

海峽兩岸青少年熱線心理輔導志工倫理判斷與倫理行為之探討

趙燕 劉完利 楊淳斐 王智弘

摘要

本研究旨在探討海峽兩岸青少年熱線心理輔導志工之倫理判斷與倫理行為。以自編問卷對232位台灣地區「義務張老師」與110位南京地區「義務陶老師」進行調查。結果發現：(1)在倫理判斷方面：兩地輔導志工普遍判斷合乎倫理的題項涉及保密、專業責任與能力等；而普遍判斷為不合倫理的18題項中有12題涉及雙重關係，3題涉及知後同意，2題涉及保密，1題涉及專業能力；判斷信心程度高之題項超過一半涉及雙重關係，其次，涉及保密；而判斷信心程度低及意見相左的題項亦主要涉及雙重關係、其次為專業能力與責任；(2)在倫理行為方面：兩地輔導志工共同最少出現的19項行為中，有15項屬雙重關係，3項屬專業能力與責任，1項涉及保密；兩地心理輔導志工共同最常出現的倫理行為涉及自我揭露；「張老師」與「陶老師」分別在17.2%與19.0%的題項上有倫理行為與倫理判斷不一致的現象。研究指出：海峽兩岸青少年輔導熱線機構需加強志工在雙重關係、保密議題、專業勝任力、未成年人輔導方面的倫理培訓，並均需對各類雙重關係是否合乎倫理有更清晰的界定。針對兩地志工倫理判斷與倫理行為之差異提出了相對性的建議。

關鍵詞：心理輔導志工、倫理行為、倫理判斷、倫理判斷信心、青少年熱線

趙燕 南京曉莊學院心理健康研究院

劉完利 台中市立東勢高工

楊淳斐 國立台中科技大學通識教育中心

王智弘 國立彰化師範大學輔導與諮商學系（通訊作者：ethicgm@gmail.com）

壹、緒論

隨著社會的發展，民眾對於心理輔導的需求日益增長，社區輔導機構運用志工開展工作日益盛行（胡愈寧，1984；張德聰，1992）。然而，心理輔導志工雖抱持良善動機開展工作，但在工作中涉及複雜之諮商倫理議題時，能否保持敏覺並表現正確的倫理判斷與倫理行為，則是令人關切的議題。

諮商輔導工作以助人為前提，應以當事人的福祉為念。當事人於諮商輔導過程中有應受保護的五大權益（牛格正、王智弘，2008；王智弘，2017；Kitchener, 1984），即自主決定權（autonomy）、免受傷害權（nonmaleficence）、諮商受益權（beneficence）、公平待遇權（justice）以及要求忠誠權（fidelity）。就心理諮商本土化的觀點，「助人專業倫理雙元模型」指出，西方文化倫理觀強調外在客觀理性規範，以保護當事人五大權益為出發點，強調助人者應負有三大責任：專業責任、倫理責任與法律責任；而華人文化倫理觀則強調內在主觀自我修養，要助人者先做到「盡己」的自我要求，再做到「推己」的善待當事人（王智弘，2013、2016、2017、2018；Wang, 2022），可見諮商輔導人員應秉持助人之良好動機做好倫理的內在自我修為，進而善待當事人，亦須遵從外在的社會與法律規範以保護當事人而善盡倫理責任，助人者在實務遭遇倫理衝突議題時進行倫理決策，其決策過程會因不同的實務情境而有不同的考慮與衡量重點，而在外在客觀理性規範與內在主觀自我修為兩者做出判斷與行動（王智弘等人，2024；郭淑梅等人，2024；莊謹鳳等人，2024；張瑋珊等人，2024）。

諮商倫理守則即是諮商輔導人員的倫理規範與重要的行動指南，在工作中扮演規範、指導、保護及專業的角色（陳文玲，1991），能有效影響諮商輔導人員的倫理判斷與倫理行為，以幫助諮商輔導人員在面對複雜的倫理議題與決策困境時作出恰當判斷，保障當事人的權益，提升專業服務水準與專業公信力（牛格正、王智弘，2008；王智弘，2005；Corey et al., 2018）。中國輔導學會（台灣輔導與諮商學會〔TGCA〕的前身）在1989年訂定了第一版的倫理守則，並於2001年修訂為第二版，2022年修訂為第三版。而大陸地區的中國心理學會（CPS）則於2007訂定了第一版倫理守則，並於2018年修訂為第二版。倫理規範可以指導諮商輔導人員在實務工作中作出倫理判斷與行為，倫理守則的訂定是諮商輔導專業發展的重要里程碑。兩地專業倫理守則均旨在保護當事人權益，規範專業行為，維護專業公信力，但是也存在如下主要差異：首先，在雙重關係方面，TGCA清楚規定諮商師不得為其學生或受督者提供諮商服務，而CPS並未作出此規定；其次，TGCA關於保密例外的情況更具體；最後，TGCA清楚表述當事人及其監護人有權查看諮商記錄與測驗資料，而CPS未有此說明。

相關法律法規也對專業人員的專業行為起到約束與規範作用。台灣在 2002 年立法院頒布了「心理師法」，規定了心理師的應考資格、執業、開業和法則，將精神疾患的心理諮詢與心理治療規定為諮詢心理師的業務範圍；而大陸 2013 年起實施的「精神衛生法」明確提出心理治療應在醫院進行，諮詢師開展心理治

療工作屬違法行爲。

複雜的實務工作中，諮商輔導人員能否遵守倫理守則的要求，能否做出恰當的倫理判斷，表現出適切的倫理行爲，為評價諮商輔導人員專業水平的重要指標（Calley, 2009）。然而由於諮商輔導工作的多樣化與當事人問題的複雜性，倫理規範可能無法涵蓋所有倫理情境，甚至有些倫理條文之間具有相對的衝突特性亦可能會讓諮商輔導人員無所適從，比如保密議題與預警責任之間的衝突、為未成年人保密與父母知情同意權之間的衝突、對當事人忠誠與遵守服務機構規定之間的衝突等（牛格正、王智弘，2008；Mabe & Rollin, 1986）。因此，諮商輔導人員在倫理判斷與倫理行爲上的實務表現令人關切。

在台灣地區，早期對諮商輔導人員倫理判斷與倫理行爲的主要研究對象是學校輔導教師，楊淳斐（1997）、林慶仁（1987）、陳文玲（1991）與陳志信（1993）等曾採用Likert五點量表形式之間卷，分別對大專、高中、國中、小學的輔導人員，進行倫理信念與倫理行爲之調查，結果顯示不同背景的輔導人員在倫理判斷與倫理行爲上的表現有所差異，學校輔導人員在雙重關係、保密或專業能力等方面存在倫理問題，且對於某些倫理議題的倫理信念有所分歧。盧怡任與王智弘（2012）以Gibson與Pope（1993）的調查為基礎，參照台灣地區諮商實務經驗與相關倫理守則，編製「諮商心理師倫理判斷與倫理行爲問卷」，對103位諮商心理師進行調查，以探討倫理判斷與倫理行爲，與前述調查問卷設計不同的是，在此研究中研究參與者需要進行「是或否」二分倫理判斷，接著在十點計分上對倫理判斷信心程度作出回答，最後再報告其倫理行爲的表現狀況，研究結果發現：雖然諮商心理師倫理判斷與倫理行爲大部分相符，但仍有8項倫理判斷與倫理行爲不一致，可見倫理判斷與倫理行爲之間可能存在差異，值得持續加以探究。

過去諮商倫理研究多著眼於學校，對社區心理輔導志工的倫理研究較少，但社區心理輔導志工也為助人工作者，亦要遵守相關倫理守則和法律規定，尤其「張老師」中心與「陶老師」工作站根據兩地專業倫理守則各有其自身機構所制定的倫理守則，對助人倫理的表現非常看重。何振宇（1997）採用質化訪談，以「張老師」義工為對象，探討心理輔導志工對專業倫理的認知、困擾及因應方式；劉容孜（2001）則採量化調查，以台北市青少年輔導機構的92位輔導志工為對象，發現不同背景的輔導志工在倫理行爲與倫理判斷上之表現有其差異，而在倫理行爲與倫理判斷上之相關則偏低。前者研究為質性研究，結果有其類推上的侷限；後者研究則因其倫理行爲與倫理判斷之量表題型不同，所進行之統計分析，有其概念與方法上的缺失。前述研究結果有待後續研究加以釐清。

在大陸地區，張愛蓮等人（2007）曾應用Gibson與Pope（1993）的倫理判斷與倫理行爲調查問卷對心理諮詢師/治療師進行調查，是大陸地區研究心理諮詢倫理判斷與倫理行爲的先河。高雋等人（2008）的後續研究發現：心理諮詢專業人員在「當來訪者與諮詢師價值衝突時是否轉介來訪者」議題上有所爭議。陳發展與張潔（2008）的研究則發現：接受過督導的心理諮詢師在建立關係、保密原則等方面的倫理意識均顯著高於未接受督導者。然諮詢師對於行業規範的理解與

主觀感受卻存有矛盾與衝突（鄧晶、錢銘怡，2011）。相當比例的心理諮詢師認可「和朋友不提名字地討論來訪者的事」，「向自己的學生或被督導者、僱員提供諮詢」，以及「與以前的來訪者成為生活中的朋友」（侯艷飛、趙靜波，2011）可見有保密與雙重關係的議題值得關切。劉勉與趙靜波（2012）則發現30%的專業工作者「特別喜歡某些來訪者」，14.1%的精神科醫師對某些來訪者產生性幻想。此外，心理諮詢師在「用自我暴露或現身說法作為治療技術」以及「告訴來訪者自己生他（她）的氣了」等倫理議題的判斷比較模糊，有時會表現出不耐煩的情緒或向來訪者傾訴自己的壓力，與來訪者除了專業關係之外，還存在朋友關係、商業關係，或對來訪者有剝削性質的雙重關係（趙靜波等人，2010）。或在保密突破議題上存在爭議（楊詩露等人，2018），上述研究的倫理議題值得關切。

大陸地區倫理判斷與倫理行為的研究以針對大學心理諮詢師者為多。研究發現，大學心理諮詢師所面臨的保密倫理問題集中於保護隱私與保密例外領域（何元慶、方存峰，2015），對於自傷的來訪者的保密決策存在較多問題，諮詢師在保密實踐中經常陷入兩難處境，對自傷的保密突破標準判斷差異較大（王一丹等人，2018）。劉慧與高旭（2013）的研究發現大學心理諮詢教師對於「身體接觸」、「對欠費的來訪者提出訴訟」與「擁抱來訪者」的看法未達成共識；對於「為熟人提供心理諮詢」、「諮詢之外的社交接觸」、「錢物借貸」、「商業或僱傭關係」等多重關係議題上的倫理判斷表現出難以確定。曹寧寧等人（2016）的研究表明大學心理諮詢師對於「避免被告而拒絕某些類型的來訪者」倫理判斷分歧很大，且對於「拒絕讓來訪閱讀諮詢記錄」、「來訪者無故缺席後即結束諮詢」、「諮詢師是否應該接受來訪者添加QQ或微信好友的請求」以及「是否應該在非工作時間接受來訪者的電話或網路諮詢」的倫理判斷有所爭議。盧麗瓊等人（2016）的研究表明六成以上的大學心理諮詢師認為「為之前的學生或受督導者諮詢」符合倫理，有約七成大學諮詢師在實務工作中表現出此行為。

綜觀以往研究，對於學校諮商輔導領域的倫理判斷與倫理行為的研究較為豐富，而關於社區心理輔導志工的倫理判斷與倫理行為研究則非常少見，對青少年輔導工作的倫理議題更是過去國內外研究較少觸及的主題，跨地區的研究更是難得，儘管台灣和大陸地區同受華人文化影響，但是兩地心理輔導工作發展進程、專業倫理守則與法律法規均有所差異。社區心理輔導志工也為助人工作者，亦要合乎助人相關倫理的要求，以免傷害求助者的福祉，考慮到此等研究的價值與重要性，因此，本研究透過問卷調查法，分別在台灣與大陸對社區心理輔導志工的倫理判斷與行為進行探討，並對兩岸輔導志工的倫理判斷與倫理行為進行分析，以期了解華人社區心理輔導志工之倫理判斷與倫理行為的實際狀況，且藉此對於未來修訂倫理守則、開展教育訓練以及提升社區心理輔導志工的倫理實務能提供有用的參考。

貳、研究方法

本研究以台灣地區「張老師」中心與大陸地區「陶老師」工作站心理輔導志工為研究對象，採用自編「社區心理輔導志工倫理判斷與倫理行為問卷」為調查工具，應用問卷調查法以探討兩地心理輔導志工的倫理判斷與倫理行為。

一、研究參與者

由於服務對象以青少年為主，且具助人專業背景、進行有計畫的志工訓練且長期穩健經營的熱線服務機構並不多見，台灣地區最著名的代表機構是「張老師」，而在大陸地區最著名的代表機構是「陶老師」，都是兩地成立最早且最具規模與聲望的青少年輔導機構，本研究乃從台灣「張老師」中心與大陸「陶老師」工作站邀請研究參與者。「張老師」中心於1969年成立，以提供青少年輔導服務為創立的主要目標，是許多人遭遇問題時，願意選擇的諮商輔導機構，超過一萬名義務「張老師」為民眾提供心理輔導服務；「陶老師」工作站位在南京市的南京曉莊學院是於1992年成立，為大陸第一個以未成年人服務為主的公益性心理輔導機構，共有心理輔導志工140餘人。「張老師」和「陶老師」的心理輔導志工皆以電話接案為主，以匿名方式電話接案，在接案前均需接受機構的專業培訓。本研究在台灣十個「張老師」中心以「立意取樣」方式，先由台北、桃園、台中與高雄四個大型「張老師」中心抽取桃園、台中的「張老師」為研究參與者，再由宜蘭、基隆、新竹、彰化、嘉義與台南六個小型「張老師」中心選取基隆、彰化、台南的「張老師」為研究參與者，每個抽中的集群所有義務「張老師」均接受問卷調查（不含專任張老師），共發出紙本問卷370份，回收有效問卷232份，有效回收率為62.70%。在「陶老師」工作站按照集群取樣的方式發出133份紙本問卷，回收有效問卷110份，有效回收率為82.71%；本研究研究參與者的背景變項見表1。

表 1

「張老師」與「陶老師」心理輔導志工背景資料統計表

	背景變項	張老師		陶老師	
		人數	百分比	人數	百分比
性別	男	63	27.2	16	14.5
	女	169	72.8	94	85.5
年齡	25歲以下	23	9.9	5	4.5
	26-35歲	52	22.4	27	24.5
	36-45歲	58	25.0	54	49.1
	46歲以上	99	42.7	24	21.8
志工	2年以下	66	28.4	6	5.5
服務年資	2-5年	43	18.5	23	20.9
	5-10年	48	20.7	24	21.8
	10年以上	75	32.3	57	51.8

教育程度	大學及以下	140	60.3	70	63.6
	碩士	89	38.4	37	33.6
	博士	3	1.3	3	2.7
倫理訓練	大學倫理學分	73	31.5	13	12.0
	倫理研習或工作坊6小時	127	54.7	59	53.3
	倫理職前訓練3小時	135	58.2	38	34.7

總體而言，女性研究參與者佔大多數；有超過六成的研究參與者學歷為大學或專科；大多數「張老師」中心的研究參與者（以下簡稱「張老師」）年齡超過45歲；大多數「陶老師」工作站的研究參與者（以下簡稱「陶老師」）年齡介於36-45歲之間；32.3%的「張老師」工作年限超過10年，超過半數的「陶老師」工作年限超過10年；有超過半數的研究參與者參加過6小時的倫理研習或工作坊，有31.5%的「張老師」在大學修習過諮商倫理，而僅有12%的「陶老師」在大學修習過諮商倫理。

二、研究工具

本研究以自編之「社區心理輔導志工倫理判斷與倫理行為問卷」為調查工具，該問卷改編自 Gibson 與 Pope (1993) 以及盧怡任與王智弘 (2012) 所編製的「諮商心理師倫理判斷與倫理行為」之倫理研究問卷，此一問卷結構被先前許多國內諮商倫理調查研究所採用，可推定其具有良好之「建構效度」，不過考量本研究之調查對象為心理輔導志工而非專業執照人員，因此刪除問卷中非社區心理輔導志工服務項目之「諮商收費、測驗與評量」等有關題項，參照「張老師諮商倫理守則」與「陶老師工作站志工倫理守則」加入志工服務相關的題項，從專業關係（包括非性雙重關係與性雙重關係）、知後同意、保密與保密例外、專業勝任力與專業責任等五個方面編製題項，共形成 58 題項之問卷，先編製了問卷的繁體版本，邀請 12 位男女性別各一半、服務年資分佈在 1-15 年的義務「張老師」進行試測，根據試測後的建議修正問卷。再邀請四位具備問卷編製、諮商倫理與實務、社區心理輔導等領域之專家學者提供建議，包括台灣中部及北部大學之輔導相關學系教授各一位、一位綜合大學諮商輔導中心教師與一位社區心理輔導機構之實務工作者，綜合專家學者們的建議，對問卷進行審題、修正與整理，審題標準以符合社區心理輔導實務現況與涵蓋最大倫理範疇為原則，進而完成正式問卷。本問卷所保留題項的內容效度指數 CVI 均在 .8 以上，可確認本問卷具有其「專家效度」。

以大陸地區「陶老師」為調查對象時，考慮到兩地的言語表達之差異，將繁體版「社區心理輔導志工倫理判斷與倫理行為問卷」修訂為簡體版，具體作出如下修改：對問卷中的兩地表述有差異的詞語作出修正，如「諮商」、「輔導」修改為「諮詢」；「案主」修改為「來訪者」；「志工」修改為「志願者」；「台幣1000元」修改為「200元人民幣」等。修正後的問卷由12位男女性別各半、服務年資分佈

海峽兩岸青少年熱線心理輔導志工倫理判斷與倫理行為之探討

於1-15年之「陶老師」進行問卷試測，提出修改意見，根據試測者的建議再次修改題項中的表述，確保問卷題項的行文符合大陸志工的言語表達習慣。

問卷分兩部分，第一部分基本資料，包括性別、年齡、學歷、志願工作年限、倫理受訓情況等。第二部分倫理判斷與倫理行為，由58個題項組成，研究參與者依三個面向填答：首先判斷題項之表述是否符合倫理，以二分法回答「是」或「否」；接著，判斷評定的信心程度，0代表完全沒有信心，10代表完全有信心，如此設計是要了解研究參與者對哪些行為之判斷缺乏信心，而這些行為可能就是後續教育、訓練以及研究所要關注與討論之重點；最後，回答是否曾經表現出題項所述之行為，以及此行為發生的頻率，即作出倫理行為之判斷，採用三點計分，1代表從未發生，2代表有時發生，3代表經常發生。本調查問卷用於「張老師」及「陶老師」之倫理判斷、判斷信心程度、倫理行為之內部一致性係數Cronbach's α 分別為： $.87$ ， $.97$ ， $.80$ 與 $.83$ ， $.98$ ， $.77$ ，顯示問卷具有良好的內部一致性。為維持研究文本的一致性，後續分析與論述均採台灣版本之題項文字進行說明。

三、資料分析

本研究以SPSS 22.0為統計工具，進行如下統計分析：

- 分別以次數分配及百分比描述「張老師」與「陶老師」對某一倫理行為的判斷。
- 分別以平均數及標準差描述「張老師」與「陶老師」判斷某一行為是否合乎倫理的信心程度。
- 以次數分配及百分比分別描述「張老師」與「陶老師」在各個題項所描述之行為發生頻率。
- 以卡方檢驗與獨立樣本t檢驗對「張老師」與「陶老師」心理輔導志工在倫理判斷、判斷信心程度以及倫理行為上差異進行檢驗。

參、研究結果

兩地心理輔導志工對58項行為之倫理判斷、倫理判斷信心程度以及倫理行為的發生頻率及其差異的顯著性見表2。

表 2
心理輔導志工倫理判斷與倫理行為統計表

題 項	機構	是否合乎倫理 (%)			信心程度			發生頻率 (%)		
		是	否	χ^2	M	SD	T	從未	有時	經常
1、與以前的案主發展 社交性友誼	張	10.3	89.7		8.84	2.06		91.4	7.3	1.3
	陶	21.8	78.2	7.22*	8.43	2.28	-1.66	78.6	21.4	0.0
2、為自己朋友心理 輔導	張	23.7	76.3		7.92	2.17		36.6	59.1	4.3
	陶	12.9	86.1	4.64*	8.83	2.30	3.55**	71.4	26.5	2.1
3、對其他社區心理輔 導志工提出倫理申訴	張	56.0	44.0		7.72	2.32		96.0	4.0	0.0
	陶	61.4	37.6	1.02	7.61	2.65	-0.39	91.8	8.2	0.0
4、告訴案主你對 他（她）感到生氣	張	70.7	29.3		8.03	1.99		61.2	38.4	0.4
	陶	64.4	33.7	0.96	7.73	2.45	-1.20	47.9	51.0	1.0

題項	機構	是否合乎倫理 (%)			信心程度			發生頻率 (%)		
		是	否	χ^2	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>T</i>	從未	有時	經常
5、擁抱案主	張	44.4	55.6		7.96	2.18		80.1	19.5	0.4
	陶	68.3	29.7	18.24***	7.55	2.35	-1.58	39.6	60.4	0.0
6、在沒有父母同意的情況下為未成年案主心理輔導	張	26.7	73.3		8.03	2.18		66.2	29.0	4.7
	陶	28.7	70.3	0.21	8.32	2.05	1.17	58.6	29.3	12.1
7、告訴案主「我深深被你吸引了」	張	9.1	90.9		8.75	2.11		96.6	3.4	0.0
	陶	25.7	73.3	16.36***	7.89	2.34	-3.39**	89.2	10.8	0.0
8、拒絕讓案主閱讀他們的心理輔導記錄	張	45.7	54.3		8.28	1.97		92.6	2.6	4.8
	陶	43.6	55.4	0.13	8.53	1.80	1.12	82.8	12.1	5.1
9、在案主可能傷害他人時打破保密約定	張	87.9	12.1		9.11	1.61		73.7	22.8	3.4
	陶	92.1	6.9	1.17	9.11	1.56	0.00	58.2	36.7	5.1
10、以自我揭露作為心理輔導技術	張	93.5	6.5		8.91	1.58		10.3	81.0	8.6
	陶	85.7	14.3	4.97*	8.64	1.84	-1.39	14.6	78.1	7.3
11、接受案主超過1000台幣的禮物	張	3.4	96.6		9.36	1.64		98.7	1.3	0.0
	陶	4.0	96.0	0.01	9.17	1.92	-0.94	98.0	2.0	0.0
12、在壓力太大而無效能的狀況下提供心理輔導	張	10.3	89.7		8.50	1.84		62.3	37.2	0.4
	陶	6.1	93.9	1.43	8.72	2.04	1.00	80.6	19.4	0.0
13、只接受男性或女性案主	張	20.7	79.3		8.39	2.07		92.7	6.9	0.4
	陶	22.2	77.8	0.06	8.37	2.24	-0.08	99.0	1.0	0.0
14、當案主有自殺企圖時打破保密約定	張	93.5	6.5		9.32	1.39		59.5	37.1	3.4
	陶	97.0	3.0	1.41	9.49	1.04	1.14	62.6	29.3	8.1
15、在發現兒童遭受虐待時通報相關單位	張	97.4	2.6		9.44	1.22		77.9	18.6	3.4
	陶	97.0	3.0	0.01	9.41	1.24	-0.21	76.8	17.2	6.1
16、邀請案主參加社交聚會	張	7.8	92.2		9.07	1.75		95.7	4.3	0.0
	陶	5.9	93.1	0.03	8.77	2.31	-1.33	100.0	0.0	0.0
17、在沒有徵得案主同意的情況下錄音/影	張	4.3	95.7		9.29	1.56		87.9	12.1	0.0
	陶	2.0	98.0	1.36	9.37	1.83	0.42	98.0	2.0	0.0
18、請求案主幫忙（如順道送心理輔導志工回家等）	張	4.7	95.3		9.21	2.11		98.8	1.3	0.0
	陶	3.0	97.0	0.77	9.08	2.02	-0.54	99.0	1.0	0.0
19、接受案主自殺的決定	張	15.9	84.1		8.56	2.09		93.1	6.0	0.9
	陶	17.0	83.0	0.09	8.29	2.43	-1.06	96.0	4.0	0.0
20、對正接受精神醫療中的案主提供服務	張	80.2	19.8		8.07	1.92		18.1	64.2	17.7
	陶	50.0	50.0	32.64***	8.02	2.23	-0.21	65.7	33.3	1.0
21、告訴案主他們的價值觀是錯的	張	28.4	71.6		7.93	1.99		65.4	33.8	0.9
	陶	17.0	83.0	5.08*	8.26	2.34	1.35	72.7	26.3	1.0
22、告訴案主你對他（她）感到失望	張	40.1	59.9		7.82	2.03		77.2	22.8	0.0
	陶	31.6	68.4	1.84	7.96	2.43	0.56	75.5	24.5	0.0
23、在隱藏姓名的情況下與朋友討論案主	張	17.8	82.2		8.36	1.97		55.9	42.8	1.3
	陶	33.0	67.0	27.78***	8.12	2.34	-0.99	48.0	50.0	2.0
24、為機構志工或受督導者提供心理輔導	張	40.1	59.9		8.09	1.98		69.0	30.2	0.9
	陶	48.0	52.0	1.69	8.00	2.11	-0.38	45.8	42.7	11.5
25、接受案主更換心理輔導志工的要求	張	84.5	15.5		8.40	1.85		59.9	40.1	0.0
	陶	97.0	3.0	12.08***	9.33	1.29	4.75**	48.5	49.5	2.0
26、與先前的案主有性關係	張	3.9	96.1		9.51	1.57		99.6	0.4	0.0
	陶	4.0	96.0	0.10	9.19	2.08	-1.58	98.0	2.0	0.0
27、為了避免被告而拒絕某些類型的案主	張	22.8	77.2		8.25	2.15		97.4	2.2	0.4
	陶	49.5	50.5	23.91***	7.94	2.52	-1.18	91.9	8.1	0.0
28、借錢給案主	張	3.4	96.6		9.10	1.80		96.6	3.0	0.4
	陶	9.9	89.1	4.92*	8.65	2.28	-1.98*	96.0	4.0	0.0
29、為自己的部屬提供心理輔導	張	21.1	78.9		8.36	1.92		82.3	16.8	0.4
	陶	18.0	82.0	0.24	8.27	2.42	-0.37	69.4	27.6	3.1

海峽兩岸青少年熱線心理輔導志工倫理判斷與倫理行為之探討

題項	機構	是否合乎倫理 (%)			信心程度			發生頻率 (%)		
		是	否	χ^2	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>T</i>	從未	有時	經常
30、過節時寄賀卡給 案主	張	31.5	68.5		8.30	2.12		90.9	8.6	0.4
	陶	23.2	76.8	1.86	8.27	2.48	-0.12	94.9	5.1	0.0
31、親吻案主	張	2.6	97.4		9.34	1.61		99.6	0.4	0.0
	陶	5.0	95.0	0.40	8.85	2.06	-2.39*	100.0	0.0	0.0
32、對案主有性親密 互動	張	1.7	98.3		9.60	1.45		99.6	0.4	0.0
	陶	3.0	97.0	0.38	9.45	1.84	-0.82	100.0	0.0	0.0
33、送案主超過台幣 1000 元的禮物	張	2.2	97.8		9.44	1.60		99.1	0.4	0.4
	陶	4.0	96.0	1.46	9.04	2.07	-1.96	99.0	1.0	0.0
34、接受案主的邀請 參加社交聚會	張	3.4	96.6		9.03	1.95		99.1	0.4	0.4
	陶	7.0	93.0	2.44	9.00	1.98	-0.13	99.0	1.0	0.0
35、參與案主的特殊 事件（如婚禮等）	張	9.1	90.9		8.74	2.09		98.7	0.9	0.4
	陶	26.0	74.0	17.92***	8.47	2.26	-1.08	99.0	1.0	0.0
36、因為轉介案主給 別人而接受報酬	張	3.4	96.6		9.25	1.74		99.6	0.4	0.0
	陶	4.0	96.0	0.01	9.15	1.87	-0.48	100.0	0.0	0.0
37、與案主有生意上 的往來	張	2.2	97.8		9.36	1.65		99.1	0.4	0.4
	陶	3.0	97.0	0.11	9.23	1.98	-0.64	100.0	0.0	0.0
38、與案主發生性關 係	張	1.7	98.3		9.96	1.40		99.1	0.4	0.4
	陶	2.0	98.0	0.00	9.51	1.84	-2.50*	100.0	0.0	0.0
39、賣東西給案主	張	2.2	97.8		9.45	1.58		98.5	1.0	0.5
	陶	2.0	98.0	0.04	9.50	1.72	0.27	100.0	0.0	0.0
40、在廣播、電視上給 聽（觀）眾建議	張	50.0	50.0		8.12	2.11		88.4	10.8	0.9
	陶	70.0	30.0	11.14***	8.72	1.54	2.29*	70.7	29.3	0.0
41、無意間揭露保密 的資料	張	3.4	96.6		9.07	1.76		90.7	8.9	0.4
	陶	2.0	98.0	0.69	9.18	1.95	0.52	93.9	6.1	0.0
42、指名道姓的與朋 友討論案主	張	2.2	97.8		9.55	1.50		97.4	2.2	0.4
	陶	2.0	98.0	0.04	9.48	1.60	-0.39	99.0	1.0	0.0
43、為案主提供超出 自己能力範圍的服務	張	3.4	96.6		9.06	1.75		84.9	14.7	0.4
	陶	4.0	96.0	0.01	8.98	2.15	-0.37	86.9	12.1	0.0
44、以病理觀點心理 輔導同性戀案主	張	12.9	87.1		8.82	1.95		93.1	6.5	0.4
	陶	3.0	97.0	8.91**	8.65	2.34	-0.71	100.0	0.0	0.0
45、對案主產生性幻想	張	8.6	91.4		9.23	1.78		96.6	3.0	0.4
	陶	17.0	83.0	5.52*	8.94	2.23	-1.29	96.0	4.0	0.0
46、接受案主低於台 幣 100 元的禮物	張	22.4	77.6		8.55	2.08		87.1	12.5	0.4
	陶	50.0	50.0	26.41***	7.76	2.40	-3.11**	71.7	28.3	0.0
47、主動或被動與案 主握手	張	65.5	34.5		7.95	2.12		65.9	33.2	0.9
	陶	79.0	21.0	6.53*	8.36	2.15	1.66	42.5	54.5	3.0
48、與之前的案主有 生意上的往來	張	13.8	86.2		8.85	2.01		97.8	1.7	0.4
	陶	9.1	90.9	1.53	8.91	2.11	0.25	98.0	2.0	0.0
49、說服他人使之成 為自己的案主	張	8.6	91.4		8.76	2.05		96.5	3.0	0.4
	陶	12.0	88.0	1.88	8.40	2.39	-1.43	91.9	8.1	0.0
50、幫助案主對社區 心理輔導志工提出控訴	張	23.7	75.4		8.15	2.33		98.5	1.0	0.5
	陶	25.0	75.0	0.03	8.15	2.46	0.00	100.0	0.0	0.0
51、沒有告訴案主保 密限制	張	7.3	92.7		8.96	1.85		77.3	20.4	2.3
	陶	5.1	94.9	0.03	9.16	1.77	0.95	89.8	10.2	0.0
52、沒有網路心理輔 導的訓練而實施網路心 理輔導	張	7.3	92.7		8.96	1.84		97.4	2.2	0.4
	陶	12.0	88.0	1.88	8.75	2.06	-0.95	88.9	11.1	0.0
53、進行網路心理輔 導時沒有告知案主以網 路實施心理輔導可能產 生的限制與傷害	張	7.3	92.7		8.94	1.76		94.4	4.8	0.9
	陶	7.0	93.0	0.00	8.91	2.08	-0.14	91.9	7.1	1.0
54、接受未成年人案 主之監護人查閱心理輔 導記錄	張	30.6	69.4		8.35	2.03		95.7	3.0	1.3
	陶	31.0	69.0	0.00	8.45	2.12	0.42	89.8	9.2	1.0
55、拒絕法院調閱心 理輔導記錄的要求	張	22.0	78.0		8.34	2.11		96.6	3.0	0.4
	陶	37.4	62.6	8.87**	8.04	2.27	-1.19	98.0	2.0	0.0

題項	機構	是否合乎倫理 (%)			信心程度			發生頻率 (%)		
		是	否	χ^2	M	SD	T	從未	有時	經常
56、在非心理輔導情境遇到案主主動打招呼	張陶	30.6 29.0	69.4 71.0	0.08	8.35 8.17	2.09 2.26	-0.72	88.8 64.6	10.8 34.4	0.4 1.0
57、對不遵守機構服務規定的案主提供心理輔導	張陶	63.4 49.0	36.6 51.0	6.27*	7.96 8.63	2.17 2.04	2.71**	73.3 74.7	24.6 22.2	2.2 3.0
58、私下與其他社區心理輔導志工討論案主	張陶	7.2 39.0	82.8 61.0	45.22***	8.47 8.21	2.03 2.33	-1.05	73.3 87.9	24.1 11.1	2.6 1.0
										12.42**

一、倫理判斷

本研究根據Gibson與Pope（1993）以及盧怡任與王智弘（2012）的觀點將心理輔導志工對題項判斷是否合乎倫理、意見相左以及信心指數篩選設定如下標準：將90%以上研究參與者認定合乎倫理的行為界定為「普遍認為合乎倫理」的行為；90%以上研究參與者認為不合乎倫理的行為界定為「普遍認為不合乎倫理」的行為；將同時有40%以上研究參與者認為合乎倫理與不合乎倫理的行為定義為「意見相左」行為；在判斷信心程度方面，將界定倫理判斷平均信心程度的切截值設定為8，即將判斷平均信心程度等於或高於9分以上者設定為「信心程度高」，而將判斷平均信心程度低於8（含）以下者定義為信心指數低者。研究結果分述如下。

（一）普遍認為合乎倫理者

兩地志工均普遍認為合乎倫理的2個題項為：「當個案有自殺企圖時打破保密約定」以及「在發現兒童遭受虐待時通報相關單位」。「張老師」還認為「以自我揭露作為心理輔導技術」普遍合乎倫理；「陶老師」還認為「在案主可能傷害他人時打破保密約定」與「接受案主更換心理輔導志工的要求」等2題項也普遍合乎倫理。對「張老師」與「陶老師」在倫理判斷上的差異進行卡方檢驗，發現在「接受案主更換心理輔導志工的要求」與「以自我揭露作為心理輔導技術」2題項上有差異顯著，而對於「在案主可能傷害他人時打破保密約定」則未顯著。可見對預警與通報的保密限制，兩地志工均有概念。

（二）普遍認為不合乎倫理者

兩地志工均普遍判斷為不合乎倫理的題項共有18項，其中涉及「非性雙重關係」的有8項，分別為「接受案主超過1000台幣的禮物」、「邀請案主參加社交聚會」、「請求案主幫忙」、「送案主超過1000台幣的禮物」、「接受案主的邀請參加社交聚會」、「因轉介案主給別人而接受報酬」、「與案主有生意上的往來」、「買東西給案主」；涉及「性雙重關係」的有4項，包括「與之前的案主有性關係」、「對案主有性親密互動」、「親吻案主」以及「與案主發生性關係」；涉及「知後同意」的3項，分別為「在沒有徵得案主同意的情況下錄音/影」、「沒有告訴案主保密的限制」以及「進行網路心理輔導時沒有告知案主以網路實施心理輔導可能產生的限制與傷害」；涉及保密議題的2項，分別為「無意間揭露保

密的資料」與「指名道姓的與朋友討論案主」；涉及「專業與倫理責任」的1項，為「為案主提供超出自己能力範圍的服務」。

「張老師」還認為涉及非性雙重關係的「借錢給案主」與「參與案主的特殊事件（如婚禮）」等2項，涉及性雙重關係的「告訴案主：我深深被你吸引了」與「對案主產生性幻想」等2項，以及「沒有網路心理輔導的訓練而實施網路心理輔導」與「說服他人使之成為自己的案主」普遍不合乎倫理。「陶老師」則認為「在壓力太大而無效的狀況下提供心理輔導服務」、「以病理觀點為同性戀案主提供諮詢」以及「與之前的案主有生意上的往來」等3項也普遍不合乎倫理。可見兩地志工對雙重關係之倫理議題均有概念；其中，「張老師」與「陶老師」在「參與案主的特殊事件（如婚禮）」、「告訴案主：我深深被你吸引了」、「對案主產生性幻想」、「借錢給案主」以及「以病理觀點為同性戀個案提供心理輔導」等5題項的倫理判斷有顯著差異。值得關注。

（三）倫理判斷信心程度高者

兩地志工均判斷為信心程度高之行為共有16項，其中6項涉及「非性雙重關係」，包括：「接受案主超過1000台幣的禮物」、「請求案主幫忙」、「送案主超過1000台幣的禮物」、「接受案主的邀請參加社交活動」、「賣東西給案主」、「與案主有生意上的往來」；3項涉及「性雙重關係」，包括：「與之前案主有性關係」、「對案主有性親密互動」以及「與案主發生性關係」；5項涉及「保密及保密限制」，包括：「在案主可能傷害他人時打破保密約定」、「當案主自殺企圖時打破保密約定」、「在發現兒童遭受虐待時通報相關單位」、「無意間揭露保密資料」以及「指名道姓的與朋友討論案主」；有1項涉及知後同意，即「在沒有徵得案主同意的情況下錄音/影」；還有1項涉及諮詢師的責任，即「因為轉介案主給別人而接受報酬」。

此外，「張老師」還對「親吻案主」、「對案主產生性幻想」等2項性雙重關係行為，「邀請案主參加社交聚會」以及「借錢給案主」等2項非性雙重關係行為，以及「為案主提供超出自己能力範圍的服務」判斷信心程度高。「陶老師」則對「沒有告訴案主保密的限制」以及「接受案主更換社區心理輔導志工的要求」等2題項判斷信心程度高。其中，「張老師」對「親吻案主」與「借錢給案主」2題項的倫理判斷信心程度顯著高於「陶老師」。

（四）倫理判斷信心程度低者

兩地志工均對「對其他社區心理輔導志工提出倫理申訴」、「擁抱案主」與「告訴案主你對他（她）感到失望」等3題項判斷信心程度低。

此外，「張老師」還對「為自己的朋友心理輔導」、「告訴案主他們的價值觀是錯的」、「對不遵守機構服務規定的案主提供心理輔導」以及「主動或被動與案主握手」等4題項判斷信心程度低。在「張老師」7項判斷信心程度低之行為中有4項是呈現意見相左的狀態，包括：「對其他心理諮詢師提出倫理申訴」、「擁抱案主」、「告訴案主你對他（她）感到失望」以及「主動或被動與案主握

手」。

「陶老師」則還對「告訴案主你對他（她）感到生氣」、「告訴案主你深深被他（她）吸引了」、「為了避免被告而拒絕某些類型的案主」以及「接受案主低於100台幣的禮物」4題項倫理判斷信心程度低。在「陶老師」7項判斷信心程度低之行為有2項呈現意見相左的狀態，包括：「為了避免被告而拒絕某些類型的案主」與「接受案主低於100台幣的禮物」。「張老師」與「陶老師」在「接受案主低於100台幣的禮物」、「為自己的朋友諮商」與「對不遵守機構服務規定的案主提供心理輔導」等3題項的倫理判斷信心程度差異顯著。

（五）意見相左者

兩地志工不約而同在「拒絕案主閱讀他們的心理輔導記錄」與「為機構社工或受督導者提供心理輔導」等2項題呈現意見相左的狀態。此外，「張老師」還對「對其他社區心理輔導志工提出倫理申訴」、「擁抱案主」、「告訴案主你對他（她）感到失望」以及「在廣播、電視上給聽（觀）眾建議」等4題項也呈現意見相左判斷。「陶老師」則還對「對正接受精神醫療中的案主提供心理輔導服務」、「為了避免被告而拒絕某些類型的案主」、「接受案主低於100台幣的禮物」以及「對不遵守機構服務規定的案主提供心理輔導」等4題項也呈現意見相左。可見此等項目是志工在倫理判斷較為混淆的部分，是有待於在職倫理教育訓練中加以補強的議題。

（六）意見差異者

經以卡方檢定發現，兩地志工在20個題項上的判斷呈現顯著差異，就差異達.001顯著水平者（共10個題項）加以分析：認為「擁抱案主」符合倫理者，「張老師」有44.4%，「陶老師」有68.3%；認為「告訴案主『我深深被你吸引了』」符合倫理者，「張老師」有9.1%，「陶老師」有25.7%；認為「在隱藏姓名的情況下與朋友討論案主」符合倫理者，「張老師」有17.8%，「陶老師」有33.0%；認為「接受案主更換社區心理輔導志工的要求」符合倫理者，「張老師」有84.5%，「陶老師」有97.0%；認為「為了避免被告而拒絕某些類型的案主」符合倫理者，「張老師」有22.8%，「陶老師」有49.5%；認為「參與案主的特殊事件（如婚禮等）」符合倫理者，「張老師」有9.1%，「陶老師」有26.0%；認為「在廣播、電視上給聽（觀）眾建議」符合倫理者，「張老師」有50.0%，「陶老師」有70.0%；認為「接受案主低於台幣100元的禮物」符合倫理者，「張老師」有22.4%，「陶老師」有50.0%；認為「私下與其他社區心理輔導志工討論案主」符合倫理者，「張老師」有7.2%，「陶老師」有39.0%；認為「對正接受精神醫療中的案主提供心理輔導服務」符合倫理者，「張老師」有80.2%，「陶老師」有50.0%。此等項目為兩地志工倫理概念差異較大之處。

二、倫理行為

本研究將95%以上研究參與者勾選「從未發生」的項目定義為最少出現的行

為，將研究參與者勾選「有時發生」或「經常發生」兩項合計50%以上的題目定義為最常出現的行為。

(一) 最少出現的倫理行為

兩地志工共同最少出現的倫理行為共有19項，其中10項涉及「非性雙重關係」，包括：「接受案主超過1000台幣的禮物」、「邀請案主參加社交聚會」、「請求案主幫助」、「借錢給案主」、「送案主超過1000台幣的禮物」、「接受案主的邀請參加社交聚會」、「參與案主的特殊事件（如婚禮等）」、「與案主有生意上的往來」、「賣東西給案主」以及「與之前的案主有生意上的往來」；5項屬於「性雙重關係」，包括「與之前的案主有性關係」、「親吻案主」、「對案主有性親密互動」、「與案主發生性關係」以及「對案主產生性幻想」；2項屬於「志工的專業責任」，包括「因為轉介案主給別人而接受報酬」及「幫助案主對社區心理輔導志工提出控訴」；1項涉及「保密議題」，即「指名道姓的與朋友討論案主」；1項涉及「諮詢師責任」，即「拒絕法院調閱心理輔導記錄的要求」。

此外，「張老師」另還有6項最少出現之倫理行為，包括：「告訴案主『我深深被你吸引了』」、「說服他人使之成為自己的案主」、「為了避免被告而拒絕某些類型的案主」、「沒有網路心理輔導的訓練而實施網路心理輔導」、「接受未成年人案主之監護人查閱心理輔導記錄」以及「對其他社區心理輔導志工提出倫理申訴」。「陶老師」另有4項最少出現之倫理行為，包括：「只接受男性或女性案主」、「在沒有徵得案主同意的情況下錄音/影」、「接受案主自殺的決定」以及「以病理觀點輔導同性戀案主」。

(二) 最常出現的倫理行為

兩地志工共同最常出現的倫理行為是：「以自我揭露作為心理輔導技術」。此外，「張老師」還有下列2項最常出現之倫理行為，包括：「為自己朋友心理輔導」與「對正接受精神醫療中的案主提供心理輔導服務」。而「陶老師」則有另外6項最常出現之倫理行為，包括：屬於技術使用之適切性的「告訴案主你對他（她）感到生氣」；3項屬於非性雙重關係的題項，包括：「擁抱案主」、「主動或被動與案主握手」以及「為機構志工或受督導者提供心理輔導」等；1項涉及保密原則：「在隱藏姓名的情況下與朋友討論案主」；另一項涉及自主權：「接受案主更換社區心理輔導志工的要求」。這些志工較常出現的倫理行為項目，較多具有倫理灰色地帶的不確定特質。

(三) 行為差異者

經以卡方檢定發現，兩地志工在25個題項上的行為呈現顯著差異，就差異達.001顯著水平者共10個題項，屬於雙重關係議題的題項7項，其中在「與以前的案主發展社交性友誼」、「擁抱案主」、「為機構志工或受督導者提供心理輔導」、

「主動或被動與案主握手」、「接受案主低於台幣100元的禮物」、「在非心理輔導情境遇到案主主動打招呼」、在「告訴案主你對他（她）感到生氣」、「在廣播、電視上給聽（觀）眾建議」等8題項上「陶老師」評分顯著高於「張老師」；僅在「為自己朋友心理輔導」與「對正接受精神醫療中的案主提供心理輔導服務」上「張老師」評分顯著高於「陶老師」。這些倫理行為項目，亦有涉及倫理灰色地帶的不確定特質，但整體而言，兩地志工在不同雙重關係上的嚴謹程度有不同的表現。

三、倫理判斷與倫理行為之關係

本研究對判斷合乎倫理的百分比與表現出該行為的百分比進行比較，用以檢視倫理行為與倫理判斷的一致性，評判標準為：倫理行為出現的比率相當或小於作出合乎倫理判斷的比率為倫理行為與倫理判斷一致；若倫理行為出現比率高於倫理判斷的比率則為倫理判斷與倫理行為不一致，本研究將認為不合乎倫理判斷比率高於70%（含），且行為發生頻率（包括有時及經常）高於30%的題項定義為倫理判斷與倫理行為不一致發生機率較高者。

由表2可見，在58項倫理行為中，「張老師」對48題項表現出倫理行為與倫理判斷一致，判斷一致的題項在總題項中佔比82.8%；「陶老師」對47題項表現出倫理行為與倫理判斷一致，判斷一致的題項在總題項中佔比81.0%。大抵而言，兩地志工在倫理判斷與倫理行為的一致性頗高。

兩地志工共同出現倫理判斷與倫理行為不一致的題項共8題，包括：「為自己的朋友心理輔導」、「在沒有父母同意的情況下為未成年人心理輔導」、「在壓力太大而無效能的狀況下提供心理輔導服務」、「告訴案主他們的價值觀是錯的」、「在隱藏姓名的情況下與朋友討論案主」、「無意間揭露保密的資料」、「為案主提供超出自己能力範圍的服務」以及「沒有告訴案主保密限制」。此外，「張老師」還在「私下與其他輔導機構的輔導志工討論案例」、「在沒有徵得案主同意的情況下錄音/影」等2題項上表現出倫理行為與倫理判斷的不一致。「陶老師」則還在「為機構志工或受督導者提供心理輔導」、「為自己的部屬提供心理輔導」、「在非心理輔導情境遇到案主主動與其打招呼」等3題項上表現倫理行為與倫理判斷不一致。上述項目則為兩地志工後續倫理教育較需去釐清與探討的倫理議題。

肆、討論與建議

一、討論

（一）倫理判斷

由於本研究以青少年心理輔導熱線機構志工為對象，除部分志工具大學倫理學分以上之專業訓練背景（「張老師」志工為31.5%；「陶老師」志工為12.0%），

大部分志工主要是透過職前與在職的倫理訓練以進行倫理學習，整體而言，兩岸青少年熱線輔導志工的倫理判斷為大同而小異，其中不一致的題項大都集中於雙重關係或稱之非專業關係之相關議題，這與雙重關係涉及面廣、類型多樣有關，以往的研究也發現對於某些非性雙重關係是否合乎倫理存在爭議（Herlihy & Corey, 2015; Pope & Vasquez, 2016; Remley & Herlihy, 2020）。

與「陶老師」相比，更高比例的「張老師」判斷大部分雙重關係相關表現不合乎倫理，且更少比例「張老師」有相應行為表現，卻僅在「為自己的朋友心理輔導」的行為上，儘管大多數「張老師」認為此行為不合倫理，卻有63.4%的「張老師」志工會有此行為，值得注意。本研究發現，兩地志工判斷合乎倫理的有關保密例外與通報之三題項的判斷信心程度均高；兩地志工均判斷不合乎倫理的涉及「非性雙重關係」、「性雙重關係」、「知後同意」、「保密議題」與「專業倫理責任」等方面共18題項表現出判斷信心程度高，表明輔導志工作出一致判斷的題項表現出較高的信心程度。

兩地志工均判斷信心程度低的題項包括「對其他心理輔導志工提出倫理申訴」、「擁抱案主」與「告訴案主你對他（她）感到失望」3項，「張老師」對此三題項均表現出判斷兩難，與盧怡任與王智弘（2012）的研究結果一致。張愛蓮等（2007）對「對其他機構心理輔導志工提出倫理申訴」也作出倫理兩難判斷，而Gibson與Pope（1993）的研究則均有68%的諮詢心理師認為「對其他心理諮詢師提出倫理申訴」是符合倫理的，儘管TGCA倫理守則（2001）中有確切規定諮詢師有責任制止同行有違倫理之行為，然而，輔導志工遇到同行違反倫理之行為該如何應對仍存在模糊性，志工對於同行倫理行為的監管責任意識有待加強。張愛蓮等人（2007）與林美芳等人（2009）的研究即指出諮詢師對「擁抱案主」會遭遇倫理判斷的兩難，而Gibson與Pope（1993）的研究中則有85%的心理師認為此行為合乎倫理，在西方文化中，擁抱是社交禮儀之常規行為，而東方含蓄的文化則視擁抱為親密關係的象徵，在諮詢情境中擁抱案主是否合乎倫理無法一概而論，需要考慮情境、案主與諮詢師的年齡、性別等因素。Gibson與Pope（1993）的研究中則有66%的諮詢師認為「告訴案主你對他（她）感到失望」是符合倫理的，然而盧麗瓊等人（2016）與張愛蓮等人（2007）對大陸諮詢師的研究顯示卻有超過64%的心理諮詢師認為此議題不符合倫理，顯然有所差異。而從本研究可見，此一議題對兩地志工有其判斷上之兩難，而顯現判斷信心程度偏低。關係界限的倫理判斷本就是個困難與深具挑戰性的議題，但有關諮詢師自我揭露的議題過去曾被廣泛的研究（Pope & Vasquez, 2016），就過去相關研究的後設分析顯示，大體上自我揭露被認為是對諮詢有益的（Henretty et al., 2014），因此，西方的諮詢師對案主真實的情緒表白，可能較被視為是正向的行為，但是在講究和諧的華人社會情境中，諮詢師對案主表達負面情緒還是會面對較大的心理掙扎。有關華人諮詢師如何因應情緒自我揭露的倫理議題值得進一步加以探究。

對於兩地的志工而言，難以判斷且意見相左的共同議題為「拒絕案主閱讀他們的心理輔導記錄」、「為機構志工或受督導者提供心理輔導」，Gibson與Pope

(1993) 以及張愛蓮等人 (2007) 的研究也顯示此兩題項為意見相左議題。一方面，是否讓案主閱讀他們的心理輔導記錄與個案的知後同意權有關，美國心理健康學會 (American Mental Health Counselors Association [AMHCA], 2010) 的倫理守則規定：諮詢全程均應貫穿知後同意，諮詢關係中知後同意需不斷被評估。向案主傳遞充分的信息能夠幫助案主信任諮詢師，讓案主感受到安全，有利於促進良好諮詢關係的建立。另一方面，心理輔導記錄屬於專業資料，諮詢師有責任評估案主查閱輔導記錄是否會因對專業資料的理解不夠而產生誤解或傷害，大陸地區CPS倫理守則 (2018) 明確了案主的知後同意權，但並未對諮詢師如何應對案主提出閱讀其輔導記錄的方式作出規定；TGCA專業倫理守則 (2001) 規定「當事人本人有權查看諮詢記錄及測驗資料，諮詢師不得拒絕。」但同時提出「除非這些諮詢資料可能對其產生誤導或不利的影響」。對「為機構志工或受督導者提供心理輔導」反應的是志工對雙重關係的判斷兩難，雙重關係是最複雜的倫理議題，特別涉及師生、督導關係是否可以進入諮詢關係更容易造成判斷困難。在大陸地區CPS的倫理守則對是否能夠為受督者或學生諮詢未作出明確規定，雖然TGCA倫理守則明確規定「諮詢師、教育者不得與學生或被督導者介入諮詢關係」，但是「張老師」志工仍然對此議題作出兩難判斷，因為在實際督導或教學過程中，難免會遇到個人議題的探討，需把握分寸避免雙重關係帶來消極影響。

兩地志工對「為了避免被告而拒絕某些類型的案主」判斷差異顯著，「陶老師」對此議題判斷困難，盧麗瓊等人 (2016) 研究者的研究也得出了相同的結論，而77.2%的「張老師」認為此行為不符合倫理，盧怡任與王智弘 (2012) 以及Gibson與Pope (1993) 的研究中也均有超過64%的心理師認為此行為不符合倫理，此議題涉及「當事人權利」，反應專業工作中是否能將當事人的權利放到首位，台灣的專業人員更重視案主的權益，而大陸的專業從業者似乎更注重自我保護。當案主向諮詢輔導人員尋求幫助，即便會談還沒有開始，心理師對案主即富有倫理責任，心理師有責任以案主的最大福祉為考量 (Kaplan, 2014)。美國諮詢學會 (ACA, 2014) 倫理守則規定僅在「當案主不再需要幫助」、「當案主不能從諮詢中獲益」、「繼續諮詢會對案主造成了傷害」 (A.11.c) 三種情況下諮詢師可以終止諮詢；而決定是否終止或轉介案主的主要因素是諮詢輔導人員的「資格能力」是否勝任，而非「主觀意願」 (A.11.a)。心理師有責任尋求知識、技能以及敏感性的提升以便為來自不同群體的案主提供有效能的服務 (Hermann & Herlihy, 2006)。

兩地志工對「接受案主低於100台幣的禮物」的倫理判斷有顯著差異，僅有22.4%的「張老師」認為此議題不符合倫理，而「陶老師」則對此議題的判斷表現出衝突與兩難，可見在華人文化中對於接受個案禮物是否合適尚未形成共識，需進一步對此一議題加以探討與釐清。對於「對不遵守機構服務規定的案主提供心理輔導」的倫理判斷兩岸志願者有所差異，「張老師」更傾向於判斷此議題符合倫理，「陶老師」則表現出倫理判斷兩難，此議題涉及當事人利益與機構規定衝突之時專業人員的立場與定位，TGCA倫理守則 (2001) 規定「諮詢師應遵守機構的政策與規章，在不違反專業倫理的原則下，應表現高度的合作精神」。在

實際工作中，是否為不遵守機構服務規定的案主服務需具體分析，無法一概而論。

「張老師」與「陶老師」對「在廣播、電視上給聽（觀）眾建議」倫理判斷差異顯著，「張老師」對此議題表現出倫理判斷兩難，「陶老師」則作出偏向符合倫理之判斷，兩地倫理守則（CPS, 2018; TGCA, 2001）均明確強調透過媒體傳播訊息的準確與專業性，此議題亦涉及專業行銷，「張老師」志工對於在公眾場合行銷採取較保守的態度，而大陸出現較多電視、廣播節目邀請諮詢輔導人員作為嘉賓，無形中讓諮詢輔導人員有更高意願去透過公眾媒體展示個人專業才能與提升知名度，如何拿捏分寸，有待諮詢輔導人員費心思量。

（二）倫理行為

兩地志工共同最少出現的倫理行為有19項，其中，有10項涉及非性雙重關係，5項涉及性雙重關係，顯示兩地志工在實務工作中能較好把握專業關係與其他人際關係的界限。兩地志工還較少表現「因為轉介案主給別人而接受報酬」、「幫助案主對社區心理輔導志工提出控訴」、「拒絕法院調閱心理輔導記錄的要求」以及「指名道姓的與朋友討論案主」，與盧怡任與王智弘（2012）的研究結果一致。兩地志工在一些明顯不合倫理的項目上均有行為表現，提示倫理教育仍需著力。兩地志工均較常表現「以自我揭露作為心理輔導技術」，與以往的眾多研究保持一致（盧怡任、王智弘，2012；盧麗瓊等人，2016；Gibson & Pope, 1993），可見自我揭露作為諮詢技術的一種已被廣泛接受，專業人員能夠在與個案互動過程中通過恰當的呈現與分享自我經驗促進個案的改變。

兩地志工在25個題項上的行為呈現顯著差異，其中9項涉及雙重關係；9項涉及專業能力與責任，行為表現差異達.01水平顯著的有五項，為「告訴案主你對他（她）感到生氣」、「在壓力太大而無效能的狀況下提供心理輔導」、「對正接受精神醫療中的案主提供心理輔導」、「在廣播電視上給聽（觀）眾建議」、「沒有網絡心理輔導的訓練而實施網絡心理輔導」；5項涉及保密與保密例外；2項涉及知情同意。

「陶老師」在「與以前的案主發展社交性友誼」、「擁抱案主」、「告訴案主我深深被你吸引了」、「為機構志工或受督導者提供心理輔導」、「為自己的部屬提供心理輔導」、「接受案主低於台幣100元的禮物」、「主動或被動與案主握手」、「在非輔導情境遇到案主主動打招呼」等8項雙重關係議題上的行為表現顯著高於「張老師」，表明整體上「張老師」對於專業關係與一般關係界限更清晰。其中「擁抱案主」與「主動或被動與案主握手」亦為「張老師」最常出現之倫理行為，惟非性之肢體接觸是否符合倫理，無論在台灣、大陸或是美國的相關專業倫理守則中均無明確規定，有研究者提出非性碰觸行為是否符合倫理與諮詢師碰觸個案的動機、碰觸所引發案主的體驗以及碰觸行為是否會引發進一步的不當行為有關（Durana, 1998）。以往的研究也表明與當事人的肢體互動是難免會發生的實務狀況（盧怡任、王智弘，2012；Gibson & Pope, 1993; Stenzel & Rupert, 2004），可見與案主肢體接觸是否恰當重點在是否符合當事人的福祉與倫理分寸的拿捏是否恰當。在「為自己的朋友心理輔導」上，「張老師」的行為表

現顯著高於「陶老師」，但是兩地志工均對此議題表現出倫理行為與倫理判斷不一致。

「陶老師」在「邀請案主參加社交聚會」、「親吻案主」、「對案主有性親密互動」、「因轉介案主給別人而接受報酬」、「與案主有生意上的往來」、「與案主發生性關係」、「賣東西給案主」、「以病理觀點輔導同性戀案主」、「幫助案主對社區心理輔導志工提出控訴」等9項議題上倫理行為發生頻率皆為0，顯示「陶老師」判斷上述議題均不合乎倫理。反之，在「對個案有性親密互動」、「與案主有生意上的往來」以及「與案主發生性關係」行為題項上，卻均有一位「張老師」自陳曾經發生，亦有1.5%的「張老師」曾「賣東西給案主」，有6.9%的「張老師」曾以「以病理觀點心理輔導同性戀案主」，可見，不合倫理之行為表現確實可能發生，對志工實施倫理教育有其必要性，除了職前倫理教育之外，持續性的在職倫理教育不可或缺，機構也有必要建立倫理機制，包括建立倫理委員會與倫理守則，以期在發生不合倫理行為時有適切的處理與因應機制，平時可透過督導制度落實倫理督導與倫理考核以力求維持最佳的倫理品質。「張老師」基金會事實上已建立上述之機制，但仍難免有志工有不合倫理行為的發生，可見，面對倫理議題宜小心謹慎，持續努力。

在涉及專業能力與責任的行為中，「對正接受精神醫療中的案主提供心理輔導服務」的行為「張老師」遠高於「陶老師」，兩地志工對此題項的倫理判斷也有顯著差異，可能反應出兩地不同的法規對輔導人員的影響，台灣2001年頒佈的「心理師法」第14條中清楚將精神疾患的心理諮詢與心理治療規定為諮詢心理師的業務範圍；而大陸2012年頒佈的「中華人民共和國精神衛生法」第51條則規定「心理治療活動應當在醫療機構內開展」，第76條規定：「心理諮詢人員從事心理治療或者精神障礙診斷、治療的將受到處罰」，造成大陸志工對此議題判斷的衝突，在實務工作中表現出對此行為的規避。可見，從諮詢本土化的視角觀之，專業倫理議題與文化議題息息相關，即便海峽兩岸有其共同的文化傳統，專業發展與相關法規的差異亦使諮詢輔導人員在特定倫理議題的倫理判斷與倫理行為表現上展現出不同的風貌。

「陶老師」在「告訴案主你對他（她）感到生氣」的行為表現顯著高於「張老師」，就過去研究觀之，對案主表露負面情緒之行為確實會發生（盧怡任、王智弘，2012；盧麗瓊等人，2016；Gibson & Pope, 1993），諮詢輔導人員向案主揭露情緒是否符合倫理不可一概而論（Pope & Vasquez, 2016），重點在於諮詢師對此一行為是否有自覺，是否有考慮到案主的個別差異、諮詢的目標以及諮詢形式的脈絡（Gutheil & Brodksy, 2008），而最關鍵的則是要考慮是否對案主有益（Henretty et al., 2014）。由於「陶老師」的服務對象中，青少年案主的比率較「張老師」更高，面對未成年人專業人員更容易將自己的生氣歸因為案主的不當表現，也更容易向未成年人案主表達生氣情緒，也可能是此一行為發生率較高的原因。

（三）倫理判斷與倫理行為的關係

就整體而言，在 58 項倫理行為中，「張老師」倫理行為與倫理判斷一致題項佔比為 82.8%；「陶老師」判斷一致的題項佔比為 81.0%，可見兩地志工在大部分題項上之倫理行為與倫理判斷具有一致性。

兩地志工對「沒有父母同意的情況下為未成年案主心理輔導」均表現出倫理行為與倫理判斷的不一致，且「陶老師」在此題項上之行為表現顯著高於「張老師」。為未成年人案主進行心理輔導是否一定需要獲得其父母的同意，在現有的諮商倫理守則中未有定論，但是，對未成年人父母監護權的尊重在倫理守則與法律上都是無法迴避的議題（中華人民共和國民法總則，2017；TGCA, 2015），如《台灣輔導與諮商學會學生輔導工作倫理守則》規定：「若學生為未成年或無能力做決定者，學生輔導人員應考量其最佳利益，並尊重父母/監護人之合法監護權，在進行學生輔導工作時能適時提供訊息並徵求其意見」（TGCA, 2015, 1.1.2.b.2）。如何同時考量未成年人之最佳利益與尊重父母/監護人之合法監護權，始終是一個困難的倫理議題，是否要獲得父母之知情同意仍存在實務斟酌的空間。一方面，徵得父母知情同意，取得父母的合作，有利於促進當事人的改變與成長；另一方面，卻會出現當事人與其父母在是否要接受輔導上意見的不統一，而讓專業人員陷入兩難境地；此外，對於主動到訪的案主，與其討論告知其父母的議題可能會遇到阻礙而影響到專業關係。此等議題仍待持續進行深入的探討。

「在壓力太大而無效能的狀況下提供心理輔導服務」明顯違反專業倫理守則（CPS, 2018; TGCA, 2001），而本研究發現兩地志工此一行為表現之比例均高，究其原因，可能與機構服務工作需要有關，也可能與志工對自身效能覺察的意識不足有關，可見提升志工對自身狀況的覺察能力十分重要，宜納入職前與繼續教育過程之中。

儘管大多數志工認為「在隱藏姓名的情況下與朋友討論個案」、「為自己的朋友心理輔導」不符合倫理，然而兩地志工均表現出較高行為，與以往眾多研究結果一致（林美芳等人，2009；盧怡任、王智弘，2012；盧麗瓊等人，2016）。無論是否隱藏姓名，與朋友討論個案均有違諮商倫理守則的規定（CPS, 2018; TGCA, 2001, 2022）。保密乃諮商關係的基石（牛格正、王智弘，2008），對保密的破壞不僅會損壞諮商關係，也會破壞諮商專業的公信力。但本研究發現兩地志工均有「無意間揭露保密資料」的行為，可見，有關保密責任的倫理實踐是持續要加強的議題。為自己的朋友心理輔導會因雙重關係的存在而影響雙方的輔導期望與成效，並在彼此權利不對等的情況下易於造成潛在傷害（Pope & Vasquez, 2016），為朋友心理輔導的心理師更可能於日常生活中不經意洩密，使得諮商關係遭受威脅（Anderson & Handelsman, 2010）。然而，諮商輔導人員在實務工作中容易涉及雙重關係（Warren & Douglas, 2014），志工需要考慮為朋友進行輔導的正負向影響，並努力將風險降到最低。

綜合上述，可知雙重關係是值得注意的重要專業倫理議題，Welfel（2016）指出在面對雙重關係應評估其風險，並就諮商師的保護義務、當事人的情緒投入與關係中的權力差異等動力因素加以衡量。由「助人專業倫理雙元模型」觀之，

其中包含兩個層面（王智弘，2013、2016、2017、2018；Wang, 2022）：其一是由西方倫理觀所強調之外在理性規範，從保護當事人權益以加諸於助人者之專業、倫理責任與法律責任來衡量雙重關係（Wheeler & Bertram, 2015）；其二是由華人倫理觀所強調之內在自我修養，從助人者的自我要求（良善動機）以求過程與結果之良善而善待當事人以衡量雙重關係。由於華人地區強調人情、關係、面子之文化脈絡和社會心理機制，使得關係的議題更較西方社會複雜（黃光國，2010），華人社會展現傾向關係主義的文化脈絡，有別於西方社會傾向個人主義的文化脈絡（黃光國，2009；Hwang, 2012），在此等關係取向的華人文化環境與心理問題汙名化的現實環境並存，基於「面子」、「家醜不可外揚」等心理因素，而選擇找有關係的諮商師尋求協助，使得雙重關係的倫理議題更加難以避免（田廣曉等人，2020；李強、高文珺，2007；張勻銘等人，2012；韓貴香，2006），因此，較易在有情感性關係（親友關係）之後再發生工具性關係（諮商關係）而產生混合性關係（雙重關係）（黃光國，2010），此等「親上加親」式的增加關係連結與強化現有關係是華人生活中常見的行為模式，這使得要維持西方社會專業倫理規範中所強調的單一助人專業關係，在華人社會相對較為困難，因此，如何以心理諮商本土化的觀點與含攝華人文化的倫理觀，除了考慮西方的外在客觀理性規範之外，也要納入華人文化的價值觀與視角，而同時從助人者內在主觀自我修養與良善動機的觀點加以考量（王智弘，2013、2016、2017、2018；王智弘等人，2024；洪莉竹，2018；程雅好等人，2022；郭淑梅等人，2024；莊謹鳳等人，2024；張瑋珊等人，2024；Wang, 2022），以持續對雙重關係等諮商輔導倫理之重要議題進行探討，並思考建立本土化的倫理守則（王智弘、施丁仁，2019；張瑋珊等人，2024），這不只是文化的議題，更是學術與實務的議題。

二、建議與研究限制

（一）建議

本研究可作為「張老師」與「陶老師」機構未來提升倫理訓練與倫理表現的依據，也可做為 TGCA 與 CPS 未來推動修訂專業倫理守則的參考。本研究結果顯示兩岸志工均需加強倫理培訓，在雙重關係、保密議題、專業勝任力、未成年人的心理輔導工作方面應是要加強的重點。為求提升倫理行為與倫理判斷間之一致性，如何強化在職教育、案例教學與演練以及倫理督導可能是可以再著力的重點。兩地均需要加強對各類雙重關係是否合乎倫理的清晰界定，對是否能夠為同事、學生、朋友等提供諮商服務需要作出進一步的釐清與明確。

對於有些倫理判斷兩難的議題需要通過案例研討、督導等方式提升志工面對實際情境時的倫理行為。比如，關於是否能接受來訪者小於 100 台幣的禮物，需要通過案例研討的方式讓志工深刻了解送禮的時機、動機、拒絕或接受可能帶來的影響等因素對於助人效果的影響，從而能夠根據具體情況作出合乎倫理的行為。其次，兩岸均需增強關於面對未成年人諮商是否需要知情同意父母的倫理議

題探討。為未成年人服務時，既需要考慮未成年人的自主權和受益權，也需要考慮父母的監護權和知情權，需要綜合考量未成年人的年齡與知能、困擾的性質等因素。

大陸現行的倫理守則對於未成年人諮詢是否需要徵得父母與監護人的同意未作規定，而 TGCA 的倫理守則（2001）雖有規定，然而並未作出清晰的界定，宜更深入加以討論，以作出相應修訂。再次，兩岸輔導志工均需要加強對於當事人權益的重視，通過培訓或工作坊增強專業人員識別基於勝任力還是基於價值觀，抑或是基於自己的反移情而拒絕為某些類型的案主服務，探討如此拒絕可能對案主帶來的影響，提升專業人員對當事人公平待遇權的重視。從次，需要提升兩岸專業人員對自我身心狀態的覺知和自我關照，專業機構需要關心輔導志工的身心狀態，提供人文關懷和團隊支持，以避免專業人員因個人身心問題影響專業效能；最後，對倫理問題的關注也要注意時代的變遷，比如，針對網路諮詢的發展，宜即時修訂相關的倫理規範，以保護網路諮詢的服務效能與保證當事人福祉。本研究發現確有少數志工「沒有網路心理輔導的訓練而實施網路心理輔導」的行為，可見，專業訓練課程的開設與專業倫理的訓練都是不可或缺的。

在兩岸輔導志工有差異的倫理判斷與倫理兩難的大部分議題中，「張老師」的倫理判斷與倫理行為較為謹慎，可是在「為自己的朋友心理輔導」的表現則「陶老師」較為謹慎，在「張老師」的倫理培訓中需要加強此一議題的倫理意識訓練。整體而言，「陶老師」的倫理意識相對需要提升，具體作法可能包括：進一步強化專業倫理自律與法律規範的學習。「陶老師」對於「對正在接受精神醫療中的案主提供心理輔導服務」是否合乎倫理表現出倫理兩難，則因大陸尚未有如台灣所訂定的「心理師法」與「學生輔導法」以進一步規範諮詢輔導人員的專業資格與行為，大陸現行的「精神衛生法」的法規限制，使得大陸心理諮詢師與志工對精神疾患者在提供心理輔導與心理諮詢的實務服務時顯得進退失據，似乎無法滿足求助當事人的實務需求，因此，如何進行法規與倫理守則的修訂，以推動諮詢倫理的法制化與本土化（王智弘，2018；王智弘、施丁仁，2019）應是諮詢輔導專業要持續進行的工作。在法律法規與倫理守則修訂之前，則需要加強專業人員對於此議題的探討，諮詢輔導人員在精神科醫生授權下為正接受精神醫療者提供諮詢輔導服務是恰當且必要的。

此外，本研究結果也顯示關於志工的倫理培訓，在雙重關係、保密議題、專業勝任力、未成年人的心理輔導工作方面應是要加強的重點。為求提升倫理行為與倫理判斷間之一致性，如何強化在職教育、案例教學與演練以及倫理督導可能是可以再著力的重點。

（二）研究限制

本研究的樣本分別來自台灣「張老師」與大陸的「陶老師」，「張老師」的樣本選取了台灣北、中、南、東各區域的「張老師」作為研究對象，而「陶老師」的樣本僅來自南京「陶老師」工作站，本研究結果可能無法推論到大陸其他地區志工，可以在後續研究中擴大取樣範圍，在大陸地區選取更多機構的志工樣本進

行研究。

其次，本研究未能區分電話接線志工與有面談經驗的志工之間在倫理判斷與倫理行為上之差異，由於工作方式不同，以電話接線方式與通過面談提供心理輔導的志工與當事人的接觸方式不同，所面臨的倫理議題也會有所差異，往後研究可以進一步釐清不同工作方式的輔導志工之倫理判斷與倫理行為之差異。

此外，本研究採用問卷調查的方式探索了兩地志工的倫理判斷與倫理行為，並對兩地志工的差異進行了比較，由於研究方法的限制，無法從志工主觀角度更深入探討倫理判斷與倫理行為現狀的原因及影響，建議後續研究增加質性訪談，針對倫理兩難以及倫理判斷與倫理行為不一致之倫理行為作出更深入的探討。

收稿日期：2024.04.29

通過刊登日期：2024.12.05

參考文獻

中文部分

中國輔導學會（1989）：中國輔導學會會員專業倫理守則。輔導月刊，25（1、2），6-13。

中國心理學會(2007)：中國心理學會臨床與諮詢心理學工作倫理守則(第一版)。

中國心理學會(2018)：中國心理學會臨床與諮詢心理學工作倫理守則(第二版)。

中華人民共和國民法總則（2020.06.01）：https://www.gov.cn/xinwen/2020-06/01/content_5516649.htm

中華人民共和國精神衛生法（2018.04.27）：https://www.gov.cn/guoqing/2021-10/29/content_5647635.htm

牛格正、王智弘（2008）：助人專業倫理。心靈工坊。
<https://doi.org/10.29779/TWEA.200810.0001>

王一丹、王雅琦、於笑晗、蔣婧琪、賈艷傑、馬亞靜、錢銘怡（2018）：高校心理諮詢中自傷自殺相關保密突破議題的初步訪談。中國心理衛生雜誌，32（3），227-232。<https://doi.org/10.3969/j.issn.1000-6729.2018.03.008>

王智弘（2005）：諮商專業倫理之理念與實踐。教育研究月刊，132，87-98。
<https://doi.org/10.3966/168063602005040132008>

王智弘（2013）：積極投入含攝文化理論建構：以助人專業倫理雙元模型為例。台灣心理諮商季刊，5（3），6-11。
<https://doi.org/10.3966/2410530620130905003001>

王智弘（2016）：含攝儒家功夫論的本土專業倫理觀：從助人倫理雙元模型談儒家的倫理自我修為之道。台灣心理諮商季刊，8（2），6-12。
<https://doi.org/10.3966/2410530620160608002001>

海峽兩岸青少年熱線心理輔導志工倫理判斷與倫理行為之探討

王智弘 (2017)：探索華人本土諮商心理學的理論基礎：以儒家的諮商觀點為例。

本 土 諮 商 心 理 學 學 刊 , 9 (2) , 7-10 。

<https://doi.org/10.3966/261761992017090902001>

王智弘 (2018)：諮商倫理議題的過去、現在與未來。載於蕭文、田秀蘭 (主編)，
台灣輔導一甲子 (335-368頁)。心理。<https://doi.org/10.6342/NTU201800415>

王智弘、施丁仁 (2019)：探討員工協助方案倫理的本土化：華人員工協助方案
倫理守則芻議。本 土 諮 商 心 理 學 學 刊 , 10 (1) , 1-20 。
<https://doi.org/10.3966/2617619920191001001>

王智弘、嚴嘉琪、夏允中 (2024)：GPT4o 可能成為諮商師嗎？通訊心理諮商的
實務、法律與倫理考量。本 土 諮 商 心 理 學 學 刊 , 15 (2) , 6-37 。

台灣輔導與諮商學會 (2001)：台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則(第二版)。

台灣輔導與諮商學會 (2015)：學生輔導工作倫理守則。

台灣輔導與諮商學會 (2022)：台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則(第三版)。

田廣曉、王智弘、楊淳斐、陳增堂、劉純姣、徐凱文、安芹、張勻銘 (2020)：中
國大陸諮商師非性雙重關係倫理態度與倫理行為之調查研究。輔導與諮商學
報 , 42 (2) , 31-62 。<https://doi.org/10.3966/181136462020124202002>

何元慶、方存峰 (2015)：高校心理諮詢中保密的倫理困境與解決出路。中國臨
床心理學雜誌 , 23 (2) , 378-380 。<https://doi.org/10.16128/j.cnki.1005-3611.2015.02.044>

何振宇 (1997)：青少年福利服務義務工作人員對專業倫理的認知、困擾、及其
因應之研究：以「幼獅育樂營」義務張老師為例〔未出版碩士論文〕。東海
大學。

李強、高文珺 (2007)：中國人心理困擾的應對方式及其社會文化根源。理論與
現代化 , 5 , 108-114 。

林美芳、張馥媛、王智弘 (2009)：臨床心理師非性雙重關係倫理態度與行為之
調查研究。台灣公共衛生雜誌 , 28 (6) , 530-540 。
<https://doi.org/10.6288/TJPH2009-28-06-07>

林慶仁 (1987)：學校輔導教師諮商倫理判斷之調查研究〔未出版碩士論文〕。國
立彰化師範大學。

侯艷飛、趙靜波 (2011)：心理諮詢和治療行業相關人員的倫理意識。中國心理
衛生雜誌 , 25 (12) , 904-909 。<https://doi.org/10.3969/j.issn.1000-6729.2011.12.006>

洪莉竹 (2018)：台灣諮商輔導倫理研究之回顧與展望。中華輔導與諮商學報 ,
53 , 151-190 。<https://doi.org/10.3966/172851862018100053006>

胡愈寧 (1984)：志願工作者在社會服務過程中之工作分析：以義務張老師為例
〔未出版碩士論文〕。東吳大學。

高雋、錢銘怡、蔡文虹、鄧晶 (2008)：心理諮詢師/治療師與來訪者對職業倫理
的態度比較。中國心理衛生雜誌 , 22 (1) , 68-72 。

- https://doi.org/10.3321/j.issn:1000-6729.2008.01.016
張勻銘、王智弘、楊淳斐、李佳儒（2012）：當事人和諮商師發展友誼關係之經驗：當事人觀點。中華心理衛生學刊，25（4），633-658。
https://doi.org/10.30074/FJMH.201212_25(4).0006
- 張愛蓮、錢銘怡、姚萍（2007）：心理諮詢與治療倫理調查及與美國相關調查的比較。中國心理衛生雜誌，21（1），55-61。
- 張瑋珊、郭淑梅、王智弘（2024）：復健諮商專業倫理實踐的本土化考量。輔導季刊，60（3），1-15。
- 張德聰（1992）：「張老師」輔導工作的成長與發展。諮商與輔導，83，14-17。
- 曹寧寧、石惠、盧麗瓊（2016）：高校心理諮詢師諮詢倫理的現狀分析與對策思考—以上海高校為例。思想理論教育，3，80-85。
- 莊謹鳳、張素惠、程雅妤、陳美伊、王智弘（2024）：心理師作為證人之本土化探討：性侵害議題出庭作證之倫理。中華輔導與諮商學報，70，37-74。
https://doi.org/10.53106/172851862024050070002
- 郭淑梅、張瑋珊、王智弘（2024）：宗教價值觀衝突倫理決策歷程模式芻議：以馬來西亞多宗教脈絡為例。輔導季刊，60（2），57-76。
https://doi.org/10.29742/GQ.202406_60(2).0004
- 陳文玲（1991）：學校輔導教師諮商倫理信念之調查研究〔未出版碩士論文〕。國立彰化師範大學。
- 陳志信（1993）：輔導教師專業倫理行為及其倫理判斷傾向之調查研究〔未出版碩士論文〕。國立彰化師範大學。
- 陳發展、張潔（2008）：有無臨床督導經歷的心理諮詢師在職業倫理意識方面的對照研究。中國民康醫學，23（20），2746-2771。
- 程雅妤、張素惠、莊謹鳳、王智弘（2022）：華人文化脈絡下高中職輔導教師多重角色衝突倫理判斷歷程之研究。中華輔導與諮商學報，65，27-62。
https://doi.org/10.53106/172851862022090065002
- 黃光國（2009）：儒家關係主義：哲學反思、理論建構與實徵研究。心理出版社。
- 黃光國（2010）：人情與面子：中國人的權利遊戲。中國人民大學出版社。
- 楊淳斐（1997）：大專院校輔導教師諮商倫理信念與行為之調查研究〔未出版碩士論文〕。國立彰化師範大學。
- 楊詩露、趙晨穎、米田悅、薛夢、王家醇、李曉華、錢銘怡（2018）：心理諮詢師對知情同意倫理的態度和行為。中國心理衛生雜誌，32（10），816-821。
https://doi.org/10.3969/j.issn.1000-6729.2018.10.003
- 趙靜波、季建林、程文紅、付深省、楊海波、孫麗華、周曉琴、張嵐（2010）：來訪者對心理諮詢或治療師的倫理行為評價。中國心理衛生雜誌，24（1），1-6。
https://doi.org/10.3969/j.issn.1000-6729.2010.01.001
- 劉勉、趙靜波（2012）：不同職業背景心理諮詢和治療從業者的倫理行為。中國心理衛生雜誌，26（11），819-825。
https://doi.org/10.3969/j.issn.1000-

6729.2012.11.004

- 劉容孜（2001）：青少年輔導工作志願工作者專業倫理行為及其倫理判斷傾向之研究：以台北市為例〔未出版碩士論文〕。中國文化大學。
- 劉慧、高旭（2013）：高校心理諮詢教師多重關係的倫理態度與倫理行為調查。
現代教育科學, 1, 53-57。https://doi.org/10.13980/j.cnki.xdjkx.gjyj.2013.01.010
- 鄧晶、錢銘怡（2011）：諮詢師對雙重關係倫理行為的情感態度。*中國心理衛生雜誌*, 25 (12), 897-903。https://doi.org/10.3969/j.issn.1000-6729.2011.12.004
- 盧怡任、王智弘（2012）：諮商心理師倫理判斷與倫理行為之調查研究。*教育心理學報*, 43 (4), 783-804。https://doi.org/10.6251/BEP.20110315
- 盧麗瓊、王智弘、陳增堂、盧怡任（2016）：上海地區高校心理諮詢師倫理判斷與倫理行為調查研究。*台灣諮商心理學報*, 4 (1), 45-62。
https://doi.org/10.3966/181315462016040001003
- 韓貴香（2006）：「道德臉面」威脅對選擇求助對象及考量因素的影響〔未出版博士論文〕。國立政治大學。

英文部分

- American Counseling Association(2014). *ACA code of ethics*. Retrieved November 11, 2025, from https://www.counseling.org/docs/default-source/default-document-library/ethics/2014-aca-code-of-ethics.pdf
- American Mental Health Counselors Association(2010). *AMHCA code of ethics*. Retrieved November 11, 2025, from https://www.amhca.org/events/publications/ethics
- Anderson, S. K., & Handelsman, M. M. (2010). *Ethics for psychotherapists and counselors: A proactive approach*. Wiley-Blackwell.
https://doi.org/10.1002/9781444324303.ch
- Calley, N. G. (2009). Promoting a contextual perspective in the application of the ACA Code of Ethics: The ethics into action map. *Journal of Counseling and Development*, 87, 476-482. https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2009.tb00132.x
- Corey, G., Corey, M. S., & Corey, C. (2018). *Issues and ethics in the helping professions* (10th ed.). Cengage Learning.
- Durana, C. (1998). The use of touch in psychotherapy: Ethical and clinical guidelines. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 35(2), 269-280.
https://doi.org/10.1037/h0087817
- Gibson, W. T., & Pope, K. S. (1993). The ethics of counseling: A national survey of certified counselors. *Journal of Counseling and Development*, 71, 330-336.
https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1993.tb02222.x
- Gutheil, T. G., & Brodsky, A. (2008). *Preventing boundary violations in clinical practice*. Guilford Press. https://doi.org/10.1176/ps.2009.60.4.557a
- Henretty, J. R., Currier, J. M., Berman, J. S., & Levitt, H. M. (2014). The Impact of

- counselor self-disclosure on clients: A meta-analytic review of experimental and quasi-experimental research. *Journal of Counseling Psychology*, 61(2), 1-17. <http://dx.doi.org/10.1037/a0036189>
- Herlihy, B., & Corey, G. (2015). *ACA ethical standards casebook* (7th ed.). American Counseling Association.
- Hermann, M. A., & Herlihy, B. W. (2006). Legal and ethical implications of refusing to counsel homosexual clients. *Journal of Counseling & Development*, 84, 414-418. <https://org/10.1002/j.1556-6678.2006.tb00425.x>
- Hwang, K. K. (2012). *Foundations of Chinese psychology: Confucian social relations*. Springer.
- Kaplan, D. E. (2014). Ethical implications of a critical legal case for the counseling profession: Ward v. Wilbanks. *Journal of Counseling & Development*, 92, 142-146. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.2014.00140.x>
- Kitchener, K. S. (1984). Intuition, critical evaluation and ethical principles: The foundation for ethical decisions in counseling psychology. *Counseling Psychologist*, 12, 43-55. <https://org/10.1177/0011000084123005>
- Mabe, A. R., & Rollin, S. A. (1986). The role of a code of ethical standards in counseling. *Journal of Counseling and Development*, 64, 294-297.
- Pope, K. S., & Vasquez, M. J. T. (2016). *Ethics in psychotherapy and counseling* (5th ed.). John Wiley & Sons.
- Remley, T. P., & Herlihy, B. (2020). *Ethical, legal, and professional issues in counseling* (6th ed.). Pearson Education.
- Stenzel, C. L., & Rupert, P. A. (2004). Psychologists use of touch in individual psychotherapy. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 41(3), 332-347. <http://dx.doi.org/10.1037/0033-3204.41.3.332>
- Wang, C. H. (2022). An inclusive theory of ethics based on Chinese culture: The duality model of professional ethics for helpers. In A. K. Giri & S. C. Wu (Eds.), *Cross-currents of social theorizing of contemporary Taiwan* (pp.187-206). Palgrave Macmillan.
- Warren, J. I., & Douglas, K. S. (2014). Boundary issues and dual relationships in forensic psychology. In B. L. Cutler & P. A. Zapf (Eds.), *The Oxford handbook of forensic psychology* (pp. 460-475). Oxford University Press.
- Welfel, E. R. (2016). *Ethics in counseling and psychotherapy: Standards, research, and emerging issues* (6th ed.). Cengage Learning.
- Wheeler, A. M. N., & Bertram, B. (2015). *The counselor and the law* (7th ed.). American Counseling Association.

A Study on the Ethical Judgment and Ethical Behavior of Cross-strait Youth Hotline Counseling Volunteers

Yan Zhao Wan-Li Liu Chun-Fei Yang Chih-Hung Wang

Abstract

This study explores counseling volunteers' ethical judgment and behavior across the Taiwan Strait. A self-compiled questionnaire was used to survey 232 "voluntary Teacher Chang" in Taiwan and 110 "voluntary Teacher Tao" in Nanjing. The results found that: (1) Regarding ethical judgment: counseling volunteers in both places generally judged the ethical items related to confidentiality, professional responsibility, and ability, etc. Among the 18 items were judged to be unethical, 12 involved dual relationships, 3 items related to informed consent, 2 items related to confidentiality, and 1 item related to professional ability. In addition, more than half of the items with high confidence level involved dual relationships, followed by confidentiality; while the items with low confidence level and conflicting opinions also mainly involved dual relationships, followed by professional abilities and responsibilities.(2) Regarding ethical behavior: Among the 19 behaviors that were the least common among counseling volunteers in both places, 15 were dual relationships, 3 were professional abilities and responsibilities, and 1 involved confidentiality. There is one ethical behavior that is the most common among volunteer counselors in both places involves self-disclosure; "A discrepancy between ethical behavior and ethical judgment was found in 17.2% of the items for "Teacher Chang" and 19.0% for "Teacher Tao." The study points out that youth counseling hotline agencies on both sides of the Taiwan Strait need to strengthen ethics training for volunteers in dual relationships, confidentiality issues, professional competencies, and counseling of minors, and both need to have a more precise definition of whether various dual relationships are ethical. Specific recommendations were made to address the differences in ethical judgments and ethical behaviors among volunteers between the two groups.

Keywords: confidence in ethical judgment, ethical behavior, ethical judgment, counseling volunteer, youth hotline

Yan Zhao	Daxuesheng Psychology Health Education And Research Center,Nanjing Xiaozhuang University
Wan-Li Liu	Taichung Municipal Dongshih Industrial High School
Chun-Fei Yang	General Education Center, National Taichung University of Science and Technology
Chih-Hung Wang	Department of Guidance & Counseling, National Changhua University of Education (ethicgm@gmail.com)