

Globethics Repository

The logo for Globethics, featuring the word "Globethics" in white, sans-serif font centered within a solid blue rectangular background.

心理卫生网络服务的伦理、法律、科技介面与网络安全问题 [Ethics, Law, Technological Interface and Internet Safety of Internet Service for Mental Hygiene]

This page was generated automatically upon download from the Globethics Repository. More information on Globethics see <https://www.globethics.net>. Data and content policy of Globethics Repository see <https://repository.globethics.net/pages/policy>.

Item Type	Preprint
Authors	杨, 淳斐;王, 智弘
Publisher	台湾大学医学院
Rights	With permission of the license/copyright holder
Download date	2026-03-14 16:23:43
Link to Item	http://hdl.handle.net/20.500.12424/182487

王智弘 杨淳斐：心理卫生网络服务的伦理、法律、科技介面与网络安全问题

王智弘 杨淳斐

一、前言

随着计算机网络科技的普及与发达，在心理卫生服务工作中应用计算机网络乃成为必然的发展趋势，网络通讯的无远弗届与便利快捷确实也提供了一个推展心理卫生服务的极佳媒介。联合国世界卫生组织(World Health Organization, WHO,1997)也认为运用电子通讯科技以提供卫生服务是21世纪提升卫生服务工作的重要策略之一。不过利用网络科技实施心理卫生服务，会涉及有关计算机、法律与专业伦理等各种层面的问题，本文即希望探讨有关透过网络提供心理卫生服务所涉及的伦理、法律、科技接口与网络安全等问题，期待心理卫生服务专业人员对此等问题能进一步的思考与探讨。

二、心理卫生网络服务可能遭遇的伦理问题

在网络上提供心理卫生服务会遭遇许多的伦理议题，谨一一探讨如下（王智弘，民90；王智弘、杨淳斐，民90）：

（一）资格能力的问题：心理卫生服务人员在提供网络服务时，除应具备心理卫生专业能力之外，还应具备使用网络的能力，并最好要接受媒体心理学(media psychology)方面的训练(Sleek,1995)。又因网络有其跨国界特性与独特的网络文化，使得多元文化的训练亦有必要(王智弘、杨淳斐，民87；民90)。若是提供的服务为专业性的直接服务亦会涉及有关执照与法律管辖权的问题（Childress & Asamen, 1998; Sampson,Kolodinsky & Greeno,1997）。

（二）专业关系：在网络上提供心理卫生服务的专业人员与寻求服务的当事人是属何种关系呢？虽然当事人的求助行为是透过网络进行而非面对面的直接接触，但是由于其实质服务内涵实际上已具备正式的专业协助形式，因此其所建立的关系，应视为专业的协助关系，须依专业伦理的规范而行(中华民国社会工作伦理守则，民87；中国辅导学会，民90；ACA,1995；1999；APA, 1992；NASW,1999)。此外，就目前以文字沟通为主的服务方式，使得在专业关系中产生投射、移情及反移情的可能性大增（Childress & Asamen,1998），因此，网络谘商服务专业人员应敏察此等问题，并适时使用立即性的技术以澄清专业关系，必要时应考虑转介的需要。

（三）知后同意：当提供网络上的谘商或治疗之心理卫生服务时应进行适当知后同意程序（ACA,1995；1999；APA, 1992；NBCC, 1998），因此应对当事人告知相关讯息，此等讯息包括两大类(王智弘、杨淳斐，民87，民90)：第一类是特定讯息，在当事人欲寻求进入谘商或治疗关系时须加以告知。内容包括，网络谘商或治疗的特性、型态、保密的规定与程序，及可能的限制（如计算机科技的限制、服务功能的限制、网络功能的限制、保密的限制、何种问题不适于）等；第二类是一般讯息，则应刊登于机构或私人开业的网站首页上，以普遍告知服务对象或大众。内容包括，心理卫生人员的专业资格，收费方式，服务的方式与提供的时间或所需的处理时间（比如，说明有提供E-mail的服务，而其回复时间需几小时或几天等）等。其中特别是网络安全上的顾虑与因应方式（主要是保密的困难与避免泄密的设计）等讯息。在进行上述特定讯息之知后同意程序时，应确认当事人是否已成年，若网络当事人为未成年人，谘商员应考虑获得其家长与监护人的同意(ACA, 1999；NBCC,1998；2001；Shapiro & Schulman,1996)，以免有侵犯监护权之虞。此外，美国谘商会提出请当事人签署保密限制弃权书(client waiver agreements)的做法(ACA, 1999)亦可加以考虑。

(四) 评量、诊断与技术使用：透过网络来提供直接协助服务，不论是心理测验服务或是一般的心理评量或诊断程序，如何诊断评量当事人的心理特质与问题症状成为一项很大的挑战，由于以目前的沟通方式，有讯息的简化与失真，可能造成临床判断，与诊断评量上的误差，因而造成解释的失误，若加上传输的失误而有数据的遗失，更会增加评量与诊断的限制，相对的，心理卫生人员在助人技术上的使用亦会受到类似的限制，而可能造成所提供的服务无法针对或满足当事人的需要，甚至造成伤害 (Childress & Asamen,1998; Ford, 1993; Morrissey,1997; Shapiro & Schulman,1996)。因此，专业人员对此应加注意，并应向当事人说明造成彼此沟通上误解之可能性及可能因应之道(ACA, 1999; NBCC,1998; 2001)。

(五) 保密与预警：网络上的保密与数据的安全性是一个相当大的问题 (Lanford, 1996)，其解决之道包括两方面：系统管理方面与工作程序方面。首先，网络上的谘商与治疗服务必须在计算机系统管理与网络安全性上有周全的措施与考虑。因此，计算机系统的安全性管理措施十分重要，包括1.物理安全管理（加锁、警卫、监视摄影机、保全系统等）2.人事安全管理（数据分级、人员授权分级）3.行政安全管理（制订与执行安全程序）等 (White,Fisch & Pooch, 1996)。由于上述系统管理与网络安全措施的实施，牵涉到计算机技术、软硬件设备等，有关人员、经费的相关问题，提供网络谘商服务的机构与人员应就其可行之相关条件，尽可能求其措施之完备。

其次，在工作程序方面，从事网络谘商与治疗的心理卫生人员除个人应严守保密的分际之外，还必须确实考虑实施下述安全措施之必要性，以维护当事人的隐私，相关措施包括：如何确认彼此的身份(ACA,1999; NBCC, 1998; 2001)，设定密码，数据传输时的加密程序

(encryption) 及数据保管避免贮存于硬盘上 (Childress & Asamen,1998)，特别是要告知当事人有关网络上的安全性限制、技术性误差的可能性及因应措施等(ACA,1995; 1999; NBCC, 1998; 2001)，特别是以BBS型态服务者更应小心各种造成当事人伤害的可能。保密的要求除来自伦理守则和规定之外，我国之「计算机处理个人资料保护法」亦对当事人个人资料之保密做法赋予法律上的强制性，心理卫生人员应加注意。

不过，保密亦有其例外，当面临当事人可能自我伤害或伤害他人时，心理卫生人员应尽其预警责任，以及当事人涉及儿童虐待案件时，心理卫生人员应尽其举发义务，网络心理卫生人员应搜集完整的数据，以评估此等状况发生的可能性，以善尽预警与保护的责任(王智弘、杨淳斐，民87；民90)。只是，此等保密例外的考虑，在当事人为匿名的情况或是身处远地时，是有所限制与难以执行的，这也是网络谘商服务易受争议之处(Shapiro & Schulman,1996)。不过，就实务工作的观点来看，当可能发生伤害事件的机率越高，可据以判断的线索越明确，可能受害者的身份越可辨识，此等预警责任与举发的要求才越迫切，心理卫生人员在面临可能涉及此等问题时，应立即向督导与机构报告，并咨询谘商、伦理、法律、社工、儿保等相关专家的意见，以利作成判断并采取行动。

(六) 避免伤害：由于受限于网络的服务型态，为避免直接寻求谘商或治疗当事人因无法获致適切服务而受到伤害，应对接受服务者有一接案程序加以筛选，以确认当事人在智力上、情绪上及生理上能使用网络谘商与治疗，并知晓潜在的冒险与限制(ACA,1999)，对涉及性虐待、暴力关系、患有严重精神疾病及处于危急状况之当事人，或是其它所探讨的问题可能不适于使用网络谘商或治疗者 (NBCC,1998; 2001) 应加以转介。而对适于接受服务者，亦要能多方考虑以避免当事人受到伤害，具体的做法包括，评估当事人的需求及使用网络谘商服务的能力 (ACA,1995)，提供网络当事人相关资源网站与其居住所在地可寻求协助之助人专业人员讯息与危机处理热线电话，以及网络助人专业人员不在在线时如何联络的程序等(ACA,1999; NBCC,1998; 2001)，并要对谘商服务的效果加以追踪 (ACA,1995) 等，以避免网络当事人求助无门，或已受伤害而不自知。

心理卫生人员在网页上提供自助式的心理卫生信息、远距心理卫生教育内容或其它网站的超

级链接时，亦应注意网页内容的正确性与适切性，并应及时更新，以避免造成对民众的误导(ACA,1999)。对于网站数据呈现的适切作法，可参考由网上健康基金会(Heath On the Net Foundation, HON, 位于瑞士的一个国际性非营利组织)所提供的医药与健康网站伦理守则(HON code of conduct for medical and health web sites)的相关规范(HON,1997)。由于网络是一门发展迅速的新科技，使用新科技时可能有不可预知之潜在危险存在，心理卫生人员对此应有危机意识(Childress & Aramen,1998)，而对网络谘商服务的提供抱持谨慎的态度，并随时注意网络谘商服务的最新发展状况与研究文献，以不断充实相关知识与经验，以提升个人的服务品质，防止意外伤害的产生。

(七) 收费与广告：一般而言，在网络上提供心理卫生信息与针对大众问题的公开答复是不收费的，但是针对个人问题的电子邮件回复或聊天室互动则可能收费，特别是采用信用卡付费的方式(Sleek, 1995)，根据Sampson等人(1997)的抽样调查显示，网络谘商收费自一封E-mail要15元美金，至60分钟的chat要65元美金不等。至于收费的标准为何方为适当，专业人员应考虑自身的工作负荷与当事人的经济能力加以斟酌。其次在有关广告方面，由于网络谘商的提供需透过网站的设置与管理，提供谘商服务的网站在搜寻机器中呈现时，常像是电话分类广告页，如何提供充份与正确的讯息，避免不实的宣传与误导当事人是网络谘商服务人员在设计网页内容时应加以注意的(Shapiro & Schulman,1996)。因此，谘商机构或私人开业的专业人员应在Homepage上提供完整与正确的信息，以供潜在的当事人做为寻求与选择专业服务的参考。

(八) 多元文化的考虑：由于因特网的国际化特性，网络上的当事人来自于其它的居住区域，包括不同的县市，不同的国家，甚至不同的洲大陆，比如张老师、生命线都有来自国外的网络当事人(阮文端，民87;彭武德，民86)，如何考虑当事人所处地域的特性，特殊事件及文化因素等(Sampson et al,1997)颇为重要。

因此，多元文化与泛文化的考虑较传统的谘商更为需要，特别是对网络文化的了解更是此等服务方式有别于传统谘商服务之处，其中较特殊的包括：1.网络流行用语：比如英文缩写用语(LOL=laughing out loud是大笑；UOK?=Are you OK?是你还好吧?)，以及字符组合用语(:-o是惊讶；:-@是尖叫)等。2.网络沉溺现象：包括网络上瘾(internet addiction)的可能性(Young,1996)，以及网络孤立(isolation)--因实际人际互动的减少所造成的人际关系孤立现象(Sleek,1998,Sep)等。都是网络心理卫生人员所要加以注意的。

(九) 当事人接受服务的公平性：由于网络的普及程度不一，如何力求所有当事人均能公平的得到心理卫生服务的机会(ACA,1995)，亦即有相同的可接近性(accessibility, 戚国雄，民87)，而保障当事人之公平待遇权(justice, Kitchener,1984)，是心理卫生网络服务另一要考的伦理问题，应同时提供多种型态与管道的心理卫生服务，包括传统面对面的服务型态、函件、电话以及在网络服务上力求多元化，以增加当事人的选择机会(王智弘、杨淳斐，民87；民90)。其次是要结合政府与民间的力量以积极推动网络建设以促进网络谘商服务的普及化。这都是推动网络谘商服务时所必须努力的方向。而最基本的做法包括在网页设计上兼顾各种机型与浏览器的接收性等因素，以尽可能让配备不同软硬件计算机设备的当事人都能使用到所提供的网络谘商服务，则是专业人员提供贴心服务的具体表现。

三、心理卫生网络服务可能遭遇的法律问题

在网络上提供心理卫生服务可能会遭遇法律的相关问题，谨加以探讨如下(王智弘，民89)：

(一) 法律管辖权的问题：不论是有关心理卫生执照制度问题、保密与预警问题或是网络犯罪防治问题，都会涉及法律管辖权的议题，有待国际间的协商与合作。

(二) 网络犯罪防治的问题：对于网络犯罪问题，心理卫生服务人员可能会是受害者，也可能要扮演专业协助者的角色，有必要对其涉及的心理与法律层面问题加以探讨。

(三) 著作权的问题: 对于著作权与智慧财产权的问题, 是心理卫生人员在提供心理卫生网络服务时所必须格外注意的, 一般而言, 网页中之超级链接并不会涉及侵权问题, 但是, 若使用框架 (frame) 的网页设计, 在网址与框架不变的情况下, 使超级链接出到他人网站的内容犹如自己网站中的一部分时, 则涉及侵权的问题。

(四) 消费权益的问题: 当心理卫生人员的网络服务涉及收费行为时, 则会涉及受服务者的消费权益问题, 包括收费的适切性。

四、心理卫生网络服务可能遭遇的科技接口问题

透过计算机网络科技来提供心理卫生服务, 自然会遭遇如何统整科技接口的问题, 其重要问题包括 (王智弘, 民89):

(一) 观念改变的问题: 有些心理卫生专业人员可能有排斥计算机网络的心态或甚至有所谓的计算机恐惧症, 相对的, 有人可能以拥抱计算机为乐或对网络科技抱持过分乐观的看法, 这都不能恰如其分的善用计算机网络科技, 如何结合科技与人性以提升心理卫生服务应是我们可采取的适切立场。

(二) 技能学习的问题: 学习计算机技能是一种机会, 更是一种挑战, 绝非易事, 但也没想象中的困难, 若能克服心理上的障碍、并掌握适切的训练课程与学习方法, 习得心理卫生服务中可用的计算机网络科技其实不难。

(三) 工作程序改变的问题: 为推动心理卫生服务的网络化或数字化, 日常的工作程序需加以设计与调整, 特别是在数据的建立、管理与分享, 以及各种行政与专业工作程序的整合上, 是设计与调整的重点, 新程序建立后人员的学习与应用亦是必要的关键。

(四) 软硬件设备投资的问题: 工欲善其事、必先利其器, 投资计算机网络软硬件设备是必要的一环, 经费的分配与设备的搭配是思考的重点, 定期的更新亦应纳入计划中。

(五) 科际整合的工作态度与方式: 面对计算机网络时代的来临与社会环境的多元变迁, 心理卫生人员应采用科际整合的工作态度与方式以因应需求, 跨领域的职前与在职训练、态度的调整与新工作智慧的建立都是有利于心理卫生服务网数字化的推动。

五、网络安全的问题

网络安全性的顾虑是心理卫生网络化的头号杀手, 最令助人专业者头疼的问题, 其议题包括 (王智弘, 民89):

(一) 网络黑客的问题: 网络黑客的入侵是网站管理者的最大困扰, 特别是现在的入侵者大都是以自动执行程序的计算机, 对各种类型网站进行地毯式的全球入侵行动, 心理卫生网站服务器很难幸免, 因此, 网络防护工作变得较以往吃重。

(二) 计算机病毒的问题: 计算机病毒的威胁极大, 目前的病毒感染途径除透过电子邮件之外, 更会感染网站服务器, 如Happytime、CodeRed(红色警戒)、Nimda等都曾令网络工作者伤透脑筋;

(三) 软硬件设计的问题: 计算机网络软硬件设备的规划与配置也是网络安全中重要的一环, 其中涉及了经费、技术与人力等问题, 包括服务器的安全性、防火墙的架设、磁盘阵列设计、自动备份系统、异地备援等

(四) 数据管理与工作程序的问题: 如前所述, 网络安全的管理包含物理、人事与行政等层

面，就心理卫生服务而言，档案数据的管理、保密或安全性的工作规定与网络服务程序设计都是网络安全的必要环节。

上述的问题有些是互相关连的，有些则是十分复杂的，心理卫生服务人员在提供网络心理卫生之信息服务，筹设网络自助团体，远距心理卫生教育，以及交互式的咨询、谘商或治疗等服务时，应对上述问题加以探讨，并寻求适切的因应之道。

六、结语

心理卫生网络服务的伦理、法律、科技接口与网络安全等问题，是心理卫生服务网络化的过程中可能遭遇也必须面对的问题，而此等问题的因应之道因涉及伦理规范、计算机科技、法律制度、教育训练，甚至是国际事务等课题，除有待助人专业界一一加以探讨之外，跨领域与跨学门的研究合作亦势在必行，最后更需透过立法程序与国际间的协调合作方能逐次解决。目前当务之急应为专业学会致力于伦理守则的修订以规范专业资格，专业教育机构规画相关课程以培养提供网络化心理卫生服务的专业人员，心理卫生机构藉由计算机软硬件设备的规划与工作程序的设计以逐步推动数字化的进程，至于现职的心理卫生专业人员则应藉由在职进修与咨询计算机专业人员等方式，以加强有关计算机科技、网络系统管理与网络安全的相关知识与实务能力。

从中国辅导学会新修订的伦理守则加入网络谘商的专章（中国辅导学会，民90），及国内积极举办网络谘商之相关研讨会等现象来看，网络谘商工作在国内有逐渐发展的趋势。计算机网络科技对心理卫生专业所带来的，是一种前所未有的冲击与挑战，但也就如同世界卫生组织(1997)所宣称的：「WHO已充分的了解，现代电子通讯科技的快速发展为各国带来了增进其国民卫生的极佳良机」，网络科技更可能是心理卫生专业再向前发展的契机，

参考书目

中华民国社会工作协会(民87) 中华民国社会工作伦理守则。载于包承恩、王永慈、郭黎艳、锺晓慧译，社会工作价值与伦理(附录41-46页)。台北：洪叶。

中国辅导学会(民78) 中国辅导学会会员专业伦理守则。辅导月刊，20(1、2)，6-13。

中国辅导学会(民90) 中国辅导学会谘商专业伦理守则。民92年6月21日，取自<http://www.guidance.org.tw/ethicnew.shtml>。

王智弘(民89，11月)。因特网对助人专业带来的契机与挑战。2000谘商专业发展学术研讨会。台北市，国立台湾师范大学。

王智弘、杨淳斐(民87) 网络谘商的发展现况与其涉及的伦理问题。载于中国辅导学会主编，辅导学大趋势(449-476页)。台北：心理。

王智弘、杨淳斐(民90，12月)。网络谘商服务的伦理议题。e世代的网络谘商研讨会。新竹市，国立清华大学。

阮文瑞(民87) 台北市生命线协会，E-mail心理辅导个案统计报告。民90年3月21日，取自<http://www.lifeline.org.tw/pro/pro.html>。

法务部(民84) 计算机处理个人资料保护法。民90年3月21日，取自<http://www.rdec.gov.tw/misgw/law/d2.html>。

戚国雄(民87) 信息时代的伦理议题-兼谈网络伦理。应用伦理研究通讯，5，12-18。

彭武德(民86, 12月)「张老师」电子谘商服务系统的回顾与前瞻。「张老师」通讯, 20, 6。

American Counseling Association (1995, June). Code of ethics and standards of practice. *Counseling Today*, pp.33-40.

American Counseling Association (1999). Ethical standards for internet on-line counseling. Retrieved Aug 2, 2001, from the World Wide Web: <http://www.counseling.org> <<http://www.counseling.org/gc/cybertx.htm>>

American Psychological Association.(1992). Ethical principles of psychologists and code of conduct. *American Psychologist*, 47, 1597-1611.

American Psychological Association Ethics Committee(1997). Services by telephone ,teleconferencing, and internet . Retrieved June 16, 2000, from the World Wide Web: <http://www.apa.org> <<http://www.apa.org/ethics/stmnt01.html>>

Bloom, J. W. & Walz, G. R.(Eds.). (2000) .*Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium*. Alexandria, VA: American Counseling Associaton.

Ford, B. D. (1993). Ethical and professional issues in computer-assisted therapy. *Computers in Human Behavior*, 9, 387-400.

Heath On the Net Foundation(1997). HON code of conduct (HONcode) for medical and health web sites. Retrieved June 16, 2000, from the World Wide Web: <http://www.hon.ch/HONcode/Conduct.html>

Lanford,D.(1996).Ethics and the internet: Appropriate Behavior in electronic communication, *Ethics & Behavior*,6,91-106.

National Association of Social Workers(1996). NASW Code of Ethics. Retrieved June 16, 2000, from the World Wide Web: <http://www.naswdc.org> <<http://www.naswdc.org/pubs/code/code.htm>>

National Board for Certified Counselor(1997). NBCC Code of Ethics . Retrieved June 16, 2000, from the World Wide Web: <http://www.nbcc.org> <<http://www.nbcc.org/ethics/NBCCethics.htm>>

National Board for Certified Counselor(1998).Standards for the ethical practice of WebCounseling. Retrieved June 16, 2000, from the World Wide Web: <http://www.nbcc.org/westandards.htm>

National Board for Certified Counselor (2001). The practice of internet counseling. Retrieved Nov 5,2001, from the World Wide Web: <http://www.nbcc.org/ethics/webethics.htm>

Rodino,E.(1997,Apr). Media psychologists play important role. *Mornitor*, p.47.

Rust, E. B. (1995). Applications of the international counselor network for elementary and middle school counseling. *Elementary School Guidance & Counseling*, 30, 16-25 .

Sampson, J. P., .Kolodinsky, R. W., & Greeno, B. P.(1997) .Counseling on the information Highway :Future possibilities and potential problems. *Journal of Counseling & Development*,75,203-212.

Seymour , F. W.(2001). Online therapists' web sites & ethics: Do social workers in electronic private

practice address ethical issues ? Retrieved May 4, 2002, from the World Wide Web:
<http://www.victoriapoint.com> <<http://www.victoriapoint.com>>/socialworkethics.htm.

Shapiro,D.E. & Schulman, C.E.(1996). Ethical and legal issues in E-Mail therapy. *Ethics & Behavior*, 6, 107-124.

Sleek , S.(1995, Nov). Online therapy services raise ethical questions : The internet offers psychology new opportunities. Retrieved June 16, 2000, from the World Wide Web:
<http://www.apa.org/monitor/nov95/online.html>.

Sleek, S. (1998,Sep).Isolation increases with internet use. *APA Monitor*, pp.1,30,31

World Health Organization (1997).Telehealth and telemedicine will henceforth be part of the strategy for health for all. Retrieved June 16, 2000, from the World Wide Web: <http://www.who.int/archives/inf-pr-1997/en/pr97-98.html>.

Young, K. S. (1996) .Internet can be as addicting as alcohol, drugs and gambling , says new research. Retrieved June 16, 2000, from the World Wide Web: <http://www.apa.org/releases/internet.html>

来源: <http://www.chinawebblaw.com/news/n10507c52.html>

/