

中小學學校輔導人員倫理決定經驗研究

洪莉竹

摘 要

本研究旨在探討學校輔導人員面對倫理挑戰時的倫理決定經驗。本研究訪問 33 位中小學輔導人員，進行 10 個焦點團體蒐集訪談資料，運用紮根理論法資料分析步驟進行資料分析。研究結果為：1. 學校輔導人員面對的倫理挑戰有：如何兼顧維護當事人福祉、家長監護權及老師教育權；如何兼顧維護諮商的信任關係及與同事、主管的工作關係；如何遵守法律規定又兼顧當事人福祉。2. 學校輔導人員面對倫理挑戰案例，主要考慮與因應為：(1)「維護當事人福祉、倫理規範及諮商關係」與「分散責任承擔」之間的權衡。(2)「維護當事人福祉、倫理規範及諮商關係」與「維護工作或同事關係」之間的兼顧。3. 學校輔導人員倫理決定過程出現幾個共同現象：擔心其他人員未能維護當事人福祉，對於能否承擔責任存在不安，欲兼顧多項考量，依據實務經驗進行決定，較少思考個人決定歷程，決定歷程較少討論與對話。依據研究結果提出：1. 訂定學生輔導工作倫理守則，2. 發展學校輔導人員倫理教育課程，3. 促進學校輔導人員倫理決定過程之對話三項建議。

關鍵詞：倫理決定、倫理挑戰、組織倫理、諮商倫理、學校輔導

洪莉竹 國立台北教育大學心理與諮商學系（通訊作者，tina@tea.ntue.edu.tw）

緒 論

一、學校輔導工作的倫理挑戰

倫理的基本要求是確認我們對他人及自己的責任。Corey、Corey 與 Callanan(2011)指出，專業倫理守則的設計是爲了保護大眾，作爲專業人員工作的指引，使得專業人員盡可能提供最好的服務，維護當事人福祉。但是由於倫理守則的限制，使得諮商人員在決定什麼是最適切的行爲時，常常要面對許多挑戰。諮商人員常見的倫理挑戰包括：保密與預警責任、雙重關係與角色衝突、專業能力與限制、專業同儕出現不合倫理行爲等（洪莉竹，2008；陳若璋、王智弘、劉志如、陳梅菁，1997；李茂興、吳柏毅、黎士鳴譯，2002；Pope & Vetter, 1992; Schank, 1994）。

學校輔導人員所面對的倫理問題與一般諮商師相似，但在某些情況下有其特殊性。Susan(1999)針對 226 位學校心理學家進行調查，發現讓學校心理學家感覺到倫理兩難的情境包括行政人員不合倫理的要求、不適切的評量程序、保密問題、不健全的教育措施、須提供專業能力之外的服務、與家長的衝突、記錄保管、知後同意權執行問題等。Remley、Theodore 與 Huey(2002)指出學校情境可能遇到的倫理挑戰，包括：未成年者的保密議題、評估有自殺可能性的學生、在鄉村學校進行諮商、對有暴力傾向的學生進行諮商、正確的運用測驗結果、運用網路進行諮商、父母離異時孩子的保護議題、透過諮商增進學生的自尊、與學校情境之外的心理健康專業人員合作、因應那些會阻礙諮商進行的學校政策、具有文化敏感度、學校諮商師同時進行私人業務（開設諮商所）、如何處理有不合倫理行爲的同事、對實習生的督導等。Merlone(2005)則特別提到學生記錄的保管是一個複雜的問題，牽涉到政策、法律與倫理問題。

國內學者亦針對學校輔導工作的倫理挑戰議題進行探討：陳志信（1993）指出中學系統

存在的倫理問題以專業能力、雙重關係、保密等議題較明顯；吳姿瑩（2007）指出學校人員從事輔導工作時會牽涉到的倫理議題包括：當事人權益、知後同意、保密（包括監護人要求閱讀學生相關資料、通報問題及其他人閱讀學生資料的保密問題）、雙重關係、價值觀涉入等；許雅凱（2008）指出與個案家長溝通時常遭遇保密與預警責任、維護學生權益及兼顧家長監護權的兩難；洪莉竹（2008）的研究發現引發學校輔導人員專業倫理困境的議題有：保密、角色定位、雙重關係、當事人福祉、知後同意及通報。

統整上述文獻，學校輔導人員和一般諮商師一樣都會遇見保密與預警責任、雙重關係、專業能力與限制的問題，但是學校輔導人員還會面對一些特殊議題：如何維護學生權益及兼顧家長監護權、知後同意權的行使問題、記錄保管問題、如何與其他人員（學校系統其他人員、其他專業人員）合作、如何回應那些不適切的學校政策或承擔諮商專業之外的責任等。

學校輔導工作的倫理困境與當事人特性、教師角色特性及學校場域特性有關（洪莉竹，2008）。與未成年人諮商最常遇見的倫理兩難困境爲：如何兼顧「對案主的保密責任」與「父母或監護人的法律權利」（Bodenhorn, 2005; Ledyard, 1998）。White、Costin 與 Drouhard(2006)指出學校諮商師的挑戰在於：他們不只對輔導的學生有責任，對其他學生有責任，也對父母和學校有責任；另一個向度的思考爲：學校輔導工作並非輔導人員可獨力完成，輔導人員需要與不同的人建立關係，因爲這些人都可能是推動工作的重要資源（Holowiak-Urquhart & Taylor, 2005），因此在處理學生問題時，需考慮學校政策，思考何時及多少程度的讓學校行政人員或家長介入。學校輔導人員面對輔導工作的倫理挑戰時需考量學校場域的特殊性，做進一步的思考與決定。

二、倫理判斷與倫理決定

由於倫理守則無法說明每一個情境的處理

方式，學校諮商師必須學習做倫理決定(Davis & Mickelson, 1994)。如果公式化的遵守倫理守則，那麼我們就不再懷疑還有別的考量(Coate, 2001)，諮商師可以使用的道德推理有四種：個人直覺，專業組織所建立的倫理指南，倫理原則，道德行動的一般化理論（李茂興等譯，2002），但是靠直覺的倫理決定歷程是不安全的(Robson, Cook, Hunt, Alred, & Robson, 2000)，因此學校諮商輔導人員需要依據某些原則進行倫理判斷，依循某些步驟進行倫理決定。

Kichtener(1984)提出一個評估決策模式，提出四個倫理原則：包含自主(autonomy)、受益(beneficence)、無害(nonmaleficence)、公平(fairness)。Welfel(2006)綜合各學者的觀點提出五個倫理原則：尊重自主權、無傷害、獲利、正義(justice)、忠誠(fidelity)。Corey 等人(2011)則再提出誠實(veracity)原則。輔導諮商人員遭遇倫理挑戰情境時，可依據這些原則來思考如何採取適切的行為。

除了倫理原則之外，學者指出倫理判斷具有不同層次。Meara、Schmidt 與 Day(1996)提出「原則性倫理」(principle ethics)和「美德性倫理」(virtue ethics)的概念，對倫理問題的判斷，深具價值。原則性倫理強調用理性、客觀、普遍、公正的原則對倫理事件進行分析，思考「如何做才不會違反專業倫理？」；美德性倫理著重於輔導諮商人員的角色認同，強調專業良知，思考「諮商師應該怎麼做才能促進當事人的福祉？」。

進行倫理決定時要依循哪些步驟呢？多位學者都提出倫理決定模式作為輔導諮商人員解決倫理兩難問題的參考。Jones、Shillito-Clarke、Syme、Hill 與 Casemore(2000)提出一個倫理兩難困境解決模式，這個模式包含了六個步驟：1.了解問題：諮商師在描述問題的過程就可指出解決問題的方向。2.衡量不同選擇：考慮諮商價值、倫理原則及相關規定，決定哪一個選擇最公平、最少傷害、具合法性以及顧及當事人的自主權。3.做出決定：諮商師與督導、有經驗的同儕討論來選擇一個做法；

在合適的情況下諮商師可和當事人討論，盡可能概述可以選擇的項目。4.將決策付諸行動：諮商師要和當事人詳盡討論，確認這個決定對當事人引起的傷害最低，並對可能的傷害採取必要的保護行動。5.評估結果：諮商師對解決倫理問題的行動結果進行評估。6.分享學習與經驗：分享學習與經驗是有效解決倫理兩難問題的有效方法之一。

Corey 等人(2011)回顧相關文獻，統整出一個系列步驟，做為諮商師思考倫理問題的參考：1.指出問題或兩難困境，判斷問題是屬於倫理的、法律的、專業的、臨床的或是道德的。2.指出潛在的議題，評估所有涉及這個問題者的權力、責任與福祉。3.檢視相關倫理準則作為一般性的指引，並考慮諮商師的價值觀和相關倫理指引是否一致或衝突。4.瞭解相關法律與規定。5.多方面尋求諮詢，以獲得對兩難困境的各種觀點。6.腦力激盪各種可能的行動方案。7.列舉各種決定的後果，仔細考慮各種行動方案對當事人的意涵。8.選擇可能的最佳行動方案，追蹤評鑑其結果，以決定是否需要進一步的行動。

Jones 等人(2000)和 Corey 等人(2011)提出的倫理決定模式提供諮商師一個系統的問題解決架構，幫助實務工作者面對倫理挑戰情境時有所依循。不過在實務上常要立刻做決定，很難依照前述模式一步一步進行(Welfel, 2006)，影響倫理決定之因素還包括：主觀和情緒涉入、專業經驗的多寡、關注的焦點、理論訓練的取向、非正式的同儕影響、個人的人格與價值等(Cottone & Tarvydas, 2007; Keith-Spiegel & Koocher, 1985)。

Cottone(2001)以社會建構觀點說明倫理決定過程是一個互動的過程，要將決定放在社會脈絡來思考，不是只放在心裡思考。倫理決定的過程：界定問題、衡量不同選擇方案對當事人的影響、將決策付諸行動以及評估結果等步驟，均需考慮社會文化價值觀的影響。Robson 等人(2000)指出「倫理決定」不只依據事實，也受到與這事實有關的感受及形成這些感受的

價值觀的影響，但是我們低估了個人的情緒、價值對倫理決定的影響，並將我們的直覺反應合理化。

Jones 等人(2000)和 Corey 等人(2011)提出的倫理決定模式重視評估倫理問題、考量各種相關因素（價值觀、倫理原則、法律規定等）、提出不同的行動方案、謹慎選擇適切的方案去行動、評估行動結果等步驟，避免諮商師只依靠個人直覺作決定；Cottone(2001)的倫理決定模式提醒前述的思考過程會受到社會脈絡的影響，諮商師需要覺察影響倫理決定的相關因素。Jones 等人(2000)、Corey 等人(2011)和 Cottone(2001)都主張在倫理決定過程要多方諮詢，聽取不同的意見，但是 Cottone(2001)更強調要與當事人討論，將當事人的觀點與意見納入。

一個決定要真的符合倫理，專業人員需對其專業倫理價值信念有所承諾，整合引發倫理問題的社會和文化脈絡，且要夠堅定執行其倫理選擇(Welfel, 2006)。Cottone 與 Tarvydas(2007)指出進行倫理判斷時，諮商師須辨認基本的倫理原則，及無法兼顧的利益衝突，同時需要應用適切的決定技巧，採取合乎倫理的行動。

三、組織中的倫理決定

Cottone 與 Tarvydas(2007)認為做決定不再只是發生在內在歷程（許多決定模式都將決定描述成個別做決定者的責任），而需將眼光移向人際領域；並沒有真正的自由意志或選擇，所有決定都是生物的和社會的一被個人的關係網絡操縱。諮商師的工作會受到其工作環境之組織文化的影響(Tator & Bekerman, 2002)，學校輔導人員需要瞭解那些會影響倫理決定的組織中複雜的動力與特質。

Sperry(2007)指出組織中有許多次系統會影響組織成員的行動，這些次系統包括：結構次系統、文化次系統、行政管理次系統、工作人員次系統、策略次系統、環境次系統。依據 Sperry(2007)的觀點，會影響學校諮商輔導人員行動的因素包括：學校的組織結構與角色規

範，學校人員共享的經驗、信念、慣例、行動特性，學校的領導和管理運作，學校相關人員之間的關係，學校目標與達成目標的行動程序，影響學校運作的其他因素。

學校是一個教育機構，主要任務在幫助學生學習得更好，幫助每位學生朝向自我發展的方向前進。要達到這個目標需要各種專業人員彼此合作：其他教師、行政人員、家長、護士、社工、精神科醫師等，不同角色人員要發揮各自的專業，也要尊重其他人的專業與職責，形成一個合作的團隊(Clark & Amatea, 2004; Holowiak-Urquhart & Taylor, 2005)。學校輔導諮商人員必須瞭解和支持學校的任務，以及和這些任務有關的各項計畫。Myrick(2003)強調學校諮商師需要展現他們如何成為教育過程的一部份，以及他們在協助學生更有效能學習上的貢獻。除此之外，諮商輔導人員進行倫理決定時亦需將學校其他人員重視的事情納入考量，洪莉竹（2008）的研究指出學校場域有重視學校整體利益（如：學校名聲、升學率、與社區關係和諧等），重視整理運作與團隊合作，必須與社區維持良好關係等特性。

Ridley、Liddle、Hill 與 Li(2001)認為諮商師進行倫理決定時，必須將與文化有關的訊息納入思考與決策的歷程。從廣義的角度來說，就是必須考量組織氣氛、組織文化及組織人際互動的規則與方式。Sperry(2007)提出個人倫理(personal ethics)、專業倫理(professional ethics)、組織倫理(organizational ethics)三種思考向度，個人倫理為個人認為應該如何生活、要為哪些事情而努力、該如何行動的道德判準；專業倫理協助專業人員面對倫理問題時決定要如何做，依據專業道德、專業倫理守則的規範做決定；組織倫理提供在組織系統作決定時的指引，與組織各項因素及價值觀有關，組織倫理不是從個人角度來思考，是從系統觀點來思考。因此輔導諮商人員在學校工作時，面對輔導諮商的倫理兩難，最好從專業倫理、組織倫理兩個向度進行思考(Sperry, 2007)。

四、研究目的與研究問題

本研究探討中小學輔導人員面對倫理挑戰時的倫理決定經驗。研究問題有：1.在學校引發倫理挑戰的情境反映出哪些實務上的困難？2.學校輔導人員面對倫理挑戰時會考量哪些因素？如何因應？3.學校輔導人員的倫理決定經驗有哪些特性？

五、名詞解釋

（一）學校輔導人員：在小學、國中、高中職從事輔導工作的相關人員，包括輔導主任、組長、輔導教師。

（二）倫理挑戰：是指輔導人員為維護專業倫理，想要做適切決定時經驗到衝突或困難的情境。

（三）倫理決定經驗：是指輔導人員經驗到倫理挑戰時的考量與因應，以及在決策過程的情緒、認知或行動。

研究方法

本研究想要探究的是中小學輔導人員面對倫理挑戰歷程的內在經驗與觀點，透過對話、敘說，研究者才能對這些經驗有較為貼近、深入的理解，因此選擇質化研究取向進行研究。本研究邀請 33 位中小學輔導人員參與研究，以焦點團體的方式進行訪談，訪談後將訪談資料謄錄成逐字稿，運用紮根理論研究法的資料分析步驟進行資料分析(Charmaz, 1983; Chesler, 1987)。以下分別說明本研究的研究參與者、研究工具及研究程序。

一、研究參與者

（一）受訪者

本研究邀請的受訪者為中小學學校輔導人員，包括：1.現職中小學輔導主任、輔導室組長及輔導教師者；2.曾擔任輔導人員五年以上，離開輔導室工作兩年之內者。

本研究邀請 33 位學校輔導人員接受研究

訪談，其組成情形說明如下：1.性別：女性 28 人，男性 5 人。2.服務學校：國小 4 人，國中 15 人，高中職 14 人。3.職稱：輔導教師 21 人，輔導室組長 5 人，輔導主任 6 人，其他 1 人。4.輔導工作年資：服務 1-3 年者 5 人，服務 4-6 年者 8 人，服務 7-9 年者 7 人，服務 10-14 年者 6 人，服務 15-19 年者 5 人，服務 20-25 年者 2 人。

（二）訪談員

本研究以焦點團體的方式蒐集資料，焦點團體的催化員由研究者本人擔任。

（三）錄音帶謄稿員

由一至二位有錄音帶逐字稿謄錄經驗的工作人員擔任錄音帶謄稿員。

（四）資料分析員

由研究者與兩位有質性研究經驗的心理諮商碩士層級研究人員共同進行資料分析的工作。

二、研究工具

（一）受訪者基本資料表

內容包括受訪者姓名、性別、年齡、服務學校與職稱、輔導工作年資、學歷等。

（二）倫理挑戰情境案例

為讓焦點團體訪談聚焦在探討受訪者面對倫理挑戰情境時的倫理決定相關經驗，不流於對困境細節的描述，本研究事先設計倫理挑戰情境案例。案例內容參考相關文獻及研究者在第一個研究（洪莉竹，2003）訪談學校輔導人員的倫理困境時所蒐集到的資料，編寫倫理挑戰情境案例數則，作為促發焦點團體訪談時討論的題材。

（三）訪談大綱

本研究採取半結構式的訪談大綱引導受訪者敘述其遭遇專業倫理挑戰情境時進行倫理決定的相關經驗。訪談大綱包括下列問題：

1.受訪者在怎麼樣的情況之下會感覺到自己遇

到「專業倫理挑戰情境」？

- 2.受訪者面對這些專業倫理挑戰情境時的困難有哪些？
- 3.受訪者面對專業倫理挑戰情境時，會考慮哪些原則或因素？
- 4.受訪者面對專業倫理挑戰情境的因應策略有哪些？
- 5.受訪者進行倫理決定時，是否遵循既定的步驟？影響他們做決定的重要因素有哪些？

（四）錄音器材

焦點團體訪談過程全程錄音（事先徵得受訪者的同意）。

（五）研究札記

紀錄焦點團體訪談或資料分析過程之心得、感受、想法或省思，做為資料分析及彙整過程的參考。

三、研究程序

（一）邀請受訪者

- 1.依據研究目的，研究者先主動邀請部分受訪者接受訪談；隨著研究過程進展，透過受訪者、實務工作者以及其他對學校輔導工作熟悉之學者的推薦，陸續邀請更多學校輔導人員接受訪談。
- 2.依據研究需要，研究者從推薦名單中挑選合適的受訪者，以電話聯絡或以書面邀請函進行邀請，向他們說明研究主題及訪談進行方式。
- 3.徵得同意後安排訪談時間與地點，訪談前將倫理挑戰情境案例及訪談大綱寄給受訪者，請他們針對案例中「引發挑戰的相關因素」、「與該案例相關的法律與倫理議題」、「個人若處在該情境下會如何思考與因應」等相關議題預作思考，進而反思個人實務經驗中所遭遇的倫理挑戰情境，及個人如何進行倫理決定的經驗。

（二）進行訪談

- 1.本研究共組成 10 個焦點團體，每個團體邀請 2-5 位學校輔導人員參與討論。
- 2.每個焦點團體進行 120-150 分鐘，訪談地點

視實際情況及受訪者意願，安排在研究者的服務學校或受訪者的服務學校。

- 3.焦點團體進行之初，先從倫理挑戰情境案例開始討論，進而引導受訪者聚焦於實際問題情境的討論，瞭解受訪者在實務上遇到倫理問題時的倫理決定經驗。
- 4.徵求受訪者同意後焦點團體訪談過程全程錄音。

（三）資料整理與分析

- 1.謄稿員將焦點團體訪談錄音帶謄錄為訪談逐字稿。
- 2.研究人員將逐字稿依據事件、意義、觀點或主題進行斷句及編碼。編碼規則為：「焦點團體序－受訪者代號－對話序－切割段落序」。
- 3.兩位研究人員分別進行編碼工作。
 - (1)根據每個小段落的重點寫下摘要描述。
 - (2)根據編碼摘要漸漸形成群聚，將這些群聚予以命名。
 - (3)將指涉同一現象的群聚歸類，形成範疇。
- 4.每分析完一次訪談資料，研究者與兩位研究人員一起討論編碼內容。每一份新資料分析完成，就與前面的分析資料作比對，漸漸對現象形成較完整的理解，並且形成接下來的訪談重點。
- 5.兩位研究人員分別將前述的範疇組織起來，試著呈現出現象、與現象有關的條件、行動/互動、結果等的變異情形。研究者與兩位研究者一起討論範疇組織的結果，若有不同意見就回到資料中去檢核、比較，持續修正編碼結果。
- 6.研究者與研究人員定期討論，不斷回到資料去檢核、比較資料的意義、歸類與範疇，以及範疇彼此之間的關連性。
- 7.研究者依據資料編碼及範疇組織結果彙整所有訪談資料。第一階段先以倫理挑戰情境為中心來整合資料，呈現本研究受訪者面對倫理挑戰案例時的考量與因應；第二階段再重新閱讀資料進行進一步的分析，呈現出本研究受訪者進行倫理決定的共同現象。

結果與討論

研究結果分為三個部分來敘述：一、學校輔導人員面對的倫理困難；二、學校輔導人員面對倫理挑戰的考量與因應；三、學校輔導人員的倫理決定經驗。

一、學校輔導人員面對的倫理困難

依據本研究受訪者的經驗，較容易讓學校輔導人員經驗到倫理挑戰的案例包括：與保密有關案例，與通報有關案例，轉介學生接受精神科醫療案例，與學生權益福祉有關案例，以及與角色衝突有關情境。

與保密議題有關的案例含括範圍很廣，依據本研究受訪者經驗可分為三類：1.學生請求輔導老師保密：例如學生談戀愛、懷孕、接觸幫派份子、接觸毒品，請求輔導老師不要通知家長或其他老師；2.家長或學校其他人員希望瞭解當事人的想法或經驗；3.學校召開各項會議，對於學生資料未做到保密處理。輔導人員面臨的是「遵守保密倫理、維護諮商關係」及「遵守行政倫理、維護工作關係」的兩難。

「譬如說像懷孕要墮胎嘛，...這個問題又滿複雜的，...譬如說是輔導主任或者甚至這件事情可能校長也知道或者是就是很大的人物知道的時候，那我可能必須跟他說一下這孩子的狀況是怎麼樣，可是就是我到底要說多少，那些是可以說那些不能說，這我就會覺得比較困惑。」(FG9-S1-2-2)

「那還有另外一個在那種評鑑上面，這也是我們常常遇到的，就是長官說要看資料來決定你有沒有做，那到底該送不該送，我覺得這個都是一些跟行政倫理有關。」(FG6-S1-6-7)

與通報有關的案例包括家暴、性侵害案例，這一類案例與法令規範有關，特別容易引起輔導人員的重視。但是通報問題牽涉到學生福祉、家長意見、學校行政人員的態度、社工單位的處理流程和配套措施，要考慮的面向多元而且複雜。若通報後經過查證，學生陳述並

非完全事實，學校輔導人員要承擔很大的責任與壓力。

「譬如說像...家暴那種樣子，」(FG1-S1-9-1)「你必須要去藉助社會局的協助，」(FG1-S1-9-2)「可是事實上社會局接的案子，一個社工他接的案子可能很多，他沒有辦法像我們照顧學生這麼的周到，」(FG1-S1-9-3)「...該做的她們還是會有一個制式的措施，譬如說他給他一個安置啊，或者是說他會去做一個電話訪問」(FG1-S1-9-4)「可是我覺得...還是有一些可能是不像我們在學校作輔導的一樣那麼的深」(FG1-S1-9-5)「我覺得是可能是去向外界求助外援的這個部分，當然...我不了解她們的一個...運作。」(FG1-S1-9-6)

轉介學生接受精神科醫療的案例，發生在學生出現類似精神疾患的症狀時（如：憂鬱、躁鬱、幻聽、與現實脫離...），輔導人員評估學生需接受精神科醫師的診斷或治療，但是家長擔心去精神科就醫會被貼上精神疾病的標籤，不利於孩子未來的就學與就業，也擔心會有藥物上癮和副作用的問題，不同意孩子就醫。學校其他人員對於輔導人員的評估與建議亦可能提出質疑，輔導人員面臨的是維護當事人福祉，維護工作關係，及尊重家長監護權的挑戰。

「站在那種專業知識上面...大家判斷不一樣。」(FG6-S1-88-1)

「媽媽...她已經不是單單擔心說她的資料會留在紀錄會留在醫院，她還擔心會留在學校，會影響她以後的升學...就業。」(FG2-S4-1-12)

維護學生權益福祉有關案例與學生的學習權益、學生自主權有關。例如：學生想要休學或轉班，但是家長與教師可能不認同，希望輔導人員勸阻學生；導師希望學生降讀，希望輔導人員支持，一起說服家長。在這類案例中輔導人員面臨到維護當事人權益及工作關係的挑戰。

「對啊，但是就在這個過程裡面，就是變成說我...這個東西反而是要遷就他們的一些

概念，就是他們認為什麼做對孩子才是最好的，啊你可以做什麼，那我就必須要去符合他們的期待」(FG6-S1-10-2)

與角色衝突有關的情境與輔導人員的多重角色有關。輔導人員面對學生時，可能是教師，可能是輔導老師，同時亦是學校團隊的一份子，不能只考慮當事人福祉，亦需考慮其他學生權益及學校聲譽與績效。學校行政主管和老師可能對於輔導人員有不同的期待，如：期待他們向學生探詢事件情況與想法、安撫家長情緒、要求學生遵守共同規範等。輔導人員面臨的是角色定位與關係界限的挑戰。

「我覺得就工作的場合的經驗來看的話，我覺得我們的眼光不能夠只看在...不能夠只有看到那個案主，不能夠只有看到學生，同時間也要去顧慮到說學生周圍的...重要的...他的喔，包括他的家長，然後他的老師，還有訓導人員，還有包括...剛剛大家提的那個校譽的問題喔」(FG4-S1-60-1)

從本研究受訪者的經驗來看，所遭遇的倫理挑戰情境在保密、學生權益部分與其他文獻相似(吳姿瑩，2007；陳志信，1993；許雅凱，2008)；通報、角色衝突議題反映了學校輔導人員的角色定位挑戰；轉介學生接受精神科醫療案例則在相關文獻(吳姿瑩，2007；陳志信，1993；許雅凱，2008；Merlone, 2005; Remley et al., 2002; Susan, 1999)未曾提及，反映了本地家長對於精神醫療系統的不熟悉與擔心。

進一步分析，這些倫理挑戰情境反映了下列困難：1.如何兼顧維護當事人權益福祉、家長監護權及老師的教育權；2.如何兼顧維護諮商中的信任關係及與同事、主管的工作關係；3.如何遵守法律規定又兼顧當事人福祉。這些困難牽涉到是與未成年人工作的倫理議題、學校教育目標及學校場域組織文化的議題。

就我國法律上對父母監護權之認定，根據民法第一千零八十四條的規定：「...父母對於未成年子女有保護及教養之權利、義務。」(徐美貞，2009)本研究受訪者的服務對象絕大多數為未成年學生，因此當父母或監護人想要瞭

解學生狀況，或對於學生輔導諮商方案有不同意見時，學校輔導人員不能不予以重視，例如輔導人員認為學生需要接受精神醫療，但是父母不同意，便很難堅持自己的判斷。不過部分父母或監護人未能善盡養育與教育之責，其決定或行為未能維護學生的福祉，要如何權衡未成年當事人之自主權及其家長之監護權所涵蓋範圍，實在是一個諮商輔導實務工作上的難題(牛格正、王智弘，2008；Bodenhorn, 2005; Ledyard, 1998)。

學校任務在於提供各種學習活動，協助學生德、智、體、群、美五育均衡發展。在這樣的脈絡之下學校輔導人員不能將自己的工作任務侷限在一對一的、協助學生解決問題的補救性關係中，而需要與學校內其他人員合作，參與促進發展的廣泛性服務或活動(王以仁、吳芝儀、林明傑、黃財尉、陳慧女譯，2004)。美國學校諮商師學會(American School Counselor Association [ASCA])在其倫理守則中指出學校諮商師對學生的責任為「應關心每一位被諮商者的教育、生涯、情緒與行為需求，並鼓勵他盡其所能的發展(A.1.b)」(ASCA, 2004)。

學校輔導人員除了對輔導的學生有責任，對其他學生、家長、教師、學校都有責任(Herlihy & Corey, 1992; Muro & Kottman, 1995; Schmidt, 2004; Schulte & Cochrane, 1995; White et al., 2006)。同時，學校輔導人員需要其他資源來協助學生(王麗斐、趙曉美，2005；何金針、陳秉華，2007；Bodenhorn, 2005; Holowiak-Urquhart & Taylor, 2005)，因此只用「一對一諮商關係」的思維來進行倫理思考與決定，難以回應學校場域的實務工作與需要。

二、學校輔導人員面對倫理挑戰的考量與因應

以下分別敘述本研究受訪者面對與保密有關案例，與通報有關案例，轉介學生接受精神科醫療案例，與學生權益福祉有關事件，與角色衝突有關事件時的考量因素與因應行為。

(一) 與保密有關的案例

1. 學生要求輔導人員保密

當學生與輔導人員建立起信任關係之後，可能會透露發生婚前性行為、懷孕、接觸幫派份子、接觸毒品...等訊息，並要求輔導人員為其保密。輔導人員面臨的是保密倫理、維護諮商關係及需告知相關人員的兩難。本研究受訪者在這類案例的考量包括：

(1) 法律責任：若學生行為涉及法律規定需通報，就會選擇通報；若法律並未規定一定要通報，會評估危機程度並考慮不破壞信任關係，有時選擇不通報。

「專業倫理也沒有，完全做到說... 完全保密，因為其實也是已經進入刑法的問題，... 我覺得應該可能... 他的家庭，他的家人應該要知道，我那時候是有一點猶豫說... 耶... 是不是要這麼快的讓學務處都知道」(FG5-S1-3-2)

「如果在國中的話... 十四歲以下，那一定當然構成性侵害的條件嘛，」(FG4-S1-20-1)

「... 假設是介於十四跟十六歲之間，又是兩小無猜那個類型的話，我講還是不講。」(FG4-S1-20-2)

(2) 當事人福祉：以性行為及懷孕問題為例，本研究受訪者考慮到學生未成年，性行為容易感染愛滋等疾病，懷孕使學生產生生理變化，也面臨到墮胎時效性及危險性，多選擇告知家長，請家長一同處理。以偏差行為為例，本研究受訪者會考慮通知教師家長之後對學生是否有幫助，若通報只是讓學生受到懲罰，無助於協助學生調整行為，會選擇給學生自我管理的機會及時間，和學生約定改善時間，若情況沒有改善，就會進行通報。

「比如說同樣的加入幫派這一件事情，有一些老師... 我甚至都不講，因為妳即使把她點到一下下的話，她會更排斥那個學生，那可能是一個很大的困難，所以我是覺得我會以個案的那個福祉，怎樣做對這個學生是最好的，大概是這樣子。」(FG3-S2-3-4)

「那為什麼... 那個女生的家庭我們不敢講，因為非常典型的退伍軍人的家庭，爸爸是

非常... 聽說爸爸是非常嚴厲的，所以我們選擇替她保守秘密。」(FG1-S1-20-2)

(3) 責任承擔與分散：本研究受訪者會考慮自己有哪些責任，以及是否能夠獨力承擔事件責任。若情況涉及學生身心安全，評估自己無法獨自承擔處理責任時，會傾向告知家長及主任，讓家長分擔處理責任，避免糾紛產生；也讓主任了解學生情況，共同承擔責任。

「那也就是說我不會自己一個人決定，... 這個學生這個事情我知道了... 可是他的導師也知道這件事... 我也要讓她的導師、輔導老師知道這件事... 可能比如說我發現到所有的人都反對... 只有我一個贊成的時候，我就會去考量... 我比較讓這個決定不要停留在我身上，因為我後來覺得我這樣做其實滿危險的...，因為我覺得我以前會比較可能會比較堅持，可能我覺得我這樣想其實比較符合倫理的。」(FG8-S2-12-2)

(4) 諮商關係：本研究受訪者擔心破壞已建立的諮商關係，有時會為了維護關係選擇保密；若需要告知家長，會先向學生說明告知的用意，答應陪同學生一起告知家長，也會事先和學生討論告知校方（如：主任）的內容。

「牽扯到那種... 諮商倫理的問題，會很擔心，比如說以保密來講的話，我很怕說... 耶！我該不該講，那我講出去萬一弄到最後學生知道說是... 輔導老師弄出去的，那以後她就不再信任老師了。」(FG3-S2-7-1)

(5) 角色定位：本研究受訪者提及在學校身兼輔導人員及教師兩種角色，若較多將自己定位為教師角色，就會選擇和家長、教師合作；若較多定位為輔導人員，則會遵守保密原則及考量當事人福祉後再決定要不要告知家長或教師。

「我心裡面大概會有一把尺在衡量著，這個學生... 我打算要跟她建立什麼樣的關係，比方說我如果... 把它設定成我是一個比較老師的... 或是說輔導的這樣一個角色的話，我大概比較不會去顧慮到... 像倫理守則這一些規條喔，... 這個部分我想我大概不會去 care 那麼的... 或者是說像我剛剛講的，要一些告知同意

啊...保密啊...等等這一些，那我會把自己當作是一個有教育的那樣的角色帶進來。」(FG4-S1-8-3)

「但是如果說我覺得我想要扮演的是一個諮商師，或諮商員這樣的角色的時候...我很自然而然的會把這些倫理的概念，就把它帶進來，然後也盡量讓自己朝著這個方向去做。」(FG4-S1-8-4)

2. 學校人員想要瞭解學生狀況

本研究受訪者常面臨導師、教官、主任及校長詢問學生情況或要求查看晤談記錄的情況，面臨到遵守保密倫理、維護當事人福祉、兼顧諮商關係、同事關係、行政倫理之兩難，他們因應方式包括：(1)告知對方保密原則，請對方接受無法分享訊息的情況；(2)只透露部份訊息、很簡略地告知，或只告知處遇方式；(3)事先告知保密限制，與學生討論可透露的訊息；分享訊息，並與對方一同合作協助學生。其考量包括：

(1)當事人福祉：若考量分享訊息可為學生引入更多照顧資源或是評估自己無能力單獨處理學生情況時，選擇告知學生狀態，請導師、教官、主任一同處理學生；若評估詢問者在知道訊息後，可能對學生有不良印象、與學生互動過多價值觀涉入、影響學生生活，或未能站在學生立場思考，會選擇不透露學生的訊息。

「像有一些老師...我會去擔心，他究竟真的只是關心學生，還是還有其他的原因...比如說他可能會過於擔心...有一些他應該知道而不知道，而他會擔心那個不知道會牽連到他的...比如說他可能擔心說學生可能有一些什麼樣的秘密，可是他可能會有壓力...那個秘密他一旦不知道的話，家長可能對他會有質疑...我會先處理好老師這個部份的擔心，我會先去看到就是他來問的動機和目的是什麼。」(FG8-S2-3-3)

(2)責任分散：若考量無法獨自承擔責任，告知主任及校長可分散責任承擔時，會選擇全然地告知或只透露少部份、很簡略地告知學生的情況。

「我讓大家一起來決定...，如果這件事很重要的話...那就校長我覺得相關的人都要知道，所以就是盡量讓這件事情是大家一起來決定的，因為我想這個...假設今天這是學生的福利考量，可是學生的責任也是很多相關的人的責任，...不是我的責任，所以我想大家都要有義務參與這件事情。」(FG8-S2-13-1)

(3)諮商關係與同事關係：若擔心分享訊息會破壞諮商關係讓學生不信任自己，會選擇不分享訊息，或事先告知保密限制及其他老師會詢問的情況，與學生討論可透露的訊息。若考慮不分享訊息會破壞與導師和教官的關係，影響未來的合作，選擇透露少部份訊息或很簡略地告知。

「我覺得那個保密跟...的確跟一個...我們跟同事老師之間的關係是很有關係的。」(FG7-S3-15-1)

「我就會看導師，我覺得這個導師，她是比較能夠了解孩子的內在，我就會跟她...稍微透露一些，如果我覺得這個導師...可能真的很難，那我就是只講...比較外在的行為狀況。」(FG2-S4-10-8)

(4)角色定位：若將自己定位為教師或學務單位團隊工作者，會認為自己不需要遵守保密原則；若以教師角色與其他老師合作，處理學生在校內出現的偏差行為（例如：打架、和老師起衝突），會選擇分享訊息。若將自己定位為輔導人員，就傾向遵守保密原則。

「我過去比較會去嘗試定位的是，...我覺得我在輔導學生的過程，我可能有一個身份是沒有辦法避免的...就是我有老師的身份，我覺得到底是要把他看成是衝突，還是他就是一個必然要有的身份，我覺得一旦有這個身份在做考量的時候，其實你的一個...你在幫學生的方向都會有些不一樣。」(FG8-S2-22-3)

3. 校內會議未對學生資料保密

本研究受訪者經驗到學校在編班會議中公開發特殊學生姓名，使參與會議的家長及老師，都知道該學生的資訊，未盡到保密責任。輔導人員面臨的是保密倫理、工作關係的兩難。本

研究受訪者面對這類案例的考量包括：

(1)當事人福祉：若考慮到公開姓名會傷害學生及家長，會提出提醒。

「然後還有一部分好像也是...擔心這樣子會害了那個,被貼標籤的學生或是家長受傷了。」(FG10-S1-43-1)

「其實我也會滿想...怎麼樣做會比較好,就是有什麼環節比較能夠掌握,能夠至少比較不會出現那麼多...傷害孩子,...」(FG10-S1-52-1)

(2)保密原則：若考量到需遵守保密原則，會認為編班時公開學生姓名的方式需要調整。

「那我就覺得也不是挺好的,就是一種...其實還是會讓學生...他的名字被看到,然後...如果家長知道孩子被分配...也會很不舒服。」(FG10-S1-39-1)

(3)同事關係：若考量到需維護同事關係，會先思考何種表達的方式能降低衝突，才能表達自己對於公開學生姓名的想法，以不具威脅的方式提醒同事。

「就是遇到那種衝突的時候，會比較傾向於直接跟...就是長官,就是上級溝通...:會有點...就是他硬要我就是說好啦,我應該會說好,當然我可能不會這麼做,可是我表面上會答應他,對啊...」(FG10-S1-31-1)

(二) 與通報有關的案例

本研究受訪者在輔導過程會發現家長管教過當或慣性施暴，使學生受到傷害的情況；或是與學生建立信任關係後，才發現學生曾經受到性侵害。依法輔導人員必須進行通報，但是可能遭遇學生不希望通報、學校主管不支持通報、通報後未必對學生有幫助的兩難。本研究受訪者希望依法律規定通報，也希望能引進校外資源，維護學生利益，例如：請社區諮商師為學生做評估及治療或介紹相關資源給學生家長；告知導師、主任及校長以分散責任並維繫工作關係；運用警政資源或用保密電話與家長連繫等方式保護自我安全。本研究受訪者在處理家暴或性侵相關案件時的考量包括：

1.法律責任：考量到法律規定教師發現性侵害及家暴案件有通報責任時，會選擇通報。

「...我覺得有時候是法令會擺在那個倫理之前...就是因為法令說是這樣子,那我覺得你在一個體制裏...有些責任不是自己一個人可以扛得起的,有時候你做了一個不通報的決定,可能是整個體系都要受這樣子的牽連...我覺得那個風險其實更大的...所以通常那個考慮法令其實是比較放前面的。」(FG8-S1-9-1)

2.當事人福祉：若評估學生父母沒有善盡照顧責任、且學生可能面臨立即危險時，會選擇通報。家暴案件，若評估家長只是一時管教過當，經與家長溝通，家長願意調整管教方式，輔導人員也認為讓社工帶走學生對學生並不好，會選擇暫緩通報，再觀察一陣子。面對家暴及性侵害案件，本研究受訪者會考量某些學生因數次通報已進出家庭多次、社工在未通知的情況下帶走學生，且通報後校中其他同學亂傳事件，對學生並不好，會降低通報意願。

「在這個判斷的時候，什麼時候要通報，我們就比較不是說在規定上是怎麼樣做，我們就一定要馬上做,我比較是會...回到這孩子身上，回到這個家庭身上，到底怎麼樣子做會對這個孩子是最好的。」(FG7-S3-2-12)

3.諮商關係：考量在未獲學生同意情況下通報會破壞諮商中的信任關係，尤其在因信任關係才得知性侵害事件的案例，更重視諮商關係的維護。輔導人員會先詢問認識的社工人員瞭解通報後的處理流程，向學生說明通報的用意及通報後學生會面臨的情況，再進行通報。通報後本研究受訪者會和學生的主責社工連繫，請社工到校時，事先知會，受訪者和社工一起與學生見面，帶學生離開。

「那大概...我就趕快打電話跟我的社工朋友，問她們社工朋友，在臨床上做事。」(FG1-S4-2-6)

4.責任分散：考量到避免獨自承擔責任，要分散處理家長不諒解的責任，會選擇告知導師、主任及校長關於通報的決定，且會主動反應家長的態度及自我處理的困難，或是藉由開會共

同討論學生情況，大家一起決定通報，也使主任及校長能提早準備面對學生家長或媒體。

「因為我覺得說那個責任喔，不是我一個人可以去承擔」(FG1-S1-7-4)「因為那還包括到比如說學校的行政啦...或者是說老師那樣子。」(FG1-S1-7-5)

5.自身安全：考量到通報過程保密性低，可能被施暴者或性侵加害者的家長得知通報者，家長會威脅到自身安全時，輔導人員常帶著害怕及擔心進行通報，本研究受訪者會選擇用公用電話與家長連繫，避免家長事後得知通報被激怒，對自身造成更大的威脅，以及詢問認識的警察可如何處理被威脅的情況。

「到底要不要報，不報...我犯法，報了之後誰來保護我的安全，萬一遇到那個家長是流氓...幫派的那要怎麼辦？」(FG3-S2-34-3)

「可是我會去評估是說...如果我報跟不報，...我可能...包括我本身會受到的傷害是什麼，那麼學生會受到的傷害是什麼...這個我會再去做評估」(FG7-S1-3-2)

6.工作關係：考量到主任或校長可能不認同通報的決定，破壞主任及校長對自己的認同及信任，會在通報前向主任或校長說明學生的情況。

「尤其是我們的角色是輔導主任的角色，又會多一個行政責任的擔心，包括校長是不是對你這樣子的處理認同，他是不是相信你這樣子的處理是OK的，或者是他會...甚至於試圖要要求你要更改，做法或是配合家長，然後去跟家長道歉或是什麼的，...那我自己要拿捏的在哪裡。」(FG7-S3-10-7)

(三) 轉介學生接受精神科醫療的案例

本研究受訪者在發現學生有精神疾病症狀，且已干擾學習與生活時，會希望學生就醫治療或希望學校協助學生學習適應。但家長對於這樣的建議多會排拒，學校其他人員也可能質疑輔導人員的評估與建議。本研究受訪者在轉介學生接受精神科醫療案例的考量包括：

1.當事人福祉：為避免學生被不當診斷或標籤，本研究受訪者會建立自己信任的醫師名

單，再建議家長找尋可信任的醫師；面對反對帶孩子就醫的家長，會請家長帶學生至校內約聘精神科醫師就診；本研究有一位受訪者的學校並無精神科醫師，他評估學生狀況後，選擇不顧家長反對，先幫學生掛號，再慢慢說服家長帶孩子就醫。本研究受訪者還考量到協助學生學業適應，會選擇呈公文知會學校行政單位，幫學生降低及格分數門檻；若考量學生可能被標籤化，反而造成困擾，則傾向不告知導師或教官。

「尋找一個讓妳自己信賴、妳對她有信心的醫師，就變得相對非常的重要，妳覺得把孩子交託給他，他會為這個孩子做最好的處理...」(FG2-S2-13-5)

「我可能就...就會覺得，我先帶她去嘛...那去了之後，後續的狀況，再看怎麼樣再來且走且看。」(FG1-S3-11-13)

「不過我也知道有時候該適可而止。我就...因為我知道我擔不起。」(FG1-S4-3-9)

2.責任分散：考量侵犯家長監護權可能被家長申訴，會選擇知會家長；考量分散照顧學生的責任，讓主任及校長提早了解並準備，一同承擔未來家長申訴時的責任，就會告知主任及校長。

「但是有時候會有一些誤解產生。那一方面也是因為我覺得我擔不起，所以有時候我退。」(FG1-S4-4-16)

「如果有需要到那種...主任會出面的部分，我會覺得說有一個支持的主管，就是說起碼她敢幫我們扛責任，那這樣子不怕事，...我們比較能夠放手去做。」(FG2-S4-2-5)

3.資源連結：考量可請家長、導師與教官共同注意、關懷學生情況，會選擇知會家長、導師與教官。

「那通常我們平行單位就是找輔導教官或是導師，」(FG1-S4-1-19)「那導師絕對是第一線。」(FG1-S4-1-20)

4.保密原則：考量到可能會破壞與學生的關係、被學生不信任時，會傾向不告知家長、導師、教官或主管。

「我還是會在維持信任關係的前提下然後去儘量去這樣處理啦，因為畢竟還有後續追蹤啦，如果關係搞壞他就不會再來了，那我就不知道他的狀況這樣子。」(FG9-S1-13-2)

(四) 與學生權益福祉有關的案例

本研究受訪者經驗到：學生想要休學，未告知家長；學生想要轉班，校方要求輔導人員評估是否有此需要；學生成績不佳，導師建議讓學生降讀的情況。本研究受訪者面臨這類案例的考量包括：

1.當事人福祉：面對學生提出休學申請，若評估留在校中對學生較好，會建議學生多考慮一些時間、多評估休學後可能面臨情況，再做決定。學生面對降讀選擇時，若擔心學生沒有準備，無法融入新班級的同儕團體，對學生成績無幫助，反而造成更大傷害時，就會協助學生思考降讀可能會面臨的情況，再請學生自己決定是否降讀，也會協助學生提早設想如何面對未來可能會發生的情況。

「就是我們所學的，來一起看看，在這個當下什麼樣的狀況對她是最好的，以我來說...我們以這個角度。」(FG3-S1-33-6)

2.當事人自主：考量到當事人具有自主權時，會重視學生意願，本研究受訪者在協助學生多面向地評估後，會將決定權交回學生，並尊重學生的決定。

「那最後個案的決定，我們尊重她的決定，應該是這樣子，而不是用我們自己的價值觀，告訴個案什麼是好的...什麼是不好的。」(FG3-S2-57-3)

3.責任歸屬：本研究受訪者被要求評估學生轉班或休學需要，會考量到資訊可能不足，認為評估不只是收集學生方面的資訊，也要收集家長與導師的訊息，而且思考到做出判斷就需承擔責任時，會告知無法做評估的情況。

「好像我們在學校的系統，我們還是會滿看重家長的...未滿 18 歲。」(FG3-S3-95-1)

「因為他還是監護人啊！」(FG3-S1-65-1)

「那還有就是家長，有些時候休學跟家長

的關係非常的緊密，然後甚至家長的決定，影響很大。」(FG2-S2-17-6)

(五) 與角色衝突有關的案例

依據本研究受訪者的經驗，學校輔導人員不只需面對當事人的期待與福祉，由於具有教師身份，是學校團隊的一份子，因此會面臨校長及其他人員的期待。如：校長希望輔導人員扮演向學生探問事情真相、安撫家長與學生情緒、避免家長申訴學校的角色，或是要以學校利益為首要考量；主任希望輔導人員做學生朋友，拉近與學生距離以方便了解學生情況；其他老師希望輔導人員能解決學生所有的偏差行為、讓學生遵守規範。面對這些不同的角色期待，本研究受訪者的考量有：

1.當事人福祉：以當事人福祉為優先考量時，傾向不回應校長的期待，而是關心學生的狀態。本研究受訪者表示若判斷教師角色對當事人較好，就會表現出要求規範、教育的角色，若輔導人員角色對當事人較有幫助，會減少教育角色，但本研究受訪者並未說明如何判斷。

「如果從職責的話，可能比較是從輔導室的角度，」(FG4-S4-7-1)「如果說希望她得到幫助的話，那可能比較是站在一個老師的角度。」(FG4-S4-7-2)

「而且我覺得裡面有時候沒有辦法擺脫一個成人的眼光來看，他們在發展中所謂的好，我覺得那不全然站在一個學生的立場來看，有時候我覺得會是一個教育者的立場來看，這樣在發展中的因素，用我們的...這樣子的專業訓練來判斷。」(FG8-S1-23-1)

2.諮商關係：考量到要維護諮商關係時，不會同意扮演探究真相的角色，不回應校長的要求，若校長詢問，本研究受訪者選擇告知校長學生並無透露相關訊息。為維持諮商關係，不會選擇與學生互動時，扮演朋友的角色。

「我可能會看待這樣問題，就會覺得說好像老師家長，就是希望輔導老師跟小孩子談，然後我會發現她們的期待，其實是希望我們來說服她，但是我感覺到這一點之後，我就會去

澄清期待。」(FG2-S1-15-3)

3.工作團隊：考量到自己是學校教師的一份子，要顧及團隊工作表現，會傾向回應校長、其他老師的期待，協助讓學生減少偏差行為和遵守學校規範，或盡力安撫家長與學生，減少學校被申訴的情況。

「我覺得其實我也很贊成(老師)剛提到...其實我們輔導人員還是一個團體當中的一份子。」(FG1-S3-8-3)

「...我要講說先前(老師)講說，我們是在這個系統下面。」(FG1-S1-25-9)

「然後一方面也是基於...我們在...我覺得在那種...行政倫理上面，我應該要跟他回報。」(FG6-S1-14-2)

4.資源連結：若考量自身在學校的關係，可有效連結校長、主任、導師、家長、社工師、社區心理師等資源時，本研究受訪者會將自己定位為資源連結者，傾向將諮商輔導工作交由社區的心理師、社工師來協助。

「我不需要做，而是可以轉介...由其他資源社工，或是心理治療師，或者是其他的資源來做的話，那我就轉介到他們那來做，我會覺得這樣的部分，對我來講比較能夠去幫助到我想要幫助的，而且不會涉及到太多的這些複雜的問題出現。」(FG7-S3-2-6)

整合本研究受訪者的經驗，學校輔導人員面對倫理挑戰時考量的因素包括：法律規定、當事人福祉、倫理規範、責任歸屬、責任承擔與分散、諮商關係、同事或工作關係、資源連結、角色定位、自身安全等。進一步分析可看出這些考量因素集中在三個向度：1.維護當事人福祉、倫理規範及諮商關係；2.瞭解法律規定及分辨責任承擔；3.維護工作或同事關係，結合資源。學校輔導人員不斷在不同向度的考量之間權衡，其因應行為隨著他們的權衡結果而有所調整。

1.「維護當事人福祉、倫理規範及諮商關係」與「分散責任承擔」之間的權衡

本研究受訪者都希望可以依據諮商專業倫理規範來行動、維護並促進當事人福祉、與當

事人建立信任關係。部分情境有明確的法律規定，如與性侵、家暴有關的案例必須通報，但這些規定與當事人的意願不符；部分情境需要考慮家長的意見與監護權；部分情境學校其他人員與輔導人員有不同意見。若是輔導人員堅持自己的觀點而行事，常常需獨自承擔後續責任，包括：違反法律規定被處罰，被家長責備或提告，要為學生行為負起全責等。這些責任會引發壓力與不安，因此輔導人員會權衡得失利弊，選擇不同面向都可以稍微兼顧的因應行為。

本研究受訪者對於責任歸屬、責任承擔與分散的重視，在過去文獻中並未提及(Corey et al., 2011; Jones et al., 2000; Kichtenner, 1984; Welfel, 2006)，是值得關注的現象。從受訪者資料中讀到他們對於要獨自承擔責任的壓力與不安，進行倫理決定時除了考量當事人的權益與福祉，不可避免的將個人的處境與情緒納入了考量，這個現象反映了學者認為情緒涉入會影響倫理決定(Cottone & Tarvydas, 2007; Keith-Spiegel & Koocher, 1985; Robson et al., 2000; Urofsky & Engels, 2003)，也反映工作環境之組織文化對輔導人員工作的影響(Tator & Bekerman, 2002)。

Meara 等人(1996)提出倫理判斷具有「原則性倫理」和「美德性倫理」兩個層次，從研究結果看來，本研究受訪者關心「諮商師應該怎麼做才能促進當事人福祉？」的美德性倫理層次，也關心「如何做才不會違反專業倫理？」的原則性倫理層次。學者(Corey et al., 2011; Welfel, 2006)提出幾項重要倫理原則，包括：尊重自主權、無傷害、受益、正義、忠誠、誠實。本研究受訪者在進行倫理考量及判斷時，應用到尊重自主權、無傷害、受益、忠誠等倫理原則，正義、誠實兩個原則較少提及。

2.「維護當事人福祉、倫理規範及諮商關係」與「維護工作或同事關係」之間的兼顧

學校輔導人員需要與校內其他人員合作才能有效推動輔導諮商工作(王麗斐、趙曉美, 2005; 何金針、陳秉華, 2007; Bodenhorn, 2005;

Holowiak-Urquhart & Taylor, 2005)。從本研究受訪者的經驗來看，面對倫理挑戰情境，很難只關注他們所服務的當事人及諮商關係，同時需要考量其因應行為對於他們與其他工作者關係的影響，否則可能會影響日後可以取得的協助與資源，進而影響工作推展。

組織中的工作人員次系統、文化的次系統都會影響組織成員的行動(Sperry, 2007)，從Sperry的理論來看，本研究受訪者進行倫理判斷時，考量了專業倫理，也考量了組織倫理。他們一方面依據專業倫理規範來思考適切的行動，一方面觀察學校情境的角色階層及權力、人際互動慣例與法則、資源的來源與分配等現象，來權衡他們如何兼顧當事人福祉及工作關係。

從組織倫理向度思考時，便不能忽視社會文化價值觀的影響。從本研究受訪者經驗中還可以看出他們重視與校內人員建立良好關係，以增進彼此的親近程度，關係較為親近時，很多事情就好商量，若平日未與他人建立良好關係，則會在工作中遭遇較多阻礙與困難。楊宜音（2000）指出交情的深淺還會影響關係的雙方是否將對方視為「自己人」，這種關係類別拓展了血緣關係身份意義的空間，容納了由個人性導致的親密、責任與信任的存在。學校輔導人員重視維護工作或同事關係，呼應了中國人講究人情、注重私人關係的特點（王飛雪，2001）。

三、學校輔導人員的倫理決定經驗

從本研究受訪者的經驗來看，輔導人員在學校面對的情況頗為複雜，不同情境會有不同的考量因素影響他們做決定。研究者檢視受訪者在每一個考量因素下形成的行動策略，對照訪談逐字稿分析這些行動策略的形成歷程有哪些特徵，將這些特徵彙整後抽取概念，再放回資料中去檢視。資料分析中看到他們在倫理決定過程的幾個共同現象：擔心其他人員未能維護當事人權益福祉，對於能否承擔責任存在不安，欲兼顧多項考量，依據實務經驗進行決定，

較少思考個人決定歷程，決定歷程較少討論與對話。

（一）擔心其他人員未能維護當事人權益福祉

本研究受訪者重視維護當事人福祉，與其他人員合作時會擔心當事人福祉未被關注，這樣的擔心影響其考量與因應。例如：進行通報時，擔心社工人員處置不當或未能保密，傷害學生；要轉介學生至精神科治療時，擔心精神科醫生用病理診斷標籤學生；處理學生休學、降轉、違規行為等案例時，擔心校內其他人員未能站在學生立場考量，對學生造成傷害。輔導人員以謹慎的態度來評估相關人員的可信程度，再決定是否與他們合作協助學生。

「如果今天我們跟同事的熟識跟信任，他對我們這個人或是對我們專業的信任，是足夠的時候，的確他跟我們在談孩子的問題，是比較不會擔心的，但是如果關係不是那麼穩定，那麼熟識的時候，的確也會擔心，嗯...我今天跟你講這件事情，會不會校長知道了，會不會行政會報討論，會不會怎麼樣。」(FG7-S3-15-2)

（二）對於能否承擔責任存在不安

本研究受訪者較常出現的擔心有：擔心為維護學生權益福祉侵犯到親權，被監護人申訴；擔心堅持諮商專業判斷與立場，最後需獨自承擔責任；面對未成年學生，亦擔心學生還無法為自己做較好的決定，同時亦擔心自己的判斷是否就真的正確。因此常在要怎麼做決定才「好」的過程中出現掙扎及焦慮。

「那其實學生跟妳講說...老師我很多事情我只跟妳講，但是家長問妳，妳好像有一些...似乎是要讓家長知道，因為她們未成年，因為有一些事情要讓家長知道，那其實這是蠻掙扎的，妳到底要告訴家長的程度到哪一個地方這樣子，哪一些妳可以講，哪一些妳不能講。」(FG3-S2-2-2)

（三）欲兼顧多項考量

從研究結果來看，每種情境考量的因素皆不只一種，同時在不同考量之間權衡，在大多

數情境中本研究受訪者希望能兼顧多種考慮，因而較常採行折衷方案。例如當其他老師詢問學生情況時，為兼顧諮商關係與同事關係，會向學生說明邀請其他老師一同協助的益處，並和學生討論可將哪些訊息透露老師知道；牽涉到當事人權益時，為兼顧當事人福祉及家長監護權，會積極提供意見與資訊，不斷與家長溝通，但是讓家長自行決定。

「是不是可以兼顧到這種...就是想要雙贏啊！」(FG3-S3-74-1)

(四) 依據實務經驗進行決定

學校輔導人員在養成過程學習許多與諮商相關的理論與技術，多數訓練聚焦在諮商師與當事人間的關係脈絡；到學校情境工作後，本研究受訪者發現不能不將人際因素、機構因素放進來考量，不能忽視家長、導師、行政人員的反應，習自於諮商專業的思維與行為不斷受到工作情境制度、氛圍、人員的衝擊與挑戰。

學校輔導人員在一次又一次「行不通」的經驗中思考如何協調「真實工作情境」與「理想專業情境」之間的落差。本研究受訪者不斷強調「經驗」是重要的，從經驗中他們學習哪些事情可以堅持，要如何堅持，哪些事情需要妥協或讓步；與家長/導師/行政人員要如何溝通，比較容易達成共識；哪些人員可以積極溝通，哪些人員就是責任區分...等。

「...怎麼樣是對學生好的，真的很難說，...我們每一個人都喜歡用以往既有的經驗，或是既有的那種處理模式，來處理我們常碰到的事情，包括我們對學生的處理也是這樣子。」(FG2-S4-5-6)

「其實有時候我覺得那實戰經驗...比我讀的書學歷高還要好。」(FG6-S2-25-2)

(五) 較少思考個人決定歷程

本研究訪談過程發現，多數受訪者容易說明在倫理挑戰情境中採取哪些策略來因應，但是卻困難說出這樣的策略如何發展形成，或是決定歷程經歷哪些思考與步驟，他們多半說這是「經驗累積而來」。例如本研究受訪者常提及

是判斷對學生較好後，才選擇做某項決定，但這些判斷多是依據「經驗」「直覺」而來，較少說明判斷的依據，以及個人的思考過程。

「我們這個過程是怎麼思考的，當初為什麼要幫這個小孩幫到底，...所以我其實從來沒有想過這個問題。」(FG2-S3-3-1)

「對，就是直覺吧，有些直覺會正確...有些直覺沒有正確這樣子，不過大部分好像正確的都還滿多的。」(FG4-S3-19-2)

(六) 決定歷程較少討論與對話

本研究多數受訪者表達面對專業倫理問題時的孤單感。他們認同面對倫理挑戰情境時與他人討論的重要性，但是只有少數受訪者有採取諮詢行動的習慣，而且多是從私人關係中尋求資源來討論，較少與同事公開討論。本研究受訪者在倫理思考過程亦少有與當事人討論的習慣，多是做了決定之後，與當事人討論如何執行。研究者在部分受訪者的經驗中看到他們非常在意是否做「對」，對錯的判準可能是當事人的回應，可能是家長、老師或行政人員的回應，多數輔導人員依據實務現場工作推展成效自行判斷行為策略的有效性，決定留下哪些策略或修正哪些策略。

「我是覺得我在那個環境滿孤單的，很多事情跟她們談都沒辦法談，我覺得他們的觀念跟我的觀念有很大的差距，講得比較白一點，我覺得她們那種對諮商的倫理的概念，跟我有一段差距。」(FG3-S2-22-3)

從本研究受訪者的經驗來看，中小學輔導人員進行倫理決定時，會審慎考量各種因素之後再決定行動方案，對行動結果的評估會成為下一次面對倫理挑戰情境的重要參考。與學者們提出的倫理決定步驟(Corey et al., 2011; Jones et al., 2000)相較，本研究受訪者較少看到對情境的分析、對倫理守則/法律條文的具體討論；在考量各種因素時，除了考量當事人的權益福祉，很重視學校情境的角色階層及權力、人際互動慣例與法則、資源的來源與分配等現象，也會考慮自己在組織中的位置和可以負哪

些責任；進行決定時，較少看到本研究受訪者向他人諮詢及列出各種可能的行動方案，亦沒有看到如何評估與選擇行動方案的思考歷程。

學校輔導人員在學校有多重責任，常要面對不同角色的利益衝突，本研究受訪者在面對這些衝突時，採取的是權衡與兼顧的策略，希望可以兼顧各方面的要求，盡量避免讓任何一方不滿意。學者指出華人具有中庸思維的習慣，其特色包括：1.以「中和」為行動目標；2.認清事物間的複雜互動關係，顧全大局；3.執中一辭讓，避免偏激（楊中芳，2001；趙志裕，2000）。本研究受訪者的經驗呼應了這樣的思維習慣。

本研究受訪者多依據個人對倫理規範的理解與經驗進行倫理決定，但是做決定不宜侷限於個人的內在歷程，Cottone(2001)從社會建構的觀點提出倫理決定過程是一個互動的過程，與相關人員對話，藉由討論形成決定是一個重要的歷程。進行倫理決定時缺少對話或討論，容易受限於個人的觀點與經驗，忽略其他角色的期待與觀點，甚至還可能只依據個人直覺來做決定，這樣的決定易有風險及限制。學校輔導人員如何增進對個人決策歷程的覺察，如何建立向他人諮詢及與他人討論的習慣，可以再學習與開展。

結論與建議

一、研究結論與研究限制

依據研究結果本研究有如下發現：

（一）學校輔導人員經驗到倫理挑戰，反映出的困難有：如何兼顧維護當事人權益福祉、家長監護權及老師的教育權；如何兼顧維護諮商中的信任關係及與同事、主管的工作關係；如何遵守法律規定，又兼顧當事人福祉。

（二）學校輔導人員面對倫理挑戰情境時，主要考慮與因應為：1.「維護當事人福祉、倫理規範及諮商關係」與「分散責任承擔」之間的權衡；2.「維護當事人福祉、倫理規範及諮商關

係」與「維護工作或同事關係」之間的兼顧。

（三）學校輔導人員在倫理決定過程的幾個共同現象：擔心其他人員未能維護當事人權益福祉，對於能否承擔責任存在不安，欲兼顧多項考量，依據實務經驗進行決定，較少思考個人決定歷程，決定歷程較少討論與對話。

本研究在研究方法上有兩項限制：1.沒有區分不同層級學校輔導人員的經驗。2.焦點團體訪談法不易看到個人進行倫理決定時的細緻歷程。未來的研究可改為個別訪談，以詳細探究輔導人員進行倫理決定的步驟，並區辨不同層級學校輔導人員經驗之差異。

二、建議

除了前述對未來研究的建議，本研究依據研究結果提出三項建議：

（一）訂定學生輔導工作倫理守則

學校輔導工作的內涵、任務及工作場域具有特殊性，以「當事人」為主要關注對象的諮商專業倫理規範，難以回應學校場域的實務工作與需要。訂定學生輔導工作倫理守則可以：1.讓學校輔導人員面對倫理挑戰情境可以有思考與判斷的依據；2.可以發展學校輔導工作的主體性及專業性。

（二）發展學校輔導人員倫理教育課程

本研究結果發現學校輔導人員進行倫理決定時，多依據個人經驗及直覺判斷，缺少覺察個人決策歷程及與他人對話討論。發展學校輔導倫理教育課程可以：1.提升學校輔導人員的倫理敏感度及倫理意識；2.協助學校輔導人員發展倫理思考能力，提升輔導工作品質。

（三）促進學校輔導人員倫理決定過程之對話

本研究發現學校輔導人員較多依據個人對倫理規範的理解與經驗進行倫理決定，可藉由督導機制或組成專業社群，提供學校輔導人員討論倫理困境、倫理議題的機會，促進對個人價值觀、倫理決策歷程的覺察，並建立與他人討論的習慣以拓展觀點。

(1.本研究獲國科會經費補助，計劃編號：NSC93-2413-H-152-016；2.本論文部分內容曾發表於「中國輔導學會 2005 年年會暨國際學術研討會」。))

收稿日期：99.9.25

稿件通過日期：100.3.2

參考文獻

- 牛格正、王智弘 (2008)。助人專業倫理。台北：心靈工坊文化。
- 王以仁、吳芝儀、林明傑、黃財尉、陳慧女譯 (2004)。學校輔導與諮商。嘉義：濤石文化。Schmidt, J. J. (2003). *Counseling in school: Essential services and comprehensive programs* (4th ed.).
- 王飛雪 (2001)。跨文化比較與中國人信任研究。載於楊中芳 (主編)，中國人的人際關係、情感與信任：一個人際交往的觀點 (293-313 頁)。台北：遠流。
- 王麗斐、趙曉美 (2005)。小學輔導專業發展的困境與出路。教育研究月刊，134，41-53。
- 何金針、陳秉華 (2007)。台灣學校輔導人員專業化之研究。稻江學報，2(2)，166-183。
- 吳姿瑩 (2007)。學校人員之輔導專業倫理。教師天地，148，64-68。
- 李茂興、吳柏毅、黎士鳴譯 (2002)。諮商概論。台北：弘智。McLeod, J. (1998). *An introduction to counseling*.
- 洪莉竹 (2003)。從華人社會的關係取向觀點來看學校輔導人員的專業倫理困境。行政院國科會專題研究計畫 (NSC92-2413-H-152-016)。
- 洪莉竹 (2008)。學校輔導人員專業倫理困境與因應策略之研究。教育心理學報，39(3)，451-472。
- 徐美貞 (2009)。民法概要。台北：五南。
- 許雅凱 (2008)。學校輔導中與個案家長溝通的倫理問題。諮商與輔導，265，34-37。
- 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。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版。
- 陳若璋、王智弘、劉志如、陳梅菁 (1997)。臺灣地區助人專業實務人員倫理信念、行為及困境之研究。行政院國科會專案研究報告 (NSC86-2413-H-001-001)。
- 楊中芳 (2001)。中國人的世界觀：中庸思維初探。載於楊中芳 (主編)，如何理解中國人 (269-287 頁)。台北：遠流。
- 楊宜音 (2000)。「自己人」：一項有關中國人關係分類的個案研究。本土心理學研究，13，277-316。
- 趙志裕 (2000)。中庸思維的測量：一項地區研究的初步結果。香港社會科學學報，18，33-55。
- American School Counselor Association (2004). *Ethical standards for school counselors*. Retrieved from <http://www.schoolcounselor.org/content.asp?contentid=173>
- Bodenhorn, N. (2005). American school counselor association ethical code changes relevant family work. *The Family Journal: Counseling and Therapy for Couples and Families*, 13(3), 319-320.
- Charmaz, K. (1983). The grounded theory method: An explication and interpretation. In R. M. Emerson (Eds.), *Contemporary field research: A collection of readings* (pp. 109-126). Long Grove, IL: Waveland Press.
- Chesler, M. A. (1987). *Professionals' views of the dangers of self-help groups: Explicating a grounded theoretical approach*. (Center for Research on Social Organization, Working Paper Series). Michigan, MI: Department of Sociology, University of Michigan.
- Clark, M. A., & Amatea, E. (2004). Teacher perceptions and expectations of school

- counselor contributions: Implications for program planning and training. *Professional School Counselor*, 8(2), 132-141.
- Coate, M. A. (2001). Beyond psychotherapy-ethics? In F. P. Barnes & L. Murdin (Eds.), *Values and ethics in the practice of psychotherapy and counseling* (pp. 177-191). Philadelphia, PA: Open University Press.
- Corey, G., Corey, M., & Callanan, P. (2011). *Issues and ethics in the helping professions* (8th ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole, Cengage Learning.
- Cottone, R. R. (2001). A social constructivism model of ethical decision making in counseling. *Journal of Counseling and Development*, 79, 39-45.
- Cottone, R. R., & Tarvydas, V. M. (2007). *Counseling ethics and decision making*. Cranbury, NJ: Pearson Education.
- Davis, J. L., & Mickelson, D. J. (1994). School counselors: Are you aware of ethical and legal aspects of counseling? *School Counselor*, 42(1), 5-13.
- Herlihy, B., & Corey, G. (1992). *Dual relationships in counseling*. Alexandria, VA: American Association for Counseling and Development.
- Holowiak-Urquhart, C., & Taylor, E. R. (2005). When theory collides with practice: One day in the life of a middle school counselor. *Professional School Counseling*, 9(1), 88.
- Jones, C., Shillito-Clarke, C., Syme, G., Hill, D., & Casemore, R. (2000). *Questions of ethics in counseling and therapy*. Philadelphia, PA: Open University Press.
- Keith-Spiegel, P., & Koocher, G. P. (1985). *Ethics in psychology: Professional standards and cases*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Kitchener, K. S. (1984). Intuition, critical evaluation and ethical principles: The foundation for ethical decisions in counseling psychology. *The Counseling Psychologist*, 12(3), 43-55.
- Ledyard, P. (1998). Counseling minors: Ethical and legal issues. *Counseling and Values*, 42(3), 171-177.
- Meara, N. M., Schmidt, L. D., & Day, J. D. (1996). Principles and virtues: A foundation for ethical decisions, policies, and character. *The Counseling Psychologist*, 24(1), 4-77.
- Merlone, L. (2005). Record keeping and the school counselor. *Professional School Counseling*, 8(4), 372-379.
- Muro, J. J., & Kottman, T. (1995). *Guidance and counseling in the elementary and middle schools*. Madison, WI: Brown & Benchmark.
- Myrick, R. D. (2003). *Developmental guidance and counseling: A practical approach* (4th ed.). Minneapolis, MN: Educational Media Corporation.
- Pope, K. S., & Vetter, V. A. (1992). Ethical dilemmas encountered by members of the American Psychological Association: A national survey. *American Psychologist*, 47, 397-411.
- Remley, Jr., Theodore, P., & Huey, W. C. (2002). An ethics quiz for school counselors. *Professional School Counseling*, 6(1), 3-9.
- Ridley, C. R., Liddle, M. C., Hill, C. L., & Li, L. C. (2001). Ethical decision making in multicultural counseling. In J. G. Ponterotto, J. M. Casas, L. A. Suzuki, & C. M. Alexander (Eds.), *Handbook of multicultural counseling* (pp. 165-188). Beverly Hills, CA: Sage.
- Robson, M., Cook, P., Hunt, K., Alred, G., & Robson, D. (2000). Towards ethical decision-making in counseling research. *British Journal of Guidance and Counseling*, 28(4),

- 533-547.
- Schank, J. A. (1994). *Ethical dilemmas of rural and small-community psychologists*. Unpublished doctoral dissertation, University of Minnesota.
- Schmidt, J. J. (2004). *A survival guidance for the elementary/middle school counselor*. Palo Alto, CA: John Wiley & Sons, Inc.
- Schulte, J. M., & Cochrane, D. B. (1995). *Ethics in school counseling*. New York, NY: Teachers College Press.
- Sperry, L. (2007). *The ethical and professional practice of counseling and psychotherapy*. Boston, MA: Pearson Education Inc.
- Susan, J. T. (1999). Ethically challenging situations encountered by school psychologists. *Psychology in the School*, 36(3), 205-217.
- Tator, M., & Bekerman, Z. (2002). The concept of culture in contexts and practices of professional counseling: A constructivist perspective. *Counseling Psychology Quarterly*, 15(4), 375-384.
- Urofsky, R. I., & Engels, D. W. (2003). Philosophy, moral philosophy, and counseling ethics: Not an abstraction. *Counseling and Values*, 47, 118-130.
- Welfel, E. R. (2006). *Ethics in counseling and psychotherapy: Standards, research, and emerging issue* (3rd ed.). Belmont, CA: Thomson Brooks/Cole.
- White, K. V. E., Costin, A., & Drouhard, N. (2006). Students who self-injure: School counselor ethical and legal considerations. *Professional School Counseling*, 10(2), 203-213.

Experiences of School Counselors in Ethical Decision Making

Hung, Li-Chu

Abstract

This research examined the experiences of school counselors in ethical decision-making. Thirty-three school counselors were interviewed and data were collected using the Focus Group technique. The data were analyzed based on the Grounded theory. Results showed that :1.The ethical challenges confronted by school counselors included protecting client welfare, parental custodial rights and teacher's educational right; maintaining mutual trust in counseling relationship and colleague relationship; and observing law while protecting client welfare. 2.When confronted with ethical issues, the major concerns and responses of school counselors were: (1) Balancing client welfare, ethical codes and counseling relationship with distribution of responsibility; (2)protecting client welfare, ethical code and counseling relationship while maintaining colleague relationship; and (3)common worries about the inability of colleagues to protect client welfare, the inability to undertake responsibility, the need for multiple considerations, basing decisions mainly on experience instead of individual decision-making process, and lack of discussion or communication during the process of decision making. Based on the result, the researcher offer three suggestions for consideration: 1.To develop the codes of ethics for school counseling, 2. To develop ethics courses for school counselors, 3.To encourage dialogue about ethical decision between school counselors.

Keywords: ethical challenge, ethical decision, counseling ethics, organization ethics, school counseling

Hung, Li-Chu Department of Psychology and Counseling, National Taipei University of Education
(tina@tea.ntue.edu.tw)