

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

程雅好、張素惠、莊謹鳳、王智弘*

國立彰化師範大學輔導與諮商學系

高中職輔導教師被賦予多種角色任務，多重角色不僅易涉及多重關係的輔導倫理議題，亦影響輔導教師的專業角色定位與輔導效能。本研究旨在探討華人文化脈絡下台灣高中職輔導教師因承擔多重角色導致倫理衝突之倫理判斷歷程。針對五位高中職輔導教師進行個別深度訪談，採樣版式質性分析進行資料分析。結果顯示：倫理判斷歷程可歸納為四階段：一、倫理衝突階段：衝突情境包括：（1）多重角色間不同角色職責之衝突；（2）專業理念與行政要求之衝突；（3）專業期許與人際需求之衝突；二、倫理判斷階段：主要考量包括：（1）以個案福祉最佳利益為判斷依據；（2）以校園組織行政倫理為判斷考量；（3）以華人人際互動模式為判斷參考；三、倫理行動階段：（1）釐清輔導教師專業角色之職責；（2）尋求專家督導諮詢或參考同業作法；（3）運用外部資源以緩解倫理困境；（4）調整自我期待以符合情境需求；四、倫理影響階段：（1）重新思考輔導教師之角色定位；（2）調整自我不適與接納自我限制；（3）省思衝突事件結果，重新建構倫理態度。藉由倫理判斷歷程之釐清，能了解輔導教師的倫理困境整體經驗脈絡，有助輔導教師洞察困境來源，歷經沉澱與省思後昇華為未來面對倫理挑戰的養分，避免陷於倫理困頓的負向循環導致專業耗竭而影響輔導效能。

關鍵詞：多重角色衝突、倫理判斷歷程、高中職校、華人文化、學校輔導教師。

* 通訊作者：王智弘，彰化師範大學輔導與諮商學系，email: ethicgm@gmail.com。
DOI: 10.53106/172851862022090065002

壹、緒論

社會變遷、家庭結構改變，環境壓力擴及學生，學生身心適應問題趨於複雜。輔導教師是推動校園心理健康工作的靈魂人物，但受到學校制度與職務角色的影響，輔導教師被賦予多重角色。學生輔導法（教育部，2014）的立法是台灣學校輔導工作發展的里程碑，根據學生輔導法（教育部，2014）之規定，高中職輔導教師人員編制規範在每十二班配置一位輔導教師，輔導教師的角色定位為：視學生身心狀況及需求，提供發展性、介入性或處遇性輔導。可見，為了落實三級輔導工作，輔導教師被賦予多重角色職責，除了學生心理困擾的個別與團體心理輔導，亦要參與學校的輔導行政工作，更可能要負責生涯規劃與生命教育課程的教學。可知，依照目前國內校園現況，高中職輔導教師不免被賦予多元的角色與任務，而衍生相關的倫理議題。

所謂「倫理」即是「人際角色關係中互動行為的規範」，而「專業倫理」即為「專業人員的專業人際角色與他人互動行為的規範」（牛格正、王智弘，2008）。當助人工作者和個案同時存有兩個或更多角色關係時，即產生雙重關係或多重關係（Corey et al., 2019; Kitchener, 1988）。而一個角色即構成一組關係，當輔導教師具備多重角色時，易和個案構成多重關係且涉入多重角色關係的倫理困擾。為確保個案最佳福祉以及提供輔導人員明確指引，臺灣輔導與諮商學會（2015）在學生輔導工作倫理守則中明定：「學生輔導人員應考量學生最佳利益，權衡與學生之間的關係與界限以建立具有效能的輔導關係（3.1）；學生輔導人員應避免角色重疊、關係混淆或界限不清而對學生造成傷害（3.2）」。美國學校諮商師學會（American School Counselor Association [ASCA], 2016）倫理準則（Ethical Standards for School Counselors）亦規範「學校諮商師應避免可能影響輔導客觀性以及造成學生傷害的雙重關係（A.5.a）；學校諮商師在任何時間點均需和學生建立並保持適切的專業關係（A.5.b）」。

多重關係涉及諮商關係的權力議題，在權力差異下可能難以維持清晰的關係界線、扭曲專業關係，甚至導致個案權益受損（李佳儒等人，2012；Fia et al., 2016; Jackson, 2007; Kitchener, 1988），據此，延伸出複雜的倫理議題（吳孟容，2016；Biaggio et al., 1997; Cervoni & DeLucia-Waack, 2011）。此外，多重關係的類型多元，倫理守則僅能提供一般性指引（Pope, 1991; Rupert & Holmes, 1997），助人工作者經常在如何辨識與處理多重關係上感到困難，因此助人工作者必須結合自身對倫理規範的知識，以個案最佳福祉為優先考量，進行倫理判斷（Cervoni & DeLucia-Waack,

2011; Lazarus & Zur, 2002; Moleski & Kiselica, 2005)。可知，國內外助人專業學會的倫理守則明確指出輔導人員需透過清楚的倫理界線來幫助個案，以保障個案權益。雖然倫理守則之初始目的在確保個案福祉，且提供輔導人員確切的指引與規範，但守則條文僅能提供一般性規範，實務現場的多重角色衝突情境實為複雜與棘手，輔導人員須在角色衝突情境中多方斟酌、反覆思索以做出適切的倫理判斷。

由上可知，多重角色倫理議題充滿各式的挑戰性，而倫理判斷更涉及文化議題（洪莉竹，2016；Cottone, 2001; Levitt et al., 2015; Luke et al., 2016）。尤其在華人文化中，老師被期待扮演典範與教化的角色，如韓愈〈師說〉：「師者，所以傳道、授業、解惑」，老師須適時提供教導和價值建議。因而，即便輔導教師在專業養成過程，理解到身為輔導員的態度需保持價值中立、尊重個案決定，和個案建立平等合作的關係，然而受到華人師道文化之影響，家長或其它教職人員對輔導教師抱持特定的角色期望，期盼輔導教師能發揮檢核、評鑑或價值建議等教育效能，故如何在輔導關係與師生關係間取得平衡點，乃考驗著輔導教師的智慧。再者，身為學校組織的一員，教師存有既定的角色責任，須考量校方立場配合學校行政決策。輔導教師除考量個案權益仍須顧及學校利益（洪莉竹，2008，2016；謝明瑾、王智弘，2016）。華人自幼成長於順從師長與父母的文化氛圍，自然而然地形成了「權威取向」的心理特質與行為取向（簡晉龍、黃囁莉，2015）。受到文化渲染的華人常敏感於角色身份的上下階層排序，謹守下位者的角色規範，對上位者展現恭敬與順從，即為組織中的行政倫理。然而，當個案福祉與校方利益有所矛盾時，輔導教師如何兼顧專業倫理和行政倫理，以達雙贏之目標儼然成為輔導教師心中的倫理兩難。除與個案工作外，扮演多重角色的輔導教師常有機會與個案相關人士互動（Brown et al., 2017），相關人員對輔導教師投以不同的角色期待，且分別有著不同的人際互動法則（洪莉竹，2016），各式人際互動原則即構成人倫。本土化的「人情與面子」理論模式（黃光國，2010），將人際關係分成「工具性關係」、「情感性關係」與「混合性關係」，工具性關係意旨個體為了獲取某種資源，與陌生人所建立的關係，互動過程重視彼此是否能對等的各取所需，使用的是「公平法則」；混合性關係指的是雙方有一定的情感基礎，但關係又不如親戚、朋友與熟人等深厚，互動過程重視彼此的和諧關係，主要以「人情法則」為互動模式，雙方可以透過「人情」與「關係」來影響對方；情感性關係乃為個體和家人間的關係，強調盡可能滿足彼此的情感與需求，採用的是「需求法則」。在華人社會中，存在人情、關係、面子等根深柢固之文化脈絡和社會心理機制（常雅惠，2012；Deng et al., 2016），加上「做人」的諸多要求，在在彰顯華人在人

際互動中需遵守特定的標準與法則（彭泗清，1993）。故以諮商專業為基礎的「工具性關係」，會遭遇以其他人際關係為基礎的「情感性關係」之衝突，而造成雙重關係衝突的「人情困境」，使得人際關係的議題比西方社會更為錯綜複雜（黃光國，2010；Hwang, 1987）。相較於西方社會較常發生先有工具性關係再發生情感性關係的第一型雙重關係，華人社會則更容易發生先有情感性關係再發生工具性關係的第二型雙重關係（田廣曉、王智弘，2020）。可見，輔導教師進行倫理判斷時，本應恪守專業倫理和個案建立工具性關係，但在強調關係取向的華人文化脈絡下，輔導教師的倫理判斷可能受到人情、面子、做人等文化機制之影響，為了顧及個人私下同事情誼而引發雙重關係衝突的「人情困境」，使得倫理判斷更具挑戰性。

國內有關輔導教師多重關係倫理議題之研究，曾探討其衝突經驗之本質或對輔導品質之影響（吳孟容，2016；洪莉竹，2008；楊堯翔等人，2016），尚未能就其涉及之倫理判斷歷程加以探究。但透過倫理判斷歷程之探討，不僅能具體呈現輔導教師遭逢倫理困境的整體經驗脈絡，更能反映輔導教師面臨倫理挑戰的態度、價值信念、行動決定和經驗反思等專業實踐。倫理判斷是多面向且複雜的歷程（Levitt et al., 2015），國外已發展出不少倫理判斷相關理論，Kitchener（1984）所倡導的倫理辨明模式（model of ethical justification），主張個體進行倫理決策時，會先參考第一層次的直覺判斷（intuitive level），主要依賴情境事實（facts of the situation）以及一般道德常識（ordinary moral sense），但此直覺性的判斷可能作出不符合倫理的決定，因此需針對情境進行第二層次的關鍵性評估層次（critical-evaluative level），依序參考倫理規則（ethical rules）、倫理原則（ethical principles）和倫理理論（ethical theory）作為判斷。Kitchener（1984）所提出的倫理原則有五：自主（autonomy）、受益（beneficence）、免受傷害（non-maleficence）、公平待遇（justice）以及要求忠誠（fidelity）。此意味著，助人工作者易先以個人直覺或經驗作為倫理困境的初級判斷，但僅止於此確實有所不足，宜進一步考量相關規則，如專業守則、法律規定或當事人五大權益等之參照，方能更為完善。

Van Hoose與Paradise（1979）根據Kohlberg於1976年所提出的道德發展理論，發展出五級倫理思考模式，第一級獎懲導向（punishment orientation）：嚴守既有的法則與標準，關注行為的賞罰結果；第二級機構導向（institutional orientation）：遵守團體或機構的規定與政策，重視機構的規矩或上司的期望；第三級社會導向（societal orientation）：以社會責任與福祉為主要倫理考量，關注社會標準的維持、他人的認可、社會法律及輿論的要求；第四級個人導向（individual orientation）：在避免觸犯

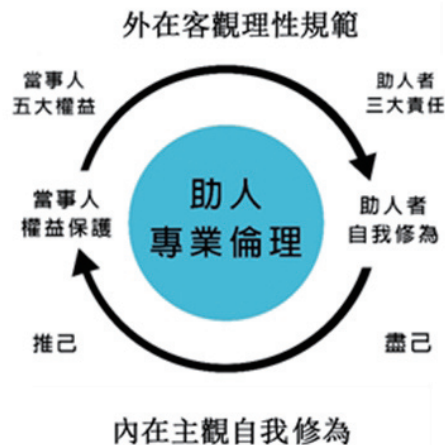
法律及侵犯他人權益情況下，關切當事人的福祉；第五級原則導向（principle orientation）：以當事人為首要考量，以良心的自我抉擇與內在的倫理衡量為倫理判斷，重視助人工作者的道德原則及自我良知。

上述之判斷模式在倫理發展歷程各具其重要里程碑，Kitchener（1984）主張的倫理辨明模式，避免助人工作者僅憑藉個人價值觀和經驗進行倫理判斷而過於主觀，故提出當事人五大權益之原則以供參考。Van Hoose與Paradise（1979）參酌個體道德發展階段，提出五級倫理思考模式，從初級的謹守法規原則到強調發揮助人工作者的良知良能，以維護個案最大權益為原則，重視助人工作者自身的內在修為。從此發展脈絡，可看出進行倫理判斷時，除參閱倫理法規或原則外，潛藏於助人工作者內心的個人修為，更是倫理判斷的重要指標。

強調助人工作者內在涵養的概念與華人文化相契合。儒家強調的「仁」即將個人修身落實到生活中與他人相處；儒家重視的「恕」，其核心的修為工作在「推己」，因此，從助人工作者德行自我修為的「盡己」開始，推展至善待個案以保護其權益的「推己」，由「盡己」至「推己」乃為華人文化的專業倫理觀（王智弘，2013）。據此，王智弘（2013，2018）以華人文化之涵養和精髓，整合西方倫理觀而提出助人專業倫理雙元模型（the duality model of professional ethics for helpers）（如圖1）：一是西方倫理觀的規範層面，即當事人的五大權益和三大責任（Kitchener, 1984），屬於外在客觀的理性規範；另一為儒家文化倫理觀的修為層面，以助人者德行的自我修為（盡己），進一步要求助人者善待當事人（推己），屬於內在主觀的自我修為。在倫理判斷的循環歷程中，透過提升助人者之自我德行，更能確保當事人之最佳福祉，同時兼顧助人者內在自我涵養與外在理性規範。

圖1

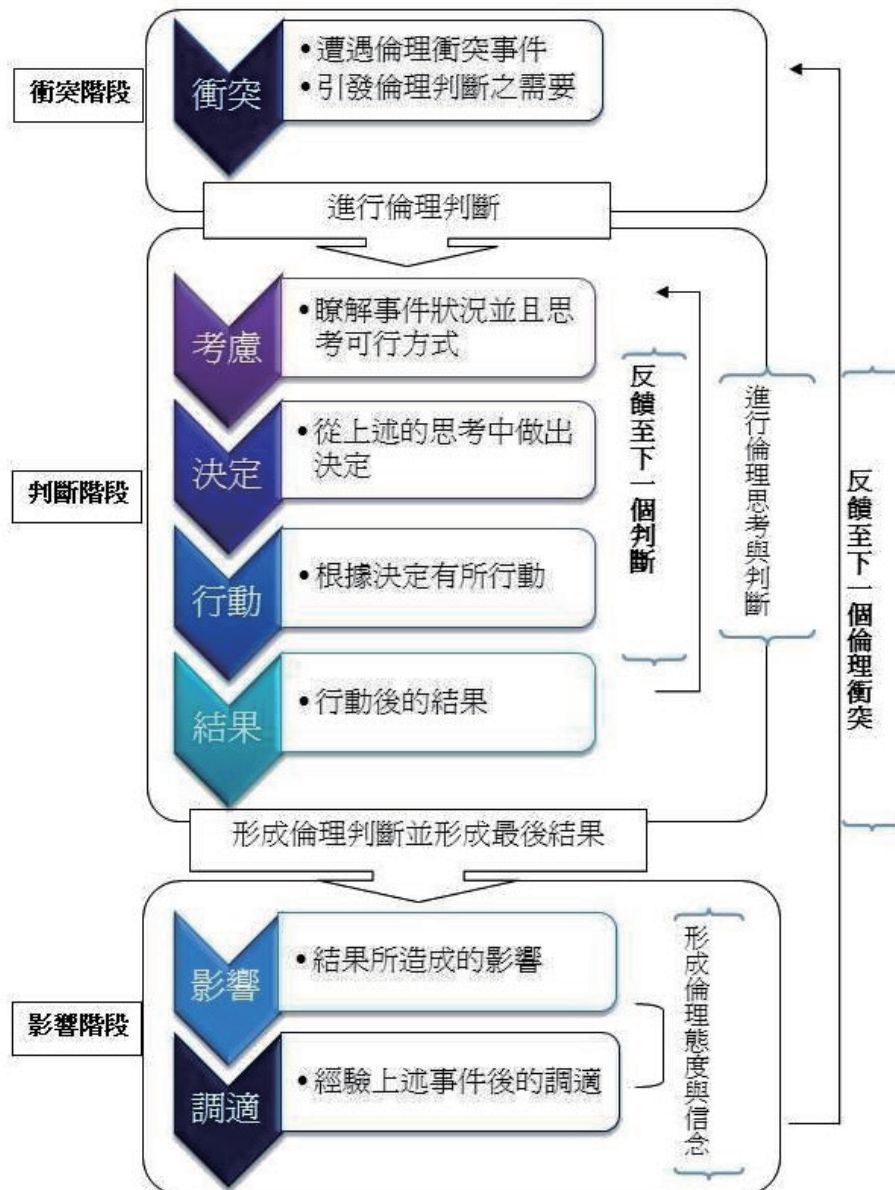
助人專業倫理雙元模型



註：引自「諮商倫理議題的過去、現在與未來」，王智弘，載於蕭文、田秀蘭（主編），臺灣輔導一甲子（頁356），2018，心理。

在倫理判斷歷程之相關研究部分，Corey等人（2019）提出的倫理決策歷程有七個步驟，包括：（1）釐清問題與困難所在；（2）考慮可能牽涉的問題；（3）參考相關倫理準則；（4）尋求專業人員的意見；（5）搜尋可能採取的行動；（6）評估不同決定可能造成的後果；（7）選擇最適當的行動。而Welfel（2016）所提的倫理決策歷程模式則包含十個階段：（1）發展倫理的敏感度，統整個人與專業的價值觀；（2）辨識事實、關係人和案件的社會文化脈絡；（3）定義核心議題與可能的選擇；（4）參考專業標準與倫理守則；（5）參考相關的倫理文獻；（6）應用倫理原則至問題情境；（7）諮詢督導與賢達的同儕；（8）深思熟慮與作倫理決定；（9）知會督導、執行倫理決定與紀錄決策過程與行動；（10）反思此一倫理經驗。然而，倫理判斷非單純的認知步驟和線性過程（Corey et al., 2019）。倫理判斷不僅需考量跨情境脈絡，亦不容忽視文化議題（洪莉竹，2016；Cottone, 2001；Levitt et al., 2015；Luke, et al., 2016）。有關華人倫理判斷歷程的研究，謝明瑾與王智弘（2016）之倫理判斷歷程模式（圖2）指出倫理判斷過程會經歷衝突、判斷、影響三大階段，此模式詳細闡述倫理判斷的重要過程及循環反饋歷程，因而被應用於後續的華人本土化倫理研究之中（田廣曉、王智弘，2020；施丁仁等人，2017；張素惠等人，2019）。

圖2
倫理判斷歷程模式圖



註：引自「國民小學諮商心理師面臨保密議題倫理判斷歷程之敘說研究」，謝明瑾、王智弘，2016，臺灣諮商心理學報，4（1），頁26（<https://doi.org/10.29824/JTCP>）。

綜合以上，本研究目的在於探討華人文化脈絡下的台灣高中職輔導教師經驗多重角色衝突之倫理判斷歷程。本研究所謂「多重角色衝突」乃指輔導教師在校園中需同時扮演學生心理困擾的協助者、輔導行政工作的執行者與專業知識傳遞的教育者等多元角色，可能因彼此的角色任務不同或所處情境脈絡期待與角色職責相悖，導致輔導教師感知到角色衝突，其中所延伸的倫理衝突係指輔導教師為顧及個案權益所面臨角色抉擇之困境，而難以做出專業倫理判斷。據此，本研究問題為：身處華人文化脈絡的台灣高中職輔導教師，在多重角色衝突下的倫理判斷歷程為何？

貳、研究方法

一、研究取向

衝突經驗與判斷抉擇涉及個人主觀知覺與感受，故本研究採質性研究中的現象學取向。現象學研究聚焦在描繪所有參與者共同生活經驗的某一現象，以瞭解他們經驗到「什麼」現象、以及「如何」經驗該現象並還原其經驗本質（Creswell & Poth, 2017/2018）。現象學取向著重於發掘現象背後的意義和本質（鈕文英，2021）。而本研究旨在瞭解身處華人文化脈絡下的高中職輔導教師，經驗過哪些因多重角色衝突而引發的倫理判斷困頓經驗，以及在矛盾經驗中的判斷抉擇、行動發展和調適影響等倫理判斷歷程，期能還原高中職輔導教師在實務場域中所遭逢的倫理困境與抉擇歷程等經驗現象，並瞭解此等經驗背後所潛藏的文化意涵。

二、研究參與者

本研究採立意取樣（purposive sampling），經社交網絡找尋和人脈網絡介紹符合研究目的之研究參與者。因為校園輔導工作有其規範性與特殊性，輔導教師約莫三年時間方能熟悉學校輔導工作之架構與運作，故本研究篩選之研究參與者需於高中職服務至少滿三年。另外，為能具體理解輔導教師的倫理衝突經驗、倫理考量、倫理判斷與事件影響等之完整經驗，所選取之研究參與者其衝突經驗已經歷完畢，而非正在經歷中。基於上述之目的，本研究篩選標準如下：（1）擔任高中職輔導教師職務達三年以上（包含代理輔導教師）；（2）最近一年內有過多重角色倫理衝突之經驗，且該衝突經驗已結束；（3）願意分享個人經驗且同意訪談過程被錄音者。

本研究五位研究參與者皆接受一次的個別訪談，訪談時間約90-120分鐘，視資料豐富度決定。基於保護研究參與者之原則，本研究模糊處理研究參與者的個人資料，基本資料如表1。

表1
研究參與者基本資料表

研究參與者	A	B	C	D	E
來源	網路招募	人脈介紹	網路招募	網路招募	人脈介紹
性別	女	男	女	女	女
年齡	34	37	30	43	45
教育程度	碩士	碩士	學士	碩士	碩士
輔導相關 專業背景	教育大學 輔導所	教育大學 輔導所	教育大學 輔導系	教育大學 輔導所	輔導教師 學分班
擔任輔導 教師年資	5-10	5-10	5-10	15-20	15-20
訪談時間 ／次數	108分鐘/1次	122分鐘/1次	98分鐘/1次	93分鐘/1次	112分鐘/1次
目前職務	高中正式 輔導教師	高中代理 輔導教師	高中代理 輔導教師	高中輔導 主任	高職輔導 主任

三、研究工具

(一) 研究團隊

本研究前三位作者為輔導背景研究生，皆具備質性研究及倫理議題論文發表之經驗。第四作者則長期投身於大專院校諮商倫理教學與研究，持續發表諮商倫理相關議題之學術研究。第一作者本身為高中輔導教師，具有10年以上之服務年資，熟稔校園輔導工作環境與內涵，多次遭逢專業倫理衝突經驗，在衝突經驗中沉澱反思，不斷提升對倫理議題的敏銳度。於本研究的具體工作為進行文獻撰寫、擬定並修訂訪談大綱、親自訪談所有研究參與者並謄錄逐字稿，進行初步資料分析後和另三位研究者反覆討論與確認，以確保資料分析的可信賴度，最後，完成研究報告之撰寫。第二、第三作者為協同研究者，協助擬定研究問題與訪談大綱、協同資料分析、研究初稿撰寫大綱之討論等。第四作者主要協助確定研究主題與研究方法、協同資料分析、研究過程所遇困境之討論以及修正研究初稿等。為確保研究的嚴謹性與可靠性，本研究團隊

定期討論研究進度、閱讀相關文獻、檢視文本資料等，秉持多元回饋與資料三角查證之精神，以確保研究品質。

（二）半結構訪談大綱

本研究先擬定一系列問題作為訪談大綱，輔以開放性問題作為深入探究，使受訪者充分反映己見。訪談大綱如下：就擔任輔導教師之職務，在過去一年，您曾因扮演多重角色導致倫理衝突之事件為何？面對這些倫理衝突時，您有哪些考量點？最後，您做出什麼決定？依據您的決定，您採取哪些行動？行動結果如何？此次的衝突事件，對您造成什麼影響？您如何調適這樣的衝突經驗？若未來再遇到類似的倫理衝突，您將採取什麼樣的判斷與因應策略？

四、研究程序

（一）邀請研究參與者

研究者先邀請符合研究目的之部分受訪者接受訪談，隨著研究過程推展，透過受訪者和實務工作者之推薦，陸續獲取更多研究參與者名單，研究者從推薦名單中挑選符合研究篩選標準的受訪者，以電話聯絡邀請參與研究，並說明研究主題及訪談進行方式。

（二）進行訪談

本研究訪談由第一作者擔任，訪談地點以受訪者方便為主。訪談前，再次徵求受訪者同意後全程錄音訪談過程，研究者亦將訪談中所觀察的資料記錄於訪談筆記，以利資料分析時參考。秉持現象學「存而不論」或「懸置」的態度（鈕文英，2021；Creswell & Poth, 2017/2018），訪談歷程，研究者盡量擱置個人經驗感受和想法，避免干擾受訪者的表達。研究者採取開放的態度並配合受訪者的思考脈絡來調整問題的順序，且依據受訪者的回應修正提問方式。

（三）資料整理

第一作者將訪談錄音轉謄為逐字稿後，邀請受訪者檢核確認或進行必要的修正或補充。後續，由四位研究者共同討論，進行資料分析，最後完成研究撰寫。

五、資料分析

現象學傾向於特定、結構化的分析方法（Creswell & Poth, 2017/2018）。本研究參酌Miller與Crabtree於1992年提出的樣版式分析（Template Analysis Style）進行資料分析（引自林金定等人，2005）。樣版式分析是主題分析的一種形式，重視研究參與者的表述內容（Brooks & King, 2014），廣泛應用於社會科學領域（King, 2012）。其特色是以既有的知識為基模，強調分層編碼，依特定主題之需求在原有的樣版與文本間彈性運用，能適切滿足特定研究主題之需求（林金定等人，2005；Brooks et al., 2015; King, 2012）。樣版式分析比紮根理論有較多的預建分類主題，但比內容分析法允許更多的調整，傾向以多樣態的方式集結相關的主題和資料分析，且彈性靈活運用於特定研究主題（Brooks & King, 2014）。本研究資料分析步驟如下：

（一）發展初始樣板

為瞭解研究參與者所遭逢的多重角色衝突經驗、在多重關係中所引發的內在思維掙扎、矛盾後的行動因應策略、事件影響調適等倫理判斷歷程的時間軸以及考量倫理判斷歷程的文化契合度，本研究以謝明瑾與王智弘（2016）的倫理判斷歷程模式（如圖2）為初始樣版。該模式之形成乃以華人在地經驗進行實徵研究建構而成，其判斷歷程包含三個階段七個步驟。

（二）文本分析

每次訪談結束後將訪談錄音轉謄為逐字稿，在逐字稿註記與本研究相關的內容，並依據歸類與編碼原則進行文本分析，編碼意義與代碼呈現如表2，文本編碼方式為英文字母與數字，分別代表研究參與者、訪談次數與訪談中段落。

表2
編碼意義與代碼呈現

	第一個編碼	第二個編碼	第三個編碼
編碼意義	研究參與者	段落	小節
代碼	A、B、C	01、02……	01、02……

如：E-08-03，代表研究參與者E之訪談第八段第三小節。

(三) 辨認有意義的單位

研究團隊成員共同閱讀、討論並分析文本，摘錄並標示與研究目的有關的意義單元，將文本歸類至樣版。表3為倫理衝突階段之舉隅。

表3

倫理衝突階段意義單元、主題與共同主題、樣版類別核心主題之舉隅

樣版類別 核心主題	共同主題	主題	意義單元
倫理衝突 階段	多重角色 間不同角 色職責之 衝突	同時身為教師與輔導員的輔導教師，難以進行角色切割	…同時扮白臉跟黑臉讓我蠻難拿捏的…變成我又要轉換角色板起臉孔跟學生說明行政的東西，但這對我跟個案的關係是有害的…(A-26-01)
		輔導教師身兼主任職務，使其更難與個案維持清晰的界線	…有個困難是，導師覺得我是輔導主任我要負責，我好像也覺得我不該有拒絕學生的理由…(D-05-02)
	專業理念 與行政要 求之衝突	輔導專業判斷與學校長官裁示的不一致	回過頭來看，我覺得就是專業判斷跟行政命令不一致啊！比較像是學校行政跟我自身輔導專業的衝突…(B-50-01)
		嘗試堅持專業作為，但主管不予採納	我有跟主任講，但主任不理會我跟學生的擔心，還是我要去當紀錄…(C-04-02)
	專業期許 與人際需 求之衝突	堅持專業作為可能危害到和諧的人際關係	我也知道要拒絕多重角色，但講白一點，我怕破壞同事情誼，我覺得我們華人社會蠻講究關係的，你有關係就沒關係…(A-33-01)
		同事請託與專業做法相悖，但不知如何拒絕同事	…我知道不行但就是受人所託啊！加上我跟導師在學校也是好朋友，要去跟她切割或是有些忙不幫，我覺得很說不過去(E-09-01)

（四）調整並修訂樣版類目

研究團隊成員不斷分析和討論，依據先前初始樣版的向度與內涵，反覆在文本脈絡中尋找出相關的脈絡理路，進行適當類目的調整與修訂樣版，以更貼近文本本身。本研究團隊分析訪談資料後，認為判斷階段應屬情境考量、決策評比等認知思考，屬內在思考歷程；行動和結果則為執行決策與付諸行動為動態行為，屬外在具體作為，兩者應有所區辨。故經研究團隊討論後決定進行樣版修訂，另加入行動階段來表示行動和結果，故本研究修訂後樣版包含：衝突、判斷、行動和影響四階段，如表4。

表4

本研究之初始樣版與修正樣版

採用謝明瑾與王智弘（2016）之模式為初始樣版				本研究修訂之樣版	
衝突階段	1.衝突	遭遇倫理衝突之事件引發倫理判斷之需要	➡	衝突階段	遭逢多重角色衝突事件，致使發生倫理衝突困境。
判斷階段	2.考慮	引發事件狀況並思考可行方式	➡	判斷階段	思考在衝突情境中的各種利弊權衡，並從中做出倫理決定。
	3.決定	從上述思考中作出決定			
	4.行動	根據決定有所行動	➡	行動階段	依據上述決定，發展因應策略並承擔行動結果。
影響階段	5.結果	行動後的結果			
	6.影響	結果所造成的影響	➡	影響階段	反思行動結果所帶來的衝擊與影響，再省思輔導專業倫理的優先性。
	7.調適	經驗上述事件後的調適			

（五）連結與證實並提出報告

將歸納出的主題，回到文本再次進行脈絡檢視，形成對輔導教師多重角色倫理衝突的描述文，最後以調整後之樣版與文本形成整體詮釋，進行研究結果撰寫。

六、研究的可信賴度

Lincoln與Guba於1985年提出研究的可信賴度分析，包括：可信性（credibility）、可遷移性（transferability）、可靠性（dependability）及可驗證性（confirmability）四個評估指標（引自鈕文英，2021），高淑清（2008）亦提出解釋有效性（interpretive validation）之重要。本研究依循此五項指標以維持研究品質。可信性部分，邀請實際經歷過多重角色衝突導致倫理判斷困難的高中職輔導教師進行訪談，並於訪談後邀請受訪者協助檢核謄錄之文本，以確認資料來源的正確性；可遷移性部分，本研究亦邀請受訪者檢核文本分析結果以確認內容能貼近其經驗脈絡；可靠性部分，四位研究者共同討論編碼的方式與標準，並依編碼架構針對同一份逐字稿，分別進行編碼，計算評分者信度達.88；可確認性部分，藉由協同分析者相互檢核以澄清研究者觀點與脈絡，減少主觀意見的涉入，以維持研究的客觀與中立。解釋有效性部分，透過研究團隊之討論，檢視主題命名是否貼切而能如實反映受訪者的經驗。

七、研究倫理

為符合研究倫理以及降低受訪者的潛在風險，訪談前，第一作者先將訪談大綱和研究參與者同意書寄給受訪者，訪談當天亦親自向受訪者說明研究目的、研究預期效益、研究資料保密性、以及終止研究等權益和訪談過程須配合錄音之義務，且進一步澄清研究參與者之疑問。待徵求其同意後簽署研究參與者同意書，再進行訪談。在資料處理過程，研究者亦採取保密和匿名之原則處理受訪者的各式資料。

參、研究結果

本研究摘要並統整五位研究參與者所經歷的多重角色衝突倫理判斷經驗，以描繪其在倫理衝突判斷歷程的主要經驗發展過程。表5說明研究參與者們在倫理衝突經驗中的衝突情境、判斷考量、行動策略和影響調適等之相關經歷。

表5
多重角色倫理衝突判斷歷程分析一覽表

階段意涵	研究參與者A	研究參與者B	研究參與者C	研究參與者D	研究參與者E
衝突階段	遭遇多重角色衝突事件，引發倫理衝突情境。				
判斷階段	個案拒學且僅願意跟A互動。校內同仁期待A發揮教師角色功能，訓誡個案偏差行為。A不想淪為道德勸說者但卻不知如何拒絕同仁要求。A面臨同時身兼教師與輔導員的不同專業角色職責之衝突。	面對學生跳樓身亡的危機處理，B認為應向班上同學坦陳，但校長希望B隱瞞事實。B在專業良知與行政命令間拉扯，以誰的權益為考量。	輔導主任要求C擔任個案性平調查會議的記錄員。C先向主任說明不妥之處，但主任不予採納。C面臨應堅守專業輔導人員的角色責任或基於科層角色的職責而順從上級指示之為難。	導師對身為輔導主任的D抱持專業角色期待，又因個案狀況特殊，無法請其協助。D輔導授課班級之個案。D難以在輔導員、教師和單位主管不同角色職責間取得平衡點。	E受導師之託，請E和授課班級學生晤談，E雖如此涉及雙重關係議題，但礙於自己與導師的私交不錯，不知該如何拒絕導師。E落身兼教師和輔導員的不同專業角色職責之衝突。
	倫理決策的各式考量與決定。	A糾結於應考量個案的免受傷害權而迴避多重關係或顧及同事的角色期待，履行「教師」的責任。最後，基於多重關係的倫理衡量，決定拒絕同仁要求。	B矛盾於應遵守專業倫理中的要求忠誠權，對學生坦陳，讓學生了解事實真相或服膺行政倫理以上司指示為要。最後由於校長之權威關係，決定以行政倫理為首要考量。	C顧及個案的免受傷害權，希冀能避免雙重關係，但又不得不遵守行政倫理，聽從上級指示。最後因著「尊尊」原則信念以行政倫理為首要考量，順從主任指示。	D思索著應維護個案免受傷害權而規避雙重關係或滿足導師對自己的專業角色期待，對授課學生進行輔導。最終，基於多重關係的倫理考量，決定引進外部資源。
行動階段	因應策略與行動結果。	向同事釐清輔導教師的職責並說明自己的角色為難。最終，A與個案維持良好輔導關係，且同事各司其職承擔相關責任。	B調整自己既有的專業角色期待，遵從上級指示，以符合情境脈絡需求。但最終校方隱瞞事實真相，學生知情權益受損。	C調整自己既有的專業角色期待，接受主任指示。但在性平會議後，個案拒絕繼續與C晤談。	E忽略個案的自由決定選擇，主動邀約學生並談及學生敏感議題。學生因而抗拒接受輔導且情緒失控。最後，改由外聘諮商師接案。
影響階段	事件結果的調適與影響。	重新思考輔導教師的角色定位，且堅持對的事情不因外在因素而妥協。	B為符合行政期待而損及學生權益，因而感到自責。事件後，B釐清輔導教師在校園危機事件的角色定位，並更勇於捍衛專業倫理。	C對斷裂的輔導關係感到惋惜與自責，也為此覺察到自己角色功能的有限性。爾後將更勇敢堅持專業倫理，不再畏懼權威而犧牲專業。	E因自己未顧及學生權益而自責，重新省思專業倫理與人際需求，孰輕孰重。爾後將謹慎處理多重關係議題，且以專業倫理為主要處理原則。

表5為各研究參與者遭逢多重角色倫理衝突的精要過程，下列分別就研究參與者們在多重角色倫理衝突歷程中所經歷之衝突、判斷、行動與影響階段之內涵加以說明。

一、倫理衝突階段

研究參與者們因無法兼顧不同角色任務而深感矛盾，甚至在角色投入多寡的取捨過程萌生被拉扯感。不同研究參與者所遭逢的經驗迥異，說明如下：

（一）多重角色間不同角色職責之衝突

輔導教師的角色功能在於整合校內外資源，並依學生個別需求統合各項輔導措施，提供適切的協助，看似充滿彈性的角色卻也讓人感到模糊不清。加上輔導工作強調保密原則、尊重個別差異等之概念，輔導教師難向同仁表露實質工作內容，易使同仁對輔導教師產生錯誤角色期待，將其推向一個「問題解決專家」的角色。A提及：「因為別人也不是很知道輔導在幹嘛！只要學生有偏差行為就丟給輔導老師…要我把學生『修理』好。」（A-22-02）但此讓A感到為難：「…同時扮白臉跟黑臉讓我蠻難拿捏的…變成我又要轉換角色板起臉孔跟學生說明行政的東西，但這對我跟個案的關係是有害的…。」（A-26-01）D意識到自己因身兼主管職務加上同事的非理性期待，導致自己角色模糊：「…有個困難是，導師覺得我是輔導主任我要負責，我好像也覺得我不該有拒絕學生的理由…。」（D-05-02）E提及：「同事覺得我是輔導主任好像什麼都要會，我也覺得我要扛起比較多的責任…雖然有雙重關係的議題，但我還是要接…。」（E-08-03）

輔導老師常被認為是專家應該什麼都懂，理應承擔與個案相關的所有事務，也因校內同仁對輔導教師的扭曲認知與刻板化期待，在多重角色期待下，使得輔導教師更難與個案維持清晰的界線。

（二）專業理念與行政要求之衝突

高中職輔導教師隸屬校園組織的一員，進行專業判斷時，不容忽視組織中科層角色所帶來的影響。B意識到自己的困境來自於專業決策與行政期待的落差：「回過頭來看，我覺得就是專業判斷跟行政命令不一致啊！比較像是學校行政跟我自身輔導專業的衝突，而且校長已經裁示，我也不能再多說什麼。」（B-50-01）C被主任指派擔任個案性平會議紀錄員：「學生跟我說：『她不想讓太多人知道事件過程細節，包含我』我有跟主任講，但主任不理會我跟學生的擔心，還是要我去當紀錄…。」（C-04-02）

縱使輔導教師已經過專業薰陶，具備倫理規範知識。但校園的科層體制，強調權威階層與專職分工。當輔導教師的自我專業期待與上司要求不一致時，究竟該服膺專業倫理還是行政倫理而感到為難。故，輔導教師需同時兼顧個案權益和學校立場而落入雙情境脈絡的衝突困境。

（三）專業期許與人際需求之衝突

輔導教師的角色責任需以個案的專業關係為重，但在校園體系中，輔導教師有其人際需求與壓力，希望維護自己與工作同仁的關係，尤其在強調關係和諧的華人社會中，如何兼顧專業要求與人際和諧，亦為其困境。A：「我也知道要拒絕多重角色，但講白一點，我怕破壞同事情誼，我覺得我們華人社會蠻講究關係的，你有關係就沒關係…。」（A-33-01）在真實的人際經驗中難以將專業角色全然獨立出來，D談到：「偏偏那個導師和我感情不錯，我不好意思拒絕她的拜託…。」（D-08-02）E提及：「…我知道不行但就是受人所託啊！加上我跟導師在學校也是好朋友，要去跟她切割或是有些忙不幫，我覺得很說不過去。」（E-09-01）

同仁的期待與請託，使輔導教師糾結於是否要涉入與個案形成雙重關係的倫理衝突。在上述情境中，更突顯了華人講究人情、注重私人關係的特點，該如何堅持專業倫理及兼顧個人人際需求，顯然成為輔導教師的衝突困局。

二、倫理判斷階段

輔導教師遭逢多重角色衝突時，會在不同考量點間相互權衡與擺盪，以尋求平衡點。下列歸納其進行倫理判斷的相關考量因素：

（一）以個案福祉最佳利益為判斷依據

在複雜情境脈絡中，依循倫理的相關知識，思索與評估如何確保個案權益乃是輔導教師遭逢倫理衝突時的主要考量點。A提到：「應該還是個案權益的問題，我想到我一旦答應同事的要求，我和個案的關係可能會變質。」（A-36-02）B在校園危機事件中，校長裁示不可公告學生已自殺身亡之訊息，使其猶豫自己是否該替校方圓謊：「同學其實很慌但沒有人可以安撫他們，在我評估之後…我還是會想到這些學生的需要…。」（B-47-03）C亦提到：「雖然主任很堅持，但我也怕影響到個案的權益…。」（C-34-02）D談到：「…我在思考在我們的關係中，學生能自在地跟我講心事嗎？這對他公平嗎？」（D-10-01）E面對學生拒絕接受輔導且對其大吼大叫使她備受打擊，但歷經評估仍以個案權益為主要考量：「站在個案的最佳受惠為最高指導原則狀態下，我選擇放下自己的不舒服，孩子不懂事但她真的需要被幫忙，或許我可以

換個方法幫她。」(E-23-03)

實務現場的倫理判斷充滿模糊與挑戰，在衝突事件中，不斷撞擊輔導教師對專業倫理的覺察與堅持，但以個案福祉為優先考量乃是其心中不變的倫理準繩。

(二) 以校園組織行政倫理為判斷考量

除專業倫理外，校園組織中的行政倫理也是輔導教師在倫理困境中所參酌的考量點。尤其中國的社會文化深受角色位階之影響，在面對權威關係時，順從權威長者以維繫和諧關係是重要的人際倫理。B意識到倫理判斷背後，潛藏著權力結構的運作：「校長都裁示了…後來我覺得這是位階的問題，一開始，我根本就沒有說say no的權力。」(B-38-02) C內心把持著「尊上卑下」的庶人倫理「尊尊」原則信念(黃光國，2018)，讓其不敢違逆主任指示：「這對我跟個案的關係很傷沒錯，但只要她是上司，我還是會禮敬她，對她畢恭畢敬，我不知道我自己這些觀念從哪來的。」(C-29-02)

由上可知，在強調角色義務的科層文化脈絡下，校園組織有其既定的行政倫理，專業倫理與行政倫理，孰輕孰重？儼然成為輔導教師心中的兩難。

(三) 以華人人際互動模式為判斷參考

本研究發現，輔導教師耳濡目染的文化價值亦為影響其倫理衝突判斷的關鍵考量。在倫理衝突情境中，除個案權益外，輔導教師進行倫理抉擇時，亦會考量倫理衝突事件如何影響自己與同仁的人際關係。A談及：「一來我也怕傷害到我自己在职場的處境吧！…講白一點，就是我怕破壞同事情誼，就是我覺得我們華人社會蠻講究關係的，有關係就沒關係。」(A-43-01) D提到，自己和導師的私交其實也影響著自己的判斷：「其他人，我就不會那麼糾結，但我跟那個導師很好…我若拒絕，我怕破壞我們的關係…」(D-12-02) E亦談及：「我幫導師處理個案，也是我跟導師一種更好人際關係的建立…好像有一點做人情的那種感覺。」(E-32-02)

接受過專業輔導訓練的輔導教師，雖知個案福祉為優先考量，但在強調人情與做人等高度關係取向的華人文化脈絡下，進行倫理判斷時，除專業倫理考量外，輔導教師有維護自己與工作同仁關係的人際需求與壓力。此番情境也突顯出在重視人際關係的華人文化脈絡下，進行倫理判斷更為複雜。

三、倫理行動階段

下列闡述各研究參與者所開展的行動與策略。

（一）釐清輔導教師專業角色之職責

承受校內同仁對輔導教師不合理期待的A，經過自我沉澱與省思後，決定向同仁釐清輔導教師的專業角色與責任：「…有些責任我就慢慢推回去，然後也慢慢教育其他人，哪些其實不是輔導老師的職責…。」（A-42-02）在不斷協商下，校內同仁亦開始各司其職：「…讓他們更清楚知道輔導老師的職責是什麼，當我慢慢告訴他們自己應該做的事時，他們也可以接受…。」（A-45-02）D也提到：「…我有去跟導師釐清輔導老師的角色功能是什麼，不是包山包海…也不是全然的專家…。」（D-30-02）

承攬多重角色的輔導教師，逐漸在不同角色間找到平衡點，釐清自己的角色功能，向同仁說明自己的角色職責，以維繫應有的專業倫理界線。

（二）尋求專家督導諮詢或參考同業作法

相關倫理文獻或專業領域諮詢等資源之運用，有助輔導教師面臨倫理困境時做出適宜的倫理決策。A透由閱讀調整自己的倫理信念：「…找些資料，例如：輔導老師的角色任務、雙重關係、角色職責那一些的，再對照自己的處境，然後思考自己可以怎麼做。」（A-38-02）同時，也請益資深同事：「我有問一些輔導界的前輩，跟資深同事討論，然後反覆思考對照現況，我再去修正自己。」（A-38-01）在D的經驗中：「我有詢問督導該怎麼辦？我覺得在那個當下有個督導可以從旁協助很重要，督導可以從一個比較客觀的角度去評估到底該怎麼做…。」（D-20-01）

可知無論是同儕諮詢、閱讀專業文獻或尋求督導等，均是輔導教師在面臨倫理困境時解決問題的策略。

（三）運用外部資源以緩解倫理困境

運用外部資源是緩解倫理衝突且同時維護個案權益的作法之一。D最終決定將個案轉介：「…基於雙重關係之考量…最後決定把她轉給心理師，讓心理師照顧她。」（D-35-03）遭受學生回絕接受輔導的E：「後來我開誠布公的跟她說：『妳確實很需要幫忙，但因為妳上次在輔導室對我叫囂、咆哮的事情，讓我沒辦法繼續幫妳，我只好找外面的心理師來幫妳』…。」（E-37-02）

各種倫理衝突經驗雖讓輔導教師舉步維艱，但其也在困境中找到權衡之計。幾番考量後，透過外部資源的協助，不僅能確保個案接受輔導的權益，亦能作為化解衝突的行動。

（四）調整自我期待以符合情境需求

B在體制壓力與專業倫理間權衡與拉扯，最後調整自己原本對專業倫理的認知：「我做了一些自我角色期待的調整，我先配合校方，僅做部分訊息告知，不要讓學生有太大的震撼，所以我選擇配合校方裁決。」（B-58-01）同樣面對專業判斷與上級指示不一的C也做了調適：「…我有跟上級反應可是還是得到一樣的結果，我只能照辦。然後自己去調適自己本來的擔心，還有回到我跟個案的關係，盡量去跟個案解釋。」（C-43-01）

在必須顧及個案權益的專業倫理及遵從上級命令的行政倫理之雙重倫理情境脈絡中，輔導教師藉由調整自己原本的專業角色期待，嘗試發展出彈性因應策略來平衡情境需求與專業倫理，在回應體制的期待下尋求保護當事人福祉。

四、倫理影響階段

經歷倫理事件掙扎後，也撞擊到輔導教師既有的專業倫理信念和堅持，帶來不同的思考與新的預備作為。

（一）重新思考輔導教師之角色定位

在多重角色中，易造成輔導教師的角色混淆。A經過倫理衝突事件衝擊後，重新思索輔導教師的角色定位：「其實在這次的衝突經驗，讓我更有機會去思考輔導老師的角色跟定位，我以前就是能多做一點就多做一點…。」（A-52-01）經省思後加以確立自己的專業角色定位：「所以我也把身為輔導老師該做什麼或不該做什麼重新想過一次。」（A-55-03）B在危機事件的矛盾經驗後，也思索著如何在緊急且渾沌的情境中找到自己的角色位置：「…就是在危機中找到自己的角色位置，看輔導老師可以做什麼、該做什麼，而不是蒙著頭就各做各的。」（B-63-02）D也有相同的反思：「在這次衝突後，我細細地去想身為主任、輔導人員、老師，這些角色在功能上，有什麼不同。」（D-48-01）

承攬多種角色職責的輔導教師，容易因不同人員寄予輔導教師不同角色期望而導致角色衝突。若輔導教師對自身的專業角色職責定位不清，更易導致角色模糊。然而，歷經多重角色拉扯的困頓經驗後，研究參與者透過重新省思自己在校園組織中的主要角色任務為何，避免自己再次陷入角色混淆的窘境。

（二）調整自我不適與接納自我限制

經歷倫理衝突後，輔導教師的心情是沉重的，需不斷從問題解決過程沉澱思緒與複雜感受。在混沌情境中C設立情緒界線來安頓自己的身心：「有個調適就是我告訴自己：『下班後我就是下班，不要再去想這件事』，因為這件事情對我來說真的很痛苦，應該是說要去畫出那個分隔線。」（C-50-01）C也間接體悟到接納自己限制的重要：「我僅是小小的代理輔導教師，我不能多說話…我覺得『承認自己是有限制的』是我新的發現…。」（C-58-01）D也意識到接納自己的限制之重要：「在這麼多的關係跟角色中，突然覺得自己是有限的…自己就卡在那。」（D-55-01）

在校園場域中，輔導教師不僅是輔導領域的專業人員，更是學校組織的一份子，勢必無法全然迴避角色和關係交疊所帶來的諸多影響。依著實務現場情境脈絡之需求，自我安頓、調整自己對專業角色的期待，覺察自己的有限性，也是面對倫理衝突後的自我調適之道。

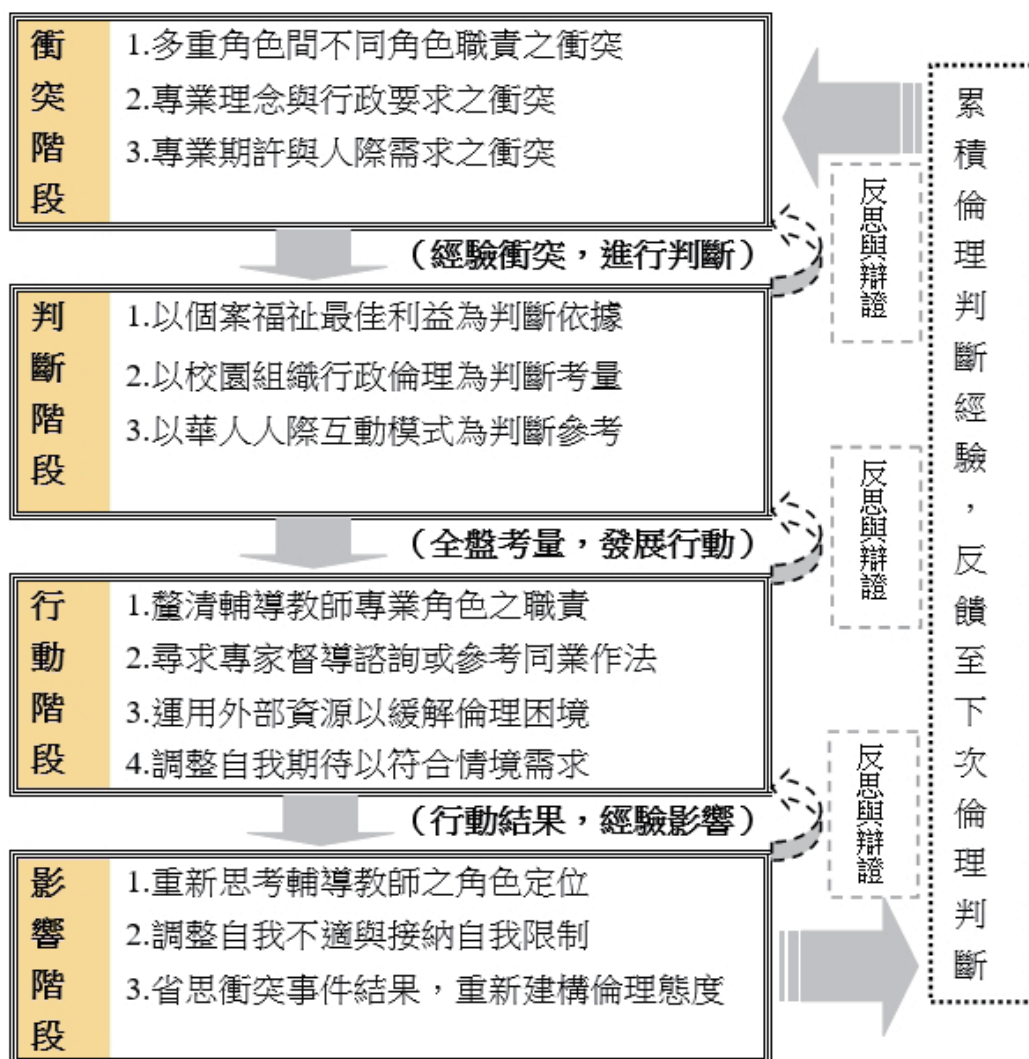
（三）省思衝突事件結果，重新建構倫理態度

C在倫理衝擊事件後，發現自己與個案的信任關係完全瓦解：「因為這件事情的結局，讓我感覺到學生變得比較抗拒，不願意談了！對輔導關係是有破壞的，我們的關係呈現後退，學生不再那麼信任我了…。」（C-46-01）經利弊分析後C決定未來將更勇於維護專業倫理的立場：「以後如果再發生類似的事情，我會花更多精力跟勇氣去說服主任，為專業發聲…。」（C-46-02）E經過一番思索：「…我蠻自責的，我發現自己對雙重角色部分沒有處理得很細緻，學生情緒才會這麼激動…而且關係變得很尷尬…。」（E-47-01）E表示：「我後來覺得回到專業層面，迴避雙重關係還是很重要。」（E-48-02）

輔導教師在挫敗經驗中，透過利弊省思與經驗檢視，重新思索專業倫理的核心意義，在沉澱複雜心情後，進一步思考未來若遇到類似的情境，該如何更有彈性地應對，並以更睿智的態度面對下次的倫理挑戰。

總結以上，本研究依據研究參與者經歷不同情境的倫理判斷歷程經驗，統整繪製成本研究所得之倫理判斷歷程圖，而此等歷程雖會經歷衝突、判斷、行動與影響的階段，但歷程在上下階段之間會有來回的反思與動態的辯證之過程，整體的倫理判斷歷程如圖3。

圖3
校園輔導教師多重角色倫理判斷歷程圖



肆、討論與建議

本研究以跨個案綜合分析方式，探究研究參與者經驗的異同，經資料分析後進行結果討論與建議。

一、高中職輔導教師於多重角色中的倫理衝突判斷歷程

依據本研究結果，高中職輔導教師多重角色倫理衝突歷程可歸納為：衝突、判斷、行動和影響四階段，且形成循環的過程。分述如下：（1）在倫理衝突經驗中，輔導教師會經歷欲兼顧倫理守則要求與情境脈絡期待之為難，在理性思考與感性思維間掙扎而萌生心理不適感，而這些不舒服的感受亦影響著輔導教師接續的倫理判斷。

（2）進行倫理判斷考量時，輔導教師們力求維護個案最佳福祉，但同時也衡量現實情境脈絡的期待，包括：行政長官的命令要求、校內同仁的人際關係等。（3）在倫理行動階段，輔導教師除釐清其專業角色外，極力在專業角色職責與現實情境脈絡中找尋平衡點，無論是尋求專業督導協助或是運用外部資源，均是緩解倫理困境的有效作為。（4）在倫理影響階段中，輔導教師重新思索其專業角色定位、分析衝突經驗結果的得失，乃至自我調適不斷豐厚自己的倫理判斷經驗，並反饋至下次的倫理判斷。整體上，本研究結果與多數研究結果相呼應（張素惠等人，2019；謝明瑾、王智弘，2016；Corey et al., 2019; Kocet & Herlihy, 2014; Welfel, 2016）。面臨倫理衝突情境時，助人者在矛盾情境中力求維護個案權益，且在衝突經驗中沉澱並反思行動結果所帶來的影響，以涵養更成熟的倫理判斷能力。值得注意的是，本研究進一步發現在多重角色的倫理衝突經驗中，輔導教師除顧及專業角色，也考量配合上級要求的庶人倫理（黃光國，2018）以及社交角色的人際需求。可見，在華人輔導教師的倫理判斷思考脈絡中，除要求自我恪守專業倫理外，更涉及達成長官要求的行政倫理，以及人際社交圓融等自我期許等，使得華人輔導教師的倫理判斷歷程更為複雜。

二、影響輔導教師多重角色倫理衝突的相關因素

經跨個案資料分析後，本研究發現可從輔導教師自身的角色責任、專業期許與組織期待雙情境脈絡之取捨，及社會文化期待三個向度探究華人輔導教師多重角色倫理衝突判斷經驗。

（一）輔導教師的多重角色責任

高中職輔導教師扮演多種角色時，需承攬不同的角色責任，除了身為輔導員的專業倫理操守外，亦被賦予教化學生、配合學校行政運作等各式角色。在多方角色期待

中導致輔導教師角色模糊（Goodman-Scott, 2015; Kimber & Campbell, 2014; Mullen et al., 2018; Mullen & Crowe, 2017）或角色參雜（role blending）（Corey et al., 2019），易造成輔導教師難以清楚地釐清其專業職責與權力（Kahn et al., 1964）。若輔導教師對自身的專業角色認識不清，加上同仁將其投射為專家對象，則易導致輔導教師陷入包山包海的工作型態。但在經驗中，輔導教師也學習到哪些事該堅持、哪些事該讓步，哪些人員可以積極溝通，哪些人員要做責任區分，透過經驗累積形成未來倫理判斷的因應策略（洪莉竹，2011；Brown et al., 2017）。本研究發現輔導教師在多重角色的倫理困境中，會不斷反思自己在校園中的角色定位，在跨處室合作溝通協調中，思索自己可以發揮哪些專業作為。當其越清晰釐清自己的角色定位、接納自己的角色限制，就越能發揮自己的角色功能，促進專業角色認同。

（二）專業期許與組織期待之雙情境脈絡

學校輔導工作的實踐須行政資源之協助，輔導教師除遵守專業倫理外亦須兼顧行政倫理和學校政策的整體考量（洪莉竹，2008）。在個案福祉與學校政策間，輔導教師須對誰忠誠？輔導教師也陷入利益考量的優先與權衡之窘境（洪莉竹，2016；Kimber & Campbell, 2014）。尤其，華人「權威取向」的心理模式，雖奠基於家族關係中父子關係，但常類推至組織中上司與下屬的階層關係，存在一種領導者掌握絕對的權威性，並且強調部屬絕對服從的威權領導（authoritarian leadership）關係元素（Bai et al., 2019）。在華人的校園組織中，從校長、主任、組長到一般教師，存在既定的位階關係。下位者對上位者的應對進退首重於「敬」，面對上位者的指示，下位者應當要「順」，敬與順均為下位者的角色義務（簡晉龍、黃囁莉，2015）。在校園中，順從上級指示，即所謂行政倫理。於研究參與者B和C的經驗中，面對倫理困境時，其內心雖有以輔導專業倫理做為思考判斷的立基點，但領導者執意執行的命令與其專業倫理判斷無法協調，使其陷入該堅持專業倫理或服膺行政倫理的衝突。而處於下位者經常會用隱忍、逃避、順從、保持沉默等消極的策略因應衝突（Chen, 2009）。研究參與者B和C雖知上級的命令有違專業倫理，但為了避免衝突，其亦順從上位者的囑咐。

本研究發現輔導教師的專業養成教育和實務訓練向來以重視個案福祉為考量，但輔導教師仍為校園組織的一員，須考量學校立場以及整體校務發展。當學生權益與學校行政裁示產生對立或衝突時，輔導教師除考量自己與個案的專業關係脈絡，同時也須思索自己身為學校組織一員的科層組織脈絡，必須尋求調整與化解之道。如何兼顧

對個案與對學校的忠誠乃考驗著輔導教師的智慧。從效忠對象、利益權衡等角度觀之，輔導教師的多重角色關係易使其落入專業倫理與行政倫理間，孰輕孰重的雙情境脈絡倫理衝突。但輔導教師亦在矛盾情境中，思索自己的角色可以發揮哪些專業作為，讓自己更從容面對未來的倫理挑戰。

（三）專業倫理考量與社會文化期待之落差

倫理決策歷程不免受到輔導人員自身價值信念之影響（Brown et al., 2017; Kocet & Herlihy, 2014; Luke et al., 2016; Springer, 2016）。輔導教師長期浸泡在儒家文化的氛圍下，可能已內化重視團體和諧、服從社會秩序、注重群體合作等價值觀，並依此做為生活行事的標準。華人社會乃為關係取向（relational orientation），華人的自我是與他人、與社會關係緊密連結，極為重視關係的認同（Ho, 1991），重視社會人際關係的和諧（高鳳霞、鄭伯壘，2019；Huang, 2016; Valanides et al., 2017）。因此，一旦產生競爭或對立就會破壞和諧的關係，產生緊張感和壓力，故彼此會刻意避開衝突，尤其是公開的衝突（陳秉華，2017；Huang, 2016）。猶如洪莉竹（2016）所指輔導教師的角色責任，需以個案的專業關係為重，但在華人社會裡，「私人關係」與「工作關係」是會相互影響的。本研究發現研究參與者A、D和E在面臨多重角色的倫理判斷時，很清楚地知道在專業角色上，輔導教師理應確保當事人權益、遵守倫理規範，但在社交角色上，輔導教師亦期待自己能處事圓融、以和為貴、避免衝突等，受訪者落入該堅持專業倫理亦或顧及人際需求之兩難。本研究受訪者的經驗突顯了華人講究人情、注重私人關係的特點，而易於遭遇雙重關係的倫理議題（田廣曉、王智弘，2020）。

本研究發現同仁的期待與請託，使輔導教師糾結於自己是否要涉入與個案形成雙重關係的倫理衝突。可見，從社會文化的理路觀之，輔導教師的倫理困境亦來自於「專業角色與責任」與「做為人的需求與情緒」的掙扎（洪莉竹，2016）。如何兼顧「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」乃為輔導教師所面臨的倫理挑戰（洪莉竹，2011）。此不僅彰顯出華人輔導教師在倫理困境中的兩難，也顯現出文化衝擊對輔導教師倫理判斷之影響，身處強調關係自我的華人文化工作場域，華人輔導教師的倫理判斷能否不受社交關係之影響，仍有賴輔導教師自身的文化意識覺察。

綜上所述，輔導教師除面臨多重角色的調適與適應外，加上考量學生權益或學校行政裁示的雙情境脈絡，以及重視關係自我的華人文化，在三者交互影響下，導致華

人輔導教師更難做出倫理專業判斷。但在倫理挑戰中輔導教師不斷思索其專業角色定位，在衝突事件中淬煉並提升自己倫理判斷的態度與能力，以面對未來的倫理衝突之挑戰。

三、實踐的反思與良知的省察是影響未來倫理判斷的關鍵態度

整體而言，輔導教師經歷多重角色倫理衝突後，會在矛盾經驗中自我沉澱與省思，重新檢視自己在衝突經驗中的想法、態度與作為，以帶來對專業的反思和新理解。如洪莉竹（2018）所指在倫理衝突經驗後，輔導人員解讀專業倫理規範的角度與態度有所移動與拓展。研究參與者A和D即在衝突經驗中，理解到承擔多重角色職務乃是高中職輔導教師無可避免之事。也因不同人員寄予輔導教師不同角色期望，易導致角色衝突（Kahn et al., 1964），同時也延伸出多重角色的倫理議題。但在衝突經驗中，兩位受訪者藉由自我反思重新思考輔導教師的角色定位，以釐清自己能力所及的角色職責為何。輔導人員需要找到自己與其他專業人員在角色功能上的同與異（Remley & Herlihy, 2020）。兩位受訪者在經驗中自我成長、自我安頓，不斷調整自己的倫理態度以面對下次的倫理挑戰。此歷程猶如Van Hoose與Paradise（1979）所提五級倫理思考模式，前四個層次較重視外在客觀理性規範，輔導教師初遇倫理困境時，視條文法規為圭臬，一旦偏離理想中的倫理作為便感到不安。但輔導教師在困頓經驗中，逐漸邁向第五層次的原則導向，在矛盾經驗中不斷省思與覺察，透過重新思索專業角色定位、進行「行有不得、反求諸己」的自我調適過程等，進而能以宏觀的角度詮釋倫理、以彈性的方式運用法規，且更能善待當事人。

另外，本研究發現輔導教師亦會透過省思衝突事件結果，重新建構倫理態度。研究參與者B、C和E在挫敗經驗中，對於自己無法顧及個案權益感到自責與愧疚，透過良知的喚起而砥礪自己未來進行倫理決策時，更須全盤思量、周全地兼顧多方需求，期許自己以更純熟的態度和因應策略面對下次倫理挑戰，以確保當事人福祉。可見，輔導教師的良知、良能乃是維繫專業倫理的重要底蘊。此經驗歷程如助人專業倫理雙元模型（王智弘，2013，2018）之概念，透過助人專業工作者的自我精進與成長，發展內在道德修為與自我積極主動作為，進而確保當事人權益，對社會與他人做出貢獻。藉由「盡己」而「推己及人」的倫理行為，乃透過助人工作者提升自我德行之涵養而止於至善。可知，西方的倫理思維乃建立在理性規範之原則，反觀華人的倫理觀乃透過助人工作者自身德行涵養之昇華與自我修為之鍛鍊，以達保護當事人權益。

總言之，本研究結果與過去文獻有所呼應（王智弘，2013，2018；田廣曉、王智弘，2020；Van Hoose & Paradise, 1979），在倫理困境中，條文法規雖提供助人工作者參考與指引，但實務現場的情境脈絡複雜且多元，需仰賴助人者不斷自我精進或透過專業諮詢，在對話與反思中檢視自己的價值觀與信念，釐清並定位自己的專業角色。最後，以良心自我修為出發，透過良善之動機、採取良善的行動以達成良善之結果，更能確保當事人之福祉。

四、建議與研究限制

（一）鼓勵輔導教師自我檢視倫理決策之依據

依本研究結果，無論是多重角色的調適、難以兼顧個案需求與行政期待之雙情境脈絡，或專業角色責任與文化經驗的衝擊，均可能導致輔導教師倫理困境。但在本研究參與者經驗中，發現輔導教師經歷倫理衝突時，雖倍感為難與不知所措，但經歷衝突後卻鮮少覺察此倫理衝突的真正來源、自己當下專業作為的判斷依據、以及該經驗對其未來倫理判斷之影響，而是在訪談中，不斷整理與省思才對自己的倫理決策歷程有更深刻的理解。但透過不斷學習精進和內省覺察，能釐清自己的立場，不斷對自我的價值觀與態度進行反思以做出適宜的倫理考量（張馥媛，2015；Rogerson et al., 2011）。故本研究建議輔導教師在倫理困境中，需不斷自我覺察或自我觀照以檢視自己的倫理考量，方能做出契合專業、情境以及文化脈絡之倫理判斷，以免進退觸藩。

（二）在倫理教育中納入本土文化觀點之必要

從研究資料分析發現，輔導教師的倫理判斷除「應然」的專業倫理守則考量，亦需衡量在真實情境脈絡中，如何「實然」與個案相關人員互動，在人際互動情境中，涉及許多文化價值的運作機制。故，本研究建議倫理教育訓練單位可納入本土文化之觀點，培養輔導教師以更宏觀的態度省思倫理衝突經驗，提升其對倫理衝突事件的文化敏感度，減緩東西文化差異所帶來的不適應感，使其在面臨相關倫理議題時能更周密思量，做出適切之倫理判斷，以確保個案福祉。

（三）建立校園督導制度有其重要性

在受訪者B、C和E的倫理判斷經驗中，因行政考量或人情壓力而危害到個案權益，其行為結果不如其預期，亦使他們深感內疚。反觀，受訪者A與C在面臨倫理困境時，透過尋求專業督導或請益資深專業人員，運用身旁資源作為因應策略，其對行動結果較為滿意。可見，在棘手的倫理困境中，若有督導的協助，將有助輔導教師更

具體釐清其倫理困境且有效提供專業協助。如臺灣輔導與諮商學會（2015）學生輔導工作倫理守則之呼籲：「輔導教師在角色任務或關係界限之釐清或維持發生困難時，應尋求同儕支援、向專業人員或督導諮詢，做適度之調整（3.2.2）。但依國內現行的高中職輔導現場，尚未建立完善的校園督導制度。輔導教師遇到專業瓶頸時，必須於校外自費聘請督導協助。長期因應多重工作責任需求、處於角色模糊與角色衝突的情境中，又在缺乏臨床督導下承接大量個案，使輔導教師處於高度壓力的工作環境（Cervoni & DeLucia-Waack, 2011），甚至導致專業耗竭（Bardhoshi et al., 2014; Mullen et al., 2018）。但經過督導的指導與支持，可幫助其產生自信並獲得解決方法（Studer, 2005）。由此顯現出建立並推展校園督導制度實有其重要性和需求性。

（四）研究限制

本研究以五位研究參與者為研究對象，其中性別、學歷和任教於高中或高職的人數比例分布不均，所得結果不能代表全臺灣高中職輔導教師倫理衝突經驗的實務現狀，擬建議未來相關研究可以邀集多元化的研究參與者提供經驗，或透過量化分析之方式，以了解其倫理判斷之機制是否有所不同。

另外，在研究主題上，本研究主要探討高中職輔導教師的多重關係議題，基於校園工作場域的特性，輔導教師亦常面臨到價值衝突倫理議題，進而讓輔導教師在面對學校政策與個人價值觀衝突時，擔心損及當事人的權益。後續研究建議可以針對輔導教師價值觀的倫理議題加以探討。

參考文獻

- 牛格正、王智弘（2008）：助人專業倫理。心靈工坊。[Niu, G. Z., & Wang, C. H. (2008). *Helping professions ethics*. PsyGarden.]
- 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），vi-xi。[Wang, C. H. (2013). From cultural understanding to the construction of the theory of containing culture: From the dual model of helping professional ethics to the binary model of research ethics. *Taiwan Counseling Quarterly*, 5(3), vi-xi.]
- 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），臺灣輔導一甲子（335-368頁）。心理。[Wang, C. H. (2018). The past, present, and future of consultation ethics issues. In W. Hsiao, & H. L. Tien (Eds.), *Sixty years of counseling in Taiwan* (pp.335-368). Psychological Publishing.]

- 田廣曉、王智弘（2020）：大陸地區大學諮商師涉及雙重關係倫理議題之本土化探討。本土心理學研究，**54**，113-173。[Tian, G. X., & Wang, C. H. (2020). An indigenous study of the dual relationship ethical issues encountered by university counselors in China. *Indigenous Psychological Research in Chinese Societies*, *54*, 113-173. [https://doi.org/10.6254/IPRCS.202012_\(54\).0003](https://doi.org/10.6254/IPRCS.202012_(54).0003)]
- 吳孟容（2016）：雙重關係對高中職輔導老師個案諮商之影響研究（未出版之碩士論文）。東海大學。[Wu, M. R. (2016). *A study of high school counselors' experience of teacher-student dual relationship* (Unpublished master's thesis). Tunghai University.]
- 李佳儒、張勻銘、王智弘、楊淳斐（2012）：諮商心理師團體諮商倫理信念與行為之探究。中華輔導與諮商學報，**34**，53-81。[Li, J. R., Chang, Y. M., Wang, C. H., & Yang, C. F. (2012). Counseling psychologists' ethical beliefs and behaviors on group counseling. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, *34*, 53-81. <https://doi.org/10.7082/CJGC.201212.0053>]
- 林金定、嚴嘉楓、陳美花（2005）：質性研究方法：訪談模式與實施步驟分析。身心障礙研究，**3**（2），122-136。[Lin, J. D., Yen, C. F., & Chen, M. H. (2005). Qualitative research method: Models and steps of interviewing. *Journal of Disability Research*, *3*(2), 122-136. <https://doi.org/10.30072/JDR.200506.0005>]
- 施丁仁、陳源滄、王智弘（2017）：員工協助方案提供企業諮商服務過程中涉及雙重倫理議題之探討。輔導與諮商學報，**39**（2），55-78。[Shih, T. J., Chen, Y. C., & Wang, C. H. (2017). The ethical issues over dual relationship in the workplace counseling service offered by employee assistance programs. *The Journal of Guidance and Counseling*, *39*(2), 55-78.]
- 洪莉竹（2008）：中學輔導人員專業倫理困境與因應策略研究。教育心理學報，**39**（3），451-472。[Hung, L. C. (2008). Ethical dilemmas and coping of secondary school counselors. *Bulletin of Educational Psychology*, *39*(3), 451-472. <https://doi.org/10.6251/BEP.20070821.2>]
- 洪莉竹（2011）：中小學學校輔導人員倫理決定經驗研究。輔導與諮商學報，**33**（2），87-107。[Hung, L. C. (2011). Experiences of school counselors in ethical decision making. *The Journal of Guidance and Counseling*, *33*(2), 87-107. <https://doi.org/10.7040/JGC.201111.0087>]
- 洪莉竹（2016）：實務工作者面對倫理挑戰的考量與經驗—台灣諮商輔導倫理議題研究之探討。臺灣諮商心理學報，**4**（1），1-16。[Hung, L. C. (2016). The considerations and experiences of practitioners in facing ethical challenges: A study of the research on ethical issues in counseling in Taiwan. *Journal of Taiwan Counseling*

- Psychology*, 4(1), 1-16. <https://doi.org/10.29824/JTCP>]
- 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，53，151-189。[Hung, L. C. (2018). A review study of counseling ethics research between 1986 - 2017 in Taiwan. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 53, 151-189. <https://doi.org/10.3966/172851862018100053006>]
- 高淑清（2008）：質性研究的18堂課—首航初探之旅。麗文文化。[Kao, S. C. (2008). *18 lessons in qualitative research*. Liwen Publishing.]
- 高鳳霞、鄭伯壘（2019）：華人組織中的人際壓力源：主位與客位構念之比較。中華心理學刊，61（2），73-96。[Kao, F. H., & Cheng, B. S. (2019). Interpersonal stressors in the Chinese organizations: Etic and emic concepts comparison. *Chinese Journal of Psychology*, 61(2), 73-96. [https://doi.org/10.6129/CJP.201906_61\(2\).0001](https://doi.org/10.6129/CJP.201906_61(2).0001)]
- 常雅惠（2012）：人情、面子、關係：中國人行動邏輯的建構。赤峰學院學報，33（7），171-173。[Chang, Y. H. (2012). Human feelings, face, and relationship: The construction of Chinese action logic. *Journal of Chifeng University*, 33(7), 171-173.]
- 張素惠、莊謹鳳、王智弘（2019）：員工協助方案人員面對保密議題之倫理判斷歷程研究。教育心理學報，51（2），231-255。[Chang, S. H., Chuang, J. F., & Wang, C. H. (2019). Ethical judgment process for employee assistance program professionals on confidentiality issues. *Bulletin of Educational Psychology*, 51(2), 231-255. [https://doi.org/10.6251/BEP.201912_51\(2\).0003](https://doi.org/10.6251/BEP.201912_51(2).0003)]
- 張馥媛（2015）：臨床心理師心理治療中非性雙重關係倫理決策歷程之研究（未出版之博士論文）。國立彰化師範大學。[Chang, F. Y. (2015). *A study of the ethical decision-making process of non-sexual dual relationship in clinical psychotherapy* (Unpublished doctoral dissertation). National Changhua University of Education.]
- 陳秉華（2017）：人我關係協調的諮商模式。載於陳秉華（主編），多元文化諮商在臺灣（147-174頁）。心理。[Chen, P. H. (2017). Counseling mode of coordinating human-self relationship. In P. H. Chen (Ed.), *Multicultural counseling and therapy in Taiwan* (pp.147-174). Psychological Publishing.]
- 彭泗清（1993）：中國人「做人」的概念分析。本土心理學研究，2，277-314。[Peng, S. Q. (1993). Analysis of the concept of Chinese "being human". *Indigenous Psychological Research in Chinese Societies*, 2, 277-314. <https://doi.org/10.6254/1993.2.277>]
- 鈕文英（2021）：質性研究方法與論文寫作（三版）。雙葉書廊。[Niu, W. Y. (2021). *Qualitative research methodology and thesis writing* (3rd ed.). Yeh Yeh Book Gallery.]
- 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。[Hwang,

- K. K. (2010). *Favor and face: Chinese power game*. China Renmin University Press.]
- 黃光國 (2018) : 內聖與外王：儒家思想的完成與開展。心理。[Hwang, K. K. (2018). *Internal sage and external king: Complete and development of Confucian theory*. Psychological Publishing.]
- 楊堯翔、黃文俐、蔡佳伶、江佩耘、吳芝儀 (2016) : 大專院校諮商多重關係之探討。輔導季刊, 52 (4) , 39-48。[Yang, Y. H., Huang, W. L., Tsai, J. L., Jiang, P. Y., & Wu, C. Y. (2016). Inquiry into multiple relationship among college counseling. *Guidance Quarterly*, 52(4), 39-48.]
- 臺灣輔導與諮商學會 (2015年 10 月 31 日) : 學生輔導工作倫理守則。學生輔導工作倫理守則專區。 https://www.guidance.org.tw/school_rules/content.html。[Taiwan Guidance and Counseling Association. (2015, October 31). *Student counseling code of ethics*. Student Counseling Code of Ethics Section. https://www.guidance.org.tw/school_rules/content.html]
- 教育部 (2014年 11 月 12 日) : 學生輔導法。全國法規資料庫。 <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0070058>。[Ministry of Education. (2014, November 12). *Student guidance and counseling act*. Laws & Regulations Database of the Republic of China (Taiwan). <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0070058>]
- 謝明瑾、王智弘 (2016) : 國民小學諮商心理師面臨保密議題倫理判斷歷程之敘說研究。臺灣諮商心理學報, 4 (1) , 17-43。[Hsieh, M. C., & Wang, C. H. (2016). Narrative research on ethical judgment process of counseling psychologists at elementary school when facing confidentiality issues. *Journal of Taiwan Counseling Psychology*, 4(1), 17-43. <https://doi.org/10.29824/JTCP>]
- 簡晉龍、黃囁莉 (2015) : 華人權威取向之內涵與形成歷程。本土心理學研究, 43 , 55-123。[Chien, C. L., & Huang, L. L. (2015). The components and formation process of Chinese authoritarian orientation. *Indigenous Psychological Research in Chinese Societies*, 43, 55-123. <https://doi.org/10.6254/2015.43.55>]
- American School Counselor Association. (2016). *ASCA ethical standards for school counselors*. ASCA Ethical Standards for School Counselors. <https://www.schoolcounselor.org/getmedia/44f30280-ffe8-4b41-9ad8-f15909c3d164/EthicalStandards.pdf>
- Bai, S., Lu, F., & Liu, D. (2019). Subordinates' responses to paternalistic leadership according to leader level. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 47(11), 1-14. <https://doi.org/10.2224/sbp.8430>
- Bardhoshi, G., Schweinle, A., & Duncan, K. (2014). Understanding the impact of school factors on school counselor burnout: A mixed methods study. *Professional Counselor*, 4,

- 426-443. <https://doi.org/10.15241/gb.4.5.426>
- Biaggio, M., Paget, T., & Chenoweth, M. (1997). A model for ethical management of faculty-student dual relationships. *Professional Psychology: Research and Practice*, 28(2), 184-189. <https://doi.org/10.1037/0735-7028.28.2.184>
- Brooks, J., & King, N. (2014). Doing template analysis: Evaluating an end-of-life care service. In *SAGE Research Methods Cases*. SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/978144627305013512755>
- Brooks, J., McCluskey, S., Turley, E., & King, N. (2015). The utility of template analysis in qualitative psychology research. *Qualitative Research in Psychology*, 12(2), 202-222. <https://doi.org/10.1080/14780887.2014.955224>
- Brown, T., Armstrong, S., Bore, S., & Simpson, C. (2017). Using an ethical decision-making model to address ethical dilemmas in school counseling. *Journal of School Counseling*, 15(13), 1-30.
- Cervoni, A., & DeLucia-Waack, J. (2011). Role conflict and ambiguity as predictors of job satisfaction in high school counselors. *Journal of School Counseling*, 9(1), 1-30.
- Chen, P. H. (2009). A counseling model for self-relation coordination for Chinese clients with interpersonal conflicts. *The Counseling Psychologist*, 37(7), 987-1009. <https://doi.org/10.1177/0011000009339975>
- Corey, G., Corey, M. S., & Corey, C. (2019). *Issues and ethic in the helping professions* (10th ed.). Cengage Learning.
- Cottone, R. R. (2001). A social constructivism model of ethical decision making in counseling. *Journal of Counseling & Development*, 79(1), 39-45. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.2001.tb01941.x>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018)：質性研究的五種取徑（李政賢，譯）。五南。（原著出版年：2017）[Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (C. H. Lee, Trans.). Wu-Nan.]
- Deng, J., Qian, M., Gan, Y., Hu, S., Gao, J., Huang, Z., & Zhang, L. (2016). Emerging practices of counseling and psychotherapy in China: Ethical dilemmas in dual relationships. *Ethics and Behavior*, 26(1), 63-86. <https://doi.org/10.1080/10508422.2014.978978>
- Fia, S. D., Asamani, L., & Dai-Kosi, A. D. (2016). Students' perception of dual/multiple relationships in academia: Implications for professional practice and counselling. *The International Journal of Humanities and Social Studies*, 4(12), 246-255.
- Goodman-Scott, E. (2015). School counselors' perceptions of their academic preparedness

- and job activities. *Counselor Education and Supervision*, 54, 57-67. <https://doi.org/10.1002/j.15566978.2015.00070.x>
- Ho, D. Y. F. (1991). Relational orientation and methodological individualism. *Bulletin of the Hong Kong Psychological Society*, Nos. 26/27, 81-95.
- Huang, L. L. (2016). Interpersonal harmony and conflict for Chinese people: A yin-yang perspective. *Frontiers in Psychology*, 7, 847. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00847>
- Hwang, K. K. (1987). Face and favor: The Chinese power game. *American Journal of Sociology*, 92(4), 945-974.
- Jackson, J. L. (2007). Faculty-student dual relationships: Implications for counselor educators. *The Alabama Counseling Association Journal*, 33(1), 1-10.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. Wiley.
- Kimber, M., & Campbell, M. (2014). Exploring ethical dilemmas for principals arising from role conflict with school counsellors. *Educational Management Administration & Leadership*, 42(2), 207-225. <https://doi.org/10.1177/1741143213499259>
- King, N. (2012). Doing template analysis. In G. Symon & C. Cassell (Eds.), *Qualitative organizational research: Core methods and current challenges* (pp.426-450). SAGE.
- Kitchener, K. S. (1984). Intuition, critical evaluation and ethical principles: The foundation for ethical decision in counseling psychology. *The Counseling Psychologist*, 12(3), 43-55.
- Kitchener, K. S. (1988). Dual role relationships: What makes them so problematic? *Journal of Counseling & Development*, 67(4), 217-221.
- Kocet, M., & Herlihy, B. (2014). Addressing value-based conflicts within the counseling relationship: A decision-making model. *Journal of Counseling & Development*, 92(2), 180-186. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.2014.00146.x>
- Lazarus, A. A., & Zur, O. (Eds.). (2002). *Dual relationships and psychotherapy*. Springer.
- Levitt, D. H., Farry, T. J., & Mazzarella, J. R. (2015). Counselor ethical reasoning: Decision-making practice versus theory. *Counseling and Values*, 60, 84-99. <https://doi.org/10.1002/j.2161-007X.2015.00062.x>
- Luke, M., Gilbride, D., & Goodrich, K. (2016). School counselors' approach to ethical decision making. *Journal of Counselor Leadership and Advocacy*, 4(1), 1-15. <https://doi.org/10.1080/2326716x.2016.1223569>
- Moleski, S. M., & Kiselica, M. S. (2005). Dual relationships: A continuum ranging from the destructive to the therapeutic. *Journal of Counseling and Development*, 83(1), 3-11.

- <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2005.tb00574.x>
- Mullen, P., Blount, A., Lambie, G., & Chae, N. (2018). School counselors' perceived stress, burnout, and job satisfaction. *Professional School Counseling, 21*(1), 2156759X1878246. <https://doi.org/10.1177/2156759x18782468>
- Mullen, P., & Crowe, A. (2017). Self-stigma of mental illness and help seeking among school counselors. *Journal of Counseling and Development, 95*(4), 401-411. <https://doi.org/10.1002/jcad.12155>
- Pope, K. (1991). Dual relationships in psychotherapy. *Ethics and Behavior, 1*(1), 21-34. https://doi.org/10.1207/s15327019eb0101_3
- Remley, T. P. Jr., & Herlihy, B. (2020). *Ethical, legal, and professional issues in counseling* (6th ed.). Pearson Education.
- Rogerson, M., Gottlieb, M., Handelsman, M., Knapp, S., & Younggren, J. (2011). Nonrational processes in ethical decision making. *American Psychologist, 66*(7), 614-623. <https://doi.org/10.1037/a0025215>
- Rupert, P., & Holmes, D. (1997). Dual relationships in higher education. *Journal of Higher Education, 68*(6), 660-678. <https://doi.org/10.1080/00221546.1997.11779005>
- Springer, S. I. (2016). When values blur the lines: Navigating an ethical dilemma in school counseling. *The Journal of Counselor Preparation and Supervision, 8*(2), 70-85. <https://doi.org/10.7729/82.1082>
- Studer, J. R. (2005). Supervising school counselors-in-training: A guide for field supervisors. *Professional School Counseling, 8*(4), 353-359.
- Valanides, C., Sheppard, E., & Mitchell, P. (2017). How accurately can other people infer your thoughts: And does culture matter? *PLoS ONE, 12*(11), e0187586. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0187586>
- Van Hoose, W. H., & Paradise, L. V. (1979). *Ethics in counseling and psychotherapy: Perspectives in issues and decision making*. Carroll Press.
- Welfel, E. R. (2016). *Ethics in counseling and psychotherapy: Standards, research, and emerging issues* (6th ed.). Cengage Learning.

收件日期：110年01月13日

一審日期：110年06月27日

二審日期：110年10月10日

三審日期：110年12月22日

通過日期：111年01月17日

The Process of Ethical Judgment on Multi-Role Conflicts of High School Counselors in Chinese Cultural Context

Ya-Yu Cheng Su-Hui Chang Jin-Fong Chuang Chih-Hung Wang*

National Changhua University of Education

School counseling plays an important role as the problems that high school students face become more complex. However, there are many challenging ethical situations on school grounds nowadays. Particularly, school counselors frequently confront complex ethical dilemmas that often involve relationships with principals, parents, and other stakeholders. In interacting with different people, school counselors must play various roles involving ethical issues. In Taiwanese high schools currently, school counselors must play multiple roles at the same time, including as educators, counselors, administrators, and so on. The potential for conflict in these situations can be exacerbated by differences in the roles and responsibilities of personnel within the school. Furthermore, unlike Western cultures that value individualism, Chinese culture is strongly influenced by the relationship network society. Therefore, playing multiple roles towards students is more likely to face ethical issues in Chinese culture. Based on the nature and characteristics of Chinese society, the ethical issue of multiple relationships is more complicated in Chinese culture. Hence, this study aims to explore the process of ethical judgment on multi-role conflicts encountered by high school counselors. Ethical judgment involves personal experiences, such as mental health struggles, ethical values, action decisions, adjustment strategies, reflection, etc. Therefore, the current study employed an exploratory, qualitative research design to assess the experiences and perceptions of participants.

The study data was collected from the interviews of five participants working in senior high schools for at least three years. This study employed purposive sampling methods to find school counselors for the interviews. All participants indicated their interest in the study by providing their names and signing research consent. The data analysis was conducted with Template Analysis Style, which is a method of thematic analysis that has been applied in a broad range of research areas in the social sciences. Regarding the results, participants' experiences of

* Corresponding author: Chih-Hung Wang, e-mail: ethicgm@gmail.com
doi: 10.53106/172851862022090065002

the ethical judgment process were divided into four stages, including the conflict stage, decision stage, action stage, and influence stage. Initially, the first stage was identified as the conflict stage. High school counselors encountered: (1) the conflict of different responsibilities among multiple roles, (2) the conflict between clients' well-being and administrative requirements, and (3) the conflict between professional expectations and interpersonal needs. In the decision stage, the main considerations included: (1) the best welfare of clients, (2) considering the administrative ethics in a school organization, and (3) the influence of Chinese interpersonal interaction. In the action stage, the current study indicated that high school counselors would take four strategies in the ethical dilemma: (1) clarifying professional responsibilities of school counselors, (2) seeking professional supervisors' assistance or consulting senior colleagues, (3) applying for external resources to reduce the ethical dilemma, and (4) adjusting self-expectations to meet the needs of the situation. The influence stage refers to the impact of ethical dilemmas for high school counselors. According to the result of the study, this stage showed that (1) participants would rethink the professional role of high school counselors, (2) they would adjust inadaptation and accept role restrictions, and (3) they would reflect on the results of the conflict and reconstruct ethical attitudes. Based on the results of the current study, relevant recommendations were proposed: (1) encouraging high school counselors to examine their criteria for making ethical judgments, (2) enhancing the awareness of indigenous psychology in ethical education, and (3) establishing a system of professional supervisors for high school counselors.

Keywords: Chinese culture, ethical judgment process, multiple roles conflict, school counselors, senior high school.