

打破重來，才有未來——停課不停學之 青少年通訊關懷與輔導諮商實務

Broken and Reborn: The Practice of Online Guidance and Counseling for Adolescents During the COVID-19 Pandemic

林世欣¹、曾仁美²、邱敏麗³

Shih-Hsin Lin¹, Ren-Mei Tseng², Min-Li Chiou³

摘要

因應新冠肺炎（COVID-19）之防疫需求，開啟我國教育史上首次的「停課不停學」時期，而於此居家線上學習期間，為使在學學生之心理健康獲得照顧，輔導人員得依據教育部公布之《嚴重特殊傳染性疾病期間各級學校及學生輔導諮商中心通訊關懷與輔導諮商參考原則》進行通訊關懷與輔導諮商。青少年對於嘗試使用通訊設備尋求心理協助的意願高，且有其實施成效，因此相關經驗可提供後續遠距輔導工作參考。實務工作中，青少年通訊關懷與輔導諮商的進行可分為同步、非同步、同步與非同步交互使用等不同形式。為協助青少年於防疫停課時期的心理健康，通訊關懷與輔導諮商的目標應注意「維持人際連結感」、「建立內在穩定度」、「預防危機發生率」三方面。而比起面對面輔導，使用通訊設備進行青少年心理健康服務時，更須注意「設備與技術的考量」、「獨特的倫理考量」、「與家庭密切合作」等原則。新冠肺炎疫情的流行，提醒輔導工作者需重新思考讓各項心理服務變得容易取得的重要性，此時期的青少年通訊關懷與輔導諮商實務經驗，不僅是停課不停學時期的權宜之計，更能成為未來規劃與執行遠距心理專業服務的重要依據。

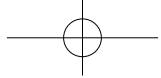
關鍵詞：通訊諮商、疫情心理健康、青少年輔導、學校輔導工作、輔導諮商實務

¹國立高雄師範大學諮商心理與復健諮商研究所 博士候選人、臺南市立忠孝國中 專任輔導教師

²禾心心理諮商所 諮商心理師兼所長

³沙遊世界表達與療癒發展中心 副執行長

通訊作者：林世欣，（701）臺南市崇善路151號 臺南市立忠孝國中，E-mail：sing047@ms39.hinet.net



壹、前言

2021年5月18日，因新冠肺炎（COVID-19）疫情升溫，教育部宣布「全國各級學校因應疫情停課居家線上學習」，開啟我國教育史上首次「停課不停學」，更因疫情暫時未趨緩和，此政策持續延長至直接銜接暑假。為使這段時間的學生學習不中斷，線上教學的執行方式與成效提升，頓時成為全國教師與家長最重要的焦點與目標。而如何在遠距環境中仍能持續各項學校輔導工作，自然也成為各輔導專業單位與現場輔導人員的共同挑戰。

聯合國兒童基金會指出：「居家防疫」生活對未成年者的福祉帶來挑戰，包含心理上擔憂疫情、與親友分離的孤獨與失落、甚至可能須與施暴者一起困在家中的壓力，加上無法獲得一般能從學校及社區得到的支持，這些都對兒童青少年的心理健康形成嚴峻考驗（聯合國兒童基金會，2021）。國內於此波「停課不停學」時期，許多社區及社福機構之面對面心理諮商也暫時停止，而根據2010年7月29日衛福部所公布之《心理師執行通訊心理諮商業務核准作業參考原則修正規定》，未滿18歲之兒童青少年又無法進行通訊心理諮商。於此脈絡背景下，為能照顧弱勢及有需求之兒童青少年心理健康，以遠距通訊方式持續學校輔導工作就更具重要性。

教育部於2021年7月1日公布《嚴重特殊傳染性疾病期間各級學校及學生輔導諮商中心通訊關懷與輔導諮商參考原則》，明定輔導人員於此停課不停學時期依據《學生輔導法》對學生以通訊方式施以關懷與輔導諮商，非《心理師法》所規範之心理師業務，讓學校及學生輔導單位於此時期執行通訊關懷與輔導

諮商能於法有據。研究指出：青少年對於使用通訊設備尋求心理協助感到有興趣，嘗試使用的意願也高（王智弘等人，2008；王雯華，2012；莊博凱，2008；Glasheen & Campbell, 2009）。運用通訊設備可增加服務管道，以滿足青少年族群的需要，並達到提升心理健康的成效（Mallen et al., 2005; Michard & Colom, 2003）。因此，記錄此段停課時期實務上如何運用遠距通訊設備進行青少年輔導諮商的歷程，並加以探究與討論，便是對後續輔導工作非常有助益的一環。

過往國內已有許多機構運用電話或網路提供青少年通訊服務，如：「雲林縣中小學輔導網路向日葵計畫」、衛生福利部國民健康署的「秘密花園—青少年視訊諮商網」、兒童福利聯盟所設立的「踮貢少年專線服務」等，也有其實施成效（王智弘等人，2008；吳思儀等人，2021）。事實上，隨著手機、電腦與網路等各項現代科技產品的迅速便利化與普及化，應用通訊設備於心理衛生工作必然是未來趨勢（王智弘等人，2008；唐鳳，2020；張景然，2001；Sampson et al., 1997; World Health Organization [WHO], 2010）。因此，此段時間青少年通訊關懷與輔導諮商工作的執行，不僅是停課不停學時期的權宜之計，更名為後續遠距輔導工作提供實務經驗，並成為未來規劃與執行遠距心理專業服務的重要依據，是值得討論的議題。

貳、青少年通訊關懷與輔導諮商的進行

美國全國合格諮商師委員會定義輔導諮商工作中的「遠距專業服務」，分為透過音頻（如：電話）、書面文本（如：電子郵件）、書面訊息（如：聊天



軟體）、視頻（如：視頻軟體）、社群網絡等方式（National Board for Certified Counselors [NBCC], 2016）。而這些通訊關懷與輔導諮商的進行管道，又可以分為同步、非同步、以及同步和非同步交互使用等不同形式（車佩娟，2011；鄭惠君，2007；Wright, 2002）。

於實務工作現場中進行青少年通訊關懷與輔導諮商，同步通訊通常可使用電話（手機）進行，非同步通訊則可使用電子郵件、網頁等方式傳遞，而line、google classroom等手機與電腦軟體介面，既能進行文字、圖片、檔案之類非同步訊息的傳遞，也能使用語音、視訊等方式進行即時通訊，於同一介面內可視個人需求與使用情境將兩者交互使用，是頗為便利的通訊載體。另外，FB、IG等青少年常使用之社群軟體，除可進行同步、非同步之通訊聯繫，還可用以連結對方之社群發文及朋友圈，若以此作為通訊關懷與輔導諮商之聯繫管道，雖符合青少年文化也有其便利性，但也更容易讓彼此關係與處遇方式更形複雜，在使用上就需要更多仔細考量的層面。

在青少年通訊關懷與輔導諮商實務工作中，同步通訊與非同步通訊可運用於不同用途，也有不同的功效，茲分述如下：

一、同步通訊

同步通訊的優點如其名稱，具即時互動與立即回饋的功能。過去學校機構因受學生上課型態所限制，在同步通訊的使用上明顯較社區機構少（王智弘等人，2008）。而電話聯繫是過往最常使用的心理健康同步通訊服務方式，多運用於輔導諮商之日程安排、諮詢、轉介、危機處遇和督導等方面，不僅具有悠

久的實務使用歷史，也有實證研究支持其效果（Mallen et al., 2005）。電話聯繫也是學校過往輔導工作中，與家長或網絡單位進行聯繫溝通的常用輔助管道，因此，於停課時期透過電話進行青少年通訊關懷與輔導諮商，因符合家長習慣而接受度高，是簡單便捷的通訊管道。

除電話聯繫外，透過網路以視訊影像方式進行通訊關懷與輔導諮商，則是在互動感受上最接近面對面輔導的模式，也因此利於直接延續過往的輔導關係與互動模式。根據財團法人臺灣網路資訊中心（2020）的調查結果顯示，12至14歲的青少年網路行為有98.4%；15至19歲的青少年網路行為更是高達100%。由於網路是青少年常用而熟悉的資源，運用網路進行同步通訊符合青少年之使用習慣，也能提高青少年願意運用心理健康資源的意願（Glasheen & Campbell, 2009; Glasheen et al., 2016; Michard & Colom, 2003）。另外，影像具有比單純音訊能收集到表情、手勢等更多訊息的優點，也是有利於輔導工作運行之處。實務經驗中，視訊通訊因透過鏡頭，而可能有機會直接觀察到受輔者的家庭生活及人際互動模式，並進而對其議題有更直接而深入的了解，則是使用視訊通訊的附加益處。

此波停課不停學時期，因多數學校採用google classroom進行教學活動，並配搭google meet做師生間之視訊授課與互動管道，因此，輔導人員可配合學校整體規劃，運用google classroom為受輔者開設個別線上教室，或在導師及任課老師之同意下，加入其班級線上教室，並以此為管道與青少年進行視訊通訊及文字訊息聯繫。此外，青少年常使用之line、FB、IG也有網路視訊功能，然而因其可雙向開啟通話，此部分與google classroom中教師可單方決定是否開啟及



提供meet連結給學生進行通話不同，輔導人員可視受輔者需求及情境脈絡進行考量後，選定合宜的聯繫管道。

然而，同步通訊因需即時互動，在進行前需仔細確認雙方可行的時間，以及安排安靜隱私空間，才能達到順暢進行的效果。輔導人員也需注意使用同步通訊的時間是否對青少年之課程學習與家庭生活形成打擾，並盡力就此部分與其他教師及家長達成共識，以利於生態系統的合作。此外，因發展階段正值自我中心主義時期，青少年通常具有個人神話及想像觀眾的心理特質（Elkind, 1967）。也可能有青少年因此面對同步通訊的鏡頭感到不自在，或對通訊管道與面對面輔導相比較的落差感覺失落，為避免此部分對晤談關係產生負面影響，這時就仰賴輔導人員細心覺察及尊重其心理需求，並能適時採取如：邀請共同進行某些活動、回顧過往討論脈絡、關心其此時此刻狀態等策略，以逐步取得信任與重建關係，才能使通訊關懷與輔導諮商進行順暢與成效提升。

二、非同步通訊

非同步通訊中，過往較常使用的服務型態有輔導資訊網頁、E-mail及留言板等方式（王智弘等人，2008）。比起同步通訊關懷與輔導諮商方式，非同步方式較不受雙方共同時間限制，學生可在晚上或假日等非上課或約定晤談時間使用，不但可彌補彼此作息時間上的落差，也減低同步通訊需先約定合宜時間與準備適當通訊地點的複雜程序，因此是過往學校單位較常使用的方式（王智弘等人，2008；車佩娟，2011）。

也因非同步通訊不需立刻回應，可依個人需求挑選方便及感覺安全的使用

時間，及有充分空間斟酌表達方式，常讓青少年感受上較容易藉以反應自身狀態，並且提高其接受程度。另外，非同步通訊也適合作為提供初級輔導相關資訊的媒介空間（王智弘等人，2008）。非同步通訊如果與同步通訊搭配交互使用，更可作為彼此持續交流與增進互動的補充管道。例如於本次停課不停學期間，面對青少年經驗疫情可能有的疑慮或恐慌心理，以及停課後減少人際連結的孤獨感與失落感等常見議題，輔導人員透過輔導資訊網頁、E-mail、google classroom管道提供相關安心文宣，就是協助其穩定身心狀態的便捷作法。而實務工作上，更有許多青少年能發揮其創意特質，運用非同步通訊管道以照片、音樂、影片分享生活日常與內在感受，此部分不但可突破語言互動的限制，更協助輔導人員貼近青少年的生活與需求；或遇面臨升學議題之個案，輔導人員可運用非同步通訊傳遞學習輔導資料與升學資訊，待學生充分閱讀與思考後，於即時通訊時間再行討論，不但可節省討論時間並能有容易聚焦之效果，這些實例都是同步與非同步通訊交互運用的良好方式。

參、青少年通訊關懷與輔導諮商的目標

停課不停學時期的通訊關懷與輔導諮商服務，除了持續過往之輔導工作外，工作目標自然也須因應此時期之受輔者及環境脈絡需求而有所微調，茲分「維持人際連結感」、「建立內在穩定度」、「預防危機發生率」三部分，闡釋此時期之重要輔導目標及實務進行方式，以及運用通訊管道進行時需特別注意的部分。



一、維持人際連結感

疫情期間，失去社會連結、支持系統的減少、日常生活架構的變動等因素，都對青少年的心理健康帶來影響，而通訊關懷與輔導諮商服務能降低這些影響（Liang et al., 2020; Power et al., 2020; Wade et al., 2020）。青少年雖然不易受到病毒的嚴重感染，但因其正值自我概念與人際連結有重要需求的發展階段，可能比成人更容易因疫情影響心理健康，甚或帶來終身影響（Wade et al., 2020）。尤其疫情升溫期間，為免病毒傳播需減少人際接觸，多數青少年因非家庭主要經濟及生活維持來源而無必需性外出，接觸的人往往只剩下同住家人，若其就讀學校安排之線上課程又多採用非同步教學模式，更可能只是單向的進行學習活動，而與老師及同儕之線上互動機會極少。於此情形下，輔導人員以通訊方式進行關懷與輔導諮商，不但能持續彼此關係而有利於復課後盡速回復常態性輔導，也正是於此非常時期維持其人際連結與互動的少數機會，因此可說是穩定青少年心理健康的重要基礎。

實務工作上，輔導人員可能擔心於遠距通訊狀態中，輔導工作的進行框架與倫理議題未能完全與面對面輔導服務一致，甚或因此自我設限。然而，若能運用災難諮商觀點看待此多變動時期之心理健康服務工作，因應受輔者之生活情境與場域脈絡，並針對即時與當下的需求採取多元化介入及積極服務的模式，才能真正符合不穩定的現場所需（趙祥和，2014）。例如：如何盡速適應線上課程模式以維持學習、疫情期間所需的身心保健資訊、面對長期未能與朋友相聚的失落感、甚至無法進行畢業典禮等重要儀式的遺憾等，都是因當前特殊

時期容易產生的青少年重要議題，輔導人員若能回到專注於受輔者當下所思考、所感受、所在乎，與其有所連結並提供適時回應，並由此進行短期工作目標的調整，才是符合受輔者最大利益，且建基於實際情境需求的人際連結，且將更有利於彼此關係的促進與後續輔導工作的持續。

二、建立內在穩定度

因應新冠肺炎疫情，人們的生活模式連基本的食衣住行習慣都被迫改變，而變動會衝擊日常生活的穩定性與安全感，尤其對有特殊需求之未成年者的心理健康而言，將帶來比一般人更大的負面影響（宋維村，2020）。如能協助特殊需求族群適應變動，進而在生活中重新建立與維持框架及穩定性，是提升其心理健康的重要工作，也是推動其能於非常時期仍能保持學習與進步的基本要素（Fleming, 2020）。因此，輔導人員可運用通訊關懷與輔導諮商，與受輔青少年討論如何面對外在情境的變動，並嘗試重建能因應此時期的生活架構，以利其生活穩定度及安全感維持。此外，輔導人員可能也須向家長解釋穩定架構對於特殊族群心理健康的重要性，爭取維持持續而固定時間之通訊服務的可能性，以協助降低疫情與停課等外在因素對特殊族群心理健康之影響。

在實際操作中，因應多變化的外在環境中，此時期的輔導工作模式可能須調整為更具結構性、更多教育性，並且將輔導目標暫時調整為短程、當下、具體而簡單，以利用較具框架的運作方式協助受輔者維持內在心理穩定度。尤其是對於一開始不適應通訊互動模式、或是對疫情與變動感到特別焦慮的青少年



，運用遊戲治療與藝術治療的精神與元素、或使用設計輔導活動課的概念，事先準備影片、文章、小遊戲等媒材，邀請受輔者於通訊時間共同觀賞、閱讀或操作；或是以筆記、網路白板等方式協助聚焦討論目標，都是能協助受輔者投入通訊互動的技術使用，而讓受輔者有所依循的操作模式，也容易協助其建立與提升內在穩定感，以有利於面對多變動的外在環境。

三、預防危機發生率

本次停課不停學時期，青少年可能遇到因疫情影響家庭經濟與生活，或主要照顧者之就業情形、身心狀態受疫情影響，及家庭成員因長期密集接觸，互動關係改變或張力提升的情形（聯合國兒童基金會，2021；Power et al., 2020）。但在實際狀況中，因為孩子沒有上學，教師較難觀察到其身心狀態的改變，由學校所進行的社政通報數反而減少，難免令人擔憂其中是否有大量未被覺察的黑數（黃怡菁、郭俊麟，2021）。因此，評估青少年於居家隔離期間的身心適應狀態，也是輔導人員進行通訊關懷與輔導諮商服務的重要目標，尤其是面對具潛在家暴風險學生及高關懷個案，此部分更是須特別關注的議題。另外，即使不是特殊需求學生或原列管個案，因疫情時期大環境的變動多又大，輔導人員也須要多與導師聯繫與合作，注意一般學生是否有受疫情、居家隔離、家庭情境、停課、缺乏人際互動等因素影響，而導致身心狀態欠佳的情形，才能適時提供恰當處遇，預防危機或負面事件發生。

因疫情期間，學生為居家防疫狀態，通訊時間不一定能在青少年具個人隱

私時進行。通訊管道比起面對面輔導，又更容易缺乏非語言訊息、表情、肢體等其他溝通訊息的輔助（吳思儀等人，2021）。因此，於通訊關懷與輔導諮商時進行危機預防評估，將比平日更需發揮觀察力與運用晤談技巧，也需更仔細注意個案是否因旁有家人等因素而影響其表達。實際進行的方式，可以如邀請個案一起進行某些肢體活動，以觀察其身體活動靈活程度，用以評估其受照顧情形；或以各種遊戲或藝術治療媒材、評量式問句方式引導個案表達情緒狀態、生活情形，則能同時達到抒發心情與評估的功效；甚或於口語互動時，特別注意個案提及家人時的聲調、反應是否與平常不同，都是輔導人員能發揮創意與細節觀察能力，將評估融入於互動中的小技巧。

肆、青少年通訊關懷與輔導諮商的注意事項

因通訊關懷與輔導諮商並非過往慣用的青少年輔導模式，因此也有一些事項需更為注意，以下分成「設備與技術的考量」、「獨特的倫理考量」、「與家庭密切合作」三部分闡述之：

一、設備與技術的考量

工欲善其事，必先利其器，輔導人員欲進行通訊關懷與輔導諮商，備有穩定設備與熟悉各項通訊設備之使用技術是基本要件，尤其是對於過往並不熟悉的新興網路軟體，更需在實際運用之前做好充分準備。研究即指出，對於使用通訊設備的熟悉與信心程度，是輔導人員是否願意或順利使用通訊關懷與輔導諮商的重要因素（Glasheen & Campbell,



2009; Mallen et al., 2005)。此外，受輔者的通訊設備與技術狀態，也是輔導人員選擇通訊模式須考量的重要因素。以網路設備而言，我國青少年使用網路的比例雖高，但偏鄉和非偏鄉之間仍存有數位落差的現況（財團法人臺灣網路資訊中心，2020）。況且上網率高也不代表青少年於家庭中有個人可使用之通訊設備，也可能有與家人共用電腦、手機等，或家庭網速過慢而無法支應視訊聯繫的情形，此部分都有賴輔導人員確實了解，並在符合基本輔導倫理的情形下，因應個別需求彈性調整通訊聯繫方式與時間。

事實上，通訊設備只是一個載體，輔導人員如何運用創意與彈性使用媒材，仍然基因於個案概念化能力及相關輔導知能，方能運用媒材而非被媒材所限制。例如與青少年工作時，運用網路搜尋的便捷性，邀請受輔者分享其偶像、喜愛歌曲影片、最近熱衷的電玩等，或是請其直接查找討論議題的相關資訊，都是運用通訊設備特性與青少年建立及拉近關係，並了解其個性、喜好、生活重心的小技巧。或是於文字表達時運用表情符號、表情圖片、數字符號以表達情緒強度和頻率，都是可以彌補通訊管道對情緒狀態較難表達與檢核的方式（Glasheen & Campbell, 2009）。進一步而言，願意以開放的心態學習新事物，其實也是適合與青少年工作的重要特質，事先對設備進行熟悉是基本守則與工作倫理，但於實際互動中，若遇有青少年更擅長某些軟體的情況，輔導人員其實也無須假裝自己為全能，相反的，邀請受輔者相互討論，不但有利於熟悉設備、拉近關係，甚至也能為受輔者賦能並藉以增進我能感，反而可能更有利於推動青少年進步。

二、獨特的倫理考量

倫理議題會隨著不同的媒介而有所改變，通訊關懷與輔導諮商最常見倫理議題有關係改變、保密與預警、知後同意等，都是輔導人員需要特別注意的部分（王智弘等人，2008；林士傑等人，2015；洪豪志，2021；Glasheen & Campbell, 2009）。即使是原本已進行服務的個案，因應互動情境改變，輔導人員都需要於開始進行通訊關懷與輔導諮商前，再次與青少年及其家長說明知後同意與保密原則等，並須針對媒材特性多做著墨，例如：提醒其不將輔導內容錄音、截圖或轉傳等，並於開始進行後盡力維持輔導架構，以利於服務品質的維持。

而通訊關懷與輔導諮商中的危機管理，也是非常重要的議題（Mallen et al., 2005）。因為運用通訊方式進行危機個案處遇時，面對緊急情況之應變速度將受距離影響而容易緩不濟急，因此，事先的資訊收集與應變處遇討論便更具重要性。如於每次開始通訊服務時，確認受輔者所在之地點及安全性，透過視訊鏡頭觀察與評估其身體及精神狀況，確實做好緊急聯絡人等相關資訊準備，及備妥及提供受輔者所在地之警政、社政緊急救援資訊等，再加上事先與受輔者及其照顧者討論輔導人員於危急情時將採取的因應措施，以透明化相關處遇流程，讓彼此都能做好心理準備，都是能在緊急情況時降低風險的預防處遇。

三、與家庭密切合作

當輔導諮商改以通訊方式進行，其進行架構勢必也須配合外在情境與受輔者需要而彈性調整，未成年個案生活需



仰賴成人協助，欲在其居家時維持心理健康，輔導人員勢必須要與家庭密切合作。停課期間，維持其生活的規律性、及與家庭的緊密合作，都是能協助特殊學生學習順利的重要因素（Fleming, 2020）。因此，先行了解受輔者所在環境狀態，事先與家長做好充分溝通、瞭解其期待及限制，包含青少年是否有個人設備及空間可使用、家長對孩子使用通訊設備的想法、照顧者對孩子居家狀態的期待與擔憂等，再因人因地制宜選定通訊管道、聯繫時間及輔導方案，同時以最小打擾案家及得到家長知情同意的方式進行，才能達到生態系統間的合作並獲得最大成效。

面對特殊的停課時期，工作者須有彈性工作時間的心理準備，也需要知道互動方式與效果不可能與在校時完全相同（Fleming, 2020）。雖說輔導人員須盡力維持輔導架構與穩定性，但配合家庭情境等外在現實的彈性調整能力與意願，也正考驗輔導人員的專業知能與內在穩定度。事實上，輔導架構本來就是因應輔導目標而生，當生活模式改為居家、輔導空間離開學校晤談室等不得不面對的現實已經發生時，輔導人員能夠快速的因應與重新建立暫時性架構，正是提供受輔者穩定框架、並示範因應環境變動的能力展現。外在框架只是協助，重要的是了解與我們互動的這個「人」需要什麼，他的環境又需要什麼，並據此提供具療效性的回應。總而言之，輔導人員的協助意願、能力與投入程度，而非外在的輔導框架，永遠才是輔導諮商能否達到成效的最重要因素。

伍、結論

疫情的流行讓我們重新思考如何讓各項心理服務變得容易取得，以維持民

眾心理健康的重要性，是其積極性的層面（Power et al., 2020）。正如停課為學校學習帶來衝擊，但也帶來某些正向意義，例如：學生可能比以前更喜歡及想要回到學校，家長也較能理解教與學的困難，這些都可能對教師與教學帶來好的影響，同樣的，若能從正向角度思維並對通訊關懷與輔導諮商投注努力，也可能為危機帶來積極改變的機會。例如：通訊服務可讓資源提供不受時空限制、降低弱勢者取得某些資源的門檻、減少城鄉差距的影響等，當能善用這些相對靈活的條件，即可能對青少年心理健康帶來正面影響（Power et al., 2020）。研究也指出，對於現實社會中社交能力弱或有適應議題的族群而言，遠距的通訊互動可能反而帶來安全感，並帶來比當面諮商更高的成效（鄭惠君，2007；Mallen et al., 2005）。此外，接受心理健康服務的受輔者感受到更多控制權，以及不需讓其他人（尤其是同儕）知道自己接受輔導的匿名性、降低對汙名化的擔憂等優點，也是青少年對通訊關懷與輔導諮商服務容易接受，並容易有成效的優勢（林士傑等人，2015；Glasheen & Campbell, 2009; Glasheen et al., 2016）。在實務工作中，也有拒學青少年因不需與離家出門上學的抗拒感對抗，且在網路上互動的社交焦慮較低，而不再中輟並開始恢復基本學習的案例，都是值得專業人員正視與運用的正面效益。

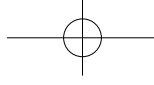
危機也是轉機，疫情帶來發展通訊關懷與輔導諮商服務的機會，如果輔導人員的眼光只是將其放置於短暫因應眼前需求的使用，而未能於其中有所學習與擴展，其實是非常可惜的。研究指出，通訊關懷與輔導諮商服務能吸引部分不願接受面對面服務的青少年，並且讓青少年減少討論可能汙名化之議題的憂慮，而更願意投入於心理健康服務



(Glasheen et al., 2016)。整理過去網路諮商成效的文獻，歸納發現使用網路諮商的個案，大部分都有正向、普遍顯著的成效，由此可見，通訊管道足以做為有效心理諮商的選擇之一 (Mallen et al., 2005)。未來的心理健康工作，也有可能將通訊服務與面對面服務結合，兩者加以提高輔導諮商的成效 (Glasheen & Campbell, 2009)。作為專業工作者，我們更應該思考如何累積此特殊時期的經驗，並嘗試將此段時間所發展出的技能運用於未來，讓通訊管道成為輔導諮商工作的另一種可能性。打破重來，才有未來，更進一步而言，正因為過往的穩定被打破，創新就更可能發展與被接納，以此正向的態度看待，未來將有無限可能性。

參考文獻

- 王智弘、林清文、劉淑慧、楊淳斐、蕭宜綾 (2008)。臺灣地區網路諮商服務發展之調查研究。《教育心理學報》，**39** (3)，395-412。https://doi.org/10.6251/bep.20070730.2
- 王雯華 (2012)。國中生尋求網路諮商之行為意圖研究—以計畫行為理論為例〔未出版碩士論文〕。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系。
- 吳思儀、林怡安、許美慈、吳芝儀 (2021)。網路諮商在中小學生之應用與成效探討。《輔導季刊》，**57** (1)，59-66。
- 宋維村 (2020)。9大原則陪伴特殊兒童，遠離疫情不安感。元氣網。https://health.udn.com/health/story/6001/4454989
- 車佩娟 (2011)。國內網路諮商之發展現況。《諮商與輔導》，**309**，30-34。https://doi.org/10.29837/cg.201109.0012
- 林士傑、劉祉吟、葉致寬、吳佩瑾、吳芝儀 (2015)。網路諮商模式與相關倫理議題探討。《輔導季刊》，**51** (4)，18-27。
- 洪豪志 (2021)。諮商心理師網路諮商應用與相關倫理議題之探討。《諮商與輔導》，**423**，22-25。
- 唐鳳 (2020)。心難過？線上諮商時代來臨。商業週刊。https://www.businessweekly.com.tw/Archive/Article?StrId=7000925
- 財團法人臺灣網路資訊中心 (2020)。2020臺灣網路報告。TWNIC。https://report.twNIC.tw/2020/
- 張景然 (2001)。新世紀美國諮商員教育的幾個新趨勢。《諮商與輔導》，**181** (1)，21-25。
- 教育部 (2011)。全國各級學校因應疫情停課居家線上學習。教育部全球資訊網。https://reurl.cc/r1KeMk
- 教育部 (2021)。嚴重特殊傳染性疾病期間各級學校及學生輔導諮商中心通訊關懷與輔導諮商參考原則。教育部學校衛生資訊網。https://cpd.moe.gov.tw/page_two.php?id=34974
- 莊博凱 (2008)。影響台南縣市國中生使用網路諮商相關因素之研究〔未出版碩士論文〕。長榮大學社會工作學系。
- 黃怡菁、郭俊麟 (2021)。遠距教學兒虐難察覺通報減2成一社福團體憂有黑數。公視新聞網。https://reurl.cc/WX8nRe
- 趙祥和 (2014)。短期社區諮商介入災難救援場域之初探性研究：以八八水災的心理復健工作為例。《教育心理學報》，**45** (4)，517-538。https://doi.org/10.6251/BEP.20131022
- 鄭惠君 (2007)。網路諮商發展現狀與影響因素之探討。《輔導季刊》，**43** (1)，48-57。https://doi.org/10.29742/gq.200703.0006
- 衛福部 (2020)。心理師執行通訊心理



- 諮商業務核准作業參考原則修正規定。臺北市諮商心理師公會。https://www.twtcpa.org.tw/news/460
- 聯合國兒童基金會 (2021)。聯合國兒童基金會在2019冠狀病毒病大流行一周年之際敦促加大對心理健康服務的投資。https://reurl.cc/emVryW
- Elkind, D. (1967). Egocentrism in adolescence. *Child Development*, 1025-1034. https://www.jstor.org/stable/1127100
- Fleming, N. (2020). *New strategies in special education as kids learn from home*. Edutopia. https://www.edutopia.org/article/new-strategies-special-education-kids-learn-home
- Glasheen, K., & Campbell, M. (2009). The use of online counselling within an Australian secondary school setting: A practitioner's viewpoint. *British Psychological Society, Counselling Psychology Section: Counselling Psychology Review*, 24(2), 42-51. https://eprints.qut.edu.au/26319/
- Glasheen, K., Shochet, I., & Campbell, M. (2016). Online counselling in secondary schools: Would students seek help by this medium? *British Journal of Guidance & Counselling*, 44(1), 108-122. https://doi.org/https://doi.org/10.1080/03069885.2015.1017805
- Liang, L., Ren, H., Cao, R., Hu, Y., Qin, Z., Li, C., & Mei, S. (2020). The effect of COVID-19 on youth mental health. *Psychiatric Quarterly*, 91(3), 841-852. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11126-020-09744-3
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., Rochlen, A. B., & Day, S. X. (2005). Reviewing the literature from a counseling psychology framework. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 819-871. https://doi.org/10.1177/0011000005278624
- Michard, M. D., & Colom, M. D. (2003). Implementation and evaluation of an internet health site for adolescents in Switzerland. *Journal of Adolescent Health*, 33(4), 287-290. https://doi.org/10.1016/S1054-139X(03)00181-2
- National Board for Certified Counselors. (2016). *Policy regarding the provision of distance professional services*. https://www.nbcc.org/Assets/Ethics/NBCCPolicyRegardingPracticeofDistanceCounselingBoard.pdf
- Power, E., Hughes, S., Cotter, D., & Cannon, M. (2020). Youth mental health in the time of COVID-19. *Irish Journal of Psychological Medicine*, 37(4), 301-305. https://doi.org/10.1017/ipm.2020.84
- Sampson, Jr., James, P., Kolodinsky, R. W., & Greeno, B. P. (1997). Counseling on the information highway: Future possibilities and potential problems. *Journal of Counseling and Development*, 75(3), 203-212.
- Wade, M., Prime, H., & Browne, D. T. (2020). Why we need longitudinal mental health research with children and youth during (and after) the COVID-19 pandemic. *Psychiatry Research*, 37, 301-305. https://doi.org/10.1017/ipm.2020.84
- World Health Organization. (2010). *Telemedicine: Opportunities and developments in member states*. https://apps.who.int/iris/handle/10665/44497?locale-attribute=en&
- Wright, J. (2002). Online counselling: Learning from writing therapy. *British Journal of Guidance and Counselling*, 30(3), 285-298.