

網路諮商輔導更多學生

駐波士頓辦事處教育組

4 年前，佛羅里達大學(University of Florida)諮商輔導中心主任 Sherry Benton 發現，學生預約輔導員的時間要等上 4-5 個星期，她認為必須嘗試不一樣的方式。該校長期擴展其諮商輔導，雇用 37 名輔導治療師，但仍不能滿足學生需求，因此 Benton 主任成立一個網路輔導計畫。

這項計畫透過視訊方式，輔導員可以見到更多的學生，每次輔導約 1 小時。Benton 主任為該計畫命名為「網路治療輔助」(Therapist Assisted Online) 或「道」(TAO)，中文的意義是「通路」或「方法」。

2013 年佛羅里達大學啟用該計畫，並發現使用「道」的學生比參加個人或團體協商有更多進步。Benton 主任一年後離開學校，將「道」計畫商業化。現在美國和加拿大有 52 所學校採用，是大學最受歡迎的網路輔導之一。

許多大學對諮商需求日益增加，越來越多學校採用網路輔導方式，而不用增加新的人力。有些學校對症狀較輕微的學生使用網路輔導，有的是針對每個療程中間或是等待正式諮商前的學生。學生在這些計畫中，會使用結合視訊與教育的測驗、情緒評估及其他互動功能。有的允許輔導員觀察學生或與學生互動。

採用網路輔導的學校表示，遠距輔導讓學生易於安排諮商時間，更方便尋求協助，並擴大對選修網路課程、居住離校園很遠及不願意到諮商輔導中心學生的服務。德州農工大學(Texas A&M University)在今年暑假時花 1 萬 5 千美元購買「道」計畫，該校學生諮商服務執行主任 Maggie Gartner 表示，大部分學生忙於課業，「道」計畫讓學生可以配合自己的步調。

網路輔導計畫並不便宜，依據學校大小，費用從 5 千美元到 2 萬美元不等，但比雇用一位新的輔導員便宜。對大學網路輔導有效性的研究才剛開始，但有研究指出，網路輔導有減緩憂鬱症及焦慮症的效用，在某些情況，可能比傳統治療有效。

不過不是每個學校認為網路輔導是取代或輔佐面對面諮商。根據 2015 年大學諮商輔導理事會(Association for University and College Counseling Center Directors)調查，只有 9%學校使用遠距輔導，但較 2012 年的 0.3 %有顯著成長，有些學校則表示學生對網路輔導沒有興趣。

明尼蘇達大學雙城分校(University of Minnesota-Twin Cities)正在

嘗試都柏林大學三一學院（Trinity College Dublin）所建立的網路輔導 SilverCloud，輔導人員延長試用期因為報名學生不夠多，該校在其心理健康網站加入網路輔導選項以吸引更多學生。

該校心理系副主任 Patricia Frazier 教授對 SilverCloud 計畫進行評估研究，她表示該校最初認為 SilverCloud 是一個可以填補在等待諮商學生的輔導方式，提供一些技巧和協助，但對於已經想要面對面幫助的學生並不是最好的方式，然而令人鼓舞的是早期研究發現使用網路輔導學生的症狀有明顯地減輕。

譯稿人：姜榕榕

資料來源：2016 年 11 月 6 日 高等教育紀事報

