

大學如何使用線上輔導來幫助更多學生 “How Some Colleges Use Teletherapy to Reach More Students”

駐芝加哥辦事處教育組

當佛羅里達大學的輔導中心，約診時間排到四、五個星期後時，雪莉·本頓(Sherry Benton)意識到她必須嘗試不同的途徑。

“對處於憂鬱及沮喪中的人來說，四到五個星期的等候可能會造成學生整個學期學業上的失敗，”作為四年前輔導中心的主任，本頓女士如此說道。

就像其他大學，佛羅里達大學在幾年中擴張了它的輔導中心，並在近日雇用了四名新的輔導員，讓輔導員的總數達到了 37 名。但是這些人數仍然滿足不了學生們的需求。

因此，本頓女士創建了一個在線輔導程式。這將減短輔導員和某些學生諮詢的時間至一周 10-15 分鐘，但利用視訊會議，讓輔導員能在一個小時內諮詢到三、四倍的學生。她命名這個程式為輔導員在線協助(Therapist Assisted Online)，或稱 TAO，在中文中的含義為“道路”或“途徑”。

在 2013 年佛羅里達大學進行該計畫的試驗時，校方發現使用 TAO 輔導過的學生，比較起參與一對一或小組輔導方式的學生，有著更多的改善。一年後，本頓女士離開了大學並致力於商業化該計畫。

現在，在美國以及加拿大共有 52 所機構使用 TAO，使其成為大學中最受歡迎的在線治療程式之一。另外，WellTrack 是一個不涉及視訊會議的自助(Self-help)程式，擁有 35 所大學在使用。

增加諮詢人數 (Expanding Capacity)

由於學生對心理輔導的需求仍供不應求，因此越來越多的大學選擇在不增加輔導員的情況下，轉向在線輔導，來擴大諮詢人數。在一些學校，在線輔導被用於治療輕微心理症狀的學生；而在另一些學校，則被作為學生療程之間的支援，或者學生等待療程時的代替方案。

像 TAO 和 WellTrack 這樣的輔導方式，學生們會通過一系列結合影片、測驗、情緒評估以及其它互動功能所組成的教育方式來一步步進步。其中有些功能能讓輔導員掌控學生的進程，或在線上與他們互動。其中最緊湊的，在 TAO 中，包含了每周和輔導員的視訊會議。

這些使用線上輔導的學校說，有些學生比起面對面的諮詢，更加喜歡這種遠距離方式。因為它可以隨時隨地的使用。這讓學生們在需要時能夠尋求

幫助，並且可以避免和日常行程有所衝突。遠距離輔導更加擴大了諮詢範圍，因為它能夠為住在校外或者不想前往輔導中心的學生們提供服務。

德州農工大學 (Texas A&M University) 在 2016 年夏天以 15,000 美金的價格購買了 TAO 程式。該學校學生輔導服務的執行主任，瑪吉·加特尼 (Maggie Gartner) 表示，“我們大多數的學生都非常忙碌，而 TAO 能讓他們自己掌握步調。”她說，“而且我們的學生精通這種技術，非常能夠適應線上諮詢的方式。”

但是線上程式並不便宜—每年會花費 5,000 到 20,000 美金不等，取決於機構的規模—但是與聘請新的輔導員的費用相比，它仍然是個划算的投資。

線上輔導對於大學學生有效程度的考證仍處於初步階段。但目前的研究表明，線上輔導可以緩解抑鬱以及焦慮的症狀，在某些情況下，可能比傳統療法更加有效。

雖然如此，但並不是每個人都認為線上輔導可以作為面對面諮詢的代替或補充品。在 2015 年大學及學院輔導中心協會 (Association for University and College Counseling Center Directors) 所做的調查中顯示，只有 9% 的學校輔導中心主任報告說有使用線上輔導。儘管這數據自 2012 年以來有顯著增加 (當時只有 0.3%)，在 2016 年的報告中，有一些回覆報告說學生對於線上治療感到興致缺缺。

Active Minds，一個幫助患有精神疾病學生的校園組織，其提倡學生健康的副主席莎拉·艾伯森 (Sara Abelson) 說“學校在使用線上輔導上真的很有創意，但同時我認為學校也在尋找它有效的證據。”

資料來源：

2016 年 11 月 06 日 The Chronicle of Higher Education <高等教育紀事報>

<http://www.chronicle.com/article/How-Some-Colleges-Use/238316>