

美國利用簡訊提供學生簡便隱秘的心理諮商服務

駐洛杉磯辦事處教育組

9月是美國的全國自殺防治月；根據美國聯邦疾病管制局（CDC）統計，約半數的成年人一生中至少會經歷一次精神疾病的挑戰。為了協助在114所社區學院就讀的加州社區學院學生，自從2017年5月起，總校長辦公室與專門使用簡訊提供心理諮商的Crisis Text Line組織合作，提供社區學院學生24小時、匿名的緊急心理諮商服務，學生只要在簡訊內容處打上COURAGE文字，傳送到741741的帳號，就可以獲得有經驗的志工諮商師協助。根據Crisis Text Line西岸辦公室的統計，已有超過800則對話簡訊是來自加州社區學院學生的求助；而且一週的高峰期通常出在星期三。

簡訊諮商服務並不是用來取代校內的諮商室，只是2016年針對洛杉磯地區社區學院學生的一項調查顯示，許多社區學院學生並不知道校內提供面對面的諮商服務；而事實上，114所分校中，至少有70所設有諮商室，所需經費還是來自學生每學期繳交的費用。

自殺防治電話電線當然也提供許多人諮商協助，但是近幾年來，簡訊為主的服務越來越受歡迎，有後來居上的態勢。原因不外是因為現在年輕人，更習慣於用簡訊文字溝通，而且不只是青少年，包括30歲以下的青年也是。

簡訊或文字訊息更為方便的另外一個原因是因為求助的人希望謹慎、不為人察覺，使用簡訊可以無時無刻進行，而且不易被人發現，對話可以更為隱密，沒有人知道使用者正在尋求諮商。

Crisis Text Line組織運作經費來自政府獎助計畫及募款，除了加州社區學院，合作的學校還包括賓州大學、舊金山大學及愛荷華州。遍布全美3,000名以上培訓過的緊急事件諮商師（Crisis Counselors）提供在全日任可時刻、免費且不須揭露身分識別的簡訊諮商服務。2016年一整年，Crisis Text Line即回應了超過40萬則簡訊，隨著越來越廣為人知，預計2017年一整年將成長到87萬以上的簡訊服務，總計自2013年成立至今，提供對話簡訊服務已超過4,700萬則。其他類似的機構還包括設立於波士頓的撒瑪利亞人公司（Samaritans Inc.）。

有自殺念頭的人會出現以下警訊，如言談中常會提及死亡，也會

談論成為別人的負擔、有退縮或覺得孤立，覺得沒有希望或有不能忍受的疼痛，睡眠過多或過少及出現情緒搖擺的情況。但是即使受困於憂鬱症狀的人，也不一定會作出自殺行為，尋求治療通常就能改善生活品質，只要有讓需要幫助的人能有隱密安心、簡便可及、不限時地可以抒發情緒或溝通的機會，就有可能改變一個念頭，拯救一條寶貴的生命！

譯稿人：藍先茜 摘譯

資料來源：2017 年 9 月 1 日，南加公共電臺

<https://www.scpr.org/news/2017/09/01/75231/new-crisis-text-line-identifies-california-college/>

2017 年 9 月 10 日，密得福每日報

<http://www.milforddailynews.com/news/20170910/suicide-prevention-text-lines-common>

