

110 年青年好政系列-Let' s Talk

議題結論報告

計畫名稱：110 年青好政系列- Let's Talk

討論主題：從通訊與實體心理諮商的差異探討校園線上及線下心理輔導資源的整合，除了設法透過科技輔助突破目前通訊諮商於政府政策與實施面之困境外，也進而讓更多學生認識及使用通訊諮商資源。

討論議題：大專院校遠距通訊諮商發展可能性

辦理時間：111 年 3 月 12 日（星期六）

辦理地點：國立成功大學社會科學院南棟 3 樓 EPPL 多功能講堂（台南市北區小東路 25 號）

一、現況或問題

(一) 大專院校學生通訊諮商的环境限制與個資問題

在大專院校中，學生可能會在家中或是宿舍中進行通訊諮商，如何在過程中確保個案所處的空間具有隱私性以及個案資料的保密？

(二) 實體諮商工具在遠距諮商的使用

有別於過往在固定場所諮商環境可以在諮商中運用不同工具輔助(例如：沙畫、牌卡等)，在通訊諮商中無法使用這些工具輔助，對於諮商工作有一定的挑戰性，且對於個案的非語言訊息，肢體訊息的理解與應用都會因為心理師與個案沒有身處同一環境而無法進行。

(三) 通訊諮商的轉介機制與危機處遇

1. 如何在通訊諮商中，確保過去轉介機制、心理師的責任歸屬皆有效運作，以及面對高風險的個案在諮商進行中產生自傷或傷人行為等如何有效處置？
2. 根據心理師執行通訊心理諮商業務核准作業參考原則第 7 點第 5 款『非醫療機構執行通訊心理諮商業務，應與醫療機構訂定轉介合作計畫。』的適切性值得研商。由於心理諮商所與各主管機關認可單位每年均接受衛生督導，項目中本即有查核該單位轉介資源，要求簽訂合作意向書或計劃反而引發醫療機構承擔相對應責任，要尋求簽訂合作之醫療機構執行上是不容易的。此問題也讓一些大專院校因為難與醫療院所簽立合作計畫而導致申請上變得較為不易。

(四) 個縣市通訊諮商申請標準不一，法規使大專院校申請作業不便

1. 心理師執行通訊心理諮商業務核准作業參考原則 在各縣市衛生局解讀、延伸、審核各有差異，包括對象年齡（中央僅訂 18 歲、台中為 20 歲）、初診適用性（中央可、北市不可）以及對資安審查並不一致的問題存在。在無統一標準的情況下，各縣市衛生局承辦人與申請單位流於各自解讀、非專業領導專業的情況。此外，審查申請的辦理場次並不多，

如台中市每年僅舉辦兩場。相關之規定對於相關族群的學生權益產生了限制。

2. 大專院校方面目前通過的學校比例雖有增加的趨勢，但通過比例仍低。針對大學端申請的程序與審查流程規劃仍上有討論的空間，以利全台各地大專院校學生心理健康的問題能得到更全面的保障。

(五) 通訊諮商之人員教育訓練

通訊諮商受限於空間限制，對於主動性低落的個案、晤談的延遲，觀察技術的受限挑戰，跟個案如何建立明確的信任感等，如何提升在職心理師自身的專業技術提升，以及增加在學間的訓練，確保因應環境條件改變？

(六) 大專院校內對諮商的污名化與負面認知

在大專院校中，普遍對於使用諮商資源有既有成見，如何撇除標籤化以及提升校園內學生的衛道認知？

(七) 心理師人力吃緊：施行通訊諮商需耗費更多心力，增加工作負荷量

心理師面對通訊諮商中往往需要耗費比過去傳統面對面晤談更多的心力在適應及個案上，增加心理師更多的前置工作負擔以及工作量。且在大專院校中，輔導與諮商之間界線模糊，心理師經常要負擔相關行政工作，如何在發展通訊諮商的過程中，避免過度增加原本已經人力吃緊的心理師工作負荷？

二、 結論或建議

(一) 降低進行通訊諮商的环境限制與學生個資的保障

1. 在宿舍或學生活動集合場所設置諮商電話亭或隱密小房間提供遠距諮商的設備與空間，確保通訊諮商的隱密性以及網路與設備穩定度，並且開發設計專用系統，保障通訊諮商的穩定度，或是提供備用非網路通訊的替代措施，例如電話、無線電，這類型的空間應以友善為主，避免歧視或標籤化。
2. 借鏡國防部資通協定，確保通訊諮商中運用的設備禁止拍攝錄影或截圖等等。
3. 大專院校建置以學生學號為帳號的專屬預約平台，讓學生透過個人帳號填寫情緒量表、心輔資源預約，學校可以透過後台數據追蹤校園心輔資源的增減，也可以讓相關輔導紀錄在導師跟心輔中心之間互相聯絡及了解，心理師在平台中也可提供諮詢或減壓正念的資源，開發平台也可以由學生競賽建置，由學生的需求主動出發，以利更符合學生的需求。
4. 在社區中推廣設置友善心理健康環境，借重臨近醫療院所空間、社區友善諮商室提供家庭環境不適宜提供諮商的個案就近使用，相關場所的安全規劃需要相關單位(縣市衛生局處或縣市心理師學會等)審查確認合適性。

(二) 實體諮商工具在遠距諮商的使用

1. 發展機器偵測，結合像是心律儀或智慧型手錶等，配發借用提供給個案使用，輔助心理師於非語言訊息的即時追蹤。

2. 由權責單位開發並整合線上牌卡工具、線上沙畫等軟體，授權各校心理師運用到通訊諮商中。
3. 可以發展專屬通訊諮商的軟體，其中可以加入非文字的輔助功能，像是貼圖或音樂選用，或是利用 VR 技術創造虛擬諮商室，營造更舒適親人的線上諮商室。

(三) 通訊諮商的轉介機制與危機處遇

1. 規劃緊急狀態處理的 SOP。
2. 晤談開始前登錄諮商地點、聯絡方式跟緊急連絡人資訊，簽署切結書，以利緊急狀況應變處理。
3. 根據各校學生人數、人力資源、地理位置做適度彈性調整合作計畫的限制，或規劃安排各大專院校可以合作的醫療院所或相關醫療機構，協助大學端在申請作業流程上的順利進行。

(四) 推畫調整大專校專院校申請作業之不便，更全面保障各族群權益

1. 針對大專院校的通訊諮商推廣，應由教育部主責，跨部會協調衛福部於相關辦法中設置專屬大專院校的專法依據，確保大專院校的通訊諮商可以從 18 歲開始，另外針對精神官能症患者是否合適通訊方式諮商應重新制定標準，依病程輕重緩急、是否有持續追蹤治療等審視需求性。
2. 針對個案是否適合通訊諮商不應僅由年齡限制，建議可以透過心理師對每一個案進行全盤性的晤談後，在評估通訊諮商是否合適個案進行。評估內容與相關信效度指標可由專家學者偕同心理師設計心理測驗作為衡鑑參照依據。

(五) 規劃通訊諮商之人員教育訓練

1. 在現職心理師方面，可以透過建立諮商師的社群互助，提供在職心理師專業研討的工作坊，針對行為學派研討，提升通訊諮商相關的技術增能，且有鑑於台灣的發展較國外緩慢，也可借鏡國外相關發展經驗，長期發展而言，成立台灣遠距諮商學會，專業發展通訊諮商的相關政策或技術研究。
2. 在心理學系加入相關學分，針對通訊諮商可能需要加強應用的數位工具、相關技術實習等，可以在現有心理師制度外，加上通訊諮商資格認證相關制度，提供遠距諮商技術實習以及自學機制，確保心理師有足夠的專業知能適應通訊諮商。

(六) 降低大專院校對諮商的污名化與促進衛道認知

1. 為了在校園內推廣通訊諮商，初步可在校內張貼海報宣導、寄發校園信件等，讓師生初步理解通訊諮商資源的應用，並善用學生會或學生社團活動宣傳，進一步可以邀請網紅代言宣傳。
2. 比照幸福企業，擬定校園心理健康的量化指標。指標內容可涵蓋如：學習滿意度、學習倦怠度、情緒耗竭度、學習壓力度、壓力因應例（家庭關係、人際關係、價值判斷）、諮商意願等等指標。
3. 針對大專院校設計提供心理適應性量表，分為學習情形、學習倦怠度、

情緒耗竭度、壓力承受度以及諮商意願等指標進行問卷測量，結合校園信箱於每學期末填發，以利後續心輔中心主動追蹤或介入轉介。

(七) 減緩心理師人力吃緊及工作負擔

1. 在臨近地區學校以區域方式建立通訊諮商的區域中心，在硬體及軟體資源上皆可以互相支援、設備租借。
2. 大專院校聘用通訊諮商的專責負責人員，對心理師提供專業協助，也可以提供學生更有效合適的遠距諮商資源，另外可以減少負擔責任。
3. 將學生依照需求分成輔導、諮商以及合適通訊諮商的個案類別，進行資源分流。
4. 提供心理師互助的支持平台，使心理師有一個管道可以紓解相關壓力。