

疫情對學務處諮商中心的業務影響

第七組

陳柏瑜 陳欣佑 郭怡彤 吳愷澄 鍾莫同 黃凱立

前言：

嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19），在 2019 年末於中華人民共和國湖北省武漢市首次被發現，隨後在 2020 年初迅速擴散至全球多國，逐漸變成一場全球性大瘟疫，截至 2022 年 1 月 1 日，全球已累計報告逾 2.87 億例確診個案，其中逾 543.5 萬人死亡，是人類歷史上大規模流行病之一。在這波疫情之下，台灣在爆發時的最初期便做好萬全的防疫措施，因此在當時並沒有大規模的群聚感染，然而在 2021 年 5 月，華航機師諾富特酒店群聚感染事件、萬華茶室群聚和多個地方的衍生感染，以及疫苗的普及率低下，導致病毒在台灣的大爆發，一直持續至 7 月中，疫情得到控制為止，而第三級警戒（第三級警戒相關規定主要為禁止人們群聚，室內最高 5 人、室外 10 人）也約在這時發布，歷時約為兩個半月，本報告所要探討的即是在這段時間內，清華大學學務處諮商中心在這段期間內的運作方式以及所受到的衝擊和相對應的應對措施，旨在給後世留下當時的情況，並且為未來若再度發生又似的情況時，可以有參考的依據。我們採用訪談的方式，訪問了清大諮商中心主任王道維主任，以及兩位專任心理師陳美如心理師與楊雅婷心理師。

（本次報告所指稱的疫情大部分皆是指 5 月到 7 月這段時間內台灣的疫情）

時間一覽

2019 年 12 月，中國武漢疫情爆發。

2019 年底，衛福部開放醫院、諮商所等機構向當地衛生局處申請，對年滿 18 歲者，透過網路、電話等方式進行遠距諮商。

2020 年 7 月，增列「其他經主管機關認可之機構」，做為放寬大學諮輔中心等單位進行遠距通訊的依據。

2021 年 5 月，臺灣疫情爆發。

2021/05/14(五) 清大緊急宣布 17 日(星期一)起，全面遠距教學。

2021/05/19 三級警戒開始。全國停課、大學遠距。教育部：暫停面對面心理諮商服務。

2021/07/01 教育部發布「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」。

2021/07/26 三級警戒解除。

認識清大諮商中心：

清大諮商中心的業務主要為提供清大學生心理諮商的服務。心理諮商是一種助人的專業服務，幫助來諮商的人去自我瞭解、探索及成長的歷程。每個人在成長的過程中，或多或少都會碰到一些困難、低潮或壓力。在諮商的過程中，心理師、社工師除了瞭解個案的狀況外，亦會引導其重新檢視問題，一方面釐清自己真實的感覺和想法，另一方面也發覺自己的盲點和內外資源，協助自己更有勇氣和能力去面對生活中的困擾，也學習更有效的因應壓力、解決問題。中心提供本校學生諮商會談、教職員工諮詢服務，不收取任何費用。¹

109 學年度諮商中心服務將近 1200 位同學。近年前來諮商人數比以前多，有三點可能的原因：

1. 學生對諮商的認知已有較正確的概念，且樂於使用諮商中心的資源。
2. 學生在校園生活的壓力比以往增加。
3. 提供足夠的諮商資源（若沒有提供足夠的心理師晤談時數，有接受諮商的人數一定會降低，但是更多的心理師晤談時數並不一定增加來談人數）。

諮商中心採取的原則是盡量不讓學生的等候太久，一般兩週內可以排到初談。但是後續的長期諮商則大約可以於數週內安排合適的心理師。但是如果學生自己願意提供的時數太少，或是學期中後期更多學生來預約，就會導致等待諮商的時間變得較久。

《學生輔導法》規範下，大學每 1200 名學生配置 1 名輔導人員。清華大學全校學生約 1 萬 7400 人，專業輔導人員包括專任 11 人與兼任約 30 人（兼任以 1/3 的專任比例來計算）。按教育部的計算方式，大約 830 名學生配置 1 名輔導人員，已優於許多大學。而「107 年度公私立大專校院推動學生輔導工作評鑑」（非常態性）審查結果，全國僅 46% 學校通過。台清交成等頂尖大學中，僅清大無條件通過。

疫情轉變：

在疫情嚴峻的時候，各行各業都受到了一定的衝擊，而這當中也包括清大校園中的諮商中心，下面我們將討論在那波疫情當中在業務上出現怎樣的變化。

一、人事安排的異動：為了因應第三級警戒，也為了防疫的目的，諮商中心在人事的安排上做了一些調整。首先是在人員的辦公上，會分成 A、B 兩組，一組居家辦公，另一組則是來諮商中心上班，來諮商中心上班的必須做好防疫的工作，如：戴上口罩、消毒一類的防護措施，居家辦公的則會透過視訊來聯絡，在這其中，實習生的實習也是如此，透過

¹ 國立清華大學學務處諮商中心網頁，諮商 Q&A，檢索日期：2022 年 04 月 05 日。
<https://counsel.site.nthu.edu.tw/p/406-1250-5434,r598.php>

我們採訪的人，得知實習生也同樣會被分為 A、B 兩組，而他們的職前訓練還有跟行政業務有關的課程也會透過視訊來進行。另外，兼任心理師的工作內容也被迫面臨調整的必要，原本實體諮商的工作因疫情無法進行。所以需要在不影響兼任心理師值班鐘點的情況下，改由網路諮詢的形式持續提供學生服務，而在調整的過程中，不僅努力與學生端作溝通(確認是否願意改線上、是否有足夠的設備、是否可以在隱密安全的空間、晤談時間是否需要調整等等)，中心也積極作內部協調與臨時狀況的排解。

二、活動的調整：諮商中心在每年都會舉辦和心理衛生相關的活動，像是演講、工作坊之類的，因為疫情的緣故，在三級防疫的期間悉數取消，改為舉辦線上的活動。其中團體諮商的部分，因為其特殊的性質（信任關係、隱密性、人越多影響越大）需與原本正在進行的團體成員事先作電話或信件討論，改由線上進行或取消。

三、諮商業務的改變：這是諮商中心的主要業務，也是本次報告的重點所在。首先，一般的諮商流程為學生透過校務資訊系統線上預約，然後依約前來中心進行初次會談，會談後由專業輔導人員會安排後續的個別諮商，而在這其中所出現的會談都是在室內面對面的近距離接觸，而這樣的行為在三級警戒中雖然並非違法，但是由於談話時間很長(將近一小時)，對來談的學生與心理師而言都是很不安全的，於是為了能夠讓業務能夠繼續進行下去，諮商中心有以下配套措施：

首先，諮商中心於 5 月 19 日暫停了一週諮商的業務，內部開會討論該如何應對，並於暫停完的一週後開始「線上諮詢」。「線上諮詢」並非所謂的「通訊諮商」，而是針對當事人的具體需求提供狀況了解、分析、並具體建議，單次三十分鐘，多半不會繼續約後面的討論。而諮商是在與當事人直接面對面的情境下，根據當事人的心理狀況與需求，協助認識自我的心理或情緒，解除心理困惑而重新面對現實，並得到內在自發性的成長。「通訊諮商」在疫情開始的初期並未被衛福部同意使用於大專院校的諮商中心，因此才會暫時以「線上諮詢」來代替，服務有心理需求的學生。

線上諮詢開始後，碰到過一些問題，像是次數的方面，原本諮商的次數每學期都有上限在，但是因為諮商和諮詢嚴格來講是不同的東西，但是諮詢卻也是應對無法進行諮商而暫時的替代方案，所以對於該不該算次數的方面就產生了疑義，因此諮商中心為此討論過，也進行滾動式修正。

除了持續為同學提供線上諮詢以外，諮商中心同時邀請美國知名執業的林佩儀博士於暑假中同時為本校諮商中心進行 20 多小時的線上課程，補充對於未來可能需要進行的通訊諮商的實際執行層面知識、助人技巧與相關法律問題，諮商中心所有專兼任心理師皆全程參加。（另邀請數位心諮系教授）

在此之前，諮商中心於 2020 年台灣疫情尚不嚴重就曾嘗試申請通訊諮商，但沒有成

功。關於當時全國的情況，根據報導顯示對於一般外面營業的諮商所，截至 2021 年 6 月初為止，各縣市通過申請的諮商所僅有個位數。而對於校園的諮輔中心，因缺乏過去前例，衛生局承辦人員對是否能適用仍有疑慮，全國幾乎沒有學校申請通過。原因主要為各縣市衛生局的審查標準不一、審查期長，以及對於資安與通訊方式的要求缺乏統一原則可遵循。²

回到清大的方面，清大諮商中心的主管機關是新竹市衛生局，諮商中心在 2020 年申請通訊諮商時未得到任何回應，而於 2021 年疫情爆發後有再申請。但是當時新竹市衛生局仍在緊急協調整理相關辦法。2021 年 7 月後衛生局建議直接按教育部的辦法執行「通訊輔導諮商」。對於申請辦法的問題，諮商中心主任提到，可能原因為衛服部人員大多為醫生，而心理諮商不在其專業範疇，屬於較不熟悉的領域因而沒有特別重視這方面的需求。

2021 年 7 月 1 日，教育部發布「嚴重特殊傳染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」，在此原則之下，清大諮商中心第一時間詢問學生是否願意從線上諮詢無縫接軌為通訊輔導諮商。清大諮商中心因為之前就有持續做準備，因此在此一規則頒布後能夠快速上軌道，開始進行通訊輔導諮商，而其他學校在疫情開始時多半就先停止所有的服務，七月才剛開始處理通訊設備等問題，還需一段時間應變。

關於清大通訊輔導諮商的規則，諮商中心的網頁有完整的公告說明，例如視訊前出示學生證以供核對身分，雙方應自行安排可個人獨處、安全及隔音良好的環境，專業輔導人員也須了解學生的所在地與緊急連絡方式。通訊軟體建議使用台聯大視訊會議系統或申請清大的@gapp 帳號使用，心理師提到@gapp 帳號有特殊的加密功能，而一般 Google 沒有。

而在線上諮商開始之前，有一些重要事項，是在我們訪談時，心理師所提出需要注意的：

1. 需要注重學生個人的隱私避免外洩。
2. 安排諮商前心理師/社工師需要先與學生連繫，確認可以在一個安全、隔音良好的隱私空間，才能執行通訊輔導諮商
3. 諮商工作因為有可能觸及學生心底深處不願面對的傷痛，引發較激動的情緒宣洩，考量危機及安全性需做好相對應的配套措施，須做好萬全的準備，事先想好所有可能發生的事件及處方。
4. 了解學生所在的地點與緊急連絡方式。並且在正式開始前心理師/社工師會與學生充分溝通，清楚告知注意事項與狀況發生時的應對步驟。
5. 確定網路暢通、確保學生的手機在旁邊。通順的網路對於通訊輔導諮商的進行十分重

² 吳尚軒，〈疫情中斷 3 萬憂鬱學生諮商管道 心理師急喊：一直被法規擋在外面〉，風傳媒新新聞，2021 年 6 月 22 日，檢索日期：2021 年 11 月 28 日。

要，如果出現影音設備規格不足或通訊狀態不佳等情況造成明顯干擾，雙方均有權即時提出停止的請求。心理師也分享，他們會先跟學生確認手機在身旁，若視訊斷訊後一直無法重新連線就會使用手機連絡，如果那時剛好快要結束了，會用通話的方式做個結尾；如若斷訊時只進行到一半，但諮商也不能繼續進行了(無法使用通話的方式諮商)，就會看是否另約晤談時間。

6. 雙方開放、透明，建立與對方的互相信任關係。
7. 網頁裡說明錄音錄影須雙方都同意，但心理師說通常不會進行錄音或錄影。
8. 為預防有些學生在諮商中可能有突發狀況，心理師/社工師可能會事先與教官、家庭、社區、朋友聯絡。(若有需要會充分說明，取得當事者的同意)

在顧及以上幾點以後，通訊輔導諮商就如火如荼的進行著，可看出通訊輔導諮商並不是那麼容易，然而也因為這是本校第一次以線上的方式執行諮商工作。以下列出幾點其難處：

1. 2021年以前的通訊諮商幾乎都只限於醫療機構內的諮商，一般性的諮商診所或學校諮商中心都無法直接執行，需通過申請但幾乎從未取得許可。
2. 通訊諮商不是大部分心理師所學習訓練的業務範疇，心理師需經過訓練，學習如何進行通訊諮商。
3. 倫理問題。
4. 設備是否合乎保密原則。
5. 環境要有穩定網路。
6. 事前準備與一般諮商不同。
7. 線上不容易保護學生安全，例如：傷害自己的威脅性的行為。

上述皆為實行通訊輔導諮商時所碰到的困難。而剛開始時諮商中心花了很多時間在處理電腦設備、網路的問題，為的是希望能有較佳的視訊通訊品質，以及顧及隱私安全性的設備需求。

學生是否有個人隱私空間對於通訊輔導諮商也是個不小的阻礙，不一定每個人在家裡都有屬於自己的個人空間，而在宿舍的話可能與室友同住，但是不想要讓他人知道自己有在諮商，或是諮商進行中途可能被室友打擾。

對於心理師而言，通訊輔導諮商僅是在疫情衝擊下不得已的替代方案。因為諮商的進行，有很大一部分著重在觀察學生的整體狀態，藉此來協助諮商工作的進行，然而通訊輔導諮商因為不是面對面，所以能夠進行的觀察有限，並且也有可能因為隔壁房間就是家人之類的問題導致學生無法敞開心胸，另外也有一些治療方式在線上不方便進行，如：沙遊、戲劇藝術治療類相關療程……等，需要實體媒介來操作引導。而且若是進行實體諮商

的話，因為是學生自行依約前來，比較能有心理上的準備，而這樣的準備也有助於諮商期間的互信培養與最後諮商的成果。

除此之外，通訊輔導諮商對於初次前來諮商的學生而言，建立起與心理師/社工師互信的關係也有其困難之處。若是在之前便有過諮商經驗的學生，對於更改為線上的形式較能接受，但是對於第一次的學生則容易會有不信任感。關於我們提出通訊輔導諮商中學生意願的問題，另一位心理師也分享，有些人不願意線上進行諮商，喜歡面對面，喜歡看到真的人，覺得比較有親切感；有些人覺得線上較方便，時間安排上變得容易。

一般情況大部分學生尋求諮商原因包含人際關係、情感關係、親子關係…等。關於疫情遠距對學生心理層面的影響，有些人無法出門、少了人際互動，心理狀況變不好或更嚴重，大部分的人偏向屬於此類情況；然而，有些人卻可以藉此避開壓力源，情況反而好轉，例如：不用去教室見到老師、不用應對人際。

7月26日，因為疫情的趨緩，於是中央流行疫情指揮中心將三級警戒降至二級，而實體諮商的部分也在此之後正式開放了。且為全面恢復實體，不再使用線上的方式，因為「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」僅適用於嚴重特殊傳染性疾病疫情達三級以上、學生不到校期間。

不過三級解除後，大家正常到校的情況，其實沒有通訊諮商的需求，另一方面，即便申請到通訊諮商，也是有時限的，必須每年重新申請一次，而且還要更新所有專兼任心理師的資料，對實務需求沒有幫助只是增加行政成本，因此恢復實體諮商以後，也就沒有申請通訊諮商的需要。

結語：

面對這次疫情所帶來的衝擊，清大的諮商中心可說是盡了最大的努力，我們可以從諮商中心的種種應對措施看出諮商中心十分的盡心盡力。另一方面，雖然諮商中心是我們清大的學生解決心理問題最好的對象，但是我們無可否認地忽略了其實心理師也是人，他們也有自己的苦惱，也會有自己的家庭，在疫情爆發時，這些盡責的心理師們除了要處理諮商的工作以外，對於自己的家庭也不能夠疏忽，工作與家庭的平衡呈現蠟燭兩頭燒的情況。除此之外，心理師的工作也是政府較不熟悉的一部份，從申請通訊諮商時的卡關可略知一二，面對這樣的情況，心理師們依舊孜孜矻矻的處理著我們的煩惱，對此我們能做的，除了表達感謝以外，也希望能透過這份報告，能夠讓不了解諮商的人能夠更加了解這群人的工作。除此之外，最重要的是，直到現在，疫情在全球仍未見消停的跡象，若疫情再度在台灣爆發，希望這份報告能夠給從事諮商工作的人員一些幫助，並且我們也透過撰寫這份報告，為這個時間所發生過的事留下一份紀錄。

參考資料：

1. 本專題採訪對象為清大諮商中心主任與二位專任心理師。
2. 清華大學學務處諮商中心網頁，檢索日期：2021年12月18日。
3. 吳尚軒，〈疫情中斷3萬憂鬱學生諮商管道 心理師急喊：一直被法規擋在外面〉，風傳媒新新聞，2021年6月22日，檢索日期：2021年11月28日。
4. 〈疫情期間輔導不中斷，教育部發布「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」〉，教育部全球資訊網。
5. 吳柏軒，〈獨家〉防疫停課大專也暫停實體諮商 心輔者籲助學校遠距諮商〉，自由時報，2021年5月24日，檢索日期：2021年11月28日。
6. 〈遠距諮商限制多 逾五萬民眾求助無門〉，7月1日勵馨與諮商全聯會記者會新聞稿，財團法人勵馨社會福利事業基金會，檢索日期：2021年11月28日。