

疫情之下通訊諮商 在國中輔導工作之探討

Tele-Counseling in the Junior High School during the
COVID-19 Epidemic

東華大學教育行政與管理學系研究所在職專班

邱孟華 Meng-Hua Chiu

中文摘要

新冠肺炎 COVID-19 疫情造成了全國學校「停課不停學」，學生居家學習，輔導人員透過教育部公布的《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》，在疫情期間利用通訊諮商方式持續關懷學生。國中的介入性輔導、發展性輔導和處遇性輔導工作，通訊諮商提供了遠距輔導諮商的一種方式。通訊諮商在國中輔導工作裡具有以下優勢：(一) 個案類型不同，效果不同；(二) 避免被貼標籤與隱匿性；(三) 符合國中生的生活型態；(四) 家庭關懷與合作。也有其限制：(一) 偏鄉與都市的數位落差；(二) 家庭中多人使用同一個房間，缺乏隱私性；(三) 通訊諮商為國中輔導工作眾多方法之一；(四) 難以判斷學生當下的狀態；(五) 倫理議題與保密原則；(六) 輔導人員自身通訊諮商之能力。輔導工作充滿彈性，通訊諮商的經驗能夠在未來做輔導工作的另類參考。

關鍵字：COVID-19、通訊諮商、學校輔導工作

Abstract

The COVID-19 epidemic has caused all students under the policy “Leaning Never Stops.” During the epidemic, counselors has cared for all students by the “Tele-Counseling Reference for Schools and Student Counseling Centers during the Period of Severe Special Infectious Diseases” published by the Ministry of Education. Tele-counseling provides a way of remote counseling. Tele-counseling has the following advantages in junior high school. 1) Different case types have different effects. 2) Avoid labeling and concealment. 3) Conform to the lifestyle of the junior school students. 4) Family care and cooperation. It also has its limitations. 1) The

digital gap between villages and cities. 2) Lack of privacy due to the family members use the same room. 3) Tele-counseling is one of the many methods for school counseling. 4) Difficult to judge the students' mood. 5) Ethical issues and confidentiality principles. 6) The ability of counselors to communicate and consult. The counseling work is full of flexibility. The experience of tele-counseling can be an alternative reference for counseling work in the future.

Keywords: COVID-19, tele-counseling, School counseling

壹、前言

我國由於疫情不斷升溫，導致三級警戒陸續延長，學校單位也自 2021 年 5 月起陸續停課不到校方式，以遠距方式取代實體學習—停課不停學，學習方式改為居家視訊，透過通訊軟體進行線上教學、繳交作業以及師生互動。而學校輔導工作也因應疫情變化，以線上輔導取代實體見面晤談的輔導方式，並以通訊軟體方式關懷（謝明燕，2021）。

直到 2022 年 4 月再次疫情爆發，每個班級斷斷續續出現停課不停學，部分學生到校就學，部分學生卻又居家隔離，教育單位仍以學習不停歇為主要方向，希望透過遠距教學，讓學生居家期間仍可正常學習及參與學科評量，教學現場逐漸轉化—實體學習轉變成線上學習、師生現場互動轉變成線上互動、紙筆測驗轉變成線上繳交作業、每日早起到校就學轉變成時間到立即上線、教師督促學習轉變成自主規範學習等等，教學現場因疫情產生一場大改變。

除了教育學習興起一場學習變化，輔導工作也揚起一場波動，學生居家未到校，輔導人員如何與學生聯繫，保持關懷不間斷？昔日學校輔導工作，在諮商室面對面晤談，在團輔室裡進行小團體輔導活動，現今也隨著疫情變化而讓輔導人員面臨輔導工作模式的挑戰。

貳、輔導諮商的型態改變

一、網路諮商、通訊諮商

依據財團法人台灣網路資訊中心在 2022 年之台灣網路調查，因疫情而需遠端工作或遠距教學比例為 21.6%，其中遠距工作為 15.91%，遠距教學 5.62%。網路、工作以及教學在疫情之下，大眾對於網路使用上的需求增加，透過網路居家辦公，在家即可視訊會議與遠端的同事討論工作事宜；教師於電腦螢幕前，學生可以居家學習，學習不停歇，停課不停學。

諮商輔導與網際網路之間的議題，可以分成「不當使用網際網路而衍生出來的生活困擾或心理疾病」與「以網際網路作為管道從事的諮商輔導工作」（鄭惠君，2007）。網路諮商（Web-counseling）就是指透過網際網路作為輔導諮商的方

式。而關於「透過網際網路達到諮商輔導效果」的相關名詞，包含美國全國合格心理師委員會（National Board for Certified Counselors [NBCC], 2005）、吳思儀等（2021）、王智弘（2022）以網路諮商（Internet counseling）一詞；葉寶玲等（2021）探討諮商心理師的通訊諮商經驗、賴彥合與張子健（2021）探討通訊心理諮商應用於災難與創傷治療、林世欣等（2022）探討青少年於停課不停學時的輔導實務，以通訊諮商（Tele-counseling）一詞。

美國全國合格心理師委員會（National Board for Certified Counselors, NBCC）在 2016 年針對遠距服務包含透過電子或其他方式提供諮商、督導、諮詢和教育等服務，其方式包含同步性的語音通話（Telephone）、傳遞文字訊息（Chat）和視訊（Video）；非同步性的電子郵件（Email）；同步或非同步的社群網絡（Social network）等等。

綜上所述，網路諮商可定義為透過網際網路，諮商輔導員透過電子郵件、聊天或視訊方式與案主溝通，並且達到諮商輔導之目標。通訊諮商則是運用通話軟體或電信媒體，不受距離或空間限制，可以減少交通往返時間，也降低汙名化的困擾，克服了地理及時間上的障礙，提高求助者的意願（Rosen et al, 2020）。無論網路諮商或通訊諮商，以網際網路為媒介，降低案主與諮商輔導員之距離限制，雙方因網路使距離縮短成在電腦螢幕前、電話通信裡、電子郵件中，並以同步交流或非同步交換訊息進行諮商輔導；對於交通不便、行動不便、心理或身體狀況在居家中的案主，提供另一種輔導諮商的管道，也顯現出輔導諮商不再侷限於個別諮商室裡，除了實體面對面的型態，也可以在其他管道，包含電子信件、視訊軟體、電話達到關懷與諮商的服務目標。

二、 臺灣的遠距輔導諮商現況

在 1996 年至 2020 年對於網路使用之諮商，其服務以網路諮商稱之，自從衛生福利部在 2020 年修正公布的《心理師執行通訊心理諮商業務核准作業參考原則》中，以「通訊諮商」說明心理師可透過固定通信、行動通信、網際網路以及其他可溝通之通訊設備或方式進行，服務對象為年滿 18 歲之成年人，但不適用於精神官能症與精神疾病之患者。當時心理師服務對象為成年人，至於年齡未滿 18 歲之兒童或青少年如果有心理需求，無法透過此參考原則進行服務，因其通訊諮商服務缺乏法律全面性地支持（林世欣等，2022）。

為因應 COVID-19 在我國蔓延而影響國中小學生就學狀況，造成部分有心理需求之學生在停課不停學期間，無法穩定與輔導人員進行心理諮商輔導服務，許多弱勢族群學生或是心理狀況需要被支持的學生，被迫在疫情期間中斷諮商服務。我國政府聽到民眾的心聲，教育部在 2021 年 7 月 1 日公布《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》，內文提及輔導人員於學生停課居家期間，可以透過電話、通訊軟體或視訊關懷學生。這項疫情之下的輔導諮商指引，提供輔導人員在執行通訊輔導諮商之參考，遠距關懷能讓學校輔導業務保持運作而不停止。

目前國內有以通訊諮商方式的助人專業單位，其中包含一以大眾為對象的張老師基金會和生命線（文美華等，2009）；網路諮商平台 Farhugs 遠距抱抱，從手機下載軟體之後，以付費方式在線上與心理師晤談，也可以透過文字訊息對談（吳思儀等，2021）；以青少年為對象之踹共少年專線服務；祕密花園青少年視訊諮詢等等，以線上視訊或電子信箱，提供青少年一個紓解心情的管道（王智弘等，2008）。

參、 通訊諮商在國中輔導工作之應用

本研究以衛生福利部在 2020 年修正公布的《心理師執行通訊心理諮商業務核准作業參考原則》以「通訊諮商」一詞，作為本次討論之主題。

科技進步迅速，資訊媒體日新月異，網際網路深入人們生活中，從網路購物交易、教育學習、工作會議等等，改變人們生活型態與生活經驗，也連帶讓助人工作者的工作模式轉化（車佩娟，2011）。隨著通訊諮商成為輔導諮商的其中一種管道，通訊諮商的優勢是傳統輔導諮商方式所欠缺的（吳思儀，2021）。通訊諮商因應時代潮流產生的諮商管道，傳統輔導諮商方式講求面對面，觀察個案的語言及非語言，通訊諮商無法取代傳統諮商方式，但也能彌補傳統諮商方式的限制，同時，對輔導人員而言，須留意網際網路帶來的優勢與限制，避免影響當事人的權益和安全性。

韓佩凌（1999）研究中發現中學生網路使用行為上，傾向具有社交功能及高度互動性的交流，例如：使用 E-mail、交友聊天。王意中（2016）提到協助青少年正向看待使用 3C 與網路需求，並協助檢視自我與網路社群之間的關係。李曉君（2006）探究國中生經常瀏覽的網站為遊戲類、生活休閒等，上網目的包含遊戲、聊天與交友、增加與朋友間的話題，對於網路交友、購物和線上學習頗有興趣。就學校實務現場來看，學生使用手機與網路已是常態，蘊含著青少年文化中的一部分，學生們常使用的社群軟體，在同儕間使用 Messenger 即時通話，也能留訊息於 Line，或是在 Instagram 放上動態訊息，以 Google classroom 視訊學習等等。國中生除了在學校與同儕相處，透過網路找尋現在流行話題，在 Facebook 搜尋談話對象，放學後也透過聊天室與同儕談話，留下訊息或是即時通話，顯示國中生除了每天到校學習之外，透過網路與同學、朋友和網友保持聯繫，每天使用網路時間也高度密集，這現象也讓輔導人員留心於國中生的次文化存在於網路社群，除了透過面對面的晤談機會外，網路上的交友、遊戲等交流，確實透露出教師與輔導人員能夠透過網路通訊方式關懷學生，相較於以往學習與輔導方式，也給教師與輔導人員一個了解與關心學生的方式。教師與輔導人員以同步或非同步的通訊諮商方式進行輔導工作（林世欣等，2022）。茲就國中輔導工作與通訊輔導諮商上運用情況，分述如後：

一、 通訊輔導在國中三級輔導工作之應用

（一）發展性輔導：

在 2021 年 5 月因為 COVID-19 疫情蔓延，全國各級學校因為疫情爆發採取停課不停學計畫，國中學校請學生們帶著教科書及行動載具居家學習，導師們也依據平時與學生的練習模式，在 Line 成立班級群組不定時與學生互動非同步訊息，輔導室與輔導人員製作安心文宣圖文稿，由導師傳送訊息至班級群組，安心文宣內容包含：個人情緒照顧、正常飲食、確實遵守防疫觀念以及各相關單位諮詢電話等訊息。在學校的官網上，設立輔導室的關懷與諮詢 Facebook 連結，由輔導教師不定時放置關懷文章；在疫情時，部分學校放置了正向身心自我照顧圖文說明文章，也設立諮詢電子信箱。由於部分學生對於在學校裡向教師提出個人需求，有行動力上的困擾，對於相較於傳統走到輔導室求助，電子信箱、諮詢電話和 Facebook 留下非同步訊息對部分學生較有吸引力。

（二）介入性輔導

介入性輔導工作由學校裡的專輔教師負責，依《學生輔導法》第六條，介入性輔導是以發展性輔導仍無法滿足需求的問題行為或重複發生問題行為的學生為對象。原本在學校裡列為高關懷的學生，高關懷學生為出席不穩定、違法事宜、拒學、人際關係困擾、脆弱家庭等議題之學生（廖盈潔，2016），這些學生在學習階段需要多方關懷與陪伴，專輔教師和學校教師於平時輔導工作裡，穩定於學校裡開設高關懷課程，包含藝文類、體育類、小團輔活動、戶外探索教育等等課程，提升高關懷學生就學意願，促進學生的挫折容忍力，並培養正向學習的人格態度，不僅從實體上的課程裡讓學生培養興趣，專輔教師或其他輔導人員也會與學生利用 Line、Facebook 傳送照片、播放參加活動影片、互傳訊息等非同步的方式，鼓勵學生持續在學校活動中努力練習與獲得成果的表現；部分缺席的高關懷學生，則透過通訊軟體與同學分享學校目前的活動進度，包含同步性的電話、語音通話表達關懷、非同步地留下 Messenger 訊息以及在 Line 留下關心的文字等。在疫情停課不停學之際，介入性輔導工作的事前準備，包含：專輔教師需要事前先與學生約定線上視訊的時間，確認用何種方式在約定時間談話或視訊。同步通訊諮商需要做好彼此時間調整，也可以觀察學生的視訊地點，例如：是否有個人房間、髒亂或整潔、身旁有哪些人或是只有學生一人、居家環境等等，透過同步視訊能夠了解學生的家庭，也同時須注意學生與家人互動狀況，這些情況有賴輔導人員用心觀察視訊時學生的表現（林世欣等，2022），在學生熟悉的環境裡，家庭互動變得更透明，輔導人員結合學生生態脈絡，討論此時此刻的生活狀態，輔導人員的心思也須更縝密且周全。

（三）處遇性輔導

進入處遇性輔導的學生為介入性輔導工作已不足以服務周全，而結合了醫療、警政單位、社政單位、特教資源中心、家庭教育中心或學生輔導諮商中心之服務（學生輔導法，2014）。以疫情之下之輔導工作三級的諮商師服務為例，依據《嚴重特殊傳染性病毒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》，輔導人員於通訊諮商之準備工作中，應先向學生及法定代理人（或是主要照顧者）討論在危機處遇時的處理流程，例如學生的基本資料和緊急連絡

人等訊息，除了以書面取得共識之外，也可以用線上取得雙方之共識的資料，也需要和學生討論不要錄音或錄影。由於處遇性輔導的學生需要多方資源進入合作，在疫情之際的停課不停學時，各方仍需以多方資源服務為基準，保持合作狀態。學校與各單位之間的合作，除了電話通話，也可隨時依照需求，召開視訊會議，這些同步的訊息交流之媒介有 Google Meet 或 Line 等等，彰顯同步性的網路交流，除了服務學生之外，各單位間可以透過通訊軟體或非同步之 Email，保持系統合作之暢通，而非各家唱各家的調，讓輔導工作流於單打獨鬥。

二、 通訊諮商在國中輔導工作上之優勢

Rosen 等人 (2020) 認為 COVID-19 讓通訊諮商成為基本心理服務工具，即使被隔離或安全在家中，仍可進行心理治療，通訊諮商成為一個克服地域性和時間性的通訊技術方式，也提供心理健康上的重要工具。

(一) 個案類型不同，效果不同

國中生出現的問題行為多樣化且複雜，情感議題、家庭衝突、人際關係等，部分學生對於來到學校就學心裡充滿壓力，這類型的學生於線上學習時間裡，免去到校的壓力，於螢幕前可以取代在實體學習時被同儕注視、不想回應也可以透過即時傳送文字取代口頭回應，降低此類型學生逃避學習的狀況。同時，輔導人員與學生約定的時段與聯繫方式之後，提高了以往因為未到校而缺席的輔導晤談次數。

部分學生也願意透過非同步的 Email、Line 訊息保持與輔導人員互動，儘管停課主因來自於疫情，也讓拒學或有人際關係議題的學生多了點生理心理喘息的空間，尤其國中生處於青少年階段，正值自我概念與同儕連結高度需求的階段，因為疫情或個人因素而未到校，青少年不僅減少了同儕陪伴與支持，也減少與社會連結的次數，通訊關懷與諮商可以提高人際連結之正向感受 (Wade et al.,2020)。就長遠來看，影響青少年心理健康為大眾所重視的議題，通訊軟體帶動輔導關懷之媒介，也能夠讓部分拒學或有中輟議題的學生，透過遠距學習或通訊關懷輔導，重新與學校再度產生連結，也形成學校輔導工作重視的一環。

(二) 避免被貼標籤與隱匿性

網路諮商減少了面對面求助時帶來的汙名化 (Social stigma)，帶給求助者多點匿名性的安心感 (Derek Richard, 2009)。也能夠避免出現在諮商室，減少與他人面對面帶來的尷尬 (車佩娟，2011)。也因為降低被他人看到出現在諮商室的困擾，網路諮商或通訊諮商更能讓當事人安心地談論個人議題 (Mallen et al.,2005)。

國中生使用 Line、Facebook、Instagram 或 Email 時，也多用匿名發表個人想法，不必擔心被其他人貼標籤，具有自我保護的效果。

(三) 符合國中生的生活型態

楊明磊 (1999) 指出青少年習慣上網，網路和電腦對青少年有足夠的吸引力。國中生正值網路使用的高頻率年代，透過通訊軟體立即地獲得協助，或是立即性

地獲得想要的知能，顯示通訊諮商符合國中學生的生活型態，也彰顯學校輔導工作必須隨著青少年的生活與時俱進，增進使用通訊軟體的能力，在學校的首頁上也能夠公布通訊諮詢方式，例如：輔導室諮詢 Email、諮詢電話、公益型通訊諮商網站等訊息，把發展性輔導的工作範圍擴張到學生及家長都能知悉的方式，也提供想要求助者的另類管道。

（四） 家庭關懷與合作

通訊諮商因應交通不便、行動不便或特殊情況無法出門的人，突破空間上的限制（賴彥合、張子健，2021）。部分有困難無法出門的學生或是居家學習的學生，通訊關懷輔導時，可觀察家長是否有在身旁，或是家長是否反映家中需求（羅珮文，2021）。同時，也可與家長說明輔導工作之必要性，及希望家長共同合作的部分（林世欣等，2022）。輔導人員未必平時都做足家訪，在通訊輔導與諮商時，學生居家期間真實反映出家庭的居住環境、三餐、穿著，遇到家長或學生的兄弟姐妹，同時關懷家庭的需求及生活狀況，也是一種輔導工作的展現。

三、 通訊諮商在國中輔導工作上之限制

通訊諮商運用網際網路之便利性達到輔導諮商效果，而就數位落差、家庭文化來看，國內在遠距媒體應用上，希望達到國中學生能夠透過通訊軟體達成輔導諮商的效果，仍有許多限制，茲就通訊諮商在國中輔導工作上的限制，分述如後：

（一） 偏鄉與都市的數位落差

因應「嚴重特殊傳染性肺炎」，政府為縮短城鄉數位落差，提供弱勢家庭或無 4G 網卡之學生行動載具、無限分享器，也提供資訊硬體設備，包含平板電腦、手機或 Chromebook 等資訊設備。部分學生家中同時有多名小孩一同上線，資訊硬體設備不足的現象。輔導人員或學生由於身處位置影響通訊效果，導致同步或非同步通訊時，通訊中斷或延遲，讓通訊關懷與輔導時間掌握需要更精確，通訊訊號不佳影響輔導工作效果。

（二） 家庭中多人一起使用同一個房間，缺乏隱私性

通訊諮商時宜準備合適且具私密性的空間環境，這是確保談話保密與隱私性的重要環節（Rosen et al., 2020）。國中生是未成年，生活上須仰賴家長或主要照顧者的協助，未必每個孩子都有個人使用空間（林世欣等，2022）。家人共用一個房間或多名小孩共用一支手機之現象，難以讓輔導工作保持隱私性，也透露出當事人家庭的生活狀態。輔導人員可以因應每個學生的狀況而適度調整輔導策略，與學生討論出適切的空間，強調隱私的空間或是隱私的通訊方式之重要性，共同討論出最適合的方式，讓學生也有發展出從日常生活中照顧自己需求的能力。

（三） 通訊諮商為國中輔導工作眾多方法之一

在疫情期間，通訊輔導諮商是國中輔導工作停課不停學之下的權宜之計，目前是國中三級輔導工作的彈性作法，由於國中為義務教育，國中生必須到校就學，實體到校與輔導人員面對面晤談，參加小團體輔導活動，仍為學校輔導處(室)

之主要工作方式。在疫情擾亂學校穩定生活模式之際，部分班級仍會因為確診學生而居家學習時，輔導人員需透過電話、視訊或其他通訊軟體適時關懷學生，保持輔導工作之運作，也須留意並非每種個案類型的學生都適合通訊諮商，例如：妨害性自主、目睹家庭暴力。

（四） 難以判斷學生當下的狀態

就情緒而言，由於透過電腦螢幕，輔導人員需多份心思才能判斷學生的語言或非語言，專注地觀察學生在線上談話或視訊時，語氣、音調是否與平時晤談不同（李書藝，2004）。就危機狀況而言，葉寶玲等（2020）認為由於遠端電子媒體，難以全面性觀察到當事人的非語言線索，提高危機個案的任何風險。此外，如果學生採用匿名留下文字訊息或是寄電子郵件，難以辨認危機的真實性，也無法確認學生是否為本人、身在何處，尤其部分學生議題較為複雜、處於危險的或容易扭曲事實的個案更加棘手（沈玉培，2007）。

學校輔導人員於師資培育的歷程中，缺乏培養通訊輔導與諮商之能力，多在實務現場裡做中學習，從錯誤中學習，學習在通訊諮商中了解當事人的情緒和語言訊息，顯現通訊諮商在輔導工作上仍有其限制。

（五） 倫理議題與保密原則

NBCC 在 1997 年心理健康領域中，發表了網路諮商的道德標準，提醒了相關服務人員在遠距服務時需要留意道德議題。雖然輔導人員正向看待通訊諮商，但網路使用上仍有安全疑慮、資料保密性的問題（王雯華，2012）。為避免讓電子信箱與私人信箱混淆，如果採用電子信箱進行通訊諮商時，設立新的通訊諮商專用的信箱帳號，較可以避免讓諮商關係變的讓人困惑（Humphreys et al.,2000）。在疫情期間，即使是平時就有服務的個案，也要提醒環境隱私、不錄音、不錄影或不截圖，說明知後同意與保密原則等等（林世欣等，2022）。遠距使用網路與通訊諮商另一項議題為網路使用平台安全性問題，即資訊安全性問題，留意是否有資料外洩疑慮（車珮娟，2011）。

（六） 輔導人員自身通訊諮商之能力

國內培育師資培育課程裡，缺乏就通訊諮商的相關課程，大部分輔導人員為做中學，從錯誤中學習，檢討再繼續改進。諮商心理人員具有面對面與個案諮商的技巧，但不一定能夠運用於網際網路上（Mallen et al., 2005）。輔導人員在使用通訊輔導與諮商時，也需要留意自己是否有具備通訊諮商的能力，包含電腦、手機、平板、網際網路、諮商平台、諮商技巧、諮商學派、個案的心理預備與諮商環境的預備度，都會考驗著通訊諮商的效果。

肆、 結論

COVID-19 疫情的蔓延，讓輔導人員們與學生接觸網際網路、電腦和通訊軟體，不間斷地思考用何種方法，可以讓輔導工作確切繼續施行，讓關懷與輔導不停止，重要的是讓學生們的心理能夠穩定地被照顧著，正如一句話可以形容，危機就是轉機，任何事物都會隨著社會脈動而調整，學校輔導工作充滿彈性，

與時俱進，當學校停課不停學時，輔導人員也藉此機會與學生們共同學習通訊輔導與關懷的方式，共同學習與成長，也同時可以觀察學生再停課不停學期間，自主學習與負責任的態度，輔導人員應思考，輔導工作可彈性符合當下狀況，並隨著孩子們的狀況調整，秉持正向態度看待，藉此提高輔導成效。

參考文獻

- 文美華、王智弘、陳慶福（2009）。網路諮商機構實施電子郵件諮商服務之實務經驗與倫理行為探討。**教育心理學報**，**40**(3)，419-438。
- 王智弘、林清文、劉淑慧、楊淳斐、蕭宜綾（2008）。台灣地區網路諮商服務發展之調查研究。**教育心理學報**，**39**(3)，395-412。
- 王雯華（2012）。**國中生尋求網路諮商之行為意圖研究-以計畫行為理論為例**（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，台北市。
- 王意中（2016）。**你被孩子 3C 勒索嗎**。台北市：寶瓶。
- 車佩娟（2011）。國內網路諮商之發展現況。**諮商與輔導**，**309**，30-34。
- 吳思儀、林怡安、許美慈、吳芝儀（2021）。網路諮商在中小學之應用與成效探討。**輔導季刊**，**57**(1)，59-66。
- 沈玉培（2007）。網路諮商守則與道德顧慮。**諮商與輔導**，**253**，2-7。
- 李書藝（2004）。**以網路即時通為媒介之焦點解決取向網路即時諮商研究**（未出版之碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化縣。
- 李曉君（2006）。**網路使用行為、網路成癮與親子互動關係之研究-以台南市國中生為例**（未出版之碩士論文）。台南女子技術學院，台南市。
- 林世欣、曾仁美、邱敏麗（2022）。打破重來，才有未來—停課不停學之青少年通訊關懷與輔導諮商實務。**輔導季刊**，**58**(2)，25-34。
- 財團法人台灣網路資訊中心（2022）。**2022 台灣網路報告**。<https://www.twNIC.tw/>
- 楊明磊（1999）。網路諮商倫理：工具，文化，還是脈絡？一個解構與詮釋的觀點。**諮商與輔導**，**168**，5-8。
- 葉寶玲、蔡佳容、簡文英（2021）。COVID-19 疫情期間諮商心理師的通訊諮商經驗。**教育實踐與研究**，**34**(3)，121-164。
- 廖盈潔（2016）。**探索教育活動課程融入高關懷學生行為改變之研究-以彰化縣諮詢輔導團為例**（未出版之碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化縣。
- 鄭惠君（2007）。網路諮商發展現狀與影響因素之探討。**輔導季刊**，**43**(1)，48-57。
- 學生輔導法（民國 103 年 11 月 12 日）。
- 韓佩凌（1999）。**台灣中學生網路使用者特性、網路使用行為、心理特性對網路沉迷現象之影響**（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，台北市。
- 羅珮文（2021）。一名輔導教師在疫情停課下的線上輔導之經驗與省思。**臺灣教育評論月刊**，**10**(11)，68-72。
- Derek Richards. (2009). Features and benefits of online counseling: Trinity College online mental health community. *British Journal of Guidance & Counseling*,

37(3), 231-242.

<https://wecareon.azureedge.net/wp-content/uploads/2016/12/Features-and-benefits-of-online-counselling.pdf>

- Humphrey s, K, Winzelberg , A., & Klaw, E. (2000). Psychologists' ethical responsibilities in Internet based groups: Issues, strategies, and a call for dialogue. *Professional Psychology: Research and Practice*, 31, 493-496.
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., & Rochlen, A. B. (2005). Ethics, Training, Technology, and Competency. *The Practical Aspects of Online Counseling*, 33(6), 777 - 818.
- National Board for Certified Counselors.(2016). *Policy regarding the provision of distance professional services*.
<https://www.nbcc.org/Assets/Ethics/NBCCPolicyRegardingPracticeofDistanceCounselingBoard.pdf>
- Rosen, C. S., Glassman, L. H., & Morland, L. A. (2020). Telepsychotherapy during a pandemic: A traumatic stress perspective. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2),174-187.
- Wade, M., Prime, H., & Browne, D. T.(2020). Why we need longitudinal mental health research with children and youth during (and after) the COVID-19 pandemic. *Psychiatry Research*, 37, 301-305.
<https://doi.org/10.1017/ipm.2020.84>