

國立澎湖科技大學
學務處 身心健康中心

導師心理輔導筆記

班級導師心理輔導知能衛教手冊

110 年修訂

目錄

輔導與轉介篇

- 一、 學生輔導要領
- 二、 心理健康評估與危機覺察
- 三、 輔導介入要領
- 四、 轉介與同意

知識能力篇

- 一、 班級經營及輔導技巧
- 二、 師生關係溝通技巧
- 三、 學生可能出現的問題
- 四、 導師輔導 Q&A

案例分析篇

- 一、 人際關係
- 二、 情緒問題
- 三、 身體憂鬱

輔導與轉介篇

一、學生心理輔導要領

(一) 日常關懷與建立情誼

所謂見面三分情，導師可以把握每次與同學見面的時間與同學談天說地，營造輕鬆、自然並且關懷的氣氛。不僅可以建立良好的師生情誼，更可藉此關懷學生的心理健康，更助於建立未來介入處遇時的信任感。

1. 課程與出席：最近上課都有到嗎？有沒有特別有興趣，或是感到困難的科目？
2. 生活作息：這幾天睡得好嗎？平均每天都睡了幾小時？食慾如何？有好好吃飯嗎？
3. 人際互動：有沒有能談心的朋友？跟同學相處有沒有遇到困難？目前是獨住還是跟朋友一起呢？
4. 校外生活：最近下課後都安排什麼活動呢？有在打嗎？工作適應得如何？
5. 其他：是否有參加社團？來澎湖的生活還習慣嗎？

(二) 善用網路與社群媒體

網路世代發達，許多導師都會使用網路社交媒體來經營班級，甚至可以說是現代生活不可或缺的一部分。

導師們也可以善用網路資源來關懷學生的心理健康。

1. 善用班級社團與群組：導師可以於班級社群與群組中表達對班級同學的關心，以及分享心理健康衛生的相關資訊。
2. 留意社交媒體上的訊息：許多學生都會透過社交媒體來抒發心情，導師可以直接或間接取得這些訊息得知學生近日的情緒以評估其心理健康狀態，並適時加以輔導。

二、心理健康評估與危機覺察

與學生互動時除了主動表達師長的關愛之外，也可以留意生活中的各種面向，以助評估學生心理健康狀態，更可警覺隱藏其中的潛在危機。

（一）評估個人功能

包含睡眠、飲食、課業與工作之穩定性，若情緒狀態已經影響到上述功能，例如睡眠失調、短時間內明顯的體型改變、課程與工作頻繁地缺曠，可能表示學生的個人生活適應需要協助。

（二）評估人際支持

家人、伴侶、朋友與師長皆是重要的人際支持系

統，更與霸凌與孤獨等重大人際困擾有關。可以評估學生是否有支持性的關係，例如可以詢問「當你壓力大時，有誰是可以讓你感到放心，並可以陪你聊聊天的人嗎？」若學生缺乏具支持性的關係，可能表示學生的人際狀況需要協助。

(三) 評估自傷自殺危機

若觀察到有危機警訊則務必特別留意，例如學生話語、互動或網路上有包含下列訊息，可能表示學生心理健康狀況需要協助。

1. 提到想要結束生命、結束一切。
2. 表示痛苦永無止境。
3. 出沒危險場域或採購危險器物。
4. 透漏無力與絕望，例如：一切都毫無意義…
5. 丟棄或贈送珍視之物。
6. 社交行為的激增或驟降。

三、輔導介入要領

(一) 主動接觸與表達關懷

導師可以主動聯繫，並積極表達對學生的關心與擔心。作為傾聽者耐心聆聽學生的傾訴，不著急給予建

議，並適時表達同理與支持。

表達範例：「聽你說的這些讓我很難過也很擔心，但也很高興你這麼信任老師，願意和我分享心中的想法。」

（二）面對自傷自殺危機

若您發現學生有明確自傷自殺意念，請儘速向身心健康中心聯繫諮詢。若有明確自傷自殺行為，請儘速聯繫校安中心。對於危機事件，不建議直接答應學生為此保密，以確保學生人身安全與系統工作流暢。

四、轉介與同意

若您在輔導學生後評估需要轉介身心健康中心，以下是談論轉介的建議與表達示範。

（一）學生同意前往身心健康中心

這是建立信任感重要的一步！除了積極表達關懷與擔憂，也可以對學生之個人功能、人際支持與自傷自殺危機進一步觀察與評估。且在取得學生同意後，可鼓勵或提議陪同前往身心健康中心。

表達示範：「見你最近看上去悶悶不樂，較少來上課，也很少與同學互動，這讓我有些擔心你。學校身心健康中心的老師可以陪你聊聊最近的困擾，也可以陪伴你一起

解決。」

1. **願意主動前來：**可與學生討論前往身心健康中心的確切時間，以便後續關懷。若發現學生對此感到猶豫與疑惑，導師可直接邀請陪同前往。

表達示範：「若你對獨自前往有些擔心，也許老師可以一起陪你過去。」

2. **願意透過導師轉介：**若學生同意接受轉介，可由導師填寫轉介表，轉介後身心健康中心心理師將會主動聯繫學生預約晤談時間以及關懷追蹤。

表達示範：「老師知道身心健康中心那邊有更多的資源，你是否願意讓我轉達你的困擾，讓心理師一起來協助你？」

(二) 學生拒絕前往身心健康中心：

1. **透過其他方式鼓勵學生：**或許出於對諮商會談的汗名，學生可能因此抗拒進入會談。如此導師可以邀請學生前來身心健康中心詢問好奇或疑惑的事情或單純來聊聊天，鼓勵學生接觸、熟悉中心。

表達示範：「如果你不想去晤談的話也沒關係，也可以去那邊看看，順便找人聊天講話，身心健康中心

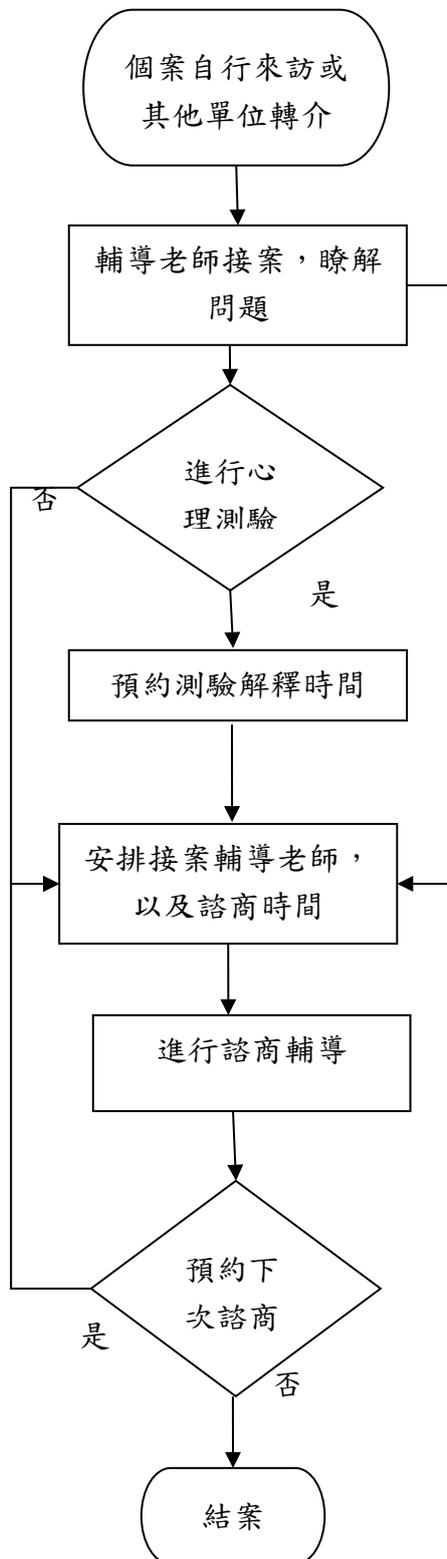
的老師都很親切友善的。」

2. **僅告知學生轉介：**導師可告訴學生自己會聯繫學校心理師，請學生留意近日心理師的來電。即便無法取得同意，讓學生知曉依然是十分重要的，而後便可填寫轉介單進行轉介，再由心理師直接聯繫與介入輔導。需要注意的是，導師往後的持續關懷至關重要，避免學生感到造成導師麻煩或被嫌棄。

表達示範：「老師聽到你的狀況有些擔心，我想我會需要和身心健康中心的心理師討論一下，也會請心理師連絡你，也許你們可以在電話討論那些困擾你的事情，讓老師和心理師一起幫你想辦法。」

3. **專業心理諮詢協助：**若學生十分抗拒前來，導師後續的追蹤工作也不必孤軍奮戰。請與身心健康中心聯繫，諮詢心理師以間接協助學生，商量後續關懷策略或提供其他專業機構資源。
4. **與學生家長聯繫：**導師可以在徵得學生同意後與家長聯繫，讓家人知悉學生在校的身心健康狀況。

國立澎湖科技大學轉介輔導作業流程



結語

導師可說是與學生最為貼近的師長了，時常扮演著學校與學生之間的溝通橋樑。因為這份貼近，學生無論生活、課業還是情緒上遇到困難時，導師時常都是學生傾訴的窗口。因此十分仰賴導師的心理輔導知能與現場判斷，以啟動校方資源後續的挹注，一同協助學生度過難關。

導師與學生的第一線接觸難能可貴，是校園心理輔導系統工作中不可或缺的一環，更是學校、家長和學生之間重要的橋梁。不僅可以為學生的困難發聲，也可以直接傳達校方對同學的關懷，以及協助與家長溝通。因此，導師角色對於校園師生關係和諧、安定學生向學，有其存在的必要性與重要性。

知識能力篇

一、 班級經營及輔導技巧

給予適時關心與協助，從學生的人際互動當中，可以了解學生的個性、想法和行為，若您在班上觀察到人際疏離的學生，可私下了解學生，提供協助。

(一) 善用班會時間

導師可以利用班會時間規劃班級活動，增加師生情誼連結和互動，建立信任和溫暖的學習環境，讓學生從中學習敞開心胸與良好的人際互動。

(二) 增加班級凝聚力

導師可經營班級幹部或建立班級臉書，定時讓學生有個彼此交流和溝通的平台，並定期上去瀏覽學生動態偶爾分享生活點滴和給予學生加油、鼓勵的話。

(三) 班級內分組或系上直屬群組

導師可以將班上學生分成幾個小組，或使用系上學長姐、學弟妹的直屬群組，透過分組的方式增進歸屬感和凝聚力。

(四) 定期舉辦導生聚

導師可在期中和期末的時候，約學生出來吃飯，了解學生在學校的適應情形，建議可以分小組的方式來進行導生聚，這樣可以拉

近師生彼此的距離。

二、 師生關係與溝通技巧

在建立雙贏的師生關係上，每一位導師都可以發揮身為師長的影響力促進與學生互動，作為個人調適、人際溝通與衝突處理之楷模。

（一） 教師個人調適

1. 保持好心情
2. 給予愛與關懷
3. 保持彈性、創造幽默

（二） 有效的溝通技巧

1. 站在同學的立場，積極傾聽
2. 重視溝通的環境及方法，增進雙向溝通
3. 適度地開放自己的經驗
4. 運用鼓勵的力量
5. 善用三明治溝通法，將建議夾雜在讚美與肯定之間。
6. 創造集思廣益、合作的相處氣氛

（三） 師生衝突處理方式

1. 覺察衝突的存在
2. 掌握自己的情緒及對學生的尊重
3. 認清關鍵點及彼此的顧慮，尋求彼此都能接受的結果

4. 採取行動，再追蹤是否真能解決衝突或需要再溝通

三、 學生可能出現的問題

(一) 生活困擾

1. 經濟：是否有足夠的生活費
2. 自我打理和管理生活的能力
3. 適應校園和新的生活圈
4. 適應新的人際關係、建立歸屬感
5. 溝通班級事務與調解衝突

(二) 時間困擾（生活作息、社團、約會、網路、生活安排與規劃）

1. 生活作息混亂（早上爬不起來、晚上晚睡、打工太晚）
2. 網路濫用（遊戲、電視劇、電影、小說、漫畫、聊天室）
3. 不知道如何安排時間（優先順序）
4. 社團、約會、交際、打工、手機電話的時間分配

(三) 生涯困擾

1. 科系不符合自己的期待
2. 對於自己的學習感到茫然
3. 想要培養其他專長
4. 對於自己專業的領域沒有興趣
5. 擔心未來找不到工作

(四) 學業困擾

1. 喜歡自己現在讀的科系嗎？
2. 報告、作業太多無法勝任嗎？
3. 能聽得懂老師的上課內容嗎？
4. 你對於學習的期待是什麼？
5. 有想要轉系、轉學、輔系、休學嗎？

(五) 家庭困擾

1. 與家人的溝通是否通暢？
2. 家人相處的氣氛如何？
3. 父母的管教方式（民主、開放、權威）
4. 家人對你的期許是什麼？
5. 家中過去是否面臨重大事件壓力（失業、死亡、意外）

(六) 人際情感困擾

1. 新環境不知道怎麼認識朋友
2. 不知如何與人溝通
3. 無法被理解或理解他人
4. 關係霸凌（排擠與攻擊）
5. 害怕衝突

(七) 生理困擾

1. 健康狀況/睡眠狀況不佳
2. 心悸、頭暈、腹瀉、胃痛、嘔吐
3. 易疲勞
4. 生理痛、頭痛

(八) 情感困擾

1. 不知如何與不同性別/相同性別的人相處
2. 苦惱沒有對象
3. 如何告白，表白心意
4. 沒有安全感，害怕對方離開
5. 身體界線的自主權（安全性行為、尊重、懷孕）
6. 危險情人
7. 家人不支持

(九) 情緒困擾

1. 不明原因暴躁
2. 情緒起伏大/情緒不穩定
3. 無法相信自己和肯定自己
4. 內在想法衝突和矛盾
5. 沒有穩定自己情緒的方法
6. 衝動，無法控制自己的行為

7. 內心覺得孤單、沒有安全感、沒有依靠

(十) 精神困擾

1. 身體緊繃僵硬、常緊張
2. 身體莫名不舒服、心裡悶不舒服
3. 心中常有可怕念頭出現或影像、聲音出現
4. 無法控制自己脫序的行為
5. 總覺得有人會傷害自己
6. 有想要結束生命的想法
7. 常常不吃或暴飲暴食

四、 導師輔導 Q&A

(一) 該怎麼和學生談心互動

1. 學生不來找您，您可以主動去找學生。如果您願意主動出擊，相信學生一定能感受到您的用心，亦可讓學生了解老師很重視與他的談話。在很少數的情況下，您約談的學生會爽約，若您擔心學生可能會傷害自己或別人的情形，請您一定要與身心健康中心或校安人員聯繫，讓學校資源協助。
2. 善用一對一的談話表達您對學生的重視與關心。有時候學生也許會說：「老師，某某也一起留下來好不好？」這

可能是學生擔心，您是否不想跟他單獨聊天的擔心，因此當您堅持說：「老師比較想一個人跟您聊一聊耶！」通常學生能感受到導師真切的關懷而樂於接受。

3. 佈置一個讓彼此都能安心談話的空間。單獨談話時可以將門打開，保持空間開放，或是約在不是太吵雜的公共空間，也許是讓彼此舒服的方式。
4. 與學生對談時，建議盡可能確保您不受外務的干擾，並提供一段連續的完整時間。高度憂鬱和焦慮的同學，常因沒自信，會擔心耽誤您寶貴的時間，因此請老師在與這群學生談話時，應當盡可能地避免外務干擾，例如：將電話拿起來，或事先清楚表示可以提供的會談時間，否則他們很容易以「沒事」來忽略自己的需求。

（二）如何了解學生的需要？

可以從學生「最近」的生活事件、「最需要」被幫助的地方開場，並使用開放式問句（減少是不是？對不對？好不好？類型的封閉式問句），並允許談話時出現的沉默，不用急著問話。可以透過下列的議題打開話匣子，同學會在無意間，透露出需要幫助的地方：

1. 最近在忙些什麼？（了解生活作息與規劃）

2. 家住哪裡？多久回家一次？（了解家庭關係）
3. 中午/晚餐都去哪裡吃？和誰一起吃？（了解人際與作息）
4. 沒上課/晚上的時候，都在做什麼？（了解安排與作息）
5. 參加哪些社團或志工活動？（了解興趣、人際狀態）
6. 課業上有什麼想討論或想讓老師的？（了解學習狀況）
7. 早起上第一節能爬得起來去上課嗎？（了解生活作息）

（三）遇到沉默不語的學生時該怎麼辦？

對談是雙向的交流，雖然老師開了頭，但遇到學生不回話的情況，可能讓老師覺得很焦慮只好承擔起負責說話、不讓場面變冷的角色，但你可以試著將對談的責任還給學生，練習因應沉默的技巧，也趁機觀察學生的反應，等待其回應，例如您可以說：「你好像需要時間想一想，老師先不吵你，你可以先整理一下，準備好了再跟我說」，然後在一旁靜靜等待。

（四）該怎麼表達您的關心，而不是變成說教？

您可以在拋出疑問後，以開放的心態好好聆聽學生的想法。並且在聆聽的過程中，給予簡短的回應，例如：眼神與其保持接觸、身體前傾、點頭等肢體回應方式，或者可以用「嗯嗯」、「原來如此」、「難怪你會…」的口語反應來回應，讓學生感受到您是很專心在聽他說話的。雖然在聽學生說話的過程中，我們也會有

些認同或不認同的地方，但是先別急於傳達您的價值觀，試圖「矯正」或「改變」學生的想法。如此不但可能讓學生不想說了，也使你的關心變成了說教，反而失去了您的本意。

案例分析篇

一、人際關係

個案 H. J. 飲食上有些不習慣，目前有幾家固定的餐飲輪替，以前都一點就寢，目前因為經濟考量所以住在宿舍，室友都比較晚睡，因燈光、聲音所以比較難睡。對此曾經向樓長反應，但效果有限。會吵的人只有短暫約束，只好用棉被遮光，會談前一天有嘗試用耳塞減少鍵盤和滑鼠聲，也時能觀察到個案在課堂上精神不濟。

談話中發現目前有固定活動的小團體，但時常無法跟上話題而感到尷尬與困窘。發現個案比較喜歡談小說等靜態活動，平常都到圖書館借閱，但身邊朋友沒人可以一同談論。鼓勵個案在圖書館碰到同好，可以打聲招呼隨意聊一下。

評估和後續措施：

1. 導師邀約談話時能感受到個案緊張不安，談吐不清，難以表達自己的狀況，在導師建議下同意前往身健中心。
2. 來談後個案認為自己目前還不需要諮商服務，但諮詢了溝通與人際技巧，心理師提供了我訊息、及三明治溝通法與開瓶器等談話技巧。
3. 導師與心理師諮詢後保持日常見面與關心，並鼓勵個案使用技巧與室友溝通。

二、情緒困擾

個案 K. J. 經由新生入學測驗篩檢出。身材微胖，會談時會斜眼，顯得很不放心，警醒度較高，怕被干涉的感覺。有時會大哭一場，有不斷重複的反芻的想法，也怕麻煩別人，鼓勵個案可以來身心健康中心得到協助。常會莫名其妙想到被霸凌的事，不願透漏細節，主要是高中時和同學一起玩，但與兩個人玩到自己被打，但向老師反應後卻被老師回應「這樣也承受不起」，使個案相當憤怒。覺得老師這樣反應好聽點叫失責，難聽一點叫失敗，且家長並不知情，最近半夜會驚醒，常透過發呆放鬆自己。

評估與後續措施：

1. 導師發現個案近期鮮少到課且神情恍惚，評估個人功能可能需要協助，因而邀請前來研究室談話。
2. 導師與學生談後發現有明顯的憂鬱傾向，評估人際功能評估也發現沒有可以談心的朋友提供支持。
3. 建議前往身心健康中心，但該生表明無意願，但同意導師轉介並由心理師主動聯繫。
4. 導師來電身心健康中心，確認該生已前往會談，並諮詢後續可提供的協助。
5. 導師協助日常課程分組，並主動邀請參與班級活動。

三、自傷自殺危機

個案 T.C. 因期中成績不佳，主動向導師表達困擾。覺得近日讀書步變調慢，記憶力也變差，讀書時難以專注，因而希望詢問導師讀書技巧。發現個案神情疲憊，與導師談論生活作息時提到最近一週經常失眠，且自行停用了抗憂鬱劑。導師邀請往身心健康中心談論情緒與失眠等困擾，但該生認為困擾自己的的是課業問題，目前不想要處理心理方面的困擾，並談到希望靠自己的力量走出來。後續透過班上同學了解個人班級適應狀況，雖然個案與班上同學多有往來，但時不時會從社群網站上看到十分憂鬱的負面訊息，近日甚至有上傳帶有傷口的照片。

評估與後續措施：

1. 導師來電至身心健康中心諮詢如何介入輔導個案，並告知個案有自我傷害的疑慮，建議導師直接陪同個案前往中心。
2. 身健中心心理師安排後續固定會談事宜，與個案一同討論目前身心的不適，以及導師所觀察到對於用藥與自傷的擔憂。
3. 心理師於談話時發現確實有自傷的傷口，並且伴隨較高的自殺意念。遂與個案討論後，通報校內校安中心與澎湖縣政衛生局，並與個案就診之身心科醫師討論用藥狀況。
4. 導師協助持續關懷個案，並留意自傷自殺之意圖與行為。