國立東華大學 導師關懷小錦囊（2026 年版）

*如何辨識高關懷學生:具體觀察指標（5 大層面）

一、課程出席不穩定與學業表現異常不穩定：

- 頻繁或長期缺課、曠課、遲到、早退。
- 成績突然大幅退步（與平時水準不符）。
- 前一學期學分數 1/2 以上不及格（預警名單）。
- 無法交作業、拒絕繳交作業、課堂上缺乏專注力。

二、 情緒與行為轉變：

- 情緒起伏大、暴躁易怒、喜怒無常、容易疲倦與精神不振、呆滯、氣色差。
- 情緒「暴衝」或出現令人不知所措的失序行為。
- 顯現出自我傷害、憂鬱或高風險危機徵兆。

三、人際與社會互動隔離：

- 封閉自己、逃避社交、與同儕或師長斷絕溝通。
- 從原本的社群關係中明顯退縮、孤立。

四、生活變故與適應困難：

- 生活作息失序、個人衛生或外表有明顯轉變。
- 受到家庭重大變故（如喪親、父母離異、經濟困境）或打工、外務過度干擾校園生活。

五、 言行危險徵兆：

- 社群動態（IG/Threads/FB/LINE）發布道別、絕望或厭世文字。
- 將貴重物品贈送他人，或在頂樓、危險處徘徊。

壹、 問：問候

一、 關懷學生【五步驟】

1.主動問候，取得信賴：及時表達關心，營造無威脅感的安全空間。

2.不要說教、減少偏見：傾聽學生主觀感受，避免急於下指導棋或道德說教。

3.同理情緒、接納狀態：先反映心情，再談事情。接納不代表須全盤認同學生的非理性想法。

4.傾聽溝通，釐清困擾：多提供開放性的問題，不與學生爭辯。

5.評估狀況，連結資源：取得學生同意下，適時轉介心理諮商輔導中心，並給予陪伴支持。

二、談話切入點【六層面】

1.生活作息：**吃飽?睡好?心情如何?**

2.住宿與環境：**與室友關係如何？舒適？環境如何？**。

3.人際關係：**是否有可以談心、吃飯的朋友？與同學或朋友關係如何？**

4.學業與生涯：**上課出席狀況？課業負擔？成績表現？對未來焦慮？**

5.家庭與原生支持：**家裡有需要讓你擔心的事或人嗎？有無重大生活變故或經濟壓力？**

6.特殊壓力事件：**情感分手、感情糾紛、打工壓力或社團幹部責任。**

貳、 應：回應

一、實用回應技巧

- **同理心示範**：學生：「報告跟考試同時來，我根本弄不完，很想直接放棄.....」

建議回應：「這週事情全部擠在一起，你覺得快喘不過氣，也很焦慮不知從哪開始，對嗎**(先接情緒)**？我們先坐下來一項一項看看**(再談事情)**。」

- **具體化發問**（5W）

「這件事情大約是從什麼時候開始影響你的？（**When**）」

「通常在什麼情境或誰在場時特別強烈？（**Where/Who**）」

「目前為止，有哪些方法曾讓你覺得稍微好一點？（**What/How**）」

- **關懷回應三句型（搭起與心理諮商接觸的橋樑）**

>>同理陪伴型：「看你這陣子這麼煎熬（**描述觀察的事實**），老師很擔心你的狀況（**反應你的感受**）。學校有專業的心理師、社工師，能陪你一起理清思緒（**帶入資源**）。如果你願意，**老師可以陪你過去看看/可以幫你轉達諮商中心，讓他們來幫忙，你覺得如何（架接橋樑）**。」

>>專家分工型：「這件事讓你感到很大壓力與情緒**(同理心情)**，老師雖然關心你，但更希望有專業的心理師跟我一起幫你**(引進資源)**。**我們一起去諮商中心預約聊聊/或我請諮商中心跟你接觸瞭解狀況，好嗎？**」

>>尊重賦權型：「你願意鼓起勇氣跟老師講這件事真的很不容易（**欣賞肯定**）。但老師能協助的有限，不過我知道諮輔中心有很好的隱私與資源，要不要給自己一個被專業陪伴與理解的機會**(資源分享)**，你覺得如何？」

二、 回應地雷【九不】（避開溝通雷區）

- **不要武斷預設立場**（例如：「你是不是適應有問題？」）
- **不要貼標籤**（例如：「你就是抗壓性太低」、「草莓族」）
- **不要給予廉價安慰與說服**（例如：「看開點就好」、「大家都是這樣過來的」）
- **不要批評或責備**（例如：「你當初如果認真一點就不會這樣」）
- **不要分心敷衍**（談話時看手機、回覆訊息）
- **不要擺權威架子**（例如：「我是老師，你聽我的準沒錯」）
- **不要期待學生瞬間改變**（期待對方談一次話就徹底煥然一新）
- **不要過度焦慮承擔**（不要企圖一人扛起所有醫療與心理重擔，及時團隊合作）
- **不要未經同意向全班公開其困擾**（避免在課堂公開要求全班關心該生，造成二度傷害）

三、 常見精神心理困擾認識與因應原則

心理困擾類型	症狀特徵與表現	導師因應原則
憂鬱症	持續兩週以上的情緒低落、失去興趣與動力、無價值感、注意力無法集中，並伴隨睡眠或飲食明顯改變。	**接納其暫時的功能減退，不強求「振作」，以安靜陪伴與規律生活就醫為核心。**
躁鬱症	情緒在躁期（異常高亢/易怒、睡眠需求劇減、誇大、過度花費或冒險行為）與鬱期（極度無力、絕望）間擺盪。	**躁期協助其人身財務、安全，鬱期需留意學生自傷殺風險，並協助叮嚀遵從精神科醫囑規律服藥。**
焦慮症 / 恐慌症	長期難以控制的過度焦慮、坐立難安、肌肉緊繃，或突發性的恐慌發作（心悸、胸悶、窒息感、瀕死感）。	**引導學生腹式(深)呼吸，放慢您講話的節奏，請學生聚焦在您協助調整呼吸的指令上。**
思覺失調症	常伴隨妄想（堅信不合邏輯的被跟蹤/被害妄想）、幻覺（尤其以聽幻覺最常見）、思緒混亂或情感平淡。	**不與學生爭辯幻覺/妄想內容的真假，同理其因妄想引發的恐懼感受，並儘速聯繫諮商中心。**

參、 轉介：擴充其他資源介入

一、轉介原則：

- 如學生有自傷、自殺意念或計畫情況
- 衝動控制不佳有暴力或傷人之虞
- 有思覺失調、妄想、現實感喪失等情況
- 涉及法律強制通報責任：如性相關不法侵害、家（親密）暴力、毒品危害等。
- 其他您認為超出個人可以協助或處理的範圍

>學生自願被轉介：獲得學生同意後，可轉介至諮商中心（學活園區西側 2 樓）。

>非自願學生的處遇：若學生暫時抗拒諮商中心的協助，導師可先向各院系所專責心理師進行諮詢、交流狀況，並討論後續陪伴策略；亦可聯繫可合作之家長或其重要他人加入支持網絡。

二、 國立東華大學 校內外各類重要資源聯絡清單

單位名稱	服務內容 / 地點	聯絡方式
心理諮商輔導中心	各院系專責心理師諮詢、個別諮商、初談評估、班級入班輔導申請、精神科醫師駐診諮詢、危機個案轉介。	櫃臺專線：(03) 890-6896 ndhupcc@gms.ndhu.edu.tw 或於中心網頁關懷信箱
校安中心	24 H 緊急通報與安全維護專線。	專線：(03) 890-6995 公務手機：0937-295-995
警消緊急通報	緊急報案與救護車派遣。	報案：110 / 消防救護：119
安心專線/生命線	24 小時免付費心理諮詢。	1925（依舊愛我）/1995
張老師輔導專線	青少年與大眾心理輔導。	1980
東華資源教室	特教與身心障礙學生服務。地點：學生活動中心西側 1 樓 (B112)	專線：(03) 890-6266

三、其他資源運用

簡式心情溫度計量表:可作為關心的問候題目，作為初步瞭解學生狀況的依據。APP 內除有簡式量表外，也有豐富的心理健康資源

心情溫度計 APP 下載

iOS Android