

教師關懷語詞庫

一、 情境篇
1. 新生入學關懷
2. 當學生無故缺課/沒來實驗室
3. 當學生打算休學
4. 面對情緒低落的學生
5. 當學生就診身心科
6. 當學生遭遇霸凌事件
二、 資源轉介篇
三、 晤談技巧篇

一、情境篇

(一)新生入學關懷

1. 表達關懷：今天找你過來（今天打這通電話／今天傳訊息給你），是想關心你大學生活到現在，適應得怎麼樣？
2. 課業學習：最近上課狀況如何？老師好奇有沒有特別感到興趣，或是覺得困難的科目？課業上有沒有老師可以協助的地方？
3. 身心狀態：這幾天睡得好嗎？平均每天大概睡幾小時？平時都吃些什麼呢？食慾如何？平常有運動的習慣嗎？
4. 人際關係：跟同學相處有什麼困難嗎？有沒有能談心的朋友？班上同學跟誰比較熟呢？課後常跟誰一起吃飯呢？會揪團一起上課嗎？會在課後與同學一起做些什麼嗎？
5. 住宿情形：目前是住宿舍，獨自租屋，還是跟朋友一起住？與室友相處得如何？住宿的生活習慣適應、磨合得還好嗎？
6. 課後活動：最近下課後都安排什麼活動呢？有在打工嗎？工作適應得如何？參加什麼社團呢？社團最近有什麼活動要忙的嗎？
7. 家庭狀況：大概多久回家一次呢？上次回家在什麼時候？回家路途舟車勞頓嗎？父母工作忙嗎？父母有沒有好奇詢問過你在學校的朋友或課業情形？你會跟家人分享大學生活嗎？大概都分享些什麼呢？
8. 經濟狀況：有沒有經濟方面的壓力，學校有獎助學金、助學貸款、急難救助、生活助學金(校內打工)等資源，你有試著申請哪些資源嗎？
9. 深入關懷：當學生提到遭遇上述各層面之困擾事件，想多關心學生並了解情形時：
 - 你說_____（如：無法融入班級、常常遲到、找不到人可以同組...等），這件事是如何發生的呢，你願意多告訴我一些嗎？我們一起來想想辦法。
 - 你剛剛說常常遲到，最近有遇到什麼事情嗎？發生什麼事了而遲到呢？（以「不評價」、「不責怪」而是支持關心的態度詢問與回應學生）
 - 是什麼時候發生的呢？是誰在什麼情況下讓你有這種感覺？我們來一起討論看看怎麼了。
 - 遇到這些事真的挺讓人煩心/生氣/難過/挫折，尤其一個人面對時，更加辛苦！身邊有誰可以聽你說說這些心事呢？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？（可提供資源給學生，請參考[資源轉介篇](#)）

(二)當學生無故缺課/沒來實驗室

1. 表達關心與支持：我注意到你在上次的課程/會議/實驗中沒有出現，我希望你一切都好，如果您遇到了什麼困難或問題，歡迎與我聯繫。
2. 理解學生的狀況：上次課程/會議/實驗時沒有見到你，我知道生活中難免會發生意外或突發情況，很希望能瞭解你怎麼了。

3. 表達理解與接納：我猜你最近可能發生了某些事情，所以無法出席課程/會議/實驗，我知道生活難免有些煩惱或困難，希望我們有機會聊聊，或許有我可以幫上忙的地方。
4. 賦予期望與責任：每次參與都是重要的討論與學習的，希望你能把握這些機會，有時難免會無法出席，也希望你能提前讓我知道，讓我們可以更好地調整安排。
5. 調整學習計劃：如果你有特殊情況需要調整學習計劃，請讓我知道，我們可以一起討論如何進行調整，以確保你能夠跟上進度。
6. 建立溝通管道：如果你想與我討論，請隨時發送郵件或訊息給我，或是在辦公時間前來辦公室，我很樂意為您提供幫助。
7. 鼓勵尋求幫助：每個人都可能遇到困難，我鼓勵你主動尋求協助，這對您的學習和成長非常有幫助，尋求幫助並不表示弱點，相反，這展現了你的負責和決心，學校提供的資源可以幫助你克服困難，更好地實現你的目標。
8. 強調支持網絡：不要忘記有許多人關心著你，跟親近的家人、朋友或同學聊聊也可能有所收穫，我們共同關心你的學習和成長，無論何時你需要幫助，我們都會在這裡支持你。

(三)當學生談到打算休學

1. 保持開放地詢問背後原因：休學是一個重大的決定，你願意跟老師分享你決定休學的原因嗎？後續你有什麼計劃呢？
2. 帶著尊重地關心學生：我想你應該也想了很久才決定要休學，做出這個決定並不容易，你願意跟老師分享你做這個決定的過程嗎？
3. 評估學生的支持系統：老師好奇你有跟其他家人、朋友討論過這件事了嗎？他們能夠理解、支持你嗎？
4. 陪伴探索其他解決辦法：老師能夠理解現在的你壓力很大、也很擔心，老師在想或許你遇到的問題，有除了休學以外的其他解決方法，讓我們一起討論看看其他可能性。
5. 轉介資源：詳細請參考資源轉介篇
 - 學輔中心有專業的心理師可以提供諮商，你願意讓老師把你的資訊提供給心理師嗎？
 - 學校有各項獎學金的管道以及急難救助金可以申請，你知道這些資源嗎？
 - 學校的學生保險有給付住院醫療保險金等等，你知道這些資源嗎？
6. 舒緩學生的焦慮情緒：若你之後要復學，休學可能會影響畢業的時間，以及回來學校後的生活適應，你有沒有什麼對於休學的擔心？我們可以先討論看看。
7. 表達同理與支持：儘管你暫時休學，不會進學校，如果你有需要幫忙的地方，還是可以讓老師知道，老師很願意盡可能地協助你。
8. 確保學生休學期間的身心狀態：在休學期間，我想你可能仍然會面臨到許多生活上的挑戰，你能否在需要幫忙的時候，主動讓老師知道，讓我更好協助你？

(四)面對情緒低落的學生

1. 主動表達關懷：我注意到你似乎心情不佳，這讓我有些擔心你，一切都還好嗎？發生了什麼事，願意說說看嗎？
2. 提供支持與引導：好像發生這樣的事讓你很有感觸，或許你可以更詳細的說說看，我很想了解，也可以討論看看怎麼幫忙你。可以感覺你好像有些焦慮，不過遇到這樣的事焦慮一定會有，我們一起討論看看，相信會改善的。
3. 評估個人功能：這幾天睡得好嗎？平均每天都睡幾小時？食慾如何？有好好吃飯嗎？最近上課都有到嗎？
4. 評估學生人際支持：這樣的低落心情家人知道嗎？他們能夠理解你嗎？當你心情不好時，有誰是可以讓你感到放心，陪你聊聊的人嗎？
5. 覺察學生話語中的危機警訊，必要時轉介學輔中心，例如：
 - 提到想要結束生命、結束一切。
 - 表示痛苦永無止境。
 - 出沒危險場域或採購危險器物。
 - 透漏無力與絕望，例如：一切都毫無意義…
 - 丟棄或贈送珍視之物。
 - 社交行為的激增或驟降。
6. 保持持續關懷與支持：如有需要歡迎主動找我談一談唷！如果想找人說一說，歡迎與我聯絡。老師仍有些擔心你，我們約個下次見面時間好嗎？讓我有機會再關心你。

(五)當學生就診身心科

1. 確認就醫情形：目前有在就醫嗎？從什麼時候開始的？在哪裡就醫？多久回診一次？
2. 減少評價和刻板印象：看身心科、精神科就像是感冒一樣要看耳鼻喉科一樣，不需要覺得丟臉或不好意思。
3. 了解疾病情形：如果你願意的話，能否告訴我醫生是怎麼說的呢？醫生給你什麼診斷？你的症狀通常在什麼時候比較嚴重？
4. 探問服藥情形：醫生有開藥嗎？你有按時服藥嗎？有沒有副作用？
5. 關心經濟情形：定期回診會不會有經濟壓力？家裡會資助你看醫生的費用嗎？
6. 詢問對就醫的感受：有時候就醫也很看緣分，你覺得目前的醫生人怎麼樣？有覺得醫生能理解你的狀況嗎？有沒有需要學輔中心提供其他資源給你？
7. 探問所需要的幫助：身體或心理不舒服的時候，有沒有希望老師可以幫什麼忙？
8. 了解其他知悉就醫的人際關係：有其他人也知道你有就醫嗎？你通常會跟誰說？誰讓你覺得比較信任？
9. 建立資源連結：如果老師很擔心你的情況，可以跟誰聯絡呢？
10. 提供學輔中心資源：雖然有在服藥，但是同時進行心理諮商也會有所幫助，如果你有意願試試看，我很樂意幫你聯繫學輔中心的個管老師。

(六)當學生遭遇霸凌事件

1. 主動表達關懷：我注意到你與某某的關係似乎有點狀況，這讓我有些擔心你，一切都還好嗎？／老師聽聞最近在人際相處上你似乎遭遇了困難，是發生了什麼事，願意說說看嗎？
2. 評估霸凌事件造成之影響：這件事有為你帶來什麼困擾嗎？心情上有受到影響嗎？這件事有造成課業或生活什麼影響嗎？
3. 提供支持與協助：發生這樣的事一定很不好受，有什麼部分需要老師協助的呢？／你剛剛提到的困擾，有什麼是你希望老師幫忙的嗎？我們可以一起討論看看，幫助你一起改善。
4. 必要時轉介學輔中心與校安中心(社政通報、校安通報)。
5. 保持持續關懷與支持：如還有需要歡迎主動找我談一談唷！／我們約下次見面時間好嗎？讓我有機會再關心你，也關心事件後續發展。

二、資源轉介篇

(一)邀請學生主動求助：

1. 老師看你最近總是悶悶不樂，要不要嘗試預約諮商，和學輔中心的心理師討論看看。
2. 很感謝你願意信任老師，跟我討論你的困擾，不過有些部分老師也不知道該如何是好，但其實校內有不少資源可以運用，你知道學輔中心嗎？或許你的困擾他們能夠幫上忙喔。
3. 你可以從校園入口網進行線上預約，或者直接去學輔中心(國百館 205 室)。
4. 其實很多同學都有類似的困擾，學輔中心那裡有不少資源，或許你可以試試看。

(二)增強求助意願：

1. 若你一個人過去會覺得陌生，老師可以陪你一起過去。
2. 要開口求助很需要勇氣，你會希望老師如何幫忙你呢？
3. 或許你還不確定、不熟悉諮商到底是什麼，但老師還是鼓勵你可以試試看，你可以把你心中的疑惑提出來跟學輔中心的心理師討論，再做決定。
4. 獨自承受這些困難是辛苦的，讓學輔中心的心理師知道你的狀況可以嗎？大家一起或許能找到更好的解決方式。
5. 你的狀況讓老師有些擔心，所以我會需要跟學輔中心的心理師討論如何幫忙你，心理師可能會打電話關心你，你可以在電話中和心理師說明你的狀況。

(三)化解學生對求助的擔心或負面印象：

1. 老師知道你擔心去學輔中心求助代表問題很嚴重，但其實每個人多少都有被困擾卡住不知道該如何是好的時候，學校的心理師都很願意跟你一起討論的。
2. 個人都可能遇到困難，我鼓勵你主動尋求協助，這對您的學習和成長非常有幫助。
3. 尋求幫助並不表示弱點，相反，這展現了你的負責和決心，學校提供的資源可以幫助你克服困難，更好地實現你的目標。

三、晤談技巧篇

(一)開放式問句（減少是不是／有沒有的是非問句）：

1. 在生活上或課業上遇到什麼樣的困難呢？
2. 關於剛剛你告訴我的事，你還想到些什麼呢？
3. 你願意多告訴我一點這件事是怎麼發生的嗎？
4. 後來你想到什麼辦法解決了這個問題呢？

(二)具體化(5W1H 提問)：以情緒低落議題為例

1. WHAT：老師最近觀察到你的情緒狀態不太好，是發生什麼事了嗎？（確認問題）
2. WHEN：這件事是何時發生的呢？（進行了解與評估）
3. WHERE：這件事是在哪裡發生的呢？（進行了解與評估）
4. WHY：這件事是怎麼影響你的呀？（了解事情脈絡）
5. WHO：有誰知道這件事嗎？身邊有誰能夠幫助你嗎？（找出人際資源）
6. HOW：在面對這件事情，目前有想到什麼方式來幫助自己嗎？如果目前不知道，老師可以陪你一起想想如何去面對（陪伴討論找出短期因應方法）

(二)同理與支持：

1. 溝通重要的是背後的心態，帶著真心關懷不批判的態度，才能讓學生感受到被關心。
2. 表達專注傾聽：_____（事件）似乎讓你有些_____（情緒）。
3. 表達關心：好像你最近有些困擾，你願意說說嗎？
4. 傾聽後進一步釐清訊息：你剛剛提到好像同學都不理你，可以多說說同學怎麼讓你有這樣的感覺？
5. 表達傾聽後的感受：聽你這麼說，我覺得這事好難，不知道你是不是也感覺很困難？
6. 同理探問：感覺是不是糟透了？
7. 傳遞願意陪伴的訊息：我希望我可以做些什麼，有什麼我可以做的嗎？
8. 表達支持：我知道你要做這決定不容易，你是如何做這樣的決定？
9. 表達支持陪伴的意願：我很樂意傾聽你和我說你的困擾，如果你想再聊

聊都可以再讓我知道。

10. 支持性的提出建議：（表達肯定）＋（具體建議）

- 你準備的資料很豐富，如果內容少一點、講話慢一點，這樣同學能學到更多。

11. 感謝學生願意信任：謝謝你願意信任我，跟我說這些，或許我不見得可以想到適合你的方法，但我很願意陪你一起想辦法。