

# 學生轉介知能

元智大學學務處諮商與就業輔導組

## 一、何謂轉介？

當學生在心理、生活或生涯上遇到困擾，您認為心理諮商或諮詢資源的介入，能較有效協助其緩解困擾，徵得當事人同意後，將其導入諮商系統，就是轉介。而心理諮商是透過關係的建立和談話的方式，協助當事人認識其內在衝突、澄清心理的需要，進而協助他們找到健康的因應策略。

## 二、何時需要轉介？

當學生出現下列徵兆時，表示背後可能已有潛在的問題，需要轉介：

- (一) 言談中出現自殺意念。
- (二) 長期情緒低落，甚至自我傷害。
- (三) 遭遇暴力危機（如：家庭暴力、親密關係暴力）、性別事件（如：性騷擾、性侵害或性霸凌）。
- (四) 嚴重的心理困擾，疑似精神疾病（如：憂鬱症、焦慮症、思覺失調症、恐慌症等）。
- (五) 近期情緒或行為有極大的轉變（反常行為）。
- (六) 近期遭受創傷或失落事件（如：失戀、親友過世等）。
- (七) 有經常使用藥物或酒精的紀錄。
- (八) 對生涯感到茫然。
- (九) 學業成績明顯滑落。
- (十) 人際疏離或退縮，且造成同儕困擾。

## 三、如何轉介？

- (一) 直接聯繫系心理師（建議採用此方式）。

單位別	組長/系心理師	分機
	詹秀蓉組長	2915
工程學院	張明惠諮商心理師	2845
資訊學院	吳蕙如諮商心理師	2927
管理學院	鄭月雲諮商心理師（外籍生個管師）	2842
人文社會學院	吳淑萍諮商心理師（總個案管理師）	2877
電通學院	游佳綺諮商心理師	2843
身心障礙學生輔導	吳偉君輔導老師（資源教室老師）	2923

E-mail：wecare@saturn.yzu.edu.tw，位置：活動中心三樓 8302R

- (二) 路徑：學務處>諮商輔導>導師服務>導師輔導>轉介，點選「學生轉介單」，傳送總個案管理師或系心理師。
- (三) 請詳見元智大學學生轉介流程圖。

## 四、一般學生轉介原則（指非高風險）

- (一) 了解當事人的困擾，引導其陳述。

1. 口語技巧：多用開放式的問句，少用封閉式的問句。
  - (1) 看起來你心情蠻低落的，想不想聊一聊，最近發生了什麼事嗎？
  - (2) 我很關心你的近況，可以多說一些嗎？
  - (3) 感覺你很疲倦的樣子，最近會覺得自己跟以前比較起來不同的是？
  - (4) 碰到這樣的事情，你的心裡一定很不好受，可以讓我現在的想法是？
  - (5) 當你非常難過或情緒低落時，你會怎麼做？
2. 非口語技巧：語氣平穩，表情柔和，眼神專注，態度誠懇。
3. 相關提醒：
  - (1) 留意時間及空間的適切性。如：在彼此有足夠時間對話、空間安全的前提下進行
  - (2) 當事人的意願很重要，請避免急切的刺探。

(二) 轉介前，請先徵得當事人同意。

1. 建議說法：相信處理這個困擾對你來說很重要，我很關心也很想協助你。系上有專屬的系心理師，如果你願意和系心理師談一談，她們的專業對你處理困擾會更有幫助，覺得呢？
2. 若當事人願意接受轉介，初談時您可以評估是否需陪同一起前來諮就組。
3. 當事人雖已轉介至諮就組，但請您仍持續關懷、追蹤當事人的適應情形，系心理師也將主動與您聯繫處理近況。

(三) 若當事人拒絕轉介，可先了解其感受與看法。

常見的抗拒	初步因應建議
1. 對諮商有偏差印象或誤解，如：有問題的人才需要諮商，諮商是丟臉的。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 澄清諮商的偏差認知，並再進一步聆聽當事人的感覺。</li> <li>2. 建議說法：聽起來你對諮商有一些想法，我可以理解你的抗拒。不過，那是對諮商的傳統認知，現在已經不是這樣了。大學生的基本課題就是自我探索，找專業人員協助是很好的選擇。勇者並非不求助於別人，而是知道自己需要什麼，並且知道哪裡可以找到資源的人。</li> </ol>
2. 擔心日後在校園遇見系心理師或諮商師，但不想被同儕發現。	澄清互動的一致原則：若在校園遇見，當事人可選擇是否主動打招呼，諮商老師會依其反應而反應。亦即若當事人選擇視而不見，諮商老師可理解其難處，並會配合不與其打招呼。
3. 擔心自己的困擾被別人知道。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個案來談內容是保密的，但在下列情形下無法遵守保密原則（保密的例外）：當事人將危及自己或他人性命、自由、財產及安全；涉及法律責任。</li> <li>2. 建議說法：諮商老師是受過專業訓練的助人工作者，你可以放心地和他討論這些擔憂。如果他評估需要把你的概況轉知其他人，這是因為想盡力協助</li> </ol>

	你，並且事前會徵詢你的意見。
4. 認為自己不需要諮商協助或諮商無用。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解當事人過去是否有不愉快的諮商經驗，或者被主觀所限，如：想用自己的意志或方法解決困擾、不認為自己嚴重到要尋求諮商協助等。</li> <li>2. 建議說法（請依情境調整）：諮商是一種改變的歷程，諮商老師會協助你面對困擾，一起討論如何處理或因應；也可以讓你發現不同的思考，並找到最適合的方法來幫助自己成長。諮商和聊天不同，也和同儕、家人可以給的幫助不一樣。</li> </ol>
5. 不知道諮商時要說什麼。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接納當事人的猶豫，同理其困難。如：諮商老師是陌生人、擔心自己表達不清、不知從何說起等。</li> <li>2. 建議說法（請依情境調整）：要開口說出自己的困擾確實不容易。或許只要說出自己想說的就可以了，不用在意講得清不清楚、好不好；也可以把這個擔心交給諮商老師，配合他的引導，不急。</li> </ol>

■ 重要提醒：

1. 進階因應：諮詢系心理師，持續討論合宜的轉介方式。
2. 轉介過程首重真誠，當事人的感受及防衛是需要被接納的。若在當事人非自願或被誘騙的情況下，與系心理師接觸，恐將讓當事人更抗拒接受諮商協助，並加深其對相關單位或人員的嫌惡感。
3. 與當事人對話時，請避免使用「問題」兩字，而建議以「困擾」、「狀況」或「需求」代替。避免暗示當事人「你是有問題的」、「你是能力差的」，而使其產生羞恥感，或藉此逃避責任。

(四) 已盡力處理當事人的抗拒後，對方仍拒絕轉介，可以再這麼做：

1. 提供配套的輔導資源。  
提供心理衛生其他資源，降低當事人的防衛，如：心理測驗、團體、或工作坊等。可與當事人討論有興趣或適合的主題，並關心其報名狀況。同時仍向系心理師透露當事人概況，俾利系心理師適時銜接與處理。
2. 仍不放棄，針對當事人的困境予以技術性克服，如：陪同猶豫不決或缺乏安全感的當事人前來諮就組、對當事人表達您的焦慮與期待等。
3. 由您提供協助。  
尊重學生的決定，但可私下諮詢系心理師，討論合宜的處理方式，並讓系心理師知道後續發展，隨時商討對策。
4. 轉介予其他對象提供協助。  
詢問當事人願意接受誰的協助（如導師、教官或系上某位老師），以及什麼樣的協助。若當事人說出的對象也同意，您可以將學生轉介給他。同樣的，也請您與系心理師保持橫向聯繫。

## 五、高風險學生轉介

如自殺、自傷、傷人、暴力傷害、嚴重衝突糾紛、刑事案件、重大意外等突發事件，請直撥軍訓室 24 小時值勤專線 4553698，由教官執行危機處理及通報作業，並轉介學務處諮商與就業輔導組及相關單位。