附件：疫情期間進行通訊個案關懷與支持性心理輔導之提醒

各位輔導教師夥伴好

在疫情期間，每個人面對未知與變動所產生的種種情緒，以及因異地辦公、停課不停學乃至自主健康管理、居家檢疫、居家隔離等狀況，都會讓親師生承受不同程度的心理壓力，需要校園學生輔導工作持續提供親師生支持。

在以通訊方式（電話、社群軟體、網路視訊會議、email）等方式關懷學生、提供個別或團體之支持性心理輔導時，您可參考以下簡要提醒，並確實依循《台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則》作為所有助人決策之思辨依據，以求能在疫情期間保障您及當事人之安全下，持續地提供必要之協助。

1. 請綜合評估學生／家庭之需求與心理狀況，考慮目前採行何種通訊方式對於學生最有益。
2. 與校方、導師、家長、學生充分溝通疫情期間持續進行關懷與支持性心理輔導之必要性，對於進行方式應予以清楚說明。
3. 請確認學生家中電話、網路、載具／電腦是否方便使用，並與家長、學生協調於較安靜不被打擾之空間進行。學生疫情期間免費 4G 門號申請請參閱國教署及各縣市教育局處之規定。
4. 請儘量採用入門資訊知能較低的通訊方式為之，提升學生、家長參與之意願，並以教育部推薦使用之資訊平臺為佳。
5. 確認晤談時間後，應知會原課程時段教師該生不會參與線上課程，或知會家長該時段進行晤談，並由輔導老師造冊記錄或截圖記錄核實辦理銷假。
6. 若採行視訊通話，請將鏡頭調整到能讓彼此看到上半身的距離，留意光線充足可完整清晰看到彼此的五官。進行過程中可允許雙方因不自在而不看鏡頭，但需要打開視訊讓彼此都能看見對方的狀態。
7. 請學生著整齊乾淨的衣物，請勿在邊用餐邊晤談，專心停留在混亂當中的平靜與關懷中。
8. 原則上每次晤談仍維持一節課，因通訊方式進行輔導專注度維持不易，可視學生晤談狀況彈性調整之。追蹤關懷則避免影響學生參與線上學習時間。
9. 請務必與學生確認有第二種通訊方式作為備案。過程中若有網路斷線、不通，請隨時聯繫對方，以因應調整。若斷訊嚴重可以另外約定時間晤談。
10. 每次追蹤關懷、支持性心理輔導後均應持續填寫個案記錄與月報表。
11. 學校行政乃至輔導教師應對於疫情期間，以通訊方式進行學生輔導工作持較合乎現實限制之合理期待。知所限制、調整期待，才能讓輔導教師在安身也安心的情況下發揮最佳量能。

12. 如為確診新冠肺炎個案之家庭，應加強對學生之追蹤關懷頻率，確認學生身心與家庭成員狀況;如為長期家庭高情緒張力或曾有家暴通報史之學生案家，請充分讓學生知悉防疫期間如有衝突發生時的求助管道，並討論防疫在家長時間與家人相處的因應之道；如為高關懷或危機當事人，請務必事前系統相關人等充分溝通，並準備好學生基本資料（地址、家中電話、家長手機等）以及相關通報專線、在地精神醫療轉介資訊等以備不時之需。以上也請持續與縣市教育局學生輔導與諮商中心專業輔導人員密切聯繫。
13. 對於有確診新冠肺炎個案之家庭，其學生將來復學回歸學校生活後的班級經營、適應輔導以及同儕輔導，亦可先於防疫期間和導師、家長溝通與討論。
14. 若您自己本身、家長、教師亦在疫情期間有心理諮商之需求，可主動撥打 1922 各縣市政府衛生局心理衛生中心，或撥衛福部 1925 安心專線，尋求媒合政府指定之單位進行通訊心理諮商。

撰稿人：
台灣輔導與諮商學會理事暨公共關係組長林上能諮商心理師
新北市政府教育局學生輔導諮商中心督導張志豪諮商心理師

參考文獻

1. 教育部 109.2.25 臺教授國部字第 1090018011 號函「高級中等以下學校防治嚴重特殊傳染性肺炎疫情心理輔導注意事項」。
2. 教育部 109.4.7 臺教資（四）字第 1090049683 號函「教育部國教署因應嚴重特殊傳染性肺炎提供主管高級中等學校居家學習 4G 門號（SIM 卡）申請實施計畫」。
3. 衛福部 109.4.21 衛部醫字第 1091662341 號函「研商因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情通訊心理諮商核准事宜會議」紀錄。
4. 台灣輔導與諮商學會專業倫理守則
http://www.guidance.org.tw/ethic_001.html