



校園危機處理事件心理輔導介入處遇 及資源連結

主講者:方惠生



彰化縣學生輔導諮商中心主任
國立高雄師範大學輔導與諮商所博士

校園中可能發生的危機事件

- 一、天災：如火災、地震、風災、水災...等造成的傷亡事件。
- 二、人禍：衝突、車禍...受傷或死亡
- 三、疾病：癌症、突發病症、傳染（SARS）...
- 四、突發事故：日常生活中讓個人產生壓力、創傷甚至心理危機的突發事件，如喪親、溺水、自殺等。



校園危機處理的基本概念

- 校園危機是一種**組織的危機**。（vs個人）
- 當學校（組織）發生重大的**危急或壓力**事件，使學校發生動盪不安，處於不確定的風險、可能不斷擴大的不利狀況中。
- 不確定的風險如不有效處理，會**引發後續難以控制的危險或問題**，衝擊學校（或組織）的核心目標（或存在價值）。

- 校園危機處理重視三級預防工作，尤其強調初級預防的重要性。
（vs個人危機是一種次級預防為主體的介入）
 - 初級預防：針對全校所有的人與可能的危機狀況，進行預防性的工作，使危機不發生。
- 次級預防：針對已發生的危機，進行立即及後續的介入。
 - 三級預防：危機事件後**防止類似危機再發生**，或防止危機擴大到其他的情境。

- 校園危機處理以組織化的行動進行介入或預防。
(vs個人危機是一種次級預防為主體的介入)
- 校園危機必須動員校內外可用的資源，積極且快速地處理當前的狀況與未來的可能工作
- 是一種分工合作的工？
主體的工作由校園危機處理小組負責協調與分工。



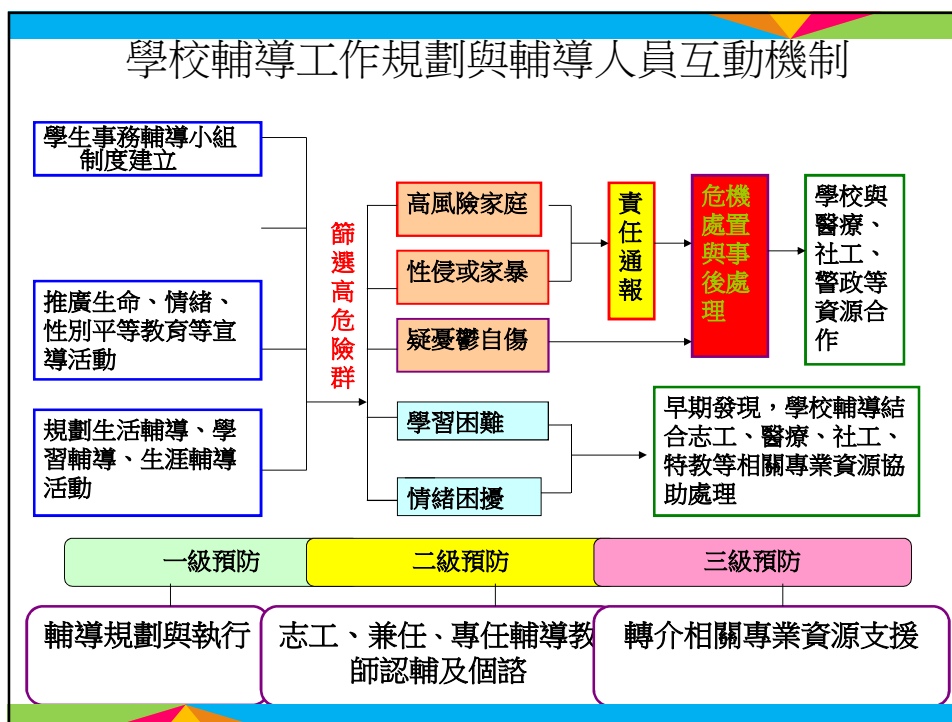
專業輔導人力對於危機事件處遇的目的

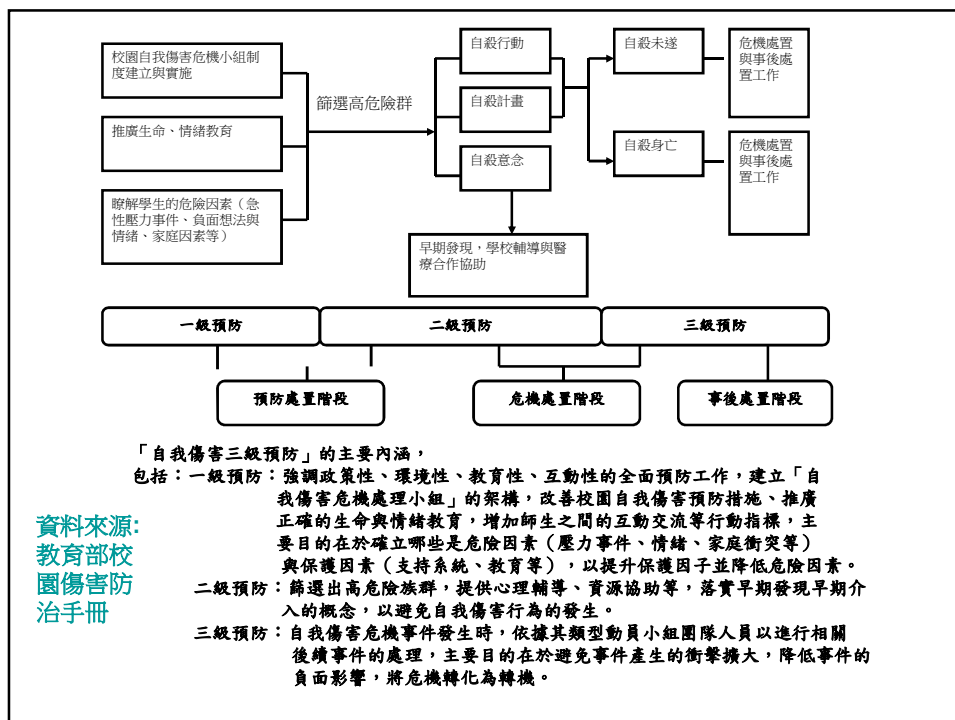
- 一、增進學校教師對危機事件處遇的知能。
- 二、於危機發生當下，提供適當有效輔導，迅速降低危機造成的影響。
- 三、增強學校對高危險群的認知與篩選
- 四、建立學校三級預防危機管理輔導機制，期能藉由專業機構及人力的協助，落實校園危機介入工作。

通報與輔導

| 通報類型 | 通報方式 | 通報期限 | 法源依據 | 獎懲規定 |
|------|---------|---|---|--|
| 行政通報 | 校安通報網 | 1.緊急事件:2小時 2.法定通報 甲級(確定)、乙級(疑似)24小時內。 丙級(法定):72小時內 3.一般通報:7日內 | 「校園安全及災害事件通報作業要點」 | 行政罰鍰: 兒少法第100條,無正當理由不通報者,處新臺幣六千元以上三萬元以下罰鍰。 家暴法第62條,處新臺幣六千元以上三萬元以下罰鍰。 |
| 法定通報 | 關懷e起來網站 | 1.法定時限為:24小時內 | 兒少法第53條 性侵害犯罪防治法第8條 家暴防治法第50條、 兒童及少年性剝削防治條例 校園安全及災害事件通報作業要點 | 行政獎懲: 1.「各縣市政府教育人員就兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害家事件之通報調查處理及獎懲作業規定」 2.依「校園安全及災害事件通報作業要點」辦理 |
| 轉介通報 | 縣市社會局 | 知悉評估後應立即通報社政單位及本部校安中心 | 「推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」 | (資料引自教育部) |

學校輔導工作規劃與輔導人員互動機制



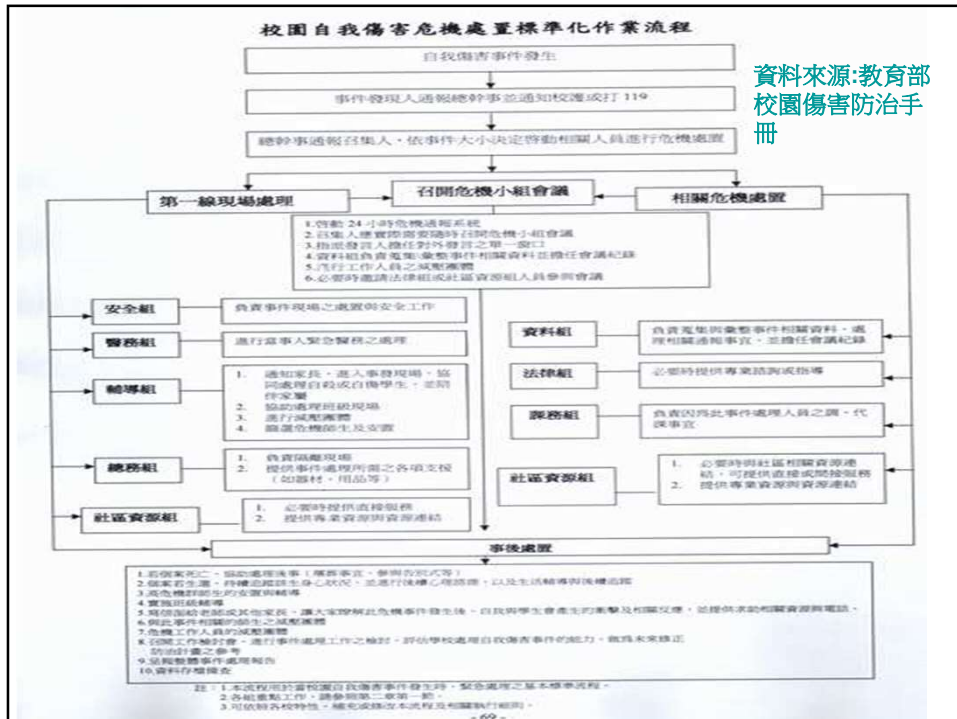
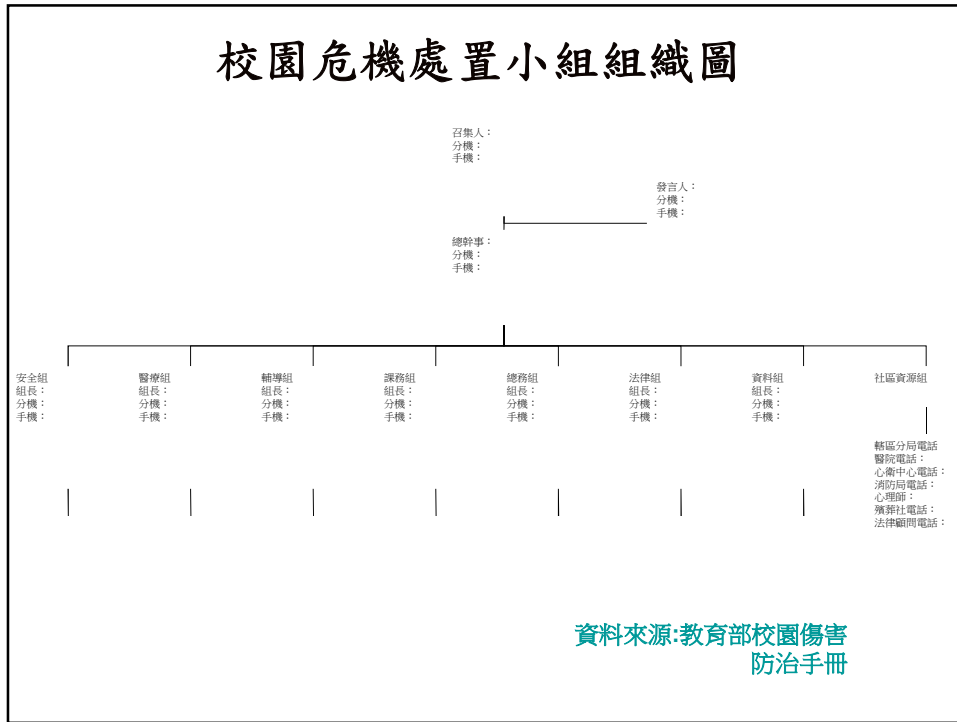


校園危機處理小組的組成與運作：

- 1.校園危機處理小組由**校長**為當然之召集人，才能有效進行整合與分工。
- 2.其他處室主管為當然之成員，輔導人員應納入（因多數危機事件都會涉及心理的反應）。
- 3.其他成員為當次事件所涉及的人員，校外專家常被邀請參與，部分人員只列席提供訊息，但不參與決策與分工。



校園危機處置小組組織圖



4. 校園危機處理小組因應不同危機事件，主要**承責與統籌**工作的單位會有差異。
5. 平時即應成立，並進行初級預防工作的討論與推展，發生重大危機事件時，應立即**召開會議**。
6. 重大的危機事件如為公開事件，應設發言人成為對外的**統一窗口**。
7. 動員校內外可用的資源，**積極且快速**地處理當前的狀況與未來的可能工作，是一種分工

危機處理小組負責**協調與分工**。組織化的行動，避免核心價值與目標受到挑戰。

8. 重大公開的危機事件，最好有**完整的公開說明書**，統合正確但不太細部的個別訊息（客觀事實，減少流言的可能），說明事件的發生、已有的處理、未來可能的處理及對校園相關人員的期待

注意



教導相關人員保護自己與學校，不要任意陳述說明書以外的訊息，以免自己涉入紛爭，減少後續校園的不安，提醒因應之道。

當媒體介入時：

1.應適度滿足

正確與合理的訊息，也提醒媒體**保護校園**及相關當事人的責任。

2.回應媒體盡量以公開說明書為主體，訊息不確認時不要隨便陳述，表明需進一步了解，以減少未來更多的動盪與風險。

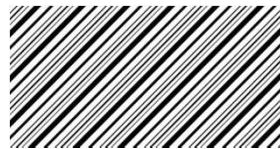


千萬不可以供錯誤的訊息

3. 教導校園師生員工如何面對媒體，請他們留意自己提供的訊息可能引發的問題，也提醒自我保護與保護他人，盡量**不要提及**

認的狀況下斷章取義取用他們自認有價值的訊息報導，引發更多的校園風險。

4. 平時應與當地媒體及相關人員保持連繫管道，可透過媒體報導呈現學校的**正面訊息**。
5. 媒體報導錯誤訊息時，應速反應，請對方提出對應的校正報告。在這種狀況下，更應與媒體保持**良好的互動**。



校園危機處理是一個**動態平衡再學習**的過程

防止未來類似事件再發生，學習類似事件發生時更要有效的處理流程與方式。因此，**事件後檢討是絕對必要的工作**。





- 校園危機處理，在進行介入前，通常對事件的**訊息有限**，但又需在**有限時**，**只能？最好的選擇**。
- 進行有效的分工，並定期檢核，追蹤任務的完成與可能障礙，後續會議中匯整新的訊息，調整任務及分工。

- 不論是個人或組織危機，危機處理的目的在於風險控管，控制當前危機事件所引發的直接風險，及未來可能續發的風險。
- 危機處理如果發生正面的效果，除了可以使問題獲得改善，降低可能的風險外，也會產生浴火鳳凰效應。



個人危機的與組織危機不同

進入危機現場快速檢核

| 時間 | 人員需求 | 工作項目 |
|-------------|----------------|---|
| 發生48 小時內 | 行政人員/ 教師 | <input type="checkbox"/> 建制由校長主持的「危機處理小組」，評估危機程度與需求。 <input type="checkbox"/> 校安通報。 <input type="checkbox"/> 安排危機事件中各方輔導、教務、學務之行政支援。 <input type="checkbox"/> 建立對外發言管道及統一說法 <input type="checkbox"/> 針對領導者進行「安心簡報」：專家諮詢，說明策略流程。 <input type="checkbox"/> 進行全體教師的「安心演說」，說明危機事件。 <input type="checkbox"/> 提供較親近師長人員之心理減壓。 <input type="checkbox"/> 協助教師學習回應學生心理需求及辨識可能個案之技巧。 <input type="checkbox"/> 輔導室安排「安心諮詢」，回應各方需求。 |
| | 學生 | <input type="checkbox"/> 進行「全校安心演說」，說明危機事件與安撫。 <input type="checkbox"/> 進行「班級輔導」，協助學生度過衝擊、生命教育與辨識可能個案。 <input type="checkbox"/> 針對受驚較重成員辦理「安心小團體」。 |
| | 家長 | <input type="checkbox"/> 提供單張的「安心書信」，說明事件與提供協助孩子之策略。 |
| 追蹤 | 行政/教師 學生/家長 | <input type="checkbox"/> 提供影響較大的成員安排「個別輔導」、「團體安心減壓服務」。 <input type="checkbox"/> 轉介少數有後遺症者給學諮中心或相關機構。 <input type="checkbox"/> 辦理心理衛生推廣講座。 <input type="checkbox"/> 提供心理諮詢。 |

校園創傷事件的危機介入方式-進入現場

- 評估會議：
 1. 面對學校行政端：瞭解心理輔導機制安排
 2. 面對處危機中的成員：瞭解影響層面、區分程度
- 大團體演講：
 1. 由領導者說明、定義危機事件目前狀況
 2. 安排全校教師瞭解危機減壓概念
- 班級學生減壓座談（debriefing小團體）
- 傳單：給家長的一封信



專業輔導人力對於危機事件處遇的方式

- 一、**危機評估會議**：針對校園危機事件進行評估，瞭解危機程度、影響範圍、學校目前處遇及可以運用的資源。
- 二、**心理危機減壓會談**：透過及時性的心理危機減壓會談，協助受事件影響的相關人員進行抒壓，並篩選出進入團體或個別諮商的人員。
- 三、**心理危機減壓 (debriefing) 團體**：將相關人員組成團體，進行心理危機減壓團體輔導，做為事件後續的支持與協助，減少因校園意外事件導致更大的衝突與壓力。
- 四、**訊息會報及掌握**：持續與行政團隊對話，並且協助後續工作，如單一窗口訊息公告、給家長一封信、追思活動等並適時備忘錄形式回報縣級單位，在告一段落後，需以「危機處遇報告」統整結果。

校園危機輔導的可能對象

1. 傷亡者家屬
2. 學生
3. 教職員
4. 其他家長



校園危機狀況評估:責任釐清.家屬反應.

教師校園危機教育訓練

班級團體悲傷輔導

校園危機事件給家長的一封信

與家屬協談注意事項討論

debriefing : A&C 語言模式

1. **開宗明義** : 介紹團體宗旨和進行流程
 2. **還原現場** : 輪流敘說意外事件始末
 3. **壓力反應** : 回溯身心所受的衝擊和症狀
 4. **機會教育** : 歸納成員的身心行為反應
 5. **行動計畫** : 分享因應壓力的方法
 6. **重新出發** : 回顧危機處理中的成長
- 6+1 : **篩選轉介** : 邀請 (需要者) 參加後續藥物或心理治療

針對危機事件處遇報告

一、事件介入說明：

(一) 案由：

緊急介入方式：

事件危機評估：

二、事件介入後評估（危機後輔諮商處遇重點）

(一) 篩選結果

(二) 後續處理方式

三、建議與討論

危機處遇：召開個案研討會

1. 目的：

針對個案轉介、危機處遇狀況討論與處遇分工、多面向問題評估、專家諮詢等

2. 與會人員：

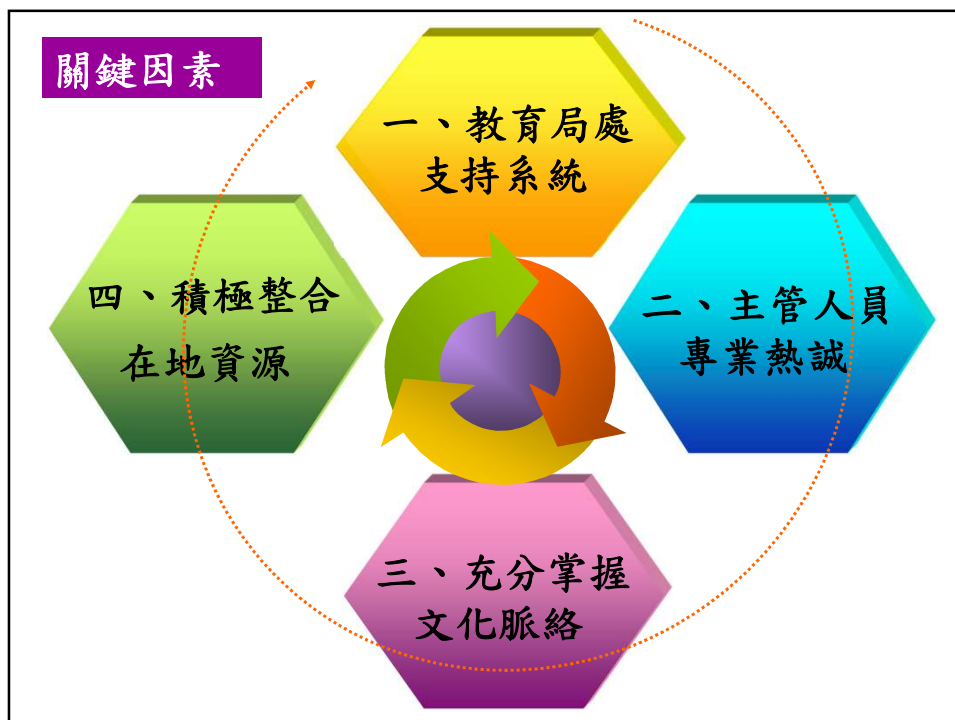
學校人員（行政、導師、輔導人員...）、個案重要他人（父母、主要照顧者）、網絡單位（如社工）、警政、救護人員（消防）、醫療（醫療團隊、精神科等）及其他人員（區域福利單位、鄰里長）等。

3. 召開時間：

依照實際需求而定（最好每個分工後，有固定的檢核點）

個案研討會中的任務

- (1) 若缺乏專業人員時，可以專家角色主導流程
若學校危機處遇小組健全，由校長主導。
- (2) 由各單位分別提出可以做到的部分及需要配合之處。
- (3) 專輔人員可事實提出危機的評估及處遇步驟
- (4) 其他參與者的意見加入及相互回應、溝通
- (5) 尋找好的介入點
- (6) 共同討論可行的方法，明確分工合作



創傷事件—生命教育的珍貴教材

- 創傷性的經驗對孩子最大的風險，不僅在於一時的害怕、悲傷、不捨或愧疚，而在於塑造了孩子負面的人生觀。少數的孩子可能發展出對安全感、信任感、主控感、自尊心與親密感的慢性傷害，影響未來的一生。
- 創傷事件也可以是生命教育的珍貴教材。受驚的孩子可以從這一場親身經驗的悲劇裏，透過師長的鼓勵和同儕的支持，學會宣洩情緒與昇華壓力，擴大人生的閱歷。師長也可以在班級輔導的過程中，觀察並篩選出少數受創較深的孩子，持續追蹤關懷。

創傷後壓力症候群

創傷後壓力症候群（**Posttraumatic Stress Disorder, PTSD**）：

1. 會以持續出現痛苦夢境、倒敘與干擾思緒的方式來顯現因創傷事件而造成的干擾性記憶與片段；
2. 會持續出現逃避、遠離與創傷事件有關的人事物，以及憂鬱的症狀；
3. 會持續出現升高的誘發反應，例如高度驚恐反應、過敏、爆怒、睡不好等現象。

* 急性壓力失調症（**Acute Stress Disorder, ASD**）：
焦慮異常至少兩天至四星期，包括：去人格化、倒敘作用、逃避創傷相關、自主神經過敏