

安心服務方案的選擇 & 危急事件處理程序

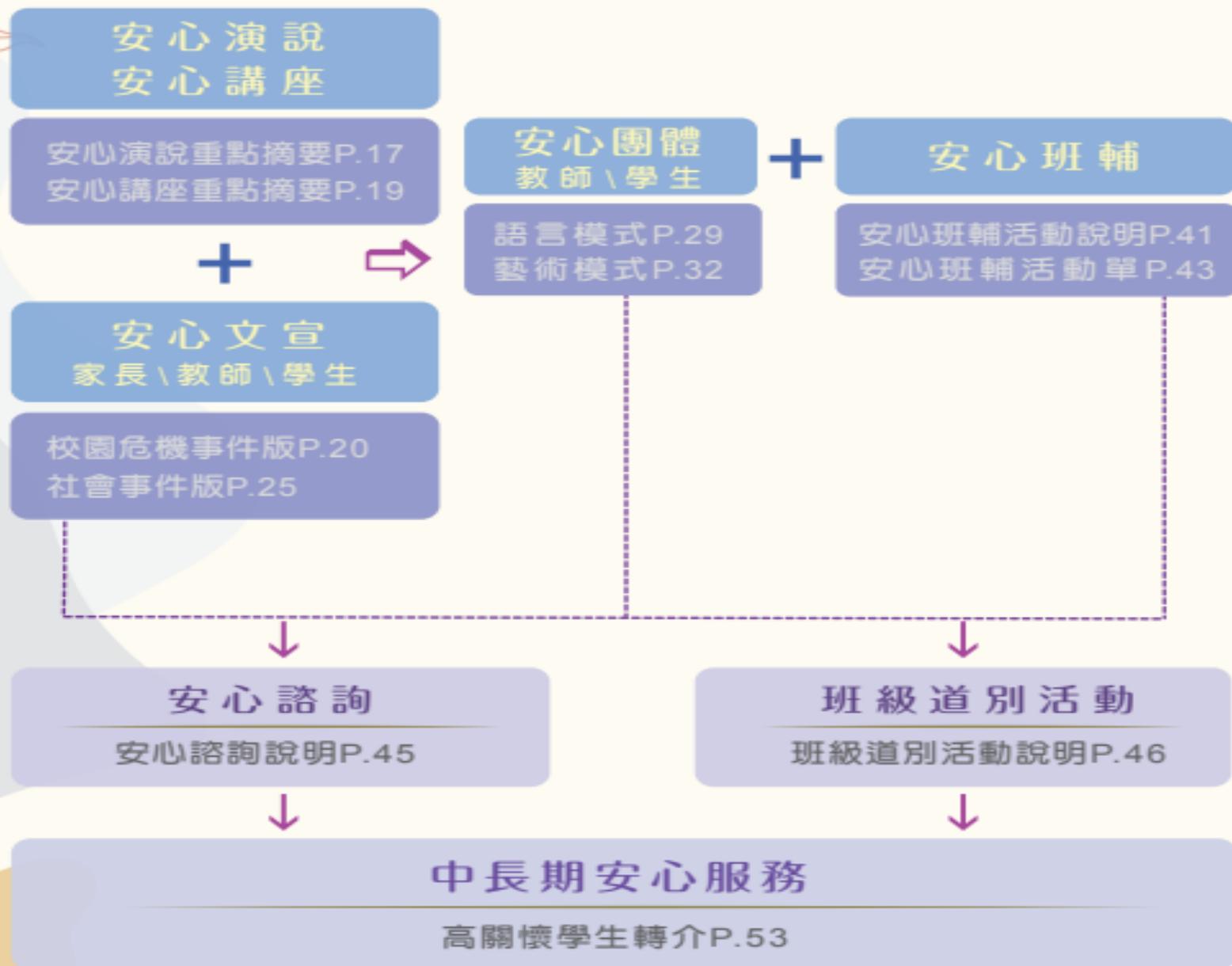
1

安心服務專業講師 蕭毓文

安心服務方案 的評估與進行

安心服務方案評估表 (2023版)

安心服務流程圖



我們的提醒

「一次性減壓團體」VS「諮商」

- ➡ 「一次性減壓團體」與「諮商」的最大不同是「對象」的不同。
- ➡ 「一次性減壓團體」的對象：
 - 遭受校園危機事件影響的關係人。

我們的提醒

「一次性減壓團體」VS「諮商」

- ➡ 「安心團體」是「一次性的減壓團體」，
目的在：
 - 減輕大部分人因危機事件導致的心理壓力。
 - 篩選受事件影響需後續輔導的「個案」。
- ➡ 「諮商」是與「個案」的一種「長期的合作關係」。

我們的提醒

一次性減壓團體	諮 商
高結構性	低結構性
遵循標準流程	遵循個別需求
支持性	探索性
實用性	內省性
教育性	治療性

安心文宣—穩定校園的力量

- 校園危機事件通用版
(失落反應—成人版)
- 校園危機事件簡約版
(壓力反應—青少年版)
- 社會事件版家長篇
- 社會事件版學生篇

安心文宣的使用

- ➡ 各校以手冊為範本，依照各校各事項的不同，自行稍做更改後使用。
- ➡ 安心文宣為專家為危機事件處理所撰寫的專業性資料，更改資料僅限於校名、危機事件及聯絡事項。
- ➡ 安心演說&安心文宣的搭配

安心文宣的發放

- 因應種類、地點、型態而不同
- 分為全校性、全年級、班級三種型式
- 全校性：天災、重大社會事件、重大校園事件
- 全年級或班級：
 - (一) 校內（班級內急病事件）
 - (二) 校外+非家中：學校活動/跨校/跨班
 - (三) 校外+家中：尊重家屬意見

安心服務處遇 方案的選擇

校園危機事件安心服務處遇方案一覽表

序號	工作項目	對象	建議進行時間	進行方式	發放資料	備註
一	校園危機事件處理小組會議	校園危機事件處理小組	確定事件訊息後	會議	安心演說重點摘要	會議由校長主持，輔導組由輔導主任說明安心服務相關工作
二	安心演說	全校師生	事發後當日或第二天	公開演說		由校長擔任演說人，在非開放式空間（例大禮堂）內進行
三	安心講座	教職員工	事發後第2-14天內	團體講座	安心文宣	視需要辦理

校園危機事件安心服務處遇方案一覽表

序號	工作項目	對象	建議進行時間	進行方式	發放資料	備註
四	安心文宣	家長、教師、學生	安心演說後	配合安心服務各項活動發放		視需要辦理
五	安心團體	<p>1.學生組：事件者班級學生、事件者在校內之摯友</p> <p>2.教師組：事件者班級導師、任課老師</p> <p>3.善後組：目睹現場、參與善後處理之教職員工</p>	事發後3-10天內	<p>1.語言模式</p> <p>2.藝術模式</p>	安心文宣	<p>1.按照需求選擇進行語言或藝術模式</p> <p>2.教職員工組安心團體由輔導人員邀請參加</p>

校園危機事件安心服務處遇方案一覽表

序號	工作項目	對象	建議進行時間	進行方式	發放資料	備註
六	安心班輔	1.事件者班級學生 2.目睹事件班級學生	事發後3-10天內	班級團體輔導	安心班輔活動單	可按事件者班級需求，擇一或同時進行「安心團體」及「安心班輔」
七	安心諮詢	1.事件者好友（例社團） 2.校內師生受事件影響者	事發後3-10天內	諮詢方式		

校園危機事件安心服務處遇方案一覽表

序號	工作項目	對象	建議進行時間	進行方式	發放資料	備註
八	班級道別活動	1.事件者班級導師、任課教師、學生 2.事件者在校內之摯友	告別式前一天	班級團體輔導		在原班教室進行，因此人數以不超過教室容納為限

安心服務處遇方案的選擇

- ➡ 通報後請與各區輔導諮商中心進行專業性討論
- ➡ 確定方案後的輔導室分工
- ➡ 與輔導諮商中心確定減壓活動結束後的特殊個案追蹤輔導

安心服務方案的搭配性

工作項目	工作內容	進行時間	主辦單位 (人)
安心講座	<ol style="list-style-type: none">1. 搭配導師會議進行的「安心文宣」宣講。2. 家長如何協助子女面對同學意外死亡的心情調適3. 全校教職員工輔導知能講座 - 如何協助學生(或自己)走出意外的陰影	<ol style="list-style-type: none">1. 導師會議2. 3. 事件發生後，1週至1個月內，視需要辦理	<ol style="list-style-type: none">1. 輔導室2. 3. 安心服務小組

安心服務方案的搭配性

工作項目	工作內容	進行時間	主辦單位 (人)
安心講座	<p>關於自殺事件後的「自殺自傷防治專題講座」：</p> <ol style="list-style-type: none">1.不建議危機事件後立即辦理。2.「避免自殺模仿效應」中的自殺非單一模仿行為。3.廣泛性自殺遺族的傷痛需要時間整理與再出發。	事件發生後， 下一個學期視需要辦理較適宜。	輔導室

安心服務方案中的減壓輔導

	減壓團體-藝術模式	安心班輔	減壓團體-語言模式
對象	<ol style="list-style-type: none"> 1.事件者班級 2.班級中與事件者關係密切或受影響較大者 	<ol style="list-style-type: none"> 1.目睹校內外危機事件者（若人數較多可篩選有意願者） 2.事件者班級中與事件者關係較疏遠或受影響較小者 3.危機事件未遂班級 	以教師為主
主要目的	篩選後續需要追蹤輔導者	安心文宣宣達 心理衛教	篩選後續需要追蹤輔導者
進行方式	分組、小團體	班級活動	小團體
時間	90-120（分）	一節課	90-180（分）
帶領人員	安心服務小組人員	校內輔導教師為主	安心服務小組人員
備註	可搭配方式：在事件者班級中，與事件者關係密切者進行「藝術模式」，其他人進行「安心班輔」	<ol style="list-style-type: none"> 1.與事件後的入班說明不同 2.屬減壓活動而非悲傷輔導 	

關於減壓團體的工作劃分

- 學生部分—各區輔導諮商中心
與安心服務小組
- 教師部分—教育部教師諮商輔導支持中心

危機事件前 我們要知道的事

我們必須體認

在學校內

學生任何危及人身安全

的責任都在學校

危機處理靠的
不是運氣

危機處理靠的不是運氣

- 好的開始：校長的支持是危機事件處理的最重要關鍵。
- 資訊透明：勿輕忽「目睹者」造成的不實訊息傳播，「瞭解」是減少恐懼最好的方式。
- SOP流程：減少產生危機中的危機。
- 信任專業：與其莫名憂慮不如有備無患。
- 資源連結：人和（校內）+地利（校外）。

危機事件前 我們該知道的事



高風險學生個案會議

相關人員分工合作的重要性

- 組成安全支持網絡，增加高風險學生在校內的安全性及穩定性。
- 所有人各司其職，發揮分工合作最大的功能。
- 幫助高風險個案學生理解，所有人都跟你站在一起，為脫離困境而努力，也願意協助你一起共同度過難關。

高風險學生個案會議

➡ **依據：學生輔導法施行細則第七條**

➡ **目的：**

- 經由學輔人員及醫療專業人員，了解高風險個案自傷自殺風險狀況。
- 確認學生進校上課之安全計畫，及合作與分工。
- 醫療人員指導個案在校的安置計畫。
- 建構校園安全聯絡網（例如群組聯繫）

。

高風險學生個案會議

➡ 召開時機：

- 具有持續性自傷行為。
- 經自殺評估，已有明確自殺意圖或已經嘗試進行自殺行為。

➡ 參加人員：

- 校內：校長、學務主任、輔導主任、生輔組、輔導教師、導師、任課教師、家長、相關教務、學務人員等。
- 校外：精神科醫生、心理師等醫療人員。

➡ 會議主持人：校長。

高風險學生個案會議

進行流程

- (一) 主席致詞。
- (二) 學務處、輔導室主任報告。
- (三) 導師報告。
- (四) 家長報告。
- (五) 醫師及心理師報告
- (六) 任課教師補充報告 (所有任課教師須100%出席) 。
- (七) 討論個案在校的處遇方式 (出缺勤、就醫、考試、成績計算等) ，此時請家長暫時離場。
- (八) 醫師及心理師的建議。(請家長重新進場) 。
- (九) 主席總結會議討論結果。

相關人員的分工內容

處室人員	工作內容
學務人員	<ol style="list-style-type: none">1.學生校園安全維護。2.危險物品掌控與管理。3.學生有危險行為時的處理方式。4.危急事件時聯繫醫療單位及送醫流程。5.危急事件時聯繫警政單位。6.危急事件時聯繫家長。7.學生社群平台的管理。

相關人員的分工內容

處室人員	工作內容
輔導人員	<ol style="list-style-type: none">1.訂定高風險個案輔導策略。2.進行危機諮商。3.與輔諮中心的資源連結，並確立學校、輔諮中心與家長的合作模式。4.高風險狀態中的聯繫家長。5.危急事件時協助導師進行班級學生的安置。
醫療人員	<ol style="list-style-type: none">1.高風險個案輔導策略的建議。2.提供相關醫療及進階輔導資源。3.個案家長/家庭成員安全建議及心理健康衛教。

相關人員的分工內容

處室人員	工作內容
導師	<ol style="list-style-type: none">1.高風險個案出缺勤的掌握。2.上課時或接獲訊息時的危急通報。3.一般狀態的聯繫家長。(例如缺席)4.危急事件時班級學生的安置。
任課教師	<ol style="list-style-type: none">1.上課時確實點名，高風險學生出缺勤的掌握。2.上課時或接獲訊息時的危急通報。3.危急事件時班級學生的安置。
教務人員	<ol style="list-style-type: none">1.相關人員課務安排。2.高風險學生的成績計算處理。

危機事件前一個案處理的重要性

- 通報的重要性
- 個案會議的重要性
- 晤談紀錄的重要性
- 特殊事件（霸凌、性平）處理的重要性

危機事件前—

危急事件處理流程的重要性

- ➡ 校內緊急狀況：各校制定危急事件處理流程。
- ➡ 假日FB、Line等通訊記錄。（學校緊急聯繫電話及人員）
- ➡ 校外教學的臨時危機事件處理小組。

危機事件前

關於高自殺/自傷風險學生
——建構屬於各校的危急事
件處理流程
(桃園高中版本)

關於高危個案的進班上課

- ➔ 自殺企圖強烈、有嚴重自傷行為的學生，會邀請所有任課老師、家長及相關行政同仁召開危機個案會議，和家長溝通的重點包含：
 - ◆在校內發生意圖自傷 / 情緒失控狀況時，由健康中心 / 教官室連繫後請家長立即帶回。
 - ◆急性期最迫切的是調養孩子的身心，請讓孩子立即就醫並在家由家人陪同在家休養，暫停到校。
 - ◆若孩子執意要到校或參加校外教學活動，因有校園安全疑慮，請家長全程陪同。

關於高危個案的進班上課

- ◆學生在校內出現自傷行為（企圖）、自殺行為（企圖），隨時有自我傷害之虞；因無人力隨時照顧看管，也無三級醫療專業可以提供有效立即的協助，將由健康中心護理師直接叫救護車送到**醫院急診就醫。
- ◆在校期間發生意外傷勢嚴重，由健康中心護理師叫救護車送**醫院急診就醫。

課堂進行中，個案突然有狀況...

- ▶ 在班上個案若突然有危急狀況：例如人不見了、手拿刀子、情緒失控...等，請老師即刻按下「緊急聯絡鈴」或指揮四名學生打四通電話（教室日誌首頁），聯繫相關人員簡述情況後，即可繼續上課或靜待支援人力到場。

課堂進行中，個案突然有狀況...

- 四通電話是（學務處接獲緊急聯絡鈴亦須通知以下人員）：
 - ◆ 班長→導師手機*****
 - ◆ 副班長→生輔組校安專線*****
 - ◆ 輔導股長→輔導室*****
 - ◆ 衛生股長→健康中心*****
- 4.當學生情緒緊繃失控時，請語氣和緩地陪著、看或安撫就好，切忌隨之情緒高張。

相關人員趕赴現場的緊急處置

■ 四通電話連繫相關處室人員之後：

- ◆ 在相關人員抵達前，任課老師請協助和學生一起維持情緒平穩，靜待支援人力到場。
- ◆ 導師、教官們、輔導室及健康中心人員會立即趕赴現場。
- ◆ **相關人員到現場後，任課老師協助將班上其他學生帶離現場（可至圖書館），由輔導人員協助安置。**
- ◆ 必要時校安人員立即連絡：救護車、警衛。

相關人員趕赴現場的緊急處置

- 四通電話連繫相關處室人員之後：
 - ◆ 健康中心人員到現場保護失控學生時，至少需要五名人力協助，一人主責保護頭部，另四人負責壓制四肢關節。
 - ◆ 救護車到場後則直接由救護人員接手送至醫院。
- 相關人員若該節有課，教務處會以特殊事由協助立即停課，並安排代課老師至課堂。

上課時間校園發生危機事件時...

- ➡ **危機事件**指的是校內師生發生意外身亡事故，需要更多的時間妥善處理現場時。
- ➡ 下課前3分鐘會透過（無聲）廣播讓老師們知道是「校園安全演習」，全校暫停下課，請繼續進行課程。
- ➡ 倘下課時間已到，危機事件處理仍未結束，此時不播放下課鐘聲，改以全校有聲廣播，內容為「目前進行校園安全演習，全校暫停下課，請繼續進行課程」。

目前進行校園安全演習
暫停下課！
(請聽到廣播再下課)

44

請關閉門窗，繼續上課

上課時間校園發生危機事件時...

- ▶ 請老師們只要做到三件事就好：
 - ◆ 關閉靠近事故現場那一側的門窗並拉上窗簾。
 - ◆ 不要帶著學生們議論、張望，持續進行課程並靜待學校後續指示。
 - ◆ 急需上廁所的學生可以一個一個輪流去。

等候**狀況解**
除通知再統
一下課

當危機狀況發生在下課時間時...

- ➡ 若是在下課時間發生危機事件，由教官負責驅離圍觀群眾，並廣播請全校師生回到教室，下節課任課教師請提早到班安置學生。
- ➡ 關於事件情況，將由學校危機處理小組決定，在放學前集合學生說明，或以郵件發放個別說明。
- ➡ 後續各處室將按照危機處理小組會議結果，進行各項危機事件處理工作，請師生們配合互相支持以共度難關。

有備無患—危機處理流程演練

- 每學期初校務會議進行報告及演練。
- 幹部訓練時，特別加強宣導。
- 將相關處理人員連繫資料印製教室日誌首頁，方便相關人員在最短時間內趕赴現場協助處理。
- 進行合班課程，若有危機狀況發生時，則請任課老師指定三名學生進行聯繫相關人員（學務處、健康中心、輔導室）。

有備無患—危機處理流程演練

- ➡ 班級及重要場所設置「緊急聯絡鈴（電話）」的重要性。
- ➡ 最重要的是各校需建置符合學校需求及工作型態的危機處理流程及模式。

以輔導角度看危機處理的終極目標

協助全校師生
度過短暫的心理不適
發展出新的適應力





大家辛苦了 祝福平安順心