

語言模式

(安心座談)

進行方式、場地、時間

- 進行方式：按照標準程序結構性方式進行。
- 進行場地：以有桌椅、白板、麥克風及不受干擾的場地為宜。
- 進行時間：約60-180分鐘（依照人數而定）。

適用對象或時機

- 在學校危機事件中，通常對象是直接接觸事件者的教職員工。
- 若是學生的話，另有「藝術模式」搭配「安心班級輔導活動」作為全班性使用。

進行步驟及方式

一、開宗明義

介紹團體宗旨

和進行流程

指導語

- 各位老師〈同學〉大家好，我先自我介紹，我是「○○縣（市）校園危機事件處理安心服務小組」的○老師，目前服務於○○高中，受過校園危機事件處理安心服務的專業訓練。

指導語

- 非常謝謝各位老師（同學、家長）前來參加座談。今天我們會共聚一堂，是因為○○○同學（老師），幾天前不幸發生意外。相信這件事一定帶給大家很大的震驚，所以我們特別舉行這樣一個「安心座談」，來提供大家一個紓解壓力的機會。
- 為了讓大家有安全感，能暢所欲言，希望您在團體結束後，也為其他人的發言保密。

指導語

- 我要特別向大家強調，**今天不是檢討會議，也不是批鬥大會，我們在這邊是彼此支持而不是互相責難**。希望提供一個安全的機會，讓大家一起回顧這件意外，能夠把心聲跟感受說出來，也研究一下，接下來還有哪些事情必須做，一起來共度難關。
- 今天的程序，我來跟大家報告一下，**我們會一個人一個人輪下去**，每個人有四五次的發言機會。第一圈我會先邀請每個人先介紹一下您自己，先談一談我怎麼稱呼您，（以及您在學校裡的職稱是什麼）特別是您跟○○○同學（老師）大概認識多久，你們的關係是什麼，幫我了解大家的親疏遠近。

二、還原現場

輪流敘說意外

事件始末

指導語

- 接下來第二階段，我要請每個人回顧一下，事發當天，您是怎麼知道這個意外的？您知道這件事情之後，第一個反應是什麼？閃過心裡的第一個念頭（想法）是什麼？

三、壓力反應

回溯身心所受的
衝擊和症狀

指導語

- 下一個階段我要邀請大家來回顧一下，過去這幾天來，您有沒有出現什麼樣的身體不舒服，或心理上的反應？比如說，有一些人碰到這種事，常常會有些畫面歷歷在目，或聲音、氣味揮之不去，或者是回家之後，吃不好、睡不著等等的。大家不知道有沒有這樣的現象？

四、機會教育

歸納成員的身心
行為反應

指導語

- 接下來，我想借用後面這個白板，稍微歸納一下剛剛大家所講的，這幾天的身心行為症狀，讓大家多一點認識。

危機事故後的壓力症狀

- **【生理】**：疲累（全身無力）、吃不下、睡不好（或一直睡）、做惡夢、頭痛、胃不舒服、噁心想吐、拉肚子、便秘、胸悶（像壓著大石頭）、喘不過來、起雞皮疙瘩、全身緊繃、容易被電話或警笛聲嚇一跳等等.....
- **【情緒】**：驚嚇害怕、悲慟難捨、擔憂不安、孤單無依、脆弱無助、怨嘆感慨、麻木疏離、難以接受（「不像是真的」）、內咎（罪惡感）、羞愧、容易緊張或大發脾氣、猶豫不決等等.....。

危機事故後的壓力症狀

- **【認知】**：最驚心的畫面歷歷在目、某種刺激的聲音或氣味揮之不去、注意力不集中（「恍神」），不由自主的念頭：像「都是我害了他」、像「如果我更努力，也許她會再回來」）、像「人生好無常」、像「遲早也會輪到我，我也逃不過同樣命運」）等等.....
- **【行為】**：掉淚、自責、指責別人（怨天尤人）、坐立不安、拼命做事、一直往外跑、不想講話（或拼命想找人講話）、離群索居（或特別想找人作伴）、借酒澆愁、抽菸、吃安眠藥、發呆.....

心理創傷的壓力反應

■ 經驗重現

你可能觸景傷情、睹物思人，動不動涕淚滂沱；也可能日有所思，夜有所夢；或許一談到或想到這件事，就有如回到當時，又悲從中來。

■ 退縮麻木

為了避免觸景生情，你可能不願回首，逃避現實，想遠離傷心地；也可能神不守舍，疏離人群，麻痺冷感，失去喜怒哀樂，對一切充滿悲觀。

心理創傷的壓力反應

■ 神經緊繃：

你可能也會緊張兮兮，反應過度，如臨深淵，如履薄冰。動不動就為一點小事發飆，或和人吵架，晚上也睡不安穩，因此常吃藥喝酒。

■ 靈異經驗

害怕死者回來，或者夢見死者〈託夢〉，直覺亡靈回來了，彷彿聽到死者的聲音或看到他的樣子。

尋求治療或諮商時機

- 以上的身心痛苦是「非常狀況下的正常反應」，任何人遇到這種情況，反應都大同小異，應該會在幾天到幾週內大大改善。假如超過一個月以上，還相當痛苦，才需要考慮藥物治療或心理諮商。

五、行動計畫

分享因應壓力
的方法

指導語

- 接下來再請大家想想，這幾天以來，你面臨這麼大的衝擊，是怎樣熬過來的？有沒有去燒香拜拜，或者是跟親友聊聊，或者靠什麼方式排解？

六、重新出發

回顧危機處理中
的成長

指導語

- 今天的最後一圈發言，想邀請你逆向思考一下：這件悲劇固然不幸，但對你的人生，有什麼意外的啟示嗎？在協助善後的過程裡，你又有哪此學習？有什麼樣的成長呢？

結語

- 非常謝謝大家在這段時間裡，能夠暢所欲言，互相體諒跟信任。
- 再次提醒大家，我們提到很多身心的不舒服，絕對不是病態，不是憂鬱症，這是在非常狀況之下的正常反應，大概會在這兩三個禮拜裡漸漸的淡化。
- 不過如果你覺得特別的不舒服，請讓我們知道，我們可以提供協談來幫助你。再次謝謝各位，祝大家平安。

六加一、篩選轉介

邀請〈需要者〉參加
後續追蹤輔導或
治療

篩選轉介

- 篩選需進一步關照的成員，提供校方輔導室追蹤。必要時，也可以轉介至社區心理衛生中心或醫療機構，接受心理治療〈諮商〉或藥物治療。

安心座談的簡易版—安心班輔

- 進行方式：由校內輔導老師按照標準程序結構性方式進行。
- 對象：
 - (一) 事件者班級同學、摯友（非校內事件）。
 - (二) 與安心團體（藝術模式）搭配進行，與事件者關係較緊密者進行安心團體，其餘同學則進行安心班輔。
 - (三) 目睹校園危機事件的其他班級學生。
 - (四) 目睹社會危機事件的學生。

語言模式的簡易版—安心班輔

語言模式（安心座談）&安心班輔

- 對象：教職員工&學生
- 形式：減壓團體&班級輔導
- 性質：安心減壓&減壓+教育學習
- 機會教育：對象若是中小學生，無論是藝術模式或語言模式，皆可引導進行機會教育（尤其是安全教育）。