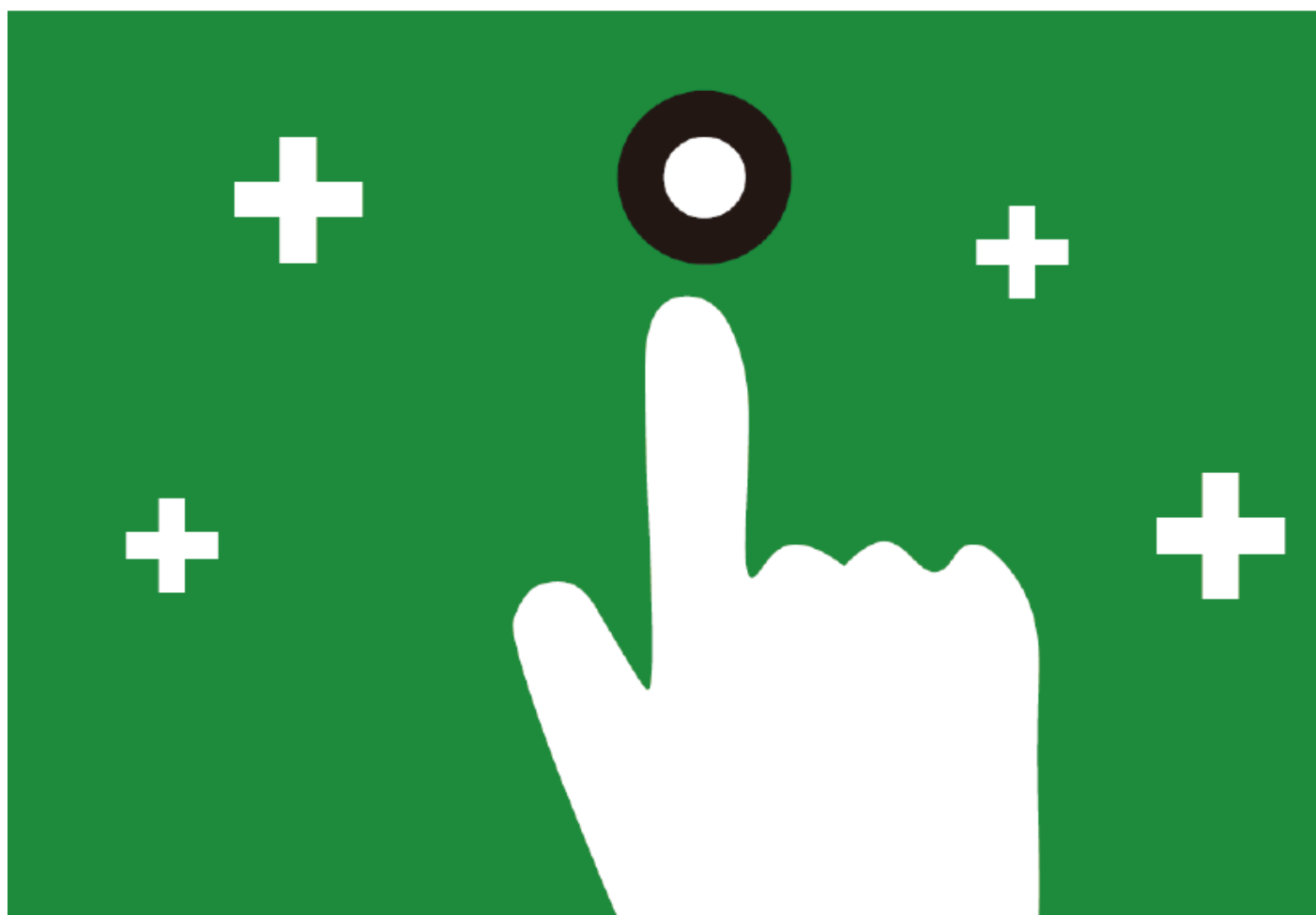


学校危机处理

危机善后介入工作及心理支援应用手册
(适用于学生及教职员伤亡事件)



教育局特殊教育分部
教育心理服务（九龙一）组
二零二三年九月

目錄

前言	3
第一章：简介	4
一. 危机的定义	4
二. 评估危机对师生造成的影响	4
三. 危机介入和心理支援的基本原则	4
第二章：学校危机处理小组	6
一. 学校危机处理小组的工作目标及功能	6
二. 学校危机处理小组的架构	6
三. 学校危机处理小组的成员	7
四. 学校危机处理小组成员的角色及职责	7
五. 学校危机处理的事前准备	10
第三章：学校危机介入及心理支援工作	12
一. 危机介入工作的统筹及分配	12
二. 危机介入和心理支援工作及负责人一览表	12
三. 危机介入及支援的流程	14
I. 核实资料	15
II. 通知校监及教育局区域教育服务处	15
III. 召开学校危机处理小组会议	15
IV. 联络支援机构	18
V. 教职员支援	18
VI. 学生支援	22
VII. 家长支援	31
VIII. 在学校长假期间处理危机	34
IX. 参加追思活动和丧礼	34
X. 处理传媒采访	36
XI. 危机介入工作检讨	37
XII. 学校跟进安排	39
参考书目	40

附录	
范本和表格	44
学校危机处理小组的事前准备	
附件 1：支援服务机构电话一览表	45
附件 2：场地安排	46
学校危机处理小组会议	
附件 3：学校危机处理小组会议议程	47
附件 4：初步评估事件对学生及教职员的影响	48
教职员支持	
附件 5：教职员会议议程	51
附件 6：教师备忘	52
附件 7：教职员情绪支援小组内容	53
学生支援	
附件 8：向学生宣布危机事件讲稿范本(一)	55
附件 9：向学生宣布危机事件讲稿范本(二)	56
附件 10：简短班主任课内容	57
附件 11：特别班主任课内容	58
附件 12：简短班主任课/特别班主任课*：教师回应表	60
附件 13：学生小组辅导内容	61
附件 14：学生个别辅导内容	63
家长支持	
附件 15：家长特别通告范本(一)	64
附件 16：家长特别通告范本(二)	65
附件 17：家长简报会内容	67
处理传媒采访	
附件 18：新闻稿范本	68
危机介入和支持计划检讨	
附件 19：危机介入工作检讨会议议程	69
附件 20：危机介入和支援计划检讨问卷	70
参考資料	
参考资料 1A：危机发生后常见的初期反应(儿童)	71
参考资料 1B：危机发生后常见的初期反应(青少年)	72
参考资料 1C：危机发生后常见的初期反应(成人)	73
参考资料 1D：危机事件引发的持续及严重反应	74
参考资料 2：教师如何回应学生可能出现的反应	75
参考资料 3：应对策略	77
参考资料 4：松弛练习	78
参考资料 5：家长如何协助子女面对危机事件	79
参考资料 6：家长如何协助处理子女情绪的常见问题	81

前言

危机处理是一项相当具挑战性的工作；要未雨绸缪，才能临危不乱。教育局（当时为教育统筹局）在二零零五年四月推出了《学校危机处理》电子书，为教育界及相关的专业同工提供了一套危机介入和支援的参考资源。教育局和相关专业人员多年来在协助学校处理危机方面，累积了一些经验，在学校危机处理领域内的研究亦一直有所发展；为此，我们增润了《学校危机处理》电子书的内容，编成此《学校危机处理 - 危机善后介入工作及心理支援》应用手册，务求协助学校在危机介入和心理支援上能更配合学生、教职员、家长和学校的需要，为他们提供更適切协助渡过危机，并让学校恢复正常运作。至于有关学校出现意外或危机事件时的紧急处理方法，请参考《学校行政手册》相关部分。如学校需协助有自杀行为的学生，请参考《识别、支援及转介有自杀行为的学生 - 学校资源手册》，该手册可从以下路径或连结下载：

校园．好精神主页 > 选择性层面的及早识别 > 及早支援有精神健康风险的学生
https://www.edb.gov.hk/attachment/tc/teacher/prevention-of-student-suicides/Resource_Handbook_for_Schools_Chin.pdf

本手册的第一章简介学校危机介入和安排心理支援的基本原则。第二章概述学校危机处理小组的成立、运作及事前的准备。第三章阐述有关危机事件发生后的评估、介入和支援工作。我们在附录中提供了相关的表格和范本给学校参考及使用。

我们希望学校能参考本应用手册，并因应校本需要作适当的修改及调整，制定不同类型危机事件的支援计划。在危机事件发生前，学校宜熟习危机介入和支援的流程，及实际运作时需要注意的地方。我们亦建议学校定期安排教职员培训及危机演习，使他们能掌握有关的知识和技巧，以协助学校顺利渡过危机。

第一章：简介

一. 危机的定义

危机威胁人的应变能力，使人无法以惯常的解难方法来应付当时特别的情况。

学校危机事件可包括学生/或教职员自杀或自伤行为、意外死亡、严重受伤，又或者是暴力事故及自然灾害等。这些事故可能会为学校带来混乱，削弱学校的稳定性，令师生感到受威胁、失落、失去安全感、感到无助等。另一方面，危机事件发生后往往会传言纷飞，一些主观及武断的言论都有机会加深受影响师生的创伤。同时，学校往往要向不同的持份者交代事件。以上情况都可能会对学校的行政系统构成沉重的压力。学校需要作出不同程度的应变，把事件的负面影响减至最低。

二. 评估危机对师生造成的影响

危机事件对师生造成的影响并非由单一因素构成，而是由多种因素互相影响下产生，当中主要包括(a)**危机事件的特质**和(b)**个人风险因素**。我们亦需要了解师生对危机事件的反应，以评估危机事件对他们造成的影响。

危机事件的特质可包括事件的可预测性、持续性、震撼程度及所造成的后果。一般来说，突发和意料不到、持续较长时间和涉及严重伤亡的事件会对师生造成较大的影响。**个人风险因素**可包括个别人士是否身处危机事件的发生现场、与当事人关系及个人的脆弱程度。一般来说，越接近事发现场、与当事人关系越密切、患有精神健康问题、缺乏社交支援或平日应对能力较弱的人士会较容易受危机事件影响(Brock, 2011)。学校宜评估个别事件对师生在心理和情绪上所造成的影响(详见附件 4)，以拟定切合实际需要的支援计划和措施(详见第三章)。

三. 危机介入和心理支援的基本原则

危机事件发生后，学生或教职员可能会出现情绪、认知、生理、社交和行为方面的反应，例如感到闷闷不乐、难以集中精神、疲累、食欲不振等(参考资料 1A、1B、1C)。在大多数的情况下，这些反应在随后数天或数星期内会逐渐减退。在危机事件发生后的初期，基本支援包括帮助受影响的师生了解事件的基本资料及应对危机带来的影响，故教师或学校辅导人员应为他们提供适切的**心理教育**(psychoeducation)，例如教导应对策略(coping strategies)，并**巩固他们的社交支援系统**(social support)，例如家人、师长和朋友的支援。

然而，有部分学生及教职员可能会受到较大影响，例如：持续地难以入睡、发噩梦或脑中不断重演事件，他们的日常生活也可能受到干扰(参考资料 1D)，故校方需要持续观察和评估师生的需要，为他们提供適切的小组或个别辅导，以协助他们纾缓情绪，重投正常生活。

危机事件对学生及教职员造成的影响，可由多种因素构成，包括**危机事件性质、与当事人的关系、个人的应对能力**等。因此，即使面对同一危机事件，不同人士受影响的程度亦会有不同。不恰当的介入，或为受影响程度不同人士进行统一模式/程度的支援措施，有可能窒碍他们的自然复原能力。相反，未能因应有需要的人士而给予适时/适切的支援，则可能会延误他们的复原过程。因此，评估危机事件对不同学生及教职员可能造成的影响，从而识别有需要的对象，为他们提供适切的支援尤其重要。

此外，学校需注意受影响学生及教职员的反应或会随着时间转变，所以在不同的阶段(危机事件发生后的数小时、数天及数星期)，校方需要**持续观察和评估**他们的需要，从而安排适切的支援。

学校须有充足的准备，使危机发生时能准确地评估事件对师生造成的影响，并作出适时和适切的介入和支援。

第二章：学校危机处理小组

一. 学校危机处理小组的工作目标及功能

根据《学校行政手册》，学校须成立学校危机处理小组，建立有效的危机处理机制，并制定有关程序和应变计划，处理任何可能出现的危急状况。此外，当危机事件发生后，学校危机处理小组需协调及运用校内及校外的资源，为受影响的学生及教职员安排适时和适切的心理支援，减低事件对学校及师生所造成的负面影响。本章概述学校危机处理小组的工作目标和功能。

I. 学校危机处理小组的工作目标

- **确保安全：**确保所有学生及教职员的安全。
- **稳定情况：**尽快稳定学校的情况，使学校回复正常的运作。
- **发放消息：**确保发放的消息一致，以免流言四散，令学生及教职员受不必要的困扰。
- **识别需要：**识别受影响的学生及教职员，并转介他们接受适当的辅导及跟进服务，以避免困扰加深。
- **情绪支援：**提供情绪支援，帮助受困扰的学生及教职员重新适应生活。
- **能力提升：**透过有效的危机应对策略，促进学生及教职员的个人成长。

II. 学校危机处理小组的功能

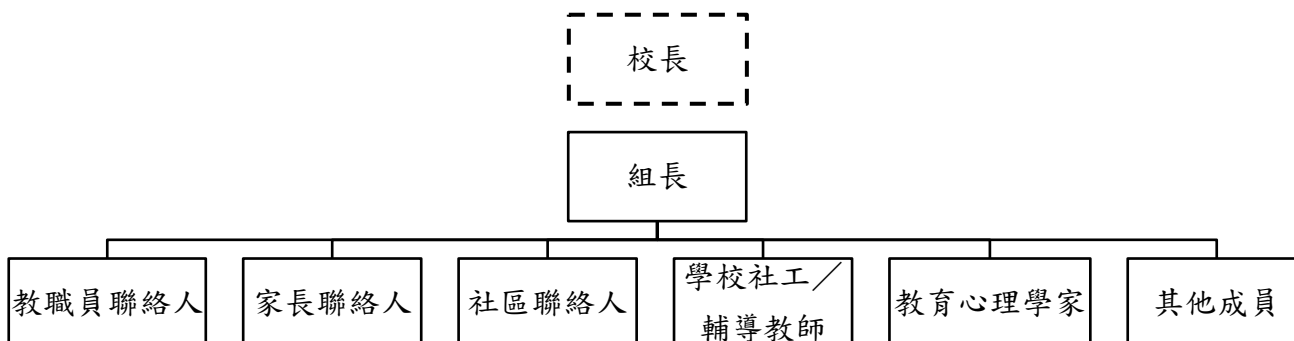
- 制订学校危机处理的支援计划；
- 评估危机事件对学校所带来的影响；
- 搜集及发放有关危机事件的最新消息，并按需要作出澄清；
- 协调学校内外的资源，安排适时和适切的介入及支援；
- 为教师、学生及家长提供支援；
- 监察危机处理的进度；
- 检讨危机处理的支援计划；
- 统筹各项跟进的工作。

二. 学校危机处理小组的架构

校长在危机处理中宜担当领导及监察的角色，适当地分配工作，并掌握危机处理的进展，以及回应外界的查询。由于校长可能需要在短时间内作出多项重要的决定，故必须预留空间给自己。我们建议由学校领导层的其他成员，如副校长或熟悉学校整体运作的资深主任，担任学校危机处理小组的组长。组长需带领学校危机处理小组，并与校长密切联系，以作出相关的重要决定。在组长以下，学校应挑选合适的教师，分别负责支援教职员、联络家长及联络支援机构等工作。

学校社工及教育心理学家须成为小组的成员，因应危机事件的性质，为学校提供专业意见、支援和跟进服务。学校宜挑选最少一至两位其他成员加入小组，作为后备支援，以增强小组运作的灵活性及应付危机事件的能力。

学校危机处理小组的组织如下：



三. 学校危机处理小组的成员

学校可以考虑以下的因素，挑选合适的教职员担任学校危机处理小组的成员：

- 他/她能否获得学生及教职员的信任？
- 他/她能否在紧急的情况下理性地分析问题和作出决定？
- 他/她是否具备有关危机处理的知识和技巧？
- 他/她能否察觉别人的感受和需要？

四. 学校危机处理小组成员的角色及职责

I. 组长

角色

- 领导成员，制订危机处理的支援计划；
- 作出有关危机处理的重要决定；
- 监察及协调危机处理事宜。

职责

- 向相关人员核实消息(例如：伤亡的人数、学生的伤势或状况)；
- 与校长保持密切的联系及咨询其意见；
- 联络教育局及/或有关政府部门/其他机构，寻求支援；

- 召集小组成员，启动危机处理的程序；
- 与教职员联络人商讨给予教职员的支援；
- 与家长联络人商讨给予家长的支援；
- 统筹对传媒的回应，安排发言人向外发放消息及回应查询；
- 处理危机后，就支援计划进行检讨。

II. 教职员联络人

角色

- 协调为教职员所提供的支援。

职责

- 建立教职员电话联络群组，以便在危机发生后能尽快发放资讯(例如：危机事件的基本资料、紧急会议的安排等)；
- 安排及协助校长主持教职员会议；
- 为教职员更新有关危机事件的资料；
- 统筹简短班主任课或特别班主任课，包括：
 - 安排人手支援有需要的班主任；
 - 准备及分发简短班主任课或特别班主任课的材料；
 - 留意简短班主任课或特别班主任课的进行情况，有需要时安排即时的协助。

III. 家长联络人

角色

- 协调为当事人家属提供的支援；
- 协调与其他家长的沟通。

职责

- 联络当事人的家属，并为家属提供协助和支援；
- 联络受事件影响的学生家长；
- 准备及分发家长通告；
- 安排负责人解答家长的疑问，如有需要，举行家长简报会。

IV. 社区联络人

角色

- 协调校外资源，为学校、教职员及学生提供支援。

职责

- 备存社区有关资源，包括支援服务机构电话一览表(附件 1)；
- 熟悉区内不同机构的服务及转介程序；
- 与小组成员商量是否需要寻求外界的支援；
- 转介/协助转介有需要的学生、教职员或家长，接受校外适当的支援服务；
- 作出转介后与有关的机构保持联络，以便在校内作出适当的配合及跟进支援工作。

V. 学校社工 / 辅导教师

角色

- 支援学校危机处理，特别在辅导师生及家长方面的工作。

职责

- 与校外的支援人员分工合作，为有需要的学生及教职员安排或进行辅导，并按需要协助转介适当的跟进服务；
- 协助教师进行简短班主任课或特别班主任课；
- 为教职员提供情绪支援；
- 为家长提供情绪支援；
- 为当事人家属安排实际援助，例如申请经济援助等。

VI. 教育心理学家

角色

- 对学校危机处理提供专业意见及支援。

职责

- 对学校在评估危机事件的影响、订定支援计划及对外沟通方面，提供专业意见及支援；
- 支援教师进行简短班主任课或特别班主任课；
- 为有需要的学生提供个别或小组情绪辅导，并协助学校安排适当跟进服务；
- 为教职员提供情绪支援。

VII. 其他成员

角色

- 分担危机处理的支援工作。

职责

- 作出适当的场地安排，并通知有关的教职员(附件 2)；
- 协助班主任进行简短班主任课或特别班主任课；
- 协助准备及分发简短班主任课或特别班主任课的材料；
- 熟悉所有程序及相关的资料/表格的摆放位置。在有需要时，可即时提供给其他成员；
- 执行文书工作，如撰写会议纪录、收集和整理相关资料、撰写相关信件和通告；
- 如有需要，协助其他组员执行职务。

五. 学校危机处理的事前准备

除了成立学校危机处理小组之外，学校更须为全校教职员提供培训，建立和巩固他们在处理危机方面的知识和技巧。小组亦须定期更新有关的资料，供教职员使用。学校可参考本手册附录提供的范本和表格：

I. 学校危机处理小组的事前准备

附件 1：支援服务机构电话一览表

附件 2：场地安排

II. 学校危机处理小组会议

附件 3：学校危机处理小组会议议程

附件 4：初步评估事件对学生及教职员的影响

III. 教职员支援

附件 5：教职员会议议程

附件 6：教师备忘

附件 7：教职员情绪支援小组内容

IV. 学生支援

附件 8：向学生宣布危机事件讲稿范本(一)

附件 9：向学生宣布危机事件讲稿范本(二)

附件 10：简短班主任课内容

附件 11：特别班主任课内容

附件 12：简短班主任课/特别班主任课*：教师回应表

附件 13：学生小组辅导内容

附件 14：学生个别辅导内容

V. 家长支援

附件 15：家长特别通告范本(一)

附件 16：家长特别通告范本(二)

附件 17：家长简报会内容

VI. 处理传媒采访

附件 18：新闻稿范本

VII. 危机介入和支援计划检讨

附件 19：危机介入工作检讨会议议程

附件 20：危机介入和支援计划检讨问卷

第三章：学校危机介入及心理支援工作

一. 危机介入工作的统筹及分配

学校必须有系统地统筹所需的危机处理工作，并按情况调动人手，使教职员能互相配合，协助师生顺利渡过危机。学校可因应已有的人手分配及教职员的专长，厘清各小组成员的角色及职责，并留意小组成员之间的配合，务求有效地作出介入及支援。有关危机处理小组各成员的工作分配，可参考以下的「危机介入和心理支援工作及负责人一览表」。

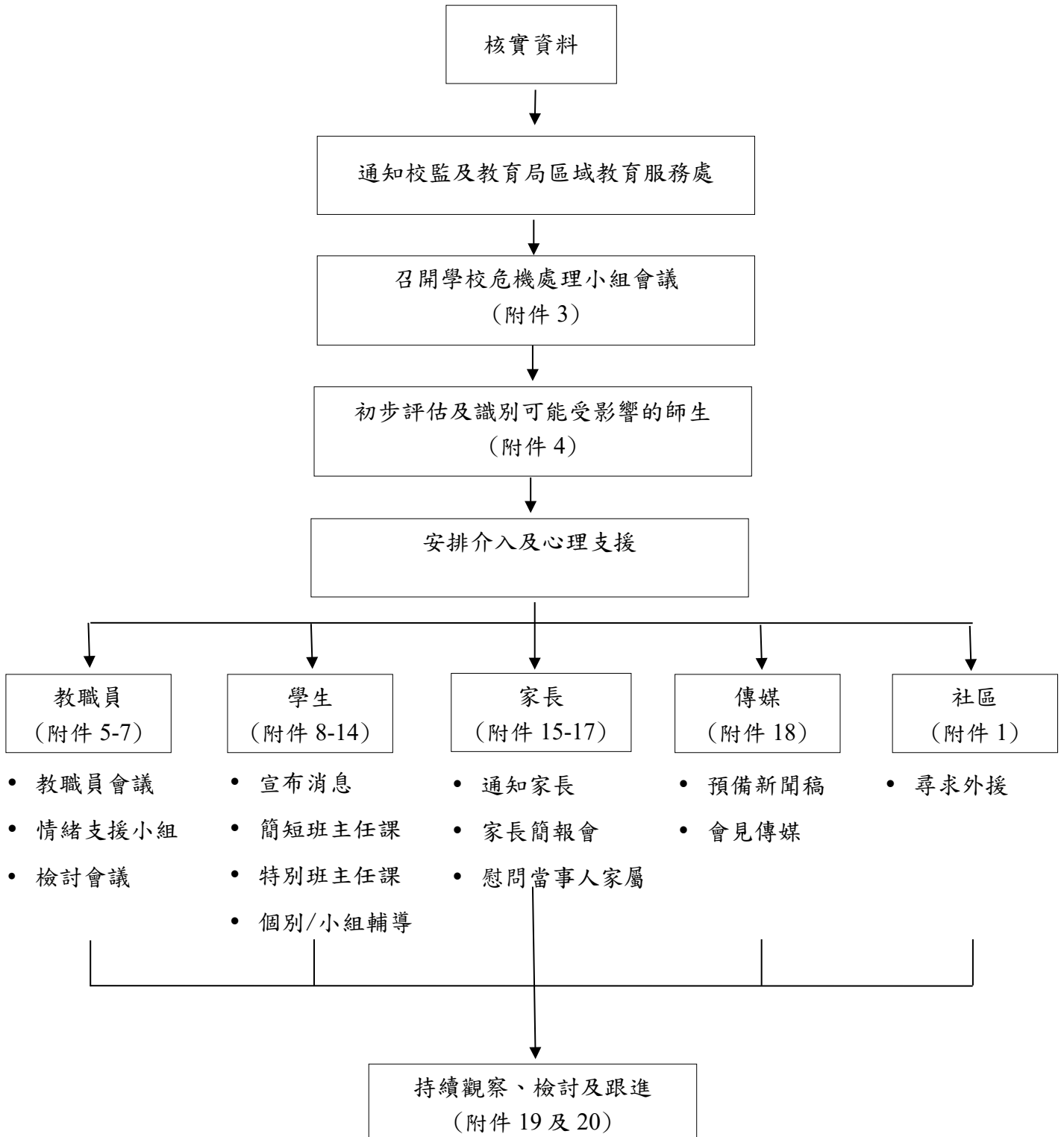
二. 危机介入和心理支援工作及负责人一览表

	工作	负责人	其他协助成员
I	核实资料	学校危机处理小组组长	熟悉当事人的教师
II	通知校监及教育局区域教育服务处	校长	
III	召开学校危机处理小组会议	学校危机处理小组组长	校长、 学校危机处理小组成员
IV	联络支援机构	社区联络人、学校社工、 辅导教师	相关教职员
V	教职员支援		
	1. 召开教职员会议	教职员联络人、校长	学校危机处理小组成员
	2. 进行教职员情绪支援小组	辅导主任、教职员联络人	学校社工、 教育心理学家
VI	学生支援		
	1. 向学生宣布消息	校长、班主任	
	2. 进行简短班主任课	班主任、教职员联络人	学校社工、辅导教师、教育心理学家
	3. 进行特别班主任课	班主任、教职员联络人	学校社工、辅导教师、教育心理学家
	4. 向有需要的师生提供进一步/加强支援	学校社工	辅导教师、教育心理学家
VII	家长支援		
	1. 通知家长	家长联络人	学校社工、辅导教师、 班主任
	2. 进行家长简报会	家长联络人	校长、辅导教师、 学校社工
	3. 慰问当事人家属	家长联络人	校长、班主任、学校社工、 辅导教师
VIII	在学校长假期间处理危机	校长、学校危机处理小组组长、 班主任、教职员联络人	学校社工、辅导教师、家长联络人、 教育心理学家

IX	参加追思活动和丧礼	班主任、教职员联络人	
X	处理传媒采访	学校委任的发言人	学校危机处理小组组长
XI	危机介入工作检讨		
	1. 召开检讨会议	学校危机处理小组组长	校长、学校危机处理小组成员
XII	学校跟进安排	校长、辅导主任、教职员联络人	学校社工、辅导教师、教育心理学家

三. 危机介入及支援的流程

学校需按个别事件的特性、严重性及实际环境，调整各步骤的次序，或作出增删及修改。学校亦可下载本手册附录的范本、表格或参考资料，加以修订，以切合学校的需要。



当危机事件发生后，学校须采取适当的措施确保师生安全，例如为师生提供一个安全的环境，如有需要，安排他们离开肇事现场或调动课堂，减少师生目击现场情况的机会，使他们免受伤害；为他们提供食物或水，满足他们的基本需要；按个别情况作医疗安排等。

I. 核实资料

在得悉危机事件后，学校应循可靠途径，如学生家长、医务或警务人员，搜集事件的基本资料(如涉事人物、发生时间、地点等)。学校必须核实消息的准确性，以便对事件的影响进行初步评估，作为安排跟进工作的参考。

II. 通知校监及教育局区域教育服务处

校长须将事件通知校监或所属办学团体的指定负责人，并按需要通知其他领导层。此外，校长亦须尽快通知教育局区域教育服务处，以便教育局安排适当的支援，例如协助学校回应传媒。

III. 召开学校危机处理小组会议

在搜集有关事件的资料后，学校应尽快联络教育心理学家，召开学校危机处理小组会议(附件 3)，通知组员有关事宜，及澄清从其他途径所得资料的真实性。学校宜在开会前准备有关当事人的背景资料，以便评估事件对不同学生及教职员的影响。学校也适宜在会议上处理组员对事件不同的情绪反应，确保组员可以应付危机处理的工作。小组须拟定危机处理支援计划，包括各项介入工作的执行时间、步骤及分工等。

附件 3

学校危机处理小组会议议程

- 一. 提供有关事件最新及已核实的资料
- 二. 初步评估和识别可能受事件影响的学生及教职员(参考附件 4)
- 三. 评估寻求外援或社区资源的需要
- 四. 厘定危机处理工作的规模、范围、对象及各项工作的负责人
 - 处理传媒查询(参考 p.34-35)
 - 处理警方查询
 - 处理家长及外界查询
 - 准备宣布消息的讲稿(参考附件 8-9)
 - 供校长或班主任向学生宣读
 - 供教职员回应外间查询

- 商讨支援学生的形式
 - 向全校或部分受影响级别宣布消息
 - 所采取的宣布形式，例如由班主任向各班宣布
 - 按需要为全校或部分受影响级别安排简短班主任课、特别班主任课
 - 安排辅导人员接见已识别受较大影响的学生
 - 安排场地
- 商讨支援教职员/家长的形式
- 准备召开教职员会议(参考附件 5)

初步评估事件对学生及教职员的影响

(一)危机事件基本资料

事件发生的日期/时间/地点 : _____

简述事发经过 : _____

事前发生的重要事件 : _____

传媒对是次事件的报导 : _____

学校过往处理类似事件的经验 : _____

(二)当事人的背景资料(如适用)

当事人姓名 : _____

性别 : 男/女(请删去不适用者)

年龄 : _____

班别 : _____

出生日期 : _____年____月____日

住址 : _____

家庭背景 : _____

过往在校表现

 学业方面 : _____

 社交方面 : _____

 课外活动方面 : _____

曾接受的支援服务 : _____

(三) 识别可能受事件影响的学生及教职员

以下问题可协助识别可能受事件影响的学生及教职员，供学校参考之用。当中有不同程度的影响因素，学校需按个别事件作出判断，评估它对师生在心理和情绪上可能造成的影响，以决定采取何种支援措施：

1. 亲历危机事件/处身现场

- 哪些学生或教职员亲历危机事件 (例如目击当事人堕楼一刻)?
- 哪些学生或教职员处身危机事件发生现场 (例如事件发生后目击当事人在现场接受急救)?

提示：身处距离危机事件发生地点越近，受影响的风险相对会越大。例如：学生目击有人堕楼或身处堕楼现场，事件对他造成较严重影响的机会会较大。

(请列出班别、活动群组、学生或教职员姓名) _____

2. 与当事人关系

- 哪些学生或教职员与当事人的关系特别密切/存有嫌隙?
- 哪些学生与当事人参与同一活动或团体?

提示：与当事人的关系特别密切，例如挚友或亲人，或与当事人有嫌隙，受影响的风险相对会较大。假如当事人在校内备受爱戴，事件对师生造成较严重影响的机会会较大。

(请列出班别、活动群组、学生或教职员姓名) _____

3. 个人的脆弱程度

- 哪些学生或教职员在过去数年曾经历类似事件及/或受类似事件影响?
- 哪些学生或教职员在过去数年曾经历丧失至亲或其他创伤事件?
- 哪些学生或教职员在处理以往的创伤事件时较能积极面对，哪些较消极逃避?
- 哪些学生或教职员较能管理自己的情绪，哪些较容易情绪失控?
- 哪些学生或教职员有较良好的社交和/或家庭支援，哪些较缺乏社交和/或家庭支援?

提示：有较多脆弱特质的人士(例如：患有精神疾病、严重缺乏亲友支援、有严重家庭问题)，受影响的风险相对会较大。

(请列出学生或教职员姓名) _____

4. 危机事件引发的反应(参考资料 1A、1B、1C、1D)

- 哪些学生或教职员出现过分强烈的情绪反应 (如过度的受惊、忧虑)，甚至出现精神问题的警号(例如，严重抑郁、妄想、幻觉)?
- 哪些学生或教职员出现过分激烈的行为反应(例如：以残暴方式泄愤或伤害自己/他人)?

(请列出学生或教职员姓名) _____

提示:

1. (1)越接近事发现场、(2)与当事人关系越密切、(3)有较多脆弱特质或(4)情绪反应过分强烈的学生或教职员可能受危机事件影响较大，他们或需要进一步的支援。
2. 倘若有学生或教职员有一些非常脆弱的特质(例如：患有精神疾病)和/或出现过分强烈的情绪或行为反应，即使他们未必与事件有直接关联，学校宜 **即时** 寻求专业人员(如社工、心理学家)意见，评估事件对他们的影响，并决定适切的支援措施。
3. 受危机事件影响的同学或教职员在情绪、认知、生理、社交和行为方面的反应或会随着时间有所不同，学校 **需要持续观察和评估**，以识别受影响的师生。

IV. 联络支援机构

学校遇到危机事件，应立即向学校社工寻求支援，为校内师生提供辅导服务。如有需要，学校可向教育局或教育心理学家寻求支援和服务。倘若学校评估事件会广泛影响校内学生及教职员，可寻求更多外援，例如：学校社工可以动员所属机构的其他社工；有些社会服务机构设有的心理服务亦可为学校提供额外的支援。学校宜及早向有关机构了解情况及备存支援服务机构电话(附件 1)，并定时更新有关资料。

V. 教职员支援

i. 教职员会议

拟订了危机处理支援计划后，校长应立即召开教职员会议(附件 5)，目的是要向校内所有教职员交代有关事情；澄清所得资料的真实性；解答他们对事件的疑问；解释学校危机处理小组所拟订的支援计划；并就教职员对支援计划的意见作出适当的修订。会议必须落实支援计划的执行时间、步骤及分工等细节。对于情绪受到困扰的教职员，校长可考虑安排其他同事代替他们的职务，及寻求学校社工或教育心理学家的协助，提供情绪支援，并按需要考虑寻求校外的跟进辅导服务。

教职员会议的目标如下：

- 让教职员掌握危机事件的基本资料及事实；
- 解答教职员对事件的疑问，消除疑虑；
- 让教职员知道他们可能会出现的情绪反应、识别情绪受困扰的教职员；
- 解释并落实危机处理小组所拟订的支援计划。

教职员会议内容

- 一. 宣布事件及校方立场
- 二. 澄清事实及解答疑问
- 三. 为教职员提供情绪支援
 - 向教职员解释可能会出现的情绪反应，并对他们的反应表达理解
 - 识别情绪受困扰的教职员
 - 通知跟进支援的安排（如：教职员情绪支援小组）
- 四. 修订及落实支援计划
 - 讨论学校危机处理小组所拟定的支援计划
 - 落实支援计划的执行时间、地点及负责人
- 五. 讲解学生支援工作(如简短班主任课、特别班主任课)
 - 解释内容及重点
 - 派发相关文件，如：教师备忘(附件 6)及教师如何回应学生可能出现的反应(参考资料 2)
 - 为需要支援的教师提供协助

教师备忘

- 一. 为学生提供支援之前，尽量取得所有有关资料，并稳定自己的情绪
- 二. 如果你需要额外人手协助你处理学生的情绪问题，请通知学校危机处理小组
- 三. 耐心聆听学生的需要，接纳并持续观察学生的情绪反应
- 四. 将传媒的问题交给校方发言人处理
- 五. 如有需要，就学校日程作出弹性安排，例如容许课堂小休时间或考虑延迟测验
- 六. 出席教职员会议及检讨会，以提供或接收相关的资讯

ii. 教职员情绪支援小组

学校可因应教职员的需要，选择在合适的时段为受影响的教职员安排情绪支援小组(附件 7)，疏导他们的情绪，及于小组后按需要继续跟进。小组可由专业人员(如社工、心理学家)带领。学校应安排受影响程度及/或经历相近的教职员参与同一情绪支援小组，以确保他们得到合适的支援。

教职员情绪支援小组的目标如下：

- 让教职员掌握危机事件的基本资料及事实；
- 让教职员分享感受，疏导他们的情绪；
- 进行心理教育，让教职员掌握危机事件引发的常见反应及需进一步支援的警号(参考资料 1C、1D)；
- 让教职员掌握应对策略及求助途径；
- 识别有需要的教职员作进一步的了解及支援；如有需要，作出转介。

附件 7

教职员情绪支援小组内容

一. 引入小组内容

- 辅导人员自我介绍
- 简介小组目的及规则 (包括保密及互相尊重等原则)

二. 简单交代事件

- 交代校方已掌握的事实
- 澄清失实的报导，例如报章及互联网/社交媒体上的资料
- 如事件涉及自杀死亡，应向教职员解释事件已交由警方调查，不适宜作出任何揣测；辅导人员应指出自杀通常不是由单一原因所造成，大部分个案背后有复杂及长远的因素相互影响；同时辅导人员亦应提醒教职员遇到困难时应主动寻求协助

三. 解答教职员疑问

- 让教职员发问，回答问题时应避免描述不必要或令人不安的细节
- 只给予已核实的基本资料及事实
- 尽量回答教职员的问题。倘若不知道答案，可待肯定答案后，才告知他们

四. 鼓励教职员分享在情绪、认知、生理、社交和行为方面的反应

- 可以用以下提问(举隅)了解教职员的反应：
 - 「你最近的睡眠质素怎样？胃口怎样？」
 - 「你最近的精神怎样？」
 - 「你有甚么感受和反应？」
- 鼓励教职员分享**当下**想法及感受，不要要求他们讲述其亲历事件的经过。若教职员描述令人不安的细节，辅导人员应引导教职员集中分享**当下**的反应

五. 让教职员掌握危机事件引发的常见反应及需进一步支援的警号 (参考资料 1C、1D)

- 让教职员认识到伤心、内疚、愤怒等不安的情绪都是常见的反应
- 让教职员体会到其他人都有相近的经历和反应，他们并不孤单，更可互相支持(如适用)
- 提醒教职员如果有持续或过分强烈的反应，必须寻求协助

六. 分享危机事件发生后恰当的应对策略

- 鼓励教职员分享恰当的应对策略(参考资料 3)
 - 「当你感到不安时，你会做什么帮助自己纾缓情绪？」
- 如有需要，可练习一些松弛方法或其他相关的应对策略(参考资料 4)

- 若危机事件涉及自杀行为，应提醒自杀并非解决问题的恰当方法
- 七. 了解教职员的社交支援系统，确保他们得到适当的支援
- 可以用以下提问(举隅)了解教职员的支援系统：
 - 「你的家人对这件事有什么反应？」
 - 「他们如何与你倾谈？」
 - 「如果你有持续不安的情绪，你会与谁倾谈？你会如何寻求协助？」
 - 确保他们得到适当的支援
 - 告诉教职员你乐意帮助他
 - 协助教职员了解自己的社交支援系统，如家人、朋友、学校支援人员等，让教职员知道可以在何处寻求协助
 - 鼓励教职员彼此支援，如遇情绪困扰或困难时，可以找同侪或相关教职员或社工等帮助。假若知道某些教职员有情绪困扰，亦应该告诉危机处理小组组长以便在工作上作出适当的调动及安排
 - 介绍社区资源(如与精神健康相关的资讯、辅导服务)
 - 识别缺乏社交支援的教职员，以便日后跟进
- 八. 了解及观察教职员的反应，识别有需要的教职员作进一步的了解及支援
- 留意某些教职员是否有过分强烈的情绪或行为反应(如抑郁、愤怒、自责或埋怨)
 - 如事件涉及自杀死亡，留意有没有教职员认同死者的自杀行为
 - 按需要转介有激烈情绪反应的教职员给社工或寻求社区上的辅导或精神健康服务

VI. 学生支援

学校需按个别事件的特质及实际情况，就个别学生、班级和组别的需要作出分析，评估学生可能受影响的程度，学校需要因应学生个别所需的支援，为他们提供不同的支援。以下表格列出不同支援层级的支援对象、支援重点和支援形式：

支援层级	支援对象	支援重点	支援形式
一般支援	一般学生	<ul style="list-style-type: none"> 澄清事实 	向学生宣布消息
		<ul style="list-style-type: none"> 澄清事实 巩固支援系统 识别需要进一步支援的学生 	简短班主任课
	受轻微影响的学生	<ul style="list-style-type: none"> 澄清事实 巩固支援系统 识别需要进一步支援的学生 进行心理教育 	特别班主任课
进一步支援	受较大影响的学生	<ul style="list-style-type: none"> 澄清事实 巩固支援系统 识别需要加强支援的学生 进行心理教育 提供情绪辅导 	小组辅导
加强支援或转介接受精神健康服务	受严重影响的学生	<ul style="list-style-type: none"> 澄清事实 巩固支援系统 识别需要作出转介的学生 进行心理教育 提供情绪辅导 订定个人目标和计划 	个别辅导
		<ul style="list-style-type: none"> 作出专业评估及心理及/或药物治疗 	转介

注意：教职员需要在危机发生后的不同阶段(危机发生后当天、数天、数星期)持续观察和评估学生的反应，并在不同的阶段安排适切的支援。

i. 一般支援

a) 向学生宣布消息

在危机处理筹备工作完成后，学校应尽快通知学生有关事件，延误宣布可能会引起不必要的揣测和焦虑。学校可因应事件性质、实际情况、学生需要等，选择合适的对象（例如：全校学生或个别班

别) 宣布。学校需确保向有关学生所宣布的消息是准确和一致的，并让有需要的学生能即时得到合适的支援。在一般情况下，有关消息可以由班主任在班内向学生宣布，尤其是当事件涉及自杀或估计事件将引发较强烈的情绪反应，班主任能够在课室内更密切地观察学生的反应，为有需要的学生给予即时支援。以下为宣布内容要注意的事项：

- 应尽量简单直接，让年幼的学生也能够清楚明白；
- 提供足够的资料（如当事人的班别及姓名），让学生能辨识当事人的身份，有助识别需要支援的学生。如有需要，可向当事人家长解释此举的重要性；
- 简单地解释校方正进行及准备进行的工作；
- 简单介绍恰当的策略去应对危机事件所带来的反应；
- 如事件涉及死亡，校长可宣读简短的悼词；
- 如事件涉及自杀死亡，内容应避免描述自杀行为的细节，以免产生不必要的恐惧或模仿行为。学校应保持不加批判的态度，并避免把事件美化。同时，需鼓励学生遇到困难时应积极面对，并提醒他们寻求协助。

附件 8

向学生宣布危机事件讲稿范本(一)

本校今早 7 时 30 分收到警方来电，获悉本校三位中二甲班同学在上学途中遇到交通意外受伤，送院后情况稳定。我们已向这些同学的家人致以慰问，并提供协助。目前警方正就这事件进行调查，在这个阶段我们不宜对事件作揣测或下判断。

对于这突如其来的事件，校长和老师都觉得很震惊和难过。明白同学在知悉这事件后，可能会有不同的感受。有些同学会觉得很伤心，有些同学会感到不安和惊慌，又有些同学可能没有特别的感觉。你们亦可能会不时想起这事件，又或者暂时未能够集中精神学习，这些都是常见的反应。

校长和老师都很关心各位同学，如你们需要就这事件与学校社工或老师倾谈，今天可以到_____室，学校的社工或老师都乐意聆听同学的想法和感受。

最后，我希望藉这个机会向受伤的同学和他们的家人致以深切的慰问，希望同学能够早日康复。

附件 9

向学生宣布危机事件讲稿范本(二)

今早我们从新闻报导中得知本区今日凌晨发生一宗不幸事件。一名男童被发现倒卧在其住所平台，送院后证实不治。

非常不幸，经核实后确定这悲剧发生在我们 5A 班的 陈大文 同学身上。噩耗传来，全校老师都极为痛心及难过。目前警方正就这事件进行调查，在这个阶段我们不宜对事件作揣测或下判断。

同学知悉这事件后，可能会有不同的感受。有些同学会觉得很难过，有些同学会感到不安和惊慌，又有些同学可能没有特别的感觉。你们亦可能会不时想起这事件，又或者暂时未能够集中精神学习，这些都是常见的反应。

我希望同学在遇到困难时，能以积极的态度面对，并主动寻求协助。同学可以找父母、社工或老师倾谈。如果同学想就这事件与社工或老师倾谈，今天可以到_____室。我们十分乐意聆听同学的想法和感受。

最后，我希望藉这个机会向死者表示哀悼，亦希望他家人的心情能早日平复。请大家闭上眼睛，以静默方式表示大家对这位同学的哀悼。

b) 简短班主任课

当危机事件发生后，学生可能会对危机事件产生疑问。因此，学校可以安排简短班主任课，提供危机事件的基本资料，并解答学生对事件的疑问，让他们掌握事件的事实，减少同学间的揣测，并持续观察学生的情绪及行为反应。学校宜事先准备有关危机事件的准确资料，以便班主任在进行简短班主任课时回答学生问题。若过程中察觉某些学生情绪受困扰，则需进一步了解学生的情况及安排合适的支援，例如提供小组或个别情绪辅导。

简短班主任课的目标如下：

- 让学生掌握危机事件的基本资料及事实；
- 解答学生对事件的疑问，消除疑虑；
- 让学生知道求助途径；
- 识别有需要的学生作进一步的支援。

附件 10

简短班主任课内容

一. 简单交代事件

- 交代校方已掌握的事实
- 澄清失实的报导，例如报章的资料
- 如事件涉及自杀死亡，应向学生解释事件已交由警方调查，不适宜作出任何揣测；教师应指出自杀通常不是由单一原因所造成，大部分个案背后有复杂及长远的因素相互影响；同时教师应提醒学生遇到困难时应主动寻求协助

二. 解答学生疑问

- 让学生发问，回答问题时应避免描述不必要或令人不安的细节
- 只给予已核实的基本资料及事实
- 尽量回答学生的问题。倘若不知道或不确定答案，可待肯定答案后，才告知他们
- 不要要求学生讲述其亲历事件的经过

三. 告诉学生寻求协助的途径，例如向学校辅导人员、教师或家长求助

四. 如有需要, 可以教导学生如何应对传媒查询

- 学生可以选择是否回应传媒的查询
- 尊重当事人家人的感受, 建议不要随便披露当事人及其家人的私隐
- 不宜对事件作揣测或下判断
- 如有需要, 请传媒直接联络学校老师

五. 了解及观察学生的反应, 识别有需要的学生作进一步的了解及支援

- 留意某些学生是否有过分强烈的情绪或行为反应(如抑郁、愤怒、自责或埋怨)
- 留意当事人的好朋友, 男/女朋友、兄弟姐妹或与当事人不和的同学对事件的反应和行为表现
- 如事件涉及自杀死亡, 留意有没有学生认同死者的自杀行为
- 转介有需要进一步支援的学生给学校辅导人员

c) 特别班主任课

当危机事件发生后, 除了为大部分学生提供最基本的支援, 例如透过上述的简短班主任课讲述事件基本的事实外, 学校需要为某些可能受轻微困扰的学生安排特别班主任课。在危机事件发生后的初期, 学生在情绪、认知、生理、社交和行为方面出现转变是常见的(参考资料 1A、1B), 学校可借着特别班主任课为他们提供心理教育, 教导他们常见的认知、情绪和行为反应, 以及应对策略和求助途径, 并持续观察他们的反应。若过程中察觉某些学生情绪受较大困扰, 可安排进一步的支援, 例如小组或个别辅导。

一般来说, 特别班主任课适宜由班主任在课室内进行。因为班主任对学生有一定程度的认识, 会较容易察觉学生的情绪反应和变化。班主任亦是学生较为熟悉的成年人, 学生会较愿意表达自己的想法和感受, 因此安排班主任带领特别班主任课较为适合。若负责教师需要辅导人员协助进行班主任课, 校方应作出相应的安排。

特别班主任课的目标如下:

- 让学生掌握危机事件的基本资料及事实;
- 进行心理教育, 让学生掌握危机事件引发的常见反应及需进一步支援的警号;
- 让学生掌握应对策略及求助途径;
- 识别有需要的学生作进一步了解及支援。

特别班主任课内容

- 一. 简单交代事件
 - 交代校方已掌握的事实
 - 澄清失实的报导，例如报章的资料
 - 如事件涉及自杀死亡，应向学生解释事件已交由警方调查，不适宜作出任何揣测；教师应指出自杀通常不是由单一原因所造成，大部分个案背后有复杂及长远的因素相互影响；同时教师应提醒学生遇到困难时应主动寻求协助

- 二. 解答学生疑问
 - 让学生发问，回答问题时应避免描述不必要或令人不安的细节
 - 只给予已核实的基本资料及事实
 - 尽量回答学生的问题。倘若不知道或不确定答案，可待肯定答案后，才告知他们
 - 不要要求学生讲述其亲历事件的经过

- 三. 简述危机事件发生后的常见反应
 - 强调震惊、伤心、内疚、愤怒等不安情绪是常见的反应(参考资料 1A、1B)
 - 表达不同人可能对事件有不同的反应，同学应尊重彼此的反应可能有不同
 - 提醒学生如果出现持续或过分强烈的反应(参考资料 1D)，必须寻求协助

- 四. 如有需要，可以教导学生如何应对传媒查询
 - 学生可以选择是否回应传媒的查询
 - 尊重当事人家人的感受，建议不要随便披露当事人及其家人的私隐
 - 不宜对事件作揣测或下判断
 - 如有需要，请传媒直接联络学校老师

- 五. 分享危机事件发生后恰当的应对策略及求助途径(参考资料 3 及 4)
 - 分享恰当的应对策略 (如练习肌肉松弛法、寻求社交支援)
 - 若危机事件涉及自杀行为，应让学生明白自杀并非解决问题的恰当方法
 - 了解学生的社交支援系统，确保他们得到适当的支援
 - 告诉学生寻求协助的途径，例如向学校辅导人员、教师或家长求助
 - 提醒他们如遇情绪困扰或困难时，应尽早向家人或教师寻求协助

- 六. 了解及观察学生的反应，识别有需要的学生作进一步的了解及支援
 - 留意某些学生是否有过分强烈的情绪或行为反应(如抑郁、愤怒、自责或埋怨)
 - 留意当事人的好朋友、男/女朋友、兄弟姐妹甚或与当事人不和的同学对事件的反应和行为表现
 - 如事件涉及自杀死亡，留意有没有学生认同死者的自杀行为
 - 按需要将有激烈情绪反应的学生转介给学校社工或辅导教师
 - 有关如何处理学生的情绪反应，教师可细阅参考资料 2

d) 课后教师的回应

在简短班主任课/特别班主任课后，负责教师可填写回应表，然后交予学校危机处理小组，并在检讨会议上讨论及跟进。

附件 12

简短班主任课/特别班主任课*：教师回应表

(*删除不适用者)

请尽量填写，填妥后请交_____

日期：_____

班别：_____

班主任/负责人员：_____

1. 学生在班主任课上有没有出现强烈情绪或异常反应？

有，请列明：_____

没有

2. 有没有学生需要转介作进一步的支援？

有，学生姓名：_____

没有

3. 学生对这件事有甚么意见或反应？

4. 对于主持该节班主任课时，你有甚么意见？

时间合适：同意 不同意

学校所提供的资料合适：同意 不同意

你有没有遇到困难？

有，请列明：_____

没有

5. 其他建议/观察

ii. 进一步支援

a) 小组辅导

学校宜考虑为可能受较大影响的个别学生、班级和组别提供进一步支援，有需要时学校可把受困扰程度相近的学生、在危机事件中经历相近或与当事人关系相若密切的学生，如校队队友、友好的同学，分成同一小组进行辅导。小组辅导应由专业人员（如社工、

心理学家)带领,小组人数建议不多于八至十人。此外,辅导人员须与家长紧密沟通,并于小组后继续跟进学生情况。在小组辅导的过程中,若察觉某些学生受严重的情绪困扰/出现强烈情绪反应,除了即时安排学校社工或心理学家进行个别辅导外,学校可考虑转介学生接受较长期的辅导或专科医疗服务。

小组辅导的目标如下:

- 让学生掌握危机事件的基本资料及事实;
- 让学生分享感受,疏导情绪;
- 进行心理教育,让学生掌握危机事件引发的常见反应及需进一步支援的警号;
- 让学生掌握应对策略及求助途径;
- 识别有需要的学生作进一步的了解及支援。

附件 13

学生小组辅导内容

一. 引入小组内容

- 辅导人员自我介绍
- 简介小组目的及规则(包括保密及互相尊重等原则)

二. 简单交代事件

- 交代校方已掌握的事实
- 澄清失实的报导,例如报章的资料
- 如事件涉及自杀死亡,应向学生解释事件已交由警方调查,不适宜作出任何揣测;辅导人员应指出自杀通常不是由单一原因所造成,大部分个案背后有复杂及长远的因素相互影响;同时辅导人员亦应提醒学生遇到困难时应主动寻求协助

三. 解答学生疑问

- 让学生发问,回答问题时应避免描述不必要或令人不安的细节
- 只给予已核实的基本资料及事实
- 尽量回答学生的问题。倘若不知道或不确定答案,可待肯定答案后,才告知他们

四. 鼓励学生分享在情绪、认知、生理、社交和行为方面的反应

- 可以用以下提问(举隅)了解学生的反应:
 - i. 「你最近的睡眠质素怎样?胃口怎样?」
 - ii. 「你最近的精神怎样?」
 - iii. 「你有甚么感受和反应?」
 - iv. 「你现在觉得怎样?」
- 鼓励学生分享**当下**的想法及感受,不要要求他们讲述其亲历事件的经过
- 若学生描述令人不安的细节,辅导人员应引导学生集中分享**当下**的反应
- 让学生认识到伤心、内疚、愤怒等不安的情绪都是常见的反应
- 让学生体会到其他人都有相近的经历和反应,他们并不孤单,更可互相支持

(如适用)

- 提醒学生如果有持续或过分强烈的反应(参考资料 1D)，必须寻求协助

五. 分享危机事件发生后恰当的应对策略

- 分享恰当的应对策略(参考资料 3)
- 如有需要，可练习一些松弛方法或其他相关的应对策略(参考资料 4)
- 若危机事件涉及自杀行为，应让学生明白自杀并非解决问题的恰当方法

六. 了解学生的社交支援系统，确保他们得到适当的支援

- 可以用以下提问(举隅)了解学生的支援系统：
 - 「你的家人对这件事有什么反应？」
 - 「他们如何与你倾谈？」
 - 「当你情绪不安时，你会做什么帮助自己纾缓情绪？」
 - 「如果你有持续不安的情绪，你会与谁倾谈？你会如何寻求协助？」
- 确保他们得到适当的支持：
 - 告诉学生你乐意帮助他们
 - 协助学生了解自己的社交支援系统，如家人、朋友、学校社工/辅导人员等，让学生知道可以在何处寻求协助
 - 鼓励学生彼此支持，如遇情绪困扰或困难时，可以找老师或学校社工等帮助。假若知道某些学生有情绪困扰，亦应该告诉老师和学校社工
 - 介绍社区资源(如与精神健康相关的资讯、辅导服务)
 - 识别缺乏支援的学生，以便日后跟进

七. 了解及观察学生的反应，识别有需要的学生作进一步的了解及支援

- 留意某些学生是否有过分强烈的情绪或行为反应(如抑郁、愤怒、自责或埋怨)
- 如事件涉及自杀死亡，留意有没有学生认同死者的自杀行为
- 留意当事人的好朋友、男/女朋友、兄弟姐妹或与当事人不和的同学对事件的反应和行为表现
- 按需要将有关激烈情绪反应的学生转介给学校社工或辅导教师
- 有关如何处理学生的情绪反应，教师可细阅参考资料 2

iii. 加强支援或转介接受精神健康服务

a) 个别辅导

个别学生如因危机事件严重受影响，例如出现持续或过分强烈情绪或行为反应，学校宜安排学校社工或心理学家为他们提供个别辅导。个别辅导后，辅导人员需持续留意及跟进学生的情况。若察觉某些学生受严重困扰，学校应转介学生予医疗专业人士，以作適切及较长期的辅导或专科医疗服务。学校需注意个别辅导旨在提升学生的应对能力，以处理危机所带来的即时困难。

个别辅导的目标如下：

- 稳定学生情绪；
- 让学生掌握危机事件为自己带来的影响；
- 协助学生处理危机事件带来的问题；
- 识别及转介有需要的学生到校外机构接受服务。

学生个别辅导内容

- 一. 自我介绍
 - 辅导人员自我介绍
 - 简介目的及规则 (包括保密及互相尊重等原则)
 - 照顾学生即时的基本需要, 如提供食物、饮品等
 - 建立信任及表达关怀
- 二. 协助稳定学生情绪
 - 观察学生情绪是否稳定
 - 如有需要, 先稳定学生情绪
 - 如确定学生情绪已稳定, 便可以进行个别辅导
- 三. 识别危机事件为学生带来的问题
 - 了解学生在事件中的经历(*注意: 避免要求学生详述不必要或令人不安的细节)
 - 注意学生是否有伤害自己或其他人的想法, 及识别不合适的应对策略及解难方法
 - 了解学生的解难方法及社交支援系统, 如家人、朋友支援等
- 四. 协助学生处理危机事件带来的问题
 - 了解及协助寻求合适的应对策略及解难方法
 - 共同订立目标及计划解决问题
- 五. 总结
 - 确认学生掌握恰当的应对策略及行动

b) 转介接受精神健康服务

学校若察觉有学生因危机事件受到严重影响, 应转介他们接受较长期的辅导或专科医疗服务。学校在作出转介后应与有关机构保持联络, 以便在校内作出适当的配合及跟进支援工作。

VII. 家长支援

i. 通知家长

校方应把危机事件通知有关学生家长，让他们知悉学校正进行及将会进行的支援工作。校方宜告知家长，请他们留意子女的情况，有需要时应请家长到校商讨支援子女的方法。

校方可参考下列指引，在危机事件发生当日拟备家长特别通告，并发放给家长：

- 尊重个人隐私，不要随意发放有关任何人的资料，尤其是当事人的个人资料；
- 只报告事实，避免作出揣测或假设；
- 告知家长校方已采取适当措施，以照顾学生和教职员的需要；
- 如家长为外籍人士，学校可考虑附以通告的译文；
- 家长在接到通告后，或会致电或前往学校查询情况，校方需安排教职员负责解答家长的查询。

此外，学校可将家长参考资料(参考资料 5 及 6)，夹附于特别通告发放给家长。

附件 15

家长特别通告范本(一)

各位家长：

校方今日收到警方的通知，本校一名中五级的学生于昨晚被发现倒卧在其住所平台，送院后证实身亡。消息传来，全校师生深感惋惜和难过。学校已即时启动「危机处理小组」，由教育心理学家、学校社工及教师为有需要的学生提供情绪支援，协助他们消除疑虑和纾缓情绪。

请各家长在这段时间多留意 贵子女的表现及聆听他们的倾诉，让他们说出自己的感受，并给予适切的安慰及劝勉。如有需要，请向班主任或学校社工寻求协助，或致电学校(电话_____)。

校长： _____ 中学
_____ 谨启
_____年__月__日

(备注：附上区内其他社会服务机构的资料，以供参考。)

求助热线

医务卫生局「情绪通」： 18111
社会福利署： 2343 2255
医院管理局：精神健康专线： 2466 7350

生命热线： 2382 0000
利民会情绪支援热线： 3512 2626
香港撒玛利亚防止自杀会： 2389 2222
撒玛利亚会： 2896 0000 (提供多种语言服务)
明爱向晴轩：“向晴热线”： 18288

附件 16

家长特别通告范本(二)

各位家长：

本校今早 7 时 30 分收到警方来电，获悉本校三位小六同学在上学途中遇到交通意外受伤，送院后情况稳定。我们已向这些同学的家人致以问候，并提供协助。目前警方正就这事件进行调查。

就此事件，学校已即时启动「危机处理小组」，由教育心理学家、学校社工及教师辅导情绪受困扰的学生，并提供协助。学校会密切关注事件中的同学和全校学生的情况，并适时作出跟进。

请各位家长在这段时间多留意 贵子女的表现，多聆听他们倾诉，让他们说出自己的感受，并给予适切的安慰。同时，亦请家长多与子女沟通，了解他们的需要，并表达关心。如有需要，请向班主任或学校社工寻求协助，或致电学校(电话_____)。

校长： _____ 小学
_____ 年 ____ 月 ____ 日 谨启

(备注：附上区内其他社会服务机构的资料，以供参考。)

求助热线

医务卫生局「情绪通」： 18111
社会福利署： 2343 2255
医院管理局：精神健康专线： 2466 7350
生命热线： 2382 0000
利民会情绪支援热线： 3512 2626
香港撒玛利亚防止自杀会： 2389 2222
撒玛利亚会： 2896 0000 (提供多种语言服务)
明爱向晴轩：“向晴热线”： 18288

ii. 支援当事人的家庭

校方可以按当事人受影响的程度，和家长保持紧密联络，提供适切的支援。例如：转介家庭到相关社会服务机构。

iii. 家长简报会

如危机事件广泛影响学生的心理状况及情绪，学校可能需要举行家长简报会，以释除家长的疑虑。学校可在家长特别通告中通知家长有关家长简报会的安排。

学校应在简报会预留充足的时间回应家长提问。如有需要，可为家长安排辅导。学校需安排足够的辅导人员，以个别或小组形式与有需要的家长会面。

附件 17

家长简报会内容

- 一. 讲述与危机事件有关的资料
- 二. 讲解学校就危机事件作出的应变措施和安排
- 三. 说明校方将会采取的措施，以避免同类型事故再次发生(如适用)
- 四. 讲述有关自杀征兆的资料(如适用)
- 五. 概述「家长参考资料」的要点，让家长知道如何协助子女面对事件和处理情绪(参考资料 5 及 6)
- 六. 强调家长支援子女的重要性
- 七. 强调家校合作的重要性
- 八. 介绍支援机构或人员的资料
- 九. 以个别或小组形式接见有需要的家长

iv. 关心及慰问家属

校长或学校的代表可前往关心及慰问当事人的家属，并协助安排所需的支援。如有需要，校方可向他们提供辅导机构的联络资料。校方亦应留意教职员的情绪是否能应付是次探访，必要时可安排其他代表出席。

VIII. 在学校长假期间处理危机

如果学校危机事件在长假期间发生，学校危机处理小组可先利用附件4初步评估事件对学生及教职员的影响，按危机影响程度，考虑安排教职员在校当值，协助教师、家长及学生处理危机相关的工作。

i. 学生支援

- 学校可使用不同途径了解学生状况，如致电、网上问卷等。使用网上平台时，学校应注意保障学生私隐；
- 对于受较大或严重影响的学生，学校可以：
 - 邀请学生回校与支援人员见面，并提供相应支援；
 - 与家长保持联系，让家长了解学生的情况，巩固社交支援。
- 学校应与学生分享坊间其他辅导方法，例如网上平台或热线电话等；
- 班主任应持续观察学生情况。

ii. 教职员支援

- 学校可安排实时教职员会议，让教职员了解事件及学校的支援计划；
- 学校应与教职员分享在长假期间支援学生的方法；
- 学校可因应教职员的需要，安排教职员情绪支援小组；
- 学校应与教职员分享坊间其他辅导方法，例如网上平台或热线电话等。

iii. 家长支援

- 学校应尽快以内联网或网上平台发放家长通告，以澄清事实，减少谣言散播的机会；
- 如有需要，班主任可联络个别学生家长了解需要；
- 学校应与家长分享坊间其他辅导方法，例如网上平台或热线电话等。

IX. 参加追思活动和丧礼

i. 追思活动

- 学校可透过安排追思活动让学生表达对死者的怀念及抒发哀伤情绪。追思活动应传递正面和有希望的讯息，鼓励学生以正面的态度面对事件；

- 学校可提供学生与死者道别的途径，代表事件的终结，也是对死者的一份尊重；
- 学校应容许学生选择以不同而合适的方式表达自己的心意，让学生选择是否参与追思活动及按自己的意愿中途离开活动；
- 学校要谨慎安排牵涉自杀死亡事件的追思活动。在校内举行追思活动或设立永久的纪念物有可能将自杀行为美化，一些渴求被关注的学生可能会认为自杀行为是获得关注的方法，或会仿效自杀行为。学校应避免任何会美化自杀行为的活动，例如：
 - 在校内举行大型集会；
 - 为自杀事件或自杀死者设立永久的纪念物，例如纪念碑、艺术品或在校刊悼念死者等。

ii. 丧礼

- 学校在征得死者家属同意后，才可让学生出席丧礼；
- 学校应让学生选择是否出席丧礼；
- 学生必须先得到家长的同意才出席丧礼。如学生选择出席丧礼，校方应按需要与其家长商量及给予足够的支援，如：预告丧礼可能会出现的情况、于现场提供情绪支援等；
- 学生亦可使用其他方法向家属表达关心和慰问，例如致送慰问卡，折纸鹤等。

X. 处理传媒采访

危机事件发生后，学校应尽快主动发布消息。

附件 18

新闻稿范本 XXX 学校 学生死亡事件新闻稿

本校于____月____日从警方/有关家长获悉本校的一名学生昨晚被发现倒卧在其住所平台，其后证实身亡。

获知这个噩耗后，我们全校师生都极为难过和悲痛。现在事件交由警方进行调查，我们不宜在这阶段作任何的揣测或发表意见。

本校已即时启动「危机处理小组」，并透过班主任于今早在班内把这件不幸事件通知学生。学校教师、社工/辅导人员及教育心理学家已即时为各同学提供辅导，协助他们疏导情绪。

我们亦已发出家长信，请家长在未来数星期留意子女的情绪，给予适切的关心和安慰，并请家长与我们保持联络以便学校及早提供协助。如有查询，请致电_____与（学校发言人）联络。

_____学校校长谨启

_____年__月__日

在回应传媒时，学校适宜有以下的安排：

- i. **委任发言人：**负责发言的学校代表必须对事件及校方立场有充分掌握，亦须思路清晰、善于辞令，并能答复传媒有关的查询。学校要确保每个员工都知道由谁人担当发言人这职务，并告知员工把所有记者的问题转交予发言人处理。
- ii. **主动发布消息：**危机事件发生后，应尽快主动发布消息。学校必须尽快决定对事件的立场、搜集有关事件或当事人的资料，并制订简单明确的讯息，为事件定位。学校可提供新闻稿，扼要交待事件及学校的跟进工作。
- iii. **订定传媒采访地点及时间：**如学校决定接受传媒采访，学校需安排一个合适的地点及时间进行会面。负责人员需指导工友、教师及学生如何回应传媒的采访，着他们请记者转向发言人提出所有提问。校方亦可主动请记者给予学生空间，并考虑学生感受。
- iv. **通知教育局区域教育办事处有关学校将会接受传媒采访。**
- v. **细阅传媒的报导：**如发现传媒先前报导的资料有错误或误导成分，学校可按需要作出更正或澄清。

- vi. **预测记者的提问：**学校在接受采访前可以向记者索取提问及其采访重点，以便准备答案。
- vii. **让发言人有足够的时间作准备：**发言人在会见传媒前亦需要有足够时间去思考如何应对记者的提问，例如：学校教职员在事前有否察觉该生有自杀倾向？有没有人为疏忽？有何补救措施？有何措施防止事件重演？
- viii. **尊重当事人及其家人：**学校应提醒教职员及学生，为了尊重当事人及其家人，不适宜把当事人的资料随便向外披露。若遇到传媒追访，可请他们询问学校的发言人。

XI. 危机介入工作检讨

i. 检讨会议

学校应召开全体教职员会议，检讨危机处理的安排及成效。会议中可请各教师简报学生对事件的反应，并提醒教师学生受情绪困扰的特征，以便持续观察及识别需要进一步支援的学生，并讨论短期的跟进计划。学校在完成以上危机处理工作后，亦需针对危机事件与教职员讨论及订定长期跟进计划。

附件 19

危机介入工作检讨会议议程

- 一. 检讨危机处理的安排、遇到的困难，及可改进的地方
 - 教师简报学生对事件的反应(可参考教师回应表，见附件 12)
 - 教职员分享对是次危机处理的意见(可参考教师回应表，见附件 12)
- 二. 提醒教师学生受情绪困扰的特征及持续观察和评估学生反应的重要性
- 三. 讨论短期跟进计划
 - 安排辅导服务的人手
 - 为有需要的教职员安排代课及提供支援
 - 再次召开教职员会议的需要、议程、时间和地点
- 四. 讨论长期跟进计划
 - 全校性的教育活动(如生命教育、预防自杀活动、训育辅导工作)
 - 了解教师在处理危机上的培训需要

ii. 检讨问卷

学校可以问卷方式向教职员收集意见，就整套危机处理和支援措施作出事后检讨。学校应根据问卷结果，改善支援措施及跟进工作，提升学校处理危机的效能。

附件 20

危机介入和支援计划检讨问卷

非常感谢你们协力应对学校近日发生的危机事件，使受影响的学生及家长得到适切的支援。请填写本问卷，表达你对学校危机处理小组在统筹今次危机介入和支援工作的意见，以协助我们检讨危机处理小组的工作。填妥问卷后，请于____年____月____日或之前交回_____。

学校危机处理小组的支援

(请圈出适当的数字)

没有 少许 有 很有
帮助 帮助 帮助 帮助

1. 危机的整体处理和支援方法

1 2 3 4

意见: _____

2. 为学生提供的情绪辅导安排

(a) 简短班主任课	1	2	3	4	不适用
(b) 特别班主任课	1	2	3	4	不适用
(c) 小组辅导	1	2	3	4	不适用
(d) 个别辅导	1	2	3	4	不适用

意见: _____

3. 为教职员提供的情绪辅导安排

(a) 小组辅导	1	2	3	4	不适用
(b) 个别辅导	1	2	3	4	不适用

意见: _____

4. 为教职员提供的支援

(a) 教职员会议	1	2	3	4	不适用
(b) 提供的资料	1	2	3	4	不适用

意见: _____

5. 为家长提供的支援

1 2 3 4 不适用

意见: _____

6. 处理传媒采访	1	2	3	4	不适用
-----------	---	---	---	---	-----

意见: _____

7. 其他意见:

XII. 学校跟进安排

危机发生后，校方可考虑情况，检视学校的系统，例如训辅及危机处理系统，学生支援机制。同时，校方可安排合适的预防性及补救性工作，提升师生的抗逆能力。校方可安排促进师生精神健康的预防性活动，例如：「守门人」训练，心理健康讲座。同时，可因应学校需要，安排培训以提升教职员处理危机的能力，例如：危机处理讲座。

参考书目

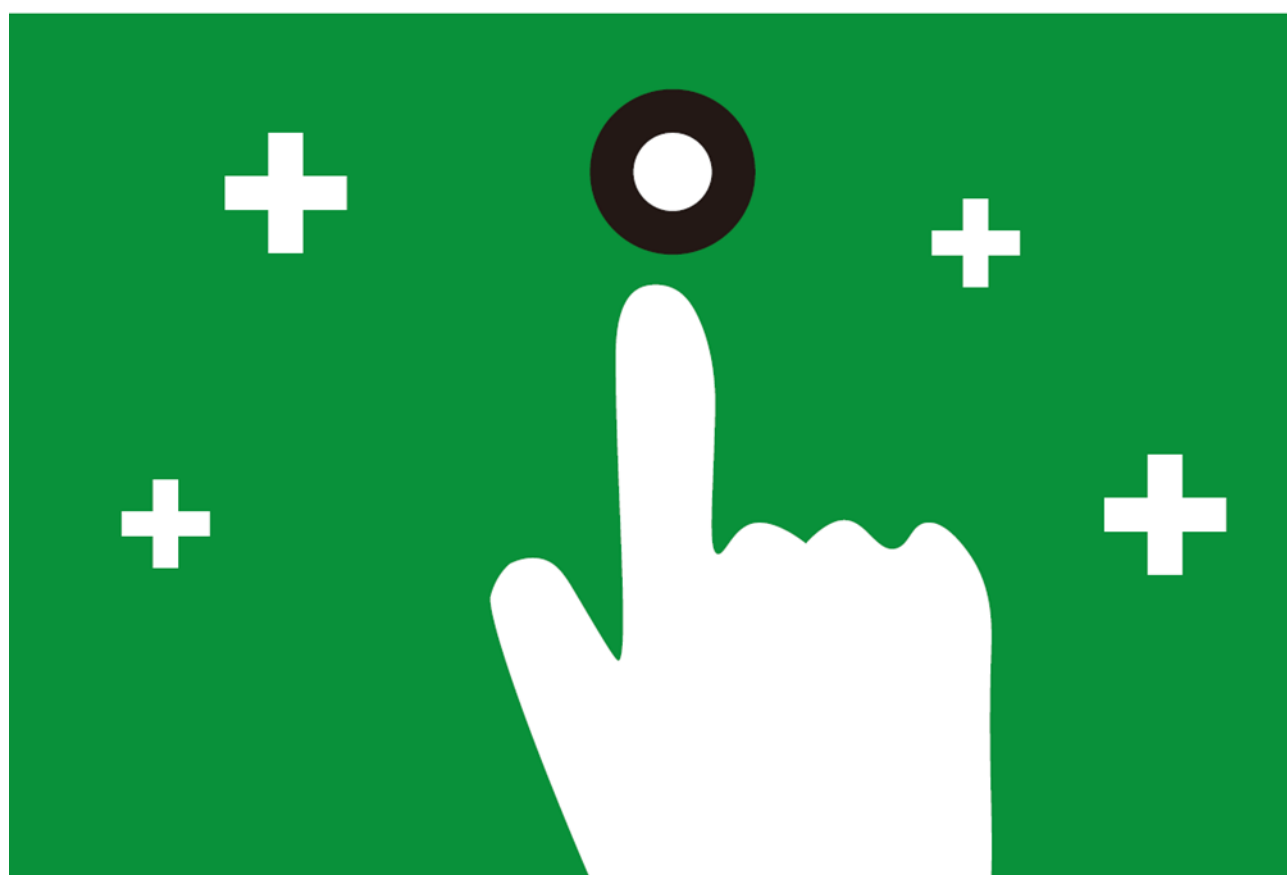
- Australian Red Cross. (2020). *Helping children and young people cope with crisis: Information for parents and caregivers*. Australian Red Cross.
- Brock, S.E. (1998). Helping classrooms cope with traumatic events. *Professional School Counseling, 2*, 110-116.
- Brock, S.E. (2011). *PREP[®]RE school crisis prevention and intervention training curriculum Workshop 2 crisis intervention & recovery: The roles of school-based mental health professionals* (2nd ed.). Bethesda, MD: National Association of School Psychologists.
- Brock, S. E., Nickerson, A. B., Reeves, M. A., & Jimerson, S. R. (2014). Best practices for school psychologists as members of crisis teams: The PREPaRE model. In A. Thomas & J. Grimes (Eds.), *Best practices in school psychology, Vol. V* (pp. 1487-1504). Bethesda, MD: National Association of School Psychologists.
- Brymer, M., Taylor, M., Escudero, P., Jacobs, A., Kronenberg, M., Macy, R., Mock, L., Payne, L., Pynoos, R., & Vogel, J. (2012). *Psychological first aid for schools: Field operations guide* (2nd ed.). Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network.
- Caplan, J. (1964). *Principles of preventive psychiatry*. New York: Basic Books.
- Everly, G.S., & Mitchell, J.T. (1999). *Critical incident stress management, A new era and standard of care in crisis intervention* (2nd ed.). Ellicott, MD: Chevron.
- Everly, G.S., & Mitchell, J.T. (2000). *Critical incident stress management: Advanced group crisis interventions*. Ellicott, MD: International Critical Incident Stress Foundation, Inc.
- Everly, G.S., & Mitchell, J.T. (2001). *The basic critical incident stress management course: Basic group crisis intervention*. Ellicott, MD: International Critical Incident Stress Foundation, Inc.
- Goldman, L. (2000). *Helping the grieving child in school*. Phi Delta Kappa Educational Foundation.
- Hopkins, A. (2002). Children and grief: The role of the early childhood educator. *Young Children, 57*(1), 40-47.

- Hull, B. (2000). *Crisis Management—The question is not if, but when...*. American School & University, 72, 68-69.
- Johnson, K. (2000). *School crisis management—A hands-on guide to training crisis response team*. California: Hunter House Publishers.
- Mitchell, J.T., & Everly, G.S. (2001). *Critical incident stress debriefing: An operations manual for CISD, defusing and other group crisis intervention services* (3rd ed.). Ellicott, MD: Chevron.
- Moore, A. (2000). When your school attracts the media spotlight: Tips for administrator, Part 2. *Inside School Safety*, 5, 4-6.
- National Association of School Psychologists. (2003). *Helping children cope with loss, death, and grief: Tips for teachers and parents*. National Association of School Psychologists.
- National Association of School Psychologists. (2011). *The PREPaRE school crisis prevention and intervention training curriculum*. National Association of School Psychologists. Adapted with permission.
- National Association of School Psychologists. (2011). WS2 Handout 8: Warning signs of traumatic stress. In *The PREPaRE school crisis prevention and intervention training curriculum*. National Association of School Psychologists. Adapted with permission.
- National Association of School Psychologists School Safety and Crisis Response Committee. (2015). *Addressing grief: Tips for teachers and administrators*. National Association of School Psychologists.
- Poland, S., Pitcher, G. Lazarus, P.J. (2002). Best practices in crisis intervention. In A. Thomas, & J. Grimes (Eds.), *Best practices in school psychology, Vol. IV* (pp.1057-1080). Bethesda: National Association of School Psychologists.
- Reeves, M.A., Nickerson, A.B., Conolly-Wilson, C., Susan, M.K., Lazzaro, B.R., Jimerson, S.R., Pesce, R.C. (2011). *PREPaRE school crisis prevention and intervention training curriculum Workshop 1 crisis prevention & preparedness: Comprehensive school safety planning* (2nd ed.). Bethesda, MD: National Association of School Psychologists.
- Schoenfeldt, M. (1993). *School crisis response teams: Lessening the aftermath*. United States: Schoenfeldt & Associates.
- Schoenfeldt, M. (1999). *Picking up the pieces: Responding to school crisis*. United States: Schoenfeldt & Associates.

- Slaikeu, K. (1990). *Crisis intervention: A handbook for practice & research*. Boston: Allyn & Bacon.
- Stein, S.E., & Brock, S.E. (2017). *Student psychoeducational groups in school crisis intervention: The PREPaRE model*. National Association of School Psychologists.
- The National Child Traumatic Stress Network. (2008). *Child trauma toolkit for educators*. The National Child Traumatic Stress Network.
- WHO (2003). *Single-session Psychological Debriefing: Not Recommended*. Geneva, World Health Organization.
- 陈淑惠、龚怡文、潘元健、刘于涵 (2007)。《心理急救操作手册第二版(译)》。台北市：台大心理系。
- 香港心理学会临床心理学组 (2002)。《身心松弛练习新编》。香港基督教服务处。
- 卫生署 (n.d.)。《渐进式肌肉松弛练习》。
https://www.studenthealth.gov.hk/tc_chi/relaxation/relaxation.html

学校危机处理

危机善后介入工作及心理支援应用手册
(适用于学生及教职员伤亡事件)



附录

附录	
范本和表格	44
学校危机处理小组的事前准备	
附件 1：支援服务机构电话一览表	45
附件 2：场地安排	46
学校危机处理小组会议	
附件 3：学校危机处理小组会议议程	47
附件 4：初步评估事件对学生及教职员的影响	48
教职员支持	
附件 5：教职员会议议程	51
附件 6：教师备忘	52
附件 7：教职员情绪支援小组内容	53
学生支援	
附件 8：向学生宣布危机事件讲稿范本(一)	55
附件 9：向学生宣布危机事件讲稿范本(二)	56
附件 10：简短班主任课内容	57
附件 11：特别班主任课内容	58
附件 12：简短班主任课/特别班主任课*：教师回应表	60
附件 13：学生小组辅导内容	61
附件 14：学生个别辅导内容	63
家长支持	
附件 15：家长特别通告范本(一)	64
附件 16：家长特别通告范本(二)	65
附件 17：家长简报会内容	67
处理传媒采访	
附件 18：新闻稿范本	68
危机介入和支持计划检讨	
附件 19：危机介入工作检讨会议议程	69
附件 20：危机介入和支援计划检讨问卷	70
参考資料	
参考资料 1A：危机发生后常见的初期反应(儿童)	71
参考资料 1B：危机发生后常见的初期反应(青少年)	72
参考资料 1C：危机发生后常见的初期反应(成人)	73
参考资料 1D：危机事件引发的持续及严重反应	74
参考资料 2：教师如何回应学生可能出现的反应	75
参考资料 3：应对策略	77
参考资料 4：松弛练习	78
参考资料 5：家长如何协助子女面对危机事件	79
参考资料 6：家长如何协助处理子女情绪的常见问题	81

支援服务机构电话一览表

机构	姓名	职位	电话号码
教育局 ____区区域教育 服务处			
社会福利署 ____部门			
香港警务处 ____区警署			
消防处 ____区消防局			
救护车服务			
____医院			
社会服务机构			

*如出现紧急情况(例如有人身体严重受伤、命危或需要即时支援), 学校应致电 999 要求紧急援助。

*学校可参考教育局网页内的社区资源及求助热线

https://www.edb.gov.hk/attachment/tc/student-parents/crisis-management/helpline-community-resources/community-resources-and-helpline_c.pdf

场地安排

用 途	负责人员	场 地
个别辅导(学生)		
个别辅导(教职员)		
小组辅导(学生)		
小组辅导(教职员)		
传媒接待处		
家长接待处		
教职员会议		
家长简报会		

学校危机处理小组会议议程

- 一. 提供有关事件最新及已核实的资料
- 二. 初步评估和识别可能受事件影响的学生及教职员(参考附件 4)
- 三. 评估寻求外援或社区资源的需要
- 四. 厘定危机处理工作的规模、范围、对象及各项工作的负责人
 - 处理传媒查询(参考 p.35-36)
 - 处理警方查询
 - 处理家长及外界查询
 - 准备宣布消息的讲稿(参考附件 8 及 9)
 - 供校长或班主任向学生宣读
 - 供教职员回应外间查询
 - 商讨支援学生的形式
 - 向全校或部分受影响级别宣布消息
 - 所采取的宣布形式, 例如由班主任向各班宣布
 - 按需要为全校或部分受影响级别安排简短班主任课、特别班主任课
 - 安排辅导人员接见已识别受较大影响的学生
 - 安排场地
 - 商讨支援教职员/家长的形式
 - 准备召开教职员会议(参考附件 5)

初步评估事件对学生及教职员的影响

(一) 危机事件基本资料

事件发生的日期/时间/地点 : _____

简述事发经过 : _____

事前发生的重要事件 : _____

传媒对是次事件的报导 : _____

学校过往处理类似事件的经验 : _____

(二) 当事人的背景资料 (如适用)

当事人姓名 : _____

性别 : 男/女(请删去不适用者)

年龄 : _____

班别 : _____

出生日期 : _____ 年 _____ 月 _____ 日

住址 : _____

家庭背景 : _____

过往在校表现

 学业方面 : _____

 社交方面 : _____

 课外活动方面 : _____

曾接受的支援服务 : _____

(三) 识别可能受事件影响的学生及教职员

以下问题可协助识别可能受事件影响的学生及教职员，供学校参考之用。当中有不同程度的影响因素，学校需按个别事件作出判断，评估它对师生在心理和情绪上可能造成的影响，以决定采取何种支援措施：

1. 亲历危机事件/处身现场

- 哪些学生或教职员亲历危机事件 (例如目击当事人堕楼一刻)?
- 哪些学生或教职员处身危机事件发生现场 (例如事件发生后目击当事人在现场接受急救)?

提示：身处距离危机事件发生地点越近，受影响的风险相对会越大。例如：学生目

击有人坠楼或身处坠楼现场，事件对他造成较严重影响的机会会较大。

(请列出班别、活动群组、学生或教职员姓名) _____

2. 与当事人关系

- 哪些学生或教职员与当事人的关系特别密切/存有嫌隙?
- 哪些学生与当事人参与同一活动或团体?

提示：与当事人的关系特别密切，例如挚友或亲人，或与当事人有嫌隙，受影响的风险相对会较大。假如当事人在校内备受爱戴，事件对师生造成较严重影响的机会会较大。

(请列出班别、活动群组、学生或教职员姓名) _____

3. 个人的脆弱程度

- 哪些学生或教职员在过去数年曾经历类似事件及/或受类似事件影响?
- 哪些学生或教职员在过去数年曾经历丧失至亲或其他创伤事件?
- 哪些学生或教职员在处理以往的创伤事件时较能积极面对，哪些较消极逃避?
- 哪些学生或教职员较能管理自己的情绪，哪些较容易情绪失控?
- 哪些学生或教职员有较良好的社交和/或家庭支援，哪些较缺乏社交和/或家庭支援?

提示：有较多脆弱特质的人士(例如：患有精神疾病、严重缺乏亲友支援、有严重家庭问题)，受影响的风险相对会较大。

(请列出学生或教职员姓名) _____

4. 危机事件引发的反应(参考资料 1A、1B、1C、1D)

- 哪些学生或教职员出现过强烈的情绪反应(如过度的受惊、忧虑)，甚至出现精神问题的警号(例如，严重抑郁、妄想、幻觉)?
- 哪些学生或教职员出现过激烈行为反应(例如：以残暴方式泄愤或伤害自己/他人)?

(请列出学生或教职员姓名) _____

提示：

1. (1)越接近事发现场、(2)与当事人关系越密切、(3)有较多脆弱特质或(4)情绪反应过分强烈的学生或教职员可能受危机事件影响较大，他们或需要进一步的支援。
2. 倘若有学生或教职员有一些非常脆弱的特质(例如：患有精神疾病)和/或出现过分强

烈的情绪或行为反应，即使他们未必与事件有直接关联，学校宜即时寻求专业人员(如社工、心理学家)意见，评估事件对他们的影响，并决定适切的支援措施。

3. 受危机事件影响的同学或教职员在情绪、认知、生理、社交和行为方面的反应或会随着时间有所不同，学校需要持续观察和评估，以识别受影响的师生。

教职员会议议程

一. 宣布事件及校方立场

二. 澄清事实及解答疑问

三. 为教职员提供情绪支援

- 向教职员解释可能会出现的情绪反应，并对他们的反应表达理解
- 识别情绪受困扰的教职员
- 通知跟进支援的安排（如：教职员情绪支援小组）

四. 修订及落实支援计划

- 讨论学校危机处理小组所拟定的支援计划
- 落实支援计划的执行时间、地点及负责人

五. 讲解学生支援工作(如简短班主任课、特别班主任课)

- 解释内容及重点
- 派发相关文件，如：教师备忘(附件 6)及教师如何回应学生可能出现的反应(参考资料 2)
- 为需要支援的教师提供协助

教师备忘

- 一. 为学生提供支援之前，尽量取得所有有关资料，并稳定自己的情绪
- 二. 如果你需要额外人手协助你处理学生的情绪问题，请通知学校危机处理小组
- 三. 耐心聆听学生的需要，接纳并持续观察学生的情绪反应
- 四. 将传媒的问题交给校方发言人处理
- 五. 如有需要，就学校日程作出弹性安排，例如容许课堂小休时间或考虑延迟测验
- 六. 出席教职员会议及检讨会，以提供或接收相关的资讯

教职员情绪支援小组内容

一. 引入小组内容

- 辅导人员自我介绍
- 简介小组目的及规则 (包括保密及互相尊重等原则)

二. 简单交代事件

- 交代校方已掌握的事实
- 澄清失实的报导, 例如报章及互联网/社交媒体上的资料
- 如事件涉及自杀死亡, 应向教职员解释事件已交由警方调查, 不适宜作出任何揣测; 辅导人员应指出自杀通常不是由单一原因所造成, 大部分个案背后有复杂及长远的因素相互影响; 同时辅导人员亦应提醒教职员遇到困难时应主动寻求协助

三. 解答教职员疑问

- 让教职员发问, 回答问题时应避免描述不必要或令人不安的细节
- 只给予已核实的基本资料及事实
- 尽量回答教职员的问题。倘若不知道答案, 可待肯定答案后, 才告知他们

四. 鼓励教职员分享在情绪、认知、生理、社交和行为方面的反应

- 可以用以下提问(举隅)了解教职员的反应:
 - 「你最近的睡眠质素怎样? 胃口怎样? 」
 - 「你最近的精神怎样? 」
 - 「你有甚么感受和反应? 」
- 鼓励教职员分享当下想法及感受, 不要要求他们讲述其亲历事件的经过。若教职员描述令人不安的细节, 辅导人员应引导教职员集中分享当下的反应

五. 让教职员掌握危机事件引发的常见反应及需进一步支援的警号 (参考资料 1C、1D)

- 让教职员认识到伤心、内疚、愤怒等不安的情绪都是常见的反应
- 让教职员体会到其他人都有相近的经历和反应, 他们并不孤单, 更可互相支持 (如适用)

- 提醒教职员如果有持续或过分强烈的反应，必须寻求协助

六. 分享危机事件发生后恰当的应对策略

- 鼓励教职员分享恰当的应对策略(参考资料 3)
 - 「当你感到不安时，你会做什么帮助自己纾缓情绪？」
- 如有需要，可练习一些松弛方法或其他相关的应对策略(参考资料 4)
- 若危机事件涉及自杀行为，应提醒自杀并非解决问题的恰当方法

七. 了解教职员的社交支援系统，确保他们得到适当的支援

- 可以用以下提问(举隅)了解教职员的支援系统：
 - 「你的家人对这件事有什么反应？」
 - 「他们如何与你倾谈？」
 - 「如果你有持续不安的情绪，你会与谁倾谈？你会如何寻求协助？」
- 确保他们得到适当的支援
 - 告诉教职员你乐意帮助他
 - 协助教职员了解自己的社交支援系统，如家人、朋友、学校支援人员等，让教职员知道可以在何处寻求协助
 - 鼓励教职员彼此支援，如遇情绪困扰或困难时，可以找同侪或相关教职员或社工等帮助。假若知道某些教职员有情绪困扰，亦应该告诉危机处理小组组长以便在工作上作出适当的调动及安排
 - 介绍社区资源(如与精神健康相关的资讯、辅导服务)
 - 识别缺乏社交支援的教职员，以便日后跟进

八. 了解及观察教职员的反应，识别有需要的教职员作进一步的了解及支援

- 留意某些教职员是否有过分强烈的情绪或行为反应(如抑郁、愤怒、自责或埋怨)
- 如事件涉及自杀死亡，留意有没有教职员认同死者的自杀行为
- 按需要转介有激烈情绪反应的教职员给社工或寻求社区上的辅导或精神健康服务

向学生宣布危机事件讲稿范本(一)

本校今早 7 时 30 分收到警方来电，获悉本校三位中二甲同学在上学途中遇到交通意外受伤，送院后情况稳定。我们已向这些同学的家人致以慰问，并提供协助。目前警方正就这事件进行调查，在这个阶段我们不宜对事件作揣测或下判断。

对于这突如其来的事件，校长和老师都觉得很震惊和难过。明白同学在知悉这事件后，可能会有不同的感受。有些同学会觉得很难过，有些同学会感到不安和惊慌，又有些同学可能没有特别的感觉。你们亦可能会不时想起这事件，又或者暂时未能够集中精神学习，这些都是常见的反应。

校长和老师都很关心各位同学，如你们需要就这事件与学校社工或老师倾谈，今天可以到_____室，学校的社工或老师都乐意聆听同学的想法和感受。

最后，我希望藉这个机会向受伤的同学和他们的家人致以深切的慰问，希望同学能够早日康复。

向学生宣布危机事件讲稿范本(二)

今早我们从新闻报导中得知本区今日凌晨发生一宗不幸事件。一名男童被发现倒卧在其住所平台，送院后证实不治。

非常不幸，经核实后确定这悲剧发生在我们 5A 班的陈大文同学身上。噩耗传来，全校老师都极为痛心及难过。目前警方正就这事件进行调查，在这个阶段我们不宜对事件作揣测或下判断。

同学知悉这事件后，可能会有不同的感受。有些同学会觉得很难过，有些同学会感到不安和惊慌，又有些同学可能没有特别的感觉。你们亦可能会不时想起这事件，又或者暂时未能够集中精神学习，这些都是常见的反应。

我希望同学在遇到困难时，能以积极的态度面对，并主动寻求协助。同学可以找父母、社工或老师倾谈。如果同学想就这事件与社工或老师倾谈，今天可以到_____室。我们十分乐意聆听同学的想法和感受。

最后，我希望藉这个机会向死者表示哀悼，亦希望他家人的心情能早日平复。请大家闭上眼睛，以静默方式表示大家对这位同学的哀悼。

简短班主任课内容

一. 简单交代事件

- 交代校方已掌握的事实
- 澄清失实的报导，例如报章的资料
- 如事件涉及自杀死亡，应向学生解释事件已交由警方调查，不适宜作出任何揣测；教师应指出自杀通常不是由单一原因所造成，大部分个案背后有复杂及长远的因素相互影响；同时教师应提醒学生遇到困难时应主动寻求协助

二. 解答学生疑问

- 让学生发问，回答问题时应避免描述不必要或令人不安的细节
- 只给予已核实的基本资料及事实
- 尽量回答学生的问题。倘若不知道或不确定答案，可待肯定答案后，才告知他们
- 不要要求学生讲述其亲历事件的经过

三. 告诉学生寻求协助的途径，例如向学校辅导人员、教师或家长求助

四. 如有需要，可以教导学生如何应对传媒查询

- 学生可以选择是否回应传媒的查询
- 尊重当事人家人的感受，建议不要随便披露当事人及其家人的私隐
- 不宜对事件作揣测或下判断
- 如有需要，请传媒直接联络学校

五. 了解及观察学生的反应，识别有需要的学生作进一步的了解及支援

- 留意某些学生是否有过分强烈的情绪或行为反应(如抑郁、愤怒、自责或埋怨)
- 留意当事人的好朋友，男/女朋友、兄弟姐妹或与当事人不和的同学对事件的反应和行为表现
- 如事件涉及自杀死亡，留意有没有学生认同死者的自杀行为
- 转介有需要进一步支援的学生给学校辅导人员

特别班主任课内容

一. 简单交代事件

- 交代校方已掌握的事实
- 澄清失实的报导，例如报章的资料
- 如事件涉及自杀死亡，应向学生解释事件已交由警方调查，不适宜作出任何揣测；教师应指出自杀通常不是由单一原因所造成，大部分个案背后有复杂及长远的因素相互影响；同时教师应提醒学生遇到困难时应主动寻求协助

二. 解答学生疑问

- 让学生发问，回答问题时应避免描述不必要或令人不安的细节
- 只给予已核实的基本资料及事实
- 尽量回答学生的问题。倘若不知道或不确定答案，可待肯定答案后，才告知他们；
- 不要要求学生讲述其亲历事件的经过

三. 简述危机事件发生后的常见反应：

- 强调震惊、伤心、内疚、愤怒等不安情绪是常见的反应(参考资料 1A、1B)
- 表达不同人可能对事件有不同的反应，同学应尊重彼此的反应可能有不同
- 提醒学生如果出现持续或过分强烈的反应(参考资料 1D)，必须寻求协助

四. 如有需要，可以教导学生如何应对传媒查询

- 学生可以选择是否回应传媒的查询
- 尊重当事人家人的感受，建议不要随便披露当事人及其家人的私隐
- 不宜对事件作揣测或下判断
- 如有需要，请传媒直接联络学校老师

五. 分享危机事件发生后恰当的应对策略及求助途径(参考资料 3 及 4)

- 分享恰当的应对策略 (如练习肌肉松弛法，寻求社交支援等)
- 若危机事件涉及自杀行为，应让学生明白自杀并非解决问题的恰当方法
- 了解学生的社交支援系统，确保他们得到适当的支援
- 告诉学生寻求协助的途径，例如向学校辅导人员、教师或家长求助
- 提醒他们如遇情绪困扰或困难时，应尽早向家人或教师寻求协助

六. 了解及观察学生的反应，识别有需要的学生作进一步的了解及支援

- 留意某些学生是否有过分强烈的情绪或行为反应(如抑郁、愤怒、自责或埋怨)
- 留意当事人的好朋友、男/女朋友、兄弟姐妹甚或与当事人不和的同学对事件的反应和行为表现
- 如事件涉及自杀死亡，留意有没有学生认同死者的自杀行为
- 按需要将有激烈情绪反应的学生转介给学校社工或辅导教师
- 有关如何处理学生的情绪反应，教师可细阅参考资料 2

简短班主任课/特别班主任课*：教师回应表

(*删除不适用者)

请尽量填写，填妥后请交_____

日期：_____

班 别：_____

班主任/负责人员：_____

1. 学生在班主任课上有没有出现强烈情绪或异常反应？

有，请列明：_____

没有

2. 有没有学生需要转介作进一步的支援？

有，学生姓名：_____

没有

3. 学生对这件事有甚么意见或反应？

4. 对于主持该节班主任课时，你有甚么意见？

时间合适： 同意 不同意

学校所提供的资料合适： 同意 不同意

你有没有遇到困难？

有，请列明：_____

没有

5. 其他建议/观察

学生小组辅导内容

一. 引入小组内容

- 辅导人员自我介绍
- 简介小组目的及规则 (包括保密及互相尊重等原则)

二. 简单交代事件

- 交代校方已掌握的事实
- 澄清失实的报导, 例如报章的资料
- 如事件涉及自杀死亡, 应向学生解释事件已交由警方调查, 不适宜作出任何揣测; 辅导人员应指出自杀通常不是由单一原因所造成, 大部分个案背后有复杂及长远的因素相互影响; 同时辅导人员亦应提醒学生遇到困难时应主动寻求协助

三. 解答学生疑问

- 让学生发问, 回答问题时应避免描述不必要或令人不安的细节
- 只给予已核实的基本资料及事实
- 尽量回答学生的问题。倘若不知道或不确定答案, 可待肯定答案后, 才告知他们

四. 鼓励学生分享在情绪、认知、生理、社交和行为方面的反应

- 可以用以下提问(举隅)了解学生的反应:
 - i. 「你最近的睡眠质素怎样? 胃口怎样? 」
 - ii. 「你最近的精神怎样? 」
 - iii. 「你有甚么感受和反应? 」
 - iv. 「你现在觉得怎样? 」
- 鼓励学生分享当下的想法及感受, 不要要求他们讲述其亲历事件的经过
- 若学生描述令人不安的细节, 辅导人员应引导学生集中分享当下的反应
- 让学生认识到伤心、内疚、愤怒等不安的情绪都是常见的反应

- 让学生体会到其他人都有相近的经历和反应，他们并不孤单，更可互相支持(如适用)
- 提醒学生如果有持续或过分强烈的反应(参考资料 1D)，必须寻求协助

五. 分享危机事件发生后恰当的应对策略

- 分享恰当的应对策略(参考资料 3)
- 如有需要，可练习一些松弛方法或其他相关的应对策略(参考资料 4)
- 若危机事件涉及自杀行为，应让学生明白自杀并非解决问题的恰当方法

六. 了解学生的社交支援系统，确保他们得到适当的支援

- 可以用以下提问(举隅)了解学生的支援系统：
 - 「你的家人对这件事有什么反应？」
 - 「他们如何与你倾谈？」
 - 「当你情绪不安时，你会做什么帮助自己纾缓情绪？」
 - 「如果你有持续不安的情绪，你会与谁倾谈？你会如何寻求协助？」
- 确保他们得到适当的支持：
 - 告诉学生你乐意帮助他们
 - 协助学生了解自己的社交支援系统，如家人、朋友、学校社工/辅导人员等，让学生知道可以在何处寻求协助
 - 鼓励学生彼此支持，如遇情绪困扰或困难时，可以找老师或学校社工等帮助。假若知道某些学生有情绪困扰，亦应该告诉老师和学校社工
 - 介绍社区资源(如与精神健康相关的资讯、辅导服务)
 - 识别缺乏支援的学生，以便日后跟进

七. 了解及观察学生的反应，识别有需要的学生作进一步的了解及支援

- 留意某些学生是否有过分强烈的情绪或行为反应(如抑郁、愤怒、自责或埋怨)
- 如事件涉及自杀死亡，留意有没有学生认同死者的自杀行为
- 留意当事人的好朋友、男/女朋友、兄弟姐妹或与当事人不和的同学对事件的反应和行为表现
- 按需要将有激烈情绪反应的学生转介给学校社工或辅导教师
- 有关如何处理学生的情绪反应，教师可细阅参考资料 2

学生个别辅导内容

一. 自我介绍

- 辅导人员自我介绍
- 简介目的及规则 (包括保密及互相尊重等原则)
- 照顾学生即时的基本需要, 如提供食物、饮品等
- 建立信任及表达关怀

二. 协助稳定学生情绪

- 观察学生情绪是否稳定
- 如有需要, 先稳定学生情绪
- 如确定学生情绪已稳定, 便可以进行个别辅导

三. 识别危机事件为学生带来的问题

- 了解学生在事件中的经历(*注意: 避免要求学生详述不必要或令人不安的细节)
- 注意学生是否有伤害自己或其他人的想法, 及识别不合适的应对策略及解难方法
- 了解学生的解难方法及社交支援系统, 如家人、朋友支援等

四. 协助学生处理危机事件带来的问题

- 了解及协助寻求合适的应对策略及解难方法
- 共同订立目标及计划解决问题

五. 总结

- 确认学生掌握恰当的应对策略及行动

家长特别通告范本(一)

各位家长：

校方今日收到警方的通知，本校一名中五级的学生于昨晚被发现倒卧在其住所平台，送院后证实身亡。消息传来，全校师生深感惋惜和难过。学校已即时启动「危机处理小组」，由教育心理学家、学校社工及教师为有需要的学生提供情绪支援，协助他们消除疑虑和纾缓情绪。

请各家长在这段时间多留意 贵子女的表现及聆听他们的倾诉，让他们说出自己的感受，并给予适切的安慰及劝勉。如有需要，请向班主任或学校社工寻求协助，或致电学校(电话_____)。

_____ 中学
校长： _____ 谨启
_____ 年 ____ 月 ____ 日

(备注：附上区内其他社会服务机构的资料，以供参考。)

求助热线

医务卫生局「情绪通」： 18111
社会福利署： 2343 2255
医院管理局：精神健康专线 2466 7350
生命热线： 2382 0000
利民会情绪支援热线： 3512 2626
香港撒玛利亚防止自杀会： 2389 2222
撒玛利亚会： 2896 0000 (提供多种语言服务)
明爱向晴轩：“向晴热线”：18288

家长特别通告范本(二)

各位家长：

本校今早7时30分收到警方来电，获悉本校三位小六同学在上学途中遇到交通意外受伤，送院后情况稳定。我们已向这些同学的家人致以问候，并提供协助。目前警方正就这事件进行调查。

就此事件，学校已即时启动「危机处理小组」，由教育心理学家、学校社工及教师辅导情绪受困扰的学生，并提供协助。学校会密切关注事件中的同学和全校学生的情况，并适时作出跟进。

请各位家长在这段时间多留意贵子女的表现，多聆听他们倾诉，让他们说出自己的感受，并给予适切的安慰。同时，亦请家长多与子女沟通，了解他们的需要，并表达关心。如有需要，请向班主任或学校社工寻求协助，或致电学校(电话_____)。

_____小学
校长：_____ 谨启
_____年___月___日

(备注：附上区内其他社会服务机构的资料，以供参考。)

求助热线

医务卫生局「情绪通」： 18111
社会福利署： 2343 2255
医院管理局：精神健康专线 2466 7350
生命热线： 2382 0000
利民会情绪支援热线： 3512 2626
香港撒玛利亚防止自杀会： 2389 2222
撒玛利亚会： 2896 0000 (提供多种语言服务)

明爱向晴轩：“向晴热线”：18288

家长简报会内容

- 一. 讲述与危机事件有关的资料
- 二. 讲解学校就危机事件作出的应变措施和安排
- 三. 说明校方将会采取的措施，以避免同类型事故再次发生(如适用)
- 四. 讲述有关自杀征兆的资料(如适用)
- 五. 概述「家长参考资料」的要点，让家长知道如何协助子女面对事件和处理情绪(参考资料 5 及 6)
- 六. 强调家长支援子女的重要性
- 七. 强调家校合作的重要性
- 八. 介绍支援机构或人员的资料
- 九. 以个别或小组形式接见有需要的家长

新闻稿范本

XXX 学校

学生死亡事件新闻稿

本校于____月____日从警方/有关家长获悉本校的一名学生昨晚被发现倒卧在其住所平台，其后证实身亡。

获知这个噩耗后，我们全校师生都极为难过和悲痛。现在事件交由警方进行调查，我们不宜在这阶段作任何的揣测或发表意见。

本校已即时启动「危机处理小组」，并透过班主任于今早在班内把这件不幸事件通知学生。学校教师、社工/辅导人员及教育心理学家已即时为各同学提供辅导，协助他们疏导情绪。

我们亦已发出家长信，请家长在未来数星期留意子女的情绪，给予适切的关心和安慰，并请家长与我们保持联络以便学校及早提供协助。如有查询，请致电_____与（学校发言人）联络。

_____学校校长谨启

_____年__月__日

危机介入工作检讨会议议程

- 一. 检讨危机处理的安排、遇到的困难，及可改进的地方
 - 教师简报学生对事件的反应(可参考教师回应表，见附件 12)
 - 教职员分享对是次危机处理的意见(可参考教师回应表，见附件 12)

- 二. 提醒教师学生受情绪困扰的特征及持续观察和评估学生反应的重要性

- 三. 讨论短期跟进计划
 - 安排辅导服务的人手
 - 为有需要的教职员安排代课及提供支援
 - 再次召开教职员会议的需要、议程、时间和地点

- 四. 讨论长期跟进计划
 - 全校性的教育活动(例如生命教育、预防自杀活动、训育辅导工作)
 - 了解教师在处理危机上的培训需要

危机介入和支援计划检讨问卷

非常感谢你们协力应对学校近日发生的危机事件，使受影响的学生及家长得到适切的支援。请填写本问卷，表达你对学校危机处理小组在统筹今次危机介入和支援工作的意见，以协助我们检讨危机处理小组的工作。填妥问卷后，请于____年____月____日或之前交回_____。

学校危机处理小组的支援

(请圈出适当的数字)

没有帮助	少许帮助	有帮助	很有帮助
------	------	-----	------

1. 危机的整体处理和支援方法

1	2	3	4
---	---	---	---

意见: _____

2. 为学生提供的情绪辅导安排

(a) 简短班主任课	1	2	3	4	不适用
(b) 特别班主任课	1	2	3	4	不适用
(c) 小组辅导	1	2	3	4	不适用
(d) 个别辅导	1	2	3	4	不适用

意见: _____

3. 为教职员提供的情绪辅导安排

(a) 小组辅导	1	2	3	4	不适用
(b) 个别辅导	1	2	3	4	不适用

意见: _____

4. 为教职员提供的支援

(a) 教职员会议	1	2	3	4	不适用
(b) 提供的资料	1	2	3	4	不适用

意见: _____

5. 为家长提供的支援

1	2	3	4	不适用
---	---	---	---	-----

意见: _____

6. 处理传媒采访

1	2	3	4	不适用
---	---	---	---	-----

意见: _____

7. 其他意见:

危机发生后常见的初期反应(儿童)

面对危机事件，儿童在生理、认知、情绪、行为和社交方面出现下列反应是常见的。在大多数的情况下，如儿童有家人、师长和朋辈的支持，这些常见的反应大约会在数天至数星期内减退。若留意到儿童有过分强烈或持续的反应（详见参考资料 1D），家长及教师应寻求辅导人员的支援。

生理方面	认知方面
身体不适（如头痛、肠胃问题等）	难以集中精神
饮食模式改变（如食量突然增加或减少）	反复想起创伤事故的场面
睡眠困难	发恶梦
疲累，提不起劲	自责、担心
感到紧张状态(如心跳加速、出汗、肌肉紧张等)	不理解死亡的概念（如相信逝世者会回来或未能意识到所有生物均会死亡）
情绪方面	行为方面
感到哀伤(如闷闷不乐、沉默寡言)	谈及 / 重复询问与死亡有关的话题
感到惊慌，缺乏安全感或容易受惊（如怕黑、怪兽、陌生人等）	重复的行为表现，如在游戏中反复地重演创伤事故的场面、不断重提创伤事故等
感到愤怒、失望、内疚、无助	逃避接触有关创伤事故的事物
情绪不稳定，容易有起伏(如容易烦躁、发怒、哭泣、闹情绪等)	倒退行为，表现与年纪不符（如遗尿 / 遗便、吮手指、言语困难等）
感到麻木	学业成绩或功课表现退步
	不愿意上学
社交方面	
出现或有比平常较多的依赖行为（如经常紧随父母或照顾者，害怕与他们分离）	
表现疏离或抗拒（如不合作、较常发脾气、大哭、尖叫、出现攻击行为等）	
表现退缩，不愿意与其他人玩耍或说话	

危机发生后常见的初期反应(青少年)

面对危机事件，青少年在生理、认知、情绪、行为和社交方面出现下列反应是常见的。在大多数的情况下，如青少年有家人、师长和朋辈的支持，这些常见的反应大约会在数天至数星期内减退。若留意到青少年有过分强烈或持续的反应（详见参考资料1D），家长及教师应寻求辅导人员的支援。

生理方面	认知方面
身体不适（如头痛、肠胃问题等）	难以集中精神、思想混乱、判断或组织能力减弱
饮食模式改变(如食量突然增加或减少)	反复想起创伤事故的场面
睡眠困难	变得善忘，或者记忆力减退
疲累，提不起劲	发恶梦
紧张状态(如心跳加速、出汗、肌肉紧张等)	自责、担心
情绪方面	行为方面
感到哀伤(如闷闷不乐、沉默寡言)	逃避接触有关创伤事故的事物
感到惊慌，缺乏安全感	言语或行为有攻击性
感到震惊、愤怒、失望、内疚	出现对抗行为
情绪不稳定，容易有起伏(如容易烦躁、发怒、哭泣、闹情绪等)	倒退行为，表现与年纪不符（如不注重个人卫生、逃避责任等）
感到麻木	学业成绩或功课表现退步
	不愿意上学
社交方面	
离群独处，不愿意与其他人接触	
容易与人产生冲突	

危机发生后常见的初期反应(成人)

面对危机事件，成人（包括家长和教职员）在生理、认知、情绪、行为和社交方面出现下列反应是常见的。在大多数的情况下，如有家人、同事和朋辈的支持，这些常见的反应大约在数天至数星期内减退。若留意到自己或身边的人有过分强烈或持续的反应（详见参考资料 1D），应寻求辅导人员的支援。

生理方面	认知方面
身体不适（如头痛、肠胃问题等）	难以集中精神、思想混乱、判断或组织能力减弱
饮食模式改变(如食量突然增加或减少)	反复想起创伤事故的场面
睡眠困难	变得善忘，或者记忆力减退
疲累，提不起劲	发恶梦
紧张状态(如心跳加速、出汗、肌肉紧张等)	自责、担心
情绪方面	行为方面
感到哀伤(如闷闷不乐、沉默寡言)	逃避接触有关创伤事故的事物
感到惊慌，缺乏安全感	言语或行为有攻击性
感到震惊、愤怒、失望、内疚	工作表现倒退，不愿意上班
情绪不稳定，容易有起伏(如容易烦躁、发怒、哭泣、闹情绪等)	
感到麻木	
社交方面	
离群独处，不愿意与其他人接触	
容易与人产生冲突	

危机事件引发的持续及严重反应

学校需持续评估危机事件对学生的影响程度，从而在不同的阶段识别有需要的学生及教职员，为他们提供适切的支援。如发现学生或教职员出现下列较严重的反应，便需要寻求辅导或专业人员的支援。

- 反应严重干扰了其日常生活的运作(例如：严重失眠、逃学/缺课、失忆、对四周事物表现麻木，不闻不问、失去食欲等)
- 反应加剧(例如：感到越来越惊慌、忧虑、警觉、自责、无助、绝望等)
- 反应过于强烈(例如：极度恐惧、愤怒)，甚至出现精神问题的警号(例如，严重抑郁、妄想、幻觉、出现怪异的想法和影像等)
- 出现不合宜的应对行为(例如：滥用药物/吸烟、严重对抗/挑衅权威、有自杀或杀人的念头、以残暴方式泄愤或伤害他人等)

教师如何回应学生可能出现的反应

处理原则

- 聆听：** 教师需要聆听学生的感受，让他们有机会表达自己的情绪，并以同理心接受学生不同的感受及想法。
- 理解：** 理解学生对于不寻常的事情，感到震惊、内疚、愤怒或哀伤，是常见的反应。
- 提醒：** 不愉快的事情总会过去；在困难的时刻要好好照顾和爱惜自己；如遇到困扰或难题时应寻求协助。
- 转介：** 出现强烈情绪反应的同学，需转介学校社工提供协助。

学生的反应	学生的说话或表现	给教师的建议
无特别反应	<ul style="list-style-type: none"> 「我都唔識佢，唔关我事！」 「冇感觉！」 	<ul style="list-style-type: none"> 理解部分学生暂时未能对突如其來的事件有所反应，亦可能由于不认识当事人而无特别的反应。 不要误会学生无动于衷或缺同情心。 告诉学生有些反应可能会稍后才出现，在有需要时可向老师及社工求助。
感到难以置信、困惑、混乱	<ul style="list-style-type: none"> 「真系估唔到佢会做呢啲事！」 「会唔会搞错，系咪认错人？」 「我都唔識讲，唔知自己谗紧乜！」 	<ul style="list-style-type: none"> 认同事情的确难以置信，需要时间去接受事实。 指出同学有复杂的感受，觉得混乱甚至不知所措，都是正常的反应。
害怕	<ul style="list-style-type: none"> 怕类似的事情会发生在自己身上。 怕鬼。 	<ul style="list-style-type: none"> 指出害怕、惊慌都是正常的反应。 学生可能难以集中精神，或会失眠、发噩梦。 如这些情绪严重影响日常生活，则须求助。 与学生一同想出纾缓情绪的方法。
悲伤	<ul style="list-style-type: none"> 哭泣。 有不舍的情绪。 部分学生可能不想讨论。 	<ul style="list-style-type: none"> 指出悲伤是正常的感觉。 容许表达悲伤，无需阻止学生哭泣。

		<ul style="list-style-type: none"> 留意学生有否过度悲伤，需要时提供进一步的支援辅导。
愤怒	<ul style="list-style-type: none"> 埋怨其他人，如父母、老师等没有阻止事件发生。 	<ul style="list-style-type: none"> 谅解愤怒的感觉。 不需要争拗谁需要负上责任。
内疚	<ul style="list-style-type: none"> 「早知我……」 「点解我唔……？」 「如果我知佢唔开心，我就……」 「我真系唔应该成日笑佢……」 	<ul style="list-style-type: none"> 指出面对这类事件，当事人的好友和一些同学觉得自己做得不足或不好，或觉得自己要负上责任，是常见的情绪反应。 欣赏他们对当事人的关怀。
表现不尊重	<ul style="list-style-type: none"> 嬉笑、不认真。 表现不耐烦 	<ul style="list-style-type: none"> 勿纠缠于这些学生的表现。 理解部分学生可能未能接受事实，不懂得认真处理感受或面对内心的困惑，或不自觉地用这些方式掩饰负面的情绪。 不应容忍过分的行为，例如侮辱当事人。
如事件涉及死亡或自杀，学生也可能有以下的反应		
对死亡的困惑	<ul style="list-style-type: none"> 「点解无人帮佢？」 「死咗会点？会去边度？」 「佢会唔会再返嚟学校？」 「点解人会死？」 「点解有人咁细个就要死？」 	<ul style="list-style-type: none"> 认同学生的困惑。 指出人死了便不能在这世界再活一次，所以要珍惜生命。 留意如何表达不同宗教对死亡的诠释。 避免对死亡作不恰当的解释（例如：那人只是睡着了或到了一个遥远的地方）。
对事件本身的困惑	<ul style="list-style-type: none"> 「点解佢会死？」 「点解佢阿爸阿妈要同埋佢一齐死？」 「系唔系无人同佢玩？」 「佢系唔系唔开心？」 「点解有人帮佢？」 	<ul style="list-style-type: none"> 避免讨论死亡或自杀的详情。 带出生命宝贵的讯息，提醒自杀并非解决问题的恰当方法。 留意是否有学生认同自杀的行为。 指出自杀通常不是由单一原因所造成，大部分个案背后有复杂及长远的因素相互影响。

应对策略

恰当的应对策略能协助同学减低焦虑，帮助他们面对危机事件所带来的压力和困扰。以下是一些恰当及不恰当应对策略的例子，供教师作参考之用。教师可于简短班主任课或特别班主任课与学生分享。若发现学生运用不恰当的策略，应给予指导，并在需要时转介学生予辅导人员作出跟进。

恰当的应对策略	不恰当的应对策略
寻求社交支援	逃避社交场合
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 与他人交谈(例如朋友、教师、辅导人员等)，获得所需支援 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ 逃避参与社交活动 ✗ 逃避与家人及朋友接触
健康的生活习惯	不健康的生活习惯
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 保持充足的睡眠，维持有规律的作息 ✓ 保持均衡的饮食 ✓ 进行适量运动 ✓ 参与有益身心的活动(如运动、听音乐、阅读) ✓ 进行松弛练习，保持放松状态 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ 工作时间过长 ✗ 使用酒精或药物 ✗ 花太多时间看电视、手机或玩电子游戏 ✗ 进食过多或过少 ✗ 睡眠过多或过少 ✗ 不均衡的饮食 ✗ 缺乏运动
其他	其他
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 掌握所需的资讯，以减少对事件的疑惑 ✓ 容许自己有一段时间感到困扰 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ 以暴力的方式表达愤怒 ✗ 进行高风险或具有危险性的活动

松弛练习

(一) 腹式呼吸			
步骤 1： 先找一张椅子坐下， 背靠着椅背	步骤 2： 先用鼻子深深地吸一 口气，让腹部慢慢胀 起，全身保持放松的 状态	步骤 3： 缓缓的将气呼出， 让腹部收缩起来， 回复到吸气前的状 态	步骤 4： 重复呼吸练习， 直至心跳及呼吸 减慢，并感觉平 静
(二) 肌肉松弛练习			
双手和双臂			
步骤 1： 双手握拳	步骤 2： 双手屈起，手腕尽量 贴近膊头	步骤 3： 慢慢将双手放下及 放松	
头部			
步骤 1： 头部尽量后拗	步骤 2： 慢慢将头部放回原位 及放松	步骤 3： 头部尽量向前拗， 下颚贴近胸前	步骤 4： 慢慢将头部放回 原位及放松
口部			
步骤 1： 尽量咬紧牙关	步骤 2： 用力合唇	步骤 3： 尽量扩张胸部	步骤 4： 慢慢将牙关、双 唇及胸部放松
膊头			
第一组练习		步骤 2： 慢慢将膊头放下及 放松	
步骤 1： 膊头用力向上推，尽量贴近耳朵			
第二组练习		步骤 2： 慢慢放松	
步骤 1： 双膊后拗，胸部前挺			
双脚			
步骤 1： 双脚离地伸直	步骤 2： 脚板向下拗	步骤 3： 脚板向上拗	步骤 4： 慢慢放松

家长如何协助子女面对危机事件

危机事件可能会令子女感到哀伤、愤怒、焦虑或惊慌，这些反应都是常见的。家长透过聆听、沟通和支持，可以协助子女处理哀伤或不安的情绪。你的子女现在最需要的是：

安全感和支持

- 家长需保持冷静
- 给予子女更多的关注
- 多陪伴子女，给予他们安全感
- 不要对子女隐瞒事实
- 子女如希望参加丧礼，须确保他们已有足够的心理准备，如有需要，由你本人或其他成年人陪同出席
- 留意子女在行为或情绪上的变化
- 如果子女怕黑，不敢单独睡眠，发噩梦，不要取笑他们或只安慰他们说不用怕
- 和子女讨论可行的办法，例如：安排家人陪伴子女、睡觉时保留适量的光线、将房门打开等。如果子女太年幼，亦可让子女抱着心爱的布娃娃睡觉

你的聆听

- 切勿要求子女「不准讲」或「不要再提」，勉强压抑不安的心情反而会做成更长久的伤害
- 鼓励子女说出心里的感受，耐心聆听他们的倾诉，然后加以安慰。不要急于给予意见或教导
- 鼓励子女运用不同方式表达自己的感受（例如：讲故事、绘画、做手工等）
- 如果子女感到内疚(例如：埋怨自己没有察觉死者有轻生的念头、埋怨自己未能阻止意外的发生)，应该聆听他们的倾诉，并指出自杀的征兆有时不易被察觉，或意外有时很难避免。他们可能会为不幸的事件难过，但他们不需为别人的选择或行为负责。(如适用)
- 向子女说明他/她的感受是正常的，并无不妥，藉此消除他们的疑虑

稳定的环境

- 尽快回复正常的生活程序和活动，避免不断重复收看或阅读相关的新闻或网页资讯
- 安排有益身心的活动，例如听音乐、运动，协助子女放松自己，让他们把注意力投放在其他的事情上

寻求协助

- 如果你对子女的情绪反应有任何疑虑，请联络学校教师或辅导人员

家长如何协助处理子女情绪的常见问题

一. 家长在协助处理子女的情绪时需注意甚么？

成人对事件的看法及情绪反应，对子女有很大的影响，因此家长需要：

1. 先保持镇定，适当地处理自己的情绪
2. 避免渲染谣言，要传递正确资讯，有需要时适当地筛选有关事件的报导
3. 聆听与接纳子女的情绪
4. 多陪伴子女，给予他们更多的关注，重建安全感
5. 留意子女行为或情绪上的变化
6. 透过说/阅读故事、绘画、手工，帮助子女纾缓情绪和理解事实

二. 这件事情对我的子女心理上会不会有影响？

危机事件发生后，子女在短期内可能会缺乏安全感、觉得害怕、容易哭泣、精神紧张等，都是自然的反应。只要家长给予关怀、肯定和支持，多抽时间陪伴和倾谈，大部分子女是有能力面对事件带来的转变，克服相关困难，并逐渐回复正常的生活。如家长发觉子女经过一段时间后(如数星期)仍存在不安的情绪，应该主动与学校社工或辅导教师联络。

三. 如我的子女表现惊慌(如造噩梦、怕黑、不敢外出等)，我应该怎样做？

研究显示在危机事件发生后的初期，子女的应对能力较弱，所以家长须关心他们的情绪和积极聆听，不要责备或否定他们的感受(例如说「没甚么可怕」，「男孩子不要怕」)。家长应鼓励子女逐步说出他们心里的感受，并给予支持、安慰及帮助(例如对子女说：「如果你害怕独自睡觉，我可以陪伴你。」)。家长也可以陪同子女做一些轻松的运动或以深呼吸纾缓情绪。

四. 关于子女对死亡的疑惑或惶恐，我应该怎样回应？

可以对子女说：「这个同学的死亡是一件不幸的事，他的生

命已完结，他不会再返回学校上课，我们再也不会见到他了。我们为同学的离去而感到伤心和难过，我们亦要珍惜生命。」

(备注：如果父母有宗教信仰，可就自己的信仰对子女解释死亡的意义。)

五. 我的家庭正面对一些压力，我应该怎样做？

1. 持积极的信念，好好照顾自己
2. 向你信任的亲友倾诉
3. 寻求适当的援助，如社工、辅导员、社会福利署及志愿机构等

六. 如何联络校方？

- 如需协助，请联络校方_____ (电话：_____)