

學校訓輔人員及社工督導 在危機處理中的角色及介入



- 聖雅各福群會青年服務高級經理
 - 蕭藹怡姑娘
- 聖雅各福群會家庭及輔導服務高級經理
 - 林亦雯姑娘

程序表

時間	程序
9:25-9:35	危機定義
9:35-10:05	輔導人員危機評估及處理
10:05-10:30	個案分享(一)及(二)
10:30-10:40	督導角色與支援工作
10:40-10:45	總結

在學校曾遇見的校園危機？

危機的定義

- 1.** 學校危機事件可包括學生/或教職員自殺或自傷行為、意外死亡、嚴重受傷，又或者是暴力事故及自然災害等。
- 2.** 這些事故可能會為學校帶來混亂，削弱學校的穩定性，令師生感到受威脅、失落、失去安全感、感到無助等。
- 3.** 危機事件發生後往往會傳言紛飛，一些主觀及武斷的言論都有機會加深受影響師生的創傷。同時，學校往往要向不同的持份者交代事件。

危機處理的目標

1. 保障學校所有人士的安全
2. 減低危機事件對學校的負面影響(對內與對外)

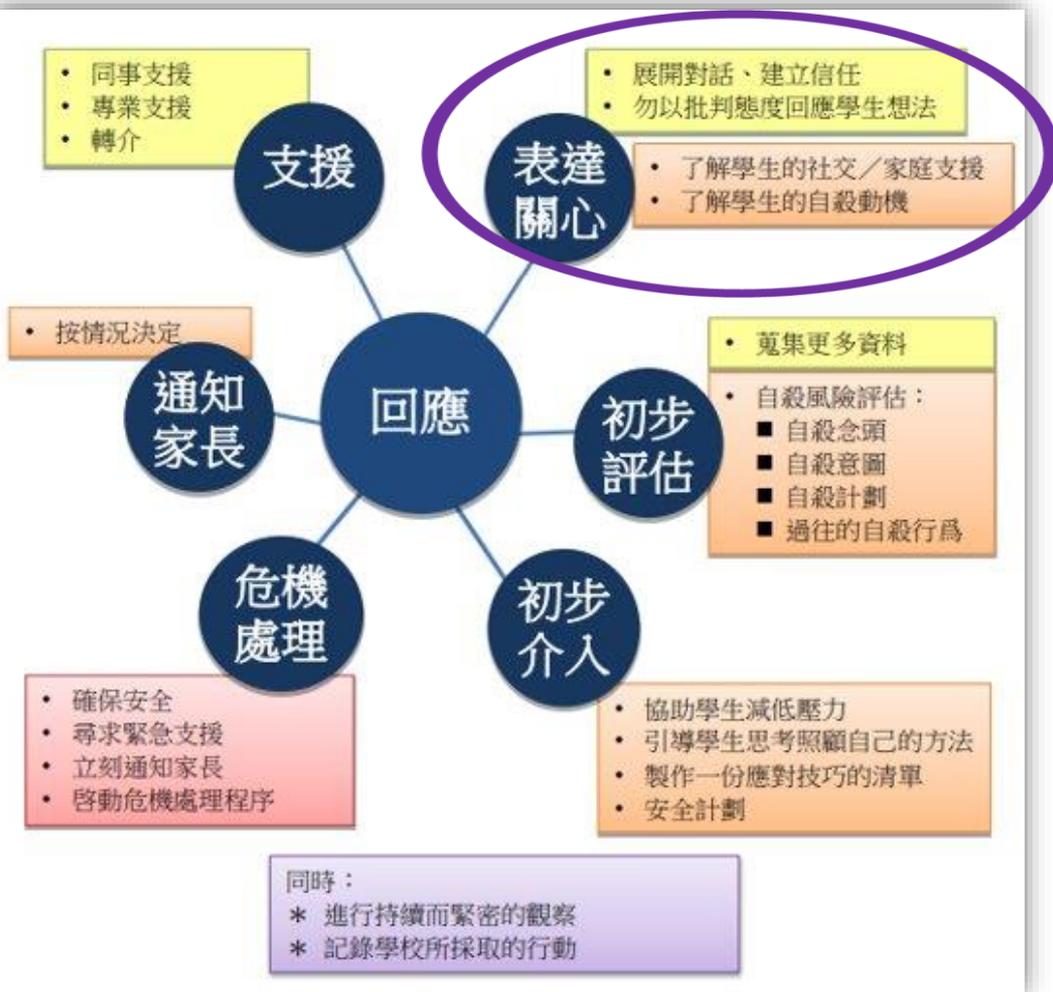
危機處理-如何尋求緊急支援?

- 校長、副校長
- 訓導主任
- 班主任、級主任
- 輔導主任
- 學校社工
- 校務處

危機事件 1

一名小五學生在第六堂期間，在六樓走廊停留向下望著操場，而你剛巧經過時見到這位學生獨自一人流淚，並有攀爬動作，此時，他跟你四目交投.....

1. 如何跟這名學生展開對話？
2. 傾談時要注意什麼？



同理說話

1. 沒有否定對方感受
2. 沒有提出解決方法
3. 沒有給予個人看法
4. 沒有刻意表示明白及理解

與情緒不穩的學生傾談時...

✓宜	✗忌
<ul style="list-style-type: none">找增援及結伴同行	<ul style="list-style-type: none">獨自處理及與當事人作身體拉扯
<ul style="list-style-type: none">聆聽(並非贊同當事人)	<ul style="list-style-type: none">否定負面情緒,爭辯對與錯
<ul style="list-style-type: none">表達關心及關注	<ul style="list-style-type: none">作出不可行的承諾和保密
<ul style="list-style-type: none">詢問當事人情況	<ul style="list-style-type: none">低估學生的自毀的風險
<ul style="list-style-type: none">觀察當事人情緒及行為, 建立現實感	<ul style="list-style-type: none">容許其他人觀看/中途換人
<ul style="list-style-type: none">利用當事人對死亡的矛盾情緒提昇生存意識	<ul style="list-style-type: none">討論如何處理身後事

危機處理-確保安全

課堂
老師

現場
同學

當事
人

支援
同事

控制
現場

維持
現況

- ◆ 避免其他師生目睹現場/闖進現場
- ◆ 封鎖樓梯及走廊通道
- ◆ 將課室的窗簾垂下
- ◆ 將學生撤離現場或留在課室
- ◆ 調動/刪減校內活動
- ◆ 引領相關人士到校協助

- 初步與當事人對話
- 兩人一組，其中一人主力支援，另外的隨時候命
- 表達關注及細心聆聽
- 可提供適合物資，如紙巾，但不可是有危險性的

危機處理

應對有迫切自殺風險 / 即時危害生命行為的學生

如發現學生有即時自殺風險或出現迫切危及生命的行為，應該.....



確保學生不會獨處，並時刻有成人陪同



移走所有可能造成傷害的物件，並確保學生安全



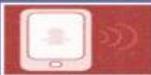
確保其他學生及教職員的安全



在學生有迫切自殺風險時，陪同學生到醫院接受急症服務支援



在出現危害生命的緊急情況時，致電999尋求緊急支援服務



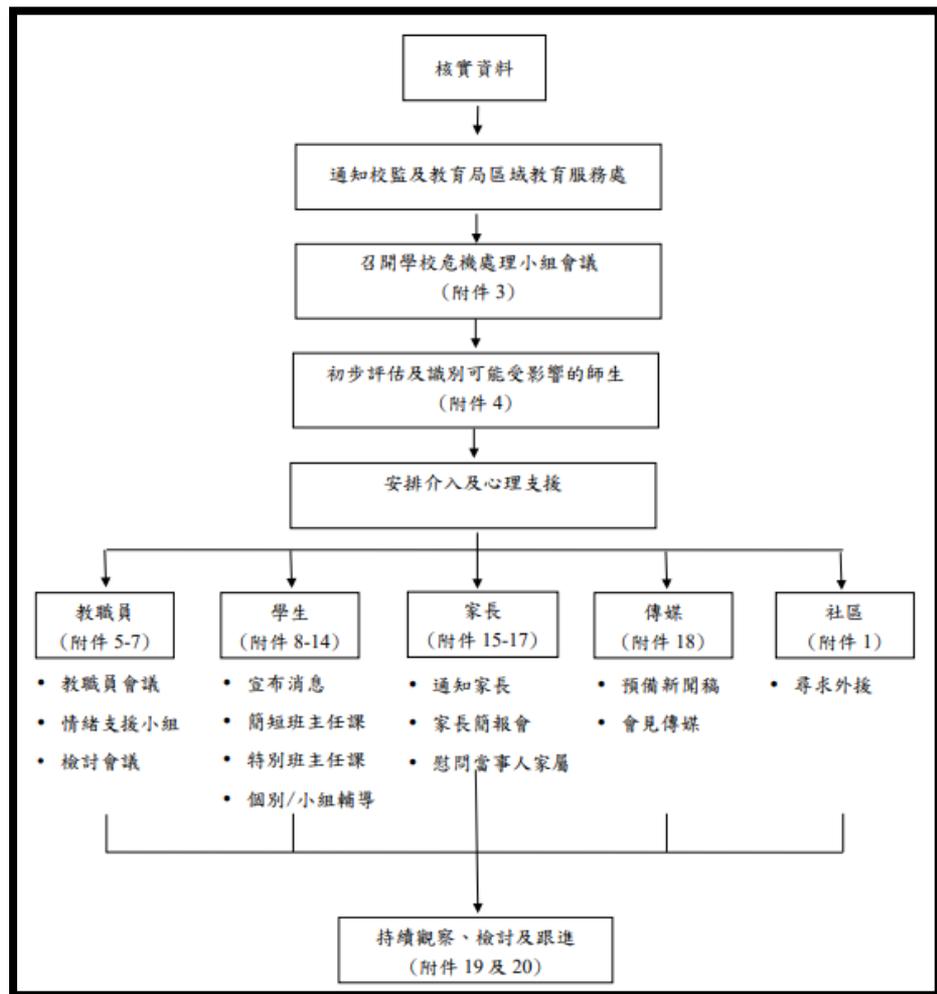
即時把有關情況通知家長



向醫院的醫護人員提供準確的資料

危機事件 2

- 學校收到電視台節目來電及傳媒到校採訪有關校園欺凌事件



學校危機處理小組的工作目標

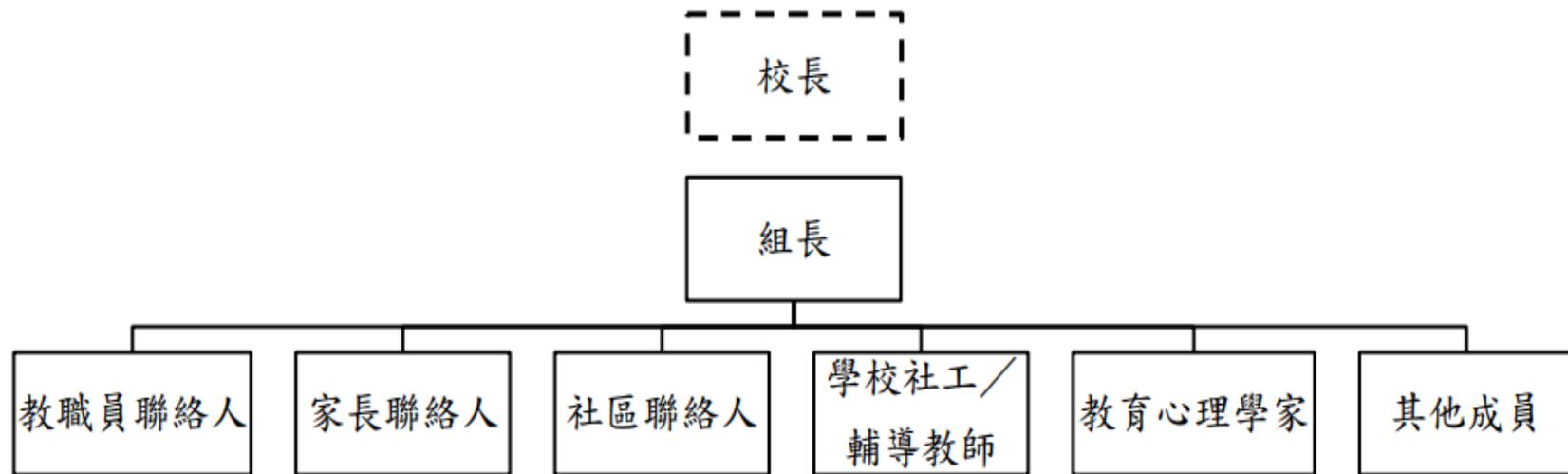
- **確保安全**：確保所有學生及教職員的安全。
- **穩定情況**：儘快穩定學校的情況，使學校回復正常的運作。
- **發放消息**：確保發放的消息一致，以免流言四散，令學生及教職員受不必要的困擾。
- **識別需要**：識別受影響的學生及教職員，並轉介他們接受適當的輔導及跟進服務，以避免困擾加深。
- **情緒支援**：提供情緒支援，幫助受困擾的學生及教職員重新適應生活。
- **能力提升**：透過有效的危機應對策略，促進學生及教職員的個人成長。

學校危機處理小組的工作功能

- 制訂學校危機處理的支援計劃；
- 評估危機事件對學校所帶來的影響；
- 蒐集及發放有關危機事件的最新消息，並按需要作出澄清；
- 協調學校內外的資源，安排適時和適切的介入及支援；
- 為教師、學生及家長提供支援；
- 監察危機處理的進度；
- 檢討危機處理的支援計劃；
- 統籌各項跟進的工作。

學校危機處理

學校危機處理小組的組織如下：



二. 危機介入和心理支援工作及負責人一覽表

	工作	負責人	其他協助成員
I	核實資料	學校危機處理小組組長	熟悉當事人的教師
II	通知校監及教育局區域教育服務處	校長	
III	召開學校危機處理小組會議	學校危機處理小組組長	校長、 學校危機處理小組成員
IV	聯絡支援機構	社區聯絡人、學校社工、輔導教師	相關教職員
V	教職員支援		
	1. 召開教職員會議	教職員聯絡人、校長	學校危機處理小組成員
	2. 進行教職員情緒支援小組	輔導主任、教職員聯絡人	學校社工、 教育心理學家
VI	學生支援		
	1. 向學生宣布消息	校長、班主任	
	2. 進行簡短班主任課	班主任、教職員聯絡人	學校社工、輔導教師、教育心理學家
	3. 進行特別班主任課	班主任、教職員聯絡人	學校社工、輔導教師、教育心理學家
	4. 向有需要的師生提供進一步/加強支援	學校社工	輔導教師、教育心理學家
VII	家長支援		
	1. 通知家長	家長聯絡人	學校社工、輔導教師、 班主任
	2. 進行家長簡報會	家長聯絡人	校長、輔導教師、 學校社工
	3. 慰問當事人家屬	家長聯絡人	校長、班主任、學校社工、 輔導教師
VIII	在學校長假期間處理危機	校長、學校危機處理小組組長、班主任、教職員聯絡人	學校社工、輔導教師、家長聯絡人、教育心理學家

應對傳媒/外界人士

- 原則：保護學生/家長/教職員免受傳媒不必要的騷擾
- 立即：通知教育局分區同事
- 注意：核實對方身份
- 預備：一致的回應(如可請對方先留下資料，稍後盡快回覆)
- 如有需要，預備新聞稿 / 接待記者的訪問及查詢
- 如有需要，發家長信通知其他學生家長/接待家長到校及電話查詢

事後處理工作事項

有何跟進事宜要做？

介入支援

按需要提供不同層級的支援

支援層級	對象	支援形式
一般支援	一般學生	向學生宣布消息 簡短班主任課
	受輕微影響的學生	特別班主任課
進一步支援	受較大影響的學生	小組輔導
加強支援 或 向外轉介	受嚴重影響的學生	個別輔導
		轉介

學生支援



按需要提供不同程度的支援 + 持續觀察

支援層級	對象	支援形式	
一般支援	一般學生	向學生宣布消息 簡短班主任課	★ 教師
	受輕微影響的學生	特別班主任課	
	受較大影響的學生	小組輔導	
加強支援 或 向外轉介	受嚴重影響的學生	個別輔導 轉介	心理學家 社工



按需要提供不同程度的支援 + 持續觀察

學生支援 – 一般及 進一步支援

對象	支援形式	目的	重點內容
一般學生	向學生宣布消息	<ul style="list-style-type: none"> 澄清事實 	
	簡短班主任課	<ul style="list-style-type: none"> 澄清事實 鞏固支援系統 識別需要進一步支援的學生 	<ul style="list-style-type: none"> 解答學生疑問 告訴學生們尋求協助的途徑
受輕微影響的學生	特別班主任課	<ul style="list-style-type: none"> 澄清事實 鞏固支援系統 心理教育 識別需要進一步支援的學生 	<ul style="list-style-type: none"> 簡述危機事件發生後的常見反應 分享恰當的應對策略
		<ul style="list-style-type: none"> 澄清事實 鞏固支援系統 心理教育 分享當下情緒和行為反應 識別需要加強支援的學生 	<ul style="list-style-type: none"> 鼓勵學生分享在情緒、認知、生理、社交和行為方面的反應





按需要提供不同程度的支援 + 持續觀察



學生支援 – 加強支援 或 向外轉介

對象	支援形式	目的	重點內容
受嚴重影響的學生	個別輔導	<ul style="list-style-type: none">穩定學生情緒讓學生掌握危機事件為自己帶來的影響協助處理危機事件帶來的問題識別需要作出轉介的學生	旨在提升學生的應對能力，以處理危機所帶來的即時困難
	轉介	<ul style="list-style-type: none">評估及心理及/或藥物治療	

危機事故壓力處理之小組輔導

小組跟進目的

- 減輕困擾(簡單交代事件, 解答疑問)
- 小組內分享 (鼓勵分享當下反應及應對策略)
- 情緒支援 (了解學生的支援系統)
- 辨識有需要的學生

誰人提供協助?

- 曾受訓練(心理學家/社工/輔導人員/輔導老師)
- 不在現場人士
- 不認識當事人

職員會議

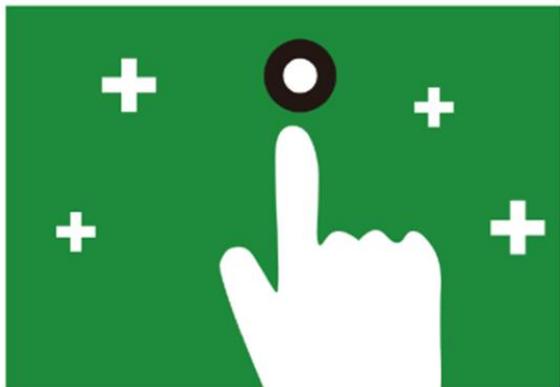
(即日)召開特別會議，向教職員講述事件進展

- ❖ 校長作出簡報(講FACT)
- ❖ 評估老師的反應情緒、分開受影響的老師
- ❖ 簡述學校即日的應變措施
- ❖ 如何一致回應學生、家長及傳媒
- 向負責老師簡介簡短/特別班主任課及小組跟進等的內容和分工
- 向負責協助事故的職員進行解說

教育局指引

學校危機處理

危機善後介入工作及心理支援應用手冊
(適用於學生及教職員傷亡事件)



教育局特殊教育分部
教育心理服務(九龍一)組
二零二三年九月



學校危機處理

學校危機處理

危機往往突如其來，威脅人的應變能力。學校危機事件可包括學生/或教職員自殺或自傷行為、意外死亡、嚴重受傷，又或者是暴力事故及自然災害等。這類事件一般會削弱學校的穩定性，並且觸發學生、家長及學校人員的情緒。《學校危機處理－危機善後介入工作及心理支援》應用手冊，旨在協助學校在危機事件發生後，支援受影響的師生，為他們提供適切的介入和支援服務。應用手冊概述危機善後介入工作和心理支援的原則和流程，並介紹危機處理小組的架構、角色和功能；同時，於附錄中設有清單、新聞稿、家長信的範本及參考資料等。

應用手冊：

<http://www.edb.gov.hk/attachment/tc/student-parents/crisis-management/about-crisis-management/crisistc.pdf>

可編輯版本附錄：

<http://www.edb.gov.hk/attachment/tc/student-parents/crisis-management/about-crisis-management/crisistc.pdf>

或聯絡本組：

督導角色及工作

- 個案工作、教師支援層面、學校系統層面及社工個人層面
- 個案諮詢、危機事件緊急支援、定期檢視服務、專業培訓、及其他支援學校社工的相關服務。在學生支援的機制及政策、危機處理及校本輔導策略的提供意見。
- 協助校方策劃教師培訓、提供全方位學生輔導服務的整體發展意見、輔導專業資源、發展及研究分享等。

督導角色及工作

- 了解服務學校輔導人員的角色及分工
- 協助平衡社工專業與校方人員觀點
- 督促及監察社工表現
- 維繫社工專業身份及表現
- 協助校方為自聘輔導人員/輔導老師的需要
- 提供意見

督導角色及工作

- 督導人員運用專業分析、統合其他學校經驗、
- 可掌握的資源等，定期協助學校在輔導工作的
- 發展方向，及執行策略
- **2023-24**學年的關注重點及個別學校的回應策略

例子：

- 1. 校本/地區性/全港性家長教育活動
- 2. 推動正向心理學/ 正向教育的發展

督導角色及工作

- 提供意見及具體分析
- 可透過電話聯絡、WhatsApp、視像會議、直接到校方式作意見提供及支援
- 教職員的培訓 - 校園危機演練

督導角色及工作 (期望)

- 透過定期演練及檢討會議等，制定處理危機時的基本分工、流程及注意事項
- 盡量以最快最便利的方式，盡早通知督導人員
- 信任督導人員及重視雙方的意見

接納自己的限制

- 不是專科醫生
- 不是教育或臨床心理學家;
- 不是執法的警員
- 不是醫護人員
- 不是無所不能的
- 但是我們是重要的老師
- 幫助失控學生的同時，不要勉強自己，冷靜與各方面合作處理問題;
- 不要怪責自己、與同工分享和綜合經驗

照顧
自己