

# 校園危機事件之 心理輔導介入處遇

左營高中 李佩珊

[guidance33@gmail.com](mailto:guidance33@gmail.com)

# 講座簡介

- 教育部第七屆性別平等教育委員（105年迄今）
- 教育部第一屆生命教育推動諮詢委員（106年迄今）
- 教育部十二年國教志願選填試探後輔導策略  
中央諮詢團委員（103-105年）
- 高雄市學生心理諮商中心主任（99-101）
- 高雄市性別平等教育委員（100-101）
- 屏東縣性別平等教育委員（99迄今）
- 教育部生涯規劃教學資源小組（97迄今）

# 校園危機事件

指突發於校園內外的緊急事件，無法依一般作業程序處理，可能對學校組織產生嚴重的威脅或壓力，它面臨必須馬上處理的壓力，而需在有限的時間作出快速有效的解決。



# 校園危機事件特性

1. 影響程度、範圍具**不確定性**。
2. 發生原因複雜，**不易掌握**。
3. 處置時機相當緊迫，**不容延遲**。
4. 發生時機具**突發性**。

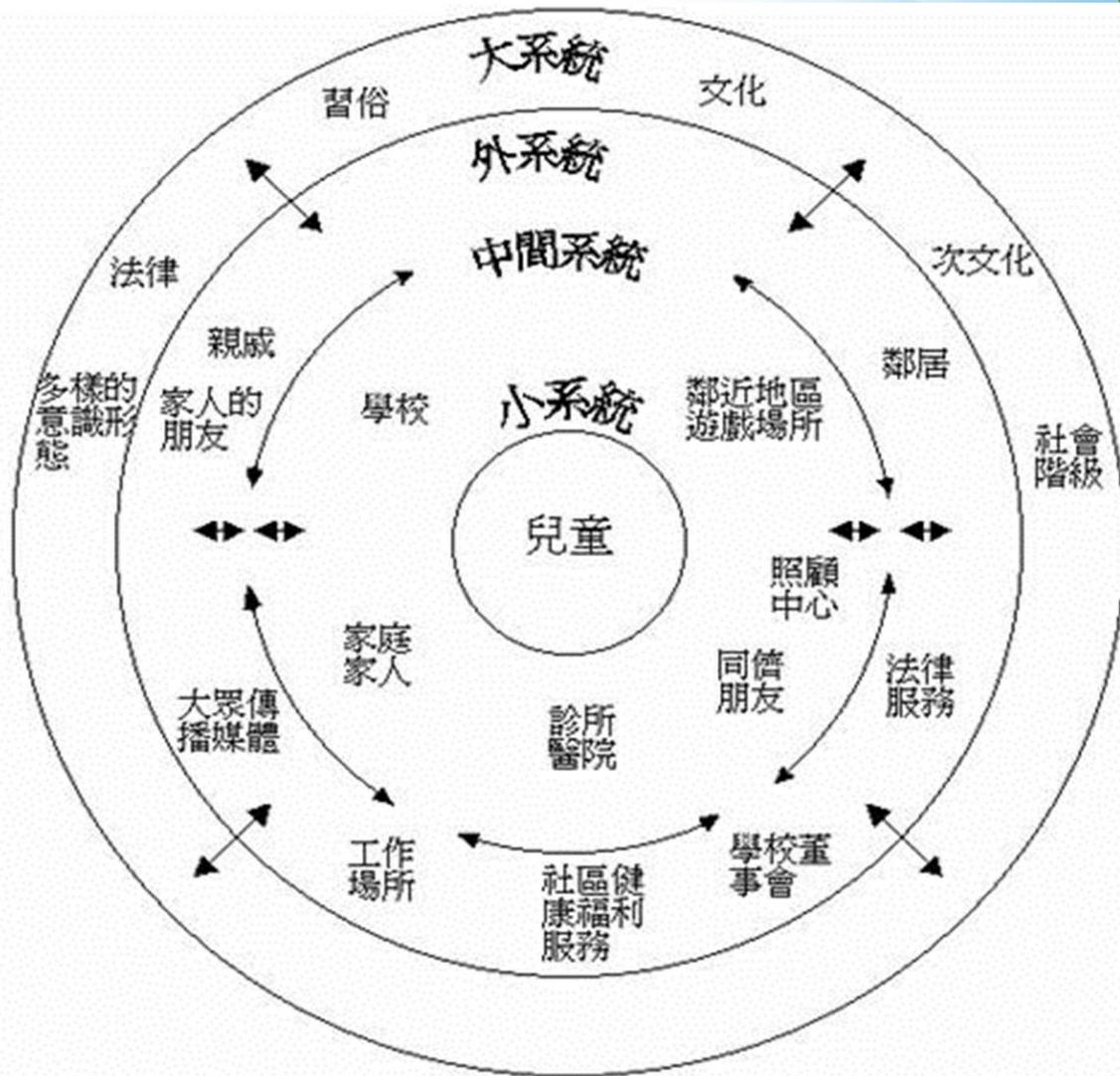
# 校園危機事件影響

個人

- 事件相關人員有哪些？
- 不同立場角色會否有不同反應？
- 對事件理解角度會否造成不同反應？
- 影響個人對危機事件處理的要件為何？

# 校園危機事件影響

系統



# 校園危機事件類別

## 發生原因



- 天然災害
- 意外因素
- 人為因素

## 傷害程度



- 單一 + 暫時
- 單一 + 持續
- 多重 + 暫時
- 多重 + 持續

# 校園危機事件原因

內在

學校經營  
管理缺失

危機應變  
系統不良

安全教育  
未能落實

門禁巡堂  
管理不足

外在

社會風氣

經濟因素

偶突發事  
件

媒體事件

# 校園危機事件

- 「校園」是校園危機事件的環境
- 「危機」為校園環境的潛在威脅



# 校園危機處理 vs. 危機管理

- **危機處理**：危機發生時，採行有效方法控制危機狀況，不使其惡化。
- **危機管理**：強調事前預防、臨事應變及妥當善後。

# 校園危機管理的預防階段

## 學校行政

- 成立應變小組
- 訂定處理計畫
- 通報系統
- 資源網絡
- 高風險學生輔導

## 輔導團隊

- 參與應變小組
- 協助計畫執行
- 落實三級輔導
- 個案管理機制
- 連結輔導資源

# 校園危機管理的應變階段

## 學校行政

- 啟動應變小組
- 現場維護/救護
- 需求評估
- 儘速通報
- 資源整合
- 媒體應對

## 輔導團隊

- 機動協助現場
- 輔導需求評估
- 擬定輔導計畫
- 關懷事件相關人
- 介入輔導
- 篩選關懷個案

# 校園危機管理的復原階段

## 學校行政

- 復原（環境/教學）
- 再評估需求資源
- 計畫確認/修正
- 完成相關資料回報或填報

## 輔導團隊

- 持續輔導
- 家庭訪視
- 專業分工
- 關懷事件相關人
- 轉銜/轉介

# 校園危機管理的追蹤階段

## 學校行政

- 追蹤相關人員
- 復原環境與教學
- 事件處理追蹤與檢討

## 輔導團隊

- 個案追蹤
- 提供諮詢
- Re-open

# 校園危機事件心理輔導介入

掌握資訊

立即行動  
事件樣態

單一窗口

確認學  
校對話  
窗口

把握時效

爭取時  
間空間

# 校園危機事件心理輔導介入評估

## 介入對象

目睹  
好友  
其他相關

## 介入方法

人數  
空間  
時間

## 其他因素

媒體採訪  
民意代表

# 校園危機事件心理輔導介入評估

資源評估

人力物力

校內外

# 校園危機事件心理輔導介入評估

目標設定

服務個案

穩定校園



## 校園危機處理與 SARS心理輔導諮詢網

- ▶ [相關消息 NEW!!](#)
- ▶ [ENGLISH VERSION](#)
- ▶ [教育部訓育委員會](#)
- ▶ [關於本站與導覽](#)
- ▶ [政策與相關法律](#)
- ▶ [災害應變及心理輔導 Q & A](#)
- ▶ [相關災害應變文章](#)
- ▶ [相關心理輔導文章](#)
- ▶ [E-mail 網路專家諮詢](#)
- ▶ [各級學校輔導專區](#)
- ▶ [留言版](#)
- ▶ [討論區](#)
- ▶ [電子報訂閱](#)
- ▶ [相關心理輔導網站](#)
- ▶ [SS水災心理健康資訊網](#)
- ▶ [相關災害應變網站](#)

委託: [教育部訓委會](#) 承辦: [中國輔導學會](#) 協辦: [彰化師大輔導與諮商學系](#) 建置: [台灣心理諮商資訊網](#)

**059334**

專案執行日期: 92/05/15 至 92/12/31

# 八仙塵爆 心理健康資訊網



最新消息

教育部	台灣輔導與諮商學會	救災相關資訊	諮詢相關資訊	心理健康資訊	學校輔導資訊	生命教育資訊	社區求助資源	心理復健網誌
-----	-----------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

## ● 最新消息

- [0627八仙樂園粉塵暴燃案之學校關懷專線\(2015-07-02 發佈\)](#)
- [行政院0627八仙樂園粉塵暴燃專區\(2015-07-02 發佈\)](#)
- [Q3：受傷學生參加學校規劃之職訓課程，尚缺數堂即可進行證照考試，是否能保留課程及考試資格?\(2015-07-01 發佈\)](#)
- [Q2：就0627八仙樂園粉塵暴燃案受傷學生之就學貸款是否能辦理緩繳？\(2015-07-01 發佈\)](#)
- [Q1：就0627八仙樂園粉塵暴燃案受傷學生如何參加指定科目考試\(指考\)？\(2015-07-01 發佈\)](#)
- [有關學校實施體育教學及舉辦運動競賽之風險控制\(2015-06-30 發佈\)](#)

道別  
活動

安心  
班輔

安心  
文宣

校園危機  
處理

團體  
座談

家庭  
訪視

災難離我們很遠，也很近……

# 外部聯繫-媒體公關

- 建立良好的公共關係
- 設置聯絡人制度
  - 平日/危機事件時的媒體「發言人」
  - 每個職位的代理人
  - 危機處理小組成員通訊錄
  - 同儕/師生的聯絡網

# 外部聯繫-記者會

- (1) 不說謊。
- (2) 不含糊。
- (3) 不迴避。
- (4) 避免誤導。
- (5) 考量截稿時間。
- (6) 明確指出「無法回答」的問題。
- (7) 使用一般民眾能瞭解的語言來說明。
- (8) 資料（新聞稿）事先分發給記者。
- (9) 如有疏失請務必誠摯表達道歉。
- (10) 同性質記者會以一次為原則。



# 外部聯繫-危機溝通

- 平日就要做好媒體公關。
- 培養多元彈性溝通管道。
- 建立單一對外發言機制。
- 提供工作績效與統計數據。

# 壓力調適與自我保護