

佛教黃鳳翎中學
學校危機處理手冊
(2024-2025)

第一章：簡 介

危機的定義

危機威脅人的應變能力，使人無法以慣常的解難方法來應付當時特別的情況。

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。這些事故會為學校帶來混亂，削弱學校的安全及穩定性，令師生感到受威脅、失落、失去安全感、感到無助等。另一方面，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媒體交代事件。這一切對學校的行政系統構成沉重的壓力。遇到這些情況，學校需要作出不同程度的應變，把事件的負面影響減至最低。

評估危機對師生造成的影響

危機事件對師生造成的影響，非由單一因素構成，而是由多種因素互相影響下產生，當中主要包括(a) 危機事件的特質和(b) 個人風險因素。我們亦需要了解師生對危機事件的反應，以評估危機事件對學生造成的影響。

危機事件的特質可包括事件的可預測性、持續性、規模及所造成的後果。一般來說，突發和意料不到、涉及嚴重傷亡和持續長時間的事件會對師生造成較大影響。個人風險因素可包括身處危機事件發生現場、與當事人關係及個人的脆弱程度。一般來說，越接近事發現場、與當事人關係越密切、患有精神健康問題、缺乏社交支援或平日應對能力較弱的學生會較容易受危機事件影響(Brock, 2011)。學校宜評估個別事件對師生在心理和情緒上所造成的影響(詳見附件6)，以決定採取何種危機介入和支援措施(詳見第三章)。危機介入和心理支援的基本原則

危機事件發生後，學生或教職員可能會出現情緒、認知、生理、社交和行為方面的反應，例如感到悶悶不樂、難以集中精神、疲累、食慾不振等(參考資料1)。在大多數的情況下，這些反應在隨後數天或數星期內會逐漸減少。在危機事件發生後的初期，基本支援是幫助受影響的師生了解事件的基本資料及面對危機帶來的影響，故要為他們提供適切的心理教育(psychoeducation)，例如教導應對策略(coping strategies)，並鞏固他們的支援系統(social support)，例如家人、師長和朋友的支援。

然而，有部分師生可能會受到較大影響，持續地難以入睡、發噩夢或腦中不斷重演事件，他們的日常生活也可能受到干擾(參考資料 1)，故要與他們保持較深入的溝通，了解他們的需要。此外，按需要為他們提供小組或個別輔導亦有助紓緩情緒，使他們重投正常生活。

第二章： 學校危機處理小組的成立及運作

學校危機處理小組的目標及功能

根據《學校行政手冊》，學校須成立學校危機處理小組，以建立有效處理危機的機制，並制定有關程序和應變計劃，處理任何可能出現的危機和緊急狀況。此外，當危機事件發生後，學校危機處理小組亦需協調及運用校內及校外的資源，為受影響的師生安排適時和適切的介入及心理支援，減低危機對學校及師生所造成的負面影響。本章概述學校危機處理小組在提供介入及心理支援的工作目標和功能。

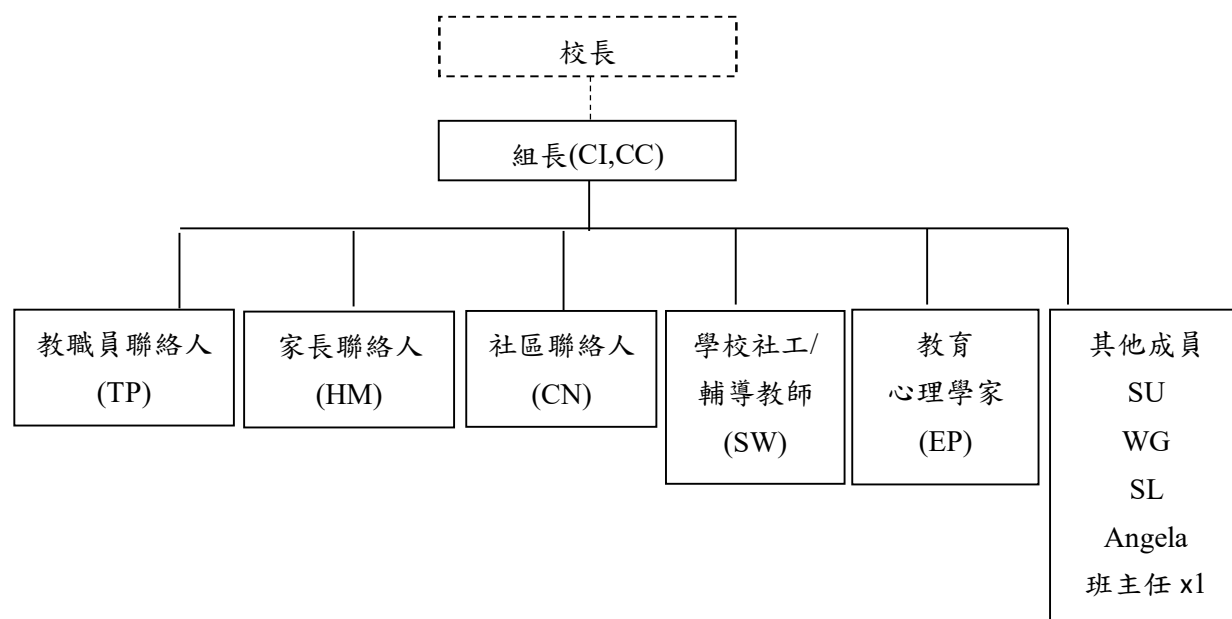
學校危機處理小組的工作目標

- 確保安全—即時確保所有學生及教職員的安全。
- 穩定情況—盡快穩定學校的情況，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，令師生受不必要的困擾。
- 識別需要—識別受影響的師生，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，幫助受困擾的師生重新適應生活。
- 能力提升—透過有效的危機應變，促進師生的個人成長。

學校危機處理小組的功能

- 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。

學校危機處理小組的架構



學校危機處理小組的成員

組長：蔡崇界老師*、張志強副校長
 教職員聯絡人：唐寶蓮副校長
 家長聯絡人：陳晗老師
 社區聯絡人：陳國文老師
 學校社工：何昊東先生
 教育心理學家：林銳祺姑娘
 其他成員：蕭敏兒助理校長
 王 穎老師
 沈樂宜老師
 吳綿綿小姐
 有關班主任 x1

學校危機處理小組成員的角色及職責

組長

角色

- 領導成員，制訂危機處理的計劃。
- 作出有關危機處理的重要決定。
- 監察及協調危機處理事宜。

職責

- 向相關人員核實消息(例如：傷亡的人數、學生的傷勢或狀況)；
- 與校長保持密切的聯繫及諮詢其意見；
- 聯絡教育局及/或有關政府部門/其他機構，尋求支援；
- 召集小組成員，啟動危機處理的程序。
- 與教職員聯絡人商討給予教職員的支援。
- 與家長聯絡人商討給予家長的支援。
- 統籌對傳媒的回應，安排發言人，向外發放消息及回應查詢；
- 危機過後，就支援計劃進行檢討。

教職員聯絡人

角色

- 協調為教職員所提供的支援。

職責

- 備存並分發電話聯絡網及通訊記錄(附件1及附件2)，以便在危機發生後使用；
- 安排及協助校長主持教職員會議。
- 為教職員更新有關危機事件的資料。
- 統籌簡短班主任課或特別班主任課，包括：
 - 安排人手支援有需要的班主任；
 - 準備及分發簡短班主任課或特別班主任課的材料；
 - 留意簡短班主任課或特別班主任課的進行情況，有需要時安排即時的協助。

家長聯絡人

角色

- 協調為當事人家屬提供的支援。
- 協調與其他家長的溝通。

職責

- 聯絡當事人的家屬，並為家屬提供協助和支援；
- 聯絡受事件影響的學生家長。
- 準備及分發家長通告。
- 安排解答家長的疑問，如有需要，舉行家長簡報會。

社區聯絡人

角色

- 協調校外資源，為學校、教職員及學生提供支援。

職責

- 備存社區有關資源，包括支援服務機構電話一覽表(附件3)。
- 熟悉區內不同機構的服務及轉介程序。
- 與教職員聯絡人、家長聯絡人、學校社工及教育心理學家商量是否需要尋求外界的支援。
- 轉介/協助轉介有需要的學生、教職員或家長，尋求校外適當的支援服務。
- 作出轉介後與有關的機構保持聯絡，以便在校內作出適當的配合及跟進支援工作。

學校社工 / 輔導老師

角色

- 支援學校危機處理，特別在輔導師生及家長方面的工作。

職責

- 與其他外援分工合作，為有需要的學生及教職員，安排或進行緊急輔導，並協助轉介適當的跟進服務。
- 協助教師進行簡短班主任課或特別班主任課。
- 為教職員進行情緒輔導。
- 為家長提供支援。

教育心理學家

角色

- 對學校危機處理提供專業意見及支援。

職責

- 對學校在評估危機事件的影響、訂定應變計劃及對外溝通方面，提供專業意見及支援。
- 支援教師進行簡短班主任課或特別班主任課。
- 為有需要的學生及教職員提供個別或小組情緒輔導，並協助學校安排適當跟進服務。
- 為教職員進行情緒支援。

其他成員

角色

- 分擔危機處理的支援工作。

職責

- 作出適當的場地安排，並通知有關的教職員(附件X)。
- 協助班主任進行簡短班主任課或特別班主任課。
- 協助準備及分發簡短班主任課或特別班主任課的材料。
- 熟悉所有程序及相關的資料/表格的擺放位置。在有需要時，可即時提供給其他成員；
- 執行文書工作，如撰寫會議紀錄、收集和整理相關資料、書寫相關信件和通告。
- 如有需要，協助其他組員執行職務。

本校危機處理小組成員的具體工作分配

- 1 統籌及危機應變組開會召集人：校長
- 2 開會記錄：吳綿綿小姐
- 3 發言人：校長/副校長 (視乎情況而定)
- 4 接待傳媒：校長/副校長 (視乎情況而定)
- 5 緊急中心及中央廣播：陳國文老師
- 6 記者室招待 (不是發言)：沈樂宜老師
- 7 招待 / 總務：唐寶蓮副校長(可找蕭敏兒助理校長協助)
- 8 聯絡教育局及校董會：校長 / 副校長
- 9 聯絡家教會及校友會：陳晗老師、張志強副校長
- 10 聯絡警方及警民關係主任等：陳國文老師
- 11 電郵通訊統籌及聯絡：蕭敏兒助理校長
- 12 資料匯集：唐寶蓮副校長
- 13 場地統籌：吳綿綿小姐
- 14 統籌處理學生及家長事宜：陳國文老師
- 15 家長信 / 新聞稿：王 穎老師

第三章：學校危機介入及支援工作

危機介入工作的統籌及分配

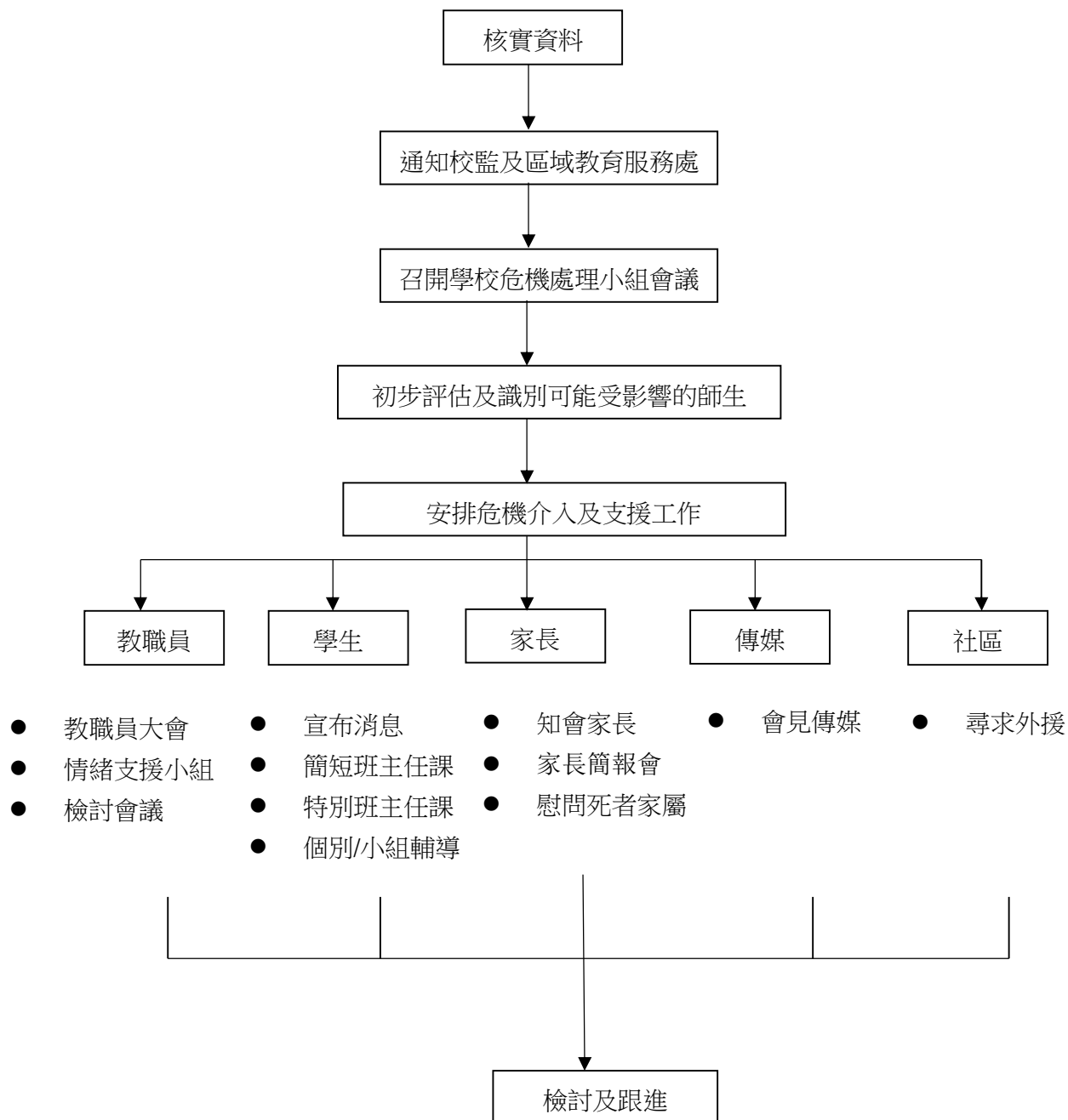
學校必須有系統地統籌所需的介入和支援工作，並按情況調動人手，使教職員能互相配合，協助師生順利渡過危機。學校可因應已有的人手分配及教職員的專長，釐清各小組成員的角色及職責，並留意相互之間的配合，務求有效地作出介入及支援。

危機介入和支援工作及負責人一覽表

流程／工作	負責人	其他參與成員
一 核實資料	學校危機處理小組組長	熟悉該學生的教師
二 通知校監及區域教育服務處	校長	
三 學校危機處理小組緊急會議	學校危機處理小組組長	校長、學校危機處理小組成員
四 聯絡支援機構	社區聯絡人 學生社工	所有教職員
五 召開教職員大會及提供情緒支援	教職員聯絡人 校長	學校危機處理小組成員、 學校社工、教育心理學家
六 學生支援		
1．向學生宣布消息	校長、班主任	
2．簡短班主任課	班主任 教職員聯絡人	學校社工 教育心理學家
3．特別班主任課	班主任 教職員聯絡人	學校社工 教育心理學家
3．向有需要的師生提供進一步輔導 / 加強支援	學生社工	輔導老師 教育心理學家
七 家長溝通及支援		
1．知會家長	家長聯絡人	學校社工、班主任
2．家長簡報會	家長聯絡人	校長、輔導老師、學校社工
3．慰問死者家屬	家長聯絡人	校長、班主任、學校社工
八 處理傳媒採訪	校長	學校危機處理小組組長
九 危機介入工作檢討	學校危機處理小組組長	教育心理學家
1．危機介入工作檢討會議	學校危機處理小組組長	學校危機處理小組成員 教育心理學家
2．危機介入和支援計劃檢討	學校危機處理小組組長	校長 學校危機處理小組成員

危機處理的流程

學校需按個別事件的特性、嚴重性及實際環境，調整各步驟的次序，或作出增刪及修改。



當危機事件發生後，學校須確保師生安全，例如為師生提供一個安全的環境，如有需要，安排他們離開肇事現場，使他們免受傷害；為他們提供食物/水，滿足他們基本需要；按個別情況作醫療安排等。

一、核實資料

在得悉危機事件後，學校應循可靠途徑，如學生家長、醫務或警務人員，蒐集事件的基本資料(如涉事人物、發生時間、地點等)。學校必須核實消息的準確性，以便對事件的影響進行初步評估，作為安排跟進工作的參考。

二、通知校監及區域教育服務處

校長須將事件通知校監或所屬辦學團體的指定負責人，並按需要通知其他領導層。此外，校長亦須儘快通知區域教育服務處，以便教育局安排適當的支援，例如協助學校回應傳媒，聯絡教育心理學家提供支援等。

三、學校危機處理小組緊急會議

在蒐集有關事件的資料後，學校應儘快召開學校危機處理小組會議(附件5)，通知組員有關事宜，及澄清從其他途徑所得資料的真確性。學校也適宜在會議上處理組員對事件不同的情緒反應，確保組員可以應付危機介入和支援工作。小組須擬定危機處理的支援計劃、執行時間、步驟及分工等。

四、聯絡支援機構

學校遇到危機事件，應立即向學校社工尋求支援，為校內師生提供輔導服務。如有需要，學校可向教育局或校本教育心理學家尋求支援和服務。倘若學校評估事件後，認為事態嚴重，會廣泛影響校內師生，可尋求更多外援，例如：學校社工可以動員所屬機構的其他社工；有些社會服務機構設有的心理服務可為學校提供額外的支援。學校宜及早向有關機構了解情況及備存支援服務機構電話(附件3)，並定時更新有關資料。

五、召開教職員大會及情緒支援

擬訂了危機處理支援計劃後，校長應立即召開教職員會議(附件7)，目的是要向校內所有教職員交代有關事情；澄清所得資料的真確性；解答他們對事件的疑問；解釋學校危機處理小組所擬訂的支援計劃；並就教職員的意見對支援計劃作出適當的修訂。會議必須落實支援計劃的執行時間、步驟及分工等細節。對於情緒受到困擾的教師，校長可考慮安排其他教師代替他們的職務，及尋求社工或心理學家的協助，提供情緒輔導，並因應個別教職員的需要，考慮向外尋求跟進輔導服務。

教職員會議目標如下：

- 一. 讓教職員掌握危機事件的基本資料及事實；
- 二. 解答教職員對事件的疑問，消除疑慮；
- 三. 解釋並落實危機處理小組所擬訂的支援計劃；
- 四. 讓教職員知道他們可能會出現的情緒反應並對他們的情緒表達理解。

教職員情緒支援小組

學校可因應教職員的需要，選擇在合適的時段為受影響的教職員安排情緒支援小組(附件9)，疏導他們的情緒，及於小組後按需要繼續跟進。小組可由社工或心理學家帶領。學校應安排受影響程度及/或經歷相近的教職員參與同一情緒支援小組，以確保他們得到合適的支援。

教職員情緒支援小組目標如下：

- 一. 讓教職員掌握危機事件的基本資料及事實；
- 二. 讓教職員分享，疏導情緒；
- 三. 讓教職員掌握危機事件引發的常見反應及需進一步支援之警號；
- 四. 讓教職員掌握應對策略及求助途徑；
- 五. 識別有需要的教職員作進一步的了解及支援；如有需要，作出轉介。

六、學生支援

學校需按個別事件的特質及實際情況，就個別學生、班級和組別的需要作出分析，評估學生可能受影響的程度，從而為他們提供不同層級的支援措施。以下表格列出不同支援層級的支援對象、形式和目的：

支援層級	支援對象	形式	目的
一般支援	一般學生	向學生宣布消息	澄清事實
		簡短班主任課	- 澄清事實 - 鞏固支援系統 - 識別需要進一步支援的學生
	受輕微影響的學生	特別班主任課	- 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
進一步支援	受較大影響的學生	小組輔導	- 澄清事實 - 鞏固支援系統 - 心理教育 - 情緒輔導 - 識別需要加強支援的學生
加強支援或向外轉介	受嚴重影響的學生	個別輔導	- 澄清事實 - 鞏固支援系統 - 心理教育 - 情緒輔導 - 訂定個人目標和計劃 - 識別需要作出轉介的學生
		轉介	專業評估及心理及/或藥物治療

注意：在危機發生後的不同階段(危機發生後即時、數天、數星期)，教職員也需要持續觀察和評估學生的反應，從而在不同的階段安排適切的支援。

一般支援

向學生宣布消息

在危機處理籌備工作完成後，學校應儘快通知學生有關事件，減少同學間出現無根據揣測的機會。延誤宣布可能會引起不必要的焦慮。學校可因應事件性質、實際情況、學生需要等，選擇宣布形式。學校需確保向有關學生所宣布的消息是一致的，及有需要的學生能即時得到合適的支援。在一般情況下，可以由班主任在班內向學生宣布有關消息。如果事件涉及自殺或估計事件將引發較強烈的情緒反應，學校應在班內宣布消息，教職員必須密切觀察學生的反應，為有需要的學生給予即時支援。以下為宣布內容要注意的事項：

- 一. 應儘量簡單直接；
- 二. 簡單地解釋校方正進行及準備進行的工作；
- 三. 簡單介紹恰當的策略去應對危機事件所帶來的反應；
- 四. 如事件涉及死亡，校長可陳述簡短悼辭；
- 五. 如事件涉及自殺死亡，內容應避免描述自殺行為的細節，以免產生不必要的恐懼或模仿的行為。學校應保持不批判態度，並避免把事情美化。同時，需鼓勵學生遇到困難應積極面對，並提醒他們尋求協助。

簡短班主任課

當危機事件發生後，學生可能會對危機事件產生疑問。因此，學校可以安排簡短班主任課，提供事件的基本資料，並解答學生對危機事件的疑問，讓他們掌握危機事件的事實，減少同學間的揣測，並繼續觀察學生的情緒反應。學校宜事先準備有關危機事件的準確資料，以便班主任在進行簡短班主任課時回答學生問題。若過程中察覺某些學生情緒受困擾，則需進一步了解學生的情況及安排合適的支援，例如小組或個別情緒輔導。簡短班主任課目標如下：

- 一. 讓學生掌握危機事件的基本資料及事實；
- 二. 解答學生對事件的疑問，消除疑慮；
- 三. 讓學生知道求助途徑；
- 四. 識別有需要的學生作進一步的支援。

特別班主任課

當危機事件發生後，除了為大部分學生提供最基本的支援，例如透過上述的簡短班主任課講述事件基本的事實外，學校需要為某些可能受輕微困擾的學生安排特別班主任課。在危機事件發生後的初期，學生在情緒、認知、生理、社交和行為方面出現轉變是常見的(參考資料1)，學校可藉著特別班主任課為他們提供心理教育，教導他們常見的認知、情緒、行為反應，應對策略和求助途徑，並繼續觀察他們的反應。若過程中察覺某些學生情緒受較大困擾，可安排進一步的支援，例如小組或個別輔導。

當學校發生危機事故，學生會較願意對熟悉和關心自己的成人接觸。一般來說，特別班主任課適宜由班主任在課室內進行。班主任對學生有一定程度的認識，較容易察覺學生的情緒反應和變化，班主任亦是學生較為熟悉的成年人，故安排班主任帶領特別班主任課較為適合。若負責教師需要輔導人員協助進行班主任課，校方應作出相應安排。特別班主任課目標如下：

- 一. 讓學生掌握危機事件的基本資料及事實；
- 二. 讓學生掌握危機事件引發的常見反應及需進一步支援之警號；
- 三. 讓學生掌握應對策略及求助途徑；
- 四. 識別有需要的學生作進一步了解及支援。

課後老師的回應

在簡短班主任課/特別班主任課後，負責教師可填寫回應表，然後交學校危機處理小組，並在檢討會議上討論及跟進。

進一步支援

小組輔導

學校宜考慮為可能受較大影響的個別學生、班級和組別提供進一步支援，有需要時學校可把受困擾程度相近的學生、在危機事件中經歷相近的學生或與當事人關係相若密切的學生，如校隊隊友、友好的同學，分成同一小組進行輔導。小組輔導應由輔導教師、社工或心理學家帶領，小組人數建議不多於八至十人。此外，輔導人員須緊密與家長溝通，及於小組後繼續跟進學生情況。在小組輔導的過程中，若察覺某些學生受嚴重的情緒困擾/出現強烈情緒反應，除了即時安排社工或心理學家進行個別輔導外，學校可考慮轉介學生接受較長期的輔導或專科醫療服務。

小組輔導目標如下：

- 一. 讓學生掌握危機事件的基本資料及事實；
- 二. 讓學生分享，疏導情緒；
- 三. 讓學生掌握危機事件引發的常見反應及需進一步支援之警號；
- 四. 讓學生掌握應對策略及求助途徑；
- 五. 識別有需要的學生作進一步的了解及支援。

加強支援或向外轉介

個別輔導

個別學生如因危機事件嚴重受影響，例如出現過度或持續強烈情緒或行為反應，學校宜安排學校社工或心理學家為他們提供個別情緒輔導。個別輔導後，輔導人員需持續留意及跟進學生的情況。若察覺某些學生有非常嚴重的困擾，學校應轉介學生予醫療專業人士以作適切及較長期的輔導或專科醫療服務。學校需注意個別輔導旨在提升學生的應對能力，以處理危機所帶來的即時困難。

個別輔導目標如下：

- 一. 穩定學生情緒；
- 二. 讓學生掌握危機事件為自己帶來的影響；
- 三. 協助學生處理危機事件帶來的問題；
- 四. 識別有需要的學生作向外轉介。

向外轉介

學校若察覺有某些學生因危機事件嚴重受影響，應轉介他們接受較長期的輔導或專科醫療服務。學校在作出轉介後應與有關機構保持聯絡，以便在校內作出適當的配合及跟進支援工作

七、家長溝通及支援

知會家長

校方應把危機事件知會有關學生家長，讓他們明白學校正進行及準備進行的支援工作。校方宜知會家長，請他們留意子女的情況，有需要時應請家長到校商討協助子女的方法。

校方可參考下列指引，在危機事件發生當日擬備家長特別通告，並派發給學生帶返家中：

- 尊重個人私隱，不要隨意發放有關任何人的資料，尤其是當事人的資料；
- 只報告事實，避免臆測或假設；
- 告知家長校方已採取何種適當措施，照顧學生和教職員的需要；
- 如家長為外籍人士，通告應附以譯文；
- 家長在接到通告後，或會致電或前往學校查詢情況，校方需安排教職員負責解答家長的查詢。

此外，學校可將家長參考資料(參考資料 5 及 6)，附於特別通告派發給家長。

家長簡報會

如危機事件廣泛影響學生心理及情緒，學校可能需要舉行家長簡報會，以減少家長的疑慮。學校可在家長特別通告中通知家長有關家長簡報會的安排。

簡報會應有充足的時間回應家長提問。如有需要，可為家長安排輔導。學校事前需聯繫及安排足夠的輔導人員，以個別或小組形式與有需要的家長會面。

慰問家屬

如危機事件涉及死亡，校長或學校的代表可聯同學校社工和死者的班主任(如適用)，前往探訪及慰問死者的家人，並協助安排所需支援。如有需要，校方可向死者家屬提供輔導機構的聯絡資料。校方亦應留意各人的情緒是否能應付是次探訪，必要時可安排其他教師代表。

參加追思活動和喪禮

追思活動

- 學校可透過安排追思活動讓學生表達對死者的懷念及抒發哀傷情緒。追思活動應傳遞正面和有希望的訊息，鼓勵學生以正面的態度面對事件；
- 學校可提供學生與死者道別的途徑，代表事件的終結，也是對死者的一份尊重；
- 學校應容許學生選擇以不同的方式表達自己的心意，讓學生選擇是否參與追思活動及安排學生在安全的情況下離開活動；
- 學校要謹慎安排牽涉自殺死亡事件的追思活動。在校內舉行追思活動或設立永久的紀念物有可能將自殺行為美化，一些渴求被關注的學生可能會認為自殺行為是獲得關注的方法，或會仿效自殺行為。學校應避免任何會美化自殺行為的活動：
 - 例如在校內舉行大型集會；
 - 例如為自殺事件或自殺死者設立永久的紀念物，例如紀念碑、藝術品或在校刊致意等。

喪禮

- 學校應容許學生選擇是否出席喪禮；
- 校方可安排教職員出席喪禮，並在有需要時為死者家人提供適時和恰當的協助；
- 對於年紀較小的學生，到殯儀館參加喪禮未必合宜，校方可與家長商量，或建議他們可用其他的方法表達慰問，例如送慰問卡，摺紙鶴等以表達對死者家屬的心意；
- 若學生參加喪禮，他們必須先得到家長的同意。

八、處理傳媒採訪

危機事件發生後，學校應儘快主動發布消息。

在回應傳媒時，學校適宜有以下的安排：

一. 委任發言人：選出的發言人必須對事件及校方立場有充份掌握，亦須思路清晰、善於辭令，能答覆傳媒有關的查詢。學校要確保每個員工都知道由誰人擔當發言人這職務，告知員工把所有記者的提問轉介予發言人處理。

二. 主動發布消息：危機事件發生後，應儘快主動發布消息。學校必須儘快決定對事件的立場、蒐集有關事件或當事人資料，並制訂簡單明確的訊息，為事件定位。學校可提供新聞稿，扼要交待事件的始末及學校的跟進工作。

三. 訂定傳媒採訪地點及時間：如學校決定接受傳媒採訪，學校需安排一個合適的地點及時間進行會面。負責人員需指導工友、教師及學生如何回應傳媒的採訪，著他們請記者轉向發言人提出所有提問。校方亦可主動請記者給予學生空間，並考慮學生感受。

四. 預測記者的提問：學校在接受採訪前可以向記者索取提問及其採訪焦點，以便準備答案。

五. 給予自己空間：發言人在會見傳媒前需給予自己足夠時間思考如何應對記者的提問，例如：事前有否察覺該生有自殺傾向？有沒有人為疏忽？有何補救措施？有何措施防止事件重演？

六. 尊重當事人及其家人：學校應提醒教職員及學生，為了尊重當事人及其家人，不適宜把當事人的資料隨便向外披露。若遇到傳媒追訪，可請他們詢問學校的發言人。

九、危機介入工作檢討

檢討會議

學校應召開全體教職員會議，檢討危機處理的安排及果效。會議中可請各教師簡報學生對事件的反應，並提醒教師受情緒困擾的學生的特徵，以便持續識別需要進一步支援的學生，並討論短期的跟進計劃。學校在完成以上危機處理工作後，亦需針對危機事故與教職員討論及訂定長期跟進計劃。

檢討問卷

學校可用問卷方式向教職員收集意見，就整套危機介入和支援措施作出事後檢討。學校應根據問卷結果，改善支援措施及跟進工作，提升校方處理危機的效能。

十、危機應變檢討

就整套危機應變措施的事後檢討，學校可用問卷方式向教職員收集意見（附件二十一），在一至兩個星期內，分析問卷結果，改善應變措施及跟進工作，提升校方處理危機的效能。

參考資料：

《學校危機處理》，教育局特殊教育分部 教育心理服務組，2016 年 9 月。

電話聯絡網

電話聯絡網的用途

電話聯絡網設立的目的，是讓教職員即使在非上課的時間，都能盡快掌握初步得知的重要資料，為應付危機作初步的準備。建立電話聯絡網的最佳時間是在學年開始的時候，並隨時及定期更新，以確保運作順利。每位教職員應該備有兩份電話聯絡網的資料，一份放在家中，一份放在學校，以供有需要時使用。

適用的資料

電話聯絡網應包括校內所有教職員的聯絡電話。為方便聯絡，電話聯絡網應收錄每位教職員多於一個的電話號碼，如日間及夜間聯絡號碼。電話聯絡網應列明聯絡方式，例如應聯絡誰、何時聯絡、假如聯絡不上的做法等。需定期或每次使用後作出檢討及修正，務求運作簡單而順利。

需傳遞的訊息

遇有危機時，使用電話聯絡網傳遞訊息，最重要的是如實報導，所提供的資料應包括：

- 有關危機的已知事實；
- 教職員會議的日期、時間及地點；
- 提醒對方在繼續傳達訊息時，要如實報導，不應加上自己對事件的猜測或判斷，以免訊息經傳遞後出現偏差；
- 提醒對方繼續致電給聯絡網上的其他指定人士，並給予相同的資料；
- 提醒對方暫時對事件保密，直至校方有進一步的指示。

通訊記錄

致電者姓名 及身份或職位	接聽來電者姓名 及身份或職位	日期	致電時間	備註

現時學校主要支援機構電話一覽表

機構	姓名	職位	電話號碼
教育局	蔡德君先生	學校發展主任	2863 4617
社會福利署 保護家庭及兒童服務課 (東區及灣仔區)		當值社工	2231 5858
鄰舍輔導會 (駐校社工所屬機構)	任佩華女士	執行幹事	2527 4567
警署	林志明先生	學校聯絡主任 (灣仔警署)	9658 6236
救護車服務	香港聖約翰 救護機構		187 8000
消防處			999
醫院			999

*如出現緊急情況（例如有人身體嚴重受傷、命危或需要即時支援），學校應致電 999 要求緊急援助。

場地安排

用途	負責人員	場地
個別輔導（學生）		
個別輔導（教職員）		
小組輔導（學生）		
小組輔導（教職員）		
傳媒接待處		
家長接待處		
教職員會議		
家長簡報會		

學校危機處理小組會議議程

- 一、提供有關事件最新資料。
- 二、初步評估和識別可能受事件影響的學生及教職員（附件6）。
- 三、評估尋求外援或社區資源的需要。
- 四、釐定危機處理工作的規模、範圍、對象及各項工作的負責人：
 - 處理回應傳媒查詢及報導及安排接見傳媒
 - 處理警方查詢
 - 處理一般家長及外界查詢
 - 準備宣布消息的講稿：
 - 供校長或班主任向學生宣讀；
 - 供教職員回應外間查詢。
 - 商討支援學生的形式
 - 向全校/部分受影響級別宣布消息；
 - 決定所採取的宣傳形式，例如由班主任向各班宣布；
 - 為全校/部分受影響級別安排簡短班主任課、特別班主任課；
 - 安排輔導人員接見已識別受事件困擾的學生；
 - 安排場地。
 - 商討支援教職員/家長的形式。
 - 準備召開教職員大會。

初步評估事件對學生及教職員的影響

(一) 危機事件基本資料

當事人姓名：_____

性別：男/女（請刪去不適用者）

年齡：_____

班別：_____

出生日期：_____年_____月_____日

住址：_____

事情發生日期/時間/：_____

簡述事發經過：_____

事前發生的重要事件：_____

有關當事人的基本資料（如適用）

a. 家庭背景：_____

b. 學生過往在校表現：

學業方面：_____

社交方面：_____

課外活動方面：_____

傳媒對是次事件的報導：_____

學校過往處理類似事件的經驗：_____

(二) 識別可能受事件影響的學生及教職員

以下問題可協助識別可能受事件影響的學生及教職員，供學校參考之用。當中有不同程度的影響因素，學校需按個別事件作出判斷，評估它對師生在心理和情緒上可能造成的影響，決定採取何種支援措施：

1. 親歷危機事件/處身現場

- 哪些學生或教職員親歷危機事件？
- 哪些學生或教職員處身危機事件發生現場（例如目睹當事人進行急救）？

提示：身處距離危機事件發生地點越近，受影響的風險相對會越大。例如：學生目擊有人墜樓或身處墜樓現場，事件對他造成較嚴重影響的機會會較大。

（請列出班別、活動群組、學生或教職員姓名）_____

2. 與當事人關係

- 哪些學生或教職員與當事人的關係特別密切/存有嫌隙？
- 哪些學生與當事人參與同一活動或團體？

提示：與當事人的關係特別密切例如摯友或親人，或與當事人有嫌隙，受影響的風險相對會較大。例如自殺事件中的當事人在校內備受愛戴，事件對師生造成較嚴重影響的機會會較大。

（請列出班別、活動群組、學生或教職員姓名）_____

3. 個人的脆弱程度

- 哪些學生或教職員在近數年曾經歷類似事件及/或受類似事件影響？
- 哪些學生或教職員在近數年曾經歷喪失至親或其他創傷事件？
- 哪些學生或教職員在管理以往的創傷事件時較能積極面對，哪些較消極逃避？
- 哪些學生或教職員較能管理自己的情緒，哪些較容易情緒失控？
- 哪些學生或教職員有較好的社交和/或家庭支援，哪些較缺乏社交和/或家庭支援？

提示：有較多脆弱特質的人士（例如：患有精神疾病、嚴重缺乏親友支援、有嚴重家庭問題），受影響的風險相對會較大。

（請列出學生或教職員姓名）_____

4. 危機事件引發的反應(參考資料1)

- 哪些學生或教職員出現過分強烈的情緒反應（如過度的受驚、憂慮），甚至出現精神問題的警號(例如，嚴重的抑鬱、妄想、幻覺)？
- 哪些學生或教職員出現過分激烈的行為反應(例如：以殘暴方式洩憤或傷害自己/他人)？

（請列出學生或教職員姓名）_____

提示：

1. (1)越接近事發現場、(2)與當事人關係越密切、(3)有較多脆弱特質或(4)情緒反應過分強烈的學生或教職員可能受危機事件影響較大，他們或需要進一步的支援。
2. 倘若有學生或教職員有一些非常脆弱的特質(例如：患有精神疾病)和/或出現過分強烈的情緒或行為反應，即使他們未必親歷事件或與當事人有密切關聯，學校宜即時尋求專業人員(如社工、心理學家)意見，評估事件對他們的影響，並決定適切的支援措施。
3. 受危機事件影響的同學或教職員在情緒、認知、生理、社交和行為方面的反應或會隨著時間有所不同，學校需要持續觀察和評估，以識別受影響的師生，從而安排適切的支援。

教職員會議議程

一、宣布事件及校方立場。

二、澄清事實及解答疑問。

三、修訂及落實支援計劃：

- 討論學校危機處理小組所擬定的支援計劃；
- 落實支援計劃的執行時間、步驟、分工細節及負責人。

四、準備學生支援工作(如簡短班主任課、特別班主任課)

- 解釋內容及重點；
- 派發相關文件(如：教師備忘錄(附件8)及教師如何回應學生可能的情緒反應(參考資料2))；
- 為有需要的教師提供支援。

五、對教職員的情緒表示理解

- 向教職員解釋可能會出現的情緒反應，並對他們的反應表示理解；
- 識別情緒受困擾的教職員；
- 會後安排跟進支援。

危機事故 — 教師備忘錄

- 一、 為學生提供支援之前，盡量取得所有有關資料，並穩定自己的情緒。
- 二、 作好心理準備聆聽及支援學生。
- 三、 鼓勵學生在有需要時，要尋求協助，並告知求助的途徑，包括學生輔導服務的資料。
- 四、 在任何情況下，控制流言的散播。
- 五、 留意學生的情緒及行為，作出適切的支援。
- 六、 列出你認為有需要交由危機處理小組處理或跟進的學生名單。
- 七、 如果你認為班上大部分學生都因為目睹意外事件，或處身意外事件而受到影響，請通知學校危機處理小組，協助你處理有關學生的情緒問題。
- 八、 出席當日教職員會議及課後檢討會，提供或取得有關的資料。
- 九、 將所有傳媒的問題交給校方發言人。
- 十、 根據正常規則處理任何缺課或早退的請求，直至接到另行通知為止。
- 十一、 如有需要，可以考慮延遲測驗或考試。

教職員情緒支援小組內容

一、 引入小組內容

- 輔導人員自我介紹；
- 簡介小組目的及規則（包括保密及互相尊重等）。

二、 簡單交代事件

- 交代校方已掌握的事實；
- 澄清失實的報導，例如報章及互聯網/社交媒體上的資料；
- 如事件涉及自殺死亡，應向教職員解釋事件已交由警方調查，不適宜作出任何揣測；輔導人員應指出自殺通常不是由單一原因所造成，大部份個案背後有複雜及長遠的因素相互影響；同時輔導人員亦應否定自殺行為，並帶出生命寶貴的訊息。

三、 解答教職員疑問

- 讓教職員發問，回答問題時應避免描述不必要或令人不安的細節；
- 只給予已核實的基本資料及事實；
- 儘量回答教職員的問題。倘若不知道答案，需坦白回應「我不知道」，如有需要，可待肯定答案後，才告知他們。

四、 鼓勵教職員分享在情緒、認知、生理、社交和行為方面的反應

- 可以用以下提問(舉隅)了解教職員的反應：
- 「你睡得好嗎？有否發噩夢？胃口怎樣？」
- 「你能否集中精神做事？」

- 「你有甚麼感受和反應？」
- 鼓勵教職員分享當下想法及感受，不要要求他們講述其親歷事件的經過。
若教職員描述令人不安的細節，輔導人員應引導教職員集中分享當下的反應；
- 讓教職員認識到傷心、內疚、憤怒等不安的情緒都是常見的反應；
- 讓教職員體會到其他人都有相近的經歷和反應，他們並不孤單，更可互相支持(如適用)；
- 提醒教職員如果有持續或加劇反應，必須尋求協助。

五. 分享危機事件發生後恰當的應對策略

- 分享恰當的應對策略(參考資料3)；
- 如有需要，可練習一些鬆弛方法或其他相關的應對策略(參考資料4)；
- 若危機事件涉及自殺行為，應提醒自殺並非恰當的問題解決方法。

六. 了解教職員的支援系統，確保他們得到適當的支持

- 可以用以下提問(舉隅)了解教職員的支援系統：
 - 「你的家人對這件事有什麼反應？」
 - 「他們如何與你傾談？」
 - 「當你情緒不安時，你會做什麼幫助自己舒緩？」
 - 「如果你有持續不安的情緒，你會與誰傾談？你會如何尋求協助？」
- 確保他們得到適當的支持
 - 告訴教職員你樂意幫助他；
 - 協助教職員了解自己的支援系統，如家人、朋友、學校支援人員等，讓教職員知道可以在何處尋求協助；
 - 鼓勵教職員彼此支援，如遇情緒困擾或重大難題時，可以找同儕或相關教職員或社工等幫助。假若知道某些教職員有情緒困擾，亦應該告訴相關教職員和社工；
 - 介紹社區資源，識別缺乏支援的教職員，以便日後跟進。

七. 了解及觀察教職員的反應，識別有需要的教職員作進一步的了解及支援

- 留意某些教職員是否有過分強烈的情緒或行為反應(如抑鬱、強烈自責或埋怨)；
- 如事件涉及自殺死亡，留意有沒有教職員認同死者的自殺行為；
- 需要時將這些有激烈情緒反應的教職員轉介給社工或尋求社區資源。

向學生宣布危機事件講稿範本（一）

本校今早7時30分收到警方來電，獲悉本校數位中二同學在上學途中遇到交通意外，身受重傷，送院後情況穩定。我們已向該些同學的家人致以問候，並提供協助。目前警方正就這事件進行調查，在這個階段我們不宜對事件作揣測或下判斷。

對於這突如其來的事件，校長和教師都覺得很震驚和難過。同學知道這事件後，可能會有不同的感受。有些同學會覺得很傷心，有些同學會感到不安和驚慌，又有些同學可能沒有特別的感覺，這都是常見的。你們亦可能會不時想起這事件，又或者暫時未能夠好像以往一樣集中精神上課，這些都是常見的反應。

校長和教師都很關心各位同學，如你們需要就這事件與老師傾談，可以到_____室。我們的學生輔導老師、班主任、科主任及校長都樂意聆聽同學的想法和感受。

最後，我希望藉這個機會向同學和家人予以深切的慰問，希望同學能夠早日康復。

向學生宣布危機事件講稿範本（二）

從新聞報導中得知本區今日凌晨發生一宗慘案。一名男童被人發現倒臥其住所平台，被消防員送院後，證實不治。

非常不幸，這悲劇發生在我們的一位同學身上。噩耗傳來，全校老師都極為痛心及難過。目前警方正就這事件進行調查，在這個階段我們不宜對事件作揣測或下判斷。

同學知道這事件後，可能會有不同的感受。有些同學會覺得很傷心，有些同學會感到不安和驚慌，又有些同學可能沒有特別的感覺，這都是常見的。你們亦可能會不時想起這事件，又或者暫時未能夠好像以往一樣集中精神上課，這些都是常見的反應。

我希望同學們遇到困難，應該用積極的態度面對，尋求解決的方法。同學可以找長輩、成年人或教師傾談，尋求協助。如果同學想就這件不幸事件與老師傾談，可以到_____室。我們的學生輔導老師、班主任、科主任及校長都樂意聆聽同學的想法和感受。

最後，我希望借這個機會向死者表示哀悼，希望他能夠安息，亦希望他家人的心情能早日平復。請大家閉上眼睛，以靜默方式表示大家對這位同學的哀悼。

簡短班主任課內容

一. 簡單交代事件

- 交代校方已掌握的事實；
- 澄清失實的報導，例如報章的資料；
- 如事件涉及自殺死亡，應向學生解釋事件已交由警方調查，不適宜作出任何揣測；輔導人員應指出自殺通常不是由單一原因所造成，大部分個案背後有複雜及長遠的因素相互影響；同時輔導人員亦應否定自殺行為，並帶出生命寶貴的訊息。

二. 解答學生疑問

- 讓學生發問，回答問題時應避免描述不必要或令人不安的細節；
- 只給予已核實的基本資料及事實；
- 儘量回答學生的問題。倘若不知道答案，需坦白回應「我不知道」，如有需要，可待肯定答案後，才告知他們；
- 不要要求學生講述其親歷事件的經過。

三. 告訴學生尋求協助的途徑，例如向學校輔導人員、教師或家長求助。

四. 了解及觀察學生的反應，識別有需要的學生作進一步的了解及支援

- 留意某些學生是否有過分強烈的情緒或行為反應(如抑鬱、憤怒、自責或埋怨)；
- 留意當事人的好朋友，男/女朋友、兄弟姊妹或「敵人」對事件的反應和行為表現；
- 轉介有需要進一步支援的學生給學校輔導人員。

特別班主任課內容

一. 簡單交代事件

- 交代校方已掌握的事實；
- 澄清失實的報導，例如報章的資料；
- 如事件涉及自殺死亡，應向學生解釋事件已交由警方調查，不適宜作出任何揣測；輔導人員應指出自殺通常不是由單一原因所造成，大部分個案背後有複雜及長遠的因素相互影響；同時輔導人員亦應否定自殺行為，並帶出生命寶貴的訊息。

二. 解答學生疑問

- 讓學生發問，回答問題時應避免描述不必要或令人不安的細節；
- 只給予已核實的基本資料及事實；
- 儘量回答學生的問題。倘若不知道答案，需坦白回應「我不知道」，如有需要，可待肯定答案後，才告知他們；
- 不要要求學生講述其親歷事件的經過。

三. 簡述危機事件發生後的常見反應：

- 強調震驚、傷心、內疚、憤怒等不安情緒是常見的反應(參考資料1)；
- 表達不同人可能對事件有不同的反應，尊重彼此的反應有不同；
- 提醒學生如果有持續或加劇反應(參考資料1)，必須尋求協助。

四. 分享危機事件發生後恰當的應對策略及求助途徑(參考資料3及4)

- 分享恰當的應對策略(如練習肌肉鬆弛法，尋求社交支援等)；
- 若危機事件涉及自殺行為，應讓學生明白自殺並非恰當的問題解決方法；
- 了解學生的支援系統，確保他們得到適當的支援；
- 告訴學生尋求協助的途徑，例如向學校輔導人員、教師或家長求助；
- 提醒他們如遇情緒困擾或重大難題時，應儘早向家人或教師尋求協助。

五. 了解及觀察學生的反應，識別有需要的學生作進一步的了解及支援

- 留意某些學生是否有過分強烈的情緒或行為反應(如抑鬱、強烈自責或埋怨)；
- 留意當事人的好朋友，男/女朋友、兄弟姊妹或「敵人」對事件的反應和行為表現；
- 如事件涉及自殺死亡，留意有沒有學生認同死者的自殺行為；
- 需要時將這些有激烈情緒反應的學生轉介給社工或輔導教師；
- 有關如何處理學生的情緒反應，教師可細閱參考資料2。

簡短班主任課/特別班主任課*：教師回應表

(* 刪除不適用者)

日期：_____

班別：_____

班主任：_____

請盡量填寫，填妥後請交_____。

1. 學生在班主任課上有沒有情緒波動或其他異樣？

☐有 請列明：_____

☐沒有

2. 有沒有學生需要轉介作進一步的輔導？

☐有 學生姓名：_____

☐沒有

3. 學生對這件事有甚麼意見或反應？

4. 對於該節班主任課時，你有甚麼意見？

時間合適：☐同意☐不同意

過程流暢：☐同意☐不同意

學校所提供的資料合適：☐同意☐不同意

你有沒有遇到困難？(如有，請說明_____)

5. 其他建議 _____

學生小組輔導內容

一、引入小組內容

- 輔導人員自我介紹；
- 簡介小組目的及規則（包括保密及互相尊重等）。

二、簡單交代事情

- 交代校方已掌握的事實；
- 澄清失實的報導，例如報章的資料；
- 如事件涉及自殺死亡，應向教職員解釋事件已交由警方調查，不適宜作出任何揣測；輔導人員應指出自殺通常不是由單一原因所造成，大部份個案背後有複雜及長遠的因素相互影響；同時輔導人員亦應否定自殺行為，並帶出生命寶貴的訊息。

三、解答學生疑問

- 讓學生發問，回答問題時應避免描述不必要或令人不安的細節；
- 只給予已核實的基本資料及事實；
- 儘量回答學生的問題。倘若不知道答案，需坦白回應「我不知道」，如有需要，可待肯定答案後，才告知他們。

四、鼓勵學生分享在情緒、認知、生理、社交和行為方面的反應

- 可以用以下提問(舉隅)了解學生的反應：
 - 「你睡得好嗎？有否發噩夢？胃口怎樣？」
 - 「你能否集中精神做事？」
 - 「你有甚麼感受和反應？」
- 鼓勵學生分享當下想法及感受，不要要求他們講述其親歷事件的經過。若學生描述令人不安的細節，輔導人員應引導學生集中分享當下的反應；
- 讓學生認識到傷心、內疚、憤怒等不安的情緒都是常見的反應；
- 讓學生體會到其他人都有相近的經歷和反應，他們並不孤單，更可互相支持(如適用)；
- 提醒學生如果有持續或加劇反應(參考資料1)，必須尋求協助。

五、分享危機事件發生後恰當的應對策略

- 分享恰當的應對策略（參考資料3）；
- 如有需要，可練習一些鬆弛方法或其他相關的應對策略(參考資料4)；
- 若危機事件涉及自殺行為，應讓學生明白自殺並非恰當的問題解決方法。

六. 了解學生的支援系統，確保他們得到適當的支持

- 可以用以下提問(舉隅)了解學生的支援系統：
 - 「你的家人對這件事有什麼反應？」
 - 「他們如何與你傾談？」
 - 「當你情緒不安時，你會做什麼幫助自己舒緩？」
 - 「如果你有持續不安的情緒，你會與誰傾談？你會如何尋求協助？」
- 確保他們得到適當的支持
 - 告訴學生你樂意幫助他；
 - 協助學生了解自己的支援系統，如家人、朋友、學校支援人員等，讓學生
 - 知道可以在何處尋求協助；
 - 鼓勵學生彼此支援，如遇情緒困擾或重大難題時，可以找老師或社工等幫助。假若知道某些學生有情緒困擾，亦應該告訴老師和社工；
 - 識別缺乏支援的學生，以便日後跟進。

七. 了解及觀察學生的反應，識別有需要的學生作進一步的了解及支援

- 留意某些學生是否有過分強烈的情緒或行為反應(如抑鬱、強烈自責或埋怨)；
- 如事件涉及自殺死亡，留意有沒有學生認同死者的自殺行為；
- 留意當事人的好朋友，男/女朋友、兄弟姐妹或「敵人」對事件的反應和行為表現；
- 需要時將這些有激烈情緒反應的學生轉介給社工或輔導教師；
- 有關如何處理學生的情緒反應，教師可細閱參考資料2。

學生個別輔導內容

- 一. 自我介紹
 - 輔導人員自我介紹；
 - 簡介目的及規則（包括保密及互相尊重等）；
 - 了解學生即時基本需要，如保暖、提供食水等；
 - 建立尊重、具同理心的關係。
- 二. 協助穩定學生情緒
 - 觀察學生情緒是否穩定；
 - 如有需要，先穩定學生情緒；
 - 如確定學生情緒已穩定，便可以進行個別輔導。
- 三. 識別危機事件為學生帶來的問題
 - 了解學生在事件中的經歷（*注意：避免要求學生詳述不必要或令人不安的細節）；
 - 注意學生是否有傷害自己或其他人的想法，及識別不合適的應對策略及解難方法；
 - 識別學生個人解難方法及支援系統，如家人、朋友支援等。
- 四. 協助學生處理危機事件帶來的問題
 - 了解及協助尋求合適的應對策略及解難方法；
 - 共同訂立目標及計劃解決問題。
- 五. 總結
 - 確認學生掌握恰當的應對策略及行動。

家長特別通告範本（一）

各位家長：

本校一名學生於_____年_____月_____日不幸逝世。全校師生深感惋惜和難過。

這位同學的死亡，可能會引起其他同學的猜測及不安，學校已即時啟動「危機處理小組」，由教育心理學家、校內教師及學校社工為有需要的學生提供情緒支援，消除他們的疑慮和紓緩他們的情緒。

請各家長在這幾天多留意 貴子女的表現（例如：貴子女有否較平日怕黑、失眠、震驚、發噩夢等）。請家長聆聽他們的傾訴，讓他們說出自己的感受，並給予適切的安慰及勸勉。如有需要，請向校長、主任、班主任或學生輔導主任尋求協助，或致電學校（電話_____）。

_____中學
校長：_____謹啟
_____年_____月_____日

（備註：附上區內其他社會服務機構的資料，以供參考。）

求助熱線

社會福利署：2343 2255
生命熱線：2382 0000
香港撒瑪利亞防止自殺會：2389 2222
撒瑪利亞會：2896 0000（提供多種語言服務）
明愛向晴軒：“向晴熱線”：18288

家長特別通告範本（二）

各位家長：

本校今早7時30分收到警方來電，獲悉本校數位中二同學在上學途中遇到交通意外，身受重傷，送院後情況穩定。我們已向該些同學的家人致以問候，並提供協助。目前警方正就這事件進行調查，在這個階段我們不宜對事件作揣測或下判斷。

有關這些同學的受傷事件，學校已即時啟動「危機處理小組」，由教育心理學家、校內教師及學校社工輔導情緒受困擾的學生，提供協助。學校會密切關注受傷同學和全校學生的情況，並適時作出跟進。

請各位家長在這幾天多留意 貴子女的表現，多聆聽他們傾訴，讓他們說出自己的感受，並給予他們適切的安慰。同時，亦請家長多與子女溝通，了解及明白他們的需要。如有需要，請致電校長或學校社工，學校將儘力協助。

_____中學
校長：_____謹啟
_____年_____月_____日

（備註：附上區內其他社會服務機構的資料，以供參考。）

求助熱線

社會福利署：2343 2255
生命熱線：2382 0000
香港撒瑪利亞防止自殺會：2389 2222
撒瑪利亞會：2896 0000（提供多種語言服務）
明愛向晴軒：“向晴熱線”：18288

家長簡報會內容

1. 講述與危機事件有關的資料。
2. 講解學校如何就危機事件作出應變和安排。
3. 說明校方將會採取的措施，以避免同類型事故再次發生。
4. 講述有關自殺徵兆的資料(如適用)。
5. 概述「家長參考資料」的要點，讓家長知道如何協助子女面對事件和處理情緒(參考資料5及6)。
6. 強調家長支援子女的重要性。
7. 強調家校合作的重要性。
8. 介紹支援機構或人員的資料。
9. 以個別或小組形式接見有需要的家長。

新聞稿範本

X X X 學校

學生死亡事件新聞稿

本校於_____月_____日從X 報記者/警方/有關家長口中獲悉本校的一名學生不幸逝世。

獲知這個噩耗後，我們全校師生都極為難過和悲痛。現在事件由警方進行調查，我們不宜在這階段作任何的揣測或發表意見。

本校的「危機處理小組」已透過班主任於今早在班內，將這次不幸事件通知學生。全校教師、學生輔導主任/社工及教育心理學家已即時為各同學提供輔導，協助他們疏導情緒。

我們亦已發出家長信，請家長與我們保持聯絡，並在未來一星期留意情緒受困擾的學生，以便及早提供協助。如有查詢，請致電：_____與校長聯絡。

_____學校校長謹啟

_____年_____月_____日

危機介入工作檢討會議議程

一、檢討危機處理的安排、遇到的困難，及可改進的地方。

- 教師簡報學生對事件的反應(可參考教師回應表，見附件14)；
- 教職員分享處理危機的意見(可參考教師回應表，見附件14)。

二、提醒教師情緒受困擾的學生的特徵和持續觀察和評估學生的反應的重要性

三、討論短期跟進計劃

- 安排輔導服務的人手；
- 為教職員安排代課及提供支援；
- 再召開教職員會議的需要、議程、時間和地點。

四、討論長期跟進計劃

- 全校性的教育活動(例如預防自殺活動、訓育輔導工作)；
- 關於危機處理的教師培訓需要。

危機介入和支援計劃檢討問卷

非常感謝你們協力應對學校近日發生的危機事件，使受影響的學生及家長得到適切的支援。請填寫本問卷，表達你對學校危機處理小組在統籌今次危機介入和支援工作的意見，以協助我們檢討危機處理小組的工作。填妥問卷後，請於_____年_____月_____日或之前交回_____。

學校危機處理小組的支援

(請圈出適當的數字)

	沒有 幫助	少許 幫助	有幫助	很有 幫助
1. 危機的整體介入和支援方法 意見:	1	2	3	4
2. 為學生提供的輔導安排				
(a) 簡短班主任課	1	2	3	4
(b) 特別班主任課	1	2	3	4
(c) 小組輔導	1	2	3	4
(d) 個別輔導	1	2	3	4
意見:				
3. 為教職員提供的輔導安排				
(a) 小組輔導	1	2	3	4
(b) 個別輔導	1	2	3	4
意見:				
4. 為教職員提供的支援				
(a) 教職員大會	1	2	3	4
(b) 所提供的資料	1	2	3	4
意見:				
5. 為家長提供的支援	1	2	3	4
意見:				
6. 處理傳媒採訪:	1	2	3	4
意見:				
7. 其他意見:				

姓名: _____

危機發生後常見的初期反應

面對危機事件，師生在情緒、認知、生理、社交和行為方面出現反應是常見的。在大多數的情況下，如師生有家人、師長和朋友的支持，這些常見的反應大約在數天至數星期內減退。以下列出危機事件發生後常見的初期反應，包括生理、思想、情緒、行為和人際關係方面。

生理方面

身體不適(例如：頭痛、腸胃問題)
食慾不振
睡眠困難
疲累，提不起勁
感到緊張，心跳加速、出汗、肌肉緊張等

思想方面

難以集中精神、思想混亂、判斷或組織能力減弱
反覆想起創傷事故的場面
變得善忘，或者記憶力減退
發惡夢
自責、擔心

情緒方面

感到哀傷，悶悶不樂、沉默寡言
感到驚慌，缺乏安全感
感到震驚、憤怒、失望、麻木、內疚
情緒不穩定，容易煩躁、發怒

行為方面

逃避接觸有關創傷事故的事物
容易哭泣、鬧情緒
行為倒退，表現與年紀不符
言語或行為有攻擊性

人際關係方面

離群獨處，不願意與其他人接觸
感到孤單，被人排擠和孤立
成績倒退、不願意上學
容易與人產生衝突

危機事件引發的持續及嚴重反應

學校需持續評估危機事件對學生的影響程度，從而在不同的階段識別有需要的學生，為他們提供適切的支援。如發現學生出現下列較嚴重的反應，便需要尋求輔導或專業人員的支援。

- 學生的反應嚴重干擾了其日常生活的運作(例如：嚴重失眠、逃學/缺課、失憶、對四周事物表現麻木，不聞不問、失去食慾等)
- 學生的反應加劇(例如，過度的受驚、憂慮、過度的警覺、自責、感到無助、絕望等)
- 學生的反應過於強烈(例如，極度恐懼、憤怒)，甚至出現精神問題的警號(例如，嚴重的抑鬱、妄想、幻覺、怪異的想法和影像、感覺如在夢中、感覺身體不屬於自己等)
- 學生出現不合宜的應對行為(例如：過度濫用藥物/吸煙、嚴重對抗/挑釁權威、有自殺或殺人的念頭、以殘暴方式洩憤或傷害他人等)

資料來源：

WS 2 Handout 8, Warning Signs of Traumatic Stress, Crisis Intervention & Recovery: The Roles of School-Based Mental Health Professionals, National Association of School Psychologists 2012. Adapted with permission.

教師如何回應學生可能出現的反應

處理原則

聆聽：教師需要聆聽學生的感受，讓他們有機會表達自己的情緒，並具同理心，接受學生不同的感受及想法。

理解：理解學生對於不尋常的事故，感到震驚、內疚、憤怒或哀傷，是常見的反應。

提醒：不愉快的事情總會過去；在困難的時刻要好好照顧愛惜自己；如遇到困擾或難題時應尋求協助。

學生的反應	學生的說話或表現	給教師的建議
無特別反應	• 「我都唔識佢，唔關我事！」 • 「無感覺！」	• 理解部分學生可能暫時未能對突如其來的事件有所反應，亦可能由於不認識當事人所以無反應。 • 不要誤會學生無動於衷或缺乏同情心。 • 告訴學生有些反應可能會稍後出現，需要時可向老師求助。
不相信、困惑、混亂	• 「真係估唔到佢會做呢D事！」 • 「會唔會搞錯，係咪認錯人？」 • 「我都唔識講，唔知自己諗乜！」	• 認同事實的確難以置信，需要時間去接受事實。 • 指出同學會有複雜的感受，覺得混亂甚至不知所措都是正常的反應。 • 極度困擾的同學應向老師求助。
害怕	• 怕類似的事情會發生在自己身上。 • 怕鬼。	• 指出害怕、驚慌都是正常的反應。 • 學生可能難以集中精神，或會失眠、發噩夢。 • 如這些情緒嚴重影響日常生活，則須求助。 • 與學生一同想出舒緩的方法。
悲傷	• 哭泣。 • 有不捨的情緒。 • 部分學生可能不想討論。	• 指出傷心是正常的感覺。 • 容許表達悲傷，無需阻止學生哭泣。

		留意學生有否過度悲傷，需要進一步的支援輔導。
憤怒	埋怨其他人，如父母、老師沒有阻止事件發生。	- 諒解憤怒的感覺。 - 不需要爭拗誰需要負責。
內疚	「早知我……」 「點解我唔……？」 「如果我知佢唔開心，我就……」 「我真係唔應該成日笑佢……」	- 指出面對這類事件，當事人的好友和一些同學覺得自己做得不足或不好；覺得自己要負上責任，是常見的情緒反應。 - 欣賞他們對死者的關懷。
表現不尊重	- 嬉笑、不認真。 - 表現不耐煩	- 勿糾纏於這些學生的表現。 - 理解部分學生可能未能接受事實，或不懂得認真處理感受或面對內心的困惑，或不自覺地用這些方式掩飾害怕的情緒。 - 不應容忍過分的行為，例如侮辱當事人。
如事件涉及死亡或自殺，學生也可能有以下的反應		
對死亡的困惑	「點解無人幫佢？」 「死了會點？去了哪裡？」 「佢會唔會返來學校？」 「點解人會死？」 「點解有人咁細個就要死？」	- 認同學生的困惑。 - 指出人死了便不能在這世界再活一次，所以要珍惜生命。 - 留意如何表達不同宗教對死亡的詮釋。 - 避免對死亡作不適當的解釋（例如：說那人只是睡著了或到了一個遙遠的地方）
對事件本身的困惑	「點解佢會自殺？」 「點解佢阿爸阿媽要同埋佢一齊死？」 「係唔係無人同佢玩？」 「佢係唔係唔開心？」 「點解無人幫佢？」	- 避免討論死亡或自殺的詳情。 - 帶出生命寶貴的訊息。 - 否定自殺行為。 - 留意是否有學生認同自殺的行為。 - 指出自殺通常不是由單一原因所造成，大部份個案背後有複雜及長遠的因素相互影響。 - 鼓勵學生如遇困擾時應尋求協助。

應對策略

恰當的應對策略能協助同學減低焦慮，幫助他們面對危機事件所帶來的壓力和困擾。以下是一些恰當及不恰當應對策略的例子，供教師作參考之用。教師可於簡短班主任課或特別班主任課與學生分享。若發現學生運用不恰當的策略，應給予指導並在需要時轉介學生予學校輔導人員作出跟進。

恰當的應對策略

尋求社交支援

- ✓與他人交談(例如朋友、教師、輔導人員等)，獲得所需支援

健康的生活習慣

- ✓儘可能維持日常作息
- ✓足夠且適當的休息及睡眠
- ✓保持均衡的飲食
- ✓進行適量運動
- ✓參與有益身心的活動(如運動、聽音樂、閱讀)
- ✓進行鬆弛練習，保持放鬆狀態

其他

- ✓儘量掌握所需的資訊，以減少疑惑
- ✓容許自己有一段時間感到困擾

不恰當的應對策略

逃避社交場合

- ✗逃避參與活動
- ✗逃避與家人及朋友接觸

不健康的生活習慣

- ✗工作時間過長
- ✗使用酒精或藥物
- ✗花太多時間看電視或玩電子遊戲
- ✗進食過多或過少
- ✗睡眠過少
- ✗不均衡的飲食
- ✗缺乏運動

其他

- ✗以暴力的方式表達憤怒
- ✗進行高風險或具有危險性的活動

資料來源：

Psychological First Aid for Schools Field Operations Guide”(2009) 及 “PREPaRE- School Crisis Prevention and Intervention Training Curriculum”(2011)

鬆弛練習

(一) 腹式呼吸			
步驟1： 先找一張椅子坐下， 背靠著椅背	步驟2： 先用鼻子深深地吸 一口氣，讓腹部慢 慢脹起，全身保持 放鬆的狀態	步驟3： 緩緩的將氣呼出， 讓腹部收縮起來， 回復到吸氣前的狀 態	步驟4： 重複呼吸練習，直至 心跳及呼吸減慢，並 感覺平靜
(二) 肌肉鬆弛練習			
雙手和雙臂			
步驟1： 雙手握拳	步驟2： 雙手屈起，手腕儘 量貼近膊頭	步驟3： 慢慢將雙手放下及 放鬆	
頭部			
步驟1： 頭部儘量後拗	步驟2： 慢慢將頭部放回原 位及放鬆	步驟3： 頭部儘量向前拗， 下顎貼近胸前	步驟4： 慢慢將頭部放回原位 及放鬆
口部			
步驟1： 儘量咬緊牙關	步驟2： 用力合唇	步驟3： 儘量擴張胸部	步驟4： 慢慢將牙關、雙唇及 胸部放鬆
膊部			
第一組練習			
步驟1： 膊頭用力向上推，儘 量貼近耳朵	步驟2： 慢慢將膊頭放下及 放鬆		
第二組練習			
步驟1： 雙膊後拗，胸部前挺	步驟2： 慢慢放鬆		
雙腳			
步驟1： 雙腳離地伸直	步驟2： 腳板向下拋	步驟3： 腳板向上拗	步驟4： 慢慢放鬆

參考資料

1. 香港心理學會臨床心理學組。(2002)。《身心鬆弛練習新編》。香港基督教服務處。
2. 香港科技大學學生事務處。《基本的鬆弛法》。
3. 衛生署。《漸進式肌肉鬆弛練習》。

家長如何協助子女面對危機事件

危機事件可能會對子女感到哀傷、憤怒、焦慮或驚慌，這些反應都是常見的。成年人透過聆聽、溝通和支持，可以協助子女處理哀傷或不安的情緒。你的子女現在最需要的是：

安全感和支持

- 保持冷靜
- 給予子女更多的關注。
- 多陪伴子女，給予他們安全感。
- 不要對子女隱瞞事實。
- 子女如希望參加喪禮，須確保他們已有足夠準備，如有需要，由你本人或其他成年人陪同出席。
- 留意子女在行為或情緒上的變化。
- 如果子女怕黑，不敢單獨睡眠，發噩夢，不要取笑他們或只安慰他們說不用怕
- 和子女討論可行的辦法，例如：安排家人陪伴子女、睡時保留適量的光線、將房門打開等。如果子女太年幼，亦可讓子女抱著心愛的布娃娃睡覺。

你的聆聽

- 切勿要求子女「不准講」或「不要再提」，勉強壓抑不安的心情反而會做成更長久的傷害。
- 鼓勵子女說出心裡的感受，耐心聆聽他們的傾訴，然後加以安慰。不要急於給予意見。
- 鼓勵子女運用不同方式表達自己的感受（例如：講故事、繪畫、做手工等）
- 如果子女感到內疚（例如：埋怨自己沒有察覺死者有輕生的念頭、埋怨自己未能阻止意外的發生），應該聆聽他們的傾訴，並加以開解。指出自殺的徵兆有時不易被察覺，或意外有時很難避免。他們可能會為不幸的事件難過，但他們不需為別人的選擇或行為負責。（如適用）
- 向子女說明他/她的感受是正常的，並無不妥，藉此消除他們的疑慮。

穩定的環境

- 儘快回復正常的生活程序和活動，避免不斷重複收看或閱讀相關的新聞或網頁
- 安排有益身心的活動，例如聽音樂、運動，協助子女放鬆自己，讓他們把注意力投放在其他的事情上。

尋求協助

- 如果你對子女的情緒反應有任何疑慮，請聯絡學校教師或輔導人員。

家長如何協助處理子女的情緒的常見問題

一. 家長在協助處理子女的情緒時需注意甚麼？

成人對事件的看法及情緒反應，對子女有很大的影響，因此家長需要：

1. 先保持鎮定，適當地處理自己的情緒
2. 避免渲染謠言，要傳遞正確資訊，有需要時適當地篩選有關事件的報導
3. 聆聽與接納子女的情緒
4. 多陪伴子女，給予他們更多的關注，重建安全感
5. 留意子女行為或情緒上的變化
6. 透過說/閱讀故事、繪畫、寫作，幫助子女紓解情緒和理解事實

二. 這件事情對我的子女心理上會不會有影響？

危機事件發生後，子女在短期內可能缺乏安全感、覺得害怕、容易哭泣、精神緊張等，都是自然的反應。只要家長給予關懷、肯定和支持，多抽時間陪伴和傾談，大部分子女是有能力面對事件帶來的轉變及克服困難，逐漸回復正常的生活的。如家長發覺子女一段時間後(如數星期)仍有情緒不安的跡象，應該與學生輔導老師聯絡。

三. 如我的子女表現驚慌(如造噩夢、怕黑、不敢外出等)，我應該怎樣做？

研究顯示在危機事件發生後的初期，子女應付傷害的能力較弱，所以家長須關心他們的情緒和積極聆聽，不要責備或否定他們的恐懼(如說「沒甚麼可怕」，「男孩子不要怕」等說話)。家長應鼓勵子女逐步說出他們心裡的感受，並給予支持、安慰及幫助(例如對子女說：「如果你害怕獨自睡覺，我可以陪伴你。」)。家長也可以指導子女做一些輕鬆的運動或深呼吸以紓緩情緒。

四. 關於子女對死亡的疑惑或惶恐，我應該怎樣回應？

可以對子女說：「這個同學的死亡是一件不幸的事，他的生命已完結，他不會再返回學校上課，我們再也不會見到他了。我們為同學的死傷心和難過，我們亦要珍惜生命。」

(備註：如果父母有宗教信仰，可就自己的信仰對子女解釋死亡的意義。)

五. 我的家庭正面對一些壓力，我應該怎樣做？

- 持積極的信念，好好照顧自己。
- 向你信任的親友傾訴。
- 尋求適當的援助，如社工、輔導員、社會福利署及志願機構。

六. 如何聯絡校方？

- 如需協助，請聯絡校方_____ (電話：_____)。