

校園危機事件處理原則：

- 選擇扣分最少的路徑：在危機處理的過程中，沒有絕對完美的做法。容許犯錯並隨時調整，才是真實可行的道路。
- 各司其職，相互支援：危機處理工作需要借助各處室不同人員的專長。讓團隊中的每個人皆發揮功能，可以加快事件處理的腳步，避免事態惡化。
- 自我照顧：工作人員同樣會因事件衝擊而有情緒反應，要理解與接受自己的限制。安排每日的工作人員減壓團體能提供彼此支持與減少耗竭的發生。

危機也可以是轉機

- 易感性：面對危機事件，每個人多少都會出現一些症狀，這是在非常情況下的正常反應。具有易感體質之學生，可能產生較多的不適應症狀；因此，很需要家長、導師與輔導教師協助發現有特別需要的學生。
- 及早提供協助：在適當的時機提供專業協助，有助於個體功能水準的恢復，也可能帶來正向的學習，降低日後發生危機的可能性。

危機預防：

- 相關人員定期訓練：增進對危機情境的辨識與因應能力。如：認識霸凌、自我傷害、安心服務訓練等。
- 熟悉流程：平時可透過模擬演練確認各處室分工，危機發生時可迅速動員，必要時彼此補位。
- 留意後續效應：針對高關懷群的學生，提供個別或團體服務，避免受創者因事件衝擊而引發或捲入另一次的危機事件。

(以上內容整理自賴念華教授2017年安心服務研習課程講義)

教育部學生輔導諮商中心

東區分區中心暨花蓮區駐點服務學校

97048 花蓮縣花蓮市菁華街2號(設於國立花蓮女子高級中學)

<http://hualiencounseling.wordpress.com> Tel. 03-8321202 ext. 285、288 Fax. 03-8344269

# 校園危機事件處理 參考流程

真誠關懷，  
忠實陪伴。

Center for Student Guidance  
and Counseling Service  
in Hualien & Eastern Taiwan,  
Ministry of Education.

教育部學生輔導諮商中心東區分區中心



圖 校園危機事件處理參考流程