

# 學校危機處理 – 危機介入及心理支援 (中學場次)

教育局教育心理服務(九龍)組

21.11.2018 23.11.2018

# 學校危機處理的反思

1. 一般人經歷危機事件都必須透過心理介入協助復原？

2. 出現情緒反應的學生都需要即時介入？

3. 介入及支援做得越快越好？

4. 小組分享經驗是必須的，有助處理心理創傷？

5. 介入及支援做得越多越好？

# 危機定義

- 突發、不尋常的情況
- 引起極端負面情緒
- 壓倒一個人 / 系統的慣常應對能力
- 引發短暫的情緒反應、混亂狀況
- 心理 / 系統上失衡 (disequilibrium)

# 危機介入及支援的基本理念及原則

1. 危機事件發生後，一般人可能會出現情緒、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 (**normal responses to abnormal situations**)。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 (natural recovery)**。
2. 在危機事件發生後的初期，**重點支援**是為受影響的人士提供適切的**心理教育**，幫助他們**了解及面對**危機帶來的影響，並**鞏固他們的支援系統**。

# 危機介入及支援的基本理念及原則

3. 危機事件對學生造成的影響，由多種因素構成，即使面對同一危機事件，**不同的學生受影響的程度會有所不同。**
4. **未能因應學生的需要而給予適時/適切的支援** (如為受影響程度不同的學生進行統一模式的支援措施)，**有可能影響**他們的復原過程。
5. 一般人對危機事件的反應或會隨著時間轉變，所以在不同的階段，均需要**持續觀察和評估他們的需要**，從而安排適切的支援。



Watchful  
waiting

# 學校危機處理的反思

1. 一般人經歷危機事件  
都必須透過心理介入  
協助復原?  
(natural recovery)

2. 出現情緒反應的學生  
都需要即時介入?  
(normal reaction to  
abnormal situation)

3. 介入及支援做得  
越快越好?  
(watchful  
waiting)

4. 小組分享經驗是必須的，  
有助處理心理創傷?  
(homogeneous group;  
one-off intervention)

5. 介入及支援  
做得越多越好?  
(Do no harm)

# PREPaRE Model

<b>P</b>	<b>Prevent</b> and prepare for psychological trauma 預防
<b>R</b>	<b>Reaffirm</b> physical health and perception of security and safety 重建
<b>E</b>	<b>Evaluate</b> psychological trauma risk 評估
<b>P <u>a</u> R</b>	<b>Provide</b> intervention and <b>Respond</b> to psychological needs 介入
<b>E</b>	<b>Examine</b> the effectiveness of crisis prevention and intervention 檢討

# 學校危機處理小組: 工作目標

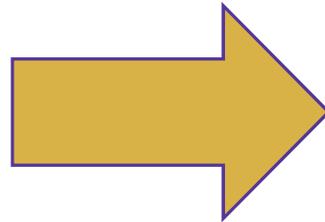
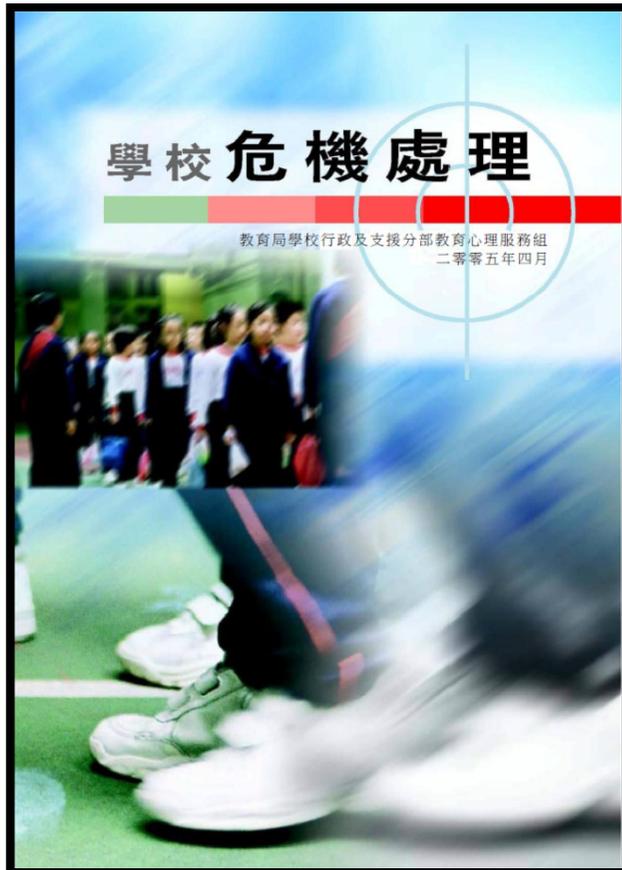
1. 確保安全：確保所有學生及教職員的安全
2. 穩定情況：儘快穩定學校的情況，使學校回復正常的運作
3. 發放消息：確保發放的消息一致，以免流言四散，令師生受不必要的困擾
4. 識別需要：識別受影響的師生，並轉介他們接受適當的輔導及跟進服務
5. 情緒支援：提供情緒支援，幫助受困擾的師生重新適應生活
6. 能力提升：透過有效的危機應變，促進師生的個人成長

# 學校危機處理小組:功能

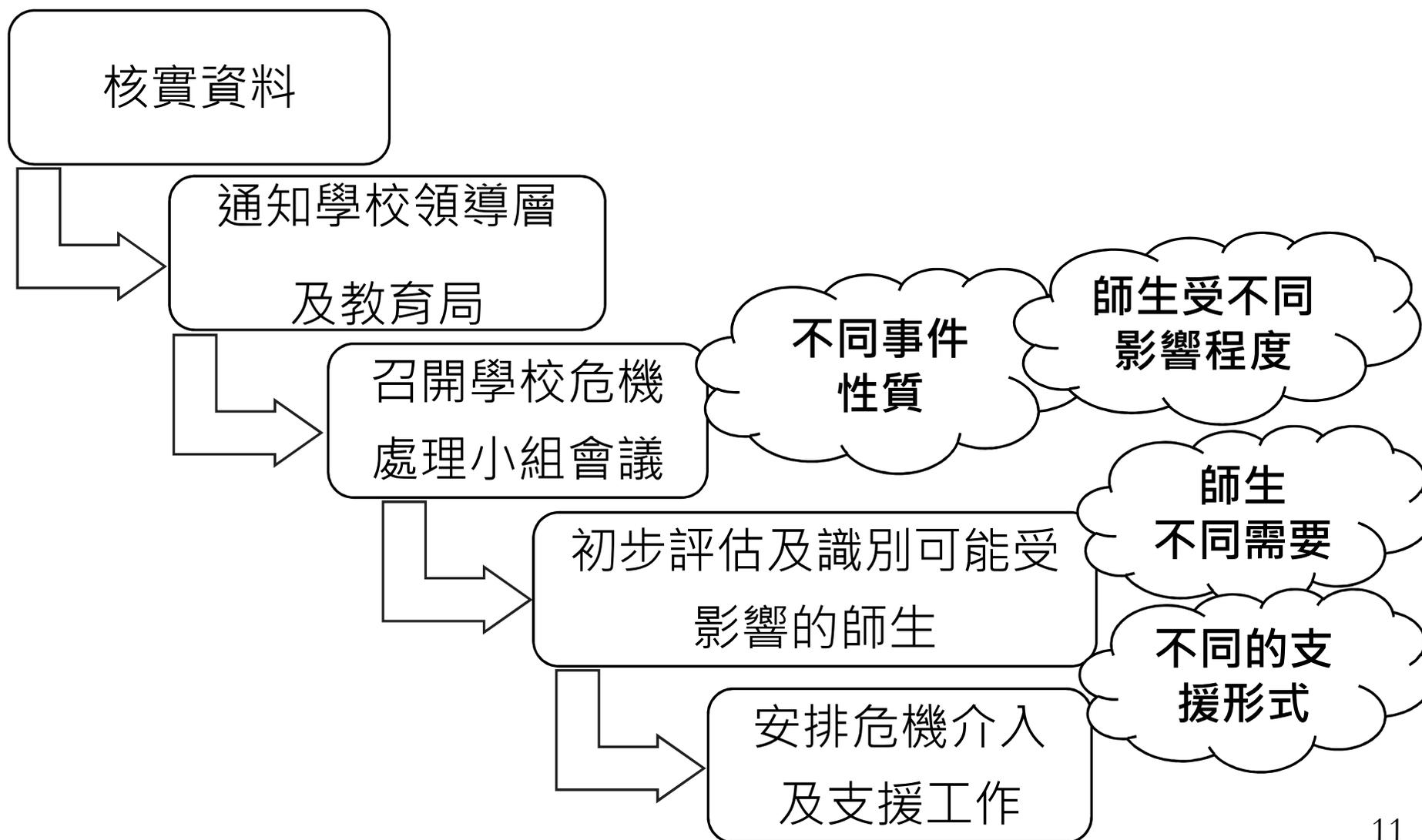
1. 制訂學校危機處理計劃/機制/分工等
2. 評估危機事件對學校所帶來的影響
3. 蒐集及發放有關危機事件的最新消息，並按需要作出澄清
4. 協調學校內外的資源，安排適時和適切的介入及支援
5. 監察危機處理的進度
6. 檢討危機處理的支援計劃
7. 統籌各項跟進的工作

# 《學校危機處理－ 危機善後介入工作及心理支援應用手冊》

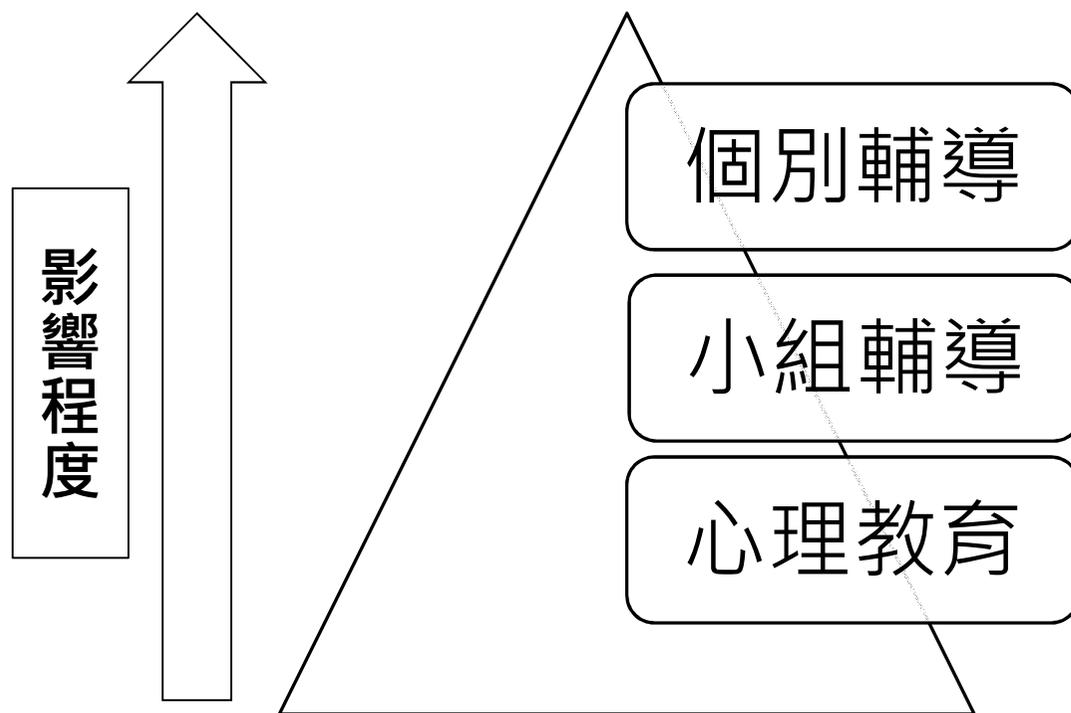
<http://www.edb.gov.hk/tc/student-parents/crisis-management/about-crisis-management/index.html>



# 學校危機處理的基本流程



# 按識別和分流結果⇨不同層級的心理支援



# 心理支援

1. Establish social support systems 聯繫社會支持 : parents, teachers, peers etc.
2. Psycho-education 心理教育 : empower survivors and their caregivers
3. Psychological intervention 心理輔導 : individual/group

# 心理教育(Psycho-education)

## (一) 定義：

- 對倖存者及照顧者提供有關危機事件的資訊；
- 直接教導危機事件可能引致的反應及對應方法

## (二) 形式：

- 發出家長信、參考資料
- 家長/教師簡報會
- 班主任課
- 小組/個人輔導

# Psychological First Aid (PFA) 心理急救

## 8 core actions 主要行動

1. Contact & Engagement 接觸與建立關係
2. Safety & Comfort 安全與舒適
3. Stabilization 協助穩定
4. Information Gathering 收集資訊
5. Practical Assistance 實際協助
6. Connection with Social Support 聯繫社會支持
7. Information on Coping 提供應對資訊
8. Linkage with Collaborative Service 聯繫支援服務

About PFA, The National Child Traumatic Stress Network

<https://www.nctsn.org/treatments-and-practices/psychological-first-aid-and-skills-for-psychological-recovery/about-pfa> 15

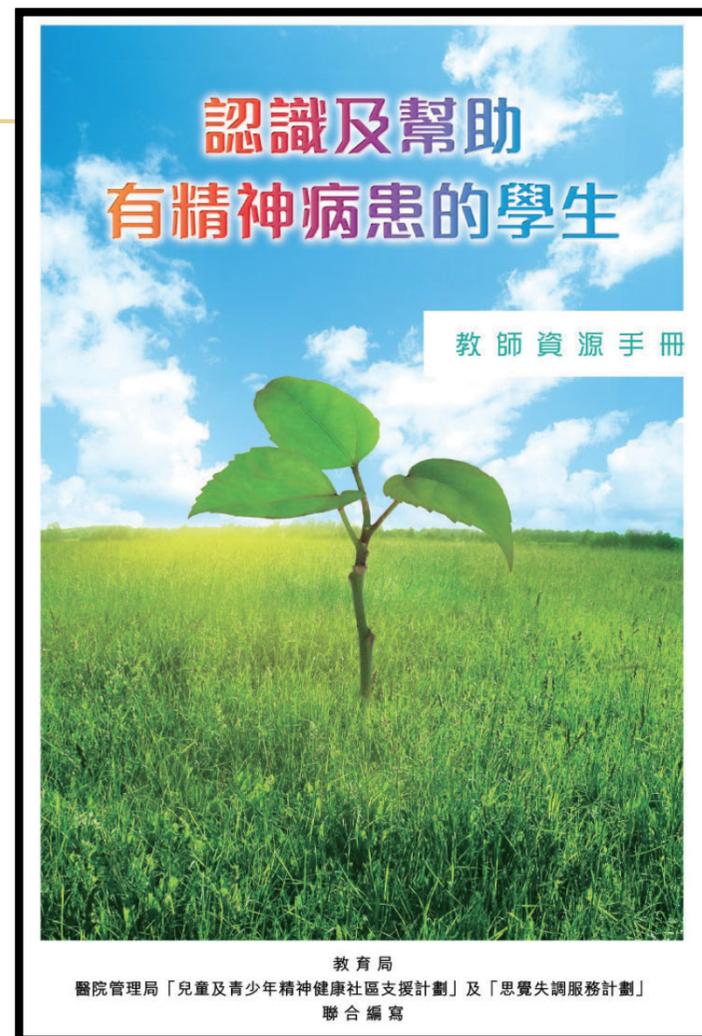
# 危機發生後不同時期的支援工作

	危機發生前	危機發生時 (即時)	危機發生後	危機發生後 (數天至 數星期)	危機發生後 (數星期至 數月)
危機介入 工作	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 危機預防</li> <li>• 危機處理訓練</li> <li>• 提升學生的抗逆力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保安全</li> <li>• 協助穩定</li> <li>• 提供資訊</li> <li>• 聯繫社會支持</li> <li>• 實際協助</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 基本支援</li> <li>• 心理教育</li> <li>• 小組輔導</li> <li>• 個人輔導 (全體性)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 心理教育</li> <li>• 小組輔導</li> <li>• 個人輔導 (選擇性)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 小組輔導</li> <li>• 個人輔導 (針對性)</li> </ul>
安排校外 支援		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 聯繫支援服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 聯繫支援服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 轉介專業支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 轉介專業支援</li> </ul>
評估影響		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估影響</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續評估影響/介入成效</li> </ul>		

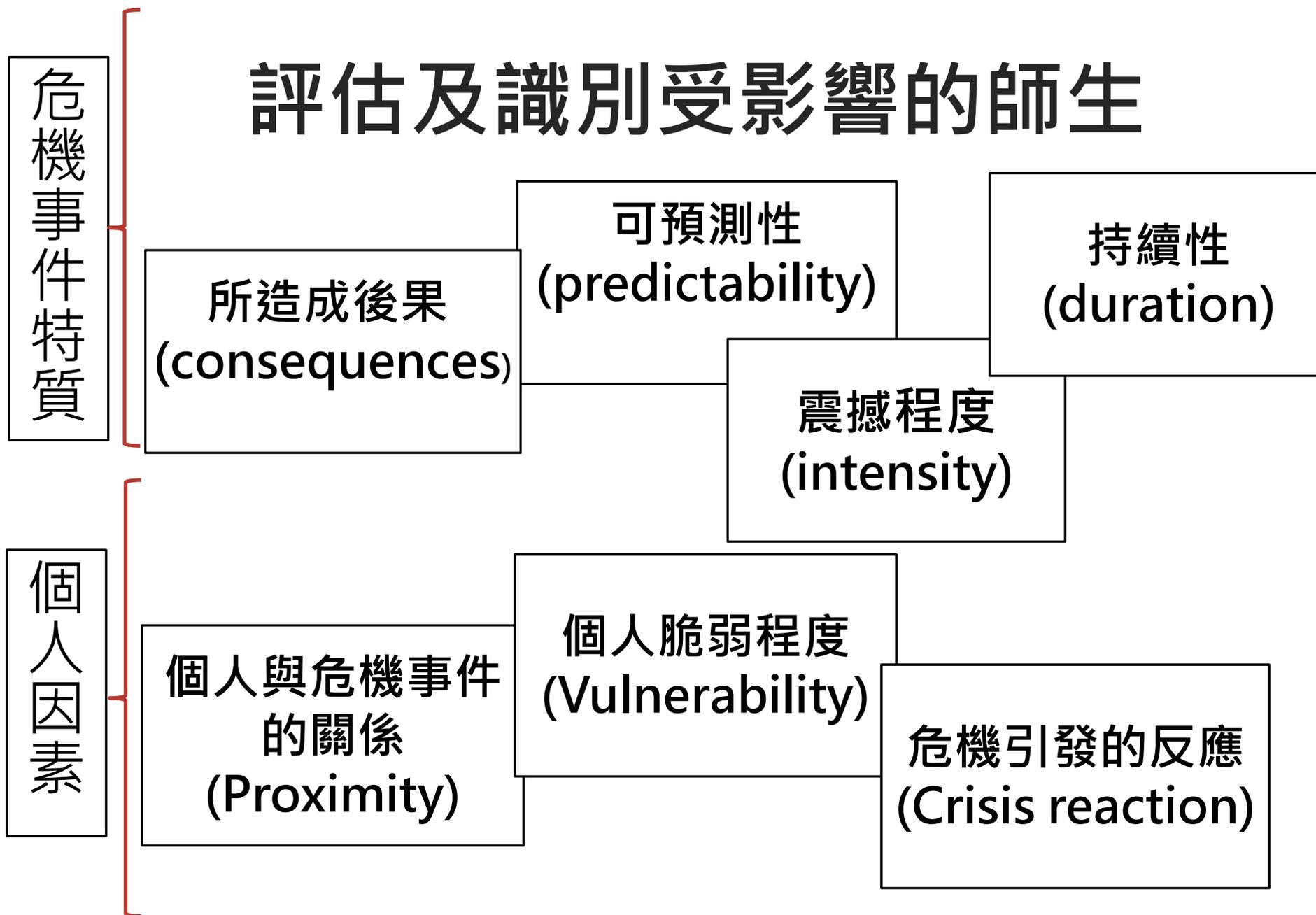
# 識別、支援及轉介有自殺行為的學生 – 學校資源手冊 (2017年3月)



# 認識及幫助有精神病患的學生 – 教師資源手冊 (2017年8月)



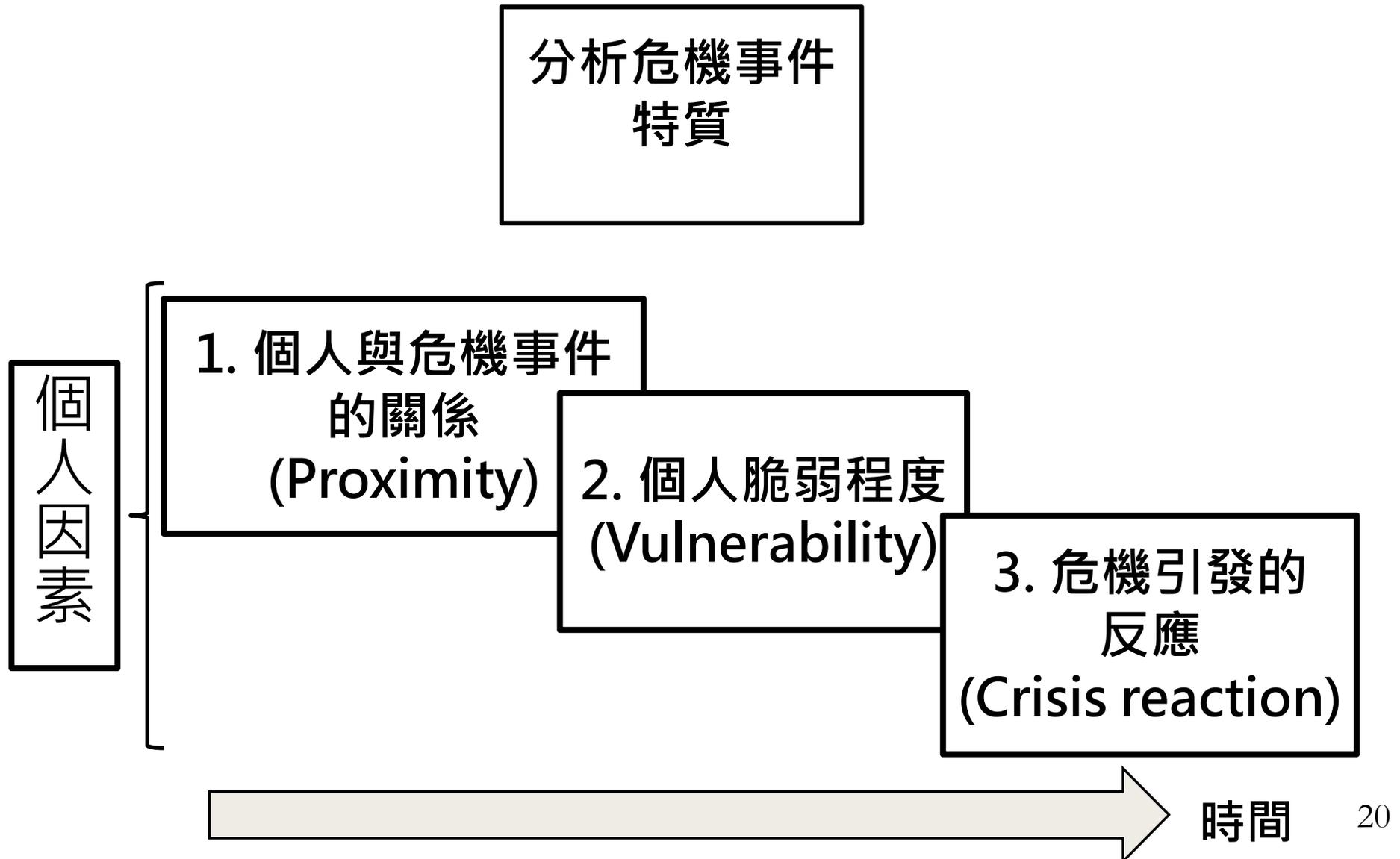
# 評估及識別受影響的師生



# 從危機事件特質初步估計危機影響程度

危機事件	後果	可預測性	持續性	震撼程度	估計危機影響程度
一名學生死於癌症	死亡	可預測 (長期病假)	數月至年	學生沒有目睹 死者的離世	輕微
三名學生在旅行中從 山坡墮下	二人輕傷 一人重傷	不可預測	約一小時	數名學生和教師 目睹意外發生	中度
一名受歡迎的教師在 參加馬拉松後突然不 適，送院後死亡	死亡	不可預測	約半小時	數名學生和教師 在場目睹	中度至嚴重
一名學生於校內墮樓	死亡	不可預測	約半小時	兩班學生和十名 教師在場目睹	非常嚴重

# 評估及識別受影響的師生



# 初步評估事件對學生及教職員的影響

## (二) 識別可能受事件影響的學生及教職員

應用手冊附件6

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所造成的影響，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：學生目擊有人墮樓或身處墮樓現場，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)

---

---

# 識別因素(1)：個人與危機事件的 關係 (Proximity)

- 親歷危機事件 / 處身現場 (Physical proximity)
- 與當事人關係 (Emotional proximity)

# 識別因素(1)：個人與危機事件的關係

## 親歷/處身危機事件現場 (Physical Proximity)

- 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)？
- 處身危機事件發生地點距離越近，受影響的風險相對越高。
- 例如：學生目擊有人墮樓或身處墮樓現場，事件對他造成的影響的風險會較高。

# 識別因素(1)：個人與危機事件的關係 與當事人的關係 (Emotional Proximity)

- 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？
- 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，受影響的風險相對較大。
- 假如自殺當事人在校內有較多人認識，對師生造成的影響的風險相對較高。

# 識別因素(2)：個人脆弱程度

## 內在因素

- 有精神健康問題  
(例如：抑鬱症或焦慮症)
- 有創傷經歷
- 情緒調節能力較弱
- 應對技巧較弱
- 解決問題技巧較弱

## 外在因素

- 與家人關係欠佳
- 面對家庭問題（如：酗酒，暴力，精神病、父母不良的應對技巧或財政壓力等）
- 缺乏親友支援
- 社交圈子狹窄，缺乏支援

# 識別因素(2)：個人脆弱程度

內容詳見 **應用手冊附件6**

- 在近數年曾否經歷類似事件及/或受類似事件影響？
- 在近數年曾否經歷喪失至親或其他創傷事件？
- 在處理以往的創傷事件時較能積極面對，還是消極逃避？
- 較能管理自己的情緒，還是較容易情緒失控？
- 有較良好的社交和/或家庭支援，還是缺乏社交和/或家庭支援？

個人經驗

應對能力

支援系統

需由社工、輔導教師協助識別

## 識別因素(3)：危機引發的反應

- 面對危機事件，學生在情緒、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，如學生有家人、教師和朋友的支持，這些常見的反應大約在數天至數星期內減退 (**natural recovery**)。

# 危機事件引發的持續及嚴重反應

- 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）
- 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）
- **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、失去食慾等）
- 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）

尋求輔導或專業人員的支援

# 注意

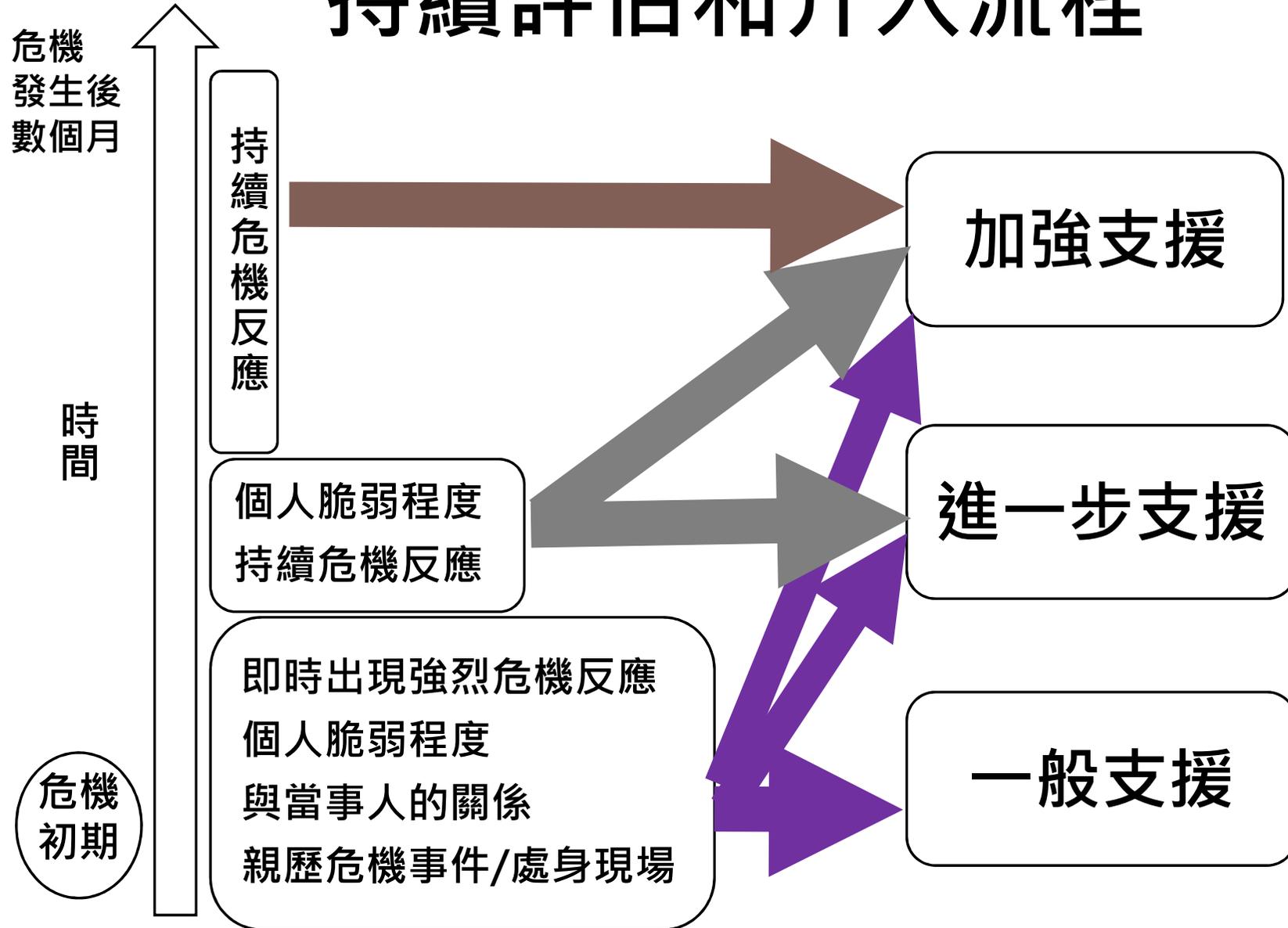
- 如學生或教職員有一些**非常脆弱**的特質(例如：患有精神疾病、嚴重缺乏親友支援、有嚴重家庭問題) ，
- 和/或出現過度強烈的情緒或行為反應 ，
- **即使他們未必與事件有直接關聯**，學校宜即時尋求專業人員(如社工、心理學家)意見，評估事件對他們的影響，並決定適切的支援措施。

# 持續觀察

- 學生的反應或會隨著時間轉變，所以在不同的階段（危機事件發生後的數小時，數天及數星期），均需要持續觀察和評估他們的需要。

如果有持續或加劇反應，需進一步了解情況  
和尋求協助

# 持續評估和介入流程

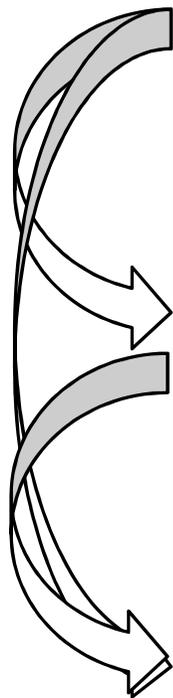


# 介入及心理支援： 安排介入及支援

按需要提供不同層級的支援

# 支援層級

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	
進一步支援	受較大影響的學生	小組輔導	心理學家 / 社工 / 輔導教師
加強支援 或 向外轉介	受嚴重影響的學生	個別輔導	心理學家 / 社工
		轉介	



# 學生支援：一般及進一步支援

對象	支援目的	支援形式
一般學生	<ul style="list-style-type: none"> <li>澄清事實</li> </ul>	向學生宣布消息
	<ul style="list-style-type: none"> <li>澄清事實</li> <li>鞏固支援系統</li> <li>識別需要進一步支援的學生</li> </ul>	簡短班主任課
受輕微影響的學生	<ul style="list-style-type: none"> <li>澄清事實</li> <li>鞏固支援系統</li> <li><b>心理教育</b></li> <li>識別需要進一步支援的學生</li> </ul>	特別班主任課
受較大影響的學生	<ul style="list-style-type: none"> <li>澄清事實</li> <li>鞏固支援系統</li> <li>心理教育</li> <li>分享<u>當下</u>情緒和行為反應</li> <li>識別需要加強支援的學生</li> </ul>	小組輔導

# 學生支援：加強支援或向外轉介

對象	支援目的	支援形式
受嚴重影響的學生	<ul style="list-style-type: none"><li>• 穩定學生情緒</li><li>• 讓學生掌握危機事件為自己帶來的影響</li><li>• 協助處理危機事件帶來的問題</li><li>• 識別需要作出轉介的學生</li></ul>	個別輔導
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 評估及心理及/或藥物治療</li></ul>	轉介

# 學生支援：一般支援

- 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	支援目的
一般支援	一般學生	向學生宣布消息	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 澄清事實</li> </ul>
		簡短班主任課	
	受輕微影響的學生	特別班主任課	

# 向學生宣布消息

## 對象

- 全校？全級？個別班別？

## 形式

應用手冊 附件10

- 由**班主任**向各自班別的學生宣布
- 運用一致的講稿

應用手冊 附件11

若事件涉及自殺？

估計事件將引發較  
強烈的情緒  
反應？

應盡量簡單直接

簡單介紹恰當的策略去面對危機事件所帶來的反應，並鼓勵學生尋求協助

**避免運用集會或中央廣播的形式作出宣布**

# 教師在危機介入工作上擔當的角色

- 作為學生熟悉的人物，教師在危機介入中，是重要的**社交支援** (social support)
- 教師提供**心理教育(分享常見反應及需進一步支援之警號、教導應對策略及求助途徑)**，並非提供心理治療
- 教師也可協助觀察學生反應，**轉介**需要支援的學生接受專業輔導

校方需關注老師之情緒狀況，是否適合支援學生。如有需要，彈性安排人手支援老師。

# 學生支援：一般支援

- 持續觀察
- 按需要提供不同程度的支援

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"> <li>• 澄清事實</li> </ul>	解答學生疑問
	簡短班主任課	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 澄清事實</li> <li>• 鞏固支援系統</li> <li>• 識別需要進一步支援的學生</li> </ul>	告訴學生尋求協助的途徑
受輕微影響的學生	特別班主任課	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 澄清事實</li> <li>• 鞏固支援系統</li> <li>• 心理教育</li> <li>• 識別需要進一步支援的學生</li> </ul>	簡述危機事件發生後的常見反應
			分享恰當的應對策略

# 簡短班主任課

## 負責人

- 由班主任帶領

## 對象

- 一般學生(估計不受影響的學生)

# 簡短班主任課

## 目的

- 簡單交代事件 ← 避免描述令人不安的細節
  - 解答學生疑問 ← 要有需要重複資料的心理準備
  - 讓學生知道求助途徑
  - 了解及觀察學生的反應，識別有需要的學生作進一步的支援
- 不需要邀請學生分享個人經歷或感受

# 學生支援：一般支援

- 按需要提供不同程度的支援
- 持續觀察

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"> <li>• 澄清事實</li> </ul>	解答學生疑問
	簡短班主任課	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 澄清事實</li> <li>• 鞏固支援系統</li> <li>• 識別需要進一步支援的學生</li> </ul>	告訴學生尋求協助的途徑
受輕微影響的學生	特別班主任課	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 澄清事實</li> <li>• 鞏固支援系統</li> <li>• 心理教育</li> <li>• 識別需要進一步支援的學生</li> </ul>	簡述危機事件發生後的常見反應
			分享恰當的應對策略

# 特別班主任課

## 負責人

- 由班主任帶領
- 若有需要，由輔導人員協助帶領

內容詳見：**應用手冊  
附件13**

# 特別班主任課：內容

1. 簡單交代事件

2. 解答學生疑問 **應用手冊 參考資料2**

3. 簡述危機事件發生後的常見反應

**應用手冊 參考資料1**

**應用手冊 參考資料3**

4. 分享危機事件發生後恰當的應對策略及求助途徑

5. 了解及觀察學生的反應，識別有需要的學生作進一步的支援

**心理教育：  
3. 及 4.**

# 特別班主任課：處理原則

應用手冊  
參考資料 2

## 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；
- 如遇到困擾或難題應尋求協助。

# 學生支援：進一步支援

- 持續觀察
- 按需要提供不同程度的支援

對象	支援形式	目的	重點內容
受較大影響的學生	小組輔導	<ul style="list-style-type: none"><li>• 澄清事實</li><li>• 鞏固支援系統</li><li>• 心理教育</li><li>• 分享當下情緒和行為反應</li><li>• 識別需要進一步支援的學生</li></ul>	鼓勵學生分享在情緒、認知、生理、社交和行為方面的反應

困擾程度和/或經歷相近的學生

# 小組輔導

內容詳見:

應用手冊附件15

## 負責人

- 由輔導教師、社工或心理學家帶領

## 對象

- 受影響較大的個別學生

## 人數

- 建議不多於八至十人(困擾程度和/或經歷相近的學生)

## 進行時間

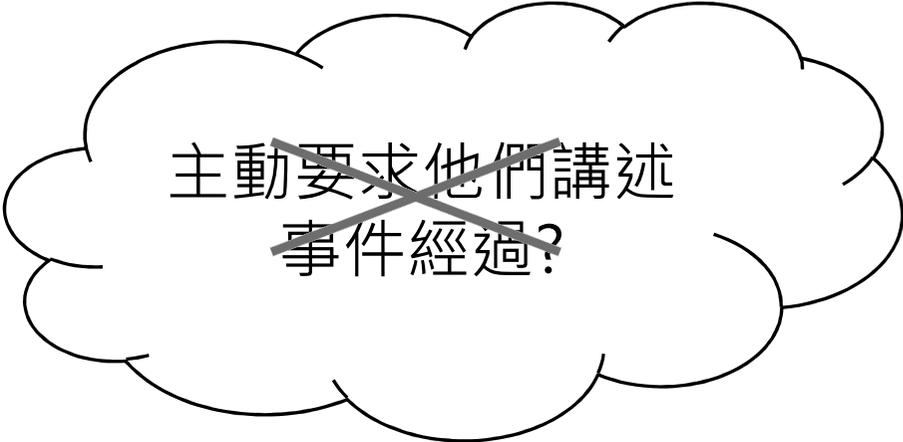
- 即日或在持續觀察期間發現有需要時

# 學生小組輔導內容

1. 簡單交代事件
2. 解答學生疑問
3. 鼓勵學生分享在情緒、認知、生理、社交和行為方面的反應
4. 分享危機事件發生後恰當的應對策略(如：鬆弛方法)
5. 了解學生的支援系統，確保他們得到適當的支持
6. 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

# 學生小組輔導原則

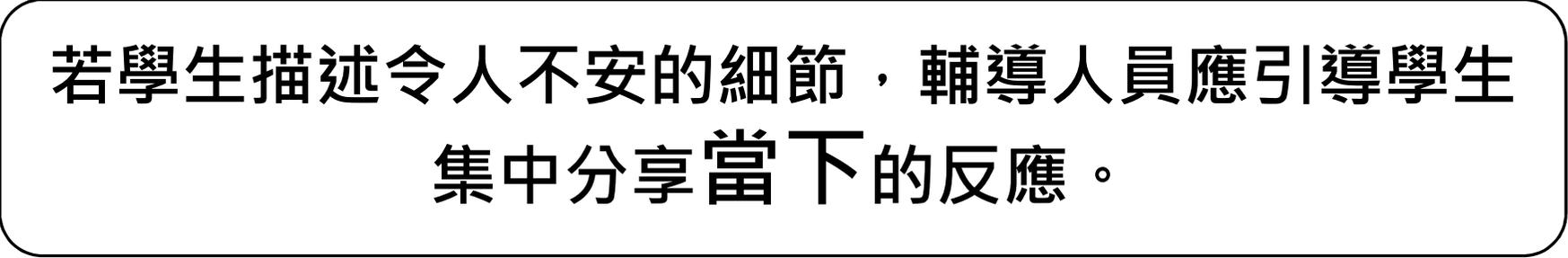
- 適宜專注於目前的反應/問題，並討論應對方法
- 過分關注過去的經驗和情緒可能會妨礙自然康復的過程(natural recovery)
- 對同場沒有經歷危機事故的人士，詳細地分享危機經驗，可能會導致不必要的創傷
- 但對有類近危機經驗的人士，透過小組輔導能正常化他們的反應和有利討論應對方法



~~主動要求他們講述  
事件經過?~~



**鼓勵學生分享當下想法  
及感受**



**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。**

# 引導問題例子

你睡得好嗎？有否發噩夢？胃口怎樣？

你可以集中精神做野？

你而家覺得點？

共同進行鬆弛練習

應用手冊 參考資料4

# 學生支援：加強支援或向外轉介

- 持續觀察
- 按需要提供不同程度的支援

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"> <li>• 穩定學生情緒</li> <li>• 讓學生掌握危機事件為自己帶來的影響</li> <li>• 協助處理危機事件帶來的問題</li> <li>• 識別需要作出轉介的學生</li> </ul>	<p>旨在提升學生的應對能力，以處理危機所帶來的 <u>即時困難</u></p>
	轉介	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估及心理及/或藥物治療</li> </ul>	

# 個別輔導

內容詳見:

應用手冊附件16

## 負責人

- 社工或心理學家

## 對象

- 受**嚴重**影響的學生(例如：出現**過度或持續**強烈情緒或行為反應、有精神健康問題的學生)

## 進行時間

- 即日或在**持續觀察期間發現有需要時**

經過多重的

評估及介入，

學校仍須持續觀察和

檢討支援成效

(如：檢視有需要學生的進展，

分工支援學生，檢討整體安排)

# 悼念活動 注意事項

- 悼念活動目的: 讓參加者表達對死者的懷念及抒發哀傷情緒
- 悼念活動應傳遞正面和有希望的訊息，鼓勵參加者以正面的態度面對事件
- 容許參加者選擇以不同和適合年齡的方式表達自己的心意
- 容許選擇是否參與
- 對較少/未曾參加悼念活動的同學給予心理準備，介紹悼念活動的過程和一般情況
- 學校要謹慎安排牽涉自殺死亡事件的悼念活動。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。學校應避免任何會美化自殺行為的活動
- 學校應該確保有充足人手監督活動的安全性和照顧學生的情緒反應

# 家長溝通及支援

- 家長特別通告
  - 內容可參考應用手冊附件17, 18 及 參考資料5, 6

- 家長簡報會

## 家長簡報會內容

應用手冊 附件19

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。

# 家長會流程 (舉例)

1. 報告危機事件後學生支援進度 (學校副校長)
2. 常見反應及歷程 (教育心理學家)
3. 需進一步轉介警號 (教育心理學家)
4. 親子溝通錦囊 (學校社工/輔導人員)
5. 結語 (學校社工/輔導人員)
6. 參考資料 (學校社工/輔導人員)

# 參考資料

- About PFA, The National Child Traumatic Stress Network  
<https://www.nctsn.org/treatments-and-practices/psychological-first-aid-and-skills-for-psychological-recovery/about-pfa>
- Brock, S.E.(1998). Helping classrooms cope with traumatic events. *Professional School Counseling, 2*, 110-116.
- Brock, S.E.(2011). *PREP<sup>a</sup>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.
- Memorial: Special Considerations When Memorializing an Incident  
<http://www.nasponline.org/x38589.xml>