

學校危機處理

教育局學校行政及支援分部教育心理服務組
二零零五年四月



目錄

第一章：簡 介 4

危機的定義 4

甚麼是危機？ 4

怎樣才能減低危機對師生的創傷？ 4

本指引的目的及內容 4

第二章：學校危機處理小組的成立及運作 6

學校危機處理小組的目標及功能 6

學校危機處理小組的目標 6

學校危機處理小組的功能 6

學校危機處理小組的架構 6

學校危機處理小組的成員 7

學校危機處理小組成員的角色及職責 7

組長 7

教職員聯絡人 8

家長聯絡人 8

社區聯絡人 8

學校社工/輔導老師 9

教育心理學家 9

其他成員 9

學校危機處理小組的事前準備 10

電話聯絡網 --非上課時間使用 10

支援機構電話 10

危機介入工作需用的表格、評估表 11

與外界通訊的範本，如家長通告、新聞稿 11

學生支援的資料 11

教職員會議議程 11

第三章：危機介入工作實例：學童自殺 12

危機介入工作的統籌及分配 12

危機介入工作及負責人一覽表 12

危機處理的流程	13
一、核實資料	14
二、通知校監及區域教育服務處	14
三、學校危機處理小組緊急會議	14
四、聯絡支援機構	15
五、召開教職員大會及提供情緒支援	15
六、學生支援	16
七、處理傳媒採訪	20
八、家長溝通及支援	21
九、危機介入工作後的檢討會議	25
十、危機應變檢討	25

參考書目 26

附錄

附件一：電話聯絡網	28
附件二：事件簡單記錄	29
附件三：通訊記錄	30
附件四：支援機構電話一覽表	31
附件五：場地安排	32
附件六：學校危機處理小組成員工作檢核表	33
附件七：自殺學童資料及初步評估事件對學校的影響	36
附件八：學校危機處理小組緊急會議議程	37
附件九：教職員大會議程	38
附件十：危機事故——教師備忘錄	39
附件十一：校長向學生宣布同學死訊講稿	40
附件十二：特別班主任課內容	41
附件十三：回應學生可能出現的情緒反應	42
附件十四：特別班主任課：老師回應表	44
附件十五：小組輔導學生	45
附件十六：新聞稿範本	46
附件十七：家長特別通告範本	47
附件十八：家長參考資料	49
附件十九：家長簡報會程式	51
附件二十：檢討會議議程	52
附件二十一：危機應變檢討問卷	53

第一章：簡 介

危機的定義

甚麼是危機？

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。

學校危機包括自殺、死亡、意外事故、性及身體虐待及自然災害等。學校危機會帶來混亂，削弱學校的安全及穩定性，令學生感到受威脅、失落及心靈受創，甚至會因缺乏安全感而產生無助的情緒。遇到這些情況，學校需要作出不同程度的應變，把事情的負面影響減至最低。此外，學校往往要應付傳媒的介入，向不同的媒體交代事件，以及預測這些報導對學校及死傷者親人的影響，這一切對學校的行政系統構成沉重的壓力。另一方面，事件發生後往往會傳言紛飛，例如某教師的責罵導致某學生自殺，某學生因為錯誤理解同學的來電而導致該同學自殺等等，這些主觀及武斷的言論都會加深受影響師生的創傷。

怎樣才能減低危機對師生的創傷？

危機事件發生後，受創同學或教職員可能會難以入睡、發噩夢，以及持續想起創傷事件。與受創者保持接觸及進行對話是幫助受創者復元的重要方法。此外，小組分享亦有助紓緩受驚後遺症，協助受創者尋找應付的策略，使他們重新投入生活。

對於學校的教職員而言，最重要的是當危機發生時，是否有足夠的準備（Hull, 2000）。最有效及最基本的危機處理方法包括即時介入、提供心理支援、讓受影響者有機會表達感受、及教授應變行為。危機的大小不一定取決於被牽涉人數的多少，還需考慮它對有關人士在情緒上所造成的影響。學校宜對個別事件作出判斷，決定採取何種應變措施，使學校回復正常的運作。

本指引的目的及內容

本指引的內容是根據教育局協助學校處理危機事件的經驗編寫而成，其目的是協助學校對危機處理作好充分的準備，以便危機事件一旦發生，學校能夠盡快恢復正常運作。危機處理包括預防、介入及善後三方面。要妥善預防及減低危機的影響，這三方面缺一不可。其中「介入」一環，講求迅速而有效的反應，也需要具體可行的計劃及詳細的事前部署。從我們過往接觸學校的經驗得知，「介入」是學校最感困難的一環，故本指引會較詳細論述危機介入的工作。

本指引的第二章概述學校危機處理小組的成立、運作及事前的準備。針對危機的預防及介入工作，學校可因應本身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，務求有效地應付危機。

至於第三章則以學童自殺個案為例，帶出危機處理的流程，並提供有關的資料，範本及表格，供學校參考及使用。

我們希望學校能運用本指引作為藍本，因應本身的特點，作適度的修改及調整，並發展其他類型危機的處理計劃。在危機發生前，學校宜熟習危機處理的流程及實際運作時需要注意的地方；我們建議學校在未有危機事件發生之前，安排教職員培訓及演習，使他們能掌握有關的知識和技巧，以協助學校順利渡過危機。

第二章：學校危機

小組的成立及運作

危機 小組的目標及功能

學校成立危機處理小組的目的，是負責協調及運用校內及校外的資源，減低危機事件對學校及學生所造成的負面影響。

危機 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，影響學校的正常運作。
- 防範未然——識別受困擾的師生，並轉介他們接受適當的輔導及跟進服務，以避免同類事件再次發生。
- 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。

危機 小組的功能

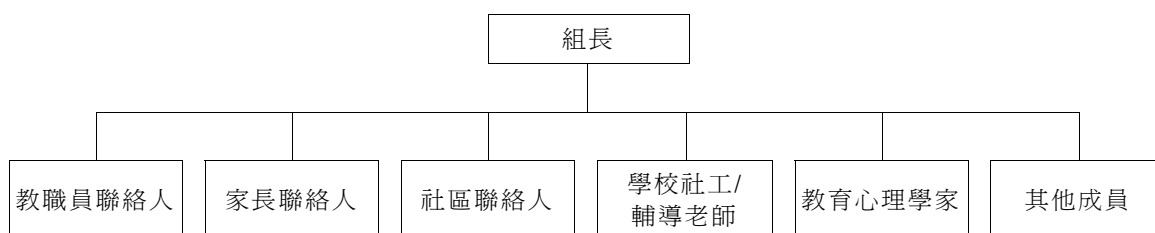
- 制訂學校危機處理的方針。
- 評估危機事件對學校所帶來的影響。
- 蒐集及澄清有關危機事件的最新消息。
- 協調學校內外的資源，迅速應付危機。
- 為教師、學生及家長提供支援。
- 監察危機處理的進度。
- 檢討危機處理計劃。
- 統籌各項跟進的工作。

危機 小組的架構

我們建議學校危機處理小組的組長，應由學校的領導層如副校長或熟悉學校整體運作的資深教師擔任。組長需帶領學校危機處理小組進行介入工作，並與校長密切聯絡，以作出有關危機處理的重要決定。

在組長以下，學校應挑選合適的教師，分別負責支援教職員、統籌聯絡家長及支援機構的工作。學校社工及教育心理學家，也可以成為小組的一員，主要負責學生及教職員的情緒支援。為增強小組運作的靈活性及應付較難處理的危機事故，學校宜挑選最少一至兩位其他成員加入小組，作為後備支援（[附件六](#)）。

危機 小組的組織如下：



危機 小組的成員

學校可以考慮以下的因素，挑選合適的教職員擔任 危機 小組的成員：

- 他/她能否獲得學生及教職員的信任？
- 他/她能否處變不驚？
- 他/她能否在緊急的情況下理性地分析問題和作出決定？
- 他/她是否具備有關的知識和技巧？
- 他/她能否觀察入微，了解別人的感受？

危機 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

- 核實消息的真偽，如有需要，聯絡當事人的家屬及警方。
- 與校長保持密切的聯繫，商討介入工作的安排。
- 聯絡教育局或其他機構，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。
- 危機過後，就危機應變計劃進行檢討。

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有關表格（[附件一](#)、[附件二](#)及[附件三](#)），並啟動其運作。
- 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。
- 在進行特別班主任課之前，安排人手支援有需要的班主任。
- 準備及分發特別班主任課的材料。
- 留意特別班主任課的進行，在需要時安排協助。

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，並為家屬提供善後的支援。
- 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

- 備存社區有關資源一覽表（[附件四](#)）。
- 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。
- 協助教師進行特別班主任課。
- 協助為教職員所進行的情緒輔導。
- 協助為家長所提供的支援。

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。
- 為教職員進行緊急情緒支援。
- 為有需要的學生及教職員提供即時的個別或小組情緒輔導，並協助學校安排適當跟進服務。
- 準備教師進行特別班主任課。

其他成員

角色

- 協助小組其他成員，分擔危機處理的工作。

職責

- 作好適當的場地安排，並通知有關的教職員（[附件五](#)）。
- 協助班主任進行特別班主任課。
- 協助準備及分發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。
- 如有需要，協助其他組員執行職務。

學校危機處理小組的事前準備

除了成立學校危機處理小組之外，學校更需為小組成員提供培訓，建立和鞏固他們在處理危機方面的知識和技巧。同時小組亦可以預先作好準備，定期收集及更新有關的參考資料和工具：

電話聯絡網——非上課時間使用

下載附件一

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、家中及工作地點聯絡號碼、固網及流動電話號碼等。

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。

支援機構電話

下載附件四

支援機構電話一覽表

機構	電話號碼	姓名	職位
教育局			
社會福利署			
警 署			
救護車服務			
社會服務機構			
消防處			
醫 院			

危機介入工作需用的表格和評估表

- 附件二：事件簡單記錄（29 頁）
- 附件五：場地安排（32 頁）
- 附件七：自殺學童資料及初步評估事件對學校的影響（36 頁）

與外界通訊的範本，如家長通告、新聞稿等

- 附件十六：新聞稿範本（46 頁）
- 附件十七：家長特別通告範本（47 - 48 頁）
- 附件十八：家長參考資料（49 頁）

學生支援的資料

- 附件十二：特別班主任課內容（41 頁）
- 附件十五：小組輔導學生（45 頁）

教職員會議議程

- 附件八：學校危機處理小組緊急會議議程（37 頁）
- 附件九：教職員大會議程（38 頁）
- 附件十：危機事故——教師備忘錄（39 頁）
- 附件二十：檢討會議議程（52 頁）

第三章：危機介入工作實例：學童自殺

危機介入工作的統籌及分配

本章以學童自殺的危機為例說明危機介入工作。基於此類事件的性質可能對校內部分或大部分人產生很大的情緒衝擊，學校必須有系統地統籌所需的介入工作，並按情況調動人手，使能互相配合，協助學生及教職員順利渡過危機。

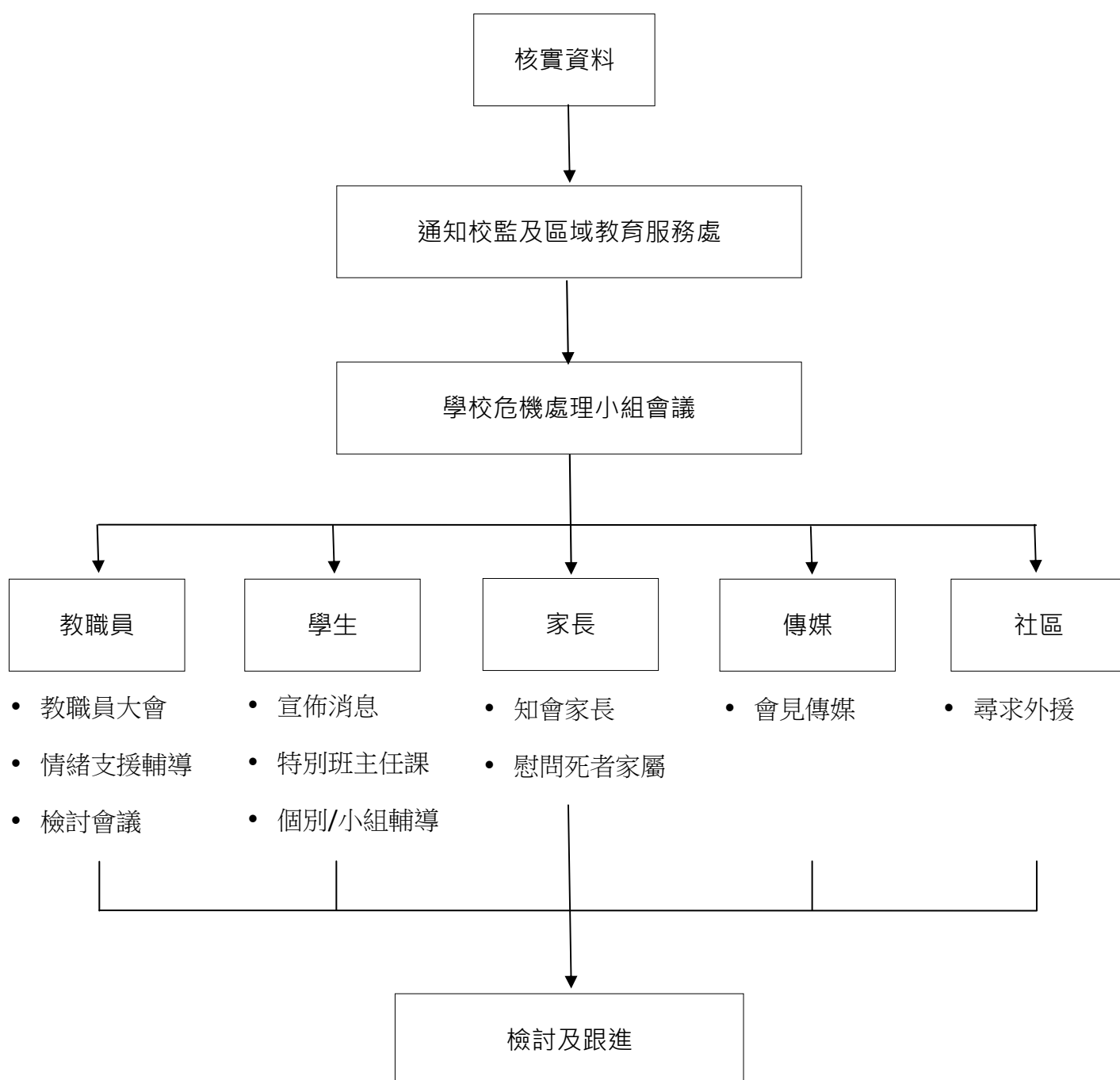
校長在危機處理中必須擔當領導及監察的角色，適當地分配工作，並掌握危機處理的進展，以及回應外界的查詢，由於危機處理可能牽涉眾多事務，而校長通常需要在短時間內作出多項重要的決定；故此，校長必須給自己預留適當空間。較詳細的工作分配，可參考以下的「危機介入工作及負責人一覽表」。

危機介入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 學校社工	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	學生危機處理小組成員 學校社工、教育心理學家
六 學生支援		
1. 向學生宣布同學死亡的消息	校長	
2. 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	學校社工 教育心理學家	輔導老師
七 處理傳媒採訪	校長	學校危機處理小組組長
八 家長溝通及支援		
1. 慰問死者家屬	家長聯絡人	班主任 校長、學校社工
2. 知會家長	家長聯絡人	學校社工、班主任
3. 家長簡報會	家長聯絡人	校長、輔導老師、 學校社工
九 危機介入工作後的檢討會議	學校危機處理小組組長	教育心理學家
十 危機應變檢討	學校危機處理小組組長	校長

危機處理的流程

學校可按事件的獨特性、嚴重性及實際環境，調整各步驟的次序，或作出增刪及修改。此外，學校亦可下載本指引附錄的重點工作參考資料、範本或表格，加以修訂，以符合學校的需要。



一、核實資料

在得悉有學童懷疑自殺後，學校應循警方等可靠途徑，核實消息的準確性，並即時從學生檔案及透過熟悉該學生的教師，蒐集有關該學童的基本資料、在校表現及社群關係，以便對事件的影響進行初步評估，作為跟進工作的參考。

下載附件七

自殺學童資料及初步評估事件對學校的影響

身故學生姓名：_____

性別：男/女（請刪去不適用者）

年 齡：_____

班 別：_____

學生編號：_____

出生日期：_____年_____月_____日

死者住址：_____

死亡日期/時間：_____

簡述事發經過：_____

事前發生的重要事件：_____

家庭背景：_____

學生過往在校表現：_____

學業方面：_____

社交方面：_____

課外活動方面：_____

是次死亡事件可能令下列學生或教職員感到特別困擾：_____

下列學生或教職員與死者的關係特別密切或與死者有嫌隙：_____

學校曾否經歷其他類似事件(例如其他學生的死亡)?_____

學生對今次事件的反應會否受該事件所影響?_____

二、通知校監及區域教育服務處

校長須將事件通知學校的校監或所屬辦學團體的指定負責人。另一方面，亦須盡快通知區域教育服務處的學校發展主任，以便教育局安排適當的支援，例如派出教育心理學家協助學校危機處理小組制訂應變計劃，並為教職員及學生提供輔導。

三、學校危機處理小組緊急會議

在蒐集有關懷疑自殺學生的資料後，學校應盡快召開學校危機處理小組會議，通知組員有關事宜，及澄清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，以免影響日後危機介入工作的成效。小組需擬定危機處理計劃、執行時間、步驟及分工等（[附件八](#)）。

危機 小組緊急會議議程

- 一、提供有關事件最新資料。
- 二、評估事件對學生、教職員、家長及社區的影響。
- 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：
 - 回應傳媒的查詢及報導並安排接見傳媒；
 - 處理警方的查詢——安排家長或老師陪同學生與警方人員面談；
 - 探訪死者的家庭；
 - 處理一般家長及外界查詢；
 - 準備宣布同學死訊的講稿：
 - 供校長向學生宣讀；
 - 供教職員回應外間查詢。
 - 支援學生
 - 向全校/部分受影響級別簡報事件；
 - 決定簡報的形式，例如由班主任向各班宣布或在禮堂集會；
 - 安排場地；
 - 安排特別班主任課；
 - 安排輔導人員接見及識別受事件困擾的學生。
 - 準備召開教職員大會。

四、聯絡支援機構

學校遇到危機事故，應立即向學校社工、教育局或駐校的教育心理學家尋求緊急支援，倘若學校估計事態嚴重，會廣泛影響校內師生，可尋求更多外援。學校社工可以動員所屬組織的其他社工。有些社會服務機構更設有心理服務，在危急時候可為學校提供額外的支援，學校最好能先向有關機構了解情況。有駐校教育心理學家服務的學校，亦應盡快聯絡該心理學家，尋求協助。

五、召開教職員大會及情緒支援

擬訂了危機處理計劃之後，校長應立即召開教職員大會，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應變計劃；並就教職員的意見對應變計劃作出適當的修訂。會議必須能落實執行的時間、步驟及分工等。學生身亡會對教師造成不同程度的情緒衝擊，故會議在落實分工後，必須預留時間讓教職員分享想法和感受，疏導他們的情緒。對於情緒受到嚴重困擾的教師，校長應安排其他教師替代他們的工作，及尋求社工或心理學家的協助，提供即時情緒輔導，並因應個別教職員的需要，考慮校外跟進輔導服務。

教職員大會議程

- 一、宣布事件及校方立場。
- 二、澄清事實，解答疑問。
- 三、修訂及落實應變計劃：
 - 討論學校危機處理小組所擬定的應變計劃；
 - 落實執行時間、步驟、分工及負責人。
- 四、準備班主任課
 - 解釋內容及重點；
 - 為有需要的老師提供支援。
- 五、穩定教職員情緒
 - 以分組形式，由社工或心理學家帶動，分享想法及感受，協助疏導情緒；
 - 識別情緒嚴重受困的教職員；
 - 會後安排跟進支援。

危機事故——教師備忘錄

- 一、在當天上課之前盡量取得所有的有關資料。
- 二、作好聆聽及支持學生的心理準備。
- 三、鼓勵學生在有需要時，要尋求協助，並告知求助的途徑及通知學生輔導服務的資料。
- 四、在任何可能的情況下，控制流言的散播。
- 五、留意任何情緒低落的學生。
- 六、列出你認為有需要交由學校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，請通知危機小組，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、盡可能出席為教職員而設的情緒支援服務。
- 十、將任何傳媒的問題交給校方發言人。
- 十一、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。
- 十二、如果受影響的學生數目龐大，可以考慮延遲測驗或考試。

六、學生支援

向學生宣布同學死亡的消息

在危機處理籌備工作完成後，學校應盡快通知學生有關事件，減少同學間散播謠言或胡亂揣測的機會。延遲通知也可能令部分學生誤會校方對事件漠不關心，加劇負面的情緒反應。

在一般情況下，最好由校長以集會的形式（如全校、全級或全班）向學生宣布有關消息，要避免運用中央廣播的形式。宣布的內容應盡量簡單直接，避免描述死亡的細節，以免產生不必要的恐懼或模仿的行為。在保持不批判態度的同時，也要避免把事情美化。校長需簡單地解釋校方正進行及準備進行的工作，然後陳述簡短的悼辭。

校長向學生宣布同學死訊講稿

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個同學身上。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。

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。希望同學可以找長輩、成年人或老師傾談，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接見有需要的同學。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下來。請大家閉上眼睛，以靜默方式表示大家對這位同學的哀悼。

特別班主任課

在校長作出宣布後，應安排學生返回課室，由班主任進行特別班主任課。

班主任對學生有一定程度的認識，亦是學生較為熟悉的成年人。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流露情緒和表達感受。同時，班主任會較容易觀察學生的反應。若負責教師需要有輔導人員協助進行班主任課，應向校方提出，以便安排。

目的

- 一、澄清事實，避免謠言散播，困擾學生。
- 二、減低事件可能帶給學生的情緒困擾。
- 三、識別有需要進一步支援及輔導的學生。
- 四、轉危為機，向學生進行生命教育，建立學生積極人生觀。

內容

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；
 - 可以問學生：「你甚麼時候知道這件事？」「從哪裡知道？」
 - 澄清失實的報導，例如報章的資料。
- 二、向學生解釋事件已交由警方調查，不適宜作出任何揣測
 - 不要找尋「自殺」的原因；
 - 「自殺」不是由單一事件所引發，背後有複雜及長遠的因素，外人不可能完全知曉；
 - 若一個人選擇結束自己的生命這個錯誤的決定，沒有人需要為他的選擇負上責任。
- 三、鼓勵學生表達對事件的感受
 - 如果學生難以用語言表達，可以請他們將自己的想法和感受寫在紙上；
 - 要接受（切忌否定）所有同學表達出來的情緒。

- 四、讓學生認識到震驚、傷心、內疚、憤怒等不安情緒是正常的反應。
- 五、觀察學生是否有激烈的情緒反應：
- 留意某些學生是否有過分憂鬱、憤怒、自責或埋怨的情緒表現；
 - 留意死者的好朋友，男/女朋友、兄弟姐妹或「敵人」對事件的反應和行為表現；
 - 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社工或輔導老師。
- 六、了解學生的支援系統，確保他們得到適當的支持
- 可以用以下提問了解學生情況：
 - 「你的家人是否知道這件事？」
 - 「他們有沒有與你傾談？」
 - 「當你情緒不安時，你會怎樣做？」
 - 「如果你有持續不安的情緒，你會與誰傾談？如何尋求協助？」
 - 告訴學生你樂意幫助他。
- 七、鼓勵學生積極面對，例如：
- 「這件事使人感到很難過，對學校和同學都是一個打擊。我們要接受事實，要有勇氣面對生命的挑戰。」
 - 「你有甚麼提議，讓我們積極面對？」
 - 「我們可以為死者的家人做些甚麼？」
 - 「你可以做些甚麼以表達你對這位同學的心意？」

老師如何處理學生的情緒反應？

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。
- 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，是正常的反應。
- 提醒：（一）人死了便不能在這世界再活一次，亦不能與自己愛護的人和物在一起，所以要珍惜生命；（二）每一個人都需要為自己的選擇負責，若當事人選擇結束自己的生命這個錯誤的決定，沒有人需要為他的選擇負上責任。

下載附件十三

回應學生可能出現的情緒反應

學生的情緒反應	老師回應
對事件本身的困惑	
• 「點解佢會自殺？」	• 避免討論自殺的方法。
• 「點解佢阿爸阿媽要同埋佢一齊死？」	• 帶出生命寶貴的訊息。
• 「係唔係無人同佢玩？」	• 否定自殺行為。
• 「佢係唔係唔開心？」	• 留意是否有學生認同自殺的行為。
• 「點解無人幫佢？」	
對死亡的困惑	
• 「點解無人幫佢？」	• 認同學生的困惑。
• 「死了會點？去了哪裡？」	• 指出人死了便不能在這世界再活一次，所以要珍惜生命。
• 「佢會唔會返來學校？」	• 留意如何表達宗教對死亡的詮釋。
• 「點解人會死？」	
• 「點解有人咁細個就要死？」	

學生的情緒反應	老師回應
無特別反應 <ul style="list-style-type: none"> • 「我都唔識佢，唔關我事！」 • 「無感覺！」 	<ul style="list-style-type: none"> • 理解部分學生可能暫時未能對突如其來的事件有所反應，亦可能由於不認識死者所以無大反應。 • 不要誤會學生無動於衷或欠缺同情心。 • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 「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！」 	<ul style="list-style-type: none"> • 認同事情的確難以置信，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 <ul style="list-style-type: none"> • 怕鬼。 • 怕類似的事情會發生在自己身上。 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 哭泣。 • 有不捨的情緒。 • 部分學生可能不想討論。 	<ul style="list-style-type: none"> • 指出傷心是正常的感覺。 • 容許表達悲傷，無需阻止學生哭泣。 • 但要留意學生是否感懷身世。 • 留意學生有否過度悲傷，需要進一步的支援及輔導。
憤 怒 <ul style="list-style-type: none"> • 埋怨死者做出這種事情。 • 埋怨其他人，如死者的父母、老師沒有阻止事件發生。 	<ul style="list-style-type: none"> • 認同憤怒的感覺。 • 無需爭拗誰要負責。 • 指出自殺是個人錯誤的決定，沒有人需要為他的決定負責。 • 鼓勵學生珍惜生命。
內 疚 <ul style="list-style-type: none"> • 「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……」 	<ul style="list-style-type: none"> • 指出面對這類事件，死者的好友和一些同學，覺得自己做得不足或不好；覺得自己要負上責任，是常見的也是正常的情緒反應。 • 欣賞他們對死者的關懷。 • 指出自殺是個人錯誤的決定，沒有人需要為他的決定負責。

學生的情緒反應	老師回應
表現不尊重 • 嬉笑、不認真。 • 表現不耐煩	• 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。 • 勿糾纏於這些學生的表現，應將注意力轉移到其他的學生身上。 • 不應容忍過分的行為，例如侮辱死者。

課後老師的回應

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

下載附件十四

特別班主任課：老師回應表

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. 主持該節班主任課時，你有沒有遇到困難？有沒有其他建議？

向有需要的師生提供進一步輔導或向外轉介

對於特別受困擾的班級，如自殺者的同班同學，則適宜有學校危機處理小組成員一同進行班主任課，有需要時可考慮把學生分成小組進行輔導，由輔導老師、社工或心理學家主持（[附件十五](#)）。對於校內其他與死者關係密切的教職員及同學，例如校隊隊友、團隊導師，也可考慮以類似方式提供協助，以免事件為他們帶來負面及長遠的心理影響。若過程中察覺某些教師或學生的困擾情況嚴重，除了即時安排社工或心理學家的輔導外，可轉介到一些適切及較長期的輔導或專科醫療服務。

七、處理傳媒採訪

危機事件發生後，要盡快主動發布消息，因為沉默並不能制止傳媒的報導。（[附件十六](#)）

懂得有效處理傳媒採訪，可以把謠言滿天飛的混亂情況扭轉為正面和健康的訊息交流。在處理傳媒時，學校適宜有以下的安排：

- 一、委任發言人——要確定每個員工都知道由誰人擔當這職務，告知員工把所有記者的問題轉介予發言人處理。
- 二、主動發布消息——危機事件發生後，應盡快主動發布消息，避免因傳媒單方面的報導而加深危機。學校必須盡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。校長可選一位思路清晰、善於詞令的發言人，答覆所有傳媒的查詢。學校亦可提供新聞稿，扼要交待事件的始末及學校的跟進工作。
- 三、訂定傳媒聚集地點及採訪時間——學校需定出記者的聚集點，地點要遠離學生和危機範圍，並安排接待人員，指導工友看守學校出入口，辨明記者身分，引領記者直達「會客室」。負責人員須指導工友、教師及學生如何應付傳媒的追訪，著他們請記者轉向發言人提出所有問題。校方亦可主動請記者不要騷擾學生。
- 四、預測記者的提問——在訪問前，學校可以向記者索取問題及其採訪焦點，以便準備答案。
- 五、給予自己空間——發言人在會見傳媒之前，需給予自己足夠時間思考如何應對記者可能提出的問題，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、尊重死者及其家人——學校應提醒教員、學生以至工友，為了尊重死者及其家人，不適宜把他們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。

學校在回應傳媒時，應該避免以下情況：

- 一、要求保密——向傳媒透露不便公開的資料，然後要求保密，是不智之舉，發言人必須假設校方所有的回應，都有可能被報導。
- 二、因受壓而披露詳情——當事件尚在調查中，別因記者施壓而提供事件的大量細節。有時候簡略的回應比詳情更為恰當，例如：「我們正在與警方緊密合作，為事件所涉及的證人錄取口供。」
- 三、說「無可奉告」——如果沒有資料提供，不宜說「無可奉告」，這樣的說法會給公眾一個不好的印象。反之，發言人可以表示：「事件正由警方調查，現階段不宜作出評論。」「我們沒有資料補充。」「每件事都有它特殊的情況，在未能獲得充分的資料之前，我們不能以一般情況來評論這次事件。」

八、家長溝通及支援

慰問死者家屬

校長或學校的代表可聯同學校社工，以及死者的班主任，前往探訪死者的家人，以表示深切的慰問及協助安排所需支援。事前校方需要留意各人的情緒是否能應付是次探訪，或會否被外界認為與事件有關，必要時可安排其他教師代表。

參加追思會和喪禮

- 學校可提供學生與死者道別的途徑，這是給事件一個終結，也是對死者的一份尊重。
- 學校應避免任何會美化死亡的活動。一些想引人注意的學生或會視死亡為引人注意的方法之一。
- 學校應避免在校內舉行大型集會。在校內舉行喪禮或在校刊致意均會美化由自殺而引致的死亡。
- 校方可安排教職員出席喪禮，有需要時為死者家人提供援手。
- 對於年紀較小的學生，到殯儀館參加喪禮未必合宜，校方可建議他們用其他的方法表示，例如送慰問卡，摺紙鶴安慰死者家屬。
- 較年長的同學若參加喪禮，必先得到家長的同意。

知會家長

校方應把危機事件知會所有學生家長，並讓他們明白學校正進行及準備進行的工作。對於情緒特別受困擾的學生，校方宜直接聯絡他們的家長，請他們加以留意子女的情況，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，讓學生帶返家中：

- 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適當措施，處理危機及保障學生及教職員的安全，強調情況已受到控制。
- 如家長為外籍人士，通告應輔以譯文。
- 家長在接到通告後，或會致電或前往學校查詢情況，校方需安排教師負責解答家長的查詢。

下載附件十七

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。全校員生深感惋惜和難過。

這位同學的死亡，可能會引起其他同學的猜測及不安，學校的「危機處理小組」及社工已於今日為貴子女提供即時的輔導，解決他們的疑慮。

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_____）。

_____小學
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

家長特別通告範本（二）

各位家長：

從新聞報導得知本校下午校兩名學生不幸於_____年_____月_____日去世，我們深感惋惜和痛心。目前校方正盡力協助同學們接受這件事實。兩位同學的去世，可能會引起同學的猜測及不安，希望各位家長能夠理解貴子弟對事件的關注，並留意他們的情緒變化。請各位家長多與子女溝通，積極聆聽及鼓勵他們說出自己的感受。如有需要，請致電校長或學生輔導教師，學校當盡量給予協助。

校長：_____謹啟
_____年_____月_____日

此外，學校可將以下的家長參考資料（附件十八），附於特別通告派發給家長。

下載附件十八

家長參考資料

範本一：如何協助子女面對創傷事故

災難或創傷事故會對孩子造成心理上的影響和壓力，而心靈的創傷更會影響日後的學習和發展。成年人可以協助孩子處理哀傷或不安的情緒。哀傷、憤怒、驚慌，都是對不幸事件的正常反應。你的子女現在最需要的是：

安全感和支持

- 給予子女更多的關注。
- 多陪伴子女，給予他們安全感。
- 子女如希望參加喪禮，須確保他們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、睡時不要將全部的電燈關掉、將房門打開。如果子女太年幼，亦可讓子女抱著心愛的布娃娃睡覺。

向你傾訴和你的聆聽

- 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。
- 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。指出自殺的徵兆不易被察覺，或意外有時很難避免。他們可以為不幸的事件難過，但他們不需為別人的選擇或行為負責。
- 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

- 不要對子女隱瞞事實。
- 盡快回復正常的生活程序和活動。

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。

範本二：家長可如何協助處理孩子的情緒—— 回應家長的問題

一、這件事情對我的孩子心理上會不會有影響？

在短期內可能會有一些影響，如缺乏安全感、覺得害怕、容易哭泣、精神緊張等，這些都是自然的反應。只要家長給予關懷、肯定和支持，多抽時間陪伴和傾談，孩子是有能力克服困難，逐漸回復正常的生活的。如家長發覺孩子一段時間後（如數星期）仍有情緒不安的跡象，應該與學生輔導老師聯絡。

二、如我的孩子表現驚慌（如做噩夢、怕黑、不敢外出等），我應該怎樣做？

研究顯示孩子應付傷害的能力較弱，所以家長須關心和聆聽他們的情緒，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）。家長應鼓勵孩子逐步說出他們心裡的感受，並給予支持、安慰及幫助（例如對孩子說：「如果你害怕獨自睡覺，我可以陪伴你。」）。家長也可以指導孩子做一些輕鬆的運動或深呼吸以舒緩情緒。

三、關於孩子對死亡的疑惑或惶恐，我應該怎樣回應？

可以對孩子說：「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，但他會得到安息。我們為同學的死傷心和難過，所以我們更要珍惜生命。」（備註：如果父母有宗教信仰，可就自己的信仰對孩子解釋死亡的意義。）

四、我的家庭正面對一些壓力，我應該怎樣做？

- 持積極的信念，明白問題是短暫的，一定有方法處理。
- 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。

五、如何聯絡校方？

如需協助，請聯絡校方_____（電話：_____）。

家長簡報會

對於一些廣泛影響學生心理及情緒的危機事件，校方可能需要舉行家長簡報會，以平息家長的疑慮。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輔導家長，並要安排足夠的輔導人員與有需要的家長單獨會面（[附件十九](#)）。

下載附件十九

家長簡報會程序

- 講述與危機事件有關的資料。
- 分享校長對事件的感受。
- 講解學校如何就危機事件作出應變。
- 說明校方將會採取的措施，以避免同類型事故再次發生。
- 講述有關自殺徵兆的資料。
- 概述「家長參考資料」的要點，強調支援子女和家長合作的重要性。
- 介紹支援機構或人員的資料。
- 以個別或小組形式接見有需要的家長。

九、危機介入工作後的檢討會議

學校應在首天的工作結束前，召開全體教職員會議，檢討當天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，並提醒教師受困擾的學生的特徵，以識別需要進一步支援的學生，並討論短期的跟進計劃，在完成以上危機處理工作後，亦需要針對危機事故與教職員討論及訂定長期跟進計劃。

下載附件二十

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。
- 二. 教職員分享處理危機的感受（附件十四）。
- 三. 教師簡報學生對事件的反應（附件十四）。
- 四. 提醒教師情緒受困擾的學生的特徵和及早識別的重要性。
- 五. 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。
- 六. 討論長期跟進計劃
 - 全校性預防自殺教育活動；
 - 關於危機處理的教師培訓需要。

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，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。

下載附件二十一

危機應變檢討問卷

請填寫本問卷，表達你對今次學校危機應變的意見，以協助我們檢討日後危機處理的方法。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. 危機的整體應變方法 意見：	1	2	3	4
2. 為學生提供的輔導安排 意見：	1	2	3	4
3. 為教職員提供的輔導安排 意見：	1	2	3	4
4. 為教職員提供的支援 意見：	1	2	3	4
5. 為家長提供的支援 意見：	1	2	3	4
6. 其他意見：				

姓名：_____

參考書目

- Brock, S. E. (1998). Helping classrooms cope with traumatic events. *Professional School Counseling*, 2, 110–116.
- Caplan, J. (1964). *Principles of preventive psychiatry*. New York: Basic Books.
- Everly, G. S., & Mitchell, J. T. (1999). *Critical incident stress management, A new era and standard of care in crisis intervention*, (2nd ed.), Ellicott, MD: Chevron.
- Everly, G. S., & Mitchell, J. T. (2000). *Critical incident stress management: Advanced group crisis interventions*. International Critical Incident Stress Foundation, Inc.
- Everly, G. S., & Mitchell, J. T. (2001). *The basic critical incident stress management course: basic group crisis intervention*. International Critical Incident Stress Foundation, Inc.
- Hull, B. (2000). Crisis Management—The question is not if, but when.... *American School & University*, 72, (pp. 68–69).
- Johnson, K. (2000). *School crisis management—A hands-on guide to training crisis response teams*. Hunter House Publishers.
- Mitchell, J. T., & Everly, G. S. (2001). *Critical Incident Stress Debriefing: An operations manual for CISD, defusing and other group crisis intervention services* (3rd ed.). Ellicott, MD: Chevron.
- Moore, A. (2000). When your school attracts the media spotlight: Tips for administrator, Part 2. *Inside School Safety*, 5, (pp. 4–6).
- Poland, S., Pitcher, G. Lazarus, P. J. (2002). Best practices in crisis intervention. In A. Thomas, & J. Grimes (Eds.), *Best practices in school psychology, Vol. IV* (pp. 1057–1080). Bethesda: National Association of School Psychologists.
- Schoenfeldt, M. (1993). *School crisis response teams: Lessening the aftermath*. Schoenfeldt & Associates.
- Schoenfeldt, M. (1999). *Picking up the pieces: Responding to school crisis*. Schoenfeldt & Associates.
- Slaikue, K. (1990). *Crisis Intervention: A handbook for practice & research*. Boston: Allyn & Bacon.

鳴謝

處理傳媒採訪部分（20 頁）參照資深傳媒人吳明林先生及吳志森先生 2001 年 11 月 27 日及 2002 年 4 月 3 日在教育局舉辦的教師工作坊內的演講內容。承蒙吳明林先生及吳志森先生同意在此刊出，謹此致謝。

附錄

學校危機處理

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、家中及工作地點聯絡號碼、固網及流動電話號碼等。

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。

事件簡單記錄

有關危機的已知事實

當事人姓名：_____

班 別：_____

事件簡述：_____

學校危機處理小組會議

日期：_____

時間：_____

地點：_____

備 註：

[illegible]

支援機構電話一覽表

機 構	姓 名	職 位	電 話 號 碼
教育局			
社會福利署			
警 署			
救護車服務			
社會服務機構			
消防處			
醫 院			

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		

學校危機處理小組成員工作檢核表

以下的工作檢核表，是根據頁 7 至頁 9 所載「學校危機處理小組成員的角色及職責」而列出的，學校可因應情況作出修改或增刪。

組長：

老師

日期：

已完成	工 作
	核實消息的真偽，如有需要，聯絡當事人的家屬及警方。
	與校長保持密切的聯繫，商討介入工作的安排。
	聯絡教育局或其他機構，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關於給予教職員的支援。
	與家長聯絡人商討關於給予家長的支援。
	統籌對傳媒的回應。
	危機過後，就危機應變計劃進行檢討。

教職員聯絡人：

老師

日期：

已完成	工 作
	備存並分發電話聯絡網及有關表格（ 附件一 、 附件二 及 附件三 ）並啟動其運作。
	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。
	在進行特別班主任課之前，安排人手支援有需要的班主任。
	準備及分發特別班主任課的材料。
	留意特別班主任課的進行，在需要時安排協助。

家長聯絡人：

老師

日期：

已完成	工 作
	聯絡當事人的家屬，並為家屬提供善後的支援。
	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：

老師

日期：

已完成	工 作
	備存社區有關資源一覽表（ 附件四 ）。
	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：

日期：

已完成	工 作
	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，並協助轉介適當跟進服務。
	協助教師進行特別班主任課。
	協助為教職員所進行的情緒輔導。
	協助為家長所提供的支援。

教育心理學家：

日期：

已完成	工 作
	對學校在評估危機事故的影響，訂定應變計劃及對外溝通各方面，提供專業意見及支援。
	為教職員進行緊急情緒支援。
	為有需要的學生及教職員提供即時的個別或小組情緒輔導，並協助學校安排適當跟進服務。
	準備老師進行特別班主任課。

其他成員：

老師

日期：

已完成	工 作
	作好適當的場地安排，並通知有關的教職員（ 附件五 ）。
	協助班主任進行特別班主任課。
	協助準備及分發特別班主任課的材料。
	熟悉所有程序及有用的資料/表格的擺放位置。在有需要時，可即時提供給其他成員。
	如有需要，協助其他組員執行職務。

自殺學童資料及初步評估事件對學校的影響

身故學生姓名：_____

性別：男/女（請刪去不適用者）

年齡：_____

班別：_____

學生編號：_____

出生日期：_____年_____月_____日

死者住址：_____

死亡日期/時間：_____

簡述事發經過：

事前發生的重要事件：

家庭背景：

學生過往在校表現：

學業方面：_____

社交方面：_____

課外活動方面：_____

是次死亡事件可能令下列學生或教職員感到特別困擾：

下列學生或教職員與死者的關係特別密切或與死者有嫌隙：

學校曾否經歷其他類似事件(例如其他學生的死亡)?

學生對今次事件的反應會否受該事件所影響？

危機 小組緊急會議議程

- 一、提供有關事件最新資料。
- 二、評估事件對學生、教職員、家長及社區的影響。
- 三、評估尋求外援或社區資源的需要。
- 四、厘定危機處理工作的規模、範圍、物件及各項工作的負責人：
 - 回應傳媒查詢及報導及安排接見傳媒；
 - 處理警方查詢——安排家長或老師陪同學生與警方人員面談；
 - 探訪死者家庭；
 - 處理一般家長及外界查詢；
 - 準備宣布同學死訊的講稿：
 - 供校長向學生宣讀；
 - 供教職員回應外間查詢。
 - 支援學生
 - 向全校/部分受影響級別簡報事件 ；
 - 決定所採取的形式，例如由班主任向各班宣布或在禮堂集會；
 - 安排場地；
 - 安排特別班主任課；
 - 安排輔導人員接見及識別受事件困擾的學生。
 - 準備召開教職員大會。

教職員大會議程

一、宣布事件及校方立場。

二、澄清事實，解答疑問。

三、修訂及落實應變計劃：

- 討論學校危機處理小組所擬定的應變計劃；
- 落實執行時間、步驟、分工及負責人。

四、準備班主任課

- 解釋內容及重點；
- 為有需要的老師提供支援。

五、穩定教職員情緒

- 以分組形式，由社工或心理學家帶動，分享想法及感受，協助疏導情緒；
- 識別情緒嚴重受困的教職員；
- 會後安排跟進支援。

危機事故——教師備忘錄

- 一、 在當天上課之前盡量取得所有的有關的資料。
- 二、 作好聆聽及支持學生的心理準備。
- 三、 鼓勵學生在有需要時，要尋求協助，並告知求助的途徑及通知學生輔導服務的資料。
- 四、 在任何可能的情況下，控制流言的散播。
- 五、 留意任何情緒低落的學生。
- 六、 列出你認為有需要交由學校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、 盡可能出席為教職員而設的情緒支援服務。
- 十、 將任何傳媒的問題交給校方發言人。
- 十一、 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。
- 十二、 如果受影響的學生數目龐大，可以考慮延遲測驗或考試。

校長向學生宣布同學死訊講稿

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個同學身上。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。

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。希望同學可以找長輩、成年人或老師傾談，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接見有需要的同學。

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下來。請大家閉上眼睛，以靜默方式表示大家對這位同學的哀悼。

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；
- 可以問學生：「你甚麼時候知道這件事？」「從哪裡知道？」
- 澄清失實的報導，例如報章的資料。

二. 向學生解釋事件已交由警方調查，不適宜作出任何揣測

- 不要找尋「自殺」的原因；
- 「自殺」不是由單一事件所引發，背後有複雜及長遠的因素，外人不可能完全知曉；
- 若一個人選擇結束自己的生命這個錯誤的決定，沒有人需要為他的選擇負上責任。

三. 鼓勵學生表達對事件的感受

- 如果學生難以用語言表達，可以請他們將自己的想法和感受寫在紙上；
- 要接受（切忌否定）所有同學表達出來的情緒。

四. 讓學生認識到震驚、傷心、內疚、憤怒等不安情緒是正常的反應。

五. 觀察學生是否有激烈的情緒反應：

- 留意某些學生是否有過分憂鬱、憤怒、自責或埋怨的情緒表現；
- 留意死者的好朋友，男/女朋友、兄弟姐妹或「敵人」對事件的反應和行為表現；
- 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社工或輔導老師。

六. 了解學生的支援系統，確保他們得到適當的支持

- 可以用以下提問了解學生情況：
 - 「你的家人是否知道這件事？」
 - 「他們有沒有與你傾談？」
 - 「當你情緒不安時，你會怎樣做？」
 - 「如果你有持續不安的情緒，你會與誰傾談？如何尋求協助？」
- 告訴學生你樂意幫助他。

七. 鼓勵學生積極面對，例如：

- 「這件事使人感到很難過，對學校和同學都是一個打擊。我們要接受事實，要有勇氣面對生命的挑戰。」
- 「你有甚麼提議，讓我們積極面對？」
- 「我們可以為死者的家人做些甚麼？」
- 「你可以做些甚麼以表達你對這位同學的心意？」
- 「你可以做些甚麼以表达你对这位同学的心意？」

回應學生可能出現的情緒反應

學生的情緒反應	老師回應
對事件本身的困惑 <ul style="list-style-type: none"> 「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？」 	<ul style="list-style-type: none"> 避免討論自殺的方法。 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。
對死亡的困惑 <ul style="list-style-type: none"> 「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？」 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 留意如何表達宗教對死亡的詮釋。
無特別反應 <ul style="list-style-type: none"> 「我都唔識佢，唔關我事！」 「無感覺！」 	<ul style="list-style-type: none"> 理解部分學生可能暫時未能對突如其來的事件有所反應，亦可能由於不認識死者所以無大反應。 不要誤會學生無動於衷或欠缺同情心。 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 <ul style="list-style-type: none"> 「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！」 	<ul style="list-style-type: none"> 認同事情的確難以置信，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 <ul style="list-style-type: none"> 怕鬼。 怕類似的事情會發生在自己身上。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 與學生一同想出紓緩的方法。

學生的情緒反應	老師回應
悲 傷 <ul style="list-style-type: none"> • 哭泣。 • 有不捨的情緒。 • 部分學生可能不想討論。 	<ul style="list-style-type: none"> • 指出傷心是正常的感覺。 • 容許表達悲傷，無需阻止學生哭泣。 • 但要留意學生是否感懷身世。 • 留意學生有否過度悲傷，需要進一步的支援及輔導。
憤 怒 <ul style="list-style-type: none"> • 埋怨死者做出這種事情。 • 埋怨其他人，如死者的父母、老師沒有阻止事件發生。 	<ul style="list-style-type: none"> • 認同憤怒的感覺。 • 無需爭拗誰要負責。 • 指出自殺是個人錯誤的決定，沒有人需要為他的決定負責。 • 鼓勵學生珍惜生命。
內 疚 <ul style="list-style-type: none"> • 「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……」 	<ul style="list-style-type: none"> • 指出面對這類事件，死者的好友和一些同學，覺得自己做得不足或不好；覺得自己要負上責任，是常見的也是正常的情緒反應。 • 欣賞他們對死者的關懷。 • 指出自殺是個人錯誤的決定，沒有人需要為他的決定負責。
表現不尊重 <ul style="list-style-type: none"> • 嬉笑、不認真。 • 表現不耐煩。 	<ul style="list-style-type: none"> • 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。 • 勿糾纏於這些學生的表現，應將注意力轉移到其他的學生身上。 • 不應容忍過分的行為，例如侮辱死者。

特別班主任課：老師回應表

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. 主持該節班主任課時，你有沒有遇到困難？有沒有其他建議？

小組輔導學生

將受事件影響的學生分成小組，由老師、社工帶領討論

一、了解/澄清事件

引導

- 你甚麼時候知道這件事？
- 從哪裡知道？

建議

- 清楚交代事件以免學生作出揣測。

二、分享感受

引導

你知道這件事後，

- 你睡得好嗎？有否發噩夢？胃口怎樣？
- 平日能否集中精神做事？
- 你有甚麼感受？
- 其他同學有甚麼反應？
- 你有沒有特別擔心某一個同學？

建議

- 鼓勵學生表達對事件的感受及紓緩他們的情緒。
- 讓學生認識到傷心、內疚、憤怒等不安的情緒都是正常的反應。
- 觀察學生有否激烈的情緒反應，例如過分憂鬱或其他反常的表現。
- 留意死者的好朋友、男/女朋友、兄弟姊妹、「敵人」對事件的反應及行為表現。
- 鼓勵學生彼此支援，有困難時可以找老師或社工等幫助。假若知道某些同學有情緒困擾，亦應該告訴老師和社工。

三、支援

引導

- 你的家人是否知道這件事？他們有沒有和你傾談？
- 當你情緒不安時，你會怎樣做？
- 如果你持續有不安的情緒，你會與誰傾談？如何尋求協助？

建議

- 識別缺乏支援的學生，以便日後跟進。

四、積極面對

引導

- 這件事使人感到很難過，對學校和同學都是一個打擊，但我們要接受事實。你有甚麼提議，讓我們積極面對？
- 你可以做些甚麼去表達你對這位同學的心意？

新聞稿範本

XXX 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。現在事件交由警方進行調查，我們不宜在這階段作任何的揣測或發表意見。

本校「危機處理小組」的教師已透過今天的早會，將這次不幸事件通知全體學生。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

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。全校員生深感惋惜和難過。

這位同學的死亡，可能會引起其他同學的猜測及不安，學校的「危機處理小組」及社工已於今日為 貴子女提供即時的輔導，解決他們的疑慮。

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_____)。

_____小學

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

家長特別通告範本（二）

各位家長：

本校一名學生不幸於_____年_____月_____日去世，我們深感惋惜和痛心。同學的離世，可能會令到其他同學感到難過和不安。本校的「危機處理小組」正聯同學校社工為有需要的同學提供支援和輔導。

我們期望家長能夠特別留意 貴子弟因事件而產生的情緒變化和憂慮，並多與子女溝通，積極聆聽及鼓勵他們說出自己的感受。如有需要，請致電校長或學生輔導教師，學校當盡量給予協助。

校長：_____謹啟

_____年_____月_____日

家長參考資料

範本一：如何協助子女面對創傷事故

災難或創傷事故會對孩子造成心理上的影響和壓力，而心靈的創傷更會影響日後的學習和發展。成年人可以協助孩子處理哀傷或不安的情緒。哀傷、憤怒、驚慌，都是對不幸事件的正常反應。你的子女現在最需要的是：

安全感和支持

- 給予子女更多的關注。
- 多陪伴子女，給予他們安全感。
- 子女如希望參加喪禮，須確保他們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、睡時不要將全部的電燈關掉、將房門打開。如果子女太年幼，亦可讓子女抱著心愛的布娃娃睡覺。

向你傾訴和你的聆聽

- 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。
- 鼓勵子女說出心裏的感受，耐心聆聽他們的傾訴，然後加以安慰。不要急於給予意見。
- 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。指出自殺的徵兆不易被察覺，或意外有時很難避免。他們可以為不幸的事件難過，但他們不需為別人的選擇或行為負責。
- 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

- 不要對子女隱瞞事實。
- 儘快回復正常的生活程式和活動。

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。

範本二：家長可如何協助處理孩子的情緒—— 回應家長的問題

一、 這件事情對我的孩子心理上會不會有影響？

在短期內可能會有一些影響，如缺乏安全感、覺得害怕、容易哭泣、精神緊張等，這些都是自然的反應。只要家長給予關懷、肯定和支持，多抽時間陪伴和傾談，孩子是有能力克服困難，逐漸回復正常的生活的。如家長發覺孩子一段時間後（如數星期）仍有情緒不安的跡象，應該與學生輔導老師聯絡。

二、 如我的孩子表現驚慌（如做噩夢、怕黑、不敢外出等），我應該怎樣做？

研究顯示孩子應付傷害的能力較弱，所以家長須關心和聆聽他們的情緒，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）。家長應鼓勵孩子逐步說出他們心裡的感受，並給予支持、安慰及幫助（例如對孩子說：「如果你害怕獨自睡覺，我可以陪伴你。」）。家長也可以指導孩子做一些輕鬆的運動或深呼吸以舒緩情緒。

三、 關於孩子對死亡的疑惑或惶恐，我應該怎樣回應？

可以對孩子說：「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，但他會得到安息。我們為同學的死傷心和難過，所以我們更要珍惜生命。」

（備註：如果父母有宗教信仰，可就自己的信仰對孩子解釋死亡的意義。）

四、 我的家庭正面對一些壓力，我應該怎樣做？

- 持積極的信念，明白問題是短暫的，一定有方法處理。
- 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。

五、 如何聯絡校方？

如需協助，請聯絡校方_____（電話：_____）。

家長簡報會程序

- 講述與危機事件有關的資料。
- 分享校長對事件的感受。
- 講解學校如何就危機事件作出應變。
- 說明校方將會採取的措施，以避免同類型事故再次發生。
- 講述有關自殺徵兆的資料。
- 概述「家長參考資料」的要點，強調支援子女和家長合作的重要性。
- 介紹支援機構或人員的資料。
- 以個別或小組形式接見有需要的家長。

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。

二、教職員分享處理危機的感受（[附件十四](#)）。

三、教師簡報學生對事件的反應（[附件十四](#)）。

四、提醒教師情緒受困擾的學生的特徵和及早識別的重要性。

五、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。

六、討論長期跟進計劃

- 全校性預防自殺教育活動；
- 關於危機處理的教師培訓需要。

危機應變檢討問卷

請填寫本問卷，表達你對今次學校危機應變的意見，以協助我們檢討日後危機處理的方法。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. 危機的整體應變方法	1	2	3	4
意見：				
2. 為學生提供的輔導安排	1	2	3	4
意見：				
3. 為教職員提供的輔導安排	1	2	3	4
意見：				
4. 為教職員提供的支援	1	2	3	4
意見：				
5. 為家長提供的支援	1	2	3	4
意見：				
6. 其他意見：				

姓名：_____