

臺北市校園危機守門員實務手冊

目 錄

校園危機預防的概念.....	4
第一章 校園危機處理小組的建置.....	5
第一節 危機處置基本概念.....	5
第二節 校園危機處置小組的設置.....	6
第三節 校園危機處理標準化流程簡介.....	8
第四節 危機事件處理小組會議.....	9
第五節 24 小時通報系統的建立.....	11
第二章 校園危機的三級預防.....	12
(一) 初級預防	
校園危機宣導及教育訓練課程規劃.....	12
(二) 次級預防	
第一節 早期介入--篩選量表簡介與篩選後的處置.....	12
第二節 篩檢量表說明.....	14
(三) 三級預防	
第一節 減壓團體簡介.....	15
第二節 參與危機事件當事人的告別式.....	21
第三節 校園危機自殺未遂當事人的處置.....	22
第四節 高危險群師生的處置與輔導.....	22
第三章 校園危機實務演練與社區資源介紹.....	24
第一節 校園危機事件發生實際案例說明.....	24
第二節 臺北市社區心理衛生服務資源網絡介紹.....	25
附錄	
附錄 1 校園危機防治檢核表.....	31
附錄 2 校園危機處置小組組織圖.....	32
附錄 3 校園危機處置標準化作業流程.....	33
附錄 4 心情溫度計簡式健康量表(BSRS)施測標準說明.....	34
附錄 5 重大事件衝擊量表施測標準說明.....	36
附錄 5 危機處置信函範例.....	38

關於這本手冊

本手冊由臺北市政府衛生局「社區心理衛生中心」彙編，內容參考教育部「校園自傷防治手冊」，並整合近年來出勤校園危機事件處遇經驗，強調操作及實務教學。手冊中內含校園危機防治的概念、危機處理小組的建置及運作實務、三級預防的處置原則與社區資源介紹，另外附加了減壓團體教學光碟片等教材，盼能協助每位課程結訓者發揮校園危機守門員功能。

我們以「校園為主」的概念來看校園危機防治，第一章焦點在於協助校園危機守門員了解校園危機處置的基本概念，及校園危機處理團隊建置與啟動的流程；第二章著重校園危機的三級預防(預防處置、危機處置、事後處置)，第三章則安排臺北市社區心理衛生中心近年來校園危機案件的經典案例，供學員們於課程中進行實務演練。並彙整臺北市社區心理衛生相關服務資源網絡，讓各校守門員除了瞭解危機預防的專業知識外，更能熟悉危機處理團隊操作實務，以便在校園危機發生時，適時擔任第一線守門員的重要工作。

本手冊的特色是：

- (一) 以校園危機守門員的第一線實務工作為教學重點，強調「校園危機處理團隊」的建置操作，並將內容歸納成流程圖，提供學校在短時間內能迅速瞭解本手冊之重點內容及工作要則。
- (二) 本手冊所提供之危機減壓團體示範 DVD，係臺北市社區心理衛生中心整合其危機處理團隊實務經驗，所精心拍攝，希望使各學校能藉由影音學習增進減壓團體的帶領知能。
- (三) 本手冊提供半開大小「校園危機處置小組組織圖」及「校園危機處置標準作業流程圖」海報乙份，該圖設計為可用白板筆重複書寫之組織架構圖，以便利學校可於校園危機事件發生時，快速明確地架構校內的校園危機處理團隊，並說明各任務編組的分工內容，且可重複修改及使用。

校園危機預防的概念

面對無法預期的校園危機事件，師長或家長常心生焦慮，不知道如何預防，也不知道該如何處理。

一般校園危機的類型主要分為“自殺”（包含嚴重自傷事件）、“暴力事件”（性騷擾、性侵害、仇殺、綁架等）及“其他意外”（墜樓、溺水、車禍、工殤等），每種校園危機可能因為法令、環境或是對象的不同而有些有處理上的差異，但危機處理與後續輔導的原則大體相同。校園危機預防工作，不僅是學校內部的工作，同時更需要結合家庭、社區、醫療等資源，進行合作與整合，才能在第一時間點將傷害降至最低，以期確實預防校園危機事件的發生與擴大。同時，協助校園師生發展個人的調適能力，也是預防工作的重要的一環。

在此簡單介紹「校園危機三級預防」的主要內涵，包括：

- 一級預防：強調政策性、環境性、教育性、互動性的全面預防，建立「校園危機處理小組」的架構，改善校園環境安全、擬定校園危機預防措施、推廣校園危機防治宣導及教育訓練，主要目的在於確立哪些是危險因素（環境安全因素、壓力事件、情緒、家庭衝突等）與保護因素（支持系統、教育等），以提升保護因素，並降低危險因素。
- 二級預防：篩選出校園危機事件高危險族群，提供心理輔導、資源協助等，落實早期發現早期介入的概念，以避免校園危機事件的發生。
- 三級預防：校園危機事件發生時，依據其類型動員團隊，處理相關後續事件，主要目的在於避免衝擊擴大，降低事件的負面影響，將危機轉化為轉機。

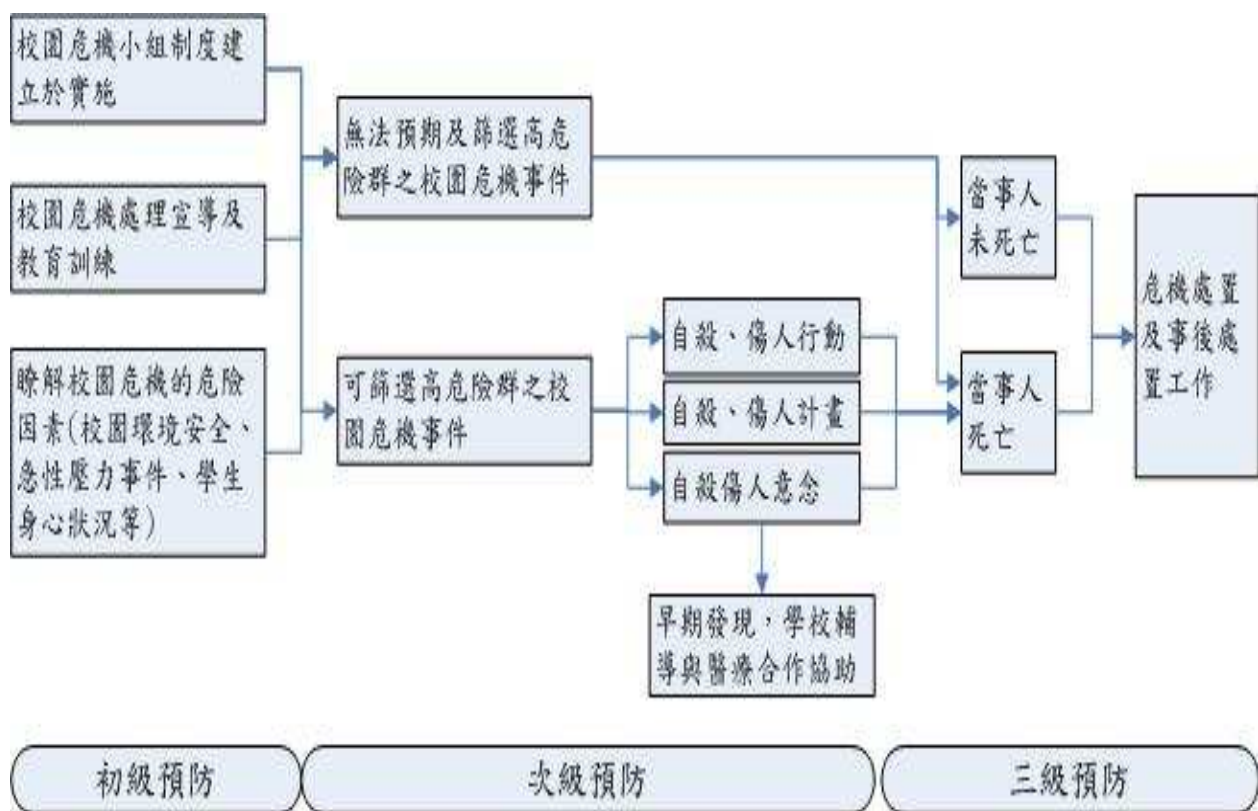


圖 A 校園危機三級預防的模式(本圖表修改自教育部自傷防治手冊)

第一章 校園危機處理小組的建置

首先，對於校園危機事件預防策略，學校需要有三級預防的概念，在校園危機發生前，必須先做好一級預防與二級預防工作，以落實系統中「預防勝於治療」之概念。初級預防的處理包括：設置危機處理小組、擬定處理架構、落實演練並反覆修正，找出學校執行時可能的錯誤，以達到最佳符合各校的操作流程。而初級預防概念另一個重要的目標，就是提升學校及師生的保護因子。因此，學校人員需要建構該校的社區資源網絡，建立暢通的溝通管道，同時鼓勵學校人員加強校園安全議題、意外災害處理和心理衛生教育之課程，繼續教育有關自殺防治預防、危機處置之相關知識，以提升校園師生之危機處理相關知能。

第一節 校園危機處置的基本概念

危機是指個人面對無法逃避之狀況，但又無法用過去慣用的方式解決問題時，所產生的一種混亂狀態；在這當下，個人會經歷一段身心不平衡的時期。

校園危機可能帶來傷亡，同時，又因意外事件很少發生，每個狀況都相當獨特，每次要處理的方式不盡相同，因此，會引起大家產生強烈的情緒、行為、認知反應。危機事故可說是檢視學校危機處理體系的機會，它可能是一個強而有力

的校譽殺手，也可能是校園成長轉變的機會與動力。

校園危機事件發生，其衝擊通常是暫時性的。即使人們沒有接受外部的介入或協助，通常在『4~8週』之內，多數人的危機狀況會結束。校園危機事件過後，對涉及事件相關人員可能會產生三種不同的結果（如圖 2-1 所示）：

- （一）恢復到危機前（pre-crisis）的狀況：回到往常的生活功能。
- （二）不僅恢復，還有所成長：有所領悟，並學會新的因應技巧。
- （三）退縮、不再嘗試解決問題：生活功能減低，失去以往的能力，可能出現精神疾病。

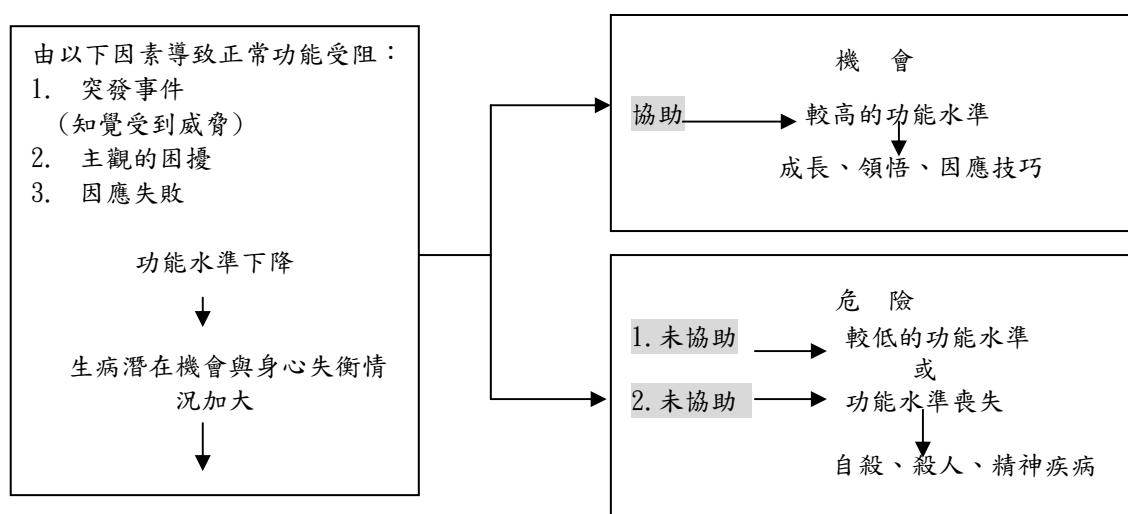


圖 1-1 危機事件導致身心之發展歷程(本圖表修改自教育部自傷防治手冊)

因此，校園危機處置的目的就是要將「危機化為轉機」，使涉及事件的相關人員經歷這些不幸事件，在其中也能有成長的機會。

危機處置（crisis intervention）是一個有時限性的介入方式，在許多方面是『不同於一般諮商模式』。危機處置最重要的目的在於促進個人或團體回復到危機發生前的正常功能狀態，渡過危機帶來的混亂時期，縮小負面的影響程度（如：情緒創傷、創傷後壓力或身體傷害），並且加大成長的可能性（如：學到新的因應技巧、新的人生觀或是增加生活的選擇）。

危機處置是一個過程，往往需要專業心理人員的介入，藉由提升當事人的因應技巧，協助當事人發展處理問題的能力，企圖恢復個人的生活功能。在介入的過程中，專業心理人員需要注意危機處置不同於心理諮商或心理治療；危機處置的焦點是放在『評估與篩選』上，同時將目標放在「重新框架」（reframing）當事人面對危機的因應能力，完全接納當事人的反應。

由於危機處置有時效性，因此專業心理人員需要即時介入（一般危機當事人重新建立心理平衡感的時間約為『4~8週』），及早評估需要進一步協助的當事人，並建議他們接受心理諮商，協助他們處理事件引發的創傷經驗。

事實上，沒有一個危機處置人員與生俱來就會處理危機，而是透過不斷的準備再準備，才能應對緊急狀況。危機處置人員在過程中需要有堅定不移的信念，永遠樂觀的態度，如：「問題總是可以解決的」這樣的信念會產生影響力，也使其他工作人員相信問題一定可以解決。更重要的是，要學會接受工作過程中難免會犯錯的可能性；尤其，危機處置人員在每次進入現場時，容許自己即便有擔心與害怕都是正常的，因為勇者是可以保有真實的感受去面對、處理、克服眼前的問題。當然，危機處置是一個團隊的工作，需要集眾人智慧，截長補短，每個人都扮演很重要的角色，相互溝通，能夠一起進行危機處置，永遠是最重要的不二原則。(本節引自「危機處置之理論與實務：以第一現場相關處置為例」(陳嘉鳳 1、周才忠 2、賴念華 3、錢靜怡 4、利美萱 5))

第二節 校園危機處置小組的設置

第一步驟即是建置各校的「校園危機處置小組」，其設置辦法可參照如下：

校園危機處置小組設置目的，是爲了增進全校師生對校園危機事件應變能力，能迅速有效的進行妥善處理，以維護校園安寧和諧，保障師生安全與尊嚴，並增進學校與社會之溝通合作。此設置需依據各校校務計畫辦理。

一、實施內容：

(一) 組織：本小組得設召集人、總幹事及發言人各 1 名，並依事件處理任務編制設置 8 個工作小組，各組設組長 1 名，組員若干名。其遴選與職掌的內容如下：

1. 召集人：由學校校長擔任之。

- 負責事件處理總指揮。
- 召開緊急處理會議。
- 指定人員對外發言。

2. 總幹事：由具備評估事件嚴重程度及能靈活掌握小組運作者擔任之。

- 襄理一切小組事務。
- 依事件類型及大小決定啓動相關組員以進行事件之處理。

3. 發言人：由校長指定適當人員擔任之。

- 負責事件處理對外發言之單一窗口。
- 視需要發佈新聞稿。

4. 工作小組：

(1) 安全組：建議由學校訓導處與總務處相關人員擔任之。

- 負責事件現場與善後之各項安全工作。

- (2) 輔導組：建議由學校輔導人員擔任之。
 - 篩選與評估需要接受輔導之相關人士，並協助其危機處置相關資源的轉介與運用。
 - 進入事發現場，協同處理校園危機事件當事人，並陪伴家屬。
 - 協助處理班級現場，宣告事實。
 - 進行減壓團體（debriefing）。
- (3) 醫療組：建議由衛生組及醫護人員擔任之。
 - 負責緊急救護處理。
 - 協助相關醫療處置事宜。
- (4) 課務組：建議由教務人員擔任之。
 - 負責因事件之發生，相關課務調整之處理。
- (5) 總務組：建議由學校總務人員擔任之。
 - 負責學校內外之聯絡及相關之總務工作。
 - 負責隔離現場。
 - 提供事件處理所需之各項支援（如器材、用品等）。
- (6) 法律組：建議由學校人事人員並聘請法律顧問擔任之。
 - 負責學校內外有關事務之申訴、仲裁、救助、賠償等協調工作。
 - 提供相關法律問題諮詢。
- (7) 資料組：建議由輔導室資料組與學校文書組人員擔任之。
 - 負責事件資料之記錄與彙整。
 - 呈報事件處理報告。
 - 處理相關各項通報事宜。
- (8) 社區資源組：包括家長會、社區心理衛生中心、醫院、警察局、其他相關社區機構。
 - 提供直接、間接服務與相關協助及諮詢。

第三節 校園危機處理標準化流程簡介

「校園危機處置小組」建置後，爲了落實各個小組之編制與職責，需於平時進行實務操作之模擬演練，以防校園危機事件發生時，雖處在緊急且備感壓力的時刻，但仍可依照標準步驟即刻啓動校園各組工作人員，並各司其職。

校園危機事件一旦發生，會帶出許多突發狀況，參與成員要有足夠的默契以「團隊方式」來進行任務，發揮「校園危機處置小組」跨處室的合作目標，以達到危機處置之時效性。所以，在事件發生前，校園需進行實務演練，以達團隊默契、熟練標準化操作步驟。

有關實務演練，建議各校依照該校的特質、情境設計校園危機事件的發生，並確實動員所有工作人員實際演練事件處理的步驟，與各組的處置機制。

確實的模擬演練，可以達到幾個目的：

- (一) 透過模擬演練，讓各組工作人員親身感受校園危機發生的過程，從中探討其應對處置方法，增加危機意識並強化每個人的學習經驗。
- (二) 透過模擬演練，協助工作人員熟悉危機處置中的工作角色，同時可以增進各組工作人員的合作性，以共同面對與處置校園危機事件。
- (三) 透過實際演練，各組工作人員可提出危機處置上的質疑或缺失，經實際行動結果來討論、澄清及分享工作流程，有助工作人員達到共識，並藉此可以按照校園特色，修訂與建置出該校危機處置的標準化作業流程。

「校園危機處置小組」於模擬演練中的注意事項包括：

一、建立聯絡網的傳遞順序

各校依照「校園危機處置小組」的組織編制，建構屬於該校的聯絡網。各組人員必須清楚知道聯絡的順序，如：組員接獲消息直接向該組長呈報，組長繼續將消息呈報總幹事；總幹事需負責下達執行指令予組長，組長再聯絡相關組員執行任務，以樹狀連結的方式，彼此做「雙向的」訊息流通。

二、傳達內容言簡意賅

緊急事件發生時，通報內容必須簡單扼要，重要的訊息不能遺漏，必要時，可以統一簡短文字說明發放給工作小組人員，以免因緊張而口誤而造成困擾。傳達內容可包括：事件發生時間、地點、危機事件當事人的簡短客觀基本資料、危機狀況、危急程度、接受什麼樣的緊急處置，以及交辦的任務重點等。透過實務演練，藉此瞭解或修正每個人的訊息傳遞模式，以確認每個人在內容傳遞的過程中，不會遺漏或曲解重要訊息。

三、落實實務演練

僅是「紙上作業」的狀況，是校園危機處置的最大敗筆，建議校方必須確實模擬演練，並就模擬真實情境發生的狀況進行處理，工作人員也務必實際體驗其工作任務。模擬演練的執行流程至少包括：

- (一) 校園危機處置小組的啟動及會議流程。
- (二) 工作小組人員實際進入現場模擬操作，並進行檢討。
- (三) 減壓（debriefing）團體之實際操作與演練。

模擬演練可以評估工作人員對危機事件具備的知識及處理能力，並確認是否需調整其職位及任務，討論各組處置流程的優缺點。最後，試圖建構屬於該校的處置標準化作業流程。建議各校每學期至少能演練一次。

每次演練結束，工作人員召開檢討會議，可依據檢討結果執行：

- (一) 修訂校園危機處置事件之操作程序，並依照事件性質決定啟動之機制，各校可以依照不同事件大小建置其標準化處置流程。
- (二) 瞭解小組中工作人員之特質，依照其適配性，對小組人員進行重新編制或要求專業進修。

第四節 校園危機事件處理小組會議

校園危機事件危機處置小組會議由召集人主持，由總幹事負責調度人員召開，依照不同的事件需求，啟動不同的小組成員，負責制定危機處置的策略與方向。

一、校園危機處置小組會議重要事項

- (一) 開始會議之前，要先：判讀危機事件的強度與本質、確認學生與員工的情緒需求、辨識出高危險群、聯繫家長等。
- (二) 召開緊急會議。
- (三) 各組依照會議規劃行動。
- (四) 每日狀況回報。
- (五) 安排一個教職員支持空間，給予受到影響的教職員或工作人員一個喘息的空間。
- (六) 對家長提供資訊與親職輔導。
- (七) 不在大型集會或者播音系統公布訊息，在員工、學生、家長的個人小型非正式集會中發佈，一定要坦率直接。
- (八) 全天跟隨校園危機事件當事人班級，使他們有討論或接受諮商的機會學生支持網絡的建立。
- (九) 在學校安排諮商室，提供個人及團體諮商。
- (十) 對媒體及家長強調的重點為：不責備任何人、會隨時隨地提供幫助。
- (十一) 在每日下班前，要開一次會議，內容包括：通知學校人員校園危機事件的事實，並公布當天的計畫；選定成員之一，成為電話總機，負責應對來自各方的來電；最後，所有工作人員簡報自我身心狀態。
- (十二) 對全體學生的正式公告：在公告前成員需要與家長討論，哪些他們想公布的內容。
- (十三) 若總幹事判斷有需要，可邀請法律組與社資源組進入會議，提供專業上的協助及諮詢。
- (十四) 進行緊急流程需要詢問下列問題：
 1. 如何確認出危機事件中的所有相關人員？

2. 如何、何時公布校園危機事件的相關訊息？
3. 哪一名成要員要去與媒體應對？
4. 哪些訊息是我們想散佈的，探討哪些是家庭的顧忌，以及學校允許的內容？
5. 如果校園危機出現罹難者，要如何組織與進行罹難者的紀念活動？

二、資料組

在進行會議時，資料組除了蒐集當事人相關資料，以提供輔導組進行相關輔導事宜，同時必須擔任會議記錄，將相關決議與文件進行紀錄與歸檔，必要時準備新聞稿交於發言人，以決定發言之內容，同時也留作未來行政呈報之用。另外，處理各項通報事宜。

三、發言人

發言人由召集人任命，收集完整的資料，統一對外發言，不可立場不一、前後矛盾。發言人的條件包含：

- (一) 要頭腦清楚
- (二) 口齒清晰
- (三) 外表穩重可靠、有人緣

發言人的工作重點包含下列幾點：

- (一) 與召集人或總幹事討論，配合每天進行的校園危機事件處理工作報告，與各小組的危機處置工作狀況，統整相關訊息，撰寫發言稿，作為發言的依據。
- (二) 而發言人是與媒體直接互動的人，必須尊重媒體新聞要求與截稿壓力，媒體採訪時不要採取敵對的態度，要以禮相待。
- (三) 不要刻意隱瞞負面消息，要把事件背景與處理策略主動說明清楚。若不主動說明，媒體一定到處挖新聞，校園便無法迅速恢復平靜。

四、工作人員減壓團體

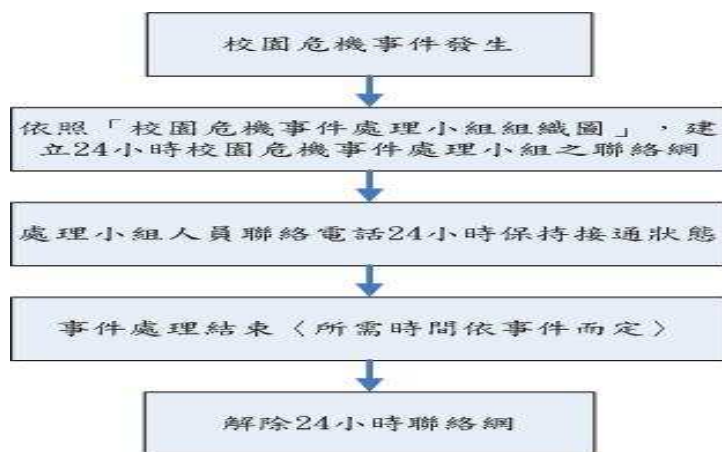
團隊工作過程中，彼此的忍受度會變小、耐心變少，因此，在此危機處理期的過程中，團隊工作成員要保有最高的彈性，瞭解自己的限制，隨時可以請求協助，合作過程中時時提醒自己「只有讚美與鼓勵，沒有抱怨」共同合作走過此階段。

減壓團體的帶領原則與流程，與班級減壓團體類似，請參閱本手冊第二章第三節及教學 DVD（見第 42 頁）。

第五節 24 小時通報系統的建立

本 24 小時通報系統便是校園危機處理小組的緊急聯絡網。建置聯絡網的重點包含：

- (一) 連絡網必須 24 小時暢通，以防緊急狀況的發生，應對該緊急狀況。
- (二) 以類似聯絡樹的方式，由上而下或有下而上彼此傳遞訊息。
- (三) 各校可依照其特殊情況，發展自我的緊急聯絡網。
- (四) 必須等待事件的危急程度降低後，依照總幹事之判斷，才可以解除 24 小時緊急聯絡網。
- (五) 緊急聯絡網必須在預防階段時，於演練中加以練習，以確認連絡間的暢通以及訊息內容的正確性。



(本圖表修改自教育部自傷防治手冊)

第二章 校園危機的三級預防

危機事件是校園的突發事件，往往導致校園危機。這時已經進入三級預防的階段。三級預防包括：突發事件發生的危機處置與事後處置部分

(一)初級預防

第一節 校園危機防治宣導及教育訓練課程規劃

1. 校園危機防治處理相關知能研習

校園危機防治處理相關知能研習，可提供下列幾項專業知能：

- A. 校園危機基本相關概念
- B. 校園危機高危險群師生之辨識方式
- C. 校園危機處置之專業輔導技能
- D. 該校校園危機處置流程、單位之介紹

2. 校園安全教育實施重點

學校於平時實施校園安全教育相關課程之傳授，例如：

1. 校園安全環境：教育學校師生瞭解校園安全環境(硬體設施)，正確使用與維護方式，避免校園安全事件發生導致校園危機。
2. 緊急救護課程：教育師生學習生命急救相關課程，除使其具備簡易的急救常識及技能，以期能在校園危機事件發生生命緊急危難時能提供緊急協助。

3. 心理衛生教育的實施重點

學校於平時實施生命教育相關課程之傳授，例如：

- 1.情緒管理教育課程。
- 2.壓力調適教育課程。
- 3.人際關係教育課程。
- 4.社會支持網絡教育。
- 5.憂鬱症、自殺防治及生命教育課程

(二)次級預防

第一節 早期介入—篩選量表簡介及篩選後的處置

雖然部分校園危機事件屬於意外災害或人為意外所造成之無法預測的校園危機事件，例如天災死亡、溺水事件。但絕大多數的校園意外事件仍可藉由預防工作降低校園危機事件發生的機率。爰此，校園危機事件高危險群的篩選仍是校園危機二級預防很重要的工作。二級預防強調「早期發現，早期治療」，避免出現嚴重的後果。各級學校需落實預防篩選制度，篩選出哪些人屬於高危險群，早期介入。此時，學校各處室有其責任一起協助尋找出校園高危險族群。校長需要積極推廣進行篩選工作，整合校園各處資源；教務處協助輔導中心及導師進行高危險群篩選，總務處重新評估校園是否存有造成危險的環境，並加以改善；衛生保健組與輔導中心篩選學生，並針對高危險群擬定輔導方案，建檔追蹤其身心狀況。高危險群的對象包括：學生、老師、校園行政人員。

本手冊將於本章第二節提供心情溫度計量表供學校針對上述人員進行篩檢，以瞭解學校師生的身心狀況，並針對高危險群提供相關協助

二級預防的處理流程如下：

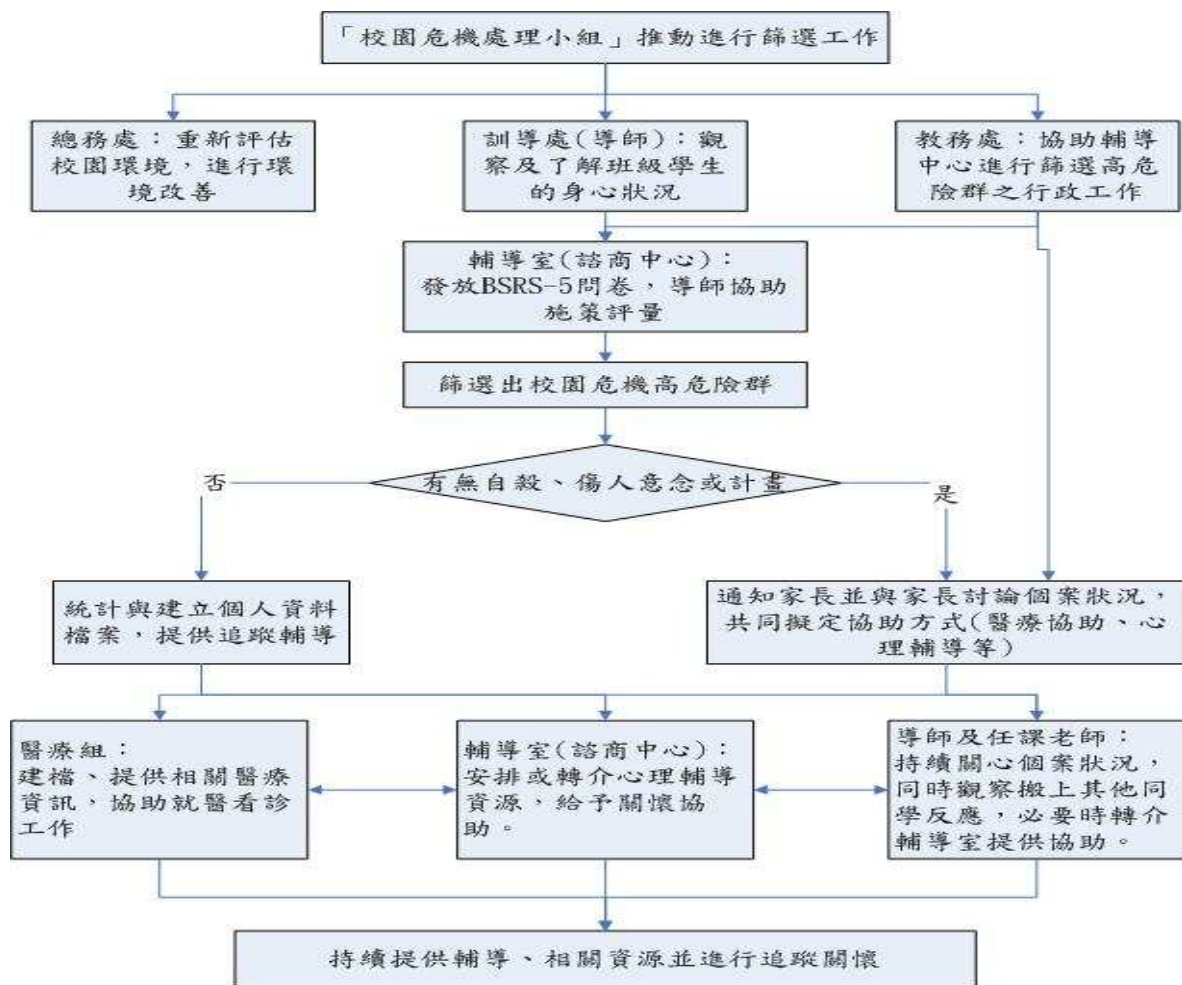


圖 2-1 二級預防處理流程圖(本圖表參考修改自教育部自傷防治手冊)

第二節 篩檢量表使用說明

心情溫度計簡式健康量表(BSRS-5)

*心情溫度計使用說明

首先要提醒您的是，「心情溫度計」是個瞭解一般心情狀態的心理量表，並不是用來判斷學生是否生病的工具。它可以用來提醒學生多關心自己，也協助老師注意學生最近心情的變化。

*心情溫度計量表範例

親愛的同學：

忙碌的學生生活，難免會有許多課業或生活的壓力，情緒會有起伏變化也是無法避免的正常現象；要維護自己的健康，經常檢視自己的情緒與其變動情形，則是掌控個人情緒的健康行為。

「心情 DIY 健康 HIGH 起來」！你想知道最近自己的心情是高興還是難過呢？你想進一步關心自己最近這個星期心情起伏的變化情形嗎？為了促進你的身心健康，臺北市政府衛生局特別設計了一個「心情溫度計」，歡迎您與親友一起來關心自己的心理健康！

臺北有愛，健康最 High 臺北市政府衛生局社區心理衛生中心 關心你

<心情溫度計>

「心情溫度計」是用五個簡單題目幫助你讓您隨時掌握自己心理狀態的小工具，這個「心情溫度計」不是用來判斷你是否生病的工具，只是一個用來提醒 you 多關心自己，關照自己的情緒，注意自己最近心情變化情形的好幫手。

現在，請你仔細回想一下，**最近一星期中(包括今天)**，以下五個問題使您感到困擾或苦惱的程度，填寫一個您認為最能代表您感覺的答案。

身心適應狀況	完全沒有	輕微	中等程度	厲害	非常厲害
1. 感覺緊張不安	0	1	2	3	4
2. 覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4
3. 感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4
4. 覺得比不上別人	0	1	2	3	4
5. 睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4

※心情溫度計的分數：(請務必填寫，謝謝！)

題號	1	2	3	4	5	總分
分數						

*心情溫度計量錶計分結果與解釋

A. 小於 6 分：一般正常範圍

OK！您的身心健康狀況不錯，繼續維持。並多與他人分享您處理壓力的心得！

B. 6-9 分：輕度

請注意！您可能要注意自己的情緒狀況，請注意放鬆心情。

C. 10-14 分：中度

您目前狀況可能有情緒困擾，建議您找心理衛生專業人士談一談。

D. 15 分以上：嚴重

您的身心狀況可能需要醫療專業的協助，請找專業醫師協助處理。

2-2 意外事件衝擊量表(三級預防用量表，建議於案件發生後使用)

*意外事件衝擊量表之題本說明：

1. 本量表為 Horowitz 於 1979 年編製並建立良好信度效度，可對同一受試者持續比較，或同一事件不同母體的比較。(Psychosomatic Medicine Vol. 41, No. 3:209-218, 1979)

2. 根據 Horowitz 的臨床經驗及相關文獻，不論案主的個性特質如何不同在他們身上均會發現常見的意識經驗，主要為兩大類：侵入和逃避的反應內容。本量表主要在測量經歷重大事件後的主觀衝擊經驗的目前程度，指示語為回憶『前一週』的經驗，回憶時間過長會有所遺漏，太短則經驗有限。
3. 最早的版本要受測者指出相關經驗的頻率及強度，結果發現非常類似因此不需重複。因為受測者對頻率的回憶較正確，因此正式版本只需回答頻率即可。
4. 中文版由兩位英文流利的專業人員以英翻中，再由中翻英確認後，分別用於各類災難中，相當敏感且再測信度良好。

*計分說明：

1. 每題以頻率計算依次得分為：0，1，3，5 分，全部 15 題的滿分為 75 分。
2. 第 1，4，5，6，10，11，14 題為侵入（intrusion）的反應內容，第 2，3，7，8，9，12，13，15 題屬於逃避（avoidance）的反應內容。創傷組的平均數為 39.5(SD=17.2)，其中侵入反應的平均數為 21.4(SD=9.6)，逃避反應的平均數為 18.2(SD=10.8)，對照組中男性的平均數為 6.9(SD=6.8)，女性為 12.7(SD=10.8)。因此得分 24-34 屬準創傷反應，得分 35 以上就達顯著創傷反應。

(三)三級預防

校園危機的事後處置階段，需掌握時效進行減壓團體，依照各校師生狀態，專業心理人員可選擇進行語言式或非語言式之減壓方案。由於危機事件會帶給人們有較為強烈的情緒反應，我們建議進行減壓團體之工作人員，能先行接受相關訓練、見習後，再進入帶領團體，以免造成二度傷害。有關減壓團體的簡介與方案，分別敘述如下：（減壓團體帶領實務請參閱教學 DVD）

第一節 減壓團體（debriefing）簡介

減壓團體可以對當事人的同校師生，以及危機事件處理人員施行，以降低他們受到事件的創傷性衝擊、減少耗竭，同時，可以透過此團體的篩選，找出需要進一步協助的人。

一、語言式的減壓團體

(一) 目的

「減壓團體」是創傷事件發生後的危機輔導(早期心理介入)形式之一，並不是諮商或心理治療，目的是幫助成員處理創傷事件的衝擊。主持人藉機引導成員面對和調適危機，並提供機會教育，其主要目標有：

1. 讓成員有機會抒發想法與情緒，同時聆聽別人對此事件出現的反應與症狀。
2. 在過程中，主持人以「正常化」(normalize)的態度和技巧，來協助成員接納並理解自己的反應，發展出平常心。
3. 認識「創傷後壓力疾患」(Posttraumatic Stress Disorder, 簡稱 PTSD)的風險。
4. 篩選出需要進一步諮商或協助的危機當事人。

(二) 結構

1. 進行時機：校園危機事件發生後的 1-7 天內，72 小時內尤佳。
2. 進行方式：有標準程序，結構性的小團體。
3. 進行場地：以不受干擾、有桌椅、並備有白板之會議室為宜。
4. 時間：1.5~3 小時。
5. 人數：每個團體人數 3-12 人。

(三) 步驟

「A&C 模式」參考了美國紅十字會 (ARC) 和「危機事件壓力管理」(CISM, Critical Incident Stress Management) 兩種國際知名的 debriefing 模式，並且在台灣施行了數年之後，因應國情略做修改，發展出以下 6+1 的標準程序。

1. 開宗明義：主持人介紹團體宗旨和進行流程，並邀請成員輪流自我介紹，了解與意外當事人的親疏遠近。主要目標是建立結構 (STRUCTURING)。
2. 還原現場：引導成員回顧意外發生當時，自己的第一反應(知覺、念頭)，目標是開啓敘說 (NARRATION)。
3. 還原現場：主持人引導成員輪流敘說意外事件始末，並吐露經歷衝擊後的身心行為反應或症狀，主要目標是宣洩情緒 (CATHARSIS)。
4. 機會教育：主持人歸納成員所提及的身心行為影響，並說明心理創傷的特徵，讓成員能理性了解，用平常心接納自己的諸多反應 (INFORMATION)。
5. 行動計畫：主持人邀請各人分享因應壓力的獨門絕招，或民俗療法。並為接下來幾天的後續壓力預做準備 (COPING)。

6. 重新出發：主持人鼓勵成員逆向思考，回顧危機處理過程中的學習和成長，找出此次不幸帶給自己人生的意義或啓迪 (REFRAMING)。

6+1：篩選需進一步關照的成員，提供校方輔導室追蹤。必要時，甚至可轉介至社區心理衛生中心或醫療機構，接受心理治療(諮商)或藥物治療 (REFERRAL)。

二、畫說災難--非語言式的減壓團體

由於並非所有的成員都可用語言來清楚說出自己的想法，尤其對兒童更是難上加難，本手冊所列之「畫說災難--非語言式減壓團體方案」是賴念華(2006)參照 Paul Joseph Dowling (1997) 繼 1989 年加州發生大地震後，發展出的「藝術治療方案」(art therapy project) 為方案基礎，並實際將該方案嘗試運用在 1999 之台灣 921 大地震，以及之後國內危機現場減壓工作中，依照華人特質、文化逐一修改成現有之「畫說災難--非語言式減壓團體方案」。因此，本方案不僅可以「繪圖方式」進行減壓團體，同時也可突破口語的時空限制，運用在國小、國中、高中、大學等班級減壓輔導、小團體減壓輔導或是企業、成人等之個別減壓、團體減壓中，以協助成員在危機事件後，得以抒發與表達其內在之情緒與認知。

(一) 目的

透過「繪畫也是一種敘說」的原理，來協助願意以藝術方式來表達、或是無法用語言表達或不願意表達故事的當事人，他們可以透過繪畫模式來敘說危機產生後的內在狀態。這樣的目的並不是諮商或做藝術治療，而是幫助成員調適事件對他的衝擊，而主持人可以藉由重新框架技巧，來幫助他們轉化強大的壓力，進而重新得力。

(二) 結構

1. 進行時機：校園危機事件發生後的 1-7 天內，72 小時內尤佳。
2. 進行方式：有標準程序，結構性的小團體。
3. 進行場地：以不受干擾、有桌椅、並備有白板之會議室為宜。
4. 時間：1.5~3 小時。
5. 人數：每個團體人數 8-12 人為佳，但亦可在班級輔導中進行，班級中進行時，需要助手協助做評估工作（亦可運用在個別工作中）。
6. 藝術媒材：蠟筆或是麥克筆（至少要有 6 個顏色），每人有六張 A4 大小的白色影印紙。

(三) 步驟

「介紹」的階段

- (1) 發放藝術媒材：每人一份彩色色筆（蠟筆）、6張 A4 白紙。
- (2) 說由主持人介紹自己及助手。
- (3) 明減壓團體的目的（如：幫助成員調適壓力，不是檢討或調查會）及過程。
- (4) 建立基本規則，如：沒有階級之分、互相保密、成員請勿筆記等。
- (5) 行動式的社會計量：選一個顏色代表此事件，將此顏色置放在畫紙的一個位置，藉此瞭解此事件對參與者的影響程度或關係程度，最後，成員介紹自己姓名。

接下來，開始進行六張作品的塗鴉與分享：

1. 非慣用手塗鴉

- (1) 邀請成員拿出第 1 張白紙。
- (2) 用非慣用手在白紙上塗鴉：用剛才所選的顏色在只上亂塗。
- (3) 採非慣用手塗鴉，可以減低成員對創作好壞的焦慮。然而，塗鴉是最簡單的方式，它無關呼任何繪畫的技巧，同時可以突破好壞美醜的概念，塗鴉會喚起人們早期塗鴉的經驗與記憶，這是鼓勵成員直接去「做」、「畫」，來代替去「想」的暖身活動，幫助成員將自己最原始、抽象的圖樣呈現出來。

2. 慣用手塗鴉

- (1) 邀請成員拿出第 2 張白紙。
- (2) 再選另一個顏色。
- (3) 用慣用手在白紙上塗鴉。
- (4) 視覺分享：邀請成員同時呈現第 1 及 2 張圖畫的面貌與形式，只做作品的「視覺分享」，可以觀察自己左右手的塗鴉形式，以及自己與他人的相似、相異。

評估：觀察成員在這兩張作品的創作方式及時間，以及是否有成員在這階段需耗費許多的時間濃密塗鴉，甚至想平塗，或無法停止的狀態；主持人可藉此評估成員心理反應狀態。

3. 線條

- (1) 邀請成員拿出第 3 張白紙。
- (2) 主持人先以行動的方式來示範「何謂線條？」

接下來引導的原則，以「中性情緒」為開始，結束以正向、有能量的情緒為原則，下列線條引導情緒供參考：

- (3) 請找出一個顏色來代表並畫出「早上不想起床，賴床的線」。
- (4) 選一個顏色來代表並畫出「生氣的線」（憤怒、可惡、不公平）。
- (5) 選一個顏色來代表並畫出「倒楣的線」（傷心、痛苦、悲傷）。

(6) 選一個顏色來代表並畫出「平靜的線」。

(7) 視覺分享：主持人依序請成員指出自己畫出的每一條線，邀請成員觀察自己與他人對於相同情緒會使用的線條、色彩的表達方式有何相同或相異。

繪畫中，「線條」是有開始和結束的塗鴉，線條是有意圖性、方向性、同時也會有終點的，比塗鴉需要更多的控制力。

4. 圖形

((1) 邀請成員拿出第 4 張白紙。

(2) 主持人先以行動的方式來示範「何謂圖形？」

圖形是從一條線發展到一個圖形，是將線的開端與結尾相連就會成為圖形。下列圖形引導供參考：

(3) 選一個顏色，畫「XX（危機事件）的圖形」。

(4) 選一個顏色，畫「在 XX（危機事件）中，決的友一些令你感到窩心、舒服的感覺的圖形」。

(5) 選一個顏色，畫「在 XX（危機事件）中，最糟糕狀態的圖形」。

(6) 選一個顏色，畫「如果我早知道會面對 XX（危機事件）的圖形，會是如何？」

(5) 如果成員對這危機事件很抽離，則可邀請成員把每個圖形著色起來，著色可以建構一個對此事件的想像或是故事，但切記，當有成員情緒過於強烈時，則切勿邀請成員將圖形著色。

「圖形」是從一條線發展出來的，他比線條更有控制性，因為將線的開端與結尾相連時就會成為圖形；圖形可以讓成員開始呈現想法，並可以將圖形意義化。本階段「最糟糕狀態」的圖形，會引發具有影響、震撼情緒的圖形；如果反應過於強烈，則勿著色，以免過度引發成員情緒。

5. 危機事件圖像

(1) 邀請成員拿出第 5 張白紙。

(2) 主持人：「想到 XX（危機事件）時，如果你可以用色彩、線條、圖形來呈現，它可以是具像的圖畫，也可以是抽象的圖畫，只要你自己知道你所呈現的是什麼即可，請將你感受到的用圖像的方式來呈現在第 5 張白紙上」，我們有 12 分鐘時間創作，在這過程請勿與人交談。」成員正式畫入危機事件圖像，12 分鐘創作，可喚起危機當下的經驗。

(3) 創作完，做視覺化的冥想，主持人可說：「讓自己在心裡面先

想像、環顧剛剛畫的作品的每一個部分，它讓你想起了什麼？圖上的象徵性意義是什麼？」

(4) 小組分享：以「看圖說話」方式來做分享與討論，如果有些成員難以表達畫中特殊部分，可以用下列問句做引導：

- a 這裡發生了什麼？
- b.那是什麼？
- c.那是誰？
- d.怎麼會在那兒呢？
- e.你在圖畫中的哪個地方？

提問不用「為什麼」(why)？而是以「什麼」(what)、「誰」(who)、「如何」(how)、「哪裡」(where)、「何時」來(when)提問。

(5)主持人在成員分享時，要將成員在危機事件中的狀態給予「正常化」，同時並將危機事件賦予新的意義(reframing)，幫助成員轉化當下的情緒與意義。

平常是以討論方式進行危機事件的述說與減壓，但此方案強調先不說，而是將它「畫」在圖畫紙上。這部分也是整個繪圖減壓的重點，因此，主持人若可在此處給予轉化的回應，能加倍提升繪圖的意義與效果。但也需再次提醒主持人，此方案所做的是危機減壓，因此它屬於「心理教育模式」而非諮商，因此，主持人在帶領過程僅做同理後的意義轉化，而不做深層探問的工作。

6. 重新得力

最後作品是預備出航，準備重新出發。

- (1) 請成員拿出第 6 張白紙。
- (2) 主持人邀請成員冥想：「如果現今有智慧老人現身（可以改為該年紀適用的帶稱，如仙女棒、小叮噹..），如果我可以擁有更多能力、智慧，透過這次的經驗我可以有更多的預備時，[萬一]下次我們又遇到相似的 XX（危機事件）發生時，我會如何來面對與因應，請你用色彩、線條、圖形來呈現，它可以是具像的圖畫，也可以是抽象的圖畫，只要你自己知道你所呈現的是什麼即可。有 8 分鐘的時間可以創作，請你創作時不要跟人交談。」
- (3) 成員創作當「自己有更多知識、智慧時，面對此危機事件」的圖像。
- (4) 團體分享與討論，可依照下列原則：

a.將 5.6 兩張作品放置左右，請成員在兩張圖畫中找初步同的部分。

b.進一步邀請成員分享自己在這次危機事件已經學到一些正向的經驗及自我欣賞的部分；當成員無法自行找到，主持人需透過成員作品、及分享内容，將其對危機事件再次重新框架做意義的轉化。

7.後續說明：

(1)主持人再次提醒危機事件發生後，會出現的生理、情緒、想法、行為反應，並將之「正常化」。

(2)若發現自己一直處在上述狀態，且持續三個星期到一個月時，可以試圖幫助自己尋求進一步的協助，主持人藉此告知社區相關求助機構及電話（學校可請同學先告知輔導老師，獲致諮商中心預約）。

(3)成員的作品：依照成員的期待處理，可以問成員期待處理之方式，例如：(1) 作品張貼起來，可以強化自我經驗；(2) 作品帶回家（班上）與家人（同學）分享；(3) 將作品留下請主持人處理；(4)或自行將作品處理掉（撕掉、丟掉）。總之，尊重成員的選擇，就是最好的選擇，因為所有的選擇對成員都具有象徵性的意義。

8. 後續篩選：

後續主持人可做篩選需要進一步協助的成員，例如：(1) 拒絕參加活動，無法創作者；(2) 過程中有高度的焦慮者；(3) 創作、分享時，情緒無法停止者；(4) 具有特殊反應者；可以將這些成員做進一步瞭解並協助轉介並可與學校諮商中心或當地社區心理衛生中心聯繫，做進一步個別危機處置之安排。

第三節 參與危機事件當事人的告別式

若校園危機的當事人身亡，師生們可以自由選擇是否要參加當事人的告別式，但要參加當事人的告別式需要注意以下幾點：

一、參加告別式前的準備工作

(一) 與家屬聯繫詢問告別式事宜

詢問家屬告別式的時間、地點、儀式類型、習俗等。

(二) 徵求家屬的意願

詢問家屬對於師生要前往參加告別式的意願，並尊重家屬的決定。

(三) 個人可選擇是否要參加告別式

家屬同意讓師生們參加告別式後，方可宣佈消息。師生們可以自己選擇是否要參加告別式，同時需要宣導參加與否並沒有對錯之分，因每個人處理哀傷的方式不同，忍受程度也不同，因此可強調個人可依自己的狀況來決定之。

(四) 準備參加告別式

在準備期間，中小學生參加告別式需要徵求家長同意，同時需讓學生填寫家長同意書。若家長不同意孩子參加告別式時，需要留意並處理學生的情緒。另一方面，要協助師生們一起完成他們想在告別式為當事人做的事情。

(五) 事前預想告別式的過程

在出發前，事先告知告別式的細部流程，讓欲參加的師生們有心理準備，並且能討論當天自我照顧的方式與資源。

(六) 處理前往告別式相關行政事務

行政事務包括：

1. 前往的方式，如：全體租車還是自行前往。
2. 辦理師生們的意外保險。
3. 申請師生們公出之相關手續。

二、告別式的現場

師生們抵達告別式的現場，同行的輔導人員或老師需注意師生們的反應，若現場有強烈情緒的師生，則安排一位老師在旁陪伴，並協助處理其情緒和生理反應。

三、結束告別式後團體

告別式結束後，可邀請參加的師生進行分享團體，彼此述說參加告別式的心情、想法及觸動之處，以協助他們面對哀慟，尋找其中的意義。

第四節 校園危機自殺未遂當事人的處置

若當事人產生的校園危機事件屬於自殺未遂，主要處理的方向是：當事人住院狀況處理、系統的聯繫工作與回到校園的適應。而相關的工作要點如下：

- (一) 當事人住院時，固定前往探視並與醫院保持聯絡，瞭解當事人身體恢復狀況。
- (二) 協助家長處理相關行政事務，如請假或休學。

- (三) 與家長定期聯絡，討論當事人的狀況以及出院後的處置方式。
- (四) 定期告知班級師生，當事人目前的健康近況。
- (五) 當事人要出院前一週，告知班上同學，讓班級學生有所準備。
- (六) 安排當事人後續個別諮商，或轉介其他輔導資源。
- (七) 建立當事人的同儕支持及監督系統。
- (八) 當事人精神狀況穩定，可安排相關課業補救措施。

第五節 高危險群師生的處置與輔導

在校園危機事件發生後，過往傷痛經驗可能會被引發。介入處理過程中若有發現情緒反應強烈者、當事人的好友異常鎮定等相關人士身心狀況有改變時，將被列為高危險群。教師可以透過「意外事件衝擊量表」（如附錄）對師生加以辨識與篩選，必要時需即刻作轉介，以避免意外再次發生。在危機處置之時，輔導人員便已經進入班級，進行分組及減壓團體等，可提早發現需要更進一步追蹤輔導的人員。

一、高危險群師生的辨識

輔導人員透過下列方式辨識出高危險師生，以瞭解班級中有哪些師生需要後續照護：

- (一) 輔導人員的觀察，如透過減壓團體。
- (二) 透過其他師生的通報。

二、高危險群師生的輔導策略

高危險群的師生，依照其危險程度的高低，會有不同的介入策略。其如：

- (一) 對狀況輕微者的輔導策略
 1. 可以安排邀請狀況較好的同儕或父母幫忙照護與監控。
 2. 留下輔導人員的緊急聯絡電話予家長或同儕，一有狀況馬上通報。
 3. 由安排輔導人員進行後續的班級或團體輔導，團體時間長短依狀況而定。
 4. 邀請高危險群師生進入學校輔導中心進行個人諮商。
- (二) 對狀況較為嚴重者的輔導策略

引發過大的情緒或生理反應的高危險者，通常便不是校內人員可以獨自處理的了，其需要轉介外部資源，與校外機構合作，來處理高危險師生的緊急狀況。其輔導策略包含：

1. 依狀況轉介校外資源組或其他社區機構的人員，如醫師、校外專職

輔導人員等。

2. 校內人員必須和校外機構及家長間保持聯繫，以瞭解並掌握高危險師生目前的狀況。
3. 為這些師生安排校內的資源，如同儕支持與監督網絡，以及校內的緊急通報專線。
4. 幫忙處理相關行政事宜，如請假，代、調課等。
5. 製作高危險名單，但該表必須遵守保密原則，不可任意散播。上面須註記班級、姓名、緊急聯絡人電話、負責支持與監督的師生姓名與聯絡方式等。

三、高危機發生率的日子

要特別注意，自殺身亡者的親友，容易出現「週年效應」，即在事件發生的週年，可能會再度出現強烈的情緒或生理反應。而在其他特殊的節日，也可能有「每逢佳節倍思親」的效應，這些危機狀況的好發節日包含：

- (一) 當事人自殺成功週年。
- (二) 當事人的生日。
- (三) 畢業典禮。
- (四) 開學。
- (五) 當事人和班級的特殊日子，如當事人為班級獲得獎項的紀念日等。

這些日子都是危險發生率較高的時刻，相關人員必須特別注意高危險師生的動態。

第三章 校園危機實務演練與社區資源介紹

第一節 校園危機事件發生實際案例說明及演練

就本手冊第一章所提供之實務演練題為例說明處理的流程：

一、意外事件導致的校園危機事件

實務演練實例（一）

- A. 案主(小二)於週六游泳時溺斃，週日導師接到家長來電告知後，緊急通知校長與輔導主任，詢問星期的入班事宜。（家長攜帶學生出遊意外）
- B. 案班於畢業旅行時發生車禍意外，有3位同學傷重住院，輕傷同學均於急診包紮後出院返家休養，週一上課時，有6位同學未到，同學間常竊竊私語，有人表示還心有餘悸、晚上會做惡夢、心情低落、會哭泣，校方已開始心理輔導。（學校活動意外）

演練筆記：

二、校園學生自殺未遂事件

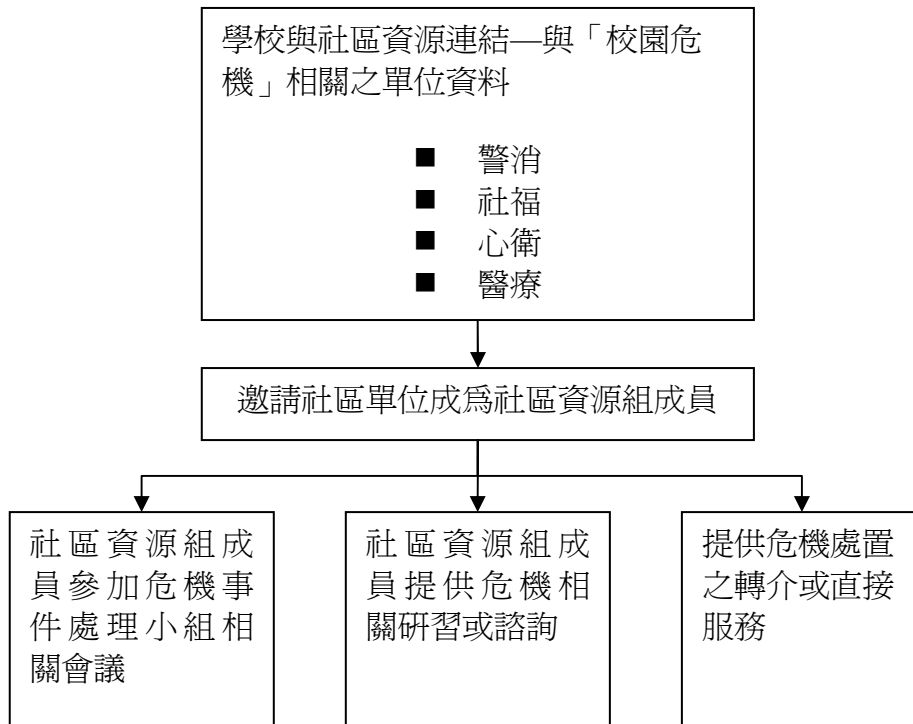
實務演練實例（二）

案主(國二)在校內三樓墜樓，腳部與髖部骨折，現場有攤血跡，經同學發現後通報教務主任，現 119 救護車已送案主到醫院診治。有學生表示看到案主自己跳下去，想阻止已來及。……

演練筆記：

第二節 臺北市社區心理衛生資源網絡介紹

甲、 社區資源網絡的建立與連結



2-2 臺北市小型緊急災難事件心理衛生服務流程

臺北市社區心理衛生中心（以下簡稱心衛中心）因應小型緊急災難事件，即發生於機關、學校與社區等之緊急災難事故，傷病人數為 15 人以下時之緊急災難心理衛生工作的標準作業流程。針對社區心理衛生中心個案管理組制定業務流程、步驟與相關注意事項，協助相關作業人員掌握整體工作流程與進度，使民眾迅速取得服務。

服務內容說明如下：

- A. 心衛中心承辦人主動電話聯繫發生危機事件之機關單位（例如：學校、社區、警消單位等），進行危機狀況評估，必要時到場進行面談評估。
- B. 危機評估內容包括：（如附件一）
 - （一） 事件發生始末—人事時地物。
 - （二） 服務對象與當事人的關係和受衝擊的程度。
 - （三） 服務對象接受服務的意願。
 - （四） 服務進行的場地是否安全、安靜、不受干擾。
 - （五） 其他重要資訊。
- C. 透過評估，確認提供心理危機處遇內容—心理危機減壓團體、個別危機出勤服務等。
- D. 服務完成後，評估後續服務之必要性—精神醫療服務、個別心理諮商、儀式活動、團體輔導、座談會、演講等。
- E. 必要時，心衛中心承辦人提供罹難者家屬、社區民眾或警消弟兄們

一封關懷信。

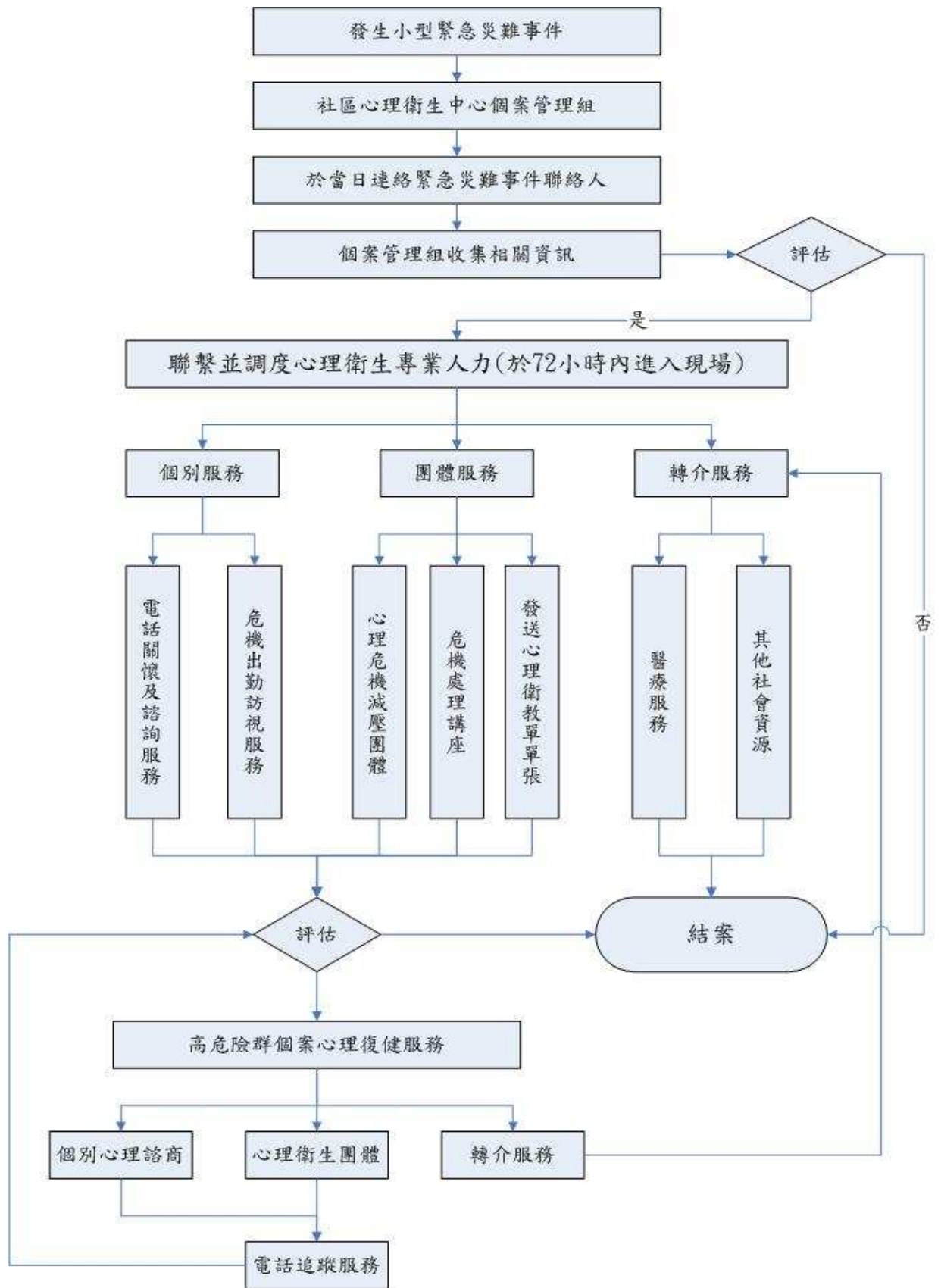


圖 3-1 臺北市小型緊急災難事件心理衛生服務流程（資料來源 臺北市社區心理

衛生中心

2-3 臺北市社區心理衛生服務資源網絡

校園危機事件的三級預防工作的範圍甚廣，學校在推動工作時，多半需要整合學校、社區、民間團體及醫療機構等相關資源，爰本手冊彙整臺北市社區心理衛生服務相關資源供學校在處理校園危機事件時得以統籌利用。

A. 一般心理健康資源

* 臺北市政府衛生局社區心理衛生中心

提供心理課程資訊及諮詢服務。

諮詢電話：3393-7885 行政電話：3393-6779 轉 11

服務時間：週一至週五 9:00-21:00

網站：<http://mental.health.com.tw/>

* 臺北市立聯合醫院松德院區心情專線

24 小時服務專線，提供精神醫療諮詢與輔導服務。

電話：2346-6662

* 行政院衛生署安心服務專線

24 小時服務專線，提供一般民眾自殺防治心理輔導。

電話：0800-788995（諧音：0800-請幫幫救救我）

* 光智社會事業基金會附設士林區青少年心理衛生中心

提供家庭溝通、學校適應等諮詢服務。

電話：2885-4250

服務時間：週一至週五 9:30-17:30

網站：<http://www.brightwisdom.org.tw>

* 張老師基金會台北分事務所

透過電話、晤談和網路等方式提供社會大眾輔導諮詢。

電話：2716-6180

服務時間：早上 9:00~12:00、下午 14:00~17:00、晚上 18:30~21:30(週日除外)

網址：<http://www.1980.org.tw>

* 馬偕協談中心

電話：2571-8427(家庭心理親子關係服務及面談預約)

2531-8595(平安線心理輔導服務)

服務時間：週一至週五 早上 8:30-12:00 下午 13:30-17:00

網站：<http://www.mmh.org.tw/taitam/psych/psych05.asp>

* 臺北市生命線協會

全日 24 小時電話輔導，包括自殺防治，危機處理，並輔導夫妻關係等心理困

擾問題。

電話：2505-9595 (諧音：啊我領悟-救我救我)

網址：<http://www.lifeline.org.tw>

*財團法人基督教宇宙光全人關懷機構

提供兩性、生涯規劃、人際關係等諮詢服務。

電話：2369-2696、2369-7933

服務時間：週一至週五 9:00-17:20

網址：<http://www.cosmiccare.org>

*臺灣向日葵全人關懷協會

提供心理健康議題、家庭衛教、同志議題等諮詢服務。

電話：2592-1411

服務時間：週一、二、四 13:00-21:00

週五 10:00-18:00

網址：<http://www.sunflowerwithme.org.tw/tier/front/bin/home.phtml>

*生活調適愛心會

為精神官能症病友的自助團體，提供精神疾病諮詢與輔導服務。

電話：2759-3178

服務時間：週一至週五 9:00-17:00

週六 9:00-12:00

B. 臺北市社會福利機構附設心理諮商服務

*財團法人呂旭立紀念文教基金會 電話：2363-9425

*財團法人中華基督教衛理公會 電話：2705-8500

*財團法人華人心理治療研究發展基金會 電話 2392-3528

*財團法人勵馨社會福利事業基金會 電話：2362-6995#601

*財團法人天主教聖母會附設懷仁全人發展中心 電話：2311-7155

C. 臺北市立案之心理諮商所及心理治療所

*格瑞斯心理諮商所 電話：2325-4648

*觀新心理成長諮商中心心理諮商所 電話：2363-3590

*聯合心理諮商所 電話：2395-9558

*歸心心理諮商所 電話：3322-1698、2367-2435

*天力亞太心理諮商所 電話：2377-0993

*話語心理治療所 電話：0928-824759

※拉第石心理諮商所 電話：2752-7588

※可言心理諮商所 電話 2388-7802

D. 96 年社區心理諮商服務門診心理師服務時段一覽表

臺北市政府衛生局社區心理諮商服務自 94 年 7 月起開始實施，由專業心

理師提供諮商服務，不管是親子教養、夫妻相處、容易緊張焦慮、失眠等困擾，還是周遭親友心情憂鬱有想不開的念頭，民眾可以到住家附近的各區聯合醫院附設門診部（位於各區健康服務中心）進行一對一的心理諮詢，不但大幅縮短至醫院就診所需的交通與等待時間，而且只需負擔 50 元掛號費！相關問題可諮詢：市立聯合醫院及 12 區健康服務中心。

門診部/ 掛號電話	診次時間	心理師姓名	地址/網址
信義區門診部 8780-4152	星期一下午	王如	臺北市信義區信義路五段 15 號 (信義健康服務中心 1 樓) http://xyi-tpc.doh.gov.tw
	星期二下午	詹杏如	
文山區門診部 8661-1621	星期一上午	洪錫井	臺北市文山區木柵路三段 220 號 (文山健康服務中心 1 樓) http://wsh-tpc.doh.gov.tw
	星期三下午	葉翠羽	
	星期五下午	呂嘉寧	
中正區門診部 2321-0168	星期二下午	曾光佩	臺北市中正區牯嶺街 24 號 (中正健康服務中心 1 樓) http://zzh-tpc.doh.gov.tw
	星期三下午	蔣美華	
	星期四上午	洪錫井	
中山區門診部 2501-3363	星期二下午	康琇喬	臺北市中山區松江路 367 號 (中山健康服務中心 1 樓) http://jsh-tpc.doh.gov.tw
	星期四上午	林佩琪	
	星期五上午	陳秀珍	
大安區門診部 2739-0344	星期三下午	黃春偉	臺北市大安區辛亥路三段 15 號 (大安健康服務中心 1 樓) http://dan-tpc.doh.gov.tw
	星期四下午	王釗文	
	星期五下午	王守珍	
松山區門診部 2765-3147	星期二上午	張慈莉	臺北市松山區八德路四段 692 號 (松山健康服務中心 1 樓) http://ssh-tpc.doh.gov.tw
	星期四上午	張正之	
門診部/ 掛號電話	診次時間	心理師姓名	地址/網址
南港區門診部	星期一下午	廖玉花	臺北市南港區南港路一段 360 號

2786-8756	星期三上午	吳孟璋	(南港健康服務中心 1 樓) http://nga-tpc.doh.gov.tw
大同區門診部 2594-8971	星期三上午	蔡雪月	臺北市大同區昌吉街 52 號 (大同健康服務中心 1 樓) http://dto-tpc.doh.gov.tw
	星期四下午	羅昭瑛	
	星期五上午	謝明君	
內湖區門診部 2790-8387	星期五上午	李昭慧	臺北市內湖區民權東路六段 99 號 (內湖健康服務中心 1 樓) http://nhu-tpc.doh.gov.tw
	星期五下午	洪嘉惠	
士林區門診部 2883-6268	星期三下午	徐盈真	臺北市士林區中正路 439 號 (士林健康服務中心 1 樓) http://sli-tpc.doh.gov.tw
	星期五下午	陳瑞君	
萬華區門診部 2339-5384	星期二下午	湯素琴	臺北市萬華區東園街 152 號 (萬華健康服務中心 1 樓) http://whu-tpc.doh.gov.tw
	星期三下午	蔣美華	

*此診次時間與心理師姓名為 96 年 5 月 21 日以後之門診資料。

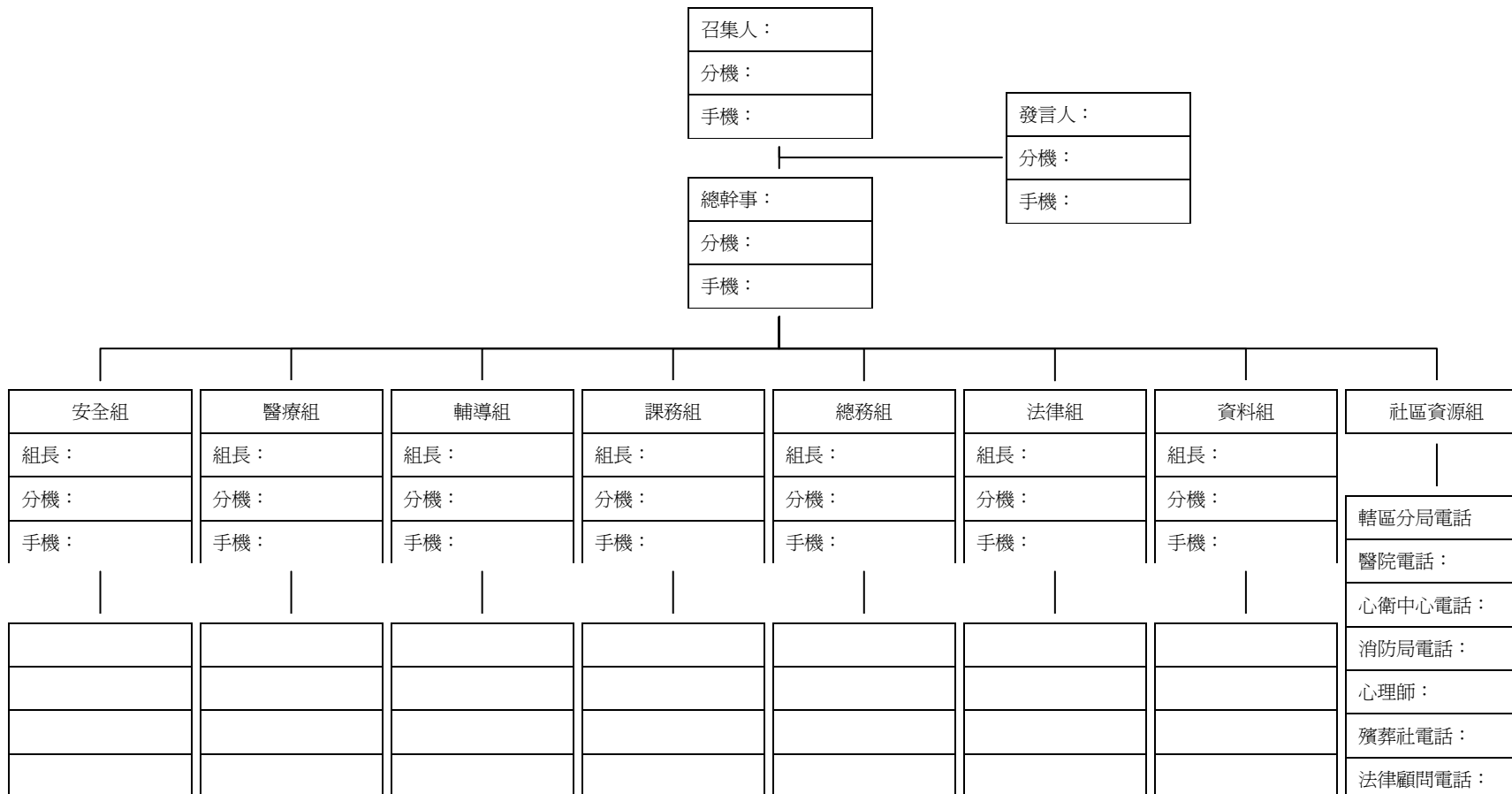
校園危機防治檢核表

1.預防處置階段	2.危機處置階段	3.事後處置階段
<input type="checkbox"/> 成立「校園危機事件處理小組」 <input type="checkbox"/> 平時進行危機危機處置之演練 <input type="checkbox"/> 辦理「校園危機防治」知能研習 <input type="checkbox"/> 於日常生活中篩選或辨識危機學生 <input type="checkbox"/> 社區資源網絡之建立與連結 <input type="checkbox"/> 加強全校師生之生命教育 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 事件發現人即刻通報總幹事 <input type="checkbox"/> 總幹事依事件類型大小，決定啓動相關人員進行緊急處理 <input type="checkbox"/> 成立危機小組會議 <input type="checkbox"/> 啓動 24 小時通報系統 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 若個案死亡，協助處理後事（殯葬事宜、參與告別式等） <input type="checkbox"/> 若個案生還，持續追蹤其身心狀況 <input type="checkbox"/> 高危險群師生的安置與輔導 <input type="checkbox"/> 實施減壓團體（班級輔導） <input type="checkbox"/> 危機工作人員的減壓團體 <input type="checkbox"/> 召開工作檢討會，進行事件處理之檢討 <input type="checkbox"/> 呈報整體事件處理報告 <input type="checkbox"/> 資料存檔備查 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

說明：

1. 本表用於檢核各校校園危機防治三階段之各項工作要點。
2. 學校或工作人員已完成的內容，於前方的空格處打勾。
3. 若是未完成或需要加強的工作，則保留未勾選的狀態。
4. 下方尚未註記工作要點之空格，依據各校之狀況，自行填寫需要的工作要點。
5. 本圖表修改自教育部自傷防治手冊。

校園危機處置小組組織圖



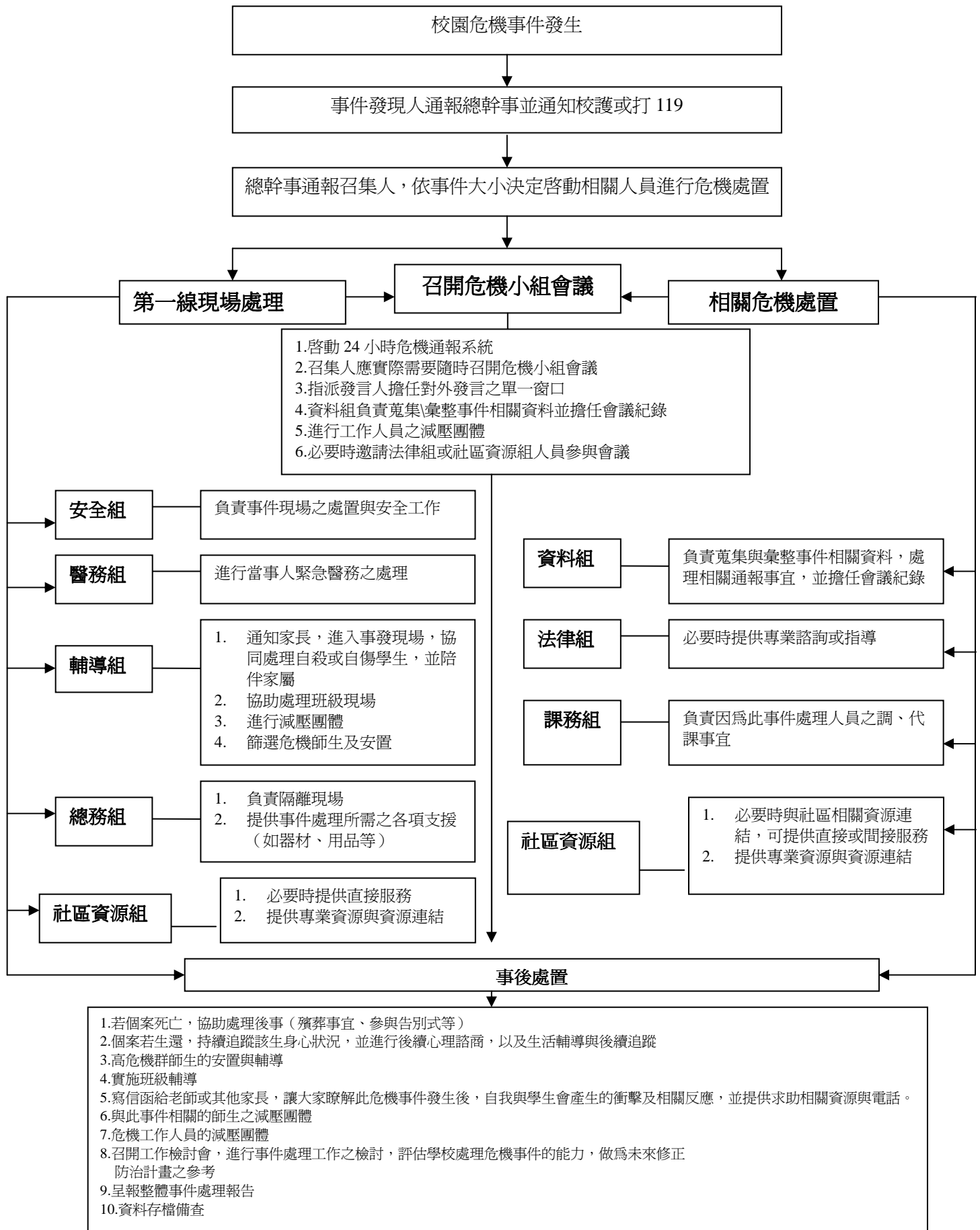
使用方法：

本組織圖旨在要求各校在平時即依照各自學校的制度，編制「校園危機處置小組」，以緊急處理與因應校園危機事件。本組織圖將相關人員的姓名、聯絡方式等確實填入表中，做為工作分配以及緊急聯絡之用，實際發放給相關工作人員隨身保留。同時，需依照每次人員的更換，重新修改本組織圖。

本組織圖依照校園危機處置小組之層級表示，最上位設置召集人一名，其下有發言人及總幹事一名，總幹事下分列工作小組七組，除社區資源組外，各設組長一名，以上人員皆須註明姓名、聯絡方式；各組之下設置組員數名。

各組人員的遴選參考以及相關工作分配，可參考「各級學校校園危機處置小組設置要點」(見第 2 頁)的說明

校園危機處置標準化作業流程



註：1. 本流程用於當校園危機事件發生時，緊急處理之基本標準流程。

2. 各組重點工作，請參照第二章第一節。

3. 可依照各校特性，補充或修改本流程及相關執行細則。(本圖表修改自教育部自傷防治手冊)

「心情溫度計-簡式健康表」(BSRS) 施測標準說明

93.11

各位老師好：

謝謝您在忙碌的教學工作中，仍撥冗協助衛生局與教育局共同合作的心情溫度計普測活動。我們希望同學們能花幾分鐘的時間，做一個簡單的自我心情評量，讓您可以對學生們的整體心理狀況得到一些瞭解，也藉此去提醒每位同學調整心情、抒解壓力，維持愉快的學校生活。

首先要提醒您的是，「心情溫度計」是個瞭解一般心情狀態的心理量表，並不是用來判斷學生是否生病的工具。它可以用來提醒學生多關心自己，也協助老師注意學生最近心情的變化。

您可以利用一個學生的團體時間（前後約十分鐘就夠了），然後向同學們做以下的說明：

「現在我們要做一項叫做「心情溫度計」的問卷，「心情溫度計」不是考試，所以沒有標準答案，也不是用來判斷你是不是生病了，而是用來讓你更加了解與關心自己最近的心情變化，所以請大家能仔細回想一下自己最近的狀況，然後回答以下的問題。

請你仔細回想一下，最近一星期中(包括今天)，以下五個問題使您感到困擾或苦惱的程度，圈選一個您認為最能代表您感覺的答案，然後把圈選的分數加起來。也請同學們填好你的基本資料。

第二部分我們要做的是 11 題的問卷，請在詳讀每一題的問題之後，在答案中依照你最同意的程度分別於方格中依順序填上選項所對應的數字。要請大家注意的是：第二題與第六題是單選題，請需要勾選一個答案，其他的題目請依上述選三個答案。如果其中你有選擇「其他」，請你同時在「其他」的選項中後方所列空白處中做簡單的說明。

最後如果您願意的話，請留下您的聯絡方式，後續社區心衛中心將主動與您分享相關的心理健康活動訊息。」

臺北有愛，健康最 High

臺北市政府衛生局社區心理衛生中心謝謝您的協助！

親愛的同學：

忙碌的學生生活，難免會有許多課業或生活的壓力，情緒會有起伏變化也是無法避免的正常現象；要維護自己的健康，經常檢視自己的情緒與其變動情形，則是掌控個人情緒的健康行為。

「心情 DIY 健康 HIGH 起來」！你想知道最近自己的心情是高興還是難過呢？你想進一步關心自己最近這個星期心情起伏的變化情形嗎？為了促進你的身心健康，臺北市政府衛生局特別設計了一個「心情溫度計」，歡迎您與親友一起來關心自己的心理健康！

臺北有愛，健康最 High 臺北市政府衛生局社區心理衛生中心 關心你

<心情溫度計>

「心情溫度計」是用五個簡單題目幫助你讓您隨時掌握自己心理狀態的小工具，這個「心情溫度計」不是用來判斷你是否生病的工具，只是一個用來提醒你多關心自己，關照自己的情緒，注意自己最近心情變化情形的好幫手。

現在，請你仔細回想一下，**最近一星期中(包括今天)**，以下五個問題使您感到困擾或苦惱的程度，填寫一個您認為最能代表您感覺的答案。

身心適應狀況

	完全沒有	輕微	中等程度	厲害	非常厲害
1. 感覺緊張不安	0	1	2	3	4
2. 覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4
3. 感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4
4. 覺得比不上別人	0	1	2	3	4
5. 睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4

※心情溫度計的分數：(請務必填寫，謝謝！)

題號	1	2	3	4	5	總分
分數						

2-3 心情溫度計量錶計分結果與解釋

A. 小於 6 分：一般正常範圍

OK！您的身心健康狀況不錯，繼續維持。並多與他人分享您處理壓力的心得！

B. 6-9 分：輕度

請注意！您可能要注意自己的情緒狀況，請注意放鬆心情。

C. 10-14 分：中度

您目前狀況可能有情緒困擾，建議您找心理衛生專業人士談一談。

D. 15 分以上：嚴重

您的身心狀況可能需要醫療專業的協助，請找專業醫師協助處理。

意外事件衝擊量表

姓名： 性別： 出生日期： 年 月 日

教育： 職業：

在 年 月 日，您經歷了 (意外)

以下是經歷意外事件的人常有的反應，請一題一題看，並圈出『過去一週中』每一種反應發生的頻率。若沒有發生這些反應，則請圈選『沒有發生過』這一欄。

頻率：	沒有發 生過 0%	很少 10%	有時 30%	常常 60%
1. 我不要想，卻會不自主想到這意外事件種種。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我想到此意外事件時，會壓抑自己的生氣。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我想把意外事件的印象從記憶中拿掉。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 腦海中湧現的意外事件景象使我睡不安。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我對此意外事件有洶湧的情緒。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我會做有關意外事件的夢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我會避開接觸有關意外事件的事物。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我會覺得意外事件好像沒有發生或不是真實的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我避免談論此意外事件。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 有關意外事件的印象常會闖入我的腦海中。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 別的事也會讓我想到此意外事件。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我對此意外事件有許多情緒，但我不想處理。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 我努力不去想此意外事件。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 任何相關線索都會引起此意外事件的情緒。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 我對此意外事件的情緒是麻木的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

意外事件衝擊量表之題本說明：

5. 本量表為 Horowitz 於 1979 年編製並建立良好信度效度，可對同一受試者持續比較，或同一事件不同母體的比較。(Psychosomatic Medicine Vol. 41, No. 3:209-218, 1979)
6. 根據 Horowitz 的臨床經驗及相關文獻，不論案主的個性特質如何不同在他們身上均會發現常見的意識經驗，主要為兩大類：侵入和逃避的反應內容。本量表主要在測量經歷重大事件後的主觀衝擊經驗的目前程度，指示語為回憶『前一週』的經驗，回憶時間過長會有所遺漏，太短則經驗有限。
7. 最早的版本要受測者指出相關經驗的頻率及強度，結果發現非常類似因此不需重複。因為受測者對頻率的回憶較正確，因此正式版本只需回答頻率即可。
8. 中文版由兩位英文流利的專業人員以英翻中，再由中翻英確認後，分別用於各類災難中，相當敏感且再測信度良好。

計分說明：

3. 每題以頻率計算依次得分為：0，1，3，5 分，全部 15 題的滿分為 75 分。
4. 第 1，4，5，6，10，11，14 題為侵入 (intrusion) 的反應內容，第 2，3，7，8，9，12，13，15 題屬於逃避 (avoidance) 的反應內容。創傷組的平均數為 39.5(SD=17.2)，其中侵入反應的平均數為 21.4(SD=9.6)，逃避反應的平均數為 18.2(SD=10.8)，對照組中男性的平均數為 6.9(SD=6.8)，女性為 12.7(SD=10.8)。因此得分 24-34 屬準創傷反應，得分 35 以上就達顯著創傷反應。

危機處置信函範例：

親愛家長您好！

本校九年__班學生_____於__月__日於下午_____於烏來大豹溪溺水身亡，使我們都感到十分悲慟，根據我們過去的經驗，學生在這突發事件發生後，都會產生極大的震撼與衝擊，甚至有的學生開始會出現莫名的擔憂與害怕，因此，我們想提供您一些知識，方便您了解您孩子的狀況，讓您更了解與接納孩子的反應，共同協助孩子渡過這突發事件可能帶來的影響。

在經歷這個突發事件後，您的孩子可能出現以下情形：

1. 上高樓會感到害怕與恐懼，甚至會對同學墜樓死亡有很多的想像
2. 害怕睡覺、可能會失眠、甚至做惡夢。
3. 無法專心課業、甚至成績退步。
4. 懷疑生命的意義，例如會問：「活著做什麼？」、「人好像隨時會死？」。
5. 木然、沒有反應、沉默、退縮。
6. 擔心、害怕、容易生氣或是哭泣。
7. 不想上學。
8. 喜歡與同學交談、竊竊私語，甚至手機費增加。
9. 生理的反應，如肚子痛、經痛、胸悶等。
10. 回想起過去親人過世的經驗。
11. 腦海中會一直重複意外發生的經過而無法控制。

如果您的孩子有以上的行為出現，請放心，這些行為在突發事件發生後出現都是正常的，讓我們一起陪伴與關心孩子的心情，你可以試試看下面的方法：

1. 讓孩子知道意外事件發生，可能會出現上述所描繪的症狀，因為此事件太突然，所以這些反應都是正常的。
2. 主動詢問孩子，意外事件發生後的反應。
3. 花時間去陪伴觀察孩子。
4. 提醒孩子有任何需要你會和他一起面對。
5. 接受孩子的擔心害怕，甚至困惑，鼓勵孩子可以說出對死者同學的思念。
6. 甚至可以和孩子討論有關他們對死亡的看法。
7. 鼓勵孩子將任何的困惑都可以提出和你、老師一起來討論。
8. 接受孩子的情緒、行為反應。

若您感覺孩子有一些情緒反應，請試著了解與接受他，若孩子持續出現上述反應，超過二星期以上，請您與輔導室聯絡，我們可提供的服務有：

1. 專題講座：例如「家長如何協助子女面對同學意外身亡的心情調適」。
2. 心理危機減壓團體：協助您和孩子減輕面對危機事件的壓力。
3. 個別輔導：針對需要的學生，提供合適的諮詢、輔導與服務。

突發意外發生時，學校會盡快提供學生心理減壓服務，是爲了協助學生了解意外事件發生後，自己出現的身心反應其實是大多數人都會出現的，並讓學生心情能有一疏通的管道，以避免於日後影響學習，甚至學測考試。事先的預防工作是重於事後的補救，如果您有以上需求或任何疑問，請您與輔導室聯絡。電話：_____，聯絡人_____，請多加利用！

(學校名字) 輔導室 (諮商中心)

年 月 日

校園危機守門員工作手冊

主辦單位：臺北市政府衛生局、臺北市政府教育局

主 編：臺北教育大學心理輔導學系 賴念華副教授

編輯委員：中華民國臨床心理師公會全國聯合會

常務理事	黃龍杰心理師
臺北市社區心理衛生中心副主任	杜仲傑心理師
臺北市社區心理衛生中心	劉慧華心理師
臺北市社區心理衛生中心	游川杰心理輔導組長
臺北市政府教育局中教科	林筱青 科員
臺北市政府教育局國教科	郭育劭 科員