

基督教香港信義會

信愛學校



危機處理

策略

基督教香港信義會信愛學校
2021-2022「危機處理小組」處理策略
目錄

1. 「危機處理小組」成員
2. 「危機處理小組」工作目標
3. 「危機處理小組」的功能
4. 「危機處理小組」工作分配
5. 全校性事故處理
 - 5.1 全校性事故處理策略
 - 5.2 『全校性事故』事例
6. 個別性事故處理
 - 6.1 個別性事故處理策略
 - 6.2 日後預防性及跟進性工作
 - 6.3 『個別性事故』舉例
7. 防火演習處理
 - 7.1 防火演習注意事項
 - 7.2 防火演習疏散路線圖
8. 危機處理小組緊急會議議程（舉隅）
9. 教職員大會議程（舉隅）
10. 教師備忘錄（舉隅）
11. 校長向全校學生交代事件之講詞（舉隅）
12. 全體學生事後集會（舉隅）
13. 特別班主任課（舉隅）
14. 老師處理學生情緒反應的方法（舉隅）
15. 《受影響學生》事後小組討論（舉隅）
16. 《全班學生》事後小組討論（舉隅）
17. 《老師》事後小組討論（舉隅）
18. 傳媒追訪的應對
19. 新聞稿（舉隅）
20. 特別通告：家長信（舉隅）
21. 家長簡報會（舉隅）
22. 危機介入工作後的檢討會議（舉隅）
23. 危機應變檢討問卷（舉隅）

1. 「危機處理小組」成員

- 1.1 基本成員：趙劍眉校長、劉振華副校長、葉鎮鴻主任（助理校長及資訊科技統籌）、高雅詩主任（課程發展）、向立仁主任（活動組）、鄧玉群主任（學援組）、譚敏儀主任（德訓輔組）、李燕鈺老師（家教會）、莫鳳思老師、張凱翹老師、梁淑芳姑娘（社工）、陳小祿姑娘（輔導）、王漢翹行政主任
- 1.2 臨時成員：有關學生之班主任及有關老師

2. 「危機處理小組」工作目標

- 2.1 確保安全：即時確保所有學生及教職員的安全。
- 2.2 穩定情況：盡快穩定學校的情況，使學校回復正常的運作。
- 2.3 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。
- 2.4 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。
- 2.5 情緒支援：提供情緒支援，幫助受困擾的師生重新適應生活。
- 2.6 能力提升：透過有效的危機應變，促使師生的個人成長。

3. 「危機處理小組」的功能：

- 3.1 制定學校危機處理的方針。
- 3.2 評估危機事件對學校所帶來的影響。
- 3.3 收集及澄清有關危機事件的最新消息。
- 3.4 協調學校內外的資源，迅速應付危機。
- 3.5 為教職員、學生及家長提供支援。
- 3.6 監察危機處理的態度。
- 3.7 檢討危機處理計劃。
- 3.8 統籌各項跟進的工作。

危機處理小組參考資料(2021-2022)

一、應付突發事件之分工：

- A. 向教育局、辦學團體、校監：校長
- B. 向教師及同學交待事件：校長、華、葉、儀、芳、祿(視乎事件而定)
- C. 會見傳媒：校長/副校長/助理校長
- D. 準備新聞稿：英文 - Ryan、翹、葉
中文 - 思/敏、浚
- E. 安排面見傳媒之場地、飲品及協助工友：Ryan / 向
- F. 家訪：校長、儀、芳、祿、班主任
- G. 消息學校網頁發放：葉、TSS

二、教職員及家長之聯絡機制：

1. 教職員聯絡機制

負責人	聯絡對象
校長	教育局、辦學團體、張校監、劉副校長、葉助理校長、信愛堂及信望堂(如需要)
校長/華/葉	Whatsapp 教學人員及非教學人員群組
向/鎰/霆	活動的導師
玉	教育心理學家、外間支援機構、李
甘	各學習支援導師、課後支援導師、劉
鈺	家教會主席及家長委員、家教會義工隊長
翹	AT(如需要)
洪	NET
嶸	ELTA
向	校車、午膳負責人
*各實習老師由啟導老師通告、各科主任通知 EDB 各組支援人員	

2. 家長聯絡機制

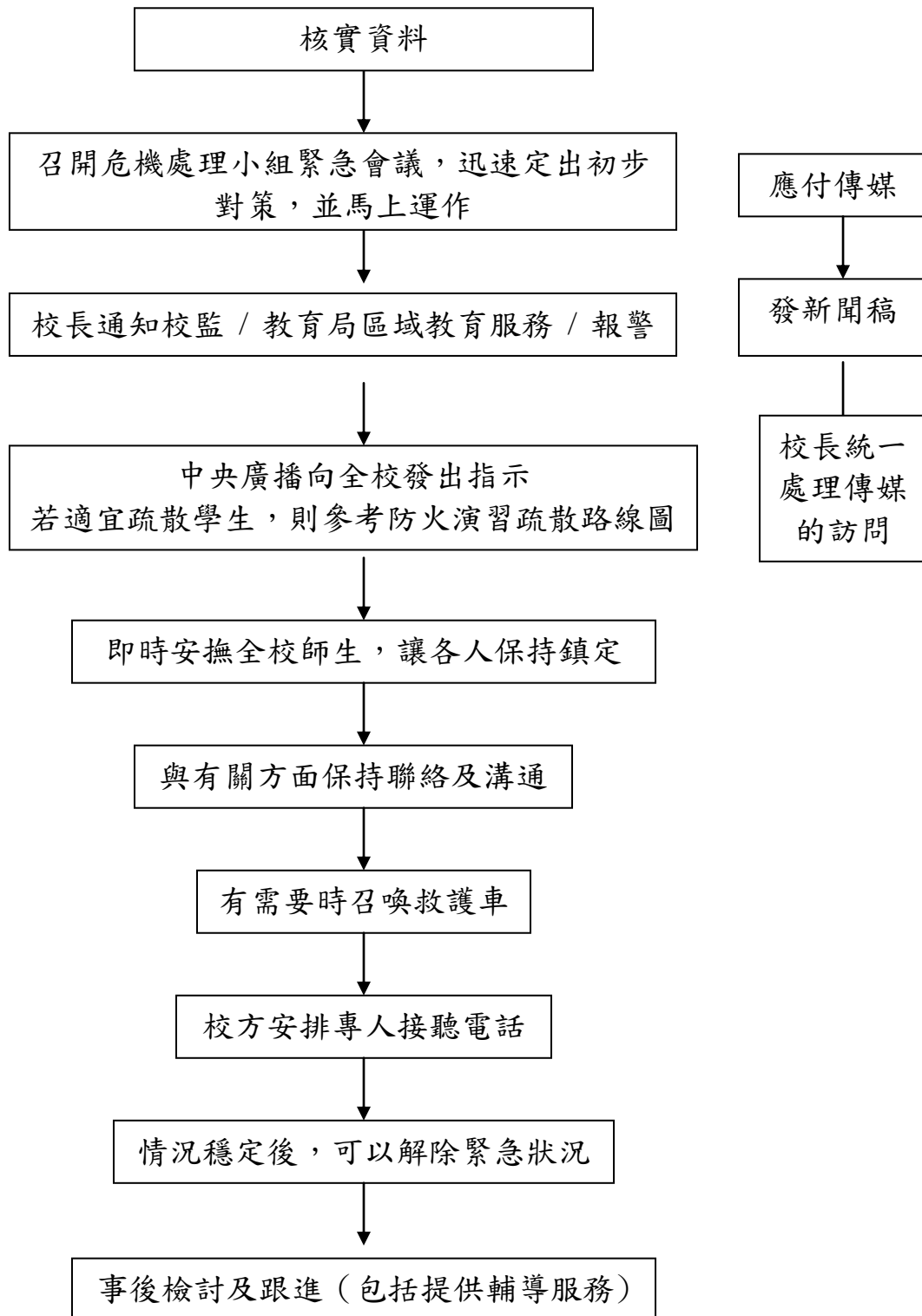
非班主任協助聯絡半班家長，班主任聯絡其餘家長：

班別	副班主任	班別	副班主任
1F	洪(1-13)	5F	鎰(1-12)
1H	向(1-6)	5H	霆(1-12)
2F	嶸(1-8)	5L	翹(1-12)
2H	彥(1-8)	6F	財(1-12)
3F	倩(1-9)	6H	高(1-12)
3H	儀(1-9)	6L	莫(1-12)
4F	甘(1-13)		
4H	媚(1-13)		

2021 年度「危機處理小組」工作分配(視乎突發事件有所更調)

工作分配	負責人
成員：	趙校長、華、葉、高、向、玉、儀、鈺、思、翹、芳、祿、有關之班主任及老師，Ryan
學校秩序：	1/F、2/F、3/F：玉 4/F、5/F：高
對外發言人：	趙校長、華、葉
接待記者：	趙校長、華、葉
準備新聞稿：	中文—思/敏、媛 英文—Ryan、翹、葉
安排面見傳媒之場地、飲品及協助工友：	向、漢
學校網頁發放消息：	葉、TSS
統籌工友：	Ryan
看守學校前門：	霆、鎔、工友
看守學校後門：	程、工友
總巡各樓層：	儀
校務處接聽電話：	Willa
與教育局及校監聯繫：	趙校長
代課(準備新聞稿的同事)：	甘、媚
上課：	班主任課
資料搜集：	芳、祿、高
隨車(救護車)：	Ivy / Suyi / 工友或其他指定同工
跟進工作：	A. 學生：儀、芳、祿、有關老師 B. 老師：趙校長、華、芳、祿 C. 家長：趙校長、鈺、玉、芳、祿
總結報告：	趙校長、芳、祿
修訂危機小組程序資料：	華
教育局港島東區高級學校發展主任：	李敬良先生 (2863 4798)
校本教育心理學家：	羅婷婷姑娘 (2730 9223)
救護車：	2735 3355
柴灣消防局：	2558 7178
柴灣警署：	3661 1606
心肺復甦法(CPR)及操作自動心臟復甦機(AED)老師：	儀、向、鎔、來、芯、程、敏、彥、霆、瑞、媛、Ryan、Katherine
持有效急救證書老師：	鎔、程、儀、芳、倩、媛
曾考獲急救證書老師：	趙校長、向、莫、財、思、媚、婷、玉、葉、霆、瑞、李、珮、王、Katherine、Mr. Ben

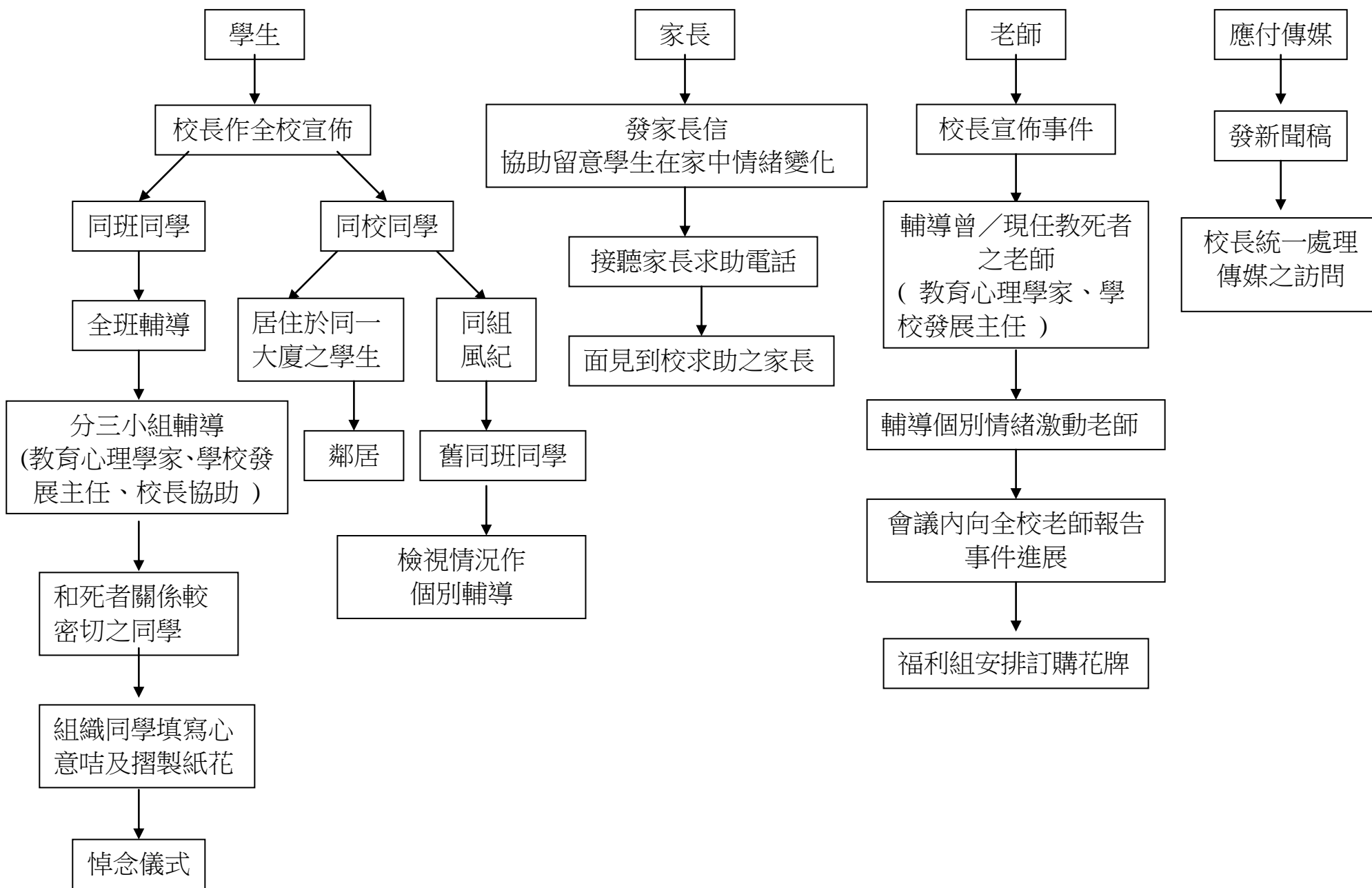
5.1 全校性事故處理策略



5.2 『全校性事故』事例：

- 5.2.1 火警
- 5.2.2 爆炸
- 5.2.3 危險人物闖入校園
- 5.2.4 因不明氣體，學生感到不適
- 5.2.5 集體受傷或突發疫症(如食物中毒)

6.1 個別性事故處理策略



6.2 日後預防性及跟進性工作

- 6.2.1 學生方面：舉辦「積極人生」小組，「情緒處理」講座
- 6.2.2 家長方面：舉辦社區資源介紹，聯同家庭中心舉辦講座
- 6.2.3 老師方面：輔導工作坊、學生情緒處理講座

6.3 『個別性事故』舉例

- 6.3.1 自殺
- 6.3.2 突然昏迷不治
- 6.3.3 交通意外
- 6.3.4 校外活動意外事件

7. 防火演習處理

7.1 防火演習注意事項

- 7.1.1 請各班主任將防火演習疏散路線圖放在點名冊封底。
- 7.1.2 防火演習開始，各科任老師應帶備點名冊引領學生到達指定集合地方(籃球場)然後點名。
- 7.1.3 各班級按指定路線由前或後梯疏散到集合地點。
- 7.1.4 防火演習期間提醒學生應保持鎮定，態度認真，行動迅速以達致理想效果。

前梯疏散 : 6樓(禮堂、校史室)
 5樓(5信、6信、501室)
 4樓(3信、4信、401室)
 3樓(探知館、圖書館、活動室)
 2樓(1信、2信、2望、201室)
 1樓(電腦室、校務處、教員1室)

後梯疏散 : 5樓(5望、5愛、6望、6愛)
 4樓(3望、4望、404室、407室)
 3樓(校牧室、音樂室)
 2樓(1望、204室、207室)
 1樓(視藝室、音樂室、教員2室、校園電視台)

7.2 防火演習疏散路線圖

基督教香港信義會信愛學校 2021-2022 年度火警疏散路線圖

(在操場上盡量低班排中間，中班排低班的兩旁，高班在操場兩側)

6 愛	6 望	5 愛	5 望	4 望	3 望	1 望	1 信	2 信	2 望	3 信	4 信	5 信	6 信
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

籃球場



由後梯疏散

5樓(5望、5愛、
6望、6愛)
4樓(3望、4望、
404室、407室)
3樓(校牧室、音樂室)
2樓(1望、204室、207室)
1樓(視藝室、音樂室、
教員2室、校園電視台)

後梯



六樓
(禮堂、校史室)



(5望、5愛、6望、6愛) 五樓 (501室、5信、6信)

(3望、4望、404室、407室) 四樓 (401室、3信、4信)

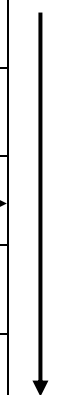
(校牧室、音樂室) 三樓 (圖書館、活動室、探知館)

(1望、204室、207室) 二樓 (201室、1信、2信、2望)

(視藝室、音樂室、校園電視台、
教員2室) 一樓 (電腦室、校務處、教員1室)

有蓋操場

前梯



由前梯疏散

6樓(禮堂、校史室)
5樓(5信、6信、501室)
4樓(3信、4信、401室)
3樓(探知館、圖書館、
活動室)
2樓(1信、2信、2望、
201室)
1樓(電腦室、校務處、
教員1室)

8. 危機處理小組緊急會議議程（舉隅）

- 8.1 提供有關事件最新資料。
- 8.2 評估事件對學生、教職員、家長及社區的影響。
- 8.3 評估尋求外援或社區資源的需要。
- 8.4 釐定危機處理工作的規模、範圍、對象及各項工作的負責人：
 - 8.4.1 回應傳媒的查詢及報導並安排接見傳媒；
 - 8.4.2 處理警方的查詢及安排家長或老師陪同學生與警方人員面談；
 - 8.4.3 探訪死者的家庭；
 - 8.4.4 處理一般家長及外界查詢；
 - 8.4.5 準備家長信；
 - 8.4.6 聯絡情緒特別受困擾之家長；
 - 8.4.7 準備宣布同學死訊的講稿：
 - 8.4.7.1 供校長向學生宣讀；
 - 8.4.7.2 供教職員回應外間查詢；
 - 8.4.7.3 準備召開教職員大會。
 - 8.4.8 支援學生
 - 8.4.8.1 視乎危機的影響大小，向全校/部分受影響級別簡報事件；
 - 8.4.8.2 決定簡報的形式，例如由班主任向各班宣布或在禮堂集會；
 - 8.4.8.3 安排場地；
 - 8.4.8.4 安排特別班主任課；
 - 8.4.8.5 安排輔導人員接見及識別受事件困擾的學生。

9. 教職員大會議程（舉隅）

- 9.1 宣布事件及校方立場。
- 9.2 澄清事實，解答疑問。
- 9.3 修訂及落實應變計劃：
 - 9.3.1 討論危機處理小組所擬定的應變計劃；
 - 9.3.2 落實執行時間、步驟、分工及負責人。
- 9.4 準備班主任課
 - 9.4.1 解釋內容及重點；
 - 9.4.2 為有需要的老師提供支援。
- 9.5 穩定教職員情緒
 - 9.5.1 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；
 - 9.5.2 識別情緒嚴重受困的教職員；
 - 9.5.3 會後安排跟進支援。

10. 教師備忘錄（舉隅）

- 10.1 在當天上課之前盡量取得所有的有關資料。
- 10.2 作好聆聽及支持學生的心理準備。
- 10.3 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。
- 10.4 在任何可能的情況下，控制流言的散播。
- 10.5 留意任何情緒低落的學生。
- 10.6 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。
- 10.7 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。
- 10.8 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。
- 10.9 盡可能出席為教職員而設的情緒支援服務。
- 10.10 將任何傳媒的問題交給校方發言人。
- 10.11 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。
- 10.12 如果受影響的學生數目龐大，可以考慮延遲測驗或考試。

11. 校長向全校學生交代事件之講詞（舉隅）

從新聞報導中知道XXX今日凌晨發生一宗悲劇，一名女子及一名男童被人發現倒臥XX樓平台地面花槽，被消防員送院，證實不治。

很不幸，這悲劇是發生在我們的同學身上，該名男童是我們學校的學生。

得知這噩耗，全校老師都極為痛心及難過。這個慘劇的發生，必定有其原因，目前警方正在進行調查，暫時在這個階段我們不適宜對這件令人難過的事作出揣測和表示意見。我想在這裏向同學提示一下，當我們日後遇到困難，應該用積極的態度去面對，找出解決的方法。同時，亦請同學提高警覺，如果知道家庭中遇到困難時，應找長輩、家人、老師來交談，尋求協助。學校和老師必定極願意協助同學的。今天，亦希望各位同事更加振作，如常去進行學習。如就此事有特別問題，歡迎各位同學來找校長、學生輔導主任、班主任或科任來傾談。

最後，我想借這個機會向這位不幸的同學及其母親表示哀悼。希望，他們二人能夠安息，亦希望其家人的心情能早日平復下來。請大家向同學合上眼睛，靜默地為他們禱告，以表示大家對這位同學的哀悼。

12. 與全體學生的事後集會（舉隅）

12.1 目的

- 12.1.1 教導學生認識自己是寶貴的和獨特的，從而使他們珍惜生命和不須與別人計較。
- 12.1.2 肯定學生及老師的成就、優點和長處。
- 12.1.3 教導學生欣賞自己的成就、優點和長處。
- 12.1.4 教導學生在遇到困難的時候，要付出勇氣及信心，並且找人傾談，尋求協助。
- 12.1.5 交待X X X同學個案，這只是他個人選擇，與同學及老師等無關。
- 12.1.6 透過默禱及祈禱儀式，正式完結悲傷期；並鼓勵孩子繼續過著正常的學習生活和家庭生活。

12.2 程序

- 12.2.1 訓導主任及班主任安排學生在禮堂集會。
- 12.2.2 唱詩：誰曾應許
- 12.2.3 校長訓勉
 - 12.2.3.1 肯定各位學生及老師的成就、優點和長處。
 - 12.2.3.2 教導學生欣賞自己的成就、優點和長處。
 - 12.2.3.3 告訴學生他們有時會因學業、家庭及人際關係而遇上困擾，但請他們不要驚慌、不要氣餒，並要積極面對困境。
 - 12.2.3.4 教導學生在遇到困難的時候，可找人傾談，尋求協助。他們包括：父母；信任的師長；學生輔導教師等。
 - 12.2.3.5 告訴學生：困難是可以面對和解決的，但自毀是不能解決問題。
- 12.2.4 學生輔導教師鼓勵學生：
 - 12.2.4.1 教導學生認識自己是寶貴的和獨特的，從而使他們珍惜生命和不須與人計較。
 - 12.2.4.2 講述不畏困難的故事，以鼓勵孩子勇敢面對困境及逆境。
 - 12.2.4.3 教導學生在不愉快的時候，除可找人傾訴及尋求幫助外，還可

透過想像的時刻，來鼓勵自己，令自己保持心境開朗。

12.2.5 副校長的訓勉：

12.2.5.1 交待X X X同學的個案，並告訴同學：這是他的選擇，與同學及老師等人無關。

12.2.5.2 鼓勵同學及老師繼續快樂地生活（學校和家庭）和學習。

12.2.6 校長為X X X同學祈禱，正式結束悲傷期

12.2.6.1 為X X X同學默禱。

12.2.6.2 為X X X同學及各位同學祈禱。

親愛的天父：

你是賜生命的上帝，我們多謝您賜我們生命，令我們能欣賞周圍的世界、人物和事物。多謝您賜我們信心和能力，去面對困難，及找尋解決問題的方法。更多謝您賜我們父母、親人、朋友和師長來幫助我們，好讓我們知道自己是個被人關心，受人支持及很寶貴的人！

天父啊，我們知道您是賜生命的天父，您是喜歡我們開開心心、快快樂樂地生活的！

求天父讓X X X同學的靈魂安息；又求您安慰他的家人。

更求天父賜我們更多的信心勇氣和力量，讓我們快樂地生活和學習。因為我們知道：我們是很有用處和寶貴！以上禱告，奉主耶穌的名而求，阿們！

12.2.7 唱詩：誰曾應許

12.2.8 結束集會

13. 特別班主任課

13.1 「特別班主任課」目的

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

13.2 「特別班主任課」內容

13.2.1 簡單交代事件

- 13.2.1.1 交代校方已掌握的事實；
- 13.2.1.2 可以問學生：「你甚麼時候知道這件事？」、「從哪裡知道？」
- 13.2.1.3 澄清失實的報導，例如報章的資料。

13.2.2 向學生解釋事件已交由警方調查，不適宜作出任何揣測

- 13.2.2.1 不要找尋「自殺」的原因；
- 13.2.2.2 「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；
- 13.2.2.3 若一個人選擇結束自己的生命這個錯誤的決定，沒有人需為他的選擇負上責任。

13.2.3 鼓勵學生表達對事件的感受

- 13.2.3.1 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；
- 13.2.3.2 要接受（切忌否定）所有同學表達出來的情緒。

13.2.4 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。

13.2.5 觀察學生是否有激烈的情緒反應：

- 13.2.5.1 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；
- 13.2.5.2 留意死者的好朋友，男/女朋友、兄弟姊妹或「敵人」對事件的反應和行為表現；

13.2.5.3 留意有沒有學生認同死者的自殺行為；

13.2.5.4 需要時將這些有激烈情緒反應的學生轉介學生輔導主任。

13.2.6 了解學生的支援系統，確保他們得到適當的支持

13.2.6.1 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？」

13.2.6.2 告訴學生你樂意幫助他。

13.2.7 鼓勵學生積極面對，例如：

13.2.7.1 「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。」

13.2.7.2 「你有甚麼提議，讓我們積極面對？」

13.2.7.3 「我們可以為死者的家人做些甚麼？」

13.2.7.4 「你可以做些甚麼以表達你對這位同學的心意？」

13.3 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，然後交危機小組，並在檢討會議上討論及跟進。

特別班主任課：老師回應表

班 別： _____

班 主 任： _____

請盡量填寫，填妥後請交學生輔導老師。

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. 主持特別班主任課時，你有沒有遇到困難？有沒有其他建議？

謝謝您們在「特別班主任課」所付出的心思！

14. 老師處理學生情緒反應的方法

14.1 處理原則

14.1.1 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

14.1.2 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，是正常的反應。

14.1.3.提醒：（1）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；

（2）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。

14.2 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。

	學生的情緒反應	老師回應
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。
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。

15. 《受影響學生》事後小組討論（舉隅）

15.1 把受事件影響的學生，分為小組由老師、學生輔導主任帶領討論。

15.2 討論內容

目的	討論問題	建議
了解／ 澄清事件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 你甚麼時候知道這件事？ 2. 從哪那裏知道？ 	清楚交代事件以免學生作出揣測。
分 享 感 受	<p>你知道這件事後，</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 你睡得好嗎？你有發惡夢嗎？你的胃口怎樣？ 2. 能否集中精神做平日的事？ 3. 你有什麼感受？ 4. 其他同學有什麼反應？ 5. 你有沒有特別擔心某一個同學？ 	<p>鼓勵學生表達對事件的感受及紓緩他們的情緒。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 讓學生認識到傷心、內疚、憤怒等不安情緒是正常的。 2. 觀察學生是否有激烈的情緒反應，例如過份憂鬱或其他反常表現。 3. 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。 4. 鼓勵學生彼此支援，有困難時可以找老師／社工等幫助。假若他們知道同學有情緒困擾，亦應該告訴老師和社工。
支 援	<ol style="list-style-type: none"> 1. 你的家人是否知道這件事？他們有沒有與你傾談？ 2. 當你有情緒不安時，你會怎樣做？ 3. 如果你持續有不安的情緒，你會與誰傾談？如何尋求協助？ 	識別缺乏支援的學生，以便日後跟進。
積 極 面 對	<ol style="list-style-type: none"> 1. 這件事使人感到很難過，對學校和同學是一個打擊。我們要接受事實。你有什麼提議，讓我們積極面對？ 2. 你可以做些什麼去表達你對這位同學的心意？ 	

16. 《全班學生》事後小組討論（舉隅）

16.1 討論

16.1.1 向學生表示老師的心情與她們同樣哀痛、難過，我們必須容許自己以不同方式表達這種內心感受。

16.1.2 引導學生抒發事後的感受（自由發言）

16.1.2.1 當看見 XX 暈倒時，你們怎樣做呢？

16.1.2.2 目睹事發的經過，你們即時會想些什麼？

16.1.2.3 你們從那裏得知 XX 死訊？

16.1.2.4 事發當時你們有沒有與家人或其他朋友傾談？

16.1.2.5 你們知道 XX 因病去逝後的感受如何？

16.1.2.6 你們有做過一些事，讓自己的心舒服一點嗎？

16.2 活動：（每個學生派一張白紙）

16.2.1 我明白大家都很愛錫 XX 這位朋友，你們心裏還有要向 XX 說的話嗎？

16.2.2 除向別人傾訴外，現在就讓我們用圖畫或文字表達出來。

16.3 總結：由 XX 的事，讓我們體會到生命是有限的，死亡無法避免，正如樹有高矮，手指有長短，所以，大家要珍惜活着的日子，生命的意義不在乎其長短，最重要是我們能否在有生之年，盡自己的本份，讓生命顯得燦爛，例如老師悉心教導愛護學生，同學用功讀書，尊敬師長等，XX 在死去之前，已盡了自己做學生的責任，投入課堂活動中，他可以安然離開，問心無愧，所以我們亦不必太過痛心。一些名人如革命家孫中山，音樂家貝多芬，他們已死了很久，我們不再為他們的死痛哭流淚，他們努力過而創出的成就，只會令世人永遠尊崇及懷緬。同樣地，我們就以一顆熱熾的心，去懷念一個死去的好朋友，我相信你們和老師歡樂的笑聲，隨即像從前一樣，傳遍整個校園。

17. 《老師》事後小組討論（舉隅）

目的	討論問題	建議
1.了解／澄清事件	1.1 你怎樣知道這件事？ 1.2 你曾否教過這個學生？	
2.分享感受	2.1 你對這件事有甚麼感受？ 2.2 你有甚麼憂慮和壓力？ （個人／死者家人／其他學生／校方／傳媒） 2.3 你是否認為這件悲劇是可以避免？	2.1 讓老師認識傷心、內疚、憤怒是正常反應。 2.2 若有老師過份內疚、難過，則適宜會後個別面談。 2.3 讓老師了解這是學生個人的選擇。
3.支援	3.1 當你覺得困擾時，你會怎樣做？ 3.2 誰會支持你？ 3.3 你們可以怎樣互相支持？	
4.積極面對／ 恢復正常運作	3.1 這件事情對學校是一個衝擊，你們可以怎樣積極面對？ 3.3 你們可以怎樣化「危」為「機」？	

18. 傳媒追訪的應對

近年，很多學校皆曾發生過較為嚴重的意外或危機，其中部份事件更受到社會人士和傳媒的極度關注。當學校不幸面對類似的突發意外時，校長和教師需即場處理及事後被傳媒追訪，所以校內危機小組預先對可能發生的意外作出計劃和部署，對整所學校的氣氛，全校師生和家長的情緒，會有一定的心理準備，這樣會較為容易渡過難關的。

四大原則：

1. 傳媒有責任報導社會關心的事情。
2. 傳媒重視言論自由。
3. 當與傳媒接觸時，應盡量滿足他們的需要，拖誤策略只會帶來後果。
4. 回答傳媒的問題時，最重要是確保資料的準確性，因為沒有機會給你澄清或改正。要求傳媒在出街前提供初稿讓你過目是不切實際的且會令傳媒有干預言論自由的感覺。

電視每次只有三十秒時間報導事件，就算你長篇大論，電視台只會用旁白說出大綱。除此之外，傳媒不會報導你認為「好」的事，反而只會報導「壞」事。因為他們認為只有壞事才會引起市民興趣。

傳媒通常都有死線，報紙是深夜一時，電台是每隔三十分鐘，電視台是新聞報導前三十分鐘。

回應傳媒前之提點：

1. 委任發言人：要確定每個員工都知道由校長及副校長擔當這職務，告知員工把所有記者的問題轉介予發言人處理。
2. 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。
3. 訂定傳媒聚集地點（建議六樓禮堂）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。
4. 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。
 5. 給予自己空間：發言人（校長及副校）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？
 6. 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。
 7. 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。
 8. 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。」

對傳媒的查詢，避免說「無可奉告」或“no comment”，建議說：

1. 「事件正由警方調查，現階段不宜評論。」
2. 「我們沒有這方面報告。」（當要你証實或解釋一些謠言時）
3. 「在未有獲得進一步資料前，現階段不適宜作出評論。」
4. 「沒有這方面的數字。」
5. 「每種情況都有它獨特的地方。」（當你被問及一些尚待決定的事情）
6. 「我們沒有任何資料補充。」
7. 「事情尚未到最後階段。」（當計劃尚未有結果時）
8. 「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。」

在電話回答記者時：

1. 要取得記者的姓名，工作機構和電話號碼。
2. 記下對方有興趣的問題，隨後即時回覆。
3. 目標是建立和加強工作關係。
4. 坦白表示問題需要時間澄清。
5. 若問題不能即時提供答案，請覆電知會你仍在追查和跟進中，以免引起誤會。

面對記者時：

1. 找出記者希望想寫什麼。最好在接受訪問前已知記者對這故事的了解程度。
2. 接受訪問記者曾接觸那些人仕和他們的評論。
3. 態度誠懇和資料詳盡是最受記者歡迎的。
4. 對記者表現尊重、禮貌。因為記者對事件報導的取向往往受他們的經驗影響，若他們受到尊重，他們的報導往往對我們有利。

接受電視台記者訪問時：

1. 出鏡前先與記者討論問題內容。若你對問題不太理解，可要求對方轉問其他問題。若在受訪途中出錯，可要求再次錄映。
2. 應面對記者而不是面對鏡頭，這可令你感覺自然一些。
3. 說話的態度尤如與朋友傾談。

接受電台記者訪問時：

1. 訪問前先與記者討論問題內容。
2. 說話的態度要自然，好像與朋友傾談一樣，而不是對群眾說話。不要朗讀聲明，因為聲線太平淡。
3. 要強調某點，說話要慢和柔和一點。
4. 不要移前或移後身體，以免影響說話效果。

新聞稿的功能：

盡早草擬新聞稿，這是最佳的機會去講述事件的始末。內容包括 **4W1H**。

4W 是 **WHAT**、**WHERE**、**WHEN**、**WHO** 和 **HOW**。

19. 新聞稿（舉隅）

新聞稿範本

基督教香港信義會信愛學校

學生死亡事件新聞稿

本校於_____月_____日從 XX 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、學生輔導老師/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 2556 2442 與校長聯絡。

校長

_____ 謹啟

趙劍眉

_____年_____月_____日

20. 家長信（舉隅）

基督教香港信義會信愛學校

特別通告

各位家長：

從新聞報導中得知本校學生不幸於二零 XX 年 XX 月 XX 日去世，我們深感惋惜及痛心。目前校方正盡力協助各同學去面對這件事實。

這位同學的去世，可能會引起學生的猜測及不安，學校的「危機小組」已於今日為貴子女提供即時的輔導，解決他們的疑慮。希望各位家長理解及接納 貴子弟對此事的關注，並留意他們的情緒變化（例如：有否較平日怕黑、失眠、震驚、發噩夢等）。請各家長多與子女溝通，積極聆聽及鼓勵他們說出自己的感受。（見附頁「家長處理孩子情緒」參考資料）

各家長如有需要，請致電： 2556 2442 / 2556 1855 趙劍眉校長或學生輔導老師尋求協助。

校長

_____ 謹啟

趙劍眉

二零 年 月 日

回 條 — 特別通告

趙劍眉校長：

特別通告內容已悉。

學生姓名： _____

班 別： _____ ()

家長簽署： _____

日 期： _____

1. 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，請聯絡學校教師或學生輔導人員主任。

2. 家長如何協助處理孩子情緒的問題回應

2.1 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，應該與學生輔導主任聯絡。

2.2 如果我的孩子表現驚慌（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。

2.3 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。）

2.4 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。

21. 家長簡報會

21.1 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。

21.2 家長簡報會程序

21.2.1 講述與危機事件有關的資料。

21.2.2 分享校長對事件的感受。

21.2.3 講解學校如何就危機事件作出應變。

21.2.4 說明校方將會採取的措施，以避免同類型事故再次發生。

21.2.5 講述有關自殺徵兆的資料。

21.2.6 概述特別通告內發出的「家長處理孩子情緒」參考資料的要點，強調支援子女和家長合作的重要性。

21.2.7 介紹支援機構或人員的資料。

21.2.8 以個別或小組形式接見有需要的家長。

22. 危機介入工作後的檢討會議

22.1 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。

22.2 檢討會議議程

22.2.1 檢討危機處理的安排、遇到的困難，及可改進的地方。

22.2.2 教職員分享處理危機的感受。

22.2.3 教師簡報學生對事件的反應。

22.2.4 提醒教師情緒受困擾的學生的特徵和及早識別的重要性。

22.2.5 討論短期跟進計劃

22.2.5.1 安排輔導服務的人手；

22.2.5.2 為教職員安排代課及提供支援；

22.2.5.3 再召開教職員會議的需要、議程、時間和地點。

22.2.6 討論短期跟進計劃討論長期跟進計劃

22.2.6.1 全校性預防自殺教育活動；

22.2.6.2 關於危機處理的教師培訓需要。

23. 危機應變檢討問卷

基督教香港信義會信愛學校

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____日或之前交回劉振華副校長。謝謝!

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
2. 為學生提供的輔導安排				
3. 為教職員提供的輔導安排				
4. 為教職員提供的支援				
5. 為家長提供的支援				
6. 其他意見： _____ _____ _____ _____ _____				

* 謝謝您的意見 *