

仁濟醫院趙曾學韞小學
危機處理手冊



目錄	P. 1-P. 3
第一章：簡介	
(一)危機的定義	P. 4
(二)評估危機對師生造成的影響	P. 4
(三)危機介入和心理支援的基本原則	P. 5
第二章：學校危機處理小組	
(一)學校危機處理小組的工作目標	P. 6
(二)學校危機處理小組的功能	P. 6
(三)學校危機小組的架構	P. 7
(四)學校危機小組成員的角色及職責	P. 8-P. 11
(五)學校危機處理的事前準備	P. 12
第三章：學校危機介入及支援工作	
(一)危機介入工作的統籌及分配	P. 13
(二)危機介入及支援工作及負責人一覽表	P. 13-P. 15
(三)危機介入及支援的流程	P. 16-P. 25
一. 核實資料	
二. 通知校監及教育局區域教育服務處	
三. 召開學校危機處理小組會議	
四. 聯絡支援機構	
五. 教職員支援	
六. 學生支援	
七. 家長支援	
八. 參加追思活動和喪禮	
九. 處理傳媒採訪	
十. 危機介入工作檢討	
第四章：處理不同危機的政策	
(一)學童自殺/ 虐兒 / 情緒失控問題	P. 26-P. 30
(二)「雷暴風雨天氣」事項	P. 30-P. 32
(三)防火及火警/不明氣體/漏電停電演習	P. 32
(四)救傷處理	P. 33

(五)預防及處理欺凌行為	P. 34-P. 36
(六)預防傳染病	P. 36-P. 41
(七)食物中毒處理	P. 42-P. 44
(八)交通服務突然中斷	P. 44
(九)不明來歷動物在校園出沒(如:蛇、猴子)	P. 45

附錄

範本和表格

學校危機處理小組的事前準備

附件一：支援服務及機構電話一覽表	P. 46-P. 49
附件二：場地安排	P. 50

學校危機處理小組會議

附件三：學校危機處理小組成員會議議程	P. 51
附件四：初步評估事件對學生及教職員的影響	P. 52-54

教職員支援

附件五：教職員會議議程	P. 55
附件六：危機事故—教師備忘錄	P. 56
附件七：教職員情緒支援小組內容	P. 57-P. 58

學生支援

附件八：向學生宣布危機事件講稿範本(一)	P. 59
附件九：向學生宣布危機事件講稿範本(二)	P. 60
附件十：簡短班主任課內容	P. 61
附件十一：特別班主任課內容	P. 62-63
附件十二：簡短班主任課/特別班主任課：老師回應表	P. 64
附件十三：學生小組輔導內容	P. 65-P. 66
附件十四：學生個別輔導內容	P. 67

家長支援

附件十五：家長特別通告範本(一)	P. 68
附件十六：家長特別通告範本(二)	P. 69
附件十七：家長簡報會內容	P. 70

處理傳媒採訪

附件十八：新聞稿範本	P. 71
------------	-------

危機介入和支援計劃檢討

附件十九：危機介入工作檢討會議議程	P. 72
-------------------	-------

附件二十：危機介入和支援計劃檢討問卷	P. 73
處理不同危機的政策	
附件二十一：轉介懷疑虐兒個案信件樣本	P. 74
附件二十二：向警方舉報懷疑虐兒個案報案表	P. 75-P. 76
附件二十三：虐兒個案書面日誌	P. 77
附件二十四：工友和書記處理傳媒或記者的電話查詢及到校訪問稿	P. 78
參考資料	
參考資料 1A：危機發生後常見的初期反應(兒童)	P. 79-
參考資料 1B：危機發生後常見的初期反應(青少年)	P. 80
參考資料 1C：危機發生後常見的初期反應(成人)	P. 81
參考資料 1D：危機事件引發的持續及嚴重反應	P. 82
參考資料 2：教師如何回應學生可能出現的反應	P. 83-84
參考資料 3：應對策略	P. 85
參考資料 4：鬆弛練習	P. 86
參考資料 5：家長如何協助子女面對危機事件	P. 87
參考資料 6：家長如何協助處理子女的情緒的常見問題	P. 88-P. 89

危機小組主要成員

學校發展主任
課程組組負責老師
學生支援組負責老師
培育組負責老師
校務組組負責老師
學生事務組負責老師
活動組負責老師
總務組負責老師
駐校社工

第一章:簡介

(一)危機的定義

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。學校危機事件可包括學生/或教職員自殺或自傷行為、意外死亡、嚴重受傷，又或者是暴力事故及自然災害等。這些事故會為學校帶來混亂，削弱學校的安全及穩定性，令師生感到受威脅、失落、失去安全感、感到無助等。另一方面，危機事件發生後往往會傳言紛飛，一些主觀及武斷的言論都有機會加深受影響師生的創傷。同時，學校往往要向不同的媒體交代事件。這一切對學校的行政系統構成沉重的壓力。遇到這些情況，學校需要作出不同程度的應變，把事件的負面影響減至最低

(二)評估危機對師生造成的影響

危機事件對師生造成的影響，非由單一因素構成，而是由多種因素互相影響下產生，當中主要包括 (a) 危機事件的特質和 (b) 個人風險因素。我們亦需要了解師生對危機事件的反應，以評估危機事件對學生造成的影響

危機事件的特質可包括事件的可預測性、持續性、規模及所造成的後果。一般來說，突發和意料不到、涉及嚴重傷亡和持續長時間的事件會對師生造成較大影響。個人風險因素可包括身處危機事件發生現場、與當事人關係及個人的脆弱程度。一般來說，越接近事發現場、與當事人關係越密切、患有精神健康問題、缺乏社交支援或平日應對能力較弱的學生會較容易受危機事件影響(Brock, 2011)。學校宜評估個別事件對師生在心理和情緒上所造成的影響(詳見附件四)，以決定採取何種危機介入和支援措施(詳見第三章)。

(三) 危機介入和心理支援的基本原則

危機事件發生後，學生或教職員可能會出現情緒、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(參考資料 1)。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。在危機事件發生後的初期，基本支援是幫助受影響的師生了解事件的基本資料及面對危機帶來的影響，故要為他們提供適切的心理教育(psychoeducation)，例如教導應對策略(coping strategies)，並鞏固他們的支援系統(social support)，例如家人、師長和朋友的支援。

然而，有部分師生可能會受到較大影響，持續地難以入睡、發噩夢或腦中不斷重演事件，他們的日常生活也可能受到干擾(參考資料 1)，故要與他們保持較深入的溝通，了解他們的需要。此外，按需要為他們提供小組或個別輔導亦有助紓緩情緒，使他們重投正常生活。

危機事件對學生造成的影響，可由多種因素構成，包括危機事件性質、學生與當事人關係、學生個人的應對能力等。因此，即使面對同一危機事件，不同的學生受影響的程度會有不同。不恰當的介入或為受影響程度不同的學生進行統一模式/程度的支援措施，有可能窒礙他們已有的復原機制。相反地，未能因應學生的需要而給予適時/適切的支援，則可能會延誤他們的復原過程。因此，評估危機事件對學生可能造成的影響，從而識別有需要的對象，為他們提供適切的支援尤其重要。

此外，學校需注意受影響師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，從而安排適切的支援。

學校須有充足的準備，能在危機發生時評估事件可能對師生造成的影響，並作出適時和適切的介入和支援。

第二章：學校危機處理小組

根據《學校行政手冊》，學校須成立學校危機處理小組，以建立有效處理危機的機制，並制定有關程序和應變計劃，處理任何可能出現的危機和緊急狀況。此外，當危機事件發生後，學校危機處理小組亦需協調及運用校內及校外的資源，為受影響的師生安排適時和適切的介入及心理支援，減低危機對學校及師生所造成的負面影響。本章概述學校危機處理小組的工作目標和功能。

（一）學校危機處理小組的工作目標

1. 確保安全：即時確保所有學生及教職員的安全。
2. 穩定情況：盡快穩定學校的情況，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，影響學校的正常運作。
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。
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。

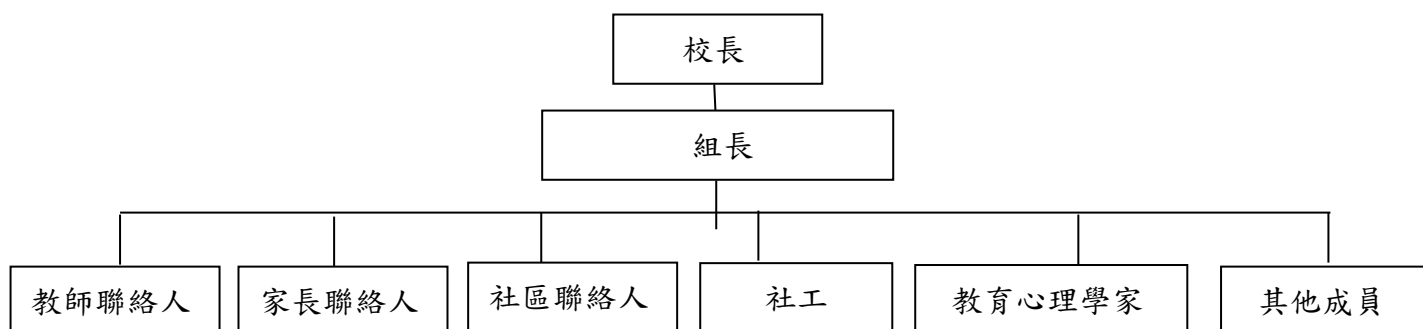
（二）學校危機處理小組的功能

1. 制訂學校危機處理的支援計劃；
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. 為教師、學生及家長提供支援；
6. 監察危機處理的進度；
7. 檢討危機處理的支援計劃；
8. 統籌各項跟進的工作。

(三)學校危機處理小組的架構

校長在危機處理中適宜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，由於校長可能需要在短時間內作出多項重要的決定，故必須給自己預留空間。學校危機處理的組長，應由學校的領導層如學校發展主任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各支援工作，並與校長密切聯繫，以作出相關的重要決定。在組長以下，會由合適的教師，分別負責支援教職員，統籌聯絡家長及聯絡支援機構等工作。學校社工及教育心理學家也是小組的一員。學校會挑選一至兩位其他成員加入小組，作為後備支援，以增強小組運作的靈活性及應付較嚴重的危機事件

本校的危機處理小組的組織如下



學校危機處理小組的組織如下：

學校危機處理小組的成員

學校可以考慮以下的因素，挑選合適的教職員擔任學校危機處理小組的成員：

- 他/她能否獲得學生及教職員的信任？
- 他/她能否在緊急的情況下理性地分析問題和作出決定？
- 他/她是否具備有關危機處理的知識和技巧？
- 他/她能否察覺別人的感受和需要？

(四)學校危機處理小組成員的角色及職責

組員	角色	職責
組長 (學校發展主任) (學生支援主任)	<ul style="list-style-type: none"> ● 領導成員，制訂危機處理的支援計劃 ● 監察及協調危機處理事宜 ● 作出有關危機處理的重要決定 	<ul style="list-style-type: none"> ● 向相關人員核實消息(例如：傷亡的人數、學生的傷勢或狀況) ● 與校長保持密切的聯繫及諮詢其意見 ● 聯絡教育局及/或有關政府部門/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，安排發言人，向外發放消息及回應查詢 ● 處理危機後，就支援計劃進行檢討
教職員聯絡人： (培育主任)	<ul style="list-style-type: none"> ● 協調為教職員所提供的支援 	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立教職員電話聯絡群組，以便在危機發生後能儘快發放資訊(例如：危機事件的基本資料、緊急會議的安排等)； ● 當有危機事情發生，需通過中央系統宣佈「聯課活動即將開始，請班主任回到課室點名」 ● 安排及協助校長主持教職員會

		<p>議</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為教職員更新有關危機事件的資料 ● 統籌簡短班主任課或特別班主任課，包括： <ol style="list-style-type: none"> 1. 安排人手支援有需要的班主任； 2. 準備及分發簡短班主任課或特別班主任課的材料； 3. 留意簡短班主任課或特別班主任課的進行情況，有需要時安排即時的協助
家長聯絡人 (生命教育主任)	<ul style="list-style-type: none"> ● 協調為當事人家屬提供的支援 ● 協調與其他家長的溝通 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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； ● 安排負責人解答家長的疑問，如有需要，舉行家長簡報會。
社區聯絡人 (學校社工)	<ul style="list-style-type: none"> ● 協調校外資源，為學校、教職員及學生提供支援 	<ul style="list-style-type: none"> ● 備存社區有關資源，包括支援服務機構電話一覽表(附件三) ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 支援學校危機處理，特別在輔導師生及家長方面的工作 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 協助教師進行簡短班主任課或特別班主任課 ● 為教職員提供情緒支援； ● 為家長提供的支援 ● 為當事人家屬安排實際援助，例如申請經濟援助等。
教育心理學家	<ul style="list-style-type: none"> ● 對學校危機處理提供專業意見及支援。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 對學校在評估危機事件的影響、訂定支援計劃及對外溝通方面，提供專業意見及支援 ● 支援教師進行簡短班主任課或特別班主任課 ● 為有需要的學生及教職員提供個別或小組情緒輔導，並協助學校安排適當跟進服務 ● 為教職員進行情緒支援
其他成員 (校務主任)	<ul style="list-style-type: none"> ● 分擔及協助組長的工作 	<ul style="list-style-type: none"> ● 調動校內人手 ● 聯絡教育局及/或有關政府部門/其他機構，尋求支援 ● 協助統籌對傳媒的回應，安排發言人，向外發放消息及回應查詢

		<ul style="list-style-type: none"> ● 協助班主任進行簡短班主任課或特別班主任課 ● 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
其他成員 (活動主任)	<ul style="list-style-type: none"> ● 分擔危機處理的支援工作。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 作出適當的場地安排，並通知有關的教職員(附件二) ● 協助班主任進行簡短班主任課或特別班主任課 ● 協助準備及分發簡短班主任課或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，即時提供給其他成員 ● 執行文書工作，如撰寫會議紀錄、收集和整理相關資料、書寫相關信件和通告 ● 如有需要，協助其他組員執行職務
其他成員 (課程組:梁)	<ul style="list-style-type: none"> ● 統籌校務處、工友及 TA 工作 	<ul style="list-style-type: none"> ● 派發接聽電話紀錄表，由CA及文員接聽電話及紀錄 ● AEO帶領工友、TA處理現場、接待記者 ● 派發及收取各班即時點名表，即時交回學校發展主任

(四). 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，學校更須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。小組亦須定期更新有關的參考資料和工具，供有關教職員使用。學校可參考本手冊附錄提供的範本和表格，統籌人為 SENCO 主任

學校危機處理小組的事前準備

附件一：電話聯絡網

附件二：通訊記錄

附件三：支援服務機構電話一覽表

附件四：場地安排

學校危機處理小組會議

附件五：學校危機處理小組會議議程

附件六：初步評估事件對學生及教職員的影響

教職員支援

附件七：教職員會議議程

附件八：危機事故－教師備忘錄

附件九：教職員情緒支援小組內容

學生支援

附件十：向學生宣布危機事件講稿範本(一)

附件十一：向學生宣布危機事件講稿範本(二)

附件十二：簡短班主任課內容

附件十三：特別班主任課內容

附件十四：簡短班主任課/特別班主任課：教師回應表

附件十五：學生小組輔導內容

附件十六：學生個別輔導內容

家長溝通及支援

附件十七：家長特別通告範本(一)

附件十八：家長特別通告範本(二)

附件十九：家長簡報會內容 處理傳媒採訪

處理傳媒採訪

附件二十：新聞稿範本

危機介入和支援計劃檢討

附件二十一：危機介入工作檢討會議議程

附件二十二：危機介入和支援計劃檢討問卷

第三章:學校危機介入及支援工作

(一)危機介入工作的統籌及分配

學校會有系統地統籌所需的介入和支援工作，並按情況調動人手，使教職員能互相配合，協助師生順利渡過危機。學校會應已有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，務求有效地作出介入及支援。以下是「危機介入和支援工作及負責人一覽表」

(二)危機介入和支援工作及負責人一覽表

事項	負責人	職責及處理方法
核實資料	學校發展主任/熟悉該生的教師	<ul style="list-style-type: none"> ● 核實訊息是否真確
通知校監及區域教育服務處	校長	<ul style="list-style-type: none"> ● 通知 REO 本校總學校發展主任 ● 通知校監 ● 校長是校方代言人
危機小組緊急會議	校長 危機小組成員	<ul style="list-style-type: none"> ● 召集危機小組緊急會議決定處理方法
聯絡支援機構	學校社工	<ul style="list-style-type: none"> ● 有需要時，聯絡支援機構作出支援
召開教職員會議及情緒支援	校長 危機小組成員	<ul style="list-style-type: none"> ● 向校內所有教職員交代有關事情的實情，跟進工作的安排及要留意的地方 ● 疏導教師的情緒
處理傳媒查詢		
草擬新聞稿	活動組主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 草擬新聞稿向傳媒交代事件
接受新聞界的訪問及查詢	培育組主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 由學校發展主任/培育主任一人代表學校發言
接聽家長及外界的電話查詢	書記	<ul style="list-style-type: none"> ● 一切新聞電話暫時婉拒，需集中一次向記者交代事件
校內保安安排	校務主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 安排校內各教師、主任及工友掛名牌，以資識別 ● 通知工友，登記訪客資料(工友不可讓記者進入校園)

接待傳媒 (如召開記者招待會)	校務主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 安排各傳媒朋友掛上訪客證，並安排他們於房間(一樓休息室)等候
其他安排		
處理警方查詢	班主任 校長 有關老師	<ul style="list-style-type: none"> ● 事先收集各證物，如學生週記或美勞作品等，以便警方查詢 ● 須事先預備會議記錄以便警方查詢
日常運作的改動	校務主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 調動校內人手 ● 編排各有關老師之代課事宜 ● 調動上堂作息時間
聯絡及協調到校協助的不同專業人士	學校社工	<ul style="list-style-type: none"> ● 安排房間及作中央統籌
其他安排		
其他事項	工友 書記/行政主任(綽/雄)	<ul style="list-style-type: none"> ● 處理現場一切事項 ● 特派工友於現場聽候差遣
學生支援		
向學生宣布消息	校長/培育主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 以中央廣播/早會時段通告全校學生
簡短班主任課	培育主任/各班班主任/ 有關老師	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供事件的基本資料，並解答學生對危機事件的疑問，讓他們掌握危機事件的事實，減少同學間的揣測，並繼續觀察學生的情緒反應
各班特別班主任課	培育主任/各班班主任/ 有關老師	<ul style="list-style-type: none"> ● 為他們提供心理教育，教導他們常見的認知、情緒、行為反應，應對策略和求助途徑，並繼續觀察他們的反應 ● 讓他們可以分享及提供情緒支援 ● 老師評估及辨識有需要的學生，並作出轉介

安排受事件影響的學生接受輔導	學校社工 危機小組成員	<ul style="list-style-type: none"> ● 通知葵青區學校發展組 ● 把受事件影響的學生分為若干組，各小組成員需協助提供輔導及協調工作（輔導組包括所有與該生有接觸交往的人，如與該學生同班、同校車、居住同一座大廈或同樓層同學） ● 如有異常表現的同學、老師及學生的家長需交由 SGP 或教育局教育心理學家處理/區會教育心理家
輔導轉介	學校社工	<ul style="list-style-type: none"> ● 聯絡 REO 教育心理學家作緊急轉介
設立諮詢及輔導服務的臨時工作時間	學校社工/學生支援主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 讓有需要學生可隨時主動求助
家長溝通及支援		
處理一般家長查詢	學生支援主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 回答家長查詢處理情緒事宜
知會學生家長	陳	<ul style="list-style-type: none"> ● 草擬家長信派發全體學生 ● 通知 PTA 主席
發放緊急訊息通知家長	校長 陳/資訊科技主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 草擬短訊內容，如停課、暴雨警告，不明氣體侵襲等 ● 於 eclass 及網頁發放訊息通知有關安排
家長聚會	生命教育主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 讓有興趣或有需要的家長可以對事件作進一步了解、查詢及提供意見
慰問受害人家屬	校長/學校社工/班主任/學生支援主任/培育主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 致電與受害人家屬聯絡及慰問
探訪慰問的安排	書記(ACO) 老師 學校社工	<ul style="list-style-type: none"> ● 訂購花牌 ● 安排老師參加喪禮，以表校方關心 ● 處理一切善後工作

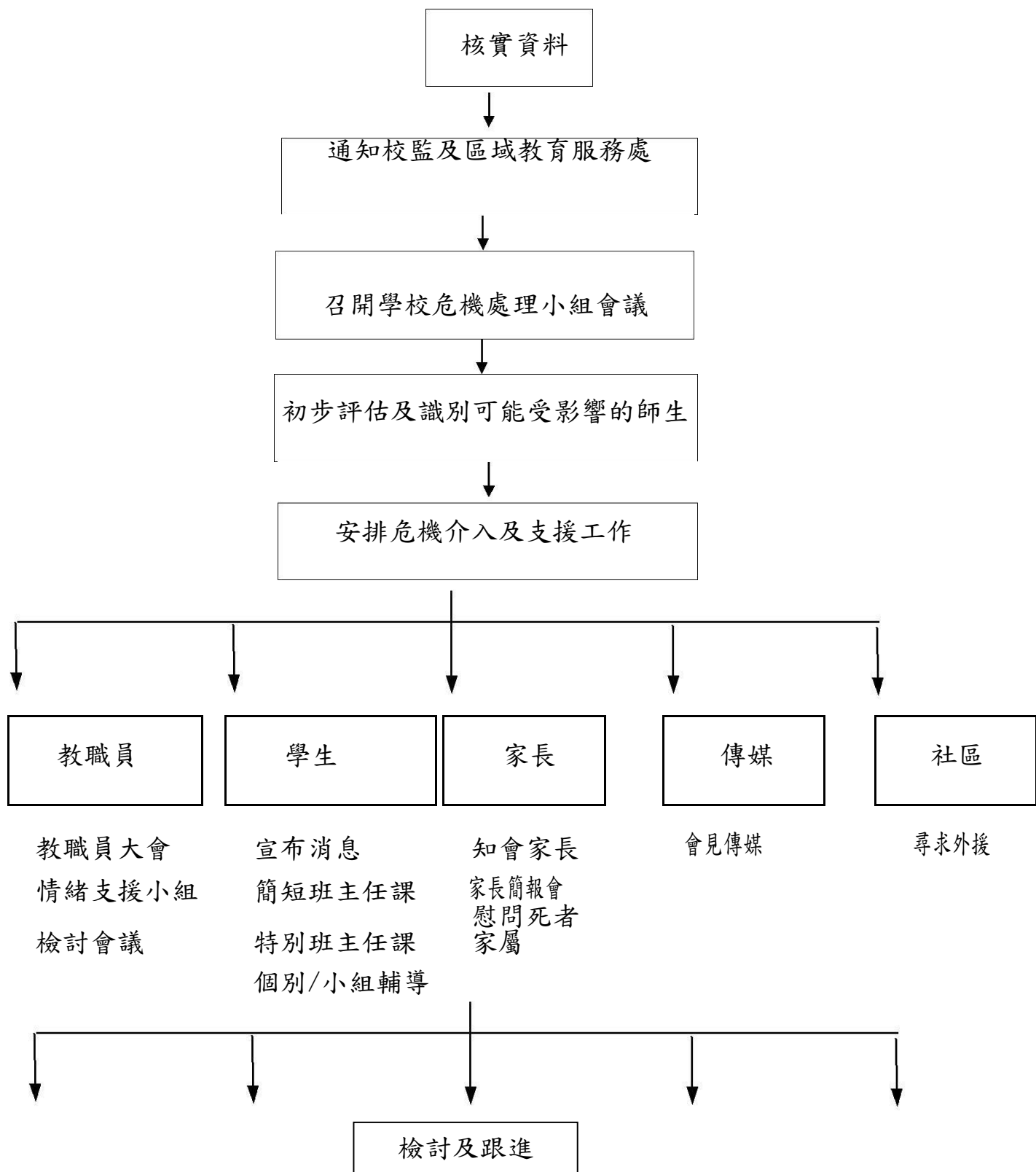
備註：

現時持有有效急救證書同事名單(陳 劉 翁 雄 彤 教學助理金枝)

現時持有自動體外心臟顫動器證書同事名單(十位): 范 健 詩 廖 嬌 梁 鄧 綽 強 恩 陳

*如遇緊急事故時，校長不在學校，即由校務主任/學生支援小組決定對策，並即時聯絡校長

(三) 危機介入及支援的流程



當危機事件發生後，學校須確保師生安全，例如為師生提供一個安全的環境，如有需要，安排他們離開肇事現場，使他們免受傷害；為他們提供食物/水，滿足他們基本需要；按個別情況作醫療安排等

一. 核實資料

在得悉危機事件後，學校應循可靠途徑，如學生家長、醫務或警務人員，蒐集事件的基本資料(如涉事人物、發生時間、地點等)。學校必須核實消息的準確性，以便對事件的影響進行初步評估，作為安排跟進工作的參考

二. 通知校監及區域教育服務處

校長須將事件通知校監或所屬辦學團體的指定負責人，並按需要通知其他領導層。此外，校長亦須儘快通知區域教育服務處，以便教育局安排適當的支援，例如協助學校回應傳媒，聯絡教育心理學家提供支援等

三. 召開學校危機處理小組會議

在蒐集有關事件的資料後，學校應儘快召開學校危機處理小組會議(附件 5)，通知組員有關事宜，及澄清從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，確保組員可以應付危機介入和支援工作。小組須擬定危機處理的支援計劃、執行時間、步驟及分工等

四. 聯絡支援機構

學校遇到危機事件，應立即向學校社工尋求支援，為校內師生提供輔導服務。如有需要，學校可向教育局或校本教育心理學家尋求支援和服務。倘若學校評估事件後，認為事態嚴重，會廣泛影響校內師生，可尋求更多外援，例如：學校社工以動員所屬機構的其他社工；有些社會服務機構設有的心理服務可為學校提供額外的支援。學校宜及早向有關機構了解情況及備存支援服務機構電話(附件一)，並定時更新有關資料

五. 召開教職員會議及情緒支援

1. 教職員會議

擬訂了危機處理支援計劃後，校長應立即召開教職員會議(附件五)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

所擬訂的支援計劃；並就教職員的意見對支援計劃作出適當的修訂。會議必須落實支援計劃的執行時間、步驟及分工等細節。對於情緒受到困擾的教師，校長可考慮安排其他教師代替他們的職務，及尋求社工或心理學家的協助，提供情緒輔導，並因應個別教職員的需要，考慮向外尋求跟進輔導服務。

教職員會議目標如下：

- 一. 讓教職員掌握危機事件的基本資料及事實
- 二. 解答教職員對事件的疑問，消除疑慮
- 三. 解釋並落實危機處理小組所擬訂的支援計劃
- 四. 讓教職員知道他們可能會出現的情緒反應、識別情緒受困擾的教職員；

2. 教職員情緒支援小組

學校可因應教職員的需要，選擇在合適的時段為受影響的教職員安排情緒支援小組(附件九)，疏導他們的情緒，及於小組後按需要繼續跟進。小組可由社工或心理學家帶領。學校應安排受影響程度及/或經歷相近的教職員參與同一情緒支援小組，以確保他們得到合適的支援

教職員情緒支援小組目標如下：

- 一. 讓教職員掌握危機事件的基本資料及事實
- 二. 讓教職員分享，疏導情緒
- 三. 讓教職員掌握危機事件引發的常見反應及需進一步支援之警號
- 四. 讓教職員掌握應對策略及求助途徑
- 五. 識別有需要的教職員作進一步的了解及支援；如有需要，作出轉介

六. 學生支援

學校需按個別事件的特質及實際情況，就個別學生、班級和組別的需要作出分析，評估學生可能受影響的程度，從而為他們提供不同層級的支援措施。以下表格列出不同支援層級的支援對象、形式和目的：

支援層級	支援對象	形式	目的
一般支援	一般學生	向學生宣布消息	澄清事實
		簡短班主任課	澄清事實 鞏固支援系統 識別需要進一步支援的學生
	受輕微影響的學生	特別班主任課	澄清事實 鞏固支援系統
			心理教育 識別需要進一步支援的學生
進一步支援	受較大影響的學生	小組輔導	澄清事實 鞏固支援系統 心理教育 情緒輔導 識別需要加強支援的學生
加強支援或向外轉介	受嚴重影響的學生	個別輔導	澄清事實 鞏固支援系統 心理教育 情緒輔導 訂定個人目標和計劃 識別需要作出轉介的學
		轉介	專業評估及心理及 / 藥物治療

一般支援

1. 向學生宣布消息

在危機處理籌備工作完成後，學校應儘快通知學生有關事件，減少同學間出現無根據揣測的機會。延誤宣布可能會引起不必要的焦慮。學校可因應事件性質、實際情況、學生需要等，選擇宣布形式。學校需確保向有關學生所宣布的消息是一致的，及有需要的學生能即時得到合適的支援。在一般情況下，可以由班主任在班內向學生宣布有關消息。如果事件涉及自殺或估

計事件將引發較強烈的情緒反應，學校應在班內宣布消息，教職員必須密切觀察學生的反應，為有需要的學生給予即時支援

以下為宣布內容要注意的事項：

一. 應儘量簡單直接

二. 提供足夠的資料（例如：當事人的班別及姓氏），讓學生能辨識當事人的身份，有助識別需要支援的學生。如有需要，向當事人家長解釋，此舉有助輔導有需要的學生；

三. 簡單地解釋校方正進行及準備進行的工作

四. 簡單介紹恰當的策略去應對危機事件所帶來的反應

五. 如事件涉及死亡，校長可陳述簡短悼辭

六. 如事件涉及自殺死亡，內容應避免描述自殺行為的細節，以免產生不必要的恐懼

或模仿的行為。學校應保持不批判態度，並避免把事情美化。同時，需鼓勵學

生遇到困難應積極面對，並提醒他們尋求協助。（附件八、附件九）

2. 簡短班主任課

當危機事件發生後，學生可能會對危機事件產生疑問。因此，學校可以安排簡短班主任課，提供事件的基本資料，並解答學生對危機事件的疑問，讓他們掌握危機事件的事實，減少同學間的揣測，並繼續觀察學生的情緒反應。學校宜事先準備有關危機事件的準確資料，以便班主任在進行簡短班主任課時回答學生問題。若過程中察覺某些學生情緒受困擾，則需進一步了解學生的情況及安排合適的支援，例如小組或個別情緒輔導

簡短班主任課目標如下：

一. 讓學生掌握危機事件的基本資料及事實

二. 解答學生對事件的疑問，消除疑慮

三. 讓學生知道求助途徑

四. 識別有需要的學生作進一步的支援(附件十)

3. 特別班主任課

當危機事件發生後，除了為大部分學生提供最基本的支援，例如透過上述的簡短班主任課講述事件基本的事實外，學校需要為某些可能受輕微困擾的學生安排特別班主任課。在危機事件發生後的初期，學生在情緒、認知、生理、社交和行為方面出現轉變是常見的(參考資料 1)，學校可藉著特別班主任課為他們提供心理教育，教導他們常見的认知、情緒、行為反應，應對策略和求助途徑，並繼續觀察他們的反應。若過程中察覺某些學生情緒受較大困擾，可

安排進一步的支援，例如小組或個別輔導。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接觸。一般來說，特別班主任課適宜由班主任在課室內進行。班主任對學生有一定程度的認識，較容易察覺學生的情緒反應和變化，班主任亦是學生較為熟悉的成年人，故安排班主任帶領特別班主任課較為適合。若負責教師需要輔導人員協助進行班主任課，校方應作出相應安排

特別班主任課目標如下：

- 一. 讓學生掌握危機事件的基本資料及事實
- 二. 讓學生掌握危機事件引發的常見反應及需進一步支援之警號
- 三. 讓學生掌握應對策略及求助途徑
- 四. 識別有需要的學生作進一步了解及支援

(附件十一)

4. 課後教師的回應

在簡短班主任課/特別班主任課後，負責教師可填寫回應表，然後交學校危機處理小組，並在檢討會議上討論及跟進。(附件十二)

進一步支援

小組輔導

學校宜考慮為可能受較大影響的個別學生、班級和組別提供進一步支援，有需要時學校可把受困擾程度相近的學生、在危機事件中經歷相近的學生或與當事人關係相若密切的學生，如校隊隊友、友好的同學，分成同一小組進行輔導。小組輔導應由輔導教師、社工或心理學家帶領，小組人數建議不多於八至十人。此外，輔導人員須緊密與家長溝通，及於小組後繼續跟進學生情況。在小組輔導的過程中，若察覺某些學生受嚴重的情緒困擾/出現強烈情緒反應，除了即時安排社工或心理學家進行個別輔導外，學校可考慮轉介學生接受較長期的輔導或專科醫療服務

小組輔導目標如下：

- 一. 讓學生掌握危機事件的基本資料及事實
- 二. 讓學生分享，疏導情緒
- 三. 讓學生掌握危機事件引發的常見反應及需進一步支援之警號
- 四. 讓學生掌握應對策略及求助途徑
- 五. 識別有需要的學生作進一步的了解及支援

(附件十三)

加強支援或向外轉介

個別輔導

個別學生如因危機事件嚴重受影響，例如出現過度或持續強烈情緒或行為反應，學校宜安排學校社工或心理學家為他們提供個別情緒輔導。個別輔導後，輔導人員需持續留意及跟進學生的情況。若察覺某些學生有非常嚴重的困擾，學校應轉介學生予醫療專業人士以作適切及較長期的輔導或專科醫療服務。學校需注意個別輔導旨在提升學生的應對能力，以處理危機所帶來的即時困難

個別輔導目標如下：

- 一. 穩定學生情緒
- 二. 讓學生掌握危機事件為自己帶來的影響
- 三. 協助學生處理危機事件帶來的問題
- 四. 識別及轉介有需要的學生到校外機構接受服務。

(附件十四)

轉介接受精神健康服務

學校若察覺有某些學生因危機事件嚴重受影響，應轉介他們接受較長期的輔導或專科醫療服務。學校在作出轉介後應與有關機構保持聯絡，以便在校內作出適當的配合及跟進支援工作。

七. 家長支援

1. 通知家長

校方應把危機事件知會有關學生家長，讓他們明白學校正進行及準備進行的支援工作。校方宜知會家長，請他們留意子女的情況，有需要時應請家長到校商討協助子女的方法。(附件十五、十六)

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，並派發給學生帶返家中：

- 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何種適當措施，照顧學生和教職員的需要
- 如家長為外籍人士，通告應附以譯文

- 家長在接到通告後，或會致電或前往學校查詢情況，校方需安排教職員負責解答家長的查詢

此外，學校可將家長參考資料(參考資料 5 及 6)，附於特別通告派發給家長

2. 家長簡報會

如危機事件廣泛影響學生心理及情緒，學校可能需要舉行家長簡報會，以減少家長的疑慮。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回應家長提問。如有需要，可為家長安排輔導。學校事前需聯繫及安排足夠的輔導人員，以個別或小組形式與有需要的家長會面(附件十七)

3. 慰問及關心家屬

如危機事件涉及死亡，校長或學校的代表可聯同學校社工和死者的班主任(如適用)，前往探訪及慰問死者的家人，並協助安排所需支援。如有需要，校方可向死者家屬提供輔導機構的聯絡資料。校方亦應留意各人的情緒是否能應付是次探訪，必要時可安排其他教師代表

八. 參加追思活動和喪禮

A. 追思活動

- 學校可透過安排追思活動讓學生表達對死者的懷念及抒發哀傷情緒。追思活動應傳遞正面和有希望的訊息，鼓勵學生以正面的態度面對事件
- 學校可提供學生與死者道別的途徑，代表事件的終結，也是對死者的一份尊重。
- 學校應容許學生選擇以不同的方式表達自己的心意，讓學生選擇是否參與追思活動及安排學生在安全的情況下離開活動。
- 學校要謹慎安排牽涉自殺死亡事件的追思活動。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，一些渴求被關注的學生可能會認為自殺行為是獲得關注的方法，或會仿效自殺行為。學校應避免任何會美化自殺行為的活動：例如在校內舉行大型集會例如為自殺事件或自殺死者設立永久的紀念物，例如紀念碑、藝術品或在校刊致意等

B. 喪禮

- 學校在徵得死者家屬同意後，才可讓學生出席喪禮；
- 學校應讓學生選擇是否出席喪禮；
- 學生亦可使用其他方法向家屬表達關心和慰問，例如致送慰問卡，摺紙鶴等
- 學生必須先得到家長的同意才出席喪禮。如學生選擇出席喪禮，校方應按需要

與其家長商量及給予足夠的支援，如：預告喪禮可能會出現的情況、於現場提供情緒支援等；

八. 處理傳媒採訪

危機事件發生後，學校應儘快主動發布消息(附件十八)

在回應傳媒時，學校適宜有以下的安排：

1. 委任發言人：選出的發言人必須對事件及校方立場有充份掌握，亦須思路清晰、善於辭令，能答覆傳媒有關的查詢。學校要確保每個員工都知道由誰人擔當發言人這職務，告知員工把所有記者的提問轉介予發言人處理
2. 主動發布消息：危機事件發生後，應儘快主動發布消息。學校必須儘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。學校可提供新聞稿，扼要交待事件的始末及學校的跟進工作。
3. 訂定傳媒採訪地點及時間：如學校決定接受傳媒採訪，學校需安排一個合適的地點及時間進行會面。負責人員需指導工友、教師及學生如何回應傳媒的採訪，著他們請記者轉向發言人提出所有提問。校方亦可主動請記者給予學生空間，並考慮學生感受。
4. 通知教育局區域教育辦事處有關學校將會接受傳媒採訪。
5. 細閱傳媒的報導：如發現傳媒先前報導的資料有錯誤或誤導成分，學校可按需要作出更正或澄清。
6. 預測記者的提問：學校在接受採訪前可以向記者索取提問及其採訪焦點，以便準備答案
7. 給予自己空間：發言人在會見傳媒前需給予自己足夠時間思考如何應對記者的提問，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？
8. 尊重當事人及其家人：學校應提醒教職員及學生，為了尊重當事人及其家人，不適宜把當事人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

十. 危機介入工作檢討

A. 檢討會議

學校應召開全體教職員會議，檢討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，並提醒教師受情緒困擾的學生的特徵，以便持續識別需要進一步支援的學生，並討論短期的跟進計劃。學校在完成以上危機處理工作後，亦需針對危機事故與教職員討論及訂定長期跟進計劃。(附件十九)

B. 檢討問卷

學校可用問卷方式向教職員收集意見，就整套危機介入和支援措施作出事後檢討。學校應根據問卷結果，改善支援措施及跟進工作，提升校方處理危機的效能。(附件二十)

第四章 處理不同危機的政策

(一)學童自殺 / 情緒失控 / 虐兒問題

1.1 工作範圍

- 關注學生情緒及行為表現
- 收集問題學生紀錄並作適當處理
- 處理及跟進自殺或有自毀傾向學童的個案
- 啟動危機小組以關注因受「危機事件」引發出現心理恐慌的其他學生及老師
- 與外界聯絡，所有在校教職員不可向外界公眾或傳媒發表任何有關言論，一切應交由校長處理

1.2 工作流程

有自殺傾向之學童

- 由班主任或本組成員(以認識該生者為佳)先接觸該生，與他詳談或加以輔導
- 校方以電話聯絡家長，將發現轉告家長，以便提高警覺
- 通知有任教該生之老師提高警覺
- 如事態嚴重，立即通知教育局分區辦事處/高級學校發展主任(訓育及輔導)督學/教育心理學家作支援

企圖自殺而有受傷

- 給予適當的急救處理，若涉及人身安全，任何人都可在第一時間致電 999，召喚警方及救傷車協助
- 校方聯絡學童之家長及通知教育局分區辦事處/高級學校發展主任/督學/教育心理學家
- 輔導目睹事件經過的學生及老師
- 應付傳媒

自殺死亡或他因死亡(在校內發生)

- 即召警方及救傷車協助
- 聯絡家長
- 通知教育局分區總主任/教育局高級學校發展主任/教育心理學家
- 輔導目睹事件經過的學生及老師
- 向全校學生講述事件的經過
- 應付傳媒

自殺死亡或他因死亡(在校外發生)

- 聯絡家長

- 通知教育局分區辦事處/高級學校發展主任(訓育及輔導)督學/教育心理學家
- 輔導由於此事引致情緒不安的學生及老師
- 有需要時，向全校學生講述事件的經過
- 應付傳媒

1.3 預防及處理學童自殺問題的認知

A. 學童行為表現的觀察：

1. 教師須具備對自殺問題一般想法的正確認識
2. 加強對學童特殊行為的警覺性
3. 自殺傾向及其警告訊號：學業上的退步、上課表現、反叛行為，對待別人的特殊行為

B. 每班班主任與科任老師研討該班各生表現，分為學業、行為、性格、家境及家長背景等各項，就所知記下資料，特別緊張或精神有問題的家長要多加留意

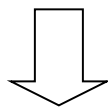
C. 發現有特殊問題的學童，必須向訓輔組主任匯報，以便統籌處理

D. 預防勝於治療：紓緩學童心理壓力

1. 教師用關懷勉勵代替斥罵
2. 每名學童皆有自我的價值和自尊，千萬勿以冷嘲熱諷/羞辱形容詞去責罵他們，應該針對事情去評估對錯
3. 平日鼓勵他們參與多元化益智活動
4. 通知家長報告學童犯規的辦法：班主任應低調處理個案，長期跟進，直接和家長交談，切勿由學童自己去告發自己
5. 設多方面獎勵，建立學童自信及抗逆力，獎勵項目可以進步獎為主

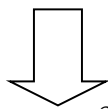
1.4 處理情緒失控學生程序

隨堂老師請班長到教員室通知空堂老師 或校務處安排支援

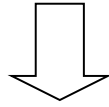


空堂老師作以下分工及支援：

1. 通知校長、培育主任及社工
2. 空堂老師到課室支援及協助看管同學
3. 通知工友鎖上學校出入口

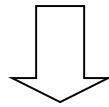


校長 / 培育主任 / 社工到現場協助

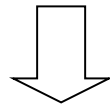


校長按情況嚴重性決定是否須外援協助

1. 警方
2. 救護人員(如需送院，由社工/班主任陪同)



通知家長



跟進工作如下：(視乎需要)

1. 跟進及安撫該生情緒
2. 跟進及安撫其他同學情緒
3. 通知教育局分區辦事處
4. 轉介教育局心理輔導組處

處理情緒失控學生須注意以下事項：

1. 地點:安靜/不受打擾房間，盡量於地下(有蓋操場及操場位置)作改善指導
2. 態度:善用同理心/反映感受，避免過激的責備，宜向他解釋問題/錯誤所在及改善方法
3. 與他建立良好的關係，避免過度挑釁的言語或與該生正面衝突，以免激發該生的情緒

1.5 預防及處理虐兒問題的認知

A. 虐待兒童的定義

1. 危害或損害兒童身/心健康發展的任何疏忽或蓄意的行為都稱為虐待兒童。
2. 虐待兒童包括：身體虐待、疏忽照顧、性虐待、精神虐待。

B. 兒童被虐待的表徵

1. 身體虐待 a. 瘀傷和條痕 b. 撕裂和擦傷 c. 燒傷和燙傷 d. 骨折 e. 內部受傷
f. 其他

- 2. 性侵犯 a. 身體指標 如:陰部痛楚 b. 行為指標 如:性知識異常豐富
- 3. 疏忽照顧 a. 身體指標 如:營養不良 b. 行為指標 如:不願回家
- 4. 精神虐待 a. 身體指標 如:發育遲緩 b. 兒童行為指標 如:傷害自己
 - c. 家庭行為指標 如:終日責罵

C. 怎樣處理虐兒問題

1. 首位接觸有關學生的人員應即時通知校長及輔導主任，學校應立即啟動校本應急機制／危機處理小組，同時應委派指定人員(如:社工)初步了解學生的情況及作出初步評估，並遵照有關原則及程序跟進及處理懷疑虐兒個案。在初部評估及介入懷疑虐兒個案時，只應讓有關人員參與，亦應避免有關學生重複描述事件
2. 在初步評估過程中，如有需要，學校可諮詢社署保護家庭及兒童服務課(服務課)，尋求專業意見，以決定處理方法。如有關學生並非學校社工的個案，學校須向社署或非政府機構的有關單位，確定所處理的個案是「新個案」還是「已知個案」
3. 當學校有需要把懷疑虐兒個案轉介至服務課時，若事件/情況緊急，可先以電話轉介，然後填妥(附件二十一的懷疑虐待兒童個案「轉介信件」，傳真至所屬地區的服務課，並確認收妥回覆，以確定個案已得到相關單位跟進。如學校只是諮詢服務課社工的意見，則不需要使用此信件
4. 如屬「已知個案」，學校應盡快通知有關單位的負責社工接手處理個案。學校亦應與「已知個案」的負責社工或服務課社工商討是否需要即時採取行動以保護兒童，例如是否需要安排有關學生往公立醫院進行醫療檢驗／治療。如急須採取行動，但卻無法即時與負責個案的社工 或其單位主管／當值社工取得聯絡時，學校可於辦公時間內(星期一至五上午八時四十五分至下午五時及星期六上午九時至中午十二時(公眾假期除外)與該學生監護人住址所屬區域的服務課聯絡，以尋求專業意見或協助
5. 如學校懷疑學生遭父母／監護人虐待，當學校把懷疑虐兒個案通知學校社工／「已知個案」的負責社工或轉介至服務課時，學校無須先徵得有關學生的家長的同意。在跟進過程中，學校如需聯絡家長，亦可就處理方法先諮詢服務課
6. 如情況顯示個案可能涉及刑事罪行，而且個案情況嚴重，或相關兒童的人身安全／生命受到即時威脅而須立刻行動(例如嚴重身體虐待)，學校需盡快致電向警方舉報，隱瞞事件或延誤舉報或會令有關兒童或其他人的安全受到威脅。如個案不屬緊急情況，當學校向警方舉報懷疑虐待兒童案件時，建議可以書面方

式向警方舉報，學校須分別填妥附件二十二「向警方舉報懷疑虐待兒童個案報案表」及附件二十三「書面日誌」

D. 處理教職員涉及兒童性侵犯個案溝通程序

1. 受害人與涉嫌性侵犯者來自同一學校

- a. 個案工作人員(如學校社工/輔導人員)應通知校長有關的性侵犯個案，並盡快聯絡服務課或負責案件調查的警方單位，商討處理方法
- b. 校長應參考個案工作人員所作出的個案危機評估，為受害人提供適當的支援和考慮其他跟進措施，例如了解是否有其他學生被性侵犯及配合調查工作
- c. 校長應通知所屬的教育局區域教育服務處

2. 受害人與涉嫌性侵犯者並非來自同一學校

A. 受害人所屬的學校

- a. 為保障校內學生的利益，個案工作人員在諮詢服務課或負責案件調查的警方單位，並取得到受害人及其家長的同意後，應將有關的性侵犯個案通知受害人所屬學校的校長。然而，如可能涉及多名同校學生受性侵犯，在考慮保護其他學生的安全及保障他們的利益，即使受害人或其家長不同意，亦需要將有關的性侵犯個案通知受害人所屬學校的校長
- b. 校長應通知所屬的教育局區域教育服務處，並諮詢有關的專業人員，在校內為受害人提供適當的支援及作出其他跟進服務

B. 涉嫌性侵犯的教職員所屬學校

- a. 在諮詢服務課或負責案件調查的警方單位後，個案工作人員應透過受性侵犯學生的就讀學校的校長，通知涉嫌性侵犯的教職員的學校所屬之教育局區域教育服務處
- b. 校長在考慮校內的跟進事項時，應參考個案工作人員所作出的個案危機評估

(二)「雷暴風雨天氣」事項

因應熱帶氣旋及持續大雨應急計劃

2.1 熱帶氣旋警告

天文台發出 1 至 3 號熱帶氣旋警告：

- 教職員照常上課
- 當三號熱帶氣旋警告懸掛，學校將安排書記/助理書記留意電台或電視台有關最新天氣消息

發出 8 號或以上熱帶氣旋警告：

<p>1. 上午 6:00 時前發出 (學生上學前)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 學校停課 ● 全體教師毋須返校
<p>2. 上午 6:00 - 8:10 發出 (學生上學前)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 學校停課 ● 校舍繼續開放 ● 由已返校的教師照顧已回校的學生 ● 教師致電家長及安排學生在安全情況下回家 ● 教職員待所有學生安全離校後可離開
<p>3. 上午 8:10 後發出 (上課期間)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 學校照顧學生及在安全情況下讓學生放學 ● 隨堂老師立即停止授課，班主任帶備人名紙及留意課室內張貼之緊急放學辦法資料，留在本班陪伴學生。如家長到校接學生請在人名紙記錄(包括時間及家長姓名) ● 安排書記/助理書記留意電台、電視台及傳真機有關最新天氣消息及教育局宣佈 ● 安排接聽電話人員(包括工友/助理書記)清楚向家長講述學校的各項安排，包括校車及家長接子女安排等 ● 資訊科技主任即時在學校網頁/eclass公佈學校的各項安排 ● 校務主任負責總聯絡：於校務處設立中央協調小組，停止響下課鈴，指揮各級協調老師致電家長接回子女 ● 校務處負責聯絡本地校車及跨境校車 ● 培育主任安排教師到地下大門協調家長接回學生及看管校車隊(本地校車及跨境校車) ● 教學助理負責教員室、課室與校務處聯絡 ● 放學時候，班主任聽中央咪宣佈分批解散學生往各放學位置集隊，班主任隨最後一批學生往操場，並返回有關放學當值崗位指導及帶領學生放學 ● 學生事務主任聯絡膳食供應商安排退飯(如上午停課) ● 培育主任利用中央廣播向學生作出指示 ● 工友清理校園各出入口積水及擺放「小心地滑」告示牌

	<ul style="list-style-type: none"> ● 待所有學生放學後教師才離校（校長將酌情分批讓居住地區較遠，包括港島或新界地區的教職員離開，而校長、主任則最後撤離）
--	---

2.2 紅色或黑色暴雨警告訊號

1. 上午 6:00 前發出 (學生上學前)	<ul style="list-style-type: none"> ● 教育局宣佈學校全日停課，學生毋須上學，教師毋須返校
2. 上午 6:00 後發出 (學生上學途中)	<ul style="list-style-type: none"> ● 但如在 6:00a.m. 至 8:10a.m. 期間發出紅色暴雨警告而宣佈停課時，全體老師及職工需回校當值，照顧已回校的學生，並安排學生在安全情況下回家 ● 跨境學生會留校，照正常放學時間
3. 上午 8:10-下午 4:30. 發出	<ul style="list-style-type: none"> ● 學生繼續上課 ● 校務處接聽家長來電查詢內容： 學生將會繼續上課直至放學為止 家長亦可接子女回家 跨境校車/褸姆車將照平日運作

(三)防火及火警/不明氣體/漏電停電演習

3.1 目的：確保校內員工及學生明瞭在校內發生火警/不明氣體/漏電停電時的一般處理方法；在緊急時能安全及有秩序地進行疏散；並確保校內有足夠及有效的防火設施

3.2 防火措施

- 確保校內所有走火通道暢通無阻
- 確保校內所有防火設施符合消防條例

3.3 逃生途徑

- 課室、辦公室及房間大門當眼處之佈告版上張貼走火路線圖
- 老師向學生講解火警時逃生途徑
- 發生火警時，隨堂老師可根據實際情況更改逃生途徑，帶領學生撤離火場

3.4 火警演習

- 每年定期舉行火警演習，讓學生提高危機意識，熟習走避火警之路線，使其能在最短的時間內逃離災場，到達安全的地方
- 讓學生認識基本的防火知識及遇上火警時應採取之態度
- 負責老師會於每個課室壁報板張貼：走火警路線圖

D. 請留意火警演習的日期、時間及地點（通告將預先張貼於教員室告示板上）

E. 演習程序

1. 警告訊號：連續不斷鐘聲，若停電時則會以手搖鈴代替
2. 即時行動：火警鐘響時，老師停止授課，著學生保持鎮靜，放下手上工作及東西，不用關燈及電掣，並關上課室大門，迅速離開課室，帶領學生依照編定的走火警路線到指定地方集隊；落樓梯時，應讓低年級及需特別照顧的同學先走
3. 到達安全地點後匯報：請各老師指導班長點齊班人數，並向負責老師報告
4. 學生態度：保持鎮定及安靜，態度要認真，行動要迅速，加快步伐但不可奔跑及推撞，切勿爭先恐後及喧嘩玩耍
5. 休堂老師亦需到操場集合，工友亦須開放正門及側門
6. 請班主任多利用班務堂向學生講解防火知識、發生火警時應如何應變及安全的疏散方（四）

救傷處理

4.1 基本方針：

- A. 當有任何意外或急病發作時，施救者按醫學護理的原則，利用現場適用的物資，臨時及適當地處理傷病者
- B. 校內成員能掌握基本的急救及安全知識，有效預防校內意外，並能在緊急情形下作出相應的措施
- C. 學校致力為學生提供急救服務；為教職員、家長及訪客提供一個安全環境

4.2 處理程序：

A. 處理學生一般身體不適/輕微受傷：

學生在學校內任何地點發生疾病，或在上課時感到不適

- 由現場老師安排學生或親身陪同學生到醫療室休息，通知校務處或聯絡家長接回家，校務處助理書記跟進不適的學生，作出相應處理
- 班主任或隨堂老師應於事後向家長查詢或再跟進
- 如有需要，校務處需代老師聯絡家長接回子女
- 當學生情況改善，休息後已無大礙，並由校務處員工帶返課室繼續上課
- 如學生情況未見好轉，應致電家長到校，填妥「早退紀錄」接回學生

B. 處理學生較嚴重之受傷：

學生在學校內任何地點受傷：

- 現場老師通知急救教師前往處理，並立刻通知校務處
- 報知校長、校務處及家長，並填寫「學生嚴重受傷處理紀錄表」交待事件

- 由書記致電召救護車到校，然後由家長陪同受傷學生，送醫救治
- 如家長因事無法陪同受傷學生前往醫院，校方則須安排班主任／主任／工友陪同
- 受傷學生之班主任須於當天致電慰問學生及詢問家長有關情況
- 學生如在體育堂上嚴重受傷，科任老師應停止所有學生活動，請班長請空堂主任、老師協助帶領該班學生返回課室並協助看管該班，然後親自參扶受傷學生到醫療室治理

4.3 學生在上課期間如遇不適或早退，隨堂老師亦應即時盡力協助處理，紀錄於「課室日誌」內，並盡快通知班主任以作跟進

4.4 如學生的緊急聯絡電話有所更改，班主任請即時更新

4.5 教育局於需要時會規定校方檢查學生的體溫。工友每日於學生進入校園時，檢查學生體溫表，以防止傳染病。

4.6 若遇學生受傷，可找有急救証書的老師協助，處理學生受傷情況

4.7 急救用品定期檢查

A. 由校務處職員定期檢查急救箱內之用品數量及期限，以確保有設備齊全的急救箱，並經常更新急救用品

B. 教員室及校務處均應設有急救箱

(五)預防及處理欺凌行為

5.1 目的

預防欺凌行為旨在致力建立一個和諧學習環境，讓同學透過活動及輔導，預防同學出現違規行為，以達致全面個人成長

5.2 政策內容

A. 教育

- 建立學生的自尊感和自律能力
- 協助學生在學校生活中得到滿足感及成就感

B. 輔導

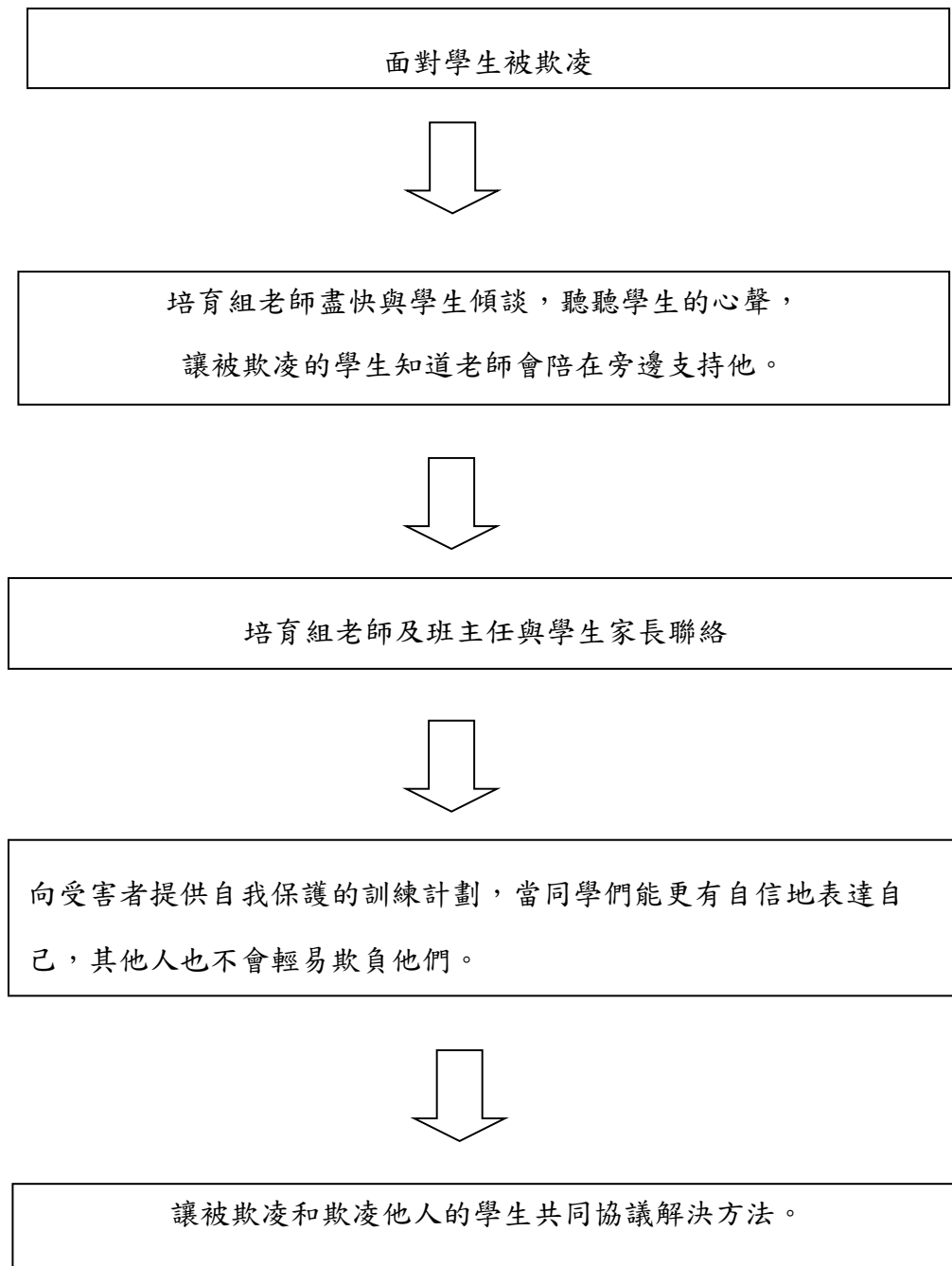
- 協助學生發展良好的朋輩支援系統
- 建立學生對自信心及健康的自我形象
- 幫助學生尊重別人，並接納不同的思想、性格和行為的同學
- 協助被欺凌或欺凌他人的學生

C. 推行之活動

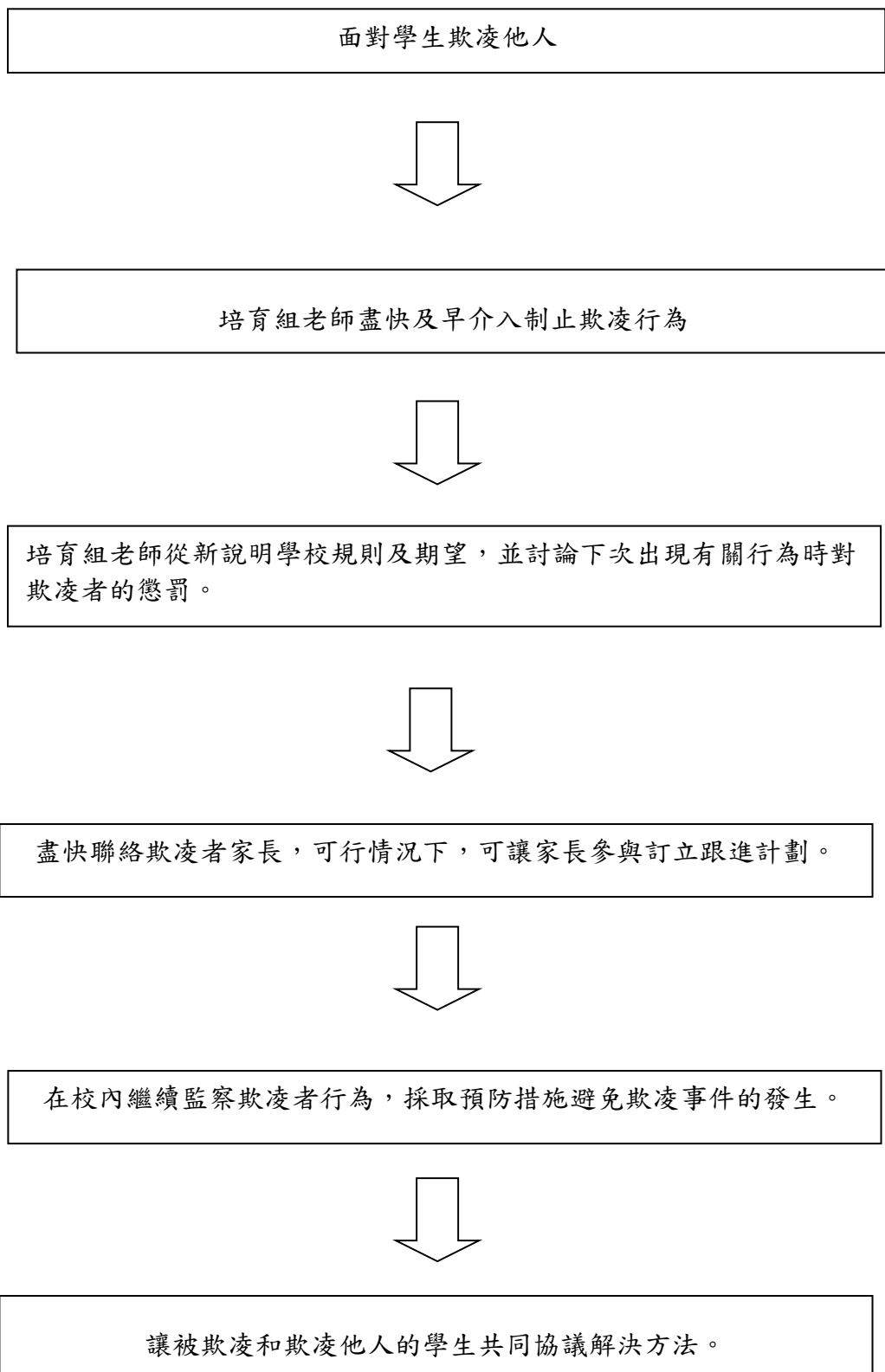
- 以成長課形式邀請講座及劇團，向同學講解及分享，讓學生對欺凌行為的問題多加注意
- 參觀警署、高等法院等不同部門，讓同學了解其行為所需承擔的後果及對個人和家人的影響，以起警惕作用
- 提供服務機會：從服務人群中提昇自我價值
- 家長教育：協助父母掌握教子女的方法，及與子女建立良好的溝通模式，改善親子關係

5.3 處理被欺凌和欺凌他人的學生流程圖

處理被欺凌的學生流程圖



處理欺凌他人的學生流程圖



(六)預防傳染病(學生事務組)

傳染病是可經由學童及照顧長者之間的接觸而散播，故此照顧者在預防、監察及處理傳染病的工作上擔當著重要的角色

6.1 傳染病政策計劃內容

- 改善學校環境衛生
- 提供適當的洗手設備
- 妥善處理污水和垃圾
- 保持洗手間清潔
- 提供符合衛生標準的膳食供應

6.2 預防校園傳染病

預防傳染病最有效的方法是注意個人健康、食物衛生、環境衛生及進行防疫注射，並透過有效的監察及管理，附以健康教育知識的推廣，讓員生共同維護個人及學校的健康，預防傳染病的散播

6.2.1 預防由空氣傳播或透過直接接觸傳染的疾病，例如：水痘、手足口病、麻疹、流行性腮腺炎、德國麻疹、流行性感冒、上呼吸道感染、疥瘡及頭蝨等。

- 保持室內空氣流通及有鮮風進入室內
- 注意個人衛生，保持雙手清潔乾爽
- 玩具及傢具按時清潔
- 打噴嚏或咳嗽時應掩蓋口鼻，雙手被分泌物弄髒後應立刻洗手，或用後的紙巾須妥為棄置
- 不應共用毛巾
- 保持頭髮整潔及勿共用梳子，預防頭蝨

6.2.2 由食物傳播的疾病，例如：食物中毒、痢疾及甲型肝炎等

- 保持良好的個人、食物及環境衛生
- 進食前應徹底洗手

6.2.3 由傳染媒體傳播的疾病，例如：瘧疾、斑疹傷寒及登革熱症等

- 保持地方整潔，並針對校內潛在發生危機的地點，加以巡查及增設有效的管理措施
- 花盆底勿用盛水碟及定時清理積水，避免蚊蟲滋生。
- 每天清理垃圾，杜絕鼠患。

6.2.4 由血液傳播的疾病，例如：乙型肝炎。

- 切勿與人共用牙刷
- 處理傷口、鼻血及污染物時應使用不接觸技術或戴上用後即棄手套，處理完畢後徹底洗手。染血物品須以沾有 1:49 稀釋漂白水的用後即棄毛巾洗滌

6.3 加強預防傳染病的宣傳及教育

- 利用早會、成長課加強宣傳衛生教育
- 派發、展示及播放有關預防、處理及應付傳染病的資料；舉辦預防傳染病講座

- 透過通告發放本校對傳染病爆發時的應變方法

6.4 傳染病應變措施：

- 教師如在學校內任何地點發現學生感染或懷疑感染傳染病，由現場老師通知班主任、校務主任及訓導主任，然後按危機處理程序行事，立刻通知家長接回，勸告其及早攜子女求診
- 班主任須叮囑家長應在醫生建議下，方能讓子女上學，以免傳播疾病
- 在傳染病高峰期，班主任時刻提示學生注意個人衛生
- 配合教育局指示，作出緊急應變措施，申報病患者資料，有關通報流程及表格見附件
- 加強校內消毒及清潔工作，預防交叉感染
- 觀察其他學生有否於疾病潛伏期內被感染
- 為了防止傳染病的散播，患者應盡量留在家中休息及不要上課，回校上課時取決於疾病的性質，校方可視乎個別情況而決定。一般性建議如下：

疾病	潛伏期（日）	禁止病童上學安排
桿菌痢疾	1—7	按醫生指示
水痘	14—21	直至所有水痘變乾或按醫生指示
霍亂	1—5	直至證實不再受感染
白喉	2—7	直至證實不再受感染
麻疹	7—18	出疹起計四天
腦膜炎雙球菌感染	2—10	直至證實不再受感染
流行性腮腺炎	12—25	腫脹開始計 9 天
小兒麻痺症	7—14	直至證實不再受感染
德國麻疹	14—23	出疹起計 7 天
猩紅熱	1—3	按醫生指示
結核病	不定	按醫生指示
傷寒	7—21	按醫生指示
病毒性甲型肝炎	15—50	按醫生指示
百日咳	7—10	直至證實不再受感染
手足口病	3—7	直至所有水泡變軟或按醫生指示

6.5 懷疑傳染病爆發的處理

- 記錄缺席人數，並聯絡有關員生了解缺席原因，如有大量員生缺席並有相似病徵，學校應通知衛生署衛生防護中心，有關通報流程及表格見附件
- 若懷疑爆發傳染病時，應通知家長盡早帶有病徵的學生求診，並通知衛生署進行調查

- 污染的物品須先消毒後才清潔，清理時，員工須注意作出適當的防護措施
- 嚴格執行有效的個人、食物及環境衛生措施
- 如懷疑食物中毒，應保留剩餘食物及嘔吐物作調查時使用

6.6 因控制傳染病而停課

教育局因應控制傳染病措施而宣佈學校停課，學校將作出以下安排：

- 校舍繼續開放
- 宣佈停課首日全體教師需回校商討及安排應變措施
- 停課首日照顧已回校的學生，並致電家長及安排學生回家
- 各級科任教師安排自學教材及網上功課，並上載至學校網頁內
- 透過學校網頁宣佈停課資訊及網上自學安排
- 通知校車公司及午膳供應商有關停課的安排

6.7 相關的查詢及求助電話號碼

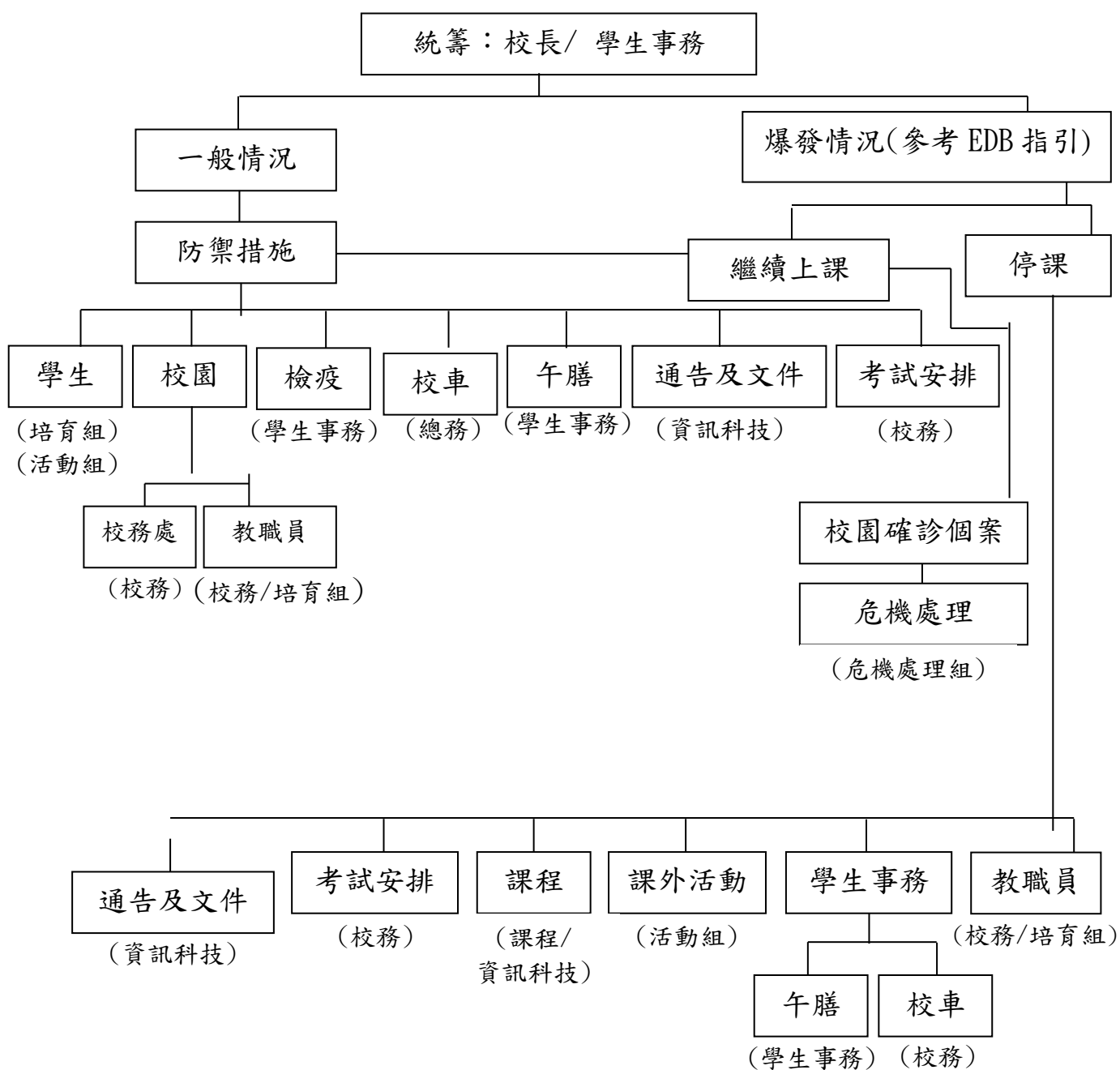
- 有關傳染病的一般健康資料：

24 小時健康教育熱線 2833 0111

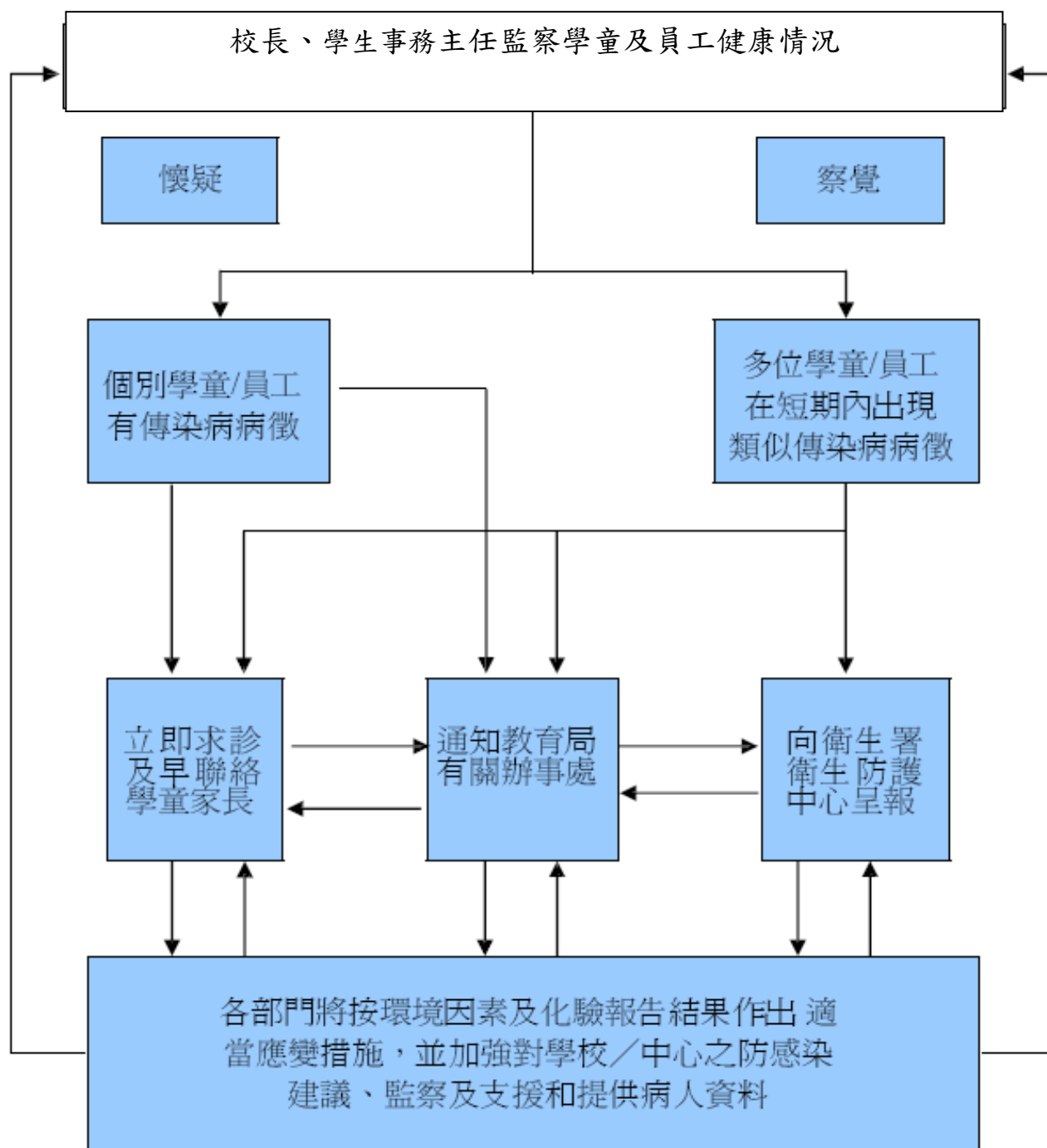
- 資料來源：衛生署衛生防護中心

「學校／幼稚園／幼稚園暨幼兒中心／幼兒中心預防傳染病指引」

防止傳染防止傳染病在校園蔓延指引



傳染病通報機制的流程表

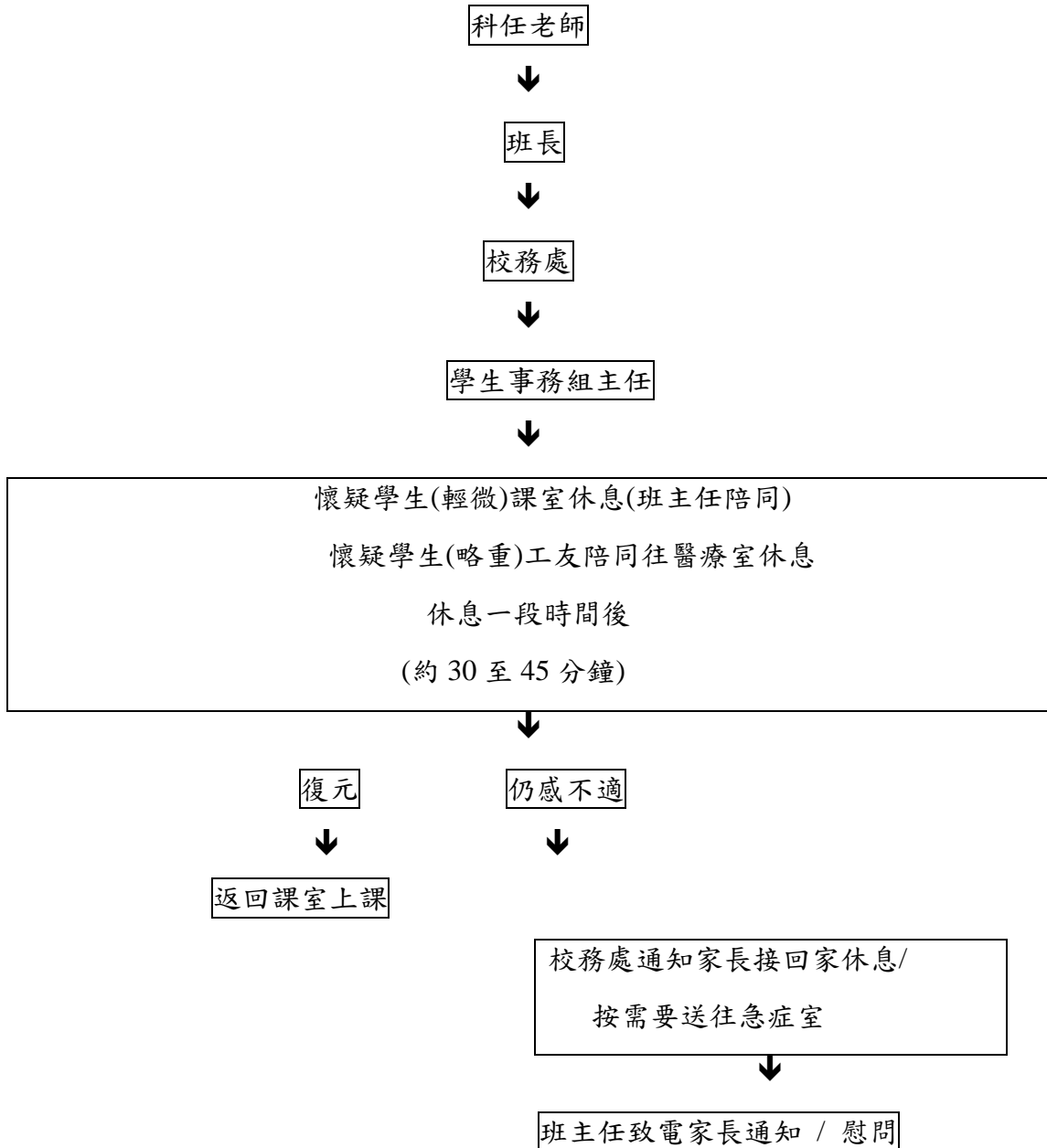


(七)食物中毒處理

午膳後食物中毒安排指引

7.1 輕微 / 略重跟進及處理程序

A. 流程：



- * ●若懷疑學生曾在課室嘔吐，課室內全部學生，均需撤離。學生可前往視藝室或圖書館或電腦室暫時上課。懷疑學生則由工友陪同到醫療室休息。
- 有嘔吐物的課室，經工友清潔、消毒，30 分鐘後學生可返回課室。
- 若學生放學時仍未能返回課室取回物品，學生翌日毋需交功課。書包物品翌日才取回。

7.2.1.若懷疑學生曾在課室嘔吐 / 課室有嘔吐物處理情況如*

7.2.2 曾痾嘔的學生若可行走，由工友 / 老師陪同乘升降機到禮堂休息

7.2.3 曾痾嘔的學生若未能行走，由工友 / 老師陪同留課室休息

7.2.4 撤離課室的同學往有蓋操場集合

- 班主任填報受影響的學生名單交學生事務組主任交保險公司
- 校方可因應懷疑中毒學生的情況，由學生事務組主任聯絡膳食供應商，磋商是否繼續供應學生翌日的午膳
- 學生事務組主任跟進衛生署衛生防護中心公佈食物污染情況，決定須否終止膳食供應商供應午膳
- 若學生因食物中毒死亡，啟動危機處理程序

(八)交通服務突然中斷

因應交通服務突然中斷應急計劃

8.1 交通服務突然中斷，導致部分學生未能如常回校上課：

- 校務處員工統計未能回校上課的學生人數
- 校長及培育主任商討受影響學生的遲到紀錄的處理方法
- 如校車發生交通意外，學校須即時聯絡校車公司，班主任亦應即時致電家長有關交通意外的情況及應變安排（如適用）
- 通知午膳供應商有關受影響學生的資料，並安排退餐事宜（如適用）
- 如事件在測考期間發生，教務組安排受影響學生的補考調適事宜

8.2 教育局因應交通服務突然中斷而宣佈學校停課，學校將作出以下安排：

- 校舍繼續開放
- 宣佈停課首日全體教師需回校商討及安排應變措施
- 停課首日照顧已回校的學生，並致電家長及安排學生回家
- 各級科任教師安排自學教材及網上功課，並上載至學校網頁內
- 透過學校網頁宣佈停課資訊及網上自學安排
- 通知校車公司及午膳供應商有關停課的安排

(九)不明來歷動物在校園出沒

9.1 蛇

- 當值老師應立即安排學生到安全地方集隊，與蛇保持一定距離，並立即返回課室
- 學校應立即致電 999 要求協助
- 如有教職員或學生不幸被蛇咬傷，應立即致電 999，並安排學校救傷老師照顧傷者，直至救護員到場。(如安全情況下拍照，到達醫院時向醫生展示蛇的品種)
- 平日教導學生遇到蛇的時候要保持冷靜，慢慢退後，與蛇保持距離

9.2 猴子

- 當值老師應立即安排學生到安全地方集隊，與猴子保持一定距離，並立即返回課室。
- 學校應立即致電 1823 通知漁護署跟進
- 如果有教職員被猴子襲擊而導致受傷應立即致電 999 要求協助。並安排學校救傷老師照顧傷者，直至救護員到場。
- 平日教導學生遇到猴子的時候要保持冷靜；不可釘視、觸摸及餵飼猴子；不要發出過大聲響；不要在猴子面前進食

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，都能儘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。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：

1. 有關危機的已知事實
2. 教職員會議的日期、時間及地點
3. 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；
4. 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
5. 提醒對方暫時對事件保密，直至校方有進一步的指示

仁濟醫院趙曾學韜小學

學校危機處理通訊記錄

致電者姓名及 身份或職位	接聽來電 者姓名及身 份或職位	時間	致電時間	備註

支援機構電話一覽表

機構 / 職位	電話號碼
青衣警署	24319123
青衣消防處	24950451
青衣救護站	27353355

教師支援

機構	電話號碼
教協 - 教協教師減壓熱線	2892 6600
香港輔導教師協會	2399 2186

家庭服務

機構	電話號碼
社會福利署熱線	2343 2255
基督教家庭服務中心 - 恬 寧居服務熱線	2787 6865
香港保護兒童會	2396 0264
防止虐待兒童會熱線	2755 1122
保護兒童課(葵青區)	29407350
香港家庭福利會 - 「心 連心齊踏暴」諮詢熱線	2342 2313
家庭暴力 - 和諧之家	2522 0434
東華三院芷若園綜合危機 及介入中心	18281
東華三院(關懷熱線)	2548 0010
香港小童群益會兒童身心 發展家長專線	2866 6388
明愛向晴熱線	18288
香港基督教女青年會輔導 熱線	2711 6622

青少年輔導服務

機構	電話號碼
香港小童群益會「童心線」	2520 6800
香港青年協會「關心一線」	2777 8899
協青社	9088 1023
啟勵扶青會「Talk2Me IM 青年Whatsapp熱線」	6174 4395
突破輔導中心	2377 8511
香港基督教青年會「情牽一線」	2782 7777
明愛「小耳朵」專線	3161 0000
香港基督教女青年會輔導熱線	2711 6622
香港家庭計劃指導會(青少年諮詢熱線)	2572 2733
學友社學生熱線	2503 3399
香港基督教務處(逆旅同行輔導服務)	2731 6330

* 若事件涉及人身安全，任何教職員都可在第一時間致電 999 報警

場地安排

用途	負責人員	場地
個別輔導（學生）	社工	社工室
	老師	會客室
	仁濟教育心理學家	1/F功課輔導室
個別輔導（教職員）	社工	圖書館
	主任或相關老師	Reading room
	仁濟教育心理學家	會客室
小組輔導（學生）	社工	社工室 / 禮堂
	老師	會客室
	仁濟教育心理學家	遊戲治療室
小組輔導（教職員）	社工	4/F創新科技中心
	危機組成員	圖書館
	仁濟教育心理學家	Reading room
傳媒接待處	校工(有禮地先讓記者於大堂等候)	大門
	校長、校務主任及危機應變小組組員 (如有記者招待會)	108室
家長接待處	校長	禮堂
	生命教育主任	
教職員會議	校長及危機應變小組	教員室
家長簡報會	校長	禮堂
	校務主任及危機應變小組組員	
危機應變組（開會）	危機應變組	108室

學校危機處理小組會議議程

- 一. 提供有關事件最新資料
- 二. 初步評估和識別可能受事件影響的學生及教職員(附件六)
- 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：
 - 處理回應傳媒查詢及報導及安排接見傳媒
 - 處理警方查詢
 - 處理一般家長及外界查詢
 - 準備宣布消息的講稿
 - A. 供校長或班主任向學生宣讀
 - B. 供教職員回應外間查詢。
 - 商討支援學生的形式
 - A. 向全校/部分受影響級別宣布消息
 - B. 決定所採取的宣布形式，例如由班主任向各班宣布
 - C. 為全校/部分受影響級別安排簡短班主任課、特別班主任課
 - D. 安排輔導人員接見已識別受事件影響的學生
 - E. 安排場地。
 - 商討支援教職員/家長的形式
 - 準備召開教職員大會

附件四

初步評估事件對學生及教職員的影響

(一) 危機事件基本資料

當事人姓名 : _____

性別 : 男/女(請刪去不適用者)

年齡 : _____

班別 : _____

出生日期 : _____ 年 _____ 月 _____ 日

住址 : _____

事件發生日期/時間/地點 : _____

簡述事發經過：

事前發生的重要事件：

有關當事人的基本資料(如適用)

a. 家庭背景：_____

b. 學生過往在校表現：_____

學業方面：_____

社交方面：_____

外活動方面：_____

傳媒對是次事件的報導：

學校過往處理類似事件的經驗：

(二) 識別可能受事件影響的學生及教職員

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可能造成的影響，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） _____

2. 與當事人關係

- 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？

提示：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，受影響的風險相對會較大。假如自殺事件中的當事人在校內備受愛戴，事件對師生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） _____

3. 個人的脆弱程度

- 哪些學生或教職員在近數年曾經歷類似事件及/或受類似事件影響？
- 哪些學生或教職員在近數年曾經歷喪失至親或其他創傷事件？
- 哪些學生或教職員在處理以往的創傷事件時較能積極面對，哪些較消極逃避？
- 哪些學生或教職員較能管理自己的情緒，哪些較容易情緒失控？
- 哪些學生或教職員有較良好的社交和/或家庭支援，哪些較缺乏社交和/或家庭支援？

提示：有較多脆弱特質的人士(例如：患有精神疾病、嚴重缺乏親友支援、有嚴重家庭問題)，受影響的風險相對會較大

（請列出學生或教職員姓名） _____

4. 危機事件引發的反應(參考資料 1)

- 哪些學生或教職員出現過分強烈的情緒反應（如過度的受驚、憂慮），甚至出現精神問題
的警號(例如，嚴重的抑鬱、妄想、幻覺)？
- 哪些學生或教職員出現過分激烈的行為反應(例如：以殘暴方式洩憤或傷害自己/他人)？

(請列出學生或教職員姓名) _____

提示：

1. (1)越接近事發現場、(2)與當事人關係越密切、(3)有較多脆弱特質或(4)情緒反應過分強烈的學生或教職員可能受危機事件影響較大，他們或需要進一步的支援
2. 倘若有學生或教職員有一些非常脆弱的特質(例如：患有精神疾病)和/或出現過分強烈的情緒或行為反應，即使他們未必親歷事件或與當事人有密切關聯，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
3. 受危機事件影響的同學或教職員在情緒、認知、生理、社交和行為方面的反應或會隨著時間有所不同，學校需要持續觀察和評估，以識別受影響的師生，從而安排適切的支援

教職員會議議程

一. 宣布事件及校方立場

二. 澄清事實及解答疑問

三. 修訂及落實支援計劃：

- 討論學校危機處理小組所擬定的支援計劃
- 落實支援計劃的執行時間、步驟、分工細節及負責人

四. 準備學生支援工作(如簡短班主任課、特別班主任課)

- 解釋內容及重點
- 派發相關文件(如：教師備忘錄(附件 8)及教師如何回應學生可能的情緒反應(參考資料二))
- 為有需要的教師提供協助

五. 對教職員的情緒表示理解

- 向教職員解釋可能會出現的情緒反應，並對他們的反應表示理解
- 識別情緒受困擾的教職員
- 會後安排跟進支援

危機事故 - 教師備忘錄

1. 為學生提供支援之前，儘量取得所有有關資料
2. 作好心理準備聆聽及支援學生
3. 鼓勵學生在有需要時，要尋求協助，並告知求助的途徑，包括學生輔導服務的資料
4. 在任何情況下，控制流言的散播
5. 留意學生的情緒及行為，作出適切的支援
6. 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
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，請通知學校危機處理小組，協助你處理有關學生的情緒問題
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
9. 將所有傳媒的問題交給校方發言人
10. 根據正常規則處理缺課或早退的請求，直至接到另行通知為止
11. 如有需要，可以考慮延遲測驗或考試

教職員情緒支援小組內容

一. 引入小組內容

- 輔導人員自我介紹
- 簡介小組目的及規則（包括保密及互相尊重等）

二. 簡單交代事件

- 交代校方已掌握的事實
- 澄清失實的報導，例如報章及互聯網/社交媒體上的資料
- 如事件涉及自殺死亡，應向教職員解釋事件已交由警方調查，不適宜作出任何揣測；輔導人員應指出自殺通常不是由單一原因所造成，大部份個案背後有複雜及長遠的因素相互影響；同時輔導人員亦應否定自殺行為，並帶出生命寶貴的訊息

三. 解答教職員疑問

- 讓教職員發問，回答問題時應避免描述不必要或令人不安的細節
- 只給予已核實的基本資料及事實
- 儘量回答教職員的問題。倘若不知道答案，需坦白回應「我不知道」，如有需要，可待肯定答案後，才告知他們

四. 鼓勵教職員分享在情緒、認知、生理、社交和行為方面的反應

- 可以用以下提問(舉隅)了解教職員的反應：
 - 「你睡得好嗎？有否發噩夢？胃口怎樣？」
 - 「你能否集中精神做事？」
 - 「你有甚麼感受和反應？」
- 鼓勵教職員分享當下想法及感受，不要要求他們講述其親歷事件的經過。若教職員描述令人不安的細節，輔導人員應引導教職員集中分享當下的反應
- 讓教職員認識到傷心、內疚、憤怒等不安的情緒都是常見的反應
- 讓教職員體會到其他人都有相近的經歷和反應，他們並不孤單，更可互相支持(如適用)
- 提醒教職員如果有持續或加劇反應，必須尋求協助

五. 分享危機事件發生後恰當的應對策略

- 分享恰當的應對策略(參考資料3)
- 如有需要，可練習一些鬆弛方法或其他相關的應對策略(參考資料4)
- 若危機事件涉及自殺行為，應提醒自殺並非恰當的問題解決方法

六. 了解教職員的支援系統，確保他們得到適當的支持

- 可以用以下提問(舉隅)了解教職員的支援系統：

「你的家人對這件事有什麼反應？」

「他們如何與你傾談？」

「當你情緒不安時，你會做什麼幫助自己舒緩？」

「如果你有持續不安的情緒，你會與誰傾談？你會如何尋求協助？」

- 確保他們得到適當的支持

告訴教職員你樂意幫助他

協助教職員了解自己的支援系統，如家人、朋友、學校支援人員等，讓教職員知道可以在何處尋求協助

鼓勵教職員彼此支援，如遇情緒困擾或重大難題時，可以找同儕或相關教職員或社工等幫助。假若知道某些教職員有情緒困擾，亦應該告訴相關教職員和社工

介紹社區資源，識別缺乏支援的教職員，以便日後跟進

七. 了解及觀察教職員的反應，識別有需要的教職員作進一步的了解及支援

- 留意某些教職員是否有過分強烈的情緒或行為反應(如抑鬱、強烈自責或埋怨)
- 如事件涉及自殺死亡，留意有沒有教職員認同死者的自殺行為
- 需要時將這些有激烈情緒反應的教職員轉介給社工或尋求社區資源

向學生宣布危機事件講稿範本（一）

本校今早 7 時 30 分收到警方來電，獲悉本校數位中二同學在上學途中遇到交通意外，身受重傷，送院後情況穩定。我們已向該些同學的家人致以問候，並提供協助。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

對於這突如其來的事件，校長和教師都覺得很震驚和難過。同學知道這事件後，可能會有不同的感受。有些同學會覺得很傷心，有些同學會感到不安和驚慌，又有些同學可能沒有特別的感覺，這都是常見的。你們亦可能會不時想起這事件，又或者暫時未能夠好像以往一樣集中精神上課，這些都是常見的反應

校長和教師都很關心各位同學，如你們需要就這事件與老師傾談，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聆聽同學的想法和感受

最後，我希望藉這個機會向同學和家人予以深切的慰問，希望同學能夠早日康復

向學生宣布危機事件講稿範本（二）

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位同學身上。噩耗傳來，全校教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

同學知道這事件後，可能會有不同的感受。有些同學會覺得很傷心，有些同學會感到不安和驚慌，又有些同學可能沒有特別的感覺，這都是常見的。你們亦可能會不時想起這事件，又或者暫時未能夠好像以往一樣集中精神上課，這些都是常見的反應

我希望同學遇到困難，應該用積極的態度面對，尋求解決的方法。同學可以找長輩、成年人或教師傾談，尋求協助。如果同學想就這件不幸事件與教師傾談，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聆聽同學的想法和感受

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。請大家閉上眼睛，以靜默方式表示大家對這位同學的哀悼

簡短班主任課內容

一. 簡單交代事件

- 交代校方已掌握的事實
- 澄清失實的報導，例如報章的資料
- 如事件涉及自殺死亡，應向學生解釋事件已交由警方調查，不適宜作出任何揣測；輔導人員應指出自殺通常不是由單一原因所造成，大部分個案背後有複雜及長遠的因素相互影響；同時輔導人員亦應否定自殺行為，並帶出生命寶貴的訊息

二. 解答學生疑問

- 讓學生發問，回答問題時應避免描述不必要或令人不安的細節
- 只給予已核實的基本資料及事實
- 儘量回答學生的問題。倘若不知道答案，需坦白回應「我不知道」，如有需要，可待肯定答案後，才告知他們
- 不要要求學生講述其親歷事件的經過

三. 告訴學生尋求協助的途徑，例如向學校輔導人員、教師或家長求助。

四. 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

- 留意某些學生是否有過分強烈的情緒或行為反應(如抑鬱、憤怒、自責或埋怨)
- 留意當事人的好朋友，男/女朋友、兄弟姐妹或「敵人」對事件的反應和行為表現
- 轉介有需要進一步支援的學生給學校輔導人員

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
- 澄清失實的報導，例如報章的資料
- 如事件涉及自殺死亡，應向學生解釋事件已交由警方調查，不適宜作出任何揣測；輔導人員應指出自殺通常不是由單一原因所造成，大部份個案背後有複雜及長遠的因素相互影響；同時輔導人員亦應否定自殺行為，並帶出生命寶貴的訊息

二. 解答學生疑問

- 讓學生發問，回答問題時應避免描述不必要或令人不安的細節
- 只給予已核實的基本資料及事實
- 儘量回答學生的問題。倘若不知道答案，需坦白回應「我不知道」，如有需要，可待肯定答案後，才告知他們
- 不要要求學生講述其親歷事件的經過

三. 簡述危機事件發生後的常見反應：

- 強調震驚、傷心、內疚、憤怒等不安情緒是常見的反應(參考資料 1)
- 表達不同人可能對事件有不同的反應，尊重彼此的反應有不同
- 提醒學生如果有持續或加劇反應(參考資料 1)，必須尋求協助

四. 分享危機事件發生後恰當的應對策略及求助途徑(參考資料 3 及 4)

- 分享恰當的應對策略(如練習肌肉鬆弛法，尋求社交支援等)
- 若危機事件涉及自殺行為，應讓學生明白自殺並非恰當的問題解決方法
- 了解學生的支援系統，確保他們得到適當的支援
- 告訴學生尋求協助的途徑，例如向學校輔導人員、教師或家長求助
- 提醒他們如遇情緒困擾或重大難題時，應儘早向家人或教師尋求協助

五. 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

- 留意某些學生是否有過分強烈的情緒或行為反應(如抑鬱、強烈自責或埋怨)
- 留意當事人的好朋友，男/女朋友、兄弟姊妹或「敵人」對事件的反應和行為表現

- 如事件涉及自殺死亡，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給社工或輔導教師
- 有關如何處理學生的情緒反應，教師可細閱參考資料 2

附件十二

簡短班主任課 / 特別班主任課 * : 教師回應表

(* 刪除不適用者)

日期： _____

班別： _____

班主任： _____

請儘量填寫，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. 對於該節班主任課時，你有甚麼意見？

時間合適： 同意 不同意

過程流暢： 同意 不同意

學校所提供的資料合適： 同意 不同意

你有沒有遇到困難？（如有，請說明 _____）

5. 其他建議 _____

學生小組輔導內容

一. 引入小組內容

- 輔導人員自我介紹
- 簡介小組目的及規則（包括保密及互相尊重等）

二. 簡單交代事件

- 交代校方已掌握的事實
- 澄清失實的報導，例如報章的資料
- 如事件涉及自殺死亡，應向教職員解釋事件已交由警方調查，不適宜作出任何揣測；輔導人員應指出自殺通常不是由單一原因所造成，大部份個案背後有複雜及長遠的因素相互影響；同時輔導人員亦應否定自殺行為，並帶出生命寶貴的訊息

三. 解答學生疑問

- 讓學生發問，回答問題時應避免描述不必要或令人不安的細節
- 只給予已核實的基本資料及事實
- 儘量回答學生的問題。倘若不知道答案，需坦白回應「我不知道」，如有需要，可待肯定答案後，才告知他們

四. 鼓勵學生分享在情緒、認知、生理、社交和行為方面的反應

- 可以用以下提問(舉隅)了解學生的反應
 - 「你睡得好嗎？有否發噩夢？胃口怎樣？」
 - 「你能否集中精神做事？」
 - 「你有甚麼感受和反應？」
- 鼓勵學生分享當下想法及感受，不要要求他們講述其親歷事件的經過。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
- 讓學生認識到傷心、內疚、憤怒等不安的情緒都是常見的反應
- 讓學生體會到其他人都有相近的經歷和反應，他們並不孤單，更可互相支持(如適用)
- 提醒學生如果有持續或加劇反應(參考資料1)，必須尋求協助

五. 分享危機事件發生後恰當的應對策略

- 分享恰當的應對策略（參考資料 3）
- 如有需要，可練習一些鬆弛方法或其他相關的應對策略（參考資料 4）
- 若危機事件涉及自殺行為，應讓學生明白自殺並非恰當的問題解決方法

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（舉隅）了解學生的支援系統：

「你的家人對這件事有什麼反應？」

「他們如何與你傾談？」

「當你情緒不安時，你會做什麼幫助自己舒緩？」

「如果你有持續不安的情緒，你會與誰傾談？你會如何尋求協助？」

- 確保他們得到適當的支持

告訴學生你樂意幫助他

協助學生了解自己的支援系統，如家人、朋友、學校支援人員等，讓學生知道可以在何處尋求協助

鼓勵學生彼此支援，如遇情緒困擾或重大難題時，可以找老師或社工等幫助。假若知道某些學生有情緒困擾，亦應該告訴老師和社工

識別缺乏支援的學生，以便日後跟進

七. 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

- 留意某些學生是否有過分強烈的情緒或行為反應（如抑鬱、強烈自責或埋怨）
- 如事件涉及自殺死亡，留意有沒有學生認同死者的自殺行為
- 留意當事人的好朋友，男/女朋友、兄弟姊妹或「敵人」對事件的反應和行為表現
- 需要時將這些有激烈情緒反應的學生轉介給社工或輔導教師

有關如何處理學生的情緒反應，教師可細閱參考資料 2

學生個別輔導內容

一. 自我介紹

- 輔導人員自我介紹
- 簡介目的及規則（包括保密及互相尊重等）
- 了解學生即時基本需要，如保暖、提供食水等
- 建立尊重、具同理心的關係

二. 協助穩定學生情緒

- 觀察學生情緒是否穩定
- 如有需要，先穩定學生情緒
- 如確定學生情緒已穩定，便可以進行個別輔導

三. 識別危機事件為學生帶來的問題

- 了解學生在事件中的經歷（*注意：避免要求學生詳述不必要或令人不安的細節）
- 注意學生是否有傷害自己或其他人的想法，及識別不合適的應對策略及解難方法
- 識別學生個人解難方法及支援系統，如家人、朋友支援等

四. 協助學生處理危機事件帶來的問題

- 了解及協助尋求合適的應對策略及解難方法
- 共同訂立目標及計劃解決問題

五. 總結

確認學生掌握恰當的應對策略及行動。

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。全校師生深感惋惜和難過。

這位同學的死亡，可能會引起其他同學的猜測及不安，學校已即時啟動「危機處理小組」，由教育心理學家、校內教師及學校社工為有需要的學生提供情緒支援，消除他們的疑慮和紓緩他們的情緒。

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_____)。

仁濟醫院趙曾學韞小學

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
撒瑪利亞會：	2896	0000(提供多種語言服務)
明愛向晴軒：“向晴熱線”：	18288	

家長特別通告範本（二）

各位家長：

本校今早 7 時 30 分收到警方來電，獲悉本校數位中二同學在上學途中遇到交通意外，身受重傷，送院後情況穩定。我們已向該些同學的家人致以問候，並提供協助。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。

有關這些同學的受傷事件，學校已即時啟動「危機處理小組」，由教育心理學家、校內教師及學校社工輔導情緒受困擾的學生，提供協助。學校會密切關注受傷同學和全校學生的情況，並適時作出跟進。

請各位家長在這幾天多留意 貴子女的表現，多聆聽他們傾訴，讓他們說出自己的感受，並給予他們適切的安慰。同時，亦請家長多與子女溝通，了解及明白他們的需要。如有需要，請致電校長或學校社工，學校將儘力協助。

仁濟醫院趙曾學韞小學

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： 23432255

生命熱線： 23820000

香港撒瑪利亞防止自殺會： 23892222

撒瑪利亞會： 28960000(提供多種語言服務)

明愛向晴軒：“向晴熱線”：18288

家長簡報會內容

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

新聞稿範本

_____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。

本校的「危機處理小組」已透過班主任於今早在班內，將這次不幸事件通學生。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。

仁濟醫院趙曾學韞小學

校長謹啟

_____年_____月_____日

危機介入工作檢討會議議程

一. 檢討危機處理的安排、遇到的困難，及可改進的地方

- 教師簡報學生對事件的反應(可參考教師回應表，見附件十四)
- 教職員分享處理危機的意見(可參考教師回應表，見附件十四)

二. 提醒教師情緒受困擾的學生的特徵和持續觀察和評估學生的反應的重要性

三. 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

四. 討論長期跟進計劃

- 全校性的教育活動(例如預防自殺活動、訓育輔導工作)
- 關於危機處理的教師培訓需要

危機介入和支援計劃檢討問卷

非常感謝你們協力應對學校近日發生的危機事件，使受影響的學生及家長得到適切的支援。請填寫本問卷，表達你對學校危機處理小組在統籌今次危機介入和支援工作的意見，以協助我們檢討危機處理小組的工作。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. 危機的整體介入和支援方法				
意見：_____	1	2	3	4
2. 為學生提供的輔導安排				
(a) 簡短班主任課	1	2	3	4
(b) 特別班主任課	1	2	3	4
(c) 小組輔導	1	2	3	4
(d) 個別輔導	1	2	3	4
意見：_____				
3. 為教職員提供的輔導安排				
(a) 小組輔導	1	2	3	4
(b) 個別輔導	1	2	3	4
意見：_____				
4. 為教職員提供的支援				
(a) 教職員大會	1	2	3	4
(b) 所提供的資料	1	2	3	4
意見：_____				
5. 為家長提供的支援				
意見：_____	1	2	3	4
6. 處理傳媒採訪				
意見：_____	1	2	3	4
7. 其他意見：_____				
姓名：_____				

轉介信件樣本(供參考用途)

社會福利署
護家庭及兒童服務課()
傳真號碼：
先生/女士：

學校名稱及地址：

轉介懷疑虐待兒童個案

本校於 年 月 日發現懷疑虐待兒童個案，現特函轉介予 貴署跟進。有關個案資料提供如下，以供參考：

A. 懷疑被虐待兒童及其家庭資料

姓名：_____ 性別：_____ 出生日期/年齡：_____
身份證/護照/出生證明書號碼：_____ 現時身處地點：_____
父/母/監護人姓名：_____ 關係：_____
地址：_____
聯絡電話號碼：_____ 兒童是否有即時危險：是 / 否
備註(例如，有關兒童是否殘疾或有特別需要)：_____

B. 事件資料

1. 事件發生的日期/時間/地點：_____
2. 虐待類別：身體虐待 性侵犯 精神虐待 疏忽照顧 其他
3. 懷疑施虐者的姓名/身份證號碼(如知悉)：_____
4. 懷疑施虐者與受害人的關係：_____
5. 事件描述/懷疑該童被虐待，因發現以下表徵：_____

6. 其他相關資料(如適用)：

_____ 煩請 貴課予以跟進。如有查詢，請於_____ (方便聯絡的時間) 致電
_____ (電話號碼) 聯絡_____ (姓名) 先生/女士。

(校長姓名)

日期：_____

由：社會福利署保護家庭及兒童服務課 (傳真號碼：_____) 日期：_____
致：_____ 學校 _____ 校長 (傳真號碼：_____)

回覆

本課已收到上述轉介，經審視個案情況後，現：

接受轉介。有關個案現正由_____ (姓名) 跟進，他/她的聯絡電話是_____

欲進一步了解個案情況，請聯絡本課_____ (姓名)，他/她的聯絡電話是_____，以提供更多的資料。

經初步評估及與校方商討後，個案將作以下處理：

個案於_____ (日期) 轉交_____ (機構)
_____ (姓名) 處理/跟進，他/她的聯絡電話號碼是_____

個案將由學校輔導人員/學校社工繼續跟進。
如有查詢，請致電_____ 與本課_____ (姓名) 聯絡。

(機密)

向警方舉報懷疑虐兒個案報案表
(由資料提供者填寫及／或連同書面日誌(附錄X)一併遞交)

A. 資料提供者

姓名：_____ 職級：_____

機構名稱：_____ 服務單位：_____

地址：_____

電話號碼：_____

B. 受害人

姓名：_____ 性別：_____ 出生日期／年齡：_____

地址：_____

現時身處地點：_____ 電話號碼：_____

學校：_____ 班別：_____

有關兒童是否殘疾或有特別需要：_____

C. 父母／照顧者

姓名：_____ 姓名：_____

身份証號碼：_____ 身份証號碼：_____

性別／年齡_____ 性別／年齡_____

關係：_____ 關係：_____

地址：_____ 地址：_____

電話號碼：_____ (住宅／手提)

電話號碼：_____ (住宅／手提)

D. 兄弟姊妹

1. _____
(姓名／性別／年齡)

2. _____
(姓名／性別／年齡)

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

E. 事件資料

1. 事件發生的日期和時間：_____
2. 事件發生的地點：_____
3. 虐待類別：身體虐待 性侵犯 精神虐待 疏忽照顧 其他（可選超過一個答案）
4. 詳細描述：_____
5. 資料提供者如何得知有關資料：_____
6. 過往曾否有類似事件發生在受害人身上：_____
7. 懷疑施虐者的姓名／身份證號碼：_____
8. 懷疑施虐者與受害人的關係：_____
9. 其他目擊者的姓名：_____
10. 涉及的其他機構／政府部門：_____
11. 查核保護兒童資料系統的結果：_____

（如類似事件曾經發生超過一次，請另頁提供有關資料。）

簽署：_____

姓名：_____

機構／部門：_____

服務單位：_____

電話號碼：_____

日期：_____

(機密)

書面日誌

(向警方舉報時，需一併遞交報案表(附錄IX)及本日誌)

1. 檔案編號：_____
2. 有關兒童的姓名：_____
3. 有關兒童的性別／年齡：_____
4. 簡述有關兒童的家庭成員：_____
5. 虐待類別： 身體虐待 性侵犯 精神虐待 疏忽照顧 其他
6. 搜集得到的資料：

日期	詳情

簽署：_____

姓名：_____

機構／部門：_____

服務單位：_____

電話號碼：_____

日期：_____

(本文件可能會用作呈堂證供)

工友和書記如何處理傳媒或記者的電話查詢及到校訪問

處理危機事件時，工友和書記如何處理傳媒或記者的電話查詢及到校訪問（由校務主任通知書記及工友）

到校訪問內容(講稿)

1. 我是仁濟醫院趙曾學韞小學的書記/工友
2. 現在本校正處理有關_____同學_____的事件及正幫助有需要的學生，為了方便處理及保安著想，現在只許當事人家長、教育局人員、社工及警方進入本校，而其他家長先行離開，不便之處，敬請原諒
3. 各位傳媒朋友，如有需要，可留電話及姓名，本校校長或校務主任會盡快回覆閣下的查詢
4. 同時，為了本校其他學生著想，敬請各位傳媒朋友關注他們的情緒和感受，避免滋擾他們的學習生活及秩序
5. 謝謝各位關心

(如已預備好新聞稿時，可以派發給記者)

電話訪問內容(講稿)

1. 我是仁濟醫院趙曾學韞小學的書記/工友
2. 現在本校正處理有關_____同學_____的事件及正幫助有需要的學生
3. 如有需要，可留電話及姓名，本校校長或校務主任會盡快回覆閣下的查詢
4. 同時，為了本校其他學生著想，敬請各位傳媒朋友關注他們的情緒和感受，避免滋擾他們的學習生活及秩序。
5. 謝謝各位關心

*備註：工友於任何時間都不可讓記者進入學校（除非學校召開記者招待會）

危機發生後常見的初期反應(兒童)

面對危機事件，兒童在生理、認知、情緒、行為和社交方面出現反應是常見的。在大多數的情況下，如兒童有家人、師長和朋輩的支持，這些常見的反應大約在數天至數星期內減退。若留意到兒童有過分強烈或持續的反應（詳見參考資料 1D），家長及教師應尋求輔導人員的支援。

生理方面	認知方面
身體不適(例如：頭痛、腸胃問題)	難以集中精神
飲食模式改變(如食量突然增加或減少)	反覆想起創傷事故的場面
睡眠困難	發惡夢
疲累，提不起勁	自責、擔心
感到緊張(如心跳加速、出汗、肌肉緊張等)	不理解死亡的概念(如相信逝世者會回來或未能意識到所有生物均會死亡)
情緒方面	行為方面
感到哀傷(如悶悶不樂、沉默寡言)	談及／重複詢問與死亡有關的話題
感到驚慌，缺乏安全感或容易受驚(如怕黑、怪獸、陌生人等)	重複的行為表現，如在遊戲中反覆地重演創傷事故的場面、不斷重提創傷事故等
感到憤怒、失望、內疚、無助	逃避接觸有關創傷事故的事物
情緒不穩定，容易有起伏(如容易煩躁、發怒、哭泣、鬧情緒等)	倒退行為，表現與年紀不符(如遺尿／遺便、吮手指、言語困難等)
感到麻木	學業成績或功課表現退步
	不願意上學
社交方面	
出現或有比平常較多的依賴行為(如經常緊隨父母或照顧者，害怕與他們分離)	
表現疏離或抗拒(如不合作、較常發脾氣、大哭、尖叫、出現攻擊行為等)	
表現退縮，不願意與其他人玩耍或說話	

危機發生後常見的初期反應(青少年)

面對危機事件，青少年在生理、認知、情緒、行為和社交方面出現反應是常見的。在大多數的情況下，如青少年有家人、師長和朋輩的支持，這些常見的反應大約在數天至數星期內減退。若留意到青少年有過分強烈或持續的反應（詳見參考資料 1D），家長及教師應尋求輔導人員的支援。

生理方面	認知方面
身體不適（如頭痛、腸胃問題等）	難以集中精神、思想混亂、判斷或組織能力減弱
飲食模式改變(如食量突然增加或減少)	反覆想起創傷事故的場面
睡眠困難	變得善忘，或者記憶力減退
疲累，提不起勁	發惡夢
感到緊張(如心跳加速、出汗、肌肉緊張等)	自責、擔心
情緒方面	行為方面
感到哀傷(如悶悶不樂、沉默寡言)	避接觸有關創傷事故的事物
感到驚慌，缺乏安全感	語或行為有攻擊性
感到震驚、憤怒、失望、內疚	出現對抗行為
情緒不穩定，容易有起伏（如容易煩躁、發怒、哭泣、鬧情緒等）	倒退行為，表現與年紀不符（如不注重個人衛生、逃避責任等）
感到麻木	學業成績或功課表現退步
	不願意上學
社交方面	
離群獨處，不願意與其他人接觸	
感到孤單，被人排擠和孤立	
容易與人產生衝突	

危機發生後常見的初期反應(成人)

面對危機事件，成人(包括家長和教職員)在生理、認知、情緒、行為和社交方面出現反應是常見的。在大多數的情況下，如有家人、同事和朋輩的支持，這些常見的反應大約在數天至數星期內減退。若留意到自己和身邊人有過分強烈或持續的反應(詳見參考資料 1D)，應尋求輔導人員的支援。

生理方面	認知方面
身體不適(如頭痛、腸胃問題等)	難以集中精神、思想混亂、判斷或組織能力減弱
飲食模式改變(如食量突然增加或減少)	反覆想起創傷事故的場面
睡眠困難	變得善忘，或者記憶力減退
疲累，提不起勁	發惡夢
感到緊張(如心跳加速、出汗、肌肉緊張等)	自責、擔心
情緒方面	行為方面
感到哀傷(如悶悶不樂、沉默寡言)	避接觸有關創傷事故的事物
感到驚慌，缺乏安全感	言語或行為有攻擊性
感到震驚、憤怒、失望、內疚	工作表現倒退，不願意上班
情緒不穩定，容易有起伏(如容易煩躁、發怒、哭泣、鬧情緒等)	
感到麻木	
社交方面	
離群獨處，不願意與其他人接觸	
感到孤單，被人排擠和孤立	
容易與人產生衝突	

危機事件引發的持續及嚴重反應

學校需持續評估危機事件對學生的影響程度，從而在不同的階段識別有需要的學生及教職員，為他們提供適切的支援。如發現學生或教職員出現下列較嚴重的反應，便需要尋求輔導或專業人員的支援

- 反應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、對四周事物表現麻木，不聞不問、失去食慾等）
- 反應加劇（例如，感到越來越驚慌、憂慮、警覺、自責、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、怪異的想法和影像等）
- 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等）

資料來源：

WS 2 Handout 8, Warning Signs of Traumatic Stress, Crisis Intervention & Recovery: The Roles of School-Based Mental Health Professionals, National Association of School Psychologists 2012. Adapted with permission.

教師如何回應學生可能出現的反應

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；如遇到困擾或難題時應尋求協助。

學生的反應	學生的說話或表現	給教師的建議
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有所反應，亦可能由於不認識當事人所以無反應。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。
害怕	<ul style="list-style-type: none"> ● 怕類似的事情會發生在自己身上 ● 怕鬼 	<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"> ● 指出悲傷是正常的感覺 ● 容許表達悲傷，無需阻止學生哭泣 ● 留意學生有否過度悲傷，需要進一步的支援輔導
憤怒	<ul style="list-style-type: none"> ● 埋怨其他人，如父母、老師等沒有阻止事件發生 	<ul style="list-style-type: none"> ● 諒解憤怒的感覺 ● 不需要爭拗誰需要負責
內疚	<ul style="list-style-type: none"> ● 「早知我……」 	<ul style="list-style-type: none"> ● 指出面對這類事件，當事人的

	<ul style="list-style-type: none"> • 「點解我唔……？」 • 「如果我知佢唔開心，我就……」 • 「我真係唔應該成日笑佢……」 	<p>好友和一些同學覺得自己做得不足或不好，及/或覺得自己要負上責任，是常見的情緒反應</p> <ul style="list-style-type: none"> • 欣賞他們對當事人的關懷
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"> • 勿糾纏於這些學生的表現 • 理解部分學生可能未能接受事實，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 • 不應容忍過分的行為，例如侮辱當事人
如事件涉及死亡或自殺，學生也可能有以下的反應		
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，所以珍惜生命 • 留意如何表達不同宗教對死亡的詮釋
對事件本身的困惑	<ul style="list-style-type: none"> • 「點解佢會死？」 • 「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"> • 避免討論死亡或自殺的詳情 • 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 • 指出自殺通常不是由單一原因所造成，大部份個案背後有複雜及長遠的因素相互影響 • 鼓勵學生如遇困擾時應尋求協助

應對策略

恰當的應對策略能協助同學減低焦慮，幫助他們面對危機事件所帶來的壓力和困擾。以下是一些恰當及不恰當應對策略的例子，供教師作參考之用。教師可於簡短班主任課或特別班主任課與學生分享。若發現學生運用不恰當的策略，應給予指導並在需要時轉介學生予學校輔導人員作出跟進

恰當的應對策略	不恰當的應對策略
尋求社交支援	逃避社交場合
✓ 與他人交談(例如朋友、教師、輔導人員等)，獲得所需支援	✗ 逃避參與活動 ✗ 逃避與家人及朋友接觸
健康的生活習慣	不健康的生活習慣
✓ 儘可能維持日常作息 ✓ 足夠且適當的休息及睡眠 ✓ 保持均衡的飲食 ✓ 進行適量運動 ✓ 參與有益身心的活動(如運動、聽音樂、閱讀) ✓ 進行鬆弛練習，保持放鬆狀態	✗ 工作時間過長 ✗ 使用酒精或藥物 ✗ 花太多時間看電視或玩電子遊戲 ✗ 進食過多或過少 ✗ 睡眠過少 ✗ 不均衡的飲食 ✗ 缺乏運動
其他	其他
✓ 儘量掌握所需的資訊，以減少疑惑 ✓ 容許自己有一段時間感到困擾	✗ 以暴力的方式表達憤怒 ✗ 進行高風險或具有危險性的活動

資料來源：

Psychological First Aid for Schools Field Operations Guide” (2009) 及 “PREPa

鬆弛練習

(一) 腹式呼吸			
步驟 1： 先找一張椅子坐下， 背靠著椅背	步驟 2： 先用鼻子深深地吸一口氣，讓腹部慢慢脹起，全身保持放鬆的狀態	步驟 3： 緩緩的將氣呼出，讓腹部收縮起來，回復到吸氣前的狀態	步驟 4： 重複呼吸練習，直至心跳及呼吸減慢，並感覺平靜
(二) 肌肉鬆弛練習			
雙手和雙臂			
步驟 1： 雙手握拳	步驟 2： 雙手屈起，手腕儘量貼近膊頭	步驟 3： 慢慢將雙手放下及放鬆	
頭部			
步驟 1： 頭部儘量後拗	步驟 2： 慢慢將頭部放回原位及放鬆	步驟 3： 頭部儘量向前拗，下顎貼近胸前	步驟 4： 慢慢將頭部放回原位及放鬆
口部			
步驟 1： 儘量咬緊牙關	步驟 2： 用力合唇	步驟 3： 儘量擴張胸部	步驟 4： 慢慢將牙關、雙唇及胸部放鬆
膊頭			
第一組練習		步驟 2：	
步驟 1： 膊頭用力向上推，儘量貼近耳朵		慢慢將膊頭放下及放鬆	
第二組練習		步驟 2：	
步驟 1： 雙膊後拗，胸部前挺		慢慢放鬆	
雙腳			
步驟 1： 雙腳離地伸直	步驟 2： 腳板向下拗	步驟 3： 腳板向上拗	步驟 4： 慢慢放鬆

參考資料

1. 香港心理學會臨床心理學組。(2002)。《身心鬆弛練習新編》。香港基督教服務處。
2. 香港科技大學學生事務處。《基本的鬆弛法》。
3. 衛生署。《漸進式肌肉鬆弛練習》。

家長如何協助子女面對危機事件

危機事件可能會對子女感到哀傷、憤怒、焦慮或驚慌，這些反應都是常見的。家長透過聆聽、溝通和支持，可以協助子女處理哀傷或不安的情緒。你的子女現在最需要的是：

安全感和支持

- 家長需保持冷靜
- 給予子女更多的關注
- 多陪伴子女，給予他們安全感
- 不要對子女隱瞞事實
- 子女如希望參加喪禮，須確保他們已有足夠準備，如有需要，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、睡時保留適量的光線、將房門打開等。
如果子女太年幼，亦可讓子女抱著心愛的布娃娃睡覺

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
- 鼓勵子女運用不同方式表達自己的感受（例如：講故事、繪畫、做手工等）
- 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。指出自殺的徵兆有時不易被察覺或意外有時很難避免。他們可能會為不幸的事件難過，但他們不需為別人的選擇或行為負責。（如適用）
- 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

- 儘快回復正常的生活程序和活動，避免不斷重複收看或閱讀相關的新聞或網頁
- 安排有益身心的活動，讓子女把注意力投放在其他的事情上

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

參考資料 6

家長如何協助處理子女的情緒的常見問題

一. 家長在協助處理子女的情緒時需注意甚麼？

成人對事件的看法及情緒反應，對子女有很大的影響，因此家長需要：

1. 先保持鎮定，適當地處理自己的情緒
2. 避免渲染謠言，要傳遞正確資訊，有需要時適當地篩選有關事件的報導
3. 聆聽與接納子女的情緒
4. 多陪伴子女，給予他們更多的關注，重建安全感
5. 留意子女行為或情緒上的變化
6. 透過說/閱讀故事、繪畫、手工，幫助子女紓緩情緒和理解事實

二. 這件事情對我的子女心理上會不會有影響？

危機事件發生後，子女在短期內可能缺乏安全感、覺得害怕、容易哭泣、精神緊張等，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，大部分子女是有能力面對事件帶來的轉變及克服困難，逐漸回復正常的生活的。如家長發覺子女一段時間後(如數星期)仍有情緒不安的跡象，應該與學生輔導老師聯絡。

三. 如我的子女表現驚慌(如造噩夢、怕黑、不敢外出等)，我應該怎樣做？

研究顯示在危機事件發生後的初期，子女應付傷害的能力較弱，所以家長須關心他們的情緒和積極聆聽，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)。家長應鼓勵子女逐步說出他們心裡的感受，並給予支持、安慰及幫助(例如對子女說：「如果你害怕獨自睡覺，我可以陪伴你。」)。家長也可以指導子女做一些輕鬆的運動或深呼吸以紓緩情緒。

四. 關於子女對死亡的疑惑或惶恐，我應該怎樣回應？

可以對子女說：「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。我們為同學的死傷心和難過，我們亦要珍惜生命。」

(備註：如果父母有宗教信仰，可就自己的信仰對子女解釋死亡的意義。)

五. 我的家庭正面對一些壓力，我應該怎樣做？

1. 持積極的信念，好好照顧自己

2. 向你信任的親友傾訴

3. 尋求適當的援助，如社工、輔導員、社會福利署及志願機構

六. 如何聯絡校方？

- 如需協助，請聯絡校方_____（電話：_____）