

香港教育大學基督教信仰與發展中心 與 「香港基督教服務處教會支援服務」合辦  
校牧培訓課程 2019

**危機處理及師生牧養關懷**

盧松標先生

**1 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**：

- 1.1 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。
- 1.2 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。

**2 危機處理小組工作範疇**

- 2.1 制定有效處理危機的機制、程序及應急計劃
- 2.2 防禦可能出現的危險情況，檢討安全措施
- 2.3 評估影響，識別需要，統籌支援計劃
- 2.4 蒐集及發放最新消息
- 2.5 通報管理層(校監、法團校董會和辦學團體)及教育局
- 2.6 統籌對傳媒的回應及有關查詢
- 2.7 確保師生安全，盡快穩定情況
- 2.8 統籌跟進工作，安排介入工作及情緒支援
- 2.9 協助警方調查，安排教師或家長陪同學生
- 2.10 準備，定期進行演習，搜集支援資訊
- 2.11 安排學校人員接受急救及學生行為問題管理訓練
- 2.12 監察及檢討支援計劃，轉化危難為師生成長機遇

**3 危機處理小組成員**

**成員**：校長或副校長、教職員聯絡人、家長聯絡人、社區聯絡人、學校社工或輔導人員、教育心理學家、校牧、文書

**4 危機處理工作階段**

防治工作 → 事前預備 → 危機爆發 → 即時處理 → 事後處理 → 復原工作

**5 防治工作：防患未然**

- 5.1 校園關愛文化
- 5.2 和諧師生關係
- 5.3 同學支援網絡
- 5.4 緊密家校合作
- 5.5 互信教職員團隊

- 5.6 安全校園設施
- 5.7 校園安全指引
- 5.8 及早識別需要
- 5.9 良好溝通渠道
- 5.10 師生個人資料庫

## **6 事前預備：有備無患**

- 6.1 老師培訓
- 6.2 危機演練
- 6.3 個案研習
- 6.4 資源手冊
- 6.5 危急聯絡
- 6.6 定期會議
- 6.7 應急計劃

## **7 危機爆發**

- 7.1 造成後果
- 7.2 可預測性
- 7.3 持續性
- 7.4 涉及規模
- 7.5 創傷經歷

## **8 即時處理**

### 事發現場

- 8.1 控制 Control
- 8.2 維持 Contain
- 8.3 溝通 Communicate

### 前沿協調小組

- 8.4 顧/遮蔽遇事者
- 8.5 保持與遇事者接觸對話
- 8.6 封鎖現場
- 8.7 安頓其他學生到安全地點
- 8.8 安排人手照顧其他學生
- 8.9 支援警方 / 消防之拯救行動
- 8.10 在前沿支援談判隊之談判過程
- 8.11 向校長及後勤支援小組會報發展
- 8.12 指示後勤支援小組安排各項支援

### 後勤支援小組

- 8.13 辨認及核實遇事者身份
- 8.14 前沿協調小組及校長緊密溝通
- 8.15 為前沿小組及警方提供支援物資
- 8.16 接待相繼而至的拯救人員到現場
- 8.17 搜集及查証當事人的資料
- 8.18 預備當事人所需物品，如飲食
- 8.19 知會通報管理層及教育局
- 8.20 尋求駐校社工機構增援
- 8.21 通知及接待遇事者的家人
- 8.22 向全體老師簡佈事件及處理措施
- 8.23 安排向學生發佈消息
- 8.24 安排小息/午膳/放學的特別措施
- 8.25 派專人接聽家長的查詢電話
- 8.26 按需要預備家長信
- 8.27 派專人把關，應付傳媒擅進窺伺
- 8.28 預備新聞稿
- 8.29 派專人回應傳媒的查詢
- 8.30 將事件過程清楚記錄

## **9 事後處理**

- 9.1 核實資料
- 9.2 通知校長、校監及區域教育服務處
- 9.3 啟動學校危機處理小組
- 9.4 初步評估對學校的影響
- 9.5 識別可能受影響的師生
- 9.6 安排危機介入及支援工作
  - 9.6.1 教職員：教職員大會、情緒支援小組、檢討會議
  - 9.6.2 學生：宣布、消息簡短班主任課、特別班主任課、個別/小組輔導
  - 9.6.3 家長：知會家長、家長簡報會、慰問死者家屬
  - 9.6.4 傳媒：會見傳媒
  - 9.6.5 社區：尋求外援、堂會教友支援工作
- 9.7 工作人員支持
- 9.8 檢討及跟進

## **10 復原工作：重回常規**

- 10.1 遇事者回校安排
- 10.2 坐位調配
- 10.3 遺物安排
- 10.4 刪除死者資料
- 10.5 個案跟進及轉介

- 10.6 慰問家人
- 10.7 追思活動
- 10.8 參加喪禮
- 10.9 周年紀念
- 10.10 調整課程及活動
- 10.11 重整身心靈

## **11 在校園危機中經常被遺忘的角色：校牧**

### 心靈困擾

- 11.1 為什麼會發生？
- 11.2 有沒有天理？上帝在哪裡？
- 11.3 生命的價值在哪裡？
- 11.4 死亡的意義？人將會怎樣？
- 11.5 為何生命哪麼脆弱？
- 11.6 為什麼會有罪惡和苦難？
- 11.7 如何面對人生無常的無奈？
- 11.8 有甚麼可以做？

### 心靈關顧

- 11.9 聆聽
- 11.10 安慰
- 11.11 認罪
- 11.12 祝福
- 11.13 禱告
- 11.14 探訪
- 11.15 安息禮
- 11.16 聖經教導