

南投縣中寮鄉爽文國民小學建立學生輔導新體制校園危機處理辦法

一、依據：本校學生輔導新體制三合一整合實驗計畫

二、目標：

1. 協助兒童認識環境、瞭解危機前因，並透過教學情境與機會，以達到預防重於治療之效果。
2. 危機發生時，能依危機處理程序處理，讓傷害減到最低。
3. 危機發生後，能掌握時效，即時對全校師生做適切的宣導與個別或團體輔導。
4. 結合社區家長、醫療、警政單位及輔導諮詢機構，做緊急協助與支援。

三、成立「危機處理小組」組織任務表

職務	姓名	代理協助 姓名	任 務	備註
校 長	林順智	林松輝 林宗翰	1. 綜理危機小組之運作(向上級單位呈報) 2. 召集小組開會 3. 決定邀請列席人員(如家長、老師、警方……) 4. 代表對外發言或指定對外發言人(如針對媒體)	
教導主任	林松輝	張翔智 林宗翰	1. 決定是否報案 2. 協助警方調查案件 3. 通知家長及學生處理(級任老師協同處理)	
輔導老師	楊靜宜	藍靖文	1. 對加害者進行緊急輔導 2. 對被害者提供生理急救與心理治療 3. 對加害者或被害者進行轉介輔導	
總務主任	林宗翰	莊光宇	1. 各項醫療費用出納事宜 2. 受傷學生特殊交通費及其他雜費出納事項 3. 各項慰問金收支事宜	
會 計	沈姿伶	莊光宇	1. 相關各項經費之收支會計事宜	

護士	藍靖文	各導師	1. 現場緊急救護 2. 聯絡救護車輛送醫	
家長會長	張恭濬	副會長	1. 協助各方家長之善後處理	

四、處理原則

1. 保持冷靜，勇於面對事件，盡量減少因混亂的場面而引起情緒的緊張或激動，把握時效，使損失及傷害降至最低。

2. 救人第一、安全為先。

3. 通盤思考，掌握事件發展全貌，判斷其中輕重緩急，及處理措施。

4. 不規避責任、溝通說明態度誠懇、善於給合各方相關資源，如家長會、教師會、父母成長團……等協助處理。

5. 掌握各方面確訊息，簡要深入瞭解案情。

6. 通知受害人之家長及有關人員協助處理。

7. 建立初步書面資料。

8. 打電話向教育局通報。（學務科：2231730 督學室：2222027-230）

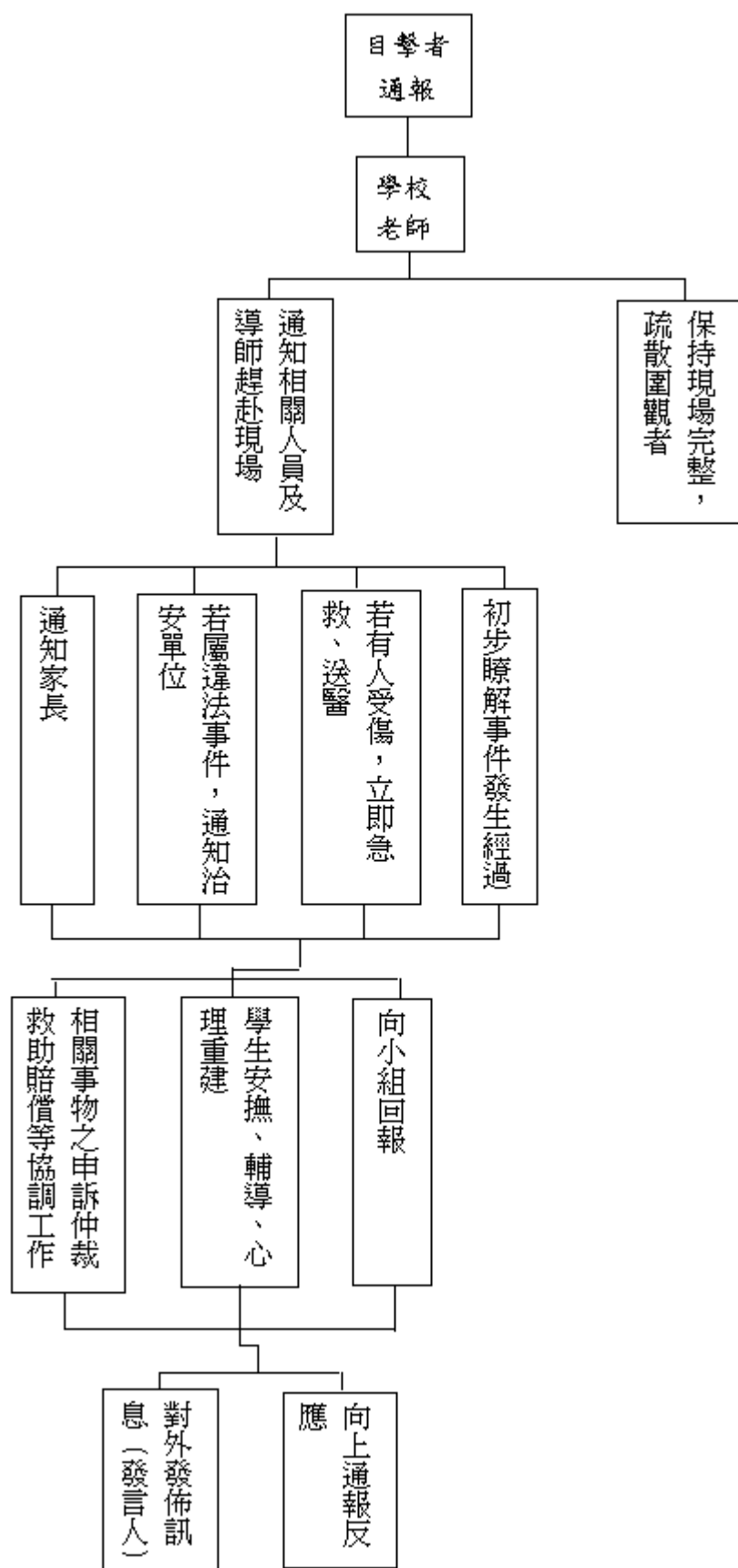
9. 統一對外發言人。必要時可定時對外發佈新聞，避免錯誤報導增加善後工作的困擾。

10. 安定師生情緒，明白告知師生應變措施，取得師生信賴。

11. 呈報校園事件即時通報表。

五、建立「校園危機處理程序」流程表

本校校園緊急事件處理流程如下：



校園暴力事件的處理與建議

一、現場處理

1. 了解現場狀況，找出事端的學生，並初步研判發生衝突的原因。
2. 採取適當的行動，阻止衝突再度擴大，並安撫情緒高昂的學生，必要時請同學協助勸阻。
3. 對於受傷的學生，了解受傷的程度及部位，運用各種急救方法，暫時控制傷勢惡化，
並立即送醫。
4. 對於行凶的學生，盡量安撫其情緒，避免再度受到刺激，引發更嚴重的事情。
5. 緊急聯絡支援的人或單位，由發現的教師在現場處理，設法由學生幫忙協助聯絡、尋求其他老師或訓導處人員，到達現場。
6. 由學務處人員通知警察單位或醫護機構。
7. 由輔導室或教務處人員通知肇事的家長或親人到達現場。

二、事中處理

1. 將事情發生的經過及初步處理情形，以傳真或電話向教育主管機關報備，處理過程、
結果及書面報告，於事件之後再行續送。
2. 若事態過於嚴重，有必要報請警察單位處理，則配合警方或檢方協助對於案情的釐清，並以法律途徑解決。
3. 若有必要進行和解，必須通知雙方學生家長到校，由學校組成臨時委員會擔任調解人。
4. 若涉及他校學生，必須迅速通知該校相關人員，必要時可敦請地方仕紳或民意代表協助調。

三、事後處理

1. 對學生：

(1)校園暴力事件通常都有徵兆可循，當學生在行為、服裝、言語或文字上，出現異常時，尤其是學業低成就的學生，身為教師者更應多關心其日常生活。

(2)曾經發生過暴力衝突的學生，最怕被貼上標記，因此教師或學校輔導人員，對其輔導或交談時，必須避免觸及痛處，讓他產生信賴感之後，所進行的輔導策略方能奏效。

(3)我們在進行對學生行為的輔導時，不可忽視同儕之間的影響力，必要時運用小團體輔導方式，讓學生於遊戲化的活動中，淡化彼此恨意，進而培養團體的同學愛。

2. 對家長：

(1)家庭是孩子們最早接觸的組織，父母親的教養態度對學生的影響深遠，因此進入學校後，還是必須關心孩子的日常生活及交友狀況。

(2)不要忽視孩子日常的異常行為，也不要姑息孩子的犯錯，教導孩子養成為自己行為負責的態度。

(3)親師合作，共同為孩子付出心力。

3. 對教師：

(1)著眼於學生為主體的教育行動，培養學生思考、判斷及日常生活的能力。

(2)重視學生管理自我情緒的教育，讓學生能夠在團體中發展適切的人際關係。

(3)依學生的個別能力適性發展，使學生減少挫折感，提升生命的價值與尊榮。

(4)加強法治教育，留意學生的情緒變化，重點式的進行家庭訪問或與學生進行個別晤談。

(5)嚴密的門禁管制、校園巡邏也是杜絕校園暴力事件，有效處理的方法。

工地意外事件處理與建議

一、事件發生時的處理

1. 以學生安全為第一考量，如果傷勢嚴重，先施以緊急救護措施，再盡速送醫。

2. 通知學生家長到醫院協助處理。

3. 將事情發生的經過及初步處理情形，以傳真或電話向教育主管機關報備，處理過程、結果及書面報告，於事件之後再行續送。

4. 要求承包廠商負責人到校處理。

5. 釐清責任歸屬，若是學生頑皮不守規定，請廠商酌付道義責任；若為廠商疏失，追究廠商責任並求償，而且要求承包廠商馬上改善工地的安全措施。

6. 協助學生辦理請領學生平安保險醫療費用。

二、平時預防工作

1. 學校中若有工程進行，學務處、導護老師和級任老師利用各種機會，加強宣導不要接近工地，並經常前往巡視學生是否違規。

2. 請學校糾察隊於下課期間前往工地外巡視，規勸學生勿靠近危險工地。

3. 負責工程督導的總務部門，應經常前往工地巡視，督導工人做好安全防護措施，如果未見改進，則以電話及正式函文通知廠商限期改進。

4. 要求廠商加強工地安全措施，尤其學生出入頻繁的地區，更應加設警告標誌或警示燈。

5. 督請廠商於進貨或灌漿等工程時，應盡量利用假日或放學後，以防止學生因好奇圍觀，發生意外。

6. 對於工地周圍之環境衛生，應要求廠商妥善處理，工程廢棄物盡速遠離傾倒，以免學生發生意外。

吸毒、藥物濫用處理與建議

一、事件發生時的處理

1. 發現學生濫用藥物，盡快將其送醫，並給予適當的治療。
2. 安撫學生的情緒，並通知學生家長一起處理。
3. 深入了解該生平常生活、交友情形、家庭背景、服藥的情形與嚴重性、毒品的來源等。
4. 情形輕微者，除斷絕藥物來源外，並轉介學生至輔導室予以輔導。
5. 情形嚴重者，建議家長送至專門機構接受勒戒。
6. 將該生列為重點輔導對象，追蹤輔導，平時多關心，並建立其自信心。
7. 安排樂觀、進取的同學與之交往，藉以改變其人生觀與生命價值感。
8. 將輔導過程詳細紀錄，並定期召開輔導會議，協助該生戒除濫用不良藥物的習慣。

二、平時預防工作

1. 利用各種機會，宣導藥物濫用的毒害，並告訴學生切勿輕易嘗試。
2. 教導學生認識各種不良藥物，建立正確用藥的習慣。
3. 要求學生放學後不遊蕩、不流連不正當的場所。
4. 隨時關心學生的各項表現，確實掌握學生的狀況，對於身體經常不舒服的學生，應深入探究引起身體不適的原因。
5. 以價值澄清教學法，呈現兩難困境的例子，供其分辨藥物的利弊，提供學生發展自己的思維，表達自己的想法，以便能夠明智的作決定。
6. 透過各種成長團體，教導學生自我尊重，增進人際關係及減少壓力，經由學習與生活的滿足，斷絕對藥物的依賴。
7. 教導學生學習拒絕的技術，使青少年對於毒品有敢於說「不」的勇氣。
8. 父母、教師必須誠心而敏感地了解孩子成長的改變與事實，站在孩子的立場，同理孩子的感受，聽聽源自孩子內心深處的另一種聲音。
9. 鼓勵孩子參加各種社團活動，如靜坐、放鬆訓練、成長營等，使學生的心靈有所寄託，也使這些活動成為青少年生活中的一部分，進而生活在團體中。
10. 學校加強賞施親職教育，協助家長善盡家庭教育，維某良好的親子關係。
11. 結合社區公益團體，發揮社會正義力量，全面反毒。

食物中毒處理與建議

一、事件發生時的處理

1. 動員師生協助照顧患者，並請學校護士先行採取適當的急救措施。
2. 安撫患者安靜休息，依其不適部位幫忙救護。
3. 協助送醫急診，並安排學生在旁照料。
4. 腹瀉很嚴重時，應持續給學生喝少量的溫水，以防止嚴重脫水。
5. 嘔吐厲害時，可置冰袋於胃部，頭部須往兩側擺置，以避免嘔吐物阻塞呼吸道。
6. 通知相關人員協助處理，情形嚴重者並應通知家長。
7. 保持中毒者的舒適，如中毒者會感覺寒冷或疲倦，可以蓋上毛毯，以保溫暖。

8. 盡量取得學生食用之殘餘食物樣品，送衛生單位檢驗。
 9. 將事情發生的經過及初步處理情形，以傳真或電話向教育主管機關報備，處理過程、結果及書面報告，於事件之後再行續送。
 10. 通知廠商共同處理中毒學生的照顧，並進行醫療及保險理賠的協調。
- 二、平時應處理事項
1. 選擇合格的中央餐廚廠商，不定時前往該工廠了解衛生狀況。
 2. 學校設有午餐者，廚房，餐廳應經常清洗、消毒，從事烹飪調理的人員應加強督導，
注意衛生，定期作健康檢查，凡有發現傳染性疾病或傷口化膿者，不可工作，以維護師生飲食安全。
 3. 學校合作社應提供檢驗合格的食物，並作不定期抽驗，以確保品質。
 4. 學校飲用水設備，應實施定期水質檢查，經常注意教室周圍或公共區域飲水機的清潔，如發現飲水機生鏽或水質汙染，應即刻停用，並通知管理人員，盡速處理。
 5. 加強對學生宣導個人衛生教育。
 6. 於學期行事歷中，排定社區環境衛生大掃除，讓學生與民眾共同維護居家的環境清潔。

性侵害案件處理與建議

- 一、事件發生時的處理
1. 安撫當事人的情緒，並委婉且耐心地聽其敘說事實經過。
 2. 了解受害人最親近的家屬或朋友，通知他們，請求協助。
 3. 通知家長、老師或學校行政人員，並保持現場完整。
 4. 是否報警，尊重當事人與家長的意見。
 5. 若須就醫，分別協助其至婦產科或精神科接受治療。
 6. 要求同學勿以好奇、過度關心成異樣的眼光相待，避免造成二度傷害。
 7. 盡量保護被害人，避免事件曝光，並適時加以心理輔導。
- 二、平時性侵害預防工作
1. 配合課程安排性教育教學。
 2. 讓學生了解自己的身體，拒絕他人觸摸，並對師長說出自己的遭遇。
 3. 輔導學生了解人際溝通，正視兩性交往的發展過程。
 4. 學務處應利用教學媒體，隨機宣導，並加強對於不良書刊檢查與禁令，減少學生負面心理影響。
 5. 學校教師應掌握學生動向，對於無故不到校的學生，應查明原因。
 6. 養成學生放學後不遊蕩、不流連不當場所的習慣。
- 三、學生遭到性侵害的徵兆
1. 情緒低落、神態沮喪。
 2. 自暴自棄、自我傷害。
 3. 精神恍惚、食欲不振。
 4. 消極退縮、行為獨立。

5. 過度憂慮、表情懼怕。
6. 逃家蹺課、憎恨自己。

受虐兒的處理與建議

一、事發時的處理

1. 安撫當事人的情緒，並且耐心地聽其敘說經過。
2. 通知學生家長與級任老師會同社工人員一起處理。
3. 深入了解受虐兒的家庭背景、父母教養態度等。
4. 了解級任老師對於該受虐兒的處理情形。
5. 將事情發生的經過及初步處理情形，以傳真或電話向教育主管機關報備，處理過程、結果及書面報告，於事件之後再行續送。
6. 將該學生心理的復健，協請社會局社工人員處理，若生理上的傷害，應交由醫院專業的醫生加以治療。
7. 將該生列為重點輔導對象，追蹤輔導，平時多關心。
8. 安排樂觀、進取的同學與之交往，藉以改變其人生觀與生命價值感。
9. 與社會局社工人員配合，將輔導過程詳細紀錄，並定期召開輔導會議，協助該生走出受虐的陰影。

二、平時預防工作

1. 加強教師優異的教學技巧及輔導知能，精進班級經營的能力。
2. 利用各種場合，宣導教師嚴禁體罰，並以案例協助教師杜絕任何體罰，提升教師專業形象。
3. 若是因為家長對於孩子的虐時，於學生返校就讀後，對學生表示高度的關懷，但不能有標記作用，也要一視同仁公平地對待全班學生。
4. 若是因為教師所引起的虐待現象，應在與教師溝通後，將學生調離該班，並協請具有愛心的老師幫助該生弭平心中的創痛。
5. 落實親職教育，增進親師生之間的溝通，使老師與學生家長密切聯繫，培養正確的教育觀。
6. 教導學生以平常心接納該生到本班就讀，避免造成他的不適，並盡量共同協助該受虐兒度過低潮期。
7. 學校應成立個案輔導小組，對於當事人進行追蹤輔導。
8. 相關處室應將事件處理的過程，詳加檢討，並作成書面報告，作為日後防治工作之參考。

遊戲器材意外事件處理與建議

一、事件發生時的處理

1. 立即通知健康中心護士，一起趕往處理。
2. 救人第一，立即通知校車準備支援或打一一九請救護車協助。
3. 利用緊急電話，立即通知家長，並盡量安撫家長情緒。
4. 立即請教務處調派緊急事件代課老師前往班級代課，並安撫該班學生。
5. 必要時，應先保留現場。

二、事件發生後的處理

1. 召開偶發事件處理小組會議，了解事件發生的原因。
2. 將事情發生的經過及初步處理情形，以傳真或電話向教育主管機關報備，處理過程、結果及書面報告，於事件之後再行續送。
3. 學校相關人員到達醫院或學生家中表達關懷之意，並表示解決的決心。
4. 若事態嚴重，可會請地方仕紳代為協商處理。
5. 申請學校仁愛基金，表達學校慰問之意。
6. 若因為遊戲器材或場地等設施不良引起的傷害，應由總務處盡速做好維修處理或設立警告標誌。

三、平時預防工作

1. 總務單位應定期對校園內各項遊戲設施、活動場地進行維修與保養，若有安全的顧慮，應馬上處理。
2. 於每周朝會中，安排安全教育時間，宣導安全教育的重要性，並嚴格要求學生不可進入校園中危險的場所，如電器機房、頂樓等。
3. 學校公布欄中設置專欄，定期公布安全教育新知。
4. 學年度開始，由各班調查學生家長緊急聯絡名冊，並由健康中心對學生的健康狀況、緊急送醫的指定醫院等事項作成資料存檔，以供不時之需。
5. 學校教務處對於教師的課務應確實掌握，以利排定緊急代課教師，協助該班級的教室管理。
6. 利用教師朝會，提醒級任教師利用導師時間或其他相關科目，對學生宣導遊戲安全的相關課程。

家長到校抗議事件處理與建議

一、事發時的處理

1. 安撫情緒：延請家長先緩和情緒，以同理心聽其陳述，並接受其陳情書。
2. 成立小組：由學校中相關單位成立聯合危機處理小組，並請家長會協助列席，共商解決的策略。
3. 查明真相：先了解事件發生的原因、經過、現況，分別請老師和學生進行個別晤談，並對學生受傷情形進行了解，必要時由健康中心協助治療。
4. 迅速反應：將事情發生的經過及初步處理情形，以傳真或電話向教育主管機關報備，處理過程、結果及書面報告，於事件之後再行續送。
5. 溝通協調：
 - (1) 了解教師心態，肯定教師教學的熱忱，也同時讓老師知悉過度體罰，會造成學生心理與生理的傷害，也有可能構成傷害罪，並提供教師教導學生的策略，以建立共識。
 - (2) 透過非正式的方式，協請家長會長或地方仕紳在氣氛和諧的狀況下，進行良性的互動，取得家長的諒解，化危機為轉機，將阻力變成助力，並請

家長繼續對學校支持及關切。

6. 追蹤輔導：學校應於事件消除後繼續關心該位教師的教學及對學生的態度，並鼓勵他與家長建立共識，共同為學生的學習盡心力。7 檢討記錄：對於事件的處理模式加以檢討，並將其優缺點詳列，以作為以後類似事件的參考。

二、平時預防工作

1. 利用各種場合，宣導教師嚴禁體罰，並以案例協助教師杜絕任何體罰，提升教師專業形象。

2. 加強教師優異的教學技巧及輔導知能，精進班級經營的能力。

3. 落實親職教育，增進親師生之間的溝通，重視父母養育權及學生的學習權，使老師與學生家長密切聯繫，培養共同的教育觀。

4. 辦理各項親師聯誼活動，開放教室讓家長支援教師，使社區的人力、物力資源成為教師班級教學最有力的後盾。

5. 學校中應建立申訴管道或信箱，對於學生及家長的意見，必須加以重視並妥善處理。

6. 對於無理取鬧的陳情案件，教師應隨時注意自身安全，避免與其正面衝突。

7. 對於大規模的陳情抗議事件，應先蒐集預警資訊，並通報當地警察單位，協請其派員前來處理。

急性傳染病處理與建議

一、事件發生時的處理

1. 請學校護士先行採取適當的處理，並做好隔離與消毒工作。

2. 安撫患者安靜休息，依其不適部位幫忙救護。

3. 協助送醫急診，並通知家長及醫院相關單位。

4. 腹瀉很嚴重時，應持續給學生喝少量的溫水，以防止嚴重脫水。

5. 嘔吐厲害時，可置冰袋於胃部，頭部須往兩側擺置，以避免嘔吐物阻塞呼吸道。

6. 保持患者的舒適，如患者者會感覺寒冷或疲倦，可以蓋上毛毯，以保溫暖。

7. 通知相關人員協助處理。

8. 盡量取得學生家庭、最近往來、生活等相關資料，送衛生單位研判，以便採取是當措施。

9. 要注意隔離、消毒、通報、必要時停課以免疫情持續擴大。

10. 將事情發生的經過及初步處理情形，以傳真或電話向教育主管機關報備，處理過程、結果及書面報告，於事件之後再行續送。

二、平時應處理事項

1. 注意學校環境及教室之衛生，定期消毒減少病媒傳播。

2. 廚房、餐廳、廁所、水溝等應經常清洗、消毒，從事烹飪調理的人員應加強督導，注意衛生，定期作健康檢查，凡有發現傳染性疾病或傷口化膿者，

不可工作，以維護師生飲食安全。

3. 學校飲用水設備，應實施定期水質檢查，經常注意教室周圍或公共區域飲水機的清潔，如發現飲水機生鏽或水質汙染，應即刻停用，並通知管理人員，盡速處理。

4. 加強對學生宣導個人衛生教育，要常洗手，不用手挖口鼻、揉眼睛。

5. 流行性疾病傳撥期間若發現師生有感冒、發燒、腹瀉等症狀應即通知就醫並請假在家休養。

6. 於學期行事歷中，排定衛生檢查、學校及社區環境衛生大掃除，共同維護個人、學校和居家環境的衛生與清潔。