

重點工作標準作業程序			
工作項目	校園傷亡事件安心服務處理流程	編號	
承辦單位	各級學校輔導處室		
相關單位	學生輔導諮商中心(簡稱輔諮中心)		
辦理時間	當校園發生人員傷亡事件時即啟動安心服務處理流程		
注意事項	一、當校園發生人員傷亡事件時，學校可參閱「新北市各級學校處理校園偶發事件作業流程」，即刻啟動緊急應變機制。 二、危機與傷亡事件的發生，其衝擊性強，易引發輔導人員的焦慮或慌亂，平時熟悉安心服務流程與演練甚為重要。 三、本流程所述各項安心文宣、評估表件，學校可依事件不同，自行修改使用。		
依據	一、學生輔導法。 二、新北市國民小學置專任輔導教師實施計畫。 三、新北市國民小學置兼任輔導教師實施計畫。 四、新北市設置專任專業輔導人員實施計畫。		
索引	辦理說明		
註 1	一、輔導行政可使用「新北市校園傷亡事件危機輔導處遇工作檢核表」(附件 1)，彙整傷亡事件相關資訊，與專輔教師、學校心理師、學校社工師(簡稱三師)共商並形成安心服務計畫，並進行危機事件後的需求評估。 二、危機需求評估項目可包括： (一)傷亡人數和嚴重程度 (二)事發地點是校內或校外 (三)現場是否有師生目睹 (四)當事人是學生或教職員 (五)是否有與當事人關係親近的同學或教職員 (六)當事人是否為輔導個案 (七)專輔老師人力是否充足 (八)是否有媒體報導 三、當校園師生發生重病或疾病死亡情事，亦需具備危機處理概念，輔導行政與三師整體評估與當事人(師或生)關係親近者，視需求由專輔教師規劃並帶領安心班輔或安心團體，並篩選出需要進一步關懷或輔導的名單，後續提供安心諮詢或個別會談。 四、評估危機介入需求後，輔導行政偕同現場三師討論和評估是否需校外專輔人員支援安心服務。當有以下情形時，建議動員校外專輔人員支援： (一)傷亡人數眾多，受影響須提供安心服務介入的師生眾多。 (二)事發地點於校內，除同班同學受影響外，亦有多位師生目睹。 (三)當事人為輔導個案時，主責之專輔老師與專輔人員不適合執行安心服務。 (四)媒體報導引發後續效應，校內輔導人員疲於因應。		

註 2	一、當輔導行政與三師共商討論，並進行危機介入需求評估後，認為仍需輔諮中心三師督導或校外專輔人員進一步的支援時，輔導主任可主動與輔諮中心的輔導教師、學校心理師或學校社工師督導(簡稱三師督導)聯繫，討論輔諮中心後續可提供之協助。 二、輔諮中心可提供之協助有二： (一)三師督導提供諮詢：當輔導行政與三師督導討論後，評估學校暫無需校外支援安心服務，然現場輔導行政或三師仍須即時諮詢或情感支持時，則： 1. 專輔教師督導持續與輔導行政、專輔教師保持聯繫，提供情感支持與即時諮詢。 2. 專輔人員督導各自就學校心理師與學校社工師的協助事項進行了解，提供諮詢討論的管道，適時地協助專輔人員工作指導及減壓。 (二)三師督導動員校外專輔人員支援：當輔導行政與三師督導討論後，評估學校仍需要校外專輔人力的支援，則： 1. 專輔人員督導會根據事發學校鄰近區域、有相關實務經驗或受過相關訓練、能配合出勤時間等因素，動員跨校學校心理師或學校社工師，組成安心服務工作小組。 2. 到校執行安心服務 (1)安心服務工作小組到校帶領減壓團體，專輔人員採藝術減壓或語言模式進行。 (2)減壓團體結束後，專輔人員需就團體成員的參與情形、情緒反應等，給予輔導教師回饋，如：後續追蹤關懷的方向，或轉介輔導的具體建議。
註 3	一、當輔導行政與三師共商並進行危機介入需求評估後，認為無需輔諮中心進一步協助時，由專輔教師、學校心理師和學校社工師配搭執行初級安心服務，包含： (一)安心講座： 1. 執行單位：建議由校長於封閉式空間進行。 2. 服務對象：全校師生。 3. 內容要點：簡要說明意外事件及處理經過，為事件定調，避免後續效應。 4. 辦理時間：事件發生後 24 小時內。 (二)安心文宣： 1. 執行單位：專輔教師或學校心理師、學校社工師。 2. 服務對象：可針對家長、教職員等不同對象提供相關文宣。 3. 內容要點： (1)給家長的一封信：內容包括事件簡要說明、學校已執行之具體應變措施、急性壓力事件身心反應的心理衛教、請家長協助的部分及輔導處聯絡方式(範本參考附件 2-1 至 2-4) (2)給老師的一封信：內容包括事件簡要說明、學校已執行之具體應變措施、急性壓力事件身心反應之心理衛教、如何照顧自己和學生等(範本參考附件 3-1 至 3-4) 4. 辦理時間：事件發生當天，或最遲於事件發生第二天完成。 (三)安心班輔： 1. 執行單位：專輔教師、學校心理師、學校社工師、輔導組長，於當事學生的班級教室或安靜隱密的教室。 2. 服務對象：當事學生所屬班級。 3. 內容要點(安心班輔範本可於教育部學生輔導諮商中心網站下載 https://friendlycampus.k12ea.gov.tw/StudentCounselingCenter/6/9/4)： (1)依照標準化程序結構性方式進行；

	(2)幫助成員有機會抒發自己並傾聽他人在此事件中有的情緒反應； (3)帶領老師以「正常化」的技巧幫助學生接納自己可能有的身心反應； (4)篩選出需要進一步關懷或輔導的名單； 4. 辦理時間：學生知悉事件後的一周內。 二、根據初級安心服務，進一步評估篩選出高危險群，包括： (一)與當事師生關係較為緊密者； (二)進行安心班輔時，專輔教師或專輔人員觀察到學生中有強烈情緒反應者； (三)導師於課堂觀察，或有家長向導師反映，學生反應異於平常，容易哭泣、易怒或情緒麻木，甚至影響睡眠、飲食者。 三、針對上述高危險群師生，可依照人數多寡需求，進一步提供二級安心服務： (一)安心諮詢： 1. 執行單位：專輔人員為主，但若有雙重關係，建議由校外專輔人員支援。 2. 服務對象：包括篩選為高危險群、高衝擊及評估後考量不適合藉由安心團體進行減壓之師生，或事件傷亡學生之家長。 3. 內容要點：以一對一的方式、針對事件衝擊所引發之相關身心反應之危機介入與情緒減壓。 4. 辦理時間：第一階段初級安心服務後，視需要進行，短期介入為主。 (二)安心團體： 1. 執行單位：專輔人員為主，但若有雙重關係，建議由校外專輔人員支援。 2. 服務對象：針對高危險群學生、高衝擊之教師，人數較多時。 3. 內容要點：以團體方式進行，同性質成員放在同一個團體。考量團體成員的語言表達能力、彼此關係等，決定使用語言或藝術模式，協助成員調適事件的衝擊，團體領導者透過重新框架方式，協助成員轉化壓力，預防或減少創傷後壓力發生，也可進一步再篩出需要長期諮商的危機當事人。(團體方案可於教育部學生輔導諮商中心網站下載 https://friendlycampus.kl2ea.gov.tw/StudentCounselingCenter/6/9/4)。 4. 辦理時間：第一階段初級安心服務後，視需要進行。 (三)對教師與家長提供安心服務的提醒： 1. 教師部分：校內若有受事件衝擊並引發個人身心反應之教師，因雙重關係考量，建議由學校心理師提供安心諮詢。若評估仍有諮商需求，則建議提供校外心理衛生資源管道，鼓勵教師主動求助。 2. 家長部分：針對傷亡當事學生之家長，可由學校社工師提供諮詢服務，並視需要引入校外相關資源。
註 4	執行各式安心任務後，提供團隊減壓服務是極為重要的，以下就兩種情況加以說明： 一、由校外專輔人員到校執行安心服務後： (一)由專輔人員督導召開出勤後會議，帶領專輔人員整理出勤經驗，提出回饋與建議。 (二)專輔人員督導帶領出勤成員的紓壓，評估進一步安排減壓團體的需求，預防專輔人員替代性創傷的發生。 二、由校內團隊進行安心服務後： (一)由輔導行政召開危機輔導精進會議，帶領輔導團隊回顧事件歷程，並留存紀錄，藉由討論提升團隊默契與危機處理的能力。 (二)專輔人員營造輕鬆療癒的氛圍，用低結構方式引導輔導團隊關照自己的身心壓力狀況，協助自我照顧。

	(三)若專輔人員也是校內提供安心服務的一員，可視狀況與輔諮中心督導尋求支援。
註 5	當執行安心服務告一段落(通常為事件發生後兩個月內)，學校輔導處綜整服務歷程中對參與學生的身心反應回饋，評估和篩選學生是否需進一步轉介輔導，若評估暫時不需轉介者，則追蹤關懷一個月。 一、輔導轉介： (一)當前一階段安心服務介入後，有學生因危機事件衝擊引發個人過往創傷議題，建議轉介較長期的個別輔導與諮商。 (二)上述服務依個案轉介會議作業流程辦理，召開個案轉介會議、依規定撰寫學生關懷 A~E 表，透過結案會議決定是否結案。 二、追蹤關懷： (一)在前一階段安心服務減壓後，評估學生無需進一步轉介，則請班級導師持續關懷，專輔教師與導師保持聯繫。 (二)倘若導師觀察一段時間後發現，學生後續仍有輔導需求，仍可依照個案轉介會議作業流程辦理。 三、安心服務歷程資料歸檔：在該起校園傷亡事件後，所需各式安心服務內容執行完畢時，建議輔導處於事件後三個月內將歷程中所有相關資料、精進會議紀錄等，加以彙整並歸檔。但進一步轉介之個別諮商或輔導者，則不限定在三個月內結案。