

何謂「校園危機」？

- 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的特別情況。

- 校園危機

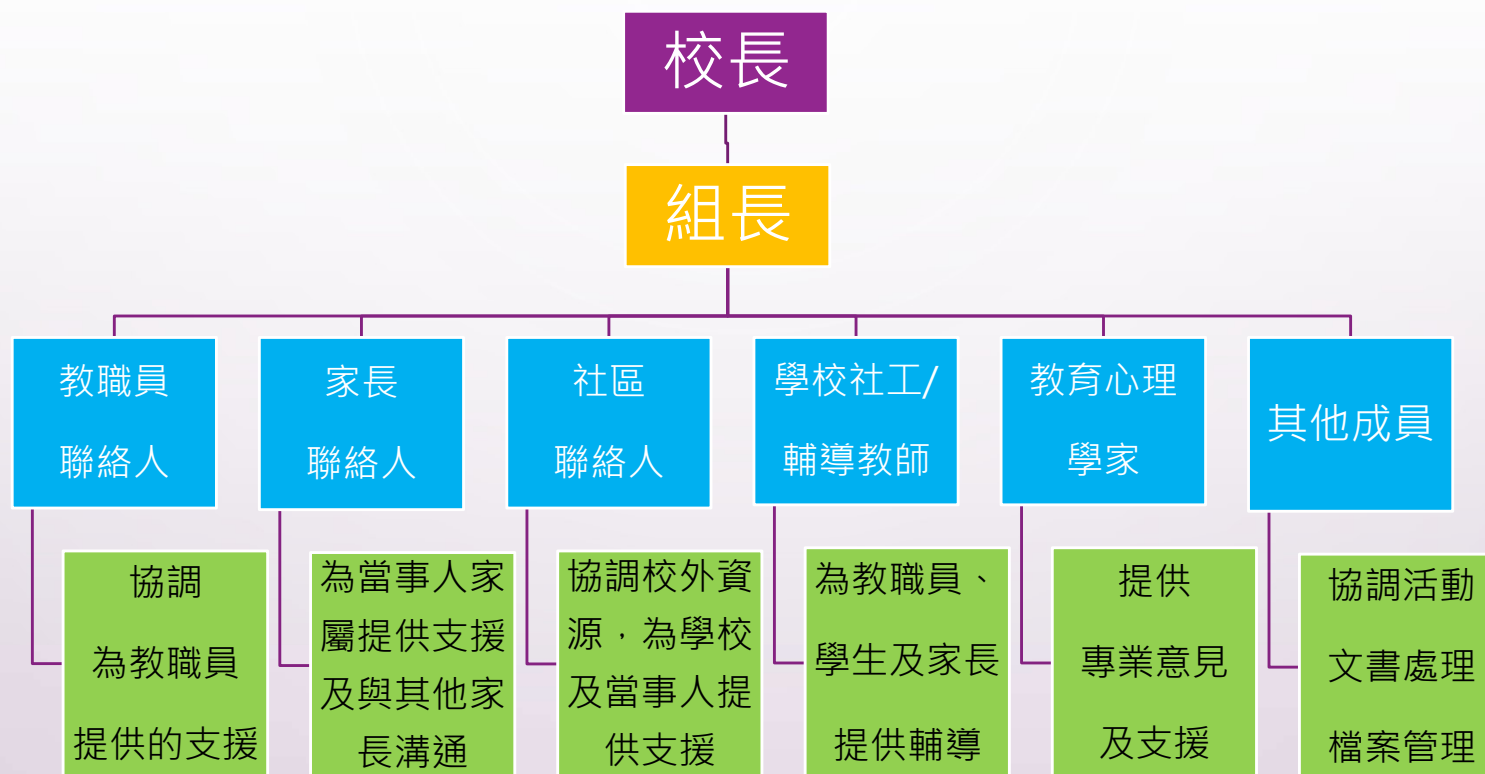
校園危機事件可包括學生或教職員自殺或自傷行為、意外死亡、嚴重受傷，又或者是由學行政引致的衝突事件，暴力事故及自然災害等。

- 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。

有效處理危機的要素

- 校長及危機處理小組成員的年資與經驗？
- 各持分者的溝通是否足夠及有效？
- 家長對學校的了解和信任？
- 事件有否經傳媒/社交媒體廣泛報導？
- 涉事人的精神健康狀況？
- 有沒有「危機處理機制」？
- 有沒有危機處理演習？

學校危機處理小組的架構



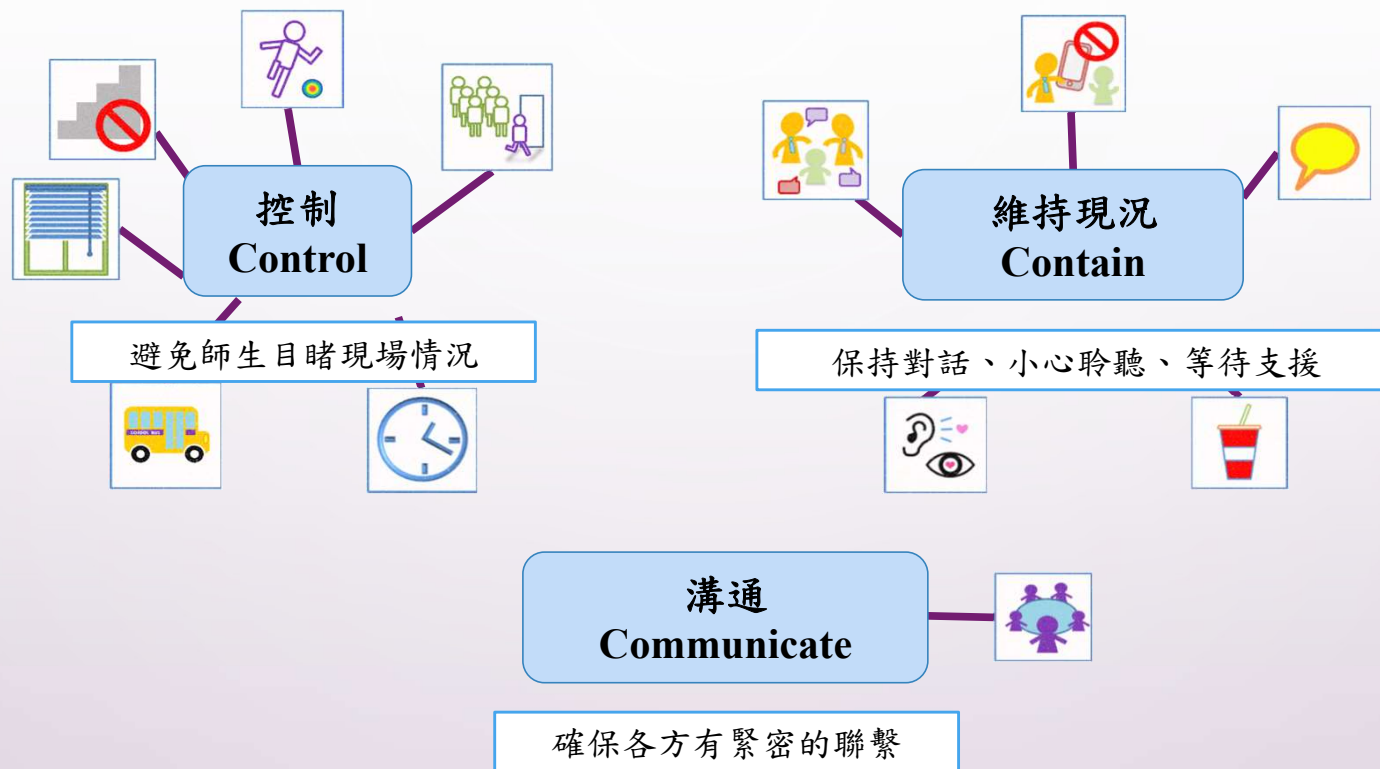
學校危機處理小組的工作目標

- **確保安全**：確保所有學生及教職員的安全。
- **穩定情況**：儘快穩定學校的情況，使學校回復正常的運作。
- **發放消息**：確保發放的消息一致，以免流言四散，令學生及教職員受不必要的困擾。
- **識別需要**：識別受影響的學生及教職員，並轉介他們接受適當的輔導及跟進服務，以避免困擾加深。
- **情緒支援**：提供情緒支援，幫助受困擾的學生及教職員重新適應生活。
- **能力提升**：透過有效的危機應對策略，促進學生及教職員的個人成長。

學校危機處理工作

- 1) 核實資料
- 2) 通知校監、法團校董會、辦學團體及教育局區域教育服務處
- 3) 召開學校危機處理小組會議
- 4) 聯絡支援機構
- 5) 教職員支援：召開教職員會議；組織教職員情緒支援小組
- 6) 學生支援：向學生宣布消息；進行簡短班主任課；進行特別班主任課；向有需要的師生提供進一步/加強支援
- 7) 家長支援：通知家長；進行家長簡報會；慰問當事人家屬
- 8) 處理傳媒採訪
- 9) 工作檢討

學校危機處理工作：3C策略



如有需要：學校致電999求助，並依循「3C策略」應對危急情況。

危機處理小組會議議程

1. 提供有關事件最新及已核實的資料
2. 初步評估和識別可能受事件影響的學生及教職員
3. 評估尋求外援或社區資源的需要
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
 - 處理查詢：傳媒 / 警方 / 家長及外界
 - 準備宣布消息的講稿：供校長或班主任向學生宣讀 / 供教職員回應外間查詢
 - 商討支援學生的形式：向全校或部分受影響級別宣布消息 / 所採取的宣布形式，例如由班主任向各班宣布 / 按需要為全校或部分受影響級別安排簡短班主任課、特別班主任課 / 安排輔導人員接見已識別受較大影響的學生 / 安排場地
 - 商討支援教職員/家長的形式
 - 準備召開教職員會議

危機處理教職員會議議程

1. 宣布事件及校方立場
2. 澄清事實及解答疑問
3. 為教職員提供情緒支援
 - 向教職員解釋可能會出現的情緒反應，並對他們的反應表達理解
 - 識別情緒受困擾的教職員
 - 通知跟進支援的安排（如：教職員情緒支援小組）
4. 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、地點及負責人
5. 講解學生支援工作（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 及 教師如何回應學生可能出現的反應
 - 為需要支援的教師提供協助

新聞稿示例

XXX學校 ？ ？ ？ ？ 事件新聞稿

本校於____月____日從警方/有關家長獲悉本校..... (事實簡述 (ENQUIRY)) 。

獲知這個噩耗後，我們全校師生都極為難過和悲痛 (感受 (CARING)) 。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 (立場 (LINE TO TAKE)) 。

本校已即時啟動「危機處理機制」，並透過班主任於今早在班內把這件不幸事件通知學生。學校教師、社工/輔導人員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。學校已即時檢視校內？ ？ ？ 政策，確保同類事情不再發生。 (正面訊息：按學校辦學願景與使命行事/關顧學生 (CARING) /即時跟進及改善行動 (REVIEW, IMPROVEMENT))

我們亦已發出家長信，請家長在未來數星期留意子女的情緒，給予適切的關心和安慰，並請家長與我們保持聯絡以便學校及早提供協助 (家校溝通 (CARING)) 。如有查詢，請致電/電郵？ ？ ？ 與 (學校發言人) 聯絡 (聯絡方法 (ENQUIRY)) 。

____年____月____日

家長/校友校董代學校發言

- 家長/校友校董發言，在家長/校友心目中較具說服力（不是以學校人員身分發言）。
- 校董若代表學校對外發放訊息，須先與學校協商，取得共識，要與學校口徑一致（CONTROL/LINE TO TAKE）。
- 對外發言原則：
 - 正面、客觀中肯、不帶情緒語言、澄清失實訊息、重申學校教育理念；
 - 解決問題；具前瞻性與發展性（良好願望/期望），達致轉危為機的效果；
 - 簡潔，確信不會再引起另一波爭議，避免節外生枝（發放前宜先聽取持不同觀點人士的意見，取得共識，效果會更好）

個案討論

- 校長收到報告，說某很受學生愛戴和工作表現很出色的主任跟某學生兩情相悅，並有親密接觸。
- 校長知道後很緊張，但不知如何是好？



應對傳媒

《學校危機處理手冊》－處理傳媒採訪

- **委任發言人**：負責發言的學校代表必須**對事件及校方立場有充分掌握**，亦須**思路清晰、善於辭令**，並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，並告知員工把所有記者的問題轉交予發言人處理。
- **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的資料，並制訂簡單明確的訊息，**為事件定位**。學校可提供**新聞稿**，扼要交待事件及學校的跟進工作。
- **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**。

《學校危機處理手冊》－處理傳媒採訪

- **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**。
- **預測記者的提問**：學校在接受採訪前可以向記者**索取提問及其採訪重點**，以便準備答案。
- **讓發言人有足夠的時間作準備**：發言人在會見傳媒前亦需要有足夠時間去思考如何應對記者的提問，例如：學校教職員在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？
- **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**。

基本理念：LICER

- **L** = **L**INE TO TAKE (LTT) 立場
- **I** = **I**MPROVEMENT 跟進及改善
- **C** = **C**ARING 正向關懷
- **E** = **E**NQUIRY 跟進調查
- **R** = **R**EVIEW 全面檢討

參考資料：林旭華〈面對傳媒〉簡報

接受傳媒訪問錦囊

- 接受訪問是因為你要傳達主要訊息
 - 把握機會，盡早說出主要訊息
 - 甚至一開始，便要說出主要訊息
- 接受訪問前，要先想好自己要說什麼
- 利用 LICER 組織主要訊息

總結：應對傳媒，轉危為機

- 在適當時真誠地承認困難及限制，並承諾盡力補救及改善
- 保持風度，管理情緒，切忌在回應傳媒時動怒
- 公眾除了想知道你如何應對，**更想知道你是一個怎麼樣的人！**