

## 緊急事件處理聯絡網

親愛的老師們，當您面對學生的問題而不知所措時，別忘了學校中有許多資源是可供利用的喔！

諮商輔導專線：(03)8632262 或8632263

緊急事件專線：(03)8632995

### 壹、自我傷害

◎ 自我傷害的處理與輔導原則：

- 1、專人陪伴
- 2、傾聽、支持
- 3、了解他用自我傷害來表達什麼
- 4、聯絡家屬協助
- 5、協助其分析及澄清問題
- 6、強調問題的暫時性及可解決性
- 7、幫助個案提出解決問題策略
- 8、幫助其人際支援網路

◎ 導師對自我傷害者的可能協助

一、對尚未採取行動之個案：

1. 對個案保持高度「敏感、接納、專注地傾聽」。
2. 與個案討論對於「死亡」的看法，了解其是否有「死亡計劃」。
3. 鼓勵或帶領學生向輔導單位求助，說出心中的痛苦，讓學生有傾吐的對象，尋求更多的支持與協助。
4. 營造班級「溫暖接納」的氣氛，讓個案感受到他是團體裡的重要分子，同學都很關心他。
5. 提供個案「支持網路」成員的聯絡電話。
6. 對於十分危急的個案，與相關人員行成一個支持網路，隨時有人(最好是同學或朋友)陪伴個案。

二、對已採取行動，但未成功之個案：

1. 立即聯絡相關人員(如醫護人員、生輔組)，協助將個案送醫急救，並由送醫小組通知家長。
2. 聯絡輔導人員協助安撫其他同學的情緒，並對班上同學實施團體輔導，討論對此事的看法及內心的感受。
3. 接納個案的情緒，專注的傾聽，並盡可能陪個案一段時間，直至情緒平復。

4. 透過個案自述或其他資料，了解其企圖自我傷害的動機。
5. 分別與個案及其他同學討論，除了自我傷害之外的問題解決策略。
6. 請家長接個案回家。
7. 鼓勵同學對個案表示關懷，協助個案重返班級。
8. 在個案重返學校的初期，協助班級形成一個支持網路，指定同學輪流陪伴個案，預防個案再次採取行動。
9. 拒絕任何媒體的採訪，統一由危機處理小組之代表對外界說明。
10. 若導師在事件發生時並不在場，被通知後應盡快趕至現場協助處理，並循3至10 的步驟進行。

◎ 自殺危機衡鑑表(許文耀)：

相關訊息	立即之危機程度		
	危機程度低	危機程度中	危機程度高
1. 自殺細節			
A.細節	模糊、沒有什麼特別的計劃	有些特定計劃	完整想法
B.工具取得	尙未有	容易取得	手邊即有
C.時間	非特定時間	幾小時內	馬上
D.方式之致命性	服藥物、割腕	藥物、酒精、一氧化碳、撞車	手槍、上吊、跳樓
E.有人在旁之獲救機會	大多數時間均有人	如果求救會有人來	沒有人在附近
2. 先前的自殺企圖	沒有，或一個非致命性的	有許多低致命性或一個中致命性，有重覆之徵兆	有一高度致命性或許多中度致命性的經驗
3. 環境壓力	沒有明顯之壓力	對環境之改變或失去某些人或物，有中度反應	對環境改變或失去某些人或物，有強烈反應
4. 徵兆			
A.日常生活之處理方式	可以維持一般正常生活	有日常生活活動停止，飲食、睡眠以及課業受影響	日常生活廣泛受影響
B.憂鬱	輕度之情緒低落	中度之情緒低落。有悲傷、受困、孤獨感產生，且活動量降低	受無希望、悲傷及無價值感之打擊，產生退縮或爆發性的攻擊行為
5. 支持資源	可獲得家人與朋友幫助	家庭或朋友可幫助但非持續性的	家庭或朋友採漠視、中傷或不管之態度

6. 溝通之方式	直接表達自殺之感覺及意圖	表示出人際間的自殺目的，如：我會表現給他們看，他們會因此感到抱歉	內心的自殺目標(有罪惡感、無價值感)，很不直接或根本沒有表達
7. 生活型態	尚有穩定的人際關係、人格表現及學業表現	有藥物濫用，有衝動性之自殺行為	有自殘行為，人際相處困難
8. 健康狀況	沒有特別的健康問題	有反應性、突發性短暫的精神或生理疾病	有慢性的逐漸衰退性的疾病或急性之大病

◎ 青少年自我傷害(自殺)的警告訊號

1. 語言上的線索：表現出想死的念頭，可能以話語表現出來，也可能在作文、作詩、詞曲之中表現出來。
2. 行為上的線索：
  - (a) 忽然的、明顯的行為改變
  - (b) 出現與上課有關的學習與行為問題
  - (c) 放棄個人擁有的財產
  - (d) 忽然增加酒精或藥物的濫用
3. 環境上的線索：
  - (a) 重要人際關係的結束
  - (b) 家庭發生大變動，如財務困難、搬家等
  - (c) 顯示出對環境的不良因應，並因而失去信心
4. 併發性的線索：
  - (a) 從社交團體中退縮下來
  - (b) 顯現出憂鬱的徵兆
  - (c) 顯現出不滿的情緒
  - (d) 睡眠，飲食習慣變得失眠、顯 的疲憊、身體有常不適、生病

**貳、性騷擾**

◎ 何謂性騷擾？

性騷擾指的就是：所有不受歡迎的性侵犯、性的徇私，以及其他具有性的意涵的言行舉止。其中最重要的是，被侵犯者會覺得不舒服、覺得不自由、覺得被騷擾、或覺得被侵犯。而這些事件通常牽涉到被侵犯者的就業機會、升遷機會或是就學機會。

◎ 受害者對性騷擾的立即回應

1. 清楚表達厭惡的意思：必須清楚地對造成你不舒服、不受歡迎的性騷擾行為的騷擾者表達厭惡的意思，並要求騷擾者立即停止騷擾行為。
2. 保留紀錄：寫下性騷擾事件的人、事、時、地。寫下紀錄是一件十分重要的事，因為人類的記憶常會有變形遺忘的情形。
3. 寫信：假如你不想向騷擾者當面抗議，或表達厭惡他的騷擾行為，你可以寫信給他，而在信中述名。(寄雙掛號信)

◎ 對性騷擾的輔導原則

1. 讓被騷擾者了解，性騷擾是一種侵害，以去除其不合理的自責心，並協助其明瞭性騷擾的不良影響。
2. 協助被害人找尋有類似經驗受害者，鼓勵被害人參加其治療團體，以分擔被害經驗與痛苦，並治療當事人。
3. 了解性騷擾被害之創傷、個人之損失，容忍並鼓勵當事人傾吐被害之痛苦。
4. 組織被騷擾人支持網絡，支持性騷擾受害者，以避免其受到進一步之傷害。
5. 提供當事人學習心理技巧的訓練，如自我肯定訓練或壓力管理技巧等，以強化其適應能力。

◎ 輔導性騷擾個案應注意事項

1. 正面支持被騷擾者，以同理心明白告訴被害人投訴性騷擾的困難，以稱許投訴被性騷擾者的勇氣。
2. 基本上要信賴投訴者，以鼓勵被騷擾者說出他的感受或想法，避免二度傷害的可能。
3. 提供被騷擾者有關性騷擾的相關資訊。
4. 向被騷擾者解釋，性騷擾的發生，源於權力關係的濫用，並非本身之過錯，以減少其自責的傾向。
5. 協助被騷擾者尋求被害的意義，因為性騷擾會改變一個人的生活，被騷擾者需要重建一些信念。
6. 注意「被騷擾症候」在生理、情緒、工作和人際關係對被騷擾者所產生的各種影響。
7. 提供被騷擾者一個可供安全宣洩怨恨與憤怒的場所，和一些安全宣洩怨恨與憤怒的方法。
8. 提供技巧訓練。
9. 教導被騷擾者自我肯定。

## 參、分手事件的處理與輔導

### ◎ 分手後可能的心理反應

1. 努力挽回和懷念
2. 追憶與祝福
3. 相思病症狀(注意力不集中、失眠、食慾不振、莫名感傷)
4. 激烈反應(易激動、酗酒、暴食)
5. 退縮、抑鬱

### ◎ 分手後可能的因應方式

大約有64.8%的人在與異性分手後半年內平復心情，投入工作或以工作轉移情緒是分手後最常用的方法：

1. 參加各種活動，或更投入課業或工作中，以轉移情緒。
2. 與同儕傾訴，來舒緩心情。
3. 將各種纏綿的感受一一寫入日記中。
4. 向長輩傾訴，或向心理輔導機構尋求協助(但人次最少)。

### ◎ 處理分手事件所需注意事項

1. 相信並尊重當事人的感受
2. 協助當事人釐清感受與想法
3. 陪伴、聆聽
4. 當有糾紛產生時，有利害關係者，迴避處理
5. 當有法律糾紛出現時，請第三者先行協調
6. 輔導者，避免涉入判斷是非的評斷中

### ※ 主要參考資料

1. 余德慧主編(民79) 中國人的愛情觀，張老師出版社。
2. Allgeier , E. R. , & Allgeier , A. R. (1995) Sexual Interactions ( 4rd ed. ) Lexington , MA: D. C. Heath & Company .

## 肆、緊急事件處理

### ◎ 相關倫理及法律問題

一、同學來求助時，通常會要求老師保密。因為對當事人事件保密，是老師的義務，也是老師取得學生信任很重要的因素。然而，有一些事件因為牽涉到當事人的生命安危(如自殺、未婚懷孕、墮胎、被性侵犯)，或其他人的權利(如愛滋病患、性騷擾、意圖侵犯或傷害他人、藥物濫用等)。因而，老師會面臨是否要保密或通報(諮商輔導組或家長)的困境。老師面臨這種困境時，並沒有一定的處理原則，可能需要注意的是：

1. 讓當事人了解保密通常於事無補，並盡量提供當事人相關的訊息（利弊得失，而非價值判斷）。
2. 告知通報可以得到更專業的協助。
3. 告知當事人保密有其限制（生命安全優先於隱私權）。
4. 在通報前，取得當事人同意，包含通報方式及對象。
5. 對未成年者（20 歲以下），尊重家長的監護權（如：優生保健法第九條規定，未成年的墮胎行為，「應得法律代理人的同意」）。
6. 任何作為，以當事人的最佳福祉為考量原則。

二、老師在教育活動中負有防止學生的身體或生命，因教育活動而遭受傷害的義務。如果老師對於某種危險有（特別）預見的可能性時，應該特別加以注意防範，或提出預警（告知學校行政單位或可能受害者）。在事故發生後，也有事故後的照顧及通知義務。

三、身體接觸通常是人們表達愛與關懷的良好方式，但是在協助過程中，也是最常被誤用、或誤會為性侵擾的狀況。在一般的情況下，不會有事件發生。然而事後雙方發生權益糾紛或衝突時，常會演變成困擾事件。下列四個問題，可以協助你預防這個困擾的發生。

1. 假如你的配偶或伴侶在身邊，你還會進行該行為嗎？
2. 你願意其他人對你的配偶、伴侶或子女做類似的行為嗎？
3. 你擔心自己的行為成為報紙或電視新聞的題材嗎？
4. 在互動關係中，彼此有相同的權利嗎？

以上資料參考自：

1. 牛格正（民85）諮商實務的挑戰—處理特殊個案的倫理問題。張老師文化。
2. 邢泰釗（民88）教師法律手冊。教育部。