

A School Counselor's Experience in Crisis Intervention and Group Guidance on Primary School Campus

Yi-Ju Ke¹, Ya-Ting Juang²

¹National Taiwan Normal University, Taipei 106, Taiwan

²University of Taipei, Taipei 100, Taiwan

Abstract

There were some notable campus crisis events in recent years, most involving children and teenagers. The related news were repeated over and over again in TV news and social media, causing fear and worries for students, teachers and parents about campus safety. Therefore, it is critical that school administrators and staff play an effective role in crisis intervention. This article focuses on how school counselors can respond to the sudden campus crisis event through crisis intervention and group guidance to help reduce the impact of saturated news reporting and social media. Through the group guidance activities, the school counselor can listen to students' fear, anger and sadness. According to the impact of the campus crisis over time ("Shock", "Stormy", and "Calming" stages), the school counselor can share her art therapeutic activities of design at the different stages. To conclude the article, suggestions for school counselor's practice and systematic collaboration are also presented.

Keywords: crisis intervention, campus crisis, group guidance

社會事件之後 ——專任輔導教師危機介入與班級輔導之經驗

柯怡如¹、莊雅婷²

¹臺灣 臺北市 106 國立臺灣師範大學

²臺灣 臺北市 100 臺北市立大學

摘 要

近幾年校園社會事件頻傳，因受害對象多為未成年學生，透過網路、電視媒體不斷轉播相關訊息，造成居住地區家長、學生對於校園安全所產生的恐懼不安，也更加突顯校園內危機處理的重要性與必要性。

本文探討一位專任輔導教師如何因應這突發的社會事件，透過危機介入的觀點，在新聞事件發生後儘速降低事件聽聞所造成的校園衝擊；透過班級輔導的方式涵容學生所遭遇的難過、害怕、生氣與哀傷反應等；並進一步分享專任輔導教師在事件發生後的不同階段（「震驚期」、「驚濤駭浪期」與「趨於平緩」期）所設計的班級輔導方案。

文末針對專任輔導教師面對社會事件危機處理的相關困境提出說明與具體建議。

關鍵詞：危機介入、校園危機、團體輔導

通訊作者：莊雅婷

通訊地址：臺北市100中正區愛國西路一號臺北市立大學心理與諮商學系

電子郵件：yatin0905@gmail.com

DOI:10.6701/TEEJ.201803_65(1).0008

壹、前言

專任輔導教師（以下內文簡稱為「專輔教師」）於學校工作場域中難免會遭遇校園危機，而重大社會案件容易引發校園內學童、家長的焦慮不安，若輔導教師能運用危機介入的概念，與全校教師合作、納入各縣市學生輔導諮商中心的三級資源，持續給予受衝擊的班級、學生輔導與支持，將能建立學生內在的安全網，守護學童的心靈健康，那麼將是專輔教師在學校場域裡專業角色與功能的展現。

一般而言依校園發生的危機來源可分為兩大類，一類是「來自外界的干擾」：如強暴、破壞、暴力威脅等，另一類是「學校或學生本身的問題」：如學校遭受集體災害、學生自我傷害等（陳巧芸，2012）。若依常見的校園危機事件類型又可以分為以下四種：（一）學生的身體安全或與生死相關的：如家暴事件、學生自殺/離家出走、學生在學校猝死、上學或放學途中遭遇犯罪或意外死傷、學生目睹意外事件等；（二）與學習環境有關的：如學生間/師生間的暴力攻擊、校園霸凌事件；（三）精神疾病或感情糾紛所引發的自傷、傷人與威脅恐嚇；（四）其他：家長或校外人士對學校的威脅恐嚇（麥麗蓉、蔡秀玲，2004；劉念肯，2013）。

面對上述的危機事件，目前校方均能立即啟動學校危機小組處理因應，且各縣市的學生輔導諮商中心亦能針對危機提供必要的心理專業人員進駐。然而危機發生的時候，學校輔導工作是全校教師全部參與的「綜合性」的工作，並非外包、或是分級制度可以勝任（劉念肯，2013）。專輔教師長駐學校，除了有輔導專業知能外，又具有教師的身份，能夠聯結全校的師生、行政運作，相較外援的心理專業人員更能敏感校內組織的氛圍與文化，在校園危機事件介入與處理中，成為校內穩固的力量。

本文為一位專輔教師處理校內小六男童遭殺害的社會事件。一般校園危機處理均建議校方的發言人能和媒體有良好的互動且據實以告，如果校方有所隱瞞反而不利（蔡進雄，2010），然而該事件媒體報導訊息卻溢於校方所得知的內容，媒體所散播的靈異鬼怪訊息，反而形成校園焦慮不安的來源，使得安心減壓的危機介入更加困難，因而在危機介入方面要考量的面向需要更為全面。

本文以專輔教師的觀點，分享社會事件發生之後，校內所實施的相關危機介入措施，包含全校性安心宣導、教師減壓團體、班級輔導等。本文將聚焦在針對受害者班級學生的校園危機介入與班級輔導活動設計、內涵與經驗，文末亦根據此次校園危機處理提出相關輔導實務上的困境與建議。

貳、危機介入的階段與班級輔導活動

依據社會事件被媒體揭露之後對校園的衝擊，本文作者將危機介入的階段界定為震驚期（社會事件發生後第 1 週）、驚濤駭浪期（第 2 至 4 週）、趨於平緩期（約 1 個月後），危機介入與班級輔導方案依不同的時期特性而有不同的設計。細部輔導方案內容，則是參酌教育部國民及學前教育署（2015）安心服務專區所提供的方案，修改而成。

一、震驚期

面對同儕的驟逝，對該班學生而言，會是最難言喻之痛，此階段的介入在於安心、減壓為主。

知道事件初期，學生較多情緒呈現在於逝者驟逝的哀傷；專輔教師初入班，需先評估班級的身心狀態。宣導哀傷反應，透過相關影音、藝術媒材，協助學生面對死亡所引發的內在情緒。適合的活動設計如悲傷溫度計、祈福牆、許願星星、安心宣導/危機減壓等。

此外，也在班級裡舉辦「道別會」，此活動設計有兩層意義。其一，因傳統習俗會為逝者舉辦告別式，但該儀式同儕不一定會到場，故改為在班級中舉辦「道別會」，此活動與告別式有所區別，是超越宗教的概念，活動進行中不會置入宗教的儀式，強調向逝者表達思念、祝福與道別。專輔教師在道別會中設計了愛的麥克風、祝福信與合唱曲等。其二，事件發生後，因新聞媒體散播靈異鬼怪訊息之影響，引發學生害怕、驚嚇之情緒，故透過道別會的儀式活動，解除孩子們內心不安之情緒（活動設計見表 1）。

震驚期是全校師生呈現最多哀傷反應的時刻，透過安心文宣、各種藝術媒材活動、音樂的催化下，協助師生能安心釋放自己的哀傷，同時也協助專輔教

師篩檢出需要進一步關懷、諮商的對象。

表 1 震驚期 班級輔導活動

活 動 名 稱	活 動 內 容
悲傷溫度計	1. 向班級學生說明事件 2. 悲傷溫度計，同學輪流分享心情感受及想法 3. 寫一封信給○○ 4. 悲傷輔導影片播放
祈福牆、許願星星	寫下祝福卡給○○（祈福海報將張貼 3 天）
安心文宣/危機減壓	安心宣導單張：說明之後可能面臨的悲傷反應、因應方法（如何度過這段時間）
道別會	1. 話別時間：愛的麥克風 2. 祝福信 3. 最後的祝福：合唱曲

二、驚濤駭浪期

隨著新聞媒體不斷播送，周遭親友的討論，造成學生身心二度傷害，因而產生本期之狀態。專輔教師如何引導學生理解內在情緒狀態，學習自我保護之方式，為本階段的首要工作任務。

（一）如何談、談什麼：

1. 案件本身、偵察進度：學生對此部分存在許多疑惑。為了降低相關媒體報導所引發的衝擊，專輔教師事先整理新聞媒體之內容，提供學生較為正確的資訊。
2. 對加害者的情緒：在媒體報導陳述之下，學生對加害者感到憤怒、生氣，對受害者也有諸多正負向情緒，專輔教師隨著學生討論的內涵，提供相關的情緒輔導。

（二）新聞媒體為提高社會大眾閱聽率，繪聲繪影的推敲犯案過程、對加害者的犯罪手法以靈異傳說加以穿鑿附會，引發學生內心極度驚恐之情緒。

(三) 記者採訪學校週邊生活情境相關的人事物，相關情境畫面不斷播送下，造成學生替代性創傷。

(四) 雙重哀傷的攪擾：學生在面對逝者哀傷的同時，又需要再經歷社會氛圍所瀰漫的哀傷感。家長對於子女安危呈現出的不安情緒，學生也深刻感受到來自周遭大人傳達出的憂慮感，而引發的集體不安。

基於上述狀況，專輔教師一方面要端正媒體視聽，一方面又要又引導理解學生內在情緒狀態，以自我保護學習取代憂慮恐懼，本階段的班輔活動如下

表 2 驚濤駭浪期 班級輔導活動

活 動 名 稱	活 動 內 容
療心時光(一)	1. 新聞追追追：同學分享近日大量的新聞報導對他們的影響。 2. 自我保護讀心術：提升學生辨識危險的能力、提升自我保護的技能，能夠更有效能感以取代憂慮。
療心時光(二)	分享自己的憂慮，並由專輔教師協助引導有個 My worries Q & A 的時間。
悲傷溫度計	再次透過悲傷溫度計的活動，讓學生標定自己的悲傷指數，再次篩選高關懷群，並進行小團體輔導、個別輔導。

驚濤駭浪期也是受媒體報導影響的爭戰期，要隨時留意新聞的更新、聆聽孩子們的擔憂懼怕同時再給予他們正向的力量，最後仍要再篩選出走不出哀傷反應的同學們，進行小團體輔導與個別輔導。

三、趨於平緩期

隨著事件落幕，以及即將到來的畢業典禮，專輔教師協助該班學生，整理過去這段時間的經驗，陪伴學生步入即將而來的道別—與逝者的道別、與國小生活的道別。

這個階段的工作任務是：

- (一) 追蹤及轉銜：再次評估事發至今的個別身心狀況，瞭解是否有轉銜至國中，進行個別輔導之需求。
- (二) 道別：畢業典禮對於學生而言，有著祝福及重新開始之意涵。專輔教師在此過程中，主要協助該班學生在面對「逝者無法一起畢業」的缺憾，能從失落情緒中重新得力，為逝者、也為自身在畢業典禮的當天，以一個專屬於該班的儀式活動，找到一個安身安心方式，替國小生活劃下一個句點。這個階段所設計的班級輔導活動如下表：

表3 趨於平緩期 班級輔導活動

活 動 名 稱	活 動 內 容
悲傷溫度計	追蹤一個月來的身心狀況，並篩選需協助轉銜的個案，使學生進入國中仍然能接受關懷。
「加倍加的祝福」	帶領學生自由書寫祝福貼於棒棒糖上，例如「幸福加倍」、「快樂加倍」、「友情加倍」等語。畢業典禮當天，每個人手持「加倍加棒棒糖」一同進入會場並隨身攜帶。在該班位置最後方，置一張空椅子，椅子上方放有「學士帽、該生畢業證書、花束」。離場前，全班排列成一隊，依序將手中棒棒糖放入該生的學士帽中，專輔老師同時也站於學士帽旁，一一向同學道別、祝福。

隨著這個班級畢業，專輔教師也在最後一個「加倍加的祝福」活動中完成這個班級輔導的任務，讓悲傷轉化、重新得力並展開新的意義與生活。

參、專輔教師面對社會事件發生的處理困境

針對此次專輔教師面對社會事件的發生，專輔教師發現以下三種處理的困境：

- 一、面對媒體過度渲染社會事件，對於犯案情節過於詳細的報導，加上未加証實的揣測與錯誤訊息的傳遞，使專輔教師更忙於澄清媒體報導所引發焦慮情緒，而使得哀悼歷程更顯困難。
- 二、專輔教師的內援與輔諮中心的外援合作模式，尚未達成共識，因而第一時間需要磨合團隊的分工合作；另外，校園內輔導人力有限，面對影響校內師生身心較大之社會事件，初期較難有足夠人力支援與因應。
- 三、受到該社會事件衝擊需要進一步專業協助的高關懷個案，可能會因為距離畢業時間太近或畢業，而使得後續追蹤及轉銜至國中端服務受到影響。

肆、專輔教師對於社會事件危機介入之相關建議

針對上述的處理困境，專輔教師歷經此次社會事件的處理，提出四個相關建議。

- 一、建議未來能結合較熟悉學校文化的專輔教師群，透過各校之間專輔教師的支援與合作，再加上能提供三級資源的各縣市輔諮中心，形成安心團隊；較能提供橫向與縱向的專業服務。
- 二、引進輔諮中心社工師資源，協助案家對於相關社政資源的統整，以利案家能得到最充份的資源與協助。
- 三、引進督導資源，為安心團隊減壓，適時提供策略建議。因為危機事件通常發生的又快又急，若能及時安排專責的督導資源，也會讓安心團體在執行任務期間減壓不少，凝聚更明確的工作共識。
- 四、校內除了建立以學校為主體的「學校危機工作介入流程」，也應建立輔導處的「輔導危機工作介入流程」，明列出危機事件處理過程中，以輔導處室為主體，所應進行的工作內涵。前者工作內涵著重在行政層面，全校性的因應機制及工作分配；後者工作內涵，則著重在以「輔導」為主的流程，將危機因應方式，採雙軌制度一同並行，以照護危機發生的當下校園安全和全校師生的心理健康。

伍、結語

本文依據實務現場危機介入及班級輔導處理之經驗，提出可行的輔導介入策略，並依據執行現況，討論實務困境與提出相關建議。期望本文所述，能提供第一線輔導教師及相關從業人員參考，為危機介入提供可能之工作方向。

參考文獻

教育部國民及學前教育署（2015）。安心服務專區（一）。取自

<http://guide.cps.shs.hcc.edu.tw/files/15-1000-2666,c333-1.php?Lang=zh-tw>

陳巧芸（2012）。校園危機處理。《諮商與輔導》，323，20-24。

麥麗蓉、蔡秀玲（2004）。諮商員在大學校園中危機處理經驗之初探研究。《中華輔導學報》，15，97-122。

劉念肯（2013）。心理師在學校危機介入的角色。《諮商與輔導》，332，4-5

蔡進雄（2010）。中小學校園危機事件與媒體互動關係之研究：傳播學者的觀點。《學校行政》，66，20-29。doi：10.6423/HHHC.201003.0020。