

# 我手牽你手，關懷不鬆手

## 談自殺防治與系統合作

國立雲林科技大學技職所暨師資培育中心教授  
兼諮商輔導中心主任  
陳斐娟

# 前言

校園中常見的危機事件有哪些？

- 自我傷害 VS. 自殺
- 意外事件
- 自然災害
- 其他重大事件

# 前言

- 自殺自傷知多少
- 台灣大學生心理健康現況

教育部資料顯示，大專生焦慮、憂鬱與自我傷害通報逐年上升，需加強對學生之情緒支持與正向教育。

# 前言

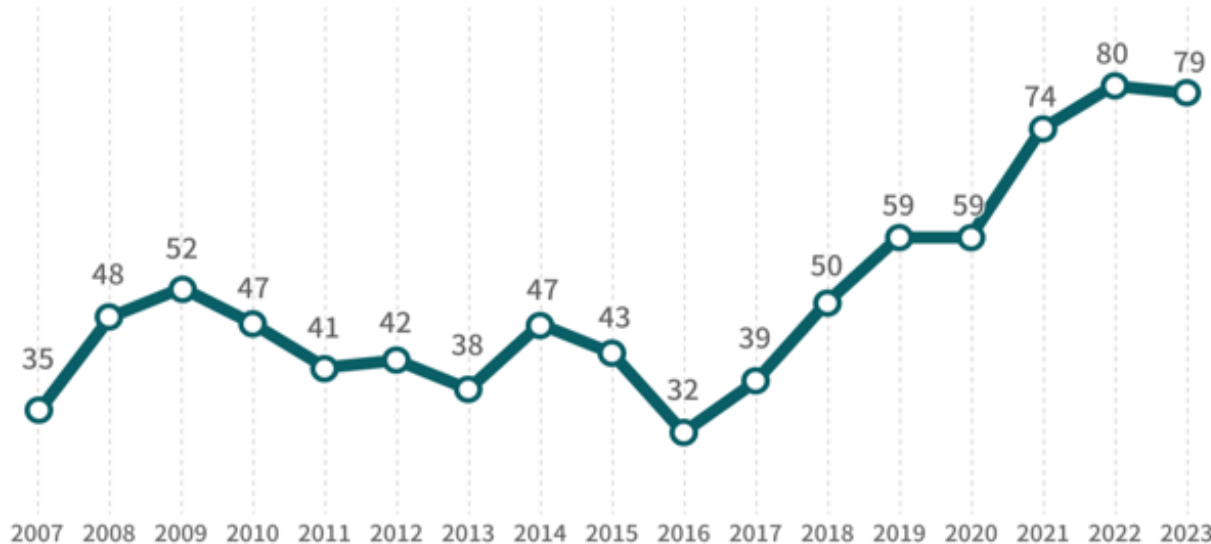
## 大學生心理健康現況與挑戰——我們熟悉的日常與報導

年輕人自殺率攀升，是我們還不夠溫柔：為他們撐起心理支持網

- 根據《台灣公共衛生雜誌》2023年的一篇論文顯示，台灣15-24歲青少年的自殺率從2014年每10萬人有5.1人上升至2021年的9.6人。
- 2023年自殺、自傷的通報事件卻高達15,196人次。



▶ 96-112學年大學生自殺死亡人數



資料來源：教育部每年發佈的《各級學校校園安全及災害事件分析報告》 圖表製作：天下學習團隊

# 前言

## 心理健康拉警報：大專生自殺通報、校內諮商人數皆屢創新高

- 2020年，台灣大學一週內發生3起學生自殺事件。
- 據教育部統計，2016年到2020年，各級學校學生自殺通報人數皆大幅增長

### 大專生自殺通報5年間成長9.2倍



# 前言

- 我對自殺及自傷事件的看法與感受？
- 在事件的處理中我扮演了什麼角色？
- 過往成功及具挑戰的經驗為何？

- 
- 從一張表單談起--學生自我傷害後之狀況及學校處理簡表

# 前言

- 各級學校強化學校危機處理網絡，建立校園危機處理機制。
- 在校園中全面進行高關懷(危險)群之篩檢工作，形成「優先關懷群」學生處遇網絡。
- 加強學校系統中相關人員之訓練，期能在多元網絡的合作下，讓每一位學生均能獲得關照與輔導，防止學生自我傷害等危機事件之發生。

# 前言

- 學生輔導法之三級輔導工作—發展性、介入性、處遇性。
- 學生輔導法之各人員在輔導工作中的角色。

# 三級輔導工作



## 發展性輔導 —

- 為促進學生心理健康、社會適應及適性發展，針對全校學生，訂定學校輔導工作計畫，實施生活輔導、學習輔導及生涯輔導相關措施。



# 三級輔導工作

## 介入性輔導 —

- 針對學生有個別化輔導需求或適應欠佳、情緒困擾、行為偏差，或遭受重大創傷經驗，及早辨識、發現，即時介入，依其需求訂定個別化之輔導方案或計畫，提供諮詢、個別諮商、小團體輔導及其他有助於學生輔導措施，並提供評估轉介機制，進行個案管理及輔導。

# 三級輔導工作

## 處遇性輔導 —

- 針對學生嚴重學校適應困難或遭遇問題、行為偏差、重大違規行為，或有其他須持續輔導之需求者，配合其需求，結合心理治療、社會工作、家庭輔導、職能治療、法律服務、精神醫療等各類資源與專業服務，提供整合性服務。

# 人員角色

- 學校校長、教師及專業輔導人員，均負學生輔導之責任。
- 學校各行政單位應共同推動及執行第六條三級輔導相關措施，協助前項人員落實其輔導職責，並安排輔導相關課程或活動之實施。高級中等以下學校之專責單位或專責人員遇有中途輟學、長期缺課、中途離校、身心障礙、自我傷害、特殊境遇、文化或經濟弱勢及其他明顯有輔導需求之學生，應主動提供輔導資源。(第7條)

# 人員角色

- 專科以上學校之教職員，執行發展性輔導，並應視學生需求，主動與輔導單位研商協助介入性及處遇性輔導措施；高級中等以下學校之教師，執行發展性輔導，並應視學生需求，主動與輔導單位研商協助介入性及處遇性輔導措施。
- 學校主管機關所置專業輔導人員，負責執行處遇性輔導，並協助發展性及介入性輔導之推動。(第12條)

# 三級輔導與全員輔導精神

- 三級預防架構
  - 第一級預防（普遍性）：強化整體學生心理健康與保護因子，降低危機事件發生率。
  - 第二級預防（選擇性）：針對高風險族群（如學業挫折、適應困難、弱勢學生）進行早期辨識與介入。
  - 第三級預防（指標性）：針對已發生心理困擾或危機的個案，進行密集輔導、醫療轉介與復原追蹤。
- 全員輔導精神指「所有教職員都是輔導人力的一環」，強調不是只有輔導單位，而是跨單位共同責任：導師、行政、教官、校安人員、宿舍幹部、同儕都在支持網絡中。



1998年起  
直接引用西方傳統  
重視分工的三級輔導架構

三級輔導之**主要**執行人員  
(其餘人員應配合提供協助)

處遇性輔導

專業輔導人員

學校各行政單位

介入性輔導

專業輔導人員

發展性輔導

一般教師、  
任課教師、  
導師、  
行政人員等

至少80%學生受益

2013年  
依據本土成功經驗修正之WISER模式

三級輔導 工作模式	WISER2.0模式精神	工作策略
發展性輔導	以「W」代表，意指3W原則，包含：「Whole school principle/全校做」、「Working smart, not working hard principle/聰明做」、「Win-win principle/雙贏做」	<p>全校做：有賴全校自校長至各級單位與全體教職員工共同推動發展性輔導措施。</p> <p>聰明做：(1)將預防概念融合進既有的課程或活動。(2)評估學生常見困擾議題，規劃為發展性輔導重點方案。</p> <p>雙贏做：(1)發展性輔導所設定目標應兼顧明確、可理解與可執行，可使參與者在推動過程獲得成就感。(2)須達到至少80%參與者受益。(3)分工機制考量學校文化與各處室優勢專長。</p>
介入性輔導	以「ISE」代表，須重視「Individualized intervention/個別化介入」、「System collaboration/系統合作」、「on-going Evaluation/持續性評估」	<p>個別化介入：依受輔學生個別化需求發展相對應介入策略。</p> <p>系統合作：執行個別化介入策略過程，依需求連結家長、導師、系辦公室、授課教師、校內行政系統等加入協助。</p> <p>持續性評估：持續評估個別化介入策略是否有效達成預期目標，若出現危機狀況，亦須評估是否修正輔導方向，或進入處遇性輔導。</p>
處遇性輔導	以「R」代表，需把握「Resource integration/資源整合」	<p>資源整合：(1)整合校內外資源，以提供專業、多元、深入的處遇性服務。</p> <p>(2)建立在對受輔學生的了解，評估最適引進的資源。</p>

引自：校園心理健康促進計畫成效調查研究計畫期中報告文獻

# 教育部 WISER-2.0 學校三級輔導原則

## 國立雲林科技大學之三級輔導架構

### ISE-二級-介入性輔導

#### ✓ 個別化介入

- 高關懷篩檢
- 個別諮商、團體諮商、心理測驗與衡鑑
- 精神科醫師諮詢

### R-三級-處遇性輔導

#### ✓ 跨專業資源整合

#### -個案管理

#### -個案會議

- 特殊個案會議
- 轉銜輔導及會議
- 危機個案會議

#### 危機演練

### W-初級-發展性輔導

#### ✓ 全校性

- 心理健康推廣
- 導師、教職員輔導知能提升

全員輔導模式  
全體教育人員  
在日常工作之中  
具備輔導敏感度

# 教育部 WISER-2.0 學校三級輔導原則 國立雲林科技大學之三級輔導架構

## 系所、導師

### 於初級發展性輔導中的角色

#### ✓ 全校性、做得來、雙方受益

- 班級經營（導生聚、班級座談）
- 做得來：在教學、研究、服務與輔導中取得平衡
- 雙方受益：推得動、有效果，教學相長。

## 諮商輔導中心

### 於初級發展性輔導中的角色

#### ✓ 全校性、做得來、雙方受益

- 各式心理健康主題推廣
- 導師、教職員輔導知能研習

# 自殺防治三級預防概念



層級	核心目標	對象
初級預防	降低風險、促進心理健康	全體學生
次級預防	早期發現、即時介入	高風險學生
三級預防	危機處理、後續復原	已出現自傷/危機學生



# 初級預防（全體學生）

◆目標：預防問題發生、建立保護因子

◆導師可以做什麼：

(一) 建立關係(最重要)

- 記住學生名字、主動關心
- 課堂或班會中創造「可說話的氛圍」

**關鍵句「如果你有壓力或困難，可以來找我聊」**

(二) 提升心理健康意識

- 可在課堂或班會談壓力管理、情緒調適、求助是正常的

(三) 建立支持網絡

- 讓學生知道輔導中心在哪裡、有哪些求助資源

# 次級預防（高風險學生）

- ◆ 目標：早期辨識 + 及早介入
- ◆ 導師需注意的警訊：
  - 行為改變
    - 突然缺課、退縮
    - 成績明顯下降
  - 情緒表現
    - 長期低落、無助感
    - 常說「沒意義」「很累」
  - 言語暗示
    - 「活著沒什麼意思」
    - 「如果我不在了...」

# 次級預防（高風險學生）

## ◆導師可以怎麼做：

### (一)主動關心(不要等)

「我注意到你最近比較少來上課，還好嗎？」

### (二)傾聽(比建議更重要)

不要急著說：「你要想開一點」

改為：「聽起來你真的很辛苦」

### (三)轉介(關鍵步驟)

立即聯繫輔導中心、校安或相關單位

**原則「不要自己單獨承擔」**

# 三級預防（危機學生）

- ◆ **目標**：降低傷害、確保安全、協助復原
- ◆ **高危險象徵**：
  - 明確提及自殺方式
  - 已有自傷行為
  - 情緒極端（崩潰/麻木）

# 三級預防（危機學生）



## ◆導師可以怎麼做：

### (一) 優先確保安全

- 不讓學生單獨離開
- 立即通報校安 / 輔導單位

### (二) 陪伴與穩定情緒

「我在這裡，我們一起想辦法」

### (三) 連結專業資源

- 校內輔導中心
- 醫療資源
- 家長（依校內規範）

### ◆(四) 後續關懷(重要)

- 危機過後仍需持續關心、協助回到學習軌道



# 導師的角色定位及原則

## ◆導師不是治療者，而是守門人

- 發現問題
- 接住學生
- 轉介資源

## ◆重要原則

- 不評價
  - ×「你怎麼會這樣想」
  - 「你這樣想一定有原因」
- 不單打獨鬥
  - 一定要通報與合作
- 不忽視小訊號
  - 很多重大事件前都有徵兆

「導師最重要的不是解決問題，而是讓學生願意活下來並願意求助」

# 高危險(高關懷)群學生的辨識(1)



- 情緒低落和沮喪
- 體重明顯下降或增加（一個月內超過5%），是否覺得沒有胃口或大吃大喝
- 平日使你快樂的事，突然變得沒有興趣
- 失眠或睡得過多
- 煩惱易怒或對人漠不關心
- 疲倦嗜睡、做事失去幹勁



# 高危險(高關懷)群學生的辨識(2)



- 對自己的小失誤或缺點感到自責或罪惡感
- 很難清楚思考或集中注意力或下定決心做事
- 重大生活事件
- 失去所愛的人或事物
- 受傷、生病、心理創傷
- 課業壓力
- 不可預期之未來事件--焦慮
- 是否常想到死亡或有自殺的念頭



# 自我傷害(自殺)的警告訊號



## 行為上的線索

- A. 突然的，明顯的行為改變。
- B. 出現相關的學習與行為問題。
- C. 放棄個人擁有的財產。
- D. 突然增加酒精或藥物的濫用。

## 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適應，並因而失去信心。

## 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、飲食習慣變得紊亂，失眠，顯得疲倦，身體不適。

## 語言上的線索

表現想死的念頭，可能直接以話語表現出來，也可能在其所做的文章、詩詞中表現出來。

# 自殺風險衡鑑表



危機程度 判斷項目	低	中	高
<b>自殺計畫</b>			
A.細節	模糊、沒有什麼特別的計畫	有些特定計畫	有完整之想法，清楚訂出何時、何地及方法
B.工具之取得	尚未有	很容易取得	手邊即有
C.時間	未來非特定時間	幾小時內	馬上
D.方式之致命性	服藥丸、割腕	藥物、酒精、一氧化碳、撞車	手槍、上吊、跳樓
E.獲救之機會	大多數時間均有人在旁	如果求救會有人來	沒有人在附近
<b>先前的自殺企圖</b>	沒有或一個非致命性的	有許多低致命性或一個中度致命性；有重覆之徵兆	有一高度致命性或許多中度致命性的
<b>環境壓力</b>	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

徵兆			
A.日常生活之處理方法	可以維持一般生活	有些日常活動停止。飲食、睡眠、以及課業受到影響	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、受困擾或孤獨感產生，且活動量降低	受到無希望感、悲傷及無價值感之打擊，而產生退縮或爆發性攻擊的行為
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	對家庭、朋友採敵視，中傷或冷漠之態度
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，他們會因此而感到抱歉	內心的自殺目標（有罪惡感、無價值感）很不直接或根本不表達
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，有衝動性之自殘行為	有自殺行為，人際相處困難
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

# 校園危機處理系統(1)

- 校園危機處理系統

- 召開校內危機處理小組會議，由學校行政人員、教師、學務及諮商輔導人員共同參與，研討並擬定處置行動計畫。

- 「教育部校園自我傷害防治措施」

- 以三級預防工作的概念，訂定有關行政體系、教師體系及專業諮商輔導人員或相關資源需配合之工作內容。

# 校園危機處理系統(2)

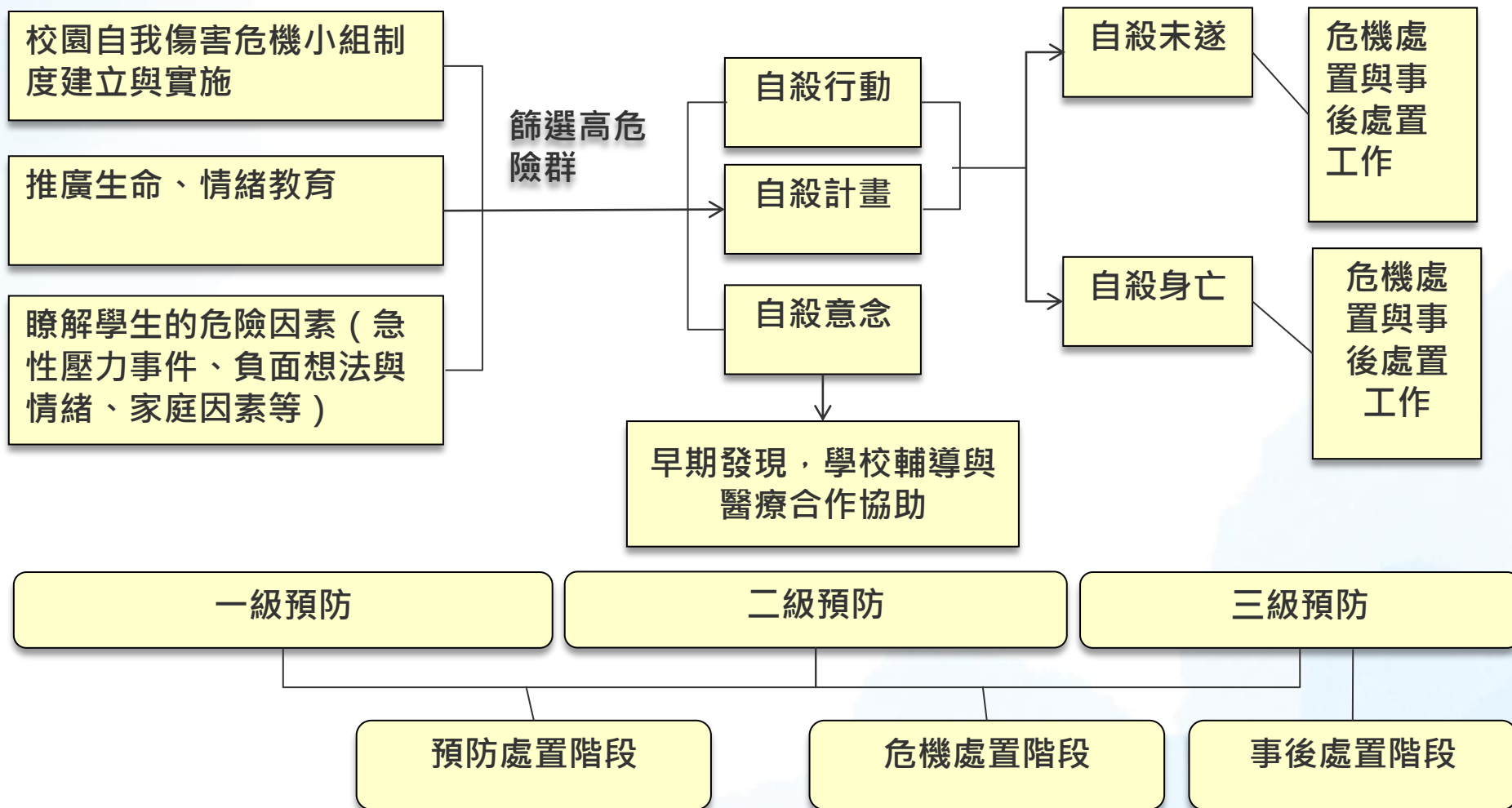


- **三級預防模式**

- 初級預防指以健康促進活動來減少生病之危險因子，增加保護因子，以預防生病。
- 二級預防則是透過早期篩選、早期發現、診斷並給予適當的介入處理，減少憂鬱自傷發生或嚴重惡化之可能。
- 三級預防的工作針對受到自我傷害事件影響的所有人，提供有效治療與復健，以避免惡化並及早恢復功能。



# 三級預防的模式





# 校園自我傷害 危機處置小組組織圖



# 校園危機處理系統(3)

- 危機現場之因應與處理——

以某校「大專校院非本國籍學生因精神疾病或疑似精神疾病導致自傷或傷人事件處理流程參考圖」為例。

# 校園危機處理系統(1)

- 系統合作之重要與難為
- 如何分工整合 — 各司其職、合作無間
- 演練之必要

# 危機現場之處理

- 危機現場之特性與挑戰



# 危機現場之處理

- **FBI 五階段危機談判**--積極傾聽、初層次同理、相互信任的同盟關係、發揮影響力、行為改變/危機解除。
- **FBI 三階段危機談判**--同理回應、確認投契關係、發揮影響力改變行為。

# 貫串全程：積極傾聽



尊重案主，從關心與好奇的角度開始且持續對話。

- 鸚鵡式的模仿（重複對方語句的最後幾個字詞）
- 簡述語意（簡單扼要重述對方說話的重點）
- 摘要



# 第一階段：同理回應



讓案主知道，您聽懂了他的痛苦、他的努力、以及他真正要什麼。

- 同理他的痛苦和無望
- 同理他情緒、行為背後的正向期待以及努力（誇獎）



## 階段二：確認投契關係

- 知道您關心、理解、不批評，案主願意說更多，也願意聽您說，而且情緒明顯變得比較和緩，才開始試著進入第三階段討論可能解決方式.....。

## 第三階段：發揮影響力改變行為

- 小而具體、案主可行的短期目標和安全計畫。

資料來源：蕭富聰(2020)

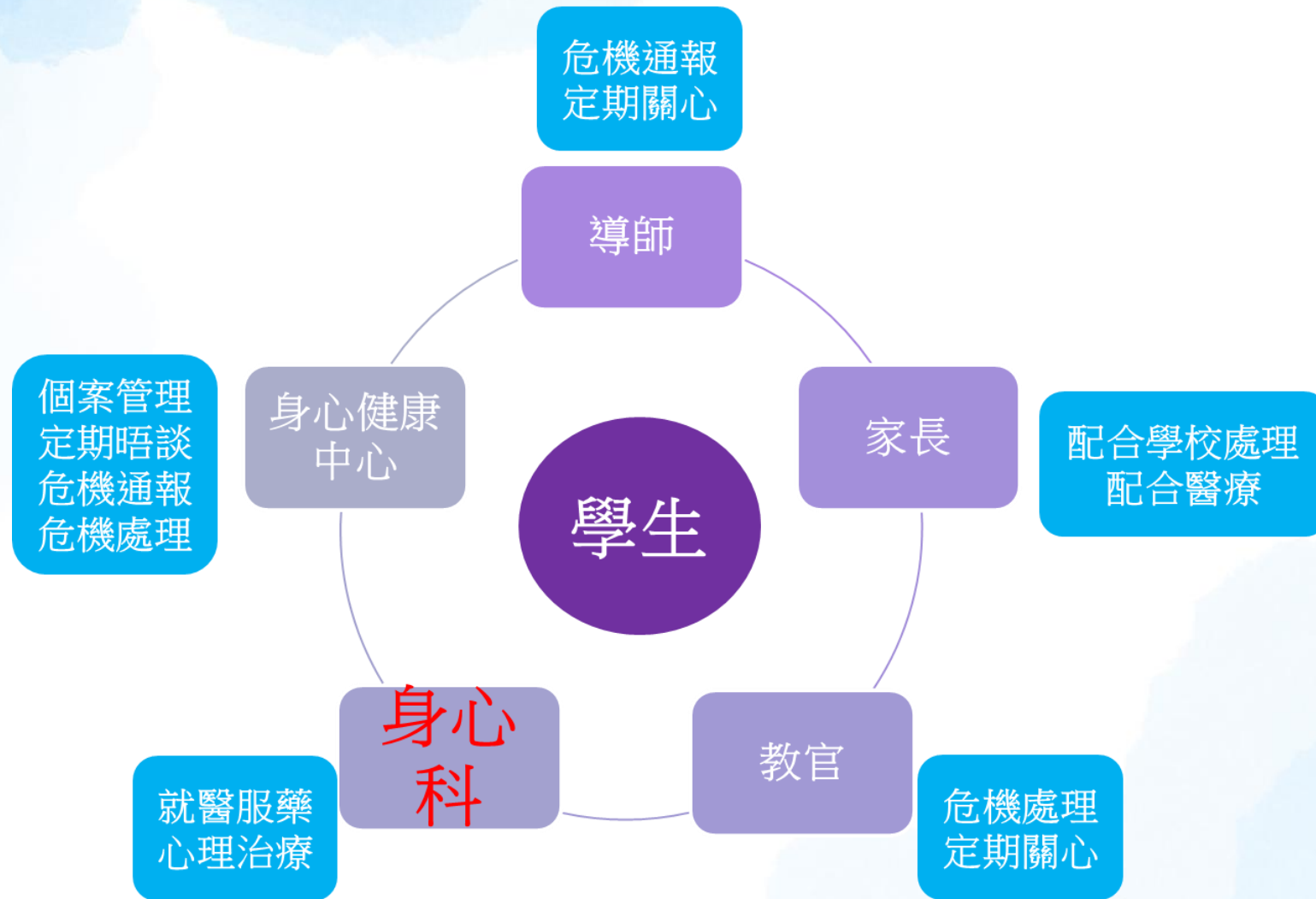
# 校園危機處理系統(2)

- 系統觀之危機管理——個案管理的思考
- 系統觀之危機處理歷程——以某校之統合性模式為例

# 現況



# 統合性模式



資料引自嘉義長庚紀念醫院陳錦宏醫師 2016，中區大專校院全體輔導主任(組長)會議演講講綱

# 校園危機處理系統(2)

- 自殺與自傷之緊急應變--SOP為何
- 教育部學生憂鬱及自殺/自傷防治處理機制流程圖
- 理想的自殺(傷)危機處理流程(陳莉蓁、胡延薇、張雅惠，2013)

# 校園危機處理系統(3)

## • 行政系統之合作

- 召開校內危機處理小組會議，研商處置計畫。
- 由教務處提供學生課業上或相關教師授課之協助。
- 學務處召開相關人員會議，建立處理共識，及建立資料檔案，掌握師生之反應、生活作息動態及安全問題，適切調整校內氣氛。
- 總務處重新評估校園是否存有危險狀況並加以改善，同時督導及配合相關環境之調整。

# 校園危機處理系統(4)

## • 教師體系之運作

- 教師應與校園危機小組密切合作，建立緊密的支持網絡。
- 以開放的態度面對問題，幫助學生紓解悲傷情緒。
- 帶領班上同學討論，協助學生正確的認知「自我傷害」、「死亡」等概念。
- 保持高度的敏感度，發現受到事件影響最深之高危險群學生，與輔導體系密切合作，防止類似不幸再度發生。

# 校園危機處理系統(5)



- 諮商輔導體系之運作

- 由諮商輔導中心召開個案會議，評估高危險群學生。
- 研討危機處理步驟及行動，並指定聯絡家長負責人，研商是否需要轉介醫療機構，及相關資源之聯結。



# 系統合作常見困難 × 改善方向



層面	常見困難	改善方向（建議策略）
結構	<ul style="list-style-type: none"><li>- 多系統並行，責任模糊</li><li>- 權責矩陣未清楚</li><li>- 人力不足、夜間空窗</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 建立 RACI 權責矩陣（誰負責/核決/通報/追蹤）</li><li>- 由校長/學務長統一授權 危機小組召集人</li><li>- 增設 夜間/假日待命制度，並培訓宿舍輔導員</li></ul>
文化	<ul style="list-style-type: none"><li>- 保密 vs. 資訊共享衝突</li><li>- 部門本位、責任推諉</li><li>- 心理健康污名化</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 設定「最小必要揭露」原則</li><li>- 建立 跨單位例行會議 與合作文化</li><li>- 透過守門人/心理健康教育 降低污名</li></ul>
技術/流程	<ul style="list-style-type: none"><li>- 通報平台不相容，重複填報</li><li>- 演練不足，臨場失序</li><li>- 跨專業語言落差</li><li>- 善後追蹤斷線</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 建立「單一入口通報 → 自動分流」流程</li><li>- 每學期至少一次 跨處室實兵演練</li><li>- 辦跨專業 共同語言訓練（PFA、SOP共識）</li><li>- 設「追蹤責任人」，確保 postvention 不中斷</li></ul>

# 合作態度（共識層面）

## ◆共同守門人心態

- 每一位教職員與學生幹部都可能是「第一線觀察者」。
- 態度上避免「這是輔導單位的事」；而是「我們能幫助學生找到對的資源」。

## ◆尊重專業與分工

- 輔導專業單位（心理師、社工師）負責評估與介入
- 教學、行政單位應避免自行處理過度敏感的危機，而要及時轉介。

## ◆保密原則下的適度分享

- 保護學生隱私，但危及安全或屬法定通報者需立即啟動共享資訊機制。
- 合作時強調「最小必要原則」。

## ◆積極回應、非責任推諉—不究責的文化

- 校內單位間應建立互信，避免「踢皮球」；任何單位接觸到訊息，都要主動承接並轉銜。

# 合作核心價值

- ◆ 「早一步看見」 ( 早期發現 → 第二級預防 )
- ◆ 「不讓學生掉落」 ( 縱向轉銜與橫向資源整合 )
- ◆ 「共擔風險，共享成效」 ( 跨單位夥伴關係，而非責任切割 )
- ◆ 「專業尊重，資訊互通」 ( 心理專業判斷 × 行政支持 × 教學理解 )

# 決策與介入的考量

## ◆ 危機介入理論

Roberts 七階段危機介入、壓力—危機—創傷連續體可作為個案與群體介入的程序化架構（快速評估→建立安全→支持與連結→擬定行動→追蹤）。（[博客來](#), [coggle.it](http://coggle.it)）

## ◆ 心理急救（PFA）

世界衛生組織 PFA 指南強調「看見—傾聽—連結」：先確保安全與基本需求，再進行尊重文化脈絡的人性化支持與資源連結，適用於創傷早期與群體事件。

（[iris.who.int](http://iris.who.int), [rebampmo.mohw.gov.tw](http://rebampmo.mohw.gov.tw)）

## ◆ 能力普及化訓練

心理健康急救（MHFA）課程強化教職員與學生幹部的辨識與初步協助能力，利於校園一線「守門人」網絡運作。（[tip.org.tw](http://tip.org.tw)）

# 現場到復原的「七件關鍵事」

單一指揮	指定總指揮與發言窗口，所有對外訊息一致。（避免「多頭馬車」與訊息風暴）
先安再談	以 PFA 原則先處理安全、醫療、基本需求，再進入詳談與評估。 （ <a href="https://iris.who.int">iris.who.int</a> ）
雙軌通報	法定系統（性平、兒保、傳染病等）+ 校安通報網，時限內建檔續報。 （ <a href="#">教育部法律司</a> ）
分級分流	以風險分級（高、中、低）安排個別/團體介入、轉介與警示追蹤。 （ <a href="#">單位網</a> ）
文化敏感與保密	尊重多元身分、避免汙名與過度揭露；僅最小必要揭露。 （ <a href="https://iris.who.int">iris.who.int</a> ）
同儕與教職支持	針對旁觀者/同儕/任課師長提供團體晤談與教材（解迷思、正常化反應）。 （ <a href="#">單位網</a> ）
結案與學習	事件後 2 週內完成 AAR（After Action Review）、校內簡報與 SOP 修訂；半年回顧一次。（ <a href="#">教育部</a> ）

# 具體合作方式（依三級預防展開）

## （一）第一級預防：校園普遍性合作

- **課程融入**：通識課、導師時間融入 SEL（社會情緒學習）、壓力管理、心情教育。
- **宣導活動**：學務處、輔諮中心合作舉辦心理健康週、安心資源博覽會。
- **師資培力**：對全體導師與行政同仁提供「心理急救（PFA）」與「守門人」訓練。
- **生活場域合作**：宿舍輔導員、社團老師建立關懷觀察機制（如夜歸異常、社交退縮）。

# 具體合作方式（依三級預防展開）

## (二) 第二級預防：針對高風險群

- 風險通報機制：
  - 導師或任課老師若觀察到學生異常，透過校內「學生關懷通報系統」登錄。
  - 彙整後，依需求評估由系所或諮輔單位召集跨單位會議之必要（成員可能含導師、個管、宿舍管理員.....）。
- 跨單位分工：
  - 輔諮中心：心理評估、個別晤談。
  - 學務處/導師：學習或生活支持。
  - 健康中心：醫療轉介與健康監測。
  - 經濟弱勢者：生活輔導組與助學金協助。

# 具體合作方式（依三級預防展開）

## (三) 第三級預防：危機處理與後送

- **危機小組**：由學務長召集，包含輔諮中心、健康中心、教官/校安、系所主管與導師。
- **即時介入**：發生自傷或暴力事件時，教官/校安負責現場安全，健康中心聯繫急救，輔諮中心進行心理急救。
- **後續追蹤**：
  - 危機後，導師、宿舍幹部協助日常生活觀察；
  - 輔諮中心安排定期晤談，並持續評估風險與進行個案管理；
  - 行政單位支援（如彈性修課、假勤調整）。
- **善後合作**：針對班級、同儕的「次級創傷」安排團體晤談與哀傷輔導。

# 跨層級合作的工具與流程建議

- **校內「學生關懷地圖」**
  - 紀錄各單位角色、能提供的支持資源、通報窗口。
  - 方便導師、行政單位快速找到對應資源。
- **定期「全員輔導會議」**
  - 每學期/年召開，由學務/諮輔單位統籌，邀請各單位（學務、教務、宿舍、導師代表、系所）檢視案例與流程。
- **標準化的轉介單與回饋表**
  - 明確記載「誰接手、何時介入、後續追蹤方式」。
  - 減少資訊斷層與責任落空。
- **教育與演練**
  - 第一級：辦全校性宣導活動（普遍宣導）。
  - 第二級：針對學生、導師與宿舍管理員等開設守門人課程（高風險觀察）。
  - 第三級：危機應變沙盤推演，跨單位演練（緊急狀況應變）。

# 以當事人為中心之處理網絡(1)



- 以當事人為中心出發，與當事人所處之生態環境系統網絡為處理的重點。
  - 當事人
  - 家庭
  - 同儕
  - 師長
  - 社區



# 以當事人為中心之處理網絡(2)



## • 當事人本身

- 對於自殺未遂的當事人，在危機處理時強調解決立即的危機、降低再度自殺的可能性、給予希望感、減緩症狀。
- 與當事人訂定不自殺的契約，視情況增加治療次數及時間長度，定期以電話與病人保持聯繫。
- 提供專業會談及24小時的危機處理服務，必要時可以考慮藥物治療或住院治療。



# 以當事人為中心之處理網絡(3)



## • 家庭

- 對於倖存的當事人的家屬，協助其處理因事件引發的愧疚、羞恥等情緒。
- 對於身亡當事人的家屬
  - 適時傳達關懷與支持，允許其表現哀慟；
  - 協助家屬處理喪事或其他瑣事，讓家人覺得自己是被關心的，也了解到有人關心往生者。
  - 同時徵求家屬同意如何告知學校與教職員。



# 以當事人為中心之處理網絡(4)



- **同儕-倖存當事人**

- 事件發生後，同儕常出現驚嚇、悲傷、焦慮、愧疚等情緒。
- 可以班級輔導或小團體方式進行，由專業的輔導人員協助同學表達及發洩情緒，從而發展出適應性與正面意義感。



# 以當事人為中心之處理網絡(5)



- 同儕-身亡的當事人

- 最好在事件發生24小時內展開對相關學生的處理，目的在於同學表達情緒。
- 協助處理學生的抗拒，尤其是受到事件影響愈大的學生，愈可能會否認、抗拒。
- 留意可能出現的負向行為與情緒。



# 以當事人為中心之處理網絡(6)



## • 同儕-身亡的當事人

- 與學生討論對事情真相的了解與認知，並向學生說明事件。
- 與同學討論喪禮的參與及適當的紀念活動。
- 對高危險群學生繼續追蹤，了解學生在人際及個人適應狀況，適時辦理支持性團體或班級輔導，協助學生度過難關。



# 以當事人為中心之處理網絡(7)



## • 老師

- 對於倖存的當事人的老師，協助其處理因事件引發的愧疚、羞恥等情緒。
- 對於身亡當事人的相關老師，表達關心，並提供協助處理班上同學因事件所引發的情緒或相關行為反應。



# 以當事人為中心之處理網絡(8)



## • 社區系統

- 由學校指定特定之發言人〈單一窗口〉對外說明
- 與媒體的連絡與接觸
  - 實話實說為原則
- 向相關專業機構通報
- 尋求專業人員及資源之協助



# 協助過程的原則與方法 (1)



- 關係本身就是一種獨特的人際接觸
- 形成一種同盟關係
- 對學生解釋您願意提供的協助
- 與學生同一節奏及引導學生
- 說的簡要
- 將焦點放在學生身上



# 協助過程的原則與方法(2)



- 仔細地傾聽學生說了什麼
- 當你不知道說什麼時，不要說任何話
- 當有所懷疑時，將焦點放在感覺上
- 避免給建議
- 避免貿然進入問題解決階段
- 將注意力放在非語言上
- 協助學生做好壓力與生活管理



# 結語

- 「危機」就是「轉機」，系統合作是關鍵！
- 「人」才是助人的核心因素，無論從那一個角度著力，重點均在於觀照「人」。
- 相信「改變」的可能與必然
- 釐清自身角色與界限
- 尋求轉介資源
- 提升自我覺察能力並照顧好自己

感謝聆聽 敬請指教

謝謝

