

四、基本處理的概念

危機處理是一個有時限性的介入方式，在許多方面是「不同於一般諮商模式」。危機處置最重要的目的在於促進個人或團體回復到危機發生前的正常功能狀態，渡過危機帶來的混亂時期，縮小負面的影響程度，如：情緒創傷、創傷後壓力或身體傷害。並且加大成長的可能性，如：學到新的因應技巧、新的人生觀或是增加生活的選擇。

危機處理是一個過程，往往需要專業心理人員的介入，藉由提升當事人的因應技巧，協助當事人發展處理問題的能力，企圖恢復個人的生活功能。在介入的過程中，專業心理人員需要注意危機處置不同於心理諮商或心理治療；危機處置的焦點是放在「評估與篩選」上，同時將目標放在「重新框架」當事人面對危機的因應能力，完全接納當事人的反應。

由於危機處置有時效性，因此專業心理人員需要即時介入，一般危機當事人重新建立心理平衡感的時間約為6週，及早評估需要進一步協助的當事人，並建議他們接受心理諮商，協助他們處理事件引發的創傷經驗。

一、危機處理的工作要則

(一) 組成工作小組

處理危機事件必須是一個團隊工作，小組成員要不斷評估彼此狀況，隨時相互補位。

(二) 工作態度

「沒有批評，只有相互的肯定與讚美，以及彼此的支持與協助」。抱怨是危機處置過程的危險因子，會讓事件處理過程再度瓦解、二度受創。

(三) 工作人員自我照顧

處理危機事件的過程並不容易，需要工作人員有精力與體力來完成每個細節的工作，因此工作人員要學會在危機中能「自我照顧」，並學會「求助」資源，如此才可在危機期中持續工作。

(四) 瞭解限制

即使有完善的工作團隊，仍然要瞭解工作人員也是人，面對危機時也會有情緒，難免也會犯錯，因此處理小組的工作人員需要知道自己的極限，並接受它；同時，擁有自我的支持管道，透過支持系統的陪伴與鼓勵，讓自己渡過這個期間。

(五) 危機處置的守則

永遠依照「扣分較少」的路徑做選擇，因為在處理過程中，不可能有一個選項是完美無缺的，「只有真實沒有完美」學會面對失誤，勇於檢討是重要的。

(六) 瞭解情緒反應

校園危機事件發生，對於受影響的人員(例如：同學、室友、老師、職員、工友等)或者工作人員，可能會引發個人對事件發生當下的強烈情緒(如：恐懼、徬徨、無助、難過、生氣、懊悔等)，同時也可能會引發個人過去類似的傷痛經驗，甚至影響個人對未來的惶恐。

(七) 緊急宣佈消息

若危機事件發生時，學生或老師已自殺身亡，工作人員需緊急正確告知死亡的訊息；描述事件時盡可能客觀且據實以報，簡潔明瞭為原則，可透過網路信件、班板、電話等非正式集會的方式發佈消息，同時還需針對相關人士進行減壓團體，評估成員的狀態，必要時啟動高危險群輔導策略。

(八) 進行班級輔導

先進行減壓團體，篩選出需要進一步提供心理諮商服務的當事人，之後再進行相關的團體輔導。

(九) 檢討責任歸屬

工作人員需謹慎處理事件的責任歸屬問題，以免影響小組成員相互信任與合作的關係。

二、辨識輔導對象的管道：

- (一) 輔導人員可透過減壓團體進行觀察。
- (二) 校內其他人員的覺察與通報轉介。
- (三) 情緒反應強烈者或異常鎮定的人。
- (四) 重要他人或相關人士反應當事人身心狀況或作息的改變來察覺。
- (五) 透過「急性壓力障礙篩選問卷」、「創傷後壓力疾患篩選問卷」篩選。

三、危機介入輔導的原則：

- (一) 邀請狀況較好的同儕或父母幫忙照護與監控。
- (二) 留下輔導人員的緊急聯絡電話予家長或同儕，一有狀況馬上通報。
- (三) 安排輔導人員進行後續的班級或團體輔導。
- (四) 轉介校外資源組或其他社區機構的人員，如醫師、校外專職輔導人員等。

- (五) 校內人員必須和校外機構及家長間保持聯繫，以瞭解並掌握高危險師生目前的狀況。
- (六) 同儕支持與監督網絡，以及校內的緊急通報專線。
- (七) 幫忙處理相關行政事宜，如請假，代、調課等。
- (八) 製作高危險名單，但該表必須遵守保密原則，不可任意散播。上面須註記班級、姓名、緊急聯絡人電話、負責支持與監督的師生姓名與聯絡方式等。

四、危機處理輔導策略

原 則	說 明
即時性的處理	先界定當事人是否處於危險狀況，若是，就須即時介入，在最短的時間內將其面對的危機轉化為轉機。
以問題解決為目標，定出可行及有限的介入目標	危機介入的首要目標是處理危機引發的即時問題，避免危機情境對當事人造成的傷害，協助其回復平衡，在短時間內定出針對性、有限及當事人或其重要他人能勝任／應付的目標及任務，透過短時間的密集式介入，迅速地解除危機的威脅及壓力，不應涉及太多重點目標、任務及建議。
有需要時採用較主導的角色	面對處於危機情境的當事人，很多時都需要採用較主導的介入手法，對當事人的問題進行整體評估，盡量與當事人共同擬出處理危機的計劃，必要時，對其作出明確及直接的指示，以協助思緒混亂的當事人即時處理擬定的事務，減弱危機對其造成的威脅。
注入希望	讓當事人看到及感受到希望是危機介入的重要原則，處於危機狀況的人多感氣餒及絕望，介入過程需不斷注入希望，這有助他重拾信心，從一個新的或被忽略、遺忘的角度看自己或人事，從中找到處理困擾及危難的轉機。
提供支持	適切和適時的支持和鼓勵，使當事人覺得有人同行的感覺，減低孤立無援及自我形像低落的負面思想及感受，在適當的情況下，鼓勵當事人運用人際資源支持自己，努力發展自助能力和社會資源，共同渡過難關。
將危機轉化成成長／學習機會	先找出這次與以往有何不同，評估能否引發當事人的動機去處理問題；分析及運用引致危機事件的外在及內在因素，看看能否配合正面轉變的機會；有效地運用過往成功處理的危機的經驗；提醒及肯定當事人的貢獻，令事情沒有變得更糟；協助當事人評估從這次危機中學到的東西。