

# 危機處理

香港理工大學應用社會科學系 導師  
鄭鳳萍女士

## I. 前言

每一個人都有經歷危機的經驗，能否渡過危機，視乎個人的應付能力和外在環境的支援。青年人面對現今急劇的社會變遷，人與人的關係日漸疏離，學業、前途、家庭或人際關係方面對他們造成一定程度的壓力和困擾，當達到個人難以承受的地步，危機就會出現。作為青年工作者或教師，工作過程中有不少機會要協助和輔導青年人處理/面對危機，本章的內容及活動設計是希望能協助青年工作者或教師認識危機的基本概念、危機介入模式在青年工作中運用的目標、原則、介入的重點工作和技巧。

## II. 目標

在完成這課後，參加者應能：

1. 認識危機的基本概念；
2. 初步認識危機介入模式在青少年工作中運用時的目標、原則、介入的重點工作和技巧；及
3. 藉個案分析、技巧訓練練習、參與式角色扮演、分享及討論等，初步掌握如何協助青少年處理危機及建立應付危機的能力。

## III. 內容

### 1. 基礎理論及技巧介紹

#### 1.1 危機理論 (Crisis Theory) 簡介

##### 1.1.1 危機的定義

「危機」是指個人對生命中的事變作出的主觀反應 (subjective reaction)，該事件被個人視為帶來壓力、威脅或危險，而個人慣常用的解決方法/應付機制 (coping mechanism) 無助解決危險事變 (hazardous event) 和減低壓力，因而感到無助、失去平衡 (homeostatic balance)、陷入危機狀態，以致妨礙個人日常生活，甚或影響個人的功能。「危機」既含有「危險」(danger) 亦含有「機會」(opportunity) 的意思，若未能應付，情況會變壞；若能處理，可趁此機會增進原有功能。

### 學習活動



請大家分享你的人生經驗中，有沒有遇過一些當時對自己來說是難以應付、帶來壓力和威脅的事件/經歷？當時你陷入危機狀態，你如何協助自己走出無助的處境？

事件/經歷： \_\_\_\_\_

當時的狀態： \_\_\_\_\_

如何走出無助的處境： \_\_\_\_\_



### 1.1.2 危機的基本概念 (Crisis Concepts)

危機的基本概念包括以下幾方面：

#### a. 危機的類別

- 成長危機 (developmental crisis)  
成長危機是指每個人在成長過程中都需要達成某些成長任務，在達成這些成長任務的過程中遇到的阻滯、壓力或困擾時，便會出現成長危機。根據艾力遜 (Erikson) 的成長理論，青少年及成年期要面對的發展危機包括：
  - i) 青少年期 (12-18 歲)：青春期的變化、尋找自我、學業、朋輩關係、前途方面等。
  - ii) 成年期 (18-34 歲)：學業、工作、擇偶、結婚、懷孕、父母親角色、子女管教方面等。
- 事態危機 (situational crisis)  
事態危機是指由外在環境引發的事變，大多數是不可預計和突發的，如：天災、人禍、疾病、親密關係的突變、親人或摯友意外死亡或自殺、強姦、被搶劫及遇到襲擊等，影響程度則視乎個人對事變的感受及看法。

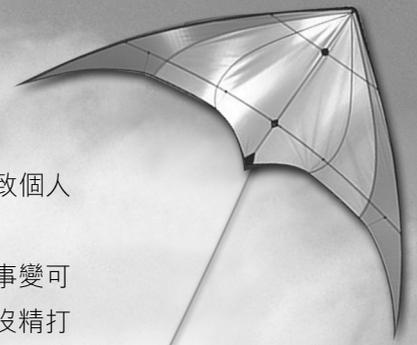
#### b. 易受傷害的狀態 (vulnerable state)

當個人遇到事變而感受到壓力、威脅或危險，而個人慣常用的解決方法又無助減低壓力和困擾，因而感到無助，影響個人的正常反應，失去平衡，陷入易受傷害的狀態。

#### c. 對事變的主觀定義 (perception)

個人對事變的主觀理解及其是否會引發危險，兩者是有直接關係，在事變演變成為危機的過程中，個人通常會對事變持有如下的看法：

- 挑戰 (challenge)：對個人的成長、操控力甚致生命視為挑戰，如：角色轉變、考不上大學而要投入社會工作、移民、未婚生子等。
- 損失 (loss)：對自己是一種損失，如：親友去逝、失去地位或能力、意外傷殘、失戀、失學、失業等。
- 威脅 (threat)：來自對基本需求、自主能力的威脅，如：財政困難以致未能應付生活所需，受恐嚇或虐待等。



#### d. 危機反應 (crisis reaction)

根據秦安琪 (1997, p.136) 在《危機介入》一書中將危機所引致個人的反應和影響，有如下描述：

- 沮喪 (depression)：感到絕望無助、出現失眠和無胃口、事變可能不斷出現在腦海中，但個人卻拒絕提及和沒動機處理、沒精打彩、不願與人接觸等。
- 焦慮 (anxiety)：畏懼和恐懼、頭痛、胃痛、胸口痛、暈眩、冒汗、呼吸短而急速、食慾不振、失眠、事變不斷出現腦海，但個人卻不知如何處理、坐立不安、學業或工作表現退步、可能依賴藥物、吸煙或飲酒等。
- 震驚 (shock)：迷惑、無助、驚懼至麻木、暈眩、心跳加劇、手脚冰凍、不相信或逃避接受事變、上課 / 工作不集中、眼神呆滯、聽覺遲緩、口齒不清、步履不穩、不願意接受幫助等。
- 暴力傾向 (tendency for violence)：憤怒和受傷害、心跳加劇、認為他人或自己不對而引發憤怒的情緒、責怪他人、恐嚇或傷害他人、又或者會孤立自己、自殘或自殺等。
- 假適應 (pseudo-adaptive reaction)：表面上未受危機影響，將悲傷、害怕、內疚、憤怒及 / 受傷害的感覺抑壓，以為事變對自己沒有影響，提及事變時每每表現理性，較難與人建立信任的關係等。

#### e. 危機的發展階段

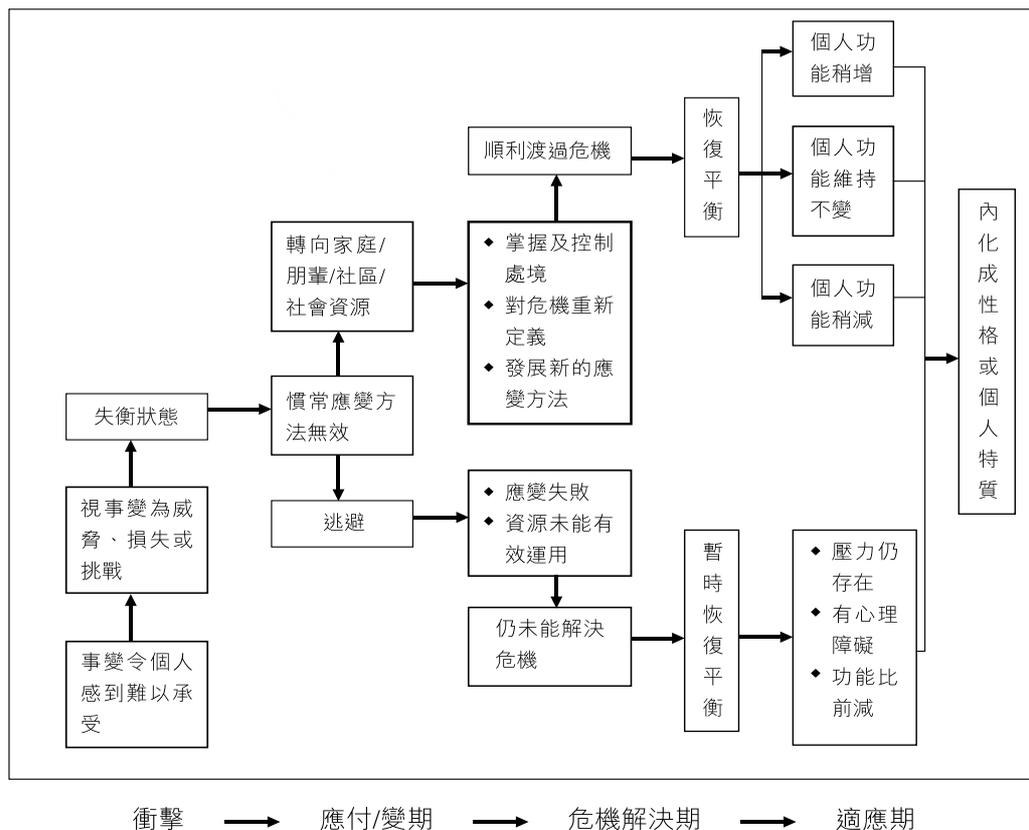
- 衝擊期 (impact phase)：事變令個人感到壓力，產生焦慮、震驚、沮喪、暴力傾向或假適應等，令個人難以承受 (intolerable)，其影響程度是視乎個人、身邊的重要親友 (significant others) 及社會環境對該事變賦予什麼意義，是威脅、損失還是挑戰。
- 應付 / 變期 (coping phase)：個人會先運用慣常的應變方法或資源解決問題，成效未如理想則可能再轉向家庭 / 社區 / 社會的支持，亦可能逃避面對，此階段的特點包括：
  - i. 持較開放的態度和較願意聽取別人的意見 (suggestibility) 並較願意嘗試新的解決方法。
  - ii. 可能會否認 (deny) 問題的存在，否認或壓抑 (repress) 不快情緒，曲解 (distort) 事實或等奇蹟出現，或逃避責任而埋怨他人。
  - iii. 個人可能會作出較極端的行為，如：逃學、自殘或企圖自殺等。

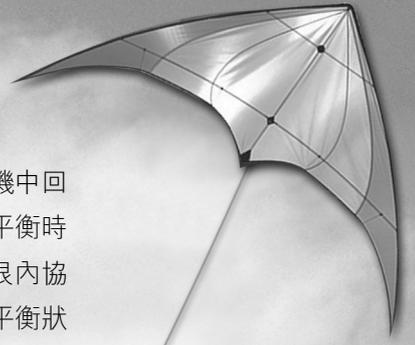


以上的行為可能幫助個人暫時保持平衡，若該等行為變成長期 (chronic) 的應付方法，則會被視為不良的適應 (maladaptive)，這可能會加深其日後的情緒困擾 (emotional disturbance)，漸漸形成狹窄的看法及固執的態度，甚至演變成身心性問題 (psychosomatic) 或沉迷不良嗜好。

- 危機解決期 (crisis resolution phase) 個人能以積極的想法和感受面對危機，新 / 舊有的方法能協助減低或消除壓力或威脅，個人可恢復平衡、掌握及控制處境 (cognitive mastery of the situation)、對危機重新定義 (redefine crisis)、對事變有較客觀和實際的看法、發展新的應變能力 (coping capacity)、適當地運用資源、避免運用失效及 / 逃避的處理方法，在過程中學習及成長，順利過渡 (work through) 危機。
- 適應期 (adaptation phase): 回復平衡後，個人功能可能維持不變、稍增或稍減，而適應的歷程會內化成性格及個人特質，對日後的個人功能及應變能力造成一定程度的影響。

危機發展階段圖





f. **重整的潛能 (reorganization potential)**

面對危機時，個人通常不能忍受長期失衡狀態和壓力，急需從危機中回復平衡狀態，這時，個人較有動機作新嘗試。由危機出現至恢復平衡時限 (time limit) 約為六至八個星期，工作者應把握時機，在這時限內協助當事人渡過難關，找出有效的應變方法。危機過後，個人回復平衡狀態時，可能處於不同的平衡狀態：

- 個人功能跟危機前一樣；或
- 個人功能跟危機前為低，但仍處個人平衡狀態；或
- 個人功能跟危機前為高，找到更佳解決方法，危機成為好的學習經驗。

## 1.2 危機介入 (Crisis Intervention)

危機介入理論會分三部份，包括：危機介入的目標、危機介入的重點工作及技巧，以及將危機轉化為成長 / 學習機會的原則及注意事項。

### 1.2.1 危機介入的目標

a. **第一級介入 (first order intervention)**

這階段主要是幫助當事人找出解決危機的方法，恢復平衡和功能，重新掌握應變的能力：

- 先緩和危機 / 症狀
- 使當事人恢復其應變功能
- 協助當事人了解形成危機的原因
- 協助建立家庭與社區之支持系統

b. **第二級介入 (second order intervention)**

若能協助當事人將經歷和過程中學到的處理方法，運用於處理人生之前階段中未完成的問題 (unfinished business) 建立新的應變能力，這稱為第二級介入：

- 協助案主了解現在與過去危機間之衝突與聯繫
- 開始新的思考與處理方式

### 1.2.2 危機介入的重點工作及技巧

由於危機介入必須在很短的時間內進行，包括與當事人建立信任的關係，共同找出適切和有效的處理方法，因此，介入時必須有高的敏感度，作出準確的評估，靈活及因應需要運用不同的步驟及技巧，以下所列的介入重點工作是互相緊扣，亦可因應需要同時進行，以收更佳效果。介入的重點工作，主要包括：



### a. 辨識主要問題

工作者先讓當事人在較少壓力的情況下表達所發生的事，以助辨識問題所在及引發危機的成因，以下的資料搜集清單可作彈性使用，以評估當事人的關鍵問題及困擾所在，在結束面談後，須作簡單記錄。

辨識主要問題：

<input type="checkbox"/>	學校：
<input type="checkbox"/>	學業成績 _____
<input type="checkbox"/>	學習情況 _____
<input type="checkbox"/>	與同學的關係 _____
<input type="checkbox"/>	與老師的關係 _____
<input type="checkbox"/>	其他 _____
<input type="checkbox"/>	工作：
<input type="checkbox"/>	工作狀況 _____
<input type="checkbox"/>	工作成敗 _____
<input type="checkbox"/>	與同事的關係 _____
<input type="checkbox"/>	與上司的關係 _____
<input type="checkbox"/>	其他 _____
<input type="checkbox"/>	家庭：
<input type="checkbox"/>	家庭狀況 _____
<input type="checkbox"/>	與家人關係 _____
<input type="checkbox"/>	就家人關係的看法 _____
<input type="checkbox"/>	成長過程中的特殊事件 _____
<input type="checkbox"/>	其他 _____
<input type="checkbox"/>	朋友：
<input type="checkbox"/>	與朋友關係 _____
<input type="checkbox"/>	好朋友 _____
<input type="checkbox"/>	男/女朋友 _____
<input type="checkbox"/>	其他 _____
<input type="checkbox"/>	思考能力：
<input type="checkbox"/>	理解工作者的提問 _____
<input type="checkbox"/>	描述事變時是否清晰及一致 _____
<input type="checkbox"/>	評述事件時是否合邏輯 _____
<input type="checkbox"/>	其他 _____

評估過程中，要運用較多的專注、聆聽及支持的技巧，讓當事人逐步表述危機事件及可能引致的情緒。



#### b. 檢視危險程度及當事人自我控制能力

在檢視當事人所面對的處境時，須留意它會否構成個人及/或他人的危險，因此，先檢視他/她的表徵問題 (presenting problems) 及表現，是否處於以下狀態。

表徵問題及表現：

( )	憂傷、情緒低落
( )	憤怒
( )	具威嚇性
( )	具攻擊性
( )	具破壞性
( )	具危險性 (dangerous)
( )	有傷害他人的傾向 (self-harming)
( )	有傷害自己的傾向 (self-harming)
( )	有自毀的傾向 (self-destructive)
( )	有自殺的傾向 (suicidal)
( )	a) 有自殺的意念 (ideation) 如曾想過 _____
( )	b) 有自殺的姿態 (gesture) 如買了毒藥 _____
( )	c) 有自殺的嘗試 (attempt) 如曾自殺 _____

對當事人情緒 (emotion) 和內驅力 (impulse) 的控制能力，也要作出檢視，以便知悉當事人的自我控制和解難能力能否避免危險發生。

自我控制和解難能力：

	情緒控制能力：
( )	控制情緒的方法 _____
( )	控制內驅力 (impulse) 的能力 _____
( )	憤怒時是否作出暴力行為 _____
( )	情緒低落時是否作出自殘行為 _____
( )	其他 _____
	解難能力：
( )	遇困難時是否會自行解決 _____
( )	遇困難時是否會找家人/朋友協助 _____
( )	遇困難時是否會找社區資源協助 _____
( )	其他 _____

以上的清單有助工作者觀察、分析及定出有效及適切的跟進問題。若當事人有自毀或傷害他人的意念、姿態及/或嘗試，在結束是次會談前，儘量協助當事人終止帶有危害性的意圖和提升其解難能力，為此，可以延遲或甚至取消推行原定計劃。



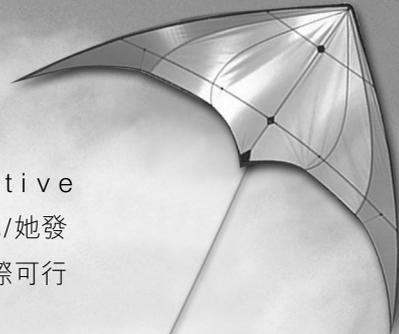
### c. 處理情緒、給予關懷和支持，並建立信任關係

- 處理情緒方面：
  - i) 對當事人的情緒要具敏銳回應，協助其將積累的情緒宣泄出來
  - ii) 以專注聆聽 (attentive listening)、稍加鼓勵 (minimal encouragement)、同理心 (empathy)、接納 (acceptance)、反映感受 (reflecting feelings) 協助穩定其情緒。
  - iii) 協助當事人減低因多次嘗試解決危機的失敗感和無助感，如果能把感受及情緒略為抒緩，是重建信心解決危機的第一步
- 給予關懷和支持並建立信任關係方面：
  - i) 配合以上的技巧和原則，用語言及非語言(身體語言)向當事人表達支持和關心，以建立信任的關係 (trusting relationship)。
  - ii) 提供支持的氣氛，讓當事人在感到安全和被接納的環境下，有勇氣去表達、辨識和處理困境。
  - iii) 留意當事人思維可能受情緒影響，冗長的分析令他 / 她感到更混亂，故此，說話要簡潔易明及能回應當事人感覺層面的需要 (felt need) 及期望 (expectation)。

### d. 建立希望和動機

如果當事人感到被接納及關懷，有助與工作者建立信任關係，增強動機去辨識自己的困擾及其背後的原因，和建立希望和有能力去克服困境。

- 讓當事人知道工作者會跟他 / 她一同找出處理危機的方法，有人在旁支持，以減低其無助感，但要避免造成其依賴性。
- 協助當事人改變偏差的想法，負面的情緒，由絕望變為帶有希望。
- 多運用確定 (assurance) 的技巧，協助當事人從自責、內疚、自我形象低落的處境中走出來，技巧上可以從三方面入手：
  - i) 有跟據 / 事實方面的確定 (factual assurance)  
工作者找出有根據的事實對當事人加以肯定及鼓勵，過程中要避免製造虛假希望 (false hope)，把可助處理危機的條件加以分析，建立希望。
  - ii) 預計後果方面的確定 (assurance through predicting outcome)  
幫助當事人接受處理危機的過程中可能會出現的負面情緒，這都是正常和必經的過程，讓其有心理準備和勇氣去接受挑戰。
  - iii) 表達支持及讚許 (assurance through expressing approval and appreciation)  
過程中，儘量找出當事人的說話及行為中值得欣賞和認同的地方，並加以肯定，要避免表達上欠誠意和不自然，當事人被讚許及欣賞的特質會變成動力，支持他進行改變，找出可行的解決方法並作出嘗試。



e. **研究可行選擇 (examine alternative) 及訂立計劃**

這時的工作，重點是協助當事人進行認知重組 (cognitive restructuring)，在他/她情緒較為穩定及思維較清晰時，鼓勵他/她發掘其長處(strength)，注入一些正面經驗，一起找出較恰當和實際可行的解決方法，以應付危機。

認知重組是在認知層面去分析自己面對的困境，決定問題的主次和處理的先後次序，分析及選擇有效的應變方法，按危機的性質及當事人的需要在不同方面入手，對每一項的方法，工作者應跟當事人一同評估其利弊及可能的後果，從中使當事人明白過去方法為何無效，和建立新的應變方法。

與當事人一起訂立計劃，可以進一步令其情緒穩定及回復平靜狀態，在訂立計劃的過程中，必須留意若干原則：

- 當事人的參與：  
這有助減低當事人的依賴，讓其覺得自己有能力再次掌握生命，重拾自我價值及自尊。
- 配合當事人的功能和需要：  
按當事人的需要、期望、情緒、思想、個人的強處，逐步使其重新控制個人的生活，回復平衡。
- 以即時 (immediate) 的困難為主：  
在第一級的介入應集中處理當事人即時的問題，將導致危機的遠因，如：個人性格等，留待第二級的介入處理。
- 配合當事人的文化生活方式：  
避免將工作者的價值觀強加於當事人身上，應變方法若能配合當事人的文化、背景和較易被當事人及其親友接受，成效也會較快見到。
- 重要他人 (significant others) 的參與：  
重要他人可以是當事人的家人或要好的朋友，他們可以是問題/困擾成因的部份，亦可以是解決問題的助力。愈早邀請有關人士參與，危機愈容易被了解及處理，是否要引入重要他人的參與，須視乎當事人的意願和危機的危險程度。
- 社會資源的配合：  
社會資源是指為當事人提供支援的力量，如：當事人熟悉的社會服務機構、教會、學校等，亦可以是不熟悉的青少年輔導服務，在運用不熟悉的資源時，需要較多的支持和心理準備，以免增加其焦慮。如能適切地配合社會資源的運用，會有較佳的成效。



- 具體、可行和有時間性的計劃：  
訂立的計劃必須清晰、具體、可行和有時間性。何時進行，做那一項目及其可能的後果，要當事人清楚明白，過程中，遇到困難時，找誰求助，也要清晰告知當事人及其重要他人（若有參與其中）。訂立計劃過程，多用確定的技巧以增加當事人的信心、使其對未來有所掌握及滿有希望。
- 工作者的參與：  
若當事人開始顯示出適量的自我控制及解難能力，工作者可以用夥伴的模式與當事人共同探討可行方法及訂立計劃；否則，工作者就需要採用直接指導（direct instruction）的方法，及/或儘快找到重要他人或社會資源，協助當事人訂立即時的應變計劃，避免當事人在思緒混亂的情況下傷害自己或他人，當渡過關鍵的時刻（critical moment）後，再與當事人訂立短期性的危機處理計劃。

#### f. 跟進、結束介入工作或作轉介

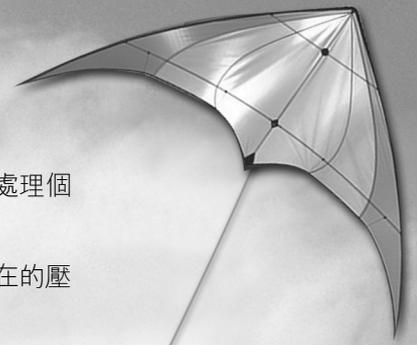
訂立了計劃及得到當事人承諾去實行後，工作者仍須與當事人保持接觸，以提供適切的支持和鼓勵，檢視計劃的進度和成效，評估已完成與未完成的目標及事工，有需要時，對計劃進行修訂，示範一些處理困難的技巧或/及作預習（rehearsal）和角色扮演（role play）等，使當事人更有信心去完成所定計劃，從危機中走出來。

當當事人差不多已回復平衡狀態時，危機介入已接近完成。完結介入前，工作者須協助當事人檢討和綜合是次面對危機經驗的心得，在回顧過程中，讓當事人檢視導致這次危機產生的種種因素，學習避免同類事件的發生，或遇到同類事件發生時，懂得應付和處理。檢視當事人的應變能力是否已回復正常甚或比以前有提升。需要時，須處理當事人對結束介入關係所引致的反應及/或情緒。

若當事人仍需較長期及較深入的輔導，則須與當事人再作商討是否要繼續接受輔導或轉介到其他輔導機構再作跟進。若須作出轉介，則需留意當事人的情緒、他/她與工作者的信任關係有否因而帶來負面的影，若有的話，工作者須作出處理，以避免當事人覺得被遺棄或對工作者產生依賴。

#### 1.2.3 將危機轉化為成長/學習機會的原則及注意事項：

能否將危機轉化成增強應變能力的機會，視乎介入過程中工作者的敏感度、洞察力及在有限的時間內有效地運用不同的原則及技巧以達致最佳的成效，以下是一些在介入過程中需注意的原則及處理的事項。



**a. 找出這次與以往有何不同，評估能否引發動機去處理問題？**

以下問題有助當事人辨認這次危機出現的導因，從中找出與以往處理個人問題時的不同之處：

- 為什麼這次事變會引致如此大的打擊和困擾？會否有其他外在的壓力導致？
- 以前曾否遇到近似的問題？這次與以往有什麼不同？
- 是否你/妳的觀感、賦予問題的意義與以往有所不同？
- 現時對事變所持有的觀感，會否可以引發你/妳更大動機去處理面前的危機？

**b. 危機事件的外在及內在因素能否提供正面轉變的機會？**

分析危機的外在或內在因素，有助找出解決/處理危機的條件，如能適當地運用，更可以轉危為機，檢視的範圍包括：

- 能否減除環境中的不利因素，可以減低可對你/妳所造成的壓力及威脅？
- 能否加強環境中的有利因素，如：家人和朋友的支持及/或社區資源的運用？
- 能否辨識你/妳對尋求協助、終止困擾的動機及/或決心，並予以加強或重建？

**c. 能否有效地運用成功處理危機的經驗？**

與當事人一起發掘他/她以往成功渡過危機的經驗，以事實支持工作者對她/他表示欣賞的真確性（工作者採取主動），並增強其回復應變能力的信心，介入時：

- 請當事人回憶一、兩件成功渡過的難關，從中找出外在環境及內在條件中有助解決難題的地方，並予以強調和給予他/她肯定。
- 若當事人表示以往的成功經驗未能運用於這次危機時，工作者可稍加認同，並同意每一個危機都有其獨特性，但仍須嘗試找出可供借鏡的部份，鼓勵他/她再作嘗試。

**d. 誰的貢獻令事情沒有變得更糟？**

當危機對當事人的威脅及衝擊能被控制在可應付的範圍內，可以與他/她分析以下數方面的含意：

- 為什麼這次事變沒導致更惡劣的境地，反而看到問題能逐步解決？
- 是你/妳的情緒控制能力、思考能力及/或解難能力的進步？
- 是你的重要他人的參與及/或轉變？
- 現時良好的進展能否協助你/妳支持下去，直至完成早已訂立的計劃？



e. 當事人能否從這次危機中學到什麼東西？

使當事人知悉，在介入危機過程中，個人的學習和成長是一個很重要的部份，嘗試協助他/她回顧及檢視以下問題：

- 怎樣可以在遇到同類事件發生時，能夠應付和處理？
- 應變能力是否已回復正常甚或比以前更佳？
- 這次處理危機的方法與以往的應變方法有何進步之處？
- 他/她的思想是否比以往更正面及積極？
- 將來遇到近似危機時，他/她是否更有信心去處理？

## 2. 應用及活動

### 2.1 個案簡介：自毀行為及抑鬱情緒的輔導

一位十六歲就讀中五的女學生Mandy，由另一位女同學陪同向工作者求助，見到工作者後，女同學先離去。Mandy表示自己因失戀而導致心情煩躁，情緒低落，不能自控，常向家人發脾氣，又不能入睡和集中精神，影響到她與家人的關係及很擔心下個月的不能應付會考。

Mandy表示她感到心情困擾、沉重、煩躁和極不開心。腦海中常浮現前男友Tony與她說分手時傷心痛哭的片段，經過碼頭時，她曾想過致電Tony告知他自己準備跳海；獨處時，曾用刀割手直至流血為止；作息梳洗和進食時間顛倒，多日未能好好安睡及進食；上課或溫習考試時，不能集中精神；下課後，立即避開同學，走到較少同學出沒的地方，毫無目的地閒逛，連最要好的同學也只是略知她有事和很不開心；在家中，也會與最要好的姐姐因小事而鬧翻、互不理睬 ...。

### 2.2 應用及活動（按需要及時間許可下選擇活動）

#### 學習活動

##### 1. 辨識危機及其危險程度——檢視危機反應表（10分鐘）

請從以上個案的資料中，辨識Mandy是否面對危機及其危險程度，並討論工作者下一步要做的工作是什麼？

檢視危機反應表（附件一）

##### 2. 檢視面對危機的方式及其社會網絡——示範及分享（15分鐘）

檢視個人面對危機的方式表格及社會網絡分析圖（附件二）



### 3. 聆聽技巧及確定、支持及注入希望技巧練習——分享及分組角色扮演（35 分鐘）

聆聽技巧訓練及確定、支持及注入希望的技巧訓練（附件三）

### 4. 訂立目標——訂立目標及任務表的運用（10 分鐘）

先重溫訂立目標的原則，然後為 Mandy 訂立短期及可行的目標和任務。

訂立目標及任務表（附件四）

### 5. 介入成效評估——危機態度檢測表、危機抗逆力檢測表的運用——分享及討論（15 分鐘）

以下的檢測表，是在危機介入結束前邀請當事人填寫，作為介入成效檢討和用作鞏固所學的工具，填寫後，一同討論如何配合跟進及作為結束介入時使用。

危機態度檢測表及危機抗逆力檢測（附件五）

### 6. 實務處理——討論（20 分鐘）

處理校院創傷 / 慘劇與一般個人層面的危機介入手法有沒有不同？介入時，應注意些什麼？（附件六）

## IV. 結論及要旨重溫

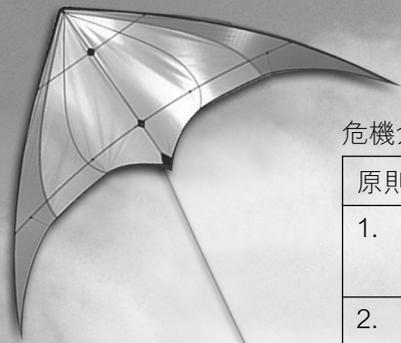
以下是這一課的主旨，可以幫助你掌握本課的要旨：

危機介入的目標：

兩級的介入	重點目標
1. 第一級	這階段主要是幫助當事人找出解決危機的方法，恢復平衡和功能，重新掌握應變的能力。
2. 第二級	藉此機會，協助當事人將經歷和過程中所學到的處理人生之前階段中未能解決的問題，建立新的應變能力。

危機介入的重點工作：

1. 辨識主要問題。
2. 檢視危險程度及當事人自我控制能力。
3. 處理情緒、給予關懷和支持，並建立信任關係。
4. 建立希望和動機。
5. 研究可行選擇（examine alternatives）及訂立計劃。
6. 跟進、結束介入工作或作轉介。

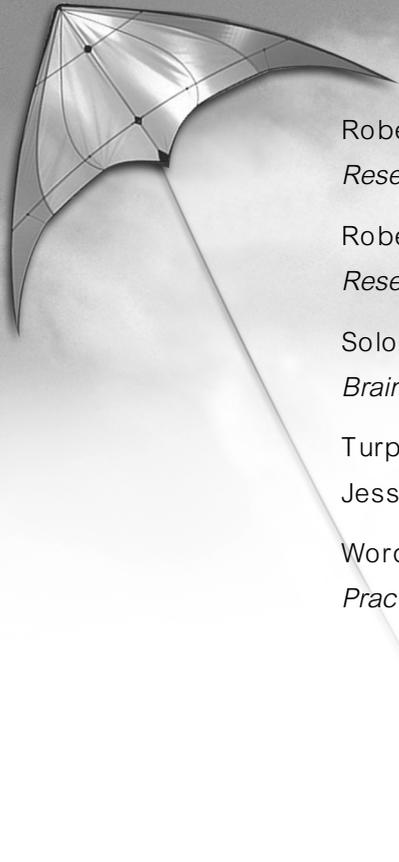


危機介入的基本原則：

原則	重點
1. 即時性的處理	需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。
2. 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、有限及當事人及 / 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 將危機轉化成長 / 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。

## VI. 參考資料

- Insoo Kim Berg原著，何會成、曾玉田翻譯（1997）。*家庭為本服務 - 尋解導向模式*。香港：香港理工大學應用社會科學系。
- 朱亮基、高劉寶慈編（1997）。*個人工作與家庭治療*。香港：中文大學出版社。
- 林孟平（1992）。*輔導與心理治療*。香港：商務印書館。
- 波玲·布思原著，周月清等翻譯（1994）。*家庭壓力管理*。台北：桂冠圖書股份有限公司。
- 秦安琪（1997）。*危機介入*。香港：中文大學出版社。
- 劉玉玲（2005）。*青少年發展 - 危機與轉機*。台北：揚智文化。
- 潘淑滿（2000）。*社會個案工作*。台北：心理出版社股份有限公司。
- Briere, J. (2004). *Psychological Assessment of Adult Posttraumatic States: Phenomenology, Diagnosis, and Measurement. (2nd ed)*. USA: British Library Cataloguing-in-Publication Data.
- Conner, M. G. (March, 2004). *Crisis Intervention For Teenagers - a Family Guide*  
<http://www.crisiscounseling.com/Training/CrisisInterventionTraining.htm>
- Conner, M. G. *Training & Continuing Education: Crisis Intervention & Emergency Psychological Services*  
<http://www.crisiscounseling.com/Training/CrisisInterventionTraining.htm>
- Conner, M. G. (March, 2004). *What are Routine, Urgent, Crisis & Emergency Problems.*  
<http://www.crisiscounseling.com/Crisis/RoutUrgCrisisEmerg.htm>
- Conner, M. G. (March, 2004). *Use of Police And 911 for Mental Health And Psychological Emergencies.*  
<http://www.crisiscounseling.com/Crisis/Police911n.htm>
- Crisis counseling - About Crisis Intervention  
<http://www.crisiscounseling.com/Crisis/ICrisis.htm>
- Glenys, P. (1990). *Problems in Practice: Coping with Crisis*. UK: The British Psychological Society and Routledge Ltd.
- Jongsma, Jr., A.E. (2001). *The Crisis Counseling and Traumatic Events: Treatment Planner*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- 'Little Prince is depressed'  
<http://www.depression.edu.hk>



Roberts, A. R. (1990). *Crisis Intervention Handbook: Assessment, Treatment and Research*. California: Wordsworth Publishing Company.

Roberts, A. R. (2005). *Crisis Intervention Handbook: Assessment, Treatment and Research*. (3rd ed). New York: Oxford University Press.

Solomon, M.F. & Siegel, D.J. (2003) *Healing Trauma: Attachment, Mind, Body, and Brain*. New York: W.W. Norton & Company.

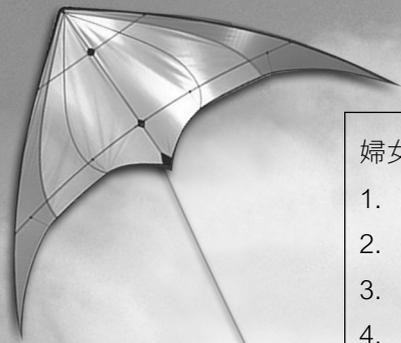
Turp, M. (2003). *Hidden Self-harm: Narratives from Psychotherapy*. London & New York: Jessica Kingsley Publishers.

Worden, J. W. (1991). *Grief Counseling & Grief Therapy: A Handbook for Mental Health Practitioner*. (2nd ed). New York: Springer Publishing Company, Inc.

## VII. 其他資料

本港為面對危機的青年人提供協助的熱線及社區支援服務：

24小時熱線：	
1. 社會福利署	2343 2255 (24小時)
2. 生命熱線	2382 0000 (24小時)
3. 香港撒瑪利亞防止自殺會	2389 2222 (24小時)
4. 撒瑪利亞多種語言防止自殺熱線	2896 0000 (24小時)
5. 人間社聯互助熱線	1878 668 (24小時)
6. 協青社 (短暫住宿及支援)	9088 1023 (24小時)
其他熱線：	
1. 香港青年協會關心一線	2777 8899
2. 香港健康情緒中心諮詢熱線	2144 6004
3. 聯合情緒健康教育中心	2349 3212
4. 生命天使教育中心	2332 1107
5. 明愛向晴熱線(家庭危機支援中心)	182 88
6. 風雨蘭(性暴力危機中心)	2375 5322
7. 母親的抉擇(未婚懷孕服務)	2868 2022
8. 防止虐待兒童會	2755 1122
深宵外展服務：	
1. 中西區及離島區：鄰舍輔導會	6279 8818-20
2. 東區/灣仔區：香港中華基督教青年會	2898 7802
3. 南區：香港明愛	9093 7057
4. 油尖旺區：香港遊樂場協會	6022 4141
5. 九龍城區：循道衛理楊震社會服務處	6023 0066
6. 深水埗區：香港基督教服務處	6130 2030
7. 黃大仙/西貢區：香港青年協會	6131 2225
8. 黃大仙/西貢區：香港小童群益會	2340 0873
9. 觀塘區：香港小童群益會	2340 0873
10. 荃灣/葵青區：香港中華基督教青年會	2499 0766
11. 荃灣/葵青區：香港遊樂場協會	6022 0122
12. 屯門區：救世軍	6037 7780
13. 沙田區：香港聖公會福利協會	8207 6363
14. 沙田區：循道衛理楊震社會服務處	6022 2001
15. 大埔及北區：香港青少年服務處	6280 6281
16. 元朗區：香港童軍總會童軍知友社	8209 9021
17. 元朗區：基督教香港信義會	9872 9969



婦女臨時庇護中心： 1. 維安中心 2. 和諧之家 3. 恬寧居 4. 昕妍居	2343 2255 2522 0434 2787 6865 2890 8330
青少年社區支援服務： 1. 香港區：循道衛理中心 - 火鳳凰社區支援服務計劃 2. 西九龍區：香港小童群益會 - 青鋒網 3. 東九龍區：香港遊樂場協會 - 「新境界」社區支援服務計劃 4. 新界西區：香港青年協會 - 青年支援服務計劃 5. 新界東區：基督教香港信義會 - 青少年自強計劃	2528 2779 2304 2401 / 2729 2262 2351 2777 2396 4711 / 2467 7933 2650 8807
濫藥者服務： 1. 香港基督教服務處 PS33 2. 香港基督教服務處 紓懷行動濫藥孕婦支援計劃 3. 東華三院越峰成長中心 4. 屯門物質濫用診療所	2368 8269 2731 6342 2456 8260 2456 8260

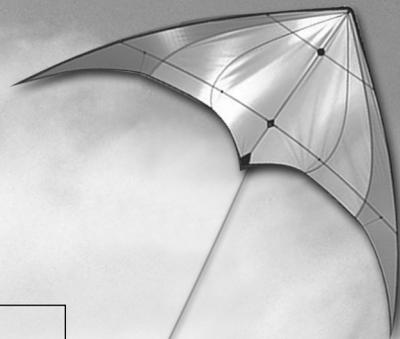
## 附件一

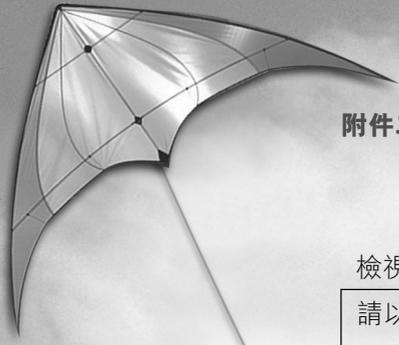
### 檢視危機反應表：

請以(✓)表示你面對這次危機時，你出現的反應/行為表現。(由工作者填寫)

<input type="checkbox"/> 1. 失眠
<input type="checkbox"/> 2. 不停睡覺、不願起床
<input type="checkbox"/> 3. 病倒
<input type="checkbox"/> 4. 有時會心跳突然加速
<input type="checkbox"/> 5. 有時會呼吸困難
<input type="checkbox"/> 6. 身體出現痛症
<input type="checkbox"/> 7. 不想進食
<input type="checkbox"/> 8. 不停吃零食
<input type="checkbox"/> 9. 不顧儀容
<input type="checkbox"/> 10. 避開人想獨處
<input type="checkbox"/> 11. 與人接觸時很易被觸怒
<input type="checkbox"/> 12. 不能集中精神上課/工作
<input type="checkbox"/> 13. 有時覺得事變不是真的
<input type="checkbox"/> 14. 情緒波動以致其他事情做得更糟
<input type="checkbox"/> 15. 吸煙次數增多至不能自控
<input type="checkbox"/> 16. 飲醉情況增多
<input type="checkbox"/> 17. 問題及不開心、受傷害的片段不受控制地不斷在腦海中出現
<input type="checkbox"/> 18. 有時覺得不值得繼續生存下去
<input type="checkbox"/> 19. 曾做出傷害自己身體的行為作發洩
<input type="checkbox"/> 20. 曾做出傷害他人身體的行為作發洩
<input type="checkbox"/> 21. 曾準備自殺的物品
<input type="checkbox"/> 22. 曾嘗試自殺：次數 _____ 及方式 _____

工作者下一步要做的工作是：\_\_\_\_\_。





## 附件二

檢視個人面對危機的方式表格：由 Your Coping Style (Glenys, 1990, p.59) 修訂而成

請以 1 至 3 表示同意的程度，「1」表示「幾同意」，「2」表示「同意」，「3」表示「十分同意」，「0」表示「不同意」，「？」表示「不知道、無意見」。

### 第一部份

- ( ) 1. 終日吃零食 / 打機 / 上網
- ( ) 2. 不停睡覺、不起床
- ( ) 3. 避開朋友 / 家人
- ( ) 4. 以飲酒 / 吸煙 / 吸食毒品方法發洩

### 第二部份

- ( ) 5. 發白日夢，想像一些更好的處境已出現
- ( ) 6. 告訴自己那事件並不是真實的
- ( ) 7. 相信會有奇蹟出現
- ( ) 8. 希望那事件並無發生

### 第三部份

- ( ) 9. 提醒自己不要為不能控制的事情擔心
- ( ) 10. 接受自己有不開心的情緒是正常的
- ( ) 11. 多做運動將不快情緒舒緩
- ( ) 12. 提醒自己儘量不要被情緒影響學業 / 工作

### 第四部份

- ( ) 13. 保持鎮定，找出問題的癥結
- ( ) 14. 找出處理方法，逐一試試
- ( ) 15. 找出自己能應付的作嘗試
- ( ) 16. 訂下計劃，儘量依據計劃而行

### 第五部份

- ( ) 17. 找人傾訴
- ( ) 18. 接受別人的慰問和關懷
- ( ) 19. 聽取別人的意見和經驗
- ( ) 20. 接受輔導

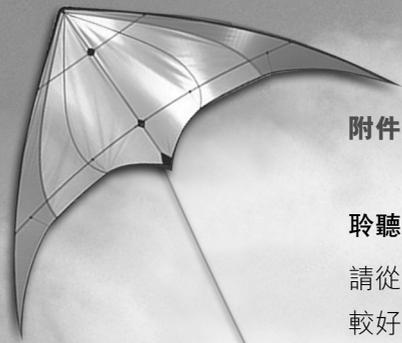
備註：第一部份是「逃避」，第二部份是「不切實際的想法」，第三部份是「處理情緒」，第四部份是「處理困難事件」及第五部份是「尋找支持和協助」，可比較每部份的分數，第一及二部份的分數愈高，表示愈有困難應付危機，第三至五部份的分數愈高，愈表示有能力應付危機。



**社會網絡分析圖：**

面對今次危機時，若要找人提供支持和協助，你會找誰？請列出，你認為他/她可提供什麼協助？扮演什麼角色？請以「✓」表示。		為伴	情緒支援	事務性協助	提供資料 / 意見
朋友	1.				
	2.				
家人 / 親戚	1.				
	2.				
同學 / 同事	1.				
	2.				
社工 / 輔導老師	1.				
	2.				
教友	1.				
	2.				
其他如鄰居	1.				
	2.				

在訂立處理危機的計劃前，若能了解當事人處理危機的方式及其社會網絡的支持度，有助與其訂立適切的計劃。請討論如何有效及彈性地運用這兩個評估工具(可先試做檢視個人面對危機的方式表格)。



### 附件三

#### 聆聽技巧訓練：

請從以下3個回應中選出一個能達致有效運用聆聽、接納及同理心的表達，分享那個選擇較好。

「我相信我就快不能支持下去，我不能安睡，不能集中精神應付會考溫習，有時更會呼吸困難，雖然醫生說我的心臟沒有問題，我總覺自己快要崩潰了。」

- ( ) 1. 「這只是焦慮的表現及反應，你可以藉此去學習控制情緒，無須像現時那麼焦慮不安。」
- ( ) 2. 「你現時的情況令你感到不知如何是好，好像不能回復正常的生活，處於失控狀態，擔心自己會崩潰。」
- ( ) 3. 「若醫生說沒有問題就不需理會，嘗試好好休息，然後，再投入溫習及應付考試，一兩星期後就會好一些了。」

「Tony對我很重要，他與我分手好像是一個惡夢，我不能相信這事實，為什麼他要與我分手？我不明白，很不忿氣...」

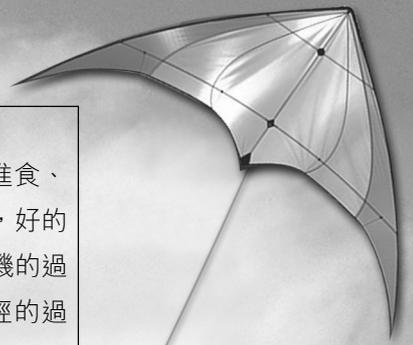
- ( ) 1. 「很多時世事難料，很難解釋，但我肯定這不是你的錯。」
- ( ) 2. 「堅強一些，不要令自己頹廢下去。記住，你仍要面對升班試，要儘快回復正常生活。」
- ( ) 3. 「這次面對分手，看來你受的傷害很深」(稍停)「他離開了你令你很難過，需要一段時間才能平復心情。」

#### 確定、支持及注入希望的技巧訓練：

以下所列支持及確定的技巧，可於介入過程中，多些運用。先看例子，再加入你的建議，然後試以角色扮演的方式試做，然後分享當中掌握到或有困難的地方。

第一部份：事實方面的確定、支持及注入希望的表達

- 1. 「你能鼓起勇氣來找我，在人面前說出自己受傷害的痛苦經驗，證明你其實是有動機和能力幫自己走出這個惡劣的處境，這已經是一個很好的開始了。」
- 2. 「我能看得出你的朋友很關心你，雖然你說她不大清楚你發生了什麼事，她亦尊重你現時不願說出的決定，但她仍多次鼓勵你來找我，希望我們可以一起努力，找出一些可幫到你的方法來試試，我和你的朋友都很希望你儘快渡過這個難關，我們會支持你的。」
- 3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



第二部份：預計後果方面的確定、支持及注入希望的表達

1. 「真的很高興，聽到你會嘗試從今天開始重新整理你的日常生活，包括作息、進食、梳洗、上學和溫習的安排，你亦準備請你的好朋友放學後陪你到圖書館溫習，好的計劃和決心就是成功的一半。雖然如此，我亦希望你心理準備，在處理危機的過程中可能仍會出現不穩定的情緒，仍有不少困難要克復，這都是正常和必經的過程，我和你的朋友都會在你身邊支持和提醒你的，努力吧！」
2. 「在往後的日子，特別是你的傷痛未能復完前，你可能間中仍會覺得很矛盾，憤恨、傷痛、接受、寬恕等複雜的情緒交替出現，不要覺得自己不妥或無用，只要情況比之前有改善，逐漸回復正常的生活，已是你努力的成果，傷痛是需要時間去治療的。」
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

第三部份：讚許、支持及注入希望的表達

4. 「很欣賞你在這樣困難的日子仍能如此堅強和理智，即使曾有放棄自己結束自己生命的念頭，你也能懸崖勒馬，可否講多一些，你當時如何幫助自己成功地從情緒極度困擾中清醒過來？」
5. 「我看得出其實你是一個很關心別人的人。你不想將你的困難告訴姐姐，是因為怕她會擔心你，她自己也要應付預科考試；你用刀側割手時，雖然自己好像覺得不痛，但想到姐姐和父母若知道會很擔心和難過時，你立即停止。這些都告訴我，你其實很關心人，在危急的關頭仍有理智的一面。日後，萬一突然有念頭想做傻事時，記緊如上次一樣，想想自己關心和愛惜你的人，提醒自己要理智一些處理問題，不要傷害自己和令家人傷心。我相信你可以做得到的。」
6. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



#### 附件四

##### 訂立目標及任務表：

需要 / 應變的選取	短期可行目標及任務的選取
( ) 正面積極思想的建立	目標： 任務：
( ) 情緒控制能力的提升	目標： 任務：
( ) 控制傷害自己的行為	目標： 任務：
( ) 控制傷害別人的行為	目標： 任務：
( ) 回復正常生活狀況	目標： 任務：
( ) 家人 / 朋友的幫助及支持	目標： 任務：
( ) 同學 / 朋友的幫助及支持	目標： 任務：
( ) 提供服務機構的協助	目標： 任務：
( ) 物質上的需要	目標： 任務：
( ) 其他	目標： 任務：

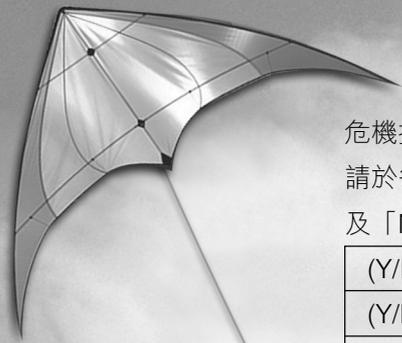
## 附件五

### 危機態度檢測表：

請以 1 至 3 表示同意的程度，「1」表示「幾同意」，「2」表示「同意」，「3」表示「十分同意」，「0」表示「不同意」，「?」表示「不知道、無意見」。

<input type="checkbox"/> 1. 當感到不開心時，將注意力轉向其他事情。
<input type="checkbox"/> 2. 當感到焦慮不安、思緒混亂時，自己很難幫到自己。
<input type="checkbox"/> 3. 自己幫不到自己時，應找好朋友幫忙。
<input type="checkbox"/> 4. 自己幫不到自己時，應找家人幫忙。
<input type="checkbox"/> 5. 自己幫不到自己時，應找信任的師長幫忙。
<input type="checkbox"/> 6. 有情緒困擾時，應找社工輔導。
<input type="checkbox"/> 7. 危機很多時是由自己所造成及延續的。
<input type="checkbox"/> 8. 要脫離危機，自己要付出努力。
<input type="checkbox"/> 9. 面對危機也不要放棄自己。
<input type="checkbox"/> 10. 很多時可從危機中有所學習。
備註：滿分為 30 分，分數越高，對危機的態度愈正面，10 分仍可接受，10 分以下則要留意如何改善個人對危機的態度。





危機抗逆力檢測：由Vulnerability to Crisis Quiz(Glenys, 1990, p.5)修訂而成  
請於每題圈出「Y」、「M」或「N」，「Y」表示「同意」，「M」表示「可能，不肯定」  
及「N」表示「不同意」

(Y/M/N) 1. 在學業或工作中的努力都是徒然的，因很多時其他人都可用手段取去你的成就。
(Y/M/N) 2. 當有突如其來的事情影響到我日常的生活，我都可安然接受。
(Y/M/N) 3. 當師長作了某些要求時，很多時我都要跟指示而行。
(Y/M/N) 4. 我發現以往自己遇過很多不幸的事情，都因自己的過錯而引起。
(Y/M/N) 5. 生命其實是一連串刺激的挑戰。
(Y/M/N) 6. 被人責罵時，我感到極度難過。
(Y/M/N) 7. 被人誤解時，如何解釋也沒用。
(Y/M/N) 8. 每個難題都有解決的機會。
(Y/M/N) 9. 很多時都會被自己信任的人欺騙。
(Y/M/N) 10. 遇到難題時不予理會，難題反而會自動消失。
(Y/M/N) 11. 人若能好好地作出計劃，遇到難題的機會亦會減少。
(Y/M/N) 12. 多聽取別人的經驗及意見，對自己有幫助。
(Y/M/N) 13. 別人多不會回報你對他/她的恩惠。
(Y/M/N) 14. 人若能盡力而為，很多期望都可達成。
(Y/M/N) 15. 在最困難的日子，你仍可有尊嚴地作選擇。
備註： (1) 計分： 2, 5, 8, 11, 12, 14, 15 題：Y=0, M=1 & N=2 1, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 13 題：Y=2, M=1 & N=0 (2) 分析： 15 分以上：危機抗逆力很弱 11-15 分：有時會被壓力、焦慮影響正常功能 5-10 分：很多時都能有效地處理危機 5 分以下：危機抗逆力很強

## 附件六

### 處理校園創傷 / 慘劇的危機介入手法

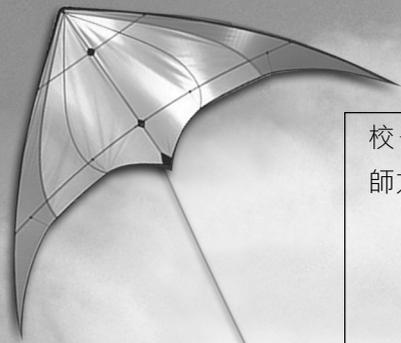
處理校園創傷 / 慘劇與一般個人層面的危機介入手法有所不同，個人層面的危機介入主要以個人為單位，校園創傷 / 慘劇的介入是以學校為主要單位的多層面介入模式。綜合外國處理校園創傷 / 慘劇的經驗，在校園內需即時設立危機應變隊作多層面的介入，而危機應變隊的組成，則可包括校長、教師、專業輔導人員、社區內可提供協助的社會服務機構代表及家長等。

危機應變隊隊內成員需分工兼顧以下幾方面的協調工作：

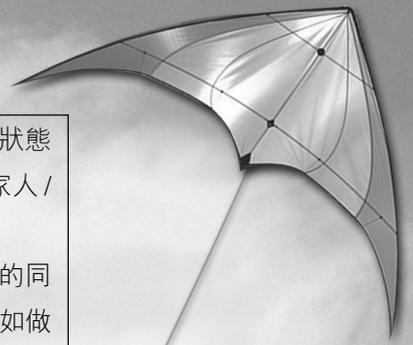
1. 將危機事件儘快告知各級老師，並商討如何將危機事件告知同學及家長。
2. 配合警方及消防署（若有需要的話）安排校內人士安全撤離。
3. 聯繫社會福利署及 / 或社區支援服務機構的臨牀心理學家及 / 或社會工作者商討輔導服務的優次、安排與及分工，建立社區支援服務查詢系統。
4. 回應傳媒的查詢及藉傳媒向同學及家長發佈最新消息，與輔導員、老師及家長一起預備簡單的新聞稿（若有需要的話）。
5. 建立放學後應變隊的緊急聯繫方法，以便有需要時使用。
6. 保持校內對危機事件的良好溝通，並將外來的電話及有關查詢作記錄。

處理校園創傷 / 慘劇危機介入需作多層面的介入，當中包括以下介入重點：

校長和老師方面	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 商討及計劃如何將危機事件告知同學、家長、社區人士、傳媒、社會大眾等。</li><li>2. 依據 / 參考校園危機回應計劃手冊（若有的話），撰寫備忘錄、家長信、講稿、講義、指引、通訊、新聞稿等，檢視所提供資訊的一致性，以便儘快在適切的情況下派發。</li><li>3. 準備接受有關部門如警方、執法人員、醫院、受害者家人的查詢。</li><li>4. 安排特發危機事件壓力處理研討 (critical incident stress debriefing) 助教職員減低壓力及增強其對同學提供支援的能力。</li><li>5. 設立簽到及離校紀錄系統，檢視同學、老師每天的出席率、回校及離校時間。</li><li>6. 認識 / 學習如何辨識同學的高危反應 (high risk reaction)，特別是受害人的親戚和好朋友、目睹慘劇者、精神病康復者、有自殺傾向 / 行為者、剛經歷生離死別者、多日缺席者、支援系統不足或薄弱者和處於惶恐者。</li></ol>
---------	--



<p>校長和老師方面</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. 安排定時教職員分享時段作情緒表達、分析事件對他們正面及負面的影響及在有需要時對過份投入事件的教職員作出特別的協助。</li> <li>8. 鼓勵教職員儘快回復校園各方面的正常運作，但容讓彈性處理同學及教師的需要及困擾。</li> <li>9. 多運用正面及灌注希望的確定言語 / 詞，共同建構重建校園計劃，分享對將來的看法、感受及期望。</li> <li>10. 籌辦受害者追思活動，讓同學、家長及教職員用各自的方式作追思，包括詩、詞、歌、照片、音樂、紀念物等。</li> <li>11. 制定較長期的跟進計劃回應師生及家長不斷衍生的需要，包括通訊的安排、延遲出現的壓力徵狀(symptoms of delayed stress)的處理、適切支援服務的轉介、週年紀念活動的籌備及跟進。</li> </ol>
<p>一般同學方面</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供機會讓同學與輔導人員接觸，以使其感到溫暖、被肯定及支持。</li> <li>2. 協助同學分辨與事件有關的事實及不符事實的傳聞，邀請同學表達及分享對事件的看法及感受，將恐懼、憤怒、失望及傷痛的感受正常化。</li> <li>3. 提供機會讓同學公開討論對創傷及死亡的感受及想法，分享過往親友或寵物離逝的經歷，評估他們的自我中心的程度、對創傷及死亡神奇的想法(magical thinking)、對自殺的潛在想法和計劃等，鼓勵同學寫一封辭別信給離逝者，亦可鼓勵鼓勵將一些他們曾與離逝者經歷的美好片段整理成紀念冊送給離逝者的家人。</li> <li>4. 讓同學明白他們是無須因慘劇而感自責，亦引導同學明白慘劇因意外、天災或犯案者不負責的行為而導致，鼓勵及肯定同學以健康及有建設性的方式處理傷痛。</li> <li>5. 鼓勵同學與家人、老師及朋友分享自己在慘劇中的經歷及 / 或感受，亦可試用寫作或其他藝術形式將記憶片段、感受等表達出來，與人分享。</li> <li>6. 邀請同學寫每日活動日記，將作息、獨處、玩遊戲機、上網、與友伴一起的時間等作紀錄，供家人及老師參考。</li> <li>7. 鼓勵同學若發現慘劇導致的困擾影響到學習時，需向師長及 / 或輔導員尋求協助。</li> <li>8. 運用慘劇徵狀評估清單作每週性評估，找出有延遲出現的壓力徵狀的同學作跟進或轉介。</li> </ol>
<p>家長方面</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 特別留意受害人的親戚和好朋友、目睹慘劇者、精神病康復者、有自殺傾向 / 行為者、剛經歷生離死別者、多日缺席者、支援系統不足或薄弱者和處於惶恐者，提供支持及求助資訊，有需要時作出特別的跟進和輔導。</li> <li>2. 協助有關同學找出身邊可作傾訴及提供支持和協助的人選，如師長、家人、教會牧師、輔導員等，鼓勵向人傾訴及尋求協助。</li> </ol>



家長方面	<ol style="list-style-type: none"><li>3. 邀請臨牀心理學家、精神科醫生及/或社工為他們作精神及情緒狀態方面的評估，辨識處於高危狀態的同學作即時的介入，並與其家人/重要他人保持緊密的接觸以支持同學渡過危機。</li><li>4. 辨識因事件引致傷痛而依靠酒精、毒品、藥物作情緒發洩/逃避的同學作出跟進及處理，鼓勵他們運用其他較健康的方式處理情緒，如做運動、冥想、聽音樂、與朋友分享、寫作等，有需要時轉介他們向提供濫用酒精、毒品、藥物的機構求助。</li><li>5. 辨識因事件而產生的報復或攻擊性行為的同學作出跟進及處理，鼓勵同學以建設性的方式將憤怒的情緒表達，如做運動、打壁球、打沙包等，若處於高危狀態，則需即時作出輔導、轉介或通知有關部門作出處理。</li></ol>
需要特別關顧的同學方面	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 安排黃昏/晚間家長聚會/小組，讓他們表達對慘劇的關注、擔心及其情緒反應，提醒家長需留意部份同學可能會出現極端及延遲出現的壓力反應 (acute and delayed stress reactions)，鼓勵家長多了解子女在慘劇發生後的日常生活狀況，對事物的想法及感受。</li><li>2. 鼓勵家長與教師建立較緊密的溝通，以便更能掌握同學在慘劇發生後不同階段的反應。</li><li>3. 在慘劇發生後約一個月，開始為家長提供有關極端及延遲出現的壓力反應的教育資訊，以便及早辨識可能出現極端及延遲出現壓力反應的同學進行跟進。</li></ol>