

校园危机——契机与转化*

Campus Crisis — Opportunity and Transformation

蔡苔芬**
(TSAI Tai Fen)

摘要

危机乃是产生危险与出现机会的一个中性的关键时刻。针对潜藏的危机做好事前预防、事中化解及事后善后的因应举措,则可未雨绸缪,防范危机事件的扩展;对于已经出现征兆的危机亦可有效控制及适时作危机处理,终至危机解决。一般人的固着观念停留在负面思考,对危机的认识与应对采消极的避之为恐不及态度,进而缺乏正确的认知与转化的能力,因此探究如何将校园危机转化为契机的课题已不容忽视。本文先从危机的定义与特性作厘清,进而以本土的校园危机为例,探讨管理团队的执掌与分工。在转化能力的养成部份则将着重在教师自身的修为,除了个人的成长与调适,进而发挥团队的助力,终极目标是在校园中启动最大的教育力量,强化校园内健康与安全的氛围。

关键词: 校园危机、危机管理、契机、转化

Abstract

Crisis is a critical moment that would induce danger and opportunity in the same time, as such crisis could be seen as a neutral state. Strategically preventing, intervening as well as dealing with the aftermath of the potential crisis is crucial for reducing the danger of the crisis. On the other hand, if the crisis do occurred, one should manage and control the crisis and implement the crisis intervention to resolve the crisis. In general, people (especially in education setting) held negative attitude towards crisis, some of them even go to the extend that trying to avoid it as soon as possible and as many as possible. Thus, they lost the opportunities to learn how to transform the crisis into opportunity. As such, it is important to address and to explore the issue of the transformation of campus crisis into opportunity. In this essay, I will first clarify the definition and characteristics of crisis, and then I will use some local crisis incidents as examples to demonstrate the management as well as the workloads of a school crisis team. After that, I will talk about how to increase or maximize the campus health and safety by helping the school crisis team members (e.g. teachers) to growth personally and adapt to such crisis situation (i.e. by transforming the danger to an opportunity). Once the members growth and learnt, they will enhance the ability of the crisis team.

Key Words: campus crisis, crisis management, opportunity, transformation

* 本文为“第四届马来西亚学校教师辅导研讨会”(2012年11月10日,吉隆坡)主题论文。

** 蔡苔芬博士 新纪元学院辅导与咨商心理学系主任。电邮地址: taifen.tsai@newera.edu.my

一、前言

马来西亚的地理环境有本身得天独厚之处，故免除了地震与台风等天灾的威胁；人文环境上因为枪支的管制，也就鲜有校园枪案等人祸的惶恐。然而校园事件依然层出不穷，短短三几个月的资料收集，就已罗列出诸多事件（附件一），可见多年长久以来的校园危机对身处其中的师生造成的困扰有多沉重。基于校园环境中存在了这些安全隐患和潜在的危机，因此，认真思考该如何将校园危机转化为契机，探究如何推动校园危机管理的正常运作，已是不容忽视且刻不容缓的课题。

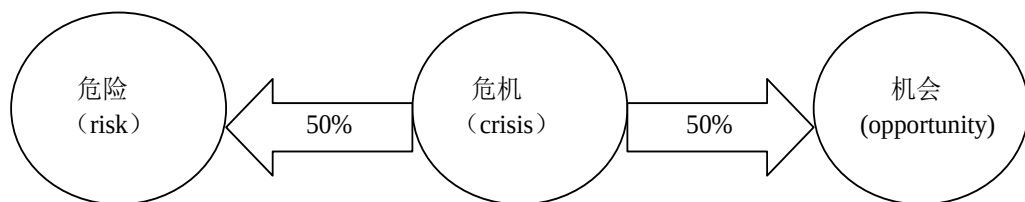
二、校园危机——定义与观念

（一）对危机的认识

1、危机的定义

- （1）危机乃是产生危险与出现机会之间的一个决定时刻（decisive moment）或关键时期（crucial time），两者发生的机率各占一半（Fink, 1986）。
- （2）危机一方面会造成个人或组织的危险状态，另一方面也带给个人与组织转化、成长或发展的机会（黄士嘉，2000）。

危机本身是中性的，危机就是危险中孕育着机遇，如水般可以载舟（出现机会），也可以覆舟（产生危险）。然而一般人的固着观念却停留在负面，每当危机出现时立即联想到阴暗后果，避之惟恐不及，进而造成无法有效处理而真正产生危险。由于这样的错误认知导致丧失了化危机为转机的机会，实在是有必要作出澄清而改变观念。



资料来源：陈启荣（2005）危机概念图

2、危机的特性（许龙君，2002）

- （1）威胁性：危机带来危险，不但影响个人或团体的正常运作，可能还会造成某种程度的伤害。
- （2）急迫性：危机来得突然，所以解除危机的期待也非常急迫，决策者的反应与决定也需迅速快捷，复原处理更是急迫需要。
- （3）不稳定性：造成危机的因素复杂，因此组织运作时人心慌乱、危机扩散后产生影响，使团体呈现非常不稳定的状态。
- （4）两极化：危机虽是不可能带来危险，但它其实是个警讯，或许也是个求助与求救的讯号，这粒“毒瘤”的凸显与被发现，其实恰是有待我们去切割、诊治或处理。

综合危机的定义与危机的特性，危机可以视为是问题出现前所带来的一些征兆，如果能妥善且有效地处理，这个组织将更健全，危机处理后的经验将更强化此组织的功能。

危机之所以可转化为机会，关键在于平日的安全防范措施。然而安全工作在平时显现不出具体的成效，很容易让一般人忽略，一旦发生危机之后，才来懊悔平日的疏失；因此必须要有危机意识，有了危机意识才会认真思考安全的重要性——学校的行政措施、教师的教育态度、学生的行为，有所疏失或偏差，都可能会造成令人遗憾的安全问题。唯有不断寻找安全的盲点，才会用心从事各项预防工作，才会努力充实危机处理知能。

（二）校园危机 VS 危机管理

校园危机是指突发于校园内外，可能造成学校全体或部分成员心理或生理伤害的紧急事件（谢谨如，2000）。

1、校园危机的形成因素

- （1）人的因素——私会党、歹徒、不理性的家长、讨债者（大耳窿/赌球卜基）
- （2）事的因素——处罚不当、处事不周
- （3）时的因素——上课前、课间休息、放学、学校假期
- （4）地的因素——校园死角、施工处、围栏旁、厕所
- （5）物的因素——老旧校园、陈旧设备（风扇、天花板、水槽）

从安全考量去探讨以上各因素，校园事件的发生绝非偶然，如能先作防范，事件造成危险的频率会降至最低。

2、危机管理的定义

陈启荣（2005）在其《校园危机管理机制之建构》的研究中，将校园危机管理定义为：针对潜藏在校园内外之威胁，于事前预防、事中化解以及事后善后所采取一连串的因应措施，并进行预测、规划、检讨、改善与调整，藉由长期规划、不断学习与回馈的动态历程，以达有效预防危机、处理危机以及消弭危机于无形。

危机管理的事前预防部分涵盖了危机意识、培养正确的危机观念与警觉意识：危机管理工作中，以提高学校成员危机意识的迫切度最高。重视预防工作，才可未雨绸缪，有效防范危机事件的发生；事中化解的动作即为危机控制与危机处理；事后善后则为危机解决。

危机管理的主要精神乃是指能迅速发现危机，遏止危机的发展，并能立即化解危机，让危机的走向从潜伏期转向解决期，使危机不至于过度爆发而造成难以弥补的损失或伤害。（Fink, 1986）

3、危机管理四阶段（耿申，2003）

（1）预防——预防是首要工作

危机管理绝不是从危机事件发生开始才介入的一种管理状态。突发事件及其他自然灾害大都具有“不可预测性”，因此要想把损害降到最低点，必须在事前做好充分的预

防。应急措施的制定与演练、管理工作的重心等，都是危机管理一开始必须做的工作，应放在此第一阶段。

预防的要点是设定职责、规范通报方式、对各种可能的危机状况设定应对措施，编成手册，而后再在日常教育活动中开展扎实的模拟演练。

校园内外可进行的预防措施例如：门禁；校园内课间巡逻；指导学生人手一哨；放学路队编组；校园周边巡逻；假期活动时，学生在，老师一定在；放学后检查教室；落实性教育等。

做好预防工作的关键是在危机事件发生前就逐步建立起危机应对网络，以便在危机事件发生时和发生后，能够调动、协调、整合社会力量进行及时、有效的危机处理。

- (2) 控制——不可将毫无准备、毫无头绪的人事物投入危险区，要控制危机不可让危机扩散。事件发生时首要工作是启动危机处理应变计划，一切工作服从于危机处理指挥中心。立即召开临时会议通知相关人员投入工作。“指挥官”或“总召集人”要冷静做好指导工作，尽速动员与联系校内外的专业力量，将所有有能力抢救灾害的人、事、地、物，凝结成有组织的救援力量，协助学校妥善而迅速地处理危机，防止危机的扩大与恶化。

- (3) 处理——搜集资料、安抚师生情绪、向上级相关单位呈报及指定发言人统一对外发言等，都是危机发生时依次进行的工作。

处理过程中，进行危机管理沟通（communication in crisis management）是重要部分，学校的教职员和学生必须被告知学校发生了什么事情和应该做些什么事情；学生家长、教职员的家庭成员也必须被告知危机情境，包括师生所处的情况；与警方和其他紧急事件服务部门保持及时联系也是对危机做出迅速反应的必须因素。危机管理小组的成员必须收集危机情境的相关信息，并尽快传送讯息给管理层（如董事会）和其他受影响的单位。另外，重要的一点是，学校必须让新闻媒体获得客观的、及时的信息。

- (4) 复原——后续的复原工作更是一项重要工作，让个体或团体恢复正常运作。

1. 向有关单位报告危机处理的经过和结果。
2. 对危机处理过程中付出努力的校内外机构和人士致谢。
3. 提出经验总结、建立档案、并做检讨与改进，即时进行纠正措施以免事件再次发生。
4. 持续检视危机发展情形。

所谓校园危机管理3P（Prevention/Procedure/Practice）：Prevention即为事前教育的部份；Procedure即为应变与应对（Crisis Management）的部份；Practice则为进一步善后与检讨（Follow/Evaluation），是不断学习与回馈的动态历程。

三、契机——应对态度与处置方法

（一）应对态度——教育与训练

基于对危机的中性认知，它可能是危险也可能是机会；在危机管理概念上，危机管理得宜的组织较少危机处理的机会。要有视危机为转机的开放态度：危机必然存在，遇危机事件时，积极主动面对。身处危机是一个转折点，处理得好，是一个教育成员继续成长与发展的机会，可以走向更好的未来。

心态固然可调整，而危机处理小组在危机发生时投入运作，最关键的仍是拥有解决问题的能力。对危机处理小组成员而言，最佳的训练时机是在危机尚未出现之前。所谓居安思危，平日就要举办讲座、课程及召开研讨会，让参与的成员吸收应对危机与救急的知识，并促进团队成员的沟通，以便在工作时刻有最好的默契。事先的预防训练使得工作人员对未来可能发生的情境先有心理准备，一旦危机出现，可将造成的伤害减到最低。

校方平日对于学生的教育与训练可通过课外活动，例如：征文、常识问答比赛、技能训练营等，普及救伤及防卫的基本知能，增强其对危机的认识。在正规课程内，则可纳入主题性课程学习，例如始业辅导中的“环境简介”——熟悉环境可减少学生在校园内受伤害的可能性，并增加有效的因应能力；“提升个人适应能力”——首要增强学生面对危机的抵抗力，重视心理素质的养成：遇事冷静、勇敢面对，包括自救互救等安全能力的培养。

预先作危机处理的教育训练是未雨绸缪，能促成危机事件的有效处理；而更有效的方法是建立校园内良好的师生关系，形成凝聚力强的危机预防网络，针对学生的偏差行为，预防措施是安排适宜的校园活动，提升学生对学校的归属感，鼓励参与社团，透过才艺的切磋，互相尊重，改善校园气氛，可大幅度的减少校园内的暴力行为。

（二）处置方法——危机处理

1、危机处理原则

- （1）保持冷静，尽量减少因混乱的场面而引起情绪的紧张或激动。
- （2）把握时效，使损失及伤害降至最低。
- （3）救人第一、安全为先。
- （4）通盘思考，掌握事件发展全貌，判断其中轻重缓急及处理措施。
- （5）不逃避责任、沟通说明态度诚恳，相互提供资源与支援，共同处理危机。
- （6）掌握各方面正确讯息，简要深入了解案情。
- （7）通知受害人之家属及有关人员协助处理。
- （8）建立初步书面数据。
- （9）统一对外发言人。必要时可定时对外发布新闻，避免错误报导增加善后工作的困扰。
- （10）安定教职员与学生情绪，明白告知师生应变措施，取得师生信赖。
- （11）呈报校园事件通报表。

2、及时掌握事件全貌

校园危机事件可归类为校园暴力（霸凌、威胁、殴斗、绑架等）、意外（火灾、坠

楼)、自杀(防治之危机介入与身亡之哀伤辅导)、校园安全警戒及防护措施、校外周边环境等。事件发生后的关注点与应对措施,必须即时掌握。(详见附件二)

3、启动危机处理小组:总干事(总指挥/总召集人)立即就位

- (1) 启动应变措施——通报上司、家长、联络相关单位。
- (2) 调配紧急救护——联络救护车、护送入院、保持状况之联系。
- (3) 现场管理——驱散人潮、照护受波及者、维持秩序。
- (4) 接触媒体——选定对外发言人对媒体作正式回应、慎选接待媒体地点以免不宜宣露的资料外流。
- (5) 后续辅导——落实“哀伤辅导”的原则
 - 使失落真实化(可从谈细节开始,让哀伤者渐次接受已发生的事实.....);探究死亡事件(问题可涉及最后分手、如何知道恶讯、最初几小时/最近几天发生的事等.....);也可谈哀伤者与死者关系、事件发生后感觉失去了什么.....)
 - 东方人习惯将负面情绪当成烈火,情绪出现时我们急着灭火;其实情绪像水,要让它自然排水,流过就好。因此,伤痛事件(自杀身亡)过后,生者必须走入悲伤,体验悲伤,才能走出悲伤;只有透过经验重演,才能经历经验重整(reprocessing)(黄龙杰,2012)
 - 帮助认同表达情绪(生气、罪恶、焦虑.....),他人的聆听,能达到疗愈的效果。
 - 提供安全所在:建立包容关系,给时间自然终止强烈情绪(表达情绪虽很痛苦,但不会被淹没)。
 - 使行为正常化(说明别人也会如此)。通过正常化(normalize),让当事人不觉得自己的悲伤或任何情绪是异常的,而是人之常情。
 - 鼓励放开死者:面对悲剧,以“升华”的方式,化悲愤为力量。
 - 检出病态并转介。哀伤辅导主要目的是减缓PTSD(Post-Traumatic Stress Disorder 创伤后压力疾患)的发生,同时也在进行过程中,筛选出需要更多、更密集心理支持的伙伴,以便可以做进一步的咨商或协助。

4、恢复校园秩序

危机处理的最终目的,在于纾解危机带来的情绪与压力,要沟通良好、充分了解、化解疑虑、澄清谣言、使校园趋于平静、教师专心教学、学生安心上课、维持学校正常运作。

经历过危机事件后,是自我反省的最佳时机;见识到了压力,也看到了各人的处事态度,有者坚强,有者脆弱。当你再次投入正常作息时,可以让自己思考一些问题(透过这次事件有否学到可以让自己成长的东西?经验中什么部分是让自己获益良多的?得到了什么能力?有了这样的历练未来会做些什么不一样的事情?),透过改变使自己具备更强的应变能力。

校园危机事件是进行学校心理健康和生活教育的契机,如果学校能够把为纾解危机而付出努力的过程转化为具体的心理健康和生活教育题材,类似危机的发生就会大大减少。

校园危机事件处理的最佳结果是使每一个经历危机的人都获得了成长，不是变得更无力，而是变得更好。对学生而言，创伤事件也可以是生命教育的珍贵教材。受了惊吓的孩子可以从一场亲身经验的悲剧里，透过师长的鼓励和同侪的支持，学会宣泄情绪与升华压力，扩大人生的阅历（黄龙杰，2011）。

四、转化——提升能力与善用支援

（一）从危机到契机的条件

危机是一段不稳定的情境，带来灾害，若能在最快时间内处理得宜，危机化解后就是转机，转机是寻找转危险为机会的关键点。

1、教师准备——教师的自我成长，包括心态、姿态、知识与讯息

(1) 教师要成为有转化能力的专业实践者，要提升自身的辅导与管教能力，透过专业求知、笃实力行于教学工作中。对于E世代青少年的心理、其行为目的、其次文化等要有一些认识。长久以来，严苛的校规与管束未能消弭校园中学生的偏差行为，教师是时候该迎上民主开放的教育潮流，从同理、包容、鼓励等正向思考的角度去看待学生的问题，冀望能从师生关系的融洽与学习氛围的改善来化解校园危机。

(2) 校园危机中，优良教师很少成为被攻击目标，校园中师生冲突事件通常由某一方面（师 / 生）缺失或疏忽造成，危机事件偶尔有因教师缺乏社会技能与教学技能所致，教师应在自身的重点疏失中做一审思：

- 缺乏社会技能的教师——常用讽刺；对学生的特殊状况缺乏察觉；说词前后矛盾；私下批评学生；不顾及别人/处事不公平；以轻蔑的态度批评社区团体；公开场合评论学生；与少数学生过度亲近。
- 缺乏教学技能的教师——教学过程无聊与单调；声音刺耳；只注意班上少部分同学；指定的作业模糊不清；作业难度过高；教室内外声音嘈杂仍然讲课；无法回答学生合理的发问。

教育工作本身就是一种生命能量的充实与释出，要释出得多，就必须充实更多；以学生立场来看，其本身也是一个生命主体，学生内在生命力，仍需要教师的燃烧照亮。“要教育别人，先教育自己。”教育前辈刘真教授所言不虚。

- 老师的自我调适——压力基本上可定义成当外在的要求耗损个人力量可以负荷的程度，耗损量愈大，压力就愈大。如何调节个人的力量，就是压力调适。个人的力量包括了心力、体力、脑力，需节省这三种力量，一旦不浪费这三种力量，就可将心力、体力、脑力投注在个人需作的事情上。

老师们该如何调适自己，让自己的情绪平稳下来呢？（许文耀，1999）

i. 体力调节

尽可能松弛自身的生理紧张度，以及维持良好的生活作息。在做法上，可以花点时间作几个深深的呼吸，伸展自己的肌肉，打个盹，沉思或做一些收缩放松的练习。在生活上，做些让自己愉悦的事情，或去创造、发现愉快的活动方式。有情绪时，不要做出重大的改变或决定。妥善地分配时间，将事情的轻重缓急定出来，允许自己暂时跳过额外的事务。

ii. 脑力调节

脑力的调节首重适当的态度。面对大的压力事件，重点不在于如何表达自己的感受，而是用何种观点来处理此事件。想法能帮助自己规划出行动计划以面对压力。在危险意外压力管理CISM（Critical Incident Stress Management）的模式中建议：当你回想压力情境时，你只可以有三个结论中的其中一个。结论 1：你做对了事情（那是好的）；结论 2：你做错了事情（从这件事情中学习）；结论 3：你已尽力了（谁能对你有更多的要求呢？）这样的思考模式是让你不会为了超出你能控制的事而责备自己。请理解：你是无法完全控制发生在你身边的所有事情，但你能控制你对这些情境的反应。

iii. 心力调节

在心力的调节上，允许自己感觉很糟糕、很差，并且与别人分享这些感觉。当个人愈觉得压力很大时，愈会倾向感受到脆弱/无助与失去控制，因此会产生惧怕。压力调适的重点是不要停留在这种感受里，而是借着觉知这种感受而后加以反应。害怕的心情不是将你推向“为什么是我？”“我做了什么事而有此下场？”；害怕是可以用来提醒自己的行动更加小心，可以用来反问自己“它是如何发生在我身上的？”。体认到压力的真实性，且将焦点由怨怼自己的弱点转向思考如何做出反应以去除危险。请不要害怕寻求帮助，你可以和你信任得过的家人、同事、朋友多说话，他们通常会提供支持的。当你自己难以应付时，任何来源的协助都是有效的。

2、团队精神——群策群力，共同承担

要有效处理学校的重大危机，绝非校长或几位校方高层的职责，而是要全体教职员共同面对与承担，需要尊重配合指挥系统，发挥分工功能，每一任务妥善安排。透过状况推演、实况演练，并邀请专家学者指导，使达迅速、正确、有效的处理原则。

- （1）安全：所有工作人员在进行任务期间应以保障自身安全为至高原则（救灾人员皆投保意外险）；随时更新校园内师生联络网资料，有效掌握师生安全状况。
- （2）合作：不单独行事，凡事随时让组长或队友知道，以便掌握行踪。
- （3）镇定：发生紧急状况，应先保持镇定，评估现况，谋求对策。
- （4）超出能力范围：尽速通知，静待救援。

3、知能与历练

- （1）急救念头要有，但只处理我们懂得的，棘手的部份尽快交给医生或专业人员处理。
- （2）未明伤患情况时，尽量减少搬动。
- （3）必须移动时（需脱离危险区域），松开伤患身上紧束之衣物。
- （4）适时以语言增进伤者的信心。
- （5）急救常识——止血、骨折、中暑、休克、灼伤、蛇咬、蜂蜇、溺水、心肺复苏术等。
- （6）校园危机防治检核——认真检核事前预防、事中化解以及事后善后所需采取的因应措施。

1. 预防处置阶段 ☐ 成立“校园危机事件处理小组” ☐ 平时进行危机处置之演练 ☐ 办理“校园危机防治”知能研习 ☐ 于日常生活中筛选或识危机学生 ☐ 社区资源网络之建立与联结 ☐ 加强全校师生之生教育	2. 危机处置阶段 ☐ 事件发现人即刻通报总干事 ☐ 总干事依事件类型大小，决定启动相关人员进行紧急处理 ☐ 召开危机小组会议 ☐ 启动24小时通报系统	3. 事后处置阶段 ☐ 若个案死亡，协助处理后事（殡葬事宜，告别式等） ☐ 若个案生还，持续追踪其身心状况，高危险群师生的安置与辅导 ☐ 实施安心服务（班级辅导） ☐ 危机工作人员的安心服务 ☐ 召开工作检讨会，进行事件处理之检讨，呈报整体事件处理报告 ☐ 资料存档备查
---	---	--

（资料来源：台湾教育部校园自我伤害防治手册，赖念华主编）

（二）运用社会资源

所谓社会资源，指的是社会中有助于校务推展的人力、技术、财力、组织等资源的总称。唤起社区民众关心学校、支持学校、协助学校的发展，就是善用社区资源。

- 1、人力支援——各教育训练单位、义工、文教团体等，都有学校可寻求的人力支援。尤应建立学校与家的关系，掌握学生家长中的专业人士，善用家长资源，平日就安排专业知能讲座，以提高师生们的危机处理能力。
- 2、财力资源——家长会、校友会、工商团体等。社区团体输财、输力给学校，学校也要主动提供学校的硬体设备、人力给相关团体使用，双向交流，互惠互利。
- 3、组织支援——政府单位、警消单位、政党社团等。平日就建立学校与机构的情谊，与警方时作沟通，要求学校的领养警官常到校园巡视，以防不法份子渗入校园。当紧急事件发生时，记得拨通有关单位的正确号码。

五、结语

一般老师多半是校内的科任、班主任或辅导老师，而非学校行政层，未能跻身于校内管理的决策团队，因此谈及危机管理的策划与运作，会有使不上力的无奈；然而每名良师对学生的引导与影响力是有目共睹的，由下而上的草根力量是不可小觑的。如果能从自己接触的班级做起，扩散积极与正面的思考模式，带动全校的共识，健康与安全的校园氛围一样可以达致。只要是该做的事，可以从本身能力可及之处出发。教育的力量，从性恶的角度切入是要匡正向善；从性善的角度切入则是启发潜能，教师的工作就是在贯彻这伟大的宗旨。把好学生教好是负责，把偏差行为的学生也导向正途才是贡献。我们不敢奢望校园能够永保平静，但却可从每一次的危机经历中，来更强化校园的安全预防工作。

参考文献

Allan L.Beane著、林凯华译，2008，《无暴力校园—教师工作手册》，台北：稻田出版。

陈芳雄，1997，《校园危机处理》，台北：幼狮。

陈启荣，2005，〈校园危机管理机制之建构〉，《教育研究与发展期刊》第1卷第2期，页117-133。

耿申，2003，〈学校危机管理：灾难中生长的智慧〉，《教育科学研究》第11期，页5-8。

黄龙杰，2010，《灾难后安心服务》，台北：张老师文化。

黄龙杰，2011，危机处理及精神健康系列工作坊讲义，加影：新纪元学院辅导中心。

金树人、吴英璋、廖凤池、郭丽安、萧文、许文耀等，1999，《灾后学校心理教育与辅导手册》，台北：教育部编印。

许龙君，2002，《校园安全与危机处理》，台北：五南。

附件一

时间/地点	事件	处理	现象	分类
2012年5月 / 中马吉隆坡	短短11天，隆市3个地区相继发生5宗上下学孩童险遭人虏走事件，敲响学校安全警钟！5宗虏童案都是在学校门外发生。警方接获相关案件投報，加强人手到校园门外把关巡逻，加强保安措施。	虏童党在校园门口向独行富家子弟下手，再向家长索赎金。国际学校12岁荷兰籍混血男童遭人虏绑，囚禁6天后，家人缴付40万令吉赎金后安全获释。最新一宗案件发生在蕉赖一间学校前，一名12岁独行男童步行到学校途中，被2名神秘男子当街追逐虏人，幸男童机警逃脱。	校方严正看待此事，提醒保安员要多加关注校园四周情况，尤其上学及放学时段。校方也在主要出入口安装闭路电视。警方与相关学校代表会面，以商讨防范工作及如何加强保安系统，确保学校孩童的安全。	学生意外事件（绑架）
2012年6月 / 南马新山	学生交上未完成的作业而被班主任鞭打至身上多处留下鞭痕。	家长向政党服务及投诉局投诉，由后者陪同召开新闻发布会。要求调走该名老师或让孩子转班。	教师施罚不当。（应减少体罚，以防学生以为暴力是正确的处理方式）	管教冲突事件（不当体罚）
2012年6月 / 南马新山	学生上课喧哗，老师出言警告学生，学生当下回嘴，教师以手掌猛拍学生后背留下红印。	学生家长因此投诉。家长与学校会面，希望校方给合理交代。	教师出言不逊（“再吵，打到你们进医院！”），学生回嘴（“医院是什么！”），引发师生冲突。	管教冲突事件（师生冲突）

2012年6月 /北马北海	私会党逼男生吸毒与刺青（骷髅头）	家长担心孩子被胁迫，带孩子去修饰刺青（改为彩鲤图），但学生还是被校方退学。家长只好安排孩子转学到他州，但是担心会因纹身而被拒入学。	私会党势力入侵校园。如何保护学生及帮助受害学生？	校园安全维护事件（外力入侵）
2012年6月 /中马吉隆坡	女生拒借同班男生胶擦，遭男生用铅笔刺伤大腿。女生家长向校方反映，男生因此受罚，导致男生母亲不悦，在校门口推该名女生，成为家长互殴的导火线。	家长互殴，双方皆蒙受损伤，已向警方报案。校方和董事部表明此事为家长之间的纷争，学校不插手干预。	起因事件发生在校内，过程前段也由学校处理，事后情况愈演愈烈，校方对发生在学校范围内涉及伤人事件应该采取积极的行动。	学生暴力与偏差行为事件（家长冲突）
2012年6月 /北马大山脚	七名中二学生声称在上课时无故被纪律老师鞭打（藤鞭直径比两公分粗一点）。其中二人报警。	家长向当地国会选区协调员投诉，后者安排新闻发布会。国会协调员认为鞭打学生的教育方式是行不通的，声称将致函向教育局投诉这起事件。	在没有说明学生犯什么条规的情况下处罚学生，是学校训导机制需探讨之处（严格校规需健全执行）。	管教冲突事件（不当体罚）

2012年6月 /中马雪兰莪	数名在籍华裔中学生联合一群外人以木条、头盔、棍棒、铁枝攻击一群巫裔学生。校方录下事发过程交警方，协助警方查案。	事发时，学生马上通报校方，一名老师前来阻止，却遭到滋事者攻击而头部重伤。警方介入调查，逮捕其中20名滋事者。家长呼吁校方关注学生的安全，也应要求警方增加监视行动避免事件重演。	该校不时发生学生打架事件，家长担忧孩子的安全，打算替孩子转学。	学生暴力与偏差行为事件（殴斗）
2012年6月 /北马霹州安顺	私立寄宿宗教学校的中二学生，被一群同龄的校霸用脚踹伤身体，导致脾脏严重受损且内出血，必须切除脾脏保命，身体的免疫系统严重受损。	受害学生事后向舍监申诉腹部疼痛无比。父亲带儿就医方才追问出受伤的因由，因此针对此事报警，并致电校方展开调查，要求对闹事的学生采取纪律行动，无奈警方和校方均未有实际进展，闹事的学生仍旧到学校上课。	受害者不敢向舍监坦言被欺凌的经过（建立学生申诉管道）	学生暴力与偏差行为事件（霸凌）
2012年7月 /南马居銮	欧洲杯期间，学生唆使学生向卜基下注赌球，输了马币一万多元。	学生家长报警。4名涉及唆使的同学被校方劝导转校，改变环境，脱离非法集团。	赌博集团在校内利用高年级学生当卜基，诱惑低年级学生下注。	学生偏差行为（赌博）
2012年7月 /中马雪兰莪	已被开除的中三学生勾结校外少年恶霸（超过50人，有校内学生、校外辍学少年）在校内外连续一周霸凌中二学生，导致学生逃学“避难”	遭殃学生即使已报警，校方及警方并没有针对此事采取任何行动，导致学生人心惶惶，不敢上学。家长投诉，召开记者会讲述事发经过。妇女组政府监督局主任致函州教育局，要求教育部介入调查。	面对孩子被打，校方及警方却没有采取适当防范行动，受害者家长大力抨击，并促两方马上采取应对措施，避免助长流氓风气入侵校园的歪风。	学生暴力事件与偏差行为（霸凌）

2012年7月 /瓜拉登加楼	16岁女生诞下女婴，将夭折婴儿装进书包，交由室友代为保管，本身则因腹痛就医，经医生检查发现她甫生产，进而揭发案件。	警方展开调查，寻找婴儿的经手人，将控告他与未成年少女发生性行为。	教育部非常重视这起案件，要求相关单位尽快呈上报告。校方需负起责任，在更早的时段，就应留意学生有否怀孕的先兆，而即时采取行动。	学生意外事件 (性教育课题)
2011年6月 /中马加影	华裔中六男学生，因被指骚扰女同学，受召接受辅导，走出辅导室后，跳楼身亡。事后该校展开预防措施，将辅导室搬到董事部会议厅，并对目睹事件的学生进行辅导。	校方提呈给县教育局的报告显示，该名男生性格内向，当其承认碰撞女学生后，就一直哭泣。虽然死者承认犯错，但校方并没有对他采取纪律行动，同学们疑他是不堪被误会而做出傻事。	青少年被网络世界包围，缺乏人文教育，无法正确掌控情绪，往往出现冲动行为。一旦承受不住压力，就做出傻事。对于校园内高危险群的学生，必须给予正面关怀，通过了解生命的意义方不致轻易有放弃生命的念头。	学生意外事件 (自杀)
2012年9月 /南马马六甲	华裔女大学生在校园厕所内遭外来者企图性侵，幸女生机警诈晕，再趁施暴者松懈时尖叫挣扎，色狼担心东窗事发仓惶逃走，女生得以保住清白。	事发后女生向警方报案，并召开记者会讲述受害经过。甲州性侵犯、家庭暴力及虐待儿童特别调查组主任表示警方已援引刑事法典对此案展开调查。警方也到校园展开调查，校方全力配合。	外人轻易进入校园，保安措施有待加强；校园死角亟需关注。严密的门禁管制、校园巡逻是杜绝校园暴力或伤害事件有效的处理方法。	校园安全维护事件 (校园性侵害)

2012年9月 /中马八打灵	数名初一男生在课室玩乐玩出禍，其中一名同学遭同学飞腿踢爆辜丸。涉及打架学生的家长已和校长开会。	事情发生在换节的时候，老师未进课室前，学生先是玩闹而后变成动粗，其中两名同学攻击一名学生，后者被踢中辜丸。受伤的同学过后被紧急送院立刻施手术。	课间的教室秩序有待关注。同学们的嬉闹尺度也应进行机会教育，太逾越的玩闹必须禁止与申诫（例如“开苞”）。	学生暴力事件与偏差行为（霸凌）
2012年9月 /中马蕉赖	中学生举办烧烤会，男教师使用天那水生火，导致烤架发生爆炸，烧伤5名学生，其中两名伤势严重。	20名中四中五学生围在烤架旁生火准备烧烤。起初用普通工具来生火，然后一名男教师表示有更快的方法，然后便用天那水往火中浇了两次，结果烤架爆炸，瞬间火舌扑向学生。学生身体25-45%烧伤。	天那水生火酿祸，是常识问题。类此事件也可引为实验室中实验过程使用化学药品等的借鉴。	学生意外事件（不当使用液体导致爆炸）

附件二

类别	关注点	方法
校园暴力（霸凌、威胁、殴打、绑架等）	许多霸凌行为发生在大人看不见及无法介入的地方，因为施暴者不会希望有大人当他们的观众。	师长需要靠学生报告你无法看到的霸凌行为。要鼓励学生提供讯息： 1. 面对面告诉你。 2. 私下找你谈。 3. 在日志上写出，或通过便条。（学生肯通报是不容易的，老师定要有动作，你的反应会影响以后同学们会否再向你通报） 当你在你的教室里目睹霸凌时，你有责任马上介入调停。你的有效调停，达成四个重要标：（林凯华，2008） 1. 你阻止了这次霸凌。 2. 你清楚表明你不容许你的班上有霸凌行为。 3. 你表现出你是会对霸凌行为做出行动的人，不会视而不见。 4. 你的行为会鼓励其他受害者及目击者向你通报你不知道的霸凌行为。

意外（火灾、坠楼）	火灾发生时，要能有效掌握自救与逃生的方法。教育群众安全逃生的知识是非常重要的。	1.当身上着火时必须懂得Stop停下-Drop躺下-Roll滚动（步骤1停下脚步不要跑；步骤2躺在地上，用双手遮住脸，双脚交叉；步骤3滚动）；躺下时要用手捂住脸保护脸部，滚动时不会撞到硬物，脚则垂直交叉，滚动起来较容易。当衣服着火时，伸直的手臂会使火往上且加速燃烧。此时将手臂打横，就会看到火开始缓慢其燃烧速度，再左右转动手臂，火就灭了。 2.当屋内浓烟弥漫时，要懂得低下身体沿着墙爬行找出口（Stay Down Low），把身体伏低以避免吸入烟雾或泄漏的煤气，沿着墙壁在地上爬行就可以找到门口或窗户逃出去（步骤1立即低下身子以避免烟雾保持镇定；步骤2一手握拳贴地，竖起拇指碰鼻，让头部和地面保持这样的距离；步骤3沿着墙爬行就可找到门口逃生）。一面爬行一面用剩下的那只手背测量墙壁的温度，若测到温度越来越高，代表接近起火点，应该反方向而走。 3.当在人群混乱的场面中跌倒时，要曲身似虾弓型（Crowd Ball，在地上侧着身体，然后将身体缩成球状）。因为人的侧身较为硬朗，即使被人踩到也不容易受伤或痛。 4.开锁（Open Pad Lock） 5.当火灾发生时，懂得拨通消防局电话994/999（资料来源：马来西亚志愿消防与拯救协会）
自杀防治（危机介入）	1.主动关怀与积极倾听（Ask） 2.适当回应与支持陪伴（Respond） 3.资源转介与持续关怀（Refer）	• 心理急救术的三目标（Karl.A.Slaikue,1990）： 1.提供支持：表现温暖与关心，让当事人和我们讲话（讨论意念、行动及其他选择性与活下去的理由），营造气氛让当事人的害怕和气愤得以发纾。并强调当事人的优点。 2.降低致命性：挪走危险物品，安排好友陪伴（积极与家庭合作），需要时紧急送院（做精神评估是否应住院治疗或考虑药物治疗）。 3.联结资源：危机解除后，安排短期咨询治疗，法律协助，转介社会服务机构。

		• 美国自杀防治协会表示，有自杀风险的人可能有的感觉： 不能停止痛苦 / 不能清晰思考 / 不能做决定 / 看不到出路 / 不能睡、不能吃、不能工作 / 不能甩掉忧郁 / 不能淡忘悲伤 / 不能看到改变的可能 / 不能感到自己的价值 / 不能得到别人的注意 / 不能掌控情势
自杀身亡	1.有效的处理模式 2.持续追踪与辅导少数高危险群学生 3.指定媒体发言人，统一对外发言的内容 4.对全校师生进行公开说明与心理卫生教育	1.校园危机小组迅速介入，按照专业编制与运作来行事。 2.高危险群学生：本身曾面对死亡事件尚未走出阴霾者；本身有忧郁特质者；与亡者关系较亲密者；这些同学都可能无法在事件发生后一周内进入自我复原的历程，因此师长与同学必须进一步观察追踪，必要时提供进一步的专业心理治疗。 3.媒体的大肆报导会让校方有戒心而采取“不予置评”的回应，这是不合适的应对方式。应主动统一发言单位与发言人，发布新闻稿，公开说明事实与处理经过。危机管理与形象管理相辅相成，化危机为转机。 4.为免让事件本身蒙上更多的阴影，危机处理小组要主动对全校师生公开事件的客观事实与学校处理经过（例如“给全校师生的一封信”），并说明哪些单位可提供进一步咨询，借此机会进行“心理辅导”与“生命教育”。 5.安心团体/座谈(debriefing) 此座谈的对象为一次性解决的同质性团体（例如与出事者较为熟悉的人），在事件发生后几天/一周内进行，成员间（不超过10人）表达并分担感受，藉以了解彼此对创伤经验的共同反应，搜集疗育性的资料（对于较具冲突性的话题要即时灭火），进而讨论有利于适应的应对办法。 Debriefing语言模式： • 开宗明义——介绍团体宗旨和进行流程； • 还原现场——轮流叙说意外事件始末； • 压力反应——回溯身心所受的冲击和症状； • 机会教育——归纳成员的身心行为反应； • 行动计划——分享因应压力的方法；

		•重新出发——回顾危机处理中的成长； •筛选转介——邀请需要者参加后续药物或心理治疗，转介至心理卫生中心或医疗机构。 （资料来源：黄龙杰心理师（2011）。安心座谈团体指导语。自杀/危机防治训练工作坊讲义，页22。）
校园安全警戒及防护措施	校舍/防火设备/水电/教学设备/校外教学安全考量/运动管理/食堂卫生	1.定期检查、维修、保养各项器材及设备。 2.设置安全设施如灭火器、安全网、高楼绳索缓降机。 3.整修老旧校舍。 4.在人多集会或大型活动时要预先提醒安全逃生的门径及清晰标志出口路向。
校外周边环境	校园附近网咖、桌球中心等场所，经营者提供各种方便，学生流连忘返荒废学业，甚至涉及债务问题。	学校、家庭与社会三方面联合。学校方面，提供丰富的联课活动，抢回学生的休闲时间；家长方面关注学生的课余生活，准时于上下学接送，减少其课后游荡的机会；社会方面请警方关注，取缔校园附近不良场所的非法活动，利用警力，可以削减外在恶势力。