

桃園市桃園區同安國民小學校園緊急事件危機處理要點

一、依據：本校年度校務發展計畫辦理。

二、目標：1、協助兒童認識環境、瞭解危機前因，並透過教學情境與機會，以達到預防重於治療之效果。

2、危機發生時，能依危機處理程序處理，讓傷害減到最低。

3、危機發生後，能掌握時效，即時對全校師生做適切的宣導與個別或團體輔導。

4、結合社區家長、醫療、警政單位及輔導諮詢機構，做緊急協助與支援。

三、成立「危機處理小組」組織任務表

1. 組織：由校長暨各處室主任、行政夥伴共同組成，並聘請家長會代表擔任顧問。

2. 校園緊急事件危機處理小組編組名冊：

組別	負責人	協 辦	職 掌
召集人	校長	總幹事	綜理緊急事件處理指揮調度，召開會議及指定人員發言。
總幹事	訓導主任	教務主任	處理一切小組事務。
資料組	教務主任	教學組長	負責事件資料之調查、蒐集、研擬與彙整。
聯絡組	總務主任	文書組長	負責校內外之聯絡及對上級機關之通報。(三十分鐘內)
醫務組	校護	班級導師	負責緊急醫務專業之處理。
法律組	人事主任	會計主任	提供相關法律諮詢。
協調組	輔導主任	家長會長	負責校內外有關事務之申訴、仲裁、救助、賠償等協調工作。
安全組	生教組長	事務組長	負責偶發事件現場及善後各項安全工作維護。
輔導組	輔導老師	班級導師	負責協調有關資源及提供相關人員身心之輔導。
巡邏組	警衛	總務處職工	校區四周環境各項安全巡檢。

3. 任務：

A 結合專家學者、家長會代表及社區或社會熱心人士成立支援系統。

B 處理學生傷害、綁架、勒索、搶劫、竊盜、群毆、性犯罪等重大事件。

C 處理學生食物中毒、爆裂物傷害、溺水、燒燙傷、交通事故、天然災害等重大意外或事故。

D 處理師生校內外之各種抗爭活動。

E 處理校內外各種陳情、申訴、衝突、記者會、訴訟等事項。

F 其他嚴重影響校園安寧，師生權益暨榮譽事項。

4. 緊急事件的類別及反應處理程序：

類 別	反 應 處 理 程 序
發生傷害、綁架、搶劫、勒索、強暴等犯罪事件	1. 聯繫警察機關處理 2. 通報教育局業務科、督學室、政風室 3. 急救、送醫、聯繫家屬及相關人員。
發生爆炸、食物中毒、溺水、天災、交通事故等重大傷亡	1. 聯繫警察機關處理 2. 通報教育局業務科、督學室、政風室 3. 急救、送醫、聯繫家屬及相關人員。
火警	1. 通知消防警察機關 2. 封鎖現場禁止民眾進入 3. 遷移重要文件、物品 4. 通報教育局業務科、督學室、政風室
竊盜	1. 聯繫警察機關處理 2. 封鎖現場禁止民眾進入 3. 通報教育局業務科、督學室、政風室。
發現槍彈刀械危險物品	1. 封鎖現場，派人守候 2. 聯繫警察機關處理 3. 通報教育局業務科、督學室、政風室 4. 檢查他處。
發現可疑信件、包裹，各種異常狀況可疑爆炸物	1. 不碰觸、不移動、不宣揚 2. 聯繫警察機關處理 3. 撤離現場人員 4. 搬開易燃物，關閉電源 5. 通報教育局業務科、督學室、政風室
群眾陳情，請願事件	1. 瞭解陳情請願事由、目的、問題癥結、人數、為首身分等 2. 通報教育局業務科、督學室、政風室 3. 請單位主管說明疏導，必要時電請警察機關支援。
罷課抗爭事件，師生抗爭活動	1. 通報教育局業務科、督學室、政風室 2. 瞭解事由、問題癥結、抗爭訴求 3. 請單位主管說明疏導。
發現公務機密洩漏或遭竊	1. 通報教育局業務科、督學室、政風室 2. 採取補救措施。

5. 聯絡電話：請參照本校「防災校園建置計畫」。

四、處理步驟：

1. 校園事件（甲級、乙級、丙級）發生時，應依『校園事件通報管理系統』在 30 分鐘內先向督學室電話報告，並再十二小時內填報『校園事件即時通報表』，以最速件方式呈報教育局。
2. 召集人應視事件需要立即召開會議，並邀集相關人員迅速會商共謀善後處理辦法，會後各組應即分別進行處理，不得延誤，以爭取注意現場的時間性、合法性、合理性，以使學校及師生之傷害減至最低。
3. 校園事件發生時，如有必要，得尋求教育局『校園事件諮詢小組』的協助處理。
4. 事件處理後，應將全案加以彙整、分析、存檔備查，並做工作檢討，以加強預防工作，減少類似事件之發生。

五、經費：由學校相關經費開支或請求家長會支援。

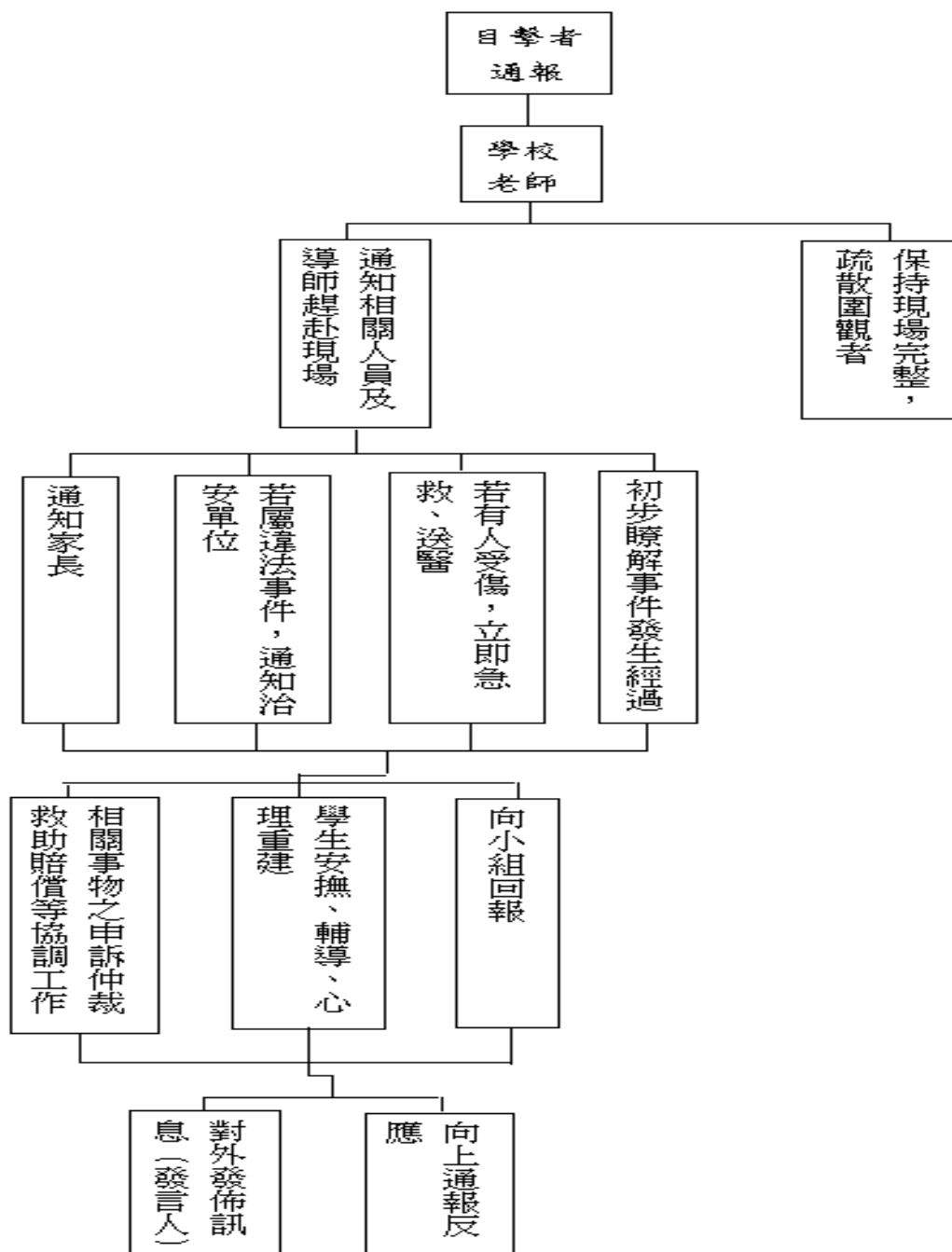
六、本要點經校務會議討論並呈 校長核准定案後通過實施，修正時亦同。

七、處理原則

1. 保持冷靜，勇於面對事件，盡量減少因混亂的場面而引起情緒的緊張或激動，把握時效，使損失及傷害降至最低。
2. 救人第一、安全為先。
3. 通盤思考，掌握事件發展全貌，判斷其中輕重緩急，及處理措施。
4. 不規避責任、溝通說明態度誠懇、善於給合各方相關資源，如家長會、教師會、父母成長團……等協助處理。
5. 掌握各方面確訊息，簡要深入瞭解案情。
6. 通知受害人之家長及有關人員協助處理。
7. 建立初步書面資料。
8. 打電話向教育局通報。
9. 統一對外發言人。必要時可定時對外發佈新聞，避免錯誤報導增加善後工作的困擾。
10. 安定師生情緒，明白告知師生應變措施，取得師生信賴。
11. 呈報校園事件即時通報表。

八、建立「校園危機處理程序」流程表

本校校園緊急事件處理流程如下：



校園危機處理

壹、校園危機的意義

依照 Gilliland and James(1993) 的論點 「危機」 包含了五個層次的意義，說明如下：(黃德祥，民 86)

(一)危機就是個人面對無法應用慣常的方法去克服的障礙，因而導致個人的解組 (disorganization) 或煩亂 (upset)。

(二)危機會對個體之人生目標產生危害，同時個人也無法透過各種抉擇或行動加以解決。

(三)危機之所以稱為危機，乃是因為個人知道在此情境中難以作反應。

(四)危機是個人困難與困境，因而使個人難以掌握自己生命或生活。

(五)危機是個人遭遇挫折所產生的解組或人生劇變所形成的高度壓力。

貳、校園危機的種類

校園常發生的危機有來自外力的干擾，也有出自於學校或學生本身的問題，依據教育部「校園事件通報管理系統實施要點」，校園危機依事件性質分為五大類：

事件性質	涵蓋範圍
學生意外事件	車禍、疾病身亡、運動及遊戲傷害、溺水、自殺自傷、實驗實習傷害、中毒、校園建築設施傷害
校園安全維護事件	火警、地震、人為破壞、校園侵擾、颱風、水患、失竊
學生暴力與偏差行為	學生鬥毆、暴力犯罪、槍砲彈藥刀械違規、財產犯罪、賭博犯罪、濫用藥品與煙毒、破壞校園、性犯罪、飆車
管教衝突事件	師生衝突、親師衝突、親生衝突、管教體罰、學生抗爭申訴
兒童少年保護事項	離家出走、在外遊蕩、亂倫、遺棄、長輩凌虐、強迫性交易、誘拐販賣人口、出入不正當場所

以上五類事件，都有可能演變成為校園中的風暴，帶給學校相關人員極大困擾，更嚴重影響學生的身心安全。

參、學校危機的警訊

事無大小，任何警訊都可能是重大事件的引爆點。從教師的角度來看，以下幾方面可作為危機管理的線索：

性質	警訊
與人有關的	<ul style="list-style-type: none">●歹徒外力闖入傷害、綁票等。●親子關係不良，孩子對父母體罰、高壓管教的反抗等。●師生關係不良，學生對教師譏諷、放棄、不公的不滿與報復等。●同儕關係惡化，彼此過度競爭、爭吵、打架、恐嚇等。●與家長、媒體人員、民意代表之關係不良。
與事有關的	<ul style="list-style-type: none">●使用實驗物品、美勞工具、遊戲器材方法不當等。●上體育課、進行打掃活動過程疏忽等。

	●不遵守交通規則，任意穿越馬路等。
與時間有關的	●教師不在時。 ●課間、午間休息時。 ●上課前、放學後。 ●天氣燠熱時。 ●慶典、活動多時。 ●寒暑假期間。
與地點有關的	●廁所、地下室、樓梯間、屋頂陽台、校園死角等偏僻隱蔽處。 ●運動或遊戲場所、專科教室、活動中心。 ●施工中建築、附近危險建築、不良娛樂場所等。
與物有關的	●建物老舊，年久失修。 ●器材、用貝鏽腐缺保養。 ●廢棄物未即時妥善處理。

當老師發現以上的警訊時，請提高警覺，迅速採取適當的因應措施，以防患未然，避免危機產生。

肆、危機處理的策略

危機事件因其性質之不同，處置時有相當差異，需因事、因時、因地、因人制宜，但「統一調度，分頭行動；保留現場，掌握狀況；迅速救災，傷者送醫；通知家長，誠懇面對」為處理任何危機事件時不變的定律。下表分就危機處理的不同階段、基本信念與具體策略整理，提供您參考：

事前預防	基本信念	多一分有效的預防，少一分意外的發生。
------	------	--------------------

	具體策略	<ul style="list-style-type: none"> ●熟悉本校「校園緊急事件處理小組」之權責分工，了解自身責任及相關處組同仁職掌，以便事發時能迅速採取應變措施，配合執行。 ●提供計畫性的安全教育訓練活動，強化學生的警覺心與危機感，提升其自我保護的能力與技巧，並不定期假設緊急狀況，進行沙盤演練。 ●檢查相關教室及活動設施，有危險疑慮者除立即反應總務處修繕外，並應做明顯區隔或標示，暫時禁止學生使用。 ●培養學生抗拒誘惑、處理衝突、容忍挫折、管理情緒等生活適應能力。 ●平日即養成請假、外出職務代理習慣，使訊息傳遞事件處理能在最短時間內達成。 ●建立相互信賴的良好師生關係，使每一學生在遭遇危難或困擾時能向老師求援。 ●建立完備的家長緊急聯絡電話，並將相關機構、單位之聯絡方式與電話整理張貼於教室中明顯位置，以備緊急時聯絡之用。
事發處理	基本信念	處理得當，可使傷害損失減至最輕。
	具體策略	<ul style="list-style-type: none"> ●控制情緒，充分掌握現場狀況，一方面指揮現場緊急處理，一方面派人通知其他教師支援。 ●掌握關鍵時刻，進行急救護理，如有需要並應緊急送醫。送醫時，應登錄傷者姓名及所送醫院等資料並儘可能陪同就醫，以辦理相關聯繫或就醫事宜。 ●立即排除造成傷害的來源，控制災害的範圍，並將未受災傷的學生有秩序的帶離現場。 ●設法保持災害現場的原貌或證物，禁止非必要人員接近或進入，以助於責任鑑定與事後檢討。 ●多管齊下迅速通知學生家屬，以冷靜和緩語氣清楚說明，尤其是所送醫院之名稱。 ●以設身處地的情懷，妥善處理受害學生與家屬的情緒反應；以哀矜負責的態度，協助處理醫療或治喪事宜，儘可能逐日慰問致意。 ●配合學校指定之發言單位統一對外發言；配合訓輔單位對校內之其他師生說明事件發生的狀況、學校處置的態度與策略，一以安定師生情緒，一以避免滋生不必要的誤會與疑慮。

		●配合學校相關人員追蹤管制案情，不斷協調溝通，依不同事件作合理處置，如和解、道歉、賠償、追究責任、學生處置等，至最後圓滿解決事件為止。
事後重建	基本信念	記取教訓，化危機為轉機。
	具體策略	●對受害個案追蹤輔導，進行身心復健；對相關師生加強心理建設，重振士氣。必要時尋求輔導、醫療機構協助。 ●冷靜客觀的檢討事件成因、責任歸屬、應變流程，評估事件的後遺效應 影響，作為改進日後預防與應變處理的參考。

伍、常見的校園事件處理注意事項

一、教學設施與遊戲設備

1. 專科教室設備須依教師說明及規定安全使用，並須有教師在旁指導。
2. 使用機械設施前如檢視有裂痕、脫落、損壞等，應立即修繕；使用中如觀察有失靈、異味、火花等，應立即停用；有彈性疲乏之裝置，應適時更換。
3. 加熱試管內物質時，切勿將管口對人，須向著安全方向；不用的酒精燈須馬上關閉，以免危險。
4. 實驗器材應於明顯位置標明物品名稱，並注意防曬、防潮、防鏽、防蛀。

二、下課與活動

1. 嚴禁學生於教室內、走廊上、樓梯上嬉戲、追逐、推擠，以防碰撞、跌倒、踐踏而受傷害。
2. 禁止學生攀爬鐵捲門、電動門。
3. 平日多留意學生所攜帶之物品，是否有利器、不良書刊等不當物品，或來源不明之大額金錢、昂貴物品。
4. 示範指導學生校區內各項遊戲器材的使用方法，並指出擺盪動作所需之空間，禁止學生於此空間內觀看他人遊戲。

三、飲食衛生

1. 教室內飲水機每週清洗濾心，出水口及飲水台每日清洗乾淨，如發現飲水機鏽蝕或水質污染應立即停用，並通知總務處處理。
2. 學生如攜帶早餐至校，應指導儘快食用完畢；午餐末用完之食物，不得打包留用，避免腐敗產生食物中毒。

3. 午餐負責配膳之同學不得蓄留長指甲，並應戴口罩、帽子，著圍裙，清洗雙手後再行分送飯菜。

4. 餐具及飯菜食品應置於於餐檯上，並避免放在黑板或垃圾桶旁，以免遭受污染。

四、疾病預防與急救

教師應建立班上罹患宿疾學生的健康檔案，紀錄其病史、急救方法、習慣就醫醫院等資料。如果碰到流行性的傳染病者，應配合校護提供的宣導資料，指導學生加以防範。以下僅將學校中學生常見的疾病處理方法表列於下：

疾病類別	急 救 要 點
燙傷	<ul style="list-style-type: none"> ●沖：流動冷水中沖三十分鐘。 ●脫：在水中小心除去衣物。 ●泡：在冷水中持續浸泡三十分鐘。 ●蓋：覆蓋乾淨毛巾，不可塗抹任何藥膏或油類。 ●送：凡面積大於 2.5 公分見方，或重要部位，如，眼睛受傷者，立即送醫。
血糖過低	<ul style="list-style-type: none"> ●在容易產生低血糖的時間，如空腹但又離用餐尚有一段時間時，需食用點心。 ●隨身攜帶糖果、餅乾、果汁、汽水等含糖食品，遇有發生低血糖而意識尚清醒者，立刻吃 5gm 至 15gm，使血糖回升，如情況未改善，應立即送醫治療。
癲癇	<ul style="list-style-type: none"> ●如局部發作，可抓住正在發作的部位，以防止腦部漏電的擴散，阻止從局部性發作演變為全身強直性抽躍性發作。 ●保持側臥，在頭下塞一個枕頭以促進呼吸通暢。
牙齒撞斷 手、足斷裂	<ul style="list-style-type: none"> ●將斷肢或牙齒儘速浸泡於冰鮮奶中，立即送醫。
氣喘	<ul style="list-style-type: none"> ●避免吃冰冷食物及接觸環境中的過敏原(花粉、灰塵、動物毛皮、黴菌等)。 ●發作時絕不可平躺，應保持稍微坐起之姿勢。
先天性 心臟病	<ul style="list-style-type: none"> ●避免從事激烈運動。 ●如有水腫現象，應減少含水含鹽的食物，並及時延醫檢查，因為水腫常是早期心力衰竭的警號。
食物中毒	<ul style="list-style-type: none"> ●先行急救，進行催吐，儘快排除胃腸道內尚未被吸收的毒物。 ●瀉肚很嚴重時，給患者喝少量溫水，以防嚴重脫水。 ●嘔吐厲害時，可置冰袋於胃部，並將頭側置，避免嘔吐物阻塞呼吸道。 ●為患者蓋上毛毯、熱敷手腳保暖，連同患者食用之殘餘食品樣品送醫治療。

五、戶外教學

1. 地點，避免行經危險路線；事先勘查路線、地點、遊樂設施、急救中心等。

2. 參加戶外教學均需調查家長意願並簽名蓋章，掌握未參加者的真正原因，了解參加者的身心狀況。不參加者應集中於校內督導或請家長在家輔導。

3. 落實小隊分組，繕造名冊，以小組為單位進行活動，導師監控小隊長，隨時掌握情況。
4. 特別頑皮的學生應特別注意監護，避免與人發生衝突或意外。
5. 統一規定服裝，穿便服需佩帶識別證，並於出發前檢查是否攜帶違禁品。
6. 出發前應做行前安全講習宣佈活動注意事項，點名後再登車。
7. 於戶外教學手冊中，詳列住宿環境介紹、設備使用方法、師生房間號碼、緊急避難路線等，並讓師生熟悉。
8. 攜帶簡便急救藥品及器材，每車均需安排隨隊教師照護，並可鼓勵家長義工隨行服務。

六、兒童受虐與性侵害

1. 對身體經常有淤青、傷痕的學生，應了解其原因並追蹤注意，必要時反應學生事務處介入處理。
2. 落實校園安全維護措施：
 - (1) 秉持「學生在，老師一定在」的原則，對過早到校學生集中安置於校區安全處所，七時二十分後才准予至各班教室。
 - (2) 每日學生準時排路隊回家，如有需要留校較晚返家者，應由教師親送或聯繫家長接回。男性教師並應避免單獨留置女性學生。
 - (3) 上課時間學生需上廁所時，需結伴同往。
 - (4) 禁止學生出入校區之屋頂、工地、地下室、宿舍等死角。
 - (5) 指導男女學生勿在課餘時與異性、師長或工友單獨相處，勿讓陌生人或異性親朋觸摸身體，也勿接受其所贈與之財物。
3. 若懷疑學生遭受性侵害時，應：
 - (1) 以循序漸進之方式誘導其說出真相。
 - (2) 相信學生，讓學生知道錯不在他。
 - (3) 依事件之嚴重性，通知主任及校長，進行通報。
4. 如發現性侵害個案，應：
 - (1) 安撫當事人情緒，避免再予刺激。
 - (2) 保持現場完整，以利警方蒐證。
 - (3) 協助安排就醫，確定是否感染疾病或懷孕，必要時轉介精神科醫師診斷與治療。
 - (4) 保護當事人，避免曝光與同學之臆測與過度關心。
 - (5) 與家長、輔導老師等協力做好追蹤輔導。

七、校園暴力事件的處理與建議

一、現場處理

1. 了解現場狀況，找出事端的學生，並初步研判發生衝突的原因。
2. 採取適當的行動，阻止衝突再度擴大，並安撫情緒高昂的學生，必要時請同學協助
3. 對於受傷的學生，了解受傷的程度及部位，運用各種急救方法，暫時控制傷勢惡化，並立即送醫。
4. 對於行凶的學生，盡量安撫其情緒，避免再度受到刺激，引發更嚴重的事情。

5. 緊急聯絡支援的人或單位，由發現的教師在現場處理，設法由學生幫忙協助聯絡、尋求其他老師或訓導處人員，到達現場。

6. 由學務處人員通知警察單位或醫護機構。

7. 由輔導室或教務處人員通知肇事的家長或親人到達現場。

二、事中處理

1. 將事情發生的經過及初步處理情形，以傳真或電話向教育主管機關報備，處理過程、結果及書面報告，於事件之後再行續送。

2. 若事態過於嚴重，有必要報請警察單位處理，則配合警方或檢方協助對於案情的釐清，並以法律途徑解決。

3. 若有必要進行和解，必須通知雙方學生家長到校，由學校組成臨時委員會擔任調解人。

4. 若涉及他校學生，必須迅速通知該校相關人員，必要時可敦請地方仕紳或民意代表協助調。

三、事後處理

1. 對學生：

(1) 校園暴力事件通常都有徵兆可循，當學生在行為、服裝、言語或文字上，出現異常時，尤其是學業低成就的學生，身為教師者更應多關心其日常生活。

(2) 曾經發生過暴力衝突的學生，最怕被貼上標記，因此教師或學校輔導人員，對其輔導或交談時，必須避免觸及痛處，讓他產生信賴感之後，所進行的輔導策略方能奏效。

(3) 我們在進行對學生行為的輔導時，不可忽視同儕之間的影響力，必要時運用小團體輔導方式，讓學生於遊戲化的活動中，淡化彼此恨意，進而培養團體的同學愛。

2. 對家長：

(1) 家庭是孩子們最早接觸的組織，父母親的教養態度對學生的影響深遠，因此進入學校後，還是必須關心孩子的日常生活及交友狀況。

(2) 不要忽視孩子日常的異常行為，也不要姑息孩子的犯錯，教導孩子養成為自己行為負責的態度。

(3) 親師合作，共同為孩子付出心力。

3. 對教師：

(1) 著眼於學生為主體的教育行動，培養學生思考、判斷及日常生活的能力。

(2) 重視學生管理自我情緒的教育，讓學生能夠在團體中發展適切的人際關係。

(3) 依學生的個別能力適性發展，使學生減少挫折感，提升生命的價值與尊榮。

(4) 加強法治教育，留意學生的情緒變化，重點式進行家庭訪問或與學生進行個別晤談

(5) 嚴密的門禁管制、校園巡邏也是杜絕校園暴力事件，有效處理的方法。

八、工地意外事件處理與建議

一、事件發生時的處理

1. 以學生安全為第一考量，如果傷勢嚴重，先施以緊急救護措施，再盡速送醫。

2. 通知學生家長到醫院協助處理。

3. 將事情發生的經過及初步處理情形，以傳真或電話向教育主管機關報備，處理過程、結果及書面報告，於事件之後再行續送。

4. 要求承包廠商負責人到校處理。

5. 釐清責任歸屬，若是學生頑皮不守規定，請廠商酌付道義責任；若為廠商疏失，追究廠商責任並求償，而且要求承包廠商馬上改善工地的安全措施。

6. 協助學生辦理請領學生平安保險醫療費用。

二、平時預防工作

1. 學校中若有工程進行，學務處、導護老師和級任老師利用各種機會，加強宣導不要接近工地，並經常前往巡視學生是否違規。
2. 請學校糾察隊於下課期間前往工地外巡視，規勸學生勿靠近危險工地。
3. 負責工程督導的總務部門，應經常前往工地巡視，督導工人做好安全防護措施，如果未見改進，則以電話及正式函文通知廠商限期改進。
4. 要求廠商加強工地安全措施，尤其學生出入頻繁的地區，更應加設警告標誌或警示燈。
5. 督請廠商於進貨或灌漿等工程時，應盡量利用假日或放學後，以防止學生因好奇圍觀，發生意外。
6. 對於工地周固之環境衛生，應要求廠商妥善處理，工程廢棄物盡速運離傾倒，以免學生發生意外。

九、吸毒、藥物濫用處理與建議

一、事件發生時的處理

1. 發現學生濫用藥物，盡快將其送醫，並給予適當的治療。
2. 安撫學生的情緒，並通知學生家長一起處理。
3. 深入了解該生平常生活、交友情形、家庭背景、服藥的情形與嚴重性、毒品的來源等。
4. 情形輕微者，除斷絕藥物來源外，並轉介學生至輔導室予以輔導。
5. 情形嚴重者，建議家長送至專門機構接受勒戒。
6. 將該生列為重點輔導對象，追蹤輔導，平時多關心，並建立其自信心。
7. 安排樂觀、進取的同學與之交往，藉以改變其人生觀與生命價值感。
8. 將輔導過程詳細紀錄，並定期召開輔導會議，協助該生戒除濫用不良藥物的習慣。

二、平時預防工作

1. 利用各種機會，宣導藥物濫用的毒害，並告訴學生切勿輕易嘗試。
2. 教導學生認識各種不良藥物，建立正確用藥的習慣。
3. 要求學生放學後不遊蕩、不流連不正當的場所。
4. 隨時關心學生的各項表現，確實掌握學生的狀況，對於身體經常不舒服的學生，應深入探究引起身體不適的原因。
5. 以價值澄清教學法，呈現兩難困境的例子，供其分辨藥物的利弊，提供學生發展自己的思維，表達自己的想法，以便能夠明智的作決定。
6. 透過各種成長團體，教導學生自我尊重，增進人際關係及減少壓力，經由學習與生活的滿足，斷絕對藥物的依賴。
7. 教導學生學習拒絕的技術，使青少年對於毒品有敢於說「不」的勇氣。
8. 父母、教師必須誠心而敏感地了解孩子成長的改變與事實，站在孩子的立場，同理孩子的感受，聽聽源自孩子內心深處的另一種聲音。
9. 鼓勵孩子參加各種社團活動，如靜坐、放鬆訓練、成長營等，使學生的心靈有所寄託，也使這些活動成為青少年生活中的一部分，進而生活在團體中。
10. 學校加強賞施親職教育，協助家長善盡家庭教育，維某良好的親子關係。
11. 結合社區公益團體，發揮社會正義力量，全面反毒。

十、食物中毒處理與建議

一、事件發生時的處理

1. 動員師生協助照顧患者，並請學校護士先行採取適當的急救措施。
2. 安撫患者安靜休息，依其不適部位幫忙救護。
3. 協助送醫急診，並安排學生在旁照料。
4. 腹瀉很嚴重時，應持續給學生喝少量的溫水，以防止嚴重脫水。

5. 嘔吐厲害時，可置冰袋於胃部，頭部須往兩側擺置，以避免嘔吐物阻塞呼吸道。
6. 通知相關人員協助處理，情形嚴重者並應通知家長。
7. 保持中毒者的舒適，如中毒者會感覺寒冷或疲倦，可以蓋上毛毯，以保溫暖。
8. 盡量取得學生食用之殘餘食物樣品，送衛生單位檢驗。
9. 將事情發生的經過及初步處理情形，以傳真或電話向教育主管機關報備，處理過程、結果及書面報告，於事件之後再行續送。
10. 通知廠商共同處理中毒學生的照顧，並進行醫療及保險理賠的協調。

二、平時應處理事項

1. 選擇合格的中央餐廚廠商，不定時前往該工廠了解衛生狀況。
2. 學校設有午餐者，廚房，餐廳應經常清洗、消毒，從事烹飪調理的人員應加強督導，注意衛生，定期作健康檢查，凡有發現傳染性疾病或傷口化膿者，不可工作，以維護師生飲食安全。
3. 學校合作社應提供檢驗合格的食品，並作不定期抽驗，以確保品質。
4. 學校飲用水設備，應實施定期水質檢查，經常注意教室周圍或公共區域飲水機的清潔，如發現飲水機生鏽或水質汙染，應即刻停用，並通知管理人員，盡速處理。
5. 加強對學生宣導個人衛生教育。
6. 於學期行事歷中，排定社區環境衛生大掃除，讓學生與民眾共同維護居家的環境清潔。

十一、性侵害案件處理與建議

一、事件發生時的處理

1. 安撫當事人的情緒，並委婉且耐心地聽其敘說事實經過。
2. 了解受害人最親近的家屬或朋友，通知他們，請求協助。
3. 通知家長、老師或學校行政人員，並保持現場完整。
4. 是否報警，尊重當事人與家長的意見。
5. 若須就醫，分別協助其至婦產科或精神科接受治療。
6. 要求同學勿以好奇、過度關心成異樣的眼光相待，避免造成二度傷害。
7. 盡量保護被害人，避免事件曝光，並適時加以心理輔導。

二、平時性侵害預防工作

1. 配合課程安排性教育教學。
2. 讓學生了解自己的身體，拒絕他人觸摸，並對師長說出自己的遭遇。
3. 輔導學生了解人際溝通，正視兩性交往的發展過程。
4. 學務處應利用教學媒體，隨機宣導，並加強對於不良書刊檢查與禁令，減少學生負面心理影響。
5. 學校教師應掌握學生動向，對於無故不到校的學生，應查明原因。
6. 養成學生放學後不遊蕩、不流連不當場所的習慣。

三、學生遭到性侵害的徵兆

1. 情緒低落、神態沮喪。
2. 自暴自棄、自我傷害。
3. 精神恍惚、食欲不振。
4. 消極退縮、行為獨立。
5. 過度憂慮、表情懼怕。
6. 逃家曠課、憎恨自己。

十二、受虐兒的處理與建議

一、事發時的處理

1. 安撫當事人的情緒，並且耐心的地聽其敘說經過。
2. 通知學生家長與級任老師會同社工人員一起處理。
3. 深入了解受虐兒的家庭背景、父母教養態度等。
4. 了解級任老師對於該受虐兒的處理情形。
5. 將事情發生的經過及初步處理情形，以傳真或電話向教育主管機關報備，處理過程、結果及書面報告，於事件之後再行續送。
6. 將該學生心理的復健，協請社會局社工人員處理，若生理上的傷害，應交由醫院專業的醫生加以治療。
7. 將該生列為重點輔導對象，追蹤輔導，平時多關心。
8. 安排樂觀、進取的同學與之交往，藉以改變其人生觀與生命價值感。
9. 與社會局社工人員配合，將輔導過程詳細紀錄，並定期召開輔導會議，協助該生走出受虐的陰影。

二、平時預防工作

1. 加強教師優異的教學技巧及輔導知能，精進班級經營的能力。
2. 利用各種場合，宣導教師嚴禁體罰，並以案例協助教師杜絕體罰，提升教師專業形象。
3. 若是因為家長對於孩子的虐待時，於學生返校就讀後，對學生表示高度的關懷，但不能有標記作用，也要一視同仁公平地對待全班學生。
4. 若是因為教師所引起的虐待現象，應在與教師溝通後，將學生調離該班，並協請具有愛心的老師幫助該生弭平心中的創痛。
5. 落實親職教育，增進親師生之間溝通，使老師與學生家長密切聯繫，培養正確的教育觀。
6. 教導學生以平常心接納該生到本班就讀，避免造成他的不適，並盡量共同協助該受虐兒度過低潮期。
7. 學校應成立個案輔導小組，對於當事人進行追蹤輔導。
8. 相關處室應將事件處理的過程，詳加檢討，並作成書面報告，作為日後防治工作之參考。

十三、遊戲器材意外事件處理與建議

一、事件發生時的處理

1. 立即通知健康中心護士，一起趕往處理。
2. 救人第一，立即通知校車準備支援或打一一九請救護車協助。
3. 利用緊急電話，立即通知家長，並盡量安撫家長情緒。
4. 立即請教務處調派緊急事件代課老師前往班級代課，並安撫該班學生。
5. 必要時，應先保留現場。

二、事件發生後的處理

1. 召開偶發事件處理小組會議，了解事件發生的原因。
2. 將事情發生的經過及初步處理情形，以傳真或電話向教育主管機關報備，處理過程、結果及書面報告，於事件之後再行續送。
3. 學校相關人員到達醫院或學生家中表達關懷之意，並表示解決的決心。
4. 若事態嚴重，可會請地方仕紳代為協商處理。
5. 申請學校仁愛基金，表達學校慰問之意。
6. 若因為遊戲器材或場地等設施不良引起的傷害，應由總務處盡速做好維修處理或設立警告標誌。

三、平時預防工作

1. 總務單位應定期對校園內各項遊戲設施、活動場地進行維修與保養，若有安全的顧慮，應馬上處理。
2. 於每周朝會中，安排安全教育時間，宣導安全教育的重要性，並嚴格要求學生不可進入校園中危險的場所，如電器機房、頂樓等。

3. 學校公布欄中設置專欄，定期公布安全教育新知。
4. 學年度開始，由各班調查學生家長緊急聯絡名冊，並由健康中心對學生的健康狀況、緊急送醫的指定醫院等事項作成資料存檔，以供不時之需。
5. 學校教務處對於教師課務應確實掌握，以利排定緊急代課教師，協助該班級的教室管理。
6. 利用教師朝會，提醒級任教師利用導師時間或其他相關科目，對學生宣導遊戲安全的相關課程。

十四、家長到校抗議事件處理與建議

一、事發時的處理

1. 安撫情緒：延請家長先緩和情緒，以同理心聽其陳述，並接受其陳情書。
2. 成立小組：由學校中相關單位成立聯合危機處理小組，並請家長會協助列席，共商解決的策略。
3. 查明真相：先了解事件發生的原因、經過、現況，分別請老師和學生進行個別晤談，並對學生受傷情形進行了解，必要時由健康中心協助治療。
4. 迅速反應：將事情發生的經過及初步處理情形，以傳真或電話向教育主管機關報備，處理過程、結果及書面報告，於事件之後再行續送。
5. 溝通協調：
 - (1)了解教師心態，肯定教師教學的熱忱，也同時讓老師知悉過度體罰，會造成學生心理與生理的傷害，也有可能構成傷害罪，並提供教師教導學生的策略，以建立共識。
 - (2)透過非正式的方式，協請家長會長或地方仕紳在氣氛和諧的狀況下，進行良性的互動，取得家長的諒解，化危機為轉機，將阻力變成助力，並請家長繼續對學校支持及關切。
6. 追蹤輔導：學校應於事件消除後繼續關心該位教師的教學及對學生的態度，並鼓勵他與家長建立共識，共同為學生的學習盡心力。
- 7 檢討記錄：對於事件的處理模式加以檢討，並將其優缺點詳列，以作為以後類似事件的參考。

二、平時預防工作

1. 利用各種場合，宣導教師嚴禁體罰，並以案例協助教師杜絕任何體罰，提升教師專業形象。
2. 加強教師優異的教學技巧及輔導知能，精進班級經營的能力。
3. 落實親職教育，增進親師生之間的溝通，重視父母養育權及學生的學習權，使老師與學生家長密切聯繫，培養共同的教育觀。
4. 辦理各項親師聯誼活動，開放教室讓家長支援教師，使社區的人力、物力資源成為教師班級教學最有力的後盾。
5. 學校中應建立申訴管道或信箱，對於學生及家長的意見，必須加以重視並妥善處理。
6. 對於無理取鬧的陳情案件，教師應隨時注意自身安全，避免與其正面衝突。
7. 對於大規模的陳情抗議事件，應先蒐集預警資訊，並通報當地警察單位，協請其派員前來處理。