

本書目的

本手冊根據教育局 2023 年《學校危機處理——危機善後介入工作及心理支援》應用手冊指引編寫，旨在協助學校教職員在面對各類校園危機時，能夠迅速且有效地運用善意溝通與調解技巧，進行前期危機處理。學校危機事件包括學生或教職員自殺、自傷、意外死亡、嚴重受傷、暴力事故等，這些事件往往削弱校園穩定，並引發學生、家長及教職員的情緒波動與安全感缺失。因此，本手冊強調「溝通危機處理」的重要性，協助教職員在危機發生前後，透過系統化流程和具體建議，減低因情緒而引發的衝突，並共同建立和諧校園。

溝通危機處理

隨着香港及大灣區社會高度融合、家庭結構多元化及網絡科技普及，校園危機的範疇已擴展至學生自傷自殺、家庭糾紛、網絡欺凌及精神健康困擾等。以自傷及自殺傾向為例，學童及青少年因學業壓力、家庭期望、朋輩關係等問題，出現情緒困擾甚至自傷、自殺的個案逐年上升。教育局指出，學校於 2022 至 2024 年分別報告 25、32 及 28 宗疑似學生自殺死亡個案，顯示個案仍然高位（教育局，2025）。香港青年協會 2024 至 25 學年對 2,665 名中學生進行情緒健康調查，發現 28.5% 受訪者在兩週內有自傷或自殺念頭，63.5% 感到沉重或抑鬱，31.5% 在抑鬱症篩查（PHQ-9）得分達 10 分或以上（香港青年協會，2025）。這些數據反映學生情緒困擾趨於嚴峻。家庭糾紛與監護權爭議亦日益普遍，離異、重組、跨境家庭等情況，令學生在家中面對監護權爭奪、家庭暴力、照顧者更替等問題，直接影響其情緒與校園適應。網絡欺凌因智能手機及社交媒體普及而成為新興危機，學生可能在網上被排擠、侮辱、散播謠言，甚至遭遇詐騙或不當

接觸，對心理健康造成長遠影響。精神健康困擾如焦慮、抑鬱、過度壓力等問題亦愈趨普遍，學校、社工及家長需具備基本識別與支援知識，及早介入，減低危機惡化風險。

在政策層面，香港教育局明確規定學校需設立危機處理小組，定期進行危機演練與教師培訓，並建立通報及善後支援機制。社會福利署設有「危機介入服務」，遇有高危情況時，學校應即時通報社署或相關機構，啟動跨部門協作。政府於 2024 年 11 月宣布提升學校三層應急機制，並將試行範圍由中學延伸至小四至小六學生，以便更快辨識及支援高風險學生；2025 年再宣佈將該機制常規化，並結合「校園·好精神」計劃提供健康評估與跟進服務。此三層機制涵蓋：（一）前線教師與班主任早期辨識與情緒支援；（二）學校危機小組的即時介入與跨專業評估；（三）外部專業及跨部門支援介入，包括教育心理學家、社會工作者、精神科專業及警方談判組等。其運作強調「預防、介入、復原」三階段銜接，並明確劃分校長、輔導主任、班主任及外部支援專責人員的角色，以確保情報流通與決策一致。

此外，教育局更新後的《校園危機處理指引》亦指出，若事件涉及自殺風險或暴力威脅，學校須依警務處談判組的《校園危機介入指引》行事，於第一時間啟動聯絡機制，由談判組、社會工作者及心理學家組成專責小組，共同協助穩定學生情緒及支援後續復元。此舉不僅鞏固了三層應急體系的操作基礎，亦體現香港在校園危機管理上由「反應式」向「系統預防式」轉型的方向。

溝通危機處理的核心理念

危機處理不僅是制度與程序的執行，更重視情感與人際關係的修復。有效的危機溝通能減低衝突、促進理解，甚至將危



情境對話

如何應對嚴重情緒和行為問題而自我傷害的學生？

情境
1



情境背景

你路過課室時，聽到學生情緒激動的聲音。當你走近查看，看到一位代課老師呼喊學生冷靜，並試圖按住該名情緒激動的學生。驟眼觀看學生手上有自傷痕跡，有可能因為情緒失控導致自殘行為，而代課老師顯然無法應對此情況，並直接向你尋求協助。



引入程序

5

分鐘

導師邀請其中一組組員出來協助角色扮演（按角色數量而定參與人數）

5

分鐘

導師邀請各個角色分享其對話感受

- 1 旁白：你走到課室門外，聽到學生情緒激動的聲音，並看到代課老師正在試圖控制情況。班內其他同學顯得困惑和驚慌。
- 2 代課老師：（驚慌失措）張老師！呢個學生突然發脾氣，我控制唔到佢，你可以幫手嗎？
- 3 旁白：班內其他同學表情驚慌，有人低聲議論，有人目不轉睛地看着情況。
- 4 同學 A：（輕聲對旁邊的同學）佢又咩事啊？點解咁大反應？
- 5 張老師：（急步走過去，語氣略顯緊張）小明，冷靜啲！你依家要放鬆落嚟，好唔好？（用力按住學生的肩膀）
- 6 小明：（情緒激動，手上有自傷痕跡，其他同學開始議論更激烈）你哋唔明白！全部人都當我透明！我唔想再留嚟呢度！
- 7 同學 B：（驚訝）佢手上有傷痕！老師點算啊？
- 8 張老師：（語氣變得稍微強硬）唔好咁激動！你依家嘅情緒對自己唔好，我哋係嚟幫你嘅！依家係時候停低，諗吓自己咁樣係咪真係對自己有幫助？
- 9 小明：（仍然焦躁，顯得更失落，其他同學更加關注）你哋都唔知我經歷咗啲咩嘢，我唔想再講啦！冇意思呀！
- 10 張老師：（站起來，語氣平穩但稍顯疏離）我明白你依家情緒好大，但你依家要冷靜先，我哋等陣會搵學校社工過嚟同你傾，你依家需要放鬆落嚟先，好嗎？
- 11 旁白：同學們開始輕聲討論，有人對事件顯得不安。
- 12 同學 C：（細細聲）咁樣好恐怖，我哋要唔要避一避？
- 13 代課老師：（不知所措）張老師，我真係唔識應對，佢成堂已經喺課室周圍行，頭先好冇禮貌，真係好嚴重囉……



討論程序

5

分鐘

組長先讀出思考問題，給予組員思考時間及再次看看對話內容

5

分鐘

組長邀請組員分享，分享自己對思考問題的見解

10

分鐘

組長邀請組員重寫第五句，第八句，第十句的溝通新可能

5

分鐘

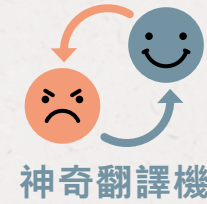
組內角色重演溝通



思考問題

由組長讀出，組員自行寫下個人見解及重點：

- 老師 / 代課老師面對此類突發事件時，內心會有何感受？
- 老師前來支援的應對方式令到該名學生的情緒怎樣？
- 當學生表達自己「冇意思」時，其實反映內心的甚麼需要？
- 老師以「諗吓自己咁樣係咪真係對自己冇幫助？」的利害關係式引導有甚麼不好？
- 忽略自傷行為增加了甚麼風險？當時老師對其他同學的安撫和引導是如何呢？
- 請教師修改對白，共同創作溝通新可能



神奇翻譯機

翻譯前

翻譯後

呢個學生無啦啦喺我堂發脾氣呀！

我覺得需要被尊重！

你哋唔會明㗎喇！

我覺得需要被聆聽！

你再唔冷靜自己我就Call 社工！

我覺得好擔心同埋需要幫助！

我見到佢又發癲喇！

我覺得好驚，好需要安全感！

我只係想靜靜！

我想你看見我的需要！