

學生的光

老師看得見

老師的光

上帝看得見

校園安全危機處理

王保進

中原大學教育研究所教授

-以學生為本；以教學、研究與服務為使命的卓越大學-

教育—美好的傳承

- 外在生存能力的獲取與提升(授業)
- 內在生活態度的安適與調整(傳道)
- 生命意義的探索與追尋(解惑)

生教組長之職責

- 1. 擬定學生生活輔導辦法及活動計畫競賽辦法
- 2. 擬定學生獎懲辦法
- 3. 擬定班級整潔秩序比賽辦法
- 4. 處理學生偶發事件
- 5. 處理學生缺課事宜
- 6. 輔導學生實踐生活須知及禮儀
- 7. 檢查學生服裝儀容
- 8. 實施家庭訪問
- 9. 訂定學生生活公約
- 10. 擬定校園安全實施教育
- 11. 辦理交通安全教育事宜
- 12. 訂定學生放學路線實施計畫
- 13. 車隊編組及管理
- 14. 推行家長志工制度
- 15. 其他有關交通安全教育及交辦事項
- 16. 其他有關學生生活輔導及交辦事項
- 17. 組訓愛校服務隊事宜
- 18. 辦理防火防震演習訓練活動

校園安全管理的意義

- 任何在校園裡所發生的傷害，不僅僅影響個人安全，也會阻礙教學過程，進而影響學校本身以及鄰近社區的安全
- 乃是針對國民中小學教學活動所需的各項設施、場所、器材設備、門禁管制、活動進行等，實施定期或不定期的檢查，隨時予以改善，將風險降低以提升教育品質，奠定幸福安全的基礎。
- 內涵
 - 教導學生瞭解有關身體傷害及意外事件發生之可能原因。
 - 指導學生控制或減少災害的必要作為。
 - 培養學生正確態度及有用的知識技能。

校園安全管理原則

- 依法行政原則：落實辦理校園安全事務
- 防範未然原則：渾沌效應不能忽視
- 尊重人性原則：符合人性需求，培養健全人格
- 科技整合原則：如監視器、無人機

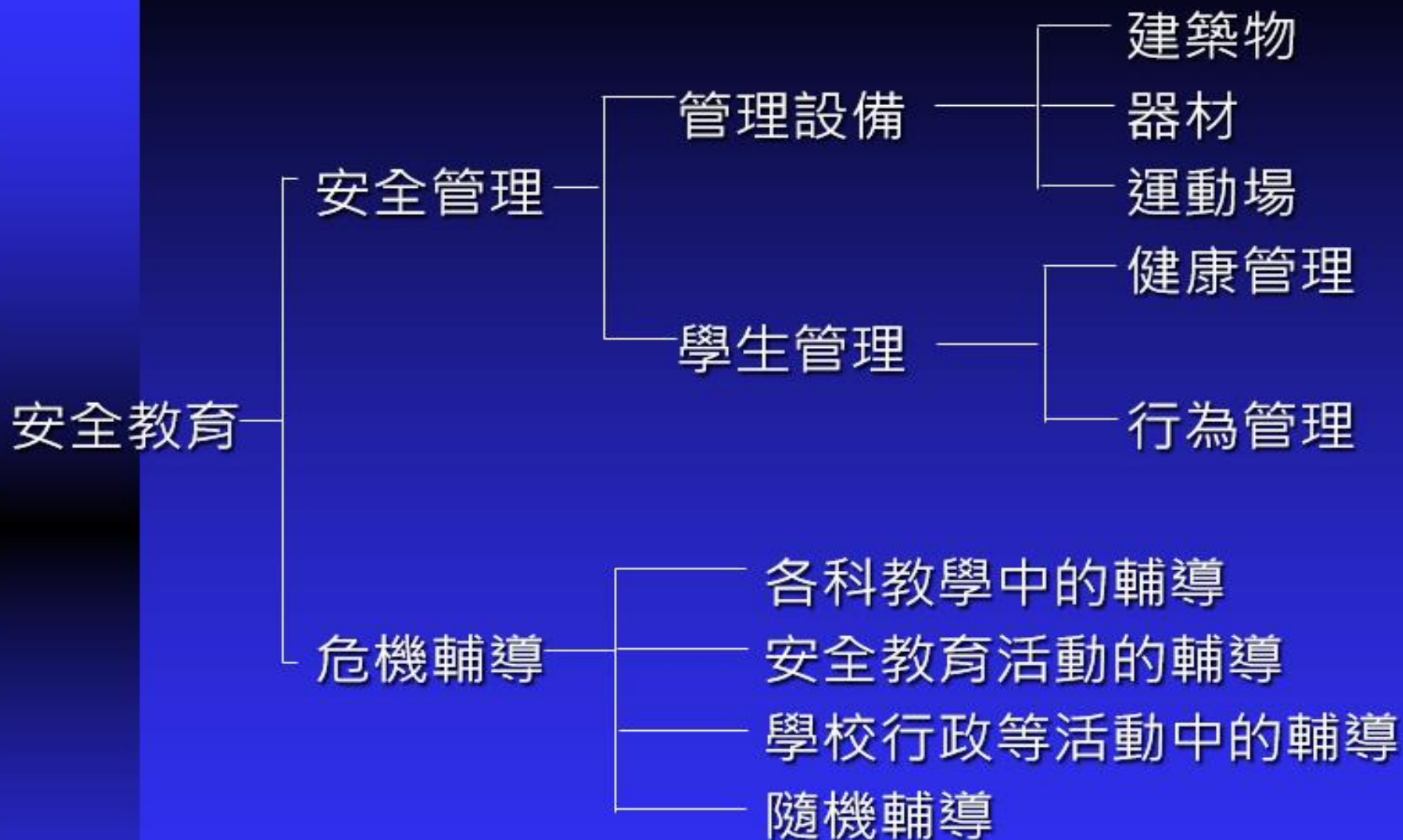
<https://www.youtube.com/watch?v=6wCSWAF-8d0>

- 共同參與原則
- 分層負責原則
- 整體持續原則：全方位的整體觀念，取代單層面、臨時性的安全維護措施
- 主動積極原則：怠惰、差不多文化之錯誤心態
- 教育訓練原則：落實依歸該辦理之生活安全教育訓練
- 把握時效原則

近期因多次社會暴力事件，造成校園安全議題是民眾關心的焦點，之前的開放校園政策與政府人事精簡做法，的確使校園安全管理困難，固定式攝影機視角有限，無法攝影到的死角導致安全漏洞問題；擬利用目前流行的4軸直升機搭配定位與攝影模組，設計校園安全防護無人機，可於人力吃緊時，由無人機代替巡視校園，或在校園無人看守時，以預定飛行路線，自動巡守校園，達到嚇阻作用。



校園安全教育之基本架構



校園安全管理的範圍

- 一般建築及設備安全管理：
- 校園建築、消防安全、水電設備、天然災害、運動及遊戲器材、教學設備
- 教學及校園生活安全管理
- 一般教學(學生身心狀態)、實驗、游泳、校外教學(勘查、行前講習)、嬉戲及運動(提高學生的安全意識)、交通、食安、公共衛生、(性騷擾&性侵害防治、校園暴力&霸凌&藥物濫用防治)、校園門禁

有效防範校園危機之具體措施

- 經常向學生與家長提出適當的指導與忠告。
- 學生參加運動或其它有組織之競技活動時，給以適當的指導與監護。
- 學校一切設備牢固安全，並經常做好維護。
- 學生參加校內各項活動，人數給予合理適當的調配。
- 遴聘合格、負責、熱心的運動教練。
- 實施行政團隊的監護活動制度並加評鑑改善。
- 運動設備與遊戲器材均能設置牢固安全並定期安全檢測。
- 實施學生健康照護及醫藥檢驗。
- 教育學生遵守學校安全規則。
- 注重交通工具的安全與檢修

校園危機發生之原因

- 未能提供學生適當的輔導與監督。
- 未能協助受傷者或病患妥善處理。
- 因指導錯誤造成二度傷害。
- 允許學生從事不安全的遊戲。
- 允許學生使用有缺失的設備及運動器材
- 使用具有吸引力但卻有公害之器物。
- 未能給予適當的指示或警告。
- 允許能力不足的學生使用具危險性之器具。
- 給予學生進行具有危險性的冒險。
- 進行校外參觀教學活動時，未能事先做好萬全的準備與安排。

危機處理內涵

- 危機辨識
- 危機預防
- 危機處理

危機辨識--

校園危機(1)-學生意外事件

- 車禍
- 溺水
- 中毒事件
- 運動及遊戲傷害
- 實驗實習傷害
- 疾病身亡事件
- 自傷自殺事件
- 校園建築設施傷害
- 其它學生意外傷害



校園危機(2)-校園安全維護事件

校園火警事件

地震災害

颱風災害

水患災害

人為破壞事件

校園侵擾事件

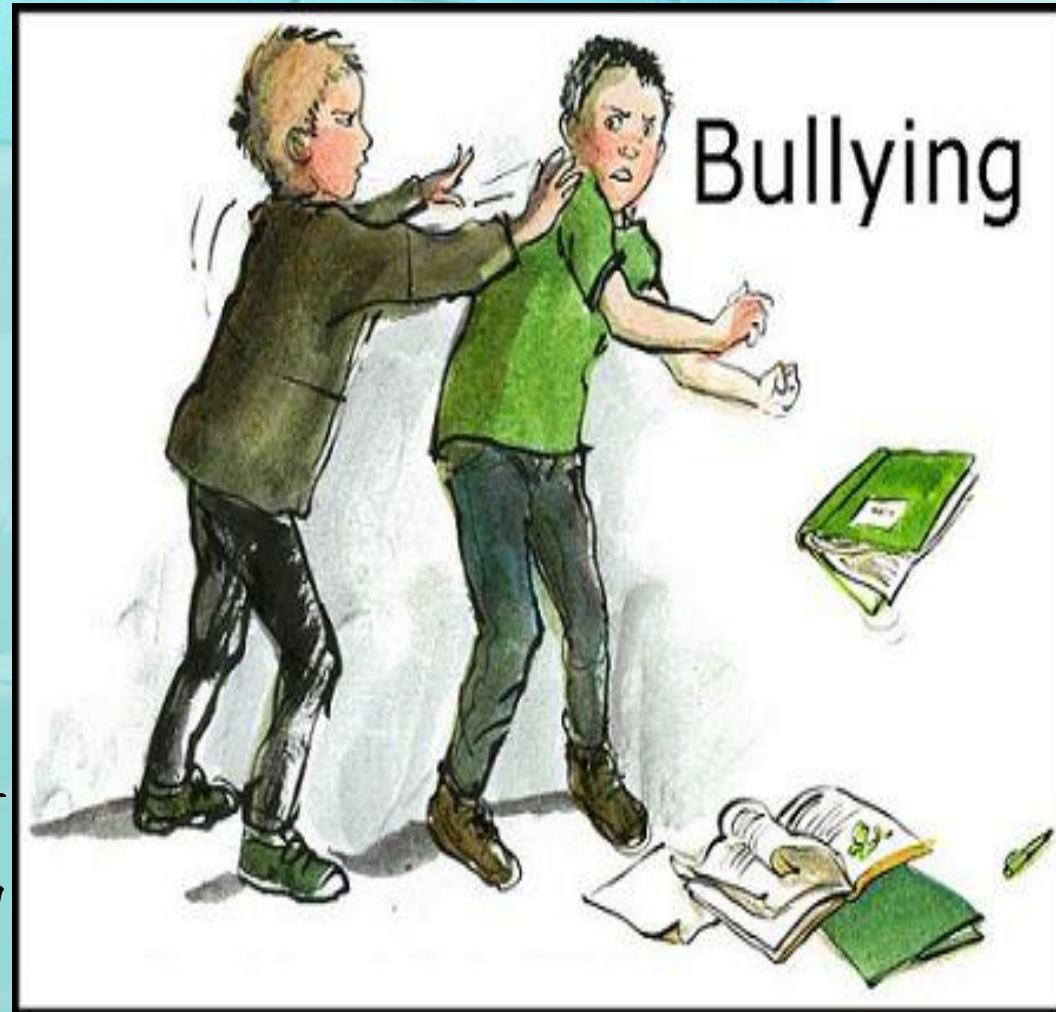
校園失竊事件

其它校園安全維護事件



校園危機(3)-學生暴力事件與偏差行為

學生鬥毆事件
暴力犯罪事件
財產犯罪事件
賭博犯罪事件
性犯罪事件
校園破壞事件
飆車事件
槍砲彈藥刀械違規事件
麻醉藥品與煙毒濫用事件
其它校園暴力或偏差行為



校園危機(4)-管教衝突事件

師生衝突

親師衝突

學生衝突 (因同學細故)

管教體罰事件

學生抗爭事件

學生申訴事件

其它管教衝突事件



校園危機(5)-兒童少年保護事件

個人事件

性交易（雛妓）防治條例

家庭暴力事件

其它兒童少年保護事項



校園新危機--網路危機

- 立即回應
- 態度要謙和有禮
- 避免使用專業或法律方面術語
- 表明身分
- 尋找「戰友」或「盟軍」
- 知會訊息群的管理人員
- 坦承問題
- 與「禍首」保持聯繫
- 要求對方回應
- 隨時把消息告知訊息群

Three screenshots of social media posts are shown, each with a large red circle containing the Chinese character '假' (False) overlaid on it, indicating they are fake or deceptive.

- The first screenshot is a Facebook post from 'Line即時免費貼圖下載' (Line Instant Free Stickers Download). The post text says: 'Line即時免費貼圖下載 2018年12月12日 歡迎大家到這個網站 隨時免費下載各種貼圖 大家快來下載吧 https://line.ms/1jz7440p0412w'. Below the text is a video thumbnail with the text 'LINE Add Friend Open the Friends tab in your LINE app, tap the add friends icon in the top right, select "QR code"'. A large red '假' stamp is overlaid on the bottom of this screenshot.
- The second screenshot is an Apple advertisement for '蘋果手機專家' (Apple Mobile Specialist). The text includes: '蘋果手機專家 本公司代辦Apple 零售店及Apple Store (現金不取貨) 【iPhone5】 以上所有產品均有現貨供應 更多...'. A large red '假' stamp is overlaid on the bottom of this screenshot.
- The third screenshot is a FamilyMart advertisement. The text includes: 'FamilyMart 1997年7月28日 2018歡慶週年！4週年特別送禮 本公司決定送全港千元禮卷 本活動由聖誕起至元月15日 凡購指定貨品即可獲贈「歡慶全港」千元禮卷一張。數量有限，送完即止。更多...'. A large red '假' stamp is overlaid on the bottom of this screenshot.

At the bottom of the image, there are logos for '刑事警察局' (Criminal Police Department) with the number '165反詐騙專線', a QR code, a '防詐達人' (Anti-Fraud Expert) logo with the text '掃碼科技全線推出Line群', and the 'TREN MICR' logo.

校園危機之特性(危機預防)

- 由學校內外環境因素造成
- 具有不確定性
- 具時間緊迫性
- 具無預警性
- 影響範圍大
- 無法以例行性程序處理
- 結果可能惡化或好轉

危機因子的特性



校園危機警訊(1/3)

• 人的警訊

- 歹徒侵入校園
- 親子關係不良
- 師生關係不佳
- 同儕關係惡化

• 時的警訊

- 教師不在時
- 下課時間
- 午休時間
- 打掃時間
- 放學時間
- 長假時間
- 天氣酷熱
- 慶典活動

校園危機警訊(2/3)

• 事的警訊

- 實驗方法問題
- 遊戲過程疏忽
- 學校工程進行
- 體育課程進行
- 藝能課程進行

• 地的警訊

- 廁所
- 地下室
- 樓梯間
- 屋頂
- 活動中心
- 專科教室
- 偏僻地點

校園危機警訊(3/3)

• 物的警訊

- 建築物老舊問題
- 遊戲器具失修
- 廢棄物未即時處理

• 領導的警訊

- 師生關係問題
- 校長領導問題
- 非正式組織問題
- 壓力管理問題
- 各種個人因素

危機處理--

校園危機管理的六階段

- 第一階段--辨識校園危機事件的存在
- 第二階段--擬妥校園危機因應計畫
- 第三階段--預防校園危機事件的發生
- 第四階段--避免校園危機擴大
- 第五階段--迅速解決危機
- 第六階段--化危機為轉機(危機復原與追蹤)

危機處理三級預防

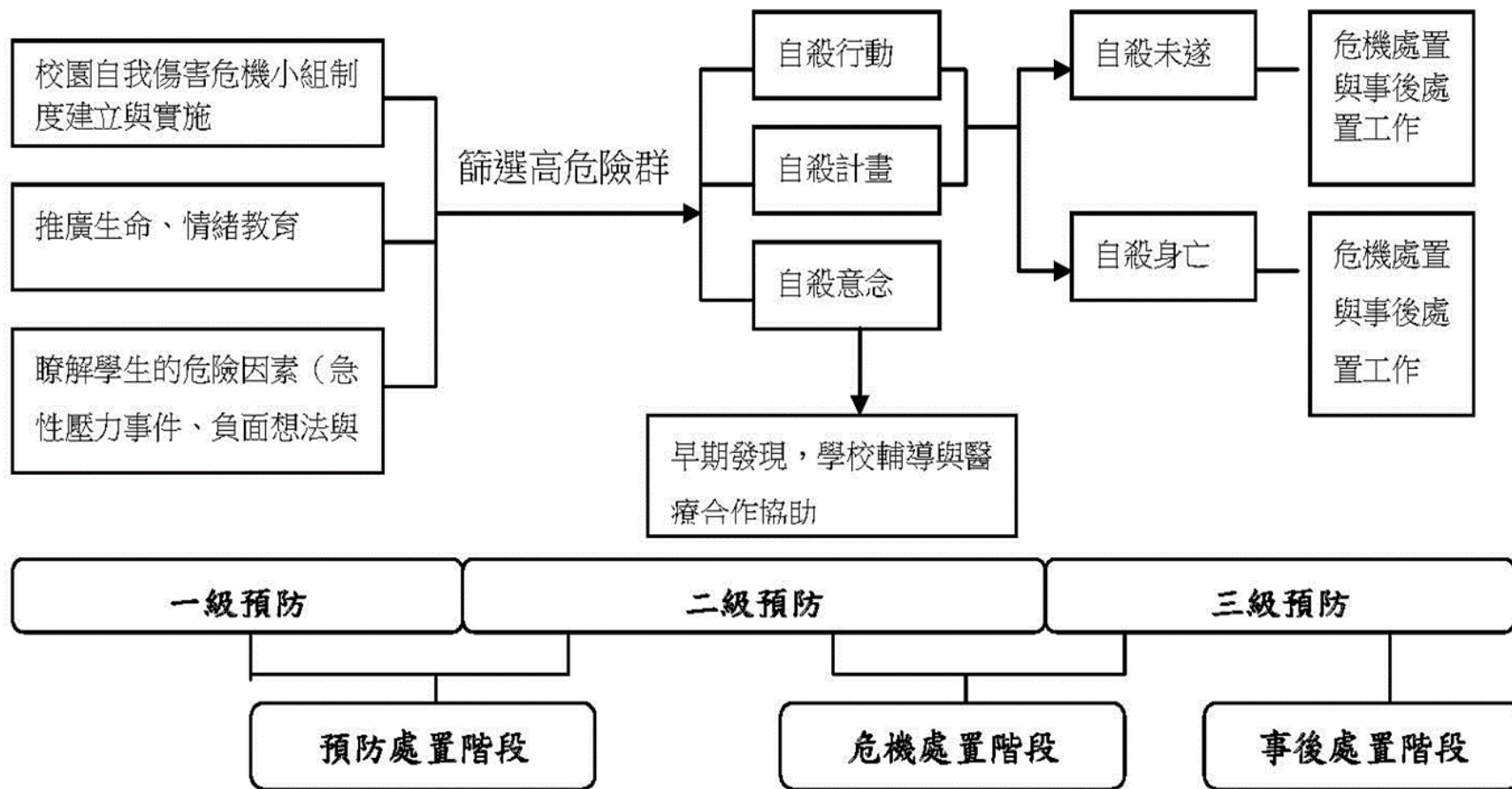
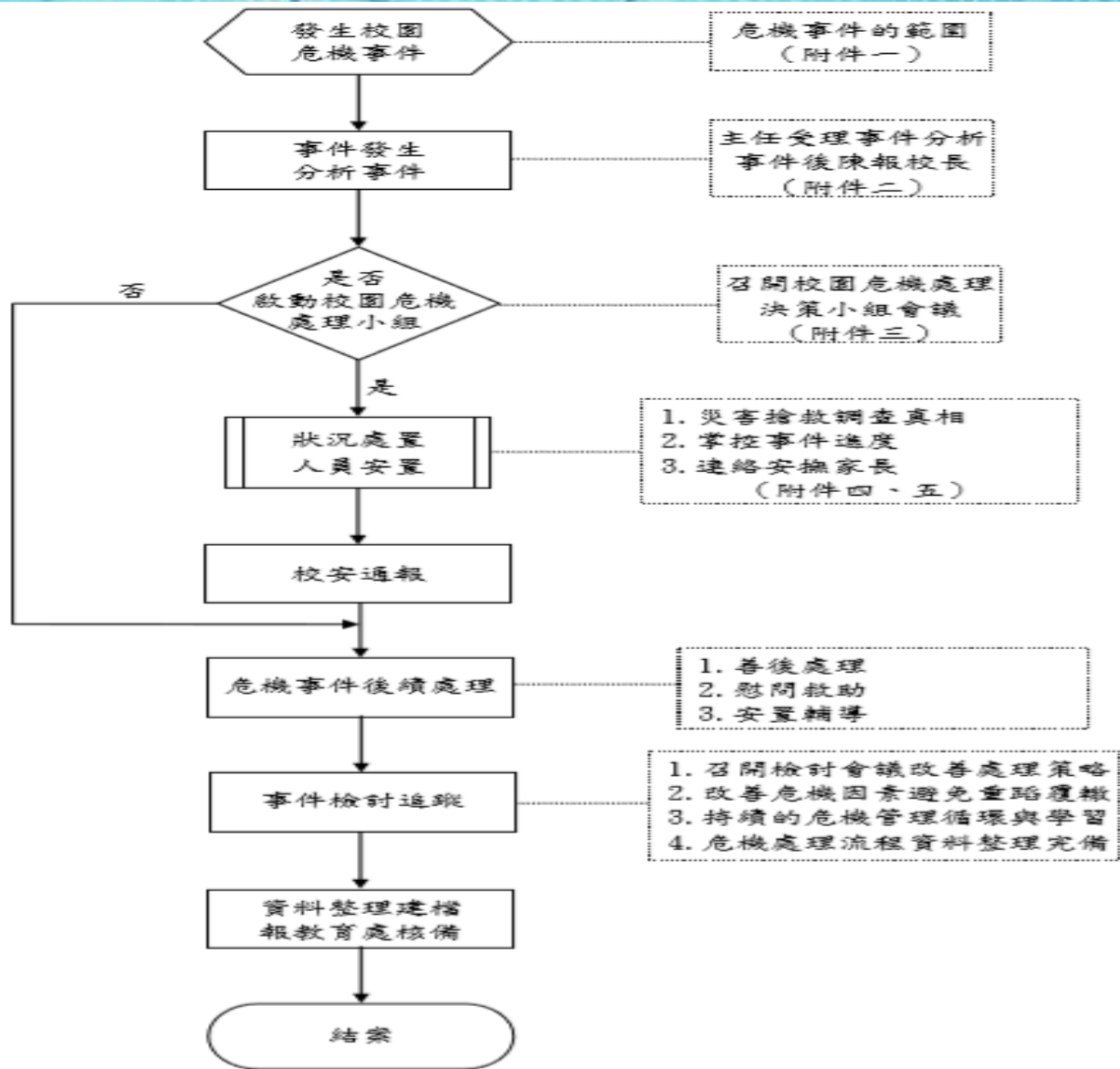


圖 1-1 三級預防的模式

校園安全危機處理SOP



危機發生當下處理的重點

- 即時啟動危機處理機制
- 善用健康中心減少傷害
- 判斷肇因
- 清查其他班級是否還有類似的情形
- 管制、修補與復原
- 安撫校園不安情緒

危機處理應變計畫(1/2)

- 要件

- 在草擬應變方案、溝通程序及責任劃分時應避免模稜兩可、語意含糊。
- 給負責處理主要危機事件的人員明確指示。
- 在危機發生期間，提供組織發言人在面對媒體時應掌握的指導原則。
- 找出組織中可派上用場其他緊急資源與人力

危機處理應變計畫(2/2)

- 工作重點

- 找出潛在危機與風險區
- 設立危機門檻，指派危機預警負責人
- 設立並訓練危機管理小組及成立危機聯絡中心
- 事先取得執行應變計畫的許可
- 列出應知會的相關人士名單並排出先後順序
- 列出媒體名單並準備背景資料
- 指派並訓練發言人

危機處理原則

- 應迅速掌握狀況，以便做出適當的決策。
- 孤立危機，避免擴大影響至其他事件或範圍。
- 絕對救援，信任主管單位處理的能力。
- 提升處理層級，由首長出面關懷與處理。
- 尋找危機根源，未雨綢繆。
- 集中指揮，以掌握全局。
- 危機發生時，危機主事者應立即檢視本身可運用之資源，作妥善分配，以解決危機。
- 不必當場追究危機發生責任，應先發揮團隊精神，處理危機。
- 誠意溝通，主動對外提供訊息，適時說明真相。
- 俟危機處理後，應有檢討學習，其結果回饋至危機應變計畫內

危機處理流程

自己同時同步錄影

•隨時記錄並做成書面資料，還原真相

由發言人面對媒體
或臨時決定人選

•有聲明稿即照稿宣讀
•無聲明稿就要小心應對

內部充分溝通

•聯絡事件相關人員，經溝通後
化解問題，避免媒體誇大報導

決定聲明稿

•內部召開危機處理小組會議

校園危機事件處理小組

- 召集人
 - 由校長擔任，緊急指揮召開會議及指定人員對外發言。
- 總幹事
 - 由召集人指定主任一人擔任，處理所有小組事務
- 資料組：負責各項資料之蒐集彙整。
- 聯絡組：負責校內外之聯絡及上級政府通報反映
- 醫務組：負責緊急醫務專案之處理
- 法律組：提供相關之法律問題諮詢
- 協調組：負責有關事物之申訴、仲裁、救助、賠償等協調工作
- 安全組：負責事件現場及善後之各項安全維護

校園危機發生時的處理

- 召開危機處理小組會議
- 在最短時間內瞭解事實真相及媒體報導內容
- 聯絡所有事件相關人員，經溝通後化解事件問題，避免媒體乘機誇大報導
- 主動向**主管機關**報告
- 建立工作人員**回報系統**，蒐集媒體記者的看法。
- 隨時記錄並做成書面資料，來研判如何減少媒體的**負面報導**。
- 利用適當時機主動與媒體記者溝通，對與事實真相有出入之報導時，要求即時**澄清**。

(二)

1、



Taini Municipal University of Education

危機處理—媒體公關(1/2)

- 媒體的提問
- 媒體會去跟拍(以及跑馬燈?)
- 面對6~8台的攝錄照相機、10多支麥克風，以及來自四面八方的聲音，尤其是尖銳性的問題，你必須心平氣和的理性回應。
- 不作不必要之回應，但要與媒體保持良好之關係。
- 面對媒體3W
 - 我們知道了什麼?
(What did we know?)
 - 我們什麼時候知道?
(When did we know about it?)
 - 我們對此做了什麼反應?
(What did we do about it?)

媒體普遍心態

- 媒體記者都希望搶得「獨家報導」，唯恐「漏掉新聞」。
- 媒體記者為爭取具新聞性之素材，報導有時呈現負面取向，對學校及當事人造成二度傷害。
- 記者常用批判的角度出發，在講求賣點的同時，容易忽略報導時應有的客觀性及公正性。
- 記者為求快速取得新聞，無法作審慎求證，因此常使事情真相片段呈現，讓讀者難窺全貌。
- 媒體為吸引社會大眾的焦點，並迎合通俗口味，常以譁眾取寵的言詞呈現。

與媒體溝通的藝術(1/5)

面對媒體的四項原則

親切
Approachable

- 應該 尊重媒體 樂在溝通
- 避免 迴避躲藏 驕傲輕慢

誠懇
Sincere

- 應該 開誠布公 實話實說
- 避免 粉飾遮掩 虛偽隱瞞

善意
Altruistic

- 應該 關懷顧客 心繫大眾
- 避免 疏離冷漠 自私自利

專業
Professional

- 應該 準備充分 專精嫻熟
- 避免 愚昧無知 懷疑含糊

與媒體溝通的藝術(2/5)

接受媒體訪問時...

- 選擇適合的場地（考慮噪音、活動、背景）
- 注意自己的儀容、務必以誠懇的態度從容應對，給觀眾好的印象（親切、誠懇、表情？），切勿憤怒或是帶有情緒性或攻擊他人。
- 談話簡潔，前後一致而誠實，陳述要有真憑實據。可事先準備20至30秒的論述，來為你的訪問做總結。
- 如果你犯了錯誤，切記要要求暫停並重來。如要補充資料，要先了解記者截稿期限，並掌握時效。



與媒體溝通的藝術(3/5)

受訪時該做事項

- 問清記者姓名(Ask the reporter's name.)
- 使用自己全名(Use your full name.)
- 選擇座位(Choose the site-if possible.)
- 選擇時間(Choose the time-if possible)
- 保持冷靜(Be calm)
- 說實話(Tell the truth)
- 態度合作 (Be cooperative)
- 顯示專業(Be professional)
- 要有耐心(Be patient)
- 從容不迫(Take your time)
- 說出重點(Use wrap-around sentences

與媒體溝通的藝術(4/5)

受訪時不該做事項(一)

- 回答：“無可奉告” (Say "no comment")
- 發表己見(Give your personal opinion)
- 編造抹殺記錄(Go off the record)
- 說謊(Lie)
- 吹噓(Bluff)
- 推三扯四(Be evasive)
- 重複主要問題 (Repeat leading questions) .
- 使用冷僻術語 (Use jargon)

與媒體溝通的藝術(5/5)

受訪時不該做事項(二)

- 態度防衛(Be defensive)
- 顯得害怕(Be afraid)
- 對質 (Confront) .
- 同時受訪又在下令 (Try to talk and command a disaster at the same time.)
- 戴太陽眼鏡 (Wear sunglasses) .
- 抽煙 (Smoke) .
- 承諾結果或投機 (Promise results or speculate)
- 對謠言反應 (Respond to rumors) .

校園危機發生後的檢討

1

召開危機處理會議

請相關人員共同探討危機事件始末，並加以改善。

2

化解家長及社會大眾的疑慮

彌補校譽可能受損的後遺症，加強對受害者的輔導、治療及復健。

如媒體報導與事實有出入，應召開記者會說明，對於不實的負面報導，學校應具函委婉請求媒體更正澄清。

3

分析危機事件發生的原因

將該事件列為全校師生的危機處理教材，以杜絕類似事件再度發生。

危機處理後續溝通

- 危機結束其實不代表事情的結束，反而是下一次考驗的開始(Pauchant & Mitroff, 1992)。
- 危機管理的最後階段
 - 後續溝通
 - 形象重建
 - 危機追蹤
- 以持續為原則，與關係人保持互動，並且與政府相關單位合作持續偵測危機原因。
- 對於所有關係人開誠佈公，取得信任，並且聽取建議，以改善下一次的危機管理工作。

危機處理後續溝通(1/3)

- 溝通技巧

- 媒體是社會的看門狗，負責監視組織的作為或不作為——社會非正式指派的危機觀察員！
 - Otto(2001)：「危機發生期間與之後的管理重點就是與媒體做好溝通工作」！
 - 必須以立即、有效而不隱瞞事實的做法取代逃避，將危機造成的信譽損害降到最低。
- 由於媒體熱衷於報導意外、突發事故、內幕揭發而引起的危機事件，因此，與媒體進行溝通時候，必須策略性思考，除了有效挽救公司聲譽外，也能趁機宣示公司任務、價值觀與運作。

危機處理後續溝通(2/3)

- 黃金四十八小時原則
 - 一定要有人出面
 - 第一時間做出回應
 - 真誠關懷、提供事實
 - 給予信心、重建實力
 - 切忌傲慢與否認、規避責任

危機處理後續溝通

- 形象重建

- 任何組織發生危機時候，必須公開透明其運作過程，不隱瞞資訊與弊端，管理者必須先承擔所有責任，進而接受大眾指責與批評，然後說明善後行動與確實執行，以保障公司信譽為優先考量

- 危機後續追蹤

- 評估學校在危機過程中的努力，學習下一次的改善方法，同時持續追蹤訊息做為戒備。
- 評估報告必須包括處理方法與計畫執行之績效，以及危機的影響程度與範圍，彙整所有相關資料，進行評估報告。

危機處理後續溝通

- 危機管理小組是否確實完成任務、對於危機的狀況是否能有效掌握與預期以及理解、公司結構是否造成危機傷害或者有所幫助、所做的評估是否可以對下一次進行預測，以期將這一切的危機過程有效化為「有組織的記憶」
- 藉由專家學者成立外部評估機制，去除隱弊的陋
- 主動連結媒體，持續公開後續補救過程與工作，重新建立民眾的信任。

Scanning by <http://liuyan98.126.com>



←發現自己又多了幾條皺紋
但智慧是過去經驗的結晶！

學校行政人員及教師的法律責任(1/3)

• 行政責任

- 教師兼行政工作，亦為公務員懲戒之對象，懲戒處分有撤職、休職、降級、記過、申誡等。
 - 對偶發事件處理失當招致損失者，記過處分。
 - 對輔導管理工作未能盡職致發生事故，情節輕者予以申誡。
- 上班時間有意外事件發生，教師應即時處理，若未經請假而不在學校，致未能及時處理意外事件，以曠職論。
- 教師在實施教育活動時，負有防止學生發生事故與傷害之責任。

學校行政人員及教師的法律責任(2/3)

• 民事責任

- 學校在指定所做之事項，具有侵害他人權利之危險性，而引起損害者，需負賠償責任。
- 因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償之責任。
- 學校得依國賠法，對有故意或重大過失之教師，有求償權。

學校行政人員及教師的法律責任(3/3)

• 刑事責任

- 教師對學生採取暴力行為，或違法懲戒行為，觸犯刑責。
- 在教育活動中，教師對全體學生負有安全保護的責任，在**應注意而未注意**，致發生命案時，應負過失致死的刑責。
- 學生上課時，教師因疏失造成學生受其他同學傷害時，應負過失責任。
- 4、製造販賣或意圖販賣而陳列有害衛生之飲食物品或其他物品者，觸犯食品衛生管理法，可處六個月以下有期徒刑、拘役或併科罰金。

危機發生後的檢討(1/2)

- 召開危機處理**檢討會議**，請相關人員共同探討危機事件始末，並加以改善。
- 努力化解家長及社會大眾的疑慮，以彌補校譽可能受損的後遺症，並加強對受害者的**輔導、治療及復健**。
- 分析危機事件發生的**原因**，將該事件列為全校師生的**危機處理教材**，以杜絕類似事件再度發生。

危機發生後的檢討(1/2)

- 事發經過情形(善用6W1H法則)
- 如何處理
- 優點為何
- 缺失與疏漏為何
- 後果呢?
- 如果再來一次，我會怎麼做?
- 建立個案檔案