

針對老師及學生的目睹意外事件輔導程序:

1. 進行時機：自我傷害事件發生後的 1-7 天內，72 小時內尤佳。
2. 進行方式：有標準程序，結構性的小團體。
3. 進行場地：以不受干擾、有桌椅、並備有白板之會議室為宜。
4. 時間：1.5~3 小時。
5. 人數：每個團體人數 3-12 人。

參考「危機事件壓力管理」(Critical Incident Stress Management，簡稱 CISM) 模式，進行的程序可分為下列七個步驟：

1. 「介紹」的階段

- (1) 由輔導員介紹自己及助手。
- (2) 說明減壓團體的目的 (如：幫助成員調適壓力而不是檢討或調查會) 及過程。
- (3) 建立基本規則，如：沒有階級之分、互相保密、成員請勿筆記等。

2. 「事件」的階段 主持人提問，讓參與者輪流回答，問題包括：

- (1) 您的大名是？
- (2) 在這件意外當中，您的角色 (職務) 是什麼？
- (3) 這件意外發生時，你看到、聽到、聞到了什麼？當場做了什麼？

這個階段偏重「認知」，主要目的是讓參與者描述這件事實。鼓勵成員說出他們所知道的事實，此時不要急著請成員描述對危急事件的感受，因為成員會在鼓勵的氣氛中，慢慢開始去討論他們對此危急事件的感受。

3. 「想法」的階段輔導員可以問成員：「當你聽到 (看到...) 這件意外時，你出現的第一個想法是什麼？」

【輔導員在此階段要認可、肯定，以及『正常化』每一個成員報告出來的的想法及觀點。】

4. 「反應」的階段輔導員經常在此時會問：「當時讓你感受最糟糕的是什麼？」「在這個過程中，你最不希望發生但卻發生的是什麼？」

引導每一個人開始分享這個事件給他們的情緒衝擊與反應。

5. 「症狀」的階段 此階段輔導員再次將成員情感部分拉回到認知的層次，當情緒的反應開始慢慢沈澱下來時，輔導員開始問成員在這件事情發生之後有關他們身體、認知、情緒、行為四方面出現的徵兆。輔導員會請有相同症狀的人舉手讓彼此知道，這是幫助成員正常化自己症狀的一種方式。

6. 「教導」的階段 教導成員在緊急事件之後，出現的前述症狀大多是正常的反應，『讓大家都用平常心看待』是這階段最重要的任務。

輔導員人可以預先整理相關的症狀來教導告知參與者。在此階段成員也可以溝通討論與分享，在此緊急事件中的危機因應方式，以及處理壓力的方法。

輔導員告知除了上述狀況外，還有哪些現象也可能會在未來出現，以幫助同學/老師去關照自己及周遭他人的反應。

輔導員問同學/老師：當有這些現象出現時，在你的生活中，有誰可以協助你來處理這些？這是幫助成員開始去尋找生活中的資源，而不是一直受困在危機感中。

7.「重新出發」的階段

在此階段，輔導員提供最後機會給參與者問問題或發言，並以詢問引導成員找到正面的意義，甚至是新的學習，或對自己的欣賞之處。在結束之前，輔導員也可以邀請成員開始去討論，接下來他們進一步的計畫是什麼？帶領這工作完之後，提供校方瞭解哪些成員可能需進一步的關照追蹤，甚至轉介至社區心理衛生中心等機構。