

國立臺灣師範大學工業教育學系碩士論文

指導教授：胡茹萍 博士

臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究

A Study of the Crisis Management of Campus
Accidents in Taipei Junior High Schools



研究生：詹棟尊

中華民國九十七年七月三十一日

謝誌

三年多的在職進修生活，讓我體會到課業與工作兩者兼顧，是非常不容易的事。這些日子以來的煎熬，絕非三言兩語即可盡訴，當論文口試通過的一剎那，我的努力終於得以展現豐碩的成果。回顧研究所求學的歷程，要感謝的人真的很多，對於一路關心與鼓勵的師長、夥伴們，僅以此文表達我的誠摯謝意。

論文得以順利完成，首先要感謝指導教授胡茹萍博士，胡教授豐富的學識與嚴謹的指導風格，無論是論文題目的修訂乃至整篇論文的撰寫完成，都令我受益良多；在論文撰寫期間，老師都能不厭其煩地逐字逐句修改，提供諸多精闢觀點，以提昇本論文的品質，更令學生感佩在心。特別是在我逃避論文寫作時，老師不斷給予鼓勵、指導與協助，讓我有繼續堅持下去的力量。另外，也感謝口試委員饒達欽教授、馮丹白教授與林騰蛟三位教授對於論文的細心審閱與指正，提供寶貴的意見，使本論文的內容得以更加充實與趨於完備。對於諸位教授不吝賜教，謹在此致上棟尊最誠摯的謝意。

在專家效度評定之問卷修訂部分，除了感謝口試委員們的指正，也要感謝臺北科技大學的劉曉芬教授提供寶貴的意見；而在問卷調查實施時，則要感謝96學年度臺北市各國民中學現任的訓導主任和生教組長們，給予我的幫忙與協助，使本研究得以順利進行。在暑期進修期間，感謝系上所有教授的指導與教誨，使我獲益良多；感謝班上同學的鼓勵與扶持，讓我備感窩心。更有賴許多朋友（例如宗徵、志忠、曉玲、建春、裕凱、怡梅、雷傑、士銘、秀蘭、椿惠、淑華等）的精神支持甚或實質協助，我才能順利完成學業；也許尚有一些未來得及提及的朋友們，也都在此一併致謝。

最後，我要感謝親愛的媽媽及家人，謝謝你們給予我精神上及物質上的支持，讓我能一直做著我喜歡的事，謹以這本論文獻給我最珍愛的家人們。我終於要畢業了，我要對所有關心我的親朋好友，再次表達我的謝意！

棟尊 謹誌於中華民國九十七年七月三十一日

摘要

本研究旨在探討臺北市國民中學校園意外事件危機管理的運作現況、困境及內涵，以問卷調查為研究方法，臺北市 86 所國民中學，扣除 24 所預試的學校，62 所國民中學的訓導主任與生教組長為問卷調查對象，以自編的「臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究調查表」為研究工具，共發出 124 份，回收 120 份，有效問卷 118 份。調查所得資料使用 SPSS 13.0 For Windows 版統計軟體進行單選題和複選題次數統計、Pearson's r 積差相關分析等資料處理，根據研究發現，歸納本研究結論如下：

- 一、臺北市國民中學各校最常發生的校園意外事件是「學生運動、遊戲傷害」居首要。
- 二、臺北市各國民中學皆訂定危機管理計畫。
- 三、臺北市各國民中學在選擇校園意外事件危機管理小組成員時，會考量成員的因素，以「現任職務」最被受試者認同。
- 四、臺北市國民中學校園意外事件危機管理計畫訓練每學年至少實施 1 次佔 78.8%。
- 五、校園意外事件危機管理最迫切的工作，以「校園危機意識的宣導」居首要。
- 六、校園意外事件危機管理相關知識及訓練學習或獲得之管道，以「過去的工作經驗」居首要。
- 七、國民中學已執行的校園意外事件危機管理工作，以「成立危機處理小組」居首要。
- 八、校園意外危機事件發生時，由「教務主任」擔任對外發言人比率最高居首要。

- 九、在處理校園意外事件危機時，學校面對新聞媒體之態度，以「公開、坦然的態度面對媒體」居首要。
- 十、處理校園意外事件危機時，不易於溝通之對象，以「傳播新聞媒體人員」居首要。
- 十一、進行校園意外事件危機管理工作面臨的阻礙，以「不熟悉相關法令」居首要。
- 十二、校園意外事件危機管理在計畫、組織運作方面之困難以「未定期舉行校園危機模擬訓練」居首要。
- 十三、臺北市國民中學在校園危機管理的認知及運作上認為需再加強的地方，以「相關的法律知識」居首要。
- 十四、受試者對校園意外事件危機管理運作內涵重視程度介於「中上」與「高度」之間。
- 十五、校園危機管理前、中、後階段，確實具有高度的顯著正相關。表示校園危機管理前階段的運作情況愈佳，其對校園危機管理中、後階段亦有愈佳的表現。

最後，根據研究發現與結論提出相關建議，作為主管教育行政機關、學校、推動校園意外事件危機管理的教育行政人員及後續研究者之參考。

關鍵字：校園意外事件、校園危機、危機管理。

Abstract

The purpose of this study was aimed to understand the crisis management of campus accidents in all junior high schools of Taipei. The data collection instrument was a self-designed quantitative questionnaire. This research has study by directors of student affairs and section chief-disciplines. Through 86 junior high schools in Taipei, this research do pre-examined of 24 schools, only do questionnaires of 62 schools. In total questionnaires, 124 were distributed, 120 copies of them retrieved, and 118 effective. Data was analyzed by SPSS 13.0 for Windows with methods of single-choice and multiple-choice frequency statistics and Pearson's product-moment correlation analysis. Based on the results, major findings are summarized as the follows:

1. The most frequency of junior high schools campus accident was “injury caused by sports and games” in Taipei.
2. All of the junior high schools in Taipei have had crisis management plans respectively.
3. When choosing the team members of crisis management for campus accident, subjects agreed that job factor as the main choosing criteria.
4. Crisis management training plan about campus accident in junior high schools in Taipei, which takes place at lease once in an academic year, is 78.8%.
5. The most pressing task for crisis management of campus accident was “the propagating the consciousness of campus accident”.
6. The related knowledge and training of crisis management of campus accident are mainly gained from “experience of the past job”.
7. In junior high school, the conducted job in crisis management for campus accident mainly was “building a crisis management team”.

8. When the campus accident took place, “director of academic affairs” was the main person chosen to be the spokesperson.
9. When dealing with crisis of the campus accident, schools mainly held an “open attitude toward mass media”.
10. When dealing with crisis of the campus accident, “members in the mass media” were mainly viewed with difficulty in communicating.
11. The obstacle in the crisis management of the campus accident mainly were “unfamiliarity in laws”.
12. The greatest difficulty in the planning and organizational operation of campus crisis response is “did not regularly hold campus crisis simulation trainings.”
13. The aspect in the cognition and operation of campus crisis management in Taipei City’s junior high schools that require the most reinforcement is “related legal knowledge.”
14. The level of value placed on the content of campus crisis response by the respondents is between “medium/high” and “high.”
15. The initial, middle, and latter stages of campus crisis management are significantly and positively correlated with each other, showing that the better management during the initial stage in campus crisis, the better the performance during the middle and latter stages.

Lastly, based on the findings and conclusions, relevant suggestions are proposed to serve as the reference for educators and future researchers on campus crisis response in education organizations and schools.

Keywords: campus accidents, campus crisis, crisis management.

目錄

謝誌.....	i
中文摘要.....	iii
英文摘要.....	v
目錄.....	vii
表次.....	ix
圖次.....	xi
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與待答問題.....	7
第三節 研究的範圍與限制.....	8
第四節 名詞釋義.....	10
第二章 文獻探討.....	13
第一節 校園意外事件.....	13
第二節 校園危機管理的意涵.....	30
第三節 校園危機管理運作之探討.....	42
第四節 與校園意外事件危機管理之相關研究.....	65
第五節 本章小結.....	70
第三章 研究設計與實施.....	73
第一節 研究方法與架構.....	73
第二節 研究步驟.....	76
第三節 研究工具.....	78
第四節 調查實施.....	94
第五節 資料處理與分析.....	98

第四章 調查結果之分析與討論	99
第一節 樣本描述	99
第二節 臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作現況分析	101
第三節 臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作困境分析	113
第四節 臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作內涵分析	117
第五節 臺北市國民中學校園意外事件危機管理各階段之相關分析	124
第六節 綜合討論	134
第五章 結論與建議	141
第一節 主要研究發現	141
第二節 結論	146
第三節 建議	149
參考文獻	157
附錄	163
附錄一 臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究專家效度評定 問卷	163
附錄二 專家效度評定記錄整理	177
附錄三 臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究預試問卷	181
附錄四 臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究正式問卷	189

表次

表 1-1	94 學年度校園事件分類統計表	3
表 1-2	意外事件分項次數統計表	4
表 2-1	校園危機處置小組與職掌的內容表	24
表 2-2	各級學校重大緊急校安事件處理作業要項表	28
表 3-1	專家效度評定專家學者名單(依姓氏筆劃排列)	81
表 3-2	臺北市國民中學校園意外事件危機管理調查問卷專家效度評定 統計結果	81
表 3-3	預試問卷施測校數	84
表 3-4	預試問卷項目分析摘要表	85
表 3-5	校園危機管理前階段因素分析摘要表	88
表 3-6	校園危機管理中階段因素分析摘要表	89
表 3-7	校園危機管理後階段因素分析摘要表	89
表 3-8	校園危機管理前階段信度分析摘要表	91
表 3-9	校園危機管理中階段信度分析摘要表	91
表 3-10	校園危機管理後階段信度分析摘要表	91
表 3-11	校園意外事件危機管理運作內涵量表正式問卷題號分配表	93
表 3-12	臺北市 96 學年度各行政區公、私、國立國中（含完全中學 國中部）一覽表	95
表 3-13	正式問卷施測校數表	97
表 4-1	本研究樣本背景變項基本資料分析一覽表	100
表 4-2	國民中學最常發生的校園意外事件摘要表	101
表 4-3	校園危機管理計畫訂定情形摘要表	102
表 4-4	校園危機處置小組設立的組別摘要表	103
表 4-5	參與校園意外事件危機處理小組的成員摘要表	104
表 4-6	選擇校園意外事件危機管理小組成員時之考量因素摘要表	105
表 4-7	校園意外事件危機管理計畫訓練每學年實施次數摘要表	106

表 4-8	校園意外事件危機管理最迫切的工作摘要表	107
表 4-9	校園意外事件危機處理的經驗摘要表	107
表 4-10	危機管理相關知識及訓練學習或獲得之管道摘要表	108
表 4-11	校園意外危機事件進行預防模擬之演練項目摘要表	109
表 4-12	國民中學已執行的校園意外事件危機管理工作摘要表	110
表 4-13	校園意外危機事件發生時，擔任對外發言之人選摘要表	110
表 4-14	在處理校園意外事件危機時，學校面對新聞媒體之態度摘要 表	111
表 4-15	校園意外事件危機解決後，學校後續的處理之項目摘要表	112
表 4-16	處理校園意外事件危機時，不易於溝通之對象摘要表	114
表 4-17	在進行校園意外事件危機管理工作面臨的阻礙摘要	115
表 4-18	校園意外事件危機管理在計畫、組織運作方面之困難摘要表	116
表 4-19	校園危機管理的認知及運作上需再加強的地方摘要表	116
表 4-20	校園意外事件危機管理整體、各階段層面的實際重視程度表	117
表 4-21	校園意外事件危機管理前階段運作內涵各題得分情形表	119
表 4-22	校園意外事件危機管理中階段運作內涵各題得分情形表	120
表 4-23	校園意外事件危機管理後階段運作內涵各題得分情形表	122
表 4-24	校園危機管理前階段與校園危機管理中階段的相關分析	126
表 4-25	校園危機管理中階段與校園危機管理後階段的相關分析	128
表 4-26	校園危機管理前階段與校園危機管理後階段的相關分析	130

圖次

圖 2-1	臺北市校園危機處置小組組織圖	25
圖 2-2	臺北市校園危機處置標準化作業流程圖	26
圖 2-3	各級學校重大緊急校安事件處理流程圖	29
圖 2-4	危機的走向	34
圖 2-5	你希望的危機走向	34
圖 2-6	校園意外事件危機管理的運作	41
圖 2-7	校園危機管理前階段之運作內涵	51
圖 2-8	校園危機管理中階段之運作內涵	58
圖 2-9	校園危機後管理階段之運作內涵	61
圖 3-1	研究架構圖	75
圖 3-2	研究步驟流程	77

第一章 緒論

校園應該是一個安全的場所，家長將學生送到學校來，總是希望能在安全的校園中，快樂地學習成長。在現今社會中，校園生態改變，各地校園事件頻傳，如校園暴力事件、學生傷害、自殺、或學生性騷擾事件、食物中毒等，充滿著各種不確定因素，學校隨時可能會發生各種意外事件，如果未能妥善加以處理勢必危及學校組織的運作，處處都威脅著學校成員的安全。

近年來，常在報章雜誌或媒體中，聽聞各種校園的各種意外事件，可見在校園中意外事件的發生頻率非常的高，依據教育部校安中心（2006）資料顯示 2006 年 1 月至 2006 年 6 月中各級學校死亡人數 511 人，包含意外事件（73%）、疾病事件（23%）、安全維護事件、暴力與偏差行為、安全維護事件、其他事件、兒童少年保護事件（18 歲以下）等。由以上校安中心數據觀之，意外事件發生率佔 73%，因此妥善的處理校園意外事件危機管理的機制，使危機之損害降至最低，實為學校必須嚴肅面對的課題。

第一節 研究背景與動機

壹、研究背景

臺北市是台灣的首善之區，擁有相當豐富的社會資源，其所設立的 72 所公立國民中學（含完全中學附設國中部和 2 所國立高中附設國中部），與 14 所私立國民中學，分佈於 12 個行政區。校園一直都是安全、平靜的學習環境，而且它是教學與學習活動進行的場所。在過去的記憶裏，學校一向被視為內部穩定性較高，外侵因素較少的組織，學校人員或許因此認為重大事件發生機率不高，而較缺乏危機意識（余美瑩，2004）。但隨著社會的變遷，

教育環境急遽變化，校園不再是封閉的，依據臺北市政府 91 年 8 月 29 日府教七字第 09106256600 號函，臺北市立各級學校校園開放實施要點中指出為加強市立各級學校校園開放，提倡正當休閒活動，以推廣全民運動及社會教育，特訂定此要點。學校校園開放之範圍如下，但學校得視校園實際情況辦理開放：各類運動場及球場、活動中心(含禮堂)、游泳池、教室、音樂廳、會議室等。學校校園開放，以提供一般民眾及機關團體從事各種有益身心健康之休閒活動及社教文化活動為原則。

隨著校園的開放，造成了校園生態的衝擊，顯示校園已不再像以往的平靜與安全。因此預防校園危機事件的發生，與如何處理校園危機事件，成了學校應學習的重要工作，校園危機管理是環環相扣，由教職員工生結合社區資源，形成一個支援網絡，並本著預防勝於治療，防患於未然的觀念，將有助於學校預防與處理校園種種的危機。

教育活動是人類特有的活動，其目的在充實吾人生活、扶植生存，發展生計及延續生命；而教育活動是否能順利進行，端賴「安全」條件的維持（陳芳雄，1997）。曾幾何時，我們的校園卻已變了質，它不再那麼可愛，不再那麼安寧，甚至變成歹徒犯罪的場所（唐璽惠，1998）。種種跡象顯示，今日各級學校之安全環境已亮起紅燈，學校危機事件層出不窮，甚至校園外發生的事件亦對學校構成威脅（紀俊臣，1997）。現今學校組織所面臨的內外環境已截然於往昔，為了適應此激盪環境的要求，學校必須面對不可避免的危機事件，提出一套有效且適用的管理策略，進行計畫性、有效性的回應。近年來，危機管理也已走向專業發展之途，例如在美國的大學裡，設有地震、火災和原子能防災等危機管理課程，中國大陸的北京理工大學預備在 2004 年首度招收危機管理研究生，東鄰日本的千葉理科學大學也在 2003 年首次設置危機管理學系（范兆寅，2004），由此可知危機管理的概念近年來被重視的程度愈來愈高。

貳、研究動機

一、校園事件分類統計表中顯示校園意外事件發生次數高居首位

教育部 94 學年度全國各級學校校園事件統計分析報告顯示，該年度通報事件中，甲級事件 4,814 件，乙級事件 1,891 件，丙級事件 9,123 件，合計 15,828 件，造成 1,107 人死亡、15,108 人受傷。教育部「校安事件」類別，94 年度通報事件區分為 8 類，分別為：校園意外事件、校園安全維護事件、學生暴力犯罪與偏差行為、管教衝突事件、兒童及少年保護事件、天然災害、其他事件以及疾病事件等 126 項；現依據各分項進行事件分析，各類事件件數統計如表 1-1，其中以意外事件 6,759 件（42.70%）最高，其次為疾病事件 4,370 件（27.61%），第三為校園安全事件 1,332 件（8.42%），其餘依序為兒童及少年保護案件 1,245 件（7.87%）、暴力犯罪及偏差行為 1,008 件（6.37%）、天然災害事件 613 件（3.87%）、其他事件 366 件（2.31%）、管教衝突事件 135 件（0.85%），顯見校園意外事件仍為學生安全最需關注的問題。

表 1-1 94 學年度校園事件分類統計表

類型	次數	件數	百分比
校 園 意 外 事 件		6,759	42.70%
疾 病 事 件		4,370	27.61%
校 園 安 全 維 護 事 件		1,332	8.42%
兒 童 及 少 年 保 護 事 件		1,245	7.87%
學 生 暴 力 犯 罪 與 偏 差 行 為		1,008	6.37%
天 然 災 害		613	3.87%
其 他 事 件		366	2.31%
管 教 衝 突 事 件		135	0.85%
合 計		15,828	100.00%

資料來源：教育部（2005）

教育部校安中心依據意外事件發生原因分類為：山難事件、工地整建傷人、工讀場所傷害、自殺(傷)事件、其他毒化物中毒、其他意外傷害、建築物坍塌、食物中毒、校內外交通事故、校外教學交通事故、溺水事件、運動遊戲傷害、實驗室傷害、實驗室毒化物中毒、墜樓事件(非自殺)等項目進行統計，各項事故次數分配如表 1-2，發生次數計 6,759 件。其中仍以校外交通事故發生次數最多計 3,761 件，佔總意外事件 55.64%，其次為運動遊戲傷害計 1,376 件，佔 20.36%、其他意外傷害計 822 件，佔 12.16%，顯見交通事故仍為學生意外事件最大主因，故應將交通安全教育列為學生安全教育的首要重點項目。而運動傷害事件則為潛在危機項目雖較不易防範，但如從改善設施安全性、加強運動遊戲場所管理等方面，應能降低意外事件發生機率。因此研究者希望藉此研究來了解國民中學對校園意外事件危機管理實際運作之現況。

表 1-2 意外事件分項次數統計表

事件類型 \ 次 數	次 數	百分比	事件類型 \ 次 數	次 數	百分比
山難事件	13	0.19%	校外交通事故	3,761	55.64%
工地整建傷人	5	0.07%	校外教學交通事故	10	0.15%
工讀場所傷害	22	0.33%	溺水事件	88	1.3%
自殺自傷事件	275	4.07%	運動遊戲傷害	1,376	20.36%
其他毒化物中毒	23	0.34%	實驗實習傷害	53	0.78%
其他意外傷害	822	12.16%	實驗室毒化物中毒	1	0.01%
建築物坍塌	3	0.04%	墜樓事件(非自殺)	46	0.68%
食物中毒	67	0.99%			
校內交通事故	194	2.87%	總 和	6,759	100.00%

資料來源：教育部（2005）

二、校園意外事件頻傳，危機管理成為學校重視的議題

俗話說：人有旦夕禍福，天有不測風雲；或者：千金難買早知道，萬金難買想不到；這些話意謂世事難測及對危機來臨的懊悔。當面臨危機時，

我們通常會花費較多的心力，去處理「滅火」般的緊急事務。危機處理固然重要，但與其投入大量的心力在於危急的「滅火」工作，倒不如事前做好危機管理，防範未然，讓危機及早消彌於無形。台中縣新社高中 2006 年 11 月 27 日晚間傳出黑衣人入侵校園打人事件，1 名詹姓少年懷疑女友被宋姓學生橫刀奪愛，竟夥同 10 多名黑衣人相約談判，不料，宋姓學生竟然偷跑不見，引起黑人不滿拿著棒棍在校園裡亂打人，打傷了 3 名路過的無辜學生，其中 1 人（彭生）有生命危險，住進加護病房須密切觀察與治療。兩日後由於彭生腦死加上多重器官衰竭，上午父母忍痛決定拔管，彭生家人及親戚不諒解學校的安全出了問題，竟然讓黑衣人輕易入侵，新社高中回應，校園佔地十五公頃，圍牆九二一時倒塌，現在還沒有經費完全修復，只用鐵絲網和鐵門擋住，學校表示會補救，但是一條年輕生命怎麼彌補？讓他在這起爭風吃醋而導致的校園喋血事件中成了犧牲者。研究者希望經由本研究瞭解臺北市國民中學校園意外事件危機管理各校運作的困境與內涵重視程度，且能對目前國民中學校園危機管理應有所助益，並期能藉此對各國民中學校園危機管理深入探討，以作為學校面對危機事件之參考。

三、校園危機管理相關研究國內寥寥無幾

在危機管理的相關研究方面，早期是集中於國際事務領域，然後逐漸擴及公共行政領域（公部門）和企業（私部門）方面，因此，國內有關危機管理的研究以上述領域居多，而對於學校單位危機管理的探討卻寥寥無幾，遲至民國八十六年才有顏秀如的研究出爐。但是，國內研究學校危機管理者，以國民小學以上各級學校為研究對象者居多（范兆寅，2004）。依論文發表先後順序有顏秀如（1997）研究國民中學之危機管理、謝瑾如（2000）探討高雄市國民中學學校環境與危機管理的關係、鄭東瀛（2001）有關台北市中小學校園危機管理之研究、王武章（2002）探究中部地區國

民中學校長之校園危機因應策略、蕭秋菊（2002）桃園縣國民小學教師校園緊急傷病危機管理需求調查、徐士雲（2002）台北市國民小學校園危機管理之研究、林素華（2003）嘉義縣校園危機管理之研究、李明芳（2003）地方教育局危機管理的機制之研究、李宏才（2003）混沌理論應用在國小校長危機管理之研究、林賢春（2003）探討台北市大專校院之校園危機管理、范兆寅（2004）新竹縣市及苗栗縣之國民小學危機管理現況之研究、余美瑩（2005）屏東縣國民小學校園危機管理之研究、林培彥（2005）苗栗縣國民小學校園危機管理之研究、傅天養（2005）校園危機管理之研究——以苗栗縣國民小學為例，上述學者之論著共計 14 篇。研究對象以國民小學為主，鮮少以國民中學為研究對象。

因此，本研究選擇以臺北市國民中學為研究範圍，訓導主任與生教組長為問卷調查對象，最主要之考量是形成區域，由於研究者為臺北市國民中學現職教育人員，較易瞭解區域內各項資料，有其準確性、真實性、時效性、工作經驗，較可提供研究之參考。

第二節 研究目的與待答問題

壹、研究目的

基於上述動機，本研究旨在探討國民中學校園意外事件危機管理，係以臺北市國民中學為研究對象，訓導主任及生教組長為問卷調查對象，來了解各校在意外事件危機管理之運作現況、困境、重視程度及危機管理各階段之關係。並根據研究結果提出建議，提供教育局及學校在校園意外事件危機管理之參考。本研究之目的為：

- 一、瞭解臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作之現況。
- 二、瞭解臺北市國民中學於處理校園意外事件時所面臨之困境。
- 三、探討臺北市國民中學對校園意外事件危機管理運作內涵之重視程度。
- 四、分析臺北市國民中學於校園意外事件危機管理各階段之相關情形。

貳、待答問題

- 一、目前臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作之現況為何？
- 二、目前臺北市國民中學於處理校園意外事件時所面臨之困境為何？
- 三、臺北市國民中學對校園意外事件危機管理運作內涵之重視程度為何？
- 四、臺北市國民中學於校園意外事件危機管理各階段之相關情形為何？

第三節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

一、就研究對象而言

本研究係以臺北市國民中學為研究對象，96 學年度之現任訓導(學務)主任及生教組長為問卷調查對象，包括市立、國立與私立的國民中學共 86 所。

二、就研究內容而言

本研究先就「校園意外事件」、「校園危機管理」之理論及相關研究進行探討，進而以問卷調查方式瞭解目前之現況，並進行統計與分析。瞭解臺北市國民中學各校在意外事件危機管理之運作現況、困境、重視程度及校園意外事件危機管理前、中、後三階段之相關情形。

貳、研究限制

一、就問卷對象而言

本研究以台北市國民中學現職教育行政人員(訓導主任、生教組長)為問卷調查對象，作全面性普查，僅以臺北市之 86 所國民中學為研究範圍，24 所國民中學進行預試問卷施測，62 所國民中學進行正式問卷施測，每校發送 2 份問卷方式共 172 份問卷進行研究。

二、就問卷設計而言

本研究之問卷多採封閉式設計，所以填答者之答題內容有所限制，也無法排除填答時情境因素之影響及個別差異之心理誤差。因此，在描述統計上也會受到影響與限制。

三、就研究方法而言

在研究方法上只採用文獻分析及問卷調查，本研究主要採問卷調查法，仍無法完全避免研究方法中主客觀條件上之限制。如受試者在問卷內容上之圈選及問題語意判斷有困難時，無法實地加以說明。

四、就研究空間而言

本研究，無法駐校實地觀察，使資料蒐集及研究結果更具客觀性。

五、就引用資料而言

在引用官方（教育部校安中心）的統計資料上，其資料之公佈或出版的時間於當年結束後次一年年底公佈，故無法取得研究當年最新的資料，現在最新資料仍在民國 95 年的資料。

第四節 名詞釋義

一、國民中學

本研究所指的國民中學是在台灣地區，實施九年國民教育制度中，第七年至第九年的中等學校階段。

二、校園意外事件

一切未在學校預期或計畫內發生的事故，可能對教職員工生及校區週圍環境造成生命、財產、環境損害衝擊者均屬之。本研究依教育部「校園安全及災害事件即時通報網」，將校園意外事件歸納為下列 9 種：(1)學生在校外教學活動發生車禍事件、(2)學生校內食物中毒事件、(3)學生實驗傷害、(4)學生自殺事件、(5)學生運動、遊戲傷害、(6)學生溺水事件、(7)校園建築物坍塌及設施傷害、(8)工地整建傷人事件、(9)墜樓事件（非自殺）。

三、校園危機管理

校園危機管理的意義係指針對校園危機事件發生的前、中、後各階段進行有計畫、有系統的管理措施，並運用專業危機管理技術來減輕危機情境所帶來的嚴重威脅，所做的一套連續性運作因應策略。

（一）校園危機管理前階段－預防與準備

「校園危機管理前階段」係指：學校為了避免與減少危機的發生，擬定計畫，組成工作小組，預測可能發生的危機，藉由硬體的改善措施與加強管理，以及對師生員工及有關人員的教育訓練而進行的防範措施。

（二）校園危機管理中階段－控制處理

「校園危機管理中階段」係指：學校危機發生時的控制處理首重危機處理小組順暢且有效率之運作，以發揮其功能，務求於最短的時間之內將危機平息使學校恢復正常運作；反之，若處置不當，則將釀成更大的危機，引發更大的風暴。

（三）校園危機管理後階段－善後處理與學習

「校園危機管理後階段」係指：校園危機解決後，其損害影響程度非常深遠，嚴重時永不抹滅，故處理必須謹慎小心，勿使其變嚴重或惡化造成二次危機。在管理活動上，除了採取恢復行動外，學校應對危機進行檢討、改進，並從中學習經驗，以杜絕危機的再次發生，同時提昇學校的危機處理能力，所採取的一連串的手段與措施。

第二章 文獻探討

本章就本研究有關之文獻加以統整列出，本章共分五節；第一節主要在探討校園意外事件；第二節主要在探討校園危機管理的意涵；第三節主要在探討校園危機管理的運作之探討；第四節主要在探討與校園意外事件危機管理之相關研究；第五節為本章小結。

第一節 校園意外事件

壹、校園意外事件定義

黃振球（1995）認為意外事件為未經計畫而發生的事件，並因此造成了人員的傷害或死亡，或財產的損失；而造成人、財損失的原因，是人員的疏忽和未加計畫，或環境及設備的缺失。教育部「校園安全及災害事件即時通報網」，係參考原校安事件分類，並配合災防等實況因素，將校園事件區分為7大類，其中疾病（包含法定傳染病）原屬「意外事件」中之次類別，因易生通報時之困擾，故於94年起將各類疾病歸納為單一事件類別，至此校園事件區分為8大類。即「校園意外事件」、「校園安全維護事件」、「校園暴力事件與偏差行為」、「管教衝突事件」、「兒童及少年保護事件」、「天然災害」、「其他校園事務」及「疾病事件」等8大類（教育部，2005）。

教育部94年各級學校校園事件統計分析報告中指出，「校園意外事件」是指校內車禍事件、校外教學活動車禍事件、校外活動車禍事件、溺水事件、食物中毒、氣體中毒、野外活動中毒、運動、遊戲傷害、墜樓事件(非自殺)、山難事件、實驗、實習傷害、自傷、自殺事件、工地整建傷人事件、建築物坍塌傷人事件、其他校園意外傷害事件，共15項。本研究將教育部上述15項之校園意外事件，將國中生較易發生的校園意外事件歸納為下列9種：(1)

學生在校外教學活動發生車禍事件、(2)學生校內食物中毒事件、(3)學生實驗傷害、(4)學生自殺事件、(5)學生運動、遊戲傷害、(6)學生溺水事件、(7)校園建築物坍塌及設施傷害、(8)工地整建傷人事件、(9)墜樓事件(非自殺)。本研究藉此瞭解國民中學最常發生的校園意外事件及其對意外危機事件進行模擬演練之項目。

校園意外的範圍可以十分廣泛，在沒有統一定義的情況下，文獻資料顯示有關校園意外的意義，不但在名稱上各異，其範圍也有所不同。國內專家學者對校園意外事件的觀點及看法，雖然名詞界定有所不同但是所敘述的定義就是指校園意外事件，茲將整理如下：

王正偉、楊守全(1991)、邢泰釗(1998)認為「學校事故」可分為教育活動事故、學校設施事故及學生事故。教育活動事故指教師實施教育活動時發生的事故，包括上課、社團活動、慶典運動會所發生的事故。學校設施事故係指學校設施因為設置或管理有欠缺致生之事故。學生事故乃學生間單純因其他學生侵害所發生的事故。

張德聰(1997)定義「學生意外事件」為「休閒活動安全意外事故、天災引發之危機事件(如地震、颱風等天然事故)、車禍、急病、校外教學、實習之安全意外事故等。」

張玉慧(2001)所指稱的「校園事故」範圍較廣，除了教育活動事故、學校設施事故及學生事故三者之外，還包括了輔導、管教不當事故和外力入侵校園事故。

何文達(2002)所稱的「校園意外事件」是指「因教師過失所導致的教育活動意外事件、學校設施意外事件」。詳細言之，教育活動意外事件是指學生上學在校，包括參加校外教學活動時所發生的意外，例如車禍、中毒、溺水、失火、運動遊戲傷害等。

黃健忠（2004）所稱的「意外事件」是一種突然發生、無法預期且會持續變化和發展，使其影響性與結果都難以評估的事件，若無即時處理，則易使事故的災情擴散，引起更多的事端謂之。

歸納上述國內學者專家對意外事件的定義得知，本研究所謂意外事件係指因當事人之過失所導致之不可預見的事，而且是一種無法預料、突然緊急發生並會持續變化和發展，若無立即處理，將容易使事故的災情擴大與蔓延，引起更多的事端。所稱校園意外事件通常伴隨著有不良的後果。凡指天然災害(火災、颱風、地震)，特定設備災害(火災、爆炸、化學物質外洩)及暴動、抗爭等，一切未在學校預期或計畫內發生的事故，可能對教職員工生及校區週圍環境造成生命、財產、環境損害衝擊者均屬之。

貳、校園意外事件的特性

綜合學者陳寶山（1997）、蔡崇振（1997）研究者將校園意外事件的特性，歸納為校園意外事件具有突發且無預測性、複雜性、時間緊迫性三個特性。

一、突發且無預測性

災變來臨的時機與結果無法預測，同時對於人類社會的影響亦無法預測，無事先的徵兆，即使有徵兆容易讓人忽視，說出了校園意外發生原因的無預測性及面臨突發事件必須馬上處理的迫切性和產生的困難程度。

二、複雜性

災變的性質複雜，無法掌握，其對人類社會的影響是相互聯鎖的，人類所採取的處置行動也相當複雜，若處理不當會造成生命、財產、名譽信用、公信力和組織的傷害。

三、時間緊迫性

災變來臨的時刻相當迫切，容許反應的時間有限，可能在數秒鐘內就已奪去無數的生命和財產。

參、我國校園危機管理之現行制度

一、教育部「校園安全及災害事件即時通報網」

教育部為維護校園安全，自 90 年 7 月依「災害防救法」成立「校園安全暨災害防救通報處理中心」（以下簡稱校安中心），統籌各級學校校園安全通報與處理，平日實施 24 小時值勤，以為緊急應變窗口，另亦要求高中職以上學校軍訓人員落實值勤，以即時處理學生意外事件。

為精進校園安全作業及爭取處理時效，教育部 92 年 1 月建構「校園安全及災害事件即時通報系統」，藉資訊科技與網路線上作業減少通報時間，以即時瞭解、掌握各級學校校園安全及災害事件（以下簡稱校園事件），提供各教育行政主管機關與各級學校（含幼稚園）必要之協助，有效維護校園及學生安全。另於 92 年 10 月 20 日以台軍字第 0920146958 號訂頒「教育部構建校園災害管理機制實施要點」，明訂各級學校、單位及館所應訂定校園災害管理實施計畫，律定減災、整備、應變及復原等階段具體作為及作業流程。

教育部「校園安全及災害事件即時通報網」，係參考原校安事件分類，並配合災防等實況因素，將校園事件區分為 7 大類，其中疾病（包含法定傳染病）原屬「意外事件」中之次類別，因易生通報時之困擾，故於 94 年起將各類疾病歸納為單一事件類別，至此校園事件區分為 8 大類。即「校園意外事件」、「校園安全維護事件」、「校園暴力事件與偏差行為」、

「管教衝突事件」、「兒童及少年保護事件」、「天然災害」、「其他校園事務」及「疾病事件」等 8 大類；各主類別事件項下，再細分為各種不同之次類別事件，以利各單位通報填選作業及校安資料彙整分析。相關主、次類別事件及分類內容，如下：

(一) 校園意外事件 (學生所發生之意外與突發 (非暴力) 事件)

校內車禍事件、校外教學活動車禍事件、校外活動車禍事件、溺水事件、食物中毒、氣體中毒、野外活動中毒、運動、遊戲傷害、墜樓事件(非自殺)、山難事件、實驗、實習傷害、自傷、自殺事件、工地整建傷人事件、建築物坍塌傷人事件、其他校園意外傷害事件。

(二) 校園安全維護事件 (主要在於財物、建物之受損或人員受外人騷擾)

賃居糾紛事件、宿舍遭到破壞、校外人士抗議事件、辦公室遭到破壞、教室器材或設備遭到破壞、校園設施遭到破壞、外人侵入騷擾師生事件、辦公室遭竊、教室器材或設施遭竊、校園設施遭竊、其他財物遭竊、遭詐騙損失財物、其他校園安全維護事件。

(三) 校園暴力事件與偏差行為 (含教職員工生於校內外之不良行為)

械鬥兇殺事件、幫派鬥毆事件、一般鬥毆事件、殺人事件、強盜搶奪事件、恐嚇勒索事件、擄人綁架事件、妨害自由、偷竊案件、侵佔案件、賭博電玩及其他賭博案件、強暴強姦猥褻、強姦殺人、性騷擾事件、涉及槍砲彈藥刀械管制事件、涉及違反毒品危害防制條例、妨害秩序、公務、妨害家庭、縱火、破壞事件、參與飆車事件、飆車傷人事件、其他校園暴力或偏差行為、其他違法事件、離家出走、學生騷擾學校典禮事件、學生騷擾教學事件。

(四) 管教衝突事件

校園內發生非屬學生間衝突事件，包括以下之師長與學生間衝突事件、師長與家長間衝突事件、不當體罰、凌虐事件、學生抗爭事件、個人事務申訴事件、校務管理申訴事件、對師長行為不滿申訴事件、其他有關管教衝突事件。

(五) 兒童少年保護事件（中學以下學校適用）

在外遊蕩、出入不正當場所、離家出走三日以上、違反兒童福利、少年福利法及少年性交易防制條例等事件、長輩凌虐、亂倫、遺棄事件、其他兒童少年保護事件。

(六) 天然災害

重大火災、風災、水災、震災、爆炸、其他天然災害。

(七) 其他校園事務（係指校園內發生之行政、人事問題，足以影響學生權益或正常教學等事件）

教職員之間的問題、人事的問題、行政的問題、其他的問題。

(八) 疾病事件

法定傳染性疾病（腸病毒、結核病、猩紅熱、百日咳、水痘、登革熱、SARS、其他）、可能受媒體關注事件、群聚性（10人以上）非法定傳染性疾病、一般疾病事件。

二、校園事件通報系統

校園事件通報管理，依其作業內容區分為二種：

(一) 即時通報

指實際發生事件之學校，於事件發生後或於獲悉事件發生後，立即以傳真及電話方式通報主管教育行政機關之通報作業。

(二) 定期彙報

指主管教育行政機關定期將通報資料進行彙整之作業事項。

校園事件通報管理，依其程度輕重區分為四級：

(一) 甲級（極重度）

一般性原則只要造成人員死亡、重大財產損失、觸犯重大刑案、可能引起媒體披露並足以使輿論關切者等均屬之。學校或主管教育行政機關，於事件發生後或於獲悉事件發生後，必須在十二小時內通報上級主管教育行政機關，並依規定流程通報相關主管機關。

(二) 乙級（重度）

一般性原則為造成人員傷害或傷殘、幫派結群事件、具體財產損失、觸犯法律、性犯罪事件等均屬之。學校或主管教育行政機關，於事件發生後或於獲悉事件發生後，必須在廿四小時內通報上級主管教育行政機關，並依規定流程通報相關主管機關。

(三) 丙級（中度）

一般性原則凡觸犯校規造成人員輕微傷害、輕微財產損失、非刑事案件但造成民事糾紛、具傷害威脅致人員輕微受傷之意外事件等屬之，得免報由學校自存，定期彙總陳報。

(四) 丁級（輕度）

一般性原則係觸犯校規未造成人員傷害、觸犯校規未受具體懲戒、糾紛衝突未達民事衝突者均屬之，得免報。

三、臺北市各級學校校園事件處理要點

依據台北市政府 89 年 10 月 2 日北市教二字第 89267716 號函中指出，臺北市府教育局為增進學校對偶發或重大緊急事件之應變能力，俾能迅速而有效的妥善處理，並建立校園事件通報及申訴制度，掌握校園事件發生之資訊與發展趨勢，發揮整體行政力量，充分有效應對及動員有關資源協助處理，以維護校園安寧和諧，保障全校師生及職工安全與尊嚴，特訂定本要點。

(一) 校園事件之通報分類、等級、處理及申訴等相關規定，依教育部「校園事件通報管理系統實施要點」外，另參照教育部函頒之「大專院校及國立中小學校園性騷擾及性侵犯處理原則」、「臺北市政府性騷擾事件處理要點」及相關法令規定辦理。

(二) 學校應成立「校園事件處理小組」，其組織、職掌、任務、處理步驟如下：

1. 組織：

(1) 校園事件處理小組依任務編組方式組成之。依事件性質或實際需求，由學校有關人員、家長會代表、教師會代表、社區或社會熱心專業人士及學者專家共同參與。但事件性質如涉及性別事件，組織成員應特別考慮性別意識及性別平衡。

(2) 小組成員或召集人、總幹事如係當事人時，應遵守迴避原則。

2.職掌：

- (1)召集人：由校長擔任之，負責緊急指揮，召開會議及指定適當人員一人對外發言。
- (2)總幹事：由召集人指定一人擔任之，襄處一切小組事務。
- (3)校園事件處理小組得參酌分設下列各組並指定專人負責：
 - A. 資料組：負責事件資料之調查、蒐集、研擬與彙整。
 - B. 聯絡組：負責校內外之聯絡及對上級機關之通報。
 - C. 醫務組：負責緊急醫務專業之處理。
 - D. 法律組：提供相關法律問題諮詢。
 - E. 協調組：負責學校內外有關事物之申訴、仲裁、救助、賠償等協調工作。
 - F. 安全組：負責偶發事件現場及善後之各項安全的工作。
 - G. 輔導組：負責協調有關資源及提供相關人員身心之輔導。

3.任務：

- (1)結合專家學者、家長會代表及社區社會熱心專業人士成立支援系統。
- (2)處理師生及職工傷害、綁架、勒索、搶劫、竊盜、群毆、性騷擾、性侵害、性交易及受家庭暴力傷害等重大案件。
- (3)處理師生及職工食物中毒、爆裂物傷害、溺水、燒燙傷、交通事

故、家庭遽變及天然災害等重大意外或災害。

(4)處理師生及職工，校內外之各種抗爭活動。

(5)處理校內外各項陳請、申訴、衝突、記者會及訴訟等事項。

(6)其他嚴重影響校園安寧、師生及職工權益暨榮譽事項。

4.處理步驟：

(1)各校應視需要，依本要點訂定校內執行要點，指定受理窗口，並對外發布，並作實務演練，以建立妥善處理步驟。

(2)一般校園事件（甲級、乙級）發生時，各校應依「校園事件通報管理系統」儘速通報教育局業務主管科、督學室及軍訓室（高中職），並依輕重緩急在十二小時內填報「校園事件即時通報表」以最速件方式陳報教育局。另各校應視事件需要立即召開會議，並邀集學校相關人員迅速會商共謀妥善處理且開會後各組應即分別進行處理，不得延誤，以爭取時效，尤應注意現場的時間性、合法性、合理性，以使學校師生及職工之傷害減至最低。

(3)各校於事件處理後，應將事件全案彙整、分析、存檔，並做工作檢討，以加強預防工作，減少類似事件之發生。

四、臺北市校園危機處置小組的設置

校園危機可能帶來傷亡，同時，又因意外事件很少發生，每個狀況都相當獨特，每次要處理的方式不盡相同，因此，會引起大家產生強烈的情

緒、行為、認知反應。危機事故可說是檢視學校危機處理體系的機會，它可能是一個強而有力的校譽殺手，也可能是校園成長轉變的機會與動力。

校園危機事件發生，其衝擊通常是暫時性的。即使人們沒有接受外部的介入或協助，通常在「4~8週」之內，多數人的危機狀況會結束。因此，校園危機處置的目的就是要將「危機化為轉機」，使涉及事件的相關人員經歷這些不幸事件，在其中也能有成長的機會。

危機處置最重要的目的在於促進個人或團體回復到危機發生前的正常功能狀態，渡過危機帶來的混亂時期，縮小負面的影響程度（如：情緒創傷、創傷後壓力或身體傷害），並且加大成長的可能性（如：學到新的因應技巧、新的人生觀或是增加生活的選擇）。

建置各校的「校園危機處置小組」，校園危機處置小組設置目的，是為了增進全校師生對校園危機事件應變能力，能迅速有效的進行妥善處理，以維護校園安寧和諧，保障師生安全與尊嚴，並增進學校與社會之溝通合作。此設置需依據各校校務計畫辦理，其設置辦法可參照如下（http://www.edunet.taipei.gov.tw/public/pub2_content.asp?SEQ=8251&QryKey=校園危機守門員手冊）。

（一）實施內容：

- 1.組織：本小組得設召集人、總幹事及發言人各1名，並依事件處理任務編制設置8個工作小組，各組設組長1名，組員若干名。其遴選與職掌的內容如下（表2-1）：

表 2-1 校園危機處置小組與職掌的內容表

工作項目	負責人	工作清單
召集人	由學校校長擔任之	1.負責事件處理總指揮。 2.召開緊急處理會議。 3.指定人員對外發言。
總幹事	由具備評估事件嚴重程度及能靈活掌握小組運作者擔任之	1.襄理一切小組事務 2.依事件類型及大小決定啟動相關組員以進行事件之處理。
發言人	由校長指定適當人員擔任之	1.負責事件處理對外發言之單一窗口。 2.視需要發佈新聞稿。
安全組	建議由學校訓導處與總務處相關人員擔任之	1.負責事件現場與善後之各項安全工作。
輔導組	建議由學校輔導人員擔任之	1.篩選與評估需要接受輔導之相關人士，並協助其危機處置相關資源的轉介與運用。 2.進入事發現場，協同處理校園危機事件當事人，並陪伴家屬。 3.協助處理班級現場，宣告事實。 4.進行減壓團體（debriefing）。
醫療組	建議由衛生組及醫護人員擔任之	1.負責緊急救護處理。 2.協助相關醫療處置事宜。
課務組	建議由教務人員擔任之	1.負責因事件之發生，相關課務調整之處理。
總務組	建議由學校總務人員擔任之	1.負責學校內外之聯絡及相關之總務工作。 2.負責隔離現場。 3.提供事件處理所需之各項支援（如器材、用品等）。
法律組	建議由學校人事人員並聘請法律顧問擔任之	1.負責學校內外有關事務之申訴、仲裁、救助、賠償等協調工作。 2.提供相關法律問題諮詢。
資料組	建議由輔導室資料組與學校文書組人員擔任之	1.負責事件資料之記錄與彙整。 2.呈報事件處理報告。 3.處理相關各項通報事宜。
社區資源組	家長會、社區心理衛生中心、醫院、警察局、其他相關社區機構	1.提供直接、間接服務與相關協助及諮詢。

資料來源：臺北市府教育局(2008)，校園危機守門員手冊

2.校園危機處理標準化流程

「校園危機處置小組」建置後，為了落實各個小組之編制與職責，需於平時進行實務操作之模擬演練，以防校園危機事件發生時，雖處在緊急且備感壓力的時刻，但仍可依照標準步驟即刻啟動校園各組工作人員，並各司其職（圖 2-1、圖 2-2）。

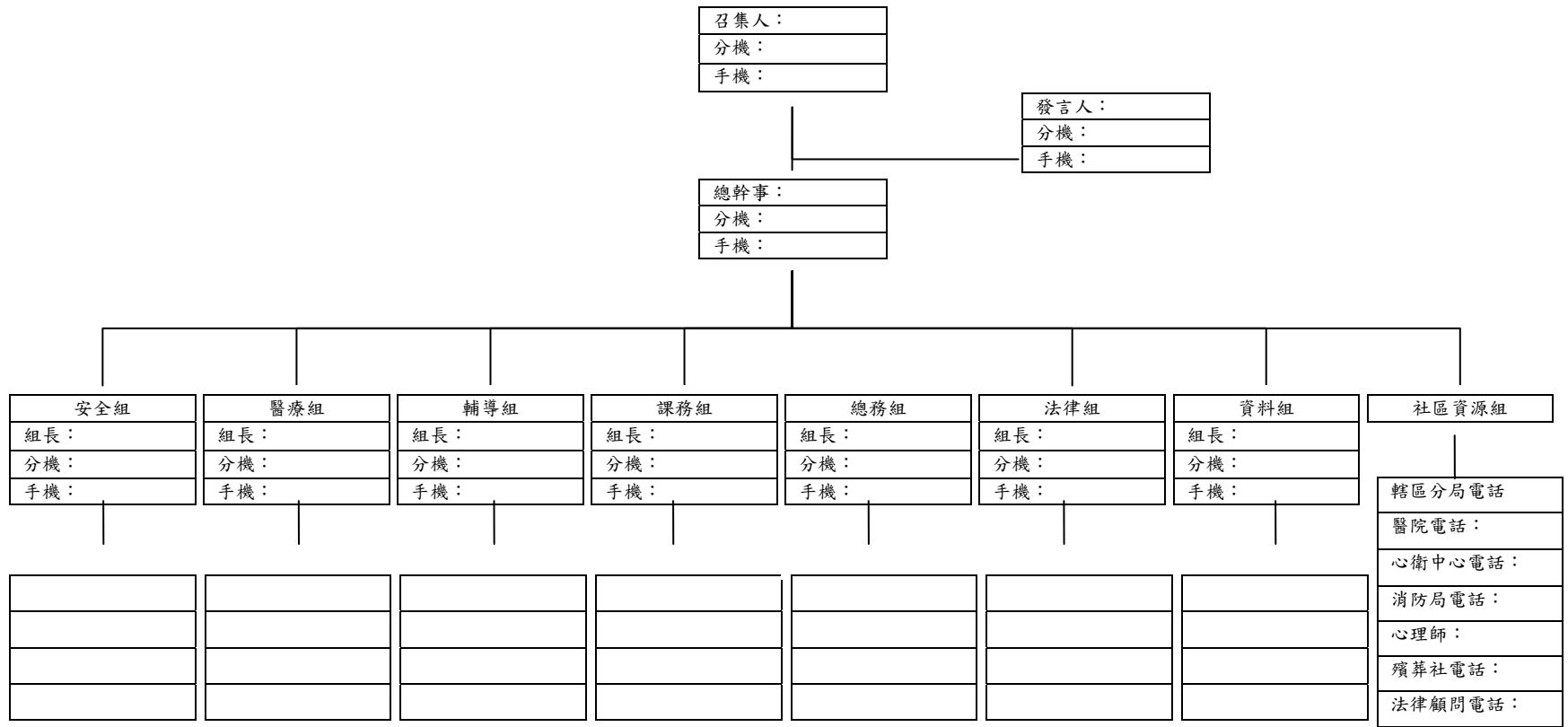


圖 2-1 臺北市校園危機處置小組組織圖

資料來源：臺北市政府教育局(2008)

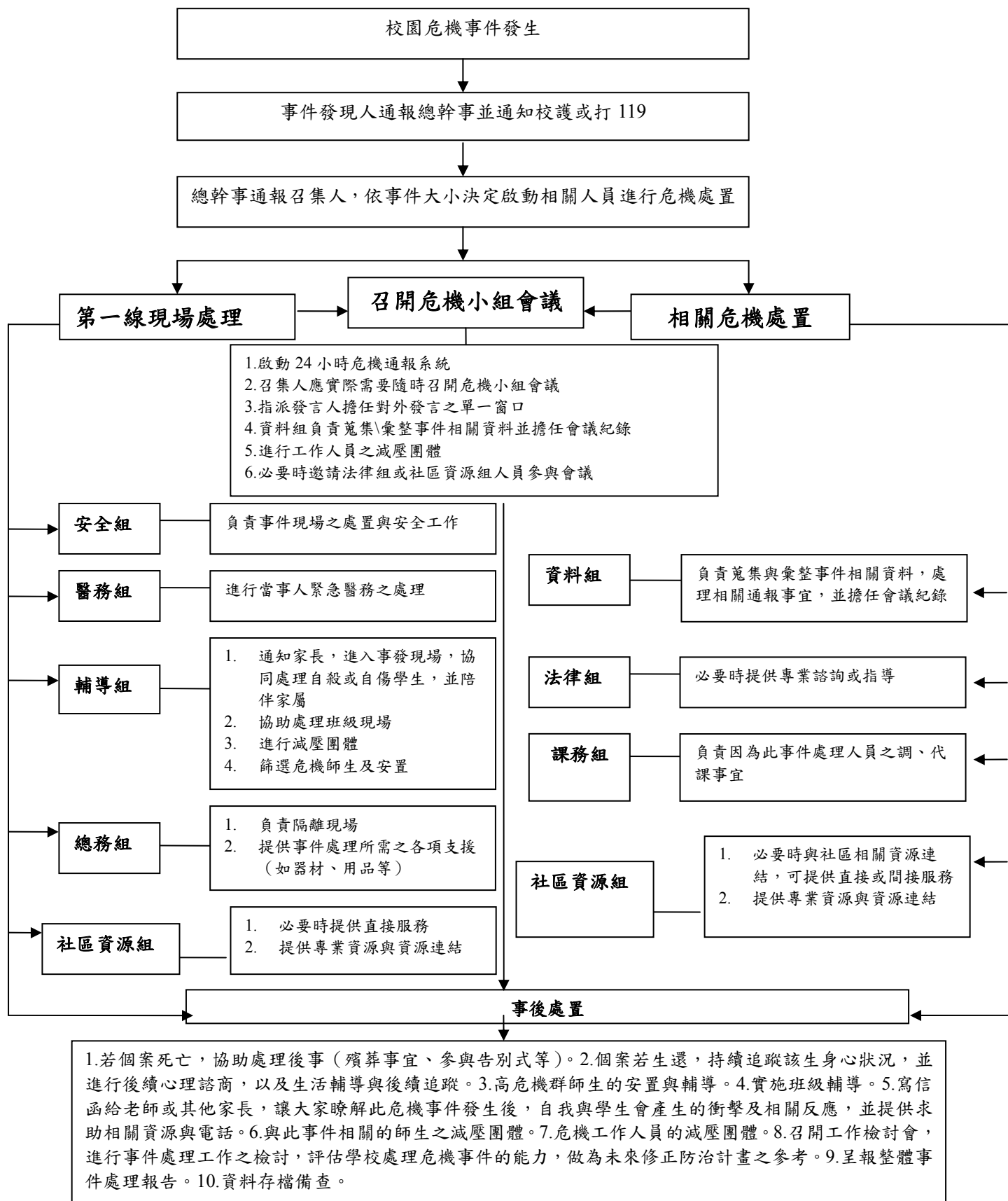


圖 2-2 臺北市校園危機處置標準化作業流程圖

資料來源：臺北市政府教育局(2008)

五、教育部「各級學校重大緊急校安事件處理流程」

依據中央跨部會維護校園安全聯繫會報第 10 次會議決議事項辦理。為完善校園災害管理機制，除依據本部 92 年 10 月 20 日台軍字第 0920146958 號令「構建校園災害管理機制實施要點」及 92 年 12 月 1 日台軍字第 0920168279 號令「校園安全及災害事件通報作業要點」，訂定各校校園災害管理實施計畫，明定減災、整備、應變及復原等階段具體作為及作業流程外，遇重大緊急校安事件，請確依本函附件之「各級學校重大緊急校安事件」處理流程（圖），如表 2-2、圖 2-3，循通報、處理、復原等階段措施積極審慎處理，以有效防止災害擴大，降低影響層面，維護校園及師生安全（<http://csrc.edu.tw>）。

表 2-2 各級學校重大緊急校安事件處理作業要項表

<p>法令依據</p>	<p>一、災害防救法 二、災害防救法施行細則。 三、2002 年 4 月 11 日教育部台軍字第 91048141 號函頒「教育部校園安全暨災害防救通報處理中心作業規定」。 四、2004 年 10 月 20 日教育部台軍字第 0920146958 號令「教育部構建校園災害管理機制實施要點」。 五、2004 年 11 月 27 日教育部台軍字第 0920168279 號令「校園安全及災害事件通報作業要點」。</p>
<p>通報階段</p>	<p>一、各級學校通報注意事項： 應於獲悉事件 15 分鐘內，以電話通報本部校安中心及上一級督考單位，並於 2 小時內透過校園事件即時通報網實施首報作業。遇有網路中斷時，改以紙本方式傳真至本部及上一級督考單位，俟網路恢復後再補行通報作業。 同一事件涉及多項類別者，歸入最主要類別；涉及多所學校、幼稚園者，各學校及幼稚園均應各自進行通報工作。 二、本部校安中心值勤人員通報注意事項： (一) 應立即以電話向部長、政務次長、常務次長、主任秘書、軍訓處處長回報事件摘要及後續處理情形。 (二) 通報事件主政單位主管緊急應變處理。 (三) 掌握正確災害訊息(人、事、時、地、物)通報督導單位(本部各單位、中部辦公室第六科、直轄市、各縣市政府教育局、各縣市聯絡處)。 (四) 研判需要其他單位為協助者，通報中央災害應變中心、警察 110、消防 119。</p>
<p>處理階段</p>	<p>一、學校立即成立啟動緊急應變小組(區分指揮督導、支援協調、作業管制等組別)。 二、遠離危險源(疏散、避難、封鎖、管制進入、通知警告、停課、安置、就醫)。 三、消除危險源(滅火、斷電、移除危險物品、壓制、驅離歹徒)。 四、通知家屬到場及相關單位協處。 五、設立專責發言人妥善發佈新聞。</p>
<p>復原階段</p>	<p>一、權責單位督導學校完善學生短、中、長程輔導計畫，避免學生二度傷害，加害者如為校屬教職員工，則須依相關法令處理。 二、權責單位協助學校申請急難慰問金。 三、權責單位協助停課學校學生補課事宜。 四、權責單位協助學校硬體設施復原。 五、權責單位督導學校提出事件發生原因分析、校園防護改進措施及校內因應改進方案。 六、權責單位利用視察學校時再次檢視學校後續學生追蹤輔導及因應事件改善情形。</p>

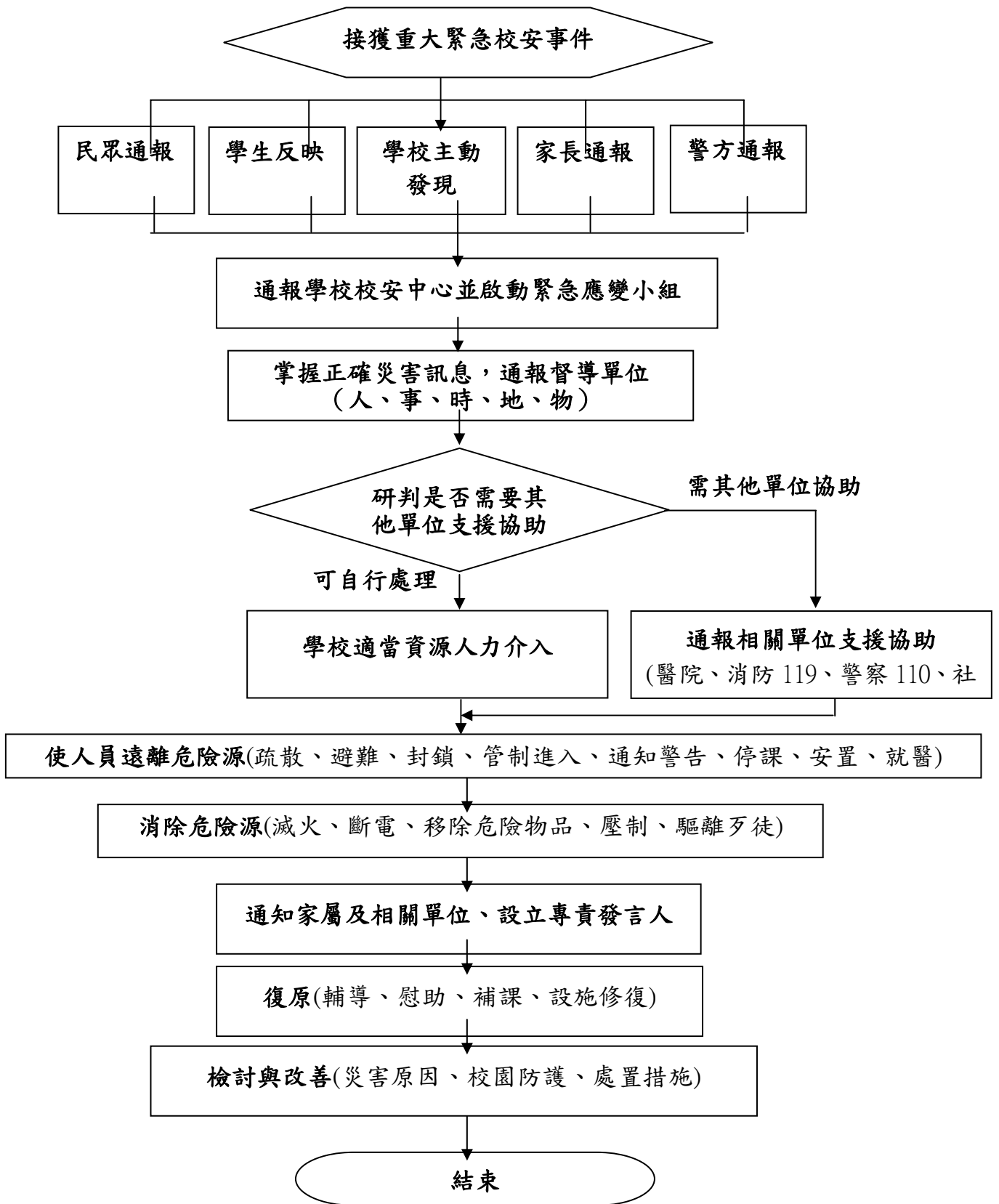


圖 2-3 各級學校重大緊急校安事件處理流程圖

資料來源：<http://csrc.edu.tw>

第二節 校園危機管理的意涵

壹、校園危機管理的意義

一、校園危機的定義

校園是學生學習的快樂環境，校園的範圍以狹義的定義而言，是指學校能有效管理區域。但以教育使命感來定義，則應以廣義的範圍而言，應考慮包含師生活動所及的區域均應列入。因此，校園的範圍應從教育責任的觀點適度的延伸擴大。並就其安全加以重視與關注，讓防制的觸角更深更遠，則校園安全將能獲得更多更好的保障(郭孚宏，2000)。學校是教師對學生進行教育的場所，也是一種公共設施，不僅提供學生各項學習活動，甚至也是社區民眾的一座精神堡壘；也正因為它不像住家、辦公室般的具有封閉性、隱密性，並不能由個人單獨擁有或控制，因此對於校園的安全，確有必要加以重視；學校猶如一個小型的社會，除了必須承擔來自學校範圍之外的意外侵襲，也必須擔心校園中的各種突發狀況（侯世昌、蔡文杰，1998）。

貝蒂斯（Batsis，1994）認為，危機是指任何促使正在進行中的活動暫停之事件；校園危機的形成則隨著影響因素的不同而有所差異，在一所學校造成危機的因素在另一學校卻未必會造成相同的影響。

校園危機的定義為一個突發性的狀況，對學校、個人會帶來深刻心理或生理上不良的影響，學校人員需儘速處理以免災情加劇（朱宥棠，2003）。

學校因校園內事件或非校園內事件，而產生組織功能運作的變動關鍵情境；換言之，係指校園因面臨特定之重大事件，而導致組織運作趨向不穩定時期（紀俊臣，1996）。

校園危機為突發於校園內、外的緊急事件，其對學校組織或成員個人產生嚴重威脅，並可能造成部分或全體學校成員心理或生理的傷害，急需學校人員加以注意並迅速做出有效的回應（顏秀如，1997）。

指緊急事件突然在學校校園內或校園外發生，學校組織遭受損害，不能正常運作，影響學校組織全體或部份成員，造成心理或生理傷害，無法按照一般程序來處理，必須在有限的時間內作出快速有效的因應（余美瑩，2004）。

校園危機係指在校園內、外發生與學校成員有關的情境或對學校成員造成威脅性的事件，對學校師生的心理與生理造成傷害，影響學校的正常運作，必須立即的處理，否則對師生或學校形象和聲譽有負面的影響；校園危機因素包括人為、天然、其他等因素等（陳聰明，2004）。

經上述學者對校園危機的定義可歸納以下三點：

- （一）校園危機影響的對象，校園危機不僅對當事者造成傷害，也會影響學校組織全體或部份成員。
- （二）校園危機發生地點，校園危機不僅在校內或校外發生，只要對學校成員造成威脅和有關的事件，均屬於校園危機。
- （三）校園危機影響層面，校園危機不僅造成部分或全體學校成員心理或生理的傷害，且會影響整個校務的運作，學校領導者必須在有限的時間內作出快速有效的因應措施，使危機傷害降至最低。

綜合以上學者之論述，研究者將校園危機定義為校園內、外在不預期的情境下，發生意外事件而對學校師生造成心理或生理的傷害和不安，急需學校人員加以注意並迅速做出有效的回應；以現有的人力與資源，難以立即有效解決者，均屬校園危機。

二、校園危機管理的意義

校園危機管理的意義最重要的是利用科學的方式與團隊的力量持續維護學生與學校內人員生命、財產的安全，透過不斷的修正與學習，事先做好準備以便降低危機所帶來的危害。在當前社會多元的衝突中，校園安全狀況瞬息萬變，校園危機隨時都可能發生，因此每一位教職員工都應該加強危機意識，尤其是行政人員及教師更應該有立即處理危機的能力與準備（許龍君，1998）。

不論是學校組織或其他機構都應該建立「未雨綢繆」的正確觀念，不管正負面的危機都得緊急、搶先在壓縮的時程下去處理（余美瑩，2004）。

茲將學者對校園危機管理的看法分述如下：

黃振球（1996）認為校園危機管理係指學校當局對於危機的預防及發生後的處理。

鄭英敏（1996）認為校園危機管理乃學校教育人員，在執行教育目標的過程中，事前無法預控的突發事件，必須把握最關鍵時刻，發揮高度智慧、最佳的抉擇、運用科學方法及團隊精神，做有效而適切的處理，以確保或減少師生財務及生命的損失。

萬家春（1996）校園意外事件的危機處理應由事前的預防、事發的應變及事後的重建等三方面加以考慮，務其緊密相連，形成保障師生安全的綿密網路，至於每一階段，均須以正確的基本信念為基礎，發展出處理的原則，進而形成具體的策略。

顏秀如（1997）係指學校為避免或降低危機情境所帶來的損害，而進行的管理措施或策略；換言之，亦即學校從平時的危機準備至危機復原階段的不斷學習、適應之連續性過程；此一過程可分為：危機的準備及預防、危機訊息的辨識及評估、危機的控制與處理、長期的追蹤調查與輔導、不斷的學習及修正等五階段。

徐士雲（2002）學校為了避免或解決在執行教育目標過程中發生的棘手事件，運用專業危機管理技術並考慮學生、學校人員、社區的互動關係，有效進行危機管理活動，以建立安全無慮的校園。

林賢春（2003）係指學校對校園危機發生前的計畫與演練、危機爆發時的控制及處置、以及危機解除後的評估及復原等一套連續性運作的因應策略。

傅天養（2005）將校園危機管理定義為：學校針對潛存或當前的危機，於危機發生前、中、後進行有組織、有計畫、有系統的管理措施，以有效預防、

處理與化解危機的動態歷程。是故校園危機管理的意義最重要的是利用科學的方式與團隊的力量持續維護學生與學校內人員生命、財產的安全，透過不斷的修正與學習，事先做好準備以便降低危機所帶來的危害。

范兆寅（2004）認為校園危機管理係為了防止危機產生、消除危機因子、減輕危機危害，而進行有組織、有計畫、有系統的動態管理歷程，而此動態管理歷程包括校園危機發生前的預防準備、校園危機發生時的控制處理，以及校園危機解除後的善後處理等三階段。

根據以上學者對校園危機管理的定義不同，可歸納如下：

- （一）就內容而言，可分為三階段，危機發生前預防與準備階段、危機發生時控制處理階段、危機發生後復原與學習階段。
- （二）就人員而言，校園危機管理結合教職員工生、社區人士和校外支援團體，如警政、消防、醫療等，加入校園危機管理團隊，使校園危機管理計劃更加嚴密與完整。
- （三）就歷程而言，校園危機管理前、中、後階段三者緊密銜接，循環不已，是不斷延續的動態過程。

綜合以上學者之論述，研究者認為校園危機管理的意義係指針對校園危機事件發生的前、中、後進行有計畫、有系統的管理措施，並運用專業危機管理技術來減輕危機情境所帶來的嚴重威脅，所做的一套連續性運作因應策略。

貳、校園危機的特性

一、危機的特性

組織因內外環境所引起的一種對組織生存具有立即且嚴重威脅性的危機發生時，如果組織無法有效掌握該危機的特性，勢必造成組織成員在危機的辨識上和處理上產生盲點，而這盲點將使組織在危機管理上產生漏洞，而導致組

織難以彌補的損失與傷害。換言之，組織為有效因應危機的發生與管理，實有必要對危機的特性作深入瞭解（林培彥，2004）。

危機的發展是漸進的。危機的走向分四期：潛伏期、爆發期、後遺症期、解決期（韓應寧，1997）（圖 2-4）。迅速發現危機，遏止其發展，使危機由潛伏期直接走向解決期（圖 2-5），不至於過度爆發造成難以彌補的後遺症，即是「危機管理」的精神（韓應寧，1997）。

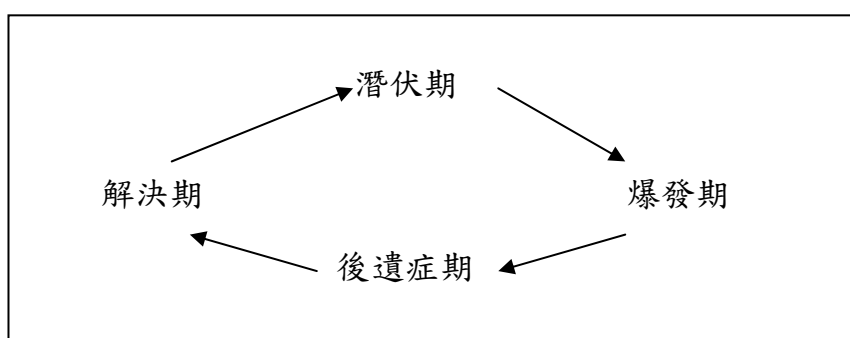


圖 2-4 危機的走向

資料來源：韓應寧（1997）

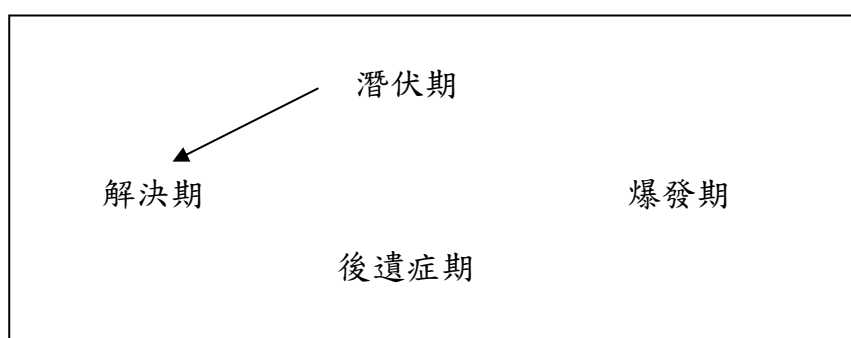


圖 2-5 你希望的危機走向

資料來源：韓應寧（1997）

近年來，學者對「危機的特性」有不同解釋，研究者將國內各學者對「危機的特性」整理敘述如下：

顏秀如（1997）認為危機特性具有階段性、時間的緊迫性、不確定性、威脅性、雙面效果性。

孫本初（1997）認為危機特性具有階段性、威脅性、不確定性、時間上的緊迫性。

許龍君（1998）認為危機特性具有威脅性、緊迫性、不穩定性、兩極化。

徐士雲（2002）認為危機特性具有事件發生之突發性、反應決定之急迫性、對個人及組織存在之威脅性、出處對象之不穩定性、危機發展具有階段性、敏感度造成尋求資源之薄弱性、事件解決與否之關鍵性、事件結果之妥協性。

朱愛群（2002）認為危機特性具有威脅性、時間的緊迫要素、不確定性（發生與影響的不確定性）、階段性（過程具動態性與持續性）、複雜性、結果具有雙面性、新聞性、危機會產生壓力。

上述之學者對於危機特性的見解雖有差異，但從中我們仍可發現有許多危機的特性是這些學者普遍認同的，研究者綜合整理國內學者對危機特性的看法後，將危機的重要特性歸納如下：

（一）危機的不確定性

由於外在環境的變動迅速，加上人類的理性是有限的，因此無法完全掌握所有的資訊，致無法精確地評量每項事物。

（二）危機的時間急迫性

危機形成之後，其危害速度相當快速，使得危機處理的各項工作皆產生時間上的急迫性（許龍君，1998）。決策者必須在有限的時間內對危機進行快速的處置，但在時間不足與資訊不足的情境下，容易造成決策壓力，使得決策品質可能大受影響，造成搶救、協調與指揮的困難（朱愛群，2002），危機的突然發生，往往無法以平時的作業流程來處理，需要在極有限的時間內做出快速的處置反應，常會造成組織成員極大的心理壓力與精神上的緊

張。而決策者也往往在時間的壓力、經驗及資訊不足的情況下，做出品質不佳或不當的決策。

（三）危機的階段性

危機不是平白無故的爆發出來的，也並非是即時的，而是由諸多因素相互交錯所造成的，亦有其發展階段，會歷經醞釀、發展、爆發等階段，而學者對危機形成的發展階段看法上有些差異，常見的劃分方式，以三階段、四階段及五階段三種為主。

（四）危機的威脅性

危機威脅性的強弱，端視可能受到損失價值的大小而定，而此類的認知過程則依決策者的認知而定。故危機具威脅性，乃因其影響組織或個人之重大價值而造成某種程度的損失（孫本初，1997）。

（五）危機的雙面效果性

組織如果無法有效辨識出危機前的徵兆或對危機做出適當的處理，則危機將對組織生存目標及價值或對組織結構造成威脅或損害；然而，危機亦可能形成一種新的契機及轉機，組織因為有了危機的考驗及驗證而促使管理者能對現有體制的良窳有所瞭解，進而得以做更適切的修改，更可因成功的處理經驗而使組織的士氣大為提振，組織在整個危機過程中，促進了組織及個人的學習與成長，將有助於組織適應未來不斷變動的外在環境。因此，危機亦是轉機，具有雙面效果性，然而，到底是危機或轉機，則端視組織及成員對危機管理的能力而定（林培彥，2004）。故危機即意味「危險」與「轉機」之雙面效果性（陸炳文，1992）。

二、校園危機的特性

鄭英敏（1996）由四方面探討校園危機之特性如下：

（一）不確定性：災難來臨的時機與結果無法預測，同時對於人類社會的影

響亦無法預測。

- (二) 複雜性：災變的性質複雜，無法掌握，其對人類社會的影響是相互連鎖的，人類所採取的處置也相當繁複。
- (三) 時機迫切：災變的來臨時刻相當迫切，可能在數秒鐘內就已奪去無數的生命和財產。
- (四) 資訊不全：在危機的狀態下有關災變的資訊相當不全，甚至完全中斷，往往造成人類之間溝通的困難。

顏秀如（1997）由三方面探討校園危機之特性如下：

- (一) 就發生原因而言：許多校園危機是因為學校相關人員對於危機事件欠缺警覺性，所導致的人為疏忽或設施不當所造成。
- (二) 就影響的對象而言：學校的成員大多數是未成年學生，學生的學習模仿力強，然處理危機的能力卻十分有限，且易受到危機影響；故在危機處理過程中，學校需要顧慮到學生生理及心理的發展，同時在危機後的復原階段，更須注意危機對學生的影響，並給予學生更多的照顧。
- (三) 就學校組織而言：學校是屬於養護性的組織，其在社會上所扮演的角色及其功能相當特殊，因此，一旦學校發生危機事件，往往會較其他組織更受到社會大眾及媒體的注意。

王武章（2003）由五方面探討校園危機之特性如下：

- (一) 多元性：校園危機發生不是單一原因造成的，大部分是由於很多原因形成的。
- (二) 連鎖性：原始的原因（包括原始性或續發性）與結果互為連鎖性的惡性循環，互為因果，造成更大的死亡及損害。
- (三) 複雜性：校園危機發生的原因包括內在因素、外在因素、直接因素、間接因素等錯綜複雜交結而成。

(四) 殺傷性：校園危機原因一發生，會引起損失、傷害或死亡。

(五) 整體性：校園危機發生的原因由個人、家庭、學校、社會交互作用形成整體性。

綜合以上學者之論述，研究者認為校園危機的特性具有下列三項特性：

(一) 校園危機的教育性

在校園裏所進行的教學活動都具有教育的意義，其危機具有一體兩面的結果，當危機發生時，若無法以最有效的程序來處理，結果可能好轉或惡化，所以校園一旦危機事件發生，學校行政單位應立即進行機會教育，這樣的做法不僅可以降低危機的危害與擴散，亦可使學校教職員工生從中學到教訓得到經驗，使其進一步的成長。

(二) 校園危機的威脅性

危機管理重要的關鍵工作在於危機的預防。學校組織的結構是科層化，其本身較缺乏專責危機管理的常設單位，且其成員大多數都是未成年的學生及較欠缺危機處理能力與訓練的教育人員，危機發生時如果不即時採取補救措施，會產生潛在負面的影響；除了影響組織成員的心理健康和 safety，也會威脅到組織的聲譽與生存。因此，學校要做好危機預防與處理的工作實為不易之事。

(三) 校園危機的不確定性

校園危機通常是不穩定的突發狀態，充滿不確定性，會影響學校校務正常的運作，使之停滯或混亂，甚至造成嚴重的傷害和死亡。

參、校園危機管理階段

危機管理為組織對危機採取的一套連續性的管理或緊急措施，有效的危機管理必須加以整合並融入組織的正常運作中，並將其視為一個持續不斷的過程，經由文獻探討得知危機的特性之一是「階段性」，因此，危機管理應針對危機發展

的各個階段，分別採取不同的措施，所謂「對症下藥」，如此才可達到預期的效果。

美國教育部頒訂危機管理指南中指出緊急事件計畫是必要的。指南包括 4 項連續危機管理階段：1. 減輕和預防、2. 準備、3. 回應、4. 恢復。危機管理計畫需要連續被評論與修正。

第一個危機管理階段是：減輕和預防。雖然災難，是不能被預言，預防是使學校和社區，將傷害減到最小或者減輕災難的方法之一。

第二個危機管理階段是：準備。當危機發生時迅速的協調和有效回應，並透過危機計畫鑑定發展的一些措施，這些準備的措施包括訓練和操練。

第三個危機管理階段是：回應。這是遵循危機計畫來做準備，希望透過危機團隊的操練，確切讓他們知道在做什麼和該做什麼，並且回應應該是立即的。

第四個危機管理階段是：恢復。其目標是在危機之後學生返回校舍之前需要做好安全檢查，並且盡快恢復基礎設施，學生回到學校時，焦點要放在負擔過重的學生、教育工作者、人員、父母身上，學生是需要被人關心和感受人情溫暖。學校環境，需要花一段時間來恢復。並且開始修正及不斷改進計畫使它變得更完善（Michael, 2007）。

由於危機的發展具有階段特性，因此有效的危機管理則必須針對危機的各個階段，採取不同的管理措施和因應作為。茲將學者對校園危機管理階段的看法分述如下：

（一）萬家春（1996）認為校園危機管理，亦即校園意外事件的危機處理應由事前的預防、事發的應變及事後的重建等三方面加以考慮，務其緊密相連，形成保障師生安全的綿密網路，至於每一階段，均須以正確的基本信念為基礎，發展出處理的原則，進而形成具體的策略。

（二）顏秀如（1997）認為校園危機管理，係指學校為避免或降低危機情境所帶來的損害，而進行管理的措施或策略；換言之，亦即學校從平時

的危機準備至危機復原階段的不斷學習、適應之連續性過程；此一過程可分為：危機的準備及預防、危機訊息的辨識及評估、危機的控制與處理、長期的追蹤調查與輔導、不斷的學習及修正等五階段。

(三) 秦夢群(1997)認為校園危機處理過程可分為三階段：1.確認危機，蒐集資料取得先機並了解危機發生原因和背景，重視媒體與公眾之意見，列為重要參考依據；2.孤立危機，邀請當事人共同解決，就事論事，同時要求學校人員注意發言尺度，以免產生擴散作用；3.解決危機，危機雖經孤立與控制，但已引起大眾高度興趣與上級機關關注，學校若不適時提出對策，必造成成員的不安，因此領導者須與當事人雙向溝通並建立良好公共關係，以使危機儘速解除。

(四) 范兆寅(2004)認為校園危機管理係指學校為了防止危機產生、消除危機因子、減輕危機危害，而進行有組織、有計畫、有系統的動態管理歷程，此一動態管理歷程包括學校危機發生前的預防準備、學校危機發生時的控制處理，以及學校危機解除後的善後處理等三階段。

(五) 傅天養(2005)校園危機管理是學校針對潛存或當前的危機，於危機發生前、中、後進行有組織、有計畫、有系統的管理措施，以有效預防、處理與化解危機的動態歷程。

綜合以上學者之論述，「校園危機管理」係指學校事先預防可能造成校園成員不安、壓力及傷害的有關事件或情境，並對整個事件的事發當時和事後都有計畫、有步驟的處理原則和流程，藉以建立安全無虞的校園環境。本研究將校園危機管理階段區分為「校園危機管理前階段」、「校園危機管理中階段」及「校園危機管理後階段」三大部分(圖 2-6)所示，三者緊密銜接，循環不已，是不斷延續的動態過程。

(一) 校園危機管理前階段—預防與準備

「校園危機管理前階段」係指學校為了避免與減少危機的發生，擬定計畫，組成工作小組，預測可能發生的危機，藉由硬體的改善措施與加強管理，以及對師生員工及有關人員的教育訓練而進行的防範措施。

(二) 校園危機管理中階段—控制處理

「校園危機管理中階段」係指：學校危機發生時的控制處理首重危機處理小組順暢且有效率之運作，以發揮其功能，務求於最短的時間之內將危機平息使學校恢復正常運作，反之，若處置不當，則將釀成更大的危機，引發更大的風暴。

(三) 校園危機管理後階段—善後處理與學習

「校園危機管理後階段」係指：校園危機解決後，其損害影響程度非常深遠，嚴重時永不抹滅，故處理必須謹慎小心，勿使其變嚴重或惡化造成二次危機。在管理活動上，除了採取恢復行動外，學校應對危機進行檢討、改進，並從中學習經驗，以杜絕危機的再次發生，同時提昇學校的危機處理能力，所採取的一連串的手段與措施。

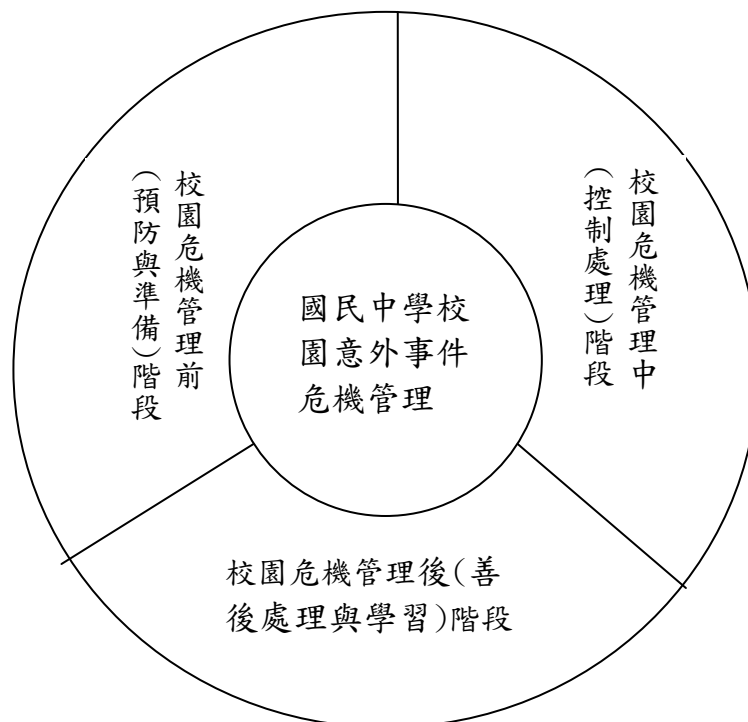


圖 2-6 校園意外事件危機管理的運作

第三節 校園危機管理運作之探討

壹、校園意外事件危機管理的運作探討

為了周延地分析校園意外事件危機管理，茲將校園意外事件危機管理的運作區分為「校園危機管理前階段」、「校園危機管理中階段」及「校園危機管理後階段」三大部分，三者緊密銜接，循環不已，是不斷延續的動態過程。

在從事校園意外事件危機管理時，此三過程不可少。為了確保校園安全無虞，提供全校師生安寧優美的校園環境，由危機的預防做起，為可能發生的危機做好準備，加以平時觀察危機之癥兆，一旦發生危機，立即採取最妥適的措施，即時解決問題，將負面影響減至最低。

一、校園危機管理前階段

(一) 校園危機管理前階段之運作內涵

許龍君（1998）認為學校安全維護最重要的就是預防工作，假如把學校比喻為一個人，其身心保健的預防工作就像經常性的運動，由於運動使得人身體健康、精神煥發，免疫系統增強，病菌就不容易侵襲，即使病菌侵入，由於抵抗力強，也不至於造成重大傷害。可見有效的預防準備工作可以增進學校對危機侵擾的免疫能力。

許龍君（1998）指出，校園安全的預防工作，學務處、總務處及輔導室三處室扮演相當重要的角色，其次是全體師生必須共同經營一個無安全顧慮的校園環境，茲就各單位的預防工作做重點概述如下：

1. 學務處的預防工作

(1) 成立校園安全維護會報、(2) 成立危機處理小組、(3) 設定危機處理作業要點、(4) 建立各單位、人員之緊急聯絡地址及電話號碼、(5) 做好安全教育宣導、(6) 指導學生校外活動之安全防範工作、(7) 加強學生校外生活輔導、(8) 加強學生生活教育、(9) 建立申訴制度、

(10) 預防青少年犯罪、(11) 加強宿舍安全管理、(12) 強化校外寄宿生的輔導。

2.輔導室的預防工作

(1) 主動輔導學生、(2) 展開協同輔導、(3) 建立緊急個案處理辦法、(4) 舉辦教師輔導知能研習。

3.總務處的預防工作

(1) 確認校園設施及設備的安全、(2) 維護校園環境衛生、(3) 加強門禁管制、(4) 強化學校駐衛警功能、(5) 落實防護團之編組與功能。

4.全體師生共同性的預防工作

(1) 建立安全警覺性、(2) 經營良好的師生關係、(3) 適度調整教師心態、(4) 開闢學生申訴管道、(5) 有效運用多元化的資源以維護校安。

鄭東瀛(2001)認為校園危機之預防：

- 1.感應危機的警訊，學校對於外在環境感應能力高低是決定有效危機管理的重要關鍵之一，如能及早發現警訊，以適當的措施因應，嚇阻危機的發生，為危機管理的價值所在。
- 2.危機管理計畫的擬定，危機計畫的目的在於對可能發生的潛在危機預先研究討論，以發展出應變的行動原則與處理程序，根據利害關係者找出有助於解決危機者，利用集思廣義的方式及支持系統的協助，以做好有效的計畫。學校除計畫外應設立「危機處理小組」包括小組成員、功能及職責，以統籌負責危機管理。
- 3.演練危機管理計畫學校應設立專責單位(如危機處理小組)負責草擬有關危機計畫的演練，針對可能發生的危機，一一說明如何因應，就危機可

能產生的各種情況作出最壞的打算，並對學校成員施以危機預防與管理的訓練。

4. 危機預防與管理的訓練，其目的在於增加學校有預防與回應校園危機的能力，培養危機管理所需的專業知識。

教育部（2004）認為在整備階段，是根據減災階段所得出來的結果去實際推動和準備。旨在有效執行緊急應變措施，各教育行政單位及學校平日應實施下列準備工作：防救災組織之整備、研擬應變計畫、訂定緊急應變流程、實施應變計畫模擬演練、災害防救物資、器材之儲備、災情蒐集、通報及校安中心所需通訊設施之建置、維護及強化、避難所設施之整備與維護，及其他緊急應變準備事宜。具體而言是要擬定各項工作計畫，籌措設置各項硬體設施，並對幹部與學生進行必要的宣導、講習、演練。俗語說：「多一分準備，少一分災害。」因此，學校平時應做好校園危機的預防工作，以避免校園危機或減少損害（余美瑩，2004）。

（二）校園危機管理前階段之層面

顏秀如（1997）認為，校園危機前管理之層面依主要工作內容的不同，分為以下幾個部分：擬定危機應變計畫、成立危機處理小組、建立溝通及工作網路、編製危機反應手冊、注意相關法律事務、教育訓練等六大工作。

徐士雲（2002）認為「校園危機管理」係指學校為了避免或解決在執行教育目標的過程中發生的棘手事件，運用專業的危機管理技術並考慮學生、學校人員、教師、社區間的互動關係，有效地進行危機管理的活動，以建立安全無虞的校園環境。「校園危機管理」涵蓋「校園危機預防與準備」、「校園危機處理」等兩個向度暨階段，而其又將「校園危機預防與準備」之內容分成：計畫組織、環境設備、溝通網路、法律責任、教育訓練等五大層面。

范兆寅（2004）認為校園危機管理係指學校為了防止危機產生、消除危機因子、減輕危機危害，而進行有組織、有計畫、有系統的動態管理歷程，

此一動態管理歷程包括學校危機發生前的預防準備、學校危機發生時的控制處理，以及學校危機解除後的善後處理等三階段。而其又將「校園危機預防與準備」之內容分成：組織計畫、警戒通聯、教育訓練等三大層面。

研究者根據上述，認為「校園危機管理前階段」係指學校為了避免與減少危機的發生，擬定計畫，組成工作小組，預測可能發生的危機，藉由硬體的改善措施與加強管理，以及對師生員工及有關人員的教育訓練而進行的防範措施。其內涵包括五個層面：(1)組織規劃、(2)環境設施、(3)溝通平台、(4)法律素養、(5)教育訓練。

1.組織規劃

(1)擬定校園危機應變計畫

有效的危機管理計畫之關鍵在其結構。我們所需的是一種持續性的行動計畫，其可使個人瞭解擬以穩定的掌控。危機應變計畫應是簡易的、明確的且具有彈性的（朱宥棠，2003）。危機應變計畫應是預防的，其提供正向的方式來處理威脅情境(Fink, 1986)。

危機應變計畫就功能而言，是持續性的、綜合性的、預防導向的；就對象而言，不僅是在處理學校危機，同時注重危機時外界與學校的交互影響，而人們在危機時的心理層面的需求亦應予以考慮在內；就內容敘述而言，計畫內容敘述力求簡單、明確及結構性，以使人們在危機時能清楚且很快地瞭解其內容，而據以執行；就參與人員而言，危機應變計畫是團隊合作的結果，從計畫的擬定、執行、評估至更新，都有賴學校成員及相關人員集思廣益、分工合作達成。在應變計畫的訂定方面，最有效的校園危機應變計畫應是由一個團隊來設計，其成員可包括：老師、學生、行政人員、諮商者…等，另外亦可包括校外的學區行政人員代表、執法機構代表及健康服務機構代表，藉由外部資源的引入，有助於學校在危機應變時，資源及人力能有效調度與活用(顏秀如，1997)。

朱愛群（2002）亦認為有效的危機應變計畫需包含建立危機的警訊機制、找出危機相關的利害關係者、處理危機的流程與作業程序、辦法、權變計畫的腹案、成立並訓練危機行動小組、擬定危機溝通計畫等。

在緊急事件管理計畫有包含很多關鍵的要素：1.建立制度化的事件指揮系統(Incident Command System, ICS)；2.給職員、從業人員和志工提供連續的訓練；3.與社區伙伴合作發展政策和協議；4.帶領例行的演練。練習是非常重要的工具，可以用來測試和加強緊急事件管理計畫，運用緊急事件或危機中來證明政策和程序的缺失，使人員能迅速準備、協調和獲得有效回應，在行動研究之後的報告指出練習是相當重要的。

2006 年夏季，緊急事件回應和危機管理技術援助中心(Emergency Response and Crisis Management Technical Assistance Center, ERCMTA)將緊急事件管理計畫包含 5 個組成部分：1. 透過啟動 ICS 與社區伙伴合作協調和測試緊急事件回應能力；2. 評價回應的時間和品質；3. 與社區伙伴、學校人員、學生、父母、管理員和民眾共同檢查通訊計畫的效力；4.發言人、危機組員、學校人員和學生是需要被鑑定訓練的；5. 在行動之後將學習課程加入緊急事件管理計畫(U.S. ERCMTA, 2007a)。

課程在學區中學習，主要集中在於緊急管理計畫的預防減輕和準備階段的活動。當課程學習時加強他們的緊急事件管理計畫。

有效的緊急事件管理計畫需要多樣化專業人士來發展其專業知識。社區伙伴和學校成員一同建構危機處理團隊，並提供緊急事件服務，重要的步驟是發展一個強而有力的計畫。危機處理團隊需負責的是：實施建築物的保養與社區伙伴建立良好的關係；實施安全的評價；不斷建立和改進緊急事件管理計畫；協助建立學校的危機處理團隊，包括社區伙伴和基本學校的人員(例如設備負責人，自助餐廳負責人，護士，顧問，教師和管理者)；發展訓練活動及引導緊急事件支援練習並且改進計畫 (ERCMTA, 2007b)。

(2)編製危機處理手冊

林培彥（2004）在制訂校園危機應變計畫的同時，也應編製危機反應手冊，才能讓成員在危機狀況下，對於自己的責任及任務有更明白的確認，而對於危機的處理，能提供相關參考的資訊，使之能在危機情境下能做出適當的處置措施。危機反應手冊的編製，因學校的規模、著重層次、個別需求而有所差異。

顏秀如（1997）認為危機反應手冊的主要內容可以包含：對小組目標最概念性的陳述並說明責任範圍。小組成員聯絡的順序、地址、電話。學校環境的相關資料：建築物草圖、說明建築物獨特處、說明所有電源開關處的圖表、標示學校附近易發生危險的地方。危機處理小組管理中心：可運用資源的描述、替代地點、溝通計畫。撤出建築物的計畫（包括路徑及集合地點）。

(3)成立危機管理小組

成立「危機管理小組」的目的，在於對危機進行有效預防、及快速反應，其主要手段是透過系統的情資蒐集和管理危機資訊，使校園危機在未出現前，即主動採取對策加以排除。因此危機管理小組的主要任務包含了：危機處理的目標、危機的偵測、危機的辨別、危機的估計、危機的評價、危機的預防、危機的解決，及危機解決後的重建與再學習等工作（林培彥，2004）。

在危機管理小組的組成方面，鄭英敏（1996）則認為應包括領導者（校長）、公關人員、安全聯絡人員、上級機關聯絡人、行政支援人員、謠言控制人員、法律顧問、醫療人員、受害者及其家屬聯絡人、意外事件聯絡人、資料整理人員等，並依危機的種類及性質，而有所調整。

朱延智（2003）則建議遴選小組成員時，由於小組往往涉及多種機密資料，故遴選作業上，應將專業能力與忠誠度同時考量。而專業能力是可以藉助後天教育來培養，忠誠度反而是應先考量的重點。

建立制度化事件指揮系統(ICS)，學校和學區應該建立事件指揮系統(ICS)作為緊急事件管理計畫發展過程。ICS 利用 5 個職能範圍(命令，行動，計畫，後勤和金融管理)為管理全部事件，並結合設備和資源管理（ERCMTA, 2007b）。

2.環境設施

Batsis（1994）指出，防止或減除危機影響之負責且專業的方式，是在危機發生前能充分的注意，並對學校的建築物、場地及重要系統能清楚的瞭解，如此可使行政人員及危機處理小組成員避開一些危機或減輕危機的影響。Batsis 並建議可從：建築物及校區（學校鄰近區域、學校場地周圍、校園出入口、運動場及休息區、建築物的外部、建築物的通道、出入及訪客登記措施、走廊及樓梯間、教室）、學校的通訊設備、以及學校的相關紀錄等幾方面著手。

學校可藉由以下校園各項環境設備的完善來減低危機的發生，分述如下(徐士雲，2002)：

(1) 夜間照明設備。(2) 危險禁地之警示標語。(3) 建築物之結構安全性檢查。(4) 醫療設備的充足完善。(5) 校園死角設置監視器。(6) 校園附近的道路、照明與設施。(7) 通訊設備的完善。(8) 學校人員的相關記錄，如基本資料、醫療記錄、諮商記錄…。

完善的環境設備如右：設置夜間的照明設備、危險地區設置警示標誌、隨時檢視建築物的安全性、校園死角設置監視系統、確保校園周圍道路及設施的完善、設置完善的通訊設備、建置完善的系統資料（如基本資料、醫療紀錄等）（余美瑩，2004）。

3.溝通平台

Kelly (1989) 認為欲做好溝通工作，除了需建立對內及對外良好公共關係外，同時應儘可能運用並暢通每一個可能的溝通管道。

學校應事前擬定相關溝通計畫，使得學校內外溝通得以順暢，以免因危機的急迫性使得相關人員感到不知所措，或導致謠言或不正確的消息滿天飛而不利於學校。

因此可將溝通平台分為對外的公共關係與內部聯繫二部分：

(1)對外公共關係方面

確認一名新聞發布官(Public Information Officer, PIO)，在危機期間作為對媒體和民眾的主要發言人(ERCMTA, 2007b)。學區內學校應該與社區伙伴一起提昇並合作來訂定計畫，在危機發生時保持與媒體良好的關係(ERCMTA, 2007c)。與新聞媒體建立良好的互動關係、與教育當局間的通報系統的建立、與學校所在社區的互助合作。

(2)對內聯繫方面

校內人員電話聯絡網的建立、專責人員與一般人員間建立良好的互動關係。溝通平台的建置，在於暢通學校內外部之溝通管道，進而形成互助之工作網路，讓學校在處理危機時更為順利。

4.法律素養

學校或學區在尋找危機的策略時，足夠的法律諮商是相當重要的；同時，其建議學校須考慮幾個事項；機密的事務、危機可能招致的損害、誰可能會有疏失責任，及那些法院的判例可能有助於計畫的擬定(Jay, 1989)。

當學生發生教育活動事故時，該教師是否有責任，視其(1)是否有安全注意義務。(2)是否有故意、過失。(3)是否發生損害。(4)損害與故意、過失間是否有因果關係。更重要的一點，如同一名法官所云：

「責任的發生，是視個案情況所採取的照顧是否合理而定的」，在面對各式教育活動事故時，教師的相關責任認定實須審慎之。

在家長觀念的轉變之下，教師應有自覺，若其自身的義務未加以履行時，可能不會是「師道尊崇」可以蓋過的，只要家長追究，就有可能來上一場訴訟。當然，教師也不需人人自危，過分的擔心焦慮，法院也不是單純認定教師都得為每一個學生的不當行為負責。事實上，教師應否負侵權行為的損害賠償責任，其關鍵是一教師有無過失認定。具體言之，法院會詳細評估事發當時的客觀情況、在安全注意義務與教育目標中取得平衡點，以釐清教師是否有安全注意的可能，再去瞭解教師有無盡到事前的預防責任，事後有無做到防止傷害擴大的措施，綜合意外發生的事實以為參考。故，教師欲免在學生事故中被苛責，平時的安全教育、上課時的安全注意與不幸事故發生後的妥適處理，將是環環相扣、缺一不可的關鍵（張玉慧，2001）。為了避免擴大事態，尋求適法之途徑以解決迫在眉睫的緊急事件，以及為了組織的和諧，學校應具備足夠的法律諮商，或聘有法律顧問，隨時提供完善的法律諮詢服務（徐士雲，2002）。

學校應尋求上級單位、學區所在縣市司法檢調單位之法律諮詢協助，並聘請法律專家至校進行法律常識之講座與研習，來提昇學校教育人員對於法律常識及應負法律責任之知能與認知（郭俊旭，2005）。

5.教育訓練

Palmo（1988）認為，教育內容及訓練模式的發展則是以能符合學校人員的需求，且可反應每個學校的獨特性為宜。

教育訓練一方面使人員瞭解危機管理各階段的工作，另一方面提高人員危機意識，適時察覺危機的存在；平時加強訓練，才能在危急時刻發揮功效（徐士雲，2002）。

緊急事件管理計畫有效的訓練是（ERCMTA, 2007b）：

- (1)優先給予學區危險和缺點的建議。
- (2)與社區伙伴共同處理。
- (3)計畫訓練至少每學年一次。
- (4)運用訓練來證明文獻的記錄。
- (5)以所有工作人員為訓練對象，包括決策者、警衛、教師、護士、自助餐廳工人、公共汽車司機和代理者。

綜合上述，對於校園危機管理前階段管理措施之探討，可知其工作面向甚為廣泛且複雜，本研究以「組織規劃」、「環境設施」、「溝通平台」、「法律素養」、「教育訓練」等涵蓋五個層面來探討校園危機管理前階段之運作內涵（圖 2-7）。

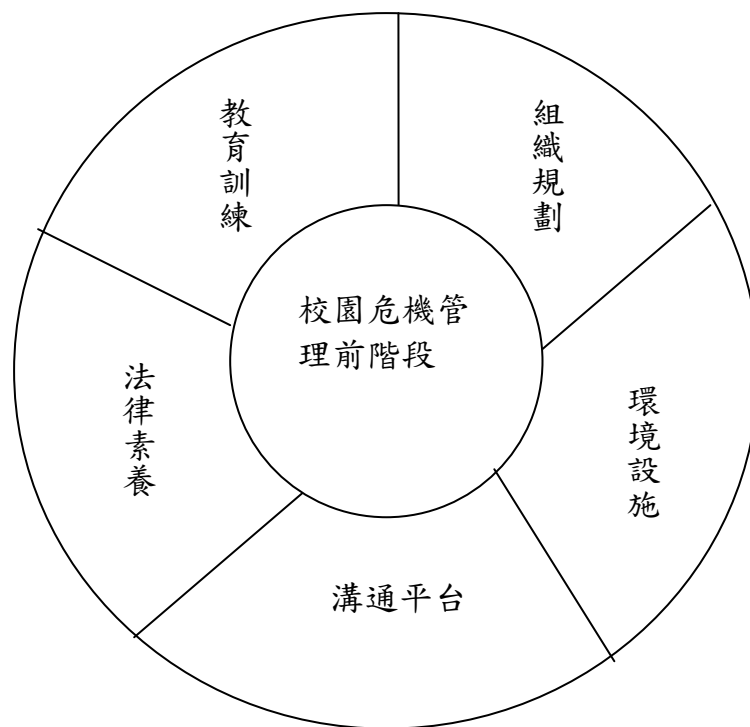


圖 2-7 校園危機管理前階段之運作內涵

二、校園危機管理管理中階段

(一) 校園危機管理中階段之運作內涵

Batsis (1994) 認為在危機控制時應能：1. 確認事件的性質。2. 評估其嚴重性。3. 適度及有效的回應。4. 動員所需資源。

顏秀如 (1997) 認為，危機處理的過程中，有幾項重點是不可忽略的：1. 危機處理小組的運作。2. 校長在危機管理過程中扮演的角色。3. 危機溝通。

許龍君 (1998) 提出校園危機的處理要領，有五項：1. 沈著冷靜，調適危機壓力。2. 迅速投入救援力量。3. 掌握狀況，判斷危機因素。4. 尋求最佳解決方案。5. 注意事項：主動、先制、運用統合力量、尋找著力點、優先處理重點、防止案情擴大、防範後續的發展、採取適當的保密措施等……。並提出校園危機思考程序與步驟。

鄔佩麗 (2000) 認為一旦發生校園危機時，危機處理小組立即進行處理活動，危機處理的活動形式則可採取個別諮商、團體諮商、課堂輔導、評估、個別諮詢、團體諮詢等多種形式。為了能有效採取必要的措施，處理人員最好能以主動且直接的角色來參與整個活動，至於實施步驟則可以依據現象評估來研擬策略與方案。在預定的計畫下執行策略方案，同時能隨時監控方案實施的成果，並且經由過程評估來修改各項措施，以達到最佳的處理成效，最後再進行追蹤的步驟來觀後效。

(二) 校園危機管理中階段之層面

徐士雲 (2002) 認為校園危機管理，係指學校為了避免或解決在執行教育目標的過程中發生的棘手事件，運用專業的危機管理技術並考慮學生、學校人員、教師、社區間的互動關係，有效地進行危機管理的活動，以建立安全無虞的校園環境。「校園危機管理」涵蓋「校園危機預防與準備」、「校園危機處理」等兩個向度暨階段，而其又將「校園危機處理」之內容分成：組織運作、領導協調、公共關係、追蹤輔導等四大層面。

范兆寅 (2004) 認為校園危機管理，係指學校為了防止危機產生、消除危機因子、減輕危機危害，而進行有組織、有計畫、有系統的動態管理歷程，

此一動態管理歷程包括學校危機發生前的預防準備、學校危機發生時的控制處理，以及學校危機解除後的善後處理等三階段。而其將「校園危機控制處理」之內容分成：組織運作、校長領導等二大層面。

郭俊旭（2005）認為「校園危機後管理」係指學校於危機發生後之控制處理與善後處理，亦即為消弭危機而擬定時程表、動員組織、有效領導及善後而採取的一連串的手段與措施。茲將其內涵分為五個層面：1.計畫組織運作 2.領導協商共識 3.公共關係程度 4.組織重整變革 5.永續追蹤輔導。

綜合上述，研究者認為「校園危機管理中階段」係指：學校危機發生時的控制處理首重危機處理小組順暢且有效率之運作，以發揮其功能，務求於最短的時間之內將危機平息使學校恢復正常運作，反之，若處置不當，則將釀成更大的危機，引發更大的風暴。其內涵包括三個層面：(1)組織運作、(2)領導協調、(3)支援網路。

1. 組織運作

危機發生時，針對該危機的性質，立即的計畫擬定與任務編組將有利於危機的處理。危機愈嚴重，通常可供反應的時間也就愈短；時間愈短，則能夠考慮的解決方案就愈少。故危機處理小組在建構危機解決方案時，應注意儘可能增加備選的方案，並考慮方案的適切性及是否具有彈性；換言之，在決定一項方案時，不應只評估其過去的效果，尚要考慮環境是否已經改變，避免過於僵化（楊大全，1982）。

危機爆發時的管理活動主要在對危機管理小組提供相關的支援，例如：重要訊息及資源等。此階段的執行機構可分為下列三項（吳定等人，1996）：

- (1)危機指揮中心：負責各項指派事宜及處理工作，是由決策者及其幕僚、危機處理小組、危機處理專家等三個單位所組成，亦即一般學者所稱的「危機管理小組」。

(2)危機資源管理系統：負責有關解決危機時所需資源的安置、分配及取得的任務。

(3)危機情境監測系統：負責對危機情境的發展狀況作追蹤並向危機指揮中心內的決策者作報告。

詹中原（2004）認為危機發生時，最重要的是必須在一天之內行動與回應，因為最初的二十四小時是最關鍵的時間，一旦人們的認知受影響便很難動搖，是否能控制情況，就在一天內決定。此即為其所稱之「黃金二十四小時」，換言之，危機事件的處理有其「黃金時間」，若錯失介入處理之良機，則危機的傷害性影響將加速加廣。

許龍君（1998）認為危機具有時間上的延伸性，其不僅持續向前（未來）造成危害，亦可能向後（過去）影響而造成翻舊帳的結果；在空間上，除了造成當事人的危害之外，若無法立即控制，亦可能波及其他人、事、地、物，造成全面的影響。因此，學校危機發生時，應立即對危機進行評估，鑑衡其傷害性與影響力，進行全面的防堵工作，例如即刻進行現場處理；安定師生情緒；妥適安置受害者；以救人第一、安全為先為首要考量；保留現場完整，或保存物證供相關單位參考；密切監測其他人事地物的變化等，如此將有助於危機情境的控制，避免一連串併發事件的產生（范兆寅，2004）。

2. 領導協調

危機發生時，校長在組織內的領導形式將會反映至社會大眾；亦即校長於危機時運用其地位、人脈而為的強勢領導，將減低危機的負面影響（Petersen & Straub, 1992）。

校長需注意在危機管理過程中有指導學校對危機作出正確反應的責任，且這項責任最好由校長擔任，不過若危機發生時校長不在場，此項任務可由他人暫代。此外，校長適當的授權，依成員的職責及專長進行工作

的分配，同時為有效掌握整個情境，可將較為繁瑣的事物交由其他成員執行，校長無須干涉太多瑣碎的事情 (Batsis, 1994)。

校長在危機管理過程中所扮演的角色為下列幾種 (顏秀如，1996)：

- (1) 聯繫協調危機處理的相關活動的角色。
- (2) 統整校內外的溝通訊息及回饋的角色。
- (3) 關心照顧者的角色。
- (4) 爭取家長的諒解與支持的角色。
- (5) 平衡者的角色。
- (6) 使學校回復正常狀態的角色。

危機發生時校長應有效地掌握實際情況瞭解全局、當機立斷事不遲疑的果斷決策、適度授權依成員的職責與專業分派任務、平衡媒體的利益與學校的尊嚴 (徐士雲，2002)。

依據上述學者的研究校長所扮演領導的角色關係到整個危機處理過程的成敗，校長能有效掌控實際情況並了解全局，才能有效地降低危機的傷害。

3. 支援網路

顏秀如 (1997) 則認為學校要建立良好、暢通的內外溝通管道，可以從建立良好的公共關係、設置聯絡人、籌畫支援資源及建立緊急通報系統四方面著手，其說明如下：

(1) 建立良好的公共關係方面

學校可定期與媒體簡述學校的活動、計畫，或提供有關學校成功的經驗，表現合作的誠意；一旦危機爆發，媒體通常會傾向與學校合作，學校因而較能主導訊息的評價，使其趨於正面。學校平時亦應與社區資

源團體聯繫，除了可以確認聯繫的人與程序外，在緊急事件發生時，他們才會以迅速、開放、合作的態度回應。

(2) 設置聯絡人

為使危機發生時能有效聯繫及運作，學校需先確定相關人員（聯絡人）在溝通網路中所扮演的角色及執行的任務，才能在危機發生時有效地進行溝通聯繫及任務的合作。學校聯絡人可以包含：校園聯絡人、執法單位聯絡人、媒體聯絡人（發言人）、家長聯絡人、教師聯絡人、諮商聯絡人，以及醫療聯絡人等。

(3) 籌劃支援資源

在規劃支援資源時，首先需確定的是合作的內容，因其有助於彼此的合作與行動規劃。編製危機資源表是最有效的方式之一，其需在表上註明資源名稱、電話、及各種資源可協助學校處理危機的部分，並定期檢視更新。

(4) 建立緊急通報系統

在校園中設置一區域為危機處理小組運作、發展計畫之處，同時也作為舉行會議或提供外來協助處理危機者之用，另外可以設置電話專線，以接收最新訊息。學校亦可建置一非正式溝通網路，其除了協助傳播正確資訊、驅除謠言外，亦有利於訊息的快速傳遞。此外學校有必要建立一正式的事件通報系統（如校安通報系統），以方便校內緊急事件的通報及對上級機關的通報，以快速請求援助並動員資源。

當大眾媒體報導偏頗之時，必須統合外在資源包括社區關係等，一起協助管理階層迅速面對危機，尋求解決之策略與方法，並提出一套危機計畫，作為澄清或平息新聞事件的依據（陳芳雄，1997）。

以程序方面分為通報管理系統、危機處理小組與組織、運用社區資源與專業團體、管理訊息、溝通轉介；以組織結構分校內（收集資訊、

分析狀況、師生情緒、慰問傷患、全體教職員工職責）、校外（通知家長、對外統一發言、媒體溝通、治喪儀式、尋求社區資源），只要妥善運用回應策略，危機可消弭於無形或降低損害。故知校園危機事件進行之因應策略，主要在危機管理小組的成立，不斷監控及溝通危機情境，運用資源解決危機，校長應正確決策並發揮領導功能，使學校減少損害（王武章，2003）。在校園危機發生時，應指定發言人，以公開、坦然的態度，謹慎對外發言。

林賢春（2003）綜合國內多位學者的看法，認為發言人需接受訓練並遵守下列原則：

- (1)以誠實的態度來提供重要且正確的訊息。
- (2)對於不實的謠言應儘速予以駁斥。
- (3)儘速針對危機可能引發的不良後果加以清除。
- (4)對學校措施表達高度信心。
- (5)定期主動邀請媒體參加簡報或記者會。
- (6)若危機時間加長可多派一位人員負責相關事宜。
- (7)需對採訪記者身分加以確認。
- (8)避免談論對於學校運作產生負面影響的話題。
- (9)避免以煽動的語氣或言詞回答媒體話題。

在危機發生之時，整個情況或現場可能會非常的混亂，若對於可以預知的危機，各相關人員能充分的了解危機的應變計劃、程序與辦法，在面臨危機的處理時，就能從容不迫的解決危機。同時，最好訂有發言人制度，統一由發言人發表新聞稿對媒體統一發言，以避免訊息的誤傳或扭曲（徐士雲，2002）。綜合上述，本研究以「組織運作」、「領導協調」、「支援網路」等涵蓋三個層面來探討校園危機管理中階段之運作內涵（圖 2-8）。

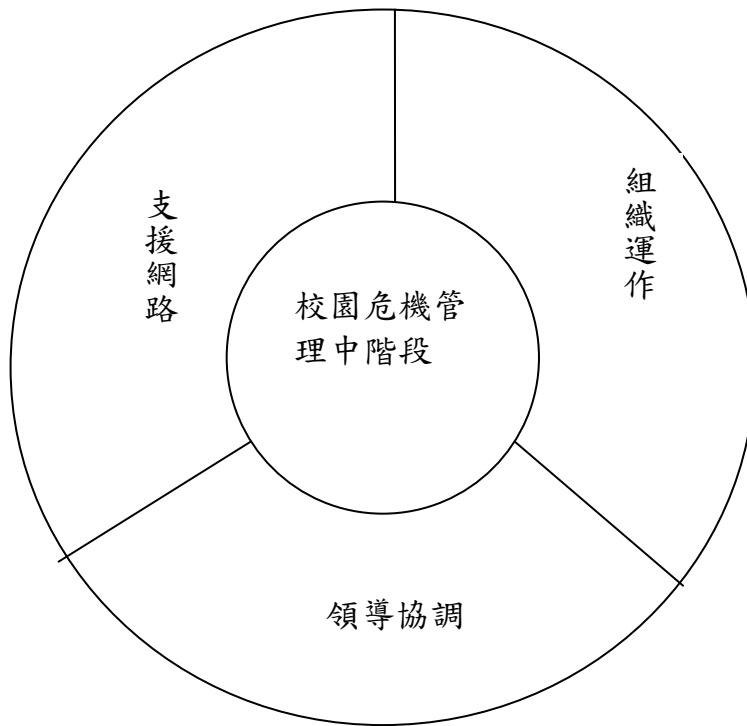


圖 2-8 校園危機管理中階段之運作內涵

三、校園危機管理後階段

(一) 校園危機管理後階段的運作內涵

Fink (1986) 認為在危機發生時，組織因為忙於處理危機，往往無暇追究危機發生的原因，一旦進入後遺症期（又稱為善後期或恢復期）後，就要回頭找出危機發生的原因了。

黃振球 (1996) 認為危機發生後之學習策略必須包含：改進學習的內容、教學方法、態度及動機、強調成就並非能力、創造以學習為中心的教室、放棄榮譽排行榜、學習希望無窮的態度、心治、理治、法治。

顏秀如 (1997) 認為危機發生後之學習策略有：提供資訊、有效的行動、建立書面檔案。當危機發生處理後，重要的是儘速讓組織回歸正常運作，並讓組織成員學習與檢討，作為校園危機管理的參考。

余美瑩 (2004) 認為在危機後的復原階段，學校應有的作為如下：

1. 成立評估系統並進行評估：項目包括功能（電腦、溝通）、合作（感應系統與決策群體）、知識能力、溝通網路、知識的轉化、決策效果。

- 2.加速復原工作的推行：可以減少或避免損害，也可以預防下一次損害。
- 3.從教訓中學習與危機管理的再推動：學習再學習、分享知識、執行創造性的決策，可預期並避免下一個危機。
- 4.建立追蹤輔導的時間表，協助學生處理悲傷情緒，提供教師諮商服務，以利於輔導學生，或其他危機受害者。
- 5.回顧整個危機始末，比較危機處理的優缺點，不責備以往的危機管理過程，並把學習經驗變為正式文件，作為學校危機管理檔案。
- 6.追蹤評鑑：各教育行政單位及學校應定期檢討校園安全及災害管理工作狀況，據以辦理獎懲，以提昇實施成效。

教育部（2003）認為當災害告一段落後，就進入復原階段復原的工作依所需時間的長短可以分為二類：

- 1.是修復性的復原（restoring recovery），目的在於早期復原階段，迅速重建至災害前的面貌。
- 2.是轉型性的復原（transforming recovery），指經過災害檢討學習後，針對缺失重新做結構性、長期性的改變再造。災害管理的四個階段其相互間均有其關聯性，可以構建成一個環狀體系，亦即減災、整備、應變、復原四個階段，每一階段的作為都受到上一階段結果的影響，而且還會影響下一階段的行動。例如：整備階段的活動可能會延伸到緊急應變的活動，而緊急應變的活動也可能同時具備復原的功能，至於復原的工作也會造成一些減災的效果。

各教育行政單位及學校於災後應實施復原重建工作，其重點如下：災情勘查與鑑定、復原經費之籌措、捐贈物資、款項之分配與管理及救助金之發放、硬體設施復原重建、受災學生之安置、受災人員心理諮商輔導、學生就學援助、復學、復課輔導、召開檢討會議、及其他有關災後復原重建事項。所謂「前事不忘，後事之師」，對學校組織而言，如果能總結危機的知識與

經驗，深切檢討與反省，對日後預防或處理同類事件必有助益（余美瑩，2004）。

鄭東瀛（2001）將學校危機後的處理分成三個部分：

1.抗拒處理

- (1)對部分危機事宜或有涉及相關人員的權益或誤會而產生的抗拒行為，應先瞭解成因再化解抗拒。
- (2)探討負向情緒、安撫情緒。
- (3)隨時控制情緒變化，協助安撫輔導。

2.安撫與輔導

- (1)避免當事人及相關人員受到二次傷害。
- (2)對相關人員的輔導、矯正與治療。
- (3)對相關標地物的修復與更新。
- (4)對身邊人、事、物儘速復原，讓事件及早平息，歸於平靜，並協助當事人與週遭人員儘快恢復正常生活。

3.回饋

- (1)避免危機事件再度發生：探究及反思事件發生的原因。
- (2)改善形成危機的因素：改善造成危機事件的人事地物。
- (3)檢討本次處理得失：從危機管理的預防、準備乃至整個處理及善後過程，均應詳予檢討得失。
- (4)建檔管理：相關資料、經驗形成教學素材，作為日後行政、教學及輔導措施概盡之參考。

范兆寅（2004）提出學校危機善後處理工作的內涵，可歸納為以下三點：

- 1.就軟硬體而言：軟體面有檢討危機計畫、危機處理小組、追蹤輔導、加

強安全教育、組織學習、評估與修正等。硬體面有相關設施設備的恢復、重建等。

2.就善後對象而言：對人、事、地、物的檢討與改進。

3.就善後處理層面而言：可分為評估調查、組織復原、組織學習三個層面。

綜合上述，「校園危機管理後階段」係指：校園危機解決後，其損害影響程度非常深遠，嚴重時永不抹滅，故處理必須謹慎小心，勿使其變嚴重或惡化造成二次危機。在管理活動上，除了採取恢復行動外，學校應對危機進行檢討、改進，並從中學習經驗，以杜絕危機的再次發生，同時提升學校的危機處理能力，所採取的一連串的手段與措施。研究者將校園危機管理後階段之內涵分成三個層面：(1)復原學習、(2)追蹤輔導、(3)經驗學習。(圖 2-9)。

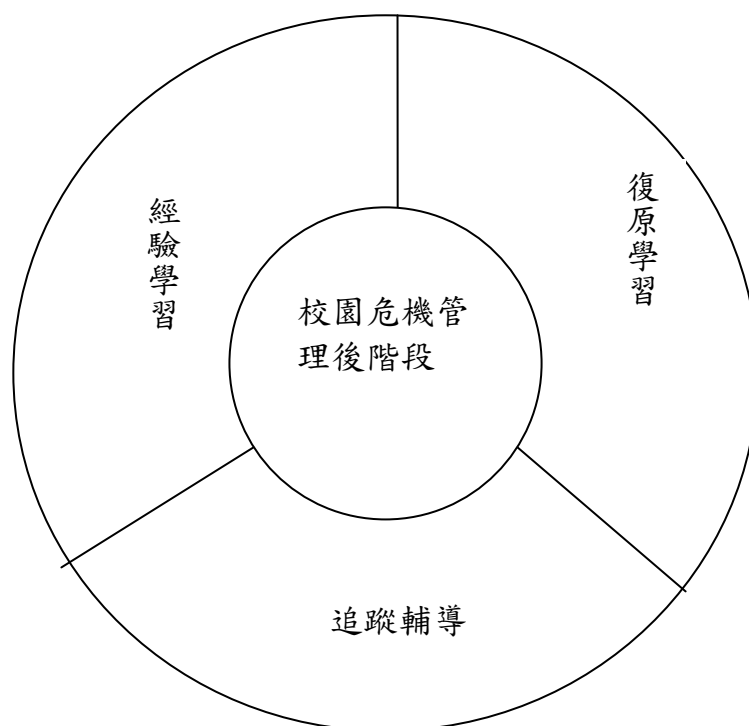


圖 2-9 校園危機管理後階段之運作內涵

(二) 校園危機管理後階段之層面

1. 復原學習

除對受到傷害的利害關係者給予補償救治外，對危機發生的原因及善後處理情形，應向社會大眾作個說明，並利用溝通及團體諮商的方式進行心理輔導及協助，讓其創傷早日痊癒，儘速復原；甚至透過復原的過程來對於學校組織體系作徹底的檢視與分析，以瞭解整體管理運作的缺失，或藉由組織變革的方式來強化危機管理運作的功能。在校園中尤其要將整個危機管理運作過程詳實記錄，做成案例並建檔備查，俾作為學校危機管理計畫之重要參考，讓此次危機成為師生、學校行政人員、家庭、社會大眾的成長教育。另有關危機情境下的溝通方面：需知一個良好的溝通計畫，不應只限於危機發生時，而是平時就應與新聞媒體及一般民眾保持良好關係，應扮演好主導正面評價的角色，一旦組織發生危機時，其所受到的支持，將有助於組織危機的化解（周蕙蘋，1995）。

在危機解除後，學校的管理者除了要加速復原工作的進行並成立調查評估小組之外，更重要的是要從危機事件中記取教訓，並將此學習回饋至危機前的預防準備工作上，以利危機管理活動的再推動。因此，學校應當運用組織學習的理論，來從事危機管理體系的規劃與運作，透過此過程來教導學校成員如何學習、分享知識、並執行創造性的決策（孫本初，2001）。

鄭東瀛（2001）則認為校園危機解決後的學習成長要能回饋到師生、學校行政人員、家庭、社會大眾的身上，才是有意義的。

2. 追蹤輔導

鄔佩麗（2000）認為，危機處理後期的過程中，「永續追蹤輔導」應是一項重要的工作，若危機發生後，能妥善地處理，迅速解決問題，且持續進行追蹤調查與輔導，將減少危機造成的損害，甚至化危機為轉機為學校組織獲取意想不到的利益。

危機發生且經適當的處理後並不代表危機管理活動的結束，而是另項重任「追蹤輔導」的開始，這部分若能做好，才算是為危機管理活動畫下完美的句點（徐士雲，2002）。

3.經驗學習

學校在危機過後，針危機管理的過程與結果進行事後的檢討、評估與再教育的動態歷程。學校危機管理是一動態循環的過程，因此危機的解除並非危機管理的終結，如何使師生從教訓中獲得經驗與學習，進而成為繼續推動危機管理的一股力量，亦為學校危機管理的重要課題。

危機後的學校必須不斷的學習與修正，其內涵包括：提供學校成員及家長更多處理危機的相關資訊、評估危機計畫及危機處理行動的有效性以及建立書面檔案等（顏秀如，1997）。

鄭東瀛（2001）認為應從危機管理的預防、準備乃至整個處理及善後的流程均應予以檢討得失，並將相關資料、經驗加以建檔管理並形成教學素材，以作為日後行政、教學及輔導措施改進之參考。

李明芳（2003）認為危機後的學習重點有：召開檢討會議、危機管理新知訊息的發布及流程手冊之更新、危機管理研習訓練等，均有助於檢討缺失並予以更新調整。學習階段是指從危機中汲取教訓，以增進未來危機管理的能力，並處理好現在的問題，我們稱之為「無過失學習」（No-fault learning）。

危機管理計畫的經常檢視與修訂是不可忽視的，此則有賴不斷地吸收新訊息，借鏡他校的危機管理計畫或事例，再則取適切的計畫經驗而成（朱元祥，2000）。

所謂「前事不忘，後事之師」，學校必須從危機的教訓中吸取經驗，使危機經驗成為學校所有成員的集體記憶，並將經驗內化成知識資產，回饋至

危機管理預防準備階段，進而強化其預防與反應的能力。因此，學校若要做好危機管理的工作，就必須懂得如何學習。

第四節 與校園意外事件危機管理之相關研究

近年來因校園內外環境的變革，校園危機事件層出不窮，目前校園危機管理的理論發展與實際研究亦逐漸發展，本節主要整理學者對校園意外事件危機管理的相關研究，茲將本研究相關的論述如下：

壹、相關研究

顏秀如（1997）採問卷調查方法，進行國民中學校園危機管理之研究，其研究發現：已有部分國民中學重視危機管理的觀念並採行必要的措施；學校成員對於潛在校園危機的認知以侵害事件居首位；提高學校成員的危機意識是學校危機管理的首要工作；學校對傳播媒體的溝通能力及方式有待加強；傳播媒體的報導將會影響校園危機管理成效；校長應考量危機溝通情境的需要指派合適教職員擔任發言人；學校危機處理小組的設置缺乏彈性；不同背景的學校成員對於學校危機管理的瞭解略有差異；學校危機管理工作的缺失與困難有待改進及解決。

謝謹如（2000）採用問卷調查法，進行高雄市國民中學學校環境與危機管理關係之研究，得到以下結論：學校環境「安全」、「互動」層面以及學校危機管理「學習」層面的每題平均得分較高。學校環境的「支持」和學校危機管理的「控制」層面每題平均得分偏低。應變能力是教師認為最需加強的能力。在學校環境上，男性、服務年資較深、研究所學歷的教師有較高的知覺；兼任導師的教師則較低。在學校環境上，創校年數 31 年以上、學校規模較小的教師有較低的知覺。在學校危機管理上，男性、服務年資較深及兼任行政職(主任、組長)的教師有較高的知覺。學校規模 69 班以上的學校溝通較好；34 班以下的學校控制較佳。具危機管理相關(研習和處理)經驗的教師，在學校環境和學校危機管理上有較高的知覺。國民中學學校環境對於學校危機管理有其重要性，學校環境愈佳，學校危機管理愈好。國民中學學校環境的「和諧」層面對學校危機管理最具預測力。

徐士雲（2002）採用問卷調查方式，進行台北市國民小學校園危機管理之研究，其研究發現：國民小學在危機預防與準備的現況上，以加強環境設備，在危

機預防與準備上最受教育人員的認知與肯定。國民小學在危機預防與準備的五個向度之表現上：在計畫組織方面，以設有危機處理小組或緊急事件處理小組的情形最多；而以訂定校園禁地管制辦法者最少。在環境設備方面，以在學校必要處所或通道上設有監視系統或警報系統的情形最多；而以於校園禁地（死角）設有警告標示或上鎖的情形最少。在溝通網絡方面，以建立緊急電話聯絡網之情形最佳；而以學校與新聞媒體保持開放且密切的關係之知覺較低。在法律責任方面，對於涉有法律責任時，能勇於面對法律責任之知覺較高；而以設有危機處理方面的法律顧問或可以諮詢之專家的情形較為不足。在教育訓練方面，以能適時教導學生緊急事件處理常識之知覺與行動較多；而以定期或不定期針對不同危機情境舉辦教師在職訓練之情形最少。

其次，國民小學在危機處理的現況上，以領導與支持在危機處理上最受教育人員的認知與肯定。國民小學在危機處理的四個向度之表現上：在組織運作方面，以學校危機處理人員對受害者家屬給予妥善的慰問及協助之情形最多。在領導協調方面，以學校校長於發生危機事件時主動爭取家的諒解與支持情形最多。在公共關係方面，以讓受害人感受到學校對危機事件之處理具有誠意之情形最佳。在追蹤輔導方面，對於危機過後協助師生處理悲傷情緒的情況較佳。國民小學在危機預防與準備和危機處理的相關上，呈現顯著相關，顯示國民小學在危機預防與準備程度越高者，危機處理的表現越好。國民小學校園危機預防與準備對危機處理的影響上，透過典型相關分析，可知學校危機預防與準備越不講究計畫組織、環境設備、溝通網絡、法律責任、教育訓練，則危機處理在組織運作、領導協調、公共關係、追蹤輔導的表現愈低。

何文達（2002）採個案研究之方法，從校園意外事件處理程序之案例推理研究，其研究發現：防止校園意外事件的發生，學校和教師的作為是很重要的因素，為督促學校和教師盡力的防範校園意外的發生，學校和教師未盡到義務時須負擔法律責任。校方和教師需不需要負法律責任，在於學校或教師有沒有盡到保護學生的注意義務。

林賢春(2003)採問卷調查方法，進行臺北市大專院校校園危機管理之研究，分析後獲得以下結論：臺北市各大專院校中最常發生的校園危機，有近七成之受試認為是「意外事故」；對學校造成的傷害最大為「校內成員所引起的校園意外事件」；而校園危機管理最迫切的工作則為「成立危機處理小組」。其次，近九成之受試認為應由主任或組長訂定危機處理計畫；而校園危機處理小組之編成，大多偏向 7-18 人；一旦危機發生時，有三成以上學校由學務長，擔任對外發言人；至於學校與媒體互動的原則，有四成多之受試認為「主動與媒體聯繫，提供完整的事件資訊」較為適當。研究並發現目前臺北市各大專院校中有九成以上已編製處理校園危機的流程；且有近七成之學校已以「天然災害」為主進行模擬演練。第三，大專院校對校園危機管理所面臨的困難方面七成以上受試認為受害者家屬最難溝通；而處理校園危機所面臨的困難：首當媒體擴大渲染，其次為人員的問題如「經驗的欠缺」、「法令不熟悉」、「危機處理教育訓練不足」以及「相關人員配合度不夠」等。第四，大專院校人員對於校園危機管理困難解決途徑方面，有六成多的學生家長認為學校與學生家長聯繫及溝通將有助於危機管理。受試並認為：「緊急事件處理知識」及「相關的法律知識」是缺乏的，需要進行再教育。

范兆寅(2004)採問卷調查法，進行國民小學危機管理現況之研究，其研究發現：一、國民小學危機管理的現況良好。二、不同背景變項的國民小學教育人員對學校危機管理現況的知覺，部分有所差異存在。(一)男性教育人員對學校危機管理整體及各階段層面皆有較高的知覺。(二)研究所畢業者對學校危機管理整體及各階段層面皆有較高的知覺。(三)年資在 26 年以上者對學校危機管理整體及各階段層面皆有較高的知覺。(四)校長對學校危機管理整體及各階段層面皆有較高的知覺。(五)有危機管理參與經驗者對學校危機管理整體及各階段層面皆有較高的知覺。(六)有危機管理研習經驗者對學校危機管理整體及各階段層面皆有較高的知覺。(七)學校規模在 12 班以下者對學校危機管理整體及各階段層面皆有較高的知覺。三、學校危機前管理與學校危機後管理成正相關。四、學校危機前管理對學校危機後管理的預測力良好。

余美瑩（2005）透過問卷調查、深度訪談之方式，進行屏東縣國民小學校園危機管理之研究，研究發現：學生意外事件是校園危機主要的原因與類型；國小校園危機管理策略的現況趨於中上程度；校園危機管理的程度受學校及教育人員個人背景的影響；環境設備老舊及危機溝通，是目前危機管理的最大困境；教育人員在校園危機研習與應變演練上有待加強。

貳、相關研究的啟示

綜合以上相關的文獻的探討與綜合評析，以下將從研究的主題、研究的方法，以及研究的對象等三個角度，來說明研究者所獲得之啟示。

一、研究的主題

依據學者研究結果顯示：

- （一）林春賢（2003）以大學校院的行政人員為對象進行調查，其結果則顯示「意外事件」居首位。
- （二）肯定學校進行校園危機管理的重要性，由文獻中發現，研究對象對於學校進行危機管理措施均表示肯定，認為學校進行危機管理有助於避免危機事件的產生及降低危機事件之危害。
- （三）學校危機溝通能力的重視，學校在危機管理機制中，與傳播媒體間的溝通能力，需要加以強化。在危機的情境下，各研究均相當重視學校對內以及對外的溝通能力，溝通的工作深入影響危機管理的各個階段，影響其成效頗大。其中學校與媒體及家長溝通的良窳會影響學校危機管理的困難度與成效，故學校應加強與學習危機溝通的態度、技能以及對外的公共關係，使危機管理的協調過程更為順利。
- （四）國民小學在危機預防與準備和危機處理的相關上，呈現顯著相關，顯示國民小學在危機預防與準備程度越高者，危機處理的表現越好。
- （五）國民小學在危機預防與準備的現況上，加強「環境設備」這一層面在

危機預防與準備上最受教育人員的認知與肯定。

(六) 提高學校成員的危機意識是學校危機管理的首要工作。

因此，研究者希望藉此研究想瞭解臺北市國民中學各校在校園意外事件危機管理的運作現況、困境及國民中學對校園意外事件危機管理運作內涵的重視程度。經由本研究瞭解臺北市國民中學校園意外事件危機管理的現況，能對目前國民中學校園危機管理應有所助益，並期能藉此對各國民中學校園的危機管理深入探討，以作為學校面對危機事件之參考，並且驗證研究結果。所以將「臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究」設為研究主題。

二、研究的方法

國內有關校園危機管理研究論文大部分採用量的研究（問卷調查），少數用個案分析；因此，本研究採量化的方法，作全面性普查，來研究「臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究」，來蒐集研究資料並提高研究價值。

三、研究的對象

主要研究對象為校長、兼行政教師及未兼行政教師，亦有針對教育行政機關成員進行研究者，如李明芳（2003）的研究對象為地方教育局成員。以學校而言，大多數以國中、小教育人員為對象，顯見學校危機管理的相關研究中，仍以國民教育階段教育人員為主體，並只發現一篇有關高中職校園危機管理的相關論文。本研究是以臺北市公、私立國民中學為研究對象，訓導主任與生教組長為問卷調查對象，訓導主任與生教組長因其職務所責，對校園意外事件危機管理著墨程度較其他職務者深，所以研究者針對臺北市公、私立國民中學訓導主任與生教組長，運用問卷作全面性普查，其所得之資料更接近真實性，提高研究的價值。

第五節 本章小結

校園是學生學習的快樂環境，也是教師對學生進行教育的場所，因此對於校園的安全，確實要加以重視且要預防校園中的各種突發狀況，意外事件係指不是因當事人之故意、過失所導致之不可預見的事，而是一種無法預料、突然緊急發生並會持續變化和發展，若無立即處理，將容易使事故的災情擴大與蔓延，引起更多的事端。一切未在學校預期或計畫內發生的事故，可能對教職員工生及校區週圍環境造成生命、財產、環境損害衝擊者均屬校園意外事件。

在現今的社會多元的衝突中，校園安全狀況瞬息萬變，校園危機隨時可能發生，學校應建立「未雨綢繆」的正確觀念。事先假想可能遭遇的意外情況，針對危機事件擬訂系統化的問題解決策略，使組織或成員免於危機的傷害，並將傷害減至最低，所採取的防範措施。危機管理是依照危機發展的階段而設計的。並且根據以往實際運作或經驗，不斷修正與檢討現有的危機管理計畫，以作為不斷改善危機管理策略的基礎，來消弭危機或減少損害的一個動態管理歷程。

校園危機通常是不穩定的突發狀態，充滿不確定性，會影響學校校務正常的運作，使之停滯或混亂，甚至造成嚴重的傷害和死亡。在校園裏所進行的教學活動都具有教育的意義，其危機具有一體兩面的結果，當危機發生時，若無法以最有效的程序來處理，結果可能好轉或惡化，所以校園一旦危機事件發生，學校行政單位應立即進行機會教育，這樣的做法不僅可以降低危機的危害與擴散，亦可使學校教職員工生從中學到教訓得到經驗，使其進一步的成長。危機管理重要的關鍵工作在於危機的預防。學校組織的結構是科層化，其本身較缺乏專責危機管理的常設單位，且其成員大多數都是未成年的學生及較欠缺危機處理能力與訓練的教育人員，危機發生時如果不即時採取補救措施，會產生潛在負面的影響；除了影響組織成員的心理健康和 safety，也會威脅到組織的聲譽與生存。因此，學校要做好危機預防與處理的工作實為不易之事。

再加上學校人員的班級經營不佳、師生或學校與家長溝通不良、體罰不當。學生其家庭結構破碎不完整、家庭功能失調、氣氛緊張、管教不當、暴力家庭、

親子疏離。家長會干預校務運作，校園不和諧、行政效率不彰、對待學生不公平、教訓輔未能統合、校規不合理或規範不明、校園事件處理不當、設備不良、建築物老舊、危機意識不足。媒體不當報導、負面教育資訊過多。都會影響學校正常運作，造成校園危機的成因。

因此針對校園危機事件發生的前、中、後進行有計畫、有系統的管理措施，並運用專業危機管理技術來減輕危機情境所帶來的嚴重威脅，所做的一套連續性運作因應策略稱為「校園危機管理」。

學校事先預防可能造成校園成員不安、壓力及傷害的有關事件或情境，並對整個事件的事發當時和事後都有計畫、有步驟的處理原則和流程，藉以建立安全無虞的校園環境。本研究將校園危機管理階段區分為「校園危機管理前（預防與準備）階段」、「校園危機管理中（控制處理）階段」及「校園危機管理後（善後處理與學習）階段」三大部份，三者緊密銜接，循環不已，是不斷延續的動態過程。

校園危機管理制度區分為三個階段來分析探討：

一、校園危機管理前階段－預防與準備

「校園危機管理前階段」係指學校為了避免與減少危機的發生，擬定計畫，組成工作小組，預測可能發生的危機，藉由硬體的改善措施與加強管理，以及對師生員工及有關人員的教育訓練而進行的防範措施。其內涵包括五個層面：(1)組織規劃、(2)環境設施、(3)溝通平台、(4)法律素養、(5)教育訓練。

二、校園危機管理中階段－控制處理

「校園危機管理中階段」係指：學校危機發生時的控制處理首重危機處理小組順暢且有效率之運作，以發揮其功能，務求於最短的時間之內將危機平息使學校恢復正常運作，反之，若處置不當，則將釀成更大的危機，引發更大的風暴。其內涵包括三個層面：(1) 組織運作、(2) 領導協調、(3) 支援網路。

三、校園危機管理後階段－善後處理與學習

「校園危機管理後階段」係指：校園危機解決後，其損害影響程度非常深遠，嚴重時永不抹滅，故處理必須謹慎小心，勿使其變嚴重或惡化造成二次危機。在管理活動上，除了採取恢復行動外，學校應對危機進行檢討、改進，並從中學習經驗，以杜絕危機的再次發生，同時提升學校的危機處理能力，所採取的一連串的手段與措施。其內涵包括三個層面：(1) 復原學習、(2) 追蹤輔導、(3) 經驗學習。

校園危機管理是一項非常重要且複雜的動態管理過程，一般校園危機管理相關人員均傾向於不會發生之觀念，未能事先防範，以致危機發生時，未能有效的處置，錯失降低傷害的先機，使危機擴大範圍及嚴重性，因此身為校園危機管理相關人員，需汲取各校建置校園危機管理經驗，截長補短，避免重蹈覆轍。教育人員必須正視校園危機管理之重要性，提供安全無虞的教與學之環境。

第三章 研究設計與實施

本研究主要探討「臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究」，依據相關的參考文獻與調查研究來探討，確定整體的研究架構，以瞭解臺北市國民中學各校在校園意外事件危機管理的運作現況、困境及臺北市各國民中學對校園意外事件危機管理運作內涵的重視程度。校園危機管理前階段、校園危機管理中階段及校園危機管理後階段，各層面與其構面之關聯性。並期望藉由現況的瞭解，提出建議，俾以作為未來改進國民中學校園意外事件危機管理工作的重要參考。本章共分四節，分別說明研究方法與架構、研究步驟、研究工具及調查實施。

第一節 研究方法與架構

本研究之方法是經由文獻分析法探討本研究相關的理論之研究，作為研究架構之基礎；並透過調查研究法蒐集研究資料，以瞭解臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作內涵。

壹、研究方法

一、文獻分析

本研究首先透過文獻探討，蒐集校園意外事件相關理論、校園危機管理等相關資料，以瞭解校園意外事件危機管理運作之內涵。其次蒐集國、內外碩(博)士論文、學報、期刊相關資料及文獻，探討有關校園意外事件危機管理相關理論基礎，作為建立研究架構之依據，以及編寫問卷調查之基礎。

二、問卷調查

主要是針對臺北市國民中學的訓導主任和生教組長進行問卷調查，其中問卷調查共實施兩次：

（一）問卷的預試

研究者編製「臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究」預試問卷，並選定臺北市 12 個行政區中，依每一行政區選 1 所公立國中與 1 所私立國中進行預試，共 24 校，扣除松山區、信義區、中山區、中正區、南港區共 5 區沒有私立國中，研究者在這 5 區以 2 所公立國中來做預試，共 48 份預試問卷，將所蒐集之資料進行因素分析、信度及效度分析，以作為後續編製「臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究」正式問卷之依據。

（二）問卷的正式施測

本研究是以臺北市公、私立國民中學為研究對象，訓導主任與生教組長為問卷調查對象，扣除 24 所預試學校後之 62 所國民中學（包含國立、市立和私立），每校發送 2 份問卷方式共 124 份問卷進行研究調查。將蒐集之資料進行研究分析，根據分析結果提出本研究之結論與建議。

貳、研究架構

為探討「臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究」，從校園危機管理相關理論和研究中分析臺北市國民中學各校在校園意外事件危機管理的運作現況、困境及內涵的重視程度。校園危機管理前階段、校園危機管理中階段及校園危機管理後階段，各層面與其構面之關聯性。研究者根據前述第二章相關文獻研究探討與研究問題，提出本研究之研究架構，如圖 3-1 所示。

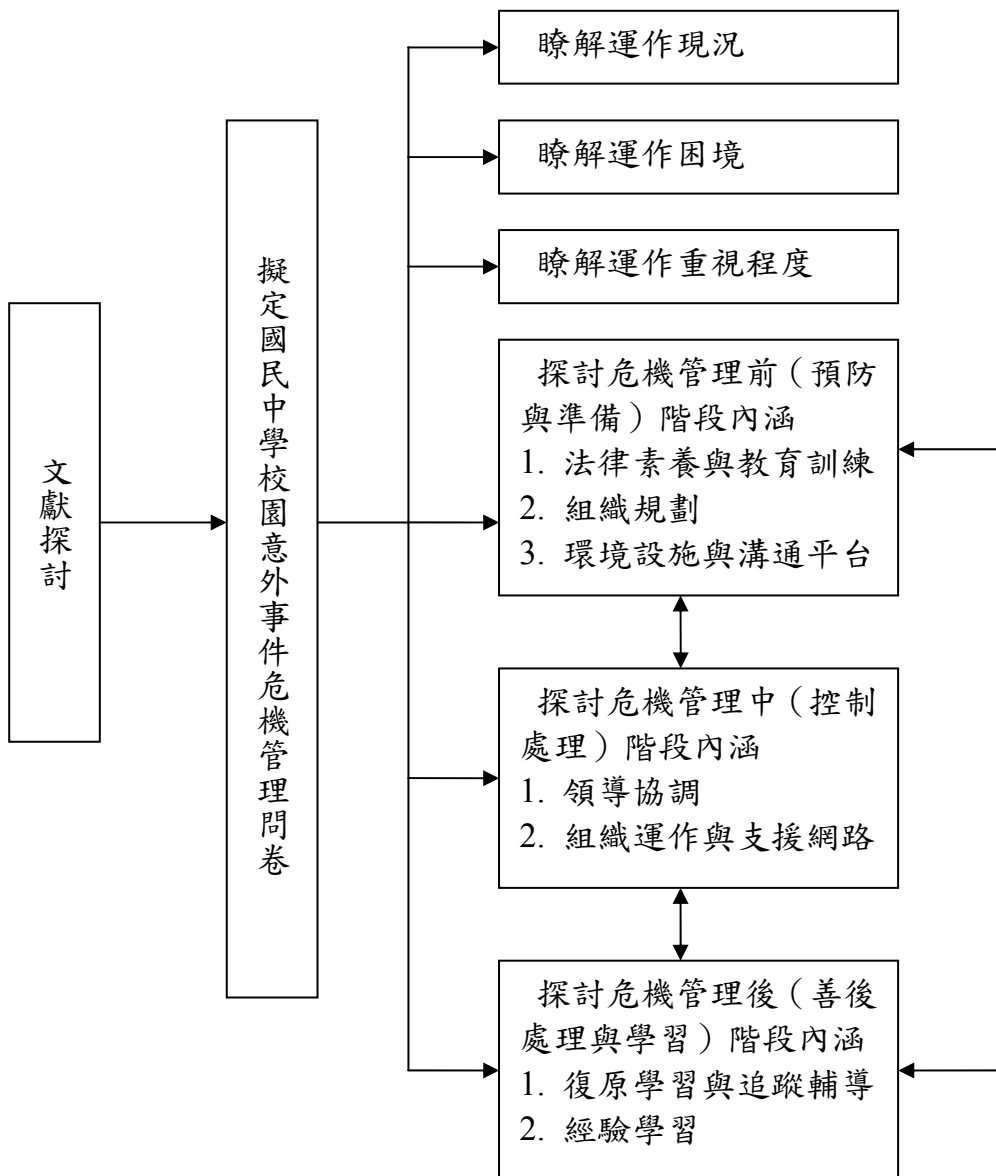


圖 3-1 研究架構圖

第二節 研究步驟

壹、研究步驟

本研究對於臺北市國民中學校園意外事件危機管理之現況運作、困境、內涵重視程度及校園危機管理前、中、後階段，各層面與其構面之關聯性，乃以文獻分析法進行探討，做為研究之基本架構與理論基礎，並以問卷調查法獲得樣本統計結果後，進一步分析探討，提出研究發現，最後撰寫本研究的結論與建議。本研究步驟流程如圖 3-2 所示，研究進行步驟如下：

- 一、蒐集相關研究計劃方向之資料加以分類、整理、分析。
- 二、擬定研究論文方向，確定研究主題。
- 三、建立研究架構擬定研究目的、待答問題與研究範圍。
- 四、經由文獻資料探討，發展研究工具，決定資料處理方式。
- 五、論文計畫口試。
- 六、經指導教授、學者專家指導，就問卷初稿進行編修。
- 七、預試及修正問卷。
- 八、選取樣本與聯絡施測學校。
- 九、實問卷調查。
- 十、問卷回收與整理。
- 十一、資料統計、分析與處理。
- 十二、整理研究結論與建議。
- 十三、撰寫研究論文初稿。
- 十四、研究論文審查。
- 十五、完成研究論文。

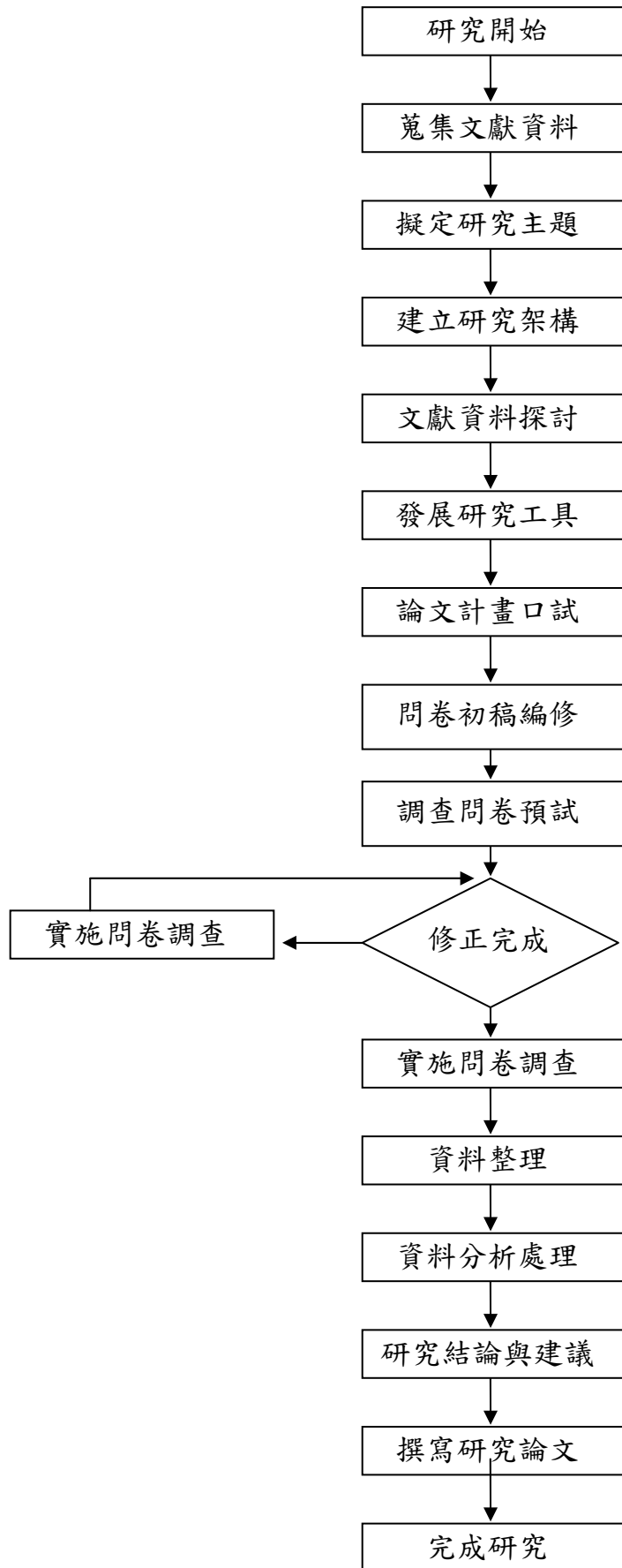


圖 3-2 研究步驟流程

第三節 研究工具

本研究係以臺北市 96 學年度國民中學（含完全中學國中部）的訓導（學務）主任與生教組長為母群，其取樣分預試及正式調查兩部分。

本研究之工具—「臺北市國民中學校園意外事件危機管理」問卷調查表之編制係經下列程序：(1)參考文獻及相關問卷，編成預試問卷初稿。(2)專家內容效度審核，修正預試問卷。(3)選定樣本，進行預試施測。(4)進行項目分析、因素分析、效度及信度分析。(5)修訂後，編成正式問卷。其詳細過程說明如下：

壹、問卷編製

本研究根據國內外相關文獻探討的結果，研究者以學校行政人員（訓導主任和生教組長）為問卷調查對象，由研究者自編問卷進行調查，調查後進行統計分析，瞭解臺北市國民中學校園意外事件危機管理的運作現況、面臨困境之原因及各階段之運作內涵重視程度與相關情形。

本研究參考相關研究之調查問卷，如徐士雲（2002）編製的「國民小學校園危機管理調查問卷」量表、林賢春（2003）所編製之「臺北市大學校院危機管理調查問卷」、范兆寅（2004）所編製之「國民小學危機管理現況調查問卷」、陳聰明（2004）編製的「北部地區公私立技術學院校園危機管理調查問卷」、林培彥（2005）編製的「苗栗縣國民小學校園危機管理調查問卷」及顏秀如（1997）編製的「國民中學校園危機管理調查問卷」等，並與指導教授討論及專家學者提供修正意見後，自編「臺北市國民中學校園意外事件危機管理調查問卷」作為研究工具，進行問卷調查，探討臺北市國民中學校園意外事件危機管理的運作現況、面臨困境之原因、各階段之運作內涵及重視程度與相關情形。危機管理前階段包含五個構面：組織規劃、環境設施、溝通平台、法律素養、教育訓練。危機管理中階段包含三個構面：組織運作、領導協調、支援網路。危機管理後階段包含三個構面：復原學習、追蹤輔導、經驗學習。最後分析歸納，並提出結論與建議。茲將本研究工具之各部分內容說明如下：

一、工具內容

(一) 基本資料

- 1.性別：分成男、女兩種類型。
- 2.學歷：分成研究所以上（含研究所四十學分班）、大學、專科三種類型。
- 3.服務年資：分成未滿6年、6年以上至未滿11年、11年以上未滿16年、16年以上未滿20年、20年以上共五種類型。。
- 4.現任職務：分成訓導主任、生教組長共兩種類型。
- 5.學校規模：由研究者根據臺北市政府教育局所訂定之「臺北市國民中學（含完全中學國中部）教師每週授課節數基準」自行分類，依教師兼任行政職務授課節數不同將學校規模分成三個等級，其中學校班級數26（含）班以下訂為小型學校、班級數27班至53（含）班訂為中型學校、而班級數54（含）班以上則訂為大型學校。
- 6.學校類別：公立、私立、國立共三種類型。

(二) 臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作現況調查

1. 預試問卷之編製

本研究主要在瞭解受試對象所服務之學校，在校園意外事件危機管理實際運作現況。

2. 預試問卷之填答與計分

在校園意外事件危機管理實際運作現況調查部分，則以單選題或複選題形式進行調查，再以描述統計方式計算題目之勾選次數進行次數統計分析，藉以瞭解臺北市各校在校園意外事件危機管理實際運作情形。

(三) 臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作困境調查

1. 預試問卷之編製

主要在瞭解受試對象所服務之學校，在校園意外事件危機管理所面臨之困境進行瞭解。

2. 預試問卷之填答與計分

在校園意外事件危機管理所面臨之困境調查部分，則以複選題形式進行調查，再以描述統計方式計算題目之勾選次數進行次數統計分析，藉以瞭解各校實際運作所面臨之困境。

(四) 臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作內涵調查

1. 預試問卷之編製

本研究之校園意外事件危機管理運作三大階段運作內涵調查，旨在了解目前國民中學校園意外事件危機管理三大階段內涵之整體及各階段重視情形與相關情形。危機管理前階段包含五個構面：組織規劃、環境設施、溝通平台、法律素養、教育訓練。危機管理中階段包含三個構面：組織運作、領導協調、支援網路。危機管理後階段包含三個構面：復原學習、追蹤輔導、經驗學習。

2. 預試問卷之填答與計分

在校園意外事件危機管理運作三大階段運作內涵調查研究問卷係採 Likert-type scales 的五點式量表，採「非常重要」、「重要」、「普通」、「不重要」、「非常不重要」五種程度。其計分依次為 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分，統計各向度及總量表的得分，得分愈高者表示對校園意外事件危機管理運作三大階段運作內涵重視程度愈高。

貳、建立專家內容效度

預試問卷初稿完成後，經與指導教授討論修正後，編製成專家效度評定問卷（如附錄一）。本專家效度評定問卷之填答的反應項目為「適合」、「修正後適合」及「不適合」等三大類，每題題項之下均有空白列供專家修正意見用。

本專家效度評定問卷委請專家學者，就問卷內容是否與主題相符、題意是否明顯、文字是否妥當等方面提供寶貴的意見，專家效度評定問卷之專家學者名單如表 3-1。專家效度評定問卷回收後，專家學者所提之意見，加以整理詳述如附錄二所示。

表 3-1 專家效度評定專家學者（依姓氏筆劃排列）

	姓名	服務單位及職稱
專家學者	饒達欽	龍華科技大學教授兼管理學院院長
	劉曉芬	國立臺北科技大學技術與職業教育研究所副教授
	馮丹白	國立臺灣師範大學工業教育學系教授兼科技學院院長
	林騰蛟	臺北市政府教育局副局長

本研究問卷在經過適合度評定之後，經研究者整理專家學者所提供的意見，統計其評定結果（如表 3-2），保留勾選「適合」的題項，並針對「修正後適合」題項之問卷用語與指導教授討論修正後保留，將「不適合」題項刪除後，其餘題項重新編號，完成「臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究調查」預試問卷（如附錄三）。

表 3-2 臺北市國民中學校園意外事件危機管理調查問卷專家效度評定統計結果

專家問卷題號	合適		修正後合適		不合適		結果		預試問卷題號
	N	%	N	%	N	%	保留	刪除	
第一部分 個人基本資料	1	4	100.0	0	0.0	0	0.0	✓	1
	2	4	100.0	0	0.0	0	0.0	✓	2
	3	2	50.0	2	50.0	0	0.0	✓	3
	4	4	100.0	0	0.0	0	0.0	✓	4
	5	3	75.0	1	25.0	0	0.0	✓	5
	6	2	50.0	2	50.0	0	0.0	✓	6
第二部分 危機管理運作現況調查	1	0	0.0	4	100.0	0	0.0	✓	1
	2	4	100.0	0	0.0	0	0.0	✓	2
	3	2	50.0	2	50.0	0	0.0	✓	3
	4	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	4
	5	2	50.0	2	50.0	0	0.0	✓	5
	6	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	6
	7	2	50.0	2	50.0	0	0.0	✓	7
	8	3	75.0	1	25.0	0	0.0	✓	8
	9	3	75.0	1	25.0	0	0.0	✓	9
	10	2	50.0	2	50.0	0	0.0	✓	10
	11	3	75.0	1	25.0	0	0.0	✓	11
	12	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	12
	13	2	50.0	2	50.0	0	0.0	✓	13
	14	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	14
第三部分 困境調查	1	2	50.0	2	50.0	0	0.0	✓	1
	2	3	75.0	1	25.0	0	0.0	✓	2
	3	3	75.0	1	25.0	0	0.0	✓	3
	4	3	75.0	1	25.0	0	0.0	✓	4
第四部分 危機管理運作內涵	1	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	1
	2	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	2
	3	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	3
	4	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	4
	5	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	5
	6	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	6
	7	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	7
	8	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	8
	9	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	9
	10	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	10
	11	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	11
	12	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	12
	13	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	13

表 3-2 臺北市國民中學校園意外事件危機管理調查問卷專家效度評定統計結果
(續 1)

專家問卷題號	合適		修正後合適		不合適		結果		預試 問卷 題號
	N	%	N	%	N	%	保留	刪除	
第 四 部 分 危 機 管 理 運 作 內 涵	14	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	14
	15	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	15
	16	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	16
	17	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	17
	18	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	18
	19	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	19
	20	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	20
	21	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	21
	22	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	22
	23	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	23
	24	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	24
	25	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	25
	26	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	26
	27	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	27
	28	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	28
	29	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	29
	30	1	25.0	3	75.0	0	0.0	✓	30
	31	0	0.0	4	100.0	0	0.0	✓	31
	32	0	0.0	4	100.0	0	0.0	✓	32
	33	0	0.0	4	100.0	0	0.0	✓	33

參、問卷預試與修訂完成

一、預試的實施

研究者編製「臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究」預試問卷，於 97 年 5 月 19 日選定臺北市 12 個行政區中，依每一行政區選 1 所公立國中與 1 所私立國中進行預試，共 24 校，扣除松山區、信義區、中山區、中正區、南港區共 5 區沒有私立國中，研究者在這 5 區以 2 所公立國中來做預試，共 48 份預試問卷，預試校數如表 3-3。預試問卷於 97 年 5 月 28 日回收完畢，計發出預試問卷 48 份，回收 46 份，經檢查無效問卷 2 份，共得有效問卷 44 份，可用率達 91%。將上述所蒐集之有效問卷進行因素分析、信度及效度分析，以

作為後續編製「臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究」正式問卷之依據。

表 3-3 預試問卷施測校數表

學校名稱			
中山國中	介壽國中	信義國中	瑠公國中
仁愛國中	復興高中	長安國中	濱江國中
中山國中	古亭國中	民權國中	靜修女中
萬華國中	立人高中	興福國中	靜心國中
南港高中	誠正國中	明湖國中	達人女中
蘭雅國中	衛理女中	石牌國中	薇閣高中
合計			24

二、預試統計分析

本研究中將預試問卷蒐集之資料，利用 SPSS 13.0 For Windows 統計套裝軟體，進行統計分析。透過項目分析，因素分析建構問卷之效度，並以克倫貝斯－阿法值(Cronbach's Alpha)做為信度之考驗。

(一) 項目分析

問卷預視完成後，根據樣本填答的資料求出個別題項的決斷值(CR)，將未達顯著水準的題項刪除。本研究之問卷預視，採用兩種方式來作項目分析。

1. 相關分析法(correlation analysis)

相關分析法係計算每一題目與分量總分的積差相關，零相關或相關係數較低者，即表示該題目未能區別受試者反應的程度，此種題目應予刪除。

2. 內部一致性分析法(Criterion of internal consistency)

內部一致性分析法係將所有受試者預試量表的得分總和依高低順序排序，將樣本總分的前 27% 定義為高分組，後 27% 定義為低分組。計算高、低分組在每一題得分平均數的差異顯著性檢定，進行獨立樣本 t 考驗(t-Test)，檢驗每個題項在高低分組有無差異，此即為決斷值(CR 值)，若未

達顯著水準，即表示這個題項無法鑑別不同受試者的反應程度，則可考慮刪除此題項（吳明隆，2000）。多數研究，判斷項目分析多以每個題項之「CR 值」及「各題項與總分之相關」是否達顯著水準，來作為是否保留為正式問卷之標準。故本研究乃採取：如果「CR 值」及「各題項與總分之相關」中有任一值未達顯著差異水準時，則考慮刪除該題項（徐昊杲、邱佳椿，2002）。

表 3-4 預試問卷項目分析摘要表

題項	CR 值	與總分相關	備註
1. 學校應定期修訂校園危機管理計畫	7.346***	.765***	保留
2. 學校應確實依計畫規定、人員編制與需求成立校園危機處理應變小組	7.333***	.784***	保留
3. 學校的校園危機小組平時能邀請警政、消防、醫療、社區人士、家長會代表擔任危機諮詢顧問	3.889***	.666***	保留
4. 學校應定期對校內建築物、設備及消防設施做安全性的檢修與維護	3.742***	.544***	保留
5. 學校應繪製詳細校園危險地圖並明確告知師生	7.867***	.714***	保留
6. 學校應於校園多處裝置自動照明燈，危險處有設有警示標語	8.124***	.756***	保留
7. 學校應建立校園重大危機事件之校安通報系統	4.629***	.585***	保留
8. 學校應主動聯繫新聞媒體提供學校重要訊息，並保持密切良好的關係	2.300***	.488***	刪除
9. 學校應建立緊急電話聯絡網	6.325***	.679***	保留
10. 學校應積極購置相關法律書籍及雜誌，提供師生閱讀增進法律常識素養	5.307***	.732***	保留
11. 學校應於學生各項活動競賽時積極進行相關法律常識素養之宣導	5.085***	.614***	保留
12. 學校應設有專責單位提供完整校園危機事件法律常識諮詢	7.419***	.793***	保留
13. 學校應辦理危機管理研習並提供全校師生校園危機模擬演練的機會	3.784***	.602***	保留
14. 學校透過舉辦親職教育活動，提供家長危機教育計畫，增進親子互動關係，建立學生、家庭與學校生命共同體的關係	9.028***	.812***	保留
15. 學校的公共關係良好，警消與醫療等社區資源主動對學校訓練並提供協助	5.324***	.662***	保留

16. 學校在危機處理過程中，能確實依計畫、組織要點及流程來處理校園危機事件	9.574***	.759***	保留
17. 學校在危機處理過程中，校園危機處理小組能發揮立即運作的功能，有效處理危機事件	7.000***	.776***	保留
18. 學校在危機處理過程中，能保持緊急校安通報系統流暢，並立即通報教育主管機關	10.383***	.805***	保留
19. 學校在危機處理過程中，校長能發揮領導協調的功能，做好校內的溝通訊息並立即回饋	13.000***	.789***	保留
20. 學校在危機處理過程中，校長能對校園危機進行正確有效的評估與認定	12.059***	.799***	保留
21. 學校在危機處理過程中，校長能凝聚團隊向心力，促使學校儘速回復正常作息	8.471***	.805***	保留
22. 學校在危機處理過程中設有統一發言人制度，對外說明危機處理的實際情況，提供正確的訊息給家長、媒體及社會大眾	7.416***	.807***	保留
23. 學校在危機事件處理過程中能讓受害者充分感受到學校的誠意	3.924***	.609***	保留
24. 學校在危機處理過程中，建立校安通報系統方便校內緊急事件及對上級機關的通報，以快速請求援助並動員資源	6.167***	.698***	保留
25. 學校在危機事件後能立即進行學校相關設備之復原、重建與更新等工作	11.000***	.807***	保留
26. 學校在危機事件後，學校成員能儘快恢復正常的運作	7.416***	.741***	保留
27. 學校在危機事件後能針對原有之危機管理組織計畫進行檢討與修訂，使其能有效面對未來危機之管理	9.650***	.822***	保留
28. 學校在危機事件後能建立追蹤輔導機制，進行輔導工作	9.129***	.775***	保留
29. 學校在危機事件後能提供教師相關諮商訓練或講習，使能有效輔導學生快速恢復正常生活	5.041***	.712***	保留
30. 學校在危機事件解決後，持續追蹤輔導受害者並協助進行醫療、相關法律事務或賠償事宜的諮詢與服務	7.416***	.694***	保留
31. 學校在危機事件後，成員能在危機事件中學習經驗與反省，以免重蹈覆轍再犯同樣的錯	11.000***	.768***	保留
32. 學校在危機事件後，能蒐集與危機管理有關的資源，加以整合成一個知識庫	13.000***	.788***	保留
33. 學校在危機事件後能持續地提供學校成員與家長及社區人士更多的有關危機管理之資訊與新知	5.746***	.697***	保留

***P<.001

由上述分析得知，題項 8 因 CR 值小於 3，所以將其刪除，其餘各題項均可保留。

(二) 效度及信度分析

1. 效度分析

項目分析之後，為考驗量表的建構效度(construct validity)，應進行因素分析。所謂建構效度係指態度量表能測量理論的概念或特質之程度。而因素分析的目的即在找出量表潛在的結構，減少題項的數目，使之成為一組較少而彼此相關較大的變項。

因素分析具有簡化資料變項的功能，以較少的層面來表示原來的資料結構。本研究進行因素分析的主要方式，簡述成以下幾個步驟（徐昊杲、邱佳椿，2002；吳明隆，2000）：

- (1) 利用已經考驗過項目分析的問卷資料進行因素分析。
- (2) 確定量表上有共同因素的存在且 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) 的抽樣試度量數均大於.5，適宜進行因素分析。
- (3) 本研究之三個預試量表之資料，採主成份分析法來抽取共同因素並計算變項間相關矩陣。
- (4) 決定因素的個數，依據特徵質大於 1 者，留下作為共同因素。
- (5) 決定轉軸方法(rotation)：本研究是選擇最大變異數之轉軸法。

本研究問卷完成項目分析後，除第 8 題刪除外，因每個題項之「CR 值」及「與總分的相關」皆達顯著水準，所以保留所有的題項。接著進行因素分析，茲將本研究問卷進行因素分析的過程說明如下：

因本研究將校園意外事件危機管理分為三個階段，進而設計調查量表，故分別對此量表進行三階段的因素分析。量表因素分析結果如表 3-5、3-6、3-7。表 3-5 其 KMO 的抽樣試度量數值為.851，表 3-6 其 KMO 的抽

樣試度量數值為表.813，表 3-7 其 KMO 的抽樣試度量數值為.848，表示適合進行因素分析。

表 3-5 「校園危機管理前階段」因素分析摘要表

預試試題	因素一	因素二	因素三	效度係數
12	.783			.769
14	.781			.795
13	.720			.543
15	.708			.578
10	.695			.644
11	.667			.536
3		.821		.742
5		.721		.700
2		.685		.721
1		.664		.681
7			.847	.770
4			.840	.780
9			.694	.711
6			.522	.640
特徵值	3.939	2.903	2.768	
解釋的變異量%	28.135	20.739	19.774	
累積的解釋變異量%	28.135	48.873	68.647	

先經 SPSS 進行因素分析適合度考驗，其 KMO 的抽樣試度量數值為.851，表示適合進行因素分析。因素分析結果，取出因素層面的特徵值皆大於 1 者，共抽取三項因素，其累積的解釋變異量為 68.647%，如表 3-5 所示。第 10、11、12、13、14、15 等 6 題屬於因素一，命名為「法律素養與教育訓練」；第 1、2、3、5 等 4 題屬於因素二，命名為「組織規劃」；第 4、6、7、9 等 4 題屬於因素三，命名為「環境設施與溝通平台」。

表 3-6 「校園危機管理中階段」因素分析摘要表

預試試題	因素一	因素二	效度係數
20	.880		.853
21	.880		.857
19	.856		.815
22	.660		.693
18		.808	.747
16		.801	.696
17		.761	.671
23		.735	.380
24		.487	.595
特徵值	3.155	3.151	
解釋的變異量%	35.059	35.015	
累積的解釋變異量%	35.059	70.074	

先經 SPSS 進行因素分析適合度考驗，其 KMO 的抽樣試度量數值為 .813，表示適合進行因素分析。因素分析結果，取出因素層面的特徵值皆大於 1 者，共抽取二項因素，其累積的解釋變異量為 70.074%，如表 3-6 所示。第 19、20、21、22 等 4 題屬於因素一，命名為「領導協調」；第 16、17、18、23、24 等 5 題屬於因素二，命名為「組織運作與支援網路」。

表 3-7 「校園危機管理後階段」因素分析摘要表

預試試題	因素一	因素二	效度係數
26	.936		.887
31	.877		.809
25	.788		.746
30	.658		.530
28	.604		.616
27	.602		.686
29		.857	.756
33		.794	.665
32		.736	.698
特徵值	3.638	2.753	
解釋的變異量%	40.425	30.587	
累積的解釋變異量%	40.425	71.013	

先經 SPSS 進行因素分析適合度考驗，其 KMO 的抽樣試度量數值為.848，表示適合進行因素分析。因素分析結果，取出因素層面的特徵值皆大於 1 者，共抽取二項因素，其累積的解釋變異量為 71.013 %，如表 3-7 所示。第 25、26、27、28、30、31 等 6 題屬於因素一，命名為「復原學習與追蹤輔導」；第 29、32、33 等 3 題屬於因素二，命名為「經驗學習」。

2.信度分析

進行項目分析與因素分析之後，為進一步瞭解問卷的可靠性與有效性，必須建立問卷的信度(Reliability)。本研究問卷量表之信度是採用 Cronbach' s α 係數(內部一致性)加以考驗問卷的信度。

根據學者 Gay 於 1992 觀點，任何測驗或量表的信度係數如果在.90 以上，表示測驗或量表的信度甚佳。在社會科學領域中，可接受的最小信度係數值為何，各家學者說法不同，但信度在.70 以上是可接受的最小信度值（吳明隆，2000）。

本研究「臺北市國民中學校園意外事件危機管理」問卷之信度分析結果如表 3-8、3-9、3-10 所示，其各因素的信度值，在法律素養與教育訓練層面為.872，在組織規劃層面為.849，在環境設施與溝通平台層面為.830，而校園危機管理前階段的整體信度值為.916，在領導協調層面為.913，在組織運作與支援網路層面為.842，而校園危機管理中階段整體的信度值為.907，在復原學習與追蹤輔導層面為.900，在經驗學習層面為.790，而校園危機管理後階段整體的信度值為.898，代表本研究之臺北市國民中學校園意外事件危機管理度量表的信度甚佳，具有良好的一致性。

表 3-8 「校園危機管理前階段」信度分析摘要表

問卷構面	問卷題號	分項因素刪除該題項後 之 α 係數	Cronbach's α 係數	全問卷刪除該項目 後之 α 係數
法律素養 與教育訓 練	12	.831	.872	.905
	14	.828		.904
	10	.844		.908
	15	.858		.913
	13	.878		.917
	11	.861		.912
組織規劃	3	.831	.849	.913
	5	.821		.909
	2	.776		.906
	1	.804		.908
環境設施 與溝通平 台	7	.762	.830	.914
	4	.777		.915
	9	.792		.911
	6	.810		.908
		全體	.916	

表 3-9 「校園危機管理中階段」信度分析摘要表

問卷構面	問卷題號	分項因素刪除該題項後 之 α 係數	Cronbach's α 係數	全問卷刪除該項目 後之 α 係數
領導協調	20	.867	.913	.893
	21	.869		.893
	19	.891		.894
	22	.917		.893
組織運作 與支援網 路	18	.782	.842	.893
	16	.792		.898
	17	.790		.896
	23	.850		.907
	24	.823		.903
		全體	.907	

表 3-10 「校園危機管理後階段」信度分析摘要表

問卷構面	問卷題號	分項因素刪除該題項後 之 α 係數	Cronbach's α 係數	全問卷刪除該項目 後之 α 係數
復原學習 與追蹤輔 導	26	.870	.900	.887
	31	.874		.885
	25	.874		.882
	30	.900		.891
	28	.891		.884
	27	.886		.879
經驗學習	29	.740	.790	.897
	33	.690		.896
	32	.715		.883
		全體	.898	

三、問卷修訂及完成

根據上述之信效度分析結果，把預試問卷決斷值(CR 值)，若未達顯著水準，即表示這個題項無法鑑別不同受試者的反應程度，則可考慮刪除此題項刪除不合之題目，並將預試問卷第四部份校園意外事件危機管理運作內涵調查問卷，重新編題號（如表 3-11），把各構面的題項重新編號，最後完成「臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究」正式問卷（如附錄四）。

表 3-11 「校園意外事件危機管理運作內涵」量表正式問卷題號分配表

預試問卷題號	正式問卷題號	題數
1	10	
2	9	
3	7	
4	12	
5	8	
6	14	
7	11	14
8	X (刪除)	
9	13	
10	5	
11	6	
12	1	
13	3	
14	2	
15	4	
16	20	
17	21	
18	19	
19	17	
20	15	9
21	16	
22	18	
23	22	
24	23	
25	26	
26	24	
27	29	
28	28	
29	30	9
30	27	
31	25	
32	32	
33	31	

第四節 調查實施

本研究之母群體為臺北市 96 學年度國民中學（含完全中學國中部）的訓導（學務）主任與生教組長，將全臺北市包含市立、私立、國立之國民中學為研究對象，訓導主任與生教組長為問卷調查對象。本節旨在說明本研究母群體的數量調查、樣本學校的取樣方式、正式問卷施測以及問卷回收等四部分，分別說明如下：

一、母群體的數量調查

本研究以臺北市 96 學年度公、私、國立國民中學（含完全中學國中部）為研究對象，訓導主任與生教組長為問卷調查對象，依臺北市政府教育局統計室 96 學年度資料，全臺北市 12 個行政區有 72 所公立學校（含國立兩所）、14 所私立學校，校數共計 86 所，如表 3-12。

表 3-12 臺北市 96 學年度各行政區公、私、國立國中（含完全中學國中部）一覽表

行政區	學校名稱	班級數	學校類別
中正區	臺北市 市立螢橋國中	23	小型學校
	臺北市 市立中正國中	69	大型學校
	臺北市 市立古亭國中	26	小型學校
	臺北市 市立南門國中	53	中型學校
	臺北市 市立弘道國中	54	大型學校
大同區	臺北市 市立建成國中	36	中型學校
	臺北市 市立忠孝國中	24	小型學校
	臺北市 市立民權國中	22	小型學校
	臺北市 市立蘭州國中	10	小型學校
	臺北市 市立重慶國中	39	中型學校
	臺北市 市立成淵高中（附設國中部）	30	中型學校
	臺北市 私立靜修女中（附設國中部）	8	小型學校
中山區	臺北市 市立長安國中	34	中型學校
	臺北市 市立北安國中	32	中型學校
	臺北市 市立新興國中	23	小型學校
	臺北市 市立五常國中	22	小型學校
	臺北市 市立濱江國中	27	中型學校
	臺北市 市立大直高中（附設國中部）	30	中型學校
	臺北市 市立大同高中（附設國中部）	21	小型學校
松山區	臺北市 市立介壽國中	72	大型學校
	臺北市 市立民生國中	28	中型學校
	臺北市 市立中山國中	27	小型學校
	臺北市 市立敦化國中	72	大型學校
	臺北市 市立西松高中（附設國中部）	27	中型學校
	臺北市 市立中崙高中（附設國中部）	24	小型學校
大安區	臺北市 市立仁愛國中	84	大型學校
	臺北市 市立大安國中	59	大型學校
	臺北市 市立芳和國中	21	小型學校
	臺北市 市立金華國中	76	大型學校
	臺北市 市立懷生國中	24	小型學校
	臺北市 市立民族國中	13	小型學校
	臺北市 市立龍門國中	47	中型學校
	臺北市 市立和平高中（附設國中部）	18	小型學校
	臺北市 國立師大附中（附設國中部）	21	小型學校
	臺北市 私立延平中學（附設國中部）	25	小型學校
	臺北市 私立復興高中（附設國中部）	21	小型學校
萬華區	臺北市 市立萬華國中	71	大型學校
	臺北市 市立雙園國中	20	小型學校
	臺北市 市立龍山國中	30	中型學校
	臺北市 市立大理高中（附設國中部）	21	小型學校
	臺北市 私立立人高中（附設國中部）	4	小型學校
信義區	臺北市 市立興雅國中	48	中型學校
	臺北市 市立永吉國中	46	中型學校
	臺北市 市立信義國中	59	大型學校
	臺北市 市立瑠公國中	37	中型學校

表 3-12 臺北市 96 學年度各行政區公、私、國立國中（含完全中學國中部）一覽表(續 1)

行政區	學校名稱	班級數	學校類別
士林區	臺北市 市立士林國中	65	大型學校
	臺北市 市立蘭雅國中	52	中型學校
	臺北市 市立至善國中	9	小型學校
	臺北市 市立格致國中	9	小型學校
	臺北市 市立福安國中	12	小型學校
	臺北市 市立天母國中	60	大型學校
	臺北市 市立百齡高中（附設國中部）	42	中型學校
	臺北市 市立陽明高中（附設國中部）	18	小型學校
	臺北市 私立華興中學（附設國中部）	11	小型學校
	臺北市 私立衛理女中（附設國中部）	18	小型學校
北投區	臺北市 市立北投國中	65	大型學校
	臺北市 市立新民國中	27	中型學校
	臺北市 市立明德國中	66	大型學校
	臺北市 市立桃源國中	17	小型學校
	臺北市 市立石牌國中	87	大型學校
	臺北市 市立關渡國中	13	小型學校
	臺北市 私立奎山國中	6	小型學校
	臺北市 私立薇閣高中（附設國中部）	31	中型學校
內湖區	臺北市 市立內湖國中	50	中型學校
	臺北市 市立麗山國中	62	大型學校
	臺北市 市立三民國中	40	中型學校
	臺北市 市立西湖國中	22	小型學校
	臺北市 市立東湖國中	54	大型學校
	臺北市 市立明湖國中	60	大型學校
	臺北市 私立方濟中學（附設國中部）	9	小型學校
	臺北市 私立達人女中（附設國中部）	15	小型學校
南港區	臺北市 市立誠正國中	45	中型學校
	臺北市 市立成德國中	26	小型學校
	臺北市 市立南港高中（附設國中部）	29	中型學校
文山區	臺北市 市立實踐國中	46	中型學校
	臺北市 市立北政國中	10	小型學校
	臺北市 市立景美國中	43	中型學校
	臺北市 市立興福國中	13	小型學校
	臺北市 市立景興國中	57	大型學校
	臺北市 市立木柵國中	30	中型學校
	臺北市 市立萬芳高中（附設國中部）	36	中型學校
	臺北市 國立政大附中（附設國中部）	15	小型學校
	臺北市 私立再興中學（附設國中部）	21	小型學校
	臺北市 私立東山中學（附設國中部）	33	中型學校
	臺北市 私立景文高中（附設國中部）	7	小型學校
臺北市 私立靜心中	15	小型學校	

資料來源：研究者自行整理。

二、取樣方式

本研究以臺北市 96 學年度公、私、國立國民中學（含完全中學國中部）為研究對象，訓導主任與生教組長為問卷調查對象，依臺北市政府教育局統計室 96 學年度資料，全臺北市 12 個行政區有 72 所公立學校（含國立兩所）、14 所私立學校，校數共計 86 所，扣除預試的學校（24 所），如表 3-3，其餘 55 所公立學校（含國立 2 所）、7 所私立學校，校數共計 62 所，進行正式問卷施測。

三、正式問卷施測

正式問卷預計於 97 年 6 月 2 日開始進行施測，研究者透過自行前往該校，親自委請服務該校的訓導（學務）主任及生教組長進行施測，無法親自前往的學校採用台北市政府聯絡箱方式將問卷送達並親自打電話委託施測。共 124 份正式問卷，正式施測校數如表 3-13。

表 3-13 正式問卷施測校數表

學校名稱					
民生國中	西松高中	敦化國中	中崙高中	永吉國中	興雅國中
大安國中	懷生國中	和平高中	金華國中	芳和國中	龍門國中
民族國中	師大附中	螢橋國中	南門國中	弘道國中	雙園國中
大理高中	龍山國中	建成國中	成淵高中	忠孝國中	蘭州國中
重慶國中	大同高中	大直高中	五常國中	北安國中	新興國中
政大附中	北政國中	景美國中	木柵國中	實踐國中	萬芳高中
景興國中	至善國中	格致國中	士林國中	陽明高中	福安國中
百齡高中	天母國中	北投國中	關渡國中	新民國中	明德國中
桃源國中	成德國中	內湖國中	三民國中	西湖國中	東湖國中
麗山國中	延平中學	華興中學	奎山中學	方濟中學	再興中學
東山中學	景文高中				
合計					62

四、問卷回收

本研究正式問卷於 97 年 6 月 18 日全部回收完畢，總計發出問卷 124 份，回收 120 份，回收率為 96.77%，去除填答不全者，計有效問卷 118 份，有效率為 95.16%。將有效問卷加以分析。

第五節 資料處理與分析

本研究調查問卷回收後，即進行整理工作，首先刪除填答不完全之無效問卷，並加以編碼，計分換算，再以 SPSS 13.0 For Windows 版統計軟體進行統計分析。各問題的資料分析運用描述性的統計和相關分析統計加以處理。調查結果分別以次數分配、百分比、平均數、標準差、積差相關等方式進行資料分析。詳細說明如下：

一、描述性統計

(一) 次數分配與百分比

為瞭解「臺北市國民中學校園意外事件的危機管理」之調查問卷，首先描述行政人員的基本資料，瞭解不同填答者對每一題目的意見分佈情形，依反應於各選項的累積次數，計算填答總人數的百分比。在校園意外事件危機管理實際運作情形及所面臨之困境原因調查部分，則以單選題或複選題形式進行調查，再以描述統計方式計算題目之勾選次數進行次數分析，藉以瞭解各校實際運作情形及所面臨之困境之原因，以瞭解研究待答問題一、二。

(二) 平均數與標準差

問卷之設計以五等第之計分方式，分數越高表示同意該項題目陳述問題之程度越高，統計方法即採用平均數與標準差，以瞭解填答者對於該看法之重視程度。本研究採用平均數與標準差分析臺北市國民中學校園意外事件危機管理之運作內涵重視程度及整體得分情形，以瞭解研究待答問題三。

二、相關分析

皮爾森相關統計法：考驗本研究正式問卷之「校園意外事件危機管理前階段」、「校園意外事件危機管理中階段」、「校園意外事件危機管理後階段」整體和各層面之間的相關性，以瞭解研究待答問題四。

第四章 調查結果之分析與討論

本章主旨在根據「臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究問卷」所得的調查結果進行分析與討論，以瞭解臺北市國民中學校園意外事件危機管理的運作現況、困境、內涵及關聯性。本章共分六節，分別為樣本描述、臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作現況分析、臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作困境分析、臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作內涵分析、臺北市國民中學校園意外事件危機管理各階段之相關分析及綜合討論。

第一節 樣本描述

本研究以臺北市 96 學年度公、私、國立國民中學（含完全中學國中部）為研究對象，訓導主任與生教組長為問卷調查對象，依臺北市政府教育局統計室 96 學年度資料，全臺北市 12 個行政區有 72 所公立學校（含國立兩所）、14 所私立學校，校數共計 86 所，扣除預試的學校（24 所），共有 55 所公立學校（含國立 2 所）、7 所私立學校，校數共計 62 所，進行正式問卷施測。本研究正式問卷於 97 年 6 月 18 日回收完畢，總計發出問卷 124 份，回收 120 份，回收率為 96.77%，去除填答不全者，計有效問卷 118 份，有效率為 95.16%。針對剩餘 118 份有效問卷進行編碼，並以 SPSS 13.0 For Windows 版統計軟體進行統計分析。

壹、基本資料分析

經統計後，受試者之基本資料分析如表 4-1 所示。

- 一、性別：男性共有 91 人，佔有效樣本 77.1%；女生共有 27 人，佔有效樣本 22.9%。
- 二、最高學歷：研究所以上（含研究所 40 學分班）有 61 人，佔有效樣本 51.7%；大學有 57 人，佔有效樣本 48.3%。

三、服務年資：未滿6年有22人，佔有效樣本18.6%；6年以上至未滿11年有27人，佔有效樣本22.9%；11年以上至未滿16年有23人，佔有效樣本19.5%；16年以上至未滿20年有11人，佔有效樣本9.3%；20年以上有35人，佔有效樣本29.7%。

四、現任職務：訓導（學務）主任有59人，佔有效樣本50.0%；生教組長有59人，佔有效樣本50.0%。

五、學校規模：班級數26（含）班以下有45人，佔有效樣本38.1%；班級數27班至53（含）班有39人，佔有效樣本33.1%；班級數54（含）班以上有34人，佔有效樣本28.8%。

六、學校類別：市立（含國立）有104人，佔有效樣本88.1%；私立有14人，佔有效樣本11.9%。

表 4-1 本研究樣本背景變項基本資料分析一覽表

基本資料名稱	項目	人數(N=118)	百分比 (%)	累積百分比 (%)
性別	男性	91	77.1	77.1
	女性	27	22.9	100.0
最高學歷	研究所以上（含研究所40學分班）	61	51.7	51.7
	大學	57	48.3	100.0
服務年資	未滿6年	22	18.6	18.6
	6年以上至未滿11年	27	22.9	41.5
	11年以上至未滿16年	23	19.5	61.0
	16年以上至未滿20年	11	9.3	70.3
	20年以上	35	29.7	100.0
現任職務	訓導（學務）主任	59	50.0	50.0
	生教組長	59	50.0	100.0
學校規模	班級數26（含）班以下	45	38.1	38.1
	班級數27班至53（含）班	39	33.1	71.2
	班級數54（含）班以上	34	28.8	100.0
學校類別	市立（含國立）	104	88.1	88.1
	私立	14	11.9	100.0

第二節 臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作現況分析

本節旨在探討臺北市國民中學校園意外事件危機管理各校的運作現況，主要是以「臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作現況」之問卷施測後所得的資料加以分析。

本研究結果主要是以「校園意外事件危機管理各校實際運作情形調查」之問卷的單、複選題進行次數統計分析，以下就各題的選項次數統計情形加以分析與討論。

壹、國民中學最常發生的校園意外事件之結果分析

國民中學最常發生的校園意外事件，由表 4-2 統計分析結果可知，學生運動、遊戲傷害佔 99.2%、學生實驗傷害佔 7.6%、學生自殺、自傷事件佔 5.1%、學生在校外教學活動發生車禍事件佔 1.7%、學生食物中毒事件佔 1.7%、墜樓事件（非自殺）佔 0.8%；學生溺水事件、校園建築物坍塌及設施傷害、工地整建傷人事件受試者皆無勾選，顯示此三項在臺北市國民中學校園意外事件中較不常發生。

綜上所述，臺北市各校最常發生的校園意外事件是「學生運動、遊戲傷害」、
「學生實驗傷害」及「學生自殺、自傷事件」。

表 4-2 國民中學最常發生的校園意外事件摘要表

貴校最常發生那些校園意外事件	勾選人數	填答人數百分比(%)	排序
學生在校外教學活動發生車禍事件	2	1.7%	4
學生食物中毒事件	2	1.7%	4
學生實驗傷害	9	7.6%	2
學生自殺、自傷事件	6	5.1%	3
學生運動、遊戲傷害	117	99.2%	1
學生溺水事件	0	0%	7
校園建築物坍塌及設施傷害	0	0%	7
工地整建傷人事件	0	0%	7
墜樓事件（非自殺）	1	0.8%	6
統計	137	116.1%	

貳、校園危機管理計畫訂定的情形之結果分析

校園危機管理計畫訂定的情形，由表 4-3 統計分析結果可知，受試者填答「是」選項達 100%，從政策執行的觀點而言，教育部已在 90 年 7 月即成立校園安全暨災害防救通報處理中心（簡稱校安中心），以統籌各級學校校園事件之通報與處理作業，並於次年制訂「教育部構建校園災害管理機制實施要點」，其中規定各級學校應設立校園安全暨災害防救通報處理中心，作為校園災害管理機制之運作平台，且應訂定校園災害管理實施計畫，明定減災、整備、應變及復原等階段具體作為及作業流程。因此，從政策上可知，教育行政機關已明確要求學校應制訂危機管理之相關計畫。

本研究結果顯示，表示臺北市各國民中學皆訂定危機管理計畫，故臺北市政府教育局在該政策的執行上相當良好，各校也很配合政策實施。

表 4-3 校園危機管理計畫訂定情形摘要表

貴校是否訂有校園危機管理計畫	勾選人數	填答人數百分比(%)
是	118	100%
否	0	0%
統計	118	

參、校園危機處置小組設立的組別之結果分析

校園危機處置小組設立的組別，由表 4-4 統計分析結果可知，召集人佔 97.5%、安全組佔 96.6%、發言人佔 91.5%、醫療組佔 91.5%、輔導組佔 83.9%、總幹事佔 72.9%、法律組佔 68.6%、總務組佔 66.9%、資料組佔 58.5%、社區資源組佔 50.8%、課務組佔 39.0%、其他佔 10.2%。

校園危機處置小組設置目的，是為了增進全校師生對校園危機事件應變能力，能迅速有效的進行妥善處理，以維護校園安寧和諧，保障師生安全與尊嚴，

並增進學校與社會之溝通合作。此設置需依據各校校務計畫辦理（臺北市政府教育局）。

本小組得設召集人、總幹事及發言人各 1 名，並依事件處理任務編制設置 8 個工作小組，分別為安全組、輔導組、醫療組、課務組、總務組、法律組、資料組、社區資源組。

校園危機處置小組設立的組別，本研究結果顯示，90%以上各校均有設立召集人(97.5%)、安全組(96.6%)、發言人(91.5%)、醫療組(90.7%)、80%以上各校均有設立輔導組(83.9%)、70%以上各校均有設立總幹事(72.9%)、60%以上各校均有設立法律組(68.6%)、總務組(66.9%)、50%以上各校均有設立資料組(58.5%)、社區資源組(50.8%)、30%以上各校均有設立課務組(39.0%)、其他(10.2%)。研究顯示資料組、社區資源組、課務組較不普及；受試者填寫其他意見方面共 12 人，歸納其填寫之意見包括：「聯絡組」、「協調組」、「校內資源組」、「執行秘書」、「支援組」、「行政資源組」。

表 4-4 校園危機處置小組設立的組別摘要表

貴校校園危機處置小組有設立那些組別	勾選人數	填答人數百分比(%)	排序
召集人	115	97.5%	1
總幹事	86	72.9%	6
發言人	108	91.5%	3
安全組	114	96.6%	2
輔導組	99	83.9%	5
醫療組	107	90.7%	4
課務組	46	39.0%	11
總務組	79	66.9%	8
法律組	81	68.6%	7
資料組	69	58.5%	9
社區資源組	60	50.8%	10
其他	12	10.2%	12
統計	976	827.1%	

肆、參與校園意外事件危機處理小組的成員之結果分析

參與校園意外事件危機處理小組的成員，由表 4-5 統計分析結果可知，校長佔 100%、主任或組長佔 100%、教師佔 92.4%、家長代表佔 86.4%、職員佔 63.6%、校外學者專家佔 37.3%、社區代表佔 33.9%、警政、消防、醫療佔 26.3%、學生代表佔 22.9%、上級行政機關人員佔 6.8%、其他佔 1.7%。

本研究結果顯示，臺北市各國民中學校園意外事件危機處理小組成員，有 60% 以上的國民中學認為應包括「校長」、「主任或組長」、「教師」、「家長代表」、「職員」，主要還是以行政人員為主。如果能擴大到「校外學者專家」、「社區代表」、「警政、消防、醫療」、「學生代表」、「上級行政機關人員」都能參與，將有助於校園意外事件危機管理機制更加健全，對於人力和物力之資源的運用更豐富。受試者填寫其他意見方面共 2 人，歸納其填寫之意見包括：「個案輔導老師」、「法律專家」。

表 4-5 參與校園意外事件危機處理小組的成員摘要表

貴校校園意外事件危機處理小組包括那些成員	勾選人數	填答人數百分比(%)	排序
校長	118	100%	1
主任或組長	118	100%	1
教師	109	92.4%	3
校外學者專家	44	37.3%	6
家長代表	102	86.4%	4
學生代表	27	22.9%	9
職員	75	63.6%	5
上級行政機關人員	8	6.8%	10
社區代表	40	33.9%	7
警政、消防、醫療	31	26.3%	8
其他	2	1.7%	11
統計	674	571.2%	

伍、選擇校園意外事件危機管理小組成員時之考量因素之結果分析

由表 4-6 統計分析結果可知，現任職務佔 98.3%、危機管理經驗佔 85.6%、瞭解學校環境及生態佔 77.4%、成員反應能力佔 62.7%、人格特質與抗壓性佔 52.5%、過去的工作表現佔 37.3%、學經歷佔 22.0%、其他佔 1.7%。

本研究結果顯示，臺北市各國民中學在選擇校園意外事件危機管理小組成員時，會考量成員的因素有「現任職務」、「危機管理經驗」、「瞭解學校環境及生態」、「成員反應能力」。以「現任職務」最被受試者所認同，從職務職掌上來做考量，是最不會引起爭議的方式。受試者填寫其他意見方面共 2 人，歸納其填寫之意見包括：「專業知識」、「特殊專長」。

表 4-6 選擇校園意外事件危機管理小組成員時之考量因素摘要表

貴校在選擇校園意外事件危機管理小組成員時，會考量成員的那些因素	勾選人數	填答人數百分比(%)	排序
現任職務	116	98.3%	1
學經歷	26	22.0%	7
人格特質與抗壓性	62	52.5%	5
成員反應能力	74	62.7%	4
危機管理經驗	101	85.6%	2
過去的工作表現	44	37.3%	6
瞭解學校環境及生態	89	77.4%	3
其他	2	1.7%	8
統計	514	435.6%	

陸、校園意外事件危機管理計畫訓練每學年實施次數之結果分析

由表 4-7 統計分析結果可知，1 次佔 66.9%、未實施佔 18.6%、2 次佔 11.9%、其他佔 2.6%。本研究結果顯示，78.8%受試者反應，臺北市國民中學每學年至少實施 1 次校園意外事件危機管理計畫訓練。校園意外事件危機管理計畫訓練已被學校認同且有效落實的工作項目。受試者填寫其他意見方面共 3 人，歸納其填寫之意見包括：「1-2 次」、「視情況」。

表 4-7 校園意外事件危機管理計畫訓練每學年實施次數摘要表

貴校每學年至少實施幾次校園意外事件危機管理計畫訓練	勾選人數	填答人數百分比(%)	排序
未實施	22	18.6%	2
1次	79	66.9%	1
2次	14	11.9%	3
其他	3	2.6%	4
統計	118	100%	

柒、校園意外事件危機管理最迫切的工作之結果分析

校園意外事件危機管理最迫切的工作，由表 4-8 統計分析結果可知，校園危機意識的宣導佔 70.3%、提供危機處理相關的教育訓練佔 61.9%、加強危機溝通的能力佔 53.4%、成立危機處理小組佔 43.2%、建立危機處理資源網絡佔 37.3%、擬定危機處理計畫佔 35.6%、建立發言人的制度佔 30.5%、編印危機反應手冊佔 22.0%、其他佔 0.8%。

本研究結果顯示，臺北市各國民中學對做好校園意外事件危機管理，最迫切的工作有「校園危機意識的宣導」、「提供危機處理相關的教育訓練」、「加強危機溝通的能力」、「成立危機處理小組」。以「校園危機意識的宣導」最被受試者所認同，並且「提供危機處理相關的教育訓練」，讓各國民中學的主任、教師及行政人員能透過校園危機意識的宣導，不斷的辦理危機處理相關的教育訓練，以提昇危機溝通的能力。受試者填寫其他意見方面共 1 人，歸納其填寫之意見為「無」最迫切的工作。

表 4-8 校園意外事件危機管理最迫切的工作摘要表

貴校對做好校園意外事件危機管理，最迫切的工作為何	勾選人數	填答人數百分比(%)	排序
校園危機意識的宣導	83	70.3%	1
擬定危機處理計畫	42	35.6%	6
建立危機處理資源網絡	44	37.3%	5
成立危機處理小組	51	43.2%	4
加強危機溝通的能力	63	53.4%	3
建立發言人的制度	36	30.5%	7
編印危機反應手冊	26	22.0%	8
提供危機處理相關的教育訓練	73	61.9%	2
其他	1	0.8%	9
統計	419	355.1%	

捌、校園意外事件危機處理的經驗之結果分析

由表 4-9 統計分析結果可知，有校園意外事件危機處理的經驗佔 85.6%、沒有校園意外事件危機處理的經驗佔 14.4%。

本研究結果顯示，85.6%受試者有校園意外事件危機處理的經驗，這對日後處理校園意外事件有很大的幫助；14.4%受試者沒有校園意外事件危機處理的經驗，須加強其意外事件危機管理的模擬訓練與演練。

表 4-9 校園意外事件危機處理的經驗摘要表

您是否有校園意外事件危機處理的經驗	勾選人數	填答人數百分比(%)
是	101	85.6%
否	17	14.4%
統計	118	100%

玖、校園意外事件危機管理相關知識及訓練學習或獲得之管道之結果分析

由表 4-10 統計分析結果可知，過去的工作經驗佔 87.3%、參考過去危機處理經驗佔 73.7%、與同事討論佔 58.5%、參加危機管理相關的教育訓練佔 55.9%、向

他校人員請教與學習佔 50.0%、請示上級行政機關人員佔 39.8%、請教校外的專家學者佔 32.2%、參考相關書籍佔 21.2%。

本研究結果顯示，70%以上受試者對校園意外事件危機管理相關知識及訓練，是從「過去的工作經驗」和「參考過去危機處理經驗」中學習或獲得，過去經驗的累積有助於危機管理知識及訓練的提昇，亦有 50%以上的受試者認為「與同事討論」、「參加危機管理相關的教育訓練」、「向他校人員請教與學習」都是有助於危機管理知識及訓練的提昇。

表 4-10 校園意外事件危機管理相關知識及訓練學習或獲得之管道摘要表

貴校同仁在校園意外事件危機管理相關知識及訓練，是從何處學習或獲得	勾選人數	填答人數百分比(%)	排序
過去的工作經驗	103	87.3%	1
與同事討論	69	58.5%	3
向他校人員請教與學習	59	50.0%	5
參加危機管理相關的教育訓練	66	55.9%	4
請示上級行政機關人員	47	39.8%	6
參考過去危機處理經驗	87	73.7%	2
請教校外的專家學者	38	32.2%	7
參考相關書籍	25	21.2%	8
其他	0	0%	9
統計	494	418.6%	

拾、校園意外危機事件進行預防模擬之演練項目之結果分析

由表 4-11 統計分析結果可知，學生運動、遊戲傷害佔 78.0%、學生在校外教學活動發生車禍事件佔 36.4%、其他佔 18.6%、校園建築物坍塌及設施傷害佔 16.9%、學生自殺、自傷事件佔 16.9%、學生實驗傷害佔 16.9%、學生溺水事件佔 16.1%、學生食物中毒事件佔 15.3%、墜樓事件（非自殺）佔 5.9%、工地整建傷人事件佔 0%。

本研究結果顯示，78%以上受試者中，學校針對「學生運動、遊戲傷害」的意外危機事件進行預防模擬之演練居多，其次是「學生在校外教學活動發生車禍

事件」佔 36.4%。受試者填寫其他意見方面共 22 人，歸納其填寫之意見包括：「防震演習」、「傳染病(SARS) 演練」、「火災演練」、「災害逃生演練」、「教師管教」、「學生衝突」、「學生惡作劇」、「性騷擾侵害」、「家長抗議」。

研究顯示臺北市國民中學對於「學生運動、遊戲傷害」和「學生在校外教學活動發生車禍事件」等校園意外危機事件較為重視，尤其在「學生運動、遊戲傷害」方面常作模擬演練。

表 4-11 校園意外危機事件進行預防模擬之演練項目摘要表

貴校曾對那些意外危機事件進行預防模擬之演練	勾選人數	填答人數百分比(%)	排序
學生在校外教學活動發生車禍事件	43	36.4%	2
學生食物中毒事件	18	15.3%	8
學生實驗傷害	20	16.9%	4
學生自殺、自傷事件	20	16.9%	4
學生運動、遊戲傷害	92	78.0%	1
學生溺水事件	19	16.1%	7
校園建築物坍塌及設施傷害	20	16.9%	4
工地整建傷人事件	0	0%	10
墜樓事件（非自殺）	7	5.9%	9
其他	22	18.6%	3
統計	246	221.2%	

拾壹、國民中學已執行的校園意外事件危機管理工作之結果分析

由表 4-12 統計分析結果可知，成立危機處理小組佔 93.2%、擬定危機處理計畫佔 89.0%、校園危機意識的宣導佔 82.2%、建立發言人的制度佔 77.1%、加強危機溝通的能力佔 50.8%、建立危機處理資源網絡佔 37.3%、提供危機處理相關的教育訓練佔 27.1%、編印危機反應手冊佔 6.8%、其他佔 0.8%。

本研究結果顯示，77%以上受試者，針對臺北市國民中學已執行校園意外事件危機管理工作中以「成立危機處理小組」為最多，其次是「擬定危機處理計畫」、「校園危機意識的宣導」、「建立發言人的制度」。受試者填寫其他意見方面共

1 人，歸納其填寫之意見為「演練」。顯示臺北市國民中學對於危機管理已有相當程度的預防與準備，對校園危機管理也建立完整的制度與管理的工作。

表 4-12 國民中學已執行的校園意外事件危機管理工作摘要表

貴校已執行那些校園意外事件危機管理工作	勾選人數	填答人數百分比(%)	排序
校園危機意識的宣導	97	82.2%	3
擬定危機處理計畫	105	89.0%	2
建立危機處理資源網絡	44	37.3%	6
成立危機處理小組	110	93.2%	1
加強危機溝通的能力	60	50.8%	5
建立發言人的制度	91	77.1%	4
編印危機反應手冊	8	6.8%	8
提供危機處理相關的教育訓練	32	27.1%	7
其他	1	0.8%	9
統計	548	464.4%	

拾貳、校園意外危機事件發生時，擔任對外發言之人選之結果分析

由表 4-13 統計分析結果可知，教務主任佔 39.8%、訓導主任佔 16.1%、輔導主任佔 14.1%、與該危機事件相關的業務主管或教職員佔 12.7%、校長佔 6.8%、其他佔 5.9%、總務主任佔 5.1%。本研究結果顯示，40%受試的臺北市國民中學是由「教務主任」擔任校園意外危機事件時，擔任對外發言人。

表 4-13 校園意外危機事件發生時，擔任對外發言之人選摘要表

貴校發生校園意外危機事件時，對外發言係由誰來擔任	勾選人數	填答人數百分比(%)	排序
校長	8	6.8	5
教務主任	47	39.8	1
總務主任	6	5.1	7
訓導主任	19	16.1	2
輔導主任	17	14.1	3
與該危機事件相關的業務主管或教職員	15	12.7	4
其他	7	5.9	6
統計	118	100	

拾參、在處理校園意外事件危機時，學校面對新聞媒體之態度之結果分析

由表 4-14 統計分析結果可知，公開、坦然的態度面對媒體佔 75.4%、請示上級機關後再與媒體聯繫佔 28.8%、主動與媒體聯繫，提供完整的資訊佔 24.6%、和顏悅色、避免得罪媒體佔 19.5%、等待媒體與學校聯繫佔 16.1%、儘量避免與媒體接觸佔 12.7%、其他佔 1.7%。

本研究結果顯示，75.4%受試者認為在處理校園意外事件危機時，學校係以「公開、坦然的態度面對媒體」之態度來面對新聞媒體，其次 28.8%受試者認為「請示上級機關後再與媒體聯繫」，顯示受試者與新聞媒體溝通與接觸上，經驗不足，對媒體的印象是抱持著負面的看法，對外發言時，應先請示過上級機關後，瞭解上級的看法並取得共識，再向媒體發言，發言時應持有謹慎的態度。24.6%受試者認為「主動與媒體聯繫，提供完整的資訊」，為了避免媒體大肆渲染，影響校園意外事件危機管理的處理，學校必須先做好應變措施及善後處理，才可主動與媒體聯繫，提供完整的資訊。

表 4-14 在處理校園意外事件危機時，學校面對新聞媒體之態度摘要表

貴校在處理校園意外事件危機時，學校係以何種態度來面對新聞媒體	勾選人數	填答人數百分比(%)	排序
主動與媒體聯繫，提供完整的資訊	29	24.6%	3
等待媒體與學校聯繫	19	16.1%	5
儘量避免與媒體接觸	15	12.7%	6
和顏悅色、避免得罪媒體	23	19.5%	4
請示上級機關後再與媒體聯繫	34	28.8%	2
公開、坦然的態度面對媒體	89	75.4%	1
其他	2	1.7%	7
統計	211	178.8%	

拾肆、校園意外事件危機解決後，學校後續的處理之項目之結果分析

由表 4-15 統計分析結果可知，受傷害者給予心理輔導與協助佔 97.5%、進行追蹤調查與輔導佔 81.4%、召開檢討會議佔 74.6%、做成案例並建檔佔 67.8%、加速復原工作的進行佔 56.8%、成立調查評估小組佔 46.6%、修正危機管理計畫與更新佔 28.0%。

本研究結果顯示，臺北市國民中學在校園意外事件危機解決後，後續的處理以「受傷害者給予心理輔導與協助」居多，其次為「進行追蹤調查與輔導」、「召開檢討會議」、「做成案例並建檔」、「加速復原工作的進行」、「成立調查評估小組」。所以校園危機解決後，其損害程度非常深遠，故處理須謹慎小心，除了對受傷害者給予心理輔導與協助，並召開檢討會議，加速復原工作的進行與成立調查評估小組，最主要的是要從危機事件中記取教訓，將危機管理運作的過程詳細的紀錄，做成案例並建檔，以作為危機管理計畫重要的參考資料。

表 4-15 校園意外事件危機解決後，學校後續的處理之項目摘要表

貴校在校園意外事件危機解決後，學校後續的處理有那些	勾選人數	填答人數百分比(%)	排序
受傷害者給予心理輔導與協助	115	97.5%	1
加速復原工作的進行	67	56.8%	5
成立調查評估小組	55	46.6%	6
做成案例並建檔	80	67.8%	4
修正危機管理計畫與更新	33	28.0%	7
進行追蹤調查與輔導	96	81.4%	2
召開檢討會議	88	74.6%	3
其他	0	0%	8
統計	534	452.5%	

第三節 臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作困境分析

本節旨在探討臺北市國民中學校園意外事件危機管理各校的運作困境，主要是以「臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作困境調查」之問卷施測後所得的資料加以分析。

本研究結果主要是以「校園意外事件危機管理各校實際運作困境調查」之問卷之複選題進行次數統計分析，以下就各題的選項次數統計情形加以分析與討論。

壹、處理校園意外事件危機時，不易於溝通之對象之結果分析

由表 4-16 統計分析結果可知，有 71.2% 的受試者認為在處理校園意外事件危機時，「傳播新聞媒體人員」是最不易溝通的對象，其次有 61.9% 的受試者認為「受害者家屬」和 42.4% 的受試者認為「民意代表」是較難溝通的對象，其餘選項所佔比率均不高。

本研究結果顯示，臺北市國民中學在處理校園意外事件危機時，以「傳播新聞媒體人員」為最難溝通的對象、其次是「受害者家屬」、「民意代表」等為較難溝通的對象。可能是因為危機發生時，學校認為新聞媒體為了炒作新聞，對學校有負面的報導，所以學校未能即時且主動與媒體聯繫，提供完整的資訊，導致媒體為了要報導新聞而聽信負面的消息，影響學校的聲譽，學校應以「公開、坦然的態度面對媒體」，以誠實的態度來提供重要且正確的訊息，以避免訊息誤傳或扭曲；至於受害者家屬關心自己的親人的安危，而對學校的不諒解，因此情緒較為激動與不穩定；民意代表則是因為立場的不同，且具有權力和影響力，在危機事件發生時，受害者家屬通常會藉由民意代表的力量，介入危機事件處理的過程中，使得學校在與民意代表溝通上，更須小心謹慎的應對。

表 4-16 處理校園意外事件危機時，不易於溝通之對象摘要表

貴校在處理校園意外事件危機時，與何者 溝通較為困難	勾選人數	填答人數百分比(%)	排序
傳播新聞媒體人員	84	71.2	1
受害者家屬	73	61.9	2
學生	4	3.4	5
學校行政人員	1	0.8	9
教職員（非行政人員）	3	2.5	7
上級行政機關人員	8	6.8	4
民意代表	50	42.4	3
專家學者	4	3.4	5
其他	2	1.7	8
統計	229	194.1	

貳、在進行校園意外事件危機管理工作面臨的阻礙之結果分析

由表 4-17 統計分析結果可知，受試者認為在進行校園意外事件危機管理工作面臨的阻礙，以「不熟悉相關法令」佔 48.3% 居多，其次是「缺乏危機處理相關經驗」佔 40.7%、「經費、資源有限」佔 34.7%、「學校師生危機意識薄弱」佔 33.9%、「危機管理相關知識與演練不足」佔 30.5%、「人力不足」佔 27.1%。

本研究結果顯示，臺北市國民中學在進行校園意外事件危機管理工作面臨的阻礙以「不熟悉相關法令」、「缺乏危機處理相關經驗」、「經費、資源有限」、「學校師生危機意識薄弱」、「危機管理相關知識與演練不足」、「人力不足」等原因。代表國民中學教職員工生對法令不熟悉、缺乏危機處理相關經驗和危機管理相關知識與演練不足，平時應加強危機處理的教育訓練和法令的宣導，以提昇教育人員的危機管理知能及危機意識。並補助教育訓練所需的經費和資源，學校應設有專責單位提供完整校園危機事件法律知識的諮詢，補充人力來減輕行政人員的負擔，特別是小型學校，因能用的經費、資源有限及人力不足，是教育行政機關及學校應積極努力改善的目標。

表 4-17 在進行校園意外事件危機管理工作面臨的阻礙摘要表

貴校在進行校園意外事件危機管理工作面臨的阻礙為何	勾選人數	填答人數百分比(%)	排序
人力不足	32	27.1%	6
相關人員配合度不夠	19	16.1%	11
不熟悉相關法令	57	48.3%	1
家長干預	29	24.6%	7
民意代表干預	29	24.6%	7
媒體關係不佳	23	19.5%	10
缺乏危機處理相關經驗	48	40.7%	2
危機管理相關知識與演練不足	36	30.5%	5
危機管理計畫流於形式	26	22.0%	9
學校師生危機意識薄弱	40	33.9%	4
經費、資源有限	41	34.7%	3
其他	3	2.5%	12
統計	383	324.6%	

參、校園意外事件危機管理在計畫、組織運作方面之困難之結果分析

由表 4-18 統計分析結果可知，校園意外事件危機管理在計畫、組織運作方面之困難依序為：未定期舉行校園危機模擬訓練佔 45.8%、學校與媒體互動欠缺佔 40.7%、相關單位聯繫、協調不足佔 37.3%、計畫未能適時修正佔 29.7%，其餘選項所佔比率均不高。

本研究結果顯示，校園意外事件危機管理在計畫、組織運作方面之困難以「未定期舉行校園危機模擬訓練」居首要，因為學校平時以教學為主，透過問卷研究顯示 70%受試者的學校每年至少實施 1 次校園意外事件危機管理計畫訓練，教育局並無明文規定要在何時實施訓練，所以各校實施校園危機模擬訓練的時間都不一致。在計畫、組織運作方面，亦須適時修正計畫，把不適合的內容修正與刪除，並且與媒體保持良好的關係，校園一旦發生意外事件時，相關單位聯繫、協調，共同來處理校園意外事件，因此必須事先擬定危機管理計畫，先與相關單位橫向和縱向的溝通協調和聯繫，彼此共同配合支援，將校園意外事件消弭。

表 4-18 校園意外事件危機管理在計畫、組織運作方面之困難摘要表

貴校校園意外事件危機管理在計畫、組織運作方面之困難為何	勾選人數	填答人數百分比(%)	排序
未建立校園危機管理機制	7	5.9%	7
未定期舉行校園危機模擬訓練	54	45.8%	1
學校與媒體互動欠缺	48	40.7%	2
對外發言人缺乏訓練	19	16.1%	5
計畫未能適時修正	35	29.7%	4
相關單位聯繫、協調不足	44	37.3%	3
欠缺宣導管道	15	12.7%	6
其他	4	3.4%	8
統計	226	191.5%	

肆、校園危機管理的認知及運作上需再加強的地方之結果分析

由表 4-19 統計分析結果可知，臺北市國民中學在校園危機管理的認知及運作上認為需再加強的地方，以「相關的法律知識」佔 65.3%、「媒體溝通的能力與技巧」佔 57.6%、「提高危機意識」佔 45.8%、「提高掌控現場的能力」佔 43.2%、「危機溝通的能力」佔 35.6%、「緊急事件處理知識」佔 33.9%。

本研究結果顯示，上述六項須加強部分都是「需要安排再教育的」，期望透過台北市政府教育局定期安排相關的教育訓練及演練，讓校園危機事件處理的方式有一致性。

表 4-19 校園危機管理的認知及運作上需再加強的地方摘要表

貴校在校園危機管理的認知及運作上有那些方面需再加強	勾選人數	填答人數百分比(%)	排序
提高危機意識	54	45.8%	3
相關的法律知識	77	65.3%	1
緊急事件處理知識	40	33.9%	6
危機溝通的能力	42	35.6%	5
提高掌控現場的能力	51	43.2%	4
媒體溝通的能力與技巧	68	57.6%	2
其他	4	3.4%	7
統計	336	284.7%	

第四節 臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作內涵分析

本節旨在探討臺北市國民中學校園意外事件危機管理各校運作內涵的重視程度，主要是以「臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作內涵調查」之問卷施測後所得的資料加以分析。

本研究結果主要是以「校園意外事件危機管理各校實際運作內涵的重視程度」之問卷，以平均數與標準差來進行資料的統計分析與討論。經由受試者的填答反應，每一題從「非常不重要」、「不重要」、「普通」、「重要」、「非常重要」等五點量表，分別給予1至5分，由此可得知臺北市國民中學校園意外事件危機管理各校運作內涵的重視程度之得分情形，而每題或各階段層面之程度劃分以1分為低度；2分為中下程度；3分為中等程度；4分為中上程度；5分則為高度。

壹、臺北市國民中學校園意外事件危機管理整體之分析

為了解臺北市國民中學校園意外事件危機管理的實際重視程度，茲將訓導主任和生教組長對校園危機管理整體、各階段層面重視程度之資料，列於表4-20。

表 4-20 校園意外事件危機管理整體、各階段層面的實際重視程度表

階段	層面	題數	人數	題平均數	標準差
校園危機管理前階段（預防與準備）	法律素養與教育訓練	6	118	4.36	.43
	組織規劃	4	118	4.37	.43
	環境設施與溝通平台	4	118	4.60	.42
	整體	14	118	4.38	.36
校園危機管理中階段（控制處理）	領導協調	4	118	4.61	.43
	組織運作與支援網路	5	118	4.54	.46
	整體	9	118	4.57	.41
校園危機管理後階段（善後處理與學習）	復原學習與追蹤輔導	6	118	4.53	.40
	經驗學習	3	118	4.26	.55
	整體	9	118	4.44	.41
校園意外事件危機管理整體		32	118	4.48	.35

綜上所述，由表 4-20 可知，目前國民中學校園意外事件危機管理的整體平均數為 4.48，標準差為.35，在五點量表中的程度介於「中上」與「高度」之間，但較近於「中上」的程度，顯示國民中學校園意外事件危機管理重視程度大致良好。就危機管理的三個階段而言，在校園危機管理前階段（預防與準備）方面，其整體平均數為 4.38，標準差為.36，三個層面中以「環境設施與溝通平台」得分最高（平均數為 4.60），高於校園危機管理前階段（預防與準備）整體平均數（4.38），「組織規劃」得分次之（平均數為 4.37），「法律素養與教育訓練」得分相對較低（平均數為 4.36），此二層面皆低於校園危機管理前階段（預防與準備）整體平均數，唯此階段整體及各層面皆在「中上」與「高度」的程度之間。

在校園危機管理中階段（控制處理）方面，其整體平均數為 4.57，標準差為.41，其中以「領導協調」的得分最高（平均數為 4.61），高於校園危機管理中階段（控制處理）整體平均數（4.57），屬於「中上」程度，「組織運作與支援網路」的得分次之（平均數為 4.54），低於此階段整體平均數（4.57），唯此階段整體及各層面皆在「中上」與「高度」的程度之間。

在校園危機管理後階段（善後處理與學習）方面，其整體平均數為 4.44，標準差為.41，其中以「復原學習與追蹤輔導」的得分最高（平均數為 4.53），高於校園危機管理後階段（善後處理與學習）整體平均數（4.44），屬於「中上」程度，「經驗學習」的得分次之（平均數為 4.26），低於此階段整體平均數（4.44），唯此階段整體及各層面皆在「中上」與「高度」的程度之間。

綜合言之，在國民中學校園意外事件危機管理的三個階段中，校園危機管理中階段的平均數大於另二個階段，可知校園危機管理中階段「控制處理」的表現相對較佳，且其標準差也較大，顯示受試者對此階段的重視程度有較大的個別差異。在七個層面中，「領導協調」的平均數大於另六個層面，由此可知，在學校危機管理的過程中，校長在危機事件中，領導與協調的表現相對備受受試者所重視的，但受試者對此階段重視程度的個別差異也最大。

貳、校園意外事件危機管理前階段(預防與準備)運作內涵之分析

為了解臺北市國民中學校園意外事件危機管理前階段(預防與準備)運作內涵的實際重視程度，茲將訓導主任和生教組長對校園危機管理前階段(預防與準備)運作內涵調查問卷中各子題得分之情形，茲將統計結果整理如表 4-21。

表 4-21 校園意外事件危機管理前階段(預防與準備)運作內涵各題得分情形表

題項	平均數	標準差
1. 學校應設有專責單位提供完整校園危機事件法律常識諮詢	4.37	.55
2. 學校透過舉辦親職教育活動，提供家長危機教育計畫，增進親子互動關係，建立學生、家庭與學校生命共同體的關係	4.25	.63
3. 學校應辦理危機管理研習並提供全校師生校園危機模擬演練的機會	4.40	.57
4. 學校的公共關係良好，警消與醫療等社區資源主動對學校訓練並提供協助	4.31	.62
5. 學校應積極購置相關法律書籍及雜誌，提供師生閱讀增進法律常識素養	3.86	.68
6. 學校應於學生各項活動競賽時積極進行相關法律常識素養之宣導	4.14	.57
7. 學校的校園危機小組平時能邀請警政、消防、醫療、社區人士、家長會代表擔任危機諮詢顧問	4.20	.61
8. 學校應繪製詳細校園危險地圖並明確告知師生	4.35	.62
9. 學校應確實依計畫規定、人員編制與需求成立校園危機處理應變小組	4.49	.57
10. 學校應定期修訂校園危機管理計畫	4.45	.56
11. 學校應建立校園重大危機事件之校安通報系統	4.56	.55
12. 學校應定期對校內建築物、設備及消防設施做安全性的檢修與維護	4.69	.47
13. 學校應建立緊急電話聯絡網	4.64	.50
14. 學校應於校園多處裝置自動照明燈，危險處有設有警示標語	4.53	.57

由表 4-21 可知，校園危機管理前階段(預防與準備)運作內涵調查問卷中，以第 12 題「學校應定期對校內建築物、設備及消防設施做安全性的檢修與維護」的平均數(4.69)最高，顯示在校園危機管理前階段(預防與準備)各子題中此項工作最重要；以第 5 題「學校應積極購置相關法律書籍及雜誌，提供師生閱讀增進法律常識素養」的平均數(3.86)、第 6 題「學校應於學生各項活動競賽時積極進行相關法律常識素養之宣導」的平均數(4.14)和第 7 題「學校的校園危機小組平時能邀請警政、消防、醫療、社區人士、家長會代表擔任危機諮詢顧問」的平均數(4.20)相對重視程度較低。

上述研究結果，加強校內建築物、設備及消防設施做安全性的檢修與維護，是最被受試者所重視與肯定的，有安全的教育環境，學生才能快樂的學習與成長。學校和教育行政機關應在法律素養方面，多辦理與法律常識素養有關的研習，因受試者對法學的概念較不清楚，很少注意意外事件危機管理的相關法令，並且教育行政機關編列預算，讓學校來購買法律相關書籍及雜誌，提供師生閱讀增進法律知識素養。校園危機小組能邀請校外人士擔任危機諮詢顧問，參與程度較低，學校應與校外人士關係良好，對推動危機管理工作是助力而不是阻力。所以學校應重視與警政、消防、醫療、社區人士、家長會代表互動發展良好的關係。

參、校園意外事件危機管理中階段（控制處理）運作內涵之分析

為了解臺北市國民中學校園意外事件危機管理中階段（控制處理）運作內涵的實際重視程度，茲將訓導主任和生教組長對校園危機管理中階段（控制處理）運作內涵調查問卷中各子題得分之情形，茲將統計結果整理如表 4-22。

表 4-22 校園意外事件危機管理中階段（控制處理）運作內涵各題得分情形表

題項	平均數	標準差
15. 學校在危機處理過程中，校長能對校園危機進行正確有效的評估與認定	4.61	.49
16. 學校在危機處理過程中，校長能凝聚團隊向心力，促使學校儘速回復正常作息	4.58	.50
17. 學校在危機處理過程中，校長能發揮領導協調的功能，做好校內的溝通訊息並立即回饋	4.57	.51
18. 學校在危機處理過程中設有統一發言人制度，對外說明危機處理的實際情況，提供正確的訊息給家長、媒體及社會大眾	4.67	.49
19. 學校在危機處理過程中，能保持緊急校安通報系統流暢，並立即通報教育主管機關	4.55	.53
20. 學校在危機處理過程中，能確實依計畫、組織要點及流程來處理校園危機事件	4.46	.64
21. 學校在危機處理過程中，校園危機處理小組能發揮立即運作的功能，有效處理危機事件	4.57	.55
22. 學校在危機事件處理過程中能讓受害者充分感受到學校的誠意	4.63	.50
23. 學校在危機處理過程中，建立校安通報系統方便校內緊急事件及對上級機關的通報，以快速請求援助並動員資源	4.48	.57

由表 4-22 可知，校園危機管理中階段（控制處理）運作內涵調查問卷中，以第 18 題「學校在危機處理過程中設有統一發言人制度，對外說明危機處理的實際情況，提供正確的訊息給家長、媒體及社會大眾」的平均數(4.67)最高，顯示在校園危機管理中階段（控制處理）各子題中此項工作最重要；以第 20 題「學校在危機處理過程中，能確實依計畫、組織要點及流程來處理校園危機事件」的平均數(4.46)、第 23 題「學校在危機處理過程中，建立校安通報系統方便校內緊急事件及對上級機關的通報，以快速請求援助並動員資源」的平均數(4.48)和第 19 題「學校在危機處理過程中，能保持緊急校安通報系統流暢，並立即通報教育主管機關」的平均數(4.55)相對重視程度較低。

上述研究結果，設有統一發言人制度，對外說明危機處理的實際情況，提供正確的訊息，是最受受試者所重視與肯定的，由第四章第二節的統計資料顯示，各校皆有設置發言人，40%受試的臺北市國民中學是由「教務主任」擔任校園意外危機事件時，擔任對外發言人。76.6%受試者認為在處理校園意外事件危機時，學校係以「公開、坦然的態度面對媒體」態度來面對新聞媒體；25.2%受試者認為「主動與媒體聯繫，提供完整的資訊」，為了避免媒體大肆渲染，影響校園意外事件危機管理的處理，學校必須先做好應變措施及善後處理，才可主動與媒體聯繫，提供完整的資訊，所以設有統一發言人制度，統一由發言人發表新聞稿，對媒體統一發言，以避免訊息被誤傳或扭曲。

在組織運作與支援網路的重視程度，在「中上」程度，仍有進步的空間，其原因是在危機管理計畫組織結構較不嚴密，須針對危機的性質，立即擬訂計畫與任務編組，並保持緊急校安通報系統流暢，立即對上級機關的通報，以快速請求援助並動員資源，將有利於危機的處理。

肆、校園意外事件危機管理後階段（善後處理與學習）運作內涵之分析

為了解臺北市國民中學校園意外事件危機管理後階段（善後處理與學習）運作內涵的實際重視程度，茲將訓導主任和生教組長對校園危機管理後階段（善後處理與學習）運作內涵調查問卷中各子題得分之情形，茲將統計結果整理如表 4-23。

表 4-23 校園意外事件危機管理後階段（善後處理與學習）運作內涵各題得分情形表

題項	平均數	標準差
24. 學校在危機事件後，學校成員能儘快恢復正常的運作	4.65	.48
25. 學校在危機事件後，成員能在危機事件中學習經驗與反省，以免重蹈覆轍再犯同樣的錯	4.58	.51
26. 學校在危機事件後能立即進行學校相關設備之復原、重建與更新等工作	4.51	.54
27. 學校在危機事件解決後，持續追蹤輔導受害者並協助進行醫療、相關法律事務或賠償事宜的諮詢與服務	4.53	.53
28. 學校在危機事件後能建立追蹤輔導機制，進行輔導工作	4.56	.53
29. 學校在危機事件後能針對原有之危機管理組織計畫進行檢討與修訂，使其能有效面對未來危機之管理	4.35	.58
30. 學校在危機事件後能提供教師相關諮商訓練或講習，使能有效輔導學生快速恢復正常生活	4.36	.53
31. 學校在危機事件後能持續地提供學校成員與家長及社區人士更多的有關危機管理之資訊與新知	4.22	.63
32. 學校在危機事件後，能蒐集與危機管理有關的資源，加以整合成一個知識庫	4.19	.65

由表 4-23 可知，校園危機管理後階段（善後處理與學習）運作內涵調查問卷中，以第 24 題「學校在危機事件後，學校成員能儘快恢復正常的運作」的平均數(4.65)最高，顯示在校園危機管理後階段（善後處理與學習）各子題中此項工作最重要；以第 32 題「學校在危機事件後，能蒐集與危機管理有關的資源，加以整合成一個知識庫」的平均數(4.19)、第 31 題「學校在危機事件後能持續地提供學校成員與家長及社區人士更多的有關危機管理之資訊與新知」的平均數(4.22)

和第 29 題「學校在危機事件後能針對原有之危機管理組織計畫進行檢討與修訂，使其能有效面對未來危機之管理」的平均數(4.35)相對重視程度較低。

上述研究結果，在危機事件後，學校成員能儘快恢復正常的運作，是最被受試者所重視與肯定的，儘速讓學校成員回歸正常運作，並讓學校成員學習與檢討，能針對原有之危機管理組織計畫進行檢討與修訂，要從危機事件中記取教訓，並將此學習回饋至危機準備工作，以利危機管理再推動，並能蒐集與危機管理有關的資源，加以整合成一個知識庫，提供學校成員與家長及社區人士更多的有關危機管理之資訊與新知，以作為各校校園危機之參考。

第五節 國民中學校園意外事件危機管理各階段之相關分析

本節旨在探討臺北市國民中學校園意外事件危機管理前、中、後階段之間的相關情形，主要是以「臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作內涵調查」之問卷施測後所得的資料加以分析。

本研究將校園危機管理前階段（預防與準備）分為「法律素養與教育訓練」、「組織規劃」、「環境設施與溝通平台」等三個研究層面；將校園危機管理中階段（控制處理）分為「領導協調」、「組織運作與支援網路」等二個研究層面；將校園危機後管理階段（善後處理與學習）分為「復原學習與追蹤輔導」、「經驗學習」等二個研究層面。

本節採用皮爾遜積差相關（Pearson's product-moment correlation）來考驗「校園危機管理前階段」與「校園危機管理中階段」兩個變數之間的相關情形、「校園危機管理中階段」與「校園危機後管理階段」兩個變數之間的相關情形、「校園危機管理前階段」與「校園危機後管理階段」兩個變數之間的相關情形，以及是否具有顯著性，以呼應研究目的四：「臺北市國民中學校園危機管理前、中、後階段之間有顯著相關存在。」

而本研究有關相關程度高低劃分級距為： ± 0.100 （不含）以下為「微弱或無相關」， $\pm 0.100 \sim \pm 0.400$ （不含）為「低度相關」， $\pm 0.400 \sim \pm 0.700$ （不含）為「中度相關」， $\pm 0.700 \sim \pm 1.00$ （不含）為「高度相關」， ± 1.00 為「完全相關」（邱皓政，2003）。

壹、校園危機管理前階段各層面與整體校園危機管理中階段之積差相關

一、法律素養與教育訓練層面與整體校園危機管理中階段之積差相關

由表 4-24 可知，校園危機管理前階段之「法律素養與教育訓練」層面與整體校園危機管理中階段的 Pearson's r 為 .609 ($p=.000$)，其相關達到 .01 顯著水準，表示「法律素養與教育訓練」層面與整體校園危機管理中階段具有顯著的中度相關。

二、組織規劃層面與整體校園危機管理中階段之積差相關

由表 4-24 可知，校園危機管理前階段之「組織規劃」層面與整體校園危機管理中階段的 Pearson's r 為.574 ($p=.000$)，其相關達到.01 顯著水準，表示「組織規劃」層面與整體校園危機管理中階段具有顯著的中度相關。

三、環境設施與溝通平台層面與整體校園危機管理中階段之積差相關

由表 4-24 可知，校園危機管理前階段之「環境設施與溝通平台」層面與整體校園危機管理中階段的 Pearson's r 為.710 ($p=.000$)，其相關達到.01 顯著水準，表示「環境設施與溝通平台」層面與整體校園危機管理中階段具有顯著的高度相關。

貳、校園危機管理中階段各層面與整體校園危機管理前階段之積差相關

一、領導協調層面與整體校園危機管理前階段之積差相關

由表 4-24 可知，校園危機管理中階段之「領導協調」層面與整體校園危機管理前階段的 Pearson's r 為.569 ($p=.000$)，其相關達到.01 顯著水準，表示「領導協調」層面與整體校園危機管理前階段具有顯著的中度相關。

二、組織運作與支援網路層面與整體校園危機管理前階段之積差相關

由表 4-24 可知，校園危機管理中階段之「組織運作與支援網路」層面與整體校園危機管理前階段的 Pearson's r 為.745 ($p=.000$)，其相關達到.01 顯著水準，表示「組織運作與支援網路」層面與整體校園危機管理前階段具有顯著的高度相關。

參、校園危機管理前階段各層面與校園危機管理中階段各層面之積差相關

由表 4-24 可知，校園危機管理前階段各層面與校園危機管理中階段各層面的 Pearson's r 介於.423 至.702 之間 ($p=.000$)，其相關達到.01 顯著水準，表示校園危機管理前階段各層面與校園危機管理中階段各層面具有顯著的中、高度相關。

由表 4-24 可知，校園危機前管理之「組織規劃」層面與校園危機管理中階段之「領導協調」層面的 Pearson's r 為.423 (p=.000)，其相關達到.01 顯著水準，表示「組織規劃」層面與「領導協調」層面具有中度正相關，而在校園危機管理前階段各層面與校園危機管理中階段各層面的 Pearson's r 是最低。

由表 4-24 可知，校園危機管理前階段之「環境設施與溝通平台」層面與校園危機管理中階段之「組織運作與支援網路」層面的 Pearson's r 為.702 (p=.000)，其相關達到.01 顯著水準，表示校園危機前管理之「環境設施與溝通平台」層面與校園危機管理中階段之「組織運作與支援網路」層面具有顯著的高度相關，而在校園危機管理前階段各層面與校園危機管理中階段各層面的 Pearson's r 是最高。

肆、整體校園危機管理前階段與整體校園危機管理中階段之積差相關

由表 4-24 可知，整體校園危機管理前階段與整體校園危機管理中階段的 Pearson's r 為.729 (p=.000)，其相關達到.01 顯著水準，表示整體校園危機管理前階段與整體校園危機管理中階段具有顯著的高度相關。

表 4-24 校園危機管理前階段與校園危機管理中階段的相關分析

層面	領導協調	組織運作與支援網路	整體危機管理中階段
法律素養與教育訓練	.470**	.626**	.609**
組織規劃	.423**	.606**	.574**
環境設施與溝通平台	.588**	.702**	.710**
整體危機管理前階段	.569**	.745**	.729**

伍、校園危機管理中階段各層面與整體校園危機管理後階段之積差相關

一、領導協調層面與整體校園危機管理後階段之積差相關

由表 4-25 可知，校園危機管理中階段之「領導協調」層面與整體校園危機管理後階段的 Pearson's r 為.606 (p=.000)，其相關達到.01 顯著水準，表示「領導協調」層面與整體校園危機管理後階段具有顯著的中度相關。

二、組織運作與支援網路層面與整體校園危機管理後階段之積差相關

由表 4-25 可知，校園危機管理中階段之「組織運作與支援網路」層面與整體校園危機管理後階段的 Pearson's r 為.744 ($p=.000$)，其相關達到.01 顯著水準，表示「組織運作與支援網路」層面與整體校園危機管理後階段具有顯著的高度相關。

陸、校園危機管理後階段各層面與整體校園危機管理中階段之積差相關

一、復原學習與追蹤輔導層面與整體校園危機管理中階段之積差相關

由表 4-25 可知，校園危機管理後階段之「復原學習與追蹤輔導」層面與整體校園危機管理中階段的 Pearson's r 為.769 ($p=.000$)，其相關達到.01 顯著水準，表示「復原學習與追蹤輔導」層面與整體校園危機管理中階段具有顯著的高度相關。

二、經驗學習層面與整體校園危機管理中階段之積差相關

由表 4-25 可知，校園危機管理後階段之「經驗學習」層面與整體校園危機管理中階段的 Pearson's r 為.564 ($p=.000$)，其相關達到.01 顯著水準，表示「經驗學習」層面與整體校園危機管理中階段具有顯著的中度相關。

柒、校園危機管理中階段各層面與校園危機管理後階段各層面之積差相關

由表 4-25 可知，校園危機管理中階段各層面與校園危機管理後階段各層面的 Pearson's r 介於.418 至.747 之間 ($p=.000$)，其相關達到.01 顯著水準，表示校園危機管理中階段各層面與校園危機管理後階段各層面具有顯著的中、高度相關。

由表 4-25 可知，校園危機管理中階段之「領導協調」層面與校園危機管理後階段之「經驗學習」層面的 Pearson's r 為.418 ($p=.000$)，其相關達到.01 顯著水準，表示「領導協調」層面與「經驗學習」層面具有中度正相關，而在校園危機管理中階段各層面與校園危機管理後階段各層面的 Pearson's r 是最低。

由表 4-25 可知，校園危機管理中階段之「組織運作與支援網路」層面與校園危機管理後階段之「復原學習與追蹤輔導」層面的 Pearson's r 為.747 (p=.000)，其相關達到.01 顯著水準，表示校園危機管理中階段之「組織運作與支援網路」層面與校園危機管理後階段之「復原學習與追蹤輔導」層面具有顯著的高度相關，而在校園危機管理中階段各層面與校園危機管理後階段各層面的 Pearson's r 是最高。

捌、整體校園危機管理中階段與整體校園危機管理後階段之積差相關

由表 4-25 可知，整體校園危機管理中階段與整體校園危機管理後階段的 Pearson's r 為.745 (p=.000)，其相關達到.01 顯著水準，表示整體校園危機管理中階段與整體校園危機管理後階段具有顯著的高度相關。

表 4-25 校園危機管理中階段與校園危機管理後階段的相關分析

層面	復原學習與追蹤輔導	經驗學習	整體危機管理後階段
領導協調	.654**	.418**	.606**
組織運作與支援網路	.747**	.594**	.744**
整體危機管理中階段	.769**	.564**	.745**

玖、校園危機管理前階段各層面與整體校園危機管理後階段之積差相關

一、法律素養與教育訓練層面與整體校園危機管理後階段之積差相關

由表 4-26 可知，校園危機管理前階段之「法律素養與教育訓練」層面與整體校園危機管理後階段的 Pearson's r 為.598 (p=.000)，其相關達到.01 顯著水準，表示「法律素養與教育訓練」層面與整體校園危機管理後階段具有顯著的中度相關。

二、組織規劃層面與整體校園危機管理後階段之積差相關

由表 4-26 可知，校園危機管理前階段之「組織規劃」層面與整體校園危機管理後階段的 Pearson's r 為.630 ($p=.000$)，其相關達到.01 顯著水準，表示「組織規劃」層面與整體校園危機管理後階段具有顯著的中度相關。

三、環境設施與溝通平台層面與整體校園危機管理中階段之積差相關

由表 4-26 可知，校園危機管理前階段之「環境設施與溝通平台」層面與整體校園危機管理後階段的 Pearson's r 為.618 ($p=.000$)，其相關達到.01 顯著水準，表示「環境設施與溝通平台」層面與整體校園危機管理後階段具有顯著的中度相關。

拾、校園危機管理後階段各層面與整體校園危機管理前階段之積差相關

一、復原學習與追蹤輔導層面與整體校園危機管理前階段之積差相關

由表 4-26 可知，校園危機管理後階段之「復原學習與追蹤輔導」層面與整體校園危機管理前階段的 Pearson's r 為.678 ($p=.000$)，其相關達到.01 顯著水準，表示「復原學習與追蹤輔導」層面與整體校園危機管理前階段具有顯著的中度相關。

二、經驗學習層面與整體校園危機管理前階段之積差相關

由表 4-26 可知，校園危機管理後階段之「經驗學習」層面與整體校園危機管理前階段的 Pearson's r 為.620 ($p=.000$)，其相關達到.01 顯著水準，表示「經驗學習」層面與整體校園危機管理前階段具有顯著的中度相關。

拾壹、校園危機管理前階段各層面與校園危機管理後階段各層面之積差相關

由表 4-26 可知，校園危機管理前階段各層面與校園危機管理後階段各層面的 Pearson's r 介於.426 至.666 之間 ($p=.000$)，其相關達到.01 顯著水準，表示校園危機管理前階段各層面與校園危機管理後階段各層面具有顯著的中度相關。

由表 4-26 可知，校園危機管理前階段之「環境設施與溝通平台」層面與校園危機管理後階段之「經驗學習」層面的 Pearson's r 為.426 (p=.000)，其相關達到.01 顯著水準，表示「環境設施與溝通平台」層面與「經驗學習」層面具有中度正相關，而在校園危機管理前階段各層面與校園危機管理後階段各層面的 Pearson's r 是最低。

由表 4-26 可知，校園危機管理前階段之「環境設施與溝通平台」層面與校園危機管理後階段之「復原學習與追蹤輔導」層面的 Pearson's r 為.666 (p=.000)，其相關達到.01 顯著水準，表示校園危機前管理之「環境設施與溝通平台」層面與校園危機管理後階段之「復原學習與追蹤輔導」層面具有顯著的中度相關，而在校園危機管理前階段各層面與校園危機管理後階段各層面的 Pearson's r 是最高。

拾貳、整體校園危機管理前階段與整體校園危機管理後階段之積差相關

由表 4-26 可知，整體校園危機管理前階段與整體校園危機管理後階段的 Pearson's r 為.711 (p=.000)，其相關達到.01 顯著水準，表示整體校園危機管理前階段與整體校園危機管理後階段具有顯著的高度相關。

表 4-26 校園危機管理前階段與校園危機管理後階段的相關分析

層面	復原學習與追蹤輔導	經驗學習	整體危機管理後階段
法律素養與教育訓練	.531**	.579**	.598**
組織規劃	.580**	.580**	.630**
環境設施與溝通平台	.666**	.426**	.618**
整體危機管理前階段	.678**	.620**	.711**

拾參、本節小結

臺北市國民中學校園意外事件危機前、中、後之間的關係為何？是否具有顯著的相關性？由以上逐項分析可知，校園危機管理前階段各層面與校園危機管理中階段整體之間的 Pearson's r 介於 .574 至 .710 之間 ($p=.000$)，其相關達到 .01 顯著水準，屬於「中度正相關」與「高度正相關」之間，其相關係數由高至低依序為「環境設施與溝通平台」、「法律素養與教育訓練」、「組織規劃」。

校園危機管理中階段各層面與校園危機管理前階段整體之間，其相關均達到 .01 的顯著水準，Pearson's r 介於 .569~.745 之間，屬於「中度正相關」與「高度正相關」之間，其相關係數由高至低依序為「組織運作與支援網路」、「領導協調」。

校園危機管理中階段各層面與校園危機管理後階段整體之間的 Pearson's r 介於 .606 至 .744 之間 ($p=.000$)，其相關達到 .01 顯著水準，屬於「中度正相關」與「高度正相關」之間，其相關係數由高至低依序為「組織運作與支援網路」、「領導協調」。

校園危機管理後階段各層面與校園危機管理中階段整體之間，其相關均達到 .01 的顯著水準，Pearson's r 介於 .564~.769 之間，屬於「中度正相關」與「高度正相關」之間，其相關係數由高至低依序為「復原學習與追蹤輔導」、「經驗學習」。

校園危機管理前階段各層面與校園危機管理後階段整體之間的 Pearson's r 介於 .598 至 .630 之間 ($p=.000$)，其相關達到 .01 顯著水準，屬於「中度正相關」，其相關係數由高至低依序為「組織規劃」、「環境設施與溝通平台」、「法律素養與教育訓練」。

校園危機管理後階段各層面與校園危機管理前階段整體之間，其相關均達到 .01 的顯著水準，Pearson's r 介於 .620~.678 之間，屬於「中度正相關」，其相關係數由高至低依序為「復原學習與追蹤輔導」、「經驗學習」。

校園危機管理前階段各層面與校園危機管理中階段各層面之間，其相關均達到.01的顯著水準，Pearson's r 介於.423~.702之間，各層面均達到「中度正相關」與「高度正相關」之間。其中，相關係數最高者為「環境設施與溝通平台」與「組織運作與支援網路」，最低者為「組織規劃」與「領導協調」。

校園危機管理中階段各層面與校園危機管理後階段各層面之間，其相關均達到.01的顯著水準，Pearson's r 介於.418~.747之間，各層面均達到「中度正相關」與「高度正相關」之間。其中，相關係數最高者為「組織運作與支援網路」與「復原學習與追蹤輔導」，最低者為「領導協調」與「經驗學習」。

校園危機管理前階段各層面與校園危機管理後階段各層面之間，其相關均達到.01的顯著水準，Pearson's r 介於.426~.666之間，各層面均達到「中度正相關」。其中，相關係數最高者為「環境設施與溝通平台」與「復原學習與追蹤輔導」，最低者為「環境設施與溝通平台」與「經驗學習」。

整體校園危機管理前階段與整體校園危機管理中階段之間，其相關達到.01的顯著水準，Pearson's r 為.729，屬於「中度正相關」與「高度正相關」之間，表示校園危機管理前階段與校園危機管理中階段，確實具有高度的顯著正相關。換言之，校園危機管理前階段的運作情況愈佳，其校園危機管理中階段亦有愈佳的表現。

整體校園危機管理中階段與整體校園危機管理後階段之間，其相關達到.01的顯著水準，Pearson's r 為.745，屬於「中度正相關」與「高度正相關」之間，表示校園危機管理中階段與校園危機管理後階段，確實具有高度的顯著正相關。換言之，校園危機管理中階段的運作情況愈佳，其校園危機管理後階段亦有愈佳的表現。

整體校園危機管理前階段與整體校園危機管理後階段之間，其相關達到.01的顯著水準，Pearson's r 為.711，屬於「中度正相關」與「高度正相關」之間，表示校園危機管理前階段與校園危機管理後階段，確實具有高度的顯著正相關。換

言之，校園危機管理前階段的運作情況愈佳，其校園危機管理後階段亦有愈佳的表現。本研究結果顯示，其結果與文獻探討相同，將危機管理區分為「校園危機管理前（預防與準備）階段」與「校園危機管理中（控制處理）階段」及「校園危機管理後（善後處理與學習）階段」三大部分，三者緊密銜接，循環不已，是不斷延續的動態過程。

第六節 綜合討論

本研究旨在根據「臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究問卷」所得的調查結果進行分析與討論，以瞭解臺北市國民中學校園意外事件危機管理的運作現況、困境及內涵。本章共分六節，分別為樣本描述、臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作現況分析、臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作困境分析、臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作內涵分析、臺北市國民中學校園意外事件危機管理各階段之相關分析。本節主要根據上述探討的主要內容及資料分析的結果，歸納研究發現，加以討論。分別敘述如下：

壹、臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作現況

一、臺北市各國民中學最常發生的校園意外事件

臺北市各校最常發生的校園意外事件是「學生運動、遊戲傷害」、「學生實驗傷害」及「學生自殺、自傷事件」。

二、臺北市各國民中學校園危機管理計畫訂定的情形

本研究結果顯示，受試者填答「是」已訂定校園危機管理選項達 100%，表示臺北市各國民中學已有訂定危機管理計畫，故臺北市政府教育局在該政策的執行上相當良好，各校也很配合政策實施。

三、校園危機處置小組設立的組別

本研究結果顯示，90%以上各校均有設立召集人、安全組、發言人、醫療組、80%以上各校均有設立輔導組、70%以上各校均有設立總幹事、60%以上各校均有設立法律組、總務組、50%以上各校均有設立資料組、社區資源組、30%以上各校均有設立課務組。研究顯示資料組、社區資源組、課務組較不普及。

四、參與校園意外事件危機處理小組的成員

本研究結果顯示，臺北市各國民中學校園意外事件危機處理小組成員，有60%以上的受試者認為應包括校長、主任或組長、教師、家長代表、職員，主要還是以行政人員為主。

五、選擇校園意外事件危機管理小組成員時之考量因素

本研究結果顯示，臺北市各國民中學在選擇校園意外事件危機管理小組成員時，會考量成員的因素有「現任職務」、「危機管理經驗」、「瞭解學校環境及生態」、「成員反應能力」。

六、校園意外事件危機管理計畫訓練每學年實施次數

本研究結果顯示，78.8%受試者反應，臺北市各國民中學每學年至少實施「1次」校園意外事件危機管理計畫訓練。

七、校園意外事件危機管理最迫切的工作

本研究結果顯示，臺北市各國民中學對做好校園意外事件危機管理，最迫切的工作有「校園危機意識的宣導」、「提供危機處理相關的教育訓練」、「加強危機溝通的能力」、「成立危機處理小組」。以「校園危機意識的宣導」最被受試者所認同。

八、校園意外事件危機處理的經驗

本研究結果顯示，85.6%受試者有校園意外事件危機處理的經驗，這對日後處理校園意外事件有很大的幫助；14.4%受試者沒有校園意外事件危機處理的經驗，須加強其意外事件危機管理的模擬訓練與演練。

九、校園意外事件危機管理相關知識及訓練學習或獲得之管道

本研究結果顯示，70%以上受試者對校園意外事件危機管理相關知識及訓練，是從「過去的工作經驗」和「參考過去危機處理經驗」中學習或獲得。

十、校園意外危機事件進行預防模擬之演練項目

本研究結果顯示，78%以上受試者中，針對「學生運動、遊戲傷害」的意外危機事件進行預防模擬之演練居多，其次是「學生在校外教學活動發生車禍事件」佔 36.4%。

十一、國民中學已執行的校園意外事件危機管理工作

本研究結果顯示，77%以上受試者，針對臺北市國民中學已執行校園意外事件危機管理工作中以「成立危機處理小組」為最多，其次是「擬定危機處理計畫」、「校園危機意識的宣導」、「建立發言人的制度」。

十二、校園意外危機事件發生時，擔任對外發言之人選。

本研究結果顯示，40%的臺北市國民中學是由「教務主任」擔任校園意外危機事件時的對外發言人。

十三、在處理校園意外事件危機時，學校面對新聞媒體之態度

本研究結果顯示，75.4%受試者認為在處理校園意外事件危機時，學校係以「公開、坦然的態度面對媒體」之態度來面對新聞媒體，其次 28.8%受試者認為「請示上級機關後再與媒體聯繫」，24.6%受試者認為「主動與媒體聯繫，提供完整的資訊」。

十四、校園意外事件危機解決後，學校後續的處理之項目

本研究結果顯示，臺北市國民中學在校園意外事件危機解決後，後續的處理以「受傷受害者給予心理輔導與協助」居多，其次為「進行追蹤調查與輔導」、「召開檢討會議」、「做成案例並建檔」、「加速復原工作的進行」、「成立調查評估小組」。

貳、臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作困境分析

一、處理校園意外事件危機時，不易於溝通之對象

本研究結果顯示，臺北市國民中學在處理校園意外事件危機時，以「傳播新聞媒體人員」最難溝通佔 71.2%、其次是「受害者家屬」佔 61.9%、「民意代表」佔 42.4%等為較難溝通的對象。可能是因為危機發生時，學校認為新聞媒體為了炒作新聞，對學校有負面的報導，所以學校未能即時且主動與媒體聯繫，提供完整的資訊，導致媒體為了要報導新聞而聽信負面的消息，影響學校的聲譽，學校應以「公開、坦然的態度面對媒體」態度來面對新聞媒體，以誠實的態度來提供重要且正確的訊息，以避免訊息誤傳或扭曲；至於受害者家屬關心自己的親人的安危，而對學校的不諒解，因此情緒較為激動與不穩定；民意代表則是因為立場的不同，且具有權力和影響力，在危機事件發生時，受害者家屬通常會藉由民意代表的力量，介入危機事件處理的過程中，使得學校在與民意代表溝通上，更須小心謹慎的應對。

二、在進行校園意外事件危機管理工作面臨的阻礙

本研究結果顯示，臺北市國民中學在進行校園意外事件危機管理工作面臨的阻礙以「不熟悉相關法令」、「缺乏危機處理相關經驗」、「經費、資源有限」、「學校師生危機意識薄弱」、「危機管理相關知識與演練不足」、「人力不足」等原因。代表國民中學教職員工生對法令不熟悉、缺乏危機處理相關經驗和危機管理相關知識與演練不足，平時應加強危機處理的教育訓練和法令的宣導，以提昇教育人員的危機管理知能及危機意識。並補助教育訓練所需的經費和資源，學校應設有專責單位提供完整校園危機事件法律知識的諮詢，補充人力來減輕行政人員的負擔，特別是小型學校，因能用的經費、資源有限及人力不足，是教育行政機關及學校應積極努力改善的目標。

三、校園意外事件危機管理在計畫、組織運作方面之困難

本研究結果顯示，校園意外事件危機管理在計畫、組織運作方面之困難依序為：未定期舉行校園危機模擬訓練佔 45.8%、學校與媒體互動欠缺佔 40.7%、相關單位聯繫、協調不足佔 37.3%、計畫未能適時修正佔 29.7%，其餘選項所佔比率均不高。

四、校園危機管理的認知及運作上需再加強的地方

本研究結果顯示，臺北市國民中學在校園危機管理的認知及運作上認為需再加強的地方，以「相關的法律知識」佔 65.3%、「媒體溝通的能力與技巧」佔 57.6%、「提高危機意識」佔 45.8%、「提高掌控現場的能力」佔 43.2%、「危機溝通的能力」佔 35.6%、「緊急事件處理知識」佔 33.9%。上述需再加強的地方都是需要「安排再教育的」，期望透過台北市政府教育局定期安排相關的教育訓練及演練，讓校園危機事件處理的方式有一致性。

參、臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作內涵

一、校園意外事件危機管理整體、各階段層面運作內涵的重視程度

校園意外事件危機管理整體、各階段層面的實際運作內涵重視程度平均數介於 4.26-4.61 之間，皆在「中上」與「高度」的程度。綜合言之，在國民中學校園意外事件危機管理的三個階段中，校園危機管理中階段的平均數大於另二個階段，可知校園危機管理中階段「控制處理」的表現相對較佳，且其標準差也較大，顯示受試者對此階段的重視程度有較大的個別差異。在七個層面中，「領導協調」的平均數大於另六個層面，由此可知，在學校危機管理的過程中，校長在危機事件中，領導與協調的表現相對備受試者所重視的，但受試者對此階段重視程度的個別差異也最大。

二、臺北市國民中學校園意外事件危機管理階段運作內涵，各子題實際重視程度之情形

校園危機管理前階段(預防與準備)運作內涵調查問卷中，「學校應定期對校內建築物、設備及消防設施做安全性的檢修與維護」的平均數(4.69)最高，顯示在校園危機管理前階段(預防與準備)各子題中此項工作最重要；「學校應積極購置相關法律書籍及雜誌，提供師生閱讀增進法律常識素養」的平均數(3.86)重視程度最低。校園危機管理中階段(控制處理)運作內涵調查問卷中，「學校在危機處理過程中設有統一發言人制度，對外說明危機處理的實際情況，提供正確的訊息給家長、媒體及社會大眾」的平均數(4.67)最高，顯示在校園危機管理中階段(控制處理)各子題中此項工作最重要；「學校在危機處理過程中，能確實依計畫、組織要點及流程來處理校園危機事件」的平均數(4.46)重視程度最低。校園危機管理後階段(善後處理與學習)運作內涵調查問卷中，「學校在危機事件後，學校成員能儘快恢復正常的運作」的平均數(4.65)最高，顯示在校園危機管理後階段(善後處理與學習)各子題中此項工作最重要；「學校在危機事件後，能蒐集與危機管理有關的資源，加以整合成一個知識庫」的平均數(4.19)重視程度最低。

肆、國民中學校園意外事件危機管理階段之相關分析

校園危機管理前階段各層面與校園危機管理中階段各層面之間，其相關均達到.01的顯著水準，Pearson's r 介於.423~.702之間，各層面均達到「中度正相關」與「高度正相關」之間。其中，相關係數最高者為「環境設施與溝通平台」與「組織運作與支援網路」，最低者為「組織規劃」與「領導協調」。

校園危機管理中階段各層面與校園危機管理後階段各層面之間，其相關均達到.01的顯著水準，Pearson's r 介於.418~.747之間，各層面均達到「中度正相關」與「高度正相關」之間。其中，相關係數最高者為「組織運作與支援網路」與「復原學習與追蹤輔導」，最低者為「領導協調」與「經驗學習」。

校園危機管理前階段各層面與校園危機管理後階段各層面之間，其相關均達到.01 的顯著水準，Pearson's r 介於.426~.666 之間，各層面均達到「中度正相關」。其中，相關係數最高者為「環境設施與溝通平台」與「復原學習與追蹤輔導」，最低者為「環境設施與溝通平台」與「經驗學習」。

整體校園危機管理前階段與整體校園危機管理中階段之間，其相關達到.01 的顯著水準，Pearson's r 為.729，屬於「中度正相關」與「高度正相關」之間，表示校園危機管理前階段與校園危機管理中階段，確實具有高度的顯著正相關。換言之，校園危機管理前階段的運作情況愈佳，其校園危機管理中階段亦有愈佳的表現。

整體校園危機管理中階段與整體校園危機管理後階段之間，其相關達到.01 的顯著水準，Pearson's r 為.745，屬於「中度正相關」與「高度正相關」之間，表示校園危機管理中階段與校園危機管理後階段，確實具有高度的顯著正相關。換言之，校園危機管理中階段的運作情況愈佳，其校園危機管理後階段亦有愈佳的表現。

整體校園危機管理前階段與整體校園危機管理後階段之間，其相關達到.01 的顯著水準，Pearson's r 為.711，屬於「中度正相關」與「高度正相關」之間，表示校園危機管理前階段與校園危機管理後階段，確實具有高度的顯著正相關。換言之，校園危機管理前階段的運作情況愈佳，其校園危機管理後階段亦有愈佳的表現。

第五章 結論與建議

本研究旨在探討臺北市國民中學校園意外事件危機管理的運作現況、困境及內涵，以問卷調查為研究方法，臺北市 86 所國民中學，扣除 24 所預試的學校，62 所國民中學的訓導主任與生教組長為問卷調查對象，以自編的「臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究調查表」為研究工具，共發出 124 份，回收 120 份，回收率達 96.77%，有效問卷 118 份，問卷可用率達 95.16%。調查所得資料使用 SPSS 13.0 For Windows 版統計軟體進行單選題和複選題次數統計、Pearson's r 相關分析等統計方法，將資料加以描述統計分析後，歸納出主要研究發現，並做成結論，並進一步提出建議，以供教育行政機關、學校、教育行政者及後續研究者之參考。本章共分三節，分別為主要研究發現、結論及建議。

第一節 主要研究發現

本節根據本研究之研究目的及結果，提出主要研究發現如下：

壹、臺北市國民中學校園意外事件危機管理的運作現況

- 一、臺北市國民中學各校最常發生的校園意外事件是「學生運動、遊戲傷害」、「學生實驗傷害」及「學生自殺、自傷事件」。「學生溺水事件」、「校園建築物坍塌及設施傷害」、「工地整建傷人事件」受試者皆無勾選，顯示此三項在臺北市國民中學校園意外事件中較不常發生。
- 二、臺北市各國民中學皆訂定危機管理計畫。
- 三、校園危機處置小組設立的組別，50%的學校設有召集人、安全組、發言人、醫療組、輔導組、總幹事、法律組、總務組、資料組、社區資源組。課務組佔 39.0%較不普及、其他佔 10.2%。受試者填寫其他意見方面共 12 人，歸納其填寫之意見包括：「聯絡組」、「協調組」、「校內資源組」、「執

行秘書」、「支援組」、「行政資源組」。其中以「聯絡組」、「協調組」較多受試者填寫。

- 四、參與校園意外事件危機處理小組的成員，以填答人數百分比依序為「校長」、「主任或組長」、「教師」、「家長代表」、「職員」、「校外學者專家」、「社區代表」、「警政、消防、醫療」、「學生代表」、「上級行政機關人員」、「其他」。研究顯示校外人士參與校園意外事件危機處理小組的成員比率偏低，受試者填寫其他意見方面共 2 人，歸納其填寫之意見包括：「個案輔導老師」、「法律專家」。
- 五、臺北市各國民中學在選擇校園意外事件危機管理小組成員時，會考量成員的因素，以填答人數百分比依序為「現任職務」、「危機管理經驗」、「瞭解學校環境及生態」、「成員反應能力」、「人格特質與抗壓性」、「過去的工作表現」、「學經歷」，受試者填寫其他意見方面共 2 人，歸納其填寫之意見包括：「專業知識」、「特殊專長」。
- 六、校園意外事件危機管理計畫訓練每學年實施次數，1 次佔 66.9%、未實施佔 18.6%、2 次佔 11.9%、其他佔 2.6%。受試者填寫其他意見方面共 3 人，歸納其填寫之意見包括：「1-2 次」、「視情況」。
- 七、校園意外事件危機管理最迫切的工作，以填答人數百分比依序為「校園危機意識的宣導」、「提供危機處理相關的教育訓練」、「加強危機溝通的能力」、「成立危機處理小組」、「建立危機處理資源網絡」、「擬定危機處理計畫」、「建立發言人的制度」、「編印危機反應手冊」。
- 八、有校園意外事件危機處理的經驗者佔 85.6%、沒有校園意外事件危機處理的經驗者佔 14.4%。沒有校園意外事件危機處理的經驗，須加強其意外事件危機管理的模擬訓練與演練。
- 九、校園意外事件危機管理相關知識及訓練學習或獲得之管道，以填答人數百分比依序為「過去的工作經驗」、「參考過去危機處理經驗」、「與同事

討論」、「參加危機管理相關的教育訓練」、「向他校人員請教與學習」、「請示上級行政機關人員」、「請教校外的專家學者」、「參考相關書籍」。

十、校園意外危機事件進行預防模擬之演練項目以「學生運動、遊戲傷害」最多佔 78.0%、「學生在校外教學活動發生車禍事件」佔 36.4%次之，其餘選項比率不高。

十一、國民中學已執行的校園意外事件危機管理工作，以填答人數百分比依序為「成立危機處理小組」、「擬定危機處理計畫」、「校園危機意識的宣導」、「建立發言人的制度」、「加強危機溝通的能力」、「建立危機處理資源網絡」、「提供危機處理相關的教育訓練」、「編印危機反應手冊」。

十二、校園意外危機事件發生時，擔任對外發言之人選，以填答人數百分比依序為「教務主任」、「訓導主任」、「輔導主任」、「與該危機事件相關的業務主管或教職員」、「校長」、「總務主任」。由「教務主任」擔任校園意外危機事件時的對外發言人比率最高。

十三、在處理校園意外事件危機時，學校面對新聞媒體之態度，以填答人數百分比依序為「公開、坦然的態度面對媒體」、「請示上級機關後再與媒體聯繫」、「主動與媒體聯繫，提供完整的資訊」、「和顏悅色、避免得罪媒體」、「等待媒體與學校聯繫」、「儘量避免與媒體接觸」。

十四、校園意外事件危機解決後，學校後續的處理之項目，以填答人數百分比依序為「受傷受害者給予心理輔導與協助」、「進行追蹤調查與輔導」、「召開檢討會議」、「做成案例並建檔」、「加速復原工作的進行」、「成立調查評估小組」、「修正危機管理計畫與更新」。

貳、臺北市國民中學校園意外事件危機管理的運作困境

一、處理校園意外事件危機時，不易於溝通之對象，以填答人數百分比依序為「傳播新聞媒體人員」、「受害者家屬」和「民意代表」，其餘選項所佔比率均不高。

二、進行校園意外事件危機管理工作面臨的阻礙，以填答人數百分比依序為「不熟悉相關法令」、「缺乏危機處理相關經驗」、「經費、資源有限」、「學校師生危機意識薄弱」、「危機管理相關知識與演練不足」、「人力不足」、「家長干預」、「民意代表干預」、「危機管理計畫流於形式」、「媒體關係不佳」、「相關人員配合度不夠」。

三、校園意外事件危機管理在計畫、組織運作方面之困難以填答人數百分比依序為「未定期舉行校園危機模擬訓練」、「學校與媒體互動欠缺」、「相關單位聯繫、協調不足」、「計畫未能適時修正」，其餘選項所佔比率均不高。

四、臺北市國民中學在校園危機管理的認知及運作上認為需再加強的地方，以填答人數百分比依序為「相關的法律知識」、「媒體溝通的能力與技巧」、「提高危機意識」、「提高掌控現場的能力」、「危機溝通的能力」、「緊急事件處理知識」。

參、臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作內涵的重視程度

國民中學校園意外事件危機管理的整體平均數為 4.48，顯示受試者對校園意外事件危機管理運作內涵重視程度介於「中上」與「高度」之間。就危機管理的三個階段分別論述如下：

一、校園危機管理前階段（預防與準備）方面

其整體平均數為 4.38，三個層面中以「環境設施與溝通平台」得分最高（平均數為 4.60），高於校園危機管理前階段（預防與準備）整體平均數（4.38），「組織規劃」得分次之（平均數為 4.37），「法律素養與教育訓練」得分相對較低（平均數為 4.36），此二層面皆低於校園危機管理前階段（預防與準備）整體平均數，唯此階段整體及各層面皆在「中上」與「高度」的程度之間。

二、校園危機管理中階段（控制處理）方面

其整體平均數為 4.57，其中以「領導協調」的得分最高（平均數為 4.61），高於校園危機管理中階段（控制處理）整體平均數（4.57），屬於「中上」程度，「組織運作與支援網路」的得分次之（平均數為 4.54），低於此階段整體平均數（4.57），唯此階段整體及各層面皆在「中上」與「高度」的程度之間。

三、校園危機管理後階段（善後處理與學習）方面

其整體平均數為 4.44，其中以「復原學習與追蹤輔導」的得分最高（平均數為 4.53），高於校園危機管理後階段（善後處理與學習）整體平均數（4.44），屬於「中上」程度，「經驗學習」的得分次之（平均數為 4.26），低於此階段整體平均數（4.44），唯此階段整體及各層面皆在「中上」與「高度」的程度之間。

肆、臺北市國民中學校園意外事件危機管理階段之相關分析

整體校園危機管理前階段與整體校園危機管理中階段之間，其相關達.01 的顯著水準，Pearson' s r 為.729；整體校園危機管理中階段與整體校園危機管理後階段之間，其相關達到.01 的顯著水準，Pearson' s r 為.745；整體校園危機管理前階段與整體校園危機管理後階段之間，其相關達到.01 的顯著水準，Pearson' s r 為.711，上述皆屬於「中度正相關」與「高度正相關」之間，表示校園危機管理前、中、後階段，確實具有高度的顯著正相關。本研究顯示，結果與文獻探討相同，將危機管理區分為「校園危機管理前（預防與準備）階段」與「校園危機管理中（控制處理）階段」及「校園危機管理後（善後處理與學習）階段」三大部分，三者緊密銜接，循環不已，是不斷延續的動態過程。

第二節 結論

本節主要根據研究發現、分析及討論，歸納出以下的結論：

壹、臺北市國民中學校園意外事件危機管理的運作現況

- 一、臺北市國民中學各校最常發生的校園意外事件是「學生運動、遊戲傷害」居首要。
- 二、臺北市各國民中學皆訂定危機管理計畫。
- 三、校園危機處置小組設立的組別，50%的學校設有召集人、安全組、發言人、醫療組、輔導組、總幹事、法律組、總務組、資料組、社區資源組。課務組較不普及。
- 四、參與校園意外事件危機處理小組的成員，以校長、主任或組長、教師、家長代表、職員，主要還是以行政人員為主。
- 五、臺北市各國民中學在選擇校園意外事件危機管理小組成員時，會考量成員的因素，以「現任職務」最被受試者認同，從職務職掌上來做考量，是最不引起爭議的方式。
- 六、臺北市國民中學校園意外事件危機管理計畫訓練每學年至少實施1次佔78.8%。
- 七、校園意外事件危機管理最迫切的工作，以「校園危機意識的宣導」居首要。
- 八、101位訓導主任與生教組長有校園意外事件危機處理的經驗佔85.6%、17位訓導主任與生教組長沒有校園意外事件危機處理的經驗佔14.4%。
- 九、校園意外事件危機管理相關知識及訓練學習或獲得之管道，以「過去的工作經驗」居首要。
- 十、校園意外危機事件進行預防模擬之演練項目以「學生運動、遊戲傷害」佔78.0%，居首要。

十一、國民中學已執行的校園意外事件危機管理工作，以「成立危機處理小組」居首要。

十二、校園意外危機事件發生時，擔任對外發言之人選，由「教務主任」擔任對外發言人比率最高，居首要。

十三、在處理校園意外事件危機時，學校面對新聞媒體之態度，以「公開、坦然的態度面對媒體」居首要。

十四、校園意外事件危機解決後，學校後續的處理之項目，以「受傷受害者給予心理輔導與協助」居首要。

貳、臺北市國民中學校園意外事件危機管理的運作困境

一、處理校園意外事件危機時，不易於溝通之對象，以「傳播新聞媒體人員」居首要。

二、進行校園意外事件危機管理工作面臨的阻礙，以「不熟悉相關法令」居首要。

三、校園意外事件危機管理在計畫、組織運作方面之困難以「未定期舉行校園危機模擬訓練」居首要。

四、臺北市國民中學在校園危機管理的認知及運作上認為需再加強的地方，以「相關的法律知識」居首要。

參、臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作內涵的重視程度

受試者對校園意外事件危機管理運作內涵重視程度的程度介於「中上」與「高度」之間。國民中學校園意外事件危機管理的三個階段中，以校園危機管理中階段「控制處理」的表現相對較佳。在七個層面中，「領導協調」的平均數大於另六個層面，由此可知，在學校意外事件危機管理的過程中，校長在危機事件中，領導與協調的表現相對被受試者所重視。

肆、臺北市國民中學校園意外事件危機管理各階段之相關分析

校園危機管理前、中、後階段，確實具有高度的顯著正相關。表示校園危機管理前階段的運作情況愈佳，其對校園危機管理中、後階段亦有愈佳的表現。

第三節 建議

本節將依據本研究之研究目的、研究發現與結論及研究之心得，對於主管教育行政機關、學校、學校行政人員及後續研究者提出建議，以提供推展校園意外事件危機管理成效及後續研究之參考。

壹、對教育行政機關的建議

一、定期舉辦校園意外事件危機管理訓練課程及實際模擬演練

根據研究結果發現，臺北市國民中學有 14.4%受試者沒有校園意外事件危機處理的經驗，在校園危機管理的認知及運作上，各校認為需再加強的地方，以「相關的法律知識」佔 65.3%、「媒體溝通的能力與技巧」佔 57.6%、「提高危機意識」佔 45.8%、「提高掌控現場的能力」佔 43.2%、「危機溝通的能力」佔 35.6%、「緊急事件處理知識」佔 33.9%。由上述可知皆須加強其知能方面的研習，且與意外事件危機管理的模擬訓練和演練，讓沒有校園意外事件危機處理經驗的教育行政人員，有事前的教育訓練與演練，有心理準備，當發生危機事件時，才不會不知所措，能快速的進入狀況，使危機管理計畫實施更順暢，研究結果顯示，校園危機管理前、中、後階段，確實具有高度的顯著正相關。表示校園危機管理前階段的運作情況愈佳，其對校園危機管理中、後階段亦有愈佳的表現。有 71.2%的受試者認為在處理校園意外事件危機時，「傳播新聞媒體人員」是最不易溝通的對象，通常媒體記者窮追猛打常是危機處理中最費心的事情，其次有 61.9%的受試者認為「受害者家屬」和 42.4%的受試者認為「民意代表」是較難溝通的對象，期望透過台北市政府教育局定期安排相關的教育訓練及演練（例如：如何面對媒體、受害者家屬和民意代表），讓校園危機事件處理的方式有一致性，對各校危機管理工作有提昇的作用。

二、督促各校落實校園危機管理計畫之運作

根據研究結果發現，臺北市各國民中學皆訂定危機管理計畫，臺北市國民中學有 18.6%未實施校園意外事件危機管理計畫訓練，在進行校園意外事件危

機管理工作面臨的阻礙，受試者認為「危機管理計畫流於形式」佔 22.0%，由研究結果顯示，臺北市國民中學 18.6%受試者未實施校園意外事件危機管理計畫訓練與演練，當發生危機事件時，會措手不及，而影響校園危機管理發生時的運作，因此教育行政機關應明文規定各校在危機管理計畫訓練每學年實施至少 1 次，並按計畫實施透過模擬演練中，以增加校園危機管理人員之經驗、知能與應變能力，於危機事件發生前，能先防患於未然。

三、增加補助國民中學人力、經費與資源，以減輕教育行政人員的負擔

根據研究結果發現「經費、資源有限」佔 34.7%、「人力不足」佔 27.1%。目前國民中學行政職務皆由教師兼任，除總務處事務組長、出納組長、文書組長是專任行政人員外，其他組長是由教師兼任，兼任行政職務常有職務輪調和教學工作與行政業務時間分配的問題，教育行政機關在經費及資源許可之下，適度補充學校人力加入專任行政人員，來減輕教師兼行政的負擔，特別是小型學校為優先考量的對象，因其能用的經費、資源有限及人力不足；並在行政業務上簡化處理程序，以減輕教育行政人員的負擔，將有助於教育行政人員在危機管理工作上投入更多心力，並更落實的執行，是教育行政機關及學校應積極努力改善的目標。

四、強化國民中學教職員工生之法律知識素養並設立諮詢單位

臺北市國民中學在進行校園意外事件危機管理工作面臨的阻礙以「不熟悉相關法令」佔 48.3%居多、在校園危機管理的認知及運作上，各校認為需再加強的地方，以「相關的法律知識」佔 65.3%，代表國民中學教職員工生對法令不熟悉，而不知自己所需擔負的責任，平時應加強危機處理相關法令的宣導，以提昇教育行政人員的危機管理知能及危機意識。教育行政機關應編列預算，補助法律知識素養教育訓練所需的經費和資源，方能使法律知識素養教育訓練能順利進行，且編列預算經費，讓學校來購買法律相關書籍及雜誌，提供師生閱讀增進法律知識素養。教育局應設有專責單位提供完整校園危機事件法律知識的諮詢單位。

貳、對國民中學的建議

一、主動辦理教師學習危機管理課程，以提昇其危機意識與知能

研究結果顯示，有 18.6% 未實施校園意外事件危機管理計畫訓練。有 14.4% 受試者沒有校園意外事件危機處理的經驗，校園意外事件危機管理最迫切的工作依序為校園危機意識的宣導佔 70.3%、提供危機處理相關的教育訓練佔 61.9%、加強危機溝通的能力佔 53.4%，依上所述之原因，學校應主動辦理相關研習，讓各國民中學的校長、主任、教師及行政人員能透過校園危機意識的宣導，不斷的辦理危機管理相關的教育訓練，以提昇危機溝通的能力。透過開設危機管理相關課程，可以借此機會培養危機管理專業人才，協助學校策畫推動危機管理工作，強化學校教育人員的危機意識。

二、加強意外事件危機管理的模擬訓練與演練之多元性

78% 以上受試者中，針對「學生運動、遊戲傷害」的意外危機事件進行預防模擬之演練居多，其次是「學生在校外教學活動發生車禍事件」佔 36.4%。其餘模擬演練所佔比率不高。校園建築物坍塌及設施傷害佔 16.9%、學生自殺、自傷事件佔 16.9%、學生實驗傷害佔 16.9%、學生溺水事件佔 16.1%、學生食物中毒事件、墜樓事件（非自殺）佔 5.9%、工地整建傷人事件佔 0%。在進行校園意外事件危機管理工作面臨的阻礙，危機管理計畫流於形式佔 22.0%、危機管理相關知識與演練不足佔 30.5%。由上述研究顯示，再嚴密的危機管理計畫，須靠教職員工生的瞭解與運用，並透過危機的模擬訓練與演練，讓教職員工生能充分的學習危機管理的經驗與熟悉實作的步驟，才能讓危機管理計畫發揮最大的效用。目前臺北市國民中學在校園意外事件危機管理的模擬訓練與演練，落實成效良好，但在模擬訓練與演練項目上缺乏多元性，大多數學校針對「學生運動、遊戲傷害」的意外危機事件進行預防模擬之演練居多，學校應安排設計各種不同的危機模擬之演練，讓教職員工生能有多樣性的學習與體驗，讓教職員工生面臨突如其來的危機，能有很好的應變能力，來降低危機事件所帶來的傷害。

三、網羅校外人士參與校園意外事件危機管理，運用社區資源，強化危機管理機制

研究結果顯示，臺北市各國民中學校園意外事件危機處理小組成員，有 60% 以上的受試者認為應包括校長、主任或組長、教師、家長代表、職員，主要還是以行政人員為主，校外學者專家佔 37.3%、社區代表佔 33.9%、警政、消防、醫療佔 26.3%、學生代表佔 22.9%、上級行政機關人員佔 6.8%。如果能擴大到校外學者專家、社區代表、警政、消防、醫療、學生代表、上級行政機關人員都能參與，將有助於校園意外事件危機管理機制更加健全，對於人力的資源的運用更豐富。受試者填寫其他意見方面共 2 人，歸納其填寫之意見包括：「個案輔導老師」、「法律專家」。校園危機管理前階段(預防與準備)運作內涵調查問卷中，以「學校的校園危機小組平時能邀請警政、消防、醫療、社區人士、家長會代表擔任危機諮詢顧問」的平均數(4.20)相對重視程度較低。校園危機小組能邀請校外人士擔任危機諮詢顧問，參與程度較低，學校應積極與校外人士建立良好關係，對推動危機管理工作是助力而不是阻力。所以學校應重視與警政、消防、醫療、社區人士、家長會代表互動發展良好的關係。學校應定期舉辦親職教育活動，透過活動與家長溝通，並與家長建立良好的關係，萬一不幸有危機發生時，第一時間讓家長加入危機處理小組成員之一，讓家長瞭解學校危機處理的運作模式，不但能減輕溝通及訊息傳達上的困擾，還能增加危機處理小組的成效。

四、各校策略聯盟編列預算，聯合聘請律師當法律諮詢顧問

受試者認為在進行校園意外事件危機管理工作面臨的阻礙，以「不熟悉相關法令」佔 48.3% 居多，代表國民中學教職員工生對法令不熟悉，平時應加強法令的宣導，以提昇教育人員的法律素養。校園危機管理前階段(預防與準備)運作內涵調查問卷中，以「學校應於學生各項活動競賽時積極進行相關法律常識素養之宣導」的平均數(4.14)相對重視程度較低。臺北市國民中學在校園危機管理的認知及運作上認為需再加強的地方，以「相關的法律知識」佔 65.3%。

由上述所知，學校應在法律素養方面，應多辦理與法律知識素養有關的研習，因教育行政人員普遍未具備法律知識素養，對法學的概念較不清楚，很少注意意外事件危機管理的相關法令，更不了解本身所需負的法律責任，故學校應編列預算，來購買法律相關書籍及雜誌，提供師生閱讀增進法律知識素養。並且與鄰近的各校聯合聘請法律顧問，提供相關的法律諮詢服務，並請具有法律經驗之校園危機管理人員做經驗分享，以提昇教職員工生法律知識的素養，達到人力與資源共享，來提昇危機管理的成效。

五、建立良好的溝通網絡，有助於校園意外事件危機管理的進行

校園意外事件危機管理在計畫、組織運作方面之困難是「相關單位聯繫、協調不足」佔 37.3%，校園一旦發生意外事件時，相關單位聯繫、協調，並共同來處理校園意外事件，因此必須事先擬定危機管理計畫，先與相關單位橫向和縱向的溝通協調和聯繫，彼此共同配合支援，將校園意外事件消弭。建議危機管理之執行單位須有一套完善的危機管理計畫，並使用最正確與適當的處理方案，使危機管理工作化阻力為助力。

參、對國民中學教育行政人員的建議

一、主動參與危機管理之研習，以提昇相關專業知識的知能

教育行政人員普遍對法學的概念較不清楚，很少注意意外事件危機管理的相關法令，有 14.4%受試者沒有校園意外事件危機處理的經驗，缺乏經驗者應主動參與校內外有關校園危機的各種研習，透過研習活動，增加觀摩學習的機會，進而充實相關專業知能，透過研習各校的交流與分享經驗，吸取他校的處理過程與經驗，可增加自己對校園危機管理的經驗。

二、以誠實、公開、坦然的態度面對媒體，並提供重要且正確的訊息

危機發生時，學校認為新聞媒體為了炒作新聞，對學校有負面的報導，所以學校未能即時且主動與媒體聯繫，提供完整的資訊，導致媒體為了要報導新聞而聽信負面的消息，影響學校的聲譽，學校應以「公開、坦然的態度面對媒

體」之態度來面對新聞媒體，以誠實的態度來提供重要且正確的訊息，以避免訊息誤傳或扭曲。

三、將校園危機管理落實於平日與教學活動中

教育行政人員平時應多吸取各種危機處理的經驗，利用週會、朝會或在課堂上利用少許的時間實施危機處理宣導，給予學生危機的意識與安全教育，並進行危機防治的演練與教育。配合校外教學行前訓練時，進行遊覽車發生意外事件時緊急逃生訓練，讓學生有親身模擬的經驗，達到做中學的目的，藉此活動達到機會教育的宣導。

四、強化危機意識，降低危機事件之發生

本研究結果顯示，在進行校園意外事件危機管理工作面臨的阻礙以「學校師生危機意識薄弱」佔 33.9%，表示需加強教育行政人員的危機意識，平時應主動關心並觀察校園裡可疑的徵兆，隨時向相關單位反應與處理，才能落實危機事先的預防，使校園更安全，並且積極參與相關研習，獲得新發生案例的資訊，藉由研習的機會與他校人員共同討論，並提出預防與處理的方法，藉此提昇危機的意識。

肆、對後續研究者的建議

一、研究對象及範圍方面

本研究以臺北市 96 學年度國民中學（含完全中學國中部）公、私立國民中學為研究對象，只針對訓導主任與生教組長為問卷調查對象，作全面性普查，無法做大樣本之抽測，故在推論上有其限制，研究結果難以推論至其他地區。建議未來研究者研究對象可將校長、教師、家長與社區人士納入，並將研究範圍擴大至其他縣市或整個台灣地區，以使研究結果更周延、完整，更具代表性，對實務工作及學術更有價值。

二、研究內容方面

本研究僅在瞭解臺北市國民中學各校在校園意外事件危機管理的運作現況、困境及校園意外事件危機管理運作內涵的重視程度。故研究內容主要仍以校園危機管理的表面現象進行調查與瞭解，但對於危機管理運作的實際狀況，未能深入探討，而危機管理工作中，每一個階段，均是相當重要且不容忽視的。未來研究可針對組織效能、主管領導風格、家長及社區人士對學校校園危機管理的看法之研究，作為後續研究者，繼續努力探索的方向。

三、研究方法方面

本研究係以文獻探討及問卷調查法為主，進行研究分析與討論，所得的資料僅能發現一般事實，無法進一步瞭解個別意外事件危機處理的特殊情況與歷程。而未來的相關研究則可採取現場觀察法、深度訪談等研究方法蒐集更深入的個案資料，以進行質性研究為主之個案探討。

參考文獻

一、中文部分

- 王武章(2002)。中部地區國民中學校長校園危機因應策略之研究。未出版之碩士論文，彰化師範大學教育研究所，彰化市。
- 朱元祥(2000)。Are You Ready? — 論危機管理。教育研究，72期，頁52-59。
- 朱延智(2000)。危機處理的理論與實務。臺北市：幼獅。
- 朱延智(2003)。企業危機管理。臺北市：五南。
- 邢泰釗(1998)。校園法律實務。臺北市：教育部。
- 朱宥棠(2003)。強化校園危機預防、準備與管理制度之研究-以高雄市高中職為例。未出版之碩士論文，國立中山大學公共事務管理研究所，高雄市。
- 朱愛群(2002)。危機管理—解讀災難謎咒。臺北市：五南。
- 何文達(2002)。校園意外事件處理程序之案例推理研究。國立東華大學教育研究所碩士論文，未出版之碩士論文，花蓮市。
- 吳定(2000)。公共政策(修正版)。臺北市：中華電視公司教學部。
- 李明芳(2003)。危機管理機制之研究—以地方教育局為例。未出版之碩士論文，國立台北師範學院國民教育研究所，臺北市。
- 吳明隆(2000)。SPSS統計應用實務。臺北市：松崗圖書。
- 余美瑩(2004)。屏東縣國民小學校園危機管理之研究。未出版之碩士論文，屏東師範學院教育行政研究所，屏東縣。
- 吳定、張潤書、陳德禹、賴維(1996)。行政學(二)。國立空中大學，臺北縣。
- 林吉郎(2002)。危機管理與溝通策略。研習論壇月刊，22期，頁30。
- 林培彥(2004)。苗栗縣國民小學校園危機管理之研究。未出版之碩士論文，國立新竹教育大學職業繼續教育研究所，新竹市。

- 林賢春(2003)。臺北市大學校院校園危機管理之研究。未出版之碩士論文，臺北市立師院國民教育研究所碩士論文，臺北市。
- 侯世昌、蔡文杰(1988)。校園危機急轉彎。臺北市：幼獅。
- 徐士雲(2002)。國民小學校園危機管理之研究-以台北市為例。未出版之碩士論文，國立台北師範學院國民教育研究所，臺北市。
- 孫本初(1997)。校園危機管理策略，教育資料與研究，14期，頁11-20。
- 孫本初(2001)。公共管理。臺北市：智勝文化。
- 徐昊昇、邱佳椿(2002)。技職教育研究教戰手冊—SPSS 基礎篇。臺北市：師大書苑。
- 秦夢群(1997)。公關與危機處理。教育行政—實務部分，第21章，1997.05，頁431。
- 唐璽惠(1998)。校園危機處理。學生輔導，58期，頁70-77。
- 張玉慧(2001)。公立中小學校事故中教師之法律責任。未出版之碩士論文，國立台灣師範大學公民訓育研究所碩士論文，臺北市。
- 范兆寅(2004)。國民小學危機管理現況之研究。未出版之碩士論文，國立臺中師範學院國民教育研究所，臺中市。
- 教育部(2003)。構建校園災害管理機制實施要點。臺北市：教育部。
- 教育部(2004)。構建校園災害管理機制實施要點。臺北市：教育部。
- 教育部(2005)。教育部94年度各級學校校園事件統計分析報告，教育部校園安全暨災害防救通報處理中心。
- 教育部校安中心(2006)，<http://csrc.edu.tw/doc/9506.htm>。
- 張德聰(1997)。青少年次文化與校園危機處理。國立空中大學社會科學學報，4期，頁43-68。
- 許龍君(1998)。校園安全與危機管理，臺北市：五南。
- 張蒼波(1996)。危機管理理論在警察行政中之運用。警光雜誌，485期，頁35-39。

- 張杏如、簡正聰譯(1987)。日本經濟新聞社編(1987)。勒索對策。台北市：故鄉。
- 傅天養(2005)。校園危機管理之研究---以苗栗縣國民小學為例。未出版之碩士論文，國立新竹教育大學國民教育研究所，新竹市。
- 黃健忠(2004)。臺北市國民中學教師對校園意外事件危機管理之研究。未出版之碩士論文，臺北市立體育學院/運動科學研究所碩士論文，臺北市。
- 黃振球(1995)。談校園安全。臺灣教育，531，9-17。
- 黃振球(1996)。學校管理與績效。臺北市：師大書苑。
- 黃新福(1992)。危機管理之研究—從組織層面來探討。國立政治大學公共行政研究所碩士論文，臺北市。
- 詹中原(2004)。危機管理—理論架構。臺北市：聯經。
- 楊宗元(2001)。學校體育的安全管理。國民體育季刊，第30卷第1期，119-126。
- 游淑靜(2006)。花蓮縣國民中學校園危機管理機制建置之研究。未出版之碩士論文，國立東華大學公共行政研究所，花蓮市。
- 詹中原、吳文川雪(2003)。整合的危機管理體系—以九二一震災為例。研習論壇，25期，頁20-30。
- 楊守全、王正偉(1991)。教育人員法律責任。臺灣省國民學校教師研習會。
- 趙鋼(1998)。災難與事故危機管理。研考月刊，43期，頁50-66。
- 郭俊旭(2005)。台南縣國民小學校園危機管理之研究。未出版之碩士論文，國立嘉義大學教育行政與政策發展研究所，嘉義市。
- 郭孚宏(2000)。校園危機的防制與處理。高中教育雙月刊，15期，頁14-17。
- 萬家春(1996)。校園意外事件之危機處理。教師天地，82期，頁36-39。
- 陸炳文(1992)。公關與危機處理。臺北市：南海。
- 陳芳雄(1997)。校園危機處理(2版)。臺北市：幼獅文化。

- 陳聰明（2004）。北部地區公私立技術學院校園危機管理之研究。未出版之碩士論文，臺北市立師範學院國民教育研究所，臺北市。
- 陳寶山（1997）。校園意外事件與校園安全。教育資料與研究，14期，頁21-28。
- 鄔佩麗（2000）。危機與契機：校園問題行為輔導手冊。臺北市：幼獅。
- 蔡崇振（1997）。從兩個實例校園危機處理。教育資料與研究，14期，頁58-61。
- 謝謹如（2000）。高雄市國民中學學校環境與危機管理關係之研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版之碩士論文，高雄市。
- 韓應寧（1997），Steven Fink 著（1987）。危機管理。臺北市：天下文化。
- 顏秀如（1997）。國民中學危機管理之研究。未出版之碩士論文，國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，臺北市。
- 鄭東瀛（2001）。臺北市中小學校園危機管理之研究。未出版之碩士論文，臺北市立師範學院國民教育研究所，臺北市。
- 鄭英敏（1996）。學校危機處理。教師天地，82期，頁24-31。
- 鄭燕祥、伍國雄（1997）。學校危機的理念和管理：多元觀點的分析。教育學報，第25卷第1期，頁1-23。

二、英文部分

- Batsis, T. M. (1994). *Crisis Management in Catholic Schools*. National Catholic Educational Association, Washington, DC. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 383068)
- Fink, S. (1986). *Crisis Management—Planning for Inevitable*. Commonwealth Publishing Co., Ltd.
- Jay, B. (1989). Managing a crisis in the school-tips for principals. *National Association of Secondary School Principals Bulletin*, 73 n513, 14-18.
- Kelly, D. G., Stimeling, William F. & Donald S. Kachur. (1989). Before worst comes to worst, have your crisis plan ready. *The executive educator*, Jan, 22-23.
- Michael R. T. (2007, March 30) . Responding to Terrorism through the U. S. Department of Education's Lens. Presented at the National School Psychologists Convention, Retrieved November 12, 2007, form the http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/000019b/80/28/06/ab.pdf
- Palmo, A. J., Langlois, D. E., & Irene, B. (1988). Development of policy and procedures Statement for Crisis Situations in the school. *The School Counselor*, Nov, 36, 95-102.
- Petersen, S. & Straub, R. L. (1992) . *School Crisis Survival Guide*. NY: The Ceber for Applied Research in Education.
- Pearson, C. M.& Clair, J. A. (1998), Reframing Crisis Management. *Academy of Management Review*, 23(1), 59-76 ◦
- Penrose, J. M. (2000). The role of perception in crisis planning. *Public Relations Review* , 26 (2) , 155-171.

- Strasser, M. K., Aaron, J. E., & Bohn, R. C. (1981). *Foundation of Safety Education*. New York: Macmillan Publishing Co., Inc.
- U.S. Department of Education Emergency Response and Crisis Management Technical Assistance(ERCMTA) Center (2007a) . After-Action Reports: Capturing Lessons Learned and Identifying Areas for Improvement. LESSONS LEARNED From School Crises and Emergencies, 2, 2007, Retrieved November 12 , 2007, form the World Wide Web : http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/000019b/80/29/e4/a8.pdf
- U.S. Department of Education Emergency Response and Crisis Management Technical Assistance(ERCMTA) Center (2007b) . Steps for developing a school emergency management plan. Helpfulhints For School Emergency Management, 2, 2007, Retrieved November 12 , 2007, form the http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/000019b/80/33/c3/a9.pdf
- U.S. Department of Education Emergency Response and Crisis Management Technical Assistance (ERCMTA) Center (2007c) . Updating and Maintaining School Emergency Management Plans. Helpfulhints For School Emergency Management, 2, 2007, Retrieved November 12 , 2007, form the http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/000019b/80/28/06/1e.pdf

附錄

附錄一

「臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究」專家效度評定問卷

敬愛的教授、教育先進：

您好！為了瞭解和建立本研究工具的專家效度，懇祈惠賜卓見。本問卷分為四部分。第一部分為「基本資料」，第二部分為「臺北市國民中學校園意外事件的危機管理運作現況調查」。第三部分：「臺北市國民中學校園意外事件的危機管理運作困境調查」。第四部分為「臺北市國民中學校園意外事件的危機管理運作內涵調查」。茲將本研究工具所依據之各向度與編製題目臚列說明如下，請您就每一小題對該向度適用程度，在適當的「」內打「」。若有修正意見，懇祈不吝賜教，以供研究者修正之參考。謝謝您的鼎力支持及不吝指正！敬祝

教安

國立臺灣師範大學工業教育學系 技職教育行政碩士班

指導教授：胡茹萍博士

研究生：詹棟尊敬上

中華民國九十七年五月

第一部分：基本資料

請在下列各題的答案選項中，選擇一項符合您的答案，在內打✓

填答說明：

此部分題目由研究者依研究需要設計，實施對象為96學年度臺北市國民中學訓導主任與生教組長。煩請各位教授及教育先進指正。

一、性別：

(1) 男 (2) 女

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

二、最高學歷：

(1) 研究所以上（含研究所40學分班） (2) 大學 (3) 專科

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

三、服務年資：

- (1) 5 年以下 (2) 6 至 10 年 (3) 11 至 15 年
 (4) 16 年至 20 年 (5) 20 年以上

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

四、現任職務：

- (1) 訓導主任 (2) 生教組長

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

五、學校規模：

- (1) 班級數 26 (含) 班以下 (2) 班級數 27 班至 53 (含) 班
 (3) 班級數 54 (含) 班以上

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

六、學校類別：

- (1) 市立 (2) 私立 (3) 國立。

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

第二部分：臺北市國民中學校園意外事件的危機管理運作現況調查

請閱讀題目後，就您實際的瞭解與感受，在適當內請打✓。請注意！因配合研究需要，第 2、6、8、12 題為單選題，其餘題目是複選題。(在此造成您的不便，致上最誠摯的歉意！)

1. 貴校最常發生那些校園意外事件？【可複選】

- (1) 學生在校外教學活動發生車禍事件 (2) 學生食物中毒事件
 (3) 學生實驗傷害 (4) 學生自殺、自傷事件
 (5) 學生運動、遊戲傷害 (6) 學生溺水事件
 (7) 校園建築物坍塌及設施傷害 (8) 工地整建傷人事件
 (9) 墜樓事件（非自殺）

適合 修正後適合 不適合

修正意見： _____

2. 貴校是否訂有校園危機管理計畫？【單選】

- (1) 有 (2) 無

適合 修正後適合 不適合

修正意見： _____

3. 貴校校園危機處置小組有設立那些組別？【可複選】

- (1) 召集人 (2) 總幹事
 (3) 發言人 (4) 安全組
 (5) 輔導組 (6) 醫療組
 (7) 課務組 (8) 總務組
 (9) 法律組 (10) 資料組
 (11) 社區資源組 (12) 其他： _____

適合 修正後適合 不適合

修正意見： _____

4. 貴校校園意外事件危機處理小組包括那些成員？【可複選】

- (1) 校長 (2) 主任或組長
 (3) 教師 (4) 校外學者專家
 (5) 家長代表 (6) 學生代表
 (7) 職員 (8) 上級行政機關人員
 (9) 社區代表 (10) 警政、消防、醫療
 (11) 其他： _____

適合 修正後適合 不適合

修正意見： _____

5. 貴校在選擇校園意外事件危機管理小組成員時，有那些因素考量？【可複選】

- (1) 現任職務 (2) 學經歷
 (3) 人格特質與抗壓性 (4) 成員反應能力
 (5) 危機管理經驗 (6) 過去的工作表現
 (7) 瞭解學校環境及生態 (8) 其他：_____

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

6. 貴校在校園意外事件危機管理計畫訓練，每學年至少實施幾次？【單選】

- (1) 未實施 (2) 1 次
 (3) 2 次 (4) 其他：_____

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

7. 貴校對做好校園意外事件危機管理，最迫切的工作為何？【可複選】

- (1) 校園危機意識的宣導 (2) 擬定危機處理計畫
 (3) 建立危機處理資源網絡 (4) 成立危機處理小組
 (5) 加強危機溝通的能力 (6) 建立發言人的制度
 (7) 編印危機反應手冊 (8) 提供危機處理相關的教育訓練
 (9) 其他：_____

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

8. 您是否有校園意外事件危機處理的經驗？【單選】

- (1) 是 (2) 否

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

9. 貴校同仁在校園意外事件危機管理相關知識及訓練，是從何處學習或獲得？【可複選】

- (1) 過去的工作經驗 (2) 與同事討論
 (3) 向他校人員請教與學習 (4) 參加危機管理相關的教育訓練
 (5) 請示上級行政機關人員 (6) 參考過去危機處理經驗
 (7) 請教校外的專家學者 (8) 參考相關書籍

(9) 其他： _____

適合 修正後適合 不適合

修正意見： _____

10. 貴校曾對那些意外危機事件進行預防模擬之演練？【可複選】

- (1) 學生在校外教學活動發生車禍事件 (2) 學生食物中毒事件
 (3) 學生實驗傷害 (4) 學生自殺、自傷事件
 (5) 學生運動、遊戲傷害 (6) 學生溺水事件
 (7) 校園建築物坍塌及設施傷害 (8) 工地整建傷人事件
 (9) 墜樓事件（非自殺） (10) 其他： _____

適合 修正後適合 不適合

修正意見： _____

11. 貴校已執行那些校園意外事件危機管理工作？【可複選】

- (1) 校園危機意識的宣導 (2) 擬定危機處理計畫
 (3) 建立危機處理資源網絡 (4) 成立危機處理小組
 (5) 加強危機溝通的能力 (6) 建立發言人的制度
 (7) 編印危機反應手冊 (8) 提供危機處理相關的教育訓練
 (9) 其他： _____

適合 修正後適合 不適合

修正意見： _____

12. 貴校發生校園意外危機事件時，對外發言係由誰來擔任？【單選】

- (1) 校長 (2) 教務主任
 (3) 總務主任 (4) 訓導主任
 (5) 輔導主任 (6) 與該危機事件相關的業務主管或教職員
 (7) 其他： _____

適合 修正後適合 不適合

修正意見： _____

13. 貴校在處理校園意外事件危機時，學校係以何種態度來面對新聞媒體？【可複選】

- (1) 主動與媒體聯繫，提供完整的資訊 (2) 等待媒體與學校聯繫
 (3) 儘量避免與媒體接觸 (4) 和顏悅色、避免得罪媒體
 (5) 請示上級機關後再與媒體聯繫 (6) 公開、坦然的態度面對媒體

(7) 其他：_____

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

14. 貴校在校園意外事件危機解決後，學校後續的處理有那些？【可複選】

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 受傷者給予心理輔導與協助 | <input type="checkbox"/> (2) 加速復原工作的進行 |
| <input type="checkbox"/> (3) 成立調查評估小組 | <input type="checkbox"/> (4) 做成案例並建檔 |
| <input type="checkbox"/> (5) 修正危機管理計畫與更新 | <input type="checkbox"/> (6) 進行追蹤調查與輔導 |
| <input type="checkbox"/> (7) 召開檢討會議 | <input type="checkbox"/> (8) 其他：_____ |

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

第三部分：臺北市國民中學校園意外事件的危機管理運作困境調查

請閱讀題目後，就您實際的瞭解與感受，在適當 內請打 。

1. 貴校在處理校園意外事件危機時，與何者溝通較為困難？【可複選】

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 傳播新聞媒體人員 | <input type="checkbox"/> (2) 受害者家屬 |
| <input type="checkbox"/> (3) 學生 | <input type="checkbox"/> (4) 學校行政人員 |
| <input type="checkbox"/> (5) 教職員（非行政人員） | <input type="checkbox"/> (6) 上級行政機關人員 |
| <input type="checkbox"/> (7) 民意代表 | <input type="checkbox"/> (8) 專家學者 |
| <input type="checkbox"/> (9) 其他：_____ | |

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

2. 貴校在進行校園意外事件危機管理工作面臨的阻礙為何？【可複選】

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 人力不足 | <input type="checkbox"/> (2) 相關人員配合度不夠 |
| <input type="checkbox"/> (3) 不熟悉相關法令 | <input type="checkbox"/> (4) 家長干預 |
| <input type="checkbox"/> (5) 民意代表干預 | <input type="checkbox"/> (6) 媒體關係不佳 |
| <input type="checkbox"/> (7) 缺乏危機處理相關經驗 | <input type="checkbox"/> (8) 危機管理相關知識與演練不足 |
| <input type="checkbox"/> (9) 危機管理計畫流於形式 | <input type="checkbox"/> (10) 學校師生危機意識薄弱 |
| <input type="checkbox"/> (11) 經費、資源有限 | <input type="checkbox"/> (12) 其他：_____ |

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

3. 貴校校園意外事件危機管理在計畫、組織運作方面之困難為何？【可複選】

- (1) 未建立校園危機管理機制 (2) 未定期舉行校園危機模擬訓練
 (3) 學校與媒體互動欠缺 (4) 對外發言人缺乏訓練
 (5) 計畫未能適時修正 (6) 相關單位聯繫、協調不足
 (7) 欠缺宣導管道 (8) 其他：_____

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

4. 貴校在校園危機管理的認知及運作上有那些方面需再加強？【可複選】

- (1) 提高危機意識 (2) 相關的法律知識
 (3) 緊急事件處理知識 (4) 危機溝通的能力
 (5) 提高掌控現場的能力 (6) 媒體溝通的能力與技巧
 (7) 其他：_____

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

第四部分：臺北市國民中學校園意外事件的危機管理運作內涵調查

本問卷共 32 題，是想瞭解您對國民中學校園意外事件的危機管理運作內涵的重視程度，每一題後面的選項，依照順序分別有「非常重要」、「重要」、「普通」、「不重要」、「非常不重要」等 5-4-3-2-1 五種不同程度，請依照您的看法，對以下各題所敘述內容的符合程度，在適當的 內請打 ，每題只能勾選一個答案，每一題都要作答，請勿遺漏，謝謝您的合作。

填答說明：

1. 本問卷係依據研究目的自行編製而成。
2. (1) 如您認為適合放在本問卷中請在「適合」欄打勾；如不適合，則請在「不適合」欄打勾；如屬文字修正，則請在「修正後適合」欄下打勾。
(2) 如某題項辭句不順或語意不清，或需另作修正，敬請費神在「修正意見」處惠予指正。

一、校園危機管理前階段（預防與準備）

非常
重
要
5

不
重
要
4

非
常
不
重
要
3

重
要
2

非
常
重
要
1

1. 學校應定期修訂校園危機管理計畫.....

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

2. 學校應確實依計畫規定、人員編制與需求成立校園危機處理應變小組.....

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

3. 學校的校園危機小組平時能邀請警政、消防、醫療、社區人士、家長會代表擔任危機諮詢顧問.....

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

4. 學校應定期對校內建築物、設備及消防設施做安全性的檢修與維護.....

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

5. 學校應繪製詳細校園危險地圖並明確告知師生.....

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

非常
重
要
非
常
重
要
不
重
要
不
重
要

6. 學校應於校園多處裝置自動照明燈，危險處都有設有警示標語

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

7. 學校應建立校園重大危機事件之校安通報系統.....

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

8. 學校應主動聯繫新聞媒體提供學校重要訊息，並保持密切良好的關係.....

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

9. 學校應建立緊急電話聯絡網.....

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

10. 學校應積極購置相關法律書籍及雜誌，提供師生閱讀增進法律常識素養.....

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

11. 學校應於學生各項活動競賽時積極進行相關法律常識素養之宣導.....

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

非常
重
要

不
重
要

非
常
重
要

不
重
要

17. 學校在危機處理過程中，校園危機處理小組能發揮立即運作的功能，有效處理危機事件.....

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

18. 學校在危機處理過程中，能保持緊急校安通報系統流暢，並立即通報教育主管機關.....

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

19. 學校在危機處理過程中，校長能發揮領導協調的功能，做好校內的溝通訊息並立即回饋.....

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

20. 學校在危機處理過程中，校長能對校園危機進行正確有效的評估與認定.....

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

21. 學校在危機處理過程中，校長能凝聚團隊向心力，促使學校儘速回復正常作息.....

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

非常
重
要
非
常
不
重
要
非
常
不
重
要

22. 學校在危機處理過程中設有統一發言人制度，對外說明危機處理的實際情況，提供正確的訊息給家長、媒體及社會大眾……

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

23. 學校在危機事件處理過程中能讓受害者充分感受到學校的誠意

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

24. 學校在危機處理過程中，建立校安通報系統方便校內緊急事件及對上級機關的通報，以快速請求援助並動員資源……

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

三、校園危機後管理階段（善後處理與學習）

25. 學校在危機事件後能立即進行學校相關設備之復原、重建與更新等工作……

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

26. 學校在危機事件後，學校成員能儘快恢復正常的運作……

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

非常
重
要

不
重
要

非
常
重
要

不
重
要

27. 學校在危機事件後能針對原有之危機管理組織計畫進行檢討與修訂，使其能有效面對未來危機之管理……………

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

28. 學校在危機事件後能建立追蹤輔導機制，進行輔導工作……………

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

29. 學校在危機事件後能提供教師相關諮商訓練或講習，使能有效輔導學生快速恢復正常生活……………

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

30. 學校在危機事件解決後，持續追蹤輔導受害者並協助進行醫療、相關法律事務或賠償事宜的諮詢與服務是……………

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

31. 學校在危機事件後，成員能在危機事件中學習經驗與反省，以免重蹈覆轍再犯同樣的錯……………

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

非常
重
要
非
常
不
重
要
非
常
不
重
要

32. 學校在危機事件後，能蒐集與危機管理有關的資源，加以整合
成一個知識庫.....

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

33. 學校在危機事件後能持續地提供學校成員與家長及社區人士
更多的有關危機管理之資訊與新知是

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

請問您對於目前校園意外事件危機管理的實施，是否有其他意見，請於下列空白處，說明之。

感謝您寶貴的意見！

適合 修正後適合 不適合

修正意見：_____

附錄二

專家效度評定記錄整理

一、饒達欽教授

1.基本資料：三、服務年資，將(3) 11 至 15 年(4) 16 年至 20 年(5) 20 年以上。

修正為(3)11 年（含）以上，其餘(4)、(5)選項刪除。

2.第二部分：臺北市國民中學校園意外事件的危機管理運作現況調查請閱讀題目後，就您實際的瞭解與感受，在適當□內請打✓。本題目的設計，因配合研究的需要，第 2、6、8、11 題為單選題，其餘的題目是複選題，請答題者注意填答，在此造成您的不便，向您致上誠摯的歉意！

修正為「讀題目後，就您實際的瞭解與感受，在適當□內請打✓。請注意！因配合研究需要，第 2、6、8、12 題為單選題，其餘題目是複選題。（造成您的不便，致上最誠摯的歉意！）」

3.問卷第二部分第 1 題，將「貴校最常發生的校園意外事件有下列幾項？」

修正為「貴校最常發生那些校園意外事件？」

4. 問卷第二部分第 3 題，將「校園危機處置小組依組織規定，貴校有設立那些組別？」

修正為「貴校校園危機處置小組有那些分組？」

5. 問卷第二部分第 14 題，將「貴校在校園意外事件危機解決後，學校應做的後續處理有那些？」

修正為「校園意外事件危機解決後，學校應做那些後續處理？」

6. 問卷第三部分第 3 題，將選項「(2)未定期舉行校園危機模擬訓練(3)學校與媒體互動欠缺(7)欠缺宣導管道」

修正為「(2)未舉行校園危機模擬訓練(3)學校與媒體欠缺互動 (7)計畫執行不力。

7.問卷第四部分第 32 題，將「您認為學校在危機事件後，能蒐集與危機管理有關的資源，加以整合成一個知識庫是」

修正為「您認為學校在危機事件後，能蒐集與危機管理有關的資源，加以彙編成檔案告知大家」。

8.問卷第四部分第 33 題，將「您認為學校在危機事件後能持續地提供學校成員與家長及社區人士更多的有關危機管理之資訊與新知是」

修正為「您認為學校在危機事件後能持續地提供學校成員與家長及社區人士適當的有關危機管理之資訊與新知是」

二、馮丹白教授

1.基本資料：六、學校類別，將「(3) 國立」刪除。

2.問卷第二部分第 6 題，將「(3)其他：_____」

修正為「(3)其他：_____ (次)」

3.問卷第二部分第 8 題，將「(1)是」

修正為「(1)有」

4.問卷第四部分，將「1-33 題」最後的「是」字，全部刪除。

三、劉曉芬教授

1.基本資料：六、學校類別，將「(1) 公立」。

修正為「(1) 市立」

2.問卷第二部分第 4 題，將「(3)教師」。

修正為「(3)導師」

3.問卷第二部分第 5 題，將「貴校在選擇校園意外事件危機管理小組成員時，有那些因素考量？」

修正為「貴校在選擇校園意外事件危機管理小組成員時，會考量成員的那些因素？」

4. 問卷第二部分第 12 題，將「(8)與該危機事件相關的業務主管或教職員」
修正為「(8)依據該危機事件性質選定相關業務主管或人員」
5. 問卷第四部分，將「1-33 題」，「您」認為全部修正為「我」認為，最後的「是」
字，全部刪除
6. 問卷第四部分第 15 題，將「您認為學校的公共關係良好，警消與醫療等社區資源主動對學校訓練並提供協助是」
修正為「我認為學校應建立良好的公共關係，導入警消與醫療等社區資源主動對
學校訓練並提供協助」
7. 問卷第四部分第 29 題，將「您認為學校在危機事件後能提供教師相關諮商服
務，使能有效輔導學生快速恢復正常生活」
修正為「我認為學校在危機事件後能提供教師相關諮商訓練或講習，使能有效輔
導學生快速恢復正常生活」

四、臺北市教育局林騰蛟副局長

1. 基本資料：六、學校類別，將「(1) 公立」。
修正為「(1) 市立」
2. 問卷第二部分第 1 題和第 10 題，將「(2)學生校內食物中毒事件」
修正為「(2)學生食物中毒事件」，因過去的案例也曾在校外教學時發生，建議
刪除”校內”二字
3. 問卷第二部分第 3 題，將「校園危機處置小組依組織規定，貴校有設立那些組
別？」
修正為「貴校校園危機處置小組有設立那些組別？」
4. 問卷第二部分第 4 題，將「貴校在校園意外事件危機處理小組應包括那些成
員？」
修正為「貴校校園意外事件危機處理小組包括那些成員？」
5. 問卷第二部分第 5 題，將「(2) 學歷與經歷(7)對學校環境及生態相當瞭解的人」
修正為「(2)學經歷(7) 瞭解學校環境及生態」

6.問卷第二部分第 6 題，將「(1)一次(2)兩次(3)其他：_____」

修正為「(1) 未實施(2)1 次(3)2 次(4)其他：_____」

7.問卷第二部分第 7 題和第 11 題，請考量選項的一致性，將第七題選項修正與第 11 題相同

8. 問卷第二部分第 12 題，將「(2)教務處人員(3)總務處人員(4)訓導處人員(5)輔導處人員(6)上級行政機關人員(7)具有對外溝通經驗或受過相關訓練人員(8)與該危機事件相關的業務主管或教職員」

修正為「(2)教務主任(3)總務主任(4)訓導主任(5)輔導主任(6)與該危機事件相關的業務主管或教職員(7)其他：_____」

9. 問卷第二部分第 14 題，將「貴校在校園意外事件危機解決後，學校應做的後續處理有那些？」

修正為「貴校在校園意外事件危機解決後，學校後續的處理有那些？」

10. 問卷第三部分第 1 題，將「(1)與傳播新聞媒體人員(4)教職員（非行政人員）(5)上級行政機關人員 (6)民意代表(7)專家學者(8)學校行政人員」

修正為「(1)傳播新聞媒體人員(4)學校行政人員(5)教職員（非行政人員）(6)上級行政機關人員(7)民意代表(8)專家學者」

11. 問卷第四部分，將「1-33 題」，「您認為」全部刪除，刪除原因是希望填答者表達其看法，已於前文字說明，可省略精簡文字。最後的「是」字，全部刪除

「臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究」預試問卷

敬愛的訓導主任、生教組長您好：

首先感謝您於百忙之中抽空填答此問卷。本問卷的目的旨在瞭解臺北市國民中學各校在校園意外事件危機管理的運作現況、困境及內涵。並期望藉由現況的瞭解，提出建議，俾以作為未來改進國民中學校園意外事件危機管理工作的重要參考。有關您填答本問卷之所有內容資料僅供學術研究使用，均會加以保密，不作為個別學校間之比較，敬請您安心填答。您的每一個意見，對本研究而言都是相當重要的資料！非常謝謝您的協助與配合！敬祝

教安

國立臺灣師範大學工業教育研究所

指導教授：胡茹萍博士

研究生：詹棟尊敬上

中華民國九十七年五月

第一部分：基本資料

請在下列各題的答案選項中，選擇一項符合您的答案，在□內打✓

一、性別：

(1) 男 (2) 女

二、最高學歷：

(1) 研究所以上（含研究所 40 學分班） (2) 大學 (3) 專科

三、服務年資：

(1) 未滿 6 年 (2) 6 年以上至未滿 11 年
 (3) 11 年以上至未滿 16 年 (4) 16 年以上至未滿 20 年
 (5) 20 年以上

四、現任職務：

(1) 訓導主任 (2) 生教組長

五、學校規模：

(1) 班級數 26（含）班以下 (2) 班級數 27 班至 53（含）班
 (3) 班級數 54（含）班以上

六、學校類別：

(1) 市立 (2) 私立 (3) 國立。

第二部分：臺北市國民中學校園意外事件的危機管理運作現況調查

請閱讀題目後，就您實際的瞭解與感受，在適當□內請打✓。請注意！因配合研究需要，第2、6、8、12題為單選題，其餘題目是複選題。（在此造成您的不便，致上最誠摯的歉意！）

1. 貴校最常發生那些校園意外事件？【可複選】

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 學生在校外教學活動發生車禍事件 | <input type="checkbox"/> (2) 學生食物中毒事件 |
| <input type="checkbox"/> (3) 學生實驗傷害 | <input type="checkbox"/> (4) 學生自殺、自傷事件 |
| <input type="checkbox"/> (5) 學生運動、遊戲傷害 | <input type="checkbox"/> (6) 學生溺水事件 |
| <input type="checkbox"/> (7) 校園建築物坍塌及設施傷害 | <input type="checkbox"/> (8) 工地整建傷人事件 |
| <input type="checkbox"/> (9) 墜樓事件（非自殺） | |

2. 貴校是否訂有校園危機管理計畫？【單選】

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 有 | <input type="checkbox"/> (2) 無 |
|--------------------------------|--------------------------------|

3. 貴校校園危機處置小組有設立那些組別？【可複選】

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 召集人 | <input type="checkbox"/> (2) 總幹事 |
| <input type="checkbox"/> (3) 發言人 | <input type="checkbox"/> (4) 安全組 |
| <input type="checkbox"/> (5) 輔導組 | <input type="checkbox"/> (6) 醫療組 |
| <input type="checkbox"/> (7) 課務組 | <input type="checkbox"/> (8) 總務組 |
| <input type="checkbox"/> (9) 法律組 | <input type="checkbox"/> (10) 資料組 |
| <input type="checkbox"/> (11) 社區資源組 | <input type="checkbox"/> (12) 其他：_____ |

4. 貴校校園意外事件危機處理小組包括那些成員？【可複選】

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 校長 | <input type="checkbox"/> (2) 主任或組長 |
| <input type="checkbox"/> (3) 教師 | <input type="checkbox"/> (4) 校外學者專家 |
| <input type="checkbox"/> (5) 家長代表 | <input type="checkbox"/> (6) 學生代表 |
| <input type="checkbox"/> (7) 職員 | <input type="checkbox"/> (8) 上級行政機關人員 |
| <input type="checkbox"/> (9) 社區代表 | <input type="checkbox"/> (10) 警政、消防、醫療 |
| <input type="checkbox"/> (11) 其他：_____ | |

5. 貴校在選擇校園意外事件危機管理小組成員時，會考量成員的那些因素？【可複選】

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 現任職務 | <input type="checkbox"/> (2) 學經歷 |
| <input type="checkbox"/> (3) 人格特質與抗壓性 | <input type="checkbox"/> (4) 成員反應能力 |
| <input type="checkbox"/> (5) 危機管理經驗 | <input type="checkbox"/> (6) 過去的工作表現 |
| <input type="checkbox"/> (7) 瞭解學校環境及生態 | <input type="checkbox"/> (8) 其他：_____ |

6. 貴校每學年至少實施幾次校園意外事件危機管理計畫訓練？【單選】

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 未實施 | <input type="checkbox"/> (2) 1 次 |
| <input type="checkbox"/> (3) 2 次 | <input type="checkbox"/> (4) 其他：_____ |

7. 貴校對做好校園意外事件危機管理，最迫切的工作為何？【可複選】

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 校園危機意識的宣導 | <input type="checkbox"/> (2) 擬定危機處理計畫 |
| <input type="checkbox"/> (3) 建立危機處理資源網絡 | <input type="checkbox"/> (4) 成立危機處理小組 |
| <input type="checkbox"/> (5) 加強危機溝通的能力 | <input type="checkbox"/> (6) 建立發言人的制度 |
| <input type="checkbox"/> (7) 編印危機反應手冊 | <input type="checkbox"/> (8) 提供危機處理相關的教育訓練 |
| <input type="checkbox"/> (9) 其他：_____ | |

8. 您是否有校園意外事件危機處理的經驗？【單選】

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 是 | <input type="checkbox"/> (2) 否 |
|--------------------------------|--------------------------------|

9. 貴校同仁在校園意外事件危機管理相關知識及訓練，是從何處學習或獲得？【可複選】

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 過去的工作經驗 | <input type="checkbox"/> (2) 與同事討論 |
| <input type="checkbox"/> (3) 向他校人員請教與學習 | <input type="checkbox"/> (4) 參加危機管理相關的教育訓練 |
| <input type="checkbox"/> (5) 請示上級行政機關人員 | <input type="checkbox"/> (6) 參考過去危機處理經驗 |
| <input type="checkbox"/> (7) 請教校外的專家學者 | <input type="checkbox"/> (8) 參考相關書籍 |
| <input type="checkbox"/> (9) 其他：_____ | |

10. 貴校曾對那些意外危機事件進行預防模擬之演練？【可複選】

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 學生在校外教學活動發生車禍事件 | <input type="checkbox"/> (2) 學生食物中毒事件 |
| <input type="checkbox"/> (3) 學生實驗傷害 | <input type="checkbox"/> (4) 學生自殺、自傷事件 |
| <input type="checkbox"/> (5) 學生運動、遊戲傷害 | <input type="checkbox"/> (6) 學生溺水事件 |
| <input type="checkbox"/> (7) 校園建築物坍塌及設施傷害 | <input type="checkbox"/> (8) 工地整建傷人事件 |
| <input type="checkbox"/> (9) 墜樓事件（非自殺） | <input type="checkbox"/> (10) 其他：_____ |

11. 貴校已執行那些校園意外事件危機管理工作？【可複選】

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 校園危機意識的宣導 | <input type="checkbox"/> (2) 擬定危機處理計畫 |
| <input type="checkbox"/> (3) 建立危機處理資源網絡 | <input type="checkbox"/> (4) 成立危機處理小組 |
| <input type="checkbox"/> (5) 加強危機溝通的能力 | <input type="checkbox"/> (6) 建立發言人的制度 |
| <input type="checkbox"/> (7) 編印危機反應手冊 | <input type="checkbox"/> (8) 提供危機處理相關的教育訓練 |
| <input type="checkbox"/> (9) 其他：_____ | |

12. 貴校發生校園意外危機事件時，對外發言係由誰來擔任？【單選】

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 校長 | <input type="checkbox"/> (2) 教務主任 |
| <input type="checkbox"/> (3) 總務主任 | <input type="checkbox"/> (4) 訓導主任 |
| <input type="checkbox"/> (5) 輔導主任 | <input type="checkbox"/> (6) 與該危機事件相關的業務主管或教職員 |
| <input type="checkbox"/> (7) 其他：_____ | |

13. 貴校在處理校園意外事件危機時，學校係以何種態度來面對新聞媒體？【可複選】

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 主動與媒體聯繫，提供完整的資訊 | <input type="checkbox"/> (2) 等待媒體與學校聯繫 |
| <input type="checkbox"/> (3) 儘量避免與媒體接觸 | <input type="checkbox"/> (4) 和顏悅色、避免得罪媒體 |
| <input type="checkbox"/> (5) 請示上級機關後再與媒體聯繫 | <input type="checkbox"/> (6) 公開、坦然的態度面對媒體 |
| <input type="checkbox"/> (7) 其他：_____ | |

14. 貴校在校園意外事件危機解決後，學校後續的處理有那些？【可複選】

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 受傷受害者給予心理輔導與協助 | <input type="checkbox"/> (2) 加速復原工作的進行 |
| <input type="checkbox"/> (3) 成立調查評估小組 | <input type="checkbox"/> (4) 做成案例並建檔 |
| <input type="checkbox"/> (5) 修正危機管理計畫與更新 | <input type="checkbox"/> (6) 進行追蹤調查與輔導 |
| <input type="checkbox"/> (7) 召開檢討會議 | <input type="checkbox"/> (8) 其他：_____ |

第三部分：臺北市國民中學校園意外事件的危機管理運作困境調查

請閱讀題目後，就您實際的瞭解與感受，在適當內請打✓。

1. 貴校在處理校園意外事件危機時，與何者溝通較為困難？【可複選】

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 傳播新聞媒體人員 | <input type="checkbox"/> (2) 受害者家屬 |
| <input type="checkbox"/> (3) 學生 | <input type="checkbox"/> (4) 學校行政人員 |
| <input type="checkbox"/> (5) 教職員（非行政人員） | <input type="checkbox"/> (6) 上級行政機關人員 |
| <input type="checkbox"/> (7) 民意代表 | <input type="checkbox"/> (8) 專家學者 |
| <input type="checkbox"/> (9) 其他：_____ | |

2. 貴校在進行校園意外事件危機管理工作面臨的阻礙為何？【可複選】

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 人力不足 | <input type="checkbox"/> (2) 相關人員配合度不夠 |
| <input type="checkbox"/> (3) 不熟悉相關法令 | <input type="checkbox"/> (4) 家長干預 |
| <input type="checkbox"/> (5) 民意代表干預 | <input type="checkbox"/> (6) 媒體關係不佳 |
| <input type="checkbox"/> (7) 缺乏危機處理相關經驗 | <input type="checkbox"/> (8) 危機管理相關知識與演練不足 |
| <input type="checkbox"/> (9) 危機管理計畫流於形式 | <input type="checkbox"/> (10) 學校師生危機意識薄弱 |
| <input type="checkbox"/> (11) 經費、資源有限 | <input type="checkbox"/> (12) 其他：_____ |

3. 貴校校園意外事件危機管理在計畫、組織運作方面之困難為何？【可複選】

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 未建立校園危機管理機制 | <input type="checkbox"/> (2) 未定期舉行校園危機模擬訓練 |
| <input type="checkbox"/> (3) 學校與媒體互動欠缺 | <input type="checkbox"/> (4) 對外發言人缺乏訓練 |
| <input type="checkbox"/> (5) 計畫未能適時修正 | <input type="checkbox"/> (6) 相關單位聯繫、協調不足 |
| <input type="checkbox"/> (7) 欠缺宣導管道 | <input type="checkbox"/> (8) 其他：_____ |

4. 貴校在校園危機管理的認知及運作上有那些方面需再加強？【可複選】

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 提高危機意識 | <input type="checkbox"/> (2) 相關的法律知識 |
| <input type="checkbox"/> (3) 緊急事件處理知識 | <input type="checkbox"/> (4) 危機溝通的能力 |
| <input type="checkbox"/> (5) 提高掌控現場的能力 | <input type="checkbox"/> (6) 媒體溝通的能力與技巧 |
| <input type="checkbox"/> (7) 其他：_____ | |

第四部分：臺北市國民中學校園意外事件的危機管理運作內涵調查

本問卷共 33 題，是想瞭解您對國民中學校園意外事件的危機管理運作內涵的重視程度，每一題後面的選項，依照順序分別有「非常重要」、「重要」、「普通」、「不重要」、「非常不重要」等 5-4-3-2-1 五種不同程度，請依照您的看法，對以下各題所敘述內容的符合程度，在適當的□內請打✓，每題只能勾選一個答案，每一題都要作答，請勿遺漏，謝謝您的合作。

一、校園危機管理前階段（預防與準備）

	非常	不	不		
	重	重	普	重	
	要	要	通	要	
	5	4	3	2	1

1. 學校應定期修訂校園危機管理計畫.....

非常
重
要

不
重
要

非
常
不
重
要

2. 學校應確實依計畫規定、人員編制與需求成立校園危機處理應變小組.....
3. 學校的校園危機小組平時能邀請警政、消防、醫療、社區人士、家長會代表擔任危機諮詢顧問.....
4. 學校應定期對校內建築物、設備及消防設施做安全性的檢修與維護.....
5. 學校應繪製詳細校園危險地圖並明確告知師生.....
6. 學校應於校園多處裝置自動照明燈，危險處都有設有警示標語.....
7. 學校應建立校園重大危機事件之校安通報系統.....
8. 學校應主動聯繫新聞媒體提供學校重要訊息，並保持密切良好的關係.....
9. 學校應建立緊急電話聯絡網.....
10. 學校應積極購置相關法律書籍及雜誌，提供師生閱讀增進法律常識素養.....
11. 學校應於學生各項活動競賽時積極進行相關法律常識素養之宣導.....
12. 學校應設有專責單位提供完整校園危機事件法律常識之諮詢.....
13. 學校應辦理危機管理研習並提供全校師生校園危機模擬演練的機會.....
14. 學校透過舉辦親職教育活動，提供家長危機教育計畫，增進親子互動關係，建立學生、家庭與學校生命共同體的關係.....

非常
重
要

不
重
要

非
常
不
重
要

15. 學校的公共關係良好，警消與醫療等社區資源主動對學校訓練並提供協助.....

二、校園危機管理中階段（控制處理）

16. 學校在危機處理過程中，能確實依計畫、組織要點及流程來處理校園危機事件.....

17. 學校在危機處理過程中，校園危機處理小組能發揮立即運作的功能，有效處理危機事件.....

18. 學校在危機處理過程中，能保持緊急校安通報系統流暢，並立即通報教育主管機關.....

19. 學校在危機處理過程中，校長能發揮領導協調的功能，做好校內的溝通訊息並立即回饋.....

20. 學校在危機處理過程中，校長能對校園危機進行正確有效的評估與認定.....

21. 學校在危機處理過程中，校長能凝聚團隊向心力，促使學校儘速回復正常作息.....

22. 學校在危機處理過程中設有統一發言人制度，對外說明危機處理的實際情況，提供正確的訊息給家長、媒體及社會大眾.....

23. 學校在危機事件處理過程中能讓受害者充分感受到學校的誠意.....

24. 學校在危機處理過程中，建立校安通報系統方便校內緊急事件及對上級機關的通報，以快速請求援助並動員資源.....

三、校園危機後管理階段（善後處理與學習）

非常
重
要
不
重
要
非
常
不
重
要

25. 學校在危機事件後能立即進行學校相關設備之復原、重建與更新等工作.....
26. 學校在危機事件後，學校成員能儘快恢復正常的運作.....
27. 學校在危機事件後能針對原有之危機管理組織計畫進行檢討與修訂，使其能有效面對未來危機之管理.....
28. 學校在危機事件後能建立追蹤輔導機制，進行輔導工作.....
29. 學校在危機事件後能提供教師相關諮商訓練或講習，使能有效輔導學生快速恢復正常生活.....
30. 學校在危機事件解決後，持續追蹤輔導受害者並協助進行醫療、相關法律事務或賠償事宜的諮詢與服務是.....
31. 學校在危機事件後，成員能在危機事件中學習經驗與反省，以免重蹈覆轍再犯同樣的錯.....
32. 學校在危機事件後，能蒐集與危機管理有關的資源，加以整合成一個知識庫.....
33. 學校在危機事件後能持續地提供學校成員與家長及社區人士更多的有關危機管理之資訊與新知是.....

請問您對於目前校園意外事件危機管理的實施，是否有其他意見，請於下列空白處，說明之。

感謝您寶貴的意見！

～請再檢查每一題是否都有作答，請勿遺漏，謝謝您的合作～

「臺北市國民中學校園意外事件危機管理之研究」正式問卷

敬愛的訓導主任、生教組長您好：

首先感謝您於百忙之中抽空填答此問卷。本問卷的目的旨在瞭解臺北市國民中學各校在校園意外事件危機管理的運作現況、困境及內涵。並期望藉由現況的瞭解，提出建議，俾以作為未來改進國民中學校園意外事件危機管理工作的重要參考。有關您填答本問卷之所有內容資料僅供學術研究使用，均會加以保密，不作為個別學校間之比較，敬請您安心填答。您的每一個意見，對本研究而言都是相當重要的資料！非常謝謝您的協助與配合！敬祝

教安

國立臺灣師範大學工業教育研究所

指導教授：胡茹萍博士

研究生：詹棟尊敬上

中華民國九十七年六月

第一部分：基本資料

請在下列各題的答案選項中，選擇一項符合您的答案，在□內打✓

一、性別：

(1) 男 (2) 女

二、最高學歷：

(1) 研究所以上（含研究所 40 學分班） (2) 大學 (3) 專科

三、服務年資：

(1) 未滿 6 年 (2) 6 年以上至未滿 11 年
 (3) 11 年以上至未滿 16 年 (4) 16 年以上至未滿 20 年
 (5) 20 年以上

四、現任職務：

(1) 訓導主任 (2) 生教組長

五、學校規模：

(1) 班級數 26（含）班以下 (2) 班級數 27 班至 53（含）班
 (3) 班級數 54（含）班以上

六、學校類別：

(1) 市立 (2) 私立 (3) 國立。

第二部分：臺北市國民中學校園意外事件危機管理運作現況調查

請閱讀題目後，就您實際的瞭解與感受，在適當□內請打✓。請注意！因配合研究需要，第2、6、8、12題為單選題，其餘題目是複選題。（在此造成您的不便，致上最誠摯的歉意！）

1. 貴校最常發生那些校園意外事件？【可複選】

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 學生在校外教學活動發生車禍事件 | <input type="checkbox"/> (2) 學生食物中毒事件 |
| <input type="checkbox"/> (3) 學生實驗傷害 | <input type="checkbox"/> (4) 學生自殺、自傷事件 |
| <input type="checkbox"/> (5) 學生運動、遊戲傷害 | <input type="checkbox"/> (6) 學生溺水事件 |
| <input type="checkbox"/> (7) 校園建築物坍塌及設施傷害 | <input type="checkbox"/> (8) 工地整建傷人事件 |
| <input type="checkbox"/> (9) 墜樓事件（非自殺） | |

2. 貴校是否訂有校園危機管理計畫？【單選】

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 有 | <input type="checkbox"/> (2) 無 |
|--------------------------------|--------------------------------|

3. 貴校校園危機處置小組有設立那些組別？【可複選】

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 召集人 | <input type="checkbox"/> (2) 總幹事 |
| <input type="checkbox"/> (3) 發言人 | <input type="checkbox"/> (4) 安全組 |
| <input type="checkbox"/> (5) 輔導組 | <input type="checkbox"/> (6) 醫療組 |
| <input type="checkbox"/> (7) 課務組 | <input type="checkbox"/> (8) 總務組 |
| <input type="checkbox"/> (9) 法律組 | <input type="checkbox"/> (10) 資料組 |
| <input type="checkbox"/> (11) 社區資源組 | <input type="checkbox"/> (12) 其他：_____ |

4. 貴校校園意外事件危機處理小組包括那些成員？【可複選】

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 校長 | <input type="checkbox"/> (2) 主任或組長 |
| <input type="checkbox"/> (3) 教師 | <input type="checkbox"/> (4) 校外學者專家 |
| <input type="checkbox"/> (5) 家長代表 | <input type="checkbox"/> (6) 學生代表 |
| <input type="checkbox"/> (7) 職員 | <input type="checkbox"/> (8) 上級行政機關人員 |
| <input type="checkbox"/> (9) 社區代表 | <input type="checkbox"/> (10) 警政、消防、醫療 |
| <input type="checkbox"/> (11) 其他：_____ | |

5. 貴校在選擇校園意外事件危機管理小組成員時，會考量成員的那些因素？【可複選】

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 現任職務 | <input type="checkbox"/> (2) 學經歷 |
| <input type="checkbox"/> (3) 人格特質與抗壓性 | <input type="checkbox"/> (4) 成員反應能力 |
| <input type="checkbox"/> (5) 危機管理經驗 | <input type="checkbox"/> (6) 過去的工作表現 |
| <input type="checkbox"/> (7) 瞭解學校環境及生態 | <input type="checkbox"/> (8) 其他：_____ |

6. 貴校每學年至少實施幾次校園意外事件危機管理計畫訓練？【單選】

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 未實施 | <input type="checkbox"/> (2) 1 次 |
| <input type="checkbox"/> (3) 2 次 | <input type="checkbox"/> (4) 其他：_____ |

7. 貴校對做好校園意外事件危機管理，最迫切的工作為何？【可複選】

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 校園危機意識的宣導 | <input type="checkbox"/> (2) 擬定危機處理計畫 |
| <input type="checkbox"/> (3) 建立危機處理資源網絡 | <input type="checkbox"/> (4) 成立危機處理小組 |
| <input type="checkbox"/> (5) 加強危機溝通的能力 | <input type="checkbox"/> (6) 建立發言人的制度 |
| <input type="checkbox"/> (7) 編印危機反應手冊 | <input type="checkbox"/> (8) 提供危機處理相關的教育訓練 |
| <input type="checkbox"/> (9) 其他：_____ | |

8. 您是否有校園意外事件危機處理的經驗？【單選】

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 是 | <input type="checkbox"/> (2) 否 |
|--------------------------------|--------------------------------|

9. 貴校同仁在校園意外事件危機管理相關知識及訓練，是從何處學習或獲得？【可複選】

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 過去的工作經驗 | <input type="checkbox"/> (2) 與同事討論 |
| <input type="checkbox"/> (3) 向他校人員請教與學習 | <input type="checkbox"/> (4) 參加危機管理相關的教育訓練 |
| <input type="checkbox"/> (5) 請示上級行政機關人員 | <input type="checkbox"/> (6) 參考過去危機處理經驗 |
| <input type="checkbox"/> (7) 請教校外的專家學者 | <input type="checkbox"/> (8) 參考相關書籍 |
| <input type="checkbox"/> (9) 其他：_____ | |

10. 貴校曾對那些意外危機事件進行預防模擬之演練？【可複選】

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 學生在校外教學活動發生車禍事件 | <input type="checkbox"/> (2) 學生食物中毒事件 |
| <input type="checkbox"/> (3) 學生實驗傷害 | <input type="checkbox"/> (4) 學生自殺、自傷事件 |
| <input type="checkbox"/> (5) 學生運動、遊戲傷害 | <input type="checkbox"/> (6) 學生溺水事件 |
| <input type="checkbox"/> (7) 校園建築物坍塌及設施傷害 | <input type="checkbox"/> (8) 工地整建傷人事件 |
| <input type="checkbox"/> (9) 墜樓事件（非自殺） | <input type="checkbox"/> (10) 其他：_____ |

11. 貴校已執行那些校園意外事件危機管理工作？【可複選】

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 校園危機意識的宣導 | <input type="checkbox"/> (2) 擬定危機處理計畫 |
| <input type="checkbox"/> (3) 建立危機處理資源網絡 | <input type="checkbox"/> (4) 成立危機處理小組 |
| <input type="checkbox"/> (5) 加強危機溝通的能力 | <input type="checkbox"/> (6) 建立發言人的制度 |
| <input type="checkbox"/> (7) 編印危機反應手冊 | <input type="checkbox"/> (8) 提供危機處理相關的教育訓練 |
| <input type="checkbox"/> (9) 其他：_____ | |

12. 貴校發生校園意外危機事件時，對外發言係由誰來擔任？【單選】

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 校長 | <input type="checkbox"/> (2) 教務主任 |
| <input type="checkbox"/> (3) 總務主任 | <input type="checkbox"/> (4) 訓導主任 |
| <input type="checkbox"/> (5) 輔導主任 | <input type="checkbox"/> (6) 與該危機事件相關的業務主管或教職員 |
| <input type="checkbox"/> (7) 其他：_____ | |

13. 貴校在處理校園意外事件危機時，學校係以何種態度來面對新聞媒體？【可複選】

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 主動與媒體聯繫，提供完整的資訊 | <input type="checkbox"/> (2) 等待媒體與學校聯繫 |
| <input type="checkbox"/> (3) 儘量避免與媒體接觸 | <input type="checkbox"/> (4) 和顏悅色、避免得罪媒體 |
| <input type="checkbox"/> (5) 請示上級機關後再與媒體聯繫 | <input type="checkbox"/> (6) 公開、坦然的態度面對媒體 |
| <input type="checkbox"/> (7) 其他：_____ | |

14. 貴校在校園意外事件危機解決後，學校後續的處理有那些？【可複選】

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 受傷受害者給予心理輔導與協助 | <input type="checkbox"/> (2) 加速復原工作的進行 |
| <input type="checkbox"/> (3) 成立調查評估小組 | <input type="checkbox"/> (4) 做成案例並建檔 |
| <input type="checkbox"/> (5) 修正危機管理計畫與更新 | <input type="checkbox"/> (6) 進行追蹤調查與輔導 |
| <input type="checkbox"/> (7) 召開檢討會議 | <input type="checkbox"/> (8) 其他：_____ |

第三部分：臺北市國民中學校園意外事件的危機管理運作困境調查

請閱讀題目後，就您實際的瞭解與感受，在適當內請打✓。

1. 貴校在處理校園意外事件危機時，與何者溝通較為困難？【可複選】

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 傳播新聞媒體人員 | <input type="checkbox"/> (2) 受害者家屬 |
| <input type="checkbox"/> (3) 學生 | <input type="checkbox"/> (4) 學校行政人員 |
| <input type="checkbox"/> (5) 教職員（非行政人員） | <input type="checkbox"/> (6) 上級行政機關人員 |
| <input type="checkbox"/> (7) 民意代表 | <input type="checkbox"/> (8) 專家學者 |
| <input type="checkbox"/> (9) 其他：_____ | |

非
常
重
要

非
常
不
重
要

2. 學校透過舉辦親職教育活動，提供家長危機教育計畫，增進親子互動關係，建立學生、家庭與學校生命共同體的關係……
3. 學校應辦理危機管理研習並提供全校師生校園危機模擬演練的機會……
4. 學校的公共關係良好，警消與醫療等社區資源主動對學校訓練並提供協助……
5. 學校應積極購置相關法律書籍及雜誌，提供師生閱讀增進法律常識素養……
6. 學校應於學生各項活動競賽時積極進行相關法律常識素養之宣導……
7. 學校的校園危機小組平時能邀請警政、消防、醫療、社區人士、家長會代表擔任危機諮詢顧問……
8. 學校應繪製詳細校園危險地圖並明確告知師生……
9. 學校應確實依計畫規定、人員編制與需求成立校園危機處理應變小組……
10. 學校應定期修訂校園危機管理計畫……
11. 學校應建立校園重大危機事件之校安通報系統……
12. 學校應定期對校內建築物、設備及消防設施做安全性的檢修與維護……
13. 學校應建立緊急電話聯絡網……
14. 學校應於校園多處裝置自動照明燈，危險處都有設有警示標語……

二、校園危機管理中階段（控制處理）

15. 學校在危機處理過程中，校長能對校園危機進行正確有效的評估與認定……
16. 學校在危機處理過程中，校長能凝聚團隊向心力，促使學校儘速回復正常作息……

非
常
重
要

不
重
要

非
常
重
要

17. 學校在危機處理過程中，校長能發揮領導協調的功能，做好校內的溝通訊息並立即回饋.....
18. 學校在危機處理過程中設有統一發言人制度，對外說明危機處理的實際情況，提供正確的訊息給家長、媒體及社會大眾.....
19. 學校在危機處理過程中，能保持緊急校安通報系統流暢，並立即通報教育主管機關.....
20. 學校在危機處理過程中，能確實依計畫、組織要點及流程來處理校園危機事件.....
21. 學校在危機處理過程中，校園危機處理小組能發揮立即運作的功能，有效處理危機事件.....
22. 學校在危機事件處理過程中能讓受害者充分感受到學校的誠意.....
23. 學校在危機處理過程中，建立校安通報系統方便校內緊急事件及對上級機關的通報，以快速請求援助並動員資源.....

三、校園危機後管理階段（善後處理與學習）

24. 學校在危機事件後，學校成員能儘快恢復正常的運作.....
25. 學校在危機事件後，成員能在危機事件中學習經驗與反省，以免重蹈覆轍再犯同樣的錯.....
26. 學校在危機事件後能立即進行學校相關設備之復原、重建與更新等工作.....
27. 學校在危機事件解決後，持續追蹤輔導受害者並協助進行醫療、相關法律事務或賠償事宜的諮詢與服務.....
28. 學校在危機事件後能建立追蹤輔導機制，進行輔導工作.....
29. 學校在危機事件後能針對原有之危機管理組織計畫進行檢討與修訂，使其能有效面對未來危機之管理.....

非常
重
要

非
常
重
要

不
重
要

非
常
重
要

30. 學校在危機事件後能提供教師相關諮商訓練或講習，使能有效輔導學生快速恢復正常生活.....
31. 學校在危機事件後能持續地提供學校成員與家長及社區人士更多的有關危機管理之資訊與新知.....
32. 學校在危機事件後，能蒐集與危機管理有關的資源，加以整合成一個知識庫.....

請問您對於目前校園意外事件危機管理的實施，是否有其他意見，請於下列空白處，說明之。

感謝您寶貴的意見！

～請再檢查每一題是否都有作答，請勿遺漏，謝謝您的合作～