

## 中國文化大學教師教學創新暨教材研發獎勵成果報告書

### 壹、計畫名稱：

落實實務學習的危機處理培訓計畫—課程融 Debriefing 培訓

### 貳、實施課程、授課教師姓名：

一、實施課程：危機處理與自殺防治

二、授課教師：管貴貞

### 參、前言

近年來危機事件頻傳，造成社會人心的焦慮與不安，如何穩定身處危機事件中的當事人，是助人者不容忽視的責任。從 1999 年的九二一大地震發生，到今年的新冠肺炎事件等等，社會的危機事件常令大眾感到焦慮和不安，尤其是事件受害的當事人或親友，如何協助他們走過這些危機事件的傷痛，是我們助人者衷心期盼的。

心理輔導學系以培訓專業助人者為主要目標，在大學部學生中，以培育學生各項基礎的助人能力，從大一開始，學生有系統地從輔導原理與實務課程開始，到大三已受過系上相關專業課程，已上過「諮商與心理治療技術」、「心理評估」、「認知行為治療」、「團體諮商與心理治療實務」等課程，學生專業成熟度漸高。本計畫所執行的是「危機處理與自殺防治」修課學生，是一門大四的課程，學生已通過個別諮商的理論和技術兩門課、團體諮商的理論與實務兩門，課程有統整過往所學習，運用在不同的領域中。因為在助人實務中，不論在各級學校、政府機關或企業組織可能遇到危機事件，過去多數機構都不知該如何？隨著心理知識的進步，專業上證

實若能在危機發生後的有限時間內，進行 debriefing，對經驗危機事件者會有很大的幫助。

Debriefing(安心座談/減壓團體)是一門獨特的技術，可以翻譯成減壓或提訊，用來協助危機受害者以外的人處理和創傷曝露有關的生理和心理症狀，讓那些和危機事件相關的人有機會去消化事件本身，並反應其衝擊。基本上 debriefing 較為強調結構，和一般團體諮商不同，主要因為危機已經讓大家失控且不知所措，debriefing 不該再增加模糊或混亂，應盡量讓成員有跡可循，能預知未來會發生的事情，可以降低不必要的焦慮，重新對現實的掌控。

因此，這門課不單想讓學生了解經驗各種危機後，人可能發生的狀況；更重要的是讓學生學習如何帶領 debriefing，不論是以語言模式或是藝術模式的進行，有更多實務演練和觀察反思之學習經驗。為了培養擁有處理危機之專業人員，本課程之課程設計強調課堂示範、實務操作、觀察反思與討論等，以期能讓每一位修課學生都有機會，以強化學生的理論應用與實務學習。根據上述，本計畫具有以下目的：

- 一、在 debriefing 的示範演練中，得以觀摩良好的模範，落實危機處理理論與技巧的學習。
- 二、在危機處理的概念講解，協助學生瞭解危機處理之重要階段與歷程。
- 三、在 debriefing 演練與實作，協助學生學習並演練重要之技巧。

四、在課外小組的演練中，培養學生對危機處理的觀察學習和反思能力。

五、在輪流擔任 debriefing 領導者的過程，具體培訓有能力的輔導員。

六、在分組演練與討論中，探討學習問題的解決。

#### 肆、計畫特色與具體內容

##### 一、計畫特色：

「落實實務學習的危機處理培訓計畫」是希望課程融入 Debriefing 培訓，過往大學部的危機處理課程多半是概念解說為主，範圍涉及各種危機事件，例如家庭暴力、校園危機和自然災害等等的重要概念與處遇說明，往往缺乏實務的部分。此計畫把學生自我閱讀預習、提問和討論視為重要的一部分，濃縮危機事件的講解，把時間放入實作演練。從危機現場到心靈重建是一條漫長的路，本計畫希望透過 debriefing 演練的歷程，落實 CISD (危機事故壓力減壓)理論，培訓學生擁有「安心輔導員」的能力。

本計畫之特色以 debriefing 的訓練，落實課程內外演練、提問和反思的教學方法，讓學生練習與體驗當此領導者的技巧，也體驗 debriefing 中模擬成員的感受，期末評量也以錄影安心團體演練為主。Debriefing 即是一種團體或座談形式的心理急救，其概念類似於清潔情緒傷口、固定心靈骨折，目的是提供即時的情

緒支持和心理教育，讓受到危機事件影響的人有機會紓解壓力、表達哀慟，了解這是非常狀況下的正常反應，以幫助受創者面對現實，回歸正常軌道。課程中將示範與演練語言和藝術兩種模式，課後希望同學都能加以演練，雖然危機狀況各有所不同，但需要基本技巧是一致的。

「危機處理與自殺防治」課程整體可分為三部份，一部分是危機處理的概念與理論說明，第二部分是 debriefing 的示範演練，第三部分是自殺防治。第一和二部分即是本計畫的重要部分，前半段以技巧說明、教師示範、學生提問討論為主，後半段以小組演練為主，教師進入每組演練中加以協助學習。在學生已形成危機處理概念後，第一次邀請有豐富 debriefing 經驗的諮商心理師分享，協助進行實際演練與解惑。第二次再邀請講者是台灣從國外引進安心減壓團體模式的黃龍杰老師，學生已進行課後演練，學生可以把各項疑惑提出。根據本計畫的特色落實將 CISD 的技術內容轉移至實務經驗，因此，為了解決實務學習的理解、經驗與操作問題，在課堂教師示範與學生操作練習的課程模式，協助指導學生進行諮商技巧實務之操作，以獲得最佳的學習效果。

基於 debriefing 實務演練之運作模式，課程擬分小組進行演練，每個小組五至七人，設定不同危機事件的故事，分別輪流擔任：團體帶領人、團體成員、協同帶領人(人數少的組別則沒有)。除了在課程中演練之外，學生也必須在課後進行小組演練，並書寫記錄與反思報告。透過持續演練、觀察、反思和討論的歷程，讓學生思考技術的使用，落實在自己的經驗中，並透過每次上課討論回應的歷程，統整學生學習。

## 二、 具體內容

課程進行時間只有十八週，本計畫為了能將課堂時間放入 debriefing 實務演練，因此學生自我預習閱讀、提問和討論的部分，視為計畫重要的觀念，課程具體內容包括說明各種危機事件的概念、debriefing 技巧說明、教師示範兩種模式、小組演練與討論、輪流擔任不同角色、實務工作者分享經驗與解惑、小組課後演練與反思等。以下分別說明：

### (一) 說明各種危機事件的概念：

學生預習後的重點說明、提問與討論，這部分是後續實作的基礎，為了瞭解同學預習的狀況，上課原預計用 Zuvio 進行測驗，但後來實施狀況因網路等問題並不理解，後改由分組問答的形式。過去這門課的教學把這部分暫課程一半以上的時間，此計畫將濃縮此部分為四週上課的時間，將課程重點放在實作演練上，在實際執行上，學生可事先的預習相關內容，少數可以提問與討論，上課精簡說明，將重點放在提問與討論上，針對同學不了解部分，再由任課教師補充說明。

### (二) debriefing 技巧說明：

個別與團體諮商的基本的技巧，部分可適用於 debriefing 中，但此減壓安心團體是單次的，因此教育性質會比較重，有其特殊需要加強的技巧，在課程中加以說明、示範與討論。

### (三) 教師示範兩種模式：

安心團體/減壓座談分為兩種模式，分別為語言式和藝術式，兩種模式各有具體的步驟，但也有彈性，並播放由台北市社區心理衛生中心錄製的影片，教師透過實際案例說明，課堂會進行具體的說明與示範。

#### (四) 小組演練與討論：

第一次上課請同學形成演練小組，原來希望以六人為原則，後來因著實際狀況，分別有五到七人不等的狀況，輪流擔任領導者、成員和協同領導者三種角色，若是五人小組則沒有協同領導者，上課依據老師設定的狀況進行演練，上課因時間關係，在第一次業師來演講時，曾進行演練，及兩次上課最後十分鐘，請同學盡量留輪流擔任不同角色。

#### (五) 兩位心理師分享與解惑：

這次兩位講師分都是台北市安心小組的講師，有豐富的實務經驗，在開始安心小組演練時，邀請一位先做基本的講授和示範，十二月初課後小組安心演練開始進行後，又邀請另一位講師進行分享，同學經過演練已經產生疑問，正好可以詢問與討論，以便釐清實務狀況。

#### (六) 小組課後演練與反思：

上課時間畢竟有限，小組在課後進行至少三次的練習，並需要進行一次全程錄影，將課堂所學的安心減壓模式實際運用於實務中，兩者加以整合，並完成反思紀錄。全學期需要撰寫三篇課後小組演練記錄，每次紀錄需上傳教學平台，大多數組別進行的演練超過三次以上。

(七) 期末口頭分享與討論：

1. 期末報告需要一次完整的錄影，並剪輯後成交給老師評閱，另需做一份口頭報告十五分鐘，分享演練與心得，這部分同學表現很棒。
2. 多數組別設定的劇本是在學校，分別是中等學校和大學，只有一組設定在企業。九組中八組同學表現都很不錯，剪輯大約七分鐘影片，進行討論和分享。
3. 同學報告完後進行提問和互評，多數同學能針對報告組別表現進行評估和回饋，且有些同學的回饋很深入且有具體的建議。

(八)個人演練的反思：

學生針對課後的安心團體進行反思，學生對於實務演練能有較深入的思考和反思，多數是針對團體的領導者及自己在團體中的表現，少數是團體進行的歷程。

## 伍、 實施成效與影響(質化及量化)

本課程為了讓「危機處理與自殺防治」課程學生有收穫，全學期上課二小時，時間非常有限，本計畫將 debriefing 實務訓練加入，以期讓學生擁有實務操作的能力，有助於未來畢業後從事相關的工作，增加教學成效。課程演練的疑惑，將透過上課、課後及業師演講時解答，根據以上，以下說明課程之各項成效與影響：

### 一、 有關學生個別學習之歷程與成效：

授課教師已上過這班學生從大一到大三的五門課，包含二門必修課，和三門選修課，對學生有足夠的熟悉度，了解學生

相關的學習狀態與程度，能夠叫出原班所有學生的姓名，雖然有兩名教育系和一名法律系(雙主修生)的選修學生，但很快就認識了，這樣可增進討論時的順暢，更能在討論過程關注個別學生的學習狀況。

遺憾的是這學期這班學生周三只有這門選修課，還好上課時間排到 10:10—12:00，因此學生出席狀況在期中考後有些微狀況，但約二次上課後出席情況有所改善。幾乎都是大四同學，有兩位延畢的大五學生，班級學生班級同學程度差異大。在課程中有些同學可以回答課程閱讀的問題，且能在演練後每組同學都有不同程度的疑惑，每次課後都需要花費不少時間解答困惑，也需要約其他時間與學生討論安心減壓團體的進行問題。

## 二、實務演練之學習成效：

透過錄影影片、反思報告與期末報告內容，有助於了解學生 debriefing 演練成效，分成語言型態和藝術型態兩種，學生在課堂中都有機會進行練習，教師並於課堂演練結束之後總結說明，增進學習成效。計畫時原來預計請學生課後較為集中於其中一種型態加以練習，但課程中學生課後演練九組中有五組是兩種型態都進行練習，有四組只從事一種型態的練習，有一組很明確的表示，他們不喜歡藝術治療的模式。

有關於帶領者的部分，九組中有八組是採輪流的形式，只有一組同學完全由一位同學擔任，對於如何成為有效能的領導者，學生有很深入的思考，明顯的可以看出有學生帶領的模式較為溫暖同理、情緒回應較多的模式；也有學生比較教育型



態，回應簡短的進行，他們各有自己採行的理念和想法，呈現出除了基本的學習之外，也能表現出自己特質的帶領方式。

透過期末的報告，讓學生有機會相互觀察學習，了解別人學習的狀態與自己的學習成效，在報告與討論之間觀察與回應，相互學習，增進學習成效。

### 三、問題討論與回應：

這班級的學習風氣不錯，加上上課風氣的引導，在課堂上同學能立即提出問題，尤其在 debriefing 演練之後，每一位扮演領導者的同學對於歷程的運作產生疑問，甚或成員都有產生不同的疑惑，教師在進入不同模式的 debriefing 之前，總結所有的問題，並回應問題可能的處理方式。往往這樣的討論比較原先預期需要的時間更長，因此在上課之餘，刻意開出兩個時段的時間，請同學可以來找任課老師討論，效果不錯，十一月中旬後來討論的組別增加，在討論與回應之間可以看到學生努力的思考。

### 四、「小組課後演練反思與心得」對學習成效之評估：

共收到 54 份演練反思與心得，學生能針對自己的學習狀態，與團體合作等等面向進行檢討，大多數組別在歷程中都反應越來越好，只有一組的夥伴因此彼此合作的狀態不理想，導致這組成員的反思會有比較負面對成員的評價。多數學生反應有很大的收獲和進步，也提出對於課程的意見，可做為持續進行的課程之教學參考。

## 五、課程滿意度評估表：

透過三份匿名評估表，讓學生自由表達對課程的意見，以利課程之整體評估。表一是兩次演講結束後，對於業師教學滿意度的問卷，雖然是單次授課，第二位講師的滿意度很高，因位講師在課程中進行演練與討論時間長，很關注學生的學習狀況，非單線授課。在質化的反應部分，學生覺得第二位講師的技術實務能力超優，讓他可以更理解統整安心減壓團體。

表一 專家協同教學之滿意度問卷統計-1

	5分	4分	3分	2分	1分	滿意度
對於演講內容	33	11	6	2	0	88.9
對於演講者的表達、分析能力	32	13	6	1	0	89.2
講座對您幫助程度	30	13	7	2	0	87.3
對於講座整體的滿意程度	33	14	4	1	0	90.3

表二 專家協同教學之滿意度問卷統計-2

	5分	4分	3分	2分	1分	滿意度
對於演講內容	40	10	2	0	0	94.6
對於演講者的表達、分析能力	40	10	2	0	0	94.6
講座對您幫助程度	38	8	6	0	0	92.1
對於講座整體的滿意程度	39	10	3	0	0	93.9

整體課程的滿意度，因學校期末問卷分數尚未得知，但從期中教學意見調查中，可以看到教材內容生動活潑有所期待，且有提出促進生動活潑的方式。

#### 六、 期末演練錄影考試與報告：

期末小組同學自行設定一個危機事件的劇本，由進行實際的演練，一位組員擔任領導者，其餘擔任危機事件相關的人員，至少進行三次課後演練，選其中一份全程錄影交給老師評分，並完成期末報告；也剪輯部分內容在課堂進行加以分享，由任課老師與同學進行提問，討論後了解各種 debriefing 的運作成效。透過這樣實務考試的過程，可以有效評估學生學習的成效，對於教師這樣的評閱壓力較大，但可以很實際看到學生的實務表現，有助於學生與未來工作世界的接軌，有效評估學生學習成效。

#### 七、 Debriefing 模式的修正，申請教育部的教學實踐計畫：

這點成效是讓研究者很驚訝的部分，原來計畫並未有使期待，透過與學生密切討論歷程，方才體會這兩種模式在台灣行之有年，大約已經錄製影片有 13 年，因此有些部分需要調整，整體而言，形成想法和意見，將在後續研究中持續進行：

1. 兩種模式都是單一次團體，能走的深度有限，若相關單位可以提供三次團體，將更有助於減壓。

2. 理論上希望 Debriefing 進行在三日內尤佳，但整學期課程中發現，三日其實很難進行，需要到一周左右比較適合。
3. 在語言式模式的第六階段--重新出發，學生普遍反映很難在這麼短的時間內有正向的解讀，甚至帶給人生的意義和啟迪。因此我們討論出另一種統整的方式，讓參與團體的成員有所啟發。
4. 團體進行時間有限，大約 1.5-3 小時，許多學生反應需要全成的走完七階段嗎？邀請黃龍杰老師時，討論後發現目前實務界會已進行到第四階段後，直接跳到第七階段，第五和第六階段有時會省略，時間的彈性運用和進行中成員的反應，會適當調整進行的方式。
5. 有關成員的篩選，這部份很重要，如何將親疏遠近加以考量，讓適合參與的團體成員進入，以免讓團體進行因一位成員的情緒而失焦。
6. 藝術模式容易讓時間拉長，因此領導者的時間掌控尤其重要，學生普遍反映需要很留意連結和反應的長短。

## 陸、 結論

「落實實務學習的危機處理培訓計畫—課程融 Debriefing 培訓」實施於心理輔導學系的「危機處理與自殺防治」的二學分選修課程，課程以培養學生危機處理的能力為主，本計畫以培訓學生能帶領安心減壓團體，說明危機的基礎理論，並進行實際 Debriefing

小團體的演練。這學期因系上大三學妹在暑假墜樓事件，在開學之初，上課瀰漫著不安的能量，在這樣的狀態下，上課同學更能體會相關危機人員的心情，更願意苦練實練的精神，去面對各種難題。且教師以翻轉教學的精神，著重學生事先閱讀，教師上課示範、討論和回答；不以教室學習為限，課後的小組演練，透過小組相互合作學習，相互回饋的過程，在把演練中的問題帶回到教室，這樣一個良性循環，擴充了教室的學習範圍。同學演練後積極發問，讓來演講的貴賓非常感動，各種問題也刺激教師去閱讀英文文獻來釐清。各種反思紀錄、閱讀整理幫助學生反思所學並評估自己的學習狀況，本課程的質性和量化評量均獲得良好的成效，課程的施實方法提供未來相關課程教師參考運用。

## 柒、 執行計畫活動照片

### 一、 劉慧華心理師上課照片

進行安心團體初次上課，並進行演練



## 二、黃龍杰老師上課照片







### 三、課堂演練



安心團體演練



自殺防治對話演練



自殺防治對話演練



安心團體演練



自殺防治對話演練



自殺防治對話演練

## 捌、 附件

### 一、教學大綱

中國文化大學心理輔導系 109 學年度第一學期

#### 危機處理與自殺防治

任課班級：心理輔導學系四年級

授課教師：管貴貞

上課時間：星期三 10:10~12:00

上課地點：大恩 402

連絡方式：2861-0511 轉 43535

Email：

ggz@ulive.pccu.edu.tw ggz@ulive.pccu.edu.tw

#### 一、課程目標：

1. 協助學生了解危機處理技巧的理念。
2. 協助學生學習處理危機事件的策略與方法。
3. 協助學生進行安心團體演練，領域包括學校、政府單位、私人企業等。
4. 協助學生探討、評估校園危機事件發展的脈落，並研擬措施。
5. 協助學生評估當事人的自殺意念，建立三級預防的自殺防治網絡。

#### 二、授課方式：

1. 課程講授
2. 安心團體演練
3. 影片教學與討論
4. 分組討論

#### 三、評分方式

1. 期中考試：30%
2. 安心模擬團體錄影與報告：25%
3. 課後安心小組演練與反思：10%
4. 出席狀況：15%
5. 隨堂練習、作業與課堂參與：20%

#### 四、指定書目：(上課參考資料)

1. 方匯德、呂伯杰、張家瑜、陳巧芸、黃滌與賴念華譯(賴念華校閱)(2013)。助人者危機介入的隨身指南(Albert R. Roberts, Kenneth R. Yeager 原著)。台北：心理出版社。
2. 黃龍杰(2010)。災難後安心服務。台北：張老師文化出版社。
3. 黃龍杰(2009)。搶救心理創傷。台北：張老師文化出版社。

#### 五、參考書目：

1. 鄔佩麗(2008)。危機處理與創傷治療。台北：學富出版社
2. 吳秀碧(2020)。失落、哀傷諮商與治療：客體角色轉換模式。台北：五南。
3. 心理健康司(2020)。自殺防治系列手冊。  
網址：<https://dep.mohw.gov.tw/domhaoh/cp-3560-37463-107.html>
4. 施彥卿和蕭芝殷譯(2014)。校園自殺、自傷與暴力—評估、預防與介入策略。(Juhnke, G. A. 原著)台北：心理。
5. 李錦虹、劉同雪、陳坤虎、葉在庭、王鵬智譯(李錦虹校閱)(2011)。自殺防治—有效的短期治療取向(Rudd, M. David 原著)。台北：心理。
6. Everall, R. D., Altrows, K. J., & Paulson, B. L. (2006). Creating a future: A study of resilience in

- suicidal female adolescents. *Journal of Counseling & Development*, 84, 461-470.
7. 鍾宛蓉(2014)。學校，請你這樣保護我：校園性侵害、性騷擾、性霸凌防制暨應對指南。台北：五南。
  8. 賴佑華、謝月英和戴麗紅(2010)。自殺危機處遇：合作取向。(David, A. Jobes 原著)台北：五南。
  9. 國家教育研究院主譯(2011)。自殺衡鑑實務。台北：五南。
  10. 邱珍琬譯(2010)。協助自傷青少年：了解與治療自傷。台北：國立編譯館與五南出版社。
  11. 游恆山譯(2003)。壓力與創傷。(Resick, P. A. 原著：Stress and Trauma)。台北：五南出版社。
  12. 黃惠美、李巧雙譯(2001)。危機介入與創傷反應：理論與實務。(Wainrib, B. R. & Bloch, E. L. 原著：Crisis Intervention and Trauma Response: Theory and Practice)台北：心理出版社。
  13. 薛綸譯(2000)。預知暴力。(Gavin de Becker 原著：Protecting The Gift)。台北：台灣商務印書館。
  14. 馮觀富(1996)。壓力、失落的危機處理。台北：心理出版社。
  15. 楊大和譯(1995)。創傷與復原。(Herman, J. L. 原著：Trauma and Recovery)。台北：時報出版社。
  16. 鄭泰安著(2008)。媒體與自殺：自殺可以預防嗎？台北：台灣商務印書館。
  17. 陳俊欽(2003)。搶救自殺行動：如何對向你表達自殺的親友伸出援手。台北：遠流出版社。
  18. 胡州賢譯(2009)。他走了，不是你的錯：了解自殺，與親友的心理重建。(Rita Robinson 原著：Survivors of Suicide)。

台北：麥田出版社。

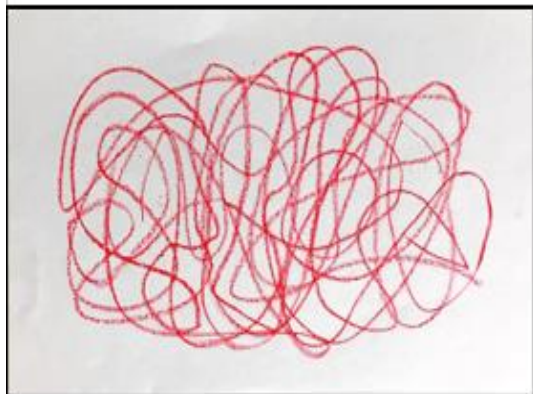
## 六、課程進度

週次	內容	參考書籍
一	課程概要與評量說明	方 1、鄔 1
二	危機處理概論	鄔 2、方 2
三	重大災難事件	鄔 6
四	危機反應與評估方式	方 3-10
五	危機介入原則與模式	方 11-12、14
六	安心團體—語言模式	黃 2 本、鄔 4 (劉慧華心理師)
七	安心團體—藝術模式	黃 2 本、方 30
八	安心團體複習	
九	各種危機介入	方 11-20、 鄔 7、9、10、12
十	期中考試	
十一	期中考試檢討 + 小組演練與實作	
十二	擁抱生命的美好—憂鬱與自傷防治	(黃龍杰老師)
十三	自殺防治的基本概念	鄔 8 + 方 13
十四	自殺評估與高危群辨識	鄔 8 + 方 13
十五	安心團體模擬報告與討論	第一到第四組報告

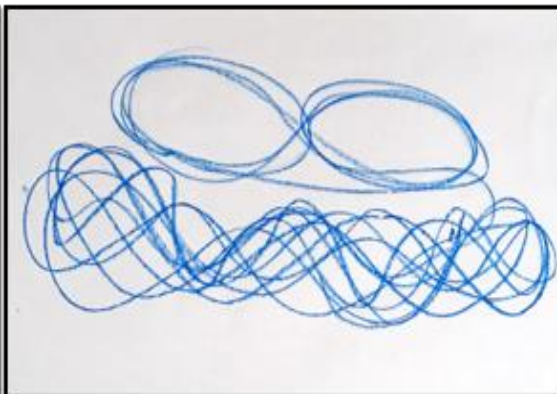
十六	安心團體模擬報告與討論	第五到第八組報告
十七	危機處理與自殺防治助人者的自我 照顧+安心團體模擬報告與討論	第九組報告 鄔 15 +方 32-33
十八	期末統整	

二、安心團體—藝術式作品選  
共呈現八位同學的創作，每人進行六張圖

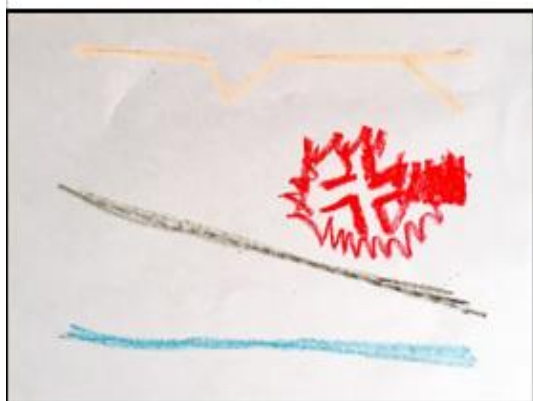
1



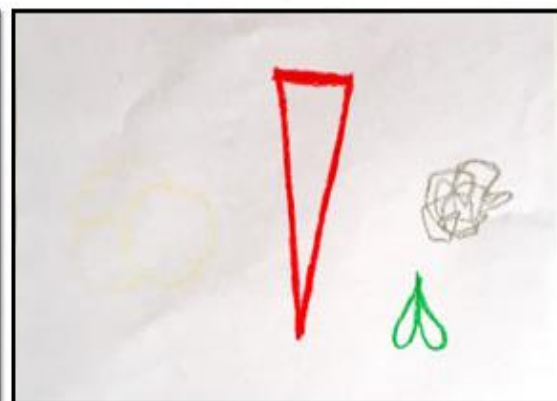
2



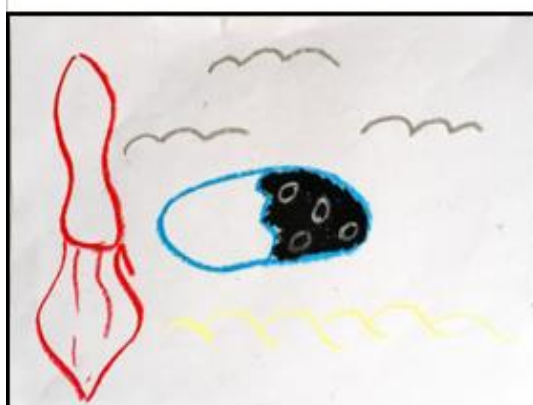
3



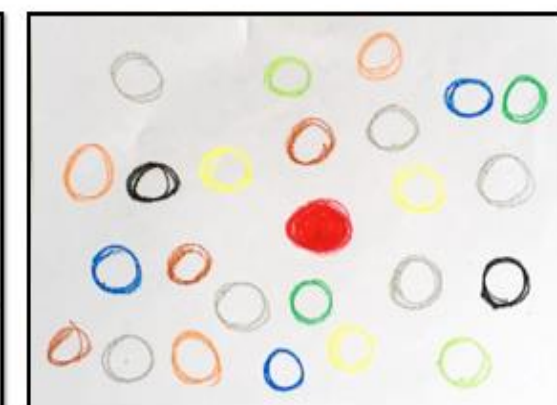
4



5



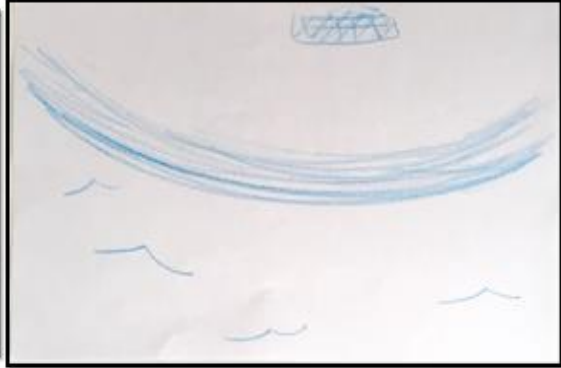
6



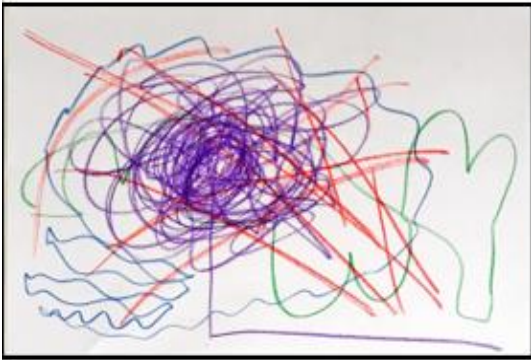
1



2



3



4



5

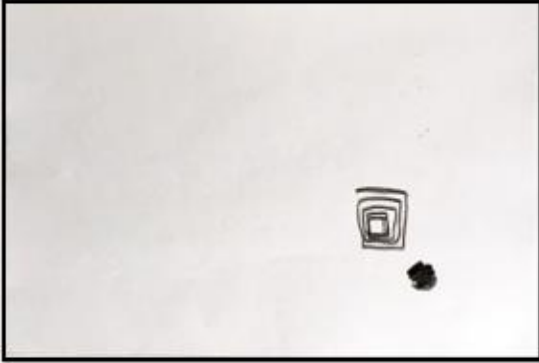


6





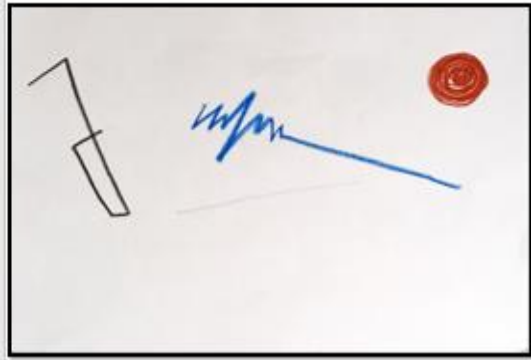
1



2



3



4



5



6



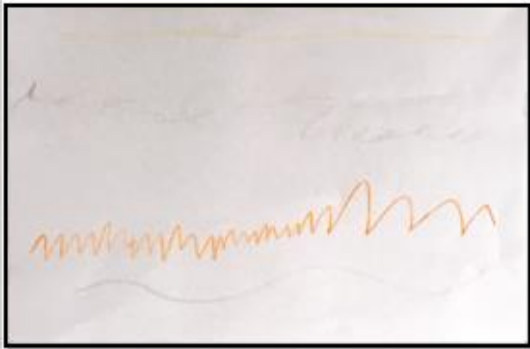
1



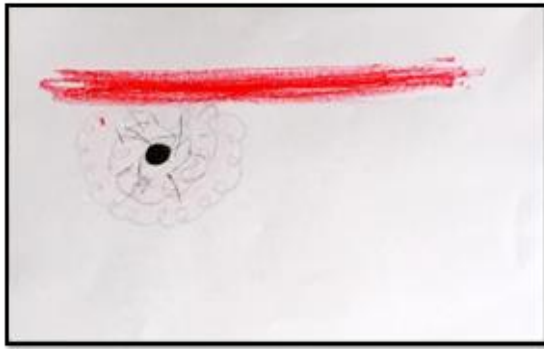
2



3



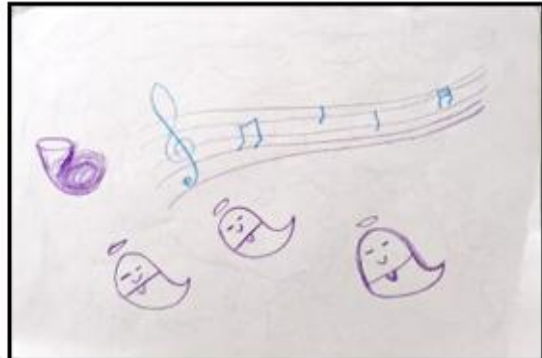
4



5



6



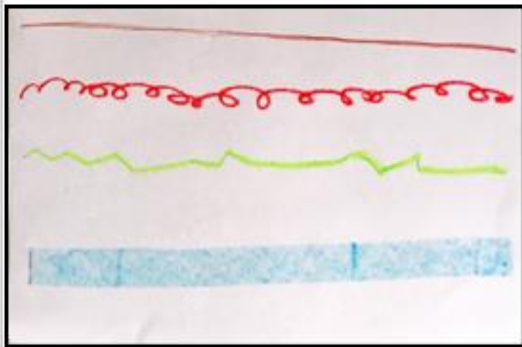
1



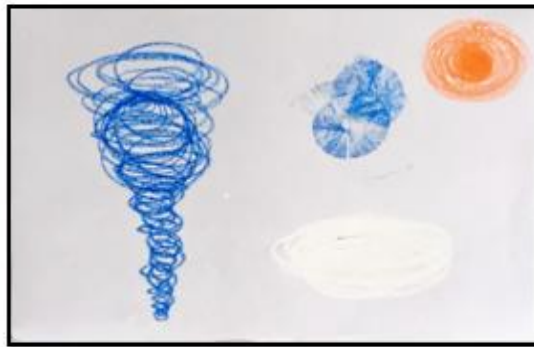
2



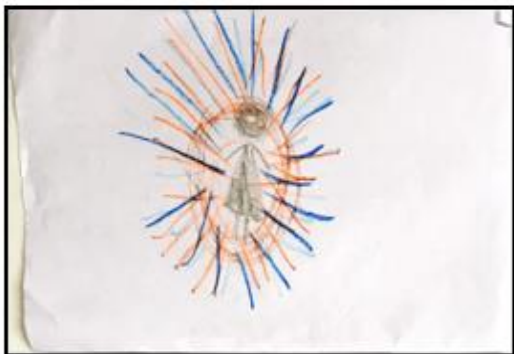
3



4



5



6



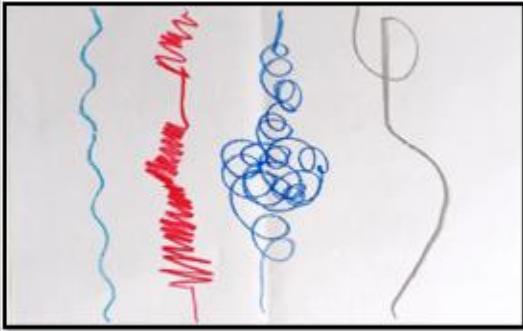
1



2



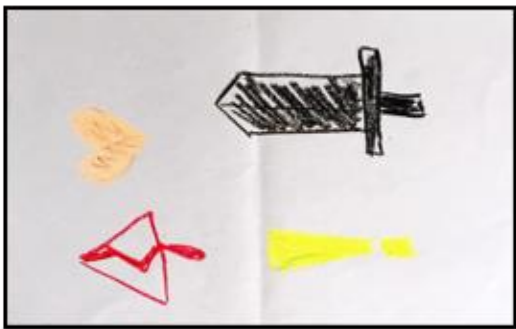
3



4



5



6



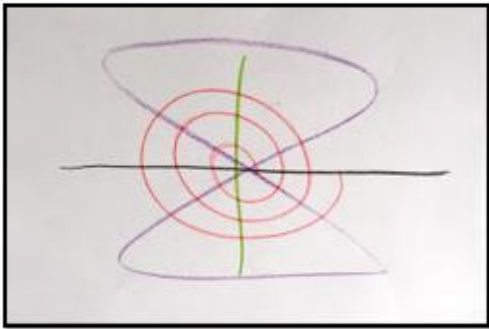
1



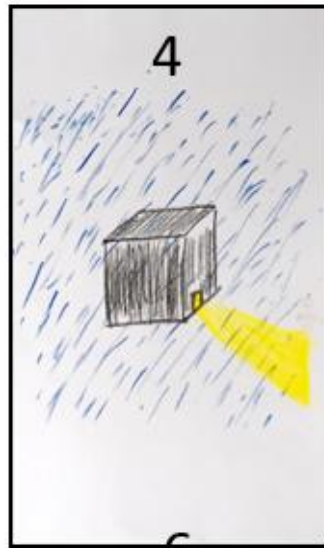
2



3



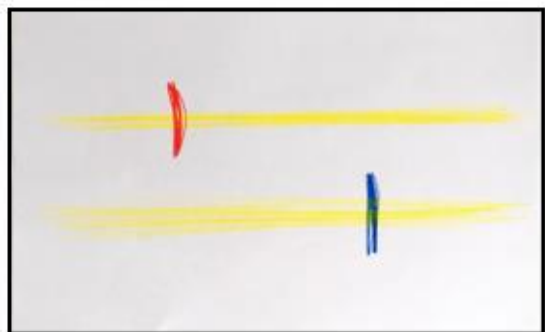
4



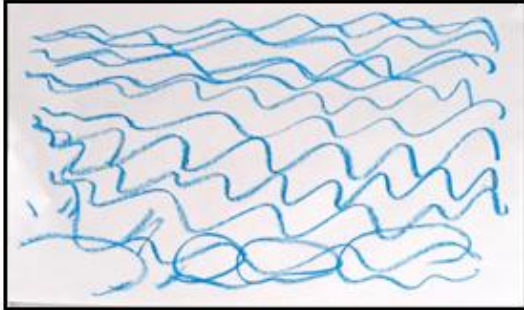
5



6



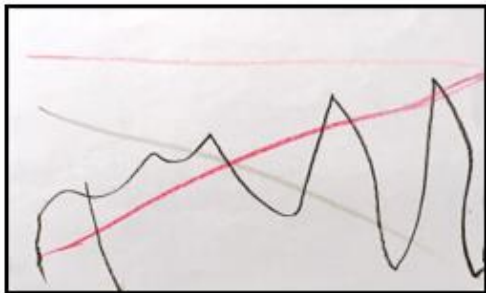
1



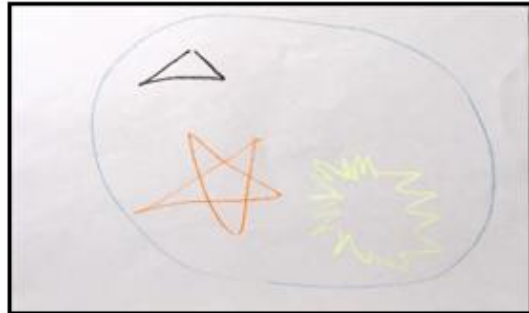
2



3



4



5



6

