

* 讀者服務危機處理：
特殊讀者事件的處理

主講人：淡江大學 胡延薇



* 一、實務報告

* 《案例一》 廁所偷窺事件



* 《案例二》 性騷擾事件



* 《案例四》 自我傷害學生事件



* 《案例五》 來自星星的你-
亞斯伯格學生事件



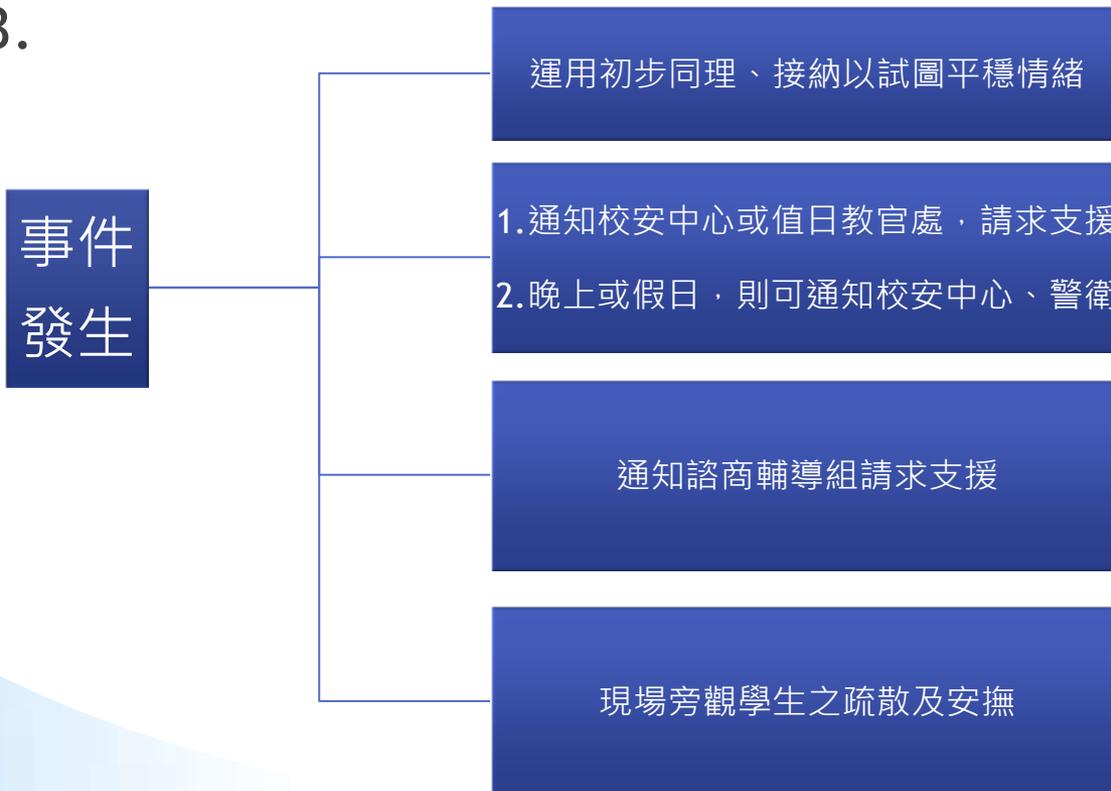
***二、校安、諮商輔導資源連結
-如何建置SOP流程
(僅就圖書館人員可做之處理)**

* (一)性騷擾事件:偷窺、肢體或言語騷擾...等

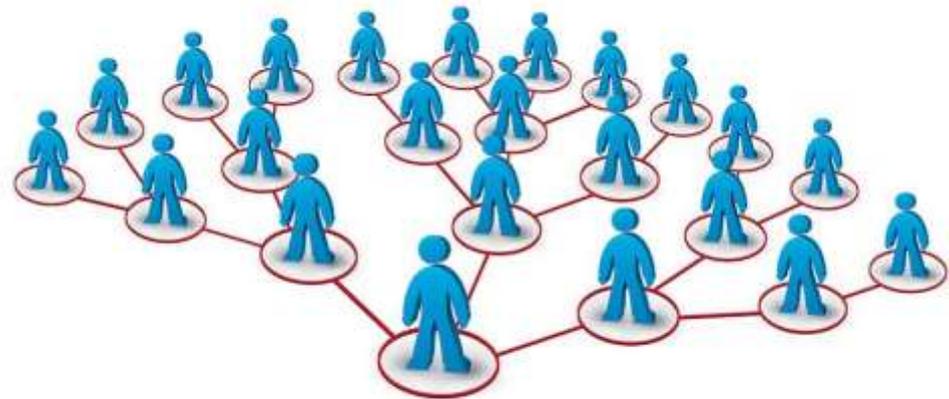


* (二) 學生情緒控制極差， 出現言語或行為自傷/傷人情況

- * 1. 立即通報上級單位，例: 組長、主任。
- * 2. 緊急小組分工，1人總調度。
- * 3.



- *4.待支援單位接手後，退居配合協助處理。
- *5.匯統全部狀況，上陳事件處理摘要報告。
- *6.安全設備及現場人員壓力處理。



*三、現場壓力與替代性創傷

* 如果你出現下列狀況，而且持續2週以上， 請求助

- * (一) 睡眠障礙。
- * (二) 無法專心。
- * (三) 食慾改變。
- * (四) 常連結至過去不愉快類似經驗。
- * (五) 對週遭環境之人、事、物過度敏感。
- * (六) 情緒低潮，例：沮喪、無力感、難過、莫名憤怒。

