

校園人為災害狀況緊急應變處理參考

● 學生聚眾抗議

壹、事件特徵與注意事項：

一、學生聚眾抗議為校園重大事件，若處理不當，可能發展成為大規模群眾事件，形成嚴重師生對立，危害校園安寧乃至成為社會媒體焦點。

二、基本處理原則為「協調相關單位，積極溝通疏處，努力消弭爭議，化解聚眾抗爭」，勿使事態擴大為優先考量。

三、如已形成聚眾事件處理原則為：

(一) 須密切掌握最新情況，即時權宜應變。

(二) 建立溝通管道，輔導學生遵守相關法令規定。

(三) 維持溝通管道暢通，防止失序及違法活動。

(四) 敏銳察查危機徵兆，妥適協調疏處。

(五) 處理時避免強制壓抑，以情，理、法兼顧為宜。

四、校安人員以維護學生安全為目標，對於抗爭事件本身應扮演隱性、中性角色，以柔性之接觸，居間溝通，從旁引導，切勿捲入事件當中，成為有心人士製造事端的藉口，引發不良後遺症。

第一階段

學生聚眾抗議

初步掌握抗爭有關資訊：
● 抗爭原因
● 抗爭方式
● 有無媒體採訪
● 參與人員資料、人數(有無校外人士)

通報校內相關單位、人員：校長、主秘、學務長、教務長、總務長

研商對策與處置行為

召開緊急應變會議

通報教育部校安中心(首報)

相關人員至現場處理

掌握與釐清抗爭有關資訊

建立溝通協調管道

表達關懷、運用有效機制協調解散群眾

第二階段

持續妥善協調處置、善意回應

訂定定時會商時間表，消除猜疑

以服務代替管教，化解危機

結案

第三階段

貳、狀況

09091000 時，校安中心接獲英語系老師通報表示，該系一樓大廳聚集約十餘位同學，部分同學手舉標語，部分同學呼喊口號，抗議本學期機車停車改為收費制。學生情緒激動，抗議人數並有增加趨勢。

參、狀況處理

第一階段—接獲報告時

一、初步掌握抗爭有關資訊。

(一) 抗議原因為本學期機車停車改採收費。

(二) 由英語系三年級王○○發起，並於現場帶領抗議同學呼口號，人數約十人，以舉標語、發傳單及呼口號方式進行。

(三) 抗議人數有增加趨勢。

(四) 尚無媒體採訪。

二、請英語系就近持續掌握發展並隨時通報校安中心。

三、立即通報校長、主任秘書、教務長、總務長、學務長，組成危機處理小組，1030 時召開緊急應變會議，研商處置方式。

四、依教育部通報規定時限通報教育部校安中心。

第二階段—現場處理

一、會同總務處事務組、環安組、學務處生輔組及校安中心人員迅速趕至現場。

二、掌握核心領導人物為英語系三年級王○○，立即通知王生導師、系主任到場協處。

三、掌握與釐清抗爭有關資訊：

(一) 無校外人士參與。

(二) 目前抗議者為英語系及日語系部分騎機車上學之同學，尚未串連其他系所同學。同時通知該二系系主任到場協助。

(三) 尚無媒體採訪。惟為預備媒體來訪，請秘書室著手研擬新聞稿，安排記者會場地，由主任秘書擔任單一對外訊息發佈窗口。

四、建立溝通管道：

針對訴求重點，由總務長接受抗議同學之陳請，以溝通代替對立，表示學校將以積極與真誠態度，透過機制儘速研討配套措施。

- 五、請有影響力之師長(導師、系主任、受學生敬重或歡迎之師長、教官)至現場慰問，表達關懷之情，儘量與同學溝通、疏導，以親切婉轉態度、理性說服，軟化學生強硬態度，使群眾儘早解散。
- 六、為防止激化或暴力事件出現，校安中心隨時觀察變化，如發生衝突需警方協助，即依「維護校園安全支援約定書」請新店分局派員支援。
- 七、現場本「安全第一、理性說服、避免刺激、防止擴散、平和結束」方式處理。

第三階段—後續處理

- 一、對同學抗爭訴求繼續協調相關單位妥善處理，提供必要的服務，讓同學感到意見獲得重視，消弭同學再次聚眾抗議之可能。
- 二、建立良好溝通管道，訂定雙方會商時間點，隨時告知同學校方處置情形，並鼓勵同學有意見可向學校相關部門反映，或利用系週會、師生座談等提出建言。同時注意網路上同學對此事件反映內容，透過各相關行政單位即時處理解決，避免造成後遺症。
- 三、掌握「以服務代替管教」之原則，平時透過軍訓課及輔導作為，與同學建立深厚情誼，在說服勸導時，即能獲得同學的信任，有效影響事件發展，消弭對立與危機。

肆、參考資料(法規)：

- 一、學生獎懲辦法。
- 二、集會遊行法。
- 三、教育部建構校園災害管理機制實施要點。
- 四、教育部校園安全及災害事件通報作業要點。