

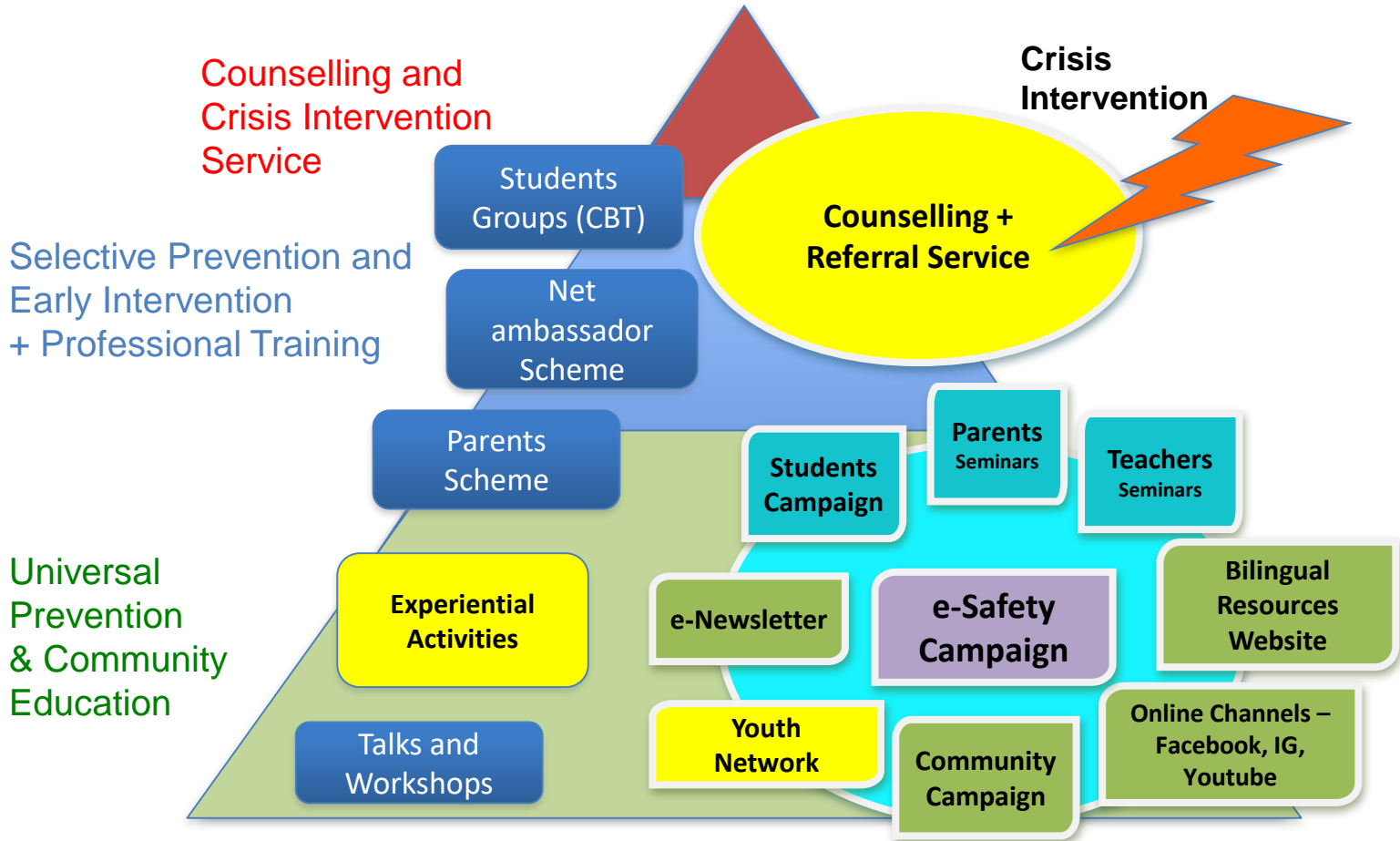
預防及處理網絡欺凌

吳浩希社工 ELviS NG
香港家庭福利會青少年服務高級經理
網絡教育及輔導服務團隊

2023年6月28日

- 2000 CBT小組、戀上WWW講座、模擬網絡遊戲、網吧體驗團
- 2004 研究：青少年上網對家庭關係及精神健康的影響，青年網樂大使計劃 (2004 至今)
- 2004 開展網絡教育及輔導服務 **Net Service**
- 2005 出書：跳出「網」惑 — 青少年上網的真實故事與出路 (以需要及關係去理解沉迷上網及網絡問題)
- 2005 探訪韓國專門服務、韓國的臨床心理學家於同年探訪家福會、「網絡新Teen地」親子體驗
- 2005-07 家庭I.T.樂 (EDB 資助家教會，於超過100間學校舉行)
- 2008 到美國參與兒童網絡安全研討會
- 2008 開展**Healthy Net Service**
- 2008-10 為處理網絡不良資訊，舉辦12場公開家長講座、製作教材套、為政府培訓網絡大使 (TELA)
- 2009-10 健康網「樂」連線 (OGCIO) (教師及社工培訓、於超過300間學校成立健康網「樂」推廣小組)
- 2010 研究：發布網絡欺凌調查報告 (中學)
- 2011 到英國考察網上青年工作
- 2011 健康上網支援網絡 (EDB, 2011-2022)、有機上網(社聯)(OGCIO, 2011-2018)、醒日上網(OFNAA)
- 2013 研究：發布第二次網絡欺凌調查報告 (小學至中學)
- 2014 「我家有個App世代」分享會
- 2016 研究：青少年使用數碼產品與家庭關係
- 2016 「#App世代 #親子關係」分享會暨研究發布會 (以「ICC App世代親子方程式」推行家長教育)
- 2017 #App世代家庭 開心點。Fun享會暨家3創意家庭活動設計比賽
- 2018 eHelp 創會成員、上網無掛濾計劃(OFNAA)、研究：使用過濾軟件的一般情況研究報告 (非公開)
- 2018-19 泰國、台灣、韓國、澳門多地及本港NGO的不同專業團隊分別到訪了解本會服務
- 2020-22 推行逆流齊學計劃 (幫助超過 500個基層家庭電子學層)(JC, MTR, JB Care)
- 2021-23 與中大公共衛生及基層醫療學院合作推行 **Smart Netizen** 網「樂」達人研究計劃—處理網絡遊戲成癮
- 2022-23 有濾無憂計劃(OFNAA)、使用過濾軟件的一般情況研究報告 (非公開)，整合一站式服務「網想家」

Healthynet.hk



網絡危機 “CRISIS”

- Cyber bullying 網絡欺凌
- copy Right and illegal acts 網絡侵權
- Internet addiction 沉迷上網
- Security issues 網絡安全
- Indecent online materials 網絡色情
- Social networking 網上交友

資訊素養

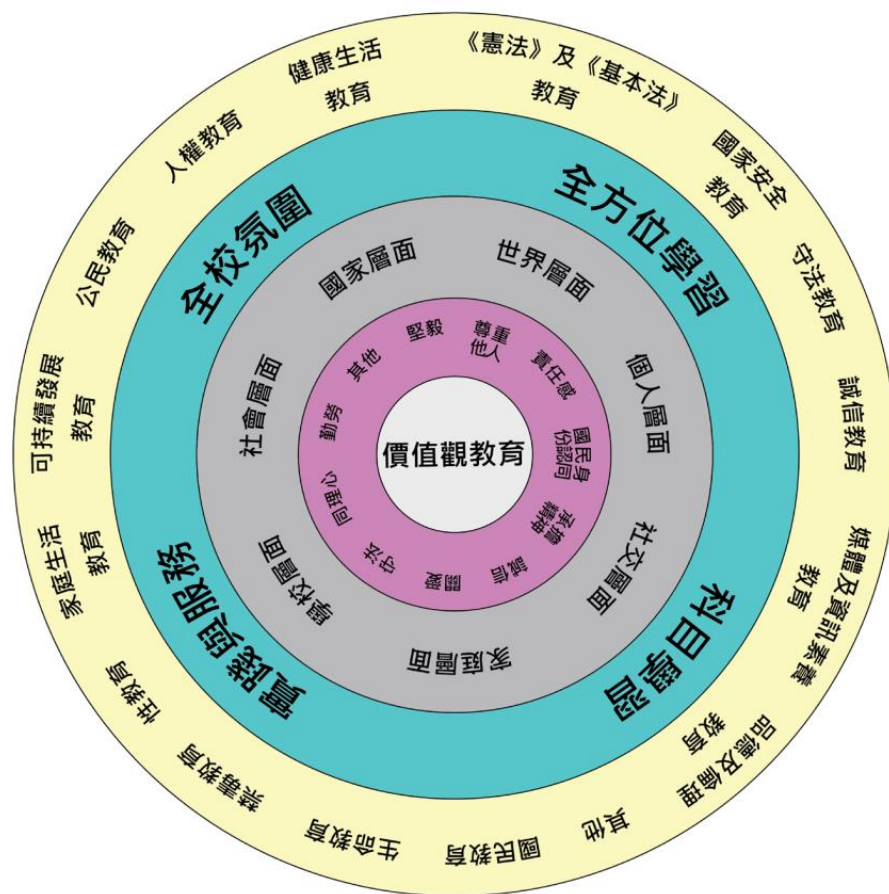
- 促進學生**有效及符合道德**地使用資訊的相關能力及態度，使他們成為**負責任的公民**及**終身學習者**
- 辨識對資訊的需要
- 尋找、評鑑、提取、整理、表達和分享訊息
- 創造新的意念
- 應付資訊世界的變化
- 拒絕不道德地使用資訊及資訊科技
- 在數碼世界中保護自己

《香港學生資訊素養》學習架構 2022

<https://www.edb.gov.hk/tc/edu-system/primary-secondary/applicable-to-primary-secondary/it-in-edu/Information-Literacy/il-index.html>

類別	九個素養範疇	
有效及符合道德地運用資訊	1	有效地、符合道德地及負責任地使用、提供和互通資訊
一般的資訊素養能力	2	識別和定義對資訊的需求
	3	找出和獲取相關資訊
	4	評估資訊、媒體內容和資訊來源／提供者
	5	提取和整理資訊、產生及表達新意念
資訊世界	6	運用資訊科技處理資訊、建立內容和於分享資訊時先作反思
	7	認識社會上資訊提供者的角色和功能
	8	認識能獲取可靠資訊的條件
	9	認識應用新興和先進資訊科技時所衍生的道德問題

學習階段	1 小一至小三	2 小四至小六	3 中一至中三	4 中四至中六
素養範疇 1： 有效地、符合道德地及負責任地使用、提供和互通資訊	<ul style="list-style-type: none"> ● 對知識產權有基本的認識，例如明白何謂版權。 ● 開始注意到安全、正確和健康地使用互聯網及電子裝置的需要。 ● 開始注意分享資訊的原因和方法。 ● 開始注意線上和線下保護個人私隱的重要。 ● 開始注意到網絡欺凌對個人和他人的影響。 ● 對沉迷上網對個人和他人的影響有基本的認識。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 明白及實踐知識產權和數據私隱的守則。 ● 開始認識引述及引用參考資料的做法。 ● 認識有需要在互聯網上保護自己（例如拒絕社交媒體中不恰當的邀請）。 ● 了解線上和線下保護個人私隱的重要。 ● 了解分享資訊的道德後果。 ● 了解網絡欺凌包括起底、發布謠言和貶義標籤的不良影響，並能提出遇到網絡欺凌時的應對方法，以及拒絕發起及參與此類行為。 ● 了解沉迷上網的徵兆，並能自我管理以達至健康的數碼生活。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 開始注意使用資訊科技時的法律、社會及道德責任，包括知識產權（例如版權、免費軟件、共享創意和抄襲）及數據私隱。 ● 應用資訊科技於資料搜尋（例如知道如何搜尋在公共領域或共享創意授權下的圖片）及處理時，要有良好的認知、實踐及道德操守。 ● 認識及利用不同的發布平台。 ● 能夠在相關的學習活動中引述及引用參考資料。 ● 能夠提出在線上和線下保護個人資料的方法。 ● 認識網絡欺凌對受害者心理的負面影響和欺凌者可能面對的法律後果。 ● 能夠從個人層面上提出應對沉迷上網的方法，以達至健康的數碼生活並正確地使用資訊科技。 ● 能夠管理數碼足跡。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 了解使用資訊科技時的法律、社會及道德責任，包括知識產權（例如版權、免費軟件、共享創意和抄襲）及數據私隱。 ● 認識及利用不同媒體的平台。 ● 明白如何在不侵犯他人的權利下分享資訊（例如在引用、引述及重述他人資訊時，使用正確的學術規格）。 ● 認識、實踐、反思如何有道德地運用資訊科技去處理資料。 ● 尊重他人的私隱，並符合道德地處理他人的個人資料。 ● 認識網絡欺凌對受害者心理的負面影響和欺凌者可能面對的法律後果。 ● 能夠從個人層面上提出應對沉迷上網的方法，並能夠正面地影響他人以達至健康的數碼生活和正確地使用資訊科技。



《價值觀教育課程架構》2021

<https://www.edb.gov.hk/tc/curriculum-development/4-key-tasks/moral-civic/ve-curriculum-framework2021.html>

Digital Citizenship (Mike Ribble)

Digital citizenship framework, developed by Mike Ribble, an American educator and in collaboration with his mentor Dr. Gerald Bailey ([Digital citizenship in schools: Nine elements all students should know](#) 2007)

S3 Framework

- **Safe – Protect** : etiquette, access, and law
- **Savvy – Education** : literacy, communication, and commerce
- **Social – Respect** : rights and responsibilities, security, and health and wellness

9 Elements of Digital Citizenship



Digital Skills

Digital Quotient

- A framework that may cover aspects Parents need to know
- Created by Dr. Yuhyun Park
- Framework for digital literacy, skills, and readiness (IEEE 3527.1) which was endorsed by the IEEE Standards Association, OECD, and World Economic Forum in 2018.



in association with

WORLD
ECONOMIC
FORUM

COMMITTED TO
IMPROVING THE STATE
OF THE WORLD

Source: DQInstitute.org

學生見到網絡欺凌的情況

- 「被人講是非及私隱」
- 「打機時圍住用粗口鬧」
- 網絡欺凌只是開玩笑
- 不參與會被同學排斥

發生網上欺凌的場景

- 網上論壇
- 社交媒體 (e.g. IG story、secret page)
- 網上溝通工具 (e.g. WhatsApp 班Group)
- 流行的網絡遊戲 (e.g. Discord)
- eLearning、網課？(profile pic 事件, Cap Screen)
- 網上任何有人的地方

網上欺凌的形式

- 辱罵
- 中傷
- 起底
- 改圖
- 洗版
- 借刀
- 公審
- 故意忽視

網絡欺凌 – 一名老師的觀點

- 全天候—24 / 7
- 全方位—不分學校、跨區攻擊
- 「施襲者」身分不明
- 身份不容易被識穿
- 難以用常規武器對付施襲者
- 校規無視?
- 影響校譽?

網絡欺凌是否難處理？

- 隨時、隨地、隨身
- 對同學傷害持久、廣泛
- 誰是欺凌者？是否本校學生？
- 欺凌者的反應？願意合作、承認？
- 被欺凌者願意求助？
- 「食花生」者眾—ByStander
- Secret Page、「推上報」
- 攻擊學校、老師

網絡欺凌的定義

(Kiriakidis & Kavoura, 2010;
Strom & Strom, 2005)

- 使用電子通訊設備或科技儀器
- 故意騷擾或傷害之行為

<https://www.hkfws.org.hk/reports>

https://www.hkfws.org.hk/assets/files/reserch_reports/youth_cyberbully_2009_2010.pdf

香港高小與初中學生人際關係與衝突之網絡欺凌」研究報告

「香港中學生網絡欺凌現況」研究報告

	%	性別差異
整體受害率	30.8	男=女
辱罵、侮辱、嘲笑你	19.4	男=女
散佈不實的謠言來毀謗中傷你	12.0	男=女
未經你同意之下，將你不雅或私人的照片/影片上傳或傳給別人	10.6	男>女
未經你同意之下，將你的照片修改並上傳或傳給別人	8.2	男>女
對你說色情挑逗的話而令你不舒服	7.7	男=女
威脅或恐嚇你	7.1	男>女
故意傳病毒給你令你的電腦或手機中毒	5.9	男=女

香港網絡欺凌受害率(~30%)

網絡欺凌類型發生率，男性和女性相若

<https://www.hkfws.org.hk/reports>

https://www.hkfws.org.hk/assets/files/reserch_reports/youth_cyberbully_2009_2010.pdf

香港高小與初中學生人際關係與衝突之網絡欺凌」研究報告

「香港中學生網絡欺凌現況」研究報告

	%	性別差異
整體參與率	18.1	男>女
辱罵、侮辱、嘲笑他人	14.6	男=女
散佈不實的謠言來毀謗中傷他人	6.1	男>女
未經他人同意之下，將他人的照片修改並上傳或傳給別人	6.0	男>女
未經他人同意之下，上傳或發放他人不雅或私人的照片/影片	5.3	男>女
威脅或恐嚇他人	5.2	男>女
故意對他人說色情挑逗的話、黃色笑話或色情言論	4.3	男>女
故意傳病毒令他人電腦或手機中毒	2.7	男>女

香港網絡欺凌參與率 (~20%)

<https://www.hkfws.org.hk/reports>

https://www.hkfws.org.hk/assets/files/research_reports/youth_cyberbully_2009_2010.pdf

香港高小與初中學生人際關係與衝突之網絡欺凌」研究報告

「香港中學生網絡欺凌現況」研究報告

如果他向老師求助，
你可以如何處理？

網上欺凌個案初探

- Online (by unknown)
- Online (by Known)
- From Offline to Online
- Online and Offline
- Discord 網友、交友Apps、IG Secret、補習班、巴士迷、石澳、“家長”群組、Zoom Class...

被網絡欺凌的特徵

電話收到訊息時
表現緊張

成績突然下滑

被網絡欺凌的特徵

拒絕上學

頻發惡夢或失眠

心情低落



心理健康	r
<p>抑鬱</p> <p>許多外國的研究亦指出，學生被網絡欺凌會直接或間接影響學生的心理健康、社會適應能力等。例如，受害學生有可能呈現抑鬱（Depression）、低自尊（Low self-esteem）、焦慮（Anxiety）等情緒問題（Dehue et al., 2008）</p>	0.29

<https://www.hkfws.org.hk/reports>

https://www.hkfws.org.hk/assets/files/reserch_reports/youth_cyberbully_2009_2010.pdf

香港高小與初中學生人際關係與衝突之網絡欺凌」研究報告

「香港中學生網絡欺凌現況」研究報告

受害者

- 表現不安、經常出現憂慮或恐懼、使用智能產品時表現憤怒或擔憂、不能集中精神、精神困擾、成績下跌、社交退縮、缺課
- 精神及情緒受持續、長遠及廣泛的困擾
- 可發展成嚴重的精神健康問題
- 會影響人際關係、價值觀
- 有機會轉為「網絡欺凌者」
- 被「二次傷害、多次傷害」
- 被家長誤以為沉迷上網
- 或是忽略問題

欺凌者

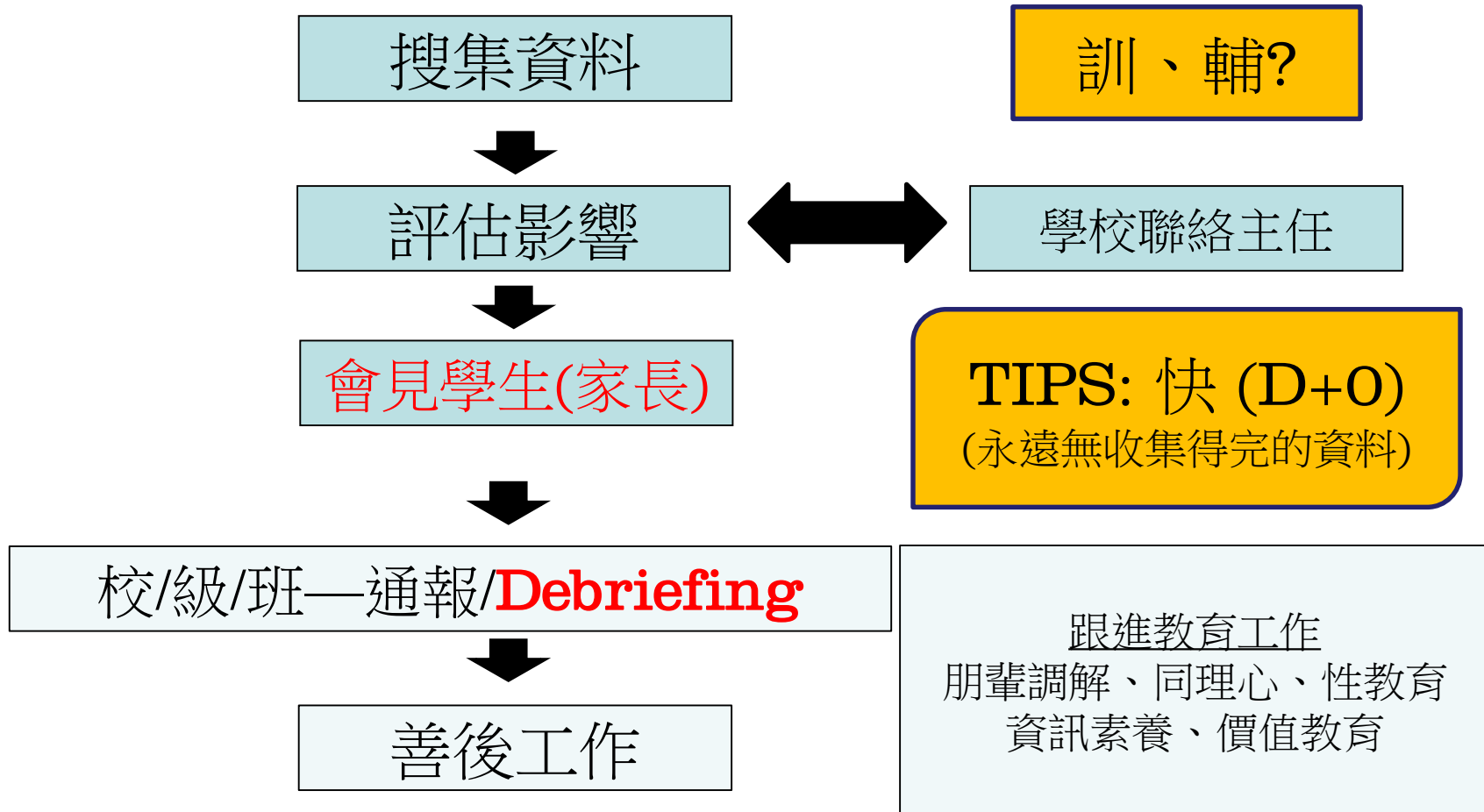
- 網絡欺凌者不一定是校園欺凌者，甚至可以是平日行為端正
- 隨時和受害者角色互轉
- 多人和應，欺凌及旁觀者眾
- 容易看輕自己責任
- 有機會墜入法網
- 惡性循環
- 欺凌者亦易有情緒困擾

網上欺凌無後果？

- 個人資料（私隱）條例
- 刑事恐嚇 (第200章24節)
- 淫褻及不雅物品管制條例
- 有犯罪或不誠實意圖而取用電腦 (第200章161節)
- 破壞公眾體統罪/有違公德行為罪

個案討論及分析

學校處理網絡欺凌流程舉例



處理原則：快而準

- 團隊合作處理
- 表達學校立場：對暴力零容忍！
- 讓同學了解及承擔**責任**
- **了解欺凌背後的動機、感受**
- 後期教育：學習同理心、換角色思考、提升社交及解難技巧、引入朋輩調解

對被欺凌者的支援

- 唔夠Tough? 日後社會都係咁? (你點睇?)
- 情緒支援 vs. 解決問題
- **先處理心情，也處理事情**
- 憤怒、傷心、擔憂、恐懼、焦慮、羞恥、麻木
- 運用確認 (validation)，進入當事人的內心世界
- **表達支持，加強支援系統**
- 尋找／建立 Peer Support
- 處理情緒+事情 -> 加強支援系統—>後教育

對被欺凌者的預防教育 BAT

- **Block & Stop (+ Feeling)**
 - 不理會不反擊不逞強、停止再受傷害、Say No、Time Out
 - 向網絡相關負責人求助、限制朋友清單
 - 聆聽受害者感受
- **Alternatives (+ Thinking)**
 - 一同尋找最少三個以上的解決方法
- **Tell (+ Doing)**
 - 與可信任的成人商討
 - 如教師、社工、家長、警察

旁觀者教育

- 旁觀者如果沒有幫手 = 助長欺凌
- 當睇唔到 / CLS 同樣 對「被欺凌者」有傷害！
- 旁觀者 = 欺凌者！！

旁觀同樣有責任！

旁觀者 Level Up 教育

- 學習同理心、明白欺凌的影響
- 有**Feeling**，少**Thinking**，無**Doing**
- ByStander → UpStander
- 提升**資訊素養**—事件是否事實之全部？
- 探討事件與事主所作的後果是否對等？
- 解難方法、求助渠道
- **Action !** 勇於站在被欺凌的一方
- 對被欺凌者伸出援手 (PM, DM)
- 阻止事件廣傳、報告事件
- 願意陪同被欺凌者 (甚至欺凌者) 尋求協助

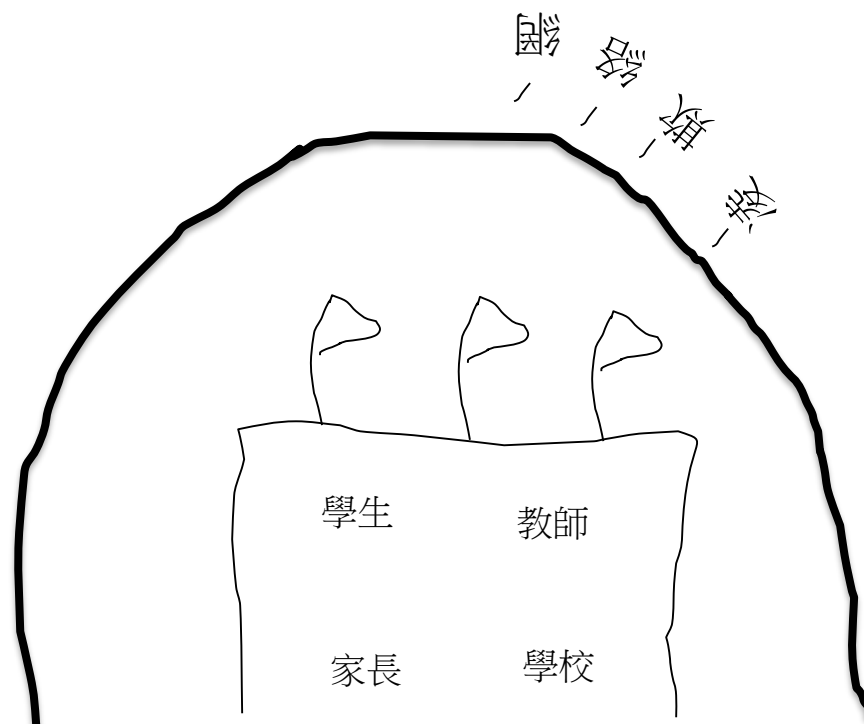
處理網絡資訊

THINK Before you CLS (comment, like, share)

- T – True ? 求真 - 已向當事人求證 ?
- H – Helpful ? 對事情有幫助 ?
- I – In other's shoes? 設身處地
- N – Necessary ? 必須要咁做?有無其他方法
- K – Kind ? 有品 有愛心，盡力去幫人

預防及教育工作

- 校本政策
- 對教師支援
- 學生教育
- 家長教育



一間學校校本政策例子

- 和諧校園政策書
 - 處理及預防網上欺凌指引
 - 處理校園暴力及欺凌指引
 - 平等機會政策書—殘疾歧視
 - 無毒校園政策
 - 防止性騷擾政策
- ⇒ 適時發布，如迎新、週會

- 資訊素養及電子安全相關支援 - 香港學生資訊素養

<https://www.edb.gov.hk/tc/edu-system/primary-secondary/applicable-to-primary-secondary/it-in-edu/information-literacy/il-index.html>

- 價值觀教育課程架構

https://www.edb.gov.hk/tc/curriculum-development/4-key-tasks/moral-civic/ve_curriculum_framework2021.html

- 全校參與訓育及輔導工作

<https://www.edb.gov.hk/tc/teacher/student-guidance-discipline-services/principles-guidelines/whole-school-approach-to-guidance-discipline/index.html>

- 和諧校園齊創建

- 全校反欺凌政策的制定

- 和諧校園齊創建之校不容凌

- 網絡欺凌及處理網上欺凌行為

<https://www.edb.gov.hk/tc/teacher/student-guidance-discipline-services/gd-resources/co-creating-harmonious-school.html>

學校對教師的支援

- 學校有清晰的立場及取態
- 學校管理層的支持及支援
- 校本教師培訓
- 教師日常的指引(可否以社交媒體接觸學生？是否可以拒絕家長要求用ICT溝通？)
- 需網上巡邏工作、內聯網監察？
- 清晰的通報機制(向管理層、向家長)
- 校本政策、校規

使用數碼產品的影響 - 年齡關係

	Mean		Standard Deviation		t	df
	<14	14 to older	<14	14 or older		
Positive	3.77	3.90	0.63	0.56	-5.65	1517
Negative	2.60	2.91	0.79	0.74	-6.77	1517

年紀越大/年級越高，正面和負面使用數碼產品的情況都較明顯

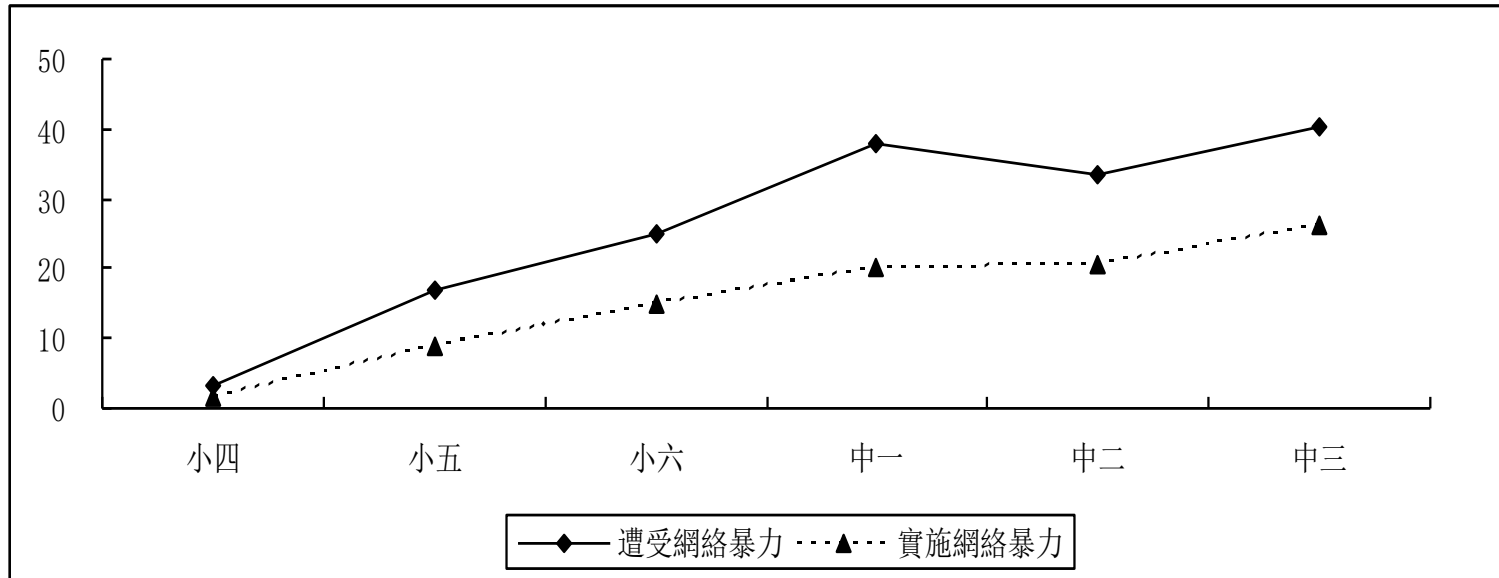
<https://www.hkfws.org.hk/reports>

https://www.hkfws.org.hk/assets/files/reserch_reports/youth_cyberbully_2009_2010.pdf

香港高小與初中學生人際關係與衝突之網絡欺凌」研究報告

「香港中學生網絡欺凌現況」研究報告

學生預防工作幾時開始



- 無論是攻擊或是受害率，皆是從小學五年級開始高
- 預防教育越早越好

<https://www.hkfws.org.hk/reports>

https://www.hkfws.org.hk/assets/files/reserch_reports/youth_cyberbully_2009_2010.pdf

香港高小與初中學生人際關係與衝突之網絡欺凌」研究報告

「香港中學生網絡欺凌現況」研究報告

如何推行網絡安全教育

- 直接教導 Story Telling (學前)
- 學習換位思考 Perspective Taking (小學)
- 價值建立、同理心、自決 (中學)
- 不是做與不做，而是如何建立自己一套正確的價值觀

融入不同課堂之中

- 資訊素養可以是專科，也可以融入公民及社會發展科、倫理與宗教科、生活與社會、成長課、常識科、電腦科、圖書館課、德育及公民教育科、**STEM**，甚至是中文、英文、美術、音樂.....
- 使用多元的方法教導資訊素養
- 讓學生有參與

課室進行教育活動小Tips

- 播片
- 個人分享/真實故事
- 互動/話劇/小組討論/辯論
- 體驗/遊戲式學習活動—如桌遊、劇本殺
- **Call for Action**/延伸活動/拍片/大使計劃
- 技巧訓練(e.g. Say No、社交、report to Admin)

資訊素養

「Netuber」短片拍攝比賽

參加者發揮創意，拍攝有關健康上網的短片，
成為宣揚健康上網及資訊素養的網絡大使。

比賽主題



1. 拒絕沉迷上網
2. 拒絕網絡欺凌
3. 慎交網友

參賽資格：全港中、小學生
(比賽分為小學組及中學組)

詳情請瀏覽：



- ◀◀◀◀ 冠軍 \$ 2,500 電子產品禮券
(小學組及中學組)
- 亞軍 \$ 2,000 電子產品禮券
(小學組及中學組)
- 季軍 \$ 1,500 電子產品禮券
(小學組及中學組)
- 優異獎 \$ 200 電子產品禮券
(小學組及中學組)

最積極參與學校獎：
五名(獎狀及獎座)

截止報名：2022年7月31日

資訊素養 「P大師」改圖比賽

利用正面的朋輩影響

讓同學成為**網絡大使**、**IT Prefect** 於學校及朋輩
間宣揚健康網絡文化



教城整合5大家長必學、以「S」開首的數碼技能（包括 Smart, Safe, Secure, Share, Select），合稱「5S」，為每位爸爸媽媽提供數碼素養小貼士，與APP世代子女同行，輕鬆應對數碼世界各種挑戰。

按子女學習階段瀏覽：



家長工作

精選系列文章 13



【5S 數碼家長】想孩子學得好，首先自己做得到！

作者：香港教育城

【5S碼家長】想孩子學得好，首先自己做得到！活在數碼時代的孩子常與電子裝置為伍，甚至比作為家長的你更熟悉電子裝置及網絡。使用電子裝置有利有弊，關鍵在於家長引導孩子使用的方式。讓我們跟家長一同掌握數碼技能，攜手支援孩子適當地探索網絡世界！

「香港高小與初中學生人際關係與衝突之網絡欺凌」研究

社會支持	r
老師支持	-0.13
家長支持	-0.12
朋輩支持	-0.10

教師對學生的**支持**最能減少學生受到傷害

<https://www.hkfws.org.hk/reports>

香港高小與初中學生人際關係與衝突之網絡欺凌」研究報告

「香港中學生網絡欺凌現況」研究報告

最苦最樂，有我同行



Elvis NG (elvis.ng@hkfws.org.hk)



YouTube



Website



IG



Facebook 47