

# 「預防及處理校園欺凌」 及簡介「和諧校園：一站式熱線及輔導服務」

香港遊樂場協會註冊社工  
齊超先生  
李欣宜小姐

2024年6月25日

# 講座內容

1. 介紹校園欺凌現況及成因；
2. 在預防校園欺凌及網絡欺凌學校所擔當的角色及工作；及
3. 介紹及宣傳「和諧校園：一站式熱線及輔導服務」

## 香港遊樂場協會

成立於1933年，為政府資助的非牟利青少年服務機構，一直致力協助青少年健康成長。

## FEEL3 青少年網絡危機支援服務

為學校提供不同形式的網絡危機支援服務，透過舉辦多元化活動向中小學生推廣網絡健康和網絡素養，尤為建立校園健康大使，以推動網絡健康文化。

## E世代健康支援計劃

2022年獲教育局委託為全港的小學及中學教師、學生及家長提供一站式電話／網上支援與輔導服務，以助處理因上網而引起的問題，例如沉迷上網、網絡欺凌等。



和諧校園：  
一站式熱線及輔導服務

5507 1896

如遇社交困難或欺凌/衝突危機，歡迎與我們聯絡。

教育局  
Education Bureau

 香港遊樂場協會  
HONG KONG PLAYGROUND ASSOCIATION

教育局委託香港遊樂場協會於2023/24及2024/25學年提供「和諧校園：一站式熱線及輔導服務」，為全港中、小學的學生及家長在處理學生朋輩間的衝突問題時，提供專業意見及支援，並推廣關愛校園的信息。

從認識學生開始  
介紹校園欺凌現況及成因

# 欺凌是甚麼？

玩下啫

講笑啫

玩	欺凌
怕他人受傷，因此會關顧他人感受。	故意傷害其他人。
平等、一起笑，也可坦誠表達想法	有強弱之分，被欺凌者因害怕而一直受壓
可自由選擇是否參與活動；偶然因不同意見而爭吵，但不會長期針對一個人。	被欺凌者非自願參加，並且這個行為會重複發生

# 反應型攻擊者 (Reactive Aggressor)

當事人因事情並非如預期般發生或因遇上失敗挫折，便會挑起憤怒激動的情緒，繼而使用武力。所以，反應型攻擊行為是因憤怒情緒所帶動的攻擊行為。當事人會主觀地認為眼前的情況受到威脅或遭到攔阻，因而挑起了憤怒的情緒，再因情緒帶動而立刻使用攻擊行為來回應。

## 特點：

- 缺乏自信，自尊心低劣，對周遭事情非常敏感且感到疑慮
- 欠缺社交及解決問題的能力
- 通常都有其他偏差行為
- 討厭校內被約束、學習守紀律的環境



# 操控型攻擊者 (Proactive Aggressor)

認為人的攻擊行為是透過模仿他人（如家人）的行為學習得來的。如果攻擊行為能帶來好處，就會為攻擊者提供誘因去複製及重演這些行為 (Bandura, 1973)。傾向著重自我利益，較忽視人際關係及別人的需要 (Arsenio, Adams, & Gold, 2009; Crick & Dodge, 1996)。

## 特點：

- 「攻擊」能使他們獲得利益和好處，例如權力、操縱他人等
- 有目的 (Instrumental Goal) 和動機的
- 強烈控制他人的需求，對自己有較主觀的看法，對受害者卻缺乏同理心
- 通常能夠巧妙地隱藏他們的攻擊行為，以致其他人，如父母及老師，未能察覺他們有攻擊的傾向

# 反應型／操控型攻擊者的成因

## 家庭方面

- 父母忙於工作
- 父母管教上的不一致
- 破碎家庭或家庭氣氛不和諧
- 家庭內有暴力情況
- 父母本身有不良行為，並讓子女學習到不良行為

## 學校方面

- 老師權威過高
- 對於校園欺凌的處理手法不當，例如有偏袒同學或視而不見等
- 學校與家長溝通不足，讓彼此之間產生誤解
- 師生溝通不足
- 老師與老師之間溝通不足導致管教學生不一
- 過度著重學業

## 社會方面

- 社會風氣著重功利或享樂，忽略社會倫理道德
- 傳統對暴力的新聞報導有誇大及失實，讓青少年有所模仿

# 受害者的特性

綜合而言，被選定為欺凌對象的學生，可能擁有一項或多項以下的特質（Beane, 1999; DFES, 2002; Newman, Horne & Bartolomucci, 2000）：

- 性格比較內向、害羞和怕事。
- 沈默、表達能力欠佳。
- 在同學間不受重視，只有很少朋友，在學校中十分孤單。
- 缺乏與朋輩相處的社交技巧，容易引起同學不滿和反感。
- 不擅於處理衝突或解決問題，容易作出過激或挑釁的反應。
- 擁有某種特徵或行為習慣，與一般同學有異。
- 有特殊教育需要，如智力障礙、自閉症、注意力不足／過度活躍症、及有其他學習、情緒及行為上有困難的學生。

Beane, A.L. (1999). The bully free classroom. Minnesota: Free Spirit.

Department for Education & Skills (2002, September). Bullying: Don't suffer in silence. Retrieved from <http://www.dfes.gov.uk/bullying/pack/02.pdf>

## 身體/行為暴力欺凌

- 拳打腳踢
- 掌摑拍打
- 推撞絆倒
- 拉扯頭髮
- 向別人投擲物件
- 強索金錢或物品
- 破壞別人的東西
- 威迫別人答應自己的要求

教育局訓育及輔導組

[https://www.edb.gov.hk/tc/teacher/student-guidance-discipline-services/gd-resources/anti\\_bullying1/index.html](https://www.edb.gov.hk/tc/teacher/student-guidance-discipline-services/gd-resources/anti_bullying1/index.html)

## 言語/精神上的欺凌

- 恐嚇
- 粗言穢語
- 喝罵
- 譏諷
- 戲弄
- 呼叫帶針對和侮辱性的「花名」
- 故意將別人物品收起
- 針對身體特徵、能力、種族等個人特質，加以惡意嘲笑和侮辱等

教育局訓育及輔導組

[https://www.edb.gov.hk/tc/teacher/student-guidance-discipline-services/gd-resources/anti\\_bullying1/index.html](https://www.edb.gov.hk/tc/teacher/student-guidance-discipline-services/gd-resources/anti_bullying1/index.html)



## 間接欺凌

- 散播謠言
- 不友善的態度和眼神接觸
- 無視別人存在
- 孤立、杯葛或排擠受害者

教育局訓育及輔導組

[https://www.edb.gov.hk/tc/teacher/student-guidance-discipline-services/gd-resources/anti\\_bullying1/index.html](https://www.edb.gov.hk/tc/teacher/student-guidance-discipline-services/gd-resources/anti_bullying1/index.html)

# 網絡欺凌定義

## 網路霸凌的定義

是次研究主題英文稱為“Cyberbullying”，廣州譯作“網路霸凌”，港澳等地譯為“網路欺凌”，本報告將統一使用“網路霸凌”。是次調查採用國際上普遍使用的定義，網路霸凌是指擁有下列四項特性的行為：（Harasymiw, 2012; Li, 2007; Menesini & Nocentini, 2009; Olweus, 2012, 2013; Slonje & Smith, 2008; P. K. Smith, 2012）。

1. 有意傷害受害人的行為
2. 重複傷害
3. 權力不平衡
4. 應用資訊科技

## 有關網絡欺凌概況

- 香港遊樂場協會在**2023**年成功訪問了**4087**名香港兒童及青少年
- 有效問卷為**3990**份

「**2023**香港青少年使用網絡狀況及網絡危機調查」

- 約三分之一受訪者有網絡欺凌經歷

## 網絡欺凌經歷

第一位最多欺凌／被傷害行為

第二位最多欺凌／被傷害行為

第三位最多欺凌／被傷害行為

在網上作出傷害別人的行為	在網上曾被人傷害的行為
對某人發出刻薄、取笑或傷人說話	有人對其發出刻薄、取笑或傷人說話
以粗言穢語責備他人	被其他人以粗言穢語責備
貼出某人的改圖以取笑或使對方尷尬	被其他人貼出改圖並以取笑方式令其難堪

只有 **8.4%** 認為「自己有在網上欺凌別人」

**17.5%** 認為「自己曾被人網絡欺凌」

他們參與欺凌的原因，包括：

- 34.5%報復
- 22.4%憎恨別人
- 22.5% 發洩憤怒 發洩

## 參與網絡欺凌越嚴重 精神健康困擾越高

行為	精神健康困擾程度
以粗言穢語責備別人	.176**
網上發佈一些訊息藉此攻擊別人或使對方難堪	.152**
未經當事人同意，在網上發佈/轉發他人個人資料或郵件等私人訊息	.133**


參與課外活動頻率越高，  
參與網絡欺凌機會越低

行為	參與課外活動頻率程度
以粗言穢語責備別人	-.092 **
網上對某人發送色情或性暗示的圖像或視頻，以使對方尷尬	-.086**
網上假裝某人發送使人尷尬或驚嚇訊息	-.069**
網上發送訊息以恐嚇別人	-.066**

受訪者當遇到網絡欺凌主要向父母及朋友求助，分別佔**59.2%**及**55.8%**



# 在預防校園欺凌及網絡欺凌 學校所擔當的角色及工作



超前預防  
(健全為本)

**超前預防**以健全為本，主要方向為提昇學生正向思考、行為調適及人際關係，以預防欺凌問題的發生及促進全體學生同理心。

臨界預防

**臨界預防**主要方向為及早發現需特別關注的群組，早期介入輔導。

矯正預防

**矯正預防**主要輔導方向為針對已有欺凌行為涉及的學生，整合專業輔導人力及各界專業，進行專業之輔導及介入；以及在危機事件發生後，提供立即性危機處遇介入與後續跟進，預防問題再次發生。

# 如何辨識被欺凌的學生

身體反應

行為反應

情緒反應

# 如何辨識被欺凌的學生

## 身體

- 因為身體欺凌而導致瘀傷、割傷、扭傷等
- 頭痛／胃痛
- 失眠
- 容易疲倦

# 如何辨識被欺凌的學生

## 行為

- 與同學／老師／家長 聯絡時表現神秘，特別可能會隱藏自己的日常活動
- 變得離群，學業成績突然倒退，甚至不願上學
- 突然暫停參與日常之活動
- 甚或會計劃對欺凌者作報復行為

# 如何辨識被欺凌的學生

## 情緒

- 異常地情緒低落、擔憂甚至恐懼
- 在被欺凌後，對日常行為變得異常地敏感、暴躁

# 面對欺凌的回應

- 先處理心情，再處理事情
- 應否／怎麼作公開回應？
- 需要報警求助？
- 外間支援／資源？

你怎樣聽，他才會講

不 不 不 不 不 不  
打 教 建 分 不 不  
岔 誨 議 析 批 否  
定

在聽的時候



# 理解事情的經過 (UNDERSTANDING)

- 了解問題，以便處理
- 先冷靜下來，別在當事人激動及仍在困窘時做任何決定
- 保持冷靜，避免在了解事情經過後過份責怪或教訓，尤其當你的學生是受害人

## 理解當事人的顧慮 (SUPPORT)

情 事 理

- 情緒支援 vs 解決問題
- 先處理心情、後處理事情

## 採取積極正面行為 (BEHAVE)

- 對他們願意求助的決心和勇氣給予**肯定**
- 留意一些對高危行為的**錯誤想法**，並予以糾正
- 建議保留信息／物品作為**證據**，以便作出適當的跟進
- 應**避免**繼續在網上作出回應或**報復**
- 如問題嚴重，陪同**尋求專業協助**或輔導

欺凌事件的三種角色，包括：

- 欺凌者
- 旁觀者/附和者
- 受害者

## 假如我的學生是欺凌者／附和者：靜、思、定

- 引導他們想像被欺凌的感受
- 教導消除攻擊受害者的文字或物品
- 主動為欺凌行為道歉

## 假如我的學生是旁觀者：靜、思、定

- 提醒他們拒絕回應及附和欺凌事件
- 教導他們嘗試協助受害人去向老師或社工舉報
- 如涉及網絡欺凌則教導他們善用社交媒體或網絡平台的舉報機制
- 鼓勵向受害人表示支持及信任

## 假如我的學生是被欺凌者：靜、思、定

- 教導他們避免私下報復，以免掉進欺凌者的圈套
- 如果可以，在安全的情況下盡量遠離欺凌者
- 如欺凌時有留下物品，文字等，請按情況保留，以作欺凌行為的證據
- 陪同他們向家長、社工或其他值得信任的人分享和商量，切記不要一個人面對

## 簡介

# 「和諧校園：一站式熱線及輔導服務」





和諧校園：  
一站式熱線及輔導服務

5507 1896

如遇社交困難或欺凌/衝突危機，歡迎與我們聯絡。

教育局  
Education Bureau

 香港遊樂場協會  
HONG KONG PLAYGROUND ASSOCIATION

教育局委託香港遊樂場協會於2023/24及2024/25學年提供「和諧校園：一站式熱線及輔導服務」，為全港中、小學的學生及家長在處理學生朋輩間的衝突問題時，提供專業意見及支援，並推廣關愛校園的信息。

## 「和諧校園：一站式熱線及輔導服務」，服務內容包括：

- 一站式熱線及網上輔導服務
- 到校支援服務（如校園流動諮詢站、學生及家長講座）
- 諮詢及輔導服務
- 學校個案轉介
- 提供宣傳物資和借用主題展板
- 定期於服務專頁內發布有關資訊

## 一站式熱線及網上輔導服務

對象：中、小學學生及家長

內容：透過熱線及即時通訊應用程式，香港遊樂場協會的當值註冊社工會為學生及家長提供意見及輔導服務，處理學生朋輩相處時遇到的疑惑、困難或衝突，例如校園／網絡欺凌等。

和諧校園：  
一站式熱線及輔導服務



和諧校園：  
一站式熱線及輔導服務

家長支援 學生活動 社區教育

5507 1896

專業輔導 朋輩相處 諮詢服務 預防校園／網絡欺凌

如遇到社交困難或欺凌／衝突危機，歡迎與我們聯絡。  
服務時間：上午9：30 - 晚上9：30 星期一至六（公眾假期除外）  
服務對象：中、小學學生及家長  
想了解更多，歡迎Like及Share我們的Facebook/Instagram或瀏覽網頁。

## 到校支援服務 - 校園流動諮詢站

按學校要求在學校的專題周會、家長日或開放日等擺設「流動諮詢站」以推廣關愛校園信息，諮詢站亦包括社工諮詢閣、攤位遊戲及主題展板。註冊社工會就學生及家長在他們或其子女與朋輩相處時遇到的疑難或衝突提供專業意見。

主題包括：朋輩相處、網絡禮儀、情緒管理、校園／網絡欺凌

## 到校支援服務 – 學生及家長講座

- 為學生提供有關朋輩相處及預防校園／網絡欺凌的專題講座。
- 加強家長對青少年朋輩關係的了解，並提升他們對處理子女朋輩間衝突的方法和技巧。

主題包括：朋輩相處、網絡禮儀、情緒管理、校園／網絡欺凌

## 社區推廣

- 透過攤位遊戲，展版等，以推廣關愛校園信息

## 網頁及社交媒體

- 透過網頁和網上社交平台，以預防相處時遇到的疑惑、困難或衝突

## 香港教育城

- 發佈電子通訊及相關資訊以供家長和學生參考

主題包括：朋輩相處、網絡禮儀、情緒管理、校園／網絡欺凌

## 諮詢及輔導服務 (由學生及家長填寫)

學校可派發實體或電子《諮詢及輔導服務申請表》給學生或家長在有需要時向香港遊樂場協會尋求諮詢及輔導服務。

電子《諮詢及輔導服務申請表》二維碼：



## 個案轉介 (由學校填寫)

如學校就處理朋輩間的衝突或校園欺凌的問題需要校外的專項諮詢或個案輔導，學校社工或教師可轉介學生至香港遊樂場協會為其提供有關的支援。

電子《個案轉介表》二維碼：





# 宣傳物資和主題展板

## 1. 宣傳海報 (A2、A3 及 A4 大小)



中文版



英文版

## 2. 熱線宣傳卡



中文版



英文版

## 3. 主題展板

主題包括：

朋輩相處：結交良朋益友

網絡禮儀：網上社交需注重禮儀

情緒管理：管理負面情緒

校園/網絡欺凌：預防校園／網絡欺凌



## 有關支援的類別

家長：

- 如何處理子女受欺凌的情緒
- 如何與學校商討
- 希望得到學校盡快的回應

學生：

- 處理負面情緒

教師/學校社工：

- 了解到校支援服務
- 查詢個案轉介流程

聯絡我們



和諧校園：  
一站式熱線及輔導服務



香港遊樂場協會

地址：九龍黃大仙竹園南邨貴園樓119-132號地下

電話：2730 6618

傳真：3905 8144

電郵：[harmonioushotline@hkpa.hk](mailto:harmonioushotline@hkpa.hk)

和諧校園：  
一站式熱線及輔導服務

5507 1896

如遇到社交困難或欺凌/衝突危機，歡迎與我們聯絡。

教育局  
Education Bureau

香港遊樂場協會  
HONG KONG PLAYGROUND ASSOCIATION

網站



服務資料冊

