

# 同「理」一線同行

香港遊樂場協會  
「和諧校園：一站式熱線及輔導服務」團隊

2024年10月24日

# 講座內容

- 簡介「和諧校園：一站式熱線及輔導服務」
- 處理朋輩衝突的輔導技巧
- 預防校園及網絡欺凌：學校及社工 / 學生輔導人員的角色
- 熱線服務來電者的查詢、所關注的問題及個案輔導技巧分享

# 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

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：

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

## 服務模式

- 第一層：透過校園流動諮詢站及講座做預防性的教育
- 第二層：透過電話、WhatsApp及WeChat為學生及家長提供諮詢服務及即時輔導
- 第三層：為正面對朋輩衝突或校園/網絡欺凌的學生及其家庭提供個案輔導及支援

## 到校支援服務 - 校園流動諮詢站

- 在專題周會、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
- 為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

# 1.主題展板

### 結交良朋益友

如遇到社交困難或取笑/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

無論在學校或在其他地方，我們都會遇到不同的人，應如何選擇朋友呢？我們應與正直和誠實的人交朋友，不應與花言巧語或立心不良的人交朋友。

今晚我們一起溫習

這番話令我覺得考試

今晚我們一起玩遊戲

但玩遊戲機文藝有礙

表裡不一  
居心不良  
笑裡藏刀  
好吃懶做

**損友**

VS

不求回報  
樂於分享  
真誠待人  
鼓勵他人

**益友**

**選擇益友的要訣——FRIEND**

**FAITH 忠實**  
對朋友誠實，不說謊話，不在背後議論他人。

**RESPECT 尊重**  
尊重朋友的意見和感受，不強迫他們做不喜歡的事情。

**INSPIRATION 激勵**  
用積極正面的態度鼓勵朋友面對挑戰。

**EMPATHY 同理心**  
當朋友遇到困難時，理解對方的困境。

**NO JUDGMENT 不批判**  
不批評他人與自己不同的地方，接納他們獨特之處。

**DEPENDENCE 可靠**  
在朋友需要時給予支持和幫助。

你也能成為朋友心目中的益友！

### 網上社交需注重禮儀

如遇到社交困難或取笑/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

網絡禮儀的目的是營造一個互信、尊重和友好的網絡環境，讓大家在網絡世界中能夠和諧相處。

#### 網絡禮儀十個規條

- 01 **別人隐私**  
上網要有禮，他人隐私要留意！
- 02 **不要隨便在網上發表言論**  
不要隨便在網上發表言論，是非黑白勿亂講！
- 03 **遵守網絡禮儀的守則**  
社群守則要遵守，友善禮儀要留意！
- 04 **不要隨便在網上發表言論**  
分享資訊要謹慎，轉發內容要分辨！
- 05 **保持良好個人形象**  
言行舉止要小心，尊重禮儀是責任！
- 06 **分享要適量**  
網絡資訊何其多，生活知識要切實！
- 07 **保持理性冷靜**  
網絡言論要客觀，理性分析最中肯！
- 08 **尊重他人隐私**  
網上行為要謹慎，個人資料勿洩露！
- 09 **不要濫用權力**  
群主勿濫權，管理要得宜！
- 10 **待人友善**  
網絡平台多相連，以禮待人多包容！

資料來源：作者維珍尼亞·余 (Virginia Shea) 的同名著作《網絡禮儀 (Netiquette)》

### 和諧校園：一站式熱線及輔導服務

如遇到社交困難或取笑/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

#### 情緒管理大師

當出現負面情緒時，你可以：  
按照「情緒管理四部曲」，令自己平靜安穩。

- 1 **暫停**  
暫時放下正在做的事情，讓自己安靜下來。
- 2 **呼吸**  
深呼吸與放鬆，令自己安穩平靜下來。
- 3 **觀察**  
留意自己此刻身體感覺和內心想法，及察覺到自己的反應。  
可嘗試觀察一些事情有無威脅和令你放鬆的事情，例如聽音樂。
- 4 **照顧**  
做件真誠事，照顧自己體弱的身體。  
向值得信任的人尋求協助。

### 和諧校園：一站式熱線及輔導服務

如遇到社交困難或取笑/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

#### 拒絕校園/網絡欺凌

欺凌行為分為四大類

- 1 **身體/行為為力的欺凌**  
例如拳打腳踢、推撞、辱罵、勒索等。
- 2 **關係欺凌**  
例如排擠、排擠別人的存在、排擠同學等。
- 3 **言語欺凌**  
例如惡毒、威脅、給人起「花名」、惡意嘲笑等。
- 4 **網絡欺凌**  
例如騷擾、謾罵、文字騷擾、透過網上平台騷擾並排擠他人作出的霸凌或騷擾行為。

**如何應對欺凌？**

**受害者**

- 尋求對方停止攻擊或對對方進行
- 尋求及協助他人，請家長、老師、同學或警方協助
- 尋求法律、獨立即報警
- 尋求協助或尋求網上平台、尋求可信任的人士 (如：老師、社工及家長) 協助

**欺凌者**

- 向老師、家長或社工說出自己的不滿或壓力，避免繼續欺凌及自身情緒
- 尋求有效管理自己情緒的方法
- 尋求法律責任，向受害者道歉

**旁觀者**

- 在安全的情況下，勸阻欺凌者
- 不參與、不讚好及不轉發欺凌信息
- 舉報並轉報收到的網上欺凌信息
- 陪同受害者尋求老師或社工的協助

作為旁觀者，你可以這樣勸阻欺凌者：

話雖好，我們都察覺到對方和自己的感受，請你停止不當的行為，以免引起衝突！

欺凌不是玩遊戲，別讓別人的失誤變成你悲劇。

## 2. 宣傳物資

宣傳海報(A2、A3 & A4 Size)



中文版



英文版

熱線宣傳卡



中文版



英文版

## 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。

## 熱線及網上輔導服務

- 熱線電話
- WhatsApp
- WeChat
- 由註冊社工提供服務
- 機構會盡快處理辦公時間以外收到的查詢

學生或家長亦可透過「諮詢及輔導服務申請表」向服務機構尋求諮詢及輔導服務

# 校園/網絡欺凌個案輔導

## 短期目標

- 青少年的情緒得以舒緩，並能夠正面應對和處理欺凌事件；
- 提升青少年對欺凌行為的認知，並學習掌握控制衝動行為及/或自我保護的方法；
- 紓解受害青少年的家庭的心理壓力，增強家庭的支援作用；

## 長期目標

- 青少年學習健康合宜的人際互動，重建人際關係。

# 校園/網絡欺凌個案輔導

## 輔導策略

### 個人層面

- 處理欺凌經歷事件帶來的創傷及情緒
- 發展社交情緒學習
- 陪同應對及處理欺凌事件等流程
- 重建健康人際關係

### 家庭層面

- 提供應對校園欺凌資訊及支援
- 制定適合案主的安排
- 陪同子女應對及處理欺凌事件等流程
- 改善家庭關係與推行正確的管教

### 社區層面

- 與機構不同服務單位合作，尋找資源促進對案主精神健康、社交生活及學習的支援

## 校園/網絡欺凌個案：一般開案及輔導流程

### Step 1: 資料收集

- 了解案主的需要及有關衝突/欺凌事件詳情
- 了解案主的家庭背景

### Step 2: 評估

- 評估案主的精神狀況
- 自殺危機評估

### Step 3: 訂立目標

- 與案主及其家庭訂立目標

### Step 4: 制定輔導計劃

- 制定輔導計劃的內容

## 社區推廣

透過攤位遊戲及展板推廣關愛校園信息

## 網頁及社交媒體

透過網頁和網上社交平台提供有關與朋輩相處的資訊

## 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

# 處理朋輩衝突的輔導技巧

# 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

# 處理家長訴求：三大原則

1. 即時回應，確保家長感到被重視  
讓家長知道訴求會作跟進
2. 保持冷靜與專業  
學校正在積極處理問題
3. 高透明度的監察  
通知家長學校處理機制的流程，清晰傳達學校的回應

# 處理家長訴求：常見挑戰

## 家長情緒不穩定

- 策略：以同理心回應家長的感受

## 家長要求即時解決

- 策略：處理欺凌事件需時，並提供具體的時間表

# 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 接觸時表現異常，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

- 情緒低落、出現擔憂及感到恐懼
- 被欺凌後日常行為變得異常地敏感、暴躁

# 如何疏導學生情緒

## 了解事情經過 (UNDERSTANDING)

- 了解問題
- 先冷靜下來，別在當事人情緒激動時作出任何決定
- 避免在了解事情經過後過份責怪學生，尤其當他是受害者

# 如何疏導學生情緒

## 理解當事人的顧慮 (SUPPORT)

情緒支援 vs 解決問題

先處理心情、後處理事情

# 如何疏導學生情緒

## 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

# 社交情緒學習 Social and Emotional Learning(SEL)

SEL五大社交情緒學習重點，包括自我認知、自我管理、社會認知、人際技巧及負責任的決策力。

- 自我認知：包括瞭解自己的情緒、想法和價值觀
- 自我管理：學習在不同情境下有效管理自己的情緒、想法和行為
- 社會認知：重點在於建立同理心和換位思考的能力
- 人際技巧：包括清晰溝通、積極聆聽、與人協作的 ability
- 負責任的決策力：按道德規範、安全標準及批判思維分析個人行為後果的能力。

## 現實治療法 + 積木遊戲治療

透過砌磚作為媒介找出：

- 1 ) Want 需求
- 2 ) Do 行動<sup>[L]</sup><sub>[SEP]</sub>
- 3 ) Evaluate 檢視
- 4 ) Plan 計劃

參考：

William Glasser 生平經歷 及現實治療理論述要

<https://api.lib.ntnu.edu.tw:8443/server/api/core/bitstreams/c6c7fdcc-e498-4ff7-8c1f-40e68c5cb3cc/content>

## 關於

1. 與朋友玩甚麼遊戲？
2. 平日喜歡做甚麼？
3. 有沒有經常參與的活動？

## 想法

1. 你聽到有關故事時，你有甚麼想法？
2. 你對故事中的人物有甚麼想法？
3. 你的觀感是怎樣？

## 感受

你聽到這個故事後.....

1. 你覺得故事主人翁有甚麼感受？
2. 你自己又有甚麼感受？
3. 為甚麼會有這樣的感受？

## 建議

1. 你認為可以如何預防這件事？
2. 有甚麼事情可以做？為甚麼會這樣做？

# 預防校園欺凌及網絡欺凌： 學校及社工 / 學生輔導人員的角色

## 超前預防

以健全為本，主要方向為提升學生正向思考、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的同理心。

## 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

主要輔導面向為針對已有欺凌行為的學生，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，即時介入危機處理及後續跟進，預防問題再次發生。

# 學校角色

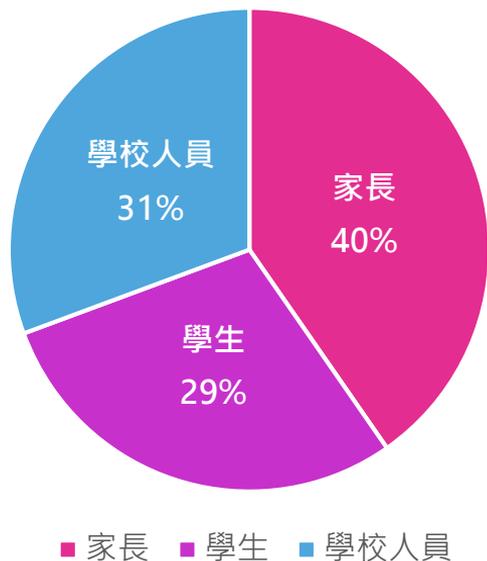
- 建立積極的校園文化  
強調尊重包容，鼓勵學生舉報欺凌事件
- 系統及具體化  
建立清晰的處理程序，例如學校各人員的角色及處理欺凌事件流程圖等
- 學生培育與教師專業培訓
- 推動朋輩支援工作  
舉辦「和諧大使」計劃有關的活動

# 社工及輔導員角色

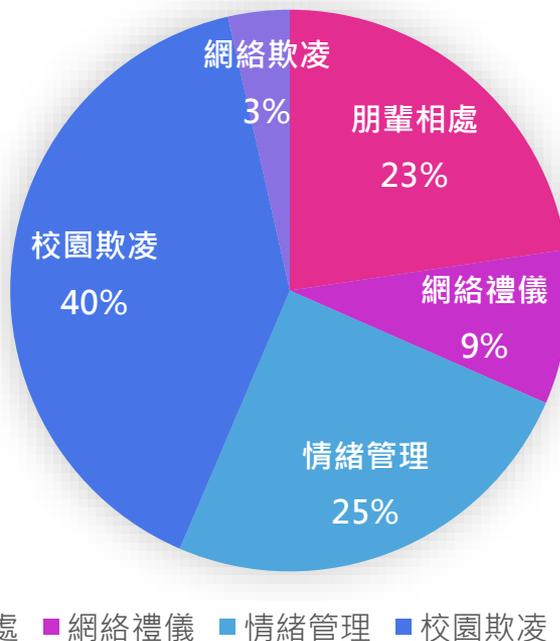
- 及早識別及介入  
識別處於危機的學生，提供個案或小組輔導
- 與學校合作推廣計劃  
協助和執行共建和諧校園計劃
- 向學生及家長提供情緒輔導
- 跨學科合作

# 熱線服務來電者的查詢、 所關注的問題

## 來電者身份 ( 包括網上輔導 ) (截至2024年9月30日)



## 關注事項



# 個案輔導技巧分享

# 聯絡我們



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

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)