

4.1 處理校園暴力及欺凌指引

1. 理念

近年來，校園暴力及欺凌文化已成為一種不容忽視的現象。若欺凌事件在校園內發生，必會對學生的身心發展造成長遠的影響，甚至延伸成社會問題。故此我們必須正視欺凌問題，讓學校成員(包括教職員及學生、家長)認識何謂欺凌文化及儘早作出預防措施，避免孩童受暴力的威脅

2. 目的

此政策旨在讓學校成員認識到校園欺凌文化是不可接受的，禁止及預防校園暴力行為和欺凌事件發生，並讓學校成員避免受到欺凌的威脅，提供一個和諧的學習環境。增強教職員處理暴力及欺凌事件能力，加強輔導學生，促進其心智成長；並喚醒師生關注校園暴力行為，積極策動輔導措施，促進學生個人身心發展。

3. 識別校園欺凌

a. 「暴力行為」的定義

- 行為有可能傷害到自己、同學、教職員或其他人士
- 行為會導致設施或器具嚴重受損
- 其行為持續而不受控制，並會構成危險

b. 「欺凌行為」的定義

不同學者對於欺凌行為的界定有一些差異，但大部分有關欺凌行為的定義，皆包括下列三個元素：

- 重複發生 — 欺凌行為在一段時間內重複發生，而不是單一的偶發事件。
- 具惡意 — 欺凌者蓄意地欺壓及傷害他人。
- 權力不平衡的狀態 — 欺凌者明顯地比受害者強，而欺凌是在受害者未能保護自己的情況下發生。

(Beane, 1999; DFES, 2002; Newman, Horne & Bartolomucci, 2000; Olweus, 1993)

同時擁有以上三個元素的行為才會被界定為欺凌，總括來說，欺凌是指一個人或一群人以強凌弱或以眾欺寡，恃勢不斷蓄意傷害或欺壓別人的行為。

c. 欺凌的類別和形式

欺凌行為大致可以包括以下三類(DFES, 2002)：

● 身體／行為暴力的欺凌	例如拳打腳踢、掌摑拍打、推撞絆倒、拉扯頭髮，以及強索金錢或物品等。
● 言語攻擊的欺凌	例如恐嚇、粗言穢語、喝罵、中傷、譏諷、呼叫「花名」及針對身體特徵、能力、種族等個人特質，加以惡意嘲笑和侮辱等。
● 間接的欺凌(或排擠別人的欺凌)	例如造謠、蓄意不友善、無視別人的存在、孤立、杯葛或排擠受害者等。

* 網上欺凌一般指發生在資訊科技通訊平台上的欺凌事件，例如透過電郵、短訊、網頁、網上討論區等發放侮辱性的訊息或作人身攻擊的言論，以嘲弄及中傷別人。網上欺凌的訊息除文字外，還包括照片、短片、聲音等使受害人感到尷尬、受威脅的訊息。

d. 特徵

欺凌者特徵：

- 說具攻擊性說話，令聽者感到不開心
- 缺乏同情心，以欺負弱小為樂
- 喜歡到處破壞，甚至攻擊別人
- 身旁通常有一群支持者
- 體型一般較為高大
- 眉頭緊鎖或倒豎，常懷有敵意的樣子
- 經常懷不友善目光挑釁別人

受害者特徵：

- 沉默寡言
- 不懂得要求對方停止不合理的要求
- 不懂得保護自己
- 膽小怕事，性格懦弱，缺乏自信
- 性格較為孤獨，沒有親密朋友
- 體型一般較為弱小
- 新來香港的學童

旁觀者特徵：

- 無所事事，喜歡湊熱鬧
- 抱著事不關己的態度
- 喜歡在旁圍觀或嘲笑
- 為免得罪同學，會吶喊助威或參與其中
- 怕遭人報復，不舉報欺凌事件

e. 影響

受害者

被欺凌者於持續或嚴重的欺凌行為下，會出現一些即時及長期的心理問題：

- 即時問題——憂鬱、哭泣、失眠、逃學或不能集中精神學習
- 長期問題——永久性焦慮、缺乏自信、輟學或導致學習障礙，嚴重者可能出現自殺或作出報復的行為

欺凌者

- 身邊的好朋友越來越少，但經常「蝦蝦霸霸」的壞朋友則越來越多。
- 越來越缺乏同情心，不懂得關心別人。
- 害怕自己被報復，心驚膽顫。
- 習慣成了自然，欺凌別人的情況會越來越嚴重，最後可能出現違法的行為，被警方捉拿而帶上法庭。

學校及社會

- 同學習慣欺凌別人，造成了一個欺凌的惡性循環文化，社會欠缺和平。
- 令學生及老師造成困擾
- 對學校的聲譽造成影響

4. 預防校園欺凌

a. 學校策略

- 草擬反欺凌政策，並協調各方共同落實執行有關政策
- 通過周會、講座、比賽，喚起學生對欺凌的關注，策動全體學生推廣反欺凌的信息

- 教職員培訓
 - 舉辦教職員培訓日，讓教師認識欺凌及掌握處理及預防欺凌的策略和技巧
 - 訓輔組專業培訓
- 學生教育
 - 個別教育及輔導無惡意的欺凌者、教授欺凌者及受害者如何處理問題或爭執等
 - 在德育課或GS課，引入反欺凌及預防課題
 - 由學生輔導主任舉辦社交技巧講座給高危受害者、舉辦情緒管理訓練給高危欺凌者
- b. 家長策略
 - 舉辦家長講座(教養風格／親子關係)或工作坊
 - 家長日、校長月訊及班訊

5. 處理及輔導校園暴力和欺凌事件

a. 學校策略

- 即時介入
 - 遇見或接報發生暴力行為事件
 - 教職員和暴力者先保持安全的距離，自信地用低沉和平靜的聲調，簡潔地重複停止危險行為的指示，然後解釋為何須停止。
 - 勿用批評性、刺激性的言詞，亦切勿爭辯對錯。
 - 評估暴力者的行為、情緒變化，並觀察，教職員亦應除去自己身上易構成危險的物品，如：領巾、眼鏡、尖銳物品。
 - 疏散在場人士，若可能的話，移開傢具及危險物品。
 - 設法通知其他教職員支援。
 - 教職員接觸暴力者時，應與他成45度(並選擇站近門口位置)，避免給予暴力者壓迫感。
 - 誘導暴力者用其它簡單的方法紓緩其情緒，如深呼吸、飲水、洗面等。
 - 鼓勵暴力者說出感受，細心聆聽，表示明白和接納。
 - 切忌突然或大幅度的舉動，以免被暴力者誤會為攻擊。
 - 請暴力者到一個安靜的環境，冷靜約二十分鐘。
 - 讓暴力者冷靜約二十分鐘後提供輔導，協助他理解引起負面情緒的事件，解決事件和疏導負面情緒的方法，及講解暴力行為對自己和他人的影響，提昇其情緒控制和解決問題的能力，增加其自我認識等。
 - 倘若上述方法皆不奏效，而暴力者即將傷害自己或別人時，才考慮使用身體約束，例如一人在前引開注意力，一人從後緊緊環抱著暴力者，或者四人合力分別按著其四肢的關節。無論是甚麼方法，應預早選定或設計好適合學生和職員能力的方法，平日模擬練習，以免使用時手忙腳亂。當暴力者被約束著，教職員應請他深呼吸冷靜下來，按其情緒的紓緩程度逐部放鬆約束。倘教職員自問能力不逮，不要強行制服，應召救護員或警員到來協助。
 - 倘若無法控制暴力者，應儘快疏散學生及教職員到安全的房間，靜候救援，設法尋求支援及保持安靜
 - 倘無法離開現場，和暴力者同處一室，應找一角落，冷靜和安靜地坐下；若情況穩定，可正常活動
 - 被襲擊時，儘量脫身減低受傷程度，例如：被拉著時，抓著對方的手，以抵消拉力；被咬時，把被咬的部份推向對方的口裏，同時捏著對方的鼻孔，使他張開口呼吸

- 遇見或接報發生欺凌事件

- 必須先保持冷靜及儘快趕往現場加以制止。
- 分開肇事同學，即時作出初步的了解，記下欺凌事件概要、有關學生和目擊者的姓名及班別，以便跟進。查詢是否有人受傷，並考慮是否需要尋求其他教師或學生的協助。
- 如有學生身體受傷，校方須通知家長、為學生即時急救及召喚救傷車，讓學生接受適當的治療。
- 如學生情緒未能平復，校方應通知家長到校接回家中，盡量避免讓學生獨自回家。
- 在適當時間，分別約見欺凌者和受害者的家長面談

b. 家長策略

- 若你的子女曾／正被欺凌：

如發現子女正遭受欺凌，父母該怎麼辦？父母除了必須耐心聆聽子女的說話，了解子女所面對的困擾外，聯絡學校及與學校合作也是解決問題的重要一環。為了協助孩子面對問題，你可以：

- 保持冷靜，避免責備孩子。
- 向孩子了解他／她正面對的問題／困擾。
- 如孩子尚未作好準備，向你講述問題，緊記避免急於要孩子立即把問題講出。父母應讓孩子知道如他／她願意，父母樂意聆聽及與他／她一起去解決問題。
- 如孩子主動向你講述有關被欺凌的問題，父母應讚賞孩子的勇氣。細心聆聽，不要急於回應以便能取得更多資料，對事情的始末更能掌握。
- 讓孩子明白向學校舉報可幫助保障學校及其他人的安全。
- 與孩子一起探討問題的成因。
- 了解孩子曾使用的解決方法。
- 給予孩子意見前想一想：「他／她是否已用過此方法？」「還有其他可行的方法嗎？」
- 協助孩子尋找出已行或可行的解決方法，鼓勵孩子在面對欺凌行為時可以：
 - 盡量避開欺負／騷擾／傷害／攻擊他／她的人。
 - 忽視欺凌者的說話，如假裝聽不見，一笑置之，讓欺凌者感沒趣，而停止該行為。
 - 遇上嚴重的欺凌行為(如暴力對待)，應立刻向父母／老師尋求協助。
- 鼓勵孩子向相關成年人(如：校長、老師、社工、警察等)說出被欺凌事
- 家長可聯絡學校(如：校長、老師及社工等)，了解事件的成因和經過及商討解決方法，以防止子女和其他人再受欺凌。
- 尋求專業協助，為子女提供適當的輔導，以消除受欺凌所造成的影響及學習保護自己的能力。
- 如子女因受欺凌而恐懼上課，應立即聯絡學生輔導人員或學校社會工作者，共謀良策，協助孩子盡快復課。

- 若你的子女曾目睹欺凌事件：

很多學生看到有人被欺凌時都不願意向父母／教師談及或舉報事件，他們認為介入事件後可能會：

- 被視為告密者或泄密者而遭到報復，變為被欺凌的對象。
- 令欺凌事件更惡化，幫不到被欺凌者反令他／她的情況更糟。
- 被視為「多事者」，不被大眾支持。

父母應協助孩子明白欺凌行為極具傷害性，會影響任何一個人，沉默只會讓問題變得更糟。父母應協助孩子建立舉報欺凌事件的技巧和勇氣，讓孩子了解他們有責任協助學校建立安全及互相尊重的學習環境；父母可以幫助孩子掌握報告時需留意的地方與敘述事件的技巧。父母亦應注意：鼓勵孩子報告欺凌事件時，要考慮如何為孩子提供安全保護，故有需要時，請父母聯絡學校，使學校及早介入事件，並與學校商討適當措施保護報告欺凌事件的子女。

● 若你的子女是欺凌者：

你在解決欺凌問題上有著很重要的角色，子女及學校都需要你的支持，使學校成為和諧友愛的地方。你可以：

- 保持冷靜，避免責備子女。
- 積極支持學校去解決欺凌問題，冷靜地與學校合作去找出子女欺凌別人的原因。
- 鼓勵和教導子女向被欺凌者道歉，以平息雙方的衝突，化解彼此的怨恨，互相接納。
- 教導子女明白欺凌行為的嚴重後果及勇於改過
- 預防孩子的欺凌行為再出現，父母應：
 - 協助孩子認識自己，建立自尊。
 - 協助孩子尊重個別差異，接納每個人都是獨特的。
 - 協助孩子建立同理心，明白被別人欺凌的感受。
 - 協助孩子建立適當地表達情緒的方法。

如有需要，可安排專業的服務如心理輔導／心理治療等。

6. 參考資料

- 《教導童遠離欺凌》復和綜合服務中心出版
- 《全校總動員處理學童欺凌:實踐及研究》香港城市大學青年研究室