處理篇

- 第一章 —— 即時處理的策略
- 第二章 —— 承責改進法
- 第三章 —「承責改進法」示範短片簡介

第一章 —— 即時處理的策略

1. 若發生欺凌事件，教師必須盡快趕往現場，加以制止；有需要時
   - 立刻請其他教師或學生協助
   - 將受傷同學送院治理
   - 即時向在場學生作初步調查及記錄事件
   - 知會校方
   - 知會家長
   - 諮詢警務處的中學聯絡主任/學校聯絡主任

2. 教師宜於事發當天接見有關學生，包括欺凌者、受害者及旁觀者，以了解事件，擬訂處理方法，以制止事件繼續發生。有關接見學生的步驟技巧，可參閱本篇第二章的『承責改進法』。

3. 在適當時間，分別約見欺凌者和受害者的家長面談，並注意下列事項：
   - 會面前，必須有充分預備，包括：擬好談話大綱、準備有關資料。

- 讓家長明白面談的目的是關懷學生的情況，了解事件，共商對策。
- 話題應以是次欺凌行為事件為主。
- 向家長表述校方對欺凌事件的關注，並強調不容許繼續發生。
- 事情未全部明朗化前，只將已知的告訴家長，不宜妄自測度、論斷。
- 客觀及平實地交代事件的始末，避免主觀用語。
- 如有關學生的安全受到威脅，必須與家長商討保護他的方法。例如：更改上學及回家的路線，或由家長陪伴往返學校。
- 告知家長有關懲處方法前，須對事件有詳盡的分析，並平衡各方的意見及校方的立場。
- 盡量取得家長合作，以達致家校處理事件的一致立場。
- 注意家長的情緒反應。若他們過於激動，先讓他們冷靜下來，才繼續商討。
- 切勿向家長透露其他學生的資料，亦不應安排家長與其他學生會面、接觸。
- 記錄談話內容的要點，以備日後參考跟進。
- 如家長在處理情緒或管教子女方面需要額外支援，可考慮轉介予輔導人員跟進。

第二章 —— 承責改進法

一. 理論基礎

學生之間能互相尊重，和諧共處，方為徹底解決欺凌問題之道。故此，解決欺凌事件也是一個改善人際關係的教育過程。『承責改進法』正是以此為處理欺凌事件的目標，當教師發覺校內有欺凌事件發生，應即時介入以制止欺凌行為，並採用『承責改進法』處理有關的學生。『承責改進法』強調採取積極正面的態度來解決問題，是根據本地的情況及需要，揉合以下三個輔導及處理欺凌的模式、原則和技巧編寫而成。

1. "Solution-Focused Therapy" 尋解導向治療（Metcalf, 1995；何會成等，2003；吳家玲等，2003）

基本理念

- 問題的成因與其解決方案並無必然關係，因此，在面談過程中追查問題的成因非首要之任務。
- 面談的重點是尋求解決問題的策略，旨在使問題能在較短時間內解決。
- 解決問題的方法必定存在，而且通常多於一個方案。透過鼓勵，受助者能積極找尋解決問題的方法。
- 人人皆具備解決問題的能力，透過策略性溝通，能協助受助者發掘及善用其潛能，使問題得到解決。

2. "The No Blame Approach" (Maines & Robinson, 1992 ; Sullivan, 2000)

基本理念

- 處理欺凌問題是一個解難的過程。
- 欺凌是欺凌者、受害者、旁觀者及可提供援助者共同擁有的問題，所以他們都應協力解決問題。
- 指責及訓斥只會使欺凌者產生抗拒及逃避的態度，甚至加強他們對受害者的敵意及報復心態，因此，不斥責的態度更能幫助他們承擔責任及共同尋求解決的方法。
- 讓欺凌者了解受害者的感受，有助防止欺凌事件再發生。

3. "The Pikas Method of Shared Concern" (Pikas, 1989; Pikas, 2000; Sullivan, 2000)

基本理念

- 每一個牽涉欺凌的學生，包括主欺凌者、附和者、以及受害者，皆有責任一起努力去解決欺凌問題。
- 以非責難的態度去了解學生的擔憂及困難，有助學生承擔責任，而又不會各懷敵視或怨恨。
- 跟進面談對監察事件的進展十分重要。
- 在雙方都可以接受的時候，教師應與欺凌者及受害者一起會談，共同商討長期維持和諧關係的方法。
- Pikas 建議兩個處理手法：
  - 共同關注方法 Shared Concern Method (SCm)

- 說服強制方法 Persuasive Coercion Method (PCm)

- SCm 包括以下五個處理步驟：
  - 接見欺凌者
  - 接見受害學生
  - 裝備及訓練有關學生一起會談
  - 復和
  - 跟進

- PCm 只集中用於處理欺凌者，例如在有需要立刻終止一些危險性高的暴力行為時採用。該法企圖以講道理方法誘發欺凌者羞愧之心，以及使用各種外控方法以停止欺凌者繼續去欺凌受害人。

- Pikas 認為教師應多採用 SCm 以釋除學生疑慮，並引導所有學生(包括旁觀者)自省和承擔責任。此外，Pikas 相信 SCm 帶來較持久的改變。

二. 目的

採取『承責改進法』的目的是：

1. 即時制止欺凌行為，使所有涉及欺凌事件的學生，通過「憶述情況」、「反思己責」、「承擔責任」、「勇於改進」及「共創和諧」五個部分，防止欺凌事件重現，並重建學生之間的關係；及
2. 教育每位涉及欺凌事件的學生，包括欺凌者、受害者、附和者及旁觀者等，使他們知道欺凌行為是學校不容許的，並要他們承擔解決問題的責任，自發地身體力行，作出改進。

三. 特色

1. 教師與有關學生檢視欺凌事件的過程，讓學生明白所有人（包括欺凌者、受害者和旁觀者），都有責任避免欺凌事件的出現。
2. 即使欺凌者和受害者在欺凌事件中也可能需負上責任，但教師採取一個非責難的態度，以取得學生的合作去承擔有關的責任。
3. 在整個過程中，各人反思本身可改進之處，共同商討解決方法，防止欺凌事件重演，進而達致和諧共處的目的。
4. 面談的重點在於取得學生的合作，解決欺凌問題，教師宜專注處理欺凌事件，學生的其他非迫切性的違規行為另行處理。
5. 檢視及參考學生（包括欺凌者或受害者）以往嘗試避免欺凌行為發生的成功或失敗經驗，引導學生思考及提出積極可行的解決方法。

四. 注意事項

1. 所有面談由一位教師負責，以便在處理的態度、方法、原則等方面能夠一致。
2. 會面前，先搜集資料，擬定會談策略和細節。
3. 在一間寧靜的房間內會見學生。
4. 簡單記錄學生的說話內容，以便日後跟進參考。
5. 視乎情況決定會見涉事的學生的先後次序：

- 欺凌者或因害怕被懲罰，而不願說出真相。故此，教師如對事件所知不多，可先會見受害者及旁觀者作初步了解，以評估欺凌事件對受害者的傷害，才會見欺凌者；
- 如教師對事件已有一定程度的了解，則可先接見欺凌者，好處是欺凌

者不會覺得老師因聽了受害者的一面之詞而對他們存有偏見。

6. 若欺凌者不止一人，先找出首領或關鍵學生會見。
7. 盡快會見所有欺凌者，避免他們有互相商量，甚至伺機報復的機會。
8. 處理事件初期，不宜一起會見欺凌者和受害者，以免雙方互相指責，推諉責任，使問題更難解決。

五.『承責改進法』五部曲

『承責改進法』五部曲	目的	會見受害者	會見欺凌者	會見旁觀者/舉報者
(一.) 憶述情況	了解事情的始末。	● 與學生檢視事件的發生經過，細心聆聽他們的敍述，不用窮追細節，而是引導他們說出自己在事件中的參與。 ● 如果教師已初步掌握事件始末，當發現學生（包括欺凌者、受害者、旁觀者）有意隱瞞或說謊時，教師可堅持學生再回憶及複述事件，而不必與學生抗辯。		
		● 受害者的社交技巧一般較低，須給予支持和鼓勵。 ● 評估欺凌對受害者在心理和情緒上	● 以嚴肅、冷靜、客觀和持平的態度會見欺凌者。指責和訓斥會使他們產生抗拒感，逃避責	● 教師應讚賞挺身而出舉報欺凌，或見義勇為，協助受害者的學生。

		所造成的傷害，教師可協助他處理情緒，如有需要，可安排專業輔導。 ● 部份受害者或因某些憂慮（如：不相信校方可以保護自己、害怕欺凌者報復、怕自己亦被牽連受罰等），不願意說出真相。教師若可解除學生的疑慮，將能更有效地引導學生敍述事件。	任，甚至對受害者加添敵意及報復之心。 ● 若欺凌者的態度極為抗拒，可讓他在觀察範圍內冷靜一會，然後才繼續會談。	

『承責改進法』五部曲	目的	會見受害者	會見欺凌者	會見旁觀者/舉報者
（二.）反思己責	幫助學生檢討本身在事件的責任及可改進之處。	● 引導學生檢討本身在欺凌事件中的參與，理解自己的行為對事件發展的影響，從而反思自己的責任。 ● 強調學校是一個大家庭，每人皆有責任建立及維持學校的和諧及秩序。		
		● 鼓勵受害者更積極地應	● 引導欺凌者省察自己的	

		付同學的欺凌，防止欺凌事件重演。 ● 部份受害者本身也有作出不當的行為，令欺凌事件惡化，故此，他們也有改進的必要。 ● 教師須小心處理，避免受害者感到受責備，誤以為老師覺得欺凌事件乃受害者的過錯所致。	責任所在。 ● 欺凌者或會推卸責任，諉過於人，教師不必與他爭論責任大小誰屬。反之，從每個學生的行為與事件的關係中，強調每位涉及欺凌事件的同學皆有責任。	

『承責改進法』五部曲	目的	會見受害者	會見欺凌者	會見旁觀者/舉報者
（三.）承擔責任	鼓勵學生思考解決欺凌的方法，加強改進動機，從而協助他們積極面對問	● 重申校方絕不接受欺凌行為，欺凌行為必須立即停止及欺凌事件必須解決。		
		● 引導受害者面對不快的經歷，加強改進動機。 ● 評估受害者遭欺凌者報復的機會。	● 引導欺凌者反省事件對有關同學的影響，協助他體會別人的感受，加強改進動機。	● 鼓勵旁觀者思考本身可如何協助防止同類事件再發生。

	題，作出改變。	務使受害者感到安全和受保護，從而協助他們積極面對問題，作出改變。	● 引導欺凌者自行提出正面、具體及可行的改進方法，並鼓勵他們付諸實行。 ● 欺凌者必須承擔後果，教師可就學校的獎懲制度，與他們討論懲處的方法。 ● 懲處方法應有建設性及有彈性，並具教育意義。（可參考前教育署出版的《學生訓育工作指引》第五章第2節＜處理問題行為的成功因素＞）。	

『承責改進法』五部曲	目的	會見受害者	會見欺凌者	會見旁觀者/舉報者
（四.）勇於改進	與有關學生訂立改進目標。	● 訂立目標前，須了解學生的情況及其限制。 ● 目標須具體、實際、可行、容		

		易評估、及能在短期完成，讓學生取得成功感。累積細微的改進，可引發重大的改變。 ● 所訂立目標需具挑戰性，使學生要付出一定的努力才能達到，避免學生掉以輕心。 ● 事先與學生達成接見次數、日期之共識。 ● 約定下次會面的時間（在三至七天後最理想）和地點。	

- 要確保學生作出改變，教師可定期接見學生，每次接見時間不適宜太長，過程專注在學生已作出的正面改變，及背後的原因，並探討學生進一步改變的具體方向。
- 在每次會面前後，教師需密切注意進展，向熟悉有關學生的老師、領袖生及同學了解事情發展，聯防共識，務求欺凌行為立刻停止，若有欺凌事件再發生的跡象，須立即介入處理。
- 跟進會面時，教師須了解學生自上次會面後的改進，如果欺凌行為已有改善，即使是細微的改進，也可以通過讚許、鼓勵，提高學生的自信心和改進動機，以引發更大的改變；教師更可與學生訂立進一步的改進目標，鼓勵他們作出更多的改善。
- 如果欺凌行為未有改善，則須另謀他法。若情況嚴重，或需作出進一步的行動，如尋求其他教師或社工的支援、會見家長等。
- 注意欺凌者有否轉移欺凌的目標人物。
- 若進展理想，教師可視情況，安排雙方參與下次會面，共創和諧。

『承責改進法』五部曲	目的	會見受害者	會見欺凌者	會見旁觀者/舉報者
（五.）共創和諧	促進學生互重互助，	● 先接見所有欺凌者，請他們分享自己改進之處。再讓受害者		

	建立和諧的關係。	加入，分享感受。 ● 教師檢討和欣賞大家所付出的努力，及慶祝所達致的成果。 ● 讓學生建議彼此日後如何維繫和諧關係的方法。 ● 教師可視乎情況，請雙方在會面前想一想一些致歉說話或欣賞語句，在會面時向對方直接表達。	

六. 引導學生反思的詢問句式

在採用『承責改進法』與學生面談的過程中，教師可用不同的問題引導學生憶述、檢討和分析情況，以及積極尋求解決方法。以下是一些詢問句式的例子：

詢問句式	目的	詢問受害者例句	詢問欺凌者例句
解難問句	引導學生憶述和分析以往處理欺凌事件的成功經驗，並鼓勵他們繼續採用這些有效的方法。	『他們以前也曾造謠中傷你，你當時怎樣處理這些困擾？』	『你曾經成功不讓自己發脾氣，你當時怎樣控制自己的情緒？』
* 例外問句	引導學生憶述和分析以往沒有欺凌事件發	『哪次他們沒有騷擾你，當時的情況與平時有什	『你經常與他發生爭執，當沒有發生爭執時，情況與

	生的情況，並鼓勵他們令這些情況多些出現。	麼不同？』	平時有什麼不同？』
*詳盡問句	利用『還有呢？』或『還有什麼其他方法？』問句，引導學生回憶更多的成功經驗、例外情境或解難方法。	『你哪次避開被取笑的辦法不錯，除此之外，還有哪些其他的辦法呢？』	『啊！哪次你能沉得住氣，其中一個原因是你想到了打架的後果，還有什麼其他原因呢？』
*量化問句	建議學生把抽象的感受或行為對己對人的影響程度等以數字量化，使能確切掌握情況，並逐步引導學生作出改變。	『若"1"是完全不能做到，"10"是一定可以做到，你認為你避免他們嘲弄的能力分數是多少？若要由"5"增至"6"，你會作出什麼改進？』	『若1是非常激動，10是很平靜，你當時的心情是多少分？若要從7增至8，你會做些什麼跟那次不同的事？』
支援問句	幫助學生找出身旁的支援者，以擴闊人際關係網絡。	『班裏的同學有誰是沒有孤立你的？』	『班裏有誰與你較合得來，可提醒你不要動粗？』
假設問句	讓學生假設時光倒流，事件可以重新改寫的話，他可以選擇什麼方法，防止欺凌事件再發生。	『如果重頭再來一次，你會不會都是這樣做？想想有沒有其他方法，可避免被他們誣告？』	『假設同樣事情再發生，這次你會有什麼不同的做法？』

以上註有'*'號的提問句式參考自何會成（1999）建議的「有用問句」。

七. 總結

總括而言，『承責改進法』是教師透過面談討論，與學生檢視欺凌行為發生的經過，讓學生明白到欺凌行為是不可以接受的，而且每人皆有責任解決欺凌問題，反思自己可改進之處，共同商討及實踐解決辦法，以致大家能和諧共處。

『承責改進法』有助即時制止及處理欺凌行為，若受害者及欺凌者在情緒控制、壓力處理、解難能力及社交技巧等各方面仍有待改善，則需要作進一步的跟進。當事件涉及班中多位同學或對其他同學構成影響，教師除了在學生個人層面的跟進支援外，也應在班級的層面跟進，就已經處理的欺凌事件向全班同學作解說，以釋學生的疑團及避免一些不必要的猜測或誤解。有關個人及班級的跟進可參考『跟進篇』。

第三章 —— 「承責改進法」示範短片簡介

為了協助教師進一步掌握『承責改進法』的理念和技巧，本資源套備有視像光碟，將推行『承責改進法』的五部曲拍成示範短片（片長約三十五分鐘），供校內教師培訓活動，或教師自學之用。我們建議教師在閱讀本篇第二章後，才觀看示範短片，效果定會更佳。

為方便教師討論，本片設有三個「要點重溫」的部分，當畫面顯示「要點重溫」字樣時，請先停機，並利用『承責改進法』工作紙（附件一）及『承責改進法』工作紙參考答案（附件二）以協助討論及分享。最後，片中主持人會為該環節作重點總結。

我們曾在數間中小學介紹『承責改進法』的理念、原則及施行方法，當中有機會與教師一起觀看示範短片、交流經驗，及聽取他們的意見。我們亦就教師對『承責改進法』最關注的問題作更深入的探究及闡釋，內容詳載於（附件三）。

「承責改進法」示範短片 [一] [二] [三] [四]