

小學教師工作坊

以「承責改進法」處理學生欺凌問題

內容導師：劉繼璋博士，助理教授，註冊臨床心理學家
技巧練習引導師：孫皓茵女士，心理輔導培訓導師
技巧練習引導師：劉沛淇女士，心理輔導培訓導師



承責改進法 (The Method of Shared Concern)

**Dr. Ken Rigby, Adjunct Professor
University of South Australia**

Rigby, K. (2011). *The Method of Shared Concern: A Positive Approach to Bullying in Schools*. Victoria: ACER Press.

本工作坊的形式

- 簡單解說 + 技巧示範 + 高度參與的練習 + 深入反思
- 內容導師講授有關的概念及知識
- 教統局短片、內容導師、老師們示範有關技巧及應用
- 技巧練習引導師領導及促進參加者進行技巧練習
- 講授：示範：練習的比例 = 1：3：6
- 其他內容：答問，反思，回應，問卷，內容摘要，最後匯報

教育局《和諧校園齊創建資源套》





承責改進法

各個基本階段 (1 與 2 可因情況轉換)

1. 與嫌疑欺凌者進行個別傾談
2. 與受害者進行個別傾談
3. 與嫌疑欺凌者進行預備小組會議
4. 教師以調停者身份與嫌疑欺凌者及受害者進行小組會議
5. 跟進結果



適用於《承責改進法》的 發問技巧

七個發問技巧的原則

1. 發問錯誤的問題，可能會引發錯誤的答案。
2. 在特定的情況下，發問精準的問題讓我們：
 - a. 收集更多有用的資料，增加對受訪者的了解，從中：
 - 避免誤會
 - 幫助相關學生更了解情況
 - b. 更有效管理相關學生
 - 建立更緊密互信的關係
 - 舒緩緊張場面
 - 更有效遊說相關學生
3. 運用承責改進法時適用之發問技巧：
 - 封閉式問題；開放式問題
 - 漏斗式問題；探索式問題
4. 運用運用承責改進法時不適用之發問技巧：
 - 引導式問題 (leading questions)
 - 反問式提問 (rhetorical questions)

七個發問技巧的原則

5. 確保受訪者有足夠時間作出回應；包括把他們思考問題的時間計算在內，因此，不要把受訪者的停頓解讀成「沒意見」然後繼續發問。
6. 有技巧地發問的同時，請細心聆聽受訪者回應中的真正意思。
7. 我們的身體語言及說話聲調也可能影響受訪者的回應。

封閉式問題 (Closed Questions)

1. 封閉式問題通常引發簡短或只反映事實的答案。
 - a. 「當打鬥發生時，你是否在課室內？」
 - b. 「在事件發生時，明仔有沒有說任何粗言穢語？」
2. 封閉式問題最適用於：
 - a. 測試我們及受訪者對事情的理解
「如果我不責罰你，你會說出真相嗎？」
 - b. 總結討論或作出決定
「我們現在都知道發生什麼事了，我們是否同意這是恰當的行為呢？」
 - c. 設定範疇 (Frame Setting)
「我們這個討論令你感到開心嗎？」
3. 不適當地使用封閉式問題可能會引發尷尬、沈默並令討論中止；應避免於討論順暢進行期間發問封閉式問題。

開放式問題 (Open Questions)

1. 開放式問題會引發較詳盡的答案。
2. 問題的開首或內容為：「何人」，「何事」，「何時」，「何地」，「為何」，「如何」。
3. 開放式問題所問的是受訪者的知識、意見及感受。
4. 以「告訴我…」或「形容一下…」開首的句子也是開放式問題的一種。
5. 開放式問題最適用於：
 - a. 開闢一個開放的對話
「對於這事件，你記起的有什麼？」
 - b. 發掘更多細節
「我們要如何做才能令今天的討論更有意義？」
 - c. 發掘其他人的意見或想法
「你對明仔在這事件中產生的反應，有什麼看法？」

漏斗式問題 (Funnel Questions)

1. 先發問一般性的問題，就受訪者回答中的要點，縮小範圍並逐步地深入發問。此技巧通常為警察或老師採用；以下是田老師從一名目擊證人口中所得到的描述：

田老師：「有多少名學生參與了這次打鬥？」

明 仔：「差不多二十人。」

田老師：「全都是我們學校的學生嗎？」

明 仔：「大部份是別的學校的學生。」

田老師：「他們有沒有什麼特別的打扮？」

明 仔：「有，有幾個戴著紅色的棒球帽。」

田老師：「你記不記得棒球帽上有沒有任何標誌？」

明 仔：「經你一提…我想起了他們的棒球帽上有個大的N字。」

漏斗式問題 (Funnel Questions)

- 運用這個技巧，田老師幫助證人重現事發的畫面，並獲得一項極為有用的資料；這資料也許更能幫助她在閉路電視中發現相關的男子。
- 如果田老師當初只是詢問：「就你所看的，能否告訴我當中的細節？」；田老師很有可能會錯過以上寶貴的資料。

漏斗式問題 (Funnel Questions)

1. 使用漏斗式發問時，開始時先發問封閉式問題；當慢慢得到多點資訊，便可多發問開放式問題。
2. 漏斗式問題最適用於：
 - a. 對某重點需有更深入的了解：
「就選擇二，請你解釋多一點。」
 - b. 引起受訪者興趣或提高受訪者信心：
「你有沒有向其他學生提及過這事件？」
「他們明白你的感受嗎？」
「得知事件的學生，他們的反應和態度是怎樣的？」

探索式問題 (Probing Questions)

1. 探索式的發問是一種令能讓我們獲取更多資訊的技巧；簡單如我們請學生就他們所發表的言論解釋清楚一點，便已經是探索式發問。有些時候，探索式問題能給我們提供額外資訊，如：「你想我何時和你的父母溝通？你想我今天打電話給他們嗎？」；探索式問題也能幫助我們查證受訪者所說的是否有憑據，如：「你如何得知小芬也知道這次事件？」

探索式問題 (Probing Questions)

2. 「六何敘事法」是其中一種有效的探索式問題，能幫助我們迅速地找到問題的癥結所在。
3. 於發問時多用「**實際來說**」去探索更多資料：
 - a. 「**你說他傷害了你，實際來說，他做了什麼？**」
 - b. 「**實際來說，是誰說這些話的？**」
4. 探索式問題最適用於：
 - a. 令事情得到更清楚的闡釋，以確保我們知道整件事的來龍去脈，並了解透徹；
 - b. 從逃避開口的受訪者身上套取有用的資訊。



承責改進法

各個基本階段 (1 與 2 可因情況轉換)

1. 與嫌疑欺凌者進行個別傾談
2. 與受害者進行個別傾談
3. 與嫌疑欺凌者進行預備小組會議
4. 教師以調停者身份與嫌疑欺凌者及受害者進行小組會議
5. 跟進結果

第 1 階段：與嫌疑欺凌者進行個別傾談

第 1 步：建立信心

第 2 步：將欺凌行為轉化成為共同關注事件

第 3 步：達到一個轉捩點

第 4 步：激發一些有建設性的解決方案

第 5 步：準備一個小組會議

第 2 階段：與受害者進行個別傾談

第 1 步：聆聽受害者的觀點

第 2 步：運用同理心及同情心

第 3 步：澄清受害者是典型受害者或因挑撥別人的受害者

第 4 步：告訴受害者關於嫌疑欺凌者的一些正面態度

第 5 步：要求受害者尋找嫌疑欺凌者有建設性的正面態度

第 6 步：確定受害者同意老師發現關於嫌疑欺凌者的正面態度

第1階段：與嫌疑欺凌者進行個別傾談

第2階段：與受害者進行個別傾談

教育局《和諧校園齊創建資源套》個案示範



模擬處境短片

同學(一)被欺凌事件

(3:42)



技巧示範短片：第1階段

與嫌疑欺凌者進行個別傾談

(8:20)

第 1 階段：與嫌疑欺凌者進行個別傾談

第 1 步：建立信心

第 2 步：將欺凌行為轉化成為共同關注事件

第 3 步：達到一個轉捩點

第 4 步：激發一些有建設性的解決方案

第 5 步：準備一個小組會議

技巧解說



技巧示範短片：第2階段
與受害者進行個別傾談
(6:26)

第2階段：與受害者進行個別傾談

- 第1步：聆聽受害者的觀點
- 第2步：運用同理心及同情心
- 第3步：澄清受害者是典型受害者或因挑撥別人的受害者
- 第4步：告訴受害者關於嫌疑欺凌者的一些正面態度
- 第5步：要求受害者尋找嫌疑欺凌者有建設性的正面態度
- 第6步：確定受害者同意老師發現關於嫌疑欺凌者的正面態度

技巧解說



內容導師示範技巧

同學(二)被欺凌事件 (3:18)

第 1 階段：與嫌疑欺凌者進行個別傾談

第 1 步：建立信心

第 2 步：將欺凌行為轉化成為共同關注事件

第 3 步：達到一個轉捩點

第 4 步：激發一些有建設性的解決方案

第 5 步：準備一個小組會議

技巧示範

第 1 階段：與嫌疑欺凌者進行個別傾談

第 1 步：建立信心

第 2 步：將欺凌行為轉化成為共同關注事件

第 3 步：達到一個轉捩點

第 4 步：激發一些有建設性的解決方案

第 5 步：準備一個小組會議

技巧解說

第2階段：與受害者進行個別傾談

- 第1步：聆聽受害者的觀點
- 第2步：運用同理心及同情心
- 第3步：澄清受害者是典型受害者或因挑撥別人的受害者
- 第4步：告訴受害者關於嫌疑欺凌者的一些正面態度
- 第5步：要求受害者尋找嫌疑欺凌者有建設性的正面態度
- 第6步：確定受害者同意老師發現關於嫌疑欺凌者的正面態度

技巧示範

第2階段：與受害者進行個別傾談

- 第1步：聆聽受害者的觀點
- 第2步：運用同理心及同情心
- 第3步：澄清受害者是典型受害者或因挑撥別人的受害者
- 第4步：告訴受害者關於嫌疑欺凌者的一些正面態度
- 第5步：要求受害者尋找嫌疑欺凌者有建設性的正面態度
- 第6步：確定受害者同意老師發現關於嫌疑欺凌者的正面態度

技巧解說



小學教師工作坊

以「承責改進法」處理學生欺凌問題

小休

10分鐘

第1階段：與嫌疑欺凌者進行個別傾談

第1步：建立信心

第2步：將欺凌行為轉化成為共同關注事件

第3步：達到一個轉捩點

第4步：激發一些有建設性的解決方案

第5步：準備一個小組會議

第2階段：與受害者進行個別傾談

第1步：聆聽受害者的觀點

第2步：運用同理心及同情心

第3步：澄清受害者是典型受害者或因挑撥別人的受害者

第4步：告訴受害者關於嫌疑欺凌者的一些正面態度

第5步：要求受害者尋找嫌疑欺凌者有建設性的正面態度

第6步：確定受害者同意老師發現關於嫌疑欺凌者的正面態度

分組練習真實個案

第1階段：與嫌疑欺凌者進行個別傾談

第1步：建立信心

第2步：將欺凌行為轉化成為共同關注事件

第3步：達到一個轉捩點

第4步：激發一些有建設性的解決方案

第5步：準備一個小組會議

第2階段：與受害者進行個別傾談

第1步：聆聽受害者的觀點

第2步：運用同理心及同情心

第3步：澄清受害者是典型受害者或因挑撥別人的受害者

第4步：告訴受害者關於嫌疑欺凌者的一些正面態度

第5步：要求受害者尋找嫌疑欺凌者有建設性的正面態度

第6步：確定受害者同意老師發現關於嫌疑欺凌者的正面態度

某一小組示範

第 1 階段：與嫌疑欺凌者進行個別傾談

第 1 步：建立信心

第 2 步：將欺凌行為轉化成為共同關注事件

第 3 步：達到一個轉捩點

第 4 步：激發一些有建設性的解決方案

第 5 步：準備一個小組會議

第 2 階段：與受害者進行個別傾談

第 1 步：聆聽受害者的觀點

第 2 步：運用同理心及同情心

第 3 步：澄清受害者是典型受害者或因挑撥別人的受害者

第 4 步：告訴受害者關於嫌疑欺凌者的一些正面態度

第 5 步：要求受害者尋找嫌疑欺凌者有建設性的正面態度

第 6 步：確定受害者同意老師發現關於嫌疑欺凌者的正面態度

解說示範小組技巧

第 1 階段：與嫌疑欺凌者進行個別傾談

第 1 步：建立信心

第 2 步：將欺凌行為轉化成為共同關注事件

第 3 步：達到一個轉捩點

第 4 步：激發一些有建設性的解決方案

第 5 步：準備一個小組會議

第 2 階段：與受害者進行個別傾談

第 1 步：聆聽受害者的觀點

第 2 步：運用同理心及同情心

第 3 步：澄清受害者是典型受害者或因挑撥別人的受害者

第 4 步：告訴受害者關於嫌疑欺凌者的一些正面態度

第 5 步：要求受害者尋找嫌疑欺凌者有建設性的正面態度

第 6 步：確定受害者同意老師發現關於嫌疑欺凌者的正面態度

答問、反思、問卷



小學教師工作坊

以「承責改進法」處理學生欺凌問題

上午節完

午膳時間

下午節開始時間

1時05分

第3階段：與嫌疑欺凌者進行預備小組會議

第1步：破冰

第2步：提及與個別嫌疑欺凌者的傾談內容

第3步：強化嫌疑欺凌者有關他們真誠嘗試改善受害者處境的說法

第3階段：與嫌疑欺凌者進行預備小組會議

教育局《和諧校園齊創建資源套》個案示範



技巧示範短片：第3階段

與嫌疑欺凌者進行

預備小組會議

(1:20)



技巧示範短片：第3階段
(額外)與受害者進行
預備小組會議
(1:20)

第3階段：與嫌疑欺凌者進行預備小組會議

第1步：破冰

第2步：提及與個別嫌疑欺凌者的傾談內容

第3步：強化嫌疑欺凌者有關他們真誠嘗試改善受害者處境的說法

分組練習真實個案

第3階段：與嫌疑欺凌者進行預備小組會議

第1步：破冰

第2步：提及與個別嫌疑欺凌者的傾談內容

第3步：強化嫌疑欺凌者有關他們真誠嘗試改善受害者處境的說法

某一小組示範

第3階段：與嫌疑欺凌者進行預備小組會議

第1步：破冰

第2步：提及與個別嫌疑欺凌者的傾談內容

第3步：強化嫌疑欺凌者有關他們真誠嘗試改善受害者處境的說法

解說示範小組技巧

第4階段：教師以調停者身份與嫌疑欺凌者及受害者進行小組會議

第1步：為會議設定最低及最高的目標

第2步：促進嫌疑欺凌者設定目標以讓他們不騷擾受害者

第3步：確保嫌疑欺凌者不會排擠受害者

第4階段：教師以調停者身份與嫌疑欺凌者及受害者進行小組會議

教育局《和諧校園齊創建資源套》個案示範



技巧示範短片：第4階段

教師以調停者身份與嫌疑欺凌者及受害者進行小組會議

(0:40)

第4階段：教師以調停者身份與嫌疑欺凌者及受害者進行小組會議

第1步：為會議設定最低及最高的目標

第2步：促進嫌疑欺凌者設定目標以讓他們不騷擾受害者

第3步：確保嫌疑欺凌者不會排擠受害者

分組練習真實個案

第4階段：教師以調停者身份與嫌疑欺凌者及受害者進行小組會議

第1步：為會議設定最低及最高的目標

第2步：促進嫌疑欺凌者設定目標以讓他們不騷擾受害者

第3步：確保嫌疑欺凌者不會排擠受害者

某一小組示範

第4階段：教師以調停者身份與嫌疑欺凌者及受害者進行小組會議

第1步：為會議設定最低及最高的目標

第2步：促進嫌疑欺凌者設定目標以讓他們不騷擾受害者

第3步：確保嫌疑欺凌者不會排擠受害者

解說示範小組技巧

第 5 階段：跟進結果

- 第 1 步：設定與嫌疑欺凌者進行的預備小組會議
- 第 2 步：運用在小組裡發現的任何建設性因素
- 第 3 步：容許嫌疑欺凌者表達一些與他們之前表達沒有矛盾的觀點
- 第 4 步：發展一個可以讓受害者及嫌疑欺凌者共存（而排除欺凌行為）的計劃

第5階段：跟進結果

第 5 階段：跟進結果

- 第 1 步：設定與嫌疑欺凌者進行的預備小組會議
- 第 2 步：運用在小組裡發現的任何建設性因素
- 第 3 步：容許嫌疑欺凌者表達一些與他們之前表達沒有矛盾的觀點
- 第 4 步：發展一個可以讓受害者及嫌疑欺凌者共存（而排除欺凌行為）的計劃

某一小組示範真實個案

第 5 階段：跟進結果

- 第 1 步：設定與嫌疑欺凌者進行的預備小組會議
- 第 2 步：運用在小組裡發現的任何建設性因素
- 第 3 步：容許嫌疑欺凌者表達一些與他們之前表達沒有矛盾的觀點
- 第 4 步：發展一個可以讓受害者及嫌疑欺凌者共存（而排除欺凌行為）的計劃

解說示範小組技巧

答問、反思

第3階段：與嫌疑欺凌者進行預備小組會議

第1步：破冰

第2步：提及與個別嫌疑欺凌者的傾談內容

第3步：強化嫌疑欺凌者有關他們真誠嘗試改善受害者處境的說法

第4階段：教師以調停者身份與嫌疑欺凌者及受害者進行小組會議

第1步：為會議設定最低及最高的目標

第2步：促進嫌疑欺凌者設定目標以讓他們不騷擾受害者

第3步：確保嫌疑欺凌者不會排擠受害者

第5階段：跟進結果

第1步：設定與嫌疑欺凌者進行的預備小組會議

第2步：運用在小組裡發現的任何建設性因素

第3步：容許嫌疑欺凌者表達一些與他們之前表達沒有矛盾的觀點

第4步：發展一個可以讓受害者及嫌疑欺凌者共存（而排除欺凌行為）的計劃



小學教師工作坊

以「承責改進法」處理學生欺凌問題

參加者回應、問卷時間

Reference

- Grossi, P. K., & dos Santos, A. M. (2012). Bullying in Brazilian Schools and Restorative Practices. *Canadian Journal of Education*, 35(1), 120-136.
- Pikas, A. (2002). New Developments of the Shared Concern Method. *School Psychology International*, 23(3), 307-326.
- Pikas, A. (2008). Shared Concern Method: A Method for Finding Bullying Behind the Backs of the Teachers. Retrieved on 30 October 2012 from <http://www.pikas.se/scm/>
- Rigby, K. (nd). *Bullying in Schools: Six Methods of Intervention*. Northampton: Loggerhead Films.
- Rigby, K. (2011). *The Method of Shared Concern: A Positive Approach to Bullying in Schools*. Victoria: ACER Press.
- Rigby, K., & Griffiths, C. (2011). Addressing cases of bullying through the Method of Shared Concern. *School Psychology International*, 32(3), 345-357.
- Whitted, K. S., & Dupper, D. R. (2005). Best practices for preventing or reducing bullying in schools. *Children & Schools*, 27, 167-175.
- 教育統籌局學生訓育組 (2003). *和諧校園齊創建資源套*. 香港: 作者.