

**學生社交問題 /
衝突的介入及支援分享**

研討會流程

1. 簡介在近年學生的情緒、行為及社交問題的概況
2. 講解學生常遇到朋輩衝突
3. 討論教師能如何運用復和調解技巧處理學生衝突
4. 問答時間

學生面對的不同社交層面



影響學生社交表現的原因



近年學生的情緒、 行為及社交問題的概況

調查：疫下網課削學生社交能力(節錄)

關注學童發展權利聯席上月成功在網上訪問418名學生及家長，發現：

- ▶ 有56%受訪學生指，逐漸失去參加任何活動的興趣，
- ▶ 47%人選擇盡量減少與其他人接觸，
- ▶ 36%人與他人相處出現問題，
- ▶ 近3成人出現行為問題，反映學生的社交活躍度仍未「復常」

育有中四兒子的家長華華（化名）指，兒子在疫後不再熱衷社交活動，只通過網上遊戲與同儕聯繫，「疫情前他會與朋友外出玩樂，現在卻終日在家中打機」，她憂慮長遠出現社交退縮的情況，而恢復全日面授課後，兒子的情緒較為波動，經常表現焦躁、憤怒和不耐煩。

疫後四成受訪青年社交焦慮(節錄)

調查由基督教香港信義會社會服務部，於2023年5月24日至6月9日進行，主要為本港小三至中五學生，共收回2,564份問卷。

調查發現，「青少年社交焦慮程度評估SAS-A-SF」在滿分15分，平均得分為8.53分，偏高的分數顯示香港青少年的社交焦慮情況嚴重，

- ▶ 當中近4成受訪者有社交焦慮問題，其中近1成的社交焦慮問題嚴重；
- ▶ 83%受訪者表示，於口罩令撤銷後繼續戴口罩；
- ▶ 35%受訪者因長時間佩戴口罩而感到困擾，主要原因是口罩引致身體不適；
- ▶ 亦有16.8%受訪者因撤銷口罩令而感困擾，同時社交困擾開始上升；另有一成人因外貌及社交原因而選擇繼續配戴口罩。

前線經驗

與疫情前同齡的學生比較之下：

- ▶ 缺少實體社交活動的經驗
- ▶ 溝通能力減弱
- ▶ 缺乏正確表達情緒的方法
- ▶ 更容易與人發生衝突
- ▶ 更多網絡形式的衝突，甚至攻擊及欺凌行為
- ▶ 對常規的理解薄弱

強化學生的社交能力

- ▶ 建立班房的社交常規
- ▶ 增加課堂之中的互動元素
- ▶ 提供課外的社交活動
 - ✓ 例如：興趣班、桌上遊戲、義工服務、學長關懷低年級學生
- ▶ 提供額外的支援服務
- ▶ 保持良好的師生關係

學生常遇到朋輩衝突

校園常見的衝突情況

衝突的原因

- 爭競文化
- 資源不均
- 價格觀、文化、習慣不同
- 感到不受尊重
- 個人利益受損
- 預期自己的目標受阻礙

衝突的形式

- 關係破裂
- 言語
- 肢體
- 網絡

校園常見的衝突情況

衝突的角色

- 學生
- 家長
- 老師/教職員
- 學校

運用復和調解技巧處理學生衝突

復和調解的緣起

John Braithwaite的貢獻

✓ Re-integrative Shaming 復和恥感的建立

學校採用傳統懲罰制度的不足

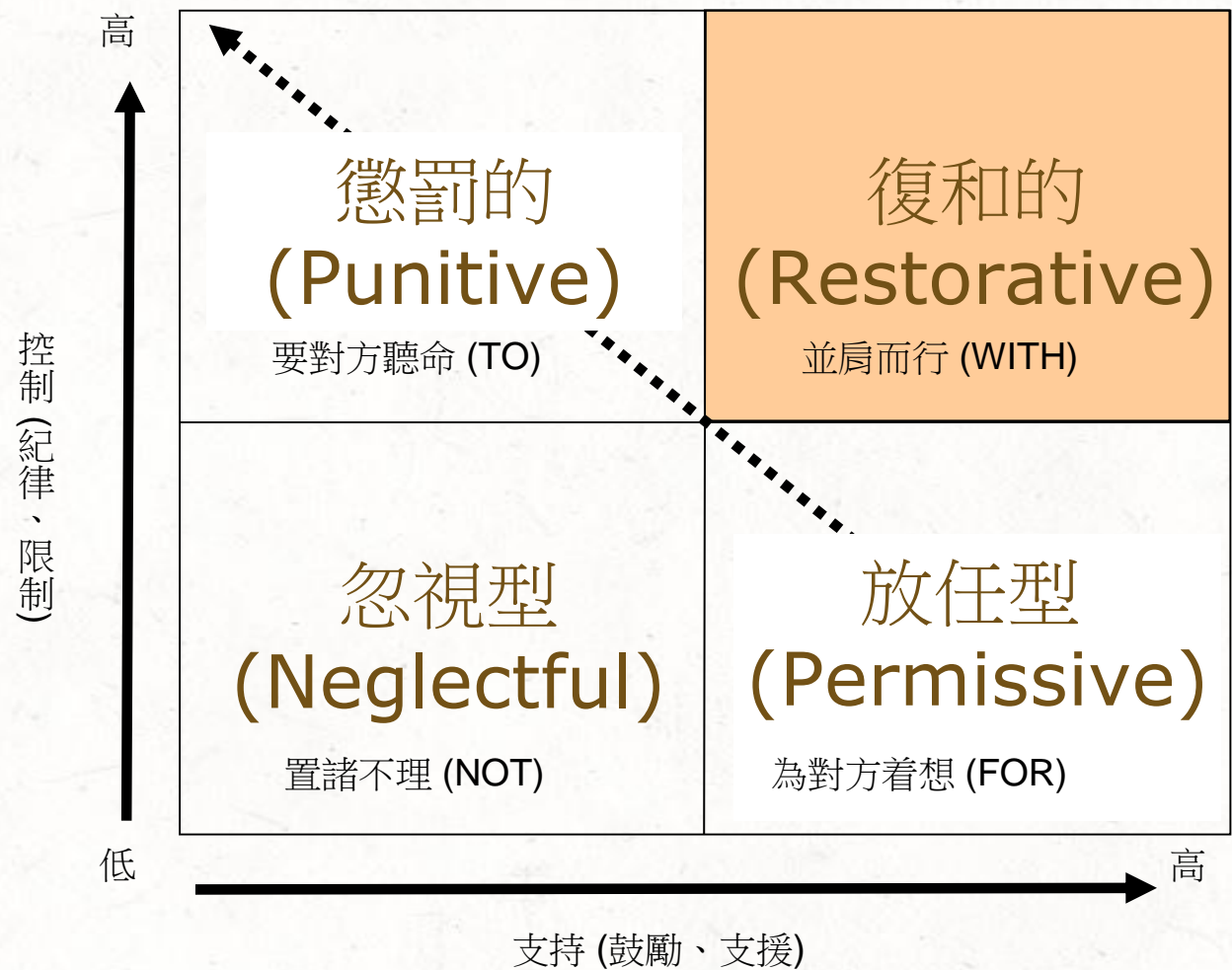
□ 對犯事學生

- 製造較難平復的標籤
- 容易製造與人隔絕的恥感
- 倘有悔過的心亦難以表達

□ 對受害學生

- 情緒較難得以申訴
- 害怕被犯事者報復或再次侵犯
- 對學校或社區失去信心及歸屬感

社會控制方塊 (Social Control Window)



懲罰性模式之優劣

- ▶ 懲罰性模式以阻嚇和懲治手法對付犯事者，以保障一般人的安全。
- ▶ 然而這模式有限制，犯事者(Offender)會墮入舉証及辯護的聆訊過程中，扭曲內心的真實感受及意願；
- ▶ 而受害人(Victim)處於被動的位置，缺乏機會用自己的語言說出感受，也絕少有勇氣對判決作出異議，或要求犯事者作出補償其損失。

懲罰手法

Blame Approach

- 發生什麼事？
- 誰人犯的錯？
- 怎樣懲罰？

復和手法

Restorative Approach

- 發生什麼事？
- 造成什麼影響？
- 怎樣補救？

「調解會議」可讓受害人：

- ▶ 從傷痛中痊癒及讓事件告一段落；
- ▶ 告訴犯事者他們的感受及傷痛；
- ▶ 對犯事者問一句：「何以選中我？」；
- ▶ 得到家人及親友的支援；
- ▶ 決定如何修補這次事件所造成的破壞及傷害；
- ▶ 有權得到合理補償。

「調解會議」也可讓犯事者：

- ▶ 於事件後，面對他們行為的真實後果；
- ▶ 了解他們如何傷害別人；
- ▶ 有人願意聆聽事發的經過，有機會解釋；
- ▶ 有機會向受害人道歉；
- ▶ 為受害人於事件中受到的傷害提出補償；
- ▶ 重建別人對他們的信任。

復和手法的精粹

1. 衝突是由雙方引起的
2. 關係永久破裂將使問題惡化
3. 調解可讓雙方真誠交流，是解決的出路
4. 犯事者要經歷知恥過程
5. 受害者要透過寬恕而放下憤怒
6. 復和關係是代表回復本來的狀態

復和手法之目標

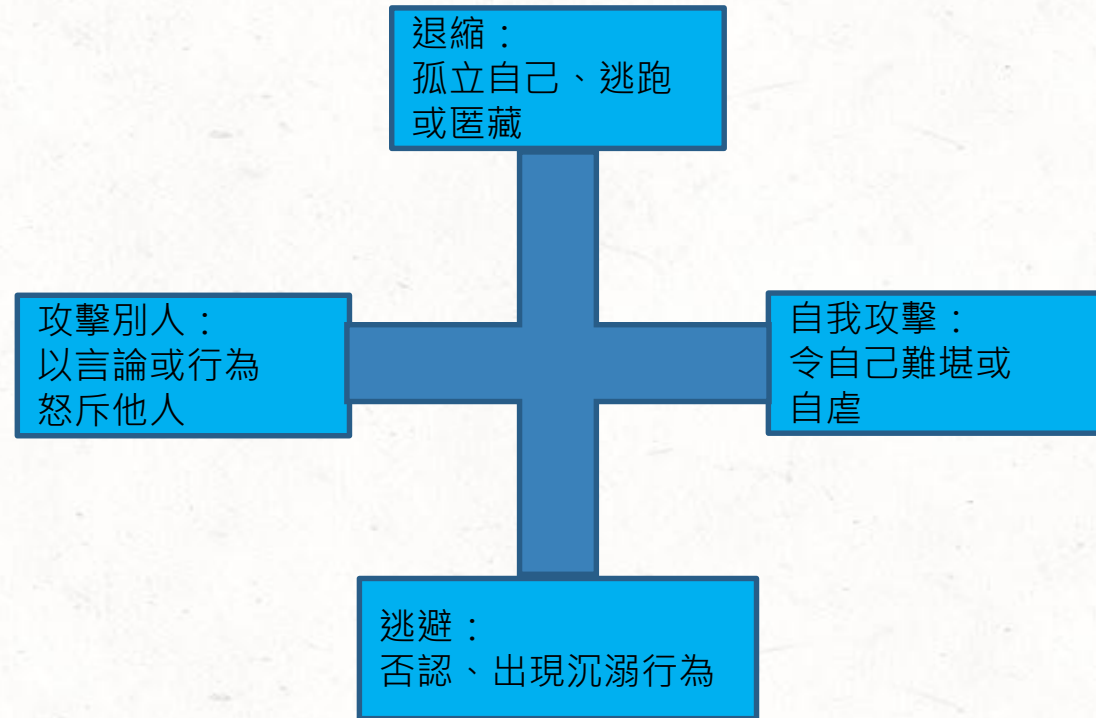
- ▶ 協助雙方找出**最接近事實**的真相或起碼要建立一個**最為雙方接受的故事**。
- ▶ 讓犯事者明白自己的行為對受害者的影響，包括**身心傷害、恐懼、憂慮、憤怒**等。
- ▶ 最好能啟導犯事者對受害者真誠的**道歉**。受害者在接受了犯事者的道歉後，可引導受害者**寬恕**犯事者，使關係復和。
- ▶ 調解完結時，最好能達至一些**雙方認同的協議**，協議是要清楚寫明雙方的權利和責任。

恥感指南針(The compass of shame)

唐納德內桑森

(Nathanson, D)提出

「恥感指南針」的理論，
指在犯事後感到羞恥的人，
會有一種以上的反應。



恥感重建的原則及方法

- ▶ 讓年輕人知恥時，教導者必須「對事不對人」。我們可以指出某些行為是可恥的，但必須保持對「人」的尊重。
- ▶ 讓年輕人知恥時，必須引導他們明白越軌行為所帶來的影響，分析行為之不良後果，讓年輕人明白自己錯在什麼地方。

恥感重建的原則及方法

- ▶ 羞恥重建是必須鼓勵「悔改」之心的出現的。若能讓年輕人有發自內心的悔改動機，恥感重建過程才算完成。
- ▶ 羞恥重建的另一重要步驟是表示接納及寬恕。在進行這步驟時，教導者必須找機會讓年輕人去經歷重新被人接納的公開儀式 (reintegrative ceremony)，使他們光榮地與「犯錯者」的身份分割，與恥辱遠離。

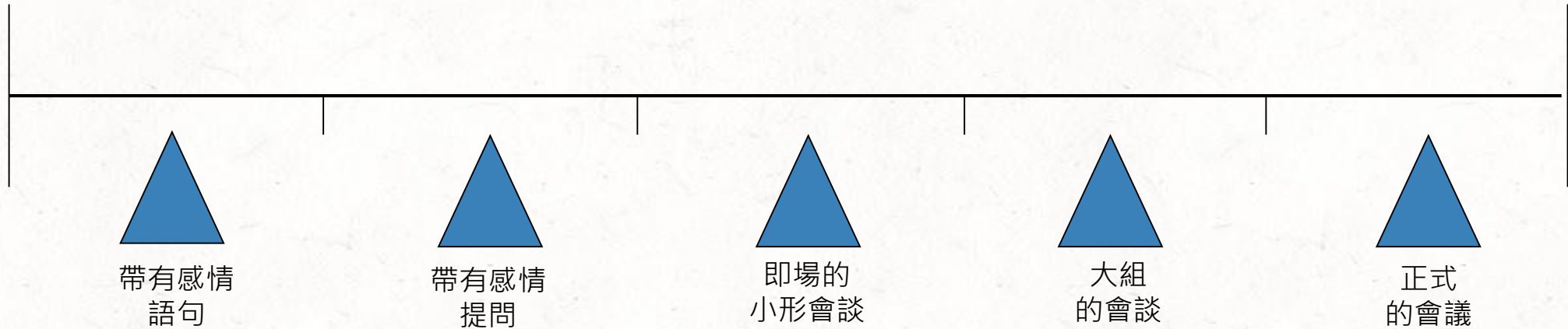
恥感重建的過程

- ▶ 指出錯誤的具體行為;
- ▶ 分析後果及嚴重性；
- ▶ 討論錯在那裡；
- ▶ 引發悔改心之出現；
- ▶ 啟導改善行為之內容及方向；
- ▶ 欣賞悔改心及鼓勵努力以赴；
- ▶ 表示接納，重建關係。

不同層次的復和調解手法

非正式的

正式的



復和提問技巧

問犯事者：

1. 發生了什麼事？
2. 當時你在想什麼？
3. 事件之後，你又有什麼想法？
4. 你所做的事影響了什麼人？有什麼影響？
5. 你認為可以怎樣補償這件事？

問受害者：

1. 事件發生後，你有什麼想法？
2. 這件事對你及他人有什麼影響？
3. 什麼事令你最難受呢？
4. 你認為怎樣做才能令事件走向正路？

資源分享

- ▶ 情緒支援：Open UP

<https://www.openup.hk>

- ▶ 社交支援：<和諧校園齊創建>

<https://www.edb.gov.hk/tc/teacher/student-guidance-discipline-services/gd-resources/co-creating-harmonious-school.html>

- ▶ 香港教育城：嚴重情緒行為問題 - 處理策略和總結

https://www.hkedcity.net/sen/resources/others/page_51596321e34399ce700c0000

參考資料

1. Nathanson, D.L. (1992). *Shame and pride*. New York: Norton.
2. O'Connell, Wachtel, Wachtel, (1999), *Conferencing Handbook: The new real justice training manual*, The Piper's Press, Pipersville, Pennsylvania.
3. <疫後四成受訪青年社交焦慮>(2023年7月3日)。基督教香港信義會社會服務部。
https://service.elchk.org.hk/eng/news_release_details.php?pkey=390&pg=1&news_cat=&news_year=2023&news_month=
4. 黃成榮(2007)。〈訓輔人員專業人員手冊—以正面紀律為取向〉。香港：香港學校訓導人員協會出版。
5. <調查：疫下網課削學生社交能力>(2023年6月1日)。星島日報。
<https://std.stheadline.com/daily>