

教育局訓育及輔導組
第二次聯網會議2024/25



香港基督教服務處
HONG KONG CHRISTIAN SERVICE

全人關心 卓越創新
care for all excel in all

學校社工 / 學生輔導人員
在預防及處理
校園欺凌的角色
13.1.2025

服務主任 張綉賢姑娘
督導主任 賴美如姑娘

欺凌的特性

以強凌弱
以多欺寡



行為通常屬
持續性



行為具傷害性
(身體、心靈、精神上)



學校社工 / 學生輔導人員 預防欺凌的策略



提高警覺 及早識別

Notice When/Where/Who



即時介入 跟進支援

Intervene immediately & follow through



營造學校 和諧氣氛

Create positive environment



強化學生 改進能力

Empower victims & bullies

管理層

訓導組

輔導組

社工

班主任

家長

預防及處理校園欺凌

學校社工 / 學生輔導人員的角色

協助學校建立和諧校園/反欺凌輔導政策及系統

提升老師及早識別及處理欺凌事件的意識/敏感度

支援及輔導受欺凌事件影響的學生

推動學生及家長教育工作

建構和諧校園氣氛

要做到NICE
你可以

協助學校建立和諧校園 政策及文化

「零容忍」立場

學校上下一致的立場和決心

制定政策 (反欺凌/和諧校園)

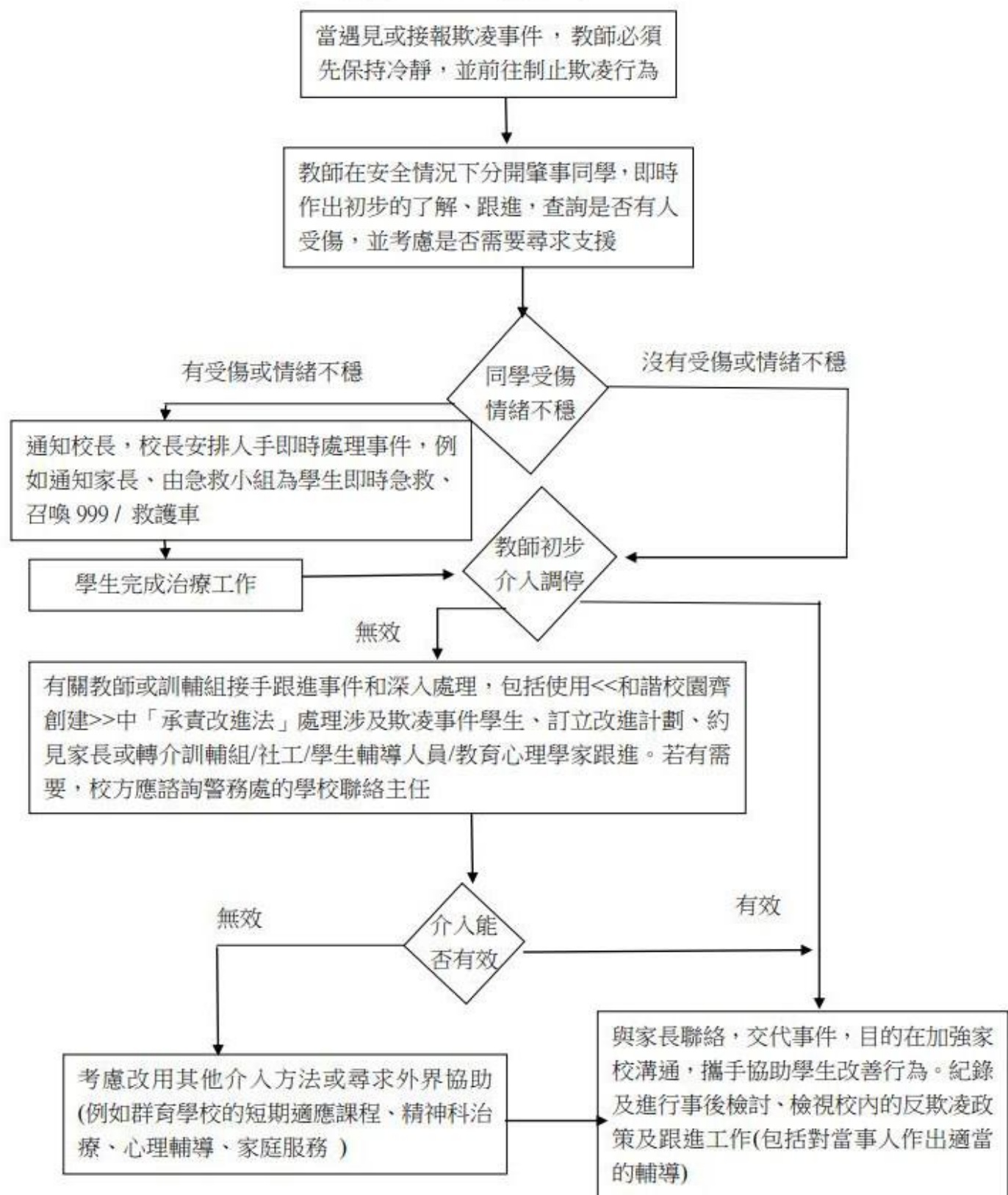
- 處理流程、由誰負責?
- 懲處方法、跟進方法

“個別老師只能暫時制止欺凌行為，要達到持久及預防的果效，則有賴一個『全校反欺凌政策』和相關措施”

和諧校園齊創建之「校不容凌」

附錄四

學校處理欺凌事件流程圖



教育局的相關指引

- 通告《[締造和諧校園](#)》
- [學校行政手冊](#)

學校行政手冊

2024年5月版
教育局

學校行政手冊

反欺凌政策的原則應包括：

- 清晰的「**零容忍**」立場
- **舉報的渠道**與處理步驟
- 高透明度的**監察**
- 積極認真的態度處理每一件欺凌事件

學校須就**較嚴重的校園欺凌事件**通知所屬的教育局區域教育服務處，以便提供協助

3.7.6 欺凌事件

1. 欺凌一般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。大部分的欺凌行為包括以下三個元素：
 - 重複發生
 - 具惡意
 - 權力不平衡的狀態
2. 教育局絕不容忍任何校園欺凌行為，不論任何形式的欺凌（包括語言、暴力及網上欺凌等），或任何原因的欺凌（包括不同體型、能力、宗教、種族及性傾向等）。學校必須採取積極措施確保學生在校的安全，防止欺凌事件發生。有關欺凌的定義、預防及處理校園欺凌事件的方法，學校應參考：
 - [教育局通告第18/2008號「締造和諧校園」](#)
 - [「和諧校園齊創建」資源套](#)
 - [「和諧校園齊創建之『校不容凌』」網上資源套](#)
3. 學校應以「全校參與」的模式訂定及推行反欺凌策略，反欺凌政策的原則應包括：
 - 清晰的「零容忍」立場；
 - 舉報的渠道與處理步驟；
 - 高透明度的監察；
 - 積極認真的態度處理每一件欺凌事件。
4. 倘若不幸出現校園欺凌事件，學校須以教育、輔導和保護學生為出發點，按教育局網上資源套所提供的「[學校處理欺凌事件流程圖](#)」，盡快介入和處理欺凌事件，重新締造和諧的學校環境。
5. 學校須就較嚴重的校園欺凌事件（例如教師為欺凌者、事件出現嚴重暴力或傷亡等）通知所屬的教育局區域教育服務處，以便提供協助。當事件涉及懷疑虐待兒童時，請參考本手冊第三章 3.8.9 節處理及跟進。
6. 隨著資訊科技急劇發展，教育局亦在不同學習階段將資訊素養學習元素融入學校課程。網上欺凌行為時有發生，學校應教導學生正確和合乎道德地使用資訊科技及小心保護自己的個人資料，通過加強培養學

「和諧校園：一站式熱線及輔導服務」

教育局通函第97/2024號



檔號：EDB(GD)/20/25/44/O 24/25

教育局通函第 97/2024 號

分發名單：各小學及中學校長 副本送：各組主管－備考

「和諧校園：一站式熱線及輔導服務」

摘要

本通函旨在通知各小學及中學有關教育局推出「和諧校園：一站式熱線及輔導服務」的詳情。

背景

2. 學校是一個體現照顧、關懷、互相支持和互相尊重的地方。學校採用「全校參與」的訓輔模式，推動跨界別的專業協作和家校合作，營造一個安全和諧的校園環境，讓學生愉快學習及成長。教育局一直以多管齊下的方式協助學校建立關愛的校園文化，當中包括透過學校課程、學與教資源、多元化的學生成長計劃和活動，以及教師培訓和學生朋輩調解技巧訓練，培養學生正確的價值觀，建立共融友愛的正面態度，提高學生及學校人員的反欺凌意識，營造正面的校風。

3. 教育局絕對不接受任何形式或任何原因的校園欺凌行為。教育局透過通告和指引，提醒學校必須訂定預防和處理校園欺凌的政策，當中應包括清晰的「零容忍」立場、舉報的渠道與處理步驟及高透明度的監察，並須以積極和認真的態度跟進學校每一宗欺凌事件。

詳情

4. 為進一步支援學生及家長處理學生朋輩間的衝突或校園欺凌問題，以及推廣反欺凌的信息，教育局委託香港遊樂場協會由 2024 年 5 月 23 日起提供「和諧校園：一站式熱線及輔導服務」，服務內容包括：一站式熱線及網上輔導服務、到校支援服務（如校園流動諮詢站及講座）、諮詢及輔導服務、學校個案轉介及借用宣傳物資和主題展板。有關詳情請參閱附件一及香港遊樂場協會「和諧校園：一站式熱線及輔導服務」專頁（<https://harmonioushotline.hkpa.hk>）。

和諧校園： 一站式熱線及輔導服務

🏠 家長支援

🎓 學生活動

⚙️ 社區教育

5507 1896



專業輔導

朋輩相處

預防校園/網絡欺凌

諮詢服務



如遇到社交困難或欺凌/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

想了解更多，歡迎Like及Share我們的Facebook/Instagram或瀏覽網頁。



推動學校實施預防欺凌的措施

建立關愛文化

- 營造關愛校園的氣氛

(和諧共處、互相尊重的校園文化、鼓勵朋輩之間互相支援)

- 協助學生設立共處基本原則

轉堂、小息午膳的安排

- 多角度巡查

- 某些設施重新訂立規則

要做到NICE
你可以

推動學校實施預防欺凌的措施

擴闊支援

- 建立信任師生關係
- 推行朋輩調解計劃
- 支援網絡 (學校聯絡主任)

例子：協助班主任舉辦班風經營活動

要做到NICE
你可以

提升老師及早識別及處理欺凌 事件的意識/敏感度

及早識別

多向班主任收風，
交流學生狀況

學期頭中尾
都要密切觀察

- 不記名問卷
- 找出孤單的學生
- 細心觀察學生的活動情況
- 被欺凌者可能有的特徵

如何辨別曾受欺凌的學童？

- 衣服、書本或功課遭到破壞
- 經常遺失財物
- 經常被別人借錢，或偷竊別人金錢
- 學業成績突然下降
- 不吃午餐
- 常表現得退縮、抽離，但又徘徊於教員室外
- 無故哭泣
- 突然表現焦慮，失去自信心
- 不願意上學
- 無法清楚解釋造成自己身體上瘀傷或傷口的原因
- 常有胃痛、頭痛
- 當被問及近況時，拒絕說出發生了甚麼事
- 拒絕以平日放學的方法（如乘搭校車）回家或更改返校和歸家路線

在教師會議、新
入職老師培訓中
多提醒老師

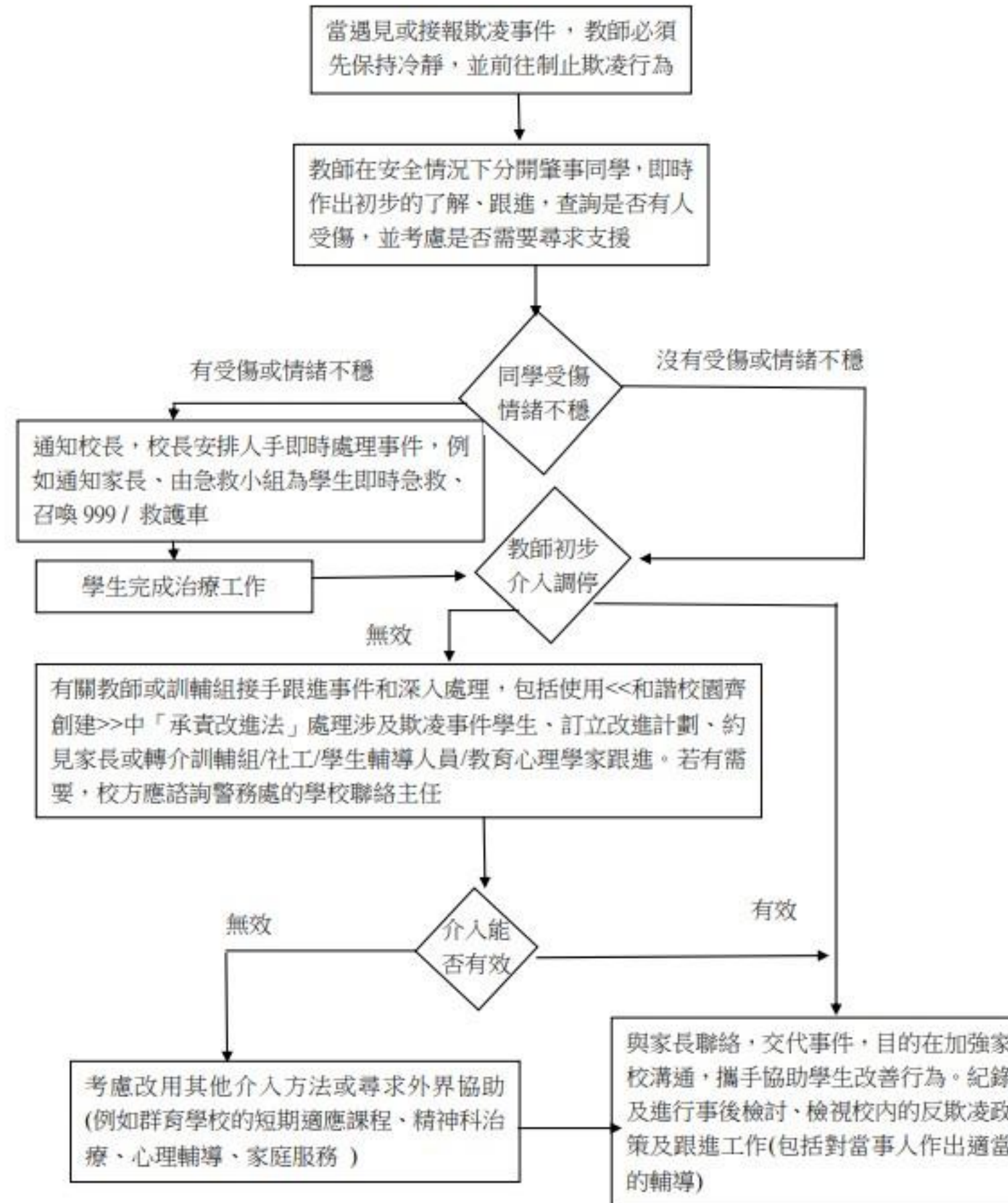
要做到NICE
你可以

可建議學校做的事...

認真處理每項投訴

- 鼓勵學生將事件「曝光」
- 認真處理每項投訴
- 處理學生背後需要

學校處理欺凌事件流程圖



欺凌行為的特性

被欺凌者

欺凌者

可信任的人

旁觀者/
跟隨者

六種常見的欺凌行為

身體暴力的欺凌

推人、打人、踢人等

攻擊性言語的欺凌

嘲笑別人身材/外表、取笑別人
花名、恐嚇、斥責

排擠孤立別人的欺凌

故意無視別人存在、聯合起來排擠
人、恐嚇不要與某人玩耍

強索性的欺凌

強取他人之物品或以威嚇方法
強迫別人為自己服務

滋擾性的欺凌

塗污或收藏別人的物品、惡意
拋擲別人的物件

網上欺凌

在互聯網上發放圖片或文字中
傷別人

欺凌者 的特徵

- 渴望用權勢來提升自尊感 (感到開心)
- 很容易便指責別人的不是 (感到憤怒)
- 較難理解別人的看法和他人的感受
- 不懂得控制自己的負面情緒(憤怒、沮喪等)
- 處理衝突的技巧欠佳

欺凌者 需要

- 同理心，接納每個人的不同或弱點
- 尋找欺凌者以外的身份
- 落台階
- 思考動機、影響及風險

受害者的特徵

- 沉默，焦慮，害羞
- 外觀易受嘲笑或批評
- 缺乏自信及安全感
- 意志搖擺不定
- 自我評價很低
- 語言表達能力差
- 拙於人際關係

受害者的需要

- 了解內在的心態和個人需要
- 探討朋友的關係
- 強化社交技巧
- 提升自信心和安全感
- 教導應對方法

如何跟進欺凌個案

當發現有欺凌事件，即時要...

安全最重要

- 盡快制止激烈行為
- 了解學生受傷害之程度/送院
- 即時向在場學生作初步調查及記錄事件
- 接見有關學生 (欺凌者、受害者、旁觀者)
(即日)知會校方及家長(先摸底)
- 如涉及黑社會→警民關係主任
- 通知及轉介輔導老師/學校社工/EP/SENCO

接見有關涉及欺凌事件的學生

承責改進法

目標：

為學生共處而設立基本守則

不是要使有關學生成為好友，而是要一同協力解決欺凌事件

尋解導向治療
(Solution-Focused
Therapy)

非責難態度
(No Blame Approach)

畢氏處理程序
(Pikas' The Method of
Shared Concern)

注意事項

宜於事發當日接見有關學生，以了解事件，
擬訂處理方法，制止事件繼續發生

注意事項

預備工作：

選擇一個適合面談的時間和地方，切勿預先通知學生

時間：

盡量會見每個學生時要一個緊接著一個，不可間斷，以避免他們有機會互助商量

地點：

留意座位的安排(切勿有桌子分隔老師與學生)

態度：

老師的態度要中立

欺凌者：面談目的

- 明述學校絕不接受欺凌行為
- 確保欺凌行為立即停止
- 從欺凌者角度了解事件
- 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
- 訂立改進目標〔實際行動〕

次序：

欺凌者領袖→同黨

如受害人情緒激動：先安撫受害者

欺凌者：取得合作四步驟

了解情況 (非訓斥、嚴肅、冷靜、客觀和持平)

- "阿希，今日食晏果陣時，阿豪好似同你發生左D事，我想 你講比我聽當時情況？"
- 從欺凌者自身角度檢視事件的發生經過，不即時駁斥
- 只需細心聆聽，不要與其爭論
- 件事係點架？ 重有呢？ "避免封閉式問題"

欺凌者：取得合作四步驟

若其態度極為抗拒，可讓其先冷靜一會

“可能你需要多D時間去諗清楚，你就坐下先，一陣再傾過”

“我知道你有些不快的事發生了，讓我知道有關的情況吧”

直接表示已掌握概略，但想澄清某些觀點

“你的版本我聽到了，不過和領袖生同我講的有些不同，我又講番我聽到的比你知，你又再話番比我知邊D你同意，邊D唔同意”

欺凌者：取得合作四步驟

2 協助當事人反思事情的後果，承擔責任

- 協助學生明白受害人的心情及同意合作解決問題

“聽來XX在學校都過得唔容易！”（語氣要強而肯定）

“聽來你同XX有不少唔開心的時間”

“聽來你同XX都好受呢件事困擾”

“不過你今次對XX咁樣做，佢都會好難受/身體受到傷害……”

- 若欺凌者同意就進入步驟三

- 若欺凌者表示是對方的錯，強調可能每個人都有不足，可能對方都有做得不夠好的地方，但仍要堅持指出受害者真的感到不开心/受到傷害，每個涉及欺凌事件的同學皆有責任

欺凌者：取得合作四步驟

3 勇於改進：

“我好想知你可以點幫手，去改善大家/XX同學的情況/
日後大家在學校可以和平共處/避免再有衝突”

- 你可以在平日相處中，做些甚麼來協助XX？
- 接納任何提議(嘗試多鼓勵)
- 不作爭論
- 討論如何落實

欺凌者：取得合作四步驟

4

跟進及檢討

“下星期我會再見你，看看改善的情況如何？”

- “太好了，你在下星期嘗試一下，我們之後再見面談談”
- 表明決心，欺凌行為必須處理和跟進
- 學校絕對不能接受這種事發生
- 若然欺凌事件停止了，多謝學生合作及恭喜他的努力成果。
- 若然欺凌事件持續下去，再次個別接見學生時，繼續跟他們想出解決方法。

欺凌者：個別跟進

- 控制憤怒
- 減少觀眾
- 安排體能活動，以恰當渠道紓緩情緒
- 委派合適班務，讓他學習善用職責所給予的權力
- 深入輔導
- 投入校園生活

受害者：面談目的

- 評估安全及所需援助
- 明述學校立場及行動，建立安全感
- 與學生商討處理方法，以制止事件繼續發生
- 協助學生學習保護自己的方法
- 從受害者角度了解事件

受害者：面談目的

1

解除學生的疑慮〔校方會否 / 能否保護、被罰、被報復〕/ 表明學校立場，建立安全感和信任

(了解擔心) “你係咪擔心如果你講左俾我知，D同學會再攞你？”

(分析利弊) “我都知你有好多疑慮，又唔知講左出來會有咩後果。不過我都想你想一想，如果你講出來情況會點？唔講，情況又會點？”

(釋除疑慮) “佢地唔應該咁做，咁樣做學校一定唔接受既! 學校是不會容許校園欺凌發生的”

受害者：面談目的

2

非責難、願意幫助、協作解難

不急於得知事發經過，反而真誠地表示對學生的擔心

“我估你都用過一D應付方法，果D方法有無效？”

“不如我地傾下，點先可以避免依D事發生？”

3

關懷、聆聽、支持和鼓勵

承諾公平地處理事件，也要學生承擔自己的責任

“我地其實真係好關心你既情況，亦都好想了解多D！至於之後點樣處理和跟進，我地可以一齊傾下，然後再決定！”

受害者：面談目的

4 引導受害者講述經歷，加強改進動機

“你可唔可以講俾我知頭先發生過咩事呀？”

“好多人有唔同版本，但係，我好想聽你講你嘅版本。”

“你唔講俾我知，我係無辦法幫到你架！”（溫柔地）

5 評估安全及所需援助，預告會有實際行動

“為了保障你，我會搵佢地處理件事，我可能會有一D行動，而呢D行動的最終目的都係要保障你的安全。”

“如果你有D咩疑慮/擔心，你不如再講下比我知，提醒一下我！”

受害者：個別跟進

日常活動及訓練

- 社交、解難、果敢態度、應付方法、情緒管理

社交圈子：集合校內弱勢社群，互相支持

以「我訊息」回應同學的挑釁

家庭系統

深入輔導

旁觀者：面談目的

心態

擔心自己成為下一個被欺凌的對象
事不關己
顧慮面子
認為推動氣氛/嘲笑是不用負責任

- 了解事情始末
- 了解學生的感受及想法
- 協助學生思考可改善的行動

旁觀者：取得合作

引導其說出感受

“食晏時你見到兩個同學發生咩事？你有什麼感覺？”

鼓勵改變角色

“不如諗吓下次再有同樣事件發生，你可以點做？”

家長工作

聯絡/面見家長之目的：關懷學生的情況、了解事件及共商對策

1. 充份準備(人手/文件)，取得校方共識
 2. 分別接見/分房
 3. 強調不容許欺凌事件發生(校方的立場)
 4. 客觀及平實地交代事件的始末
 5. 不會阻止家長投訴或報警，建立信任的關係
 6. 明白家長的憂慮
 7. 商討保護學生安全之安排
 8. 平衡各方的意見(聆聽家長關注)
 9. 達致家校一致的立場(幫助孩子成長)
 10. 妥善紀錄
- ✗ 代表學校承諾
 - ✗ 透露其他學生資料
 - ✗ 安排家長與其他學生會面
 - ✗ 過早提及處分