

5.2 處理及預防網上欺凌指引

1. 理念：

近年來，網上欺凌已成為一種不容忽視的現象。網上欺凌事件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。故此我們必須正視網上欺凌問題，讓學校成員(包括教職員、學生及家長)認識何謂網上欺凌及儘早作出預防措施，避免孩童受網上欺凌的禍害。

2. 目的

此政策旨在讓學校成員認識到網上欺凌是不可接受的；禁止及預防網上欺凌事件發生，並避免學校成員受到網上欺凌的威脅，提供一個和諧的學習環境，同時加強教職員處理網上欺凌事件的能力，加強輔導學生，促進其心智成長；並喚醒師生關注網上欺凌行為，積極推動輔導措施，促進學生的個人身心發展。

3. 識別網上欺凌

a. 「網上欺凌」的定義

- 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。

b. 影響

- 受害者
被欺凌者於持續或嚴重的網上欺凌行為下，會出現一些即時及長期的心理問題：
 - 即時反應及影響——憂鬱、憤怒、哭泣、失眠、逃學或不能集中精神學習
 - 長期反應及影響——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，但經常作出欺凌行為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，而被警方檢控。
- 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，社會欠缺和諧。
 - 令學生及老師造成困擾
 - 對學校的聲譽造成影響

4. 預防網上欺凌

a. 學校策略

- 草擬反網上欺凌政策，並協調各方共同落實執行有關政策
- 通過周會及講座等，喚起學生對網上欺凌的關注，策動全體學生推廣反欺凌的信息
- 教職員培訓
 - 舉辦教師培訓日，讓教師認識網上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
- 在德育課或 GS 課，引入反網上欺凌及預防課題
- 由學生輔導主任舉辦社交技巧講座給高危受害者，同時舉辦情緒管理訓練給高危欺凌者

b. 家長策略

- 舉辦家長講座或工作坊，教導如何建立正確的教養風格及增進健康的親子關係
- 透過家長日、校長月訊及班訊傳達正確使用網上平台的訊息

5. 處理及輔導網上欺凌事件

a. 學校策略

● 即時介入

遇見或接報發生網上欺凌事件

- 必須先保持冷靜及儘快處理事件，以防事件惡化。
- 分開肇事同學，即時作出初步的了解，記下網上欺凌事件概要、有關學生和知情者的姓名及班別，以便跟進。
- 如學生情緒未能平復，校方應通知家長到校接回家中，儘量避免讓學生獨自回家。

b. 家長策略

● 子女曾／正被網上欺凌：

如發現子女正遭受網上欺凌，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，家長可以：

- 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，向家長講述問題，緊記避免急於要孩子立即把問題和盤托出。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網上欺凌的問題，父母應讚賞孩子的勇氣，並細心聆聽，不要為了取得更多資料而急於回應，這樣對事情發生的始末會掌握得更全面。
- 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？」
- 協助孩子尋找出已使用過或可行的解決方法，鼓勵孩子面對網上欺凌行為時可以：
 - 不要回答網上欺凌者，這可能會引發更多網上欺凌的訊息。
 - 適當時應聯絡互聯網服務供應商或流動電話服務供應商，尋求協助。
 - 寄自網上欺凌者的訊息日後可能成為證據，所以不要刪除。
- 鼓勵孩子向相關的成年人(如：校長、老師、社工、警察等)說出被網上欺凌的細節。
- 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網上欺凌。
- 尋求專業協助，為子女提供適當的輔導，以消除受網上欺凌所造成的影響及學

習保護自己的能力。

- 如子女因受網上欺凌而恐懼上課，應立即聯絡輔導老師或駐校社工，共謀良策，協助孩子儘快復課。

● 若子女曾目睹網上欺凌事件：

很多學生看到有人被網上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。

- 令欺凌事件情況惡化，不能為被欺凌者提供協助，反而令他／她的情況更糟。

- 被視為「滋事者」，不受大眾支持。

父母應協助孩子明白網上欺凌行為極具傷害性，會影響任何人，沉默只會讓問題變得更糟。父母應協助孩子建立舉報網上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須留意的地方與敘述事件的技巧。父母亦應注意：鼓勵孩子報告網上欺凌事件時，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。

● 若子女是網上欺凌者：

家長在解決網上欺凌問題上扮演很重要的角色，子女及學校都需要家長的支持，使學校成為和諧友愛的地方。可以：

- 保持冷靜，避免責備子女。

- 積極支持學校去解決網上欺凌問題，冷靜地與學校合作去找出子女網上欺凌別人的原因。

- 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。

- 教導子女明白網上欺凌行為的嚴重後果及勇於改過

- 預防孩子的網上欺凌行為再出現，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