



聖公會將軍澳基德小學

# 處理危機指引

主動積極

化危為機

## 目錄

### 甲: 行政篇

1. 危機處理簡介(關懷行動) P.1
2. 處理危機工作分配 P.2-3
3. 處理危機程序 P.4-5
4. 「危機處理委員會」會議 P.6-7
5. 全方位學生輔導 P.8-10

### 乙: 實務篇: 學生受傷、欺凌、懷疑虐兒個案、傷亡個案「關懷行動」

1. 處理突發事件 P.11
2. 「學生嚴重受傷 / 嚴重情況」的處理建議 P.12
3. 欺凌的定義 P.13-14
4. 欺凌事件處理程序建議 P.15-16
5. 虐待兒童的定義 P.17-19
6. 懷疑虐兒個案處理程序建議 P.20-21
7. 「懷疑性侵犯」個案處理程序建議 P.22-23
8. 「關懷行動」: 危機發生後的應變措施建議 P.24
9. 中央廣播講稿--向全校老師及學生宣佈 (校長/副校長用) P.25
10. 班主任課的內容及程序 P.26-33
11. 即時支援學生計劃表格 P.34-35
12. 書記致電家長到校接回情緒不穩同學的講稿 P.36
13. 特別通告---致家長信 P.37-38
14. 家長關懷及輔導子女技巧備忘 (建議) P.39
15. 主任的門衛講稿 P.40
16. 給傳媒的發言稿 P.41
17. 學校應付傳媒的方法 P.42-43
18. 祈禱會 P.44-45

### 丙: 參考篇

1. 請攜手打動孩子的心窩 (選自聖公會小學監理委員會編.春雨.第 61 期. 1998 年 12 月) P.46-47
2. 要增強孩子的自我觀念 (選自香港小學學生輔導專業人員協會會刊第三期) P.48-49
3. 「當家長、教師約見時可以談甚麼?」單張 P.50
4. 「對孩子的期望要適當」單張 P.51
5. 「家庭紀律與學習」單張 P.52-54
6. 「維繫親子關係的方法」單張 P.55
7. 「教子女用好方法」單張 P.56-57
8. 「如何提高孩子獨立思考和自學能力」單張 P.58-61
9. 「如何提升孩子學習興趣/動機」單張 P.62-63
10. 「如何增進孩子溫習之技巧」單張 P.64-68
11. 「家長如何面對子女被欺凌」單張 P.69
12. 孩子的需要 P.70
13. 「教師在指導學生時, 管理課室的幾點建議」單張 P.71
14. 「維繫師生關係----教師篇」單張 P.72

## 丁: 附件

- |                    |         |
|--------------------|---------|
| 1. 校園內企圖或已經自殺的應變措施 | P.73-76 |
| 2. 處理學生失控事件        | P. 77   |
| 3. 處理員工非禮學生事       | P. 78   |
| 4. 危機事故聯絡人資料       | P. 79   |

# 甲：行政篇

## 1. 危機處理簡介

工作目標：

1. 處理學生危機個案，包括：
  - ◇ 學童死亡或發生意外事件
  - ◇ 懷疑學童自殺
  - ◇ 學童長期逃學
  - ◇ 懷疑虐兒個案
  - ◇ 懷疑性侵犯個案
  - ◇ 學童情緒嚴重受困的個案
2. 當危機事件發生後，校長因應事件召開危機處理委員會小組，處理危機。
3. 盡快平息危機事件帶來的負面影響，使教與學的活動盡快回復正常。
4. 支援及關注受影響的學生、教師及家長對事件的反應，並讓他們有宣洩的機會。必要時，會尋求心理學家及學生輔導主任的幫助。
5. 向內對教師及學生解釋事件的真相。
6. 應付與外界聯絡的事宜(例如傳媒及家長的查詢等)。
7. 幫助教師更敏銳地去識別和處理情緒受困的學生。
8. 在危機事件過後作整體評估，訂定學校的預防工作，對提昇學生的積極人生態度作出建議。

二. 危機處理委員會成員：

1. 校長
2. 副校長
3. 各位主任
4. 學校社工
5. 其他被校長委任為小組成員的老師
6. 有關學生的班主任

三. 危機處理委員會成員職責及分工表：

1. 請參閱《危機處理工作分配》P.2-3
2. 請參閱《危機處理程序》P.4-5
3. 請參閱《危機處理委員會》會議 P.6-7

## 2. 危機處理工作分配

### 主動積極 化危為機

#### 危機處理

危機是指一件超乎個人平時能應付的嚴重生活事項；而處理危機的目的是確保肇事人仕不傷害自己，減低心理痛楚，恢復個人基本能力，令到個人感到自控（謝永齡, 2000）。

#### 處理危機的步驟：

1. 立刻尋求協助
2. 通知或聯絡學校社工
3. 有關程序及工作分配（見「危機處理工作分配」及「危機處理程序」）

#### 危機處理工作分配

工作	負責人	職責及處理方法
負責人	校長 / 副校長	<ul style="list-style-type: none"><li>● 與分區高級學校發展主任 / 學校發展主任聯絡</li><li>● 回應傳媒的諮詢及報道</li><li>● 將事件告訴肇事學生之班主任及其兄弟姊妹之班主任</li><li>● 將事件告訴全校老師，及讓老師清楚校方的處理方法</li><li>● 透過早會或中央廣播將事件告知全校學生</li><li>● 發家長信通知家長</li><li>● 向肇事學生之家人致以慰問</li><li>● 向校董會及小監會報告</li></ul>
處理肇事學生	課程統籌主任	<ul style="list-style-type: none"><li>● 聯絡學生輔導主任</li><li>● 協助肇事學生在校之兄弟姊妹 / 好友接受輔導(交學校社工)</li><li>● 編排各有關老師之代課事宜</li><li>● 為有關學生安排復課或補課事宜</li></ul>

支援工作	總務主任	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 安排全校老師會議</li> <li>● 用網絡式(見聯絡同事網絡)以電話通知各老師於翌日提早返校商議事件</li> <li>● 安排書記及工友工作(如接聽電話、接待傳媒等等)</li> <li>● 備有一份緊急電話號碼一覽表，以備需要時應用</li> </ul>
輔導有關老師及學生	活動主任	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 與肇事學生之家人聯絡，進行家訪</li> <li>● 安排校內老師及學生進行輔導及提供指引</li> </ul>
處理其他學生	訓導主任	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 疏導其他學生之情緒(與學校社工合作)</li> <li>● 鼓勵學生提出意見及提供機會宣洩情緒</li> <li>● 探訪及慰問受影響之學生</li> <li>● 如事件影響深遠，可安排追悼會，有助表明此事件已告一段落，恢復學校的正常運作</li> </ul>
	事務主任	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 如學生家庭出現經濟困難，可安排籌款活動</li> </ul>
觀察有關學生	班主任及有關老師	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 多留意學生情緒、身體傷痕或其他異常舉動，先作了解，有需要可向家長查詢或向訓輔組報告</li> <li>● 向校方提供肇事學生之資料</li> <li>● 探訪及慰問肇事學生之家人</li> </ul>
提交報告及輔導	學校社工	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 與所屬訓育及輔導組學校發展主任聯絡</li> <li>● 到肇事學生家中探訪，慰問其家人及提供協助</li> <li>● 向肇事學生之兄弟姐妹及其在校好友提供輔導</li> <li>● 舒緩校內學生之情緒及助其解決困難</li> <li>● 為校內老師提供資料、輔導及處理類似事件之方法</li> <li>● 聯絡有關支援服務機構，以便作出轉介</li> <li>● 向學校發展主任匯報及提交報告</li> </ul>

### 3. 危機處理程序

#### 肇事後即時工作

校長 / 副校長之工作：

- 將事件通知教育局西貢區高級學校發展主任 / 學校發展主任(3698 4201 / 3698 3054) 及聖公會小學監理委員會總幹事(2521 6420)
- 召集所有老師交代事件
- 透過早會或中央廣播報告事件
- 應付及處理所有傳媒
- 整理一篇新聞稿，說出本校處理是次事件的措施
- 發家長信給各家長，告知校方之處理方法及促請家長留意子女近來之情緒反應，以便及早發現以獲取所需服務
- 作為召集人，於放學後與教育局人員、學生輔導主任、班主任、副校長及主任共同進行一個「檢討會」，讓所有同工抒發對事件之感受，亦檢討當天的工作及商討日後跟進方法

課程統籌主任之工作：

- 聯絡學校社工

學校社工之工作：

- 向社署查詢受害之家庭是否其 active case
- 即時與教育局 / 駐校教育心理學家向肇事學生之班主任提供適當輔導
- 與教育局 / 駐校教育心理學家向肇事學生之班級宣佈消息，並疏導同學之情緒及留意一些情緒較激動之學生
- 可派發白紙予同學寫下或畫下一些東西以表達內心感受
- 放學後為肇事學生班中某些情緒不穩的同學進行深入輔導

訓導主任之工作：

- 留意記者有否騷擾學生以致影響其情緒

#### 肇事後第一天

校長 / 副校長之工作：

- 作為召集人，於放學後與學校社工及危機處理委員會之成員共同商討日後之跟進方法，及彼此鼓勵積極面對人生

課程統籌主任之工作：

- 協助警方於當天來校搜集與此案有關之資料

### 學校社工之工作：

- 與肇事學生最要好的同學進行個別輔導
- 跟進前一天情緒比較激動的肇事學生班中之同學，進行小組輔導
- 與肇事學生班中之全體同學進行支援輔導，著學生填寫一份〈即時支援同學計劃〉，了解有否個別學生仍需接受深入輔導
- 主動聯絡肇事學生之家人(有需要時進行家訪)，代表校方表示慰問及作出支援工作

### 肇事後第二天

#### 校長 / 副校長之工作：

- 與學校社工及班主任商討肇事學生之座位及其物品(遺物)之處理方法

#### 學校社工之工作：

- 與校長商討進行“祈禱會”及訂定程序
- 繼續跟進肇事學生之要好同學及其他有需要 / 情緒受困擾之學生

#### 訓導主任之工作：

- 收集全體老師及學生之帛金，於家訪時表示心意

### 肇事後第三天

#### 校長 / 副校長之工作：

- 與教育局人員、班主任、學校社工及危機處理小組成員共同進行一次“檢討會”，檢討這幾天的工作及日後校方之跟進工作
- 與此同時，需與訓輔組成員、學校社工、班主任及副校長商討日後可進行之加強工作

#### 學校社工之工作：

- 負責進行“祈禱會”
- 與班主任探訪肇事學生之家人，了解他/她們的生活情況及即時援助

#### 其他注意事項：

- 繼續留意師生之情緒
- 若為社署 / 外間社會福利機構之個案，宜與它們保持聯絡
- 加強教師發展 / 培訓，藉以提升教師應付不同學生問題之能力
- 至於家長層面，可舉辦親子溝通或管教技巧的活動

## 4. 「危機處理委員會」會議

### 程序

### 負責人

#### A. 安排工作

- 安排招呼/接見傳媒
- 回應傳媒的諮詢及報導
- 家訪肇事學生及/或家人
  - i. 致以慰問
  - ii. 瞭解需要，給予支援
  - iii. 與家人保持聯絡，作跟進安排
- 處理一般家長查詢
- 處理警方查詢

校工/校務處職工  
校長/校長委派一至兩位主任  
班主任/有關老師，學校社工，校長

副校長/主任/書記

副校長/主任

#### B. 商討工作

- 召集全校教職員大會
  - a. 宣佈事件真相
  - b. 校方的立場
  - c. 穩定教職員的情緒、識別需要輔導的員工
  - d. 臨時的部署
    - i. 人手分工
    - ii. 課節調動
    - iii. 接見及識別受事件影響的學生，提供適當輔導
- 安排班主任課  
如何進行班主任課  
(見進行班主任課的內容及程序)

校長

#### C. 商討工作

- 向學生簡報事件
  - a. 全校學生？
  - b. 受影響級別學生？
  - c. 用甚麼形式(禮堂 / 操場集會？  
中央宣佈系統？班主任宣佈？)
- 通知家長(發通告/寫手冊)
  - a. 全校學生？
  - b. 受影響級別學生？
  - c. 是否需要簽回條？

校長

校長、班主任

## 危機處理委員會會議議決的即時工作細則

時間/ 項目	工作細則	負責人姓名	備註

## 5. 全方位學生輔導

### I. 全方位學生輔導

#### 1. 全方位學生輔導理念

推行全校參與輔導服務，配合輔導目標，有策略地組織和推行個人、社會及文化發展的活動，並給予有特殊需要學生的支援；透過與家長及社區聯繫，加強家長及社區與學校之間的合作，以便提供學生支援；從而建立良好的學校氣氛，推展共同的抱負及信念，滿足學生在不同成長階段的需要。

#### 2. 輔導服務概念

2.1 學校採取全校輔導取向：輔導服務的對象是全體學生，每位老師都有輔導學生的責任。老師如發現學生成長中遇到困惑或有嚴重違規行為出現，宜作適當跟進與了解，並嘗試協助學生改過遷善。倘跟進無效，建議轉介給學校社工跟進處理。

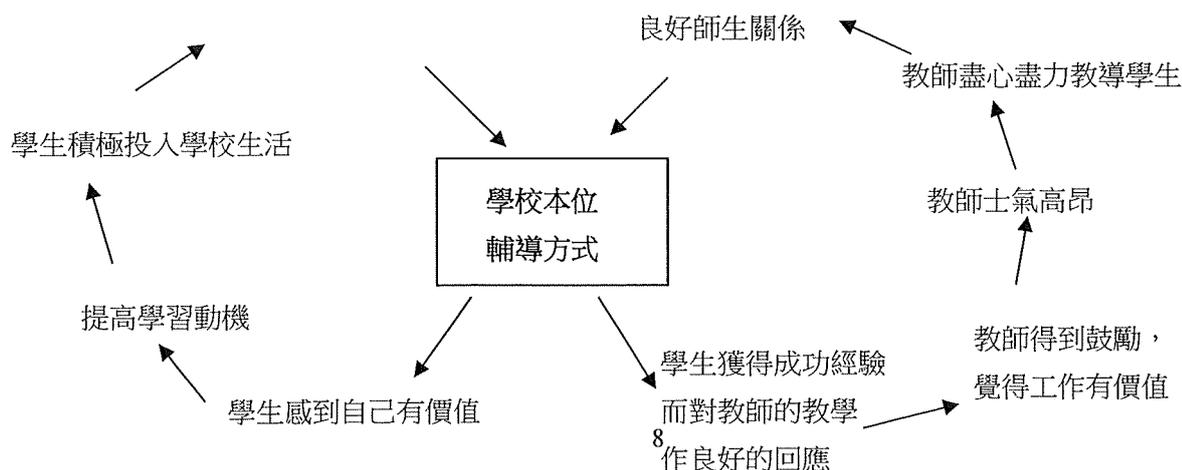
2.2 有些學生有時會在適應上遇到困難而產生行為問題。這些問題大部分都並不嚴重，亦不是永久性的。只要及時為有關學生提供適當的幫助，問題往往可以迎刃而解。在學校，最早察覺學生有行為問題的是教師，教師可運用校內的資源解決問題；但無論如何，預防總勝於治療。

#### 2.3 預防措施：

- 透過面談、電話聯絡及講座等，加強與家長的溝通，爭取家長的合作及支持。
- 盡早與家長聯絡，了解學生需要。
- 花多點時間聆聽學生的傾訴並與他們交談，以建立和諧及信任的關係。
- 鼓勵學生傾吐疑難。與學生討論他們的感受及行為，從而瞭解學生行為的成因及影響。
- 對學生的感受要敏銳。
- 引導學生著力於個人能力做得到的事上。
- 要關懷和有愛心，處事要堅定及前後一致，協助學生認識認可的行為標準。
- 要能保持耐性及作出適當鼓勵，讓學生能改善自己的行為。
- 向學生解釋每個人都有長處短處，應鼓勵學生學習接納自己。

#### 3. 學校本位輔導活動

學校本位輔導活動是透過全校去推行，它著重發展性及預防性。在校長的帶領及輔導主任的策劃、統籌及協助下，教師積極提供意見，透過有系統的獎勵，鼓勵學生循著積極的方向，強化學生良好的行為，增進學生的自我形象，讓學生能在一個充滿愛意、關懷及和諧的環境中學習和成長。



#### 4 有關學生個案轉介程序

4.1 班主任、科任老師察覺學生在學習、行為或情緒等問題上出現不穩定時，而學生又可能出現下列徵狀：

- 身體出現被打痕跡
- 經常表達身體不適
- 與其他同學疏離
- 表現緊張
- 行為改變（與年齡不符的行為）
- 抗拒表達
- 難於集中精神
- 過動
- 坐立不安
- 表達強烈的情緒（如哭泣、暴躁、憤怒、責難）
- 欠缺學習動機
- 學業表現驟降
- 欠彈性（未能容忍改變，難於改變工序）
- 對四周所發生的事情反應過份強烈或沒有反應
- 表現疲倦
- 木無表情或沒精打采

教師先作初步處理及加以輔導，並通知學生家長；有需要可與訓輔組成員協商或學校社工商量，共同探討幫助學生方法。（無須開個案紀錄）（有關程序見「問題學生處理流程」）

4.2 經老師跟進後，與訓輔組成員或交訓導組處理後，仍發覺學生處於一個不穩定的情況時，需要轉介與學校社工跟進（需開個案紀錄）時，會依下列程序辦理。（見「問題學生處理流程」）

- i. 填寫「學生輔導服務紀錄」提供學生個人、家庭及學習情況資料。
- ii. 知會學生家長並徵得其同意進行個案輔導。
- iii. 校長批核，開學生個案紀錄，學校社工跟進。
- iv. 期間，學校社工會與老師保持聯繫或進行個案會議，共同輔導學生。
- v. 學校社工進行輔導及跟進工作中，視乎個案需要及徵得家長同意，會轉介至其他專業，如臨床心理學家、教育心理學家等。

#### 5.輔導態度與技巧

老師在輔導學生時，可運用以下的態度和技巧來達到輔導的效果。

5.1 尊重(respect)、關懷(regard)及接納(acceptance)：

無條件的尊重、關懷及接納學生：教師接納學生是一個人，接納表示不評價他本人，但並不表示教師接納學生的行為及想法；尊重、關懷和接納可用不同的方式來表達，如溫和的語調、公平的處理等方式。

5.2 真摯誠懇(genuineness)：

教師表現真正的自己，並準確地覺察自己所經驗的感受，與學生真誠的接觸。真誠並不等於教師表露他所有的感受(尤其是敵意的)，換言之，不能表露會使學生情況轉壞的感受。實例證明，輔導不可缺乏真誠，而不一定是高度的真誠。

5.3 同理心(empathy)：教師要進入學生的內心世界，感同身受，從而了解他的觀點、感受及想法。

#### 5.4 簡潔具體(concreteness)：

用簡潔具體(流暢、直接及完整)的言詞，向學生表達感受和經驗。簡潔具體的好處是當教師的反應符合學生的感受時，學生亦會專注於自己感受、經驗和問題上，並鼓勵學生自己準確、簡潔及具體去表達和分析，及改變誤解。

#### 5.5 對質(confrontation)：

例子：「我明白你很惱怒，臉都漲紅了，因為你覺得同學們都排斥你。不過，你卻說不介意獨來獨往，這又如何解釋？」

對質要在建立關係後用，同時對質要和同理心一併，不過，用對質時要小心，教師不能用它來發洩自己消極的感受。

#### 5.6 個人分享(self-disclosure)：

例子：「我年幼時也試過因貪玩而被老師責罵……」

教師在適當的情況下向學生表露自己的情況。用「個人分享」的原則是：對學生有幫助，但不應加重他的擔子及不帶離問題，而是要幫助學生準確地集中在問題上，加強學生對自己的探討和了解。

## II.有關教師輔導學生的幾點建議

### 6.請與家長一起合作教導學生:

6.1 請老師與家長一齊商討管教學生的方法，並與家長「先social，後去work」。若光是向家長投訴學生的問題，便會破壞雙方合作的基礎。

6.2 請老師引導家長明白：當管教學生時無須「威逼利誘」或「打打罵罵」，此舉會令家長「勞氣」，學生傷心。

6.3 很多時家長會向老師求救，希望尋求老師的幫助，請老師支援這些家長及與學生輔導主任聯絡。

### 7.管理學生問題的建議:

7.1 由於任何人都需要尊嚴，因此請公開讚揚學生，而私下責備學生。這樣做會減少學生的恐懼感、羞恥感及因維護自我尊嚴而產生的挑戰。

7.2 若學生在上各位老師的課時出現問題，請各位老師即時處理，而不要把問題撇開不顧，更不要把問題推諉給其他老師或班主任處理。若有難處，請與訓育主任及學校社工聯絡。

7.3 請不要體罰學生。

7.4 請不要取笑學生。成功教育的基礎是「接受和鼓勵」。

7.5 請不要整班地處罰學生，因為當中有很多是無辜的。若找不到犯事者，寧願暫時不罰學生，以免學生誤解老師是不公平的。

7.6 學生的問題，很多時出於家庭問題，請給學生更多的寬容和鼓勵，他們會感激各位的。

## 乙：實務篇

### 學生受傷、欺凌、懷疑虐兒個案、傷亡個案「關懷行動」

#### 1. 處理突發事件

處理事情，技巧固然重要，但人與人之間的關係更重要

處理原則

1. 關顧學生及自己的感受；
2. 保障在場學生安全；
3. 尋找支援（其他老師、學生輔導主任、行政人員等：須 2 人一起處理）；
4. 即時處理或介入，配合事後跟進工作。

即時處理情況（課堂內發生衝突）

1. 教師處理事件時應保持冷靜；
2. 教師不適宜介入雙方爭執中，避免產生更大的衝突；
3. 不需即時處理事件，應先讓雙方冷靜下來，下課後才進行調停；
4. 若兩者情緒未能平靜下來，仍然有挑釁情況出現，教師或班長通知訓導 / 學校社工處理(如訓導主任上堂，空堂主任應與另一位空堂老師協助處理有關學生 )；支援同事處理 SEN 學生亦一樣。
5. 支援者要以客觀而中肯的態度和方法處理雙方的衝突。

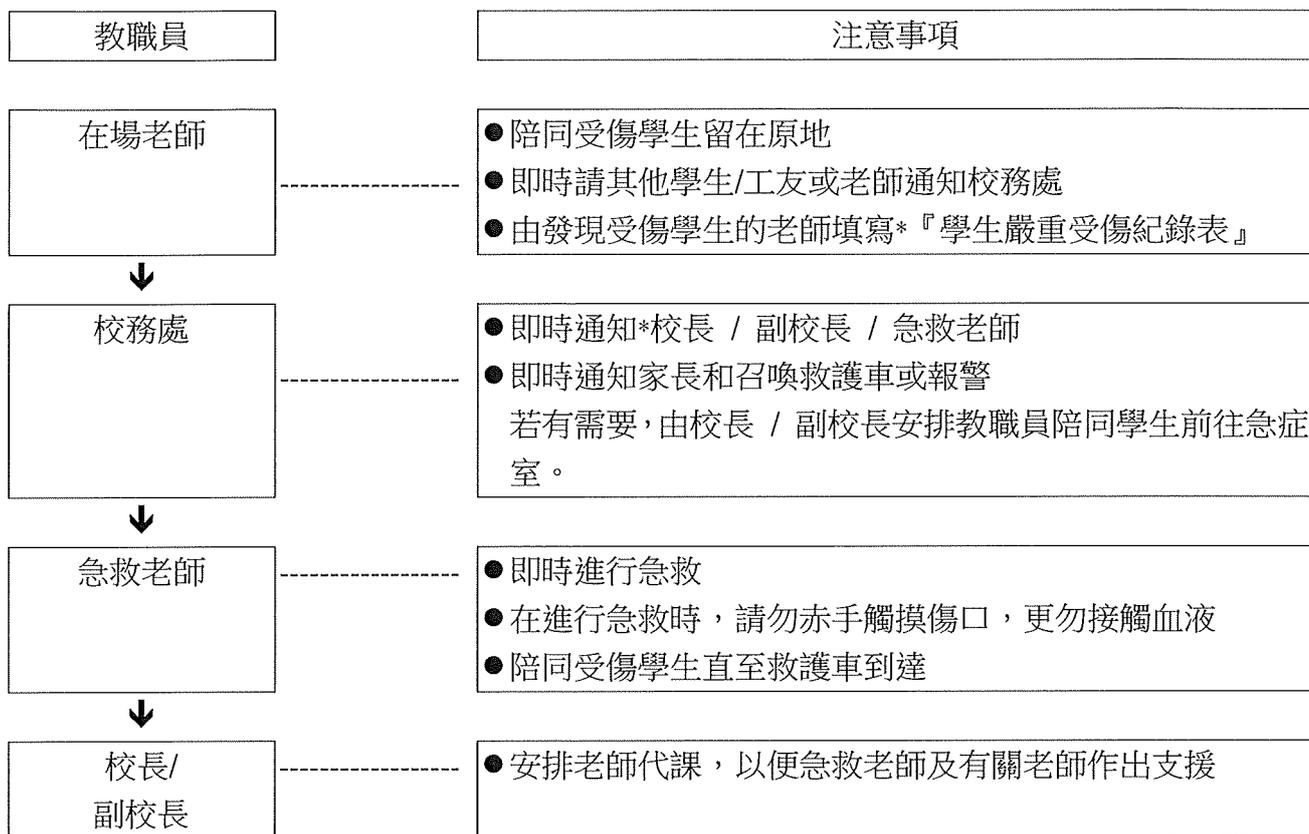
## 2. 「學生嚴重受傷 / 嚴重情況」的處理(建議)

### 嚴重受傷 / 嚴重情況的定義

指流血不止、昏暈、人事不醒、頭部受傷、骨折或極度痛楚等情況。

### 教職員分工處理

分工情況如下:



\*備註:

1:『學生嚴重受傷紀錄表』已放於校務處

2:如當時校長及副校長不在校,或未能即時將事故通知他們,則通知當時在校最高負責人,以便就事故作出即時的支援。(有關負責人請參閱附件4:危機事故聯絡人資料)

### 3. 欺凌的定義(參考)

「欺凌」又稱「恃強凌弱」，而有關的行為是蓄意損害人、持續性、以大欺小及以眾欺寡的舉動；而欺凌事件的發生主要有三個元素：

1. 有人持續被欺凌但卻常常忍氣吞聲
2. 有人持續地欺凌別人卻沒有被指斥
3. 有人目睹欺凌卻無揭發或加以阻止

一些研究指出欺凌與其他違規行為有十分密切的關係(Chazan, Laing & Davies, 1994)，亦是學校裡常見的紀律問題；欺凌事件往往牽涉千絲萬縷的人際關係，直接地影響校園的和諧氣氛，因此我們須正視欺凌問題；全校參與反欺凌的政策，除了能夠遏止欺凌的問題外，亦能大大改善校內的紀律，長遠而言，更能加強學生的自律、自重及群體合作的精神，有助學校營造和諧有序、關懷友愛的校園文化，讓我們的學生能在一個和諧的環境下愉快習，健康成長。

#### 一. 欺凌的方式包括:

##### 1. 肢體暴力的欺凌

即推撞、打人、以肢體暴力惡意戲弄別人

##### 2. 攻擊性語言的欺凌

嘲笑別人的名字，譏笑別人身材、背景和以言語侮辱或性騷擾別人，令人覺得難堪。

##### 3. 排擠別人的欺凌

故意無視他人的存在、聯合起來加以排擠某人、恐嚇其不得與某人玩耍或不准他人參加某些活動。

##### 4. 強索性的欺凌

刻意強取金錢、收藏他人物品而不歸還，或以威嚇方法強迫別人為自己服務。

#### 二. 若學生被欺凌應怎麼辦？

##### A. 老師化解欺凌的原則

1. 及早介入調解糾紛和教導和諧共處
2. 鼓勵被欺凌者說出真相及建立堅強的性格
3. 持續監視學生欺凌行為。
4. 在課堂上傳授社交技巧及控制情緒的方法。
5. 支援孩子及家長的情緒，不作批判。
6. 與孩子及家長保持良好互信的關係。
7. 協助安排孩子因害怕被欺凌而不上學復課。
8. 協助跟進孩子復課後的情況。

##### B. 老師的處理

1. 立刻與學生溝通，看看發生什麼事情，讓他/她知道你會陪在旁邊支持他/她。
2. 不要指責投訴者多事，必須向他/她表示關懷，協助他/她說出真相或欺凌的過程。

3. 必須多花一點心思觀察學生的相處狀況，因為強欺弱的事件常會被誤認為是遊戲，或一般的打鬧而被忽視。若能適時介入，欺負弱小的事會較少發生。
4. 在處理同學之間的欺凌行為時，暫時減少雙方近距離接觸的機會，以免雙方再起嚴重的衝突。
5. 如遇到欺壓者的情緒極度波動時，更應以肯定的態度及平靜的語氣加以溝通，切勿以惡言相向，因為這只會令事件變得更加惡劣。
6. 可將欺凌個案依轉介程序交由訓輔組處理，這樣，也可讓學生明白老師並不會偏心。
7. 老師宜與家長取得聯絡並交換資料，如情況嚴重應立刻進行會議商討對策。
8. 注意孩子的安全，並提醒各方人士包括學校的書記及工友(有需要時)，彼此合作保護孩子。
9. 如果欺凌者是有黑社會背景的群黨，宜立刻通知訓輔組與該區的學校聯絡主任接觸(先請示校長)，商討對策。

## 4. 欺凌事件處理程序建議

### 甲. 校方處理欺凌案的一般原則：

#### 1. 保護兒童，人人有責；及時援助，莫視等閒：

協助保護受欺凌孩子的安全，免受進一步的傷害，是兒童工作者的責任，應受大眾的敬重。若校方能及時發現及處理受欺凌兒童的事件，不但可幫助受欺凌孩子，還可及時幫助欺凌者。

#### 2. 先「關懷」，後「工作」：

欺凌事件牽涉千絲萬縷的人際關係，嚴重程度也有不同。一般來說，欺凌事件須長時間跟進。因此，老師須以支援及關懷的態度去處理事件，不作批判。事實上，無論是家長或是學生，老師都須與他們保持良好關係，方便日後的跟進工作。

#### 3. 善用訓輔組同事：

當老師有需要時，可與訓輔組同事聯絡，作出轉介和跟進。

#### 4. 事後跟進，給予支持和鼓勵：

老師要盡快讓孩子融入正常的學校生活，期間孩子可能有害怕或不合群的情況，請老師酌情通容；並請鼓勵孩子及他們的家長，讓他們從鼓勵中爭取進步，以製造更多愉快的氣氛。

### 乙. 校方處理欺凌個案的一般程序(建議)：

#### 一. 發生欺凌事例，教師必須盡快趕往現場，加以制止：

1. 立刻請其他教師或學生協助(按實際需要)
2. 將受傷同學送院治理(按實際需要)
3. 即時向在場學生作初步調查及記錄事件
4. 知會校方(按實際需要)
5. 知會家長
6. 諮詢警務關係組的學校聯絡主任(先請示校長)

#### 二. 教師宜於事發當天接見有關學生

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。

#### 三. 在適當時間，分別約見欺凌者和受害者的家長面談

面談時注意下列事項：

- 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，可考慮轉介予學生輔導主任跟進。

#### 四. 教師會見有關的孩子：

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，教師引導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. 教師檢視及參考學生（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。

#### 五. 通知訓輔組同事，尋求意見或轉介：

當老師作出適切的跟進後，情況未有改善，在有需要時可尋求訓輔組同事意見或依轉介程序將欺凌事件交由訓輔組處理。

## 5. 虐待兒童的定義

一般而言，虐待兒童的定義是危害或損害兒童身/心健康發展的任何行為，或任何不作某行為以致兒童身/心健康發展受危害或損害的作為。我們基於社會的標準和專業知識，去衡量這些行為是否對兒童造成傷害。這些行為是由個人利用本身的特殊地位（如年齡、身分、知識、組織形式）而有能力單獨或集體地對兒童施以虐待。虐待兒童並不限於發生在子女與父母/監護人之間，任何受委託照顧及管教兒童的人士，例如兒童託管人、親戚、教師等，都可能是施虐者。

### 一. 虐待兒童的形式包括：

#### 1. 身體虐待

指對兒童造成身體傷害或痛苦，或不作出任何預防使兒童身體受傷或受痛苦（包括故意使用暴力、蓄意下毒、使窒息、火燒、「照顧者假裝兒童生病求醫」），而我們可以合理地懷疑這些傷害是非意外所造成或因沒有任何預防措施所引致的。

#### 2. 性侵犯

指牽涉兒童的非法性活動，或雖不屬違法，但所牽涉的兒童不能作出知情同意的性活動，就是兒童性侵犯，這包括：

- 無論發生在家中或其他地方，任何人士直接或間接對兒童作出的性利用或侵犯；
- 侵犯者是兒童的父母、照顧者、或其他成年人、甚或其他兒童，個別或有組織地進行；
- 以獎賞或其他方式引誘兒童加以侵犯；
- 侵犯者是認識的或是陌生人士。

#### 3. 疏忽照顧

指嚴重或長期忽視兒童的基本需要（例如足夠飲食、衣服、住宿、教育及醫療照顧），以致危害或損害兒童的健康或發展（包括因生理因素以外的原因造成兒童不能正常成長），或在本來可以避免的情況下令到兒童面對極大的危險（包括飢寒、長期缺乏照料、強迫兒童從事與其體力或年齡不相稱的工作等）。

#### 4. 精神虐待

指危害或損害兒童情緒或智力發展的行為及態度模式，例如羞辱、驚嚇、孤立、剝削、賄賂、漠視兒童的情緒需要。精神虐待會即時或長遠損害兒童正常的行為、認知、情感或生理表現。

虐待兒童的定義沒有法律效力，也沒有法律含意。上述定義只就處理虐兒個案提供執行上的指引。（節錄社會福利署 Procedures For Handling Child Abuse Cases 1998）

### 二. 若懷疑兒童被虐待應怎麼辦？

#### A. 老師處理虐兒個案的基本原則

1. 支援孩子及家長的情緒，不作批判。
2. 保護孩子。
3. 與孩子及家長保持良好互信的關係。
4. 協助安排孩子復課。

5. 協助跟進孩子復課後的情況。

## B. 老師的處理

1. 跟兒童傾談，耐心地鼓勵他/她說出事實，了解情況後，請**盡快**交校長及學校社工處理。
2. 若是懷疑性虐待個案，要欣賞孩子把事情告訴你的勇氣，告訴孩子不是他的錯及這是不應守的秘密。避免各種猜測及使用引導性問題，如已有足夠資料確定懷疑性侵犯個案，無需進一步向學生提問及搜集資料，而要立即轉介學校社工處理。此外，
3. 如懷疑身體受虐個案，在孩子同意下，校長及學生輔導主任會安排與孩子同一性別的老師檢查孩子身上的傷勢。（衣服遮蓋地方儘量避免檢查）
4. 請保持冷靜、信任的態度，細心聆聽，注意孩子的情緒，切忌過於激動。
5. 請勿對事件經過作出任何建議。
6. 請勿發問引導性問題，要問開放式問題。但若孩子自行透露事件細節，則不需阻止。
7. 請告訴孩子稍後會由有關人員正式會見他/她，減少他/她重覆講述事件的次數。
8. 儘量避免答應孩子為他/她守秘密，因事件須由有關人員處理。
9. 請記錄孩子說話的內容及老師曾向受虐者問的問題。
10. 請緊記：若孩子父母/照顧者曾參予侵犯事件，在知道孩子已向外透露後，會向孩子施壓。切勿打草驚蛇，及令孩子遇上不必要的對待。
11. 在通知父母/照顧者有關孩子所透露的資料前，最好先徵詢校長或社會福利署保護兒童課 (FCPSU) 的意見。
12. 請對個案保密，不要公開討論。

## C. 保密的重要

1. 切忌「太多人」參予。
2. 小心保存記錄。
3. 不宜過早知會懷疑侵犯者。

## D. 學校社工的跟進工作

1. 會見老師，細問老師已知道的内容，以免重覆詢問孩子，這可減少孩子的心理負擔。
2. 會見懷疑受虐的孩子，友善地加以安慰及支援，查問傷勢，及澄清疑點。
3. 會以開放式問題（以 4W2H 開頭的問題：What、Who、When、Where、How、How many）來問孩子，並鼓勵孩子盡量說出真相。
4. 向校長報告及聽取意見；在適當時，聯絡懷疑受虐者住址所屬的社會福利署家庭服務中心，查詢有否社工跟進。如沒有的話，可通知社會福利署保護家庭及兒童課，派社工來跟進及出席多專業個案會議。
5. 安排孩子復課。

## E. 舉報的重要原則

1. 以保護兒童為最大原則。
2. 不要只代入父母的觀點看事物，要以孩子的福利安危為首要考慮。
3. 只要有合理的懷疑，便應盡快通知有關部門處理。

4. 態度開放，不存偏見。
5. 不論資料來源及事發時間，皆認真考慮
6. 除法庭程序及調查過程所需外，所有資料盡量保密。

## 6. 校方處理虐兒個案的建議

### 甲. 校方處理懷疑虐兒個案的一般原則：

#### 1. 保護兒童，人人敬重；及時援助，莫視等閒：

協助保護受虐孩子的安全，免受進一步的傷害，是兒童工作者的責任，應受大眾的敬重。若校方能及時發現及處理懷疑受虐兒童的個案，不但可幫助孩子，還可及時幫助有問題的家庭。

#### 2. 先「關懷」，後「工作」：

虐兒原因，個個不同，虐兒程度也有深有淺。一般來說，虐兒個案須長時間跟進。因此，老師須以支援及關懷的態度去處理個案，不作批判。事實上，無論是家長、同學或是老師都須與他們保持良好關係，方便日後的跟進及調查工作。

#### 3. 尋找社工幫助，善用學生輔導教師：

當家長有需要時，可聯絡社會福利署的社工，或與學生輔導主任聯絡，作出轉介和跟進。

#### 4. 事後跟進學業，給予通容和鼓勵：

老師要盡快讓孩子融入正常的學習生活，期間孩子可能有落後或不專心的情況，請校方酌情通容；並請鼓勵孩子及他們的家長，讓他們從鼓勵中爭取進步，以製造更多愉快的氣氛。

### 乙. 校方處理懷疑虐兒個案的一般程序(建議)：

#### 一. 發現個案後，請即通知校方及學生輔導教師：

老師發現個案，請盡快交校長及學生輔導主任處理。

#### 二. 學校社會工會見有關的孩子、老師：

1. 會見老師，細問老師已知道的内容，以免重覆詢問孩子，這可減輕孩子的心理負擔。
2. 會見懷疑受虐的孩子，友善地加以安慰及支援、查問傷勢、及澄清疑點。此外，要明確地告訴孩子：「學校社工是幫助他的人，樂意聽他的談話」。
3. 要以開放式問題(以 4W2H 開頭的問題: What, Who, When, Where, How, How many?)來問孩子，並鼓勵孩子盡量說出真相，但不能問引導性的問題，也不要打斷孩子的說話。
4. 須細心聆聽，並注意孩子的情緒，適當地加以安慰，但不隨便作承諾。
5. 會見內容須如實記錄下來，方便日後跟進。

#### 三. 通知校長，尋求意見：

當學校社工見過老師及孩子後，須向校長報告及聽取意見。

#### 四. 通知社會福利署，尋求社工支援：

1. 此外，學校社會工會即時聯絡孩子住址所屬的社會福利署家庭服務中心，查核是否已有社工跟進。如有的話，可通知負責社工來校跟進。如沒有的話，可通知社會福利署保護兒童課，派社工來校跟進。

2. 如果本案是懷疑身體虐待個案，可通知社會福利署保護兒童課(FCPSU)。  
如果本案是懷疑性侵犯個案,可通知保護兒童特別調查組(CPSIT)，請派社工來校跟進。
3. 當知會 FCPSU 或 CPSIT 之後，該部門的社工便是跟進本個案的主要工作人員，校方及學生輔導主任的角色只作支援及日後配合跟進服務。

#### 五. 請即通知孩子的家長來校跟進本案：

同時，請即通知孩子的家長來校跟進本案。校長及學校社工須抱支援及關懷的態度，與家長建立關係，並告訴事件的急切性，要求家長合作及幫助。

#### 六. 送孩子到醫院檢驗須注意的事項：

1. 如孩子因危急，需要即時入醫院的話，請通知家長及社工到醫院跟進。  
如孩子並非危急，但需要入醫院接受檢驗的話，請通知家長及社工來校，送孩子到醫院。
2. 若要送孩子入醫院，學校社工可先與孩子及家長短談一會，告訴他們：校方及社工是幫助他們的，而不是來懲罰他們的，此舉或可減輕他們的焦慮，及加強彼此的信任，為日後的跟進工作鋪路。
3. 若有需要，學校社工可考慮陪伴孩子及家長到醫院，以作及時的支援。

#### 七. 出席多部門個案會議：

如有須要，學校社會會將出席個案會議，商討幫助孩子及其家庭的計劃。

#### 八. 須對個案保密,並安排孩子復課：

1. 學校社工須通知校方的知情者須盡量淡化本個案，不作公開討論，並須盡量保密，並安排孩子復課。
2. 其後，學校社工須繼續在校內作出跟進，跟進內容建議如下：
  - a. 孩子與父母的關係；
  - b. 孩子的家庭照顧是否適當；
  - c. 孩子的健康及生活習慣有否改變；
  - d. 孩子在校內的學習表現,是否跟上進度及交齊功課；
  - e. 孩子在校內的人際關係。
3. 學校社工可建議校長及老師：給孩子 2 至 3 星期的適應期，及給孩子適當的寬容。此舉可令家長及孩子更感到學校對他們的支持和關懷，從而建立彼此的信任。

#### 九. 撰寫報告：

學校社工須撰寫個案報告，向校長報告個案進展。

## 7. 「懷疑性侵犯」定義及個案處理程序建議

甲 「懷疑性侵犯」定義：

性侵犯的簡明定義(非完整法律陳述)---性侵犯分為兩類：(註：本文所指“涉及性的行徑”包括口頭或書面的陳述)

1. 指任何具冒犯性、侮辱性及威嚇性的不受歡迎並涉及性的行為或行徑；
2. 指工作環境中充斥涉及性的行為、言語或圖片，使人難以安然地工作。這稱為「具有敵意的工作環境」。

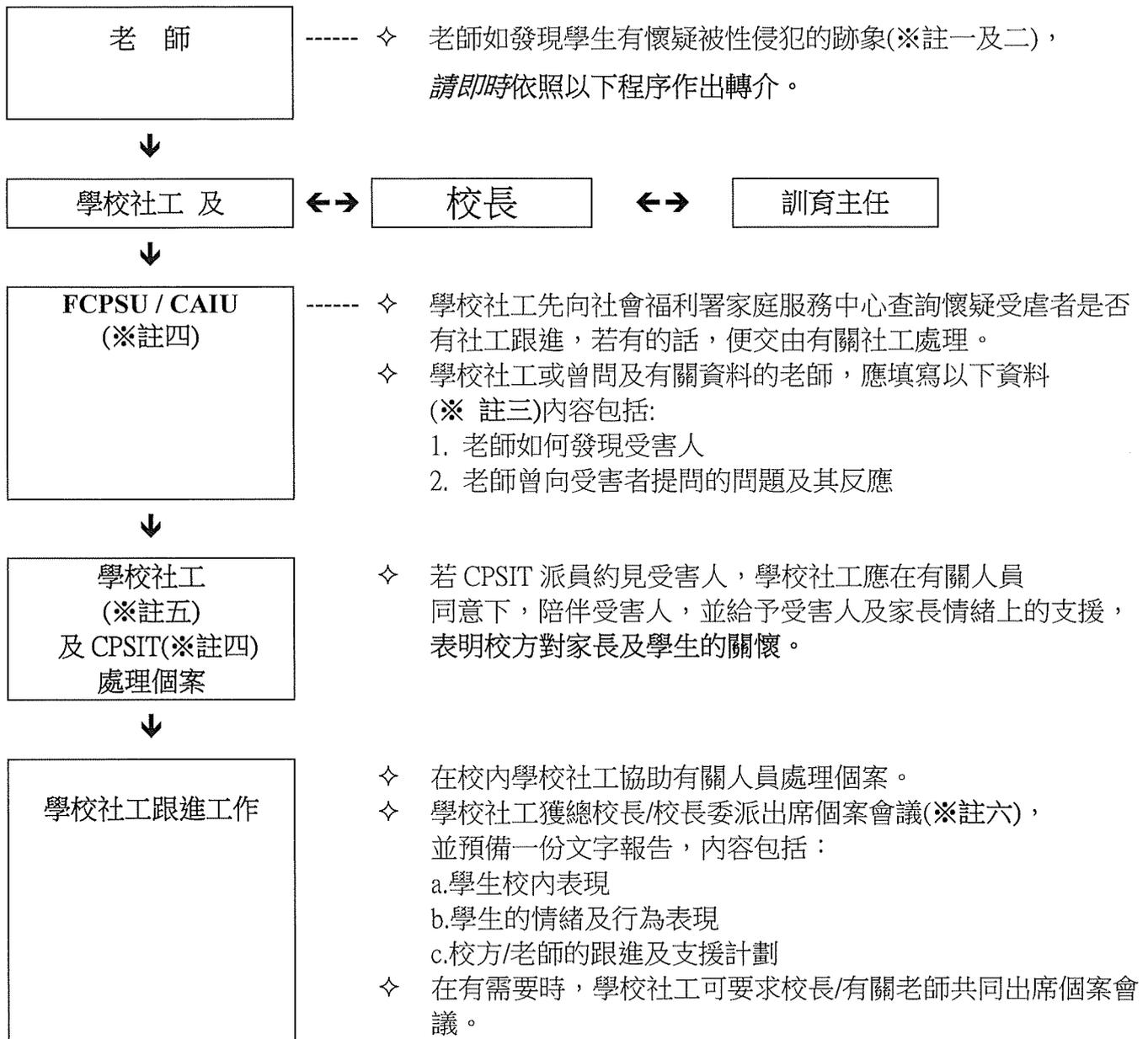
事例：雖然每宗個案須根據有關事實由專業人士評鑑，但以下是構成性侵犯的常見事例：

1. 作出不受歡迎的涉及性的行動 - 例如，拋媚眼和做出淫褻的動作，未經邀請的身體接觸、觸摸、捏抓、按摩或故意摩擦、碰撞別人身體；觸摸或撥弄別人的頭髮或衣服，例如，掀起裙子或襯衫或把手放進其衣服內；展示使人反感或色情的資料，如海報、艷照、卡通、塗鴉或月曆；展示有性別歧視成份或其他與性有關的不雅圖片或海報；盯著或色迷迷的看著別人或其身體部位；
2. 作出不受歡迎的涉及性的言論 - 例如，在當事人聽得到的範圍內，發表涉及性或淫褻的笑話或談論自己的性生活；查問或影射別人涉及性的私生活；向當事人傳播使人反感的涉及性的通信資料(信件、電話、傳真、電郵等)；
3. 提出要脅 - 例如，向對方示意如在性方面予以合作或容忍其性要求，可助個人事業或學業發展，否則，會對其不利；
4. 「有敵意或具威嚇性的環境」：例如，用帶有性含意的漫畫教授與性無關的課題；一群學生在操場聚集，並對同時在場的女同學評頭品足，部分女生因此不敢在操場逗留；在男女同事共處一個教員室的情況下，有些同事將裸露照片用作螢幕保護程式。

乙 處理原則：

1. 明確表達校方對性騷擾零容忍的清晰態度，積極防止性騷擾事件；
2. 快速處理有關投訴，並在處理的過程中避免增加投訴人不必要的困擾和蒙受更大的羞辱。而被投訴者亦會獲得公平對待；小心謹慎地，務使其他有關人士不會受到不必要的困擾；
3. 如非有明顯證據顯示已有人可能觸犯刑事罪行，校方將按受害人的意願及事件的嚴重程度，分別以調解、口頭或書面行政警告等方式處理；這並不排除在得到有關受害人或學生家長同意下直接轉交司法部門；
4. 若事件涉及成人與學童之間，校方將以保護學生利益為首要考慮，但亦會小心查證雙方的證據，確保被投訴者得到公平、公正的對待；
5. 若事件涉及學生之間，校方將按被投訴者的動機、觸犯的次數、家庭背景等因素判斷其性質，並在確保受害人得到適當保護的前提下，對被投訴者主要以教育為目標，給予被確証觸犯者適當的後果及處分，包括在成績表中註明等；若性質嚴重，不排除在得到受害人的家長同意下直接轉交司法部門處理；
6. 對男女雙方一視同仁，公平對待；投訴資料保密，投訴人不會因投訴而受到迫害或被懲處。

丙 「懷疑性侵犯」個案處理程序建議：



註一：避免各種猜測及使用引導性問題，如已有足夠資料確定懷疑性侵犯個案，無需進一步向學生提問及搜集資料，而要立即轉介學校社工處理。此外，根據社會福利署“*The Use of Dolls and Diagrams at Initial Stage of Child Abuse Investigation*”通告(2001年9月4日)及教育署通函第284/2001號(2001年9月20日)之內容：

「籲請前線社會工作者在把涉嫌性侵犯兒童個案轉交警方調查之前，不宜運用人體娃娃和圖畫引導兒童證人複述事件經過」。

註二：可參考社會福利署“辨別虐待兒童事件的指引”。

註三：表格內容取自社會福利署“Procedures For Handling Child Abuse Cases 1998:Appendix XII”

註四：FCPSU ( FAMILY AND CHILD PROTECTIVE SERVICES UNIT ) 社會福利署保護兒童課

CAIU ( CHILD ABUSE INVESTIGATION UNIT ) 警方虐兒調查組

CPSIT ( CHILD PROTECTION SPECIAL INVESTIGATION TEAM, 由 CPSU 和警方組成 ) 保護兒童特別調查組

註五：學校社工先向社會福利署家庭服務中心查詢懷疑受虐者是否有社工跟進，若有的話，便交由有關社工處理。

註六：個案會議將由社工或醫生或其他專業人士召開。

## 8. 「關懷行動」：危機發生後的應變措施建議

### ☺在應變之前，請保持鎮定! ☺

請全校教職員及職工應緊記下列各點：

1. 請保持冷靜及沉默。
2. 請注意對傳媒發表的任何言論，或可有禮貌地婉拒，如：「請稍候，校方會有發言人向你們發表。」
3. 請注意：有關事件的言論可能會代表學校，不是代表個人。
4. 請必須依照校方的指引處理，做法一致。（校方要向各人作出清楚指引）
5. 請教師注意的事項：
  - ✧ 接納學生的感受和行為
  - ✧ 注意傾聽，勿妄下斷論
  - ✧ 以學生能理解的方式，給他們安全感
  - ✧ 確保他們不會認為自己被責備或處罰
  - ✧ 以正確的方式對他們表達你的愛和關心
  - ✧ 以令人信任的方式來進行
  - ✧ 盡可能誠實地回答所有問題
  - ✧ 幫助他們了解情況和這種感覺不會永遠這樣下去
  - ✧ 在任何改變中都能提供一個穩定的環境

工作目標：

1. 執行「關懷行動」，盡快平息危機事件帶來的負面影響，使教與學的活動盡快回復正常。
2. 支援及關注受影響的學生、教師及家長對事件的反應，並讓他們有宣洩的機會。必要時，會尋求心理學家及社工的協助。
3. 向教師及學生解釋事件的真相。
4. 應付與外界聯絡的事宜（如：傳媒及家長的查詢等）
5. 為校內老師提供輔導及處理危機事件的資料。
6. 在危機事件過後作整體評估，訂定學校的預防工作，對提升學生的積極人生態度作出建議。

當危機事件發生，校長立即召開處理危機處理委員會會議，

了解有關學生情況及背景，及制定處理方案。

- 若校長不在場時，由副校長替代統籌工作。
- 危機處理方法，可因應情況而作出靈活及彈性處理。

**分工合作，平復情緒，化危為機！**

## 9. 中央廣播講稿---校長/副校長宣佈學生死亡事件

從新聞報導中知道今日凌晨發生一宗悲劇，一名女子及兩名男童被人發現倒臥在 XX 樓平台地面花槽，被消防員送院後，證實不治。

很不幸，這悲劇是發生在我們的同學身上，該兩名男學生是我們學校 X 班的學生。得知這消息，全校老師都極為痛心及難過。這慘劇的發生，必定有其原因，目前警方正在進行調查，暫時在這個階段我們不適宜對這件令人難過的事作出揣測和表示意見。我想在這裏向同學提示，日後遇到困難，應該用積極的態度去面對，找出解決方法。同時，亦請同學提高警覺，如果知道家庭中遇到困難時，應找長輩、大人、老師商談，尋求協助。學校和老師必定極願意協助同學的。今天，亦希望各位同學更振作，如常進行學習。如果對這這件事有任何問題，歡迎各位同學找學校社工(X 姑娘 / X sir)、班主任、科任或校長傾談。

最後，我想借這機會向兩位一不幸的同學及他們的\_\_(母親 / 父親 / ……)表示哀悼。希望，他們能夠安息，也希望其家人的心情能早日平復下來。請大家合上眼睛，靜默地為他們禱告，以表示對他們的哀悼。

## 10. 進行班主任課的內容及程序

### 處理學童突然死亡個案

#### 特別班主任課

1. 簡單交代事件
  - 交代校方已掌握的事實；
  - 可以問學生：「你甚麼時候知道這件事？」「從哪裡知道？」
  - 澄清失實的報導，例如報章的資料。
2. 向學生解釋事件已交由警方調查，不適宜作出任何揣測
  - 不要找尋「自殺」的原因；
  - 「自殺」不是由單一事件所引發，背後有複雜及長遠的因素，外人不可能完全知曉；
  - 若一個人選擇結束自己的生命這個錯誤的決定，沒有人需要為他的選擇負上責任。
3. 鼓勵學生表達對事件的感受
  - 如果學生難以用語言表達，可以請他們將自己的想法和感受寫在紙上；
  - 要接受 (切忌否定) 所有同學表達出來的情緒。
4. 讓學生認識到震驚、傷心、內疚、憤怒等不安情緒是正常的反應。
5. 觀察學生是否有激烈的情緒反應：
  - 留意某些學生是否有過分憂鬱、憤怒、自責或埋怨的情緒表現；
  - 留意死者的好朋友，男/女朋友、兄弟姊妹或「敵人」對事件的反應和行為表現；
  - 留意有沒有學生認同死者的自殺行為；
  - 需要時將這些有激烈情緒反應的學生轉介學生輔導主任。
6. 了解學生的支援系統，確保他們得到適當的支持
  - 可以用以下提問了解學生情況：
    - 「你的家人是否知道這件事？」
    - 「他們有沒有與你傾談？」
    - 「當你情緒不安時，你會怎樣做？」
    - 「如果你有持續不安的情緒，你會與誰傾談？如何尋求協助？」
  - 告訴學生你樂意幫助他。
7. 鼓勵學生積極面對，例如：
  - 「這件事使人感到很難過，對學校和同學都是一個打擊。我們要接受事實，要有勇氣面對生命的挑戰。」
  - 「你有甚麼提議，讓我們積極面對？」
  - 「我們可以為死者的家人做些甚麼？」
  - 「你可以做些甚麼以達你對這位同學的心意？」

## 處理危機 — 進行班主任課的內容及程序

### 1. 事實階段

- i ●搜集一些與「重大事件」有關的事實  
●讓學生對事件有所掌握  
●在過程之中，澄清組員的一些誤解
- ii 有用的問題：  
●你怎樣知道這次事件？  
●誰告訴你？他/她/它怎樣告訴你？  
●當你知道這件事時，你在何處？你正在做甚麼？  
●你甚麼時候知道(這件事)？  
●你知道些甚麼？
- iii 其他學生有沒有聽到相同或不同的東西？

### 2. 思想階段

- i 幫助學生察覺他們在得悉事件時的想法。
- ii 有用的問題：  
●對你來說，這件事最惡劣的地方是……  
●知道事件後，你即時的“諗法”是……  
●你第一樣想起的是甚麼？

### 3. 反應階段 - 情緒層面

- i 幫助學生察覺他們對事件即時及其後的感覺和情緒反應。
- ii 將學生的反應「正常化」  
可能的反應：  
●震驚、麻木、否認  
●事發影像重覆浮現，回憶起死者  
●焦慮、憤怒、內咎、悲傷、羞恥  
●很難集中精神、失眠、發惡夢、困惑混亂  
●手腳顫震、嘔吐、反胃、頭痛
- iii 有用的問題：  
●你即時有甚麼感覺？  
●以前試過有這種感覺嗎？  
●當時有甚麼特別的經驗/感受？  
●有甚麼感覺是揮之不去的？  
●你最強的印像是……
- iv 詢問學生的感覺，指出大家有類似的感受，鼓勵互相支持。
- v 鼓勵學生講述他們認為該「重大事件」引起的連鎖反應：學校、家庭、朋友的反應。
- vi 幫助學生指出當他們知道事件時的即時反應和現時感受的異同。

#### 4. 教導階段

- i 指出憂傷訊號或癥狀是正常的反應，將會持續四至六個星期，而事件中某些片段不時在腦海中閃現的情況是常見的。如果這些癥狀持續過久的話，應尋求專業人士的協助。
- ii 處理憂傷的最好方法時向家人、朋友或老師傾訴。
- iii 介紹簡單的減壓方法，如「深呼吸」，「分散注意力」。
- iv 學生亦可以討論自己認為有效的減壓方法，鼓勵互相支持。

#### 5. 重投正常階段

- i 有用的問題：
  - 在面對這件事上，你覺得自己做得好的地方？
  - 你堅強的地方是……
  - 你有甚麼提議，讓我們積極面對(這件事的打擊)？
  - 甚麼對將來是重要的？
  - 從這次事件我們得到甚麼有用的經驗？
- ii 在有需要時給予安慰。
- iii 鼓勵學生表達其他意見或問題，老師負責總結。

## 老師在班內幫助學生處理危機情緒的方法(備忘及建議)

1. 以下謹供參考，請按實況及學生程度調整以下活動。
2. 並請識別有需要繼續跟進的學生，以提供即時幫助及轉介校方跟進處理，他們可能包括：

◇ 在場目睹事發的同學	◇ 當事學生的鄰座同學
◇ 在場而未有目睹事發的同學	◇ 同校車／同上（放）學同學
◇ 當事學生的兄弟姊妹	◇ 聽後有情緒、不安的同學
◇ 當事學生的好朋友	

### 活動(建議):

#### 一. 討論:

1. 向學生表示老師的心情與他們同樣哀痛、難過，我們必須容許自己以不同方式表達這種內心感受。
2. 引導學生抒發事後的感受（自由發言）：

◇ 當看見事發時，你們怎樣做呢？	◇ 你們知道A B C因_____去逝的感受如何？
◇ 目睹事發的經過，你們即時會想些甚麼？	◇ 你們有做過甚麼事，讓自己的心舒服一點嗎？
◇ 你們從那裡得知A B C的死訊？	
◇ 事後你們有沒有與家人或其他朋友傾談？	

#### 二. 把感受寫出來/畫出來：

1. 給每位學生派一張白紙
2. 指示活動句語(建議):
  - ◇ 我明白大家都很疼愛A B C這位同學，你們心裡還有要向A B C說的話嗎？
  - ◇ 除向別人傾訴外，現在就讓我們用圖畫或文字表達出來。

#### 三. 總結(建議)（請按實況及學生程度調整）：

由A B C的事，讓我們體會到生命是有限的，死亡正如出生一樣，是人生的一個過程，是無法避免的，正如花有花開花落，小動物會出生的一天，也會有死亡的一天。所以，大家要珍惜生命，珍惜活著的日子，甚麼是有意義的生活呢？那就是在我們有生之年，盡自己的本份，盡力讀書、盡力工作、盡力幫助家人朋友，讓我們的生命顯得燦爛。

我們的老師悉心教導愛護學生，我們的同學用功讀書，尊敬師長，愛護家人，都是過著有意義的生活。

*ABC在死去之前，已盡了自己做學生的責任，投入課堂活動中，他可以安然離開，問心無愧，所以我們亦不必太過痛心，太過難過。我們可為ABC祈禱，求天父讓ABC的靈魂安息；又求天父安慰ABC的家人、老師和同學。*

一些名人如革命家孫中山，音樂家貝多芬，他們已死了很久，我們不再為他們的死痛哭流淚，他們努力過而創出的成就，只會令世人永遠尊崇、懷緬。同樣地，我們就以一顆熱熾的心，去懷念一個死去的好朋友。

我相信你們和老師歡樂的笑聲，隨即像從前一樣，傳遍整個校園。因為我們還要繼續過著有意義的生活!

## 老師在班內幫助學生處理危機情緒的方法(備忘及建議)

### 回應學生可能出現的情緒反應

學生的情緒反應	老師回應
<p>對事件本身的困惑</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「點解佢會自殺?」</li> <li>● 「點解佢阿爸阿媽要同埋佢一齊死?」</li> <li>● 「係唔係無人同佢玩?」</li> <li>● 「佢係唔係唔開心?」</li> <li>● 「點解無人幫佢?」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 避免討論自殺的方法。</li> <li>● 帶出生命寶貴的訊息。</li> <li>● 否定自殺行為。</li> <li>● 留意是否有學生認同自殺的行為。</li> </ul>
<p>對死亡的困惑</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「點解無人幫佢?」</li> <li>● 「死了會點? 去了哪裡?」</li> <li>● 「佢會唔會返來學校?」</li> <li>● 「點解人會死?」</li> <li>● 「點解有人咁細個就要死?」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 認同學生的困惑。</li> <li>● 指出人死了便不能在這世界再活一次，所以要珍惜生命。</li> <li>● 留意如何表達宗教對死亡的詮釋。</li> </ul>
<p>無特別反應</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「我都唔識佢，唔關我事!」</li> <li>● 「無感覺!」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 理解部分學生可能暫時未能對突如其來的事件有所反應，亦可能由於不認識死者所以無大反應。</li> <li>● 不要誤會學生無動於衷或缺同情心。</li> <li>● 告訴學生有反應可能會稍後出現，需要時可向老師求助。</li> </ul>
<p>不相信、困惑、混亂</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「真係估唔到佢會做呢 D 事!」</li> <li>● 「會唔會搞錯，係咪認錯人?」</li> <li>● 「我都唔識講，唔知自己諗乜!」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 認同事物的確難以置信，而要時間去接受事實。</li> <li>● 指出同學會有複雜的感受，覺得混亂甚至不知所措都是正常的反應。</li> <li>● 極度困擾的同學應向老師求助。</li> </ul>
<p>害怕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 怕鬼。</li> <li>● 怕類似的事件會發生在自己身上。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 指出害怕、驚慌都是正常的反應。</li> <li>● 學生可能難以集中精神，或會失眠、發噩夢。</li> <li>● 如這些情緒嚴重影響日常生活，則須求助。</li> <li>● 與學生一同想出紓緩的方法</li> </ul>

學生的情緒反應	老師回應
悲傷 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 哭泣。</li> <li>● 有不捨的情緒。</li> <li>● 部份學生可能不想討論。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 指出傷心是正常的感覺。</li> <li>● 容許表達悲傷，無需阻止學生哭泣。</li> <li>● 但要留意學生是否感懷身世。</li> <li>● 留意學生有否過度悲傷，需要進一步的支援及輔導。</li> </ul>
憤怒 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 埋怨死者做出這種事情。</li> <li>● 埋怨其他人，如死者的父母、老師沒有阻止事件發生。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 認同憤怒的感覺。</li> <li>● 無需爭拗誰要負責。</li> <li>● 指出自殺是個人錯誤的決定，沒有人需要為他的決定負責。</li> <li>● 鼓勵學生珍惜生命。</li> </ul>
內疚 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「早知我……」</li> <li>● 「點解我唔……?」</li> <li>● 「如果我知佢唔開心，我就……」</li> <li>● 「我真係唔應該成日笑佢……」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 指出面對這類事件，死者的好友和一些同學，覺得自己做得不足或不好；覺得自己要負上責任，是常見的也是正常的情緒反應。</li> <li>● 欣賞他們對死者的關懷。</li> <li>● 指出自殺是個人錯誤的決定，沒有人需要為他的決定負責。</li> </ul>
表現不尊重 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 嬉笑、不認真。</li> <li>● 表現不耐煩。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 理解部分學生可能未能接受事實;或不懂得認真處理感受或面對內心的困惑;或不自覺地用這些方式掩飾害怕的情緒。</li> <li>● 勿糾纏於這些學生的表現，應將注意力轉移到其他的學生身上。</li> <li>● 不應容忍過分的行為，例如侮辱死者。</li> </ul>

## 班主任堂：危機事件處理回應表

班別： \_\_\_\_\_

班主任： \_\_\_\_\_

請盡量填寫。

1. 學生在班主任堂上有情緒波動或其他異樣？

有 (如有，請列明： \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

沒有

2. 有沒有學生需要轉介作進一步輔導？

有 (學生姓名： \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

沒有

3. 學生對這件事有甚麼意見/反應？

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

1. 主持該節班主任堂時，你有沒有遇到困難？有沒有其他建議？

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 創傷經驗症狀量表(只供老師參考，請勿交給學生填寫)

### 一、身心症狀評估

以下有十五個陳述是關於個人面臨重大生活事件、意外事故或災難事件的可能反應。老師們可以就下列這些方向去了解學生的狀況，然後針對過去七天的觀察，老師可以藉著觀察的結果進行評估。如果「有」這些現，請圈選「1」，如果「沒有」這些現象，請圈選「0」。

	沒有	有
最近七天以來的問題：		
1. 睡眠困難	0	1
2. 對該事件有夢魘	0	1
3. 心情沮喪	0	1
4. 對突然的噪音或聲音感到吃驚	0	1
5. 有人際疏離的傾向	0	1
6. 容易動怒的情緒	0	1
7. 不穩定的心情(心情經常起伏不定)	0	1
8. 良心不安、自我責備或罪惡感	0	1
9. 對可能會引發回憶該事件的情境感到害怕	0	1
10. 身體的緊張性	0	1
11. 記憶力受損	0	1
12. 注意力集中困難	0	1
13. 感覺可以接受現況，規劃未來	0	1
14. 變得容易怨天尤人	0	1
15. 對周遭環境開始有了控制感	0	1

### 二、資源損失情況

1. 失去親人	無損失	有一些損失	很多損失
2. 失去財產	無損失	有一些損失	很多損失
3. 失去社會資源	無損失	有一些損失	很多損失

### 三、基本生活條件

	個人情況			家庭情況		
	很差	還可以	正常	很差	還可以	正常
1. 飲食						
2. 衛生						
3. 衣著						
4. 住宿						
5. 通訊						

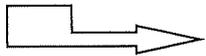
# 11. 即時支援同學計劃表格

## 即時支援同學計劃(一)

學生姓名：\_\_\_\_\_

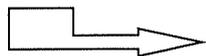
班別：\_\_\_\_\_

- |                     |    |   |     |   |    |
|---------------------|----|---|-----|---|----|
| 1. 昨日你的食量是：         | 減少 | / | 正常  | / | 增加 |
| 2. 昨日你的大小便：         | 正常 | / | 不正常 |   |    |
| 3. 昨日你有沒有看電視的興趣？    | 有  | / | 沒有  |   |    |
| 4. 昨日你有沒有做平常喜歡做的事情？ | 有  | / | 沒有  |   |    |
| 5. 昨日你有沒有洗澡？        | 有  | / | 沒有  |   |    |
| 6. 昨日你有沒有害怕的感覺？     | 有  | / | 沒有  |   |    |



若有害怕的感覺，你怕甚麼？\_\_\_\_\_

- |  |   |   |    |  |  |
|--|---|---|----|--|--|
| 7. 昨夜你有失眠嗎？                            | 有 | / | 沒有 |  |  |
| 8. 昨夜你有沒有發惡夢？                          | 有 | / | 沒有 |  |  |
| 9. 昨夜你有尿床嗎？                            | 有 | / | 沒有 |  |  |
| 10. 昨日你回家後，你有沒有跟家人/同學/朋友<br>談過你心中的感受嗎？ | 有 | / | 沒有 |  |  |



若有的話，他/她是你的\_\_\_\_\_

11. 當你不開心的時候，你會如何幫助自己？\_\_\_\_\_
12. 你往後會在有需要時，找你信任的老師或學校社工談一談嗎？ 會 / 不會

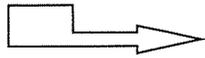
~~完~~

## 即時支援同學計劃(二)

學生姓名：\_\_\_\_\_

班別：\_\_\_\_\_

1. 你現在身體有沒有不舒服的感覺？ 有 / 沒有

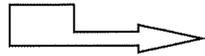


若有不舒服的感覺，是身體哪部分？\_\_\_\_\_

2. 你現在有沒有胃口： 減少 / 正常 / 增加

3. 今天你會不會做平常喜歡做的事情？ 會 / 不會

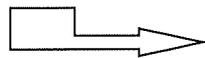
4. 你現在有沒有害怕的感覺？ 有 / 沒有



若有害怕的感覺，你怕甚麼？\_\_\_\_\_

5. 今天你回家後，你會不會跟家人/同學/朋友

談談你心中的感受嗎？ 會 / 不會



若有的話，他/她是你的\_\_\_\_\_

6. 當你不開心的時候，你會如何幫助自己？\_\_\_\_\_

你往後在有需要時，請你找信任的老師或學校社工談一談。

**\*\*如你這幾天覺得身體有任何不適的話，請即時通知你的家長或老師。\*\***

~~完~~

## 12. 致電家長到校接回情緒不穩同學的講稿

### 致電家長到校接回情緒不穩同學的講稿(書記用)

1. 我是聖公會將軍澳基德小學的\_\_\_\_\_書記。
2. XXX(指情緒不穩的同學)的同班同學 ABC 君今天去世，  
XXX 聽了之後，可能因為重友情，現在十分傷心。
3. 我們學校不放心 XXX 獨自回家，我們留他/她在學校，  
請你前來本校的校務處接他 / 她回家。
4. 我們學校會一直照顧他 / 她，請你放心。再見！

## 13. 特別通告---致家長信(範本)

各位家長：

本校 X 班學生 X X X 於 XXXX 年 X 月 X 日，不幸逝世，我們深感惋惜和難過。

這位同學的死亡事件，很容易引起其他同學的猜測及不安，學校的「危機處理委員會」已為 貴子弟提供即時輔導，開解他們的疑慮。

請各家長在這幾天多留意 貴子弟的表現，多聽他們傾訴，讓他們說出自己的感受，並給予安慰及勸勉。

現隨函附上〈家長關懷及輔導子女技巧備忘 (建議)〉，作為 貴家長幫助 貴子弟之參考；如有需要，請向班主任或學校社工尋求協助(電話：2320 6066)。

此致

貴家長

---

校長

主曆 XXXX 年 X 月 X 日

----- ✂ ----- ✂ -----  
回 條

敬覆者：

本人已知悉 貴校於 XXXX 年 X 月 X 日發出的特別通告，並會留心幫助敝子弟。

此覆

聖公會將軍澳基德小學 X 校長

班 別：( )年級 ( )班

學生姓名：( )

家長簽署：( )

主曆 XXXX 年( )月( )日

## 特別通告(範本)

敬啟者：

本校 X 班學生 X X X 於 XXXX 年 X 月 X 日，不幸死亡，我們深感惋惜和痛心。本校「危機處理委員會」正處理此一事件，我們盡所能協助 貴子弟和校內人員，去接納痛失一位同學的事實。

這位同學的死亡事件，很容易引起其他同學的猜測及不安。在這時期，請各位家長細心聆聽 貴子弟所說出的感受，並向他們作出積極的回應。

現隨函附上<家長關懷及輔導子女技巧備忘 (建議)>，作為 貴家長幫助貴子弟之參考； 貴家長若有任何疑問，請與校方聯絡(電話：2320 6066)。

此致

貴家長

---

校長

主曆 XXXX 年 X 月 X 日

----- ✂ ----- ✂ -----  
回 條

敬覆者：

本人已知悉 貴校於 XXXX 年 X 月 X 日發出的特別通告，並會留心幫助 敝子弟。

此覆

聖公會將軍澳基德小學 X 校長

班 別：( )年級 ( )班

學生姓名：( )

家長簽署：( )

主曆 XXXX 年( )月( )日

## 14. 家長關懷及輔導子女技巧備忘 (建議)

-  家長在事發數星期內，應保持鎮定。此外，請密切留意子女的情緒變化，一旦發現他們情緒有異，便應尋求校方、醫生或心理輔導員的幫助。
-  請留意孩子的安全、起居、排泄、飲食及睡眠有否受到影響。若有需要，請尋求校方、醫生或心理輔導員的幫助。
-  孩子會在數星期內把不安的情緒淡化，漸漸地復原。
-  讓孩子明白發生不幸事件的原因。
-  讓孩子知道自己因這次事件而感到不安是合理及正常的。
-  幫助孩子了解情況和不安的感覺是不會永遠這樣下去的。
-  鼓勵子女說出心裡的感受，盡量耐心地聽，並不斷地給予鼓勵與支持。
-  有時候讓孩子寫出及畫出心中的感受也是有用的，但事後若鼓勵他/她說出所寫所畫的內容則更能幫助孩子宣泄情緒。
-  請不要以為禁止他們談及事件的經過，便會幫助他們忘記不快的經歷，相反，這只會令他們將不安鬱藏在心裡。
-  如果子女感到十分憤怒（例如：覺得同學很無辜），請先耐心地聽他傾訴，然後加以安慰，讓他/她回復平靜。
-  如果子女感到內疚（例如：埋怨自己沒有幫助有關同學），請先耐心地聽他/她訴說感受，然後加以安慰，讓他/她回復平靜及感到父母在支持他/她。
-  如果子女不敢單獨睡，可以考慮暫時安排家人陪他睡，或將房門打開或亮著檯燈，讓他/她安睡。
-  如果子女持續數天胃口轉差，盡量鼓勵他/她多少也吃一點，並讓他/她知道：父母正關心他/她。
-  如果子女的情緒不能慢慢回復，請尋求校方、醫生或心理輔導員的幫助。
-  如果父母自己的情緒不能慢慢回復，請尋求醫生或心理輔導員的幫助。

## 15.主任的門衛講稿

### 主任的門衛講稿

1. 我是聖公會將軍澳基德小學的 XX 主任 XXX。
2. 現在本校正處理有關\_\_\_\_\_同學的事件及正幫助有需要的學生，  
為了方便處理及保安著想，現在只許當事人的家長、教育局人員、社工及  
警方人士進入本校，而其他家長及傳媒朋友請移玉步，暫時留在校外等候。  
不便之處，敬請原諒！
3. 各位傳媒朋友，如有需要，本校發言人-----X 校長/Y 副校長，會於本日上/下午  
\_\_\_\_\_時\_\_\_\_\_分於\_\_\_\_\_ (地點)舉行一個簡報會。敬希 注意為荷!
4. 同時，為了本校其他學生著想，敬請 各位傳媒朋友關注其他學生的情緒和  
感受。
5. 謝謝 各位的關心！

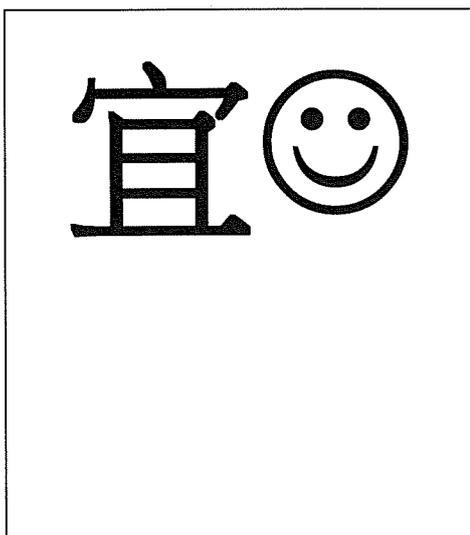
## 16. 給傳媒的發言稿

### 給傳媒的發言稿

1. 我是本校 X 校長/Y 副校長，現就 \_\_\_\_\_ 同學的事件作出如下  
宣佈。
2. 本校 \_\_\_\_\_ 班學生 \_\_\_\_\_ 於 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日因  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_，不幸死亡/  
\_\_\_\_\_，本校同人深表難過，並向  
\_\_\_\_\_ 同學家人致以深切的問候。
3. 本校已在處理此事當中，並對 \_\_\_\_\_ 同學的家人及受影響的同學提供  
輔導服務及幫助。可是，由於警方也在進行調查，本校不便發表任何評論，  
敬請各位諒解明白。
4. 同時，為了本校其他學生著想，敬請 各位傳媒朋友關注其他學生的情緒和  
感受。
5. 謝謝 各位的關心！

## 17. 學校應付傳媒的方法

1. 當事件發生後，請留意學校四周遊人。
2. 要招呼傳媒，以便向公眾澄清真相。
3. 把握電子傳媒的播放時間：
  - ✧ 電台 1 分鐘
  - ✧ 電視 30 秒
4. 本港約有十多份報章設教育版，包括星島日報、明報、文匯報、大公報。
5. 記者來訪，心不要急。

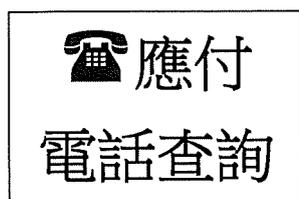
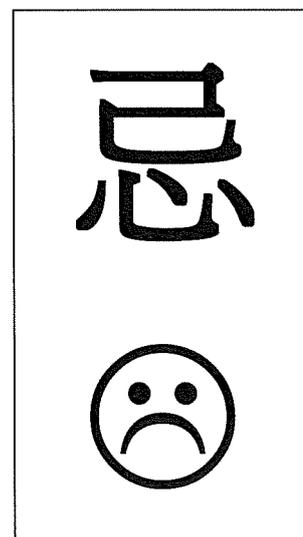


### 接受記者訪問、拍攝時:

- ☺ 宜服飾須端莊大方，衣服顏色不可與背景相同。
- ☺ 宜選擇有動感的場地，背景不能太嚴肅。
- ☺ 宜注意端莊儀表，坐下來時，切勿轉動座椅。
- ☺ 宜令大眾明白有關報導。
- ☺ 宜預備有用的校刊、有關的印刷品、真實的數據，供傳媒參考。並把有用的重點重複地說多次，讓記者報導。
- ☺ 宜預備紙、筆、茶水。

### 在接受訪問時:

- ⊗ 忌「長氣」
- ⊗ 忌「言之無物講廢話」
- ⊗ 忌「只說片言隻語，不全句作答」
- ⊗ 忌「不盡不實」忌「不合作」
- ⊗ 忌「無可奉告」，以免有「必有內幕」的錯覺。
- ⊗ 忌「要求審閱」
- ⊗ 忌「死板擺款」



記者來電查詢，請問明覆電號碼，以便核實身份；又請把問題傳真給校方，以便明白問題焦點，準確回應。請校方發言人於 15 分鐘後覆電，正面回應，並主動告知真相。

1. 回覆資料注意事項: 準確、有組織、對師生有利。如有遺漏，不急於補充，怕傳媒一時接收不到，可以傳真補充，再補一電話說明。
2. 問數字資料，不可只用電話回覆，還要以書面準確地報告。

 回覆資料

 要說  
真話

1. 若警方正在調查本案，校方可說：  
「由於警方也正在進行調查，本校不便發表任何言論，敬請各位原諒明白。」
2. 若發生有火警、不明氣體侵襲、傷人/受傷事件，  
校方可說：  
「確實有此事在本校發生，但由於現在尚欠進一步資料 / 警方現仍在調查中，故本校暫時不便發表任何聲明 / 言論，懇請各位明白。」

☺ 核實  
報導真確性  
的技巧☺

1. 若是電台傳媒，可請記者先把錄音播放一次，讓校方細聽，若有不清楚的地方，可要求再播放一次。
2. 若有記者不用筆、不用錄音機，只憑記憶來記事的話，校方須立即給他們送上紙筆，客氣地請他們使用。
3. 校方千萬不要看記者的採訪稿，免使記者失去面子尊嚴。但若與記者關係良好，可在「互相幫助、互相合作」的原則下，請他們在發表報導之前，可先讓校方一覽。

1. 如發現傳媒報導錯誤，校方可這樣說：  
「貴報第 x 版第 x 頁曾報導本校消息，多謝 貴報的關心。本校現欲提供新的資料予貴報/刊以作補充。」
2. 切忌指責傳媒報導失實，注意與傳媒建立良好關係。校方可把新的資料整理好，然後傳真給傳媒。

☺ 處理  
錯誤報導  
的方法☺

## 18. 祈禱會

目的：

- 透過祈禱儀式，讓眾老師及學生完結悲傷期，並鼓勵學生繼續回復過其正常的學習及家庭生活；
- 交待肇事學生之個案，重點在於說出所有的事情基本上已安頓好，給予順行安排及辦妥之印象；
- 引導學生面對傳媒之報導；
- 教導學生遇到困難之時，要拿出勇氣及信心去面對及解決，及尋找適當的協助；
- 教導學生可用不同的方法去抒發自己不安的情緒，例如用文字、畫圖畫、甚至透過想起以往的美好回憶等等；
- 教導學生認識每一位學生的生命都是獨特和寶貴的，要加以珍惜及關懷身旁的人。

分工：

司儀：學校社工

訓勉：校長

致辭：副校長

祈禱：宗教組老師

鼓勵：學校社工

司琴：音樂科老師

領唱：宗教組老師

程序：

1. 全體師生就座於禮堂
2. 副校長致辭並交待肇事學生之個案
3. 唱詩(建議：主愛小孩歌－崇拜手冊 P.70 紫色)
4. 老師帶領全體學生祈禱

建議內容：

- 先為肇事學生默哀一分鐘
- 鼓勵在校學生不要再為肇事學生而感到困擾，並帶出積極面對人生之訊息
- 最後為肇事學生、學生之家人及各在校師生祈禱

禱文範本：

親愛的天父：

我們感謝祢賜予我們生命，因為祢是賜生命的上帝，讓我們可以欣賞這個美好的世界。天父呀，我們亦感謝祢賜予我們信心及能力去面對困難及想出解決方法。亦感謝祢賜予我們有父母、家人、兄弟姊妹、老師及同學，讓我們體會到我們是受到身旁的人的愛護和關心的。

天父呀，我們願意每天都歡喜快樂的活在世上，亦願意把快樂與身旁的人分享，以至達到愛的世界。天父呀，我們是個有用和寶貴的人，求祢賜我們更多的勇氣和信心，讓我們可以愉快地生活和學習。

最後，求主用慈悲的手去讓(肇事同學姓名)的靈魂得以安息，並且安慰他/她的家人、在校的同學及老師，以上禱告，皆賴我主耶穌基督之名而求，阿們！

5. 唱詩(建議：青年向上歌—崇拜手冊 P.92 紫色)

6. 校長訓勉

重點：

1. 肯定各師生的成就及長處，及教導他/她們學懂欣賞
2. 教導學生每遇到困難之時，不要灰心、氣餒，因為困難是可以解決的
3. 遇到困難時，可先自行想想解決方法，不能自行解決時，可找其他人(如老師、學生輔導主任、父母等等)傾談及協助
4. 交待肇事學生之個案，並指出這是一次意外，與師生完全無關，不要胡思亂想

7. 學生輔導主任鼓勵學生

重點：

1. 教導學生認識自己是獨特而又寶貴的，故此要珍惜生命及好好保護自己
2. 以偉人做事例，鼓勵學生存有意志積極地面對人生
3. 發覺自己心情不佳 / 情緒不好之時，除了可找人傾訴及尋求協助之外，亦可令自己多去懷勉一下以往美好的景象，藉以鼓勵自己，令自己心境舒暢
4. 利用文字或圖畫是一個很好的方法去把自己不安的情緒表達出來
5. 盼望與學生一同繼續愉快地生活及學習

8. 唱詩(建議：恩光歌—崇拜手冊 P.89 紫色)

9. 同誦主禱文及祈禱會結束

## 丙：參考篇

### 1. 請攜手打動孩子的心窩

教導孩子，家長及教師必須互相合作。很多時孩子的問題會出於家庭問題，當家庭不能適當地照顧孩子時，教師的角色，更為重要，此時此刻教師便要給學生更多的寬容、鼓勵和支持，以助孩子渡過難關。

原來，專業的教師不單能「傳道」(教導價值觀)、「授業」(教導技能和知識)，更要適時「解惑」(對孩子的困擾，盡快作適當的輔導)。現今教師已不能只作「授課員」，而要與家長合作，走入孩子的世界，千方百計地打動孩子的心，幫助他們愉快地學習。

要打動孩子的心，便要從建立良好關係開始其中有方法千百則，現筆者想出其中數則，跟各位分享，若能拋磚引玉，更是美事。

#### 一. 請教師與家長一起合作教導學生

請教師與家長先建立良好合作關係，然後才一齊商討管教孩子的方法，這正是「先溝通，後支援」的道理。若教師光是向家長投訴孩子的問題，便會破壞雙方合作的基礎，試想：有誰人真的願意讓人指責自己的孩子呢？

其實，老師可引導家長明白：孩子的過失是可改善的，當家長管教孩子時，無須「威逼利誘」或「打打罵罵」，因這會令家長「勞氣」，孩子傷心。

#### 二. 保持心平氣和

教師與家長要令自己情緒穩定，孩子才會願意親近，因為心平氣和的語調，較能讓孩子接受和記著各位的忠告。

#### 三. 隱「惡」揚「善」

任何人都不喜歡被人家批評，因此當教師與家長老是責難孩子的時候，孩子又怎會樂於學習呢？此後，他們的表現或會唯唯諾諾，或會憤而抵抗，令教師、家長及孩子三方都受到傷害。因此，教師及家長可在適當安全的情況下，暫時「隱惡」----暫不去挑剔孩子的缺點，而去「揚善」----盡量尋找孩子的「好行為閃光點」，作出嘉許。畢竟，人人都喜歡給人稱讚的。

#### 四. 鋤「弱」扶「強」

每位孩子都有本領，有些是在中英數三科表現強勁，有些會在體育、音樂或美勞等科表現良好。孩子會在他的強項中表現自信，家長必須加以重視和表揚，甚至鼓勵孩子繼續鑽研他的強項。其中目的，是要孩子「體驗成功」和培養孩子的自信心，讓他經歷「只要我肯做，我便做得 到」的道理。當孩子有足夠的自信心和成功感後，他會較願花多一點時間到較差的科目(弱項)去。

其實孩子有多元化的潛能，根據哈佛大學郭德立教授(Howard Gardner)的見解：孩子的智能最少包括：語言智能、數學邏輯智能、視覺--空間智能、運動智能、音樂智能、人際關係智能及內省智能等，因此，只要教師及家長培育得宜，多方面關注學生的能力發展，孩子便會愉快及均衡地成長。

## 五. 互相尊重

孩子都有自尊心，也需要教師及家長的尊重。我們作為教師及家長不會對知心朋友大聲呼喝，也不會威脅知心朋友做事的。若要孩子當我們的知心朋友，我們便要尊重孩子的意見和感受啊。何況，孩子的思維與大人不盡相同，若單憑大人的角度，便難以洞悉孩子的心靈。

## 六. 讚事又讚人、罵事不罵人

由於任何人都需要尊嚴，因此請公開讚揚學生，但在責備學生時，便應私下個別 45 這樣便會減少孩子的恐懼感、羞恥感及因維護自我尊嚴而產生的挑戰。

教師及家長可預先與孩子定立大家接受的合約，來幫助孩子建立正確行為。孩子若有犯錯，教師及家長不應姑惜，須適當地指正。不過，在指正的過程中，須注意「罵事不罵人」的原則，而不能侮辱孩子的尊嚴，取笑孩子。成功教育的基礎正是「接受和鼓勵」，因此，教師及家長可引導孩子明白：孩子做錯的，只是「事情」，孩子自己仍是「有用的」，只要教師及家長能付出耐性和機會，孩子會慢慢改過，學習好行為。

若孩子表現良好，教師及家長便要讚事又讚人了，這可加強孩子的能力感，使他們願意爭取更佳的表现。

## 七. 三文治式批評法：先讚→後批評→再讚

孩子犯錯，是成長過程中無可避免的事。當教師及家長要批評孩子時，可運用「三文治式批評法」。這方法的好處是令孩子開心地前來受教，開心地改過，開心地離開。「三文治式批評法」主張：教師及家長先表揚孩子的長處，然後扼要地批評孩子的過錯，並建議可行的改過方法，然後盡快督導孩子逐點改過，當孩子每成功改過一次，便對孩子能為自己行為負責，有過必改的態度，表示欣賞。

試想一想，當孩子老是在高壓的環境和戰戰兢兢的心態下，會真心地改過嗎？

## 八. 堅持到底

與孩子建立關係，非一朝一夕可以成功，期間孩子的行為可能反反覆覆，但請教師及家長不要氣餒，也不要急功近利，只要懷著「喜樂的心」，堅持適當的原則管教孩子，孩子會更有進步。

## 總結

教好孩子，是我們當教師與家長的天職，雖然滿有酸甜苦辣，殊不簡單，但仍願與大家共勉，盡力而為，再想出千方百計，接受孩子，鼓勵孩子，打動孩子的心窩，幫助孩子健康地成長！

(選自聖公會小學監理委員會編.春雨.第61期.1998年12月)

## 2. 要增強孩子的好自我觀念

小明和小文的情況：

小明很緊張自己的學業成績，中英數三科的平均分都有八十多分；每次獲發默書或測驗考試成績時，他都把自己的成績跟別人比較，明白是成績已比別人好，但他仍是悶悶不樂。

小文正好相反，他對於書本沒有興趣，又常欠交功課，他認為自己不是唸書的料子；至於做功課，他自己覺得「已盡了最大的人事」，所以不能再交齊功課了。

小明和小文，一個害怕失敗，一個逃避成功，他們都在學習上有「不適應」的行為。導致「不適應」行為的一個重要原因，是他們的「自我觀念」不清晰和不正面，因此須要老師及家長的幫助。

要建立良好正面的自我觀：

原來，孩子顯得悶悶不樂，害怕失敗，或逃避成功，都因為他有太多負面思想，而不懂肯定自我價值所致。家長及老師可藉著教導孩子認識以下的「自我觀」，以加強孩子抗拒過多負面思想的能力：

一. 每個人都是獨特的和寶貴的：

世間沒有一個人是完全相同的，每人都有不同的容貌、指紋、身體和性格，真的是世上獨一無二！因此每個人都是十分獨特和寶貴的，孩子也無須與別人比較。

二. 天生我才必有用：

每個人都有自己的才能，也必有用處：有些精於中文或英文，有些強於算術；有些繪畫很美，有些打球出色。孩子須懂得欣賞及珍惜自己的長處，在適當時候發揮潛能，以取得「我做得到的感覺」。

三. 選擇有建設性的行為：

每個人的行為，可分為建設性的行為和破壞性的行為。前者利己利人，帶來快樂；後者傷害自己和他人，帶來悲傷。因此，為己為人，便要多做建設性的行為。

四. 對自己負責任：

孩子成功了，正因他能盡力而為，所以功勞歸他所有。若孩子失敗了，正因為他不小心及不盡力所致，於是他便要承擔後果，並要改正，重新再試一次。

五. 只有自己願意，才可追求成功：

我們每做一事，要經過多次嘗試，才會成功的，其中或有失敗，或有成績欠理想的情形，但最終都會有進步的。因此，家長及老師要耐心引導孩子明白「只要我肯做，我便有進步」及「愈肯嘗試，便愈有進步」的道理，以加強孩子追求理想的信心和意志力。

要老師及家長的幫助及配合：

無疑，孩子的好自我觀念，是需要老師及家長的幫助及配合下，才會建立。以下幾點建議，願供老師及家長參考：

1. 老師及家長不應吹毛求疵，挑剔孩子的錯處，以減輕孩子的心理負擔。
2. 須按著孩子的實際能力施教，教學內容由淺入深。
3. 須接受孩子的成績由低分向高分發展(尤其成績差及學習動機弱的學生)。
4. 對孩子說：
  - ◇ 「你的成功，正因為你盡力而為。」
  - ◇ 「你失敗了，正因為你大意或不盡力所致。不過，就算失敗了，也總比你不去嘗試的好！」
  - ◇ 「只要你肯做， 你便有進步。」

◇「你可以做到的！」

5. 欣賞孩子的「雕蟲小技」，例如唱歌及講故事很動聽、摺紙很美、善做家務、繪畫美麗等等，以培養孩子的自信心和光榮感。
6. 在孩子面前，向老師及家長稱讚孩子。

### 總結

當孩子願意面對學業，多行幾步時，家長及教師須從旁鼓勵孩子及欣賞孩子嘗試的成里，孩子才會鞏固以上的「自我觀念」。假如孩子失敗了，但得不到「及時」的鼓勵，他<sup>47</sup>下來，或會退步，或會沿地踏步。

最後送上一首小詩 — 我的宣言作結，老師及家長可教孩子背誦這首詩歌，以加強孩子的美好自我觀：

#### 我的宣言

世上只有一個我，容貌性格不相同。  
優點長處我都有，天生我才必有用！  
利己利人我要做，多多建設好輕鬆。  
我會為己負責任，受人稱讚樂融融！

(選自香港小學學生輔導專業人員協會會刊第三期)

### 3. 當家長約見教師時，可以談甚麼？

當家長要與教師傾談孩子情況的時候，可以談甚麼呢？以下問題，可作參考：

- 1.孩子是否在讀、寫、算等能力上,有適齡的表現？
- 2.孩子最近在校內的考試及測驗成績怎樣？
- 3.那些科目是孩子的強勢科目及弱勢科目。
- 4.孩子在中文、英文、數學及其他科目的表現上，那些地方表現良好及那些地方表現不足？
- 5.孩子的學習風格是怎樣的?例如他/她是視覺型、聽覺型或是行動型？
- 6.孩子在班房內學習的情況是怎樣的？
  - a. 最喜歡那些科目？為甚麼喜歡這些科目呢？
  - b. 最不喜歡那些科目？為甚麼不喜歡這些科目呢？
  - c. 通常可以做好堂課嗎？
  - d. 通常可以交齊家課嗎？
- 7.孩子在校內的人際關係怎樣？
  - a. 有沒有好朋友？
  - b. 有沒有被同學欺負？
  - c. 有沒有欺負同學？
  - d. 有沒有幫助同學和老師？
  - e. 最喜歡那些老師?為甚麼喜歡他們呢？
- 8.孩子是否在個別學科上、學習技巧上或者人際關係上，需要特別的幫助？  
若果要的話，怎樣幫助孩子才好呢？
- 9.在家裡怎樣幫助孩子才好呢？
- 10.除了學科表現以外，孩子的優點和長處是甚麼呢？

## 4. 對孩子的期望要適當

### 一. 順應孩子的學習心理、期望值不宜太高

- ♥請教師及家長因材施教，按孩子的實際能力，設立學習目標，循序漸進地教導他們，不宜「滿堂灌」，要求過高，令孩子產生心理疲勞及壓力，從而產生厭學、對抗或身心症的情況。
- ♥事實上，孩子天性喜歡遊戲，從遊戲中學習，更能激勵孩子學習。
- ♥就算孩子真的智力過人，教育上也應注意兩點：
  1. 要教導孩子多學多思，練習貴乎精要，不要只追求數量。
  2. 要教導孩子責任感、自己動手做事情的习惯。

### 二. 應該鼓勵的不是分數，而是上進精神

- ♥分數不能表示孩子的內涵，因分數可以由死記硬背、投機取巧而得來。因此，分數只能作為其中一種參考，真正要欣賞鼓勵的，是孩子的上進精神及行動。若孩子已盡了力，成績仍不理想，作師長的，更要接納孩子及激勵孩子繼續上進，以保持孩子上進的精神。

### 三. 獎罰不能太勤太疏

- ♥教育孩子，須培養他們上進及自省精神，剛柔並濟，獎罰得宜，可令孩子更有動機學習和及時改過。獎罰太勤太嚴，會令孩子投機取巧或逃避責任。

### 四. 對孩子要說短話

- ♥教師及父母在教導孩子時，說話力求簡短準確，富有幽默感，否則，孩子便會對嘮叨的言辭，產生反抗心理，甚致把耳朵堵著，聽不進師長的教誨了。

### 五. 尊重孩子是另一個人

- ♥孩子有其本身的個性、興趣及能力，跟老師、父母及其他孩子不一樣。師長不宜硬把孩子塑成跟他們一樣的翻版，更不要互相比較孩子的成敗。以免孩子產生自卑、無助的心理。

參考：

1. 喻少彬、鄭兆琳 (1998) 21世紀兒童素質教育 中國書籍出版社
2. 楊忠健 (1997) 小學生心理健康 100 問 北京師範大學出版社

## 5. 家庭紀律與學習

一. 請家長明白孩子會用以下 4 種錯誤手段，去反映他的思想：

- |         |           |
|---------|-----------|
| 1. 引起注意 | 3. 表現能力不足 |
| 2. 追求權力 | 4. 報復     |

二. 請避免以下 4 種親子相處時的錯誤觀念：

錯誤觀念		正確觀念
1. 我是全對的！我要「話晒事」！	→→	有事大家商量！
2. 我比你懂！讓我來做吧！	→→	讓子女嘗試。
3. 我一定要達到十全十美！	→→	沒有完美，但求盡力！
4. 我必須使人高興。	→→	我要對己負責任，幫助自己，幫助別人。

三. 請建立孩子的秩序感

請張貼下列句子，並每天對著孩子的耳朵低語，然後請孩子大聲朗讀：

拿出來便放回去，打開它便關上它。  
丟下去就撿起來，脫下來就掛起它。

工作時工作，遊戲時遊戲；  
功課即刻做，做完才遊戲。

四. 請每天都開家庭敘會，注意良好氣氛，每人都有發言權。

五. 處理孩子的問題時，家長有 8 大注意：

1. 語調溫和友善。
2. 透過分析說理，表達關心。
3. 確定孩子的問題，跟孩子一起解決問題。
4. 立場堅定。
5. 不要把問題又開。
6. 給孩子選擇解決方案。
7. 讓孩子承擔自己的責任。
8. 多鼓勵，少責罵。

## 六. 訓練孩子自律的方法

### I. 引言

每一個父母都渴望自己的孩子有自律的精神，包括執拾自己的東西及自動自覺完成自己的功課等的自助行為。然而，若要訓練孩子對自己的行為負責，對父母來說，的確不是一件容易事；因為孩子不是與生俱來就會的，不過，父母本身的態度及他們指導孩子時所使用的方法卻是重要的關鍵。

### II. 訓練孩子自律的要點

#### 1. 父母必須以身作則

孩子能否學得正確的行為，受父母的影響很大。父母是個怎樣的人？父母能否言行合一及言出必行？對於孩子來說，具有很大的影響力。父母如能以身教為孩子樹立良好的學習榜樣，則更能收事半功倍之效。

#### 2. 訓練越早開始越好

雖然孩子已日漸長大，但在父母的心目中，總覺得孩子還小，事事照顧週到，許多事情都不讓他去做。事實上，當孩子的能力所及亦表示願意嘗試，父母便應鼓勵孩子學習管理他們自己的事，不理效果如何，一次也不給他們代勞。

#### 3. 採用循序漸進的力式

父母應把希望孩子學得的自律行為的要求及期望明確講出來，並且把行為細分為數小項，也必須採用「名片預告」及按部就班，一步步來的方式，讓孩子熟習前一個步驟才再進行下一個步驟，既可使孩子獲得較大的成功感，又可維持孩子繼續去做的興趣。

#### 4. 給予孩子適當的選擇權

如果父母事事為孩子出主意，孩子便會失去了學習自律的機會。事實上，孩子天性喜歡自己有決定權，因此，父母可以劃定適當的範圍，給予孩子選擇的機會，再由孩子作出決定。不過，父母必須接納孩子的意見，這樣，孩子不但對於決定要做的事有較大的投入感，親子間的衝突得以減少；於此同時，從這作決定的過程中，經驗得以累積-----孩子便能知道那些事應該做，那些事不應該做。

#### 5. 與孩子訂定協議及合約

為了讓孩子清楚知道自己的決定及使他們意識到他們要對選擇的後果負責，父母可以用紙逐一寫下，越明確越好，並且要求孩子自己簽名，最後，更把它貼於當眼處，以提醒孩子，這比光用口頭的提點奏效得多。

#### 6. 讓孩子承擔行為的後果

當孩子沒有完成已答應的事情，父母應要求孩子承擔自己行為的後果，例如：不執拾玩具，玩具便會鎖在儲物櫃內。父母如能做到退居後面，不但不替孩子負起他們的責任，也讓他們有一些心理上的痛苦，孩子能從他們的錯誤中吸取教訓。

#### 7. 多讚賞、鼓勵孩子

在訓練孩子的自律時，父母的讚賞是十分重要的。尤以孩子在第一次嘗試的時候。就算孩子做得不太好，也應該盡量找出他們值得讚賞的地方，例如可以欣賞孩子願意嘗試的態度等等。此外，如果孩子有錯誤的行為，應多用鼓勵代替批評-----只針對孩子的行為而不針對孩子的個人，並且清楚告訴孩子，他們不自律的行為是怎樣給父母具體的難題及父母對他們有甚麼感覺。目的是要導孩子負起解決問題的責任。總括來說，若要訓練孩子有自律的行為，應盡可能從小開始，按部就班，持之以恆。不過，最重要的還是父母自己，如經常能以身教，

## 8. 保持冷靜-----訓練兒童自律十四計

### (1)知情

先了解兒童行為不當的原因。是天氣太熱？環境太嘈吵、太刺激？肚餓？發悶？體不舒服？先瞭解這些問題，可以幫助你決定怎樣做。

### (2)留心觀察

留心觀察兒童的行為，你才能具體地告訴孩子你不滿意他那些言行。例如，當孩子在床上下跳動時，你會告訴他這樣做是不安全的，而且會把床弄破。預先對孩子言明，對健康、安全及教育有損的事情是無商量餘地的。其他問題，則在合理的限度下是可以商量的。要求孩子自律時，向他解釋，讓他學懂辨別何種情況下所做的是否適當。

### (3)聆聽孩子的說話

聆聽孩子透過說話或身體語言所傳遞的信息。要了解這些信息的含意和作出適當的回應。

### (4)用「我」來傳遞信息

用「我」說出你的感受和期望，並鼓勵孩子也同樣做。

### (5)積極的建議

避免說「不要這樣或那樣做」。直接說出你的期望和要求。例如，「請你說話細聲點。」、「請你把食物放在碟子上，而不是放在桌上。」

### (6)改變做法

提出其他的活動或方法來表達感受。

### (7)「休息時間」策略

當孩子狂躁不安時，他是需要休息及隔離一段時間。例如，讓他獨自留在房間片刻。用一個定時器，讓孩子知道你是公平的，而「懲罰」是有一個開始和終結。

### (8)當孩子違抗或向你挑戰時，停止他的權利

視乎孩子的年齡，停止他的權利，例如：不准看電視、踏單車、吃糖、零用錢、打電話.....等。停止他這些權利時，要說明期限；而期限的延長或縮短則視乎孩子行為有否改善。

### (9)早些上床

當其他懲戒性的方法都失效時，打發孩子早些上床；或許第二天，情況會有所改善。

### (10)愛，但要強硬

當十幾歲的兒子沒有在議定的時間回家，告訴他下次再如此，家門會鎖上。孩子行為不當，要讓他承擔後果，而家長亦要堅定執行決議，若今次你讓步了，下次困難更大。

### (11)預計後果-----給予兒童選擇權

了解兒童的能力。家長提出的選擇應是孩子能力所及，並且是家長和孩子雙方面都能接納的。

### (12)數 10

想揍孩子時，先數 10 下。採取任何方法避免用暴力對付孩子。極之憤怒時，先休息，讓情緒平靜下來，或向別人請求協助。

### (13)用身體夾住孩子，防止他傷害自己

是有安全方法制止孩子，甚至成人去傷害自己或你的。不要讓孩子打你或任何人。

### (14)尋求專業人士的協助

尋求專業人士輔導雖然要付出金錢(先建議與學生輔導主任面談)，但所費與孩子因行為不當，沒有受到正視所帶來的長遠損害為小。尋求輔導是勇者而非弱者的表現。

## 6. 維繫親子關係的方法

- 1. 顯出愛心 → 家長須對子女揭開心底的善意,並告訴子女:「我愛你!」。
- 2. 方法一致 → 夫妻須溝通良好,教導子女的方法一致。
- 3. 洞悉子女的身心 → 洞悉子女的生理及心理發展。
- 4. 家庭紀律 → 建立良好的家庭紀律。
- 5. 家庭敘會 → 親子每天要有家庭敘會,各人須以接納及支持的方式,引發良好溝通。
- 6. 洞悉子女的過去 → 洞悉子女過去兩星期以來的經歷。
- 7. 心理準備 → 為子女未來兩星期,作好心理準備。
- 8. 分享樂趣 → 家長可撥出時間,與子女分享樂趣。
- 9. 認識子女的朋友 → 家長可主動邀請子女介紹認識他們的朋友及同學,從而了解子女的動向。
- 10. 發掘潛能 → 發掘子女的優點與潛力。
- 11. 改過機會 → 當子女犯錯時,給予改過機會。
- 12. 親子活動 → 定期參加正當教會、社區中心及學校的親子活動。
- 13. 尋求協助 → 利用學校、政府及社區資源和協助。

## 7. 教子女，用好方法！

### 1. 「祖母原則」 →→ 孩子要玩遊戲機，便要先做家課！

- 當孩子只想做 A 事，不肯做 B 事時，可用「祖母原則」應付，即要孩子先完成 B 事，才可做 A 事。
- 例一：當孩子只顧打遊戲機，不肯做家課時，可用「祖母原則」應付，即要孩子先完成家課，才可打遊戲機。
- 例二：當孩子只顧看漫畫，不肯掃地時，可用「祖母原則」應付，即要孩子先完成掃地，才可看漫畫。
- 例三：當孩子只嚷著上酒樓，不肯收拾床鋪時，可用「祖母原則」應付，即要孩子先收拾床鋪，才可上酒樓。

### 2. 多勞多得做家課 →→ 處理孩子不熱切做家課的方法

- 利用「功課貼紙簿」(與孩子協議每張貼紙的價值，貼紙可換購食物、玩具及文具)：
  - a. 做完一樣功課貼一張貼紙。
  - b. 溫完一樣功課貼一張貼紙。
- 家長的責任是督導孩子完成家課，批改家課的責任請交回老師；而孩子的責任，當然是要完成家課！
- 孩子若表現良好，請立即加以稱讚。

### 3. 讓孩子自錄打架和爭執的口供 →→ 處理孩子打架及爭執的方法

- 當孩子打架或爭執的時候，家長不必費心「查案」，只須把孩子們分開，並給他們一張紙和一枝筆，要他們把打架的原因、經過和善後的方法寫/畫出來，然後家長與孩子討論所寫的「口供」。
- 這方法的好處，家長不用「勞氣」、孩子可以冷靜下來，並自行反省；此外，家長與孩子又不傷和氣，保持良好關係。

### 4. 孩子的責任，由孩子負擔 →→ 讓孩子面對後果

- 孩子會因逃避責任而鬧情緒，家長須耐心地教導孩子面對其中後果，讓孩子的情緒平復過後，仍要完成責任。這樣可令孩子明白「自己的責任，是避無可避的。」
- 當孩子完成責任後，家長須立即加以稱讚，不要挑剔，好讓孩子體驗成功感，這樣可提高下次完成責任的動機和興趣。
- 在適當的時候可應用「祖母原則」及編定作息時間表，讓孩子有心理準備按時完成責任。

## 5. 以靜制動 →→ 處理孩子的怒意

- 當孩子發脾氣時，家長不要試圖向孩子說教或加以安慰，因為這時孩子的耳朵聽不進這些說話。
- 家長只須讓孩子靜坐一旁，給他一個椅墊(讓他宣泄)和一卷紙巾(讓他抹眼淚)。
- 請告訴孩子：「當你平靜下來後，我們才坐下來談一談吧！看看我可以怎樣幫助你？」一般來說，孩子會在 30 分鐘內平靜下來的。
- 家長要以靜制動，觀察孩子何時平復，當孩子平靜下來後，家長須盡快聆聽孩子的傾訴及作出輔導，這樣才會事半功倍的。

## 6. 「啊嗯啊嗯」聽心事 →→ 細聽孩子的投訴，讓孩子覺得你在關心他們。

- 當孩子有投訴時，家長宜立即放下工作，細心聆聽，但聽時只表示「嗯！」「啊！」「真的嗎？」「你會怎樣做呢？」「這個方法可行嗎？」「我知道了！」事實上，家長這時不宜作出批評。
- 家長要反映及接受孩子對所投訴事情的感受，若家長不能立即放下工作，聆聽孩子的投訴，請立即定出約見孩子的時間。此舉可讓孩子知道家長是關心他們的。
- 家長千萬不要說：「是否是你先錯了？」「如果你沒有錯，人家怎會這樣對你？」「你有沒有『講大話』？」「活該！你這麼頑皮，真應有此報！」「那麼，你以後便不要跟他玩囉！」「不要煩我！滾開！」

## 7. 優點大轟炸 →→ 培養孩子的自信心和成就感

- 家長要千方百計，找出孩子的優點、長處及每天所做的好事，並用文字或圖畫記錄下來，然後在每天臨睡或親子茶座時，告訴孩子，這樣可培讓孩子「我做得好？」和「我都有優點」的自信心，事實上，孩子很重視家長的稱讚。
- 請家長把孩子的優點紀錄用文件套保存下來，以便孩子隨時查閱，此舉可加強孩子的成就感，因為他們會這樣想：「原來我已做了很多好事，已有很多優點哩！」。

## 8. 親子茶座 →→ 增進親子情誼、建立家庭的溫馨感

- 家長與孩子每天最少用 20 分鐘，舉行親子茶座，邀請全家參加。
- 舉行親子茶座期間，請關掉電視及收音機。最好預備柔和的純音樂，作背景音樂，增加愉快的氣氛。
- 請預備清茶、清水或其他有益的飲料，並配以點心餅乾，供各人邊談邊吃。
- 親子之間可閑話家常、討論時事、分享學校的逸事或互相稱讚，總之，氣氛是輕鬆的、親切的和愉快的，最忌有說教及指責的氣氛。

## 8. 如何提高孩子獨立思考和自學能力

如何提高孩子獨立思考和自學能力，是孩子、父母和學校三方面的事情。孩子是需要有模範給他依循。因此，父母如果希望子女有自學能力，本身便需要先以身作則，有正確的學習態度，並且循循善誘，教導孩子。

### I 培養孩子正確的學習態度

- (1) 父母的一言一行，一舉一動都是孩子的學習對象。因此，父母在自學的過程中，無論成功與否都應本凜樂學精神，堅持到底；否則父母的不當行為，例如半途而廢，晦氣罵人等，都會一一被孩子模仿。
- (2) 向孩子解釋學習是需要毅力的，就算需時較長，也鼓勵孩子必須完成事工，不能半途而廢，虎頭蛇尾。
- (3) 知識可以從書本上得到，也可以從生活中獲得。父母不應錯過在生活中讓孩子學習的機會。例如孩子倒瀉牛奶，父母應教導孩子逐步清理，完成整個步驟。

### II 父母教導孩子學習時的正確態度

- (1) 父母需對孩子時刻表示關心，例如孩子倒瀉牛奶時，父母的第一個反應應是關心孩子有沒有給燙傷。
- (2) 充當教練，從旁指導孩子。例如孩子倒瀉牛奶，父母應教孩子清理，而不是替他完事。
- (3) 按部就班地教孩子完成所有步驟。例如孩子倒瀉牛奶，先教他用紙揩拭，再用濕布抹，後以乾布抹乾，完成整個清理過程。
- (4) 建立孩子的成功感。就以清理倒瀉牛奶為例，如果孩子能夠完成整個過程，是可以得到成功感的。

### III 孩子成績不合格，父母應採取的步驟

- (1) 關心孩子，先讓孩子說出自己的感受。
- (2) 強調每個人都有自己的責任，例如父母的職責是上班，賺錢養家，而孩子的責任就是讀書，而成績合格就是父母對子女最基本的要求。
- (3) 成績不合格是孩子的問題，父母要求孩子以行動來對自己的問題負責。
- (4) 因應問題的嚴重程度而提供適當的補救辦法。例如遲到是坐地鐵，還是坐計程車，便視乎將會遲到多久來決定。
- (5) 了解孩子不合格的原因，並提供改善方法：

- 準備不足  
跟孩子訂定較上次長的準備時間，寫下來並貼在當眼的地方。
- 大意  
教導孩子閱讀題目時用手指帶眼睛，加強其集中能力，對減少出錯很有幫助。
- 不懂得解題又不敢發問  
指出不明白並不是孩子的錯，但不明白又不發問就是他的錯，因為發問是他的責任。
- 時間不足  
這可能與孩子不專心有關係。應教導孩子做事要專心，就算時間不夠也可以盡量完成最多。
- 情緒緊張  
平時多關心孩子，注意他的感受，孩子有問題就會與父母商量。壓力可以妨害記憶。因此，如果孩子感受到壓力，可教他鬆弛的方法，例如深呼吸或簡單的運動等。
- 對學科抗拒  
要了解理由，對症下藥。可教孩子抄下該科的學習重點，隨身攜帶及溫習。當他有了成功感後，便不會再對該科抗拒了。
- 要做第一個交卷的人，覺得很「威」  
解釋那種開心的感覺是非常短暫，但因此而成績不好，不開心的時間就會長得多，而教訓亦會非常沉痛。要製造孩子心靈上的痛苦。其後可導孩子在其他方面努力，做「一哥」。「讚」和「鼓勵」是有不同的。有待改進是用「鼓勵」的字眼，而做得完全才「讚」。
- 分心、心散  
專心是可以訓練的。在平常學習時，一發現孩子分心，便用正面的說話提醒他要專心。不要說「看你多心散」等說話，這只會使孩子記住「心散」，而忘記「專心」。
- 自持聰明，沒有熟讀內容  
讓孩子多讀兩遍，熟讀為止。
- 記憶力弱  
要弄清楚是孩子沒有熟讀還是記憶沒有條理。如屬後者，可用其他方法，例如顏色咭幫助孩子聯想，讓孩子懂得隨時從記憶庫中抽取所需資料。如資料繁多，可教孩子重新組織，方便記憶。

(6)了解不合格的原因後，和孩子訂定合約，例如：

- 我陳小明（孩子的名字）每天多溫習半小時，要眼到，口到，手到、心到。
- 孩子成績合格，有所改進，便給予獎勵。中學生的獎勵可以是金錢。父母還可以因孩子是否已盡了全力，而給予銀碼內之數額。小學生的獎勵可以是父母給予陪伴的時間，而時間如何運用可全由孩子決定。
- 強調讀書是孩子的責任。父母所構思的獎品只是一種鼓勵。

#### IV 幫助孩子完成功課的技巧

(1)從孩子小時做起，每天安排安靜的時間，讓孩子定時溫習、做功課、看課外書或做與文字有的遊戲。

(2)給孩子安排一個舒適的工作環境：燈光要適中，工具要齊備，坐椅以硬為佳。

- (3)了解孩子的學習方式，因應其方式而採用最有效的指導方法。例如孩子在學校學習了乘數，父母可以出同類的題目給孩子做，然後再作指導。
- (4)孩子功課繁多，應鼓勵他先做最艱難的，越輕鬆的就放在越後才做。
- (5)功課量多時，應把功課向高切起，而不是橫排在桌面上。
- (6)陪孩子做第一條題目，幫助他建立自信心。當孩子做功課時，父母也宜做一些和文字有關或有建設的工作，例如看書、寫信、織毛衣等。
- (7)鼓勵孩子自己做功課，但要給他適當的提示。
- (8)定時檢查孩子已完成的功課。言出必行，不要姑息放縱。
- (9)孩子做文字理解時，幫助他分析故事或文章主旨。緊記教導孩子時要用正面的字眼。
- (10)注意老師批改後的作業，從中了解孩子的學習情況，並鼓勵孩子再進一步。
- (11)孩子表現良好時，給予獎勵。
- (12)當孩子提出請你代做功課的要求時，讓他知道各人有各人的角色。雙方角色若對調，他只會覺得更加困難。
- (13)鼓勵孩子整齊漂亮地呈交功課。例如字體要端正、利用打字機或電腦等，因為這樣會給老師留下一個好印象。
- (14)教導孩子因應時間，建立目標。例如要做的功課多，應不斷提醒孩子進度，並訂好完成功課的時間，然後努力向這個目標進發。
- (15)教導孩子在學校要聽書，有正確的聽課姿勢，例如坐要直、專心聽講、做筆記等。
- (16)教導孩子測驗前的準備工作。例如：
- 鼓勵孩子以不同顏色筆在月曆上記下各科的溫習安排，讓孩子經常可以在月曆上按三個月的進度，看到各科的測驗、溫書時間來提醒自己，並可以安排適當的溫習和娛樂時間，從而減少壓迫的感覺。
  - 按測驗時間先後與孩子準備溫習。
  - 教導孩子怎樣記憶學科內容。

## (V)提問

(1)孩子得過且過，要求不高，如何是好？

對孩子說出父母對他的期望，要求他能達到這個目標。不斷鼓勵他，給他一個實際的回應。

(2)孩子躺在梳化上讀書可以嗎？

讀書並沒有一定的姿勢，只要孩子能夠真正讀書便可以了。要測試孩子是否真正用心，可要求他出聲朗讀。

(3)讀書時聽收音機可以嗎？

做數學時還可以，但要記憶及溫習時便不適宜。聽輕音樂還好，重音樂及收音機則絕對不可。

(4)孩子常硬說老師要這樣要那樣，而堅持自己的做法，怎麼辦？

跟他一起去見老師，讓他知道父母與老師保持看密切的聯繫。

(5)替孩子溫習默書，他不懂時便硬耍媽媽給他看書。怎麼辦？

請孩子不要自己騙自己，要有自重精神。讓他知道如果在學校默書時也是這樣，

便肯定會得到低分，那麼他也不是一個成功的小朋友了。

## 9. 提升孩子學習興趣／動機

### (I) 孩子學習興趣／動機薄弱的原因

#### (一) 態度問題

- 孩子
  - 能力感低-缺乏方向
  - 看不到功課/考試的意義
  - 未能體會知識的應用價值
- 家長
  - 要求不切能力  
( 過高、過低、沒有)
  - 過份偏重成績
  - 不能接受子女失敗

#### (二) 課業問題

- 太多、太深
- 太重複、沉悶

#### (三) 時間／習慣問題

- 沒有建立良好的習慣
- 欠缺平衡的學習、遊戲、休息的安排

#### (四) 學習方法／技巧問題

- 未能掌握有效學習方法
- 應試技巧欠佳

#### (五) 先天能力的偏差

- 過度活躍、專注力不足
- 智力稍遜
- 記憶力弱
- 特殊學習困難

### (II) 提升孩子學習興趣／動機的一些建議

1. 認識兒童的能力 (智力、專注力、學習能力、學習方法、程度)
2. 容許從失敗中學習
3. 給予時間
4. 改變 (有問題) 生活習慣
5. 讓兒童參與設立合理的學習目標及具體計劃
6. 提供方法及支援、寓學習於遊戲
7. 在家中營造學習氣氛
8. 切實執行計劃，並不斷給予情緒上的支持
9. 鼓勵兒童曾付出的努力及能成功達到目標
10. 檢討失敗原因，鼓勵再嘗試
11. 讓孩子知道進度，提升能力感
12. 與學校聯絡，配合教師的教學

### (III) 家長的角色及心態的改變

1. 以身作則
2. 充當教練
3. 作督促者及提醒者
4. 鼓勵從生活中學習
5. 耐心地陪伴
6. 學習「袖手旁觀」，尊重孩子的獨立意志
7. 依照孩子的步伐，配合生活技能的發展
8. 使孩子做自律的主人

## 10. 如何增進孩子溫習之技巧

### 一. 幫助孩子溫習/做家課的基本建議

陪讀有三忌：  
一忌監工死督  
二忌逢問必答  
三忌呵護備至

家長有必要陪孩子溫習，但陪伴孩子讀書時須注意三方面：

- 一. 請勿監工死督，戒備森嚴，以免孩子過份緊張。
- 二. 請勿逢問必答，以免孩子吃「現成飯」，不動腦筋。
- 三. 請勿呵護備至，遞這遞那，以免孩子照顧過度。

1. 好的記憶，有利學習。
2. 記憶三部曲：先識 → 後記 → 再憶
3. 人腦似一個檔案櫃，知識要分門別類地記，然後才有效地回憶出來。

☺記憶記憶，  
先識後記再回憶。  
☺用腦用腦，  
分門別類好用腦。

👉鼓勵口訣👈

1. 有時孩子會遇到學業上的困難，若家長處理得體，欣賞及肯定孩子的努力，孩子會更願學習和嘗試。若家長處理不當，孩子會自卑退縮，不願嘗試。
2. 以下有一句口訣，家長可在孩子遇見困難時，用來鼓勵孩子：  
「今天不識明天識，只要肯做始終識。」

孩子會忘記所學的東西，這是無可避免的。原來「遺忘」有下列的特點：

1. 當學習完畢，遺忘便開始。
2. 遺忘的速度是「先快後慢」，最先學習的知識比最後學習的較快地忘記。
3. 新學的知識會干擾之前所學的知識。
4. 不常用的知識，很快便忘掉。

★遺忘的★  
事實

☺說明目的，  
溫習有理。  
目標短期，  
易做易明。  
☺由少至多，  
由淺入深。  
逐步累積，  
不要心急。

1. 請告訴孩子，溫習的目的是鞏固知識，幫助記憶，待日後考試及運用的時候，更得心應手。
2. 請家長為孩子訂立溫習的短期目標，這些目標須簡單易行，容易達成的。
3. 溫習內容要由少至多，由淺入深。
4. 由於孩子天性好奇，喜歡學習，因此請家長不要心急，孩子學得少、學得慢，只要培養孩子的信心及興趣，堅持每天溫習，孩子的知識會逐步累積的。

1. 好奇心是孩子學習的動力，要令孩子有興趣溫習，請保持孩子的好奇心。
2. 溫習須打鐵趁熱，今天學到的知識，要今天溫習。若孩子做得好，也請打鐵趁熱，即時獎勵。
3. 自信心是幫助孩子成長不可少的原素，只要孩子相信自己「我做得好」的話，孩子便會盡力去完成責任，而不會逃避學習。

培養興趣，  
靠好奇心。  
打鐵趁熱，  
即時獎勵。  
培養自信，  
我做得好。

⊗不良情緒，  
記憶大敵人。

⊙心平氣和，  
記憶小良伴。

1. 溫習的目的，是令孩子記得更鞏固，更了解課文，更懂運用所學的知識。可是，當孩子遇到困難，卻又得不到適當的幫助和鼓勵時，孩子便會有不良情緒，其中最常見的便是「自怨自憐」和「拖延不做」。請家長謹記：「不良情緒，是記憶的大敵人。」
2. 相反，當孩子保持心平氣和，他們便較易地去處理問題，只要孩子堅持思考，稍過時日，孩子的潛意識會把答案想出來。請家長謹記：「心平氣和，是記憶的小良伴。」

怎樣才可幫助孩子保持心平氣和，不受不良情緒的影響呢？請參考下列的步驟：

1. 孩子胡思亂想，「自怨自憐」和「拖延不做」的時候，鼓勵孩子多想一些美好的時刻，以改變心情。因為有好心情便有好創意。心情好了，信心也會多一點。
2. 當孩子的心情稍有好轉，家長便應立即鼓勵孩子落實工作，只要有開始，便有機會成功。
3. 告訴孩子：「溫習時是會遇見難題的，解決難題的最好方法就是面對難題。」
4. 請確保孩子不受干擾，令環境保持清靜，直到溫習完成。

⊗良辰美景  
要多想，  
落實工作  
不要拖。

⊗縱有困難  
當閒事，  
不受干擾  
到完成。

安排時間，及時  
溫習。

1. 原則上，「今天功課今天溫」，因此，孩子須每天及時溫習今天所學的，以免遺忘。所以，家長須有系統地安排孩子溫習的時間。孩子都有自己的「生理時鐘」，因此都有本身最好的溫習時間，請家長小心察看。以下的溫習時間，只是建議，但仍可供參考。

清晨、放學，溫  
習良機。

2. 一般而言，孩子在清晨的時候，頭腦最清醒，上午班的同學可以三十分鐘，先作重點溫習後才上學。到了放學的時候，請立即以「用腦放電影」的方法，回憶老師所教的知識，才去休息。

晚八九十，記性  
最好。

3. 到了晚上八時至十時，是孩子大腦皮層最興奮的時刻，也是記憶力最好的時刻，故適宜溫習。

臨睡再溫，少受  
干擾。

4. 到了臨睡時，孩子可再作重點溫習十五分鐘(例如重溫一次明天默書的內容)，然後睡覺，由於沒有後來的干擾，孩子會記得更好。

## 二. 孩子的溫習/做家課的時間及其他安排(建議)

- 早晨先溫習半小時才上學。
- 放學後在大腦中像放電影一樣，逐步回憶上課所學的知識。
- 做家課約一個小時。
- 吃過飯後休息一會(約一小時)。
- 到晚上八至十時期間溫習。

● 臨睡十五分鐘再把明天的默書溫習一次。

1. 當孩子溫習時，孩子的腦部需要大量氧氣補充，才可保持頭腦清醒，因此家長要確保室內空氣流通。此外，室內的光線要適當，不太強，不太暗，以保護孩子的視力。
2. 保持環境清靜，可幫孩子更專心做功課。因此，當孩子溫習時，請關掉電視，或安排孩子在清靜的房間溫習。
3. 「工欲致其善，必先利其器。」家長須定期給孩子補充必需的文具。此外，要給孩子基本的中英文字典、報紙及參考書，供孩子查考。
4. 請家長為孩子安排固定的溫習地方，提供一張屬於孩子專用的書桌。並與孩子一齊佈置書桌，使它成為孩子喜愛、感到有趣、又有歸屬感的地方。

光線充足，  
不強不暗。

空氣流通，  
文具要足。

佈置書桌，  
孩子樂園。

電視要關，  
專心一意。

☆睡眠充足， 一般來說，孩子要睡十小時才可恢復疲勞。

☆飲食均衡。 請家長注意孩子的飲食習慣，不偏食，少吃零食，並每天確保孩子吃營養早餐。「營養不良」，不但損害孩子的健康，還影響孩子的學習表現。

### 三. 溫習技巧大檢閱

#### 中/英文大字典：

1. 與孩子一起把舊日曆紙撕成一片片名片大，並在右面配上圖畫，幫助記憶。
2. 每張紙塊只寫一個生字。教孩子用釘孔機把每張生字咭上的右上角開一個小孔，然後用一條文件繩(或小扣子)把它們連成一起，成為屬於孩子專用的中/英文大字典。
3. 家長可利用這些字咭玩閃咭、認字、串字及「蓋棉胎」的遊戲。

#### 用腦「放電影」：

1. 當孩子放學回家，請孩子以 10 分鐘的時間，把今天在學校所學的知識在腦海中像電影一樣地「放映」出來。
2. 然後再以 5 分鐘時間簡單地報告出來。
3. 此方法可令孩子立即重溫當天所學的知識，並有心理準備，知道跟著要溫習甚麼及做甚麼家課。

#### 演講法：

1. 請家長當觀眾，孩子要在家長面前以演講方式，把所學的知識演講出來。
2. 當孩子演講完畢，請家長務必鼓掌，以示鼓勵及謝意。

#### 爭辯法：

1. 請家長及孩子各自提一個問題，以抒己見。
2. 請家長尊重孩子的意見。
3. 這方法可幫助孩子的分析力及綜合知識的能力，加強孩子的智力發展。

### 床頭貼：

1. 教孩子把生澀的生字、句式、數學公式、口訣、術語、地名、年份等資料，寫在幾張紙條上，並把它們貼在床頭，好讓孩子熟悉這些難題。
2. 這方法會有「舉頭望公式，低頭解難題」的奇妙功效。

### 邊走邊記：

1. 讓孩子在安全的地方，一邊走路，一邊背誦課文。
2. 身體的動作，可把課文帶入腦中。

### 諧音法：

1. 可用此方法去記一些英文單字或數字。
2. 例如：把電話號碼 28850616 變成「二伯伯唔來？野囉！」  
(二伯伯不來取東西了)。

### 口訣法：

1. 把要記的知識編成口訣，方便記憶。
2. 例如：「橫『戌』點『戌』，戌』中空。」 — 分別「戌」「戌」「戌」三字。
3. 「上『巳』下『己』，『己』居中。」 — 分別「巳」「己」「巳」三字。
4. 「少了就『買』，多了便『賣』。」 — 分別「買」和「賣」。
5. 八一零點一二五 —  $1/8=0.125$
6. 八三零點三七五 —  $3/8=0.375$

### 詞語+畫圖+連線法：

教孩子用一兩個詞語/簡單的圖畫把知識的概念撮寫/畫出來，然後用線把有關的詞語和圖畫連結起來。

### 請同學再講一次法：

當孩子對某課題認識不深時，可請同學再講一次課題。

### 問答比實：

家長及孩子可互相作問答比賽，孩子可在問和答的過程中，溫習知識。

### 資料搜習法：

與孩子一起搜習資料，然後定期編寫成一本一本的專題報告，這些報告就是孩子日後溫習的私人參考資料。

#### 四. 讓孩子學習應試技巧(建議)

1. 及早溫習，做好準備。
2. 覆習舊試卷。
3. 在家預演考試情況。
4. 預備充足的文具。
5. 考試前一晚，早睡一小時，以保持頭腦清醒。
6. 臨睡再重點溫習 15 分鐘。
7. 臨考前再重點溫習 30 分鐘。
8. 保持心平氣和。
9. 考前不做劇烈活動。
10. 答卷前,告訴自己：「我已溫習, 盡力而為。」
11. 先用 2 分鐘閱讀試卷一次。
12. 先答容易的題目，後答困難的題目。
13. 要在適當指定的位置填寫答案。
14. 分秒必爭。
15. 保持試卷清潔及字體整齊。
16. 要答所有題目，不懂的也要嘗試答。
17. 答完全卷後，要重閱試卷及答案最少一次。
18. 欣賞自己：「我又盡力完成一科考試了。」

## 11. 家長如何面對子女被欺凌

- 家長檢示孩子有沒有受到欺凌？
  - 孩子的性格變缺乏自信
  - 孩子暗示或突然要求父母陪他/她上學
  - 孩子回家時，衣服或書本遭人破壞
  - 孩子出現偷偷地哭泣的行為？
  - 孩子常失去物品或要求較多的零用錢
  
- 發現孩子受到欺凌，家怎麼辦呢？
  - 控制自己的情緒，即使你非常惱怒也不要反應過敏
  - 起初孩子可能沉默不語，父母宜慢慢引導他
  - 細心聆聽著，切勿過早為孩子作解釋或批評他的對錯
  - 家長可說：“不要怕，告訴我發生了甚麼事，我會設法幫你”
  - 對於孩子的自我傷害的想法，抱著認真的態度，不要掉以輕心
  - 以同理心對待孩子，家長可以說：“如果我是你，我都會不開心”
  - 瞭解整件事後，家長可向孩子強調總有些行動可以改善現時的處境
  - 如情況嚴重，家長宜立刻與老師取得聯絡，商討對策

## 12. 孩子的需要

一個身心健康成長的孩子，除了生理需要，如豐富的營養、充足的睡眠、適當的運動外，心理需要亦同樣重要的，孩子的心理需要包括：愛、信任、鼓勵、認同、接納、保護、獨立、指導和控制。這些需要都是互相影響和互相聯繫的。

**孩子需要愛：**孩子喜歡父母愛他，為了希望繼續得到父母的愛，便自會依照常規做事。只要父母能給予他充分的關懷和愛護，即使最壞的孩子，也會從錯敗中站起來，因為一個人最不如意的時候，也就是最需要愛的時刻。

**孩子需要信任：**希望別人給予機會、鼓勵和讚賞，來肯定自己的能力，建立自己的信心。

**孩子需要鼓勵：**適當的稱讚和鼓勵，會使他更努力去完成任務，對自己更有自信。

**孩子需要被人接納、認同：**希望知道自己在父母及別人心目中的存在價值。

**孩子需要保護：**希望在有煩惱需要幫助時，父母站在他的一邊，支持他、鼓勵他、安慰他，令他有安全感。

**孩子需要獨立：**希望別人認同他的能力，視他如朋友、成人，喜歡按照自己意願去做事，肯定自己的存在價值。

**孩子需要指導：**孩子希望在嘗試錯敗中得到經驗、得到指引，從而再重新建立自信，積極面對挑戰。

**孩子需要受控制：**孩子希望得到別人的關懷和注重，更需要別人對他的行為作出規範，依照常規而行。

許多父母都能顧及到孩子的生理需要，但對心理需要卻未能全面照顧，主要原因是父母不明確了解孩子的真正需要和感受，因此更無法在親子溝通上達至預期的效果。

要做一個成功的父母，除了對孩子有充分的了解和滿足其需要外，亦需要自我檢討及反省，對孩子的管教態度是否有所偏差、有否身子耳體力行、以身作則，這非常重要的一環，因為父母正是孩子的一面鏡子呢！

### 13. 教師在指導學生時，管理課室的幾點建議

1. 請老師站在課室的前端中央位置，要看見所有學生的眼睛為準。
2. 請老師以溫和的語言及非語言(如手勢、眼神)來吸引學生的注意。
3. 當學生的聲浪大過老師時，老師的聲音可比學生稍大一點，以吸引學生的注意力。但當學生的聲音轉細，老師的聲音也隨即相應轉細，以免學生產生不安及逆反心理。
4. 有一些學生時常又開話題，老師若判斷他們沒有危險，可暫時不理會他們 (ignore)，並繼續講課。之後，假如這些學生能表現良好，請立即稱讚他們（請留意:學生的心理可能反覆的，請老師多付耐心）。
5. 老師在佈置作業時，請先在黑板上寫好家課內容，然後才著學生打開作業，聽老師講解功課內容。
6. 老師講解時，請不要心急，並逐點闡釋，要確保所有學生明白後，才解第二點。
7. 老師可多透過全體及個別發問，來檢查學生是否明白。
8. 做堂課中，當有學生要發問時，老師可行往該學生的位旁，用 30 秒的時間來令生明白其中重點，然後老師再站直，顧望四周一遍，之後才去指導另一位有需要的學生。這會給學生印象：您在管理各人。
9. 請安排學生每二人一組，按題目一邊做相關的活動，一邊找出答案，這會讓學生學起來會更有興趣。
10. 請多鼓勵及讚賞學生的成就。



老師是課室內的指揮家，學生及整個課室的氣氛，  
會受老師的教學情緒所感染的。

## 14. 維繫師生關係的方法----- 教師篇 (建議)

- 1. 顯出愛心 → 老師須對學生揭開心底的善意。
- 2. 方法一致 → 師生須溝通良好,教導學生的方法一致。
- 3. 洞悉子女的身心 → 洞悉學生的生理及心理發展。
- 4. 家庭紀律 → 建立良好的學校紀律。
- 5. 家庭敘會 → 學生每天要有師生敘會,各人須以接納及支持的方式,引發良好溝通。
- 6. 洞悉子女的過去 → 洞悉學生過去兩星期以來的經歷。
- 7. 心理準備 → 為學生未來兩星期,作好心理準備。
- 8. 分享樂趣 → 老師可撥出時間,與學生分享樂趣。
- 9. 認識子女的朋友 → 老師可主動邀請學生介紹認識他們的朋友及同學,從而了解學生的動向。
- 10. 發掘潛能 → 發掘學生的優點與潛力。
- 11. 改過機會 → 當學生犯錯時,給予改過機會。
- 12. 師生活動 → 定期學校的親子活動。
- 13. 尋求協助 → 利用學校、政府及社區資源和協助。

## 1. 校園內自殺事件的應變措施

### 1. 處理學童自殺事件的步驟

學生自殺事件有不同的嚴重性，大約可分四類，現將處理步驟，分述如下：

#### 1. 意圖自殺

- 把該名學生帶到安靜的地方，由他 / 她較熟悉的老師照顧他。
- 即時通知校長及副校長
- 用電話聯絡教育局分區學校發展主任(訓育及輔導)。
- 聯絡家長。
- 通知校監、聖公宗(香港)小學監理委員會及教育局分區學校發展主任。
- 有需要時，對知道這事件的同學給予輔導。

#### 2. 企圖自殺而沒有受傷

- 帶領學生到安靜的地方，由他 / 她較熟悉的老師照顧他。
- 即時通知校長 / 副校長
- 用電話聯絡教育局分區學校發展主任(訓育及輔導)。
- 聯絡家長。
- 通知校監、聖公宗(香港)小學監理委員會及教育局分區學校發展主任。
- 有需要時，對知道這事件的同學給予輔導。
- 立即聯絡校本教育心理學家，如有需要，再聯絡教育局心理輔導服務組，作緊急轉介。

附註：當發現學生企圖自殺時，要立刻採取行動，把他的自殺工具拿走，並告訴他必須要做的事，例如：「放下剪刀」、「離開窗台」等。

#### 3. 企圖自殺而有受傷

- 給予適當的急救及照顧。
- 即時通知校長、副校長及召喚救護車。
- 若學生處於險境，應報警方求助。
- 聯絡家長。
- 通知校監、聖公宗(香港)小學監理委員會及教育局分區學校發展主任。
- 輔導目睹事件經過的同學。
- 輔導目睹事件經過引致情緒不安的教師。
- 用電話聯絡教育局分區學校發展主任(訓育及輔導)。
- 立即聯絡校本教育心理學家，如有需要，再聯絡教育局心理輔導服務組，作緊急轉介。  
— 應付傳媒。

## 4. 自殺死亡

### 在校內發生

- 即時通知校長、副校長、召救護車及報警。
- 聯絡家長。
- 通知校監、聖公宗(香港)小學監理委員會及教育局分區學校發展主任。
- 輔導目睹事件經過的同學。
- 向全校學生講述事件經過。
- 輔導目睹事件經過引致情緒不安的教師。
- 聯絡教育局分區學校發展主任(訓育及輔導)。
- 立即聯絡校本教育心理學家，如有需要，再聯絡教育局心理輔導服務組，作緊急轉介。
- 應付傳媒。

### 在校外發生

- 聯絡家長。
- 通知校監、聖公宗(香港)小學監理委員會及教育局分區學校發展主任。
- 輔導由於此事引致情緒不安的學生及教師。
- 有需要時，向全校學生講述事件經過。
- 聯絡教育局分區學校發展主任(訓育及輔導)。
- 立即聯絡校本教育心理學家，如有需要，再聯絡教育局心理輔導服務組，作緊急轉介。
- 應付傳媒。

## 2. 處理教職員自殺事件的步驟

教職員自殺事件有不同的嚴重性，大約可分四類，現將處理步驟，分述如下：

### 1. 意圖自殺

- 把該名職員帶到安靜的地方，由他 / 她較熟悉的同工照顧他。
- 即時通知校長及副校長
- 通知校監、聖公宗(香港)小學監理委員會
- 有需要時，對知道這事件的職員給予輔導。

### 2. 企圖自殺而沒有受傷

- 帶領職員到安靜的地方，由他 / 她較熟悉的同工照顧他。
- 即時通知校長 / 副校長
- 通知校監、聖公宗(香港)小學監理委員會。
- 有需要時，對知道這事件的同學給予輔導。
- 立即聯絡校本教育心理學家，如有需要，再聯絡教育局心理輔導服務組，作緊急轉介。

附註：當發現學生企圖自殺時，要立刻採取行動，把他的自殺工具拿走，並告訴他必須要做的事，例如：「放下剪刀」、「離開窗台」等。

### 3. 企圖自殺而有受傷

- 給予適當的急救及照顧。
- 即時通知校長、副校長及召喚救護車。
- 若學生處於險境，應報警方求助。
- 聯絡家長。
- 通知校監、聖公宗(香港)小學監理委員會及教育局分區學校發展主任。
- 輔導目睹事件經過的同學。
- 輔導目睹事件經過引致情緒不安的教師。
- 用電話聯絡教育局分區學校發展主任(訓育及輔導)。
- 立即聯絡校本教育心理學家，如有需要，再聯絡教育局心理輔導服務組，作緊急轉介。  
— 應付傳媒。

### 4. 自殺死亡

#### 在校內發生

- 即時通知校長、副校長、召救護車及報警。
- 聯絡家長。
- 通知校監、聖公宗(香港)小學監理委員會及教育局分區學校發展主任。
- 輔導目睹事件經過的同學。
- 向全校學生講述事件經過。
- 輔導目睹事件經過引致情緒不安的教師。
- 聯絡教育局分區學校發展主任(訓育及輔導)。
- 立即聯絡校本教育心理學家，如有需要，再聯絡教育局心理輔導服務組，作緊急轉介。
- 應付傳媒。

#### 在校外發生

- 聯絡家長。
- 通知校監、聖公宗(香港)小學監理委員會及教育局分區學校發展主任。
- 輔導由於此事引致情緒不安的學生及教師。
- 有需要時，向全校學生講述事件經過。
- 聯絡教育局分區學校發展主任(訓育及輔導)。
- 立即聯絡校本教育心理學家，如有需要，再聯絡教育局心理輔導服務組，作緊急轉介。
- 應付傳媒。

### 1. 尋死的同學

老師一發現時應即時阻止該學生尋死的行動，鄰近的班老師應提出協助維持該班的秩序及安排班長通知校務處，以便校長及副校長作指揮及報警。阻止該學生尋死的老師不應隨意滿足他的心願或要求，以免適得其反。另外，校方會即時安排一名與該學生關係良好及信任的人、一名學校社工及一名具說服技巧的主任作游說工作。本校事後會向同學們及老師作出心理輔導及跟進工作。

### 2. 尋死的校內員工

如發現有員工作出尋死的行為時，應即時通知校務處，以便校長及副校長作指揮及報警。另外，校方會即時安排一名與該員工關係良好及信任的人、一名學校社工及一名具說服技巧的主任作遊說工作。本校事後會向同學們及老師作出心理輔導及跟進工作。

### 3. 尋死的街外人 / 家長

如發現有街外人/家長作出尋死的行為時，應即時通知校務處，以便校長及副校長作指揮及報警。另外，校方會即時安排一名與該人仕關係良好及信任的人、一名學校社工及一名具說服技巧的人作遊說工作。本校事後會向同學們及老師作出心理輔導及跟進工作。

## 2. 處理學生失控事件

### 處理學生失控事件

建議當老師遇到失控的學生時，應立即著學生致電到校務處以聯絡學校社工及支援老師協助。另外總務主任會研究防止大閘常開的問題及研究每層樓層電話的功能包括甚麼及當遇上緊急事故時如何有效率地使用它。

### 3. 處理員工非禮學生事件

#### 處理員工非禮學生事件

當發現員工非禮學生事件時，校長、副校長和學校社工會一起了解情況並建議家長報警處理。此外，校方會聯絡分區及跟分區的指引處理。如發現員工非禮員工，校方建議受害員工報警處理。

#### 4. 危機事故聯絡人資料

第一聯絡人	校長
第二聯絡人	副校長
第三聯絡人	課程統籌主任
第四聯絡人	訓導主任
第五聯絡人	支援主任
第六聯絡人	總務主任
第七聯絡人	活動主任