

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

### 壹、研究背景

教育是奠定人格發展的重要基礎，而校園一向被視為最為安全與單純的環境，然而，隨著社會風氣的轉變，曾幾何時，黑道勢力的介入、藥物濫用的危害與校園霸凌的惡行，已然嚴重影響了校園安全。爰此，教育部於 2006 年 5 月 5 日頒布「教育部改善校園治安一倡導友善校園，啟動校園掃黑實施計劃」<sup>1</sup>，將校方、警方與家長三方面的力量納入，希能提早發現危害校園安全的危險因子並予以妥善處置。此計劃主要目標在改善黑道勢力介入校園、校園暴力及霸凌與學生藥物濫用問題，其中，校園霸凌即為本文研究標的。

根據兒童福利聯盟在民國 96 年 9 月所公佈的「兒童校園霸凌者現況調查報告」，發現全台至少有 2 萬個班級「校園小霸王」經常會對同學「肢體霸凌」，平均每班至少有 2 位的霸凌者會嘲笑或欺負同學。逾七成的霸凌者過最常用使用的霸凌方式為關係霸凌或言語霸凌，另有超過三成的霸凌者會對同學施以肢體暴力，甚至會找校外的幫派人士來幫忙報仇。<sup>2</sup>

事實上，校園霸凌可說是一直以來即普遍存在的問題，甚至在你我成長的過程中都曾經或多或少的經歷過

<sup>1</sup> 教育部台軍字第 0950057598 號令。

<sup>2</sup> 兒童福利聯盟文教基金會，〈兒童校園「霸凌者」現況調查報告發表記者會〉，

<http://www.children.org.tw/news.php?id=1848&typeid=11&offset=35>，民 96.09.12。

類似的霸凌事件。然而，霸凌行為的日趨惡質化與嚴重化，與網路及手機科技的發達，讓此類的霸凌行為極易成為媒體高度關注的焦點，但多數的學校在處理霸凌事件時，往往採取消極與隱匿的態度，或是在事發後才發現霸凌問題的嚴重，卻是讓此類議題受到高度重視的主要原因。兩則發生在民國 97 年與 98 年的新聞事件，可以做一佐證：

## 2009/04/16 圍毆弱智生／瑞穗國中 12 男女霸凌，受害學生肋骨裂傷

今日新聞 (NOWnews.com) 於 4 月中接獲 WNews 公民新聞記者投稿，指稱花蓮瑞穗國中於 4 月 1 日發生校園霸凌事件，並附上事發過程影片。由於影片中 5 名同學合力毆打欺凌一位同學，並將其打倒在地腳踹踢頭，手法之殘暴讓人震驚，因此 NOWnews 也立即展開調查，分別向各相關單位求證。

據花蓮鳳林分局瑞穗派出所值班員警表示，確實瑞穗國中校園霸凌事件屬實，事發原因為該校國二男性 A 同學，不小心與同校國一女同學發生擦撞，女同學隨後向熟識國三學長抱怨，4 月 1 日放學後，10 多名國三、國二男同學與該女同學合力將 A 同學帶至校外凌虐毆打，其中共有 5 人動手，其他人袖手圍觀喝彩，女同學自己以手機拍下影片，最後以強迫 A 同學向女同學深深鞠躬道歉收場。

整個毆打凌虐過程約 2 分多鐘，手段相當殘暴。但讓人匪夷所思的是，事件發生之後，10 多名同學中僅有 4 名受到記過懲處，遭霸凌的 A 同學卻反而從普通班被調到「特教班」，所有影片紀錄與消息也立即遭到校方封鎖或銷毀，而當記者透過電話聯繫瑞穗國中校長蔡惠銘求證，蔡校長卻將此事定調為「同學間的鬥毆」，直到記者表示看過影片，蔡校長才在訝異之後改口稱為「欺侮」。

蔡校長表示，由於事件是發生在放學後的校園之

外，學校直到隔天家長與員警到校後才知情，並已立即依校安通報程序通報花蓮縣政府教育處；花蓮縣政府教育處學管科科长李志成表示，確實縣政府已接獲此一通報，並已進行瞭解。

蔡校長澄清，懲處名單目前雖然僅有 4 位，但還在持續瞭解中，而之所以將 A 同學調往特教班，是經過特教委員會評估會議並取得家長同意後才做的緊急安置措施，並無刻意打壓受害者之意。但校長也承認，近日間並未與 A 同學碰面，不瞭解其適應現狀，學生家長也表示，進入特教班之後校方未曾告知她孩子適應狀況如何。

A 同學母親表示，4 月 1 日當晚她發現小孩臉部腫漲，經追問後才知是遭同學霸凌，並隨後帶往醫院檢查，發現除了臉上腫漲與傷痕外，另外肋骨有輕微裂傷，視力也出現模糊雙影，疑似傷到視神經，目前已經好轉，但仍需持續觀察。整件事情在司法部份目前雙方已經和解，學校也已介入輔導，但她的小孩因為受到驚嚇，因此一度想要轉學，心理的恐懼創傷還須一段時間才能復原。

A 同學母親澄清，和解過程中確實女同學家長態度強勢，但並無民代介入施壓之事，協助調停的紅葉村村長嚴秋谷與員警都態度良好；但因他是單親媽媽，這些年來獨力扶養兩名孩子，但兩個小孩都曾多次遭受同學或外校高年級毆打欺侮情事，也讓她對於校園安全非常憂心。

兒福聯盟表示，1 年多前曾針對台灣校園進行調查，發現全台灣至少有 2 萬個「校園小霸王」經常會對同學「肢體霸凌」，平均每兩個孩子中就有一人有被霸凌的經驗，更可怕的是，這些霸凌者中約有 35% 是過去的曾有被霸凌經驗而造成的「反擊型霸凌」，以暴制暴的惡性循環正在台灣校園不斷上演，也顯示校園霸凌預防的重要性。

花蓮縣政府教育處學管科與兒福聯盟兩個單位均表示，緊急安置於特教班是可接受的處置，但更重要的是隨後的輔導以及與家長的溝通，另外對於霸凌者與圍觀喝采者，也建議學校應該加強對施暴者的輔導，而不是只有記過處罰，也建議學校應該以更好的態度來面對校園霸凌，而不是封鎖隱瞞，如此才能真正面對問題、解決問題。<sup>3</sup>

## 2008/10/21 友善的校園不友善鏡頭 旗山國中霸凌事件 被潑上網

月初縣府評鑑「友善校園績優學校暨人員」，獲得人權法治類績優學校的旗山國中，昨日傳出校園霸凌事件，有學生將霸凌事件始末用手機拍成影帶，張貼在部落格上供人觀賞，高縣教師會理事長劉亞平說，「實在很諷刺！」

對此，旗山國中校長許勝忠說，發生校園霸凌事件時，學生雙方都沒有向師長報告此事，他昨天也是第一次看到這些影片，影片裡的學生目前都已畢業離校，學校也已安排專人進行溝通，希望不要爲了這點事，抹煞學校努力辦學苦心。

2部旗山國中校園霸凌的影片，其中1部長達8分鐘的影帶，內容爲教室內多名男學生壓著1名男學生毆打數拳，該名遭毆打的男學生無力反抗，還有學生打完人後，朝著手機鏡頭比出「YA！」的手勢。

另1部張貼在部落格的影片，拍攝時間約1分半鐘，場景是在校園內的廁所，數名男學生圍著1名男生不讓他離開廁所，甚至還有人摑掌該男學生的臉頰。

民眾在旗山國中學生的部落格發現這2部影片，下載轉寄給高縣教師會，信件還以「好一個友善校園」爲

---

<sup>3</sup> 陳志東，〈圍毆弱智生／瑞穗國中12男女霸凌 受害學生肋骨裂傷〉，<http://news.pchome.com.tw/living/nownews/20090416/index-12398542672068062009.html>，民98.4.16。

題，諷刺旗山國中出現霸凌事件，卻還能得獎。<sup>4</sup>

兩則新聞，除了反映出當下青年對人缺乏尊重、對霸凌行為毫無罪惡感，甚至將其公開於網路上供人點閱的偏差心態外，更反映出教育單位在面對層出不窮的霸凌事件時，缺乏一套完善與全面的反霸凌政策之窘境。

## 貳、研究動機

校園中的霸凌行為，可說是一直以來即普遍存在的現象，但因其行為的隱微與受霸凌者多半選擇隱忍的態度，使得校園霸凌雖為一普遍存在的問題，但卻鮮少獲得重視。然而近幾年來，校園中（或校園外）的霸凌行為越趨惡質化與嚴重化，許多見諸於媒體的報導，無不讓人驚訝於現今青少年欠缺同理心的思想與行為；許多研究亦顯示，霸凌事件的參與者，不論是霸凌者或受霸凌者，在將來的人格發展上都將產生長遠的影響，並因此而可能產生其他的偏差行為，<sup>5</sup>由此可見，霸凌事件的預防與處遇，實是改善校園安全最根本的課題。

國外研究者對於校園霸凌事件的成因、影響與介入措施已有豐富的文獻，而國內亦有不少研究者致力於霸凌問題的探討，並獲致豐富的結果；唯其研究對象多以霸凌者／被霸凌者、家長、導師三方面為主，較少針對學校行政層級對霸凌事件的態度與處遇過程的影響進行探討。然而，霸凌事件的預防與處遇需要多管道的配合，除了導師外，學校整體對霸凌問題所秉持的態度亦是影響的關鍵之一，教師站在處遇學生問題的第一線，而校方的領導與行政團隊是否能秉持一致的價值觀與立場，在實際的行動上營造崇善的校園環境，才是預防校園霸凌、營造友善校園最重要的關鍵。

---

<sup>4</sup> 黃佳琳，〈友善的校園不友善鏡頭 旗山國中霸凌事件 被潑上網〉，<http://www.libertytimes.com.tw/2008/new/oct/21/today-south6.htm>，民 97.10.21。

<sup>5</sup> 鄧煌發，〈校園安全防護措施之探討—校園槍擊、校園霸凌等暴行事件之防治〉，《中等教育》，第 58 卷，第 5 期，民 96.10，頁 16。

在上述兒福聯盟的調查報告中，亦歸結出「養成」校園霸凌者的三大危機因子包括：校園暴力、家庭衝突與個人偏差，這些其實都和孩子們長期身處暴力環境有關；尤其調查發現霸凌者當中，竟有三成五以上是有過霸凌經驗而造成的「反擊型霸凌」，這些大家眼中的霸凌者，可能是需要協助的對象，但過往學校師長的處理方式，大都採取隔離或體罰等負向、暴力的方法，試圖阻止校園霸凌行為，卻流於「以暴制暴」的惡性循環。調查報告指出，校園暴力事件與霸凌問題有高度相關，比較霸凌者與非霸凌者的情況，霸凌者與同學打架的比例（65.5%）、覺得學校不安全的比例（58.2%）、經常被老師體罰的比例（23.2%）、學校糾察隊會欺負同學的比例（16.4%），都明顯比非霸凌者高。<sup>6</sup> 國外學者 McPartland 和 McDill 在分析了少年非行之五種理論及校園暴行的相關資料後，慎重的提出「學校本身在暴行中扮演著直接而獨特的角色，而獨立於就業、家庭與執法機構之外」的看法，並且主張學校可以透過其學校本身而惡化或改善此問題。面對日益艱困的教育環境，身為教育界的一份子，研究者雖感壓力的沉重，但仍認校園教育雖無法導正每一個孩子的偏差行為，但教育者的言教，對青年價值觀的養成仍有一定程度的影響力。

研究者接觸校園安全維護工作經年，深感學生非行問題的預防與處遇實是一連續的處理循環，營造友善的校園環境有助於預防青少年校園非行的發生，而妥適的處遇過程則加強了校園中良善與崇尚品德的風氣。然而，面對層出不窮的青少年問題，與網路及媒體報導的推波助瀾，校方在面對較為敏感之校園霸凌事件時，往往採取較為消極之介入措施，亦或，因為輕微的霸凌事件難免牽涉到當事人的主觀認知感受，行政單位在沒有具體事件發生前，亦較少採取積極的預防作為。爰此，本研究以單一學校為研究個案，希望藉由量化研究方法，了解單一校園中霸凌問題之態樣，並以學生為評價主體，驗證校方現行所推動的防制措施與理論之差距，

---

<sup>6</sup> 同註 2。



以作為個案分析之基礎；除此，校園霸凌牽涉到個人主觀感受認知，在介入措施中，較難以具有一體適用之通則，然而，介入者對校園霸凌問題所抱持的態度、價值觀與所能獲得之資源多寡，卻是影響介入措施成效之關鍵所在，因此，本研究希能藉由質化途徑，蒐集個案學校在霸凌事件的介入過程中，學生、導師與輔人員所採取的策略與認知，了解個案學校在霸凌事件處理中可能遭遇的困境與問題，以作為提出改進校園霸凌策略之建議參考。

## 第二節 研究問題、目的與限制

### 壹、研究問題

- 一、個案學校校園霸凌現況為何？
- 二、個案學校現行防制霸凌之措施為何？學生評價為何？
- 三、在霸凌事件的介入措施中，不同介入者之態度、作為與限制為何？是否對其所採取之處遇方式有所影響？

### 貳、研究目的：

- 一、瞭解個案學校校園霸凌現況，以作為個案分析之基礎。
- 二、釐清個案學校現行推動防制霸凌之措施，並從不同構面了解學生評價。
- 三、了解霸凌事件的介入措施中，導師與中層主管的介入方式、態度與限制，及個案學生對校方介入措施之認知。
- 四、提供個案學校擬定全面性防治校園霸凌政策之建議。

### 參、研究限制：

- 一、本研究為單一個案之橫斷性研究，研究結果及發現

僅能反映個案學校於民國 97 年 9 月至 98 年 3 月間，校內霸凌現象及個案介入措施，未能以之推論至其他高中職。

二、霸凌之類型多元，其中以口語霸凌為最常見之形式。本研究因時間及人力之限制，於質化訪談個案之選擇上，僅以口語霸凌為主要研究類型，未能擴及其他類型之霸凌行為，於研究之代表性上或有不足，為本研究之限制。



## 第二章 文獻探討

### 第一節 霸凌的定義與類型

#### 壹、霸凌行為的定義

霸凌(Bully)一詞在國內或譯為欺凌(邱珍婉, 2002; 洪嘉謙, 2003; 闖慧英, 2004), 或含括於校園暴力或校園犯罪之下(教育部, 2006a; 賴雅琦, 2001)。因校園霸凌與校園暴力在定義上有些許雷同, 只是用在不同的年齡層中, 兒童較常用霸凌行為, 青少年則較常用暴力行為, 是一個長期存在於校園的現象, 專指學生之間惡意欺負的情形。<sup>7</sup>

最早對於霸凌行為加以研究的挪威學者 Olweus 描述霸凌行為：「當孩童受到另一個孩童或一群孩童的欺凌(bully)、指責(pick up)、說了齷齪(nasty)或令人不愉快的話；且還同受到踢打、威脅、被反鎖在門內、傳送齷齪的紙條、受到排斥或放逐、戲弄(tease)等，這樣的事情一再發生，並不是兩個力量相同的孩童在爭吵或打架」(洪福源、黃德祥, 2002)。<sup>8</sup>從以上描述可發現，Olweus 認為霸凌行為是存在於一群孩童或青少年之間，一種力量不對等的人際互動，而這種互動具有負面的意圖，並造成重複而持續性的傷害。其並定義霸凌行為的三項指標，包括 (Olweus & Limber, 1999:31)：

1. 具有目的性的攻擊或破壞行為。

<sup>7</sup> 王馨，〈96年度高雄市中小學校園霸凌現況調查之研究〉，高雄市政府社會局委託研究計畫，民96.12，頁7。

<sup>8</sup> 洪福源、黃德祥，〈國中校園欺凌行為與學校氣氛及相關因素之研究〉，《彰化師大教育學報》，第2期，民91.1，頁46。

2. 持續並不斷重覆出現。
3. 存在著力量不對等的人際互動。

Olweus 對霸凌的定義特別強調人際互動間力量的不對等，因此，兩個具有相等力量的黨派或陣營間的戲弄與鬥毆行為並不能被視為霸凌。類似的定義亦被其他的研究者所採用 (Nansel, Overpeck, Pilla, Simon-Morton & Scheidt, 2001; Smith & Brain, 2000; Rigbi, 2002; Pellegrini & Long, 2002)。在此一概念下，霸凌被視為一個或一群強大的參與者對另一個弱小受害者的特定的攻擊模式。<sup>9</sup>

## 貳、攻擊、暴力與霸凌行為的異同

霸凌行為與攻擊行為 (aggression)、校園暴力 (school violence) 在概念上有某種程度的重疊，早期霸凌行為的研究亦將其涵括在校園暴力的範圍之下。然而，霸凌行為是一種帶有特定目的的攻擊行為，與一般暴力行為有所不同。以下僅就攻擊、暴力與霸凌行為概念的差異進行探討。

### 一、攻擊 (aggression) 的觀點

Batsche 和 Knoff (1994) 認為霸凌行為是攻擊行為的一種形式。攻擊行為依其目的性可以分為兩種：(1) 敵意性攻擊 (hostile aggression)、(2) 工具性攻擊 (instrument aggression)。敵意性攻擊目的在造成受害者的傷害，包括身體和心理。工具性攻擊可能會造成受害者的傷害，但真正的目的並不在傷害對方，而是以攻擊方式來達成其意圖。Boulton & Underwood (1993) 認為保持社會地位、支配優勢即是孩童在學校的環境中所欲獲得的酬賞。霸凌的目的不在造成受害者的身體或心理的傷害，而在獲得支配地位與權力，因此霸凌行為是屬於工具性的攻擊行為。

---

<sup>9</sup> 魏希聖、黃仲楷，〈Reviewing school bullying research: empirical findings and methodical considerations〉，《台東大學教育學報》，第 16 期，民 94，頁 74。

Dodge(1991)依攻擊行為是否涉及情緒反應區分為兩種：(1)被動性攻擊(reactive aggression)、(2)主動性攻擊(proactive aggression)。被動性攻擊對他人反映了憤怒、使用爆炸性(volatile)的手段；主動性攻擊是以使用攻擊性行為來達到個人的目標，對突然發生的事情可能不涉及憤怒的反應，而霸凌行為的概念就是主動性攻擊，是為了達到個人支配或得到同儕地位的優勢而進行的攻擊行為。<sup>10</sup>

## 二、暴力(violence)的觀點

校園暴力(school violence)係指發生於校園內之暴力或犯罪行為。林世英(1982)對日本校園暴行之分析指出，所謂校園暴力乃指在校學生有下列行為：(1)對教師訴諸暴力事件。(2)連結集團幫派，並以集團幫派之勢力為背景的學生間暴力事件。(3)連結集團幫派，並以集團幫派之勢力為背景，對學校設施、辦公用品等之損害事件。<sup>11</sup>教育部將校園暴力行為區分為廣義及狹義兩種。狹義是指學校內學生與學生、學生與教師、校外入侵者與學校師生間，所發生的侵害生命、身體，並以強暴脅迫或其他手段，壓抑被害人抵抗的能力與意願，以遂行特定不法意圖的犯罪行為；廣義則是指除了上述行為外，還包括學生侵害自身生命及身體之行為，如自我傷害或自殺等。<sup>12</sup>

校園霸凌與校園暴力在概念的定義上有某些重疊之處，但暴力行為所指涉的是涉及犯罪之傷害行為，多著重在身體與財物之侵害；而霸凌行為不一定會造成身體之傷害，亦未必構成犯罪，因此較少獲得學校行政體系之關注而在校園中被輕忽。

Olweus(1999)以圖形區分攻擊、暴力和霸凌行為三者之間的關係(圖 2-1)。由圖 2-1 可看出霸凌與暴力行

<sup>10</sup> 同註 9，頁 8。

<sup>11</sup> 林家弘，〈高中(職)生校園被害型態之相關因素研究—以台南縣為例〉，碩士論文，中正大學犯罪防治所，民 95，頁 7-8。

<sup>12</sup> 同註 8，頁 44。

為皆在攻擊行為的概念之內，霸凌和暴力重疊的部份指的  
的是身體和力量的使用，例如打人或踢人。而未重疊的  
部份則顯示出霸凌與暴力行為有不同的地方。例如突然  
興起的打架事件屬於暴力行為，而許多與犯罪有關的行  
為，例如謀殺、搶劫、綁架等，皆不屬於霸凌行為的範  
圍。洪福源(2001)比較攻擊、暴力與霸凌行為，認為攻  
擊行為與霸凌行為的不同之處在於目的不同，霸凌行為  
並不是為攻擊而攻擊，其目的在於獲得支配地位與權  
力。而霸凌行為與暴力行為的差異，則在於暴力行為有  
特定的具體行為，且造成身體傷害的後果，而霸凌行為  
的發生，除了造成身體傷害之外，尚包括關係的破壞、  
心理的排斥、謠言中傷等，較不涉及犯罪行為。<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> 張秀如，〈國中生欺凌受害經驗之分析研究〉，碩士論文，彰化師範大學，  
輔導與諮商學系，民 95，頁 9-10。

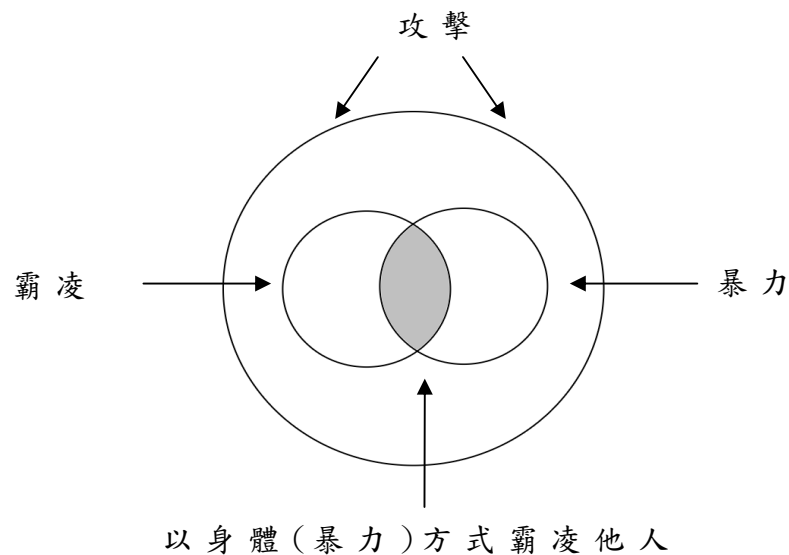


圖 2-1 攻擊、暴力和霸凌三種概念的關係圖

資料來源：The Nature of School Bullying.(P.13), by D. Olweus, 1999, New York, Routledge. 轉引自張秀如，〈國中  
生欺凌受害經驗之分析研究〉，民 95，頁 10。

較特別的是，Besag(1989)認為有些霸凌行為可能是被社會所接受的，甚至是學校風氣的一部份，譬如競爭性的比賽或活動(Cullingford & Morrison, 1995)；Besag的註解提醒了我們對於霸凌行為，可能要加入「社會文化」的因素。<sup>14</sup>

從上述文獻中可以發現，霸凌行為與暴力行為最大的差異處，在於霸凌行為必然帶有負面的意圖，是霸凌者為了獲得支配性的權力或滿足個人在同儕中的優勢地位所進行的操弄性行為；而暴力行為在本質上可以不帶任何意圖，或僅是突發事件。霸凌行為更為工具性，有時牽涉整體的社會風氣與價值觀等更為深層的爭辯，但暴力行為有明顯的外在行為表徵可供判別，而霸凌行為卻難以用一定的檢驗標準加以驗證，甚至在不同的時空背景與社會文化因素下，霸凌行為的界定都可能產生變化，因此，研究者以為，在為霸凌行為進行定義時，實必須考量社會文化與時空背景之因素，方能獲得更為全面之理解；而不同時空

<sup>14</sup> 邱珍琬，〈國小國中校園欺凌行為比較研究〉，《彰化師大教育學報》，第 3 期，民 91.11，頁 101。

背景與文化變遷是否影響社會對霸凌行為的觀感與判斷，實為一值得後續研究者深入研究探討之縱貫性議題。

## 參、霸凌行為的類型

霸凌行為的類型包羅萬象，學者依其研究亦列舉出各種霸凌行為之形式，但大致上可分為身體的侵害、口語的羞辱與關係的破壞等三類。其中口頭上的羞辱是發生次數最高的霸凌行為(Bentley & Li, 1995; Sharp & Smith, 1991)，這個結果與國內研究者所得到的發現相似(鄔佩麗、洪儷瑜, 1997)，洪福源(2001)對國中生的研究，也發現「戲謔性」霸凌較多，口頭侮辱部分有嘲笑與辱罵；操場或是遊戲場則是發生霸凌事件最多的地方，接著是教室或甬道上，廁所、餐廳、往返學校與家裡的途中，也就是說越少成人看見；督導的地方，霸凌行為就越可能發生。

Besag(1989)則認為霸凌行為並非單一的攻擊行為，而是長期重複發生所造成的困擾；其行為方式可能是口語上的，也可能是身體上或心理上的。因此，只要是使其他人自覺較為低劣的各種原因或壓力，都可算是霸凌行為，在此概念之下，某些社會所容許或接受的行為，例如高度學業競爭的環境，極度追求體能性、社會性成功的氣氛等都可以算是霸凌行為的一種形式。<sup>15</sup>

兒童福利聯盟基金會則在2004年針對校園內霸凌行為所作的調查研究中，將霸凌行為的種類分為：

1. 肢體的霸凌：包括踢、打、弱勢同儕、搶奪財物等。
2. 言語的霸凌：包括取綽號、用言語刺傷、嘲笑弱勢同儕、恐嚇威脅等。
3. 關係的霸凌：包括排擠弱勢同儕、散播不實謠言中傷某人等。
4. 性霸凌：以身體、性別、性取向、性徵作為取笑或評論的行為；或是以性的方式施以身體上的侵犯。

---

<sup>15</sup> 同上註，頁103-104。

5. 反擊型霸凌：這是受害兒童長期遭受欺壓之後的反擊行為。通常面對霸凌時他們生理上會自然的予以回擊；有部分受害兒童會去欺負比他更弱勢的人。<sup>16</sup>

教育部(1995)對校園中所發生之霸凌行為定義為：「學校內學生與學生、學生與教師、學生家長與教師、或學生之間、校外入侵者與師生之間所發生的侵害生命與身體的行為，亦即用強暴、脅迫或其他手段，壓制被害人之抵抗能力與意願，遂行特定不法意圖之犯罪行為」。<sup>17</sup>與上述學者對霸凌之定義相較，教育部對於霸凌行為之界定，並不僅以校園中學生與學生間之人際互動為已足，更將其關係擴大至學生與教師、教師與學生家長，甚至是校外入侵人士與學校成員間之關係互動；於行為之界定上，則限縮為「犯罪行為」。此一定義與上開學者對霸凌行為可為言語或關係之破壞等不涉及法律規定之惡意行為相較，似乎採取更為狹義之界定，而較接近學理上暴力行為之定義；研究者認為，校園為教育之場域，與社會有所不同，校園內之霸凌不應僅以是否違法為判定標準，因此，綜合上述，本研究界定霸凌行為為：

「學生與學生之間，或學生與其他學校成員間，重複發生兩次以上，造成學生或學校成員間生理、心理或財物上侵害之負向行為。」

## 第二節 霸凌的成因與影響

### 壹、霸凌的成因

霸凌行為之成因不一而足，學者認為各種攻擊行為可能具有生理上之因素(像男性賀爾蒙較高、神經傳導上的因素等)，亦有許多研究者發現「家庭」其實是培

<sup>16</sup> 同註 8，頁 4。

<sup>17</sup> 同註 8。



育攻擊或霸凌行為的溫床。Olweus(1984)列出可能影響霸凌行為的因素，包括個人氣質、主要養育人(特別是母親)的教養態度、遺傳、同儕團體影響、以及大眾傳播媒體的助燃。但歸納多數學者之研究，霸凌行為之成因可從以下三個面向進行探討：霸凌者與被霸凌者的特質、家庭功能、學校氣氛與學習適應。

## 一、 霸凌者與被霸凌者之特質

從個人被害因素觀點(Sparks, 1981)而言，個人或團體之所以會重複遭受被害，其間必然有諸多被害傾向(Victim Prone)，即有許多導致被害之相關因素，而這些因素指標包括個人特性、社會情境、居住環境及被害者與加害者之關係。其中在個人特性部分，從過去學者之研究中可歸納發現，不論是霸凌者或被霸凌者均具有某些特質與特徵，尤其在被霸凌者之個人特質方面，往往造成霸凌現象的原因之一，霸凌行為若未能被妥善處置，則會對霸凌受害者產生負向的影響，使其在人際關係的處理上更為退縮，而形成一個惡性的循環。因此，如何辨識具有這些特質的學生並給予適當的訓練與協助，便成為改善霸凌現象的重要策略之一。

綜合霸凌行為的研究顯示，被霸凌者多具有下列共同的特徵：

1. 外表特徵方面：受霸凌者通常年紀較同儕小、身體較瘦弱、其穿著、行為舉止、身材、能力、種族跟他人不同，因此成為被霸凌的對象。
2. 個人特質方面：受霸凌者通常個性較容易焦慮、較消極、缺乏安全感、高沮喪、低自尊、低自信、不受歡迎、較內向、較安靜、較沉默，且感到不快樂。在校內被欺負時，通常處理的方式是哭或逃避。
3. 人際關係方面：受霸凌者通常會有被同儕疏離或排擠的情況，再經過一而再、再而三的被霸凌後，自信心日漸低落，表現出來的就是更退縮、更孤立無援，給人一種易受傷、易受責難的感覺，這種惡性循環也使其更容易成為被霸凌的對象，也因此造成

霸凌者越來越狂妄。

Olweus(1994)將被霸凌者分為兩種類型：一是「被動-臣服型」(passive-submissive)，讓人覺得敏感、過分小心、很安靜，除了在體格上較為瘦弱外，很少有知心的朋友、很孤單、表現出沒有安全感、自視甚低、被欺負了也不太可能還手的樣子；另一種是為數較少的「挑釁型」(provocative)受害者，此型受害者給人的印象是焦慮不安、常常做錯事惹人厭，有的是活動力太高，造成周遭人的緊張或氣憤。被動型受害者與挑釁型受害者兩者的差異在於對霸凌行為的因應方式，被動型受害者遭遇霸凌時，常表現出打不還手，罵不還口的反應；挑釁型受害者則是以牙還牙、以眼還眼。再者，由於挑釁型受害者個性衝動，容易激怒他人而導致自己受害，進而遷怒其他更弱小的人，而成為霸凌者，其受害的原因與本身的行為有極大的關係。被動型受害者受害的原因則不相同，常是無緣無故遭受欺凌。<sup>18</sup>

Besag 則依據受害者的特質分為被動型 (passive victims)、挑釁型 (provocative victims)、共謀型 (colluding victims)、虛偽型 (false victims)、和霸凌-受害型 (bully-victims) 等五種。

- (1) 被動型的受害者：無論碰到哪一種侵略都沒有反應，逃避任何的挑戰，因此表現出柔弱的姿態，退縮、小心翼翼等人際模式導致他們很難和他人做朋友，情緒上感到無助卻又憤怒，自我評價較低，同時無法與人建立合作關係。
- (2) 挑釁型的受害者：容易用嘲諷的方式激怒他人造成受害，一般而言，這些受害者會需要特別的幫助，縱使在沒有暴力的情況下，他們也很容易製造危險的情境。
- (3) 共謀型的受害者：往往是為了獲得團體的接納，或者是為了贏取友情，而參與破壞性的行動來保障自己的安全，他們甚至會掩飾自己的課業成績

<sup>18</sup> 魏麗敏，〈校園欺凌行為、家庭環境與學校氣氛之關係〉，《台中師院學報》，第 17 期，民 92.6，頁 30-31。

以免被團體排除，結果造成自己受害。

- (4) 虛偽型的受害者：這一型的受害者為了獲取他人的注意，謊稱遭受迫害，因此常常找不出受害的痕跡。
- (5) 霸凌-受害型的受害者：指在某些團體會迫害他人，但是在其他團體則是被迫害的對象。<sup>19</sup>

相較於被霸凌者較能歸納出類似的行為特徵，學者們對霸凌者的特質則較難有一致的歸類，茲分述如下：

20

1. 外表特徵方面：霸凌者通常身體較強壯、有力量、有活力、有自信且一般年紀比受害者要大(Besag, 1989)。
2. 個人特質方面：霸凌者通常個性較容易衝動、憤怒、較外向、高沮喪、低自尊，對師長、父母、同儕與兄弟姐妹較具攻擊性，但其內心是感到不快樂的，而且焦慮較低，對受害者亦缺乏同理心。但亦有研究發現，霸凌者的自尊與霸凌行為並無關聯，而霸凌行為在形成男孩的自我概念上則具有一定的影響。
3. 人際關係方面：霸凌者溝通能力較佳，而且反應敏捷，但較不願意接受別人的想法、與他人合作性較低。但亦有有研究者相信，縱使霸凌者有權力或身體上的優勢，卻較少具領袖特質(Hoover & Hazler, 1991)。Olweus(1994, 1995)則認為霸凌行為與在學校遭受挫敗，以及外表的與眾不同並沒有顯著相關。

Besag(1989)將霸凌者分為兩類：第一種施暴者往往在身體上佔有較好的優勢，他們很喜歡投身於有衝突的情境中，而且甚至會去尋求能讓友伴看到的場合施暴，雖然他們會吸引眾人的注意，但是卻往往是受到同年齡層排斥的對象。另一種施暴者是焦慮型的，往往較缺乏自信，而且不受歡迎，在家庭或課業方面會有困難。

---

<sup>19</sup> 同註 14，頁 14-15。

<sup>20</sup> 同註 19、20。

亦有一些研究指出，這些霸凌行為的加害者並沒有心理調適上的問題，他們並沒有感受到特別的焦慮(O' Moore & Kirkham, 2001)；攻擊性的行為反而讓他們覺得在日常同儕相處間更具掌控力(Bowker, Bukowski, Hymel & Sippola, 2000)。一項美國的研究指出，霸凌者並未特別感覺孤獨或社交上的欠缺，他們自陳結交朋友的能力與霸凌行為呈現正相關(Nansel et al., 2001)。Rigby與Slee(1993)研究澳洲的霸凌行為發現，霸凌行為與霸凌者的自尊概念並無相關。一項針對芬蘭少年犯罪的研究也顯示，男孩們的霸凌行為與自我概念呈現正相關(Kaukiainen, Salmivalli, Lagerspetz, Tamminen, Vauras, Maki et al., 2002)。<sup>21</sup>

Dodge將具有攻擊行為的兒童分為兩類，一類稱為被動式的攻擊(reactive-aggressive)，這一類的攻擊行為對同儕團體懷有敵意，感覺到週遭的人對其不友善並有威脅性，因此會將較為曖昧不清的暗示視為挑釁(Dodge & Coie, 1987)，他們會因為挫折或挑釁而激發憤怒或防禦性的回應。另一類則稱為主動式的攻擊(proactive-aggressive)，攻擊行為被視為是達到目標的一種策略。他們認為攻擊行為與其預期後果有助於達成個人目標，因此將其視為一種獲得獎賞或解決衝突的有效率的方式(Crick & Dodge, 1996)。有些研究將霸凌定義為一種更為操作性與主動性的攻擊行為(e.g. Sutton, 2001)，在此觀點下，霸凌者可能是更具社交技巧並且在同儕團體間具有一定的地位。這一類的霸凌者傾向於運用間接性的攻擊方式，如在他人背後挑撥是非，而較少運用肢體或口語的攻擊行為。<sup>22</sup>

綜合上述論述可以發現，霸凌行為之本身是一種具有特定意圖之行為，因此霸凌者會選擇具有某些特質之同儕施予惡意之對待，則是可以預期之心理。因此，在介入措施方面，則可藉由行為技巧之訓練，以提升或改變個人特質，減少霸凌行為發生之機會，或增進學生處

<sup>21</sup> 同註 10，頁 76。

<sup>22</sup> 同上註，頁 77。

理衝突之因應技巧。

## 二、家庭功能

家庭是兒童成長最初也是最重要的場域，許多的學者在研究霸凌行為的成因時，均認為家庭環境與父母的教養方式與兒童的攻擊行為有所相關，但在家庭環境是否會影響兒童成為易受霸凌對待的受害者方面，則沒有較明確的論述。同時，學者亦認為，家庭功能與霸凌行為間的關係並非單向，而是相互影響，一個在家庭中遭受暴力對待的兒童，在學校很可能會成為霸凌者，亦可能因其特質而成為被霸凌的對象。

Scott(1998)認為霸凌行為與家庭有關，並指出了三個會影響霸凌行為的家庭因素：一、親子間的互動關係；二、父母對於子女的管教方式；三、父母對於孩子情緒的處理。<sup>23</sup>霸凌者的父母傾向被描述成溫暖缺乏、過度寬容(Olweus, 1980、1994)、過度縱容與支配(Manning et al., 1978)、對待子女的態度也較多身體和情緒上的攻擊(Olweus, 1994；Strassberg et al., 1994)。他們同時具有以下特徵：一、喜歡使用身體的懲罰方式(獨裁主義)；二、有時具有敵意和對子女拒絕；三、被描述為敵意且寬容的(不一致的父母教養方式、較少的監督)；四、問題解決技巧差；五、教導子女在受到輕微的激怒時用攻擊的方式因應(Greenbaum, 1988；Loeber & Dishion, 1984)。

Besag(1989)亦認為霸凌行為與父母的教養方式有關，包括：一、父母多以負向態度對待其子女，尤其是母親與兒子的關係；二、父母親過度懲罰，體罰訓練其子女，以及不一致和散漫的管教；三、父母親將身體的攻擊視為可以被社會所接受的行為模式；四、父母親的婚姻關係充滿敵意且多衝突；五、孩童本身的氣質。Weinhold(2000)認為家庭裡若有下列三項特徵，易造成孩子有霸凌行為的現象：一、父母與孩子間的「依附模

---

<sup>23</sup> 同註 19，頁 39。

式」(attachment)受到忽視；二、父母對孩子的管教流於放縱及忽略孩子的需求。三、父母或兄弟姐妹間有霸凌行為或攻擊行為的情形。<sup>24</sup>

在霸凌者對其家庭環境的感受方面，多數的霸凌者指出其和父母親的關係較差、家庭功能也較不健康(Rigby, 1993)、對家庭有負向情感，且認為家庭提供較少的情感支持(Rigby, 1994)、缺乏家庭凝聚力(Bowers, Smith & Binney, 1994)。

亦有學者研究顯示，霸凌受害者與父母的互動關係與遭受霸凌經驗有相當程度的關聯。在Rigby(1994)的研究中指出，霸凌受害者和母親的關係較差，而女性受害者也認為對母親的感覺消極，與母親的關係較差，家庭功能亦較差。男性自陳家庭有較差的溝通型態者傾向成為學校的霸凌者，而女性自陳家庭有較差的溝通型態者則傾向成為學校的受害者。

Fried(1996)認為霸凌行為是介於兩代之間，在家庭裡是受害者，在學校極可能會變成一個霸凌者。Greenbaum(1988)則認為，霸凌者常常來自於有霸凌行為的家庭，父母教養小孩的方式，喜歡用體罰來逼孩子就範，或是父母在家裡常常莫名其妙的亂發脾氣，孩子很容易因此有樣學樣，把這些情緒帶到學校，因而造成了校園中的霸凌行為。Robert(1988)亦認為，霸凌者通常來自不健全的家庭，甚至來自有家庭暴力出現的家庭環境，國內學者邱珍琬(2001)的研究亦指出，「以暴養暴」的家庭容易出現霸凌者、也會出現受害者，有些孩童會仿效大人以暴力「解決」問題的模式，但是也有孩童是生長在父親常以暴力出之的氣氛下長大的，因此遇到欺負時，習慣採用退縮的方式應付，逃脫不了受害者的角色。<sup>25</sup>

### 三、學校氣氛與學習適應

<sup>24</sup> 同註 9，頁 48-49。

<sup>25</sup> 魏麗敏，〈校園欺凌行為、家庭環境與學校氣氛之關係〉，《台中師院學報》，第 17 期，民 92.6，頁 30-31。

狹義的霸凌行為以校園為發生的場域，霸凌行為的發生，與校園的環境、學生的學習適應亦有相當程度的關連。以學業成績的表現來看，一般大眾認為霸凌行為的發生是因為在學校受到課業上的失敗或挫折而引發的一種報復行為。Berkowitz(1983)認為，挫折或增加個人憤怒和立即表現出攻擊行為的可能性。但Olweus(1994)的研究指出，霸凌行為與學業的挫敗並無關係。Clark與Kiselica(1997)也認為霸凌行為與學業上的表現無關。Roland(1989)則發現女性的霸凌者有較好的智力測驗得分及學業成績，而男性霸凌者的智力測驗得分則較一般孩童低。Marshall和Weinstein(1984)認為有校園霸凌行為的孩童多半是學業成績較差，無法跟上班上同學的課業程度，因此想要藉由暴力來顯示自己的表現慾。

美國健康、教育與福利發展部(Department of Health, Education, and Welfare)在1978年認為有五個與學校暴力、學校安全和秩序環境有關的因素：學校規模、學校設備、系統性的學校紀律、武斷性與學生挫折、學校的獎懲結構、學生的疏離。<sup>26</sup>亦有學者從學校氣氛的角度來探討校園環境對霸凌行為的影響。

學校氣氛(school climate)是一個不容易定義且複雜的概念，甚至至今仍沒有一個標準的定義，但良好的學校氣氛卻是易於為大家所認同(Mo, 1998)。Hoy和Miskel(1996)認為學校氣氛是指學校成員所經驗到，且相當持久的學校環境特質，而這樣的特質是基於學校成員的集體行為概念，並且影響學校成員的行為。Olweus(1994)認為，校園中發生霸凌行為是極為普遍的，隨時隨地都可能發生，而在一個不佳的學校氣氛中，學生易產生不良的行為，有結黨及霸凌行為的發生(Espelage, 1999)。<sup>27</sup>

Esposito(1999)認為學校氣氛包括學校環境的物理與心理概念：一、管理階層、教師、父母、學生與社

---

<sup>26</sup> 同註 25，頁 49。

<sup>27</sup> 同註 26，頁 36。



區的關係；二、教學經營與課外管理；三、學校建築、場地的狀況；四、學生間學業、社會價值的尋求；學校氣氛會被不同的研究者用來描述學校的紀律問題、影響學生學習與心理健康的心理因素、影響學校工作人員態度及效能的學校經營問題。

Stephens(1995)則以學校氣氛來認定學校的安全問題，且認為學校安全有六個廣泛的影響因素：學校成員的特質、學校的物理環境、校園的社會環境、學校成員的文化特質、當地的政策氣氛、學校所處社區的經濟狀況。學校氣氛不但為學校成員所覺知，更會影響學校成員的行為，學校氣氛讓人感到不安全，反應學校的安全出了問題。

Welsh(2000)認為學校氣氛顯著有助於了解與預防學校暴力，Welsh以效能學校(Effective School Battery)量表來預測學校混亂(school disorder)，而學校混亂共有五個測量因素：安全、受害、逃避、犯錯、不規矩。結果發現五個學校氣氛因素中有四個因素可以顯著的預測學生的受害情況，包括：尊重學生、計畫與行動、規則的正當性、規則的清晰性。其中以尊重學生的因素對受害有較大的預測力。<sup>28</sup>

綜合以上對於學校氣氛與霸凌行為的相關研究論述，可以發現，具有良好學校氣氛的校園環境，多數具有以下特點：1. 良好的硬體環境與空間規劃；2. 明確與合理的校規要求與獎懲制度；3. 學校成員間彼此相互尊重；4. 成員間一致而崇善的價值追求。

## 貳、霸凌的影響

霸凌事件的發生，對校園霸凌事件之當事人：霸凌者以及被霸凌者，都有著短期與長期之影響。學生會發生霸凌行為，多少受學校整體的不良教育氛圍(educational climate)所影響；相對地，相當程度的學生

---

<sup>28</sup> 同註 9，頁 50。

霸凌行為，同樣也會影響學校氣氛(school climate)。所謂「學校氛圍」係一通俗性之概念，尤指一校之特屬文化；亦即學校如何建構、管理，其建築設計、校規結構等；擁有正向文化之學校，憑藉不成文之行為準則即可維繫文化價值觀而不墜，學生與教職員間之良性互動，溝通充分而無阻礙。然而，校園發生負向之行為，尤其重大之校園事件，或事件發生之頻率過高，均會影響到上述正向文化，而霸凌事件即常為瓦解校園氛圍最常見之負向行為。

歸納這些研究結果，茲將校園霸凌事件對當事人以及學校教育環境等方面之負面影響，整合列述如下：<sup>29</sup>

## 一、 校園霸凌事件對被害人之影響

1. 不敢上學，甚至乾脆長期輟學。
2. 經歷之身心困擾問題較多。
3. 有重複被害現象，深信自己無能擺脫霸凌之侵害。
4. 越低年級遭霸凌者，其後數年仍然經常遭受霸凌侵害。
5. 產生低自我期許的悲觀心理。
6. 成年後，罹患抑鬱症或精神分裂症等心理疾病之風險提高。

## 二、 校園霸凌事件對加害人之影響

1. 伴隨翹課、逃學、輟學行為增加。
2. 霸凌行為是有效預測其外來淪入嚴重暴行、重大犯罪的關鍵性指標；亦即霸凌者於未來犯罪、暴行之可能性大增。
3. 早期、八歲之霸凌行為，是有效預測其卅歲以後之嚴重暴行的關鍵因子。
4. 伴隨反社會行為增加，諸如毀損公物、鬥毆、竊盜、

---

<sup>29</sup> 鄧煌發，〈校園安全防護措施之探討—校園槍擊、校園霸凌等暴行事件之防治〉，《中等教育》，第58卷，第5期，民96.10，頁14-15。

醉酒、逃學、遭警逮捕等負面經歷增加，嚴重阻礙其外來之發展。

5. 經常攜帶槍械進出校園，因而極易引發校園槍擊事件。

### 三、 校園霸凌事件對學校組織氛圍之影響

學生會發生霸凌行為，多少受學校整體的不良教育氛圍所影響，相對的，相當程度的學生霸凌行為，同樣也會影響學校氛圍。所謂「學校氛圍」係一通泛性之概念，尤指一校之特屬文化；亦即學校如何建構、管理，其建築設計、校規結構等；擁有正向文化之學校，憑藉其不成文之行為準則即可維繫文化價值觀而不墜，學生與教職員間之良性互動，溝通充分而無阻礙。然而，校園發生負向之行為，尤其重大之校園事件，或事件發生之頻率過高，均會影響到上述正向文化，而霸凌事件即為瓦解校園氛圍最常見之負向行為。

## 第三節 霸凌行為的介入措施

從以上霸凌行為的成因分析，造成霸凌現象的原因雖不一而足，但研究發現可以歸納為霸凌者與被霸凌者三個人特質、家庭功能欠缺、學習適應與學校氣氛三個層面。因此，針對霸凌行為的介入措施，亦多從其成因著手，研究者整理歸納，約可分為以下四種策略：

- 一、學生行為改變策略：包括增進霸凌者\被霸凌者人際溝通技巧、同理心訓練、衝突管理技巧等以行為改變技術為主之策略。
- 二、班級經營策略：包括增進教師處理霸凌事件之技巧、營造良好的班級氣氛與改善教師與學生溝通品質等策略。
- 三、家長溝通策略：包括與教師與家長建立良好的溝通、增進家長對霸凌行為的認知與提供專業諮詢、將家長納入社區與學校運作體系等策略。

四、反霸凌校園策略：將學校內的所有成員、家長及社區加以整合，建立一系統性的行動流程，策略目標在建立明確的反霸凌氛圍，以達到早期發現、即時協助、適當輔導之目標。全校性的反霸凌政策是多數學者所建議採行之策略，亦為本研究之重點。

Tattum(1997)提到預防霸凌事件的相關人員(圖2-2)，其中核心部份包括學生、家長、教師，其次為校長、護士等學校人員，最外圍則是社會上的相關人士，如員警、法官等。霸凌事件的發生與處理，不僅僅依靠學生個人的力量，也需要學校與家庭的協助。<sup>30</sup>

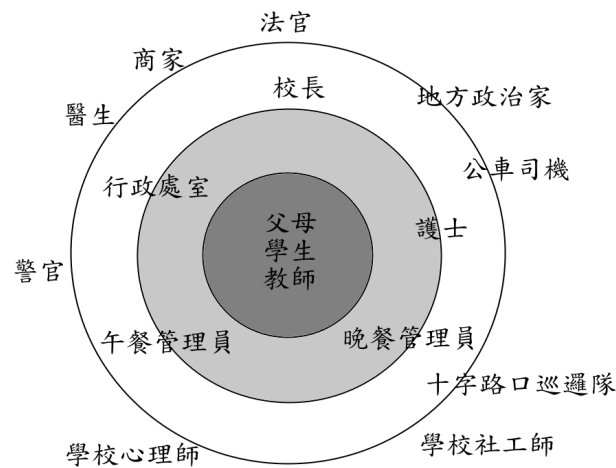


圖 2-2 與霸凌有關的人員層次圖

資料來源：Bullying: Home, School and Community. (P.52), by D. Tattum, 1997, London, David Fulton.

轉引自張秀如，〈國中生欺凌受害經驗之分析研究〉，民 95，頁 25。

Smith(2004)整理相關文獻，認為霸凌行為的介入措施有下列特徵：<sup>31</sup>

<sup>30</sup> 同註 14，頁 25。

<sup>31</sup> 同註 14，頁 26。

- (一) 介入策略在國小比在國中有效。
- (二) 介入策略是否成功需要仰賴成人的參與。
- (三) 全校性的策略是重要的，但是策略常是含糊不清的，它們的執行效果依賴更細節的指示。
- (四) 班級經營是影響霸凌事件重要的因素，包括的項目如營造班級氣氛、針對霸凌行為的班級規範、班會、班級活動和課程設計等。
- (五) 學生的參與和同儕的介入也是有效的因素。
- (六) 學校人員的參與：包括組織討論團體、上級對於霸凌事件的重視、人員對於改進的方向看法一致、彼此協調、具有獲得資訊的能力以及願意繼續專業成長等。
- (七) 休息時間的監督者、校方、校園霸凌的介入方案、校園的重新設計都應被考量。

對於霸凌行為的處置，許多學者都建議具系統性的一貫流程、把整個社區也包括在內，也特強調成人的有效介入。Siann 等人(1993)認為霸凌行為應該要把整個社會因素(social context)考量在內，不能視為是個人的病態行為，也認為要防堵校園霸凌行為的蔓延與影響，學校本身的風氣是首要，如果學校當局不容許霸凌行為的發生，學校內的成員就會對於霸凌行為有較大的警覺和注意，無形間也遏止了可能的侵犯與傷害。有關學校機制方面，學者們的研究結果指出學校文化中的鼓勵競爭、性別刻板印象等都可能助長霸凌行為，國內學者們(許春金、謝文彥、周文勇，1996)也認為學校的管理方式與領導型態與校園暴力關係密切。<sup>32</sup>

降低發生在學童間的校園霸凌事件的實務措施，第一個也是最受重視的是在瑞典與挪威所推展，由Olwus(1993)所提出的三層級的介入措施，成效極為豐碩。在該實務政策研發之前，北歐國家連續發生數起學生不堪長期遭受霸凌之苦，而導致自殺身亡之重大校園事件，終於導出這多重層級之介入措施(intervention at

<sup>32</sup> 邱珍琬，〈國小校園欺凌行為實際－學生觀點〉，《初等教育學刊》，第 11 期，民 91，頁 227-228。

multiple levels)。是項政策首先施行於挪威、瑞典，被證實有效之後，加拿大、英國、美國遂陸續引進實施；經實施兩年之後評估發現，此項措施的確有效降低 1/2 的國中小學生的反社會行為，同時附帶降低逃學、毀損公物、竊盜等少年非行之發生，而且也將校園教育組織氛圍朝正向積極發展，功效確受各國極大之肯定。茲將此多重層級之介入措施介紹如下：<sup>33</sup>

### 一、學校層級：

實施全校霸凌事件之總調查，加強監控措施、掃除校園死角(廁所、走廊、樓梯轉角等)，結合其他學校建立校際聯合抗制犯罪機制，並舉辦教師在職訓練；利用親師座談會宣導校園霸凌事件之防治措施，提高教職員生重視校園霸凌事件，並促請家長參與防治霸凌事件對策之研擬。

### 二、班級層級：

建立處分霸凌事件之班規，定期召開班會討論校園霸凌事件，並利用角色扮演方式，使學生充分認識校園霸凌事件之本質與侵害。

### 三、個人層級：

教導學生鑑別霸凌事件行為人與被害人之特徵，並積極協助被害人重新建立妥適之人際關係。McPartland 和 Medill 在分析了少年非行之五種理論及校園暴行的相關資料後，慎重的提出「學校本身在暴行中扮演著直接而獨特的角色，而獨立於就業、家庭與執法機構之外」的看法，並且主張學校可以透過其學校本身而惡化或改善此問題。其中又可就學校大小(大型學校的校園暴行的比例較高)、師生比率(師生比率越高，學校困難越多)、學校氣氛(其教師常被學生視為不友善且專制的且比較民主的學校，學生攻擊性較弱；相對的，學校暴行

---

<sup>33</sup> 同註 30，頁 22-23。

也應該較少)、公平明確之規範(班級管教良好,規則被嚴格執行,校長很嚴格,且學校行政很公正之學校,其受害率較低)、獎懲制度(學校懲罰制度中的記過、帶回管教或勒令轉校,常對學生產生標籤化作用,使得其行為越來越差)、體罰(高體罰率產生了高校園暴力),此外,學校之學業競爭取向、訓育明確等則有降低學校暴行之效果。但有許多研究結果雖大多能支持上述的觀點,但也有若干不同之發現,例如:學校大小和校園暴行比例無關、訓育明確和校園暴行成正相關、教師不能勝任的學校之學生受害率較高。<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> 侯崇文、黃啟賓,〈由校園環境探討學生偏差行為之發生與被害經驗〉,《中央警察大學警學叢刊》,第32卷,第5期,民91.3,頁151-152。





# 第三章 研究方法

## 第一節 研究方法與流程

質性研究與量化研究方法在過往的學術研究歷史中似乎具有涇渭分明的界線，其所差異不僅是在資料的收集，在科學思考上亦屬不同典範。其典範之差異處，包括了科學視角、資料形式、理論基礎和理論測試的方形式<sup>35</sup>。然而，當一項研究為了要達成「找尋更值得信賴的詮釋」之目標時，則必採用多元研究方法來收集資料，運用質性與量化研究所各自具有之特長與局限，互補(complimentary)與相互參照(contrasting)，俾對研究之現象獲致更全面之理解與詮釋，此種研究方式方式稱為多元方法(multimethod)，他亦有一個特別的稱法—三角交叉檢視法(triangulation)<sup>36</sup>。

本研究主要目的在了解個案研究學校之校園霸凌現況、學生對校園反霸凌氣氛之感受、曾有霸凌經驗之學生與教師在事件中之感受、與學校主管單位對防範霸凌行為所採行之措施，綜合以上資料，期能對研究個案學校提出較為完整之霸凌問題觀察，以進一步提出改進霸凌問題之策略建議。此研究目的必須獲得對個案學校校園霸凌狀況之統計資料，卻又必須深入理解霸凌事件當事人的內心觀點，因此，於研究方法之選擇上，應採用多元方法，從不同的視角出發，從而獲得事件中更值得信賴之詮釋。

多元方法的應用是十分具有彈性的，Creswell(1994)曾針對多元方法的研究設計依其組合特性分為三種模式—二階段式設計(two-phase design)、主-輔式設計(the dominant-less dominant design)，以及混合方法論設計

---

<sup>35</sup> 胡幼慧著，1996，《質性研究—理論、方法及本土女性研究實例》，頁 276。台北，巨流出版。

<sup>36</sup> 同上註，頁 271。

(the mixed-methodology design)。其中，主-輔式設計乃指，研究者在採用此種設計時，以一種研究典範為主，另一種方法則扮演輔助之功能。此方法可以是質性，也可以是量化研究，而在整個研究中，為主的方法之理論視角、研究用語和方法貫穿主導研究的進行；為輔的方法，則以其次的研究目的呈現，而設計上可以經由「時間系列」(sequence)、「比重大小」(weighting)來呈現。

37

本研究雖納入量化方法，但其本質仍屬於質性研究，在資料的收集與分析部份，均採用紮根理論作為研究方法的主軸，量化研究資料為呈現個案研究學校霸凌現況之輔助，因此，所採用者為多元研究方法中之主-輔式設計。

紮根理論主要是提供一套明確、有系統的程序與技術，分析研究者由田野中所獲取的龐大原始資料，並將其概念化，形成紮根於現實世界的理論。由於行動與互動的意義與基礎源生自社會情境，所以紮根理論主張研究者要進入社會情境中研究(徐宗國譯，1977)。執行本研究的方法有三大原則：分別是科學的邏輯、登錄典範、互動的思考。

「科學的邏輯」指在研究過程中，研究者利用其自身的理論觸覺，對於其所蒐集的資料不斷的比較和歸納，以找出其中相同且主要的特質，而這些特質若能有相當多的案例來支持，研究者便可以賦予他們一個名詞，稱為「範疇」。為探索範疇與範疇之間的關係，需成立一些假設，而這些假設便成為研究者用來蒐集資料的線索與方向，甚至可成為訪談的大綱。在資料蒐集的過程中，若研究者發現同質性的資料(類似的現象)重複出現，並已達到相當多的程度，此時研究者可宣稱此一概念(範疇)和其有關的資料蒐集已達「理論的飽和」，可以不需要再找尋這方面的資料，此時研究者所要做的是把龐大的資料縮減，並抽象化成概念，奠定建立理論的第一步。不過此時所建立的概念仍屬暫時性質，需要

---

<sup>37</sup> 同上，頁 279-280。

藉助以後蒐集到的較多案例的支持，才能成為建立理論的單位。<sup>38</sup>

「登錄典範」是一種刺激思考的策略，包含四個部份：事件之所以產生的情況(condition)、結果(consequences)、處理措施(coping mechanisms)、過程(process)。研究者從這四個方面切入其研究主題，藉由「想像的比較」的方式來思考。

「互動的思考」指研究者在思考的過程中，除了同一分析層次中進行比較思考外，為呈現社會現象的整體性，也針對單位間的互動關係進行思考。其思考可分成兩個部份：一是思考在社會結構層次上屬於微觀與宏觀不同層次間的互動的狀況；一是思考外在環境(context)與分析單位間相互作用的關係。

紮根理論在實際執行的技術部份可分為以下幾個重點：

### 一、開放性登錄

指研究者將其在研究初期所蒐集到的資料轉化成文字，然後再逐字、逐句的分解，以找出研究者感興趣且在研究情境中重要、突出和經常出現的現象，並賦予一個名字，稱為「範疇」，之後再對其作「理論性抽樣」。

### 二、命名

在逐字逐句分解的過程中，若認為某一現象是重要的，甚至可能與許多其他社會現象有關，則緊接者必須將此一現象命名，使它具有概念性的地位。而命名的來源可根據被訪問者或觀察者所說的名詞，或是由研究者自行以一抽象層次較高的名詞來命名。

### 三、撰寫備忘錄

---

<sup>38</sup> Strass, Anselm & Corbin, Juliet 著，徐宗國譯，1977，《質性研究概論》。台北，巨流出版。

備忘錄的撰寫是指研究者對所蒐集的資料作理論性的瞭解、解釋，並構思下一步的研究。撰寫時主要以一個個的主題為內容，並註明日期以利日後的整理。在撰寫備忘錄的過程中，可幫助研究者顯示其思路中的空隙，提醒及刺激要注意的現象，並對所觀察的現象做理論上的提升。

#### 四、排列備忘錄

指研究者以標題來排列備忘錄，使備忘錄呈現出某種秩序，此種排列的工作即是研究者對其所發現的現象進行一種理論性的解釋，而排列的順序常常成為寫作的大綱，而有些備忘錄可以直接被研究者所引用，成為作品中的描述部分。<sup>39</sup>

本研究即依循上述紮根理論之概念與分析流程，進行質性資料之收集分析與量化資料之輔助運用。在完成相關文獻的研讀後，即同步進行量化資料的收集與質性訪談工作，最後將所收集之資料依不同的研究方法分析整理，並相互參照後完成研究結論與建議，依此，繪製本研究流程如下(圖 3-1)。

---

<sup>39</sup> Strass, Anselm & Corbin, Juliet 著，徐宗國譯，1977，《質性研究概論》。台北，巨流出版。

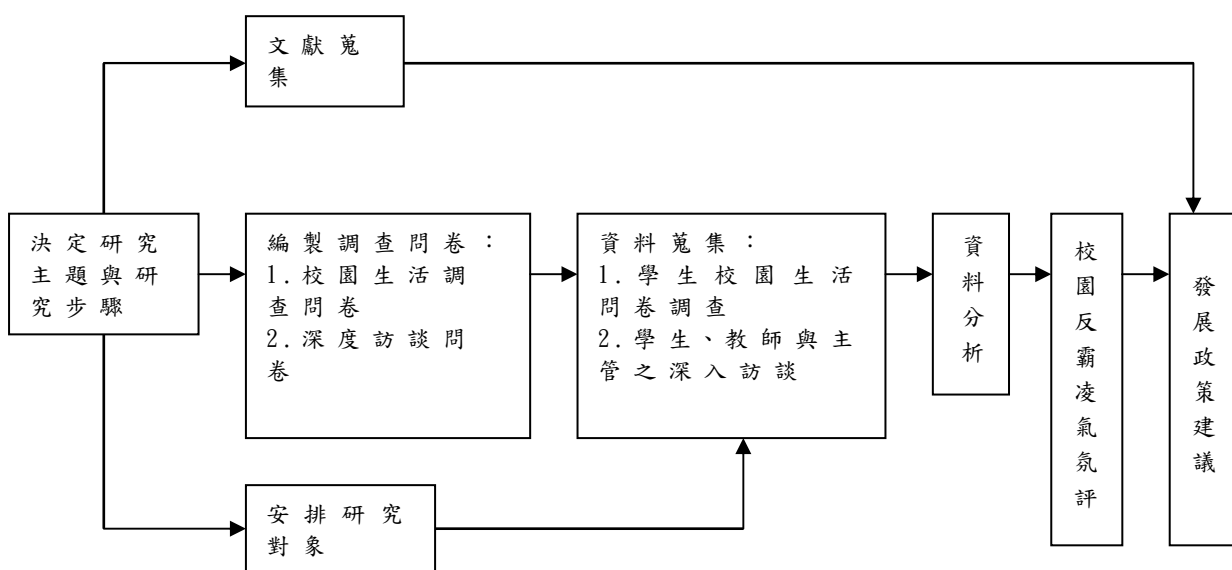


圖 3-1 研究流程圖  
資料來源：研究者自行整理

## 第二節 質性研究途徑

由於本研究採用多元研究方法，因此在研究方法的呈現部份，區分不同之研究途徑分述說明。以下僅針對質性研究途徑之研究樣本、研究工具、資料分析加以敘述。

### 壹、研究樣本

本研究採用紮根理論方法，紮根法的選擇研究對象過程稱為理論性取樣(Theoretical sampling)，其取樣原則是與理論相關之概念為基礎的選樣，為發展理論中資料收集過程，研究者同時收集、分析資料並決定接下來要收集哪些資料(Glaser, 1978; Strauss & Cobin, 1990)。理論性抽樣重視資料的豐富內涵，而非樣本數量的多寡。<sup>40</sup>

<sup>40</sup> 郝溪明，〈都市家庭中失能老人與主要照顧者調整生活方式之研究〉，博士論文，東海大學社會工作學

質性研究的樣本選取策略中，除了立意原則外，研究者為了符合不同的探索目的，可產生不同的抽樣策略(胡幼慧、姚美華，1996)。Strauss及Cobin(1990)亦提出，在研究開始後仍需根據研究問題、可近性、手邊的資料及研究者之時間、精力發展而作選擇。<sup>41</sup>本研究旨在探討霸凌觀感與經驗，與校園整體所營造之反霸凌氣氛間之關係，因此，質性研究之樣本應以實際曾遭受霸凌行為之個案，與曾介入霸凌事件處遇之導師；另，研究目的之一在了解校園內反霸凌氣氛之現況，因此，應涵蓋在個案研究學校中實際執行與推動與霸凌事件相關之主管，方能呈現不同觀點之意見。在考量研究目的與研究者之相關限制後，本研究於質化訪談調查部分，以立意抽樣法，選取曾遭受霸凌行為之學生2名、實際參與上述霸凌事件處遇之導師2名，與實際推動校園反霸凌政策之單位主管2名，進行半結構式之深度訪談。其基本資料與代碼如下表(表3-1)。

表 3-1 研究參與者基本資料

受訪者 (代碼)	性別	身分	年級	遭受霸凌類型	訪談時間
S1	女	學生	二	言語/肢體/關係	1次 45分鐘
S2	女	學生	二	言語/肢體/關係	2次 90分鐘
T1	女	導師			1次 47分鐘
T2	女	導師			1次 45分鐘
A1	男	主管			1次 37分鐘
A2	男	主管			1次 40分鐘

資料來源：研究者自行整理

系，民88，頁43。

<sup>41</sup> 同上註。



樣本的來源皆為研究者所曾接觸的個案，學生部分以代碼 S1 及 S2 表示，導師部分以 T1 及 T2 表示，T1 為 S1 之班級導師，亦為霸凌事件之主要介入人員，T2 與 S2 關係亦同；主管部分以 A1 及 A2 表示，A1 負責個案研究學校之生輔工作，A2 則為輔導工作。

在學生部分，S1 與 S2 均為就讀高職二年級之女性，遭受班級霸凌行為之時間均於 97 年 9 月至 98 年 3 月此段期間，類似的霸凌行為均持續 2 至 3 個月以上。兩人所遭受之霸凌行為類型頗為類似，主要為言語霸凌，如被以難聽的綽號取笑、意有所指的言語嘲諷等；輕微的肢體霸凌，如在經過個案的身邊時故意推撞、將垃圾丟在個案座位上等間接與較為輕微的肢體霸凌；網路霸凌，兩個案均曾在自己的部落格上遭受同學的言語侮辱與嘲諷；關係霸凌，兩個案或多或少在班上都遭受關係性的孤立。遭受霸凌的原因，兩個案亦有相似之處，S1 與 S2 本身行為均有招致同學非議之處，兩個案之個性亦屬於較為外放之類型，容易有挑釁之言語與態度，整體而言，兩個案之同質性較高，因此，本研究所呈現之樣本特性恐難以完整呈現校園霸凌之所有態樣，而僅能就最常見之言語霸凌行為進行分析，為研究之限制，爰此述明。

T1 與 T2 均為高職部導師，兩人之任教經驗均已超過五年，兩人所擔任導師之班級均為個案學校中較為棘手之班級。T1 老師之導師班為商業類科中課業成績較差之班級，T2 老師之班級則為美容類科之實用技能班。兩人除導師班外，均擔任其他專業科目之任課老師，在工作的負荷上相差無幾。兩個案之母親均曾至學校就霸凌問題與導師溝通，但在處遇的過程中，S1 自陳已經可以從霸凌事件的陰影中走出來，但 S2 對導師及校方之處遇方式評價不高。

A1 與 A2 為個案學校中負責推動學生生活輔導工作與心理輔導事務之中階主管，兩人均已擔任該管職務五年以上。選擇中階主管為研究樣本之原因是因為校園中的霸凌問題實際處遇與介入之主事者均為中階主管，主

任級以上顯少介入，在以問題處遇為核心之研究前提之下，遂以兩人為研究樣本。

## 貳、資料收集

質性研究的資料收集方式，可經由下列四種方式來取得 (Tuuy, Rothery & Grinnel, 1996; Glesen & Peshkin, 1992; Miller & Crabtree, 1992)：(一)觀察法 (Observation)；(二)錄製法 (Recording)；(三)訪談法 (Interview)：又可分為三種不同特性的訪談法：(1)非結構式訪談：如採用日常對話聊天方式或與關鍵人物訪談來取得資料；(2)半結構式訪談：使用訪談大綱進行深度訪談；(3)結構式訪談。以及(四)書面文件的分析 (Document analysis)。

在研究進行中，所採用的資料收集方法，主要是和訪談對象進行深度訪談、現場錄音及直接觀察。採用深度訪談，是可藉此深入了解研究對象之主觀認知與經驗看法，而取得本研究的大部分資料。另在訪談中從事錄音，將可記錄所有研究對象的言談，避免有所遺漏，便於在訪談結束後立即繕寫逐字稿，完整的收集資料。在整個研究過程中，研究者本身即是研究現象的參與者，藉由直接參與觀察所收集到的生活環境中物理因素、肢體語言及非語言訊息，以作為文字資料的補充與佐證。

一般性訪談大綱係在訪談之前，由研究者預設主題準備綱要，以作為訪談時的基本清單，以確信所有相關主題均被涵括。此法假定每一位受訪者均有一些共通的資訊可被蒐集，但不預先寫下任何標準化的問題，訪談者必須在真實訪談情境中，因應個別的反應，而調整問題的字句與順序。

本研究所採用的資料收集工具是研究者從研究概念中，所設計出來的訪談大綱，在訪談中依據大綱內容進行提問，但亦會依據研究者所欲收集資料之深入程度、受訪者所提之關鍵用語及研究者所主觀認知之問題意識加以進一步的深入詰問，以釐清受訪者語意。

## 參、研究工具

### 一、研究者

質性研究中，研究者或訪談員是最主要的資料蒐集工具，研究歷程的真確性與研究結果的可信度，很大程度取決於研究者或訪談員的訪談能力、技巧、訓練與經驗，是否能嚴謹而系統的執行研究程序(Patton, 1995)。研究者原有的生活經驗、知識、信念等個人主觀因素，均會影響研究，而造成偏見，所以質性研究者應時時確認自己在研究過程中的客觀性與主觀性。

研究者本身亦為研究現象之參與者之一，在研究進行的初時，常困惑於自身所扮演的角色或會影響研究之客觀，但越深入了解紮根理論之內涵，越了解紮根理論所強調者，是行動與互動間的意義，而此意義之基礎源於社會情境，因此，紮根法主張研究者進入社會情境裡研究，要由當事人的眼光(他們的詮釋)來了解社會現象。在這樣的前提之下，研究者本身即從頭到尾參與了霸凌事件的處置，對問題的了解與關係人間的互動已具備完整的認知，在訪談進行當中，研究者仍時時提醒自應維持客觀中立之立場，並運用研究者所熟悉之輔導技巧，以歸納和複述之方式，引導被訪談者更進一步的詮釋自身經驗與感受；研究者在訪談進行之前，即已大量閱讀相關之文獻，在資料收集過程之中，研究者亦時時回顧文獻，以維持理論性的觸覺，並發現訪談文獻相異或相同之處，以作為下次訪談之題綱。藉由此種文獻與訪談交互來回的自我檢視，研究者盡量將自身置於研究之情境之下，但仍維持一定之客觀與中立，以確保研究者之角色，不與參與者之立場混淆。

### 二、訪談大綱

本研究依據研究目的，自行編制半結構式訪談問卷，分別針對學生、導師與主管編訂不同之訪談問卷，以獲得受訪者之主觀感受。學生部分著重重點在個人的感受、對師長處遇措施的看法、對校園推動反霸凌工作的

評價，詳細問卷內容如附錄一-1。

校園霸凌事件最主要的介入者為導師，因此，導師在介入校園霸凌事件時所抱持之認知與採取之措施實為影響霸凌行為是否能妥善處遇之關鍵。然而，導師之專業能力、工作負荷與行政單位所給予之支援，亦為不得不考量之因素，因此，導師之訪談問卷聚焦於霸凌事件的處遇經驗、過程中所面臨的困難與獲得之協助、在班級經營上之問題、工作負荷與實際工作內容，詳細問卷內容如附錄一-2。

主管部分則在探知對霸凌事件的一般處理原則、宣導反霸凌的重要措施、單位之間的協調、工作負荷與實際工作內容，詳細問卷內容如附錄一-3。

## 肆、資料分析

當整個訪談過程結束後，即進入資料分析的階段。研究者依據訪談錄音檔，將訪談內容驕錄為逐字稿後，依據紮根理論研究取向的基本原則，進行資料的登錄與分析。

本研究結果資料分析方法，是依紮根理論研究法的分析—由三種主要的譯碼手續所組成：(1)開放性譯碼(open coding)<sup>42</sup>、(2)主軸譯碼(axial coding)<sup>43</sup>、(3)

---

<sup>42</sup>開放性譯碼(Strauss與Corbin，徐宗國譯，民91:69-84)指的是「將資料分解、檢視、比較、概念化，和範疇化」的過程。所謂「概念」(concepts)指的是「附著於個別事情(happening)、事件或現象的概念性標籤」，概念是科學的主體，當我們為現象取名字，針對該現象建構一個概念時，我們才能持續的關注此一現象，也就是「概念化」(conceptualizing)資料。換句話說，將所有的原始資料分解成每一件獨立的事實(discrete incident)、念頭，或事件(event)，再賦予一個可以代表他們個別指涉現象的名字。

<sup>43</sup>主軸譯碼(Strauss與Corbin，徐宗國譯，民91:109-131)指的是「做完開放性譯碼之後，研究者藉一種譯碼典範—就是藉所分析現象的條件、脈絡、行動/互動的策略和結果—把各範疇間聯繫起來，於是資料又被組合到一起的過程」。主軸譯碼是要聯結一個範疇和他的副範疇，藉此而把資料重新整合。因此，主軸譯碼是在性質和面向之外，對於所譯碼的一個範

選擇性譯碼(selective coding)<sup>44</sup>。不同種類的譯碼使用程序，其界線並非固定不變。譯碼是一種將資料分解、概念化，然後再以一個嶄新的方式把概念重新組合的操作過程；譯碼的目的是由資料中擷取議題，或由幾個組織鬆散的概念中發展出一個描述性的理論架構。以下即針對本研究資料分析步驟運用紮根理論譯碼程序之概念進行說明。

#### 四、 概念化(conceptualizing)

深度訪談資料在完成逐字稿之騰錄後，研究者進行反覆之閱讀，依據理論基礎與研究者本身之觀察，將其中關鍵性用語或訪談過程中所出現之現象加以標註，並給予一個概念性之標籤；此概念標籤或出現於相關理論，或為研究者在訪談過程中觀察所得，並不僅限於逐字稿文字上之呈現。概念化之例如下表 3-2：每一個案完整之概念化內容請參閱附錄二-1。

表 3-2 概念化譯碼表例

概念	訪談內容
身材不好被取笑 惡作劇 肢體碰撞 不雅的綽號	有，○○○在我們班很容易被取笑，因為他身材不是很好，然後班上○○○跟一些同學會跟他勾結，然後欺負他、撞他之類的，會把垃圾丟到他附近，對他很不友善，也會取綽號說他…就是諷刺他，因為他外表也不是很好嗎，所以他就說他是正妹，就是諷刺呀…(S1_01)
不雅的綽號	還有我們班的○○○同學，他好像有點不愛乾淨，有一次他在游泳池的時候做了一個比較不好的動作然後被我們看到，然後回來的時候他就被取了一個綽號，叫鼻屎妹，我覺得這樣不是很好，因為他也

疇(也就是現象)有更多的獲知與了解。

<sup>44</sup>選擇性譯碼(Strauss 與 Corbin, 徐宗國譯, 民 91:133-162)指的是「選擇核心範疇, 把它有系統的和和其他範疇與以聯繫, 驗證期間的關係, 並把概念尚未發展全備的範疇補充整齊的過程」。選擇性譯碼是將訪談資料中開發出的範疇與關係等等, 發展出一個可以扼要說明全部現象的核心, 稱為「故事線」(story line)。

	不是故意的 (S1_02)
自我究責 言語嘲笑 惡作劇	我有遭受過霸凌…其實是我自己做不好啦…他們… 用 <u>言語嘲笑</u> 我吧，還有 <u>攻擊我</u> ，就是用粉筆灰放在 我的椅子上，然後讓我坐到，他們就覺得很開心這 樣 (S1_03)
肢體碰撞	身體上的話，有 <u>惡意觸摸</u> 人家，就是去 <u>推人家或撞</u> <u>他</u> (S1_04)
旁觀者多為 冷漠不關心 班級友善氣 氛差	其他 <u>大部分的</u> 都跟他們一起，我們班大概弱勢群組 就三分之一，其他三分之二就都那些欺負人的 (S1- _05)
社會風氣轉 變 缺乏對弱勢 族群的包容	我覺得 <u>現在人跟以前的人有差別</u> ，就是沒有那麼單 純，我是覺得…他們 <u>沒有辦法接受弱勢群組的</u> …缺 陷，我是覺得如果有多一點包容心會比較好 (S1_06)
見義勇為的 道德勇氣 隱忍 尋求家長支 持	我看到別人這樣子的話，是會去 <u>見義勇為或幫助</u> <u>他</u> ，我會去幫助他找出解決的方法，像○○○他們， 我就會去跟導師講，然後老師就會協助他們，那像 我自己的話， <u>我是先不講</u> ，我想說不要小題大做， 不過我覺得忍著好像不好，因為這樣會 <u>悶出病</u> 來， 所以我就跟媽媽講，然後媽媽就來找導師 (S1_07)

資料來源：研究者自行整理

## 五、開放性譯碼 (open coding) 與主軸譯碼 (axial coding)

完成個案的概念化資料分析後，研究者將同一個案中相似或相關的概念加以歸納於同一範疇之下，完成單一個案之開放性譯碼。並將不同個案間相同或相似之範疇再一次的加以歸類，並給予一個更為抽象的範疇名稱，藉由標明諸如因果條件、現象、脈絡、中介條件、行動或互動策略，建立初步的理論架構，以作為進一步連結不同的範疇與副範疇之基礎。開放性譯碼與主軸譯碼在資料分析的過程中並非直線進行，研究者在兩種譯碼過程中往往是來來回回的不斷進行範疇的整合與歸納，並不斷補足概念化中不足的面向與資料。開放性譯

碼與主軸譯碼之例如下表 3-3：完整之譯碼程序請參見附錄二-2。

表 3-3 開放譯碼與主軸譯碼表例

編碼	範疇	概念
1-1	被霸凌者的個人特質	自己做錯事 被霸凌者的人際處理技巧
1-2	霸凌者的個人特質	因為看不慣而集體霸凌 集團性霸凌 霸凌行為公開化 缺乏同理心 缺乏自省能力 情緒管控能力不佳
1-3	言語溝通模式	言語上缺乏相互尊重
1-4	家庭教育	家長觀念偏差 家長態度影響學生行為 家長與導師立場不一致 家長缺乏關心 家長對導師的攻擊
1-5	整體班級風氣偏向不友善	旁觀者多為冷漠不關心 班級友善氣氛差 班級風氣不佳 缺乏舉發不義事件的道德勇氣
1-6	整體班級風氣偏向消極	缺乏效法的目標 缺乏自我調適的能力

資料來源：研究者自行整理

## 六、選擇性譯碼 (selective coding)

選擇性譯碼即在選擇核心範疇(中心現象)，將之有系統的與其它範疇予以聯繫，並將概念未發展完備的範疇補充整齊的過程。首先闡明故事線，針對一項研究的

中心現象所做的描寫性記述(narrative)稱作故事(story)；故事線就是概念化後的故事，指的就是核心範疇；再來，就資料裡呈現的因果條件、脈絡、策略及結果等譯碼典範上的單位，將核心範疇與副範疇連到一塊，此部份主要在於確認核心範疇與副範疇各自的性質與面向，以便於進一步範疇間的聯繫；接著，藉每一範疇所在的特定面向位置，也就是藉面向的層次將各範疇加以聯結，並用所有的資料驗證上述範疇間的關係，最後繼續開發範疇，使其具有細緻及完備的特徵。

研究者將先前譯碼過程中所發現的因果條件、脈絡、現象及策略等概念加以統整，建構出初步之故事架構，並抽取出其中之核心範疇與副範疇，完成選擇性譯碼，表例如下表 3-4，完整之譯碼程序如附錄二-3，並從選擇性譯碼之過程補足初步故事架構不足之處，最後完成研究之故事線如下圖 3-2。

表 3-4 選擇性譯碼表例

編碼	範疇	副範疇	
2-1	個人特質	被霸凌者的個人特質	1-1
		霸凌者的個人特質	1-2
2-2	溝通模式	言語溝通模式	1-3
2-3	家庭教育	家庭教育	1-4
2-4	班級經營	整體班級風氣偏向不友善	1-5
		整體班級風氣偏向消極	1-6
		學生家庭背景複雜導致班級經營的困難	1-7
		調班導致班級經營的困難	1-8
		班級經營的無力感	1-9
2-5	社會風氣的轉變	社會風氣的轉變	1-10
2-6	霸凌類型與方式	言語霸凌	1-11
		肢體霸凌	



		網路霸凌	
		嚴重的肢體暴力	
2-7	霸凌事件相關人的 感受與因應	被霸凌者的內心感受	1-12
		被霸凌者的因應方式	1-13
		霸凌者的反應	1-14
		家長的反應	1-15
		輔導室的介入措施	1-17

資料來源：研究者自行整理

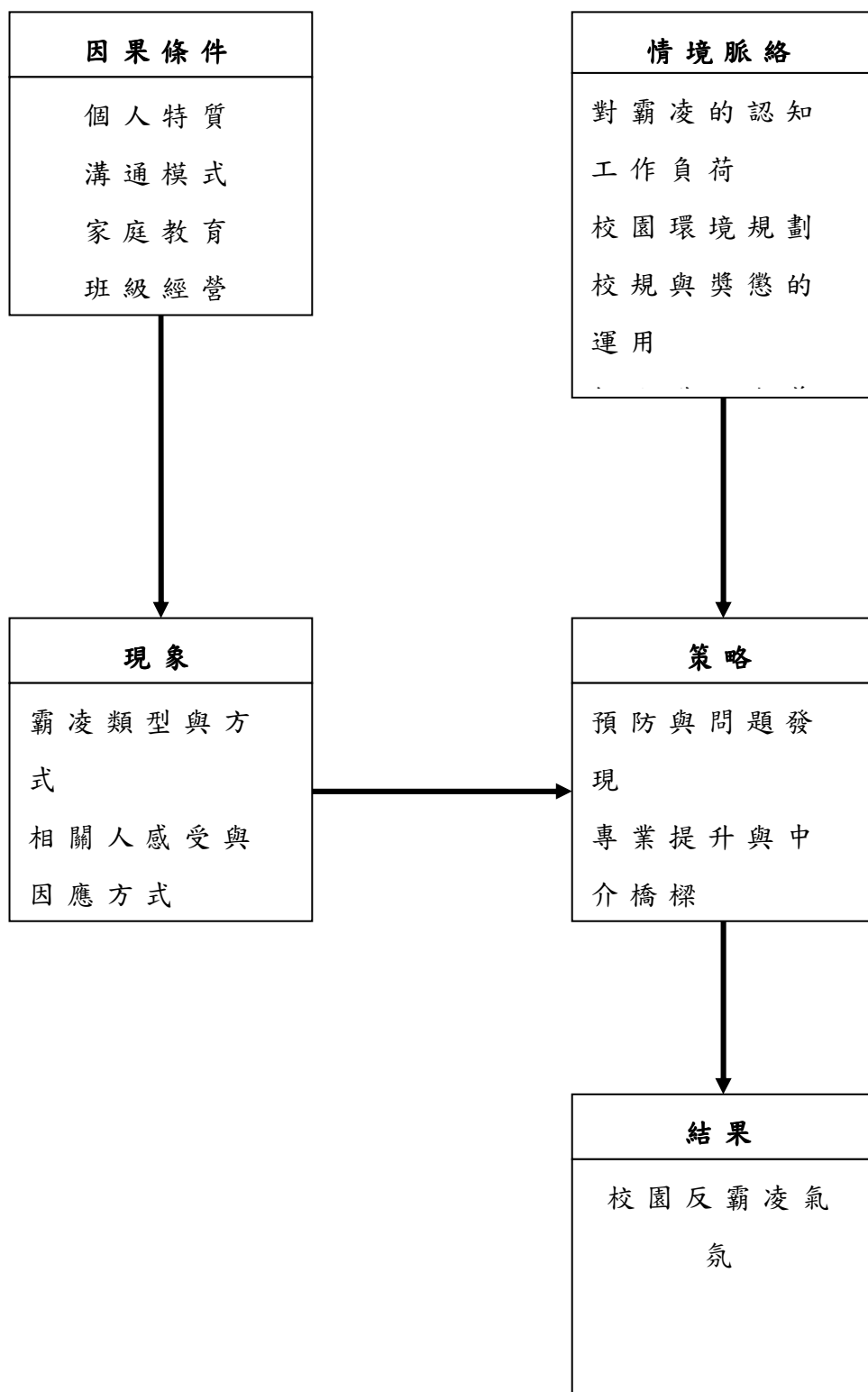


圖 3-2 故事線

資料來源：研究者自行整理

### 第三節 量化研究途徑

本節主要目的旨在了解個案研究學校過往是否推動相關反霸凌措施，及相關措施推動成效。在相關文獻研討後，研究者將反霸凌校園氣氛之相關因素劃分為五個向度：校園環境規劃、校規及獎懲制度、師生溝通與相互尊重、管理單位的重視程度、學校成員共同的價值觀。藉由理論與實際之相互驗證，從個案研究學生之感受與認知中，對個案學校之反霸凌措施推動現況做出評價。本研究以霸凌觀感與霸凌經驗作為自變項，分別以量化及質化工具驗證樣本對個案學校反霸凌氣氛五向度之評價與感受，據以歸納整理出校園反霸凌氣氛之整體概況。

#### 壹、量化研究架構圖

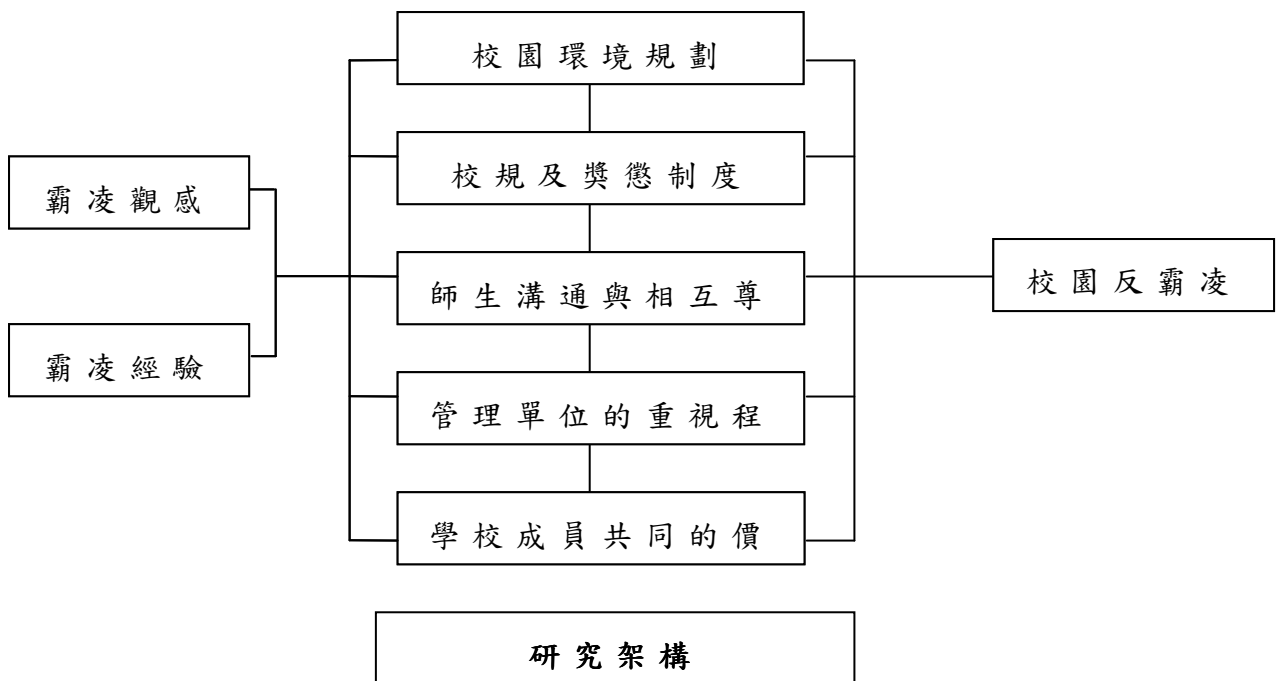


圖 3-3 研究架構圖

資料來源：研究者自行整理

## 貳、研究變項

本研究之主要變項包括校園生活經驗變項、校園生活感受變項及學生個人特性變項。

### 一、校園生活經驗變項

校園生活經驗變項在獲得樣本於個案研究學校中之霸凌觀感與經驗，依不同的霸凌類型，區分為「肢體霸凌」、「言語霸凌」、「關係霸凌」、「性霸凌」、「涉及犯罪之霸凌」。

### 二、校園生活感受變項

校園生活感受變項在獲得樣本對個案研究學校反霸凌氣氛之主觀評價，區分為「校園環境規劃」、「校規及獎懲制度」、「師生溝通」、「管理單位重視程度」、「學校共同價值觀」。

### 三、學生個人特性變項

學生個人特性變項在獲得樣本之基本背景，分為「性別」、「年級」、「學習成就」、「身心障礙」。

## 參、研究樣本

個案研究學校為一完全中學，包含日間部(高中部、高職部、國中部)及夜間進修學校。進修部學生本研究以日間部高中職之學生及導師為主要研究對象，學生人數計 5105 人，班級數 106 班(一年級 34 班、二年級 35 班、三年級 37 班)。

個案學校為一完全中學，日間部、進修部與國中部分屬不同行政體系，因本研究主體包含學校師生對行政體系推動反霸凌校園政策之評價，因此於樣本之選取上，僅以日間部學生為主，未包含進修部與國中部部分。抽樣母群體為個案學校日間部學生，以班級為抽樣

單位，依據班級代碼表進行分層隨機抽樣(stratified random sampling)，每一年級抽取 7 班。本研究採用整班調查方式，委託抽樣班級之教師主持問卷調查，並由研究者統一對主持教師作說明，以求調查過程之標準化。共計回收問卷 990 份，其中有效問卷為 812 份。

表 3-5 量化問卷調查抽樣次數分配

	一年級	二年級	三年級
班級數	34	35	37
抽樣班級數	7	7	7
母群體數	1695	1695	1715
抽樣人數	331	302	357
合計人數		990	

資料來源：研究者自行整理

## 肆、研究工具

### 一、校園生活經驗調查問卷

為實際了解學生對校園中霸凌事件的觀感與經驗，本研究以個案學校日間部高中職學生為母群體，採問卷調查方式進行，茲分三方面說明如次：(一)問卷編製說明；(二)問卷預試；(三)正式問卷。

#### (一)問卷編製說明

本研究採自編問卷，根據研究目的及操作定義，參考國內外文獻及類似問卷，設計出問卷初稿後，敦請指導教授檢視，針對本研究需要予以修正。為了避免問卷語句表達不明確或詞句過於艱澀，於實施預試前抽取 2 位三年級學生實施可讀性檢測，針對較易混淆之題目，重新修飾，使題意更為明確具體。為減少受試者之心理障礙，問卷採用較為中性之「校園生活經驗調查」作為題目，而非研究主題之「校園霸凌調查」。

本問卷共分兩部份，第一部份「校園生活經驗調查」，本部份問卷之目的在了解個案研究學校在 97 年 9 月至 98 年 3 月間，學生所曾經經驗過(聽聞與遭遇)之霸凌行為類型與次數，依據不同類型之霸凌行為設計問卷題目，由樣本依據實際聽聞或遭遇之霸凌行為圈選發生次數，選項部分區分為(1)從未發生(2)一次(3)二次(4)三次(5)四次以上。

第二部份為「校園生活感受調查」，目的在了解學生對校園整體反霸凌氣氛之評價，依研究架構將校園反霸凌氣氛區分為校園環境規劃、校規及獎懲制度、師生溝通、學校的重視程度、學校成員共同的價值追求五個向度，依此向度設計問卷題目；考量評價性問卷可能會造成受試者之疑慮而圈選過多中立選項，無法表現出母體實際分布，因此研究者採用四點量表進行測量，最小值為 1，最大值為 4，依所圈選之量表尺度給予校園反霸凌氣氛之評價指數，非常不同意為 1 分、不同意為 2 分、同意為 3 分、非常同意為 4 分，指數越高表示對校園反霸凌氣氛之評價越高。

第三部分為「學生個人特性調查」，目的在獲得樣本之基本背景，分為「性別」、「年級」、「學習成就」與「身心障礙狀況」四部份。「學習成就」由樣本自評，藉以獲得樣本學習成就感之資料，選項部份區分為(1)差(2)中等(3)優良三項；「身心障礙狀況」區分為(1)無障礙(2)肢體障礙(3)顏面障礙(4)聽力障礙(5)構音障礙，藉以獲得樣本障礙狀況。

## (二)問卷預試

問卷經初步編製完畢後，採用整班調查方式，抽取兩個班級實施預測，委託抽樣調查班級之教師主持問卷調查，並由研究者統一對主持教師作說明，以求調查過程之標準化。本研究預試問卷總計發出 92 份，收回問卷 92 份，回收率為 100%。所有問卷經輸入電腦後，取得有效問卷 86 份，以 SPSS12.00 版套裝軟體進行「信度分析」。

預試分析以 Cronbach's Alpha 值說明量表內部的一致性，經施測結果，在「校園生活經驗調查」部分，以不同之霸凌類型作為區分因素，其信度如下：(1)肢體霸凌類型的  $\alpha$  值為 .803；(2)言語霸凌類型的  $\alpha$  值為 .835；(3)關係霸凌類型的  $\alpha$  值為 .743；(4)性霸凌類型的  $\alpha$  值為 .823；(5)涉及犯罪之霸凌類型的  $\alpha$  值為 .621。就校園生活經驗量表的整體層面而言  $\alpha$  值為 .926，依簡茂發(1993)之 alpha 值的評量標準顯示本量表可信程度極高。

表 3-6 校園生活經驗調查量表信度分析(預試)

層面	各層面 Cronbach's $\alpha$ 係數	量表整體 Cronbach's $\alpha$ 係數
肢體霸凌	.803	.926
言語霸凌	.835	
關係霸凌	.743	
性霸凌	.823	
涉及犯罪之霸凌	.621	

資料來源：研究者自行整理

在「校園生活感受調查」部分，以反霸凌校園氣氛五向度作為區分因素，其信度如下：(1)校園環境規劃的  $\alpha$  值為 .567；(2)校規及獎懲制度的  $\alpha$  值為 .799；(3)師生溝通的  $\alpha$  值為 .897；(4)學校重視程度的  $\alpha$  值為 .903；(5)學校成員共同價值追求的  $\alpha$  值為 .621。就校園生活感受調查量表的整體層面而言  $\alpha$  值為 .915，依簡茂發(1993)之 alpha 值的評量標準顯示本量表可信程度極高。

表 3-7 校園生活感受調查量表信度分析(預試)

層面	各層面 Cronbach's $\alpha$ 係數	量表整體 Cronbach's $\alpha$ 係數
校園環境規劃	.567	.915
校規及獎懲制度	.799	
師生溝通	.897	

學校重視程度	.903	
共同價值追求	.621	

資料來源：研究者自行整理

### (三)正式問卷

本研究之問卷經過預試問卷之信度分析後，證實整體量表之可信度極高，部分題項經過題意之合併簡化與明確化後，編成正式問卷(附錄三)，用以進行下一階段的正式調查。

本研究所編定的正式問卷於九十八年四月六日至四月十日進行施測，共發出 990 份問卷，回收 946 份，回收率為 95.5%，剔除無效問卷 134 份後，可用問卷為 812 份，可用率為 85.83%，茲將正式問卷的有效樣本資料表列如下：

表 3-8 量化研究樣本次數分配及百分比

項目	組別	人數	百分比(%)
性別	(1) 男	359	44.2
	(2) 女	453	55.8
年級	(1) 一年級	265	32.6
	(2) 二年級	293	36.1
	(3) 三年級	254	31.3
自評學業成就	(1) 差	178	21.9
	(2) 中等	524	64.5
	(3) 優良	110	13.5
身心障礙狀況	(1) 無	786	96.8
	(2) 肢體障礙	11	1.4
	(3) 顏面障礙	3	0.4
	(4) 聽力障礙	2	0.2
	(5) 構音障礙	10	1.2
N=812			

資料來源：研究者自行整理

經正式施測，在「校園生活經驗調查」不同的霸凌類型層面：(1)肢體霸凌類型的  $\alpha$  值為 .861；(2)言語霸凌類型的  $\alpha$  值為 .834；(3)關係霸凌類型的  $\alpha$  值為 .730；(4)性霸凌類型的  $\alpha$  值為 .739；(5)涉及犯罪之霸凌類型的  $\alpha$  值為 .617。就校園生活經驗量表的整體



層面而言  $\alpha$  值為 .925，顯示本量表可信程度極高。

表 3-9 校園生活經驗調查量表信度分析(正式施測)

層面	各層面 <i>Cronbach's</i> $\alpha$ 係數	量表整體 <i>Cronbach's</i> $\alpha$ 係數
肢體霸凌	.861	.925
言語霸凌	.834	
關係霸凌	.730	
性霸凌	.739	
涉及犯罪之 霸凌	.617	

資料來源：研究者自行整理

在「校園生活感受調查」部分，以反霸凌校園氣氛五向度作為區分因素，其信度如下：(1) 校園環境規劃的  $\alpha$  值為 .731；(2) 校規及獎懲制度的  $\alpha$  值為 .524；(3) 師生溝通的  $\alpha$  值為 .789；(4) 學校重視程度的  $\alpha$  值為 .878；(5) 學校成員共同價值追求的  $\alpha$  值為 .789。就校園生活感受調查量表的整體層面而言  $\alpha$  值為 .920，顯示本量表可信程度極高。

表 3-10 校園生活感受調查量表信度分析(正式施測)

層面	各層面 <i>Cronbach's</i> $\alpha$ 係數	量表整體 <i>Cronbach's</i> $\alpha$ 係數
校園環境規劃	.731	.920
校規及獎懲制度	.524	
師生溝通	.789	
學校重視程度	.878	
共同價值追求	.789	

資料來源：研究者自行整理

## 伍、資料收集與分析

本部份之量化研究過程依序為設計研究工具、預試、正式施測、資料處理、研究發現撰寫，茲簡述如下：

## (一) 設計研究工具

依據研究目的與研究問題，與文獻探討整理出與校園反霸凌氣氛相關之變項後，參考類似問卷設計出問卷初稿，經指導教授指導修正後，由2位三年級學生實施可讀性檢測，針對不夠明確之題意予以修正，完成預試稿。

## (二) 預試

抽取兩班進行預試，並進行信度分析，進一步加以簡化與精鍊題意後完成正式問卷。

## (三) 正式施測

完成正式問卷後，由研究者親自對主持測驗的老師作統一說明，以求施測程序的標準化。施測結束後，由研究者親自回收問卷。

## (四) 資料處理

問卷回收後，予以編碼並進行初步篩檢，剔除無效問卷，採用 SPSS 12.0 版套裝軟體進行統計分析。本研究兼採量化與質化研究方法，量化部份為獲得個案研究學校校園霸凌現況，與學生對校園反霸凌氣氛之評價資料，因此僅就所得資料進行描述性統計分析，關於各變項之相關性分析非為本研究之重點，爰此述明。

## (五) 研究發現撰寫

針對所得資料進行分析、解釋、並比對相關文獻，完成個案研究學校校園霸凌現況與校園反霸凌氣氛評價之統整性資料。





# 第四章 資料分析

## 第一節 個案學校霸凌現況分析

本節旨在分析量化資料中，個案研究學校各類型霸凌行為之頻率，與日間部學生對校園反霸凌氣氛之評價，以了解校園內校園霸凌現況，並作為質化資料分析之基礎。

### 壹、各類型霸凌經驗分析

將各類型霸凌經驗次數予以加總，以描述性統計計算平均數，列表如下：

表 4-1 各類型霸凌行為平均數與標準差

層面	項目	抽樣人數	總和	平均數	整體平均數
肢體霸凌	推撞	812	1534	1.89	1.68
	徒手毆打		1325	1.63	
	物品遭破壞		1187	1.46	
	惡作劇		1412	1.74	
言語霸凌	惡意取笑	812	1817	2.24	1.93
	髒話辱罵		1921	2.37	
	不雅綽號		1714	2.11	
	恐嚇威脅		1157	1.42	
	網路辱罵		1224	1.51	
關係霸凌	排擠	812	1323	1.63	1.63
性霸凌	性別相關的	812	1466	1.81	1.65
	言語嘲笑		1407	1.73	
	惡意觸摸		1138	1.40	
	掀裙子或脫褲子				
涉及犯罪霸凌	勒索金錢或財物	812	1041	1.28	1.26
			1009	1.24	

	校外人士介入				
N=812					

資料來源：研究者自行整理

從上表可知，個案研究學校在調查時間內（97年9月至98年3月），曾間接（聽聞）與直接（遭受）之霸凌行為中，以言語霸凌頻率平均數1.93次最高，該類霸凌行為不同項目之平均值依序為髒話辱罵2.37次、惡意取笑2.24次、不雅綽號2.11次、網路辱罵1.51次、恐嚇威脅1.42次。肢體霸凌頻率平均數1.68居次，該類霸凌行為不同項目之平均值依序為推撞1.89次、惡作劇1.74次、徒手毆打1.63次、物品遭破壞1.46次。性霸凌1.65次位居第三，不同項目之平均值依序為性別相關的言語嘲笑1.81次、惡意觸摸1.73次、掀裙子或脫褲子1.40次。關係霸凌1.63次為第四位，遭排擠之平均次數為1.63次。涉及犯罪之霸凌行為出現頻率1.26次最低，不同項目之平均次數，勒索金錢或財物為1.28次、校外人士介入為1.24次。

## 貳、校園反霸凌氣氛評價

將各項校園反霸凌氣氛變項予以加總，以描述性統計計算平均數，列表如下：

表 4-2 校園反霸凌氣氛評價平均數與標準差

層面	項目	抽樣人數	總和	平均數	整體平均數
校園環境 規劃	設施維持	812	2216	2.73	2.7975
	安全維護系		2159	2.66	
	統		2304	2.84	
	門禁管理 活動規劃		2401	2.96	
校規及獎 懲制度	公平懲處	812	2075	2.56	2.69
	校規嚴明		2293	2.82	

師生溝通	學生信任	812	2335	2.88	2.818
	主動制止		2402	2.96	
	主動關心		2148	2.65	
	傾聽與尊重		2194	2.70	
	關懷弱勢		2351	2.90	
學校的重視程度	學校重視	812	2397	2.95	2.87
	立場宣示		2339	2.88	
	多元宣導		2261	2.78	
共同的價值追求	品德培養	812	2269	2.79	2.77
	互助合作能力		2234	2.75	
N=812					

資料來源：研究者自行整理

從上表可知，個案研究學校學生對校園反霸凌氣氛的評價上，以學校的重視程度平均得分2.87分為最高，不同項目之平均值依序為學校重視2.95分、經常宣導反霸凌的立場2.88分、運用多元宣導方式2.78分。師生溝通與尊重項目平均分數2.818分居次，不同項目之平均值依序為教師主動制止霸凌2.96分、教師關懷弱勢學生2.90分、見到霸凌行為會主動告訴師長2.88分、教師樂於傾聽與尊重學生2.70分、教師主動關懷學生2.65分。校園環境規劃2.7975分位居第三，不同項目之平均值依序為活動規劃以學生安全為優先2.96分、門禁管理嚴格2.84分、設施維持2.73分、死角設置安全維護系統2.66分。師生共同價值追求項目平均分數2.77分為第四位，重視品德培養2.79分、重視互助合作的態度2.75分。校規及獎懲制度平均分數2.69分最低，對霸凌行為處罰嚴格2.82分、師長懲處公平2.56分。

## 第二節 個案背景簡述

## 壹、個案 S1

個案 S1 是位就讀二年級的女生，中等身材，外表清秀，有一位交往兩年多的三年級同校男友，S1 不會在外部儀容上特別的搞怪，也不是特別活躍或孤僻的學生，但在個性上，S1 是那種比較倔強而會為了幫朋友而強出頭的人，在還沒有遭受班上同學的集體霸凌前，就常常因為過於心直口快，為了幫某一位同學說話而引起班上同學不悅，亦曾經幫助朋友作弊，另外，看到班上有些同學被欺負，她會私底下去告訴導師，而成為別人眼中的「爪耙子」。

…像我知道說比如說他會爲了同學去幫他說話，可能會爲了某一件事情去做弊…人家看不慣…就會在後面開始欺負他。(T1\_06)

…我看到別人這樣子的話，是會去見義勇爲或幫助他…我就會去跟導師講…(S1\_07)

男友時常到班上找她，兩人間過於親密的舉止也讓許多人很「看不慣」，成為埋下被集體霸凌的遠因。

…讓大家第一個會對他有攻擊的這個意思，是他交了男朋友，然後男朋友每節下課跟中午都會到教室來，然後大家就開始看不慣。(T1\_04)

霸凌的方式主要以言語的嘲笑與惡作劇為主，這些霸凌者從一開始只有少數人，慢慢擴散到班上大多數的同學。

…用言語嘲笑我吧，還有攻擊我，就是用粉筆灰放在我的椅子上，然後讓我坐到，他們就覺得很開心這樣。(S1\_03)

…其他大部分的都跟他們一起，我們班大概弱勢群組就三分之一，其他三分之二就都那些欺負人的。(S1\_05)

…比如說他會言語上面，然後在網路上面去排擠某位同學，比較慘的是他們會把她的考卷放在地上，然後讓同學去踩…(T1\_01)

…他們就會針對他做出這些行爲出來，就一群一群這樣慢



慢擴散出來。(T1\_02)

這樣的霸凌行為持續了一段時間，S1 並沒有尋求導師的協助，是導師觀察到 S1 在班上遭受到不友善的對待後，再主動詢問，但最初所給予的建議偏向要求 S1 檢視自己的行為是否有引起被霸凌的動機，並要求 S1 主動避開。

…其實是從當事人的行為我先跟他說你不要讓他們抓到把柄去圍攻你，去叫他避開…(T1\_03)

事件的暴發，起於 S1 與原本的好朋友因事發生爭執，結果 S1 將朋友重要的文件撕破丟棄，和 S1 吵架的同學在部落格上寫了這件事，其他人便一窩蜂的在 S1 的部落格上留言謾罵，S1 把這件事告訴了家長，家長通知導師後，整件事才開始有比較積極的介入處置。

…我就跟媽媽講，然後媽媽就來找導師。(S1\_07)  
然後…當事者的家長有過來先跟我談到這件事情…(T1\_06)

在研究者訪談時，整件事似乎已經獲得良好的處置，至少對 S1 而言，她認為導師的協助發揮了一定的功效，但在對班級的向心力與整體校園友善的評價上，S1 卻沒有太過正向的描述，她甚至認為那些霸凌者行為的收斂，只是「做做樣子」，並沒有真正的從心理改變認知。

…還好耶，因為他們，其實老師講話他們也是當作屁，聽聽他們也沒有做到，他們只是做個樣子，可是他們心裡還是歧視。(S1\_10)

## 貳、個案 S2

個案 S2 一樣是就讀二年級的女生，中等偏高的身材，大大的眼睛非常有神，但有時會因為眼睛太大而成為他人言語嘲笑的目標。S2 講話速度非常快，口語表

達能力很好，也喜歡和人聊天講話，有時候不太清楚應該講話或不該講話的場合，往往在上課的過程中，就拉著鄰座的同學聊起天來了。

…講很多你不喜歡聽、心裡很不舒服的話，然後他可能會用眼睛大呀…然後來講很多…不知道該怎麼回應他們吧 (S2\_01)

…我不一定要跟我最好的朋友坐一起，然後會跟他講話呀… (S2\_36)

S2 會主動和人攀談，所以身邊總是會有人陪著她，她會和旁人分享很多自己對某些人或事的想法，有時難免誇大或特別在意某些細節，導師在介入的過程中，對她這樣的個性感到困擾，因為常常必須為了他所說的事去詢問許多同學以還原事情真相，但最後卻發現事件也許沒有那麼嚴重，因此導師認為是 S2 自己個性的問題。

我覺得他自己也是啦，他自己也很愛在網路上，他們那個即時通啦隨便亂說話。(T2\_02)

我問其他人：啥？老師有這回事嗎？我不知道呀！她讓我一開始感覺是整個班級都在亂，可是並沒有這樣。(T2\_10)

霸凌事件的起因，始於 S2 與班上某位同學聊天的過程中，談論某幾位班上同學「私生活很亂」，這樣的言論被其他人知道了，被談論的當事人其實沒有太大的反應，反而是其他不相干的同學拿這件事當藉口，開始對 S2 有一些不友善的言語與動作。霸凌的類型以言語嘲笑為主，也有惡作劇與輕微的肢體碰撞，或是霸凌者聚集在一起對 S2 指指點點，在網路上留言謾罵等。

就是會批評呀，然後…還有…講很多你不喜歡聽、心裡很不舒服的話，然後他可能會用眼睛大呀…然後來講很多… (S2\_01)

…可能你走到旁邊他會故意撞你呀…要不然就是會講很粗魯的話呀…然後你心裡會覺得每個人在看你，然後就會覺得…很不舒服 (S2\_03)

…有在網路上留言… (S2\_04)

…你在我的桌上弄成這樣子，然後把垃圾都丟給我…(S2\_06)

霸凌行為一樣持續了一段時間，S2 曾尋求朋友支持，但因為擔心這些朋友會因為幫助她而成為下一個被欺負的目標，因此也僅止於尋求心理的慰藉與情緒抒發。S2 轉而向導師求助，在週記上告訴導師自己所遭遇到的問題，導師知道後在這些霸凌者的週記中要求停止這樣的行為，亦曾在班上分享自己的求學經驗作機會教育，但霸凌者沒有因此收斂，反而是變本加厲。

因為全班都是同學，如果跟他們講了，他們會怕他們討厭他…然後就是抒發自己情緒而已呀，就是算了(S2\_08)

老師就是說要找他們談談，可是我怕…是說不用…(S2\_11)

老師有寫週記給他們知道，就是老師會說我知道你們的事，可不可以不要這樣，如果你們也被這樣你們心裡什麼感受？(S2\_12)

他們就很大聲的唸給我聽，說又去告狀…(S2\_11)

S2 曾跟媽媽提過這件事，但媽媽一開始的反應是要求 S2 學習忍耐，直到 S2 因為受不了長期的霸凌而拒絕上學後，媽媽跟導師連絡，要求到班上跟同學道歉，導師同意，但在過程中 S2 的母親情緒激動落淚，導師因此向輔導室尋求協助，輔導室告知學務處，整件事因此浮上檯面。

我媽媽可能來這邊道歉，可是我也有叫我媽媽不要來，沒辦法，因為自己作媽媽的一定會來…(S2\_04)

是第一次是他一直鬧他不要來學校，他媽媽帶著她來說要跟全班道歉，其實這樣我覺得我好像處理錯了…(T2\_06)

就是因為媽媽也一直哭，然後我就把她帶到輔導室…(T2\_15)

直到研究者進行訪談為止，班級中的霸凌行為還是持續發生，而導師的輔導也從一開始的積極介入，轉變為消極應對。S2 因此對校方在處理這起霸凌事件的評

價呈現負面的反應，但因為有較多人的關心，班級中也開始有一些願意出面制止這種行為的聲音出現，因此滿意度有逐步提高的趨勢。

處理霸凌的分數…我本來剛開始是零分的，但是現在大概也只有 60 分吧…只是有多了關心所以會提高。(S2\_33)

## 第三節 霸凌現象的因果條件分析

### 壹、個人特質

#### 一、被霸凌者特質

兩個案 S1 與 S2，在個性上有某些相類似的特質。S1 喜歡仗義直言，對看不慣的事會出言制止，但在自己的言行舉止上卻有落人口舌之處；S2 則是表現出焦慮、多話的特質，喜歡和人聊天，但聊天的內容卻常是道人長短，或是對某件事特別在意，而造成他人的反感。

引發嚴重霸凌事件，進而使整件事漸浮上檯面的原因，同樣是因為兩人做了錯事；S1 與朋友吵架，將對方的文件撕破丟棄，因此引發網路留言謾罵及後來一連串的言語嘲笑與惡作劇；S2 則是因為道人長短，引起部分同學不滿而對他有謾罵、諷刺與惡作劇的行為，後來更因為媽媽到學校道歉，引起更多人的反感而讓情況繼續惡化。兩個案的特質，均符合 Olweus(1994)在被霸凌者分類中的「挑釁型」(provocative)受害者描述，此型受害者給人的印象是焦慮不安、常常做錯事惹人厭，有的是活動力太高，造成周遭人的緊張或氣憤。再者，由於挑釁型受害者個性衝動，容易激怒他人而導致自己受害，其受害的原因與本身的行為有極大的關係。

#### 二、霸凌者特質

本研究雖然沒有直接針對被霸凌者進行訪談，但從導師及被霸凌者口中，仍然可以歸納出一些相類似的描

述。在 S1 個案中，導師提到那些參與霸凌的學生多半都是心直口快而缺乏同理心，講話比較不經思考；而 S1 則覺得這些同學對有缺陷的人缺乏包容，會有歧視的心理。

…講話比較不體諒，本性是不壞但是講話就是比較口直心快…(T1\_07)

…他們沒有辦法接受弱勢群組的…缺陷，我是覺得如果有多一點包容心會比較好。(S1\_06)

在 S2 的個案中，導師形容主要參與霸凌的學生丙「大而化之」、「心思狠毒」，即便在導師不斷的約談與提醒後，丙依然故我，甚至毫不掩飾自己對 S2 的厭惡；而 S2 則形容霸凌者「幼稚」、「大小姐脾氣」。

其實那個你說丙…我就跟他講說，你看起來大而化之，為什麼你心思這麼的狠毒？…他說沒有呀，只是看到他就討厭…(T2\_04)

就是有一些人就是講不聽，就是很幼稚呀…就是我要這樣做就是這樣做，就是很大小姐脾氣這樣子呀…(S2\_15)

從導師與被霸凌者口中的描述，可以發現霸凌者多半具有缺乏同理心、心直口快、自我主張強烈等特質，其他關於自我調適、自我概念等更細節的資料則無法從訪談資料中獲得。值得注意的是，兩個案都出現不止一位霸凌者，整件霸凌事件是以集體霸凌的方式出現，霸凌者並沒有因為霸凌的行為而受到其他同學的排斥，反而有更大的可能是因為不想被他人排斥而加入霸凌的行為。在 O' Moore & Kirkham(2001)的研究中指出，霸凌行為的加害者從攻擊性的行為中感受到在日常同儕相處間具有更高的掌控力，或許可以說明這種集體霸凌的成因。

## 貳、溝通模式

在兩個案中，不論是霸凌者與被霸凌，甚至是兩個案所處的班級環境中，都可以發現相類似的溝通模式：

所謂的「心直口快」或「缺乏同理心」，亦即，缺乏正向的人際溝通技能。

S1 會為了幫助朋友而在班上指責他人，S2 則是因為道人長短而成為被霸凌的標靶；霸凌者的部份則是想到什麼就講什麼，極少修飾自己的情緒，甚至毫不諱言對他人的排斥。即便是以整個班級為觀察單位，亦可以發現這樣的溝通模式會造成一種相互模仿的現象，如果沒辦法有效導正或制止，則會形成班級普遍的行為，而造成導師班級經營的負擔。

…他們就會針對他做出這些行為出來，就一群一群這樣慢慢擴散出來。(T1\_02)

…就是他在家裡面跟家長講話也是這樣子的模式，所以他在學校的這個模式他就…很難去修正掉。(T1\_07)

…然後他認為說，啊我們全班好像大家都這樣嘛！所以我這樣也無所謂…(T1\_22)

我會覺得我們班跟我講話超沒禮貌的…(T2\_25)

### 參、家庭教育

霸凌行為雖然發生在校園中，但家庭教育卻是形塑霸凌行為的一個重要成因。Tattum(1997)提到，霸凌事件的發生與處理，不僅僅依靠學生個人的力量，也需要學校與家庭的協助。家庭教育影響學生的人格特質及處世態度，在兩個案中，尤其對溝通模式的影響最為顯著，T1 及 T2 兩位導師不約而同提到霸凌者的口語溝通模式源自家庭，即便學校導師或其他師長不斷的糾正，但一旦離開學校回到家庭，家庭環境的影響力還是超過學校師長的約束力，而讓所有的努力功虧一匱，或者，必須付出更多的努力才能見到改善。

…就是他在家裡面跟家長講話也是這樣子的模式，所以他在學校的這個模式他就…很難去修正掉…(T1\_07)

…還有他們的說話態度，像家長座談會，有時候跟他們對話，你會覺得原來她就是這樣，所以才跟你講話都是這

樣… (T2\_35)

家庭環境所影響的不只在溝通模式，還在日常常規的要求與對待他人的基本處事態度上。T1 導師在訪談過程中提及班上另一件霸凌個案，其中的一個霸凌者，家長對學生無緣無故挑釁他人的行為，認為是因為兩人從前的積怨而導致「不得不」的必然。

…我先跟他講說他今天在學校欺負同學打同學…然後他媽媽…是先問我說他打的是誰？然後我說就誰誰誰，喔那他們從一年級在一上在乙班的時候就已經就有糾紛了，那沒辦法我兒子就一定會對他這樣… (T1\_16)

…從小到大她就是這個態度面對，他對任何一個事情就是覺得說，反正我就是這樣，我媽媽也會幫我撐腰我爸爸也會幫我撐腰，所以無所謂。(T1\_17)

家庭教育影響的還有學生的日常生活習慣，家長沒有辦法配合導師要求學生的生活常規，因此造成導師在班級經營上的負擔，導師在班級經營上必須花費更多心力，間接導致在霸凌事件的預防上，無法給予更多的關注。

像我們在家長座談會就有家長說，那個一個階段一階段啦，他可能過幾年之後他就會把頭髮理了啦，他現在想要這樣子那就算了啦… (T1\_46)

我們班的家長關心度不是很強…例如遲到，他們覺得是小事，或是他們生活上有一些事情…我已經很寬了…可是我覺得他們要求比我更寬鬆… (T2\_35)

這班特別多問題，尤其遲到的問題，我打去喔，他們的父母都比他晚起，跟我說他沒辦法叫他耶…家庭的問題很大… (T2\_34)

校園霸凌雖然發生在校園，但肇因於家庭，家長的配合對導師在處理霸凌案件時是很重要的助力，T1 導師便認為，在霸凌事件的處置中，家長應該被放到一個更重要的位置，學校只是輔助，家庭教育的問題才是主要的核心。

其實...我覺得校園霸凌喔...以我覺得，我面對下來我就發現很多都是家庭的問題...家長其實是一個很重要的部份。(T1\_40)

...其實我覺得應該反過來說家長是為主，我們是為輔的才對...(T1\_42)

## 肆、班級經營

班級經營指的是教師以正確的教學理念進行有計畫、有組織的處理和發展班級中的各項業務，並培養學生正向行為，營造良好的教學情境，以有效達成教育目標。(吳明芳，2001)。Smith(2004)認為，班級經營是影響霸凌事件重要的因素，包括的項目如營造班級氣氛、針對霸凌行為的班級規範、班會、班級活動和課程設計等。導師班級經營得宜，在學生行為的掌控和問題的處置上，往往能收事半功倍之效，亦能發揮預防霸凌行為的功能。

班級經營的良莠，可以說是導師帶班功能的具體表現，班級經營好，學生發生問題的機會較少，或是問題可以被妥善處理的比率高，對其他處室或學校整體的秩序來說，都是重要的事，而這也是私校導師最被要求的一環。受訪者 A1 在訪談中就曾就導師班級經營的部份發表過以下論述：

導師的話你最起碼要了解你的小孩子的個性，因為你如果一個班級經營做不好的話，你說什麼你怎麼樣你還是會有漏洞，因為預防的話...就是因為我們私立學校主要的話是以導師為主嘛，你要發揮你的功用嘛...(A1\_14)

但在研究的兩個個案班級中，從導師口中的描述可以發現，兩班的學生在整體的團結性、向心力、主動性、生活常規的表現上，似乎都讓導師感到不太滿意，即便是在全校的評比上，也沒有太好的表現。

我覺得說這個班喔，他們很沒辦法做一個團結...向心力就是不夠，缺乏主動，然後就是認為說人家對他不好。



(T1\_18)

我最近也一直在檢討…覺得爲什麼人家他們的要求他們都可以達到，我的班級都不能達到…可是就是效率呀，在人家比較的那種效率我的就很差。(T2\_25)

在影響班級經營的原因上，從訪談的資料中，大致可以發現幾項原因：包含學生的家庭背景、班級的重新調整以及導師本身的工作負荷。家庭教育在前段已經提及，會影響學生的溝通模式、生活常規與處事態度。而家長能不能配合，更是影響導師在矯正學生行為時一個很重要的因素。兩個案導師都曾經提到，現在所帶的兩個班級，學生的家庭背景相對複雜，家長的配合度亦較低，因此造成自己在帶班上的困擾：

…如果家長的態度跟你沒辦法兜回來的話，其實也是難做…像我們在家長座談會就有家長說，那個一個階段一階段啦，他可能過幾年之後他就會把頭髮理來了啦，他現在想要這樣子那就算了啦…(T1\_46)

…像補訓問題呀，他會覺得她女兒沒錯呀！…她就怪老師說，爲什麼她就要補訓？打來質問說問什麼要補訓。(T2\_34)

…我覺得我們班的家長關心度不是很強…我覺得我很寬了，可是我覺得他們要求比我更寬鬆…就覺得這班…糾正不起來…(T2\_35)

T1 導師還提到一年級下學期的班級調整，將成績比較好的學生調往甲乙班，這樣的調班打亂了她原本已經整頓好的班級風氣，被留在丙班的學生失去了仿效的模範，甚至在情緒上感受到校方不公平的對待，或其他人對其標籤化的看待，因此變得自暴自棄，再加上一些在原本的班級就已經有嫌隙的同學，帶著先前的問題到現在的班上，新仇加舊恨，更是讓導師在調整學生心態和生活常規的過程中，備感吃力。

…現在變成說好像好的全部走了，然後過來就是…烏合之眾全部湊在一起，然後變成說你要調…成果很有限…(T1\_20)

他們變成說反正我現在過來...他另外一點，有一個心態就是我會到這裡來就是被人家放棄的那一個。(T1\_21)

...現在這班不是，他們就是放棄了放棄了，氣質差好多。(T1\_24)

導師的工作負荷亦會影響班級經營的成效。兩個案的導師，本身除了帶班外，亦是其他班的專任教師，平日除了上課外，實際上能待在班級中的時間並不多，尤其到了招生的季節，往往必須配合學校的招生工作到國中宣導，可能半天或全天都不在學校，當然沒辦法鉅細靡遺的掌握班級動態，萬一班級發生衝突，往往也沒有辦法在第一時間介入處置，而延誤了處理時機。

...班上人數那麼多，而且我們也不是跟他 24 小時跟著...所以你要注意到他每個細節其實我覺得是很難...(T1\_31)

...我覺得工作負荷很重...然後對班上同學的一些事情你就會覺得，如果不是很急的話你就不會馬上去處理...(T1\_32)

比如說我們現在去...去國中去宣導...其實學生出什麼事我們也不知道。(T1\_33)

...這樣我反而是覺得帶升學班沒有這麼累，只要拼成績就好...我常常自己都在想說，上課都上的還好可是怎麼帶班就帶的這麼累。(T2\_33)

## 伍、社會風氣

另一個在訪談中重複出現的概念，就是社會風氣的轉變。不論是學生、導師或中層主管，都不約而同提到現今的社會觀念影響學生的價值觀與行為，學生 S1 認為現在的人缺乏包容心；T1 導師認為社會上的觀念，讓班上大多數的學生缺乏凝聚力；T2 導師則以「奇怪」來形容「現在的小孩」，間接顯示出她對於現今這一代年輕人的評價與以往有著落差。

現在人跟以前的人有差別，就是沒有那麼單純，我是覺得...他們沒有辦法接受弱勢群組的...缺陷...(S1\_06)

我是覺得說可能就是一代跟著一代的落差，社會的觀念讓他們... (T1\_19)

所以現在的孩子多麼奇怪，無冤無故... (T2\_12)

受訪者 A1 則是從中層主管的觀點，認為現在的小孩跟以往不一樣，導師也要跟著改變自己的溝通方式，針對學生的個性施予誘導，才能達到雙向的溝通，亦即，學生變，老師也要跟著變。

現在小孩子跟以往不一樣，所以我們還是針對他的個性，先跟老師確認一下他的個性怎麼樣，我們就針對他的個性去了解去誘導他... (A1\_19)

## 第四節 霸凌現象的類型與介入措施

### 壹、霸凌類型與方式

S1 與 S2 兩人所遭受之霸凌行為類型頗為類似，主要為言語霸凌，如被以難聽的綽號取笑、意有所指的言語嘲諷等；輕微的肢體霸凌，如在經過個案的身邊時故意推撞、將垃圾丟在個案座位上等間接與較為輕微的肢體霸凌；網路霸凌，兩個案均曾在自己的部落格上遭受同學的言語侮辱與嘲諷；關係霸凌，兩個案或多或少在班上都遭受關係性的孤立。

他們...用言語嘲笑我吧，還有攻擊我，就是用粉筆灰放在我的椅子上，然後讓我坐到，他們就覺得很開心這樣。(S1\_03)

...比如說他會言語上面，然後在網路上面去排擠某位同學，比較慘的是他們會把她的考卷放在地上，然後讓同學去踩... (T1\_01)

就是會批評呀，然後...還有...講很多你不喜歡聽、心裡很不舒服的話，然後他可能會用眼睛大呀...然後來講很多... (S2\_01)

...可能你走到旁邊他會故意撞你呀...要不然就是會講很

粗魯的話呀，你閃啦或是什麼… (S2\_03)

…有在網路上留言… (S2\_04)

…你在我的桌上弄成這樣子，然後把垃圾都丟給我… (S2\_06)

訪談中較值得注意的一點是，兩個案事件的暴發，起因都是因為霸凌者在部落格上的留言謾罵，造成被霸凌者情緒的低落沮喪，跟家長揭露後，才讓事件浮上檯面。網路是現今學生族群主要的溝通工具之一，它的匿名性讓留言者在謾罵的當下，輕忽言論責任，而成為許多校園糾紛的主因。受訪者中亦有多人提及，網路霸凌是造成許多糾紛的源頭，校方曾不只一次在公開場合宣導，但成效不大。

在週會的時候，教官會說…不要私下解決或是在網路上以言語罵人家 (S1\_11)

學校是都會常常都在升旗的時候去宣導，在網路上言語不要去講這個… (T1\_27)

我覺得他自己也是啦，他自己也很愛在網路上，他們那個即時通啦隨便亂說話…現在他們都喜歡用綽號，有時候綽號也只是匿名… (T2\_02)

…網路上很多呀，因為網路上目前很多同學都會因為在部落格在散發一些攻擊人家的言論，那我們平常也有在宣導，宣導結果還是再發生… (A1\_02)

## 貳、因應方式

被霸凌者在受到霸凌後，情緒上均出現「難過」、「不舒服」等負面描述，S1 對自己的情緒反應沒有太多陳述，只表示「一直悶著」，因為擔心會「悶出病」所以才跟媽媽說，但在提到霸凌者時，則從語調與用字可以發現對霸凌者行為的不以為然；S2 則是很清楚的表達出她在受到霸凌後的情緒反應，甚至出現報復的念頭，想要讓霸凌者也了解他的感受，較值得注意的是，S2 的負面情緒除了針對霸凌者外，也有著事件未受到平等對待的不公平感，她用「為什麼我就要忍受這些」以及「一直叫我學習…那他們是不是也要學習」來形容媽媽

及其他曾給予建議的師長，總是要叫他忍耐、學習成長，而那些欺負他的人卻沒有受到一樣懲罰感到不能接受，可以感受到他在憤怒的情緒上並沒有受到補償。

可是有時候我心裡會想說，我是不是也要報復他們呀…(S2\_06)

可是我會覺得…他們的行為是不適合的，為什麼我要忍受(S2\_10)

…好像都是我的錯，講了也是我的錯…我就一定要…我就有義務要忍受你們這些嗎…(S2\_11)

兩個案中的被霸凌學生，在受到霸凌對待後所採取的因應措施，多是向朋友或家長尋求協助，沒有人選擇的直接報告導師或其他師長，而 S2 更是出現不願上學的激烈反應。A2 則表示，曾有被言語霸凌的學生自行至輔導室找輔導老師發抒心情。被霸凌學生的因應方式傾向於尋求家庭支持與朋友支持，來自校方的支持似乎不是最優先的選項。兩個案均表示，不願意報告師長的原因，是害怕被當成「抓耙子」，反而會引來更多的反感；但代表中層管理者的 A1 及 A2 卻認為，學生的主動舉發是最有效提高問題被發現機率的方法，也有助於校方的第一時間介入處置。行政單位與被霸凌者在因應方式的認知上存在著落差，應該增加何種中介機制，減少被霸凌者的憂懼，而願意主動向校方尋求協助，是一個值得後續研究的議題。

…我是先不講，我想說不要小題大做，不過我覺得忍著好像不好，因為這樣會悶出病來，所以我就跟媽媽講，然後媽媽就來找導師(S1\_07)

先跟朋友吧，然後跟媽媽，再跟老師…(S2\_07)

…如果跟他們講了，他們會怕他們討厭他…然後就是抒發自己情緒而已呀，就是算了(S2\_08)

…我怕老師說了，…然後也怕他們會說什麼我是抓耙子呀，然後會越來越過分(S2\_09)

老師就是說要找他們談談，可是我怕…是說不用，因為…我怕就是整個會越過份說什麼抓耙子越講越大，所以後來就說不用了，跟教官講也說不用(S2\_11)

除了被霸凌者以外，其他旁觀者對霸凌事件的看法與行動，在兩個案中傾向於消極與冷漠。個案 S1 表示，班上明顯的分為兩個族群：霸凌者與弱勢群組，不屬於弱勢群組的同學大部分都跟著霸凌者一起欺負同學，S1 看到其他弱勢同學被欺負，會向導師反應，但自己也變成了被霸凌的對象；而 S2 遭到霸凌對待後，會向同學傾述心理的感受並尋求支持，但班上同學擔心如果幫他，會成為下一個被霸凌的目標，因此多傾向於消極的態度，亦有學生向導師表示，當看到大家霸凌 S2 時，自己「不敢站起來」，對缺乏正義的道德勇氣感到難過，而另一些人，則是對兩邊的行為都感到厭煩，跟導師表示「不想淌這混水」。從 S1 及 S2 兩個案班級旁觀者的描述中，可以發現其他人多數缺乏舉發及制止不當行為的道德勇氣，因為害怕被牽累，因此要不選擇當冷漠的旁觀者，要不就是消極的支持者，或者乾脆一起成為加害者。

其他大部分的都跟他們一起，我們班大概弱勢群組就三分之一，其他三分之二就都那些欺負人的 (S1\_05)

，他說老師，我說這個，我聽這邊好像有道理，我聽那邊也像有道理，所以我不想淌這混水。(T2\_17)

…他就說，厚！真是煩死了，淌這個混水幹麻…我不要去管他們兩個…他覺得他們兩個的個性很煩。(T2\_08)

…他說可是老師我就覺得，有時候人家在堵他的時候她就是不敢站起來，我說其實現在的人之常情，你也不要說自責說你真的沒有說正義感，其實也沒有幾個人敢這樣…(T2\_18)

## 參、介入措施

導師的介入措施主要以個別約談為主，約談的對象首先都是被霸凌者，接著才是霸凌者與其他旁觀者。約談的重點在安撫被霸凌者的情緒以及霸凌過程的細節資料，以作為近一步協助的參考，導師亦會在此一階段詢問被霸凌者是否需要幫助，但兩位被霸凌者在約談初期時均表示不希望導師太積極的處理這件事，以免激怒霸凌者而使行為加劇。導師在發現問題的初期，若判斷

沒有太大的嚴重性，亦會選擇較為消極的因應措施，亦即引導被霸凌者思考自己本身的行為是否會造成他人的反感？並要求被霸凌者「避開」爭端，但在兩個案中，這樣的建議並沒有讓問題改善，反而是在造成被霸凌者更嚴重的情緒反應後，由家長向導師反應才有較為積極的介入。

我…先安撫當事者，然後就開始把一些事情慢慢淡化…然後主事者部分我就…先跟他談…然後他們…會很坦率的跟你講說，啊我就是怎樣怎樣，看不慣他什麼事情…那就是跟他做開導的動作，那還好那幾個就都還可以聽的進去。(T1\_05)

導師對處理霸凌事件的主要態度、當事人雙方原本的關係、霸凌事件是否有明顯可切入的處理重點等因素，影響她對整件事件的介入措施。在 S1 的個案中，主要的關係人原本是好朋友，因為發生爭吵而導致後續的霸凌，因此，導師傾向於作關係的修補與調停人。但在 S2 的個案中，導師輔導到後來，發現 S2 本身個性太過在意他人對他的批評，還會向其他同學反覆抱怨霸凌者的行為，有將事件嚴重性誇大的傾向，再加上霸凌者霸凌他人的原因，純粹只是「看她討厭」這種個人主觀的偏見，缺乏主要的切入點，因此，T2 導師調停無果，最終只能消極的要求雙方「看誰先閃」，以減少衝突發生的機會。

…那幾個本來很好的為什麼會吵架呢？中間的原因一定有一些小細節的部份，從那邊去跟他們講…心結打開之後他們彼此就互相覺得 OK 就不會再有這個問題…(T1\_08)

…我覺得說我先瞭解，兩個都了解之後我就跟他們做綜合的觀念，因為我覺得說吵架不可能吵一輩子我就覺得說一定要讓他們合好。(T1\_09)

其實我那天我就很生氣我就站在外面唸他說，你是不是自己根本就不想讀，所以你一直在在意這個人，這個人我剛剛不是找出來跟你講他討厭你，妳也不能說你是世界上百個人跟你在一起，一百個人都喜歡你呀？…所以我覺得他自己的心態要改變…(T2\_09)

她自己根本就很想...因為他之前一直鬧要去補校讀書，然後他媽媽當然不肯，所以我覺得他是不是用這個當藉口，一直想要轉這樣... (T2\_11)

...找他們兩個當面講，我說你們兩個可不可以距離十公尺的時候...你們就不要講看誰閃，嘴巴都不要講話，看誰閃...那這樣可不可以到三年級？ (T2\_13)

對 S1 來說，導師在她與朋友的調停過程中發揮了一定的功效，而對導師的介入給予正面的評價。其他參與霸凌的學生雖然在行為上有所收斂，但從 S1 的觀點來看，他們只是做做樣子，心理的認知沒有改變，這點和導師的看法有所差異。

而 S2 則是明顯可以感受到對導師的處置與校方的態度不甚滿意，在先前的論述中已經提及，S2 對每一個老師都要求他「改變自己的認知」、「從事件中學習」的千篇一律的建議感到不滿，因為霸凌者並沒有任何改善，也不像他情緒上受到影響，S2 的負向情緒沒有獲得補償，或許是造成他不滿的主因，但在受訪時，S2 仍提到，因為「有比較多的關心」，所以滿意度有提高。

...他們有比較改善，現在還好。我已經 OK 了，跟他們已經 OK 了。 (S1\_08)

...還好耶，因為他們，其實老師講話他們也是當作屁，聽聽他們也沒有做到，他們只是做個樣子，可是他們心裡還是歧視。 (S1\_10)

除了約談，導師還會運用一些其他的策略，包括位置的調動、和其他老師的聯繫，與暗過的運用。T2 導師將 S2 與主要霸凌者的座位調到講台的正前方，原本的用意是為了能隨時監控雙方的言行，但對 S2 來說，卻反而幫了倒忙，因為主要霸凌者並沒有因為兩人都坐在講台前方就收斂了自己的行為，反而是增加了許多就近嘲諷對方的機會，後來導師改變方式，將兩人的位置調開，才比較收到效果。另外，和其他任課老師間的聯繫，亦是一項被採用的方式，T1 導師會向其他老師詢問班級上課狀況，以掌握班級動態，T2 導師則是會要



求任課老師在安排分組的時候，盡量將兩人調開。其他任課老師對班級狀況的觀察亦是導師發現問題的有效來源，T2 導師就表示，因為教官告訴她某一位同學會用言語諷刺 S2，因此才發現原來這位同學也參與了霸凌行動。至於在校規的運用方面，因為兩件霸凌事件都屬於言語與惡作劇，並沒有造成被霸凌者明顯可見的傷害，因此，兩導師均未將校規視為嚇阻的工具之一。T1 導師會將校規的記過視為持續要求學生改善行為的籌碼，亦即，告訴霸凌學生若再犯，則會將記過單遞交上級，希望藉由這樣的方式能收到嚇阻的效果；而 T2 導師則是從頭到尾都沒有提過對校規的運用。從兩個案中可以發現，校規在言語霸凌的行為上，並不被視為有效的處理策略。

…立刻調位子，就是在大家面前調…那我把她放在我比較看的到的地方，那第二個其他同學不要動他這樣子。  
(T2\_19)

…大概就是有時候我們的課或是其他任課老師會去跟我們反映的，然後我們聽到然後會去觀察…(T1\_31)

…我就是先跟他們講說…這個如果依照校規處理的話會有什麼樣的過，那我這個過我會先壓著，我會先看你表現怎樣，如果不好我就會把它記出去…(T1\_13)

## 第五節 霸凌現象的情境脈絡分析

### 壹、校園環境規劃

校園的環境規劃和霸凌行為的發生與反霸凌氣氛的形塑，從訪談的資料中觀察，並沒有直接的影響。或許是因為兩研究個案的霸凌類型皆為言語與惡作劇，而發生的地點多半在教室或是教室外的走道上，因此校園的環境規劃在霸凌行為的預防上是否發揮影響力，則未能獲得足夠的資料以進行分析。

但校園的規劃如何影響霸凌行為被監控的程度，卻

是可以被發現的命題。國內學者洪福源(2001)在一項對國中生的研究中發現，操場或是遊戲場是發生霸凌事件最多的地方，接著是教室或甬道上，廁所、餐廳、往返學校與家裡的途中，也就是說越少成人看見；督導的地方，霸凌行為就越可能發生(邱珍琬，2002)。與本研究訪談資料相對照，導師 T1 提及，因為教師辦公室與班級距離遙遠，導致他無法常常到班上監控學生的舉動，但是學校裡的教官總是會四處巡查，因此學生比較畏懼教官，因為「隨時會遇到誰都不知道」，都可以顯示出，有利於導師以及教官督導的教室位置配置，會是提高嚇阻霸凌行為發生的方法。

....教官他還是會怕，就是因為他知道因為教官隨時都會...就是上課走走走...隨時遇到誰都不知道，所以他們還是會比較怕教官。(T1\_26)

...因為我們剛好辦公室也都是後面，然後我們的班級主科的班級大部分也都是偏後面...我們真的會不知道說前面有沒有發生什麼狀況(T1\_27)

然後再來就是其實就是跟導師室，都有點距離，然後我們...你說要全部盯著也很難...就蠻難的... (T1\_34)

而中層主管 A1 及 A2 在回答硬體設施對霸凌行為的影響時，也同樣提及巡查及裝設監視器的部份。人為的巡查或監視器的裝設都能有效的提高霸凌現象被發現的機率，或是發揮一定程度的嚇阻效果，這一點就有如警政單位所要求的「見警率」，讓學生了解到自己不適當的行為隨時都有可能被發現，應是將來在校園環境規劃當中應該思考的部份。

硬體設施的話大部分的話我們是會去巡校園啦，甚至一些比較死角的部分，我們會建議總務處來改進...主要是說有些比較死角的部分，我們會加設攝影機...其他的部份就是人員的話，我們主任的一些巡查啦，來弭補這些死角啦。(A1\_20)

那麼角落的話設置警鈴恐怕沒有用...我們在比較偏僻陰暗處總務處都有設置電燈，基本上比較沒問題。(A2\_31)

另外，不同的受訪者在回答校園環境規劃的問題時，亦重複提及廁所是許多問題發生的場所。廁所本身即是一個封閉處所，不論是吸煙、打架等行為，往往會發生在這些難以從外觀直接觀察到的地點，加強對廁所的巡查，或是如何在動線規劃與輔助設施上減少問題發生的機會，亦是一個思考的方向。

我覺得教官要加強看廁所，因為廁所常常有人去抽菸，像殘障廁所呀、還有女廁，都會有人在抽菸(S1\_20)  
現在會被拖去打的地方都是在廁所，所以廁所已經成為懲罰異己的場所…廁所本來就是一個封閉場所，打的時候外面還有人把風，所以你要知道很難，要阻止更難…硬體方面的話其實不是太大的問題。(A2\_31)

## 貳、法律認知

在受訪者對於校規的運用以及法律認知的觀點上，隨著霸凌行為的嚴重程度，而越傾向於動用校規甚至是民刑法。就導師來說，一般性的言語霸凌或惡作劇，因為沒有涉及權利的侵犯或肢體的傷害，站在教育者的立場，導師T1傾向於將校規的懲處當作持續要求學生改善行為的籌碼，而不會在介入的初始就拿校規當作嚇阻，因為校規可能會造成學生行為的反彈，S1則認為，對這些霸凌者來說，校規根本不算什麼，只有耐心的輔導，才能改善他們的行為。

因為…我覺得說你馬上訴諸法律或是可能一些行為其實有時候會更反彈…(T1\_10)  
我覺得用校規沒有效果耶，因為他們就已經有偏差了，就表示他們對課業跟行為已經不在乎了，所以，我覺得要用耐心跟他們輔導，因為他們已經有偏差了(S1\_13)

動用校規可能還會發生一種狀況，就是學生為了規避校規處分，會將霸凌行為延續到校外，因此造成介入與處理上的困難。

人家是說…校規可能只是肢體上的東西啦，可是他真的要這樣做的話，不會管校規呀，可是外面妳又管不到，還是

繼續講…也可能更過分…就是全部搬到校外去…(S2\_16)

但如果霸凌的方式，已經不是言語或輕微的惡作劇，而是可能造成受霸凌者身體或金錢損失的肢體霸凌或金錢的勒索，則依據校規給予明確的懲罰則被視為一致的共識。受訪者A2甚至表示，這一類的行為除了校規，更要將處分的層次拉高到民法與刑法的層級，因為校規不論在位階性、對受害者權益的保障與加害者的嚇阻功效上，都明顯低於民刑法。

要將法規的運用拉高到民法與刑法層級的最主要原因，是因為校規無法發揮應有的嚇阻作用，運用校規的結果亦很有可能使霸凌行為延伸到校外，因此，對法律常識的宣導，尤其在民法的賠償責任上，應是將來可以加強的部份。

如果今天要懲處其實輔導室的觀點不是只有校規而已…還會主張說要移送法辦…最主要是他的效力比較強，它可以要求加害人或行為人他日後一定要履行賠償責任，但是校規不見得，校規他的約束力沒那麼大…(A2\_15)

…校規要用法規也要懂，法規不見得一定會用上，但是他常常是一個很堅定的指標在那裡，它具有嚇阻作用，往往比校規更有作用，而且在被害人來講也是更有保障…(A2\_18)

當霸凌行為的處置牽涉到校規或法律的懲罰時，在行政單位間出現了對法定程序與法律認知的落差。受訪者A1認為，所有的學生獎懲均依照法律規定，「依法行政」；但在A2的觀點，卻認為某些獎懲並沒有依照法律規定，也未符合法律要件，學生一旦提出申訴，輔導室往往會因此推翻學務處的獎懲決議，因此造成了彼此間的不諒解。A2同時認為，對法律的認知不夠正確的現象，不僅止存在於某些處室，即便是最高主管與校園中的其他老師，對法律的認識均嚴重缺乏，因此，A2認為應該要加強校園中行政人員與教師的法律素養。

…其實我們現在都很民主了啦！只要你發生比較重大的事

情我們都是送獎懲會來多數決嘛！所以不是說我們講了就算，我們都是依法行政…(A1\_12)

對法令的了解彼此間可能有一些差距。(A2\_11)

…在法令認知這邊或者是行政命令這邊認知差異造成的…有些懲處必須符合一些規定上的要件…承辦人他對行政規定一定要非常了解，主管不了解規定就不能夠做出恰當的裁示。(A2\_12)

…很多主管是沒有裁示權的，他只能在程序上說發回再議，因為窒礙難行…這個認知呢輔導室知道，變成說學務處不知道這個問題就大了。(A2\_13)

所以我覺得老師最不懂的就是法律，除了教法規的以外，其實很少老師會去記一些法律，包括我們的主管，對法律真的是非常無知…(A2\_19)

然而，太過於重視法定程序以及導師的通報責任，卻會造成導師在處理類似事件時綁手綁腳的感覺，因為難以面面俱到，但卻又可能因為通報延誤或處理不當而被追究責任，到最後導師為求自保，均出現負向消極的想法，希望學生發生問題最好不要讓他發現，或是最好到校外解決。

…但是輔導室會跟我們提到…如果說遇到校園霸凌的時候…沒有處理的話會被罰…老師也會牽帶到刑責…然後我們是覺得說…今天這件事你不要讓我知道，你去校外處理…那我就可以說那就不關我的事…(T1\_30)

…因為當導師第一線你要時時都注意到法律很難啦！而且你根本就做不來呀！那你就變成一個好像都不關心他的老師，可是現在的家長都很可怕，明明就是好意，可是她居然都可以把她講成是壞意…我覺得當的真的很累。(T2\_44)

法律喔……像我都不知道她是保護我還是傷害我，讓我沒辦法再進行輔導…(T2\_43)

## 參、師生信任

師生之間的信任感越高，霸凌問題發生時，學生越有可能向老師尋求協助，而提高問題的可見度。在老師

的友善程度部份，個案 S1 與 S2 在這部份並沒有給予太高的評價，S1 表示很少為了自己的問題去找老師，S2 則提到有些老師會不友善或對他有偏見，也有一些老師個人的情緒控制不佳，會在班級秩序不好時生氣，很大聲的罵人或敲打講桌，導致班上不喜歡這位老師，因此更不想上他的課。A1 與 A2 兩位中層主管在評價師生之間的友善程度時，亦表示學校裡有少數不適任教師，個人的情緒控制不佳，或對學生使用高壓的溝通方式，「自己就是最大條的流氓」，也有老師噙學生、學生噙老師的狀況。以往校園體罰嚴重，教師會用打罵的方式管教學生，但隨著時代的改變，採用體罰的教師在校園中幾乎已經絕跡，但仍有不少教師的溝通方式仍維持著以往的傳統，受訪者 A1 及 A2 便認為，這些教師應該要與時俱進，「老師自己要接受教育」，而真的不適任的問題教師，則應該要有明快的處置。

不友善是有一些老師是會...就是他可能會不喜歡你呀...然後他就會對你比較兇吧...或是...你看他一下就會不理你呀什麼的... (S2\_28)

有一些老師會忽然之間罵吧...然後像我們老師上一次一直用桌子，就是弄東西打桌子呀，然後我就坐在最前面，然後我就嚇到了呀... (S2\_29)

這個我覺得是老師本身要接受教育，老師講話你不能太霸氣...因為你今天老師就是老大嘛，你這種口氣無非就是比大條...所以這個風氣是不好的... (A2\_33)

相互尊重的氣氛...你說全校來講...平均大概是 55 分，很多不是學生噙聲老師就是老師跟學生噙聲，說你這學期待不下去了啦，他要走你就讓他走不用這樣做。 (A2\_34)

#### 肆、重視程度與價值追求

在評價學校整體對推動反霸凌措施的重視程度時，在導師及中層主管的部份，普遍認為校方，尤其是最高主管，對校園霸凌問題的重視程度不足，校園中推動最積極的則是學務處與教官室。S1 與 T2 都提到，最高主管雖然說的很多，但實際上都是要求表面，並不是真正針對問題的核心去推動。T1 與 A1 亦明白表示，校

方現在最重視升學，因為成績是現在「能夠出去」的東西，有助於提升學校形象，而校園內的霸凌問題，只要不要「嚴重到爆新聞」，就在學校裡處理掉就好。

對，就會覺得說好像現在學校重視的就是這個。因為他現在變成說...你說像學生的行為只要沒有嚴重到爆新聞，大概學校都覺得裡面處理掉就好，然後他現在能夠出去的像成績嘛...他要的是那個東西...(T1\_38)

營造友善校園的努力...我覺得可能...50幾分吧，因為這個資源沒那麼多，我覺得學校就是重視升學吧，因為整體學校的形象...校長好像講很多可是也沒做很多...(T2\_38)  
全校推動反霸凌的氣氛...挖那更低了，因為我們很少聽到我們的主管最高主管在講這件事，那我們的第二高主管也沒有在講，幾乎也很少提，所以整個來說我覺得主任教官提的最多...(A2\_35)

媒體的報導在這邊扮演了一個隱性卻重要的角色，影響了校方對霸凌問題的重視程度與價值追求，升學率是校方希望媒體廣泛宣傳的重點，而霸凌問題會不會嚴重到上新聞，變成了判斷事件是不是要被儘快處理的標準。

他們重視就是不要出事就好...這個我是覺得全面要重視，這是風氣問題，長官們要重視，風行草偃這樣才會有效果。(A2\_36)

上面的協助...當然是說...一個組織久了以後都會病態嗎，你講的有些東西不見的上面會去重視...(A1\_28)

在校園中最重視反霸凌推動的，被認為是學務處教官室，而其他的主管或老師，則比較沒有心力推動。

反霸凌喔...其實都是我們學務處啦或是教官是在推的比較多，那下面老師的話就比較不會這麼重視...(A1\_25)  
全校推動反霸凌的氣氛...整個來說我覺得主任教官提的最多...(A2\_35)

學校高層主管的價值追求會影響校方與教師對此

一議題的重視程度，但在受訪者當中，多數的受訪者均認為校方最重視的其實是升學率，因此教師會將大部分的心力放在提升學生的學業成績，行有餘力才會去重視學生除了課業以外的能力培養。

老師應該是…看老師耶，因為有些老師是比較重視學生講話呀，有的老師是注重成績(S1\_28)

像校長說，看到師長要問好，然後…可是我覺得像校長講的都是要問好呀，都是表面的…(S1\_30)

就會覺得說好像現在學校重視的就是這個…你說像學生的行為只要沒有嚴重到爆新聞，大概學校都覺得裡面處理掉就好…他要的是那個東西，就變成說我們就會覺得我們就先做這個…(T1\_38)

…我覺得學校就是重視升學吧，因為整體學校的形象，然後只要政府重視什麼，現在又一些特教生就比較重視那個…(T2\_38)

因為我們學校強調是以升學為主…你說老師要很重視，他沒有這麼多的心力去做你這一塊，只是說發生以後他才會去重視去處理…(A1\_25)

## 第六節 霸凌介入措施的策略分析

### 壹、預防與問題發現

在詢問到個案研究學校是否有任何預防校園霸凌發生的措施時，幾乎所有的受訪者均回答「宣導」，但所有的受訪者卻也承認，宣導的成效並不好，因為一再的宣導，但問題卻依然發生。

在週會的時候，教官會說，開導我們，叫我們不可以打架呀，就是如果有問題的話，就要跟老師教官講，然後也不要可以私下解決或是在網路上以言語罵人家(S1\_11)

我覺得沒有特別哪些讓我印象深刻的方法是學校要來防止霸凌的(S1\_14)

學校也講過很多遍呀…可是這種事情一再一再的發生



呀...就是宣導那麼多，然後他們也不會聽(S2\_20)

宣導的地點與場合或許是造成宣導效果不佳的主因，還有學生普遍的心態，就是「你講你的，我做我的」、「只要沒被捉到，要怎樣都無所謂」。

基本上我覺得學校在升旗上面該宣導的會宣導...然後學生就是無心啦，無心在聽，所以他可能有聽沒有到...而且...學生會有一個心態，就是我們如果被你抓到再說，如果沒有被你抓到我要怎麼做都無所謂。(T1\_28)  
我覺得其實沒有辦法達到效果...即使你今天發文書稿給他，我覺得其實他也都不看，他真的也都不看。(T1\_29)

因此，要如何針對宣導場合與地點做改進，或是在宣導的內容與口氣上提高學生的事件的關注，應是可以探討的議題。A2 受訪者認為，宣導者本身以及導師，應該要扮演正義的角色，提高自己的道德勇氣，才能發揮功效；而 T2 導師則建議，應該採用以班級為單位的宣導模式，增加互動，才能收到效果。

具體的行爲其實就要多加宣導啦，因為我們宣導的時候，就是憑什麼對人家做這樣的行爲，你憑什麼，這句話很重要...這個可能需要一點勇氣，導師可能...也不太敢去做這樣的，扮演很正義的角色。(A2\_27)  
...如果要廣泛的做，就像我說的，你可能要一班一班做，那種宣導才有可能。(T2\_38)

## 貳、專業提升與中介橋樑

在輔導的過程中，兩位導師均感霸凌事件的處置與一般學生的輔導有所差異，需要更為專業的輔導技能。T2 導師認為霸凌事件的學生介於「特教生與一般生」之間，尤其在 S2 個案中，人際溝通不良是造成霸凌行爲的原因之一，但 T2 導師卻感到自己對如何幫助 S2 學習良好的人際溝通技巧這一部份無能為力。

...我反而覺得他們這種好像介於特教生和正常生之間，就

黑暗地帶這樣。(T2\_36)

最棘手的喔...就是那個個案本身她自己的心態啦，還有就是他的人際的處理，讓你就是沒辦法幫他... (T2\_26)

在輔導約談的技巧上，亦有一些可改進的空間，兩位導師一開始均進行團體約談，但因為約談的結果不佳，而改採個別約談的方式；T2 導師亦後悔自己讓 S2 母親到班上跟同學道歉，反而造成其他人對 S2 更為反感。這些輔導諮商上的技巧，其實如果可以藉由經驗分享的方式，或簡單的處理流程手冊，就可以減少很多不必要的修正與預期外的效應。

...其實這樣我覺得我好像處理錯了，因為他道完歉以後很多同學就在週記反映，說他...什麼都要靠媽媽...反而更反感。(T2\_06)

在導師的輔導專業提升部份，輔導室主管 A2 表示，每個學期都會辦理研習，但是研習的效果普遍不佳，同仁雖然曾經建議研習主題，但是校方舉辦的研習基本上只能針對一般大眾的需求，而無法滿足個別需要。導師 T2 則認為，研習的內容太過學術性，與導師的實務需要相距太遠，而演講的方式，也無法因應個別需求。

有，我們辦過很多研習，可是很多同仁研習的時候都在睡覺或在改考卷... (A2\_22)

...基本上研習針對的是大眾的需求不能夠滿足個別的差異...課程安排有他的限制。(A2\_23)

內容我就覺得也是要實務偏多，然後他可能是太多人講了吧！她講的是叫做演講呀，就是一次要對很多人呀，所以沒辦法這樣要求呀... (T2\_32)

就如同對學生的宣導一般，研習的內容與方式可能是造成導師普遍反應不佳的原因之一。事實上，導師本身確實有專業進修的需求，輔導室如何從教師的立場出發，運用不同的研習方式，盡量滿足教師的個別需求或是增進教師間的經驗交流，或許才是能夠締造雙贏的辦

法。

另外，在霸凌事件的介入過程中，除了導師與行政單位，教官亦扮演了一種介於導師與學校行政單位間的中介角色。兩位導師在事件爆發後，均會尋求教官的協助，其評價亦較偏正向，T2 導師便認為，教官在班級與導師間，雖然關係不是那麼深，但「總比其他的單位還要深一些」。

有啦，就是教官的處理啦，我覺得你們的處理協助我們蠻大的…所以我就覺得教官的輔導對我們有比較好的幫助，他至少是這個班級和這個導師，雖然沒有那麼深，但是總比其他的單位還要深一點… (T2\_37)

## 參、輔導策略

從訪談資料中可以發現，在霸凌事件的介入措施中，家庭訪問、認輔老師制度與加強對高關懷學生的注意，是普遍被採用的輔導策略。其中家庭訪問在導師與行政單位間存在著不一樣的認知。導師認為，家庭訪問雖然可以讓導師更了解學生的背景與成長環境，也有助於導師知生識生，但對學生的行為改正卻沒有太大助益，同時也增加了導師的工作負荷。學生的行為改變需家長的配合，如果家長不配合，家庭訪問並不能發揮太大的功效，如果家長配合，利用電話訪問一樣可以達到同樣的效果，但行政單位認為電話訪問無法取代親自家訪的功能。

…老師的工作也很重…有時候家長的時間跟你也沒辦法配合，大部分我們有時候其實最後會取代就是用電話的方式，可是有時候輔導室他不認同用電話的方式… (T1\_47)  
…其實我們去到他家…只能夠知道她家就是怎麼樣的狀況，就是只能這樣子，…如果那個家長是很重視小孩子的，你約他來學校他肯來，其實大概就可以猜的出來… (T1\_48)

…我記名字又特別慢，可是我只要去過他家…明天來就不會忘…我覺得應該是接觸的一年然後才去訪談… (T2\_24)

認輔老師制度則被認為是較有幫助的輔導策略，因為認輔老師是由被輔導學生所指定的，因此學生對認輔老師有較高的信任度，也比較願意聽認輔老師的話，認輔老師若能跟導師建立良好的溝通，則無疑是導師與輔導學生間良好的橋樑，能發揮一定的功能。

認輔老師多多少少有幫助啦，因為他可能真的會跟那個老師比較好，只是那個老師願意花時間其實這樣也很累，你要跟他講很多，那我是覺得真的有用。(T2\_41)

另一個被提及的輔導策略，是對高關懷學生的持續注意，霸凌事件的被害人與加害人多半具有共通的特質，導師應特別注意具有這些特質的學生，將其列為高關懷人員，在問題還沒發生前就能事先預防，或在事件發生後能盡快掌握處理先機。

## 肆、課程設計

霸凌問題的發生，多半起因於人際溝通能力或衝突處理技巧的欠缺，霸凌者本身缺乏同理心亦是造成霸凌行為的主因，但在訪問的過程當中，不只一位受訪者曾提及，校方欠缺這類課程的設計，如果能在課程中增加此類內容，或是針對有這些困擾的學生施予訓練，應能對整體霸凌問題的處理有所助益。導師 T2 亦認為，對於出現霸凌問題的班級，若能以班為單位，進行一系列的班級團體輔導，應會比導師一人的宣導，還能被學生所接受。

…解決問題的能力，就是你遇到事情的時候不可以太衝動，可是我覺得學校沒有排課程教學生怎麼解決問題 (S1\_30)

…可能他做什麼事情我就會一直叫他一直叫他，然後他做什麼事情我就會一直叫他，就是讓他們知道那種感受，因為他們根本不知道呀，他們就覺得這樣很開心呀…因為你講的沒有用只好用做的呀… (S2\_19)

…他的人際的處理，讓你就是沒辦法幫他，有時候你就是

很想幫他，可是他表現出來的感覺就還是讓人家沒辦法接受… (T2\_26)

那就是我覺得可能可以在班上找一些真正有這方面的專長的人，像在班會一節課給他，上一些比較活潑的就是類似講座，一個學期不定期開個兩三次，全班一起輔導我會覺得比較好。 (T2\_29)

## 伍、校外資源

對於霸凌行為的處置，許多學者都建議具系統性的一貫流程、把整個社區也包括在內，也特別強調成人的有效介入。Siann 等人(1993)認為霸凌行為應該要把整個社會因素(social context)考量在內，不能視為是個人的病態行為，因此，與學校以外單位的聯結與配合，就愈形重要。在兩研究個案中，雖沒有發現校外資源的運用，但受訪者 A1 表示，過去學校曾發生較嚴重的校外肢體霸凌，當時能夠獲得良好處置的關鍵之一，就是與警網的配合，如何建立與社區間的緊密連接，將社會資源納入校園反霸凌體系，亦是將來可供思考的重點。

…因為我們之前也有發生一些比較嚴重的事情，所以警網一知道的話半個小時就到我們學校來了，那我們也協助處理，老師也很快馬上去把當事的學生找過來，把一千人等都把他帶到派出所，大概就是跟校外的糾紛。(A1\_05)

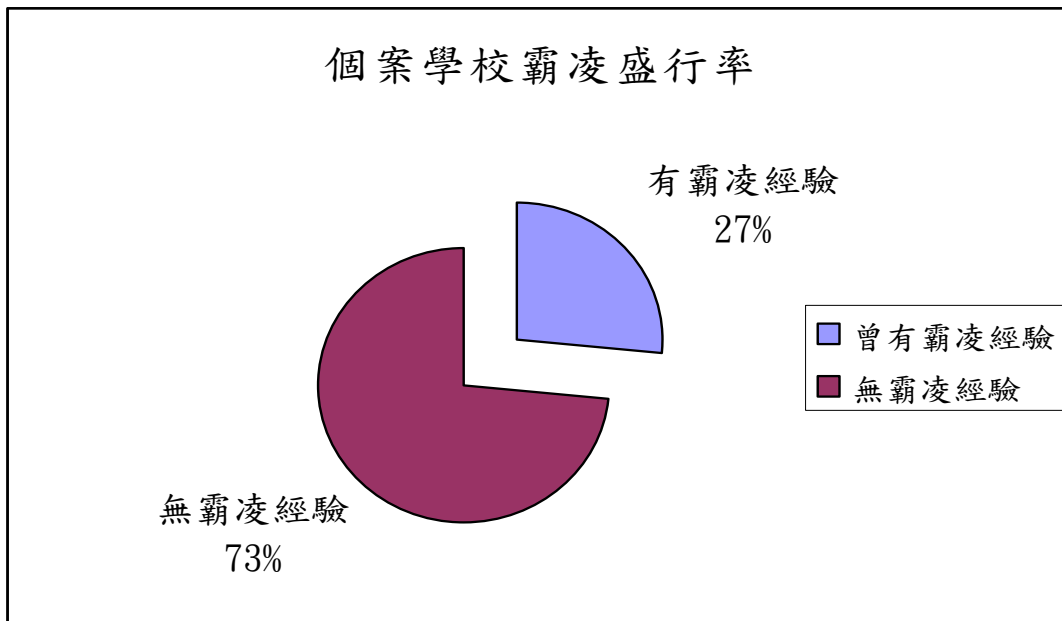


# 第五章 結論與建議

## 第一節 研究發現

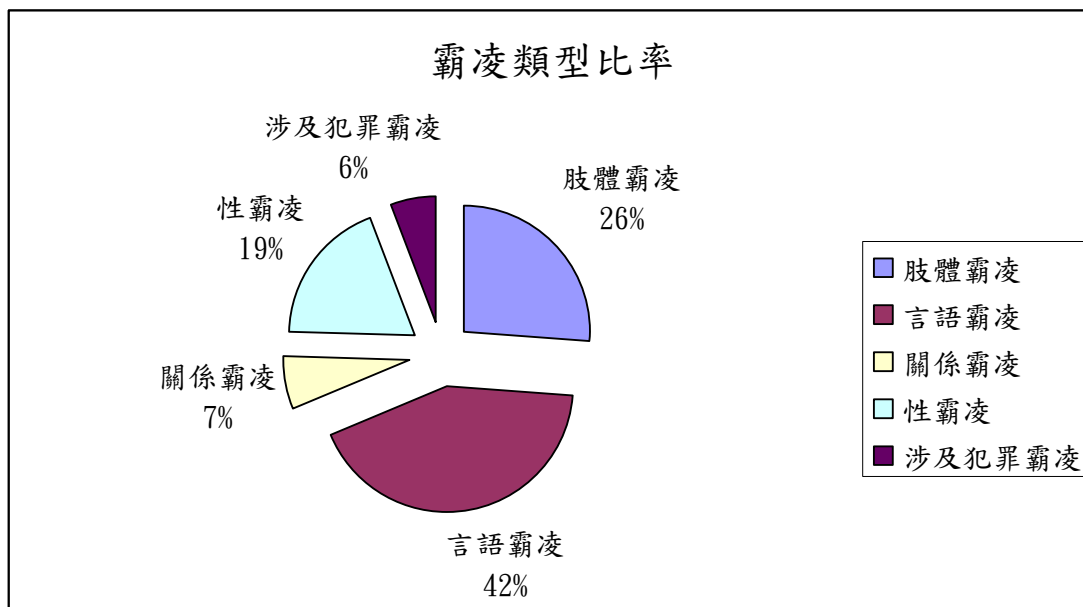
### 壹、個案學校霸凌行為以言語霸凌居多

本研究以量化問卷統計方式，調查個案學校霸凌之盛行率及霸凌類型比率，並據此了解個案學校之反霸凌風氣與友善程度；研究者以為，霸凌行為不僅只是霸凌者與被霸凌者間之互動，所有曾經聽聞或看過霸凌事件發生的旁觀者亦可視為霸凌行為的參與者，而其觀感與行動亦是影響校園反霸凌氣氛的重要因素，因此在進行資料分析時，不僅只統計親身遭遇過霸凌事件之數據，而將「聽過、看過或親身碰到過」均視為曾有霸凌經驗，並由此推算個案學校之霸凌盛行率。從數據資料中可以發現，個案學校之霸凌盛行率為 27%，其中，言語霸凌最為嚴重，佔所有霸凌行為的 42%、其次為肢體霸凌，為 26%、性霸凌，為 19%、關係霸凌，為 7%、涉及犯罪的霸凌行為，6%。



圖五-1 個案學校霸凌盛行率

資料來源：研究者自繪



圖五-2 個案學校霸凌類型比率

資料來源：研究者自繪

與質化訪談資料相對照，兩訪談個案霸凌類型亦以言語霸凌與輕微之肢體霸凌為主，與量化調查結果相吻合。量化與質化調查結果均顯示，個案研究學校確實存



在霸凌問題，而其中言語霸凌最為嚴重，此類霸凌行為不易造成顯見的肢體傷害，有時難免牽涉到當事人雙方，主觀感受問題，因此在校園中多半受到忽視，教師亦不會將其視為嚴重的霸凌行為而予以積極介入。在訪談資料中亦發現，受訪者對言語霸凌多半視為小事，除非出現拒絕上學或家長介入的情況，否則霸凌行為很少與肢體霸凌相類似，如未能在行為發生的初期即予以適當的制止與矯正，往往會使行為持續，繼而發生惡作劇或輕微的碰撞等肢體行為，個案學校實應正視此一現象，採行更為積極的介入措施。

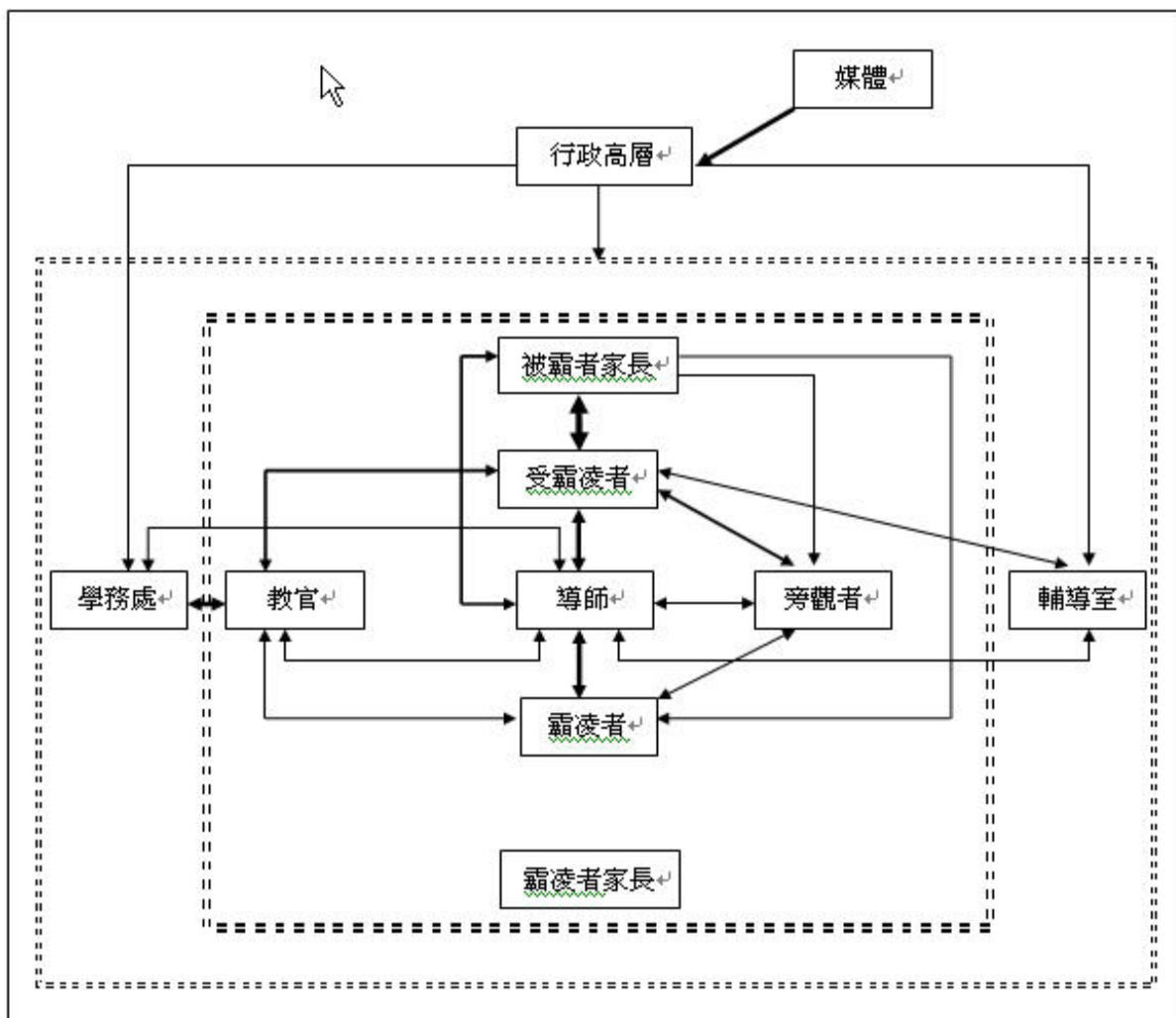
## 貳、個案學校霸凌介入措施以被霸凌者輔導策略為主

研究者從訪談資料中，將 T1 與 T2 在處理兩個案的介入措施中，曾提及霸凌者與被霸凌者、導師、旁觀者、雙方家長以及中層執行單位之次數予以統計，列表如下表五-1；並依據訪談過程中觀察感受，綜合繪出個案介入措施之溝通網絡如下圖五-3。線條的粗細代表溝通的密集程度，雙向箭頭代表意見的雙向交流、單向箭頭代表為單向的要求；第一層方框代表班級經營界線，第二層方框代表中層行政管理界線。

表 5-1 介入措施溝通次數統計表

	受霸凌者	被霸凌者家長	霸凌者	霸凌者家長	旁觀者	學務處	輔導室	教官
T1	6	1	4	0	0	1	2	2
	(T1_03)	(T1_06)	(T1_05)			(T1_26)	(T1_26)	(T1_26)
	(T1_04)		(T1_08)				(T1_30)	(T1_42)
	(T1_05)		(T1_09)					
	(T1_08)		(T1_11)					
	(T1_09)							
	(T1_14)							
T2	5	1	4	0	5	0	1	2
	(T2_04)	(T2_01)	(T2_04)		(T2_08)		(T2_15)	(T2_16)
	(T2_05)		(T2_07)		(T2_13)			(T2_37)
	(T2_09)		(T2_11)		(T2_17)			
	(T2_10)		(T2_12)		(T2_18)			
	(T2_12)				(T2_20)			

資料來源：研究者自繪



圖五-3 介入措施溝通網絡示意圖

資料來源：研究者自繪

從溝通網絡示意圖中可以發現，導師是霸凌問題的核心人物，所有訊息最後匯集於導師，其溝通對象包含被霸凌者及其家長、霸凌者、旁觀者、教官、學務處與輔導室；溝通對象次多者為被霸凌者，包含被霸凌者家長、導師、旁觀者、教官與輔導室，由此可以發現，兩個案均採取以被霸凌者為主之介入輔導措施，因此，霸凌者的角色相對較少受到關注，此點可以從導師並未直接與被霸凌者家長取得聯繫，輔導室亦未針對霸凌者予以輔導此部分獲得證實。霸凌者的溝通對象來自導師、教官、旁觀者與被霸凌者家長，因為兩個案中之導師均未針對霸凌事件特別與被霸凌者家長溝通，因此無從得

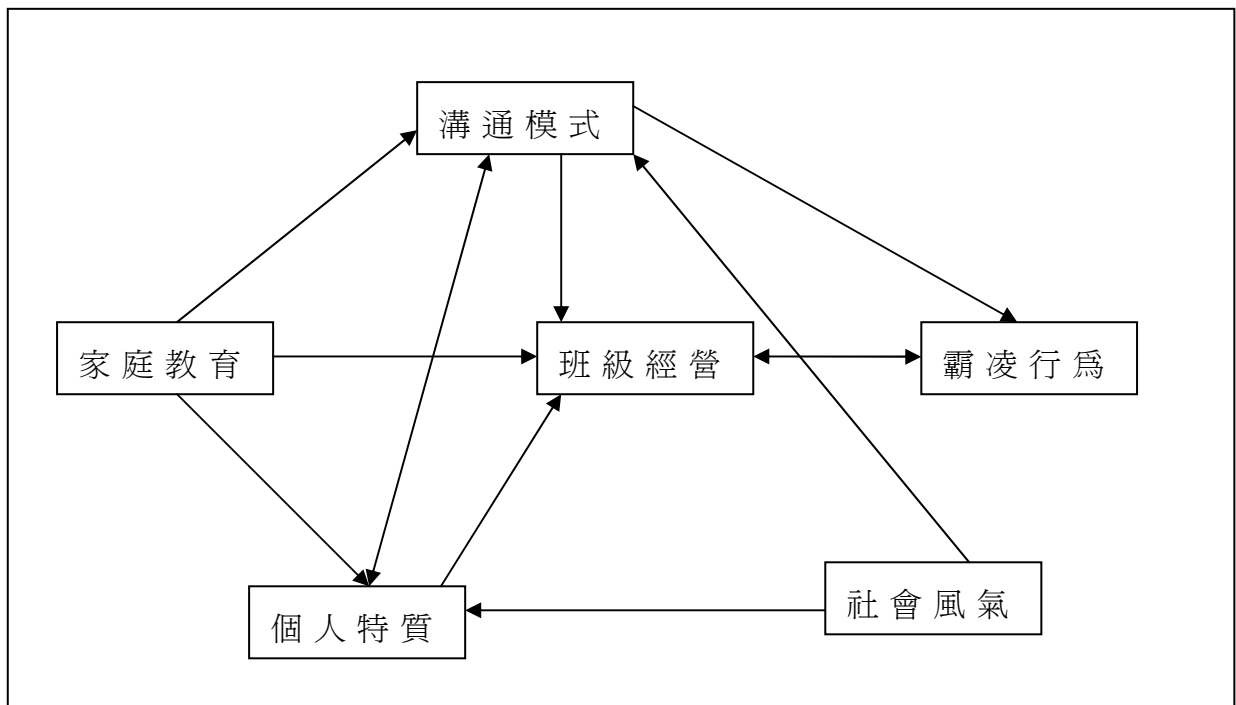
知被霸凌者家長與學生間之互動狀況。

另，除了以被霸凌者為主要輔導對象外，導師以外者的學校成員亦較少與旁觀者有直接的溝通互動，旁觀者雖然非為主要的關係人，但旁觀者的態度對霸凌行為卻有一定程度的影響。從訪談資料中可以發現，導師或其中的一學校成員與旁觀者多為間接性的互動，如班會及朝會中的公開宣導，或是為了獲得事件細節所進行的詢問，但卻缺乏針對霸凌問題的價值澄清。

從溝通網絡中還可以發現，主要負責霸凌問題的兩處室，學務處與輔導室之間，缺乏溝通的連結，主要的訊息傳遞均透過導師，因此所獲得的資訊可能是片段而不完整的，亦無法發揮相輔相成的效果。在其他互動方面，教官是介於班級與行政單位間，在與導師的關係最為密切的介入者之一，教官與學務處之間聯繫較為緊密，與輔導室則較為疏離；兩行政處室的中級主管與最高的行政主管間的溝通連結，從訪談資料中發現，多為單向的訊息傳遞，而媒體在事件中扮演一種隱性的影響者角色，訪談者認為最高行政主管的價值追求與重視程度，受到媒體的影響甚多。

### 參、班級經營是霸凌行為的核心因素

在霸凌行為的因果關係層面中，研究者同樣嘗試以網絡的概念，繪制影響霸凌行為的因素關係圖，研究者依據訪談資料加以整理，將介入過程中可能影響霸凌行為的相關因素予以萃取，並嘗試推導其間的因果關係，單箭頭表示兩因素互為因果。



圖五-4 霸凌行為因素關係圖

資料來源：研究者自繪

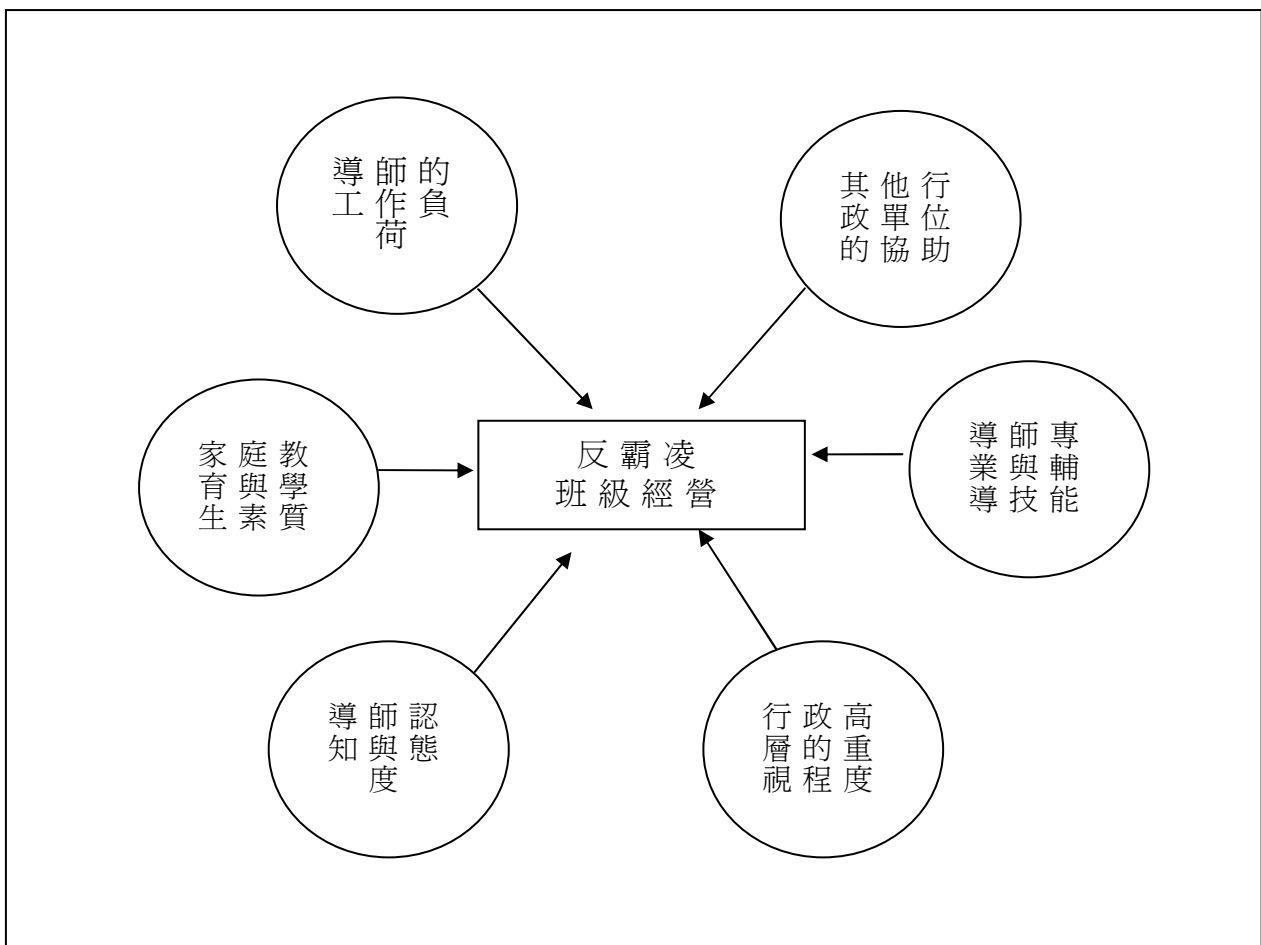
從因素關係圖中可以發現，各種因素間相互影響，但均透過班級經營此一概念影響霸凌現象的發生，因此，班級經營是霸凌事件的核心因素。

家庭教育與社會風氣則是最主要的影響者。家庭教育直接影響個人特質與溝通模式，而此兩因素則影響班級經營，家庭教育的配合亦直接影響導師的班級經營；社會風氣同樣間接的影響了個人特質與溝通模式，並透過此兩因素影響班級經營；班級經營與霸凌行為間則互為因果，從訪談資料中，研究者發現兩個案所處之班級均有班級經營困難的問題，但霸凌行為卻也增加了導師在經營班級時的負擔。

Smith(2004)認為，班級經營是影響霸凌事件重要的因素，包括的項目如營造班級氣氛、針對霸凌行為的班級規範、班會、班級活動和課程設計等。但實際從質化訪談資料中可以發現，兩個案之導師均感到班級經營的困難，處理學生層出不窮的問題已經佔據大半時間，

更遑論針對霸凌問題而特別規劃活動。

從訪談資料中可以發現，影響導師推動反霸凌班級經營的相關因素甚多，其中包括：導師的工作負荷、家庭教育與學生素質、導師對霸凌行為的認知與態度、上級的重視程度、導師的專業與輔導技能、其他行政單位的協助等，這些因素彼此間互為影響，同時亦影響導師在霸凌行為的介入時所採取的態度與方式。來自外界的助力越大，導師越有餘裕推動反霸凌的班級經營活動，反之，則只能在霸凌問題發生後才採取補救的介入措施。班級經營雖然是霸凌問題的核心要素，但來自校園整體對霸凌事件的重視與推動，才是真正能達到預防校園霸凌行為持續發生的最重要關鍵。

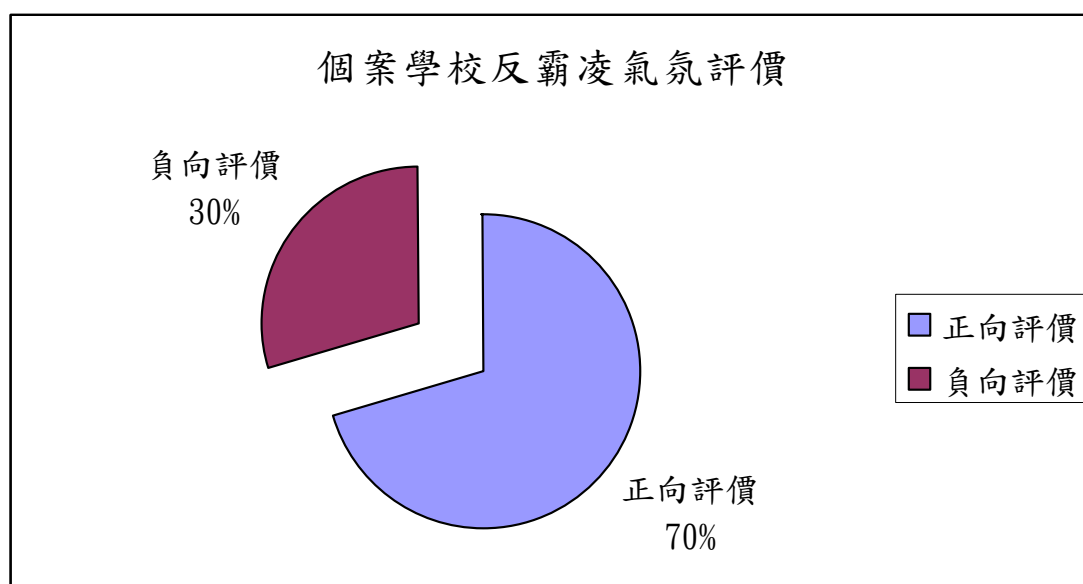


圖五-5 影響反霸凌班級經營因素

資料來源：研究者自繪

## 肆、反霸凌氣氛評價在質化及量化資料間存在落差

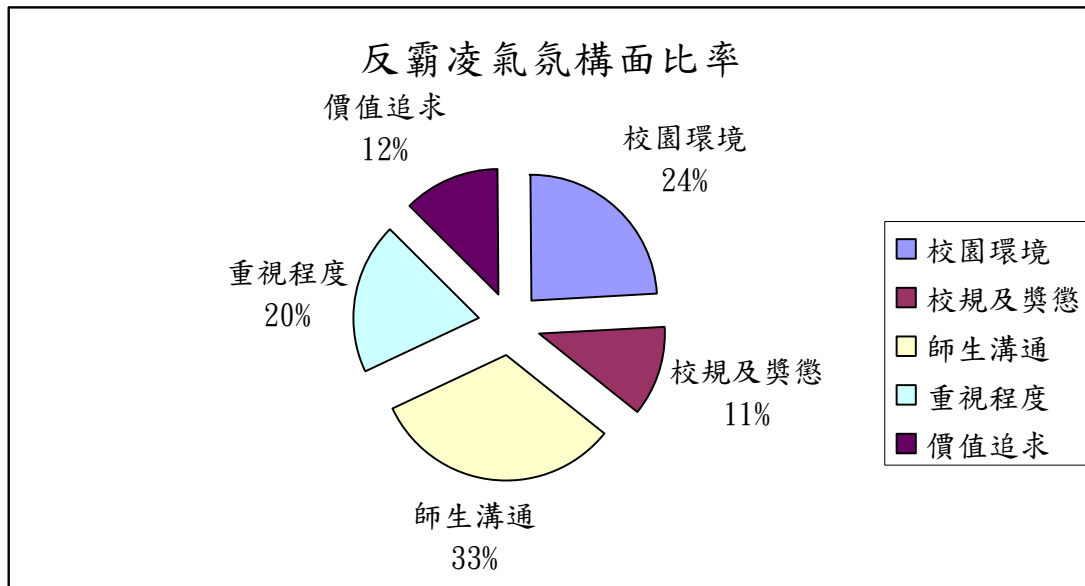
本研究將校園反霸凌氣氛區分為五個構面，運用問卷調查方式進行統計資料分析，問卷採用四點量表，題目設計請參閱第三章及附錄，在此不做複述。在進行資料分析的操作定義時，研究者將勾選非常不同意與不同意者視為負向評價，同意與非常同意者視為正向評價，結果顯示對個案學校反霸凌氣氛持正向評價者居多，佔 70%，持負向評價者為 30%。



圖五-6 個案學校反霸凌氣氛評價比率圖

資料來源：研究者自繪

持正向評價者，在不同構面之比率上，師生溝通構面所獲得之正向評價最高，佔 33%、其次為校園環境，24%、學校對反霸凌的重視程度，佔 20%、對品德與互助合作能力的培養，佔 12%、校規及獎懲的公正嚴明，佔 11%。



圖五-7 個案學校反霸凌氣氛構面比率圖

資料來源：研究者自繪

對個案學校校園反霸凌氣氛的營造上，質化訪談資料所呈現出的結果與量化資料存在落差。質化訪談者對校園中反霸凌氣氛的評價多呈現較為負面之評價，其中又以師生溝通、校方的重視程度與共同的價值追求此三構面差距最大。

另外，在學生與教師及主管間對各構面之評價亦有所差異。受訪之學生對校方之重視程度與價值追求多持正向評價，認為學校十分重視霸凌問題，並且將培養學生的品德及溝通合作能力視為優先；但在導師及中級主管部分，卻認為行政高層對霸凌問題的重視程度偏低，最在意的是提升學生的學業成績而非品德。

量化調查結果與質化訪談資訊出現落差，可能的因素或許出現在研究設計的不夠周延，但質化訪談對象為實際曾遭遇或處理過霸凌問題的師生，對霸凌行為的敏感度與涉入性較高，因此而影響其主觀評價，亦為可能之原因。



五構面中，評價較一致者為校園之環境規劃，量化資料分析給予正向評價，受訪之學生對校園環境亦沒有負面之批評，導師及中級主管則認為，在防制校園霸凌的措施中，校園的硬體環境並不是關鍵因素，「人」才是其中的主導者，因此，針對重點地區如廁所或教室的巡查，或將班級教室的位置盡量安排在導師辦公室的附近，以增加霸凌行為被發現的機率，才是校園環境規劃時最重要的關鍵因素。

## 伍、個案學校防制霸凌之措施以宣導為主

研究校園霸凌的著名學者 Olwus(1993)曾提出一項多重層級之介入措施 (intervention at multiple levels)，該項政策主張校園霸凌的有效防治應同時從學校、班級及個人三層面著手，在學校層級部份，該項政策建議應實施全校霸凌事件之總調查，加強監控措施、掃除校園死角(廁所、走廊、樓梯轉角等)，結合其他學校建立校際聯合抗制犯罪機制，並舉辦教師在職訓練；利用親師座談會宣導校園霸凌事件之防治措施，提高教職員生重視校園霸凌事件，並促請家長參與防治霸凌事件對策之研擬等。

依此政策建議與本研究訪談資料相對照，可以發現在校園中，所有的受訪者均指出，宣導是校方推動防制霸凌行為最主要的措施，宣導的內容包括行為的勸阻與鼓勵對霸凌行為的舉發，宣導的時機則多半是大型集會的場合，或於導師會報時間告知導師，再由導師運用班會時間轉達，其他防治校園霸凌的政策在訪談過程中則完全沒有被提及。此一結果顯示，個案學校並沒有建立一套系統性的防制霸凌政策，對校園霸凌的預防僅停留在事件發生後再允以介入處置，或要求學生應主動舉發等被動性措施。

在訪談的過程中，亦可以發現在導師及中層主管間對霸凌問題多持較為消極被動之態度，中層主管認為導師是霸凌問題之主要處理者，因此導師應加強自身專業知識及班級經營技巧，行政單位為第二線的處置

構，除非問題是非常嚴重的肢體衝突或突發事件，否則不會進入學務處，而輔導室則認為協助被霸凌者的情緒不抒發與維護學生的法律權益是其最主要的工作；兩處室在霸凌事件中均明確的劃分己身的權責範圍，將霸凌事件視為單一班級的問題，而不是將其視為全校的問題。受訪導師亦表示其他處室多認為霸凌事件是導師的責任，但導師受限於己身的工作負荷與專業能力，或其對霸凌事件所抱持的認知與態度，均會影響霸凌事件被發現與介入的機率。最高行政主管對霸凌問題的重視，則是影響全校是否能建立防制霸凌行為的整體政策最重、最要的關鍵，然而，從訪談資料中卻發現，受訪者對最高主管在防治校園霸凌的重視程度上並未給予太高的評價。因此，個案學校對校園霸凌的重視程度呈現了不一致的現象，亦缺乏全面而完整的防制政策。

## 陸、霸凌行為的介入者在輔導專業與法律認知上有落差

從訪談資料中可以發現，在個案學校中，導師被視為是霸凌事件的主要介入者，學務處與輔導室則是第二線的處理者。然而，處於第一線的導師，常感於霸凌問題的處置需要許多專業知能，其中包括人際溝通技巧的訓練、衝突處理能力的培養、價值澄清的闡釋等；除此以外，嚴重的霸凌事件可能會牽涉到校規的懲處、家長在民刑法的追訴權利保障與導師的舉報責任等。在訪談的過程當中，兩位受訪導師多表示霸凌事件的介入是一段十分耗費心力與時間的過程，事後回想，才發現過程中採取了不恰當的處遇方式，造成更多後續的問題。由此可知，個案學校在霸凌問題的介入過程中，導師對霸凌事件的專業知能是一項值得被重視的問題，中層主管認為此部份已經舉辦了許多研習來協助教師，但因為沒有進行事後的評量，因此教師並不重視，導致效果不佳，但教師卻認為研習未能針對個別的需要提供協助，或造成導師在輔導時更多的顧忌，彼此間的觀念與感受存在落差。

而在法律的認知部分，導師多半不認為言語霸凌需

要動用校規，亦未發現將法規的運用提高到民刑法層次  
的見解，但受訪的兩位中層主管卻認為，在處理霸凌問  
題時，應將民法與刑法的相關規定告知家長，除了有較  
大的嚇阻能力外，亦能提高對雙方權益的保障，而在處  
理霸凌問題的過程中，更是要注意相關的法律規定，避  
免事後發生爭議，但在導師的認知中，符合法律規定要  
件卻不是最重要的問題。

另一點值得注意的是，對於導師的舉報責任，兩位  
受訪導師均表示，法律的舉報責任增加了許多在輔導學  
生過程中的心理壓力，甚至擔心因為沒有舉發而受罰，  
因此產生消極的心態，寧可不要發現學生問題，此一現  
象值得加以重視。

綜觀以上論述，個案研究學校在導師與中層主管  
間，對專業能力的提升方式與法律運用的認知態度上均  
存在落差，尤其在法律的認知部份，亟需要進一步的澄  
清與協調。

## 第二節 研究建議

### 壹、重視言語霸凌問題，推動相互尊重之校園風氣

言語霸凌因為缺乏明顯可觀察的外在跡象，有時亦  
難免牽涉到當事人雙方的主觀感受問題，因此在校園霸  
凌的問題中，多半被認為是小事而受到忽略。然而，言  
語是一切溝通的起點，缺乏相互尊重的溝通模式，最終  
只會導致缺乏尊重的肢體行為。言語霸凌雖然不會造成  
當事者明顯可見的肢體傷害或嚴重的權益損失，但所造  
成的心理影響，卻不遜於嚴重的肢體霸凌，甚至改變一  
個人的人格與價值觀，而衍生更嚴重的社會問題。

在研究的過程中，研究者發現個案學校的學生，在

言語的使用上多流於輕率而缺乏同理心，同時會合理化自己的行為，認為因為被霸凌者有錯，所以才會「嗆他」；即便是被霸凌者，亦有同樣的問題，而這樣的問題甚至在某些教師身上亦存在。研究者認為，個案學校應重視言語霸凌的嚴重性，推動相互尊重之校園風氣，具體的措施如：

- (一) 配合品格教育、兩性平等、人權教育等相關活動，強化對個體的尊重及勇敢面對或通報霸凌行為的勇氣。
- (二) 透過教育活動及輔導的介入，有效凝聚班級氣氛，建立合諧的同儕關係。如應用團體輔導時間，設計有效凝聚班級氣氛之活動，如事先建立基線之各種全班合作，而非班級間之競爭活動。
- (三) 輔導老師規畫結構性的反霸凌班級輔導課程，將霸凌行為的認識、遇到霸凌行為的求助方式、發現霸凌行為的因應建議等納入教材，使反霸凌成為檯面上的議題，而不是眾人噤口不提的禁忌。
- (四) 規畫校園內師生間的禮貌運動，提倡教師與學生間相互尊重的風氣，以建立師生間良好的溝通管道。

## 貳、增加霸凌事件介入者間溝通連結之管道，提升介入者之專業知能與經驗分享

霸凌行為的介入措施中，最困難的部份便是，許多霸凌行為發生在教師看不到的地方，因此，事件的嚴重性很可能被低估，或錯失最佳的處置時機；導師雖然是霸凌事件最主要的介入者，但一人之力有時而窮，霸凌輔導的專業知能亦非幾次研習就可以輕易建立。研究者認為，個案學校主管單位應改變對教師研習的傳統想辦法，將過往單向式的講授模式改變為具有訊息傳遞功能的多向式研討方式，除了可增進教師間對霸凌問題認知的一致性，亦可改善彼此間的溝通管道，提高訊息的傳遞機率，以幫助導師在看不到的地方還能有其他人的監督協助，具體的方式如：

- (一) 製作教師反霸凌教戰手冊，內容可以包含霸凌行為的定義、常發生霸凌行為的時間、地點、方式、霸

凌行為對學生身心的影響，以及各種可以運用的策略、介入措施中應注意的事項等。讓全校教師更清楚了解校園霸凌及因應的正確觀念。

- (二) 運用教師工作坊的形式，由資深教師帶領新進教師，了解班級經營的過程中可能面臨的問題與相關的因應建議，藉由經驗的傳授減少新進教師「試誤」的機會，並建立與強化彼此關係的連結。

## 參、運用多元方式提高霸凌行為被發現的機率

成人的有效介入是霸凌行為的介入措施中最重要的關鍵，但霸凌事件的相關者多數害怕因為成人的介入而讓霸凌行為惡化，或者是霸凌事件的旁觀者，雖對霸凌行為感到生氣，但卻因為害怕自己受害，或缺乏道德勇氣而不敢通報校方。因此，研究者認為，提高霸凌行為的被發現率應從兩方面做起，包括運用多元的通報方式減低通報者的心理負擔，與學校成員的主動發現與介入。具體的措施如：

- (一) 設置反霸凌信箱、反霸凌部落格等匿名的通報管道，讓學生可以用隱匿的方式通報，減低學生的心理負擔。
- (二) 加強校區的巡視，並建立全校成員對霸凌行為的敏感度，可運用教師間的信箱或個人留言板的方式增加溝通的便利性。

## 肆、加強宣導法律觀念

法律的刑責雖然不是教育最好的方式，但不可否認的，法律在霸凌事件的處理過程中，確實可以發揮一定的嚇阻效果。而這樣的嚇阻效果，不僅對學生發揮功效，對學生家長亦有一定的教育功能。研究者認為，個案學校應加強對霸凌事件的相關法律概念宣導，包括被霸凌者的民事賠償追訴權，與霸凌者的刑事責任。具體的措施如：

- (一) 將霸凌行為所牽涉的法律刑責納入學生手冊，包括

民刑法的追訴權力與雙方的權益保障，並定期進行法律常識的抽考，以使學生了解霸凌行為不僅只是校園內的問題，亦牽涉到更高的法律層面。

- (二) 將霸凌問題所牽涉到之法律概念，以家長通知函的方式告知學生家長，或由導師在與家長的聯繫過程中加以告知，藉此使家長了解學生的霸凌行為可能涉及民事或刑事責任，而提高對子女之約束力。

## 伍、採用多元策略，建立全校之反霸凌氛圍

McPartland 和 Mcdill 在分析了少年非行之五種理論及校園暴行的相關資料後，慎重的提出「學校本身在暴行中扮演著直接而獨特的角色，而獨立於就業、家庭與執法機構之外」的看法，並且主張學校可以透過其學與校本身而惡化或改善此問題。教育的目的不僅在於培養學生的學識與專業能力，在價值觀的建立與行為的矯正上，更是具有責無旁貸的責任與義務。因此，研究者以為，個案學校應從最高行政主管開始，運用多元的宣導與活動設計，確立校園反霸凌氣氛，以提升全校師生對霸凌問題的重視。具體的措施如：

- (一) 辦理反霸凌週，結合宣導方式孕育勇敢反霸凌之班級及校園氣氛，使學生感受到被支持，進而能以積極正向的方式因應霸凌事件。具體的作法還可以有：反霸凌宣言、反霸凌影片欣賞與討論、角色扮演活動等。
- (二) 運用班會時間舉辦全校統一之反霸凌議題討論，例如運用班級法庭之形式，在導師的引導下，由學生討論哪些行為有霸凌之疑慮，或針對人際溝通與衝突管理之議題，藉由個案的說明，由學生自行研討合宜的處理方式等。

### 第三節 後續研究建議

#### 壹、針對旁觀者進行質性訪談研究

本研究以被霸凌者之角度出發，以質性訪談方式探討被霸凌學生對校方介入措施之感受與對校園反霸凌氣氛之評價，在霸凌者部份，則是藉由學生與導師之描述拼湊霸凌者之印象；綜觀國內學者之研究，亦多以霸凌者與被霸凌者之角度為研究主體。然而，從相關的研究與理論中可以發現，霸凌行為的發生也許多始於霸凌者與被霸凌者的個人特質，但霸凌行為的惡化，卻受到班級環境的影響甚大。霸凌行為的旁觀者雖然不是直接參與霸凌行為的直接介入者，但就某些層面而言，卻接是助長霸凌事件的幫兇之一。這些旁觀者為何寧願保持沉默或甚至協助霸行進行，在過往的研究中是較少被論述的層面，但研究者以為，了解旁觀者的心態、解釋其採取態度的背後成因，才能找到提高旁觀者對舉發霸凌行為意願的方法，亦是有效提高校園反霸凌風氣的關鍵之一。

#### 貳、以實驗設計方式評估反霸凌班級團體課程之可行性

從本研究所獲得之觀察，可以發現班級經營是影響霸凌行為的主要原因，針對霸凌行為設計提高學生人際溝通與衝突管理能力之課程，亦為有效提升班級氣氛、減少霸凌行為可能性之策略之一。然而，影響導師班級經營的因素甚多，其中一個重要因素就是導師缺乏相關專業知能，且為了兼顧學生的課業與校方的行政要求，往往疲於奔命而無法特別針對霸凌事件設計一套系統與可行的團體課程。因此，研究者認為，一套經過系統且符合導師需求的班級團體課程規劃，經過導師妥適運用後，應能有效協助導師進行班級反霸凌風氣的經營，但前提是，本課程必須是經過實驗後，從導師的實

務立場出發，可以在班會時間或其他共同時間被運用者。因此，研究者建議後續之研究者可以設計一套系統化之課程，並以準實驗設計之方式，評估團體課程之可行性與改進之建議。



# 參考書目

## 一、書籍

- 李宗勳著，《網絡社會與安全治理》。台北：元照。民 97。
- 李淑貞譯，O' Moore Mona and Stephen James Minton 著，《無霸凌校園—給學校、教師及家長的指導手冊》。台北：五南，民 96。
- 林玫君、歐怡雯譯，O' Toole John, Bruce Burton and Anna Plunkett 著，《酷凌行動：應用戲劇手法處理校園霸凌和衝突》。台北：心理，民 96。
- 林麗純譯，P. Goldstein Arnold, Berj Harootunian and Jane Close Conoley 著，《學生攻擊行為：預防與管理》。台北：五南，民 85。
- 胡幼慧主編，《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》。台北：巨流，民 85。
- 邱泯科、陳佳穎、蔡毓智、姜馨彥譯，Babbie Earl 著，《研究方法：基礎理論與技巧》。台北：雙葉，民 93。
- 柯清心譯，Zarzour Kim 著，《校園暴力-別讓孩子成為沉默的受害者》。台北：遠流，民 84。
- 徐宗國譯，Strauss Anselm and Juliet Corbin 著，《質性研究概論》。台北：巨流，民 85。
- 教育部軍訓處主編，《校園安全工作手冊》。台北：教育部軍訓處，民 98。
- 傅仰止、田芳華譯，J. Fowler. Jr Floyd 著，《改進調查問題：設計與評估》，民 88，台北：旭昇。
- 黃銘諄譯，M. Judd Charles, Eliot R. Smith and Louise H. Kidder 著，《社會科學研究法—社會關係研究取向》。台北：桂冠，民 89。
- 鄔佩麗、洪儷瑜，《校園暴力行為之預防、診斷及處理策略模式研究》。台北：行政院教育改革審議委員會，民 85。

## 二、 期刊

- 周文勇，〈幫派入侵校園之研究〉，《中等教育》，第 58 卷，第 5 期，民 96.10，頁 30-54。
- 邱珍琬，〈國小校園欺凌行為實際—學生觀點〉，《初等教育學刊》，第 11 期，民 91，頁 219-250。
- 邱珍琬，〈國小國中校園欺凌行為比較研究〉，《彰化師大教育學報》，第 3 期，民 91.11，頁 99-129。
- 邱淑蘋，〈犯罪恐懼感初探〉，《中央警察大學警學叢刊》，第 32 卷，第 5 期，民 91.3，頁 177-196。
- 侯崇文、黃啟賓，〈由校園環境探討學生偏差行為之發生與被害經驗〉，《中央警察大學警學叢刊》，第 32 卷，第 5 期，民 91.3，頁 145-176。
- 洪福源、黃德祥，〈國中校園欺凌行為與學校氣氛及相關因素之研究〉，《彰化師大教育學報》，第 2 期，民 91.1，頁 37-84。
- 謝志龍，〈國中校園暴力的被害分析〉，《犯罪與刑事司法研究》，第 4 期，民 94.3，頁 83-117。
- 鄧煌發，〈校園安全防護措施之探討—校園槍擊、校園霸凌等暴行事件之防治〉，《中等教育》，第 58 卷，第 5 期，民 96.10，頁 8-29。
- 魏希聖、黃仲楷，〈Reviewing school bullying research: empirical findings and methodical considerations〉，《台東大學教育學報》，第 16 期，民 94，頁 69-112。
- 魏麗敏，〈校園欺凌行為、家庭環境與學校氣氛之關係〉，《台中師院學報》，第 17 期，民 92.6，頁 21-49。

## 三、 論文

- 王馨，〈96 年度高雄市中小學校園霸凌現況調查之研究〉，高雄市政府社會局委託研究計畫，民 96.12。
- 林家弘，〈高中(職)生校園被害型態之相關因素研究—以台南縣為例〉，碩士論文，中正大學犯罪防治所，民 95。
- 郝溪明，〈都市家庭中失能老人與主要照顧者調整生活

方式之研究〉，博士論文，東海大學社會工作學系博士班，民 88。

郭乃榮，〈國中生校園暴力被害之研究—以台南縣為例〉，碩士論文，中正大學犯罪防治所，民 95。

翁居易，〈國中生校園暴行被害恐懼感之研究〉，碩士論文，中正大學犯罪防治所，民 94。

張秀如，〈國中生欺凌受害經驗之分析研究〉，碩士論文，彰化師範大學，輔導與諮商學系，民 95。

曾秋碧，〈消費紮根理論應用於綠色產品設計之研究〉，碩士論文，大葉大學設計研究所，民 94。

#### 四、 文件

教育部，〈教育部改善校園治安—倡導友善校園，啟動校園掃黑實施計劃〉，教育部台軍字第 0950057598 號令。民 95。

#### 五、 網路

兒童福利聯盟文教基金會，〈兒童校園「霸凌者」現況調查報告發表記者會〉，

<http://www.children.org.tw/news.php?id=1848&typeid=11&offset=35>，民 96.09.12。

陳志東，〈圍毆弱智生／瑞穗國中 12 男女霸凌，受害學生肋骨裂傷〉，

<http://news.pchome.com.tw/living/nownews/20090416/index-12398542672068062009.html>，民 98.4.16。

黃佳琳，〈友善的校園不友善鏡頭 旗山國中霸凌事件被 潑 上 網 〉，

<http://www.libertytimes.com.tw/2008/new/oct/21/today-south6.htm>，民 97.10.21。

## 附錄一、質化訪談大綱

您好！

非常感謝您接受訪談，您所提供的資訊對本研究具有非常重要的意義，為確保研究過程的一致性，在開始訪談之前，請您先閱讀以下說明，如有任何疑問，可在訪談開始前詢問訪員，以獲得進一步資訊。您所提供的資料，僅供學術研究之用，在研究報告中不會出現任何與您身分相關之描述，請您放心。

- (一) 本研究目的在了解校園霸凌行為與校園氣氛間之關係。
- (二) 本研究所指之校園霸凌行為，型式包含：
  - (1) 用肢體動作，如踢、打、故意碰撞、惡作劇等方式傷害某人
  - (2) 用言語，如取綽號、嘲笑、言語威脅等方式傷害某人
  - (3) 在網路上針對某人散布謠言或惡意攻擊
  - (4) 用同儕力量特意孤立某人
  - (5) 以身體、性徵、性取向等與性別相關的話語嘲笑某人
  - (6) 性侵犯，如惡意觸摸、強擁或強吻某人
  - (7) 以各種方式對人進行財物上的勒索
  - (8) 在校內組成幫派，對其他人恐嚇、勒索或肢體傷害
  - (9) 校外人士介入學生間之糾紛
- (三) 訪員會依序朗讀問卷上之題目，如您有任何不清楚的問題，可隨時要求訪員進一步解釋題意。
- (四) 訪問的過程中，訪員將全程錄音以利後續資料整理，研究結束後，檔案即予銷毀，請您放心。
- (五) 請依據您內心的感受與想法，陳述您個人的意見。所有的問題沒有標準答案亦沒有是非對錯，但您越清楚表達個人想法，本研究越能具體呈現校園霸凌之實際狀況，您的誠實作答，對本研究意義重大。

非常感謝您的協助！！

東海大學公共政策管理研究所在職專班

指導教授：李宗勳 博士  
研究生：吳雅真

## 附錄一-1、校園霸凌訪談記錄表(學生用)

1. 請您回想在 97 年 9 月至 98 年 3 月這段期間，您是否曾在校園中聽聞、遭受或參與上述霸凌行為？
2. 若你曾經遭遇、聽聞、參與過校園中的霸凌行為，請你簡單敘述事件的類型？其他人的反應？你在事件中所扮演的角色？
3. 霸凌事件發生後，您內心的感受是？您是否採取任何行動？比如說告訴他人或是要求他人和你一起做，讓您採取這樣的行動的原因是？
4. 您是否曾經跟校園裡的同學或師長提起過這件事，他們的反應是？他們是否曾經採取行動試圖阻止霸凌行為的持續發生？若有，請簡述他們的處理方式？
5. 您認為上述的處理方式是否讓霸凌行為從此不再發生？讓您這樣認為的原因是？
6. 您認為學校採取了哪些措施來防止校園霸凌的發生？您認為哪一項措施最能幫助到被霸凌者，或是讓霸凌他人的人從此不再霸凌別人？
7. 學校裡有沒有某些地方讓您感到恐懼或不安，你會盡量避免經過或進入？若有，請說明這個場所讓你感到恐懼或不安的理由？
8. 您是否曾經因為違反學校校規而遭受處分？若有，被處份前是否清楚了解您被處分的原因以及補救的措施？是否曾有同樣的規定，不同的師長有不一樣標準的情況？
9. 您認為校園裡的每一份子，包含同學、老師與教職員，給您的感覺是否友善？讓您這樣感受的原因是？
10. 當您感到沮喪或困惑時，是否曾經向師長尋求幫助？當您告訴師長時，他們的反應多半是？整體而言，你認為他們給你的回應讓你覺得是否有幫助？
11. 你認為學校最重視學生的哪一項能力？(舉例：學科成績、術科成績、品德操守、溝通能力、解決問題的能力…)你認為對你來說，在求學期間最重要的是培養哪一項能力？

## 附錄一-2、校園霸凌訪談記錄表(教師用)

1. 請問您是否曾在自己的導師班遇過校園霸凌問題?或是曾經聽過或看過其他的班級發生校園霸凌?請就您所知簡單的敘述事件的發生經過。
2. 若你曾經聽過或介入處理過發生在校園中的霸凌行為,請您簡單敘述您的處理方式?
3. 在您處理班級中的霸凌事件時,您認為最棘手的問題是?
4. 當您面對難以處理的棘手問題時,您會選擇向外尋求協助嗎?若是,請問您通常會從哪一種管道尋求支援?
5. 您認為校方應該提供導師哪些協助,才能幫助您有效的處理學生霸凌問題?
6. 你認為學校在防止校園霸凌的發生上採取了哪些措施?你認為這些措施是否發揮功效?
7. 您認為校方是否有某些校規的訂定,讓您在執行上十分困難,或造成您跟學生間的對立?
8. 您每天花最多時間與心力在處理哪一類的學生問題?
9. 你覺得校方在建立良好的校園氣氛以阻止校園霸凌這件事重不重視?請簡單敘述讓你這樣認為的理由?

### 附錄一-3、校園霸凌訪談記錄表(主管用)

1. 請問在您的印象當中，本校在 97 年 9 月到 98 年 3 月這段期間，是否曾經發生霸凌行為？發生的類型大部分是哪些？頻率與嚴重性為？
2. 請您簡述在您的職權範圍內，對於校園霸凌行為的處理方式？是否會與其他處室合作？
3. 您在處理這一類的霸凌事件時，是否會有一致的原則或標準作業流程？
4. 在您知悉的範圍內，校方是否曾經採取任何措施來防範校園霸凌的發生？
5. 能否請您針對以下幾點，就您職權範圍所及，回想校方在這些面向上曾採取的措施：
  - (1)防範霸凌的校園硬體規劃與維護
  - (2)公正的校規及獎懲制度
  - (3)尊重學生與建立良好的師生溝通
  - (4)校方對反霸凌立場的重視
6. 你覺得校方在建立良好的校園氣氛以阻止校園霸凌這件事重不重視？請簡單敘述讓你這樣認為的理由？

## 附錄二、訪談紀錄概念化、譯碼、故事線

### 附錄二-1、概念化(Conceptualizing)

#### (1)個案 S1

概念	訪談內容
身材不好被取笑 惡作劇 肢體碰撞 不雅的綽號	有，○○○在我們班很容易被取笑，因為他身材不是很好，然後班上○○○跟一些同學會跟他勾結，然後欺負他、撞他之類的，會把垃圾丟到他附近，對他很不友善，也會取綽號說他…就是諷刺他，因為他外表也不是很好嗎，所以他就說他是正妹，就是諷刺呀…(S1_01)
不雅的綽號	還有我們班的○○○同學，他好像有點不愛乾淨，有一次他在游泳池的時候做了一個比較不好的動作然後被我們看到，然後回來的時候他就被取了一個綽號，叫鼻屎妹，我覺得這樣不是很好，因為他也不是故意的(S1_02)
自我究責 言語嘲笑 惡作劇	我有遭受過霸凌…其實是我自己做不好啦…他們…用言語嘲笑我吧，還有攻擊我，就是用粉筆灰放在我的椅子上，然後讓我坐到，他們就覺得很開心這樣(S1_03)
肢體碰撞	身體上的話，有惡意觸摸人家，就是去推人家或撞他(S1_04)
旁觀者多為冷漠不關心 班級友善氣氛差	其他大部分的都跟他們一起，我們班大概弱勢群組就三分之一，其他三分之二就都那些欺負人的(S1_05)
社會風氣轉變 缺乏對弱勢族群的包容	我覺得現在人跟以前的人有差別，就是沒有那麼單純，我是覺得…他們沒有辦法接受弱勢群組的…缺陷，我是覺得如果有多一點包容心會比較好(S1_06)
見義勇為的道德勇氣 隱忍 尋求家長支持	我看到別人這樣子的話，是會去見義勇為或幫助他，我會去幫助他找出解決的方法，像○○○他們，我就會去跟導師講，然後老師就會協助他們，那像我自己的話，我是先不講，我想說不要小題大做，不過我覺得忍著好像不好，因為這樣會悶出病來，



	所以我就跟媽媽講，然後媽媽就來找導師(S1_07)
導師個別談話 尋求教官室的協助 導師的個別談話 介入措施發生效果	老師他說他會慢慢解決，就是一個一個找人來，然後會請教官協助，然後說○○○他們如果再這樣子的話，就會跟學校說有教室霸凌，之後老師有去找他們，他們有比較改善，現在還好。我已經 OK 了，跟他們已經 OK 了(S1_08)
導師在班會課暗示	沒有耶，老師在班會課的時候會特別點一下，不會特別的明顯，比如說，他會舉一件不是那個人做的事情，讓那個人自己感覺。比如說，這個事情是甲做的，然後老師會故意點我好了，說我怎樣呀，可是其實不是我做的，老師要讓做的那個人有自覺，老師其實是點跟他們有勾結的，可是其實不是那麼嚴重的(S1_09)
表面上的合作 行為的收斂 認知未改變	還好耶，因為他們，其實老師講話他們也是當作屁，聽聽他們也沒有做到，他們只是做個樣子，可是他們心裡還是歧視(S1_10)
教官在週會 宣導 舉報 網路留言	在週會的時候，教官會說，開導我們，叫我們不可以打架呀，就是如果有問題的話，就要跟老師教官講，然後也不要可以私下解決或是在網路上以言語罵人家(S1_11)
宣導效果有限 個別約談效果較佳 針對特定人物提高注意	我覺得 <u>宣導沒有用</u> 耶，我覺得應該要像班導這樣一個一個約談，可是學校人實在太多了，也沒有辦法呀，所以我覺得要……就是，找哪個學校裡面比較頭頭的那個人，就比如說每個班上或是一群一群的男生都有吧，學長都會認識呀，就會有那種比較不好的(S1_12)
校規沒有發生效果	我覺得 <u>用校規沒有效果</u> 耶，因為他們就已經有偏差了，就表示他們對課業跟行為已經不在乎了，所以，我覺得要用耐心跟他們輔導，因為他們已經有偏差了(S1_13)

學生對學校推動反霸凌無深刻印象	我覺得 <u>沒有特別哪些讓我印象深刻的方法</u> 是學校要來防止霸凌的(S1_14)
學生對校園環境為正向反應	我覺得學校都很好耶， <u>學校的環境都很美</u> 呀，會讓人心情愉悅(S1_15)
違反校規的經驗	我有一次週會沒有去，就是沒有馬上下去開會，然後被○教官發現，然後我也知道我自己哪裡做錯，我也會改善。原因我那時候還不清楚耶，因為我那時候想說我上來一下下我就下去了(S1_16)
銷過	銷過的辦法有呀，我有想說看可不可以回學校來打掃呀，可是教官好像說不行，所以…(S1_17)
對處分可以接受	那時候，就是覺得其實還莫名奇妙的，因為我覺得沒有那麼重要吧，可是後來想想，就是我要跟大家團體行動，我不可以自己一個，所以我覺得教官這樣處罰我沒有錯，我 <u>完全可以接受</u> (S1_18)
服儀的規定太細	我覺得…鞋子吧，我覺得不需要那麼嚴格呀，因為別的學校也放很鬆呀，我覺得鞋子沒有很…像布鞋呀，也 <u>不需要規定的那麼多</u> (S1_19)
廁所問題多	我覺得教官 <u>要加強看廁所</u> ，因為廁所常常有人去抽菸，像殘障廁所呀、還有女廁，都會有人在抽菸(S1_20)
標準一致	我覺得老師和教官的 <u>標準都一樣</u> (S1_21)
對校規不認同但會遵守	我雖然覺得 <u>某些規定很奇怪但是我還是會遵守</u> (S1_22)
警衛不友善	我覺得 <u>警衛不友善</u> 耶，因為他就是會怪怪的，會一直跑過來跟你講話呀，然後跟你講一些奇怪的話，好像每一個警衛都一樣(S1_23)
班級友善氣氛差	我覺得別班的同學很友善，反而是 <u>我們班的同學很不友善</u> 。他們會一直欺負弱勢群組，這讓我很不能接受(S1_24)
隱忍	心情不好去找師長聊天…沒有耶， <u>我都自己悶著</u> (S1_25)

見義勇為的 道德勇氣 導師為校園 霸凌的主要 介入者	去找導師是有，我是因為，都是因為要幫助別人然後去找導師，老師會說就是叫我們不要講太多，他會處理，我覺得老師的處理有很大的幫助(S1_26)
學生認為學 校最重視品 德	學校最重視學生的品德，就不能講髒話，粗言粗語的動作霸凌之類的(S1_27)
老師間價值 觀不一致	老師應該是…看老師耶，因為有些老師是比較重視學生講話呀，有的老師是注重成績(S1_28)
溝通與解決 問題的能力	我覺得對學生最重要的能力是溝通能力跟解決問題的能力(S1_29)
宣導多是表 面 缺乏培養溝 通及解決問 題能力的課 程	像校長說，看到師長要問好，然後…可是我覺得像校長講的都是要問好呀，都是表面的，還有解決問題的能力，就是你遇到事情的時候不可以太衝動，可是我覺得學校沒有排課程教學生怎麼解決問題(S1_30)

## (2) 個案 S2

概念	訪談內容
肢體碰撞 言語嘲笑 內心感到不 舒服	被霸凌，有，就…有肢體上的吧，或是言語上的…然後，心裡會感到很不舒服呀！就是會批評呀，然後…還有…講很多你不喜歡聽、心裡很不舒服的話，然後他可能會用眼睛大呀…然後來講很多…不知道該怎麼回應他們吧(S2_01)
自我究責 對惡作劇的 行為感到氣 憤	可能是剛開始我有講到他們什麼事情，可是可能我也沒有講很嚴重，就是因為一個傳一個，然後他們可能會覺得我把他們講的很嚴重，或是把他們講的很難聽，可是我覺得我錯了呀，我也跟他們講對不起了，可是我覺得，就是他們講我沒關係，就是不需要有那些動作(S2_02)

<p>惡意的肢體 碰撞 言語嘲笑 內心感到不 舒服</p>	<p>肢體的話是…可能你走到旁邊他<u>會故意撞你</u>呀、就撞很大力呀…要不然就是會<u>講很粗魯的話</u>呀，你閃啦或是什麼…然後我覺得…很多人在那邊，然後你心裡會覺得每個人在看你，然後就會覺得…很不舒服 (S2_03)</p>
<p>網路留言 家長介入招 致反感 班級友善氣 氛不佳</p>	<p>有在<u>網路上留言</u>，因為我媽媽可能來這邊道歉，可是我也有叫我媽媽不要來，沒辦法，因為自己作媽媽的一定會來，然後他們可能會留，叫你媽媽來也沒有用呀，只會讓<u>他們更討厭我</u>，然後我就覺得我替我媽媽…很難過，然後我就覺得，每個人都會做錯事，每個人都不會是完美的呀，為什麼，就<u>好像完全都沒有機會了</u> (S2_04)</p>
<p>同儕協助 道德勇氣</p>	<p>現在有時候會有人制止 (S2_05)</p>
<p>報復心態</p>	<p>可是有時候我心裡會想說，我是不是也要<u>報復</u>他們呀，就是可能會覺得你是不是做的太過份了？我有做的這樣過份嗎？你在我的桌上弄成這樣子，然後把垃圾都丟給我，然後我心裡就會想，改天如果你的桌子也被弄成這樣那你會怎麼做？可是我沒有做，就是心裡會有一點報復性吧，就是覺得你做的太過份吧 (S2_06)</p>
<p>尋求協助</p>	<p>先跟朋友吧，然後跟媽媽，再跟老師 (S2_07)</p>
<p>同儕未能提 供實質協助 跟朋友抒發 情緒</p>	<p>他們說…就真的不能怎麼樣，因為全班都是同學，如果跟他們講了，<u>他們會怕他們討厭他</u>，我也會覺得他們那些欺負我的人也會討厭他，然後我也會跟他們說不要講，然後就是<u>抒發自己情緒</u>而已呀，就是算了 (S2_08)</p>
<p>家長與老師 傾向消極的 因應方式 擔心導師介 入會變本加 厲</p>	<p>然後跟媽媽講，媽媽就說…就是可能<u>學習自己就不要理他們</u>就好了，就是學習經過呀，什麼的，老師也是說，可是我怕老師說了，…然後也<u>怕他們會說</u>什麼我是<u>爪耙子</u>呀，然後會越來越過分 (S2_09)</p>
<p>對遭受的霸 凌感到憤怒</p>	<p>可是我會覺得…他們的行為是不適合的，<u>為什麼我要忍受</u> (S2_10)</p>

擔心導師或教官的介入會讓情況變本加厲	老師就是說要找他們談談，可是我怕…是說不用，因為…我怕就是整個會越過份說什麼瓜耙子越講越大，所以後來就說不用了，跟教官講也說不用 (S2_11)
導師以間接的方式告知霸凌者行為失當	老師有寫週記講，就是他們沒有寫在週記上就是寫我的事情，可是 <u>老師有寫週記給他們知道</u> ，就是老師會說我知道你們的事，可不可以不要這樣，如果你們也被這樣你們心裡什麼感受？ (S2_12)
霸凌者對導師的處置未做正面回應憤怒	然後他們就很大聲的唸出來唸給我聽，就是我坐他們隔壁而已呀，他們就很大聲的唸給我聽， <u>說又去告狀</u> ，然後我就會覺得，又不是我的錯，怎樣也是我的錯，我只是跟老師講，然後老師只是好意勸他們而已，他們卻這樣子，我覺得… <u>好像都是我的錯</u> ，講了也是我的錯…我就一定要…我就有義務要忍受你們這些嗎… (S2_11)
導師第二步採取個別約談	有約談，就甲有，那跟他講，然後她就說…因為老師本來就知道那個甲的個性不是很好，就是會先噏呀，可是她就是事情經過就算了，就是一陣子而已，因為就是最巔峰嗎，會比較那個，然後老師就跟他講講講，然後她說就知道了，然後教官也跟他講呀，這樣就好了…只是有時候就起鬨一下，就笑笑而已，這樣我不會怎樣，我不會在意去起鬨的那個人，就那些人笑本來就會呀，因為是我聽了我也會呀，可是我也就是笑笑的而已，可是也很不舒服呀… (S2_12)
未告知霸凌者家長	沒有打電話去跟對方家長講…校規我不知道… (S2_13)
導師及教官利用課堂宣導但未引發同理心	這個有，就會說…就跟教官講一樣吧，不要拿人家的特徵來講什麼事情，因為每個人都不是完美的呀，可是他們還是會繼續講，就是…他們還會繼續講，可是就是有人就是這麼的不完美呀，就是這麼的缺…我就會覺得，你就這麼的完美嗎？老師就會故意看著他們講，然後他們就會…可能就會私底下就 <u>竊竊私語</u> 呀，就會說怎樣怎樣的… (S2_14)

<p>約談對某些人無效</p>	<p>約談可能對有一些人有效吧，有一些人可能沒有效…就是有一些人就是講不聽，就是很幼稚呀…就是我要這樣做就是這樣做，就是很大小姐脾氣這樣子呀，就可能她就是這樣子對人，不管人家做什麼(S2_15)</p>
<p>校規對言語霸凌未能發揮效果 霸凌行為轉移到校外</p>	<p>人家是說…校規可能只是肢體上的東西啦，可是他真的要這樣做的話，不會管校規呀，可是外面妳又管不到，還是繼續講…也可能更過分，因為學校就是…就是全部搬到校外去…(S2_16)</p>
<p>對學校推動反霸凌措施沒有印象</p>	<p>我不知道…學校有哪些措施來防治霸凌…(S2_17)</p>
<p>約談對某些人無效</p>	<p>像可能就是我說的，就是對一些人有效對有些人沒效，因為有些人就是他要這樣做就要這樣做，然後他不會管什麼…(S2_18)</p>
<p>約談無效應 採取其他近一步的輔導措施</p>	<p>因為我有時候會想說…如果我是師長的話啦，我會想說…先跟他們講吧，如果你們是被欺負的那一個，然後我可能會一直針對他，然後說…你看你這樣一直針對人，你是什麼感受，那他是什麼感受，是不是跟你現在感受一樣？然後就是可能他做什麼事情我就會一直叫他一直叫他，然後他做什麼事情我就會一直叫他，就是讓他們知道那種感受，因為他們根本不知道呀，他們就覺得這樣很開心呀，然後如果他們是當事人的話呢？就是會想要讓他們知道那種感受，因為你講的沒有用只好用做的呀…(S2_19)</p>
<p>宣導未能發生效果</p>	<p>學校也講過很多遍呀…可是這種事情一再一再的發生呀…就是宣導那麼多，然後他們也不會聽(S2_20)</p>
<p>導師宣導未能引發同理心</p>	<p>其實有時候也跟他們講很多了呀，就是會跟他們講很多以前的例子呀，然後我們老師也講過以前她自己學生時被欺負什麼的呀，然後那時候她心裡的感受也跟他們講，然後他們就會覺得…那是他呀，不是我(S2_21)</p>

迴避	我不敢經過他們旁邊吧...因為我會覺得如果在下課的話，如果經過，他們就在那邊鬼叫...然後我就會覺得可能很多人在看我，我就會覺得...就是 <u>看到他們我就會走另外一條路(S2_22)</u>
霸凌相關者溝通無法取得共識	就是在我自己...可是他們會覺得...我自己講的是很過分，他們會在意...可是問題是我...他們有時候並沒有問到本人，然後他們就是照他們自己知道的然後就一直講一直講，然後我會覺得我們就當面講清楚，不要在那邊一直講，然後我就覺得你們就當面跟我說清楚呀，如果你覺得我錯的話，你當面跟我講我就道歉，他們又不要，然後又在那邊一直講一直講(S2_23)
違反校規的經驗	我大部分都是...遲到吧...要不然就是指甲呀...服裝儀容的部份。 <u>校規的部分都知道呀，自己都知道，就是會不要再遲到或是再犯錯呀(S2_24)</u>
師長處分的標準不一樣	標準不一樣，有吧...就是...這個老師跟你講...就是不要穿這樣...然後遇到下一個就記了...就 <u>老師的標準不一樣</u> ...就講一講，然後另一個就不講就記了，然後我就覺得完全沒有改的機會然後就被記了(S2_25)
違反校規是因為自己的錯	這樣不會影響我遵守校規的意願...因為都是自己的錯呀...就是大家的處置標準都不一樣... <u>但是我也知道自己是做錯了(S2_26)</u>
師長的友善程度	學校的師長有不友善...有一些吧...有些很兇...打分數的話...70吧...(S2_27)
個別老師的偏見	不友善是有一些老師是會...就是他 <u>可能會不喜歡你</u> 呀...然後他 <u>就會對你比較兇</u> 吧...或是...你看他一下就會不理你呀什麼的，我可能會覺得這樣就是有時候，老師可能會對你本來就有意見，然後我自己就遇過呀，我跟另外一個人走在一起，然後他跟他打招呼我也跟他打招呼，然後他只理另外一個同學，然後我就會覺得我做錯什麼了，是因為我的臉長得比較奇怪嗎?...我還是會跟他打招呼呀...就心理會比較...不高興呀，反正就覺得就算了，反正就禮貌有到就好了...(S2_28)

<p>教師的情緒 管 控 師 生 間 相 互 尊 重 不 夠 學 生 對 教 師 的 喜 好 影 響 班 級 秩 序</p>	<p>有一些老師會忽然之間罵吧…可能是我們全班，然後一部分的人吵一部分的人沒怎樣，就比較安靜，但是他就是全班一起罵，然後像我們老師上一次<u>一直甩桌子</u>，就是弄東西打桌子呀，然後我就坐在最前面，然後我就嚇到了呀，然後我就覺得，我又沒怎樣，我就乖乖的呀…我們老師有時候會這樣…其他老師就還好…像國文老師就是會說，我已經火冒一丈了…就可能提醒吧，就班上要安靜呀，就我們班就遇那種比較喜歡的老師就會安靜不喜歡的就會一直吵，就比較好欺負吧…(S2_29)</p>
<p>對消極的因 應建議感到 憤怒</p>	<p>就是每個都叫你不要想太多啦，就是每一個都是不要想太多啦，然後就是事情過了就算了呀…然後這些是要讓你學習呀然後也是人生經歷的一部分呀…然後我覺得每個都一樣呀，然後我就是一定要接受一定要學習，那他們是不是也要學習？(S2_30)</p>
<p>抒發情緒的 建議</p>	<p>大概3、4個吧，就是他們可能說…就是叫你們找別的地方抒發，就是叫你不要去多想這些，可是會叫你怎樣去做你自己，就是叫你不要去想這些，就是會叫你去以前比較好的同學去做別的事不要想這些，怎樣去做你自己然後不要去想這些…(S2_31)</p>
<p>學生認為學 校最重視品 德</p>	<p>最重視的應該是品德操守吧…我有聽過老師說，學生就是學習生活，學習生活的能力，像禮義廉恥呀，像出去工作嘛，他不會問你國文考幾分，還是會看你的工作態度呀，所以跟老師的要求是一樣的(S2_32)</p>
<p>關心讓霸凌 的介入措施 滿意度提高</p>	<p>處理霸凌的分數…我本來剛開始是零分的，但是現在大概也只有60分吧…只是有多了關心所以會提高(S2_33)</p>
<p>言語霸凌行 為未改善</p>	<p>就不想理他們，就已經習慣了，可是我覺得他們還是越做越過分，人家不是說不理他們他們就會覺得很無聊然後就不做了，可是不是耶，他們還是越做越開心，我都已經不理他們，就很開心的還是過我自己的生活呀，可是他們還是做呀，剛開始會難過啦，可是到後來就覺得…講難聽點就是…就比較幼稚吧(S2_34)</p>



調換位置	老師就是會把我的位置調比較前面一點，就是會把我調到比較跟她靠近吧…可是問題是他把我位置調到跟我不好的人旁邊，就沒有幫助呀…(S2_35)
迴避	我不一定要跟我最好的朋友坐一起，然後會跟他講話呀，然後會更糟，就是會更吵…然後我會覺得，盡量把他們避開就好了(S2_36)
情緒抒發的建議	我去輔導室，輔導室老師說，你要選擇那個每個人都喜歡你的那個，還是你要把你自己排到…就是每個人都討厭你的那個位子，就是你是要為了別人改變還是自己改變，就是你要選擇是你自己選擇的(S2_37)
未能從輔導室獲得需要的協助	啊他們就是說那個時候在最巔峰呀，我那個時候就是每天都撐不下去呀，就每天都不想來，導師說就有什麼可以去找輔導室呀…我有去兩次，可是我就覺得，輔導室的老師都了解呀，可是他們還是繼續做呀…(S2_38)

### (3) 個案 T1

概念	訪談內容
言語的嘲笑 網路留言 惡作劇 集團性霸凌 霸凌行為公開化 匿名性霸凌 參與者	我們班就是會針對某幾個同學…比如說他會言語上面，然後在網路上面去排擠某位同學，比較慘的是他們會把她的考卷放在地上，然後讓同學去踩，但是他們不會去揍他，不會有打架的作法，大概就是喜歡用言語上面去挑釁人家這樣，然後幾個比較會搞怪的甚至他們有時候會說我就是誰我就是針對你，然後有時候有些人會躲在後面不讓他知道她是誰，然後那些躲在後面不讓人知道那種，他不是主事者，但是他就是在後面起鬨的那一個，然後人家怎樣他也跟著怎樣，一窩瘋這樣。(T1_01)
因為看不慣而集體霸凌	其實我開始知道她們就是說他們可能會針對班上…一開始一進來的時候班上比就明顯幾個同學，就是說她的行為讓他們比較看不慣，他們就會針對他做出這些行為出來，就一群一群這樣慢慢擴散出來。(T1_02)

<p>被霸凌者是優先詢問對象 導師建議被霸凌者迴避</p>	<p>那時候我知道這件事情之後…其實是從當事人的行為為我先跟他說你不要讓他們抓到把柄去圍攻你，去叫他避開，然後他們還是繼續這樣我就去主動了解這樣的狀況。(T1_03)</p>
<p>被霸凌者不敢告訴導師 因為看不慣而集體霸凌 導師主動詢問</p>	<p>我有先發現到…然後我有問他，那…一開始當事者是不太敢跟我講被欺負這個事情…但是我有跟他提到說你可能有些行為要注意一下…那…他有避開啦…因為那時候…讓大家第一個會對他有攻擊的這個意思，是他交了男朋友，然後男朋友每節下課跟中午都會到教室來，然後大家就開始看不慣，因為他們就是很親密然後親密到無視於其他同學的存在，一開始是先有人跟我講說老師為什麼會有人到我們班來吃午餐，那，其實也不是當事者先跟我講，我是先去跟他講說你不要這樣子做，然後後來就發現他們的行為已經不是在於跟我講說那個人的男朋友來我們班吃午餐，就開始好像在排擠她，然後會用言語上面去故意對他坐一些挑釁的動作，所以我就…然後就去問當事者，他才跟我講。(T1_04)</p>
<p>被霸凌者是優先詢問對象 對被霸凌者平時行為的觀察 了解霸凌事件原因 安撫淡化個別約談 霸凌行為公開化 因為看不慣而霸凌</p>	<p>我先跟當事者談過…然後…我先去了解他一些平常的行為是不是有<u>哪些會讓他們會…會一直對他做這種動作的部份</u>，然後我先…先安撫當事者，然後就開始把一些事情慢慢淡化，然後我大概先抓出誰是主事者，然後主事者部分我就先…先跟他談，我先問他說你為什麼要這樣對他，然後他們…其實我遇到的是都還好…他會很坦率的跟你講說，啊我就是怎樣怎樣，看不慣他什麼事情，那我說這種事情不是你用這樣的方式去解決的，老師會處理，如果你之後再遇到相同的情況你應該要跟我講而不是跟同學一樣用言語去欺負她…那如果換成是你你也會受不了，因為每個人的情緒上面的反應是不一樣的…也許他一直悶著，如果某一天他爆發的話那個責任你也是承受不起…那就是跟他做開導的動作，那還好那幾個就都可以聽的進去。(T1_05)</p>

<p>僅與被霸凌者家長接觸過 被霸凌者的行為讓人看不慣 家長配合</p>	<p>只有跟這個被霸凌的當事者家長接觸過... 其他的那個攻擊者沒有... 然後... 當事者的家長有過來先跟我談到這件事情... 然後他跟我談的時候... 還好當事者的母親是很理智的一個人，他認為她的小孩會被同學這樣子一定是因為<u>他有做錯事</u>，然後我有跟他講說... 我知道大概有一些事情，那我在處理上面我也知道，像我<u>知道說</u>比如說他會為了同學去幫他說話，可能會為了某一件事情去做弊，這些事情我知道，可能人家<u>看不慣</u>然後覺得說講了沒有用，然後就會在後面開始欺負他。這個事情他也知道她做錯事情，然後讓他媽媽也說讓他知道這樣的問題，然後他們就開始... 他也跟她女兒教導，其實還好是說他蠻聽他媽媽的話，所以媽媽跟他講的部分他有聽進去，家長算很配合。(T1_06)</p>
<p>霸凌者家庭教育模式 言語應對不得體 被霸凌者的情緒抒發</p>	<p>然後其他的部份是... 因為那幾個... 家長我是... 有時候去訪問他們的時候，有跟他們說... 講話比較不體諒，本性是不壞但是講話就是比較口直心快，大部分的家長都知道那幾個人講話就是<u>這個態度</u>，那他們也知道說... 就是他在<u>家裡面</u>跟家長講話也是這樣的模式，所以他在學校的這個模式他就... 很難去修正掉，他沒有辦法說... 他就是覺得說我就是這樣子的一個人，所以有時候就是... 一直在灌輸，就是只好在學校這邊就是要一直灌輸說，以後你出社會的時候你遇到狀況你還是要避免掉，因為社會更複雜，那可能講這樣的話人家捅你一刀或怎樣你都不知道... 所以就是要... 後來就是跟其他肇事者那些人去跟他談，最主要就是<u>處理她情緒上面的事</u>就還好。(T1_07)</p>
<p>個別約談勝過團體約談 導師對事件細節有一定掌握 化解雙方心結 雙方開誠佈公對談</p>	<p>我也是把他們錯開... <u>我覺得要錯開比較好</u>因為... 就是聚在一起他們就會這一個講一個頭那個就是會... 就是會加油添醋一直下去。所以我是... 大部分錯開然後我先去知道，比如說他本來跟另一個很好那現在為什麼會吵架，然後我<u>先去了解一些狀況</u>... 那幾個本來很好的為什麼會吵架呢？中間的原因一定有一些小細節的部份，從那邊去跟他們講，希望他們怎麼去避免... <u>心結打開</u>之後他們彼此就互相覺得OK就不會再有這個問題... 當然我也直接跟他們</p>

	<p>明講，你們本來很好那可能有一些問題造成一些糾紛，那你們要回到像以前那麼好是不是不可能，但是我不希望你們就此就從此就翻臉，但是你們還是可以維持普通的淡淡的好朋友這樣就好，因為你要回到像以前的那樣的好朋友是不是可能，我也是就<u>直接就當著他們的面前講</u>，那他們是都能夠了解這樣的狀況。</p> <p>(T1_08)</p>
<p>化解雙方心結 雙方開誠佈公對談 導師做中立綜合的觀點 化解紛爭與關係的修補</p>	<p>我知道起初當事者他有做錯事情，他必須要跟那個人道歉，因為他造成那個人的不愉快，然後我希望他跟他道歉然後他也願意，我有先問當事者說你願不願意跟他道歉，因為你可能沒有機會跟他道歉，你知道你現在想跟他道歉，她說好他希望，然後我就說好那我找一個時間你們一起來，然後我就把她約過來大家一起再聊一次，我跟他講說，就藉這個機會我就跟他講說<u>跟對方的不愉快所有的事全部講出來</u>，你不滿他什麼事情你都講出來，那他們就剛好全部講出來，然後想一想誰錯的比較多，那一些事情可不可以修正，然後他們認為其實他們兩個人都有錯啦，然後就調整態度之後就OK...我覺得說我先瞭解，<u>兩個都了解之後我就跟他們做綜合的觀念</u>，因為我覺得說<u>吵架不可能吵一輩子我就覺得說一定要讓他們合好</u>。(T1_09)</p>
<p>訴諸法律有 時會導致行 為的反彈 行為並不嚴 重時不需動 用法律 標籤化 改變認知而 非處罰嚇阻</p>	<p>因為...我覺得說你<u>馬上訴諸法律或是可能一些行為其實有時候會更反彈</u>，因為其實他們的...我覺得在這個部份他們都還算是<u>小事</u>...都只是一些小行為啦，我覺得說要先讓他們知道事情，如果他永遠都<u>不知道</u>你馬上就給他一個很嚴厲的懲罰一個法律條文去懲罰他，你就是要接受什麼法律的制裁，那我覺得他永遠都不會知道她錯在哪裡。那他只知道他永遠會認為說反正我已經被人家貼一個黑標籤那我<u>就再犯錯</u>就好，他永遠都不會去了解那個狀況...我是覺得說在他們還犯一些小事情的時候讓他們知道說原因在哪裡，你這個行為是不是會造成什麼樣的問題。(T1_10)</p>

<p>針對特定人員加強注意 漸進式的改善 隨時提醒</p>	<p>其實他們…我會發現說，他本來其實…那些其他人他會…就是他的目標就是固定幾個，那那幾個我跟他談過之後，他們就比較收斂，就慢慢的…他可能沒有辦法一下子馬上改過來，但是他會知道我是會不斷的提醒他說，你要記得老師跟你提到的部份，然後他就會記得，他就會突然想到他就會記得說，我不可以再這樣子我不可以再這樣子…他去<u>慢慢的去調整</u>。他們倒是沒有轉移目標到別人身上去，我倒是覺得…還好這一點，是沒有，是沒有轉移到別人身上去。(T1_11)</p>
<p>隨時提醒 對班級狀況的掌握 心直口快 缺乏同理心</p>	<p>對他們那時候之前欺負的那幾個同學，他們有慢慢的收斂了，就比較不會說就又开始這樣子，每次…如果他又不小心有一點…好像要挑釁他的時候，我就跟他點一下頭他大概就是…就突然想到這件事他就是大概又會收斂一下，就是想說老師說…對對就不能講，他就會比較知道說要控制一下。他們那幾個都是屬於那種<u>個性很直</u>的人，想到什麼就批哩啪啦就講出來的人，所以他可能就沒有想到說他今天講這個話會不會去傷害到別人，所以有時候就是…多磨幾次，多提醒他幾次我覺得他可能就會越來越好。(T1_12)</p>
<p>約談是主要輔導方式 校規是第二道防線 隨時觀察 與其他老師的聯繫</p>	<p>我是…對我就是先給他們輔導，我就是先跟他們講說…這個如果依照校規處理的話會有什麼樣的過，那我這個過我會先壓著，我會先看你表現怎樣，如果不好我就會把它記出去，那通常他們也知道其實我都一直去觀察他們的狀況，我也會去問任課老師說他們在上這個課的時候會有這樣子的部分，那是還好他們可能會覺得說老師在給他們機會，那他們就會知道說要去避免這樣的狀況。(T1_13)</p>
<p>主動關心 申訴管道</p>	<p>我也會…有時候我就去問一下那個被同學欺負的那些人最近還好嗎？如果有什麼狀況你一定要跟我說，你不要悶在心理面，因為有時候我覺得說他們會…不敢講，他會怕被別人認為說他就是跟老師打小報告的那個人，然後我也會跟他們說如果你不敢跟我講那你也<u>可以傳個簡訊</u>來跟我講或怎樣都可以…我就會知道說你遇到怎樣的狀況。(T1_14)</p>

<p>調班造成問題的延續 缺乏自省能力 情緒管控能力不佳</p>	<p>其實班上同學...除了這個個案以外我是覺得說他們有時候是...因為我們這個班級是調整過，所以他們可能有的是在一上的時候在另外一個班跟這個同學產生了一些摩擦，然後他們的怨都抵不掉，然後就把它帶過來...其實...有幾個人，我發現他們會針對...比如說像我們班像○○○就是會被原來那些乙班過來的那些同學攻擊，像我就知道我們班X X X很喜歡跟他...打架，他們就很喜歡欺負○○○，那...我剛開始接觸到○○○的時候，我是知道說他好像情緒上不是很好，管理的不好，因為他從國中部上來來的時候就是有一些問題，後來我就發現說其實他跟...他比如說他跟X X X都有一個相同的大問題就是說...他很懶，然後會為自己找理由，然後他們都很喜歡去指責別人，可是當別人去指責他的時候，他就開始抓狂，然後他自己也很喜歡在後面一直偷罵人家，可是今天那個罵的聲音如果太大聲被對方聽到，對方很生氣跟他...嗆起來的時候，喔，他也不甘示弱的就跟他打起來，所以有一次○○○跟X X X在教室裡面打架...然後後來我知道我有跟他們兩個都叫過來，我有跟他講說為什麼先打，那其實是X X X一開始就是有點去挑釁○○○，就無緣無故去挑釁他，就下課的時候故意去打他一下，然後沒有理由就是去打他，我有去問其他同學，然後他們就說對其實沒有什麼就去挑釁他，挑釁到後來○○○火大，那兩個就打起來，我就有跟X X X說你的行為錯在哪裡，我有要他們兩個當場道歉，我有跟X X X說我要跟你媽媽談，那他很怕我跟他父母談。(T1_15)</p>
<p>家長觀念偏差</p>	<p>然後結果後來我發現，我跟他媽媽談然後我發現他媽媽的一些態度也很奇怪，所以造成X X X的一些問題，因為媽媽都認為...我先跟他講說他今天在學校欺負同學打同學，同學到後來有點生氣就真的跟他打起來了，然後他是沒理由去欺負他，然後他媽媽馬上說第一個不是問我說阿怎麼會這樣子，真對不起這樣子，我要跟對方道歉，她不是，他是先問我說他打的是誰？然後我說就誰誰誰，喔那他們從一年級在一上在乙班的時候就已經就有糾紛了，那</p>

	<p>沒辦法我兒子就一定對他這樣。她認為說他是針對人去看的，所以我發現<u>媽媽的態度有點...問題</u>，然後我發現跟他講一些狀況甚至他在學校一些狀況，他媽媽沒有辦法去...接受，就是他認為無所謂。(T1_16)</p>
家長態度影響學生行為	<p>所以我覺得說，其實家長這個問題其實是讓小孩子，從小到大她就是這個態度面對，他對任何一個事情就是覺得說，反正我就是這樣，我媽媽也會幫我撐腰我爸爸也會幫我撐腰，所以無所謂。所以我就發現X X X是...個性上真的很難調。(T1_17)</p>
班級向心力不足 主動性不足 指責他人	<p>其實大概是這個班比較多。我覺得說這個班喔，他們很<u>沒辦法做一個團結</u>。之前那個班...像我之前帶畢業那個班，他們從一年級進來的時候就很主動...可能因為我們的調班之前沒有調的那麼大幅度，所以那時候班上的一個...有一個出來喊什麼大家就會很團結去做，今天有什麼活動全班就是很努力的去做，然後他們就是會完成一個目標，人家發後施令他就會去聽，那現在這個班不是，就是幹部講幹部，老師講老師的，不做就是不做。<u>向心力就是不夠，缺乏主動</u>，然後就是認為說人家對他不好。(T1_18)</p>
社會風氣的轉變	<p>我是覺得說可能就是<u>一代跟著一代的落差</u>，社會的觀念讓他們...可能他們從小到大都一樣，凝聚力很差。(T1_19)</p>
調班缺乏效法的目標 班級經營的無力感	<p>其實我覺得會，因為...其實像之前你去受訓，其實他們剛進來的時候，如果之前你有去詢問任課老師，他們一上跟現在，所有人會跟你講說一上真的超好。因為那時候還沒有調班，他們進來是乙丙班是S型分配，可是不知道為什麼，我進來的時候就把他們抓住之後就很好控制，那控制了他們也懂得說他們有一個什麼目標，我就告訴他們一開始進來的時候我就告訴他們目標在哪裡，結果後來我們這樣一條就是真的等第這樣排下來，最差的就全部到丙班來，那好的就上去甲乙，那以前我們不會調那麼大，就是有一些好的上去甲班那去乙班的比較糟，因為以前乙班考的類別跟我們不一樣，那...他們會變成說因為我動的幅度不大，所以班上那種團聚心</p>

	<p>還夠，那他會有一個效法的對象，我知道我要跟這個... 這個表現很好我要跟他做，然後現在變成說好像好的全部走了，然後過來就是... <u>烏合之眾全部湊在一起</u>，然後變成說你要調... 我覺得調很久還是... 成果很有限，就是，我覺得<u>刁很久他們還是這個樣子</u>。(T1_20)</p>
調班 標籤化	<p>他們變成說反正我現在過來... 他另外一點，有一個心態就是我會到這裡來就是<u>被人家放棄的那一個</u>。(T1_21)</p>
缺乏效法的 目標 班級風氣不佳	<p>其實我覺得他們也會這樣，然後他認為說，啊我們全班好像大家都這樣嘛!所以我這樣也無所謂。就變成說他的行為上面就很難去糾正，就是你跟他講說怎樣他就認為說，人家不是也可以這樣嗎?然後他就會認為說我們大家在一起，有人這樣有人那樣，他就會想要這樣子做，就變成說他沒有辦法去處理的很好。(T1_22)</p>
調班 標籤效應 對校方政策 感到不公平	<p>那其實我知道他們有一個心態很不好，就是說他會認為說他到丙班來就是<u>被人家放棄</u>的感覺，然後其實我們怎樣一直灌輸他們說，其實沒有，我們再怎麼樣也都沒有放棄，但是他會... 相對上面他們就會覺得說學校在某些政策對他們甲乙丙三班來看的話，他有時候就會覺得說，大家對丙班的感覺就是比較... 他們會<u>覺得不公平</u>。其實我們再怎樣跟他講他們就是... 那個觀念會很重他們沒辦法去調。(T1_23)</p>
自我調適的 能力 班級風氣傾 向消極 標籤化	<p>我覺得以前.. 以前畢業的那幾屆喔，丙班它雖然是丙班，可是他們會自己<u>自我調侃</u>，就說，啊因為我們是丙班嗎，所以我們會怎樣嘛，可是他們不會去做壞，他們會很活潑，他們會知道說什麼時候要做什麼事情，他們會告訴自己說，因為我們是丙班，可是我們要很快樂，然後我們要乖，該讀書也要讀書，可能沒有人家讀的好，可是沒關係盡力就好，他們會有這樣的觀念，然後我覺得現在這班不是，他們就是放棄了放棄了，<u>氣質差好多</u>。(T1_24)</p>



肢體霸凌比 言語霸凌難 處置	我覺得...如果說他有...如果說言語上面啦，他沒有說到傷害到某一個人到...導致他快要去自殺這樣子喔，我覺得還可以用輔導的方式，那我覺得說如果校園霸凌裡面他已經開始跟他勒索或是有揍人的行為出來，我覺得這個是比較危險的，我覺得這個是比較難處理也是比較危險的。(T1_25)
肢體霸凌會 找學務處或 教官室 言語霸凌會 找輔導室 教官在校園 中有一定的 權威 臨機的巡堂 有一定的嚇 阻效果	我如果遇到比較嚴重狀況的話，第一個我可能會先看他行為上，如果是勒索或是打架，我可能會先跟學務處或是教官講，那如果說他是心靈層面，導致某個人情緒上會有問題，就趕快跟輔導室說，因為有些也不是到我們的專業啦，像如果是心靈上面的需要輔導的話，輔導室還是有它需要出來幫忙協助的部分，因為那個我沒有辦法去解決。那個行為上面的控制...我發現學生其實還是會怕教官，就是對於教官去抓他們還是會怕，阿後面就是跟我們老師一樣嗎，當場會怕導師，可是背後導師他就是...教官他還是會怕，就是因為他知道因為教官隨時都會...就是上課走走走，走到那邊去，阿我們老師的課有時候沒有走到那邊去，他就看不到，他們就是比較怕教官，因為學校那麼多教官，隨時遇到誰都不知道，所以他們還是會比較怕教官。(T1_26)
校方會利用 週會宣導 辦公室離行 政區較遠 主科班級離 行政區較遠	其實比較嚴重的大概...我不知道是不是因為我們辦公室太遙遠了，我比較不知道說像打架之類的這個我就不知道，然後...網路上面我是知道網路上面比較多啦，學校是都會常常都在升旗的時候去 <u>宣</u> <u>導</u> ，在網路上言語不要去講這個，因為剛好也有很多事件的部分嗎，那個社會新聞都有在報，那打架部分我比較不清楚，可能是因為我們剛好 <u>辦公室也</u> <u>都是在後面</u> ，然後我們的班級 <u>主科的班級大部分也</u> <u>都是偏後面</u> ，所以我覺得前半段跟後半段的那個...因為可能班級數少，所以我們對於前半段的部分我們其實...我們真的會不知道說前面有沒有發生什麼狀況，基本上我們有時候真的會搞不清楚。(T1_27)

<p>升旗的宣導效果不佳 宣導的嚇阻力不夠</p>	<p>基本上我覺得<u>學校在升旗上面該宣導的會宣導</u>，然後或者是會一開始就會講，可是因為...<u>宣導有時候...我覺得學生就是比如說升旗，然後學生就是無心啦，無心在聽</u>，所以他可能有聽沒有到，根本就沒有把它聽進去，所以他還是會去做，而且它可能會覺得說你講你的我做我的，<u>反正我沒有被你抓到，我還是可以去做</u>，他會有這樣的想法，所以他們其實是...小孩子會有一個...學生會有一個心態，就是我們如果被你抓到再說，如果沒有被你抓到我要怎麼做都無所謂。(T1_28)</p>
<p>宣導的效果不佳</p>	<p>我覺得其實沒有辦法達到效果...即使你今天發文書稿給他，我覺得其實他也都不看，他真的也都不看。(T1_29)</p>
<p>輔導室對法律程序的重視 導師沒有通報會被處罰 校外處理 教師害怕因為沒有通報而被處罰</p>	<p>其實現在大概就是...輔導室會跟我們提到啦...但是輔導室會跟我們提到大部分都是說，如果說遇到校園霸凌的時候老師要記得處理，<u>如果說沒有處理的話會被罰...就是講到法律...然後老師也會牽帶到刑責這樣子</u>，然後我們是覺得說其實有時候會讓人覺得說...那如果說有時候，比如說今天這件事你不要讓我知道，<u>你去校外處理</u>，那校外處理的事情就是校外的問題，然後如果你在學校發生那當然是老師的問題，你校外處理你穿著便服發生什麼事，那是你家的事情，不要讓我們老師知道，今天都不要通報，那我就可以說那就不關我的事，因為每個老師其實...<u>不管是老師還是誰大家都會怕，絕對都會怕...</u> (T1_30)</p>
<p>班級人數過多 課程分散 難以掌控班級的所有行為 與其他老師的聯繫</p>	<p>就是說，有時候<u>班上人數那麼多</u>，而且我們也不是跟他24小時跟著，然後我們也不像是國小是那種包班制，老師就坐在後面盯著你，又不是這樣子，就是全天候課程都是老師只有幾節課是給任課老師，也不是這樣子，所以你要<u>注意到他每個細節其實我覺得是很難...就是蠻難的</u>，我們只能說做到說，她好像行為怪怪的，然後或是怎麼樣，大概就是有時候我們的課或是其他任課老師會去跟我們反映的，然後我們聽到然後會去觀察，然後才會去注意到，對，他有一些行為上面的問題，所以其實我覺得我們會去<u>全盤去了解到學生所有的概況其實是比较</u></p>

	難。(T1_31)
導師的工作 負荷重 處理班級事 件常錯過時 效性	我們雖然是帶班...可是...我們還有很多課，然後課又是很多班級，然後你又要備課，然後跟班上的時間又是有限，然後又有很多行政事情要處理，那其實我覺得 <u>工作負荷很重</u> ，然後重到有時候...其實...累啦，然後對班上同學的一些事情你就會覺得，如果不是很急的話你就不會馬上去處理，除非是很急迫，你知道這件事很危險，你就會去處理，可是又有時候其實因為只是那個點，然後過了之後你就會發現沒有那個效用，即使說你當下我可能我的判斷會認為說他不急，可是也許他是很急的，在某一個層面，可是就會覺得說沒辦法因為我們真的忙， <u>忙到後來我們也沒辦法去做</u> 。(T1_32)
導師除了帶 班還要負責 招生 班級行為難 以掌握	比如說我們現在去...去國中去宣導，我們一出去，學生在學校發生什麼事情我們也都不知道，然後我們也只能說...好啦，請別人看一下，或是請幹部說如果有狀況打給我們，只是有時候他們就會不敢打，因為也會怕同學說你是瓜耙子，他們會怕，然後我們一出去...要一整個下午，什麼博覽會，其實學生出什麼事我們也不知道。(T1_33)
班級與導師 室的距離遙 遠	然後再來就是其實就是 <u>跟導師室</u> ，都有點距離，然後我們...你說要全部盯著也很難...就蠻難的...我覺得其實是蠻難的，然後事情又多，一多你就完全...其實是真的...沒有辦法顧到很好。(T1_34)
工作負荷大	我覺得真的是壓力太大，然後又要升學又要一大堆... <u>你就會覺得忙不完</u> 。(T1_35)
把升學當成 工作主力 要求學生的 自我管理	我就會看如果最近班上狀況如果好一點的話我就會把主力放到教學上面去，就是比如說，好像狀況還好的話就比較不會去管到班上的一些事情，因為有時候就覺得說，他們也夠大了啦...然後我就會...我也會跟他們講一句就是說，我們不可能24小時盯著你，然後你看人家其他學校的學生，他們不是也可以 <u>自我管理的</u> 很好嘛？如果說你在高中沒有辦法做自我管理的話，你以後出社會就會更慘，那其實

	也是一直在灌輸他們。(T1_36)
把升學視為工作主力	我覺得 <u>大部分的老師最後都會把主力放在升學</u> 啦，像我們就專業科目的要檢定呀，我們就把檢定的擺前面，反而就會把導師的東西放到後面去。(T1_37)
學校重視的是升學不要上媒體就好偏向智育	對，就會覺得說好像 <u>現在學校重視的就是這個</u> 。因為他現在變成說...你說像學生的行為 <u>只要沒有嚴重到爆新聞</u> ，大概學校都覺得裡面處理掉就好，然後他現在能夠出去的像成績嘛，我們考出來多少國立的哪一些大學...他要的是那個東西，就變成說我們就會覺得我們就先做這個，其實我們就會變...也是會真的會變的偏掉。(T1_38)
班級人數過多難以掌握	而且我們高中沒有辦法像他們國小國中有班級人數控管，就是一班都很多，然後多到，其實你要說一班50幾個你要50幾個全盤都了解到一絲一毫，其實我覺得很難，其實像國小老師一班30幾個他也沒辦法全部顧到，所以其實對我們來講，我們會覺得也更難因為人數又更多。(T1_39)
家長是霸凌問題很重要的原因校方要提供較多的嚇阻能力扮黑臉家長的配合態度是處理霸凌問題的主要原因	其實...我覺得校園霸凌喔...以我覺得，我面對下來我就發現 <u>很多都是家庭的問題</u> ，如果說家長他能夠跟我們配合，然後再來就是比如說，我覺得有幾個就是說 <u>在學校要多一點人跟我們一起扮黑臉</u> ，然後小朋友會怕，然後會知道她要去控管的的時候，然後又加上 <u>家長也願意去做配合</u> 的話，我覺得那個效果會比較好，比直接就跟她講說就抓去關呀或是怎樣，那個效果要來的好，因為我覺得她的行為如果不去矯正其實是沒有用的，即使你今天把它抓去關，他出來還是會犯同樣的錯，其實我覺得是應該調回他該有的正常的觀念跟她的行為才有用，所以我覺得家長啦，家長其實是一個很重要的部份。(T1_40)
校方在霸凌問題中能力有限	其實你說學校...我覺得學校再怎樣， <u>不管是我們老師或者是學校學務處或者是教官</u> ，其實我們能夠做的其實都是很有限，我覺得是有限的，就是說我們

	也只能夠當時跟他講，在學校裡面跟他講，我們看的到的部分跟他點，那之後他回到家出校園，會發生怎樣的狀況其實都沒辦法管到。(T1_41)
霸凌問題的處理應以家長為主、校方為輔	因為我知道說像校園霸凌的部份除了說我們老師發現到狀況就會通知教官，說教官幫我們處理一下，那教官可能就會跟學務處那邊有點關聯，就是說我們大家一起注意一下那個學生，其實如果說今天學生問題比較大的話，大家都會去注意到那個小朋友，就是說其實都還盯的到，但是他只要一出了校外，回到家裡面的行為如果他沒有辦法調回來，我覺得那還是沒有用，如果說家長也很配合...其實我覺得應該反過來說 <u>家長是為主，我們是為輔</u> 的才對，因為家庭教育會影響到他最多，如果說他都把小孩子所有教育丟在學校，那其實我們所有老師會很累，教官也會很累，所以其實我覺得說應該要以家長為主我們為輔。(T1_42)
校方立場一致	對霸凌問題的立場相左喔...好像...是也還好啦，大部分也其實還好啦。(T1_43)
學生不願配合	共識.....共識是有啦，其實上面的行政者跟老師都有這個想法，可是下面的那一個層...最基本層的那一個沒有，所以其實你用三角型來看，上面的那一個部份，七八分都有，甚至八分以上都可以，但是最下面那一層我覺得是沒有， <u>最下面我們要指揮他們那一群他們是不願意配合的居多</u> 。(T1_44)
學生以法律要脅老師	因為...我覺得他們也是蠻厲害的，就是很會做兩面，有時候你沒辦法管理到太多的部份，而且現在他動不動就會跟你講一句就是說， <u>你對我怎麼樣我就要怎麼樣</u> ，其實...我就覺得這個就不太好...像學務處就會發安全檢查紀錄表，可是現在其實...那一張對我們來講其實是沒有意義的，我們如果搜，學生是可以告我們，那其實對我們來講，老師就會很難做人。(T1_45)
家長的觀念與校方的要求相違背 家長過於保護小孩	像我是覺得這個是比較麻煩...然後服儀是真的沒辦法，大家都知道這個問題，因為...如果 <u>家長的態度</u> 跟你沒辦法兜回來的話，其實也是難做...像我們在家長座談會就有家長說，那個一個階段一階段啦，他可能過幾年之後他就會把頭髮裡理來了啦，

	<p>他現在想要這樣子那就算了啦，他就會這樣跟你說。像班上之前我們班也有家長說，我出門至少是乾乾淨淨的，又沒有髒髒的，她頭髮留的很長又沒有怎樣，他有把他整理有梳乾淨又不會怎樣...因為他有時候可能也是講不過他啦，他要怎麼做他也認了啦，現在<u>家長也是很保護小孩</u>呀，有時候生的少呀，然後他講什麼就...就好啦好啦，就怕他等下又拿什麼來威脅他這樣。(T1_46)</p>
<p>家庭訪問的時間難以配合 導師與輔導室的立場不一致</p>	<p>像上次有一次，我們開導師會報有提過做家庭訪問的問題嘛，那...其實...像我在網路上就看到很多老師就反應就說，其實我們課業那麼重，老師的工作也很重，像禮拜六禮拜天又要監考又要上課什麼的，又要上夜輔，你說實際上...那個家庭其實是很有限，因為有時候<u>家長的時間跟你也沒辦法配合</u>，大部分我們有時候其實最後會取代就是用電話的方式，可是有時候<u>輔導室他不認同用電話的方式</u>，可是我覺得說，如果說這個小孩子他其實是可以控管的情況下，你用電話其實也不見得是不好，因為有時候家長他其實他可以控管的情況下你如果一直登門拜訪，人家搞不好還以為說我小孩是犯了什麼大錯，他反而會更不喜歡，那有些家長其實...我記得我第一年要來教書的時候，要做家庭訪問，那時候我還沒結婚，我爸媽就會說，你一個女生去，那如果遇到怎麼樣的狀況怎麼辦？其實他們也會擔心我們自身的安全，那其實...這是真的，我們自己也會怕，就像你講說約去看房子那個業務員被...大家都知道呀，其實我們自己也會怕。有時候我都覺得說，約來學校也很好呀，可是<u>輔導室不認同耶</u>。(T1_47)</p>
<p>家庭環境偏差 教育者的無力感</p>	<p>其實我時候覺得說是真的很有限啦...其實我們去到他家，我們看到那個環境，我們也只能說...唉，只能夠知道她家就是怎麼樣的狀況，就是只能這樣子，其他都不行，其實我覺得，我們其實能力有限，我們能夠幫他的其實真的...你去到他那個家裡面能夠幫他多少，其實我是覺得能力有限。如果那個家長是很重視小孩子的，你約他來學校他肯來，其實大概就可以猜的出來，即使你今天跟他說去家庭訪問，他如果是不關心這個小孩的，他也不願意讓</p>

	你去，其實是很明顯的。其實你真的沒辦法去了解...去幫他太多，像這幾個我就覺得說...我們是覺得 <u>心有餘而力不足</u> 。(T1_48)
--	--

#### (4) 個案 T2

概念	訪談內容
家長介入 拒絕上學	那一次是他媽媽也來，然後他一直鬧不要上學，然後就去輔導室講，然後就想說還沒有嚴重到要送輔導室，因為他們那邊也是很忙，我有問過他們說要不要去那邊講一講也可以，後來他過了幾天他還是有找輔導老師聊。(T2_01)
網路留言 匿名性	我覺得他自己也是啦，他自己也很愛在網路上，他們那個即時通啦隨便亂說話。阿這邊也是，所以整個班級就是大家都隨便亂說話，然後都用...現在他們都喜歡用綽號，有時候綽號也只是匿名，那他們就會認為是你，所以他們這樣講來講去就會... (T2_02)
個性差異 被霸凌者過於在意	其實我是覺得，其實我們班那個甲也是蠻被排拒的，只是他們的排拒不同，像他的排拒可能是人家覺得他的外觀，還有他自己也不喜歡去跟人家接觸，他自己可能也...這種孩子可能會覺得自己有缺點，他就不喜歡跟人家接觸，所以他就一直排斥他的人際關係，像當事人因為被人家排斥過就跟他好一點，還有像乙，乙其實還好一點，沒有那麼在意，他是蠻獨來獨往哪種的，所以說個性不一樣造就的小孩子的感覺也就不一樣。 那我覺得當事人他是太在意。(T2_03)
霸凌行為的 公開化 言語不得體	其實那個你說丙，對，他確實你有時候看他大而化之，我就跟他講說，你看起來大而化之，為什麼你心思這麼的狠毒？你這麼的想要逼人走絕路？那我也問過說，那你是不是希望他休學？他說沒有呀，只是看到他就討厭，那我就說那你看人家就討厭，那你也不要逼到人家他也沒辦法讀下去，所以我那天就真的很生氣，就把他們兩個人都請上來講話。 (T2_04)

<p>週記 被霸凌者拒絕導師協助</p>	<p>本來他們是自己都寫週記都說...丙是沒寫過，當事人是寫過，說有什麼事什麼事，所以我覺得心情很不好這樣，那我就說那你要不要我出面幫你解決？你覺得有沒有到這種程度我要出來？<u>他一直講說沒有關係怎樣怎樣。(T2_05)</u></p>
<p>家長向全班道歉 家長行為導致班上對被霸凌者的反感</p>	<p>是第一次是他一直鬧他不要來學校，他媽媽帶著她來說要跟全班道歉，其實這樣我覺得我好像處理錯了，因為他道完歉以後很多同學就在週記反映，說他自己做錯事，他就自己承認他就說對不起就好了，然後為什麼還要找到媽媽，什麼都要靠媽媽，每一個都說這個...<u>反而更反感。(T2_06)</u></p>
<p>家長與導師的聯繫</p>	<p>所以他第二次...在聽她跟丁...他最近跟丁比較好，在談的時候，他媽媽說他們兩個在談話哭了，然後他立刻打給我說，他明天是不是要來要找那個丙或是要找丙的父母出來，我說其實你不需要，因為他這樣講完我立刻下去處理。<u>(T2_07)</u></p>
<p>導師了解事件現象 旁觀者對霸凌行為感到厭煩</p>	<p>我去問問我們班上的，除了丁可能跟他比較親近可能知道，我說，剛剛第四節我講完以後，上課老師上課之間有沒有什麼起鬨或是什麼？他們說老師沒有呀！我說那丙有沒有說叫當事人直接休學轉學呀？他們說沒有呀！每一個都...而且我不只問一個人，我找了很多比較公正的問，他們說沒有呀！而且有人還覺得像那個戊，他就說，厚！真是煩死了，淌這個混水幹麻，他就說我就是太中立，所以我不要去管他們兩個，我不想。<u>他覺得他們兩個的個性很煩。(T2_08)</u></p>
<p>被霸凌者自己心態有問題</p>	<p>其實我那天我就很生氣我就站在外面唸他說，你是不是自己根本就不想讀，所以你一直在在意這個人，這個人我剛剛不是找出來跟你講他討厭你，妳也不能說你是世界上一百個人跟你在一起，一百個人都喜歡你呀？我們班46個，兩三個討厭你，而且只有他一個這麼明確，那四十幾個呢，人家有的不在意，有的根本他在意只是他想站中立的立場，他也不想淌這渾水呀，我說你那麼在意做什麼？所以我覺得他自己的心態要改變，所以他最近...因為我那天就講的很大聲，所以他這兩天我沒看到他，下個禮拜我看他週記怎麼寫，所以我就故意不再找他。</p>



	(T2_09)
被霸凌者過度強調霸凌行為	因為他覺得我很在意他，我一直都站在他的旁邊嘛，我一直都覺得是丙呀還有己他們的錯，可是後來我覺得，你幹麻班上妳就唯獨在意他們兩個的講話，然後弄得班上雞犬不寧的，可是我問其他人：啥？老師有這回事嗎？我不知道呀！ <u>她讓我一開始感覺是整個班級都在亂，可是並沒有這樣，所以是不是她自己在乎。</u> (T2_10)
被霸凌成為達到目的的藉口	她自己根本就很想...因為他之前一直鬧要去補校讀書，然後他媽媽當然不肯，所以我覺得他是不是用這個當藉口，一直想要轉這樣，所以我那天就這樣找他們兩個講。(T2_11)
霸凌者直言不諱 言語不得體 社會風氣的轉變	所以到目前為止，丙我都限制他說，我說對，好，你討厭他沒關係，其實他這個孩子他觀念也要改呀，她真的也是莫名奇妙，我說你為什麼討厭一個人可以這樣子？他說老師就是這樣呀！所以 <u>現在的</u> 孩子多麼奇怪，無冤無故...我說好那沒關係，那他總是你同窗三年的同學，求你們兩個在十公尺以內... (T2_12)
個別約談優於團體約談 互相迴避 消極的處理方式	我把兩個一起講一講算了，因為我覺得兩個各有...因為這邊的朋友找來講覺得是這邊對，那邊的覺得自己對，中立的覺得很煩，根本就是好像沒什麼事他們要把它弄成好像很有這麼一回事，結果我就說好，通通都回去， <u>自己的朋友都回去</u> ，找他們兩個當面講，我說你們兩個可不可以 <u>距離十公尺的時候</u> ...你們就不要講看誰閃，嘴巴都不要講話，看誰閃，因為那麼遠可以閃的都不會聽到什麼話，你們就不會覺得很在意，然後呢如果你們被分配到一組，我一定會去跟那個老師或是跟任何人，就是只要扯到你們兩個一定會在一起的話，我一定會去講把你們兩個分開，那這樣可不可以到三年級？ (T2_13)

<p>人際關係的疏離</p>	<p>那可能是說可能沒有真正發現主要的問題啦，可是如果能這樣畢業，其實他也是跟另外一種人相處，也是<u>另外一種人際關係</u>呀，我就跟他們講，以後你遇到的同事什麼的也是會有這種人呀，要不要相處？我說你現在就把它當作磨練好不好？所以那天講完我就沒有在找他，就處理到這裡了。(T2_14)</p>
<p>導師判斷未達轉介的程度 家長情緒失控 被霸凌者想轉到夜校</p>	<p>然後我講想說<u>還沒有要到輔導室的程度</u>，像那天就是這樣，就是因為媽媽也一直哭，然後我就把她帶到輔導室，她就一直...然後我就跟輔導老師問說，你覺得我這個學生怎樣？她說也沒有怎樣呀？就是其實也是一直很想不要讀書而已呀，她就是聽完感覺就是，她覺得這個孩子根本就是無心，很想要轉走這樣而且到補校。(T2_15)</p>
<p>與其他老師的聯繫</p>	<p>就把丙那邊的人都叫出來，我倒忽略了己，後來我這幾天想己我都沒有找出來，後來他們說己也是有時候，因為是<u>教官那天跟我講說己也是會嗆他</u>，因為在我的課堂上他們都不敢互嗆，說真的，因為導師啦，可能不一樣。所以我一直以為他是傻大姐型的，所以我一直沒有找他出來講，所以他如果太過份我也是會找他。(T2_16)</p>
<p>旁觀者的意見 同儕的疏離</p>	<p>當事人這邊我也找他呀，就是說他那次我們好像分組的時候，我就好像把她放到哪一組，那個組長好像是庚嘛，妳看庚就是很公正的，她就覺得這也沒什麼呀！那不然這個人加入我們這組就加入我們這組，所以呢我也找他來談，他說老師，我說這個，我聽這邊好像有道理，我聽那邊也像有道理，所以我不想淌這混水。(T2_17)</p>
<p>缺乏正義的道德勇氣 現代人之常情</p>	<p>那有幾個，他們都說老師.....我們副班長是覺得那天沒有那麼過份，只是他可能也太在意了，所以兩個要是退一步其實也沒什麼呀！還有辛是覺得她比較站在當事人這邊，那我說你可以安慰他呀，像他們也是常打電話什麼的，他說可是老師我就覺得，<u>有時候人家在堵他的時候她就是不敢站起來</u>，我說其實現在的人之常情，你也不要說自責說你真的沒有說正義感，其實也沒有幾個人敢這樣，我說你就是要站在中立的立場，你不能說跟著她講同學不好你就一直講，那他心情可能更差，你要跟他講</p>

	大概是怎樣的情況，所以你要怎樣就好，那最近可能說我不知道他們最近有沒有再這樣。(T2_18)
迴避 表達導師的 重視	我就把她調離那個 <u>圈圈</u> ，而且我還故意在別人面前調位子，因為他媽媽跑到我們教室道歉，道完歉以後我就要給他回來上課，我也不可能給他回去，那我就說那你回來上課，而且立刻調位子，就是在大家面前調，可能我也是 <u>告訴他們我蠻重視這件事情的</u> ，那我把她放在我比較看的到的地方，那第二個其他同學不要動他這樣子。(T2_19)
被霸凌者的心態 被霸凌者喜歡四處抱怨	那時候我是覺得這麼嚴重啦，可是一直輔導下來我就覺得好像沒有這麼嚴重， <u>是他自己的心態</u> ，他太在意這個人的說法了，就變的那麼嚴重，如果他再少講一點話，然後就是她不要故意跟每一個人...就是最近丁會什麼會被她波及，她或許同情他或許怎樣，可是他有一次他上課有一次跟我講說是這樣，老師他每次上課就一直講一直講，講個不停，她說那我這樣看了更煩呀! <u>當事人就是說他也自己一直講一直講講個不停</u> ，她也是在講說丙去故意跟別人講，講到她聽的到，我說所以你們兩個就是這麼討厭呀!所以我才跟他們講兩個不能在周圍講那些好像諷刺或是讓人家覺得生氣的話，我就只能處理到這裡呀。(T2_20)
被霸凌者行為有問題	跟家長電話接觸過好幾次，其實我去拜訪，有時候一年級去拜訪都沒有什麼感覺，那時候都覺得小孩子都蠻乖的，二年級他有陸續打來，其實當事人給我感覺，就是 <u>他其實也蠻會說謊的</u> ，像週記啦，那天就是我碰過他好幾次就是這樣，每次都說他去哪，然後他媽媽去找人的時候又找不到，然後他跟我講的又不是這回事，所以我就覺得... (T2_21)
班級學生家庭背景複雜 導師自較縱容	那其實因為他的背景， <u>我們班就是因為很多背景比較特殊</u> ，所以我的縱容度比較大，因為我之前是帶升學班比較沒有那種感覺，那這班訪問完了就是很多的家庭，就是有的是組合家庭有的是單親家庭這樣子，所以他的背景讓我就覺得，我感覺我的縱容

	度比較高一點。(T2_22)
家庭訪問的經驗	學務處是要求導師三年以內要去家訪一次，輔導室是要求有問題的，像什麼常常去輔導室的呀，什麼憂鬱症什麼症的那種，他就說你就要常常去。 (T2_23)
家庭訪問有助於記憶學生 家庭訪問再對學生有一定了解後再做為佳 電話訪問未必不好	作了十幾年每一屆是都有訪問完，對我來講是因為剛接觸小孩子，加上我記名字又特別慢，可是我只要去過他家， <u>看過他的感覺以後，父母的感覺，明天來就不會忘</u> ，所以我自己會排在一兩個月給他訪完，可是我覺得我的效果不好，我覺得應該是接觸的一年然後才去訪談，那比較有話講，剛剛接觸我都覺得每個人很乖，然後我跟父母講的就只有宣導說我要怎麼做，我要怎麼帶這個班帶三年，然後你請假你要打電話，留個電話行動給他們，所以我覺得效果不是很好，然後反而說， <u>有的老師是慢慢訪問的，或是根本電話訪問用打的比較好...</u> 可是其實我們也是做業績嘛，我自己也是去的話記名字會比較快。(T2_24)
導師對班級經營的無力感 學生與導師的對話模式 學生對導師有話直說 在效率的評比上成效較差	所以我最近也一直在檢討我自己，我和髮二我們兩個班老師在那裡，因為我今年帶髮二的課比較多嘛，我們班少嘛，一年級沒比較，覺得自己班可憐的比較多，可是二年級比較，覺得為什麼人家他們的要求他們都可以達到，我的班級都不能達到，雖然他們都說...她們在講他們老師的壞話，我就說那我們來換導師好了，他們說好，那因為他們啦啦隊跟著我們班，他們就去找我們班說，那我們換導師怎樣怎樣，他們說我們才不要。可是我們班跟我講話和他們班跟他們導師講話， <u>我會覺得我們班跟我講話超沒禮貌的</u> ，他們班就是老師講什麼好像就是默默的做，其實是後面一堆怨言，他們就是後面發洩， <u>我們班是直接跟我講</u> ，所以這樣其實我也覺得比較好，可是就是效率呀， <u>在人家比較的那種效率我的就很差</u> 。(T2_25)

<p>被霸凌者的人際處理技巧</p> <p>導師缺乏對人際處理技巧的專業知識</p> <p>被霸凌者答由自取</p>	<p>最棘手的喔...我覺得學生問題都很棘手...我就覺得就是那個個案本身她自己的心態啦，還有就是<u>他</u>的人際的處理，讓你就是沒辦法幫他，有時候你就是很想幫他，可是他表現出來的感覺就還是讓人家沒辦法接受，你就會覺得奇怪，我們從小到大的人際關係就是這樣出來，為什麼她就是做不到，讓人家會覺得很討厭他，那像<u>當事人</u>這個還是他自己答由自取的居多。(T2_26)</p>
<p>外表特別的學生很難獲得接納</p> <p>同儕的扶助力量</p>	<p>那可能就是剛剛說的甲那些，可能就是他的外貌，我還帶過什麼呆小症那些呀，那有時候在班級裡面你根本就沒辦法叫同學去喜歡他，你只能找幾個比較有愛心的放在他旁邊，叫他有什麼事情的時候多幫他一下，還好班上有這種人，那像當事人這個也是呀，我會找幾個比較公正的說幫我看著，然後不要有什麼事情，然後會找他來講，就是說他其實自己的人際.... (T2_27)</p>
<p>缺乏對人際溝通技巧的專業知識</p> <p>委曲求全</p>	<p>因為那個好像沒有什麼方法，你用講的也沒用呀，你說你應該怎樣，可是他表現出來的就不是那樣，那同學可能又有先入為主的觀念，就是說他以前就是這樣，哪怎麼可能...可能也會說這是拍馬屁，故意要跟我很好怎樣，可是有另外一種，我有一次在輔導有一個在班上就是這樣子，可是他會變成就是怎麼，就是<u>委曲求全</u>，變成又是學生另外一種欺負的對象，所以說很難呀。(T2_28)</p>
<p>請專門的講師利用班會上課</p> <p>班級團體輔導</p>	<p>那就是我覺得可能可以在班上找一些真正有這方面的專長的人，像在班會一節課給他，上一些比較活潑的就是類似講座，一個學期不定期開個兩三次，<u>全班一起輔導</u>我會覺得比較好。因為他們講的或許他們覺得深有同感，然後大家同學都一起聽，她就會比較將心比心體諒這個人，一次我覺得沒用，一學期可能要兩三次，這是最基本的，當然多一點會更好。(T2_29)</p>

<p>學生對外來者的宣講較能接受校方缺乏專業輔導課程的資源</p>	<p>之前帶的我就很想要...那個女孩子交友的問題，我也是找專門的老師，就是講的很活潑，然後他們聽了就觉得很有意思，這樣因為導師講他們就觉得像是媽媽念或是姐姐唸，這個要是也能開個一學期兩三次，學校可能也有經費的問題或是怎樣，其實我那時候我有辦過一兩次，我就是把自己的鐘點給這老師，那當然就是比較好的朋友嘛，比較好的老師那當然可以找來講話呀，因為她就只是幫你，拿一個車馬費而已，那我們學校如果有這種資源不是更好。(T2_30)</p>
<p>工作倦怠 研習太偏向學術性 內容以實務性為主較能提供幫助</p>	<p>這幾年我安慰我自己，只要一兩句話有幫助就好像解決我們的心理障礙呀...其實沒有幫助到實質上，可是他的一些話可能剛好在這裡改一下觀念，那麼或許幾分鐘或許一個清醒，那麼就達到目的呀，那如果說這幾年的輔導覺得他們好像是講那個...最近這一次還好，我還有認真聽，因為這是因為她好像是講兩性平等，因為它有輔導個案，然後他有那我覺得比較好，那之前我覺得好像太學術性的，一直在解釋名詞，那也沒什麼作用呀！其實就是說看你怎麼做可能會比較好。(T2_31)</p>
<p>內容以實務性為主較能提供幫助</p>	<p>內容我就覺得也是要實務偏多，然後他可能是太多人講了吧！她講的是叫做演講呀，就是一次要對很多人呀，所以沒辦法這樣要求呀... (T2_32)</p>
<p>非升學班的學生問題較複雜 工作倦怠</p>	<p>像帶這種班就是在處理他們的關係，像現在一大早就是在處理遲到的問題呀，我會要處理到中午，要一直追呀追呀來呀，這樣我反而是覺得帶升學班沒有這麼累，只要拼成績就好，剩下的生活所需其實你還不需要那麼照顧，雖然她們在生活的應付上可能EQ沒有那麼強，可是他們就不會製造像遲到的問題呀，什麼的問題呀，我整個就在處理這一類的問題，還有就是最近誰心情不好、跟家人怎樣呀，還有就是打工問題呀，打工打太多了來這裡都在睡覺這種問題，我就覺得很煩，跟課程都是沒關係，我常常自己都在想說，上課都上的還好可是怎麼帶班就帶的這麼累。(T2_33)</p>

<p>家庭教育影響學生行為</p>	<p>這班特別多問題，尤其遲到的問題，我打去喔，他們的父母都比他晚起，跟我說他沒辦法叫他耶，以前的媽媽都說，好好好，我一定每天都強迫自己先叫女兒送她出門才自己去睡覺或怎樣，現在父母都不是這樣子呀，<u>家庭的問題很大</u>，像補訓問題呀，他會覺得她女兒沒錯呀！他遲到第一節第二節，是不是第一個作品、第二個作品就沒做到，她就怪老師說，為什麼她就要補訓？打來質問說問什麼要補訓。 (T2_34)</p>
<p>家長缺乏關心 家長與導師 立場不一致 工作倦怠</p>	<p>可是我覺得我們班的<u>家長關心度不是很強</u>，就是說他們好像，例如遲到，他們覺得是小事，或是他們生活上有一些事情，我講了，他們說，阿現在年輕人就是這樣，其實我已經很寬了，因為我自己沒小孩，我覺得我很寬了，可是我覺得他們<u>要求比我更寬鬆</u>，還有他們的<u>說話態度</u>，像家長座談會，有時候跟他們對話，你會覺得原來她就是這樣，所以才跟你講話都是這樣，連在別人面前他們對話都覺得很沒禮貌，這也是一直在改呀，就覺得這班的那種，好像偏外務呀，他們的生活的糾正呀，特別多，然後又糾正不起來，譬如說你糾正了一個 month，想說有成效了，我就當然會放鬆了，想說有成效了，過個三五天又開始亂了，就覺得都糾正不起來。(T2_35)</p>
<p>校方認為校園霸凌是導師的職責 霸凌問題的模糊地帶</p>	<p>營造友善校園的措施...沒有耶，他都覺得好像<u>導師的事情</u>，我反而覺得他們這種好像介於特教生和正常生之間，就黑暗地帶這樣。(T2_36)</p>
<p>教官協助發揮效用 介於導師與校方間的橋樑</p>	<p>有啦，就是<u>教官的處理</u>啦，我覺得你們的處理協助我們蠻大的，所以我總是希望是女教官，以前只要是男教官上的就覺得很擔心，因為第一個他們很寵女孩子，然後也可能是法令問題她就比較不敢這樣子，所以我就覺得教官的輔導對我們有比較好的幫助，他至少是這個班級和這個導師，雖然沒有那麼深，但是總比其他的單位還要深一點，所以我覺得教官的力量還蠻大的。(T2_37)</p>

<p>校方不致力於營造友善校園</p> <p>校方重視升學</p> <p>資源不足以班級為單位宣導才能有成效</p>	<p>營造友善校園的努力…我覺得可能...50幾分吧，因為這個<u>資源沒那麼多</u>，我覺得學校就是重視升學吧，因為整體學校的形象，然後只要<u>政府重視什麼</u>，現在又一些特教生就比較重視那個，營造友善校園就比較難，這種好像宗教學校比較可能，我們這種比較難，校長好像講很多可是也沒做很多，如果要廣泛的做，就像我說的，你<u>可能要一班一班做</u>，那種<u>宣導才有可能</u>。(T2_38)</p>
<p>導師對是否轉介輔導室感到兩難</p>	<p>我覺得他就覺得導師就是第一線，我們要篩選，例如我就覺得，我這個就送到輔導室也太嚴重了，不送嘛也對我自己是壓力。(T2_39)</p>
<p>認輔老師制度發揮效用</p>	<p>有一個是她比較有暴力傾向，然後那個是他人際關係也很好，也沒有被班上欺負，然後就是家庭問題，然後自己有暴力傾向，這樣那個有送到輔導室去，我就覺得我們那個<u>認輔老師輔導的很好</u>。(T2_40)</p>
<p>認輔老師制度發揮效用</p>	<p>認輔老師多多少少有幫助啦，因為他可能真的會跟那個老師比較好，只是那個老師願意花時間其實這樣也很累，你要跟他講很多，那我是覺得真的有用。(T2_41)</p>
<p>師生之間的信任</p>	<p>比較想要當認輔老師...我覺得現在他們為什麼會當，因為現在讓學生指定的過程他就要當，如果不扯到其他的心力問題啦或是薪水問題啦，只要是學生指定說，在我們上課之中你想要哪一個當你認輔老師，人家輔導室就會問你啦，我是還沒當過認輔老師，那我想這些老師都想說，就是因為這一份感覺，所以他願意當認輔老師，我是還沒當過。(T2_42)</p>
<p>導師對法律程序的困惑</p> <p>法律讓導師難以輔導</p>	<p>法律喔...像我都不知道她是保護我還是傷害我，讓我沒辦法再進行輔導，像我上次上完那個性別平等，我一直在問那個法律問題，他說知而不報，那怎麼樣叫作知?知道什麼程度才叫做知而不報?所以我也不知道它到底是保護誰。(T2_43)</p>
<p>導師要在法律層面上面面俱到十分困難</p>	<p>所以常常有時候就去問呀，這樣子要輔導應該怎麼說，他們就會說法令怎麼樣怎麼，像那你不要有時候...當然我會說那你技巧要怎樣跟學生講，也要能幫助到他，因為<u>當導師第一線你要時時都注意到法</u></p>



家長對導師的攻擊	律很難啦!而且你根本就做不來呀!那你就變成一個好像都不關心他的老師,可是 <u>現在的家長都很可怕</u> ,明明就是好意,可是她居然都可以把她講成是壞意,然後就對你攻擊呀,我覺得當的真的很累。 (T2_44)
校方對媒體報導的重視	然後有一次是他們自己決議呀,說我要掛牌子,我罰了呀!結果被主任叫去,說 <u>這樣人家一拍就上網呀</u> 或什麼的對校譽會有影響。(T2_45)

### (5) 個案 A1

概念	訪談稿
肢體的碰撞	有...第一個的話就是... <u>肢體動作</u> ,肢體動作的話因為我們之前有一班,剛好就是在玩電腦,玩了以後剛好同學碰到他的電腦線,他就生氣就要打人家,打人家就拉開了,拉開了重點是說,拉開的當中對方也想要去回他,後來就變成有一點互毆,剛好老師也看到他就把它架開,就馬上反映到我們學務處,我們就馬上處理。這是有關於校園內鬥毆事件。(A1_01)
網路上的留言 宣導未能發揮效果 雙方家長到校處理 告知行為的違法	另外的話比如說 <u>網路上</u> 呀,網路上很多呀,因為網路上目前很多同學都會因為在部落格在散發一些攻擊人家的言論,那我們平常也有在宣導, <u>宣導結果還是再發生</u> ,發生的話我們比較嚴重的話一定會請家長雙方家長來這邊做處理比較快一點,也主要是說讓小孩子知道這是 <u>違法的</u> ,有些的話 po 在網路上尤其是照片的話是違法的,大概是這樣。 (A1_02)
學務處以處理突發事件為多	對對對....大部分處理的都是 <u>突發事件</u> ...(A1_03)

<p>自我情緒管理不佳 以導師的意見為主</p>	<p>長期被霸凌喔...這行為的話...這個話應該兩次以上的，有啦！他這個同學可能在應該是本身情緒管理不佳，也有去看醫生，也有三次，只要有人噏他的話他就會對人怎麼樣，最近有發生三次的鬥毆事件，有請家長來了解，媽媽也也是說會帶她去看醫生，請學校給他們機會，那我們大概就是說徵詢<u>導師的意見</u>，老師如果說願意的話那我們當然是配合，重點是看這小孩子以後在班上會不會再製造一些困擾，不然的話老師帶班也是很麻煩。(A1_04)</p>
<p>主動挑釁 自我情緒管理不佳</p>	<p>他大概就是說他這個人也是很會跟人家挑釁，沒事就是拿橡皮筋去彈人家，彈完以後就會被打，<u>脾氣就無法控制</u>，自己先動手還要說是對方錯，大概就是這樣。(A1_04)</p>
<p>校外交友複雜 與警網的聯繫 校外事件至派出所處理 言語挑釁 肢體暴力</p>	<p>你說校外人士的話，大概我們上次上年度一開始的話應該九月份，也是因為一個同學一年級的，就是因為男女的交往，因為他女朋友是一個外校的，因為是外校也追求他女朋友，就是說剛好他們女朋友跟外校的同學剛分手，剛分手以後馬上跟我們學校的一個小朋友一起交往嘛，被外校的男同學看到以後就噏嘛，都還沒離開我就馬上跟人家交往...那你噏我那我也噏呀，我們同學就找了他們一些表姐一些校外的不良份子嗎，八個騎四台摩托車就去外校把他圍毆成傷，拿安全帽把他叫出來就在便利商店拿安全帽夯，因為我們<u>之前也有發生一些比較嚴重的事情</u>，所以警網一知道的話半個小時就到我們<u>學校來了</u>，那我們也協助處理，老師也很快馬上去把當事的學生找過來，把一千人等都把他帶到派出所，大概就是跟校外的糾紛。(A1_05)</p>
<p>網路霸凌 部落格留言 衍生困擾</p>	<p>霸凌行為的話應該是說...<u>網路上的話會比較多</u>。現在網路...包含手機嘛網路嘛，這方面會比較多，因為我們學校的話打架比較少，大概就是互相攻擊，都是在網路上或是在部落格上抒發自己的意見嗎，那被人看到就衍生一些不必要的困擾比較多。(A1_06)</p>

<p>惡意玩笑被認為是小事不會報到學務處</p>	<p>開玩笑的話當然或有呀...到我們這裡來的這種比較少，因為他們認為無關緊要嘛，就不會來這邊講，因為現在小孩子也是很聰明，他有時候跟他同儕...我們教官當然是說有人告知或是我們知道了，我們會去主動查證。(A1_07)</p>
<p>被霸凌者認為是小事先跟家長反應導師會報與升旗宣導學校規模大</p>	<p>正常這些被霸凌的人他們認為是小事，頂多有些會跟家長講，家長會跟導師反應，老師如果比較積極一點的話就會跟我們來反應，那我們一定是主動去查證，按照校規來處理，重點是說我們會在導師會報還有升旗的時候宣導不要做這些事情，因為我們學生數也是蠻多的。(A1_08)</p>
<p>嚴重偏差會進到生輔組素質提高較少霸凌</p>	<p>反正我們這邊的話是說包含滿三大過的或是一些都會進到我們生輔組，因為我們目前學生素質提高了以後，你鬥毆的就相對的就比較少啦。(A1_09)</p>
<p>導師是處理霸凌的第一線 導師與雙方家長到校校規規定民事法規 定學生獎懲交由獎懲委員會決議 遵循一定程序爭議性較少</p>	<p>處理方式的話當然發生霸凌的話第一個一定就是請導師協助處理嘛，如果說比較嚴重的話，一定是馬上請家長到學校來一起來處理，尤其打架的，因為這種東西的話可大可小嘛，因為你被害人一方被打的話心理一定是不舒服嘛，不舒服的話他如果沒有適時處理的話，他一定是說...因為現在小孩子血氣方剛啦，比較容易衝動，一定會有後續動作嘛，那我們知道的話一定是雙方家長馬上到教官室或學務處都可以，來協助處理，那導師也要到當事的學生也要到，一直來告誡給他講違反校規的，如果是有成傷的話當然是家長有法律追溯權，你要提告的話我們是建議盡量以民事來處理，那校規部分的話我們是移送獎懲委員會來處理，正常我們這樣處理的話爭議會比較少啦!因為以往沒經過我們的話，導師隨便處理也不講，衍生一些不必要的困擾，處理起來更棘手，所以我們也是在各項場合宣導，只要有發生各項狀況的話馬上跟我們來反應，大概是這樣。(A1_10)</p>

與輔導室合作較密切	處室的話，大概比較大的話大概就是性騷擾呀或是家庭暴力，跟輔導室嘛，大概 <u>比較會合作的話就是輔導室</u> 。(A1_11)
依法行政教育的宗旨在行為的改正	不同個案處理方式當然不一樣呀，因為個案不一樣、學生當事人的動機也不一樣，其實我們現在都很 <u>民主</u> 了啦！只要你發生比較重大的事情我們都是送 <u>獎懲會</u> 來多數決嘛！所以不是說我們講了就算，我們都是 <u>依法行政</u> 。因為法令擺在那邊你不能去違犯，這樣會比較站的住腳啦，我也會請老師針對比較個案的同學你各項的紀錄一定要做齊全， <u>依照校規還有教育部一些法令來走</u> ，不能說體罰或是鄉愿，這樣不好，因為我們是教育單位，還是要提醒同學你這樣是錯的，可是我們還是會給他機會去做 <u>銷過</u> 呀！我們有 <u>期末銷過</u> 呀，每年一次的輔導營呀，還有每一學期都有的 <u>愛校服務</u> 呀！這些讓他弭補，錯了沒關係主要是說大家改正才是我們教育的宗旨。(A1_12)
棘手個案要靠導師及科主任協助	大部分都可以啦！有些比較棘手的話一定要靠 <u>導師</u> 啦、 <u>科主任</u> 呀，因為比較棘手的話，當然我們也是會傾聽他的聲音呀！因為 <u>有些家長比較不理性</u> ，不理性的話我們當然是傾聽嘛，把我們學校的立場跟他告知，請他可以體諒一下，因為有些溝通的方式就是說你要 <u>取得平衡點</u> ，如果不平衡的話我也不能跟你講怎樣，我們也是尊重他家長的意見呀，所以我們還是做圓滿啦！主要是說我會跟家長講說我們是以小孩子的感受為主，小孩子好老師家長大家都好，怎樣把他調整過來這樣是比較重要的。(A1_13)
導師認知要改變 導師會報宣 法規 法令改變 舊思維要改變 導師對學生	預防的話當然是要從多方面去進行，第一個就是 <u>導師的認知</u> ，因為我們目前有118班，因為現在是民主嘛，導師有導師的意見，只是我們在導師會報的時候一定會在一些重要的規定上把他訴諸文字跟導師宣導，因為你 <u>不能按照以往的思維來管理小孩</u> ，因為現在很多法令都改變了，所以我們還是... 要 <u>導師的話你最起码要了解你的小孩子的個性</u> ，因為你如果一個 <u>班級經營</u> 做不好的話，你說什麼你怎麼樣你還是會有漏洞，因為預防的話...就是因為

<p>個性的掌握 班級經營很 重要 私校導師的 功用很重要</p>	<p>我們私立學校主要的話是以導師為主嘛，你要發揮你的功用嘛，只是有些導師可能認知不足啦，所以會導致有些班真的是很好，有些班差強人意，那我們在學務處的立場當然是把這些比較不好的班去給他做一些輔導，最起碼不要再有類似的情事再發生。(A1_14)</p>
<p>升旗宣導回 報的重要性 回報才能阻 止霸凌行為 專線提供申 訴的管道 處理時機的 掌握 同儕間舉發 不義行為 班級幹部</p>	<p>第二個的話我們在禮拜四都有升旗，升旗的話你可以跟學生<u>宣導發生任何事一定要回報</u>，因為我們回報真的是最重要的，因為我一直跟同學講，你不要太軟弱，你太軟弱一些暴徒就是會加重嘛，因為你不講我就會加重嘛，人就是這樣嘛，所以發生事情的時候我們會給他<u>教官室的專線</u>嘛，有什麼狀況可以馬上打，包含被同學欺負呀或是怎樣呀，造成你心裡不舒服呀，我們都可以協助解決，最主要我是覺得還是要<u>搶第一先機</u>啦！因為<u>預防的話還是要大家有責</u>，你不可能靠教官靠老師也不可能，因為真正的话還是要<u>班上要布一些細胞</u>，有狀況的話要馬上請<u>幹部來做回報</u>，這樣是最好的，因為你沒有眼線的話一發生任何狀況的話老師也不知道，這樣也不好，這也是我們比較重視的一塊。(A1_15)</p>
<p>導師的認知 不足 導師個別個 性 研討會增進 導師認知 校方對媒體 的重視</p>	<p>認知不足的話，其實老師會成為老師的話也有一些教育學程教育心理學呀都已經做了一些輔導，只是我會覺得說，有些還是<u>個性的問題</u>啦，個性的話當然是我們會利用主管會報跟各級主管講嘛，最起碼你要多開一些研討會啦，因為你人都是這樣嘛，都要學習嘛，如果說不學習的話你還是用以前的思維的話，一件事你<u>惹得上報</u>的話最後擦屁股的工作也是會花的時間會很多，所以我們第一個還是說要多辦研習啦。(A1_16)</p>
<p>與不適任教 師的溝通 不適任教師 的處理 教師的重要 性 與導師間的 溝通</p>	<p>第二個針對比較不適切的老師的話多方面跟他們<u>溝通</u>，如果真的不行的話我們可能就是到了一年以後就不要聘他了嘛，因為你無法發揮他的功用嘛，因為<u>老師真的是很重要</u>。對有些老師的話自我意識比較高，他們有些人，當然是人都是比較自私的嘛，私慾會比較高，那你遇到那種比較強勢的老師的話，我們當然就是抱著比較溝通的方式，我也不想用比較情緒的言語，因為情緒言語很容易刺激</p>

	<p>他，刺激他的話何必呢，所以我們還是多溝通嘛，真的不行的話我們用其他方式來取代，因為我們是來處理事情不是來這邊鬧情緒。(A1_17)</p>
<p>導師處理不當由學務處教官室處理</p>	<p>比較不好溝通的老師在我們學校的比例...也還好啦，大概一成左右，因為班級問題比較多就增加學務處教官室的困擾，我們每次都要去擦屁股呀，大部分都是個案啦，我是講個案啦，因為個案的話你還是要慢慢的去輔導他成為一個專責的老師嘛。(A1_18)</p>
<p>申訴由輔導室受理青少年的角色混淆時代轉變同理心</p>	<p>申訴的話我們是輔導室，發生任何狀況的話是輔導室來受理啦，其實我們是將心比心啦，小孩子如果心理上有困擾的話，我們主動的話，我們在升旗上會說沒關係，主動來找我們，因為小孩子16到18歲他的<u>角色混淆</u>也蠻嚴重的，那有些東西的話我們也來誘導他，<u>你不要講那麼多</u>，<u>他會覺得煩</u>，<u>現在小孩子跟以往不一樣</u>，所以我們還是針對他的個性，先跟老師確認一下他的個性怎麼樣，我們就針對他的個性去了解去誘導他，要不動聲色他，會說教官你怎麼知道那麼多，我們是這樣，你也不要知道我們怎麼會知道那麼多，主要是說我們是幫助你的，我是一直強調我們要讓他知道我們是讓他有歸屬感的，教官站在你這邊嘛，<u>同理心</u>嘛。(A1_19)</p>
<p>校園的巡視監視器的設置主任的巡察弭補死角</p>	<p>硬體設施的話大部分的話我們是會去<u>巡校園</u>啦，甚至一些比較死角的部分，我們會建議總務處來改進，因為我們學校學生也不能搭電梯，所以以往友校發生電梯受困事件的話，我們這個方面比較少，主要是說有些比較死角的部分，我們會加設攝影機，尤其我們最近腳踏車棚，經濟不景氣腳踏車會失竊，那我們也請總務處加強一些攝影的功用，或是畫線來補強嘛，不然的話你會增加一些不必要的死角，就是有<u>監視器</u>，其他的部份就是人員的話，我們<u>主任的一些巡查</u>啦，來弭補這些死角啦。(A1_20)</p>

<p>校規的修正 增加具體的 校規制裁霸 凌</p> <p>校規的修訂 有助於事後 的處理</p>	<p>校園霸凌的話，其實我們每年都會針對教師輔導與管教學生辦法來<u>做修正</u>啦，也會請各代表，包含家長代表、主任、老師代表、學生代表來做一些研討，<u>針對一些不適合時代的校規來修正</u>，因為針對那些</p> <p>校園霸凌的話也是目前教育部比較強調的一項，所以我們針對這方面的話，除了<u>增加一些比較具體的校規來制裁這些不守規矩的同學</u>，那我們當然<u>事後的處理的話也是這樣比較好處理</u>。(A1_21)</p>
<p>導師與學務 處的立場不 一致</p> <p>與導師的溝 通</p> <p>以校規為主</p>	<p>立場不同當然會有呀，那...這個都是要多溝通啦，因為這個就是說...第一個我是覺得在我們內部方面的話，尤其老師部分的話大家要集思廣益，要有一個窗口啦，畢竟我們是一個學校，而不是你個人或怎樣，我們當然是<u>老師講的我們會接納</u>，可是<u>不一定要這樣做</u>，因為這是一個學校，所以我們也是尊重老師的意見，只是你在實施的當中當然任何事情都不能完美，那我們當然盡量多溝通，那如果不行的話當然是以校規為主呀，我們怎麼可能會因為你老師的意見而屈就你呢，學校有學校的規定嘛，那只是說個人部分的話我們會請主任一些主管級的去跟當事的老師做溝通嘛。(A1_22)</p>
<p>研習活動 師掌之間的 同理心</p> <p>不適任教師 的處理</p>	<p>我是覺得...示範的話當然我們在各次月考都會辦一些<u>研習活動</u>呀，有關於溝通部分，溝通最大的技巧的話是說<u>情緒管理</u>是很重要的，也就是說你要把對方當作是怎麼樣的一個對象，我是覺得<u>同理心</u>是很重要的，你要溝通的話你不能高高在上呀，你要大家平行溝通呀，如果你溝通沒有的話當然是另外一方會產生質疑呀，都要吃定我或怎樣，就是說你的心態是很重要的，我是覺得只要誠心的話很多東西都可以去解決啦，有些東西也不用講太多，多做嘛!那我們也是盡量讓你能回到這個軌道來，那你如果真的是無法溝通的話，那我們也只能說按照規定來處理啦，因為有些溝通真的不是說...因為溝通的話你要牽涉到當事人的個性問題，像我們之前有一個老師也是會有<u>精神疾病</u>呀，那我們也是針對這個個案的話也<u>不要去激怒他</u>，只是說把這個個案跟我們主任級以上的報告這樣比較好。(A1_23)</p>

<p>師生間的友好氣氛差</p>	<p>學校的友好氣氛.....我們學校的話...<u>這方面的話做的不是很好，尤其師生之間</u>，所以你說叫我打幾分我大概打七十分。(A1_24)</p>
<p>反霸凌以學務處及教官室推動的較多 學校強調升學 老師沒有心力重視反霸凌 老師在事發後才會重視偏向智育</p>	<p>反霸凌喔...這樣講其實我們私立學校，我們學校我講我們學校，其實都是我們學務處啦或是教官是在推的比較多，那下面老師的話就比較不會這麼重視，因為我們學校強調是以升學為主，我有強調是以升學為主，所以其他的話我們只是說偶而稍微去強調一下，你說老師要很重視，他沒有這麼多的心力去做你這一塊，只是說發生以後他才會去重視去處理，請教官幫忙一下，所以這方面真的我們也要補強，因為我們還是要講求的是一個五育並重，偏向一個智育方面的話一面倒的話也不好，要平衡點，畢竟現在經濟不景氣，有些東西的話我們要強調抗壓性，這樣會比較好一點。(A1_25)</p>
<p>正面思考有助減輕工作負荷</p>	<p>工作負荷...如果是三年前的話，我的工作負荷我會說超過一百，三年後的話我發現比較好，因為可以體會人生了，所以只剩六十了，因為有些東西你說工作負荷你要自己調適，因為你調適不好的話你會本身壓力會很大，事情本來就很多，看你怎麼去想，我是覺得正面思考會好一點。(A1_26)</p>
<p>工作主要在處理各種學生問題</p>	<p>每天花最多的時間就學生問題嘛，家長的溝通還有一些臨時狀況的處理，比如說打架或是一些需要去查證的，或是一些性騷擾的問題都是要去花時間去查的，這方面花的時間比較多啦。(A1_27)</p>
<p>中層的意見上層未必會接納 只有建議權</p>	<p>上面的協助...當然是說...一個組織久了以後都會病態嗎，你講的有些東西不見的上面會去重視，那我們還是調適自己，在我的本分該回報就回報，能不能成你也不能說一定成，只是我們這個階層要反應的你要反應上去，能不能成那是他們主任級以上的規劃考量，我們也不能去駕馭他，所以我們也只能說去建議。(A1_28)</p>

(6)個案 A2



概念	訪談內容
<p>少有霸凌個案進入輔導室</p> <p>情緒抒發為輔導室主要工作</p>	<p>有性騷擾...但是其他的<u>霸凌案件我們這裡接的很少</u>，幾乎沒有...除非是學生有委屈，因為<u>我們來處理主要我們針對的重點是他的心情的抒發</u>。</p> <p>(A2_01)</p>
<p>懲罰是學務處的工作</p> <p>情緒的抒發後續處理的建議</p> <p>避免被霸凌者產生報復心態</p> <p>法律問題諮詢</p>	<p>那至於說...依照校規給的所謂公平、正義啦，比如說這個用校規來處理啦，或者讓被害人心裏能夠得到相當滿足，情緒上相當滿足的話，那個部份是得說要借重懲罰，輔導室是...懲罰來講，輔導室從來沒有touch過，這算是學務處的業務，所以我基本上都是只做<u>心情的抒發</u>，然後跟後續我們建議他怎麼處理，大概這兩個層面，然後防止他因為受害而導致....這個....心裡不平衡將來會變成加害者，大概這三個層面我們會處理，其他有關有關他問我們啦，當然有<u>法律方面的問題</u>，法律的扶助我們會做。(A2_02)</p>
<p>口語霸凌會被送去學務處</p> <p>有症狀才會轉介</p> <p>學務處認為有必要才會轉介</p>	<p>口語的霸凌....幾乎沒有，因為<u>導師們都會把這樣的案例送去學務處</u>。學生部分如果說當事人，受害的當事人本身有一些<u>其他症狀</u>，導師才會再轉介，否則的話導師通常都不會做轉介。流程的話大概就是在這邊跑....所以學務處認為有轉介必要才會再轉介給我們。(A2_03)</p>
<p>霸凌問題通常在導師的階段處理</p> <p>輔導室在有明顯症狀出現後會介入</p>	<p>校園霸凌的問題應該是有存在，有耳聞有存在，但是都是<u>導師那邊處理</u>，所以就...通常問題不大，問題如果大到當事人他開始要自殺，或者是不來學校，那這個我們就會....就會去注意，那如果沒有到這個層級這個層面，問題沒有那麼嚴重，通常就不會被處理到。比如說<u>創傷後症候群</u>，我們就去處理，或者說<u>拒學不來上學</u>等等這個問題的處理。</p> <p>(A2_04)</p>

<p>導師、教職員、或學生自行求助是輔導室受理個案來源</p>	<p>一般處理流程...<u>導師有發現或是任何教職員工有發現，或是學生自行來求助</u>，我們都會受理。那受理以後我們就會依照個案工作的原理，個案管理的方式來建立專業的關係，進入訪談來給他諮商輔導介入。(A2_05)</p>
<p>學生自行求助較多</p>	<p>學生自行求助會比較多，但是那個情況...在霸凌上來講算是輕微，比如說有個學生，他是男生，他在女生班，他們班女生對他沒什麼意見，可是別班的男生就會對他指指點點、言語諷刺，他很傷心，這種來了我們就會處理，他是自行求助。(A2_06)</p>
<p>輔導室輔導流程較少接觸到家長導師轉介者較有可能與家長接觸</p>	<p>通常不會touch到家長，但是如果是導師轉介的，那也有可能touch到家長了，比如說家長會認為導師處理的不是很恰當，或者是導師在處理態度上有一些偏頗，或者是導師的處理家長不滿意，這時候家長會來，來直接找輔導室，要我們出面去跟老師...還有學生來談這樣子有，曾經有過。這種情形比例非常少，好幾年才有一次，之前00科有發生過。(A2_07)</p>
<p>家長對校方懲處不滿意會找輔導室協助</p>	<p>對處分不滿意來找我們的是有，比如說記的過啦...那學務處啦...教官通常還沒有簽報出來，但是要給他記的過，家長那邊他覺得可能太輕或者太重，會有一些意見，會來這邊講希望我們輔導室出面跟協助一下，是有。(A2_08)</p>
<p>輔導室承辦學生申訴案件</p>	<p>對，那我們學校輔導室確實有承辦學生申訴，那申評會，學生申評會也在我們的業務下。(A2_09)</p>
<p>處世間存在立場的不一致 獎懲會與申評會立場的相左 法律要件 退學與社會問題</p>	<p>處室跟處室的立場不一致，有，以前比如說○教官，他就常常講，他說我們之前核定的，獎懲委員會通過，比如說輔轉，以前還有退學，要退學的，他就去申訴，申評委員就翻案，他就生氣，他就很高興，他就說那我們豈不是白做工了嗎，那你們處處跟我們作對，我們事實上是根據<u>法律上一些要件</u>，你不符合要件我們不能讓他退學，而且<u>期中退學會造成一些社會問題</u>，而且教育部有時候頒佈一些新的規定，可是<u>學務處並不了解</u>，那這種情況下家長他來申訴那我們當然就是要依法處理，所以在</p>

	<p>這種情況下這個學務處生輔組就非常有意見，他不太了解為什麼學生申評會可以否決學生獎懲委員會的決議，事實上他的這種規定機制就是這個樣子，所以他不太能接受。(A2_10)</p>
<p>對法令認知的落差</p>	<p>對法令的了解彼此間可能有一些差距。(A2_11)</p>
<p>法律認知的差異 惡性重大要予嚴厲處分是一致的共識 適法性 承辦人對法程序要有一定的了解 主管對法規要有清楚的認識</p>	<p>道德上，其實喔我覺得道德上大家都是很一致，只是說是用的條文不一樣，<u>在法令認知這邊或者是行政命令這邊認知差異造成的</u>，那像道德大家都覺得那個惡性重大應該要給予<u>做最嚴厲的處分</u>，大家都可以有共識，但是問題來了，有些懲處必須符合一些規定上的要件，那沒有這些要件通常我們就秉持這種情緒去給他處理，事實上是有些偏頗，而且就是說他的<u>適法性</u>會有問題，將來他可能他去教育部，他通過了，我們等於自打嘴巴，像這種情況你會發現很多案例，像學務處他決定要退學了，去到教育部教育部說這不合理，甚至扣我們的補助款，那次來評鑑，97年4月17號來評鑑，甚至評鑑委員來問說，你們為什麼給學生中途輔轉等等的情況，怎麼樣還特別找出來講，那像這一種情形，那麼變成說承辦人他對行政規定一定要非常了解，<u>主管不了解規定就不能夠做出恰當的裁示</u>。(A2_12)</p>
<p>處室或主管對議決程序認識不足 主管議決程序的認識不足 處室間對法律的認知不一致</p>	<p>還更可笑的是，<u>很多主管是沒有裁示權的</u>，他只能在程序上說發回再議，因為窒礙難行，決議，窒礙難行必須發回再議。像比如說獎懲委員會呀或者說這個申評會等等，申評會並沒有賦予我們的主管有這麼大的權限可以隨意裁示，隨意裁示就不要委員會了，這個功能基本上教育部他承認是你的委員會決議，他不要你以這個校長的裁示或學務主任的裁示或輔導主任的裁示，這個他都不接受的，所以基本上他要看你會會議紀錄議決的結果怎麼樣，這比較重要，<u>這個認知呢輔導室知道，變成說學務處不知道這個問題就大了</u>。(A2_13)</p>

<p>是否需要動用到醫療資源</p> <p>行為發生的當下是否能未自己的行為負責</p> <p>學生權益的保障</p>	<p>霸凌的學生...曾經有轉介，但他轉介來我們介入的重點是說看看他有沒有<u>一些病態的情況需要去動用到醫療資源</u>，或者說他在<u>行為發生的當下他是</u>不是法律上所講的什麼<u>心神喪失</u>呀、精神耗弱，你有這個情況的話表示他需要治療，第二個他不能對他的行為負起應該負的責任，所以這兩個層面我們在<u>考慮他的去留</u>的時候就必須給他考慮周詳。</p> <p>(A2_14)</p>
<p>強化法律的運用</p> <p>法律有較高的約束力</p> <p>家長對法律的認知不足</p>	<p>如果今天要懲處其實輔導室的觀點不是只有校規而已，<u>輔導室有時候還會主張說要移送法辦</u>，當事人未成年行為人未成年的情況下，<u>他的父母親要付起連帶的民事賠償</u>，所以說這個是蠻重要的，為什麼要訴諸法律，最主要是他的效力比較強，它可以<u>要求加害人或行為人他日後一定要履行賠償責任</u>，但是校規不見得，校規他的約束力沒那麼大，而且校規的層級僅及於學校，他不能抵觸行政命令或法律否則自動無效，所以這個部份是很重要的。</p> <p>(A2_15)</p>
<p>學生不畏懼校規</p>	<p>有一次有一個案件發生在補校，我記得那一次補校連主任跟一個組長都參與那一次的鬥毆，講參與鬥毆不好聽，應該說處理鬥毆，沒有處理好公親變事主，像這種情形他處理上來講，沒有處理好，他立場沒有發揮功能，主要是因為<u>學生他不理你，他不畏懼你的校規</u>，所以才有這種結局。(A2_16)</p>
<p>法律可以發揮立即的嚇阻效果</p>	<p>另外一個案例是在補校，A霸凌B，那這個學校規定教官、主任都要求A向B道歉，那A拒不道歉，這個時候就僵在那裡，所有人都沒辦法，校規也沒有用，這時候有個人跑到走廊剛好遇到我，就問我說這個怎麼辦？我說你跟他講，很簡單，你就去了去跟A講說如果你現在不道歉，這個案件沒辦法解決，B也不肯善罷甘休，你們這個變成傷害，我只好讓你們自己去循司法途徑解決，我現在就幫你們報案，幫B報案，然後你A看著辦，你要怎麼處理就讓警察來跟你做筆錄，那在這種情況下B怕了，就立刻跟A道歉，所以他的功能在這裡，非常有效。</p> <p>(A2_17)</p>

<p>法律是堅定的指標</p> <p>法律的嚇阻力強於校規</p> <p>法律對被害人的保障強於校規</p> <p>法律是保障公益的第二道牆</p>	<p>這個很難打分數啦...基本上我們是覺得說，<u>校規要用法規也要懂</u>，法規不見得一定會用上，但是他常常是一個很堅定的指標在那裡，它具有嚇阻作用，往往比校規更有作用，而且在被害人來講也是更有保障，所以說校規不能主持公益的時候，這個時候法律就很重要，所以我們才有法律扶助基金會，這樣子輔助一些法律弱勢的人。(A2_18)</p>
<p>教師對法律常識的缺乏</p> <p>主管對法律常識的缺乏</p>	<p>所以我覺得<u>老師最不懂的就是法律</u>，除了教法規的以外，其實很少老師會去記一些法律，<u>包括我們的主管，對法律真的是非常無知</u>，我知道到非常可笑的地步，那這個法律常識就要充實。(A2_19)</p>
<p>輔導人員對法律常識的缺乏</p>	<p>像<u>輔導人員也不懂法律</u>，因為輔導人員在各師大他是屬於文學院的範圍，基本上他是不懂法律的，只有社工才懂法律，因為社工他是屬於法學院，一般放在法學院，所以這兩個差異是很大的，一樣是作輔導，兩個差異會非常大，那我個人因為我做過很多年的社工，所以我比較會去考慮法律層面的問題。(A2_20)</p>
<p>最高主管對法定程序的認知不足</p>	<p>像比如說性平案件，有的甚至不知道要啟動那個程序，校長更好玩，他就裁示說你們就去和解，要不然就各自帶去輔導，他沒有說要調查，因為他認為<u>調查可能很花錢</u>，事實上調查不管花多少錢有時候其實一次就OK了，<u>調查的結果是作為懲處的依據</u>，你沒有調查你哪來的懲處，你憑什麼去跟人家做懲處？這是一個法律上的流程，這個是很重要的，可是校長不知道，然後後來我們跟他講，其實他的會議我們都有錄音，他有做這樣的裁示，但是第二次他就講我們說沒有呀，我哪有權力這麼大，我根本沒有做這樣的裁示，其實他是不對的，他怎麼能做裁示，其實那是要表決的，不能用作裁示的方式來做處理會議的議題。(A2_21)</p>

<p>研習的效果不佳 提高研習效果的方法</p>	<p>有，我們辦過很多研習，可是很多同仁研習的時候都在睡覺或在改考卷，最主要是這樣子啦，我們因為沒有給他們考核，比如說這樣子我們研習完了，我們大概過一個月我們來做個追蹤評量，那我們來做個測驗，我相信他們就不會這麼馬虎了。但是這樣子對待同事其實不是很受歡迎這種方式。(A2-22)</p>
<p>研習針對的是大眾的需求 教師個別需求無法在行政單位獲得</p>	<p>有些人就...覺得說他要的好像不是這個，會有這樣的但是不多，基本上研習針對的是大眾的需求不能夠滿足個別的差異，所以基本上我們是多收集，但是課程安排有他的限制。(A2_23)</p>
<p>教師的個別需要 要自己進修 校方自辦研習 只能符合一般需求 對輔導觀念的繆誤</p>	<p>困難是有啦，但是不算困難，因為基本上你想要點什麼菜，去大學裡自己選修那是最好的，但是如果等著說學校跟你辦，那學校辦的一定是大家最缺乏的，不是你個人最缺乏的，那有些人因為他學術背景的關係，他可能某一方面很缺，比如說有人對輔導就搞不清楚，以為輔導兩個字就通通是輔導，比如說學業輔導呀升學輔導呀各方面的輔導呀，就業輔導呀，全部只要是輔導就是輔導室，那什麼生活輔導那其實不是輔導，這個其實大家都知道。(A2_24)</p>
<p>導師是防止霸凌的第一線 導師的態度很重要 導師的舉報責任</p>	<p>我覺得導師喔，一定要睜大眼睛，不能讓那種不公義的事情發生，所以導師也不能讓學生有任何歧視其他同學的行為，所以我覺得導師最重要，導師如果舉報出來，我們行政單位也是很認真來處理，那就是沒有問題。(A2_25)</p>
<p>將不公義的事件浮上檯面 嚇阻作用</p>	<p>我以前看過○處理，那就是有一個A學生對B學生放話，就說你再敢怎麼樣我就把你怎麼樣，這件事情導師報告了，○組長就說這個事情很簡單嘛，就把放話的人找來，如果某生有任何狀況我第一個先想到你，讓他收斂一下，我覺得馬上把他浮到檯面上來處理，而不是很忌諱這個某學生受到傷害，然後盡量低調，有時候這樣做反而是不好，所以他應該</p>

	是把它放到檯面上來，把他公開，然後某某人已經公然講出要對某某人不利，那個被人家不利的那個人如果有什麼狀況，就是那個加害人嫌疑人有很大的問題，所以這個就變 <u>嚇阻</u> 。(A2_26)
多加宣導 從認知上矯正 導師的道德勇氣	具體的行為其實就 <u>要多加宣導</u> 啦，因為我們宣導的時候，就是 <u>憑什麼對人家做這樣的行為</u> ，你憑什麼，這句話很重要，我們通常老師跟學生講，就是你們不要這樣不要那樣，你們不可以對同學這樣不可以對同學那樣，可是有的時候老師就是他問的就是很直接了當，你憑什麼對人家做這樣的行為？被問的人啞口無言，而是 <u>從認知上去矯正這種歪風</u> ，就是你憑什麼，人家也沒有做錯什麼事情，你憑什麼這樣做？這個可能 <u>需要一點勇氣</u> ，導師可能有的時候會怕自己可能也會遭遇不測，導師費也沒有多少，搞不好連醫藥費也都不夠，也不太敢去做這樣的，扮演很正義的角色。(A2_27)
強調法律的重要性	<u>多宣導，而且多強調法律不只有校規</u> ，這是很大的重點，一定要做。(A2_28)
新進導師對處理霸凌事件的技巧不足	我們學校的導師喔，那些比較資深的他們自己有一些模式出來，所以都OK啦，他們會把這些施暴者都叫來，但是新進的導師就不是很清楚，法律也不懂，所以常常要當家長來跟他抗議了，他們才處理，然後他處理就只會記過呀，除了記過就別無他法，所以 <u>新進教師可能訓練方面也要加入這一部分的議題</u> 。(A2_29)
體罰 社會風氣的演變	基本上來講，拖到角落打，這個喔以前老師自己都做過，對那些不聽話的人都是採用這種 <u>民俗療法</u> ，老師就是裡面最大條的流氓，但是隨著 <u>時代的演變</u> ，這種老師也慢慢的沒有了，現在也幾乎快沒有了。(A2_30)
學生的舉發 比硬體設施更重要 廁所是懲罰	那麼角落的話設置警鈴恐怕沒有用，因為最主要有人被霸凌，其實他敢講，很少說不敢講，不敢講別同學也會發現，那我們學校按照所謂的性別平等教育委員會的要求，通常我們在比較偏僻陰暗處總

<p>異己的場所 硬體設施不 是最主要的 問題</p>	<p>務處都有設置電燈，基本上比較沒問題。現在會被拖去打的地方都是在廁所，所以<u>廁所已經成為懲罰異己的場所</u>，廁所本來就是有燈呀，只是廁所本來就是一個封閉場所，打的時候外面還有人把風，所以你要知道很難，要阻止更難，你只能事後看到學生有一些不明的傷勢你去追根究底才有可能發現，所以<u>硬體方面的話其實不是太大的問題</u>。 (A2_31)</p>
<p>反霸凌的校 規應結合民 法與刑法 校規的強制 效用與嚇阻 作用不足 權益保障是 法律層面的 問題 霸凌處置要 升高到法律 層次的問題</p>	<p>校規的制定...其實<u>反霸凌校規的制定其實要結合民法</u>，民法跟刑法才會效果比較好。因為畢竟校規的位階他是蠻低的，我們學校校規的位階甚至低於中辦室的行政命令，更低於教育本部的行政命令，更不用說低於法律層次，所以法律位階他是很低的，所以他能夠產生什麼強制的效果或嚇阻作用，基本上是有限的，有人講說某班打一頓我退學我也甘願，退學能夠收到什麼效果呢，我們就不禁要懷疑這樣的校規到底還有多少作用？因為霸凌越嚴重，<u>當事人權受損求學權益受損以外，身體人</u>身安全其實都已經是法律層面的問題，這是憲法給我們的人身安全跟自由的保障，所以那個一定要動用到法律層面，法律層次才有用，<u>一定要升高到法律層次</u>。(A2_32)</p>
<p>教師在輔導 學生方式的 認知應與時 俱進 教師的法律 素養 不能以暴制 暴</p>	<p>這個我覺得是<u>老師本身要接受教育</u>，老師講話你不能太霸氣，你給我怎麼樣你要怎麼樣你給我怎麼樣，不是你走就是我走，諸如此類的言語，這是不對的，還有教師竟然對學生說你混哪裡的？像這種言詞根本就是在助長所謂的霸凌風氣，因為你今天老師就是老大嘛，你這種口氣無非就是比大條，你最大尾，所以這個風氣是不好的，老師的認知要清楚，<u>老師的法律素養要有</u>，不能說還停留在過去以暴制暴。(A2_33)</p>
<p>師生相互尊 重的風氣低 落</p>	<p><u>相互尊重的氣氛...你說全校來講...平均大概是55分</u>，很多不是學生嗆聲老師就是老師跟學生嗆聲，說你這學期待不下去了啦，他要走你就讓他走不用這樣做。(A2_34)</p>



<p>最高主管對反霸凌並不重視 主任教官是最重視的 反霸凌需要全體的重視與推動</p>	<p>全校推動反霸凌的氣氛....挖那更低了，因為我們很少聽到我們的主管最高主管在講這件事，那我們的第二高主管也沒有在講，幾乎也很少提，所以<u>整個來說我覺得主任教官提的最多，可是這個事情不是只有他一個人的事</u>，所以基本上來講我覺得那些長管們他們都要好好重視。(A2_35)</p>
<p>高層的處置態度偏向消極 高層對霸凌問題的重视不足</p>	<p>他們重視就是不要出事就好，不要有自殺呀，不要有砍來砍去呀，像砍到外面那還好不要在裡面砍呀，這個我是覺得全面要重視，這是風氣問題，<u>長官們要重視，風行草偃這樣才會有效果。</u>(A2_36)</p>

## 附錄二-2、開放與主軸譯碼(Open & Axial Coding)

編碼	範疇	概念
1-1	被霸凌者的個人特質	自己做錯事 被霸凌者的人際處理技巧
1-2	霸凌者的個人特質	因為看不慣而集體霸凌 集團性霸凌 霸凌行為公開化 缺乏同理心 缺乏自省能力 情緒管控能力不佳
1-3	言語溝通模式	言語上缺乏相互尊重
1-4	家庭教育	家長觀念偏差 家長態度影響學生行為 家長與導師立場不一致 家長缺乏關心 家長對導師的攻擊

1-5	整體班級風氣偏向不友善	旁觀者多為冷漠不關心 班級友善氣氛差 班級風氣不佳 缺乏舉發不義事件的道德勇氣
1-6	整體班級風氣偏向消極	缺乏效法的目標 缺乏自我調適的能力
1-7	學生家庭背景複雜導致班級經營的困難	家長配合度低 學生的溝通模式在家庭中養成很難矯正
1-8	調班導致班級經營的困難	調班造成問題的延續 調班造成班級經營的困難 調班造成標籤化 學生對校方政策感到不公平
1-9	班級經營的無力感	家長的立場與導師相左 行為改變無法獲得成效的無力感 在學校效率評比上的成效差
1-10	社會風氣的轉變	缺乏對弱勢族群的包容 道德勇氣的低落 舉發不義事件的行為未被鼓勵 學生的生活與交友模式漸趨複雜 家長、導師、校方間的不信任
1-11	言語霸凌	惡意嘲笑、取不雅綽號、諷刺
	肢體霸凌	惡作劇、故意推撞、惡意觸碰、打架
	網路霸凌	網路留言、部落格張貼攻擊的文章
	嚴重的肢體暴力	校外鬥毆事件
1-12	被霸凌者的內心感受	難過、不舒服 自我究責 對霸凌他人的行為感到憤怒 對教師只要求他學習反省的建議感到憤怒 報復心態

1-13	被霸凌者的因應方式	隱忍 跟朋友抒發情緒 跟媽媽講 在週記上告訴導師 到輔導室主動求助 拒絕上學 委曲求全
1-14	霸凌者的反應	言語上缺乏相互尊重 霸凌行為的公開化 集體性的霸凌行為 視霸凌行為是一種好玩的行為 將霸凌行為合理化 導師的介入僅能獲得表面上的合作 行為的收斂並不代表認知的改變
1-15	家長的反應	被霸凌者的家長傾向於先檢討子女的行為 被霸凌者家長的過度介入會招致旁觀者與被霸凌者的反感 口語霸凌通常不會通知被霸凌者家長 霸凌者家長本身觀念有偏差
1-16	導師的介入措施	導師為校園霸凌問題的主要介入者 對霸凌現象與原因的掌握 採取個別約談 安撫被霸凌者情緒 淡化問題 問題介入初期多採取低調與間接的處理方式 建立與其他任課老師間的聯繫 問題未獲解決則會尋求其他行政單位的協助 運用其他處理策略（調換座位、分享自我經驗…） 與家長聯繫

1-17	輔導室的介入措施	<p>輔導室在學生有明顯症狀時才會主動介入</p> <p>提供被霸凌者情緒抒發的管道</p> <p>提供被霸凌者後續處理的建議</p> <p>避免被霸凌者產生報復心態</p> <p>法律問題諮詢</p> <p>進入獎懲程序後，霸凌者學生權益的保障</p> <p>家長與學生申訴的管道</p>
1-18	學務處的介入措施	<p>學務處以處理突發事件為多</p> <p>涉及嚴重的肢體霸凌問題會由學務處介入</p> <p>嚴重個案要求當事人、導師、雙方家長一併到校協商</p> <p>處理的重點在告知行為的違法與減少後續的爭議</p> <p>處理的態度會尊重導師的意見</p> <p>依法行政是處理事件的原則</p> <p>校外的鬥毆事件會與警網建立聯繫</p> <p>事後會在導師會報與升旗時做案例宣導</p>
1-19	對霸凌問題的認知	<p>惡意玩笑與惡作劇被視為小事，較少獲得處理</p> <p>被霸凌者多採取隱忍的態度</p> <p>多數師長給予被霸凌者的建議是調適自我認知</p> <p>當問題出現明顯可見的表徵才會獲得較高的重視</p> <p>家長態度是影響霸凌問題處理的關鍵</p>
1-20	導師的工作負荷	<p>導師對班級經營的無力感</p> <p>導師缺乏對人際處理技巧的專業知識</p> <p>導師常感到對處理學生問題的倦怠與無力</p> <p>非升學班的學生問題較複雜又難見成效</p> <p>導師最後會將工作重心放到提升學生</p>

		的學業成績
1-21	校園環境規劃	<p>硬體設施不是影響校園友善氣氛最主要的問題</p> <p>廁所是出現最多問題的場所</p> <p>加強巡查可以改善硬體設施的問題</p> <p>監視器的設置</p> <p>導師辦公室與班級距離太遠會影響導師對班級狀況的掌握</p>
1-22	校規的作用	<p>校規的修訂應增加制裁霸凌行為的具體條文</p> <p>反霸凌的校規應結合民法與刑法才能發揮效用</p> <p>校規修訂的完備有助於減少事後爭議的發生</p> <p>學生對校規的服從與畏懼性偏低</p> <p>校規的強制效用與嚇阻作用不足</p> <p>校規的懲處或會使霸凌行為轉移到校外與檯面下</p>
1-23	法律的作用	<p>校規無法維護被霸凌者的權益</p> <p>提高運用法律的層次才能有效嚇阻霸凌行為</p> <p>法律對被害人的保障予強制力強於校規</p> <p>校內宣導反霸凌實應強調法律的重要性</p> <p>導師、輔導人員、行政主管及家長對法律常識的缺乏</p> <p>法律規定的通報責任讓導師在輔導工作上產生困擾或消極的心態</p> <p>處室間存在對法令認知的落差，有時會造成雙方的對立</p>

1-24	師生溝通與相互尊重	<p>同儕的協助與較多師長的關心對被霸凌者有幫助</p> <p>導師個人情緒的管控影響學生對校園友善的評價</p> <p>教師管教學生的認知應與時俱進</p> <p>個別老師對學生的偏見影響學生對校園友善的評價</p> <p>師生間在口語溝通的相互尊重上有待加強</p> <p>學生對教師的喜好影響班級秩序</p> <p>導師的道德勇氣</p> <p>少部份不適任教師應予以輔導協助</p>
1-25	管理單位的重視程度	<p>對校方高層推動反霸凌校園的努力普遍評價偏低</p> <p>校方高層對媒體可能出現負面的報導十分重視</p> <p>反霸凌的推動以學務處及教官室為積極</p> <p>中層執行者的意見上層未必會接納</p>
1-26	共同的價值觀	<p>訪談學生認為學校最重視品德的培養</p> <p>訪談學生認為最重要的是協助學生培養溝通及處理問題的能力</p> <p>導師與中層管理人員認為校方重視的是升學</p> <p>導師在反霸凌的推動上有心無力</p>
1-27	宣導	<p>宣導是最常被提及的反霸凌措施</p> <p>宣導時機多半為週會升旗及導師會報</p> <p>宣導效果普遍評價偏低</p>
1-28	增加問題被舉發的機會	<p>同儕間的舉發是霸凌行為被發現最有效的方式</p> <p>巡查有助於霸凌事件的預防與制止</p> <p>增加與提供申訴的管道</p>
1-29	掌握問題處理的時機	<p>導師外務繁多，難以掌握班級狀況及處理時機</p> <p>增加問題被舉發的機會有助於掌握問題處理的時機</p>

1-30	導師的專業知能	資源不足 校方缺乏專業輔導課程的資源 教師個別需求無法在行政單位獲得 研習太偏向學術性，無法符合導師需求 研習的效果普遍不佳 研習針對的是大眾的需求
1-31	新進教師的訓練	新進導師對處理霸凌事件的技巧不足
1-32	教官	教官是介於導師與行政單位間的橋樑 教官的協助在導師間有正向的評價
1-33	認輔制度	認輔老師制度發揮效用 師生之間的信任有助於輔導工作
1-34	家庭訪問	家庭訪問有助於對學生行為的理解 家庭訪問增加導師工作負荷與心理壓力 了解學生家庭狀況能增加導師對學生行為的理解但無助於行為的矯正 家庭訪問再對學生有一定了解後實施為佳 導師工作的繁忙與家長對學生問題的關心程度影響家庭訪問的意願
1-35	高關懷學生	針對高關懷學生提高注意與關切
1-36	溝通及問題處理能力的課程	缺乏培養溝通及解決問題能力的課程
1-37	班級團體輔導	針對霸凌問題較嚴重的班級實施班級團體輔導
1-38	同理心訓練的課程	導師為主的單向講授方式難以激發學生的同理心 以多元或體驗式的方式取代傳統的約談輔導方式
1-39	校外資源	與警網的聯繫有助於霸凌事件的處置

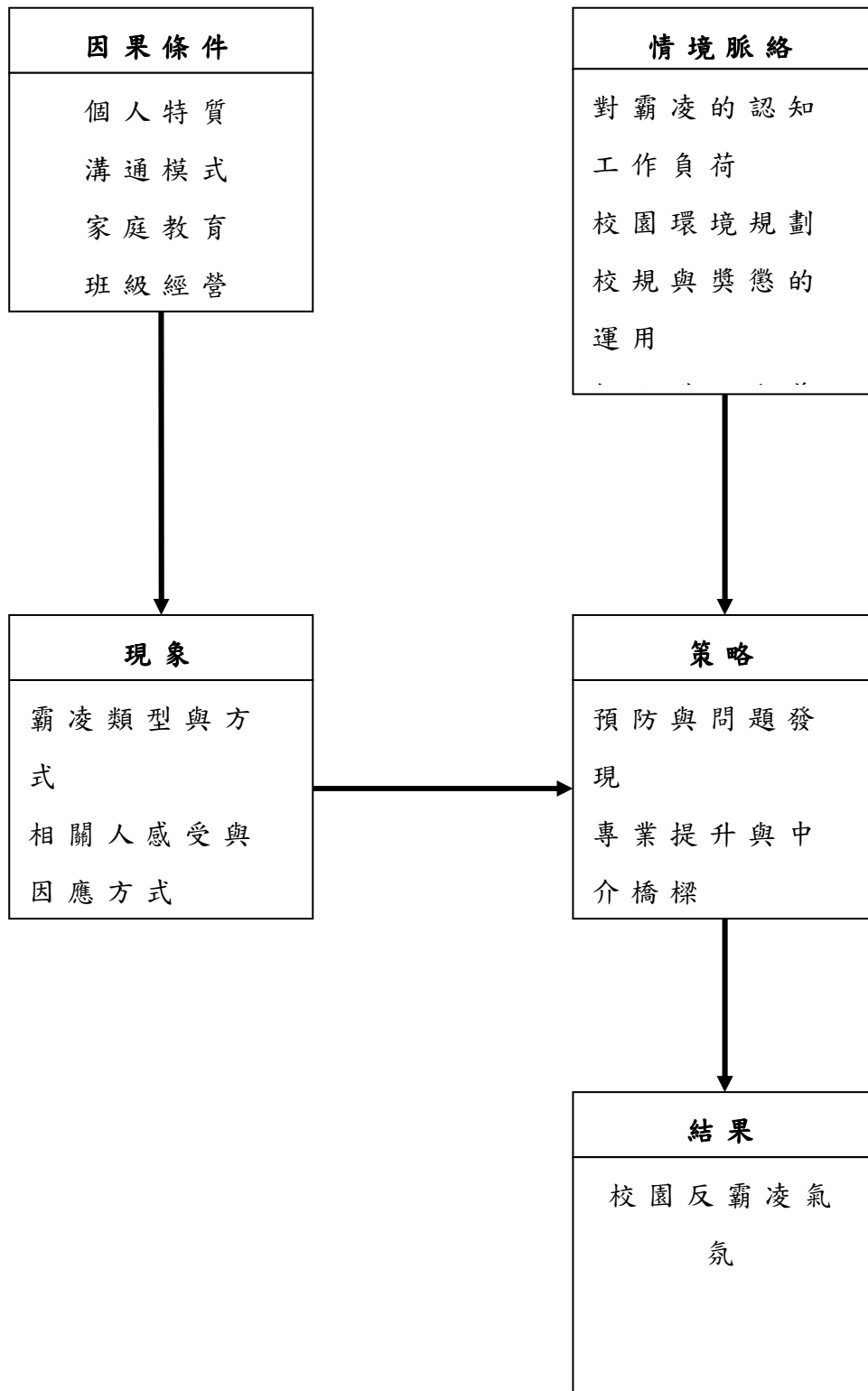
### 附錄二-3、選擇性譯碼(Selective Coding)

編碼	範疇	副範疇	
2-1	個人特質	被霸凌者的個人特質	1-1
		霸凌者的個人特質	1-2
2-2	溝通模式	言語溝通模式	1-3
2-3	家庭教育	家庭教育	1-4
2-4	班級經營	整體班級風氣偏向不友善	1-5
		整體班級風氣偏向消極	1-6
		學生家庭背景複雜導致班級經營的困難	1-7
		調班導致班級經營的困難	1-8
		班級經營的無力感	1-9
2-5	社會風氣的轉變	社會風氣的轉變	1-10
2-6	霸凌類型與方式	言語霸凌	1-11
		肢體霸凌	
		網路霸凌	
		嚴重的肢體暴力	
2-7	霸凌事件相關人的感受與因應	被霸凌者的內心感受	1-12
		被霸凌者的因應方式	1-13
		霸凌者的反應	1-14
		家長的反應	1-15
2-8	介入措施	導師的介入措施	1-16
		輔導室的介入措施	1-17
		學務處的介入措施	1-18
2-9	對霸凌問題的認知	對霸凌問題的認知	1-19
2-10	導師的工作負荷	導師的工作負荷	1-20
2-11	校園環境規劃	校園環境規劃	1-21
2-12	校規與獎懲的運用	校規的作用	1-22
		法律的作用	1-23
2-13	師生溝通與相互尊重	師生溝通與相互尊重	1-24



2-14	管理單位的重視程度	管理單位的重視程度	1-25
2-15	共同的價值觀	共同的價值觀	1-26
2-16	預防與問題發現	宣導	1-27
		增加問題被舉發的機會	1-28
		掌握問題處理的時機	1-29
2-17	專業提升與中介橋樑	導師的專業知能	1-30
		新進教師的訓練	1-31
		教官	1-32
2-18	輔導策略	認輔制度	1-33
		家庭訪問	1-34
		高關懷學生	1-35
2-19	課程設計	溝通及問題處理能力的課程	1-36
		班級團體輔導	1-37
		同理心訓練的課程	1-38
2-20	校外資源	校外資源	1-39

## 附錄二-4、故事線(Story Line)



## 附錄三、量化正式問卷

### 校園生活經驗調查問卷

親愛的同學您好！

這份問卷是為了瞭解您目前的學校生活經驗以及您對校園生活安全的感受與評價。請依照您實際生活經驗與感受據實填寫，請先看完每一個題目的全部選項後再勾選最適當的選項。如有語意不懂的地方，請詢問主持的老師。

這是一份不具名問卷，您的回答絕對保密，它不會影響您的學業成績。問卷中的答案沒有對錯之分，所得到的資料僅供學術研究之用，敬請放心作答！請逐題一一作答，不要遺漏。謝謝您的協助！

敬祝

生活愉快 學業進步

【填答說明】為避免造成您填答時之困擾，請詳讀以下之說明：

※問卷作答方式：

本問卷共分為三部份，第一、第二部分皆為單選題並沒有標準答案，請您依照個人經驗與看法逐題放心填答，請依敘述選擇次數或同意程度，並在敘述上畫記。第三部份為基本資料，請您依實際狀況勾選，謝謝。

#### 第一部分：校園經驗

※請您回想自民國 97 年 9 月至 98 年 3 月這段期間發生在校園內的情形，不管是同班或

不同班，只要是您曾經聽過、看過或親身碰到的經驗，都請您依據實際經驗圈選發生次數。

	從 未 發 生	一 次	二 次	三 次	四 次 以 上
1. 被同學故意推撞	1	2	3	4	5
2. 被同學抓、扭、拉扯、腳踢等徒手毆打	1	2	3	4	5

3. 個人物品如書包、書籍、文具、單車等被同學破壞	1	2	3	4	5
4. 被同學惡作劇，如被丟擲垃圾或弄髒桌椅	1	2	3	4	5
5. 被同學惡意的取笑	1	2	3	4	5
6. 被同學用髒話辱罵	1	2	3	4	5
7. 被同學取不雅的綽號	1	2	3	4	5
8. 被同學恐嚇威脅	1	2	3	4	5
9. 被同學在網路上辱罵或散佈謠言	1	2	3	4	5
10. 被其他同學排擠	1	2	3	4	5
11. 被同學用身體性徵或性別相關的話語嘲笑與騷擾	1	2	3	4	5
12. 被惡意觸摸臀部、胸部或私處等部位	1	2	3	4	5
13. 被掀裙子或脫褲子	1	2	3	4	5
14. 被同學強迫給錢或提供物品	1	2	3	4	5
15. 因為與校內同學發生糾紛而被校外人士威脅或毆打	1	2	3	4	5

## 第二部分：校園生活感受

※ 皆為單選題，請您依據個人感受，依敘述選擇同意程度，並在數字上畫記。霸凌行為即為第一部份所述之各種行為。

	非常不同意	不同意	同意	非常同意
16. 學校的公共設施都能維持正常安全的使用	1	2	3	4
17. 學校在校園的死角都能設立安全維護系統(如照明設施、警鈴等)	1	2	3	4
18. 學校的門禁管理的很嚴格	1	2	3	4
19. 學校的各項活動都能事先規劃，並將學生安全列為第一優先	1	2	3	4
20. 學校的師長在懲罰我前都會先聽我的解釋，做出公平的懲處	1	2	3	4
21. 學校的校規對欺負他人的行為處罰的很嚴格	1	2	3	4
22. 如果在學校裡遭遇到霸凌的事件，我會立即告訴師長	1	2	3	4

23.看到霸凌行為發生時，學校的師長都會立刻加以制止	1	2	3	4
24.學校的師長常會主動的關心我	1	2	3	4
25.學校的師長都很樂意傾聽我的想法，並且尊重我的意見	1	2	3	4
26.學校的師長對比較弱勢的同學會特別關心	1	2	3	4
27.學校非常重視校園霸凌的問題	1	2	3	4
28.學校經常利用各種場合宣導反對霸凌的立場	1	2	3	4
29.學校除了宣導以外，還做了很多事來防止霸凌行為	1	2	3	4
30.學校的師長花最多時間在導正學生的品德	1	2	3	4
31.學校的師長都能用心培養學生互助合作的態度與能力	1	2	3	4

※ 第三部分：基本資料(請依個人狀況，在適當的□內打勾。)

32.性別：

1.  男    2.  女

33.年級：

1.  一年級    2.  二年級    3.  三年級

34.我認為我的學業成績和班上同學相比是屬於？

1.  差            2.  中等            3.  優良

35.你的身體或外表是否有下列的情形？

1.  無  
 2.  肢體障礙(四肢缺陷、缺指或多指、弱視或斜視…等)  
 3.  顏面障礙(燒燙傷、明顯可見之胎記…等)  
 4.  聽力障礙(需配戴助聽器程度之重聽)  
 5.  構音障礙(口吃或大舌頭…等)

~請再檢查一下，看看有沒有忘記填答的題目，再次謝謝  
 您的協助!~