

友善校園課題3：面對霸凌、受凌者心傷 | 用鼓勵傾訴接住「急性期」負面情緒

面對心中充滿負面情緒的霸凌者、受凌者，家長、老師如何面對孩子的委屈？針對霸凌者、受凌者的不同輔導該怎麼做？

文 陳奕安 親子天下雜誌 128 期 2023-09-01 20:44 更新：2023-09-11 13:58

國一的小方（化名）總是被同學偉偉等人排擠、取難聽綽號，說出自己在學校的遭遇，爸媽也只叫他不要太在意。這天，小方又被偉偉嘲諷「你去廁所上課啦，看了就討厭」，被氣哭的小方當晚上網發文，罵了一堆髒話，還揚言要「給偉偉好看」。

到了學校，兩人都被找進輔導室，沒想到一見面就指控對方霸凌。小方哭訴，自己長期被欺負、忍不了才上網反擊；偉偉同樣不開心，委屈地說，「這樣也不該上網罵我啊！而且小方每次都挖鼻孔又摸大家的考卷，同學都很不喜歡他。」

類似的狀況，在教育現場層出不窮。台中市黎明國中專任輔導老師羅丰苓觀察，多數校園霸凌事件中，其實少有明確的加害跟被害者，許多人際衝突你來我往，多是雙方都有各自的議題與內在需求需要協助，「因此無論霸凌事件是否成立，都需要經歷輔導」她強調。

建議一：「急性期」3大溝通關鍵

孩子遭受霸凌、回家哭訴，該怎麼接住孩子的情緒？如果孩子是霸凌者，該直接開罵嗎？諮商心理師、桃園市青埔國中專任輔導教師黃之盈指出，身陷霸凌事件的孩子，無論是霸凌或受凌者，都可能陷入負面情緒的「急性期」；在此階段，最重要的是讓孩子把事情說出口、排解情緒。對於事發初期的溝通，她建議這麼做：

① 不否定回應孩子的分享：

「怕被罵、不知道說出口大人會怎麼反應」是孩子在表達感受時最常見的擔心。可以說「爸媽（或老師）很關心你，如果你想講可以告訴我」或詢問「你的失落感是怎樣的感受呢？」等語句，鼓勵傾訴感受，同時避免用批評、否定、責怪的態度回應孩子。

② 表達同理、維持關係連結：

對於受凌孩子，可以表達「你說你很難過，其實我也是，因為我覺得我沒有保護你，身為父母我不希望你受傷害」、「你是重要的，我怎麼捨得讓你被欺負？」等，讓孩子感受到被同理。對於霸凌者孩子，可以平和地詢問「為什麼想這樣對待對方呢？」「我很在乎你的感受、感覺到你在忍耐。你習慣用忍耐來處理問題嗎？」引導孩子說出感受。

黃之盈提醒，過程中親子可能會誤解對方的想法，因此產生摩擦，家長可以帶孩子一起吃頓好料、盡量表達關心，連結親子關係，不用將犯錯的孩子視作「加害者」，若不試著理解行為背後的動機與需求，反而可能將孩子愈推愈遠。

③ 找出問題，三方輔導才能真正變好：

擔任輔導老師近二十年的羅丰苓點出，班級中三十人來自不同背景、被迫同班每日相處，要互相競爭又要彼此合作，在校園內不發生任何排擠現象或對同學的厭惡情緒，其實如同天方夜譚；若沒有疏通同學間的問題，霸凌者對於受凌者的負面情緒結合實際行為，就可能成為「霸凌」。

羅丰苓指出，受凌者不受歡迎的最大宗原因，與衛生習慣、社交技巧缺乏有關。她舉例，有些國中男孩習慣伸手到褲子裡拉內褲，隨後碰觸同學物品，大人較難發現這些細節，但同學都看在眼裡；她也曾遇過有受凌者家政課時不想弄髒手而拒絕清餐具，或告發同學上課時間偷看漫畫等狀況，讓同儕認為「很白目、難相處」，也不喜歡受凌者。

建議二：輔導運用 4 技巧

羅丰苓說，當老師意識到學生遭受霸凌或不友善對待，需要針對霸凌者、受凌者進行個案輔導，也需對全班進行班級輔導，才可能解決問題。教師在輔導過程中可以採取以下做法：

① 辨識狀況，啟動不同輔導方式：

台北市國語實驗國民小學專任輔導老師王淑玲指出，輔導老師、班級導師需要多方合作，釐清該起事件是兩個同學間的狀況，對雙方採取個別輔導，還是不只單一位同學對特定同學有負面態度與行為，除了個輔外，還需要入班進行班級輔導，協助改善整個班級的氛圍與團體動力。

② 協助受凌者改變既有問題：

羅丰苓指出，與孩子建立信任關係後，教師可以較婉轉方式，說明同儕實際上不喜歡的行為，並與學生、家長討論如何改善。她舉例，有些人拉內褲是因內褲過小，其實請家長購買合適的尺寸，問題就能馬上解決。她也建議，可請孩子思考「你最喜歡哪位班上同學？他有什麼特質或行為，讓你覺得很欣賞？」為孩子找到改進時可以參考的榜樣。

③ 協助霸凌者正確應對情緒：

羅丰苓說，多數霸凌者是因看不慣受凌者的表現，又按捺不住衝動而選擇傷害對方。可以與孩子聊聊「因為霸凌對方，你付出了什麼代價？」「你這麼做，對方的表現有讓你比較開心嗎？有其他方法可以让你不再討厭對方行為嗎？」引導孩子認知自己行為的錯誤。她建議，可以提供正確應對方式（如：覺得生氣時與受凌者保持距離、做其他事轉移注意），或請霸凌者模仿其他同儕的應對作法，避免再次發生霸凌行為。

④ 改變需仰賴全班的具體行動：

羅丰苓建議，教師可引導全班討論，「如果你不喜歡某位同學的行為，怎麼做可以造成實際改變？」找出能共同執行的友善行動。王淑玲也分享，可以透過帶全班看繪

本、使用桌遊或情緒教育素材等活動，帶孩子看見不同同學的優點與美好、學習多元包容。

支持和輔導受凌者、霸凌者五個重點

- A、聆聽孩子心聲，不批評指責
- B、引導孩子思考，如何界定健康的友誼關係
- C、對於受凌者：釐清原先不討喜的行為，協助改變行為、找學習榜樣
- D、對於霸凌者：引導思考傷害同學的後果，提供替代做法
- E、對於旁觀者：共同找出實際方法，改變受凌者、霸凌者原先的行為

解決霸凌，口號、懲罰都無濟於事，培養孩子同理他人的能力，才是解決之道。長期透入霸凌工作的王美恩分享她如何運用 ORID 策略與孩子對話，幫孩子從「心」開始，遠離霸凌。

同理心不光是用教的，最重要的是要儲存「被同理」的經驗。當經驗值儲存量足夠，孩子就會有同理他人的能力。但如何讓孩子感受到「被同理」？「被同理」是怎樣的感受？

當一個人內在的感覺、感觸、情緒被他人了解，被了解的同時也被接納，敢把自己內在最真實的部分展現出來，而不被論斷對錯，就是「被同理」了。

但是，大人常會說：「孩子有些觀念要指導啊，他不能私下罵老師！」、「這點小挫折不需要難過，想想比我們更可憐的人都有啊！要堅強一點。」、「不能討厭自己的妹妹！」、「怎麼可以這樣自私！」、「跟朋友相處不能那麼愛生氣。」……的確，有時聽到孩子的觀點，大人會覺得他們需要「被教育」；但急著糾正孩子不代表他們就會聽進去或被導正。大多時候，他們只是壓抑自己，或不在成人面前表現而已。僅僅是糾正，並沒有達到「教育」效果。因為外在的指責與論斷，沒有被孩子內化、接受。孩子缺乏「被同理」的經驗，就難以產生同理他人的能力。這也是校園中霸凌現象隨孩子年齡增長，而愈演愈烈的原因。很多道理不是老師、爸媽沒有教，而是沒有教到有內化效果。

一、內化同理心的 ORID 策略

如何在生活中增加「被同理」與「同理他人」的經驗？我在《終結霸凌》書中推薦一個「ORID」的對話、互動模式：藉由閱讀或電影，透過 ORID 模式的聊天分享，達到同理與內化教育的效果。

所謂 ORID，是將我們的思路結構化。當我們看到或經驗到一個客觀事實（O-Objective），通常第一個反應是情緒、情感、感受層面（R-Reflective），接著才會有自己詮釋的角度、理解的方式出現（I- Interpretive）。最後會依據前面的過

程而產生一個「決定」，可能是價值判斷，也可能是行動（D- Decisional）。

例如，當孩子說出：「真希望所有同學都不要理那個令人討厭的國志。」成人不必急著說「友愛同學」之類的大道理，可先從客觀（O）事實開始理解、探詢：「國志做了什麼事，讓你這麼討厭？」從孩子的回應，來了解一些「基本事實」；接著進入情緒被同理的層面（R）：「難怪你會這麼生氣。」、「有時候這樣的行為真令人討厭。」……這樣的回應，會讓願意分享的孩子感覺到被接納、同理。有了同理後，孩子的理性會開始運作，接下來才要引導比較友善成熟的思考。

在理解（I）的層面，可問孩子：「你覺得國志為何會這樣？」、「他只對你這樣嗎？」、「是不是別人做了什麼事，他才會這樣？」這個層面的討論，意在幫助孩子拉高視野，看到事件的不同角度：自己是不是也要負責任？國志是不是需要他人協助？跟老師說有用嗎？同時想一想：自己是不是也有令別人不悅的時候？當時自己為何會那樣？這樣的思考會讓孩子的同理能力更進一步，體會到他人行為背後的心境。

最後，導引到行動（D）的層面。請孩子想一個不傷害國志又可解決問題的方法：「下次國志還是一樣時，你可以做什麼，讓自己不要那麼生氣？」、「什麼方法可以改善國志的狀況？」這樣的對話過程沒有否定孩子的負向情緒，但漸進的引導孩子走向理性與同理。

二、用熟悉的媒材進行討論

另外，利用受歡迎的歌曲，以 ORID 的方式與孩子討論，也是內化同理的好方法。譬如，很受兒童、青少年喜愛的周杰倫《外婆》一曲歌詞。

外婆她的期待 慢慢變成無奈
大人們始終不明白
她要的是陪伴 而不是六百塊
比你給的還簡單
外婆她的無奈 無法變成期待
只有愛才能夠明白
走在淡水河畔 聽著他的最愛
把溫暖放回口袋

運用 ORID 的模式，可試著這樣和孩子討論：

甲、O 的層次：所提問題的事實、現象、人事物要確定、具體的描訴。

歌詞中外婆的感受有哪些？他的親人對待外婆的方式？歌詞中外婆真正想要的是什麼？

乙、R 的層次：協助釐清內在的情緒與感受，以及生活經驗的連結。

這首歌給你怎樣的感覺？如果你是外婆，你最希望擁有什麼？為什麼？你們小

孩會有跟外婆相同的心境嗎？周遭也有像外婆一樣的老人家，他們的心情也跟外婆一樣嗎？每個人希望別人對待他的方式都不一樣，你喜歡怎樣的方式？

丙、I 的層次：整理出感受背後的意義、信念或價值觀。

家人或朋友間，最需要的是什麼？什麼樣的東西有助於維繫友誼？

丁、D 的層次：從討論中產生決心，以及新方向、新動力。

如果是你的外婆，你會如何告訴家人，要改變對待外婆的方式？聽完這首歌、了解外婆的心情，你如果是她的家人，你會做什麼？

不管老師或家長，採用 ORID 的方式，並運用書籍、文章、電影、音樂等素材來做討論，都有助於孩子同理的能力，也讓孩子學會釐清自己的情緒、解決問題的方法。

【小辭典】ORID 對話模式：

ORID 的焦點討論法是由約瑟夫·馬修（Joseph Mathews）研究提出。原本在軍隊中擔任牧師的他，看到軍人在戰爭中心理受創，便苦思協助他們釐清內在感受及尋找生命意義的方法。戰後，馬修進大學任教，結合哲學家齊克果和 20 世紀思想家的想法：「自我感」是來自於一連串的關係與觀察。人們觀察生命中發生的事物，從內在做出反應，再創造出意義和洞見。馬修觀察人對事物的反應過程，整理出 ORID 的架構。ORID 對話形式可用來解決問題、療癒創傷、激發團體達成共識、建立願景等。