

如何處理孩子人際衝突霸凌 的溝通技巧

創傷知情~降低霸凌(衝突)的情緒教育課

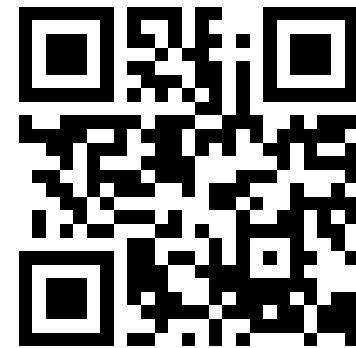
兒童福利聯盟文教基金會

成立時間 1991年12月

願景 與孩子共創更好的世界

讓每個孩子都能獲得
愛、關懷和瞭解

<http://www.children.org.tw>



開始之前

同理

好奇

好奇**這個人怎麼了**？
問你發生什麼事了？
而不是你到底有什麼問題？

傾聽

關心人而非關注行為/後果
→傾聽就啟動了
聽到、聽懂就是一種同理

創傷知情



兒福聯盟-創傷知情照護教師篇5分鐘版

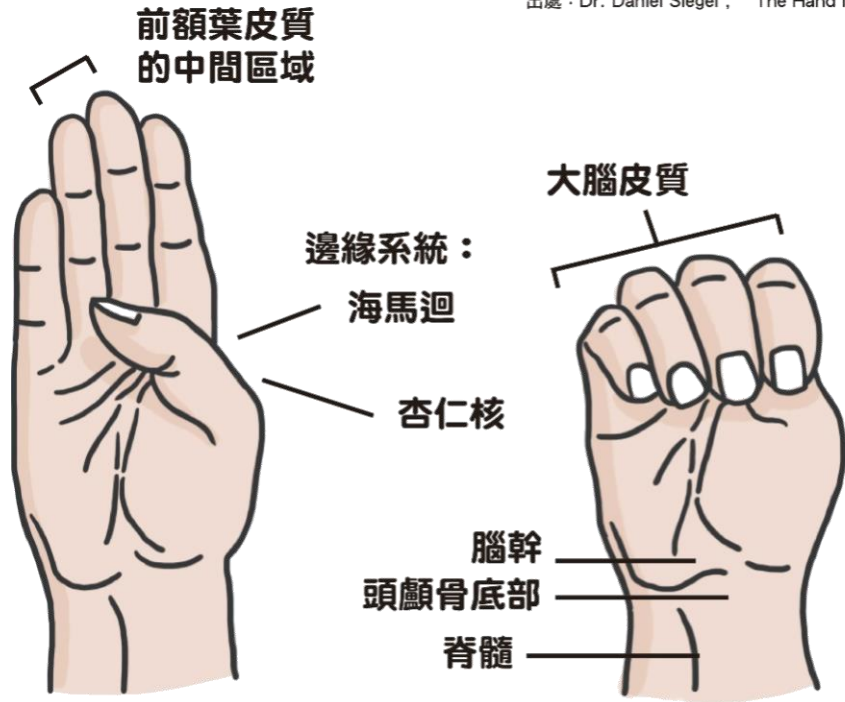


兒福聯盟-創傷知情照護教師篇完整版

當感到不安全/壓力時

① 上下層腦就分開了：

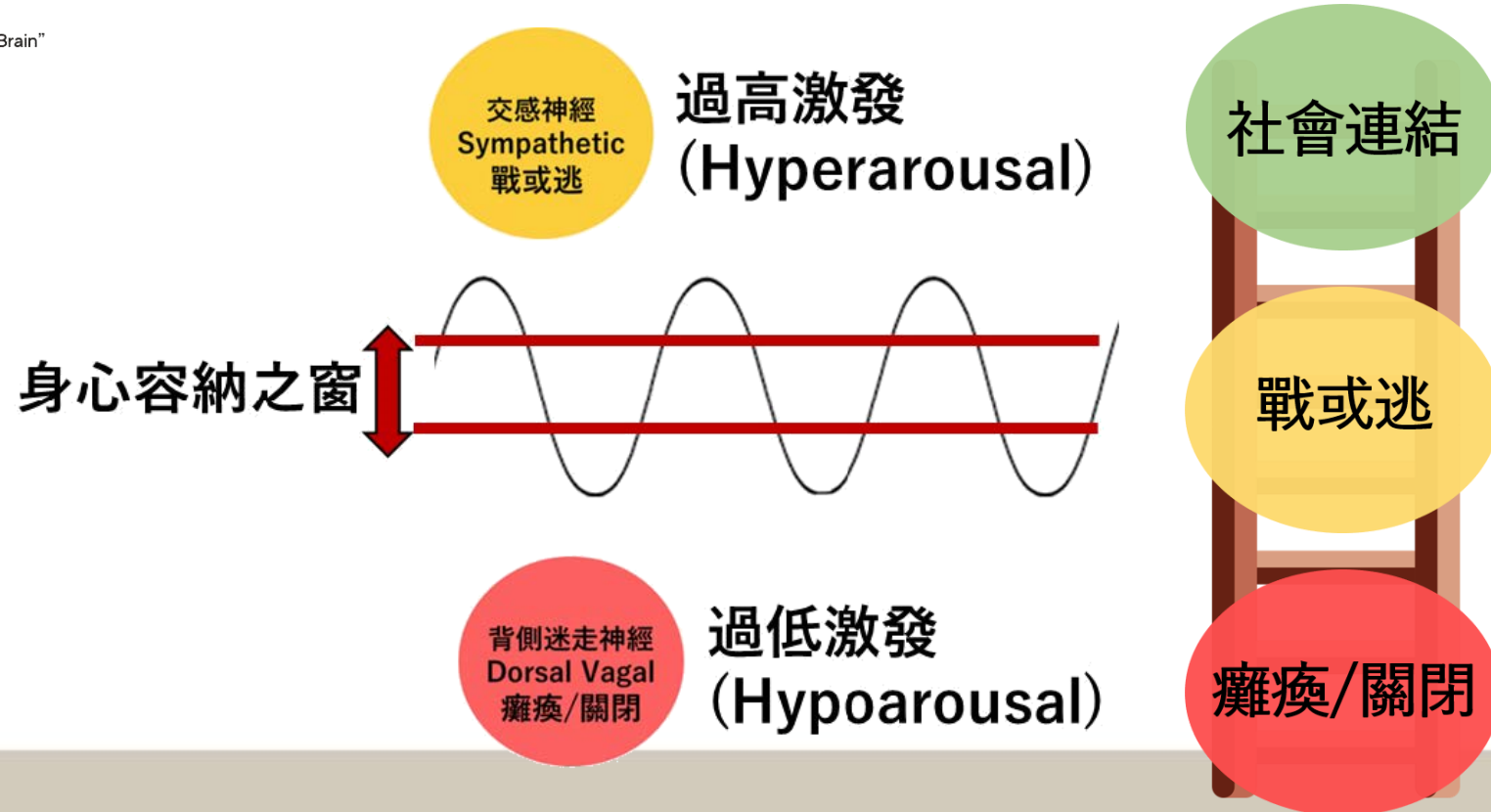
出處：Dr. Daniel Siegel, "The Hand Model of the Brain"



如同圖示，將你的大拇指放在手掌的中央

將其他四指摺下，蓋住大拇指，就如同大腦皮質與邊緣系統彼此碰觸

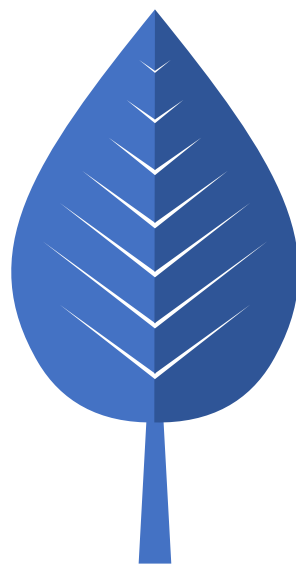
② 行為反應(求生存機制)：



4Rs創傷知情照護要素



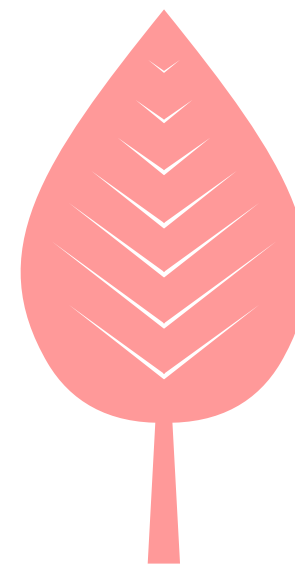
理解
創傷



辨識
創傷反應行為



回應
創傷



防止
再度受創

培養情緒調節的能力



覺察情緒



穩定情緒



紓解情緒



**拓展身心
容納之窗**

情緒的產生與表達

覺察
情緒



培養情緒調節的能力 ② 穩定情緒

穩定
情緒

「吸4吐8」呼吸法



1

閉上眼
吸氣4秒



2

吐氣8秒

蝴蝶擁抱法



1

雙手交叉
放在胸前
低於胸骨



2

左右交互
緩慢拍打

1 調節的開關

2 方法的討論與練習

大聲哭、用力叫、好好發洩、
寫下來、聽音樂、吃顆糖

培養尋求資源的能力

1 建立資源通訊錄

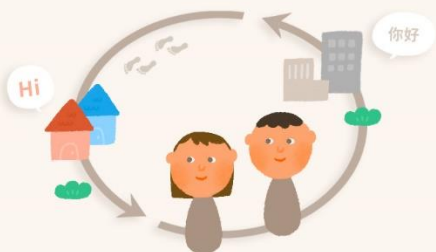
家人 爸爸媽媽、兄弟姊妹、阿公阿嬤....



學校 同學、老師、主任、志工媽媽、警衛阿伯....



社區 我們生活周遭會遇到的人



其他 兒福聯盟、醫護人員、警察、其他社福機構....



2 練習求助

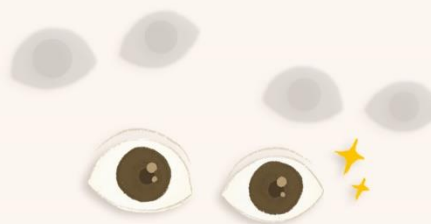
寫下來 把遇到的困難、發生的事情寫下來



走出去 離開位置、走出家門，去找可以幫忙的人



眼看眼 找出可以幫忙自己的人，然後去看著對方



開口說 把需要幫忙的內容說出來



情緒覺察練習：我跟學生(被霸凌者/霸凌者)的狀態是什麼？

1.被霸凌者有什麼感受/心情?他正處在神經系統梯子的哪個區?

2.霸凌者有什麼感受/心情?他正處在神經系統梯子的哪個區?

3.老師有什麼感受/心情?他正處在神經系統梯子的哪個區?



社會連結

戰或逃

癱瘓/關閉

4F對話技巧

FACT
調查事實

Feeling
同理情緒

Finding
重建價值

Future
改變行動

4F對話技巧

FACT 調查事實

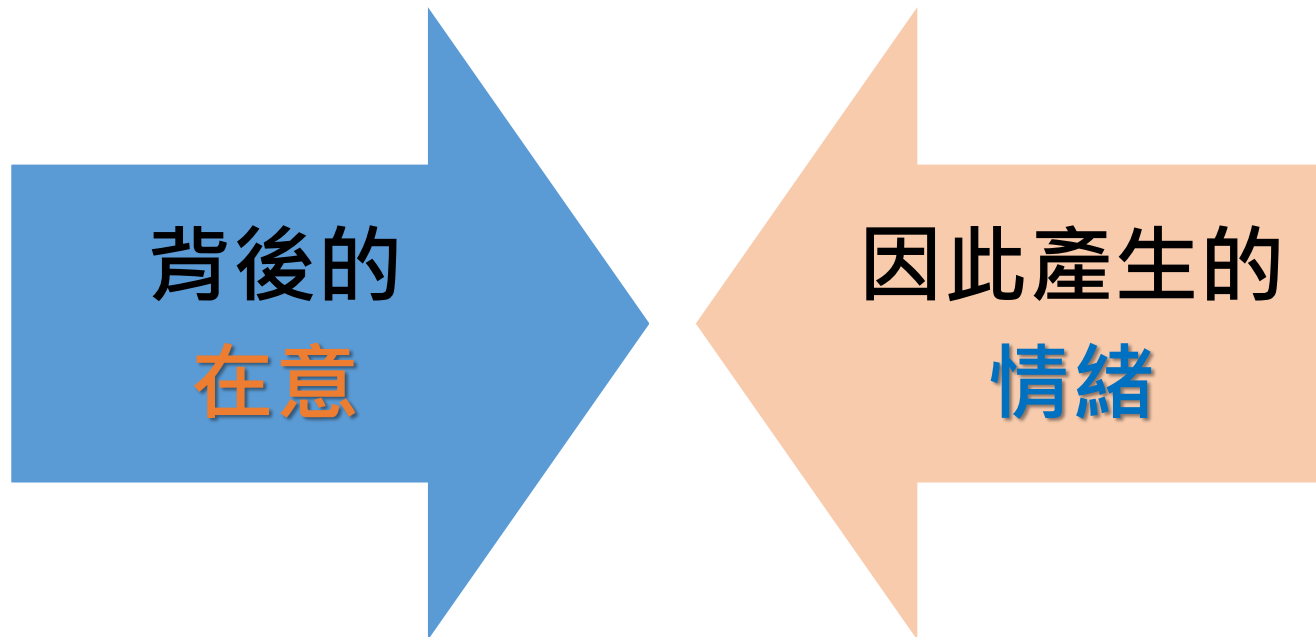
- 安全的環境與完整的時間
- 放下責備、不評價、多給安全感
- 拼圖的過程(5W1H)
- 分開談話、多方建構客觀資料

4F對話技巧

Feeling 同理情緒

- 真誠尊重的態度
- 先接納「情緒」，後處理「對錯」
- 傾聽孩子的感受，鼓勵引導孩子「多說」
- 人在情境中(person in situation)，理解孩子的處境與難處(優勢觀點)

溝通技巧【反映式聆聽】



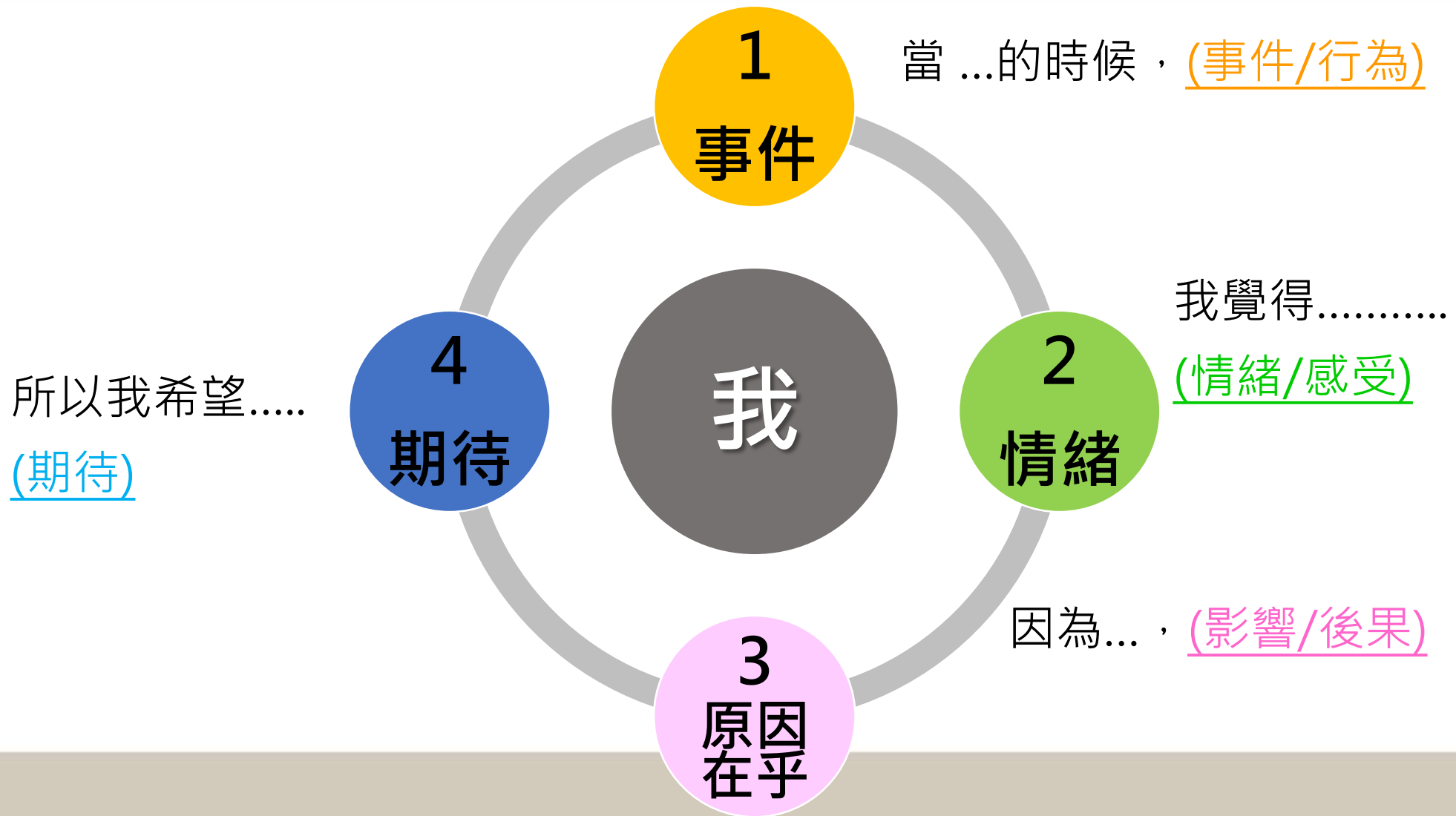
是因為_____，讓你覺得_____，是嗎？

4F對話技巧

Finding 重建價值

- 引導理性思考
- 重建正確價值觀
- 讓孩子知道怎麼做比較好

溝通元素【我訊息表達】



4F對話技巧

Future 改變行動

- 討論改變目標與行動
- 訂定再犯的處置、約法三章跟鼓勵
- 落實徹底執行

4F討論與演練

- 討論時間：20分鐘
- 討論內容
 1. 4F對話練習：請寫下每個F階段跟孩子的對話句子，可結合「同理情緒」與「我訊息」溝通技巧。
- 小組分工
 - 1位組長：帶討論及控制時間
 - 1位報告人：分享討論內容，每組3分鐘

4F對話技巧 不踩雷

1. 不要急著討論事
2. 不會一次就上手
3. 不是一次就改變
4. 不一定按照順序

1. 運用4F對話技巧與家長工作
2. 同理家長情緒的重要
3. 主動告知與說明
4. 與家長合作而非對立
5. 借助外在專業資源協助

霸凌處遇：系統合作





教育資源

教育部反霸凌投訴專線 (1953)

高雄市教育局反霸凌投訴專線 (0800-775885)

屏東縣教育局反霸凌投訴專線(08-734-7246)

台南市教育局反霸凌投訴專線(06-295-9023)

1999服務專線



社福資源

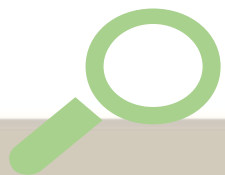
兒福聯盟反霸凌專線(04-2202-5399轉4)

兒福聯盟南區社工處-知能推廣組(07-3501959轉6)

高雄市政府社會福利服務中心(18處)

台南市政府社會福利服務中心 (12處)

屏東縣政府社會福利服務中心(7處)



法律資源

法律扶助基金會

高雄分會07-222-2360

台南分會 (06)228-5550

橋頭分會07-612-1137

屏東分會(08)751-6798

學生課程

主題	時間	對象	內容
反霸凌～改變 從我開始 學生宣導講座	國小40分鐘 國中45分鐘	國小3-6年級 國中1-3年級	■認識霸凌與情緒 ■學習情緒調節與尋求資源方法 ■學習幫助別人的方法
終結霸凌 的人際必修課 班級輔導	每堂40分鐘 共計4堂課	國小3-6年級 國中1-3年級	■認識霸凌與情緒 ■學習情緒調節與尋求資源的方法 ■學習霸凌因應方法 ■課程特色:體驗遊戲、小組討論

教師研習

時間	主題	課程內容
90分鐘	具創傷知情觀點的霸凌處遇與預防	■ 霸凌與創傷知情 ■ 情緒教育與情緒調節 ■ 霸凌處遇與班級經營
120分鐘	如何處理孩子人際衝突/霸凌的溝通技巧	■ 霸凌與創傷知情 ■ 4F對話模式與同理溝通技巧 ■ 案例演練
90分鐘	如何營造友善班級氛圍的活動設計	■ 霸凌與創傷知情 ■ 友善班級經營的活動設計 ■ 「獨創」班輔活動媒材運用 ■ 體驗課程

家長講座

時間	主題	內容
90分鐘	培養孩子霸凌因應能力- 爸媽陪伴與溝通技巧	■霸凌與創傷知情 ■情緒教育與情緒調節 ■爸媽陪伴及溝通技巧 ■親師溝通



兒福聯盟-爸媽必修課:培養孩子
反霸凌超能力



媒材工具



兒福聯盟 降低霸凌的情緒教育課教師手冊



兒福聯盟「小咻的冒險之旅」桌遊