

常見個案及處理方法

(一) 無心向學

如學生學習動機薄弱，態度懶散、拖欠功課甚至是有曠課、逃學等情況出現，便顯示這些學生有無心向學的傾向。無心向學在初中學生當中是較為普遍的問題，尤以中一新生比例最高。顯示中一適應問題是導致無心向學的重要因素。

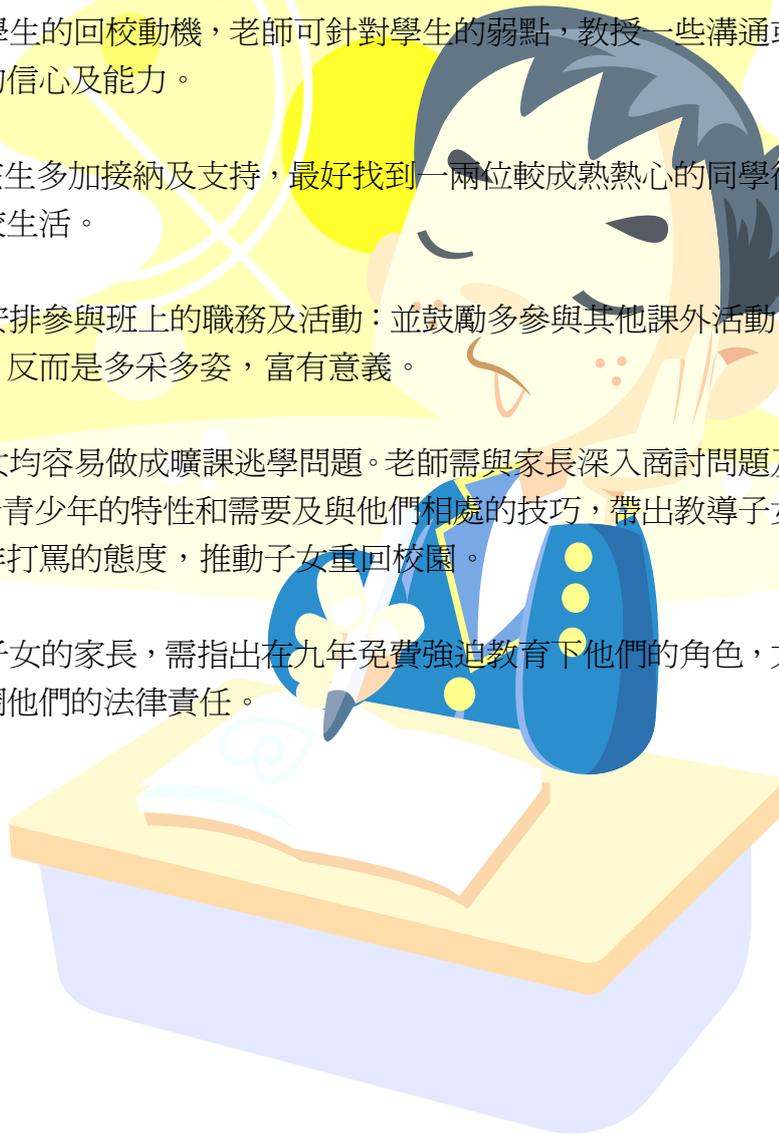
給老師的建議

一) 對於拖欠功課的同學，如長期拖欠、過份馬虎等，老師可作以下嘗試：

- 1) 首先以接納的態度與學生就有關問題討論，探求問題的真正原因。
- 2) 如原因是不能適應過多的功課量，老師之間可協調處理，如在課室張貼功課表，令每位老師可按情況將功課分佈編排，使每天的功課量平均。
- 3) 如因為功課艱深，學生沒足夠能力完成，老師可協助安排支援性服務，如由高年級同學義務補習，放學後舉行溫習小組等，都能實質解決問題。
- 4) 安排一位友善富責任感的同學協助學生每天檢查手冊，確保沒有遺漏。
- 5) 以信任、提醒的態度與學生商討功課的進展及過程中學生遇到的困難，首兩星期可每天跟進，其後兩星期隔日進行，如情況理想，便可慢慢放手。
- 6) 學生因家居環境欠佳，又或是忙做家務或其他工作，老師需與家長商討，鼓勵家長安排合適的環境，如安靜、光線充足的地方、寫字檯等，及不用學生做太多家務，使學生能安心做家課及溫習，積極支持子女養成良好的習慣。
- 7) 如學生程度太差，可鼓勵家長安排補習老師。
- 8) 老師與家長之間需保持溝通，交換學生的消息，如有問題亦可立即跟進。

二) 對於曠課逃學的學生，老師可嘗試：

- 1) 透過與學生的深入傾談，及分析學生曠課逃學情況是否有一特定模式，從而了解問題的真正原因。
- 2) 如學生是因為懼怕或不喜歡某老師或某科目，班主任可對症下藥，與有關老師坦誠討論，商討合作改善問題的方法，如可於堂上多給予該生一些積極鼓勵及讚賞。
- 3) 如原因是害怕測驗，很可能反映學生欠缺面對壓力的能力，以逃避方式面對困難。在這方面，老師可向學生表達關懷及減低其焦慮，提供讀書溫習的技巧，令學生增加自信。
- 4) 人際關係欠佳亦會減低學生的回校動機，老師可針對學生的弱點，教授一些溝通或社交技巧，增加學生與人相處的信心及能力。
- 5) 此外，鼓勵班上學生對該生多加接納及支持，最好找到一兩位較成熟熱心的同學從旁鼓勵及協助該生重新適應學校生活。
- 6) 按學生興趣及能力為他安排參與班上的職務及活動；並鼓勵多參與其他課外活動，使該生覺得學校生活並不沉悶，反而是多采多姿，富有意義。
- 7) 家長過份放縱或忽略子女均容易做成曠課逃學問題。老師需與家長深入商討問題及解決辦法，首先讓家長明瞭現今青少年的特性和需要及與他們相處的技巧，帶出教導子女的正確方法，強調積極鼓勵而非打罵的態度，推動子女重回校園。
- 8) 對有中三或十五歲以下子女的家長，需指出在九年免費強迫教育下他們的角色，尤其對忽略子女的家長，更需強調他們的法律責任。



學生常見問題及處理方法

(二) 偷竊

學生的偷竊行為可發生在校內、店鋪甚至是在家庭內。大多數的偷竊行為都是出於學生的一時貪念，希望人有我有，或是受朋輩影響及壓力下進行。這類學生多是一時衝動，受不住引誘或貪玩，而並非欠缺金錢，所以如發現後，經處分及老師勸喻，多能改善問題；但是，一部份學生的問題成因則較複雜，需老師多加關注。

給老師的建議

一) 對於那些害怕子女亂花錢，到處玩耍及結識壞人而不願給子女零用錢的家長：

- 1) 老師可協助家長認識青少年在這個階段的需要，如對新鮮事物的好奇，和同學有較多的交往等，都令他們需要較多零用錢使用。
- 2) 鼓勵家長在學生必要的支出以外，多加一點可供自由運用金錢。
- 3) 家長與子女之間訂立有關給予零用錢的合理數額和支付時間的協議，在一段時間後作檢討，並鼓勵雙方對零用錢的運用能達致共同的期望。
- 4) 另外，老師亦可從旁協助學生學習有效地運用零用錢，如用在興趣、技能的培養方面。

二) 對於那些對子女缺乏照顧及關懷，導致子女以偷竊行為作為發洩及補償的家長：

- 1) 使家長明白及體會每個子女都渴望得到父母的愛護及關心，如子女感受不到家庭的溫暖，有可能以破壞及自毀的行為來表達內裡的不滿及抑鬱，藉以爭取別人的關注。
- 2) 鼓勵家長加強與子女的溝通，表達對他們的愛，在適當時候贈予小禮物以作鼓勵，並盡量多抽時間安排家庭活動，使家庭保持融洽氣氛。
- 3) 協助學生體諒父母可能因各種原因未能給予充份照顧，鼓勵學生主動與父母傾談及溝通。

三) 對於那些因學業成績低落，不滿學校生活、缺乏成就感而透過偷竊獲取滿足感的學生：

- 1) 老師對學生的接納及體諒是必須的，使學生了解到成績及一時的行為不理想並不減低老師對他們的尊重及關懷。
- 2) 協助學生以正確的途徑爭取成功的經驗，鼓勵學生參與興趣培養及發展潛能的活動，如班務工作、運動項目、戲劇、甚至是校內的比賽，令學生透過有意義的活動，提高自信，改善自我形象。
- 3) 盡量協助學生改善學業成績。



學生常見問題及處理方法

(三) 欺凌

不同學者對於欺凌行為的界定有一些差異，但大部分有關欺凌行為的定義，皆包括下列三個元素：

1. 重複發生 — 欺凌行為在一段時間內重複發生，而不是單一的偶發事件。
2. 具惡意 — 欺凌者蓄意地欺壓及傷害他人。
3. 權力不平衡的狀態 — 欺凌者明顯地比受害者強，而欺凌是在受害者未能保護自己的情況下發生。

同時擁有以上三個元素的行為，才會被界定為欺凌，總括來說，欺凌是指一個人或一群人，以強凌弱或以眾欺寡，恃勢不斷蓄意傷害或欺壓別人的行為。

一) 欺凌行為大致可以包括以下三類(DFES, 2002)：

1. 身體/行為暴力的欺凌：例如拳打腳踢、掌摑拍打、推撞絆倒、拉扯頭髮，以及強索金錢或物品等。
2. 言語攻擊的欺凌：例如恐嚇、粗言穢語、喝罵、譏諷、呼叫「花名」及針對身體特徵、能力、種族等個人特質，加以惡意嘲笑和侮辱等。
3. 間接的欺凌：例如造謠、蓄意不友善、無視別人的存在、孤立、杯葛或排擠受害者等。

隨著資訊科技的進步，欺凌者可利用互聯網上的途徑，例如透過電郵、網頁、網上聊天或手提電話的短訊，惡意造謠、發放侮辱性的消息或人身攻擊的言論，以嘲弄及中傷受害者，形成「網上欺凌」的現象。

二) 欺凌事件中的人物角色

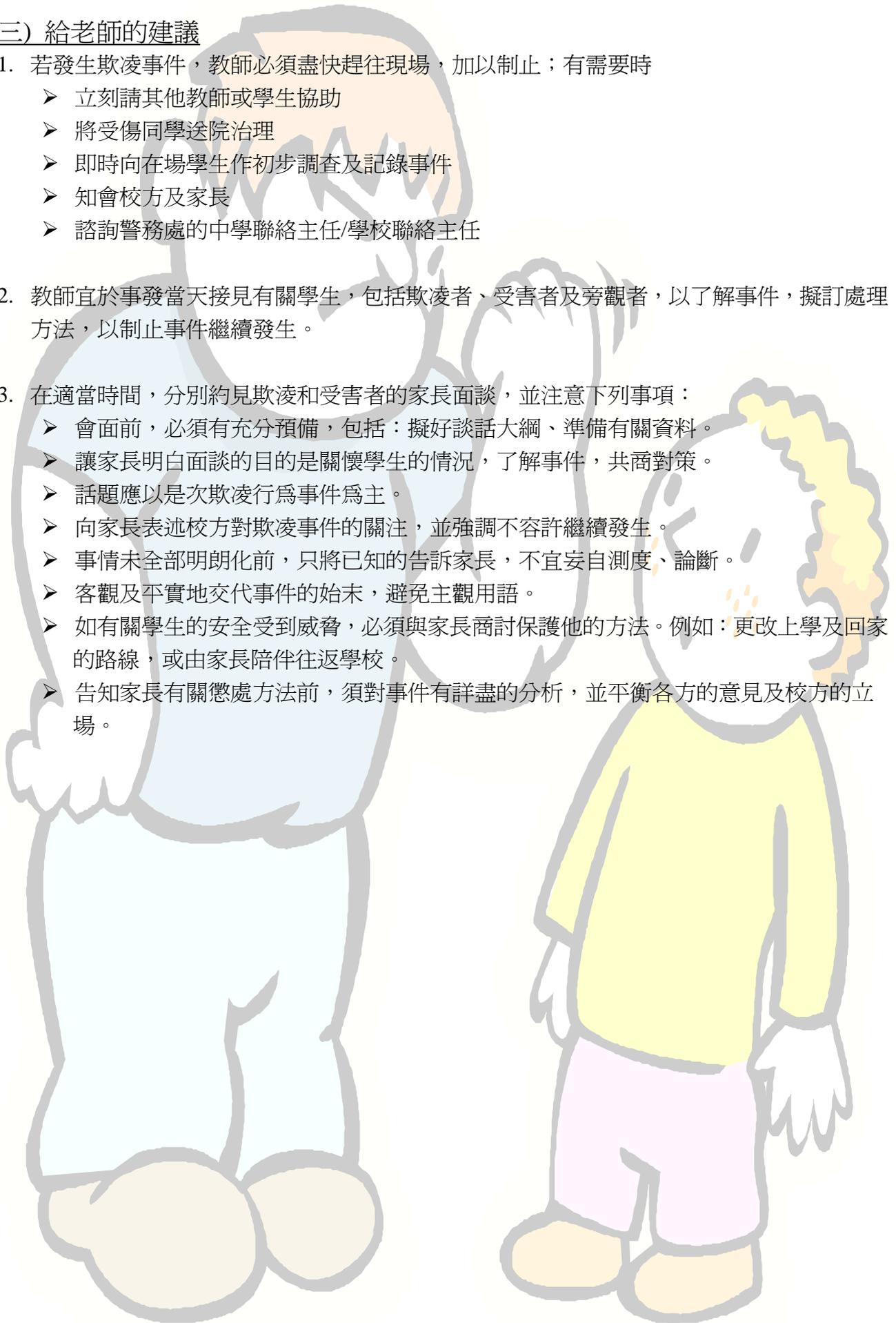
欺凌是一個過程，牽涉其中的學生是一個動態小組，當中蘊藏著一個複雜的互動狀態，而一些研究嘗試將涉及欺凌事件中的人物作出更細緻的分類(Sutton & Smith, 1999)：

1. 欺凌者(Bully)：發動欺凌行為，帶領其他同學參與其中。
2. 協助者(Assistant)：跟隨帶領者，直接參與欺凌行動。
3. 附和者(Reinforcer)：支持欺凌者的行為，例如在旁嬉笑或吶喊助威。
4. 受害者(Victim)：受到欺凌。
5. 保護者(Defender)：安慰及支持受害者，嘗試制止欺凌行為。
6. 局外人(Outsider)：置身事外。

這些角色並非持久不變，相反來說，它們會因應不同情況或隨著事件的發展而有所變動。例如「附和者」受到當時氣氛的感染，若把持不定，會成為「協助者」。值得注意的是，「局外人」最常扮演的次角色(Secondary Role)是「保護者」(Sutton & Smith, 1999)。研究顯示透過適當的教育，令學生認識欺凌的禍害，明白朋輩間互相支援的重要，「局外人」會不再沈默，並採取積極的行動，支援受害者，協助制止欺凌(Cowie & Sharp, 1996)。

三) 給老師的建議

1. 若發生欺凌事件，教師必須盡快趕往現場，加以制止；有需要時
 - 立刻請其他教師或學生協助
 - 將受傷同學送院治理
 - 即時向在場學生作初步調查及記錄事件
 - 知會校方及家長
 - 諮詢警務處的中學聯絡主任/學校聯絡主任
2. 教師宜於事發當天接見有關學生，包括欺凌者、受害者及旁觀者，以了解事件，擬訂處理方法，以制止事件繼續發生。
3. 在適當時間，分別約見欺凌和受害者的家長面談，並注意下列事項：
 - 會面前，必須有充分預備，包括：擬好談話大綱、準備有關資料。
 - 讓家長明白面談的目的是關懷學生的情況，了解事件，共商對策。
 - 話題應以是次欺凌行為事件為主。
 - 向家長表述校方對欺凌事件的關注，並強調不容許繼續發生。
 - 事情未全部明朗化前，只將已知的告訴家長，不宜妄自測度、論斷。
 - 客觀及平實地交代事件的始末，避免主觀用語。
 - 如有關學生的安全受到威脅，必須與家長商討保護他的方法。例如：更改上學及回家的路線，或由家長陪伴往返學校。
 - 告知家長有關懲處方法前，須對事件有詳盡的分析，並平衡各方的意見及校方的立場。



學生常見問題及處理方法

(四) 網絡成癮

「沉迷於網上世界」在西方國家有不同的名稱：「網絡狂」(Netaholic)、「電腦倚賴」(Computer dependency)、「上網倚賴」(Cyber addiction)和「網絡成癮症」(Internet addiction disorder)。上網成癮是由於過度使用互聯網，使用者本身的工作、學習、生活和家庭等方面受到嚴重的影響和損害。

從心理角度上來講，網路使用者對網路產生依賴性和耐受性，也就是所謂的上網成癮，患者只有通過長時間的上網才能激起興奮來滿足某種慾望；當一個人上癮對網際網路重覆了，不成功的努力控制，裁減了或經常停止網際網路用途。當他們試圖減少使用網絡時間，有可能出現吊癮徵狀譬如坐立不安、憂鬱、消沉或暴躁等感覺。同時成癮者通常花大量時間於網絡中，因此可能忽略了身邊在生活中對他重要的人，如家人、伴侶及朋友等。

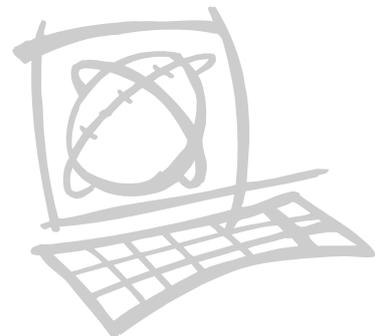
從生理角度來看，沉溺上網行為對人體的健康影響甚大，尤其會使人體的植物神經功能嚴重紊亂，導致失眠、緊張性頭痛、背部疼痛，眼睛疲勞等；同時還可使人情緒急躁、抑鬱和食慾不振。長時間的上網還使人不願與外界交往，行為孤僻，喪失了正常的人際關係等。

香港的東華三院「不再迷『網』」預防青少年上網成癮服務計劃，則在網上作出的網上自我評估量表分類，作為「沉迷於網上世界」問題的定義，包括：

- (1) 網絡關係成癮 — 過份投入網上關係，例如聊天室、留言版及即時溝通工具如 ICQ, MSN Messenger, Yahoo Messenger 等；
- (2) 網絡色情成癮 — 強迫性瀏覽網上成人網站／色情資訊和參與網絡性愛 (cyber-sex) ；
- (3) 網上賭博 — 上網主要圍繞網上賭博, 購物等；
- (4) 資訊超載 — 強迫性網瀏覽網頁 (Web Surfing)、不斷地查尋資料庫(Database searches) 或不斷地檢視電郵；
- (5) 電腦遊戲成癮 — 強迫性玩電腦遊戲，這不僅限於雖連線上網的網絡遊戲。

給老師的建議：

1. 建議家長與子女一同商討每天使用電腦的時間上限，並切實執行。
2. 除電腦上網之外，老師亦要鼓勵學生參與學校或社區的社交、課外活動，用豐富多彩的活動取代單一地沉醉於電腦虛擬世界。
3. 有些青少年人不懂得處理功課、人際關係或家庭困擾的問題，便整天沉迷在電腦上網。老師訓練及協助學生解決生活壓力，脫離電腦束縛。
4. 建議家長把電腦放在家中的公用地方，一方面可以讓家長注意到子女上的是甚麼類型的網站；另一方面，亦可讓家長與子女保持基本的溝通接觸。
5. 建議家長學習有電腦的知識，了解網上活動的情況，可教導子女分辨網絡上的好處和壞處，培養子女良好的上網習慣及態度。



學生常見問題及處理方法

(五) 軟性藥物

近年來，越來越多青年人服食軟性藥物。當中，更有青年人因濫用軟性藥物而引致損傷。所謂「濫用」是指沒有得到醫務人員的適當指導及處方，而隨便服用。軟性藥物包括鎮靜劑及鎮抑劑。常見的鎮靜劑有（屋仔）、（十字架）和（藍精靈），而鎮抑劑有（紅魔鬼）、（莉莉四十）及（忽得）等。

一) 服用鎮靜劑及鎮抑劑後的反應：

- a. 言語不清
- b. 反應較慢
- c. 較難清晰地思考
- d. 較難集中精神
- e. 較難控制情緒

二) 濫用鎮抑劑的後果：

- a. 成癮
- b. 說話含糊
- c. 迷惑
- d. 記憶及思想受損
- e. 抑鬱或情緒波動
- f. 中毒性精神病
- g. 睡眠失調
- h. 機能受損

三) 濫用鎮靜劑的後果：

- a. 成癮
- b. 昏睡
- c. 暈眩
- d. 機能受損

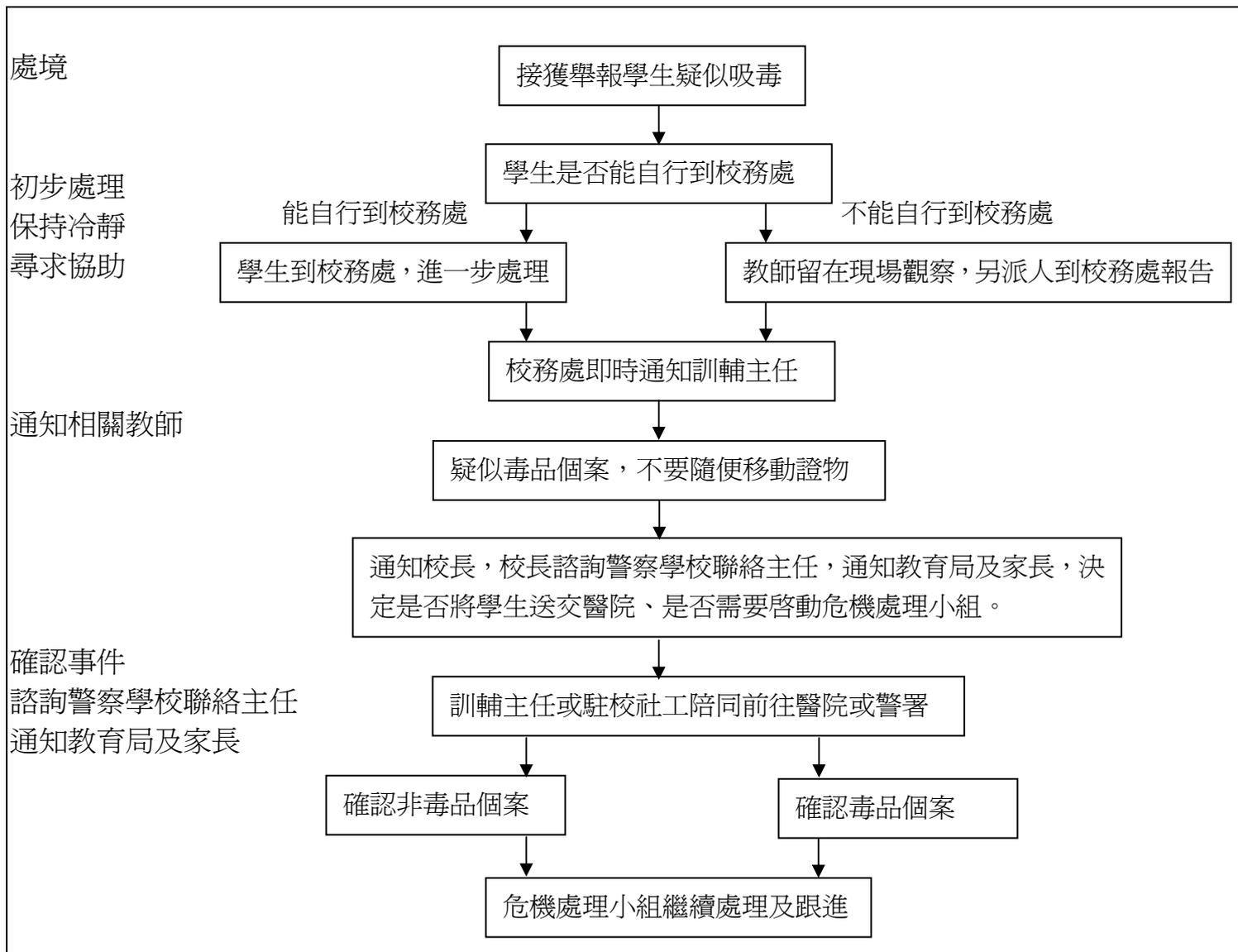
四) 給老師的建議：

當老師發覺或懷疑學生在校內服食軟性藥物，首先要：

- a. 通知校長
- b. 通知學校社工
- c. 聯絡家長
- d. 安排老師或社工陪伴當事人，了解情況及盡可能進行輔導
- e. 情況嚴重需立即送院治理
- f. 需將整件事低調處理，別讓其他老師及學生知道，以免妨礙工作的進行。



五) 毒品個案處理：



學生常見問題及處理方法

(六) 家庭關係欠佳

處於青春期的青少年需要爭取更多自主的機會。建立個人價值取向，被朋友所接納，加上對自我形象所產生的一些內在矛盾，與父母難免產生衝突，一般以學業、交友及家庭生活方面為多。如果雙方缺乏溝通技巧，家庭關係便會出現危機。



給老師的建議：

一) 學業方面：

1. 老師不妨多與家長聯絡，讓父母了解子女的學校生活，也可鼓勵父母盡量參與子女的一些重要生活環節，例如學校開放日、家長日等。
2. 鼓勵家長提供一個安靜的環境讓子女溫習，如果居住環境太嘈吵或擠迫，可讓子女到附近的溫習室溫習。
3. 每個人的溫習方法各異，有些人喜歡在深夜溫習，有些人則喜歡在清晨閱讀，如果子女已養成自己的一套習慣，父母無需要他們照自己的意思去做。
4. 父母對子女的期望要合理，也要因應個別子女的能力釐定，不要比較兄弟姐妹的畢業成績。
5. 老師也可找出個別學生的優點、天賦和技能，給予鼓勵和肯定。

二) 交友方面：

如果父母發覺子女與朋友相處的時間太多，例如經常「煲電話粥」，與朋友在外流連、忽略家庭活動等，可向父母作出以下建議：

1. 父母切忌過份埋怨及打罵，讓子女明白他們的行為導致父母一些擔憂、不快等負面感受。
2. 父母可多聆聽子女交友之近況，避免歧見，如果父母可以認識及接受子女的朋友，參予他們的活動更佳。
3. 子女如果要和朋友外出，父母無需過份制止。父母要酌量給予自由，同時亦要和他訂立一些守則，例如：他有責任讓家人知道他的去處、和哪些人在一起，並在甚麼時間回家。
4. 子女可能受朋友的影響而崇尚名牌，父母可教導子女善用金錢，其中一個可行的方法是給予適量的金錢，讓他們自己分配，協助學習怎樣量入為出和作出明智的消費選擇。

三) 家庭生活：

1. 有時子女容易沉迷某項玩意，例如電腦遊戲，父母要對子女的嗜好和消閒活動表示關心和興趣，並協助他們分配時間，善用餘暇。
2. 如果兄弟姊妹不和，父母可嘗試找出原因，也需要反省自己對待他們是否一致。
3. 有時，子女也有鬧情緒的時候，導致他們對父母的態度惡劣，父母可鼓勵他們說出感受，宣洩情緒，但如果子女經常性發脾氣，父母應與子女冷靜地討論一下彼此的溝通方法。
4. 即使父母白天的生活是多忙碌，也應利用部份時間與子女相處，養成分享的習慣。
5. 老師也可提醒學生，父母的責罵及囉唆是代表他們的關心，同學要放下自己的成見，客觀地想想自己是否做錯。
6. 鼓勵學生主動與父母溝通，讓父母了解自己的生活和感受。
7. 老師也要多關心學生的感受，給予支持及鼓勵。

以上的建議都有助親子溝通，緩和親子關係。如學生所面對較惡劣的家庭關係是基於不健全的家庭結構或其他原因時，便需要把學生轉介給輔導老師或學校社工。



學生常見問題及處理方法

(七) 精神病患

青少年患上精神病的原因複雜，有些是遺傳的因素影響，也有些則因他們個性未成熟，情緒未穩定，故對許多壓力及挫折不知如何處理，出現了精神病的症狀，行為異常。同時，精神病的種類繁多，症狀各異，以下是幾種在青少年階段較常見的精神病。



一) 常見精神病及其病徵：

A) 精神分裂症 (Schizophrenia)：

病患者可能出現下列一種或多種徵狀：

1. 思想混亂：思想轉變急遠，使別人覺得其語無倫次。
2. 妄想：出現病態性嫉妒、宗教性著迷、被監視被傷害妄想、色情妄想、誇大妄想和好訴訟偏執等。這些症狀，可能有一種或多種合併存在，不但影響患者個人，亦會危害其家庭及社會。
3. 感覺上錯誤，出現幻覺。
4. 情緒混亂，喪失個人控制。
5. 意志：缺乏主動性。
6. 行為：出現懶惰、混亂、多疑，癡呆等情況。

B) 強逼性觀念 (Obsessive-Compulsive Disorder)：

1. 不斷地重覆的思考，動作和衝動。
2. 自覺這種重覆不必要，毫無意義，卻又不得不想，不得不做以減輕內心的不安。例如不斷洗手，不斷思考同一問題等。
3. 此類症狀不隨其他疾病而發生。

C) 抑鬱症 (Depression)：

病患者可能焦慮緊張，亦可能淡漠畏縮，生理病徵包括失眠、食慾不振、體重減輕。無法專心，對工作及嗜好都不感興趣。

D) 恐懼症 (Phobia)：

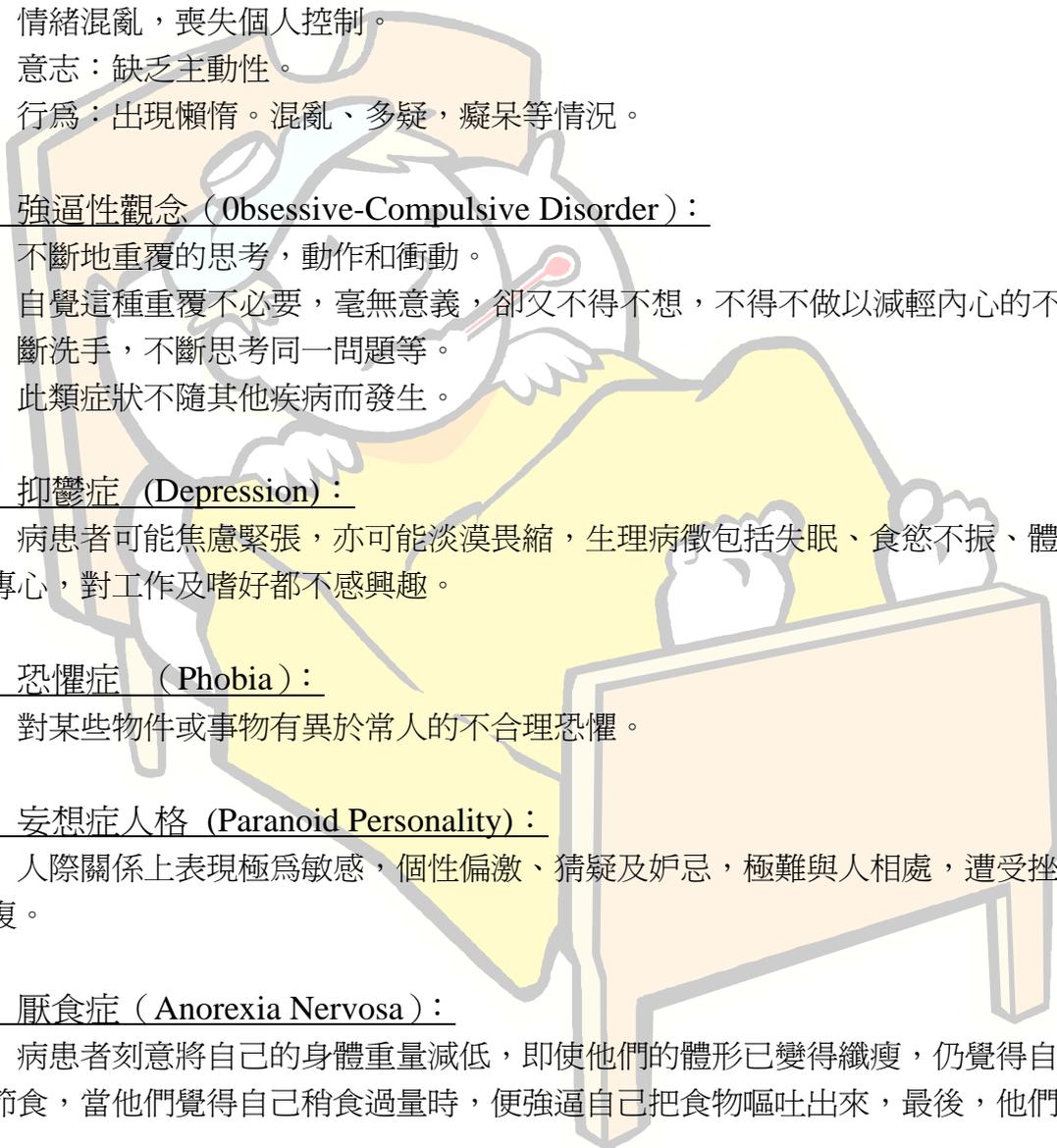
對某些物件或事物有異於常人的不合理恐懼。

E) 妄想症人格 (Paranoid Personality)：

人際關係上表現極為敏感，個性偏激、猜疑及妒忌，極難與人相處，遭受挫折後必力圖報復。

F) 厭食症 (Anorexia Nervosa)：

病患者刻意將自己的身體重量減低，即使他們的體形已變得纖瘦，仍覺得自己肥胖及繼續節食，當他們覺得自己稍食過量時，便強逼自己把食物嘔吐出來，最後，他們也無法控制



這種節食情況，對身體健康構成傷害。

二) 給老師的建議：

嚴重精神病患者有時會出現有自殺傾向、暴力破壞行爲、極度緊張甚至狂亂狀態，這些緊急情況往往會令老師在處理時無所適從，現就著其情況作出以下建議：

暴力/破壞行爲：

1. 停止激怒病患者
2. 表示友善，無敵意，安撫病患者
3. 鼓勵病者說出心事
4. 收好利器，保障安全
5. 不要與病患者辯駁，要找尋共通點
6. 盡可能讓步
7. 鼓勵病患者求醫

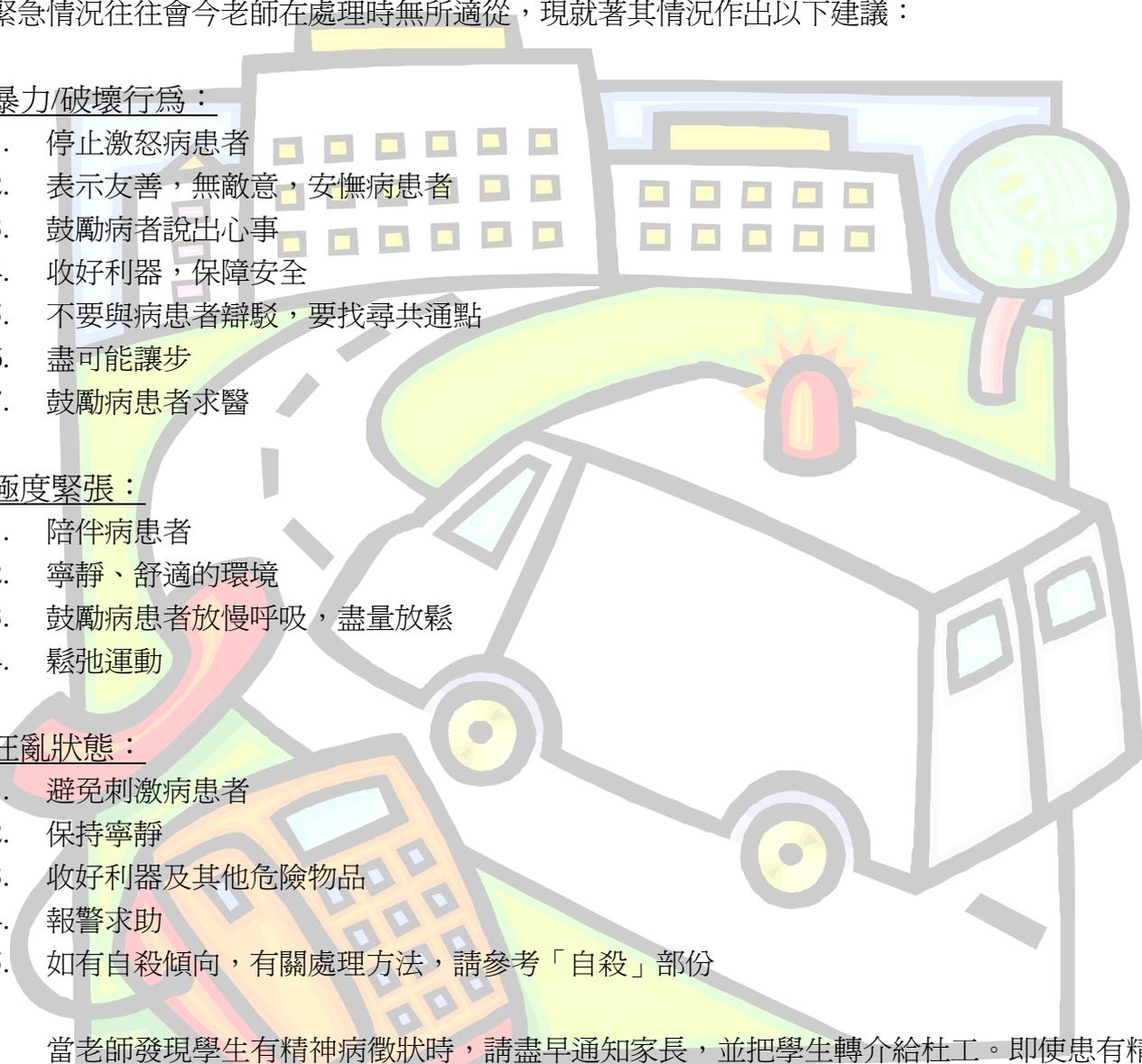
極度緊張：

1. 陪伴病患者
2. 寧靜、舒適的環境
3. 鼓勵病患者放慢呼吸，盡量放鬆
4. 鬆弛運動

狂亂狀態：

1. 避免刺激病患者
2. 保持寧靜
3. 收好利器及其他危險物品
4. 報警求助
5. 如有自殺傾向，有關處理方法，請參考「自殺」部份

當老師發現學生有精神病徵狀時，請盡早通知家長，並把學生轉介給社工。即使患有精神病的學生已接受心理醫生治療，老師、家長及社工也要保持緊密聯絡，了解病況，對學生某些病徵加以接納，並低調處理。



學生常見問題及處理方法

(八) 自殺

一) 徵兆：

行爲上：失眠、失去食慾、體重下降、將自己心愛的東西送贈別人等。

情緒上：對任何事漠不關心、失落、內疚、羞愧、悔恨、憤怒等。

有自殺傾向的學生，很多時是很難發現的，也沒有顯著跡象，故此，我們需要更留心一些內向或悲觀的學生。

二) 動機：

- 失去了最愛的人親友亡故或遭遺棄，自殺是希望追隨死者。
- 對自己的懲罰憎恨自己軟弱或討厭自己的缺點等，自殺是一個「重生」的機會。
- 尋求協助當個人面對不能解決的困難時，自殺是引人注意及得到協助的方法。
- 報仇或表達憤怒自殺能使別人傷心及後悔，甚至可以控制他們。
- 貪玩，證明自己的勇氣，或因友群的壓力所驅使。

三) 給老師的建議：

A. 如果學生在場，首先要：

- 通知校長。
- 通知學校社工，假如不能聯絡社工，可聯絡學校社工的督導者。
- 聯絡家長。
- 安排老師或社工陪伴學生，直至學生家長到達。
- 將學生安置在一個安全的地方，將任何可以傷害學生的物件移離，以避免他傷害自己，並即時安排輔導給予學生。
- 假如學生情緒太激動及情況不能控制時，可致電“999”。
- 需將整件事低調處理，別讓其他老師及同學知道，以免刺激那學生。
- 安排老師及杜工開會討論事後工作的安排，例如：如何幫助那位學生，如何疏導其他學生的情緒等。
- 安排社工跟進輔導工作。

B. 如果學生並不在場時，老師可：

- 通知校長
- 通知學校社工
- 通知家長
- 如家長同意，可致電“999”
- 安排老師負責在校內尋找及詢問該學生的朋友，以期了解他常到的地方。
- 當知道學生的位置後，馬上尋找他。

