校園情緒輔導建議

應對社會事件及衝突

香港心理學會 教育心理學部
張溢明 江雅琪 李惜之 黃敏楗 葉寶琪 譚炫珮
插畫：@dat.arrow
二零一九年九月

香港心理學會 HKPS
教育心理學部

01 識別有情緒困擾學生

如何識別情緒受社會事件或衝突影響的學生？

面對社會事件或衝突時，部份學生會感到前所未有的不安和受壓。這些壓力可能是來自新聞報導的畫面、各媒體的廣播、社會氛圍等。老師可以留意學生是否在多於一個範疇持續出現以下跡象，以識別是否過度受壓：

範疇	跡象
生理方面	• 常疲累乏力、無精打采 • 頭痛、胃痛、身體痛楚 • 發惡夢、失眠或經常渴睡 • 飲食失調 • 突然不注重外表儀容、個人衛生
行為方面	• 生活規律混亂 • 反應有異於平常，可能變得較遲鈍、心急或紊亂 • 就特定議題反覆訴說，爭擾不休 • 變得沈默，斷絕與家人、朋友等交往和相處 • 不想上學 • 學習表現大幅退步 • 出現高危或自毀的行為 • 有濫用藥物或酒精的傾向
情緒方面	• 脾氣變得暴躁衝動 • 容易抑鬱或焦慮 • 對以往喜愛的事情失去興趣 • 無緣無故地常感到害怕，彷彿有不好的事將要在自己身邊發生

02 與情緒受困學生應對

當老師察覺到學生的情緒受社會事件或衝突嚴重影響，可以參考以下建議與學生溝通：

不宜做的事

批評或否定學生的想法

「你無可能咁諗……」
「事實擺在眼前……」

態度顯得強硬，以責罵、批評或譏笑回應

「呢種講法係絕對錯誤！」
「你要用吓個腦嘛！」

對學生說教，急於表達個人見解；或迴避問題，拒絕與學生溝通

「你唔需要再講啦！」
「咪住先，你剛才嘅講法，真係好有問題。」
「（插咀）正如我剛才所講，你講嘅嘢根本無根據。」

宜做的事

客觀地描述事實

「自從六月，連續多個月嘅紛爭持續，的確令人憂心。」

不論是贊成或反對對方，都暫時抑制自己的情緒表達，保持冷靜，積極聆聽

「我理解你嘅睇法，你擔心……」
「件事發展到宜家，你覺得……（重覆學生部份字眼）」
「我相信有唔少人同你一樣，有類似嘅感覺，因為大家其實都係熱愛香港。」

不用急於表達個人意見，以開放的態度聆聽學生的想法和感受

「我聽到你嘅睇法，你認為……（簡單概括學生的觀點）」

不宜做的事

壓抑學生的情緒

「唔好傷心。」
「唔好喊。」

與學生辯論，嘗試改變對方立場

以權威或威嚇的方式向學生施壓

「我係大人，你係細路。」
「你再唔聽我講就以後唔好再問我！」
「根據《公安條例》.....」

（老師不是執法者，
對話時無需以類似口吻訓誡學生）

宜做的事

持續留意及接納學生的情緒反應，作出舒緩

「我見到有部份同學感到傷心 / 憂慮 / 憤怒。」
「唔同人有唔同嘅感受，可以理解。」
（詳見下頁「學生情緒疏導指引」）

互相尊重，即使想法與學生不同，亦切忌因而破壞關係

按學生的發展階段調整用詞及表達方式

- 兒童：採用簡短直接的話語，並考慮他們對抽象概念的理解能力
- 青少年：放下「我識得比你多」的想法，用對待接近成人的方式與之傾談，以表達對其想法、感受的尊重

「佢地認為呢種係佢地處理嘅手法，有部份人同意，同時亦都有唔少人覺得相當爭議。」

「其實唔同人有唔同嘅諗法，我同意一啲你嘅諗法，同時又有另一啲意見。」
（視乎時間、場合、學生及自己情緒，再決定是否有需要闡述）

03 情緒輔導

學生情緒疏導指引

1 提供安全感並展開話題

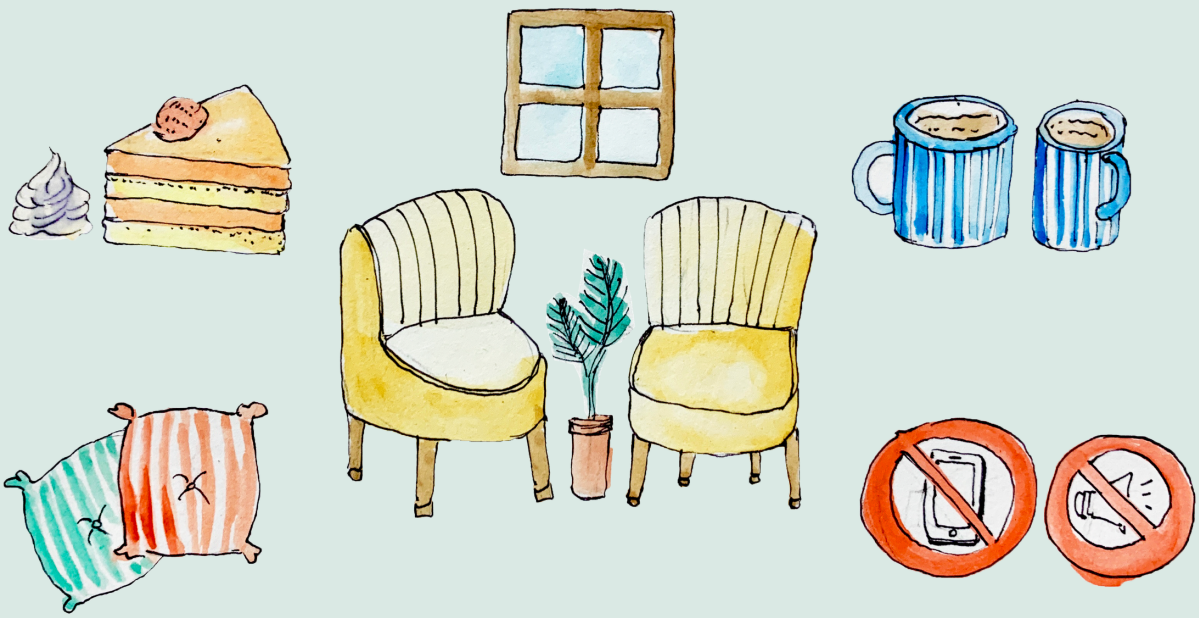
目標：讓學生安定下來，感受到您的陪伴和關心

內容：

- 在寧靜、舒適、高私隱度的環境下展開話題
- 暫時放下電話，暫停接收其他訊息，以專注於當刻身心的感覺
- 關懷學生的基本需要，提供飲品、食物、抱枕、舒服的坐位，以安定身心
- 明確地向學生說明他們現在處境安全

參考例句：

「你最近好似無咩心機 / 唔開心。呢度好安全，亦都有啲食物同飲品，俾你放心休息一吓。我哋可以傾吓計，睇吓點樣一齊面對。」



2 掌握情況、協助理解情感

目標：協助學生講述想法，從而理解自己的負面情感和其起源

內容：

- 讓學生表達對於事件的想法（避免讓學生詳述不必要或令人不安的細節）
- 讓學生留意身體對於事件的反應，例：睡眠質素下降、頭痛、肌肉痠痛、不想吃東西、焦慮和難以集中精神等
- 提供常見情緒反應的字詞 / 圖案，協助學生說出感受，例如：生氣、憤怒、傷心、擔心、驚慌、困惑、焦慮、震驚、孤單、疲倦
- 讓學生了解及接納其情緒反應，明白其情緒變化是正常的心理反應，沒有對錯之分。無論是身處現場，還是透過不同媒體目睹衝突或暴力情境，皆會產生暫時的不安。
- 無須阻止學生哭泣或拍打抱枕
- 允許學生保持沈默，接納和尊重他們當下的決定

參考例句：

「你對呢件事有咩想法？」

「呢啲情況令你有咩感覺？」

「我相信有同樣經歷嘅人，都會感到唔舒服 / 悲傷 / 混亂，呢啲都係正常同合理嘅。」

「當遇到突發事件嗰陣，我地嘅身體可能會出現一啲反應。出現呢啲身體反應，都係常見嘅情況，唔使太擔心，你可以話俾我知，等我哋一齊去面對。」

（若學生保持沈默）「你宜家唔想同我講都無問題。大家都休息一下。等你想講嘅時候，我係好樂意去聆聽嘅。」（給予學生靜下來的空間）

3 紓緩不安情緒、處理實際需要

目標：按照學生當前的需要和掛慮，提供實用的協助

內容：

- 關注學生的安全及生理需要，例如充足睡眠、營養飲食
- 採用「想、說、做」的技巧來協助學生紓緩情緒

「想」

想法：分享處理負面想法的方法，例如接納各人可對事情有不同程度的參與、從負面的事情中看到人性美好的一面

- 引導學生將心中想法重組 (認知重估 cognitive reappraisal)，使其有利於學生的自我調解及應用
- 引導學生運用「重估演繹」的方法來思考及分析事情：

原本演繹

「我感到好緊張，非常擔心。」

「佢講咁多不切實際嘅說話，真係令人好討厭。」

「過程中雖然好投入，但係都無令對方改變。」

重估演繹

「我緊張，因為我重視，呢種感覺就係提我要集中精神，將件事做好。」

「嗰份討厭嘅感覺令我更加有力量，喺自己嘅能力範圍當中，做多一啲事。」

「過程中投入過嘅努力，雖然未必成功，但係就令我更明白自己，原來可以表現得好努力、好投入，呢一點就值得欣賞吓自己。」

「說」

說法：以合適恰當的說法來讓學生感到安心、被理解

參考例句：

「我留意到你感到好失落，覺得自己嘅做法未必得到其他人嘅認同。」

「即使咁樣，同其他人分享心中嘅想法同埋感覺，等其他人同你分擔吓，都係一件好事。」

「我感謝你同我分享，雖然我未必完全明白你嘅想法/ 理解你嘅做法，我仍然感謝你對我嘅信任。」

「喺你感到有需要嘅時候，不妨再嚟同我分享。」

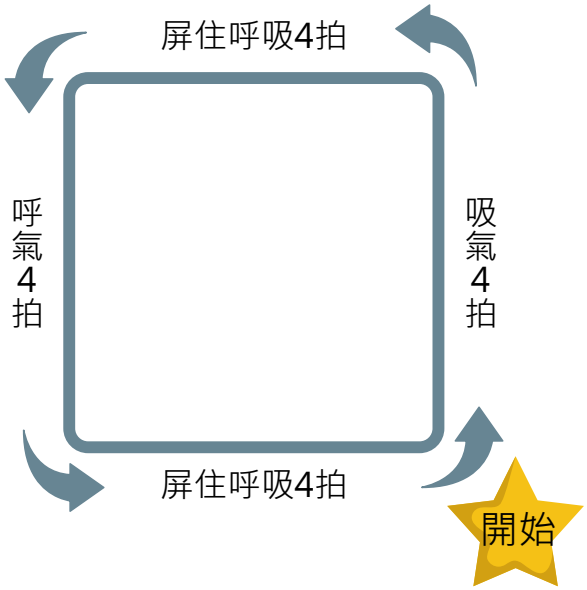
「做」

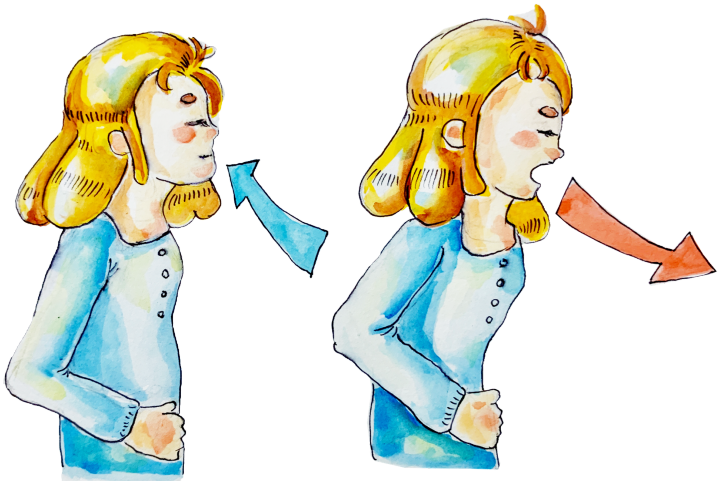
做法：以合適恰當的做法來紓緩情緒壓力

- 深呼吸（參考下圖）
- 飲杯水，坐下來，讓自己平靜一下
- 鬆弛練習
- 暫停接收有關議題的資訊，以給予自己思緒休息的空間
- 與信任的人傾訴自己的感受，開放接納別人的幫助
- 進行其他個人興趣活動，例如做運動、散步、聽音樂、唱歌等

參考例句：

「你曾經面對過類似嘅事件嗎？當時你用咗咩方法嚟平復自己嘅心情？
「當你感到困擾，可以同邊個傾訴/搵邊個幫手？」





腹部鼓起來　　腹部凹進去

4 給予肯定和支持及往後的跟進

目標：在對話結束前給予學生安全感和陪伴，並持續跟進學生的情況

內容：

- 如果學生的情緒已逐漸平復，便可總結曾討論的處理方法和技巧；有需要時，可以在往後數天及數星期內持續跟進學生的情況
- 如果學生持續出現負面情緒，甚至異常行為（例如行為倒退、鬧情緒、逃避接觸有關事物、對抗性行為），或嚴重影響日常生活，便應作出適時及恰當的轉介和跟進，如尋求輔導老師、社工或教育心理學家等專業人士的協助
- 結束對話前，回答學生的問題，讓學生感到安全、被愛和支持

參考例句：

> 「感謝你願意同我分享。」
> 「我會陪伴係你身邊。」

5 情緒輔導小組注意

一般社會事件或衝突或會影響不少學生的情緒。老師可以參考以上輔導指引，考慮在校內開設學生輔導小組，為學生提供一個安全的平台表達感受，以舒緩不安情緒。進行小組輔導時，老師應注意以下事項：

討論前，老師應提醒學生：

- 先訂立對話的目標，如提供一個和諧、安全的平台讓學生分享對於社會議題或相關事件的感受，以舒緩不安情緒為主，而非要討論對社會事件或衝突的意見和立場
- 積極聆聽大家的分享，毋須認同對方的看法，但需要互相尊重和接納各人對社會議題有不同的反應
- 表達意見時不說人身攻擊的說話

預計有較激烈反應的學生，應避免以小組形式進行，宜作個別輔導。

學生：佢哋咁樣做係傷害咗其他人，我唔同意呢種處理手法！

老師：你認為佢哋嘅處理手法傷害咗其他人。你對呢件事有咩感受？

當學生就社會事件或衝突持有不同的意見、想法或立場，使小組氣氛變得緊張，老師可參考以下建議回應:

- 適當地緩和小組中緊張的氣氛，例如使用溫和的語調總結不同學生的意見、欣賞耐心聆聽的組員等
- 反映學生分享的內容，將焦點放在學生的感受（詳見左圖）
- 適當時候老師宜提醒學生是次對話的目標。

04 支援高風險學生

關於自殺的困擾

基於上述的溝通原則和輔導技巧，在面對學生對於自殺的各種疑惑和困擾時，老師可參考以下的回應：

有時學生未必會直接說出心中的感受和想法。除了留意以上所提及的生理、情緒、和行為方面的變化，老師亦可以主動留意及觀察以下情況：

提及自殺和死亡	• 表達自殺或死亡的意念：「 我想離開呢個世界」、「 我好厭倦生活嘅一切」、「 你好快就唔洗再擔心我喇」、「 我想了結呢一切」等 • 探索自殺的方法 (燒炭、服食安眠藥等) • 交託 / 轉送個人物品，像要訣別般
思維方面	• 難以專注，思緒混亂 • 出現絕望的想法：「冇任何解決嘅辦法」、「呢個世界冇任何希望」等 • 批評自己：「我唔應該存在係世上」、「冇咗我嘅社會會更好」、「冇人會在乎我嘅生死」等

學生透過社交媒體不停閱讀和瀏覽有關資訊，並出現上述的情況，老師可以：

- 建議學生暫停瀏覽相關資訊或討論相關議題，直至負面情緒逐漸減退
- 鼓勵學生做些令自己得到休息、放鬆或感到愉快的事情

05 學生差異 及 社區資源

不同年齡的學生反應是否不一樣 ？

兒童

年幼的學生在遇到壓力時難以自我察覺和表達，壓力多數通過行為的改變而體現出來。常見的變化包括：

- 表現煩躁或情緒激動
- 不再參加他們一向喜歡的活動
- 經常表達憂慮和哭泣
- 過分依賴及依靠父母或老師
- 睡眠時間和食量有顯著的改變

青少年

青少年遇到重大壓力時可能會:

- 明顯地避開父母
- 放棄建立已久的友誼並認識新的朋輩
- 對家庭成員顯示過度敵意

05 學生差異 及 社區資源

如果我的學生有其他特殊需要，我該如何觀察他/她對於社會議題的反應？

- 我們應考慮學生的發展年齡而不是實質年齡來判斷他們對於社會議題的理解和反應。例如，如果你有一個十多歲的學生，其智力水平與一個七歲的學生更相似，那麼你便應該根據一般七歲學生的情況作參考。

- 能力稍遜、有專注力不足/過度活躍、或有自閉症譜系障礙的學生的反應亦可能會有所不同，家長和老師在觀察期間應考慮學生的性格和對比日常的表現。

每一個學生面對事件的反應都不一樣，這些反應亦會受其發展年齡所影響。有時候較難判斷學生的反應是否受社會事件所引發，還是因其他事情而產生。如果您有所憂慮，請盡快聯絡專業人士尋求協助。

求助熱線

如有需要，可聯絡社工或教育心理學家，或致電以下的求助熱線。 (截至2019年8月)

熱線/機構名稱	電話/網址	服務時間
生命熱線	2382 0000	24小時
香港撒瑪利亞防止自殺會	2389 2222	24小時
「Chat窿」網上聊天服務	https://chatpoint.org.hk	6:00-1:00 (星期一至五) 8:00-1:00 (星期六、日、公假)
明愛向晴熱線	18288	24小時
協青社	9088 1023	24小時
撒瑪利亞會	2896 0000	24小時
賽馬會青少年情緒健康網上支援平台 -「Open嗡」(11至35歲)	9121 2012 hkopenup	24小時
醫院管理局精神健康專線	2466 7350	24小時
社署熱線	2343 2255	24小時
東華三院芷若園	18281	24小時
青少年生命專線Youth Link	2382 0777	14:00-02:00
香港青年協會關心一線	2777 8899	14:00-02:00 (星期一至六)
香港明愛連線Teen地	2339 3759 9377 3666	10:00-18:00 (星期一至五)
香港神託會青年新領域熱線	2635 7709	10:00-17:30 (星期一至五)
香港基督教女青年會輔導專線	2711 6622	19:00-21:30 (星期一至五)
香港小童群益會	2866 6388	14:00-16:00 (星期一至三) 19:30-21:30 (星期四)
東華關懷熱線	2548 0010	14:00-18:00 (星期一至五)