



隊伍編號：1607

目錄

一、主要論述

1. 第一步驟：說明問題-----3
2. 第二步驟：檢視得以解決問題的各項可行政策-----5
3. 第三步驟：提出我方公共政策議案(我方政策)-----7
4. 第四步驟：擬定行動計畫-----9

二、佐證資料

1. 附件一、台灣青少年網路霸凌現象狀況初步探討-----10
2. 附件二、各縣市政府學生輔導諮商中心現況總整理-----26
3. 附件三、法條援引參考-----28
4. 附件四、我方政策之圖表與細節-----32
5. 附件五、學生輔導資生中心實地操作模型-----41

第一步驟：說明問題

網路霸凌如何定義？資策會研究員郭戎晉在《初探網路霸凌衍生之法律問題》一文中指出「利用網路或行動電話等電子媒介，傳送、散布文字、圖像或影片等資訊內容，使他人心生畏懼或產生不快的行為」；陳茵嵐在《e 世代攻擊行為：網路霸凌》中認為「整體而言，網路霸凌是指個人透過使用電子資訊或通媒介，進行蓄意、連續不友善的行為傷害他人」；教育部則在校園霸凌防治專區上表示「社群網路與智慧型手機融入日常生活，霸凌不再只是傳統的面對面欺凌，而是演變成網路霸凌，並且是世界各國高度關注的新興問題」由以上這些定義可以發現，網路霸凌的定義各家說法皆不太一樣，有些聚焦在科技面、有些強調網路霸凌的持續性，或者認為網路霸凌就是傳統霸凌在網路世界中的延伸。除了難以明確定義之外，網路霸凌的類型也有非常多種，陳茵嵐在《e 世代攻擊行為：網路霸凌》中整理網路霸凌主要有「網路論戰」、「網路騷擾」、「網路排擠」、「網路跟蹤」、「網路假冒」、「名譽侵害」、「人肉搜索」、「上傳霸凌影片」、「惡意票選」九種。

然而最為明確的乃是網路霸凌事件中的參與者，可以大略分為「加害人」、「被害人」、「旁觀者」。而每一種霸凌的角色之所以會出現在霸凌關係之中，學者指出都有其心理需求或者背後因素。邱獻輝《霸凌者的心理需求與諮商介入》指出「玩樂、引起注意、同儕歸屬、追尋自我認同、報復，是霸凌者主要的心理需求。霸凌行為的成因可能來自於從行為中獲得的好處(快樂、引人注目)，也可能是受到成長環境的影響。」這些心理需求背後都是長期的社會、家庭因素所造成，必須要靠著輔導人員投入大量精力方能釐清元、給予協助；陳怡儒、鄭瑞隆、陳慈幸在《少年網路霸凌被害因素研究—以日常活動被害理論分析》針對網路霸凌被害者的特徵指出「網路霸凌常常是現實中不良社交關係的延伸」、「具有遏止網路霸凌能力的重要旁觀者不在場，使得被害人更容易遭受網路霸凌」顯示出在預防網路霸凌發生的階段，必須要有足以辨識潛在被霸凌者、有能力嚇阻霸凌行為的人員介入，方能及時遏止事件發生；曾莉婷、吳璧如在《校園霸凌防制中被忽略的一環：霸凌旁觀者之探討》一文中指出「『介入的自我效能感』較高的人，傾向成為保護被害人的保護者」、「為了讓所有旁觀者都可以變成霸凌事件中的『保護者』角色，透過教育讓學生『學會辨識出網路霸凌、明白用什麼方法解決霸凌事件，進而願意挺身介入阻止霸凌事件發生』」是不論在預防實體霸凌或是網路霸凌都非常重要的一環。

相較學者已經從霸凌事件參與者的心理需求層面進行考量，我國政府機關在 2015 年針對「楊又穎事件」後所推出之預防網路霸凌方案，例如法務部欲推動修改《通訊保障及監察法》擴大政府監聽、監控人民通訊的權力；國家通訊傳播委員會則在立法委員施加的壓力下推出《電子通訊傳播法草案》賦予公權力將「不適當」的網頁內容下架的權力。以上作法不僅有侵犯人民言論自由、隱私權的疑慮，更是只看見了網路霸凌的表面問題而沒有聚焦在網路霸凌之所以發生之參與者心理需求因素、社會背景。

為了更確實了解網路霸凌之背後原因、了解政府實際處理辦法，本參賽團隊透過私人關係對中央主管機關之相關業務官員，及六所校園中處理網路霸凌事件之第一線教學人員進行面對面訪談(注：訪談細節見附錄一)。

我們發現，在實際上處理校園中的網路霸凌事件時，教育部主要以「常態性防制作法（三級預防）」、《校園霸凌防治準則》來做為面對網路霸凌時的標準程序。

標準程序主要可以分成三個階段—教育宣導、事件處理、後續輔導追蹤。然而在第一線的教學現場，老師們大多認為在教育宣導方面「教育部針對網路霸凌所舉辦的講習、種子教師培育等計畫流於形式，教師真正需要的是彼此之間分享案例與處理事件的經驗。對於研習的成效，教育部也沒有後續追蹤」、「雖然教育部在『全民網路素養網站』中提供了大量的教材，但網路素養培育並未列入課綱，老師只能用零碎的時間來對學生做機會教育，缺乏專門的時段能讓老師對學生進行情境式教學」；在處理階段上則有「家長對於網路霸凌的認知不足，因此加害者的家長會排斥學校介入。而受害者的家長對於學校的信任感不足，往往會直接至上級機關申訴」、「高中職預定在 2021 年全面廢除軍訓室教官，將會造成處理網路霸凌事件的人力缺口」的問題；在後續輔導追蹤方面，「班級經營對於網路霸凌預防、後續的輔導都很重要，但是一旦導師缺乏警覺心，網路霸凌在該班級就非常容易重複發生」、「輔導室的人力其實相當不足，平常就要負擔許多宣導業務，又會有許多個案被轉介進來，這個時候就只能做出取捨，『願意改變』的個案我們會優先處理，『不願意改變』的個案就只能排在比較後面……」則是本參賽團隊看到在針對網路霸凌事件背後針對心理需求因素、社會背景因素探討、處理上所遭遇的最大困境。

由此可見，不管是課綱的編列、輔導人員的編制都是教育部的相關職責，可是教育部卻沒有徹底注重學生的網路素養培育，反而只把「程式語言」、「熟悉電子產品軟硬體功能」納入正式課綱，實在是一種單純把學生培養成未來有價值的勞動力，而輕忽學生在網路素養培育、公民教育上所應獲得的培育與支持。

可以預見隨著科技進步，學生會越來越依賴網路使用，網路上的負面行為有可能會逐漸增加，所以現在如何加強學生網路素養—使學生能夠將網路當成集結理性討論、與社會中各種不同階層的人們做有效的交流的工具。本參賽團隊認為網路素養培育是比「程式語言」、「熟悉電子產品軟硬體功能」對於學生生涯發展、公民社會的養成更為重要的事情。

第二步驟：檢視得以解決問題的各项可行政策

本研究團隊在網路霸凌議題中，以解決校園網路霸凌作為政策發想核心概念，以教育輔導端為出發面向，進行最能符合本團隊提出問題的現行解決政策方案進行政策分析研究探討。本團隊進行田野實地教師訪談後，整理得知目前教育現場在輔導人力面相嚴重不足，導致在教學、訓導及輔導三面向皆有許多教學、宣導及輔導工作做的不夠扎實、確實，此現象長久發展下來，導致社會環境不良善，更可能使潛在加害者錯過最有效的輔導、教導時間。目前我國政府在學校輔導事務工作上，以國民教育法(註：詳見附錄三)第 10 條逐年增置專任輔導教師為基礎，「學生輔導法」(註：詳見附錄三)並於 103 年 11 月 12 日頒布施行。

「學生輔導法」的通過，除了增設各級學校目前不足的輔導人力之外，並以此作為發展各直轄市、縣(市)政府學生輔導諮商中心(註：詳見附錄二)，該中心之設立，旨在面對校園霸凌事件、校園危機事件時得以及時進行心理輔導介入及事後的資源連結與輔導處理；或是校園中有關適應不良、情緒困擾及偏差行為學生的輔導；以及社會事件，如北捷事件、情殺事件、攜子自殺等，該中心都能在第一時間、學校最需要的時候，適時給予專業評估與協助、安心減壓輔導及提供安心文宣，著實提升校園整體的輔導品質與功效，同時促進學生身心健康之全人發展願景之落實。(整理自 103 年度教育部國民及學前教育署，補助各直轄市、縣(市)政府辦理輔導人力成效評估)

目前的學生輔導諮商中心以中央政府補助專款為核心，透過中央補助地方資源，以期能深耕十二年國教的社區化、均質化及適性輔導之理念，並且由地方政府統合跨領域資源，將資源整合分配給需要的學校，以提昇教育現場輔導人力、資源之不足，並且協助學校落實三級輔導事項。目前的學生輔導諮商中心組織結構，主要是以各縣市、直轄市政府教育局為各該主管單位，每個縣市政府教育局統籌設置一個學生輔導諮商中心，並且再將地方劃分為數個區域中心，以新北市學生輔導諮商中心為例，新北市學生輔導諮商中心下設北區中心、南區中心、東區中心及西區中心共四個區域型中心，分區中心大致有四個業務單位分別為：心理諮商組、學校社工組、輔導教師組及適性輔導組，分區中心以分區中一間學校作為主要負責單位，每一個分區中心包括二至三個行政區，服務對象為區域內為數眾多的國小及國中。

學生輔導諮商中心主要核心發展重點為統籌規劃專任、兼任輔導教師及專任專業輔導人員(心理師、社工師)之聘用、管理、教育訓練、督導及建立跨專業合作與溝通之平台，提供學校、教師與家長之諮詢服務；提供輔導教師、心理師與社工師之督導服務及專業培訓；針對學校三級特殊個案提供跨專業整合之專案協助；舉辦個案研討，提供跨專業資源之溝通合作平台；到校進行心衛宣導，協助學校建構完整之三級輔導制度；協助學校危機事件處理與因應；整合、引介社會資源、行政資源與專業人力資源於學校輔導工作。(整理自 103 年度教育部國民及學前教育署，補助各直轄市、縣(市)政府辦理輔導人力成效評估)

在此規畫之下，一個分區中心需要服務橫跨二個行政區域以上的區域內所有

國小及國中，現行運作狀況之下，學生輔導諮商中心內各單位行政人員多數為從學校借調之老師作為業務負責人，不僅人力吃緊，這樣的編制下，非專任的人員非但無法將所有辦公心力放在該事務上，更將使教育部在欲發展提升校園整體的輔導品質與功效上，使其效果大打折扣。目前學生輔導諮商中心所服務之對象亦停留在九年一貫之國小及國中教育，尚未能隨著十二年國教的推動進行即時性的調整及銜接。

教育部授權地方政府所主導的學生輔導諮商中心，中心核心業務有推動管教零體罰、反黑反毒、性別平等教育、落實兒少保護工作、生命教育及防治校園霸凌。教育部一年補助學生輔導諮商中心的專款超過 7 億新台幣，但是，一個幾乎由各學校借調人力支援的專業機構，是否真的能夠將其中心設立的宗旨進行有效的發揮，本團隊對此抱持保留之態度。

第三步驟：提出我方公共政策議案(我方政策)

目前台灣校園中的網路霸凌防治工作，最明顯的就是在前端與後端有著嚴重的人力缺乏問題。使得教育宣導的工作破碎地分散在各科目之中，而且也要老師有心力才能實施，不能詳盡地帶入使學生能夠感同身受的情境化教學。也使得在輔導工作上，輔導人員面臨投入輔導個案成本效益的取捨，可能無法確實地預防加害人再犯的機會，更在這樣的狀況下受害者能不能確實走出被霸凌的陰霾，著實令人存疑。

因此，我們主張規劃專門的人力投入校園實體霸凌/網路霸凌的工作，由各地區行政主管機關統籌社區人力，讓學校有專人可以進行網路素養培養課程，充實輔導階段所欠缺的人力。台灣教育現場目前的現況，不論是基礎教育還是高等教育，都面臨著少子化的隱憂。然而在輔導方面，學生並沒有因為班級平均學生數量減少而受到更好的照顧，接受訪談的輔導老師反而紛紛感嘆輔導人力不足。

如何彌補輔導人力之不足？最直接的辦法就是編制新的人力來執行，然而在現在國家教育經費緊縮、各校皆以「節省經費」為主要目標的狀況下，此做法恐怕難以執行。因此，我們提出相關的實習計畫與志工招募，培訓後成有專業能力輔導學生的角色，投入「學生輔導諮商中心」，讓經過培訓的人員擔任網路霸凌防治、網路素養培訓的情境式教學課程的工作；而且可以在網路霸凌事件中處理後端的輔導追蹤的工作，讓輔導室不會再因為人力資源的不足而必須「擱置」某些難以短期內改善的個案。

在實行的細節上，我們希望能夠採取區域資源分享的模式進行，目前已經有類似的組織「地區性的學生輔導諮商中心」，但仍然有拓展的空間。除此之外，我們提出的計畫，與教育部所擬定的「十二年國民基本教育實施計畫」中推動『高級中等學校適性學習社區教育資源均質化實施方案』相似，只要透過政策上的設計，使教育部的原政策能夠更深入整合區域資源、使之能更積極主動介入照顧學生的工作，由地方教育主管機關依據城鄉之間不同的特色整合區域中的輔導人力資源，制定符合社區需求、特質的校園輔導方案，就會是一個能夠從根本上解決網路霸凌現象的政策。

因此本方案究竟能不能順利執行，除了輔導人力的培訓之外，學校彼此之間的資源整合、學校與社區的互動至關重要。隨著十二年國教高中社區化的趨勢，未來的學生很有可能國小、國中、高中都在同一學區就讀，如果地方教育主關機關能夠整合各校教師資源、社區中的相關團體，如此一來，學生在此有關人格養成、網路素養建構的重要階段中，都很有可能都是由固定地一批輔導團來進行網路素養培育、網路霸凌事件的輔導工作。相較目前人力不足、變動性大、不主動積極介入的輔導體系，在面對網路霸凌現象中有關個人家庭背景、城鄉差距、社會階級等等潛藏因素時，本參賽團隊所擬定之解決方案，乃是在地化、學生與輔導人員之間得以建立長期的信任關係，以及輔以社區中各相關單位的支援，無異於編織了一張緊密的安全網，在網路霸凌現象防治的前端、中段、後段都可以有較現行政策較好的處理。(本方案之工作細節、法規依據，請參考附件四、我方政策之圖表

與細節)

關於本參賽團隊所擬定計畫之優缺點評估，我們使用 SWOT 分析之方法來評估。

本計畫之優點在於，從網路霸凌事件發生之原因根本問題來處理，針對目前學校教育網路素養、公民素養培育不足之處加以補強，只要假以時日，透過投入的教學、輔導人力，必能將網路世界塑造成一個「互力協助、讓基層的使用者盡可能地理解整個網路體系的運作、具備開放性與通用性、成為以集體培力為目標成為公民行動者的工具」。而且，不用破壞現在既有的體制，也不會疊床架屋、權責重覆。(參考：苦勞網《網際網路作為無力者的媒介》)。缺點在於，本方案必須串連多個政府、社區單位，公職人員們易有各司其職之「本位主義」趨向。導致此類需『串連』其他單位的職務，往往運作不佳。

本計畫之機會在於，教育部目前實行之「十二年國民基本教育實施計畫」中的『高級中等學校適性學習社區教育資源均質化實施方案』部分理念，與本計畫區域資源共享的理念不謀而合；而且，能夠紓解「教師超額」的隱憂，使他們不被校方資遣、介聘到其他學校，便可以提高校園中的師生比，使學生受到更佳的照顧，這與台灣大多數家長對學校提供「素養教育」的期望亦不謀而合。威脅在於，本計畫並不是一個在短期之內能夠「立竿見影」的計畫，必須設下長期的時程表，一個一個階段，用漸進式的政策執行方式來培養學生。並不是那種方便行銷、優先提撥預算的項目。相較之下，針對網路霸凌之匿名性而設計「實名制、網路監控、爭議內容下架」的計畫反而可能在短期內或獲得亮眼之成效。而且，目前情況而言，主管機關對於足以參與推動此方面改革的人才培訓，缺乏長遠計畫和資源挹注，有其難度。

綜觀本計畫是否有牴觸憲法規範之部分，本參賽團隊認為，深度介入學生價值觀養成的輔導、評價學生網路使用行為之對錯，有可能成為政府假借「關心學生」、「維繫善良風俗」等等的藉口而成為箝制思想的「洗腦教育」之風險。如果此憂慮成真，不只無法達成本計畫促進網路素養、公民素養之終極目標，反而可能塑造為統治者意識形態是從，侵犯人民言論自由、集會結社自由、隱私權之社會。然而此憂慮相較「實名制、網路監控、爭議內容下架」等等措施的違憲疑慮容易化解，只要比照現行學校教材選擇上之「規劃課綱之獨立運作的委員會」、「教師選擇教材的自主權」，便可以維繫一個多元、自由的網路素養、公民素養培育環境。(本方案之憲法意見表，請參考附件四之 p.39、p.40)

第四步驟：擬定行動計畫

為使本研究團隊所擬定之「教育輔導諮商區域化計畫」政策得以合法化，將採取下列程序，按部就班以確保本計畫之執行可行、符合成本效益、符合社會期待。短程執行計畫之安排，本計畫將首先於某地方政府之其一行政區進行學生輔導諮商中心區域化中心之建立，該地方政府將扮演協助主導該地區區域化中心之設立，並且於機構設立之後開始招聘人力作為行政業務所需，該區域中心得以針對區域內學校之需求進行外部資源整合，將資源分配至學校，並且與學校展開長期合作模式，區域內校際之間也將進行資源整合、資源共用之過程，並得以向區域中心尋求課程、宣導、輔導之人力及資源之協助，實施內容將依照第三步驟所詳述，進行實際化的操作，先於區域化開始做實驗中心目的在於，能夠更精準地掌握實際運行與政策規劃之誤差，並且能夠更務實地做為經費使用規劃以及運作機制設計的修正考量，以利團隊針對提出之計畫能夠更精確、務實地進行政策修正，避免一開始就廣推全國，卻無法達到政策預期之效果，而導致財政及資源之浪費。

區域實驗中心之設立，旨在作為調整學生輔導諮商中心區域化之先鋒組織，為此，區域實驗中心將受長期評估、方案調整之實驗性政策，為確保正式上路之學生輔導諮商中心區域中心得以有效運作，必且能夠符合區域期待，區域實驗中心之運作過程及實施效率將作為提供政策修正之基礎，加強不足之處，提升更高的系統服務，期待能務實的作為學校輔導諮商支持系統。

本網路霸凌現象解決方案的核心概念，如「增加輔導人力」、「整合區域資源」、「網路 / 公民素養培育」，可以說是與近年來教育主流理論、政府政策相符合，因此我們認為這是一個符合民間期望、完善政府目前政策的解決方案，因此不論在民間還是制定政策的行政主管機關之間，所受到的反對聲音可以預期是非常少的。

在「增加輔導人力」方面，教育部於 2014 年為了回應當今校園的學生輔導需求，將各類法規中的學生輔導工作相關規定，加以整合，使各級學校輔導專責單位、人員資格、專業背景和經費編列等方面，有完整的法源依據，並透過學生輔導三級機制之建置與人力增置，有效解決教育現場各類問題，實現長久以來的理想與期待；在「整合區域資源」方面，除了十二年國教的社區化、均質化及適性輔導之理念之外，台灣部分偏鄉學校早就已經實際推動各校之間的教學資源共享，並聯合社區資源，嘗試給予偏鄉學生更完善的教育資源；在「網路 / 公民素養培育」方面，雖然非常可惜我們的政府較重視電子世界中「程式語言編寫」、「軟硬體的操作能力」而相較輕視網路 / 公民素養與防治網路霸凌現象之關聯性，然而民間非政府組織，如兒福聯盟在「2014 年兒少網路安全調查報告發表記者會」中強調，網路是未來孩子競爭的關鍵，家長應教導孩子正向的網路使用概念，並呼籲未來應該進入校園紮根。(報導網址：http://www.children.org.tw/news/advocacy_detail/1159)

在政府、民間社團皆支持上述核心概念的情況下，本網路霸凌現象解決方案

最有可能遭遇到的阻礙，可能是來自於官僚體系之「組織病象」----從 IBM 電腦公司的組織系統改革經驗中，所得知的「不希罕效應(Bend It Over, Here It Comes Again; BOHICA)」,指出「既有的組織文化以產生『反革新情節』(contrapreneurship)，因此容易產生組織成員對革新計劃的抵抗態度，認為只要忍耐即可不受影響。只要員工刻意忽視，久而久之革新計劃最後必定無疾而終。」(摘自「維基百科」中「組織病態」條目)。推測本方案若要執行，在台灣必然會遭遇校園行政體系既有的組織文化，對於校園的管理者而言，台灣校園長期以來缺乏橫向的聯繫或者與社區的聯繫，「整合區域資源」基本上在大多數學校未曾實行過。所以新增「整合區域資源」之概念，無異於給管理人員增添工作，恐怕會遭遇管理人員的消極抵抗而導致方案不能完全實行。除了「整合區域資源」之外，「網路 / 公民素養培育」也有可能在「升學至上」、「考試學科至上」的台灣教育文化中遭遇到消極抵抗，就如同即便教育部三令五申「教學正常化」的政策，許多國中仍然擅自挪用術科課程或休息時間用來考試。(2015.08.25 中國時報『犧牲術科換學科，國中陋習斬不斷』)

綜觀上述在組織中容易產生之弊病，本團隊認為如同校長領導之於學校文化建立、學生學習成效之重要性，相對地，一個政府內的行政運作以及其所堅持的價值與理念必然與整體社會氛圍及上位領導者所領導的組織文化、組織氣候有著相當程度的關聯性。藉此，若要使政府正視此議題並且加注更多資源與人力於此，必然需要全體公民社會的支持與建議。縱使推行政策合法化、政策執行的過程尚有諸多困難與實際運作考量需克服，但本團隊本著現今我國政府所推行之十二年國民基本教育之理念為計劃基礎，期待能夠在現有教育政策理念之下，建立一個長期支持教育現場的輔導系統，以發展我國未來教育以人為本、適性揚才之長期願景。(本方案行動計劃之細節、法規依據，請參考附件五、學生輔導資生中心實地操作模型)

附件一、台灣青少年網路霸凌現象狀況初步探討

一、源起與目的

為了解台灣網路霸凌事件目前的普遍性與嚴重性，本參賽團隊原本預定對各級學校隨機抽樣進行問卷調查。然而在國小、國中、高中階段，出於對於未成年人的保護，問卷調查須經過家長簽章同意方可進行，囿於本團隊人力、資源之限制，因此改採以文獻搜尋之方式，尋找台灣現有相關研究之碩、博士論文，以及政府單位之研究計劃，藉此來描繪出台灣目前發生在青少年生活之中的網路霸凌現況。

除了文獻搜尋之外，我們也對實際生活中，第一線處理網路霸凌事件的行政人員眼中的網路霸凌是否和主流論述有所落差？實際上所發生的網路霸凌事件頻仍程度是否與文獻有所落差？第一線的行政人員又是如何處理網路霸凌事件？充滿著好奇。因此規劃了田野調查，以私人關係連絡中央主管行政機關、各級學校的第一線主管人員進行訪談。

我們這次對於台灣青少年網路霸凌現象狀況初步探討的目的在於一藉由對文獻資料還有第一線處理人員意見的交叉比對，使我們能夠更明確地了解台灣目前網路霸凌現象的實際狀況，了解相關應負全責之政府機關，還有了解第一線行政人員之需求與困境，方能規劃出一個可行、符合社會需求的網路霸凌防治政策。

二、文獻探討

兒福聯盟於2004年的調查顯示，有兩成四的學童行為已達網路霸凌的警戒範圍，包括做出對他人造成傷害的玩笑舉動，自己毫無自覺的「網路小搗蛋」(14%)、張貼他人照片或公佈他人祕密的「網路小混混」(7%)、寄送恐怖郵件或侵入他人電腦的「網路小霸王」(3%)。以上為被多數政府資訊、論文所引述之資料，然而2004年至今已過12年，在墊子科技快速發展的現代，短短十二年，青少年日常生活所接觸到的上網工具，已經從個人電腦進化到筆記型電腦、智慧型手機、平板電腦……等多元的上網工具，上網的平台也從部落格、網頁、集時通進化到更貼近現實生活的社群網站、手機通訊應用程式。因此，以上由兒福聯盟所研究之資料恐怕已經不符合現況，因此有必要發掘新的統計數據來源。

透過閱讀劉世閔、陳素貞《「明槍易躲，暗箭難防」：論校園網路霸凌》；李金泉、陳佩虹、袁宇熙《科技大學學生網路霸凌受害經驗量表之發展》；施俊良《國小學童校園霸凌行為之研究—以某國小中、高年級學童為例》；曾淑萍、蘇桓玉《國中學生網路霸凌被害恐懼感之研究》；廖國良、黃正魁、張仁俊、劉妝君《臺灣網路霸凌之實證研究》等期刊文章；以及科技部2015年所做成的【臺灣傳播調查】。我們對目前文獻上對於台灣青少年網路霸凌現象做出以下出部的分析。

本參賽團隊發現，碩、博士論文大多指出有20~40%左右的高中、國中、國小學生有被網路霸凌的經驗，然而科技部所做成的《2015年【臺灣傳播調查】》卻指出「在台灣9~17歲的在學青少年當中，有5.8%曾在網路上被霸凌，而有8.3%曾經在網路上霸凌他人。若和學校中的霸凌現象相比，網路霸凌發生的情況較不普遍。在學校中，14.8%的學童表示曾經被霸凌，是網路上的2.5倍，也有9.9%的學童表示曾經霸凌他人。」除了科技部的資料之外，「教育部所接獲有關網路霸凌通報的數量則相當少。根據99學年度各級學校校園事件統計分析報告指出，自2010年1月初至12月底，校園霸凌的通報件數為288件，其中網路霸凌事件僅4件，且均在國中發生（教育部，2011）。」（曾淑萍、蘇桓玉《國中學生網路霸凌被害恐懼感之研究》）

由前述的官方統計及民間調查的數據可發現，網路霸凌已逐漸成為嚴重的問題，值得予以重視。然因網路空間之匿名性，很多的青年學子不知何謂網路霸凌，不知求助管道若是認為求助無用（兒童福利聯盟，2012），造成網路霸凌有相當程度之黑數。因此進一步實地了解青少年的網路霸凌被害經驗，將有助於我們更了解網路霸凌之嚴重程度。

三、田野調查

為了解網路霸凌現象在青少年生活中的實際情況，我們預計訪談台灣各地校園，主要對象為國小、國中、高中。兩所國小、兩所國中、兩所高中，一所選擇都市型學校、一所選擇鄉村型學校，共六所。之所以會如此分類，乃是為了平衡城鄉差距，使訪談結果更貼近現實狀況。

學校之選擇，出於希望約訪之對象與本參賽團隊有信任基礎，方能得到較確實、沒有隱瞞之資訊，因此由本參賽團隊之組員透過私人關係聯繫訪談對象，以認識的校園中第一線處理網路霸凌事件的老師、輔導老師、行政人員作為訪談的目標。

另外，為了增加訪談的品質，本參賽團隊也透過私人關係訪談教育部處理網路霸凌事件的相關人員。透過對中央主管機關人員之訪談，使我們能夠了解教育部有沒有什麼本參賽團隊無法透過現有網路平台得知的網路霸凌防治政策、行政規則、處理方法…等等。

訪談的主要目的乃在於了解校園網路霸凌事件發生之頻繁程度、第一線人員運用教育部之政策的實際做法、探查現行政府法規是否能夠有效地防治校園網路霸凌事件發生，以及蒐集第一線人員對於現有政策之批判，使本參賽團隊能依此設計出符合第一線人員需求、改善現有政策困境的網路霸凌防治政策。

(1) 訪談大綱設計

本參賽團隊將訪調大綱設計為四個問題：

第一個問題「您對教育部"校園霸凌防治準則"、"學校防制校園霸凌執行計畫"、"網路素養培育"的政策有什麼看法？實行時有沒有遭遇困難？」，是因為我們想知道教育部現有關於網路霸凌事件之政策在實際執行階段的現況而發問。

第二個問題「依照您的了解，學校一般都是透過什麼管道得知學生遭受網路霸凌？網路霸凌在校園中一學期大約發生多少次？有沒有令您印象深刻的個案？」，是為了了解網路霸凌事件在校園中的普遍性，以及在受訪者的經歷中是否有情節嚴重的個案發生。

第三個問題「就您的看法，教育部在防治網路霸凌的工作上，有沒有給予充足的資源？所推行的學生網路素養培養、網路守護天使、申訴管道有沒有發揮功用？實行的現場有沒有贊同或者反對的聲音？反對者為何而反對？」，乃是出於經過本參賽團隊初步的網路資源蒐集之後，發現教育部架設了許多網路上的平台來做網路霸凌防治的工作，本參賽團隊想要了解這些資源是否確實被第一線教育人員所利用。

第四個問題「您認為教育部的現行政策，是否能夠降低校園網路霸凌者的再次霸凌犯行為？受害者的身心狀況有沒有平復？其他學生能不能從中增加對網路霸凌認知的機會？」，則是為了了解目前政府制訂政策的成效如何？是否能使加害者不再重複同樣行為、受害者經過輔導後是否能回復正常生活。

第五個問題「就您的了解，現行教育部在學校教育政策上，在現今網絡世代所提供的網路資訊相關政策、課程、經費及配套措施是否能有效且足夠的建立學生網路素養及正確使用觀念？又是否可以確實達到網路霸凌事前宣導及預防的功能？支持的理由為何？反對的理由為何？」則是想知道除了表面上的網路霸凌事件處理之外，教育部有沒有針對更前端的學生網路素養、公民素養培育投入資源？如果有投入資源，在教育現場能不能被確實利用？

(2)行政主管機關訪談

【2016.03.16行政主管機關人員訪談內容】

(2-1)您對教育部"校園霸凌防治準則"、"學校防制校園霸凌執行計畫"、"網路素養培育"的政策有什麼看法？就您的了解，上述政策在教學現場實行時有無遇到執行的困難？

答：目前教育部將校園網路霸凌事發後的處理工作，依照「校園霸凌防治準則」來做處理。

假如說網路霸凌的事件牽扯到校外人士，就不適用「校園霸凌防治準則」，但學校仍然會接受學生的通報，會立即對學生當事人進行輔導措施，再將案件向iWin平台去申訴，iWin一旦確認為網路霸凌事件後，就會與網路平台業者聯繫要求將相關內容下架。除此之外，如果霸凌事件發生在例如Facebook這些有檢舉機制的平台，校方人員也會發動檢舉該網路霸凌內容，開啟業者的大量檢舉機制，讓業者做出適當的回應。

目前處理方式所遭遇到的困難，就是Facebook的伺服器裝在新加坡，台灣的法令沒有直接的管轄權。另外像發生在靠北、告白、黑特等網路社團上面的網路霸凌文章，只要觸犯的刑法法條刑責沒有超過三年以上，警察通通無法調閱。只能用「兒童及少年福利與權益保障法46條之1」來要求業者下架，法務部目前正在尋求修改「通訊保障及監察法」降低調閱通訊紀錄的門檻，但這不是教育部的業務。

(2-2)依照您的了解，學校一般都是透過什麼管道得知學生遭受網路霸凌？網路霸凌在校園中一學期大約發生多少次？有沒有令您印象深刻的個案？

答：教育部自2000年「八德國中事件」後，因為社會輿論而開始關注校園霸凌事件。到了2015年的楊又穎事件後，再加上防制網路霸凌相關工作。令人較為深刻的案件有2015年「台中市清水區私立嘉陽高中學生三打一影片」，高中生對同學施暴後將影片上傳到網路上。

其實按照規定，接受網路霸凌案件申訴不是教育部的職責。而且教育部接受這種申訴，其實有越權的問題。而且就現實狀況來說，學生都會向老師、校長、地方教育單位申訴。

當然教育部還是有校園霸凌防治專區的平台提供學生申訴的管道，但是我們接到這樣的申訴後，還是會轉介給學生所屬的學校、地方單位處理。

另外教育部每學期都會做校園生活問卷，作為校園霸凌/網路霸凌狀況評估

的基礎。問卷分為記名與不記名兩種，記名問卷一旦有人表示遭受到霸凌，學校就會立即介入。但記名問卷可能會有隱瞞/造假的問題，不太能成為校園霸凌現況的評估工具，所以不記名問卷可以補足記名問卷的不足之處，作為教育部評估現況、制定政策的基礎，但這些調查數據目前都沒有公開。

(2-3)就您的看法，教育部在防治網路霸凌的工作上，有沒有給予充足的資源？所推行的學生網路素養培養、網路守護天使、申訴管道有沒有發揮功用？實行的現場有沒有贊同或者反對的聲音？反對者為何而反對？

答：網路素養的培育屬於資科司。立法院曾討論國民教育要不要上資訊課的問題，但主要集中在程式語言的教育。且公民、國文課多少都有提到網路素養，高中職的資訊生活與科技課皆有列入課綱，著重知識教育而非素養培育。

目前比較擔心學生、老師不知道這些教學資源在哪裡，教育部方面也很難對這些平台的觸擊率、成效進行評估。

但單就教育部在反毒的宣導的經驗而言，宣導的部分就很成功，學生普遍地對於毒品濫用問題有一定的認知。但毒品問題又跟網路霸凌問題有差異，某一部分原因是毒品有明確刑責、容易防治；但網路霸凌涉及情緒管理、私人關係，這造成在定義問題與介入處理有所困難，而且牽扯到跨單位處理。

(2-4)您認為教育部的現行政策，是否能夠降低校園網路霸凌者的再次霸凌犯行為？受害者的身心狀況有沒有平復？其他學生能不能從中增加對網路霸凌認知的機會？

答：國中小輔導成效應該還 OK，不能處理的都不在學校，已轉到刑事案件、感化院，其個案為極少數。

目前只要被通報處理的對象都還好，輔導人員會對這些個案保留資料、持續追蹤。

在輔導方面，「學生輔導法」重視被行為人、旁觀者進行處理。針對校園網路霸凌特徵中「長期、持續性」的部分，做追蹤輔導、對背後成因做處理，教導學生做長期關係的相處。

但是因為擔心霸凌者與被霸凌者的標籤化的問題，所以官方並沒有打算要在教育場合對於網路霸凌進行非常明確的定義。

在受訪者的實務經驗上，每一個人都可以是別人的輔導者，在班級經營的概念下，教師、教官從旁輔助學生走出霸凌事件陰影，而當事人的同學在日常生活中給予支持也非常重要。

(2-5)就您的了解，現行教育部在學校教育政策上，在現今網絡世代所提供的網路資訊相關政策、課程、經費及配套措施是否有效且足夠的建立學生網路素養及正確使用觀念？又是否可以確實達到網路霸凌事前宣導及預防的功能？支持的理由為何？反對的理由為何？

答：除了全民素養網之外，教育部也有提供各級學校教師在網路素養、網路霸凌防治的師資培力，由這些種子教師將各種資訊帶回各校宣導。但是如何評估宣導的執行成效，教育部本身就難以掌握了，視種子教師個人的因素，能不能把

宣導的資訊帶回學校落實。

雖然教育部本身也有對培力成效進行追蹤，但相關權責主要屬於第一線教育單位，教育部只會查閱地方政府書面資料，確認培力人員有沒有回去做宣導。簡單來看，宣導活動方面，國中小最容易執行，因為有非常多的朝會、集會。高中職也算順利，因為每天課都是滿的，師生接觸機會多。

(3)國小訪談

【2016.03.26 訪談台北市某都市型國小學務主任】

(3-1)您對教育部"校園霸凌防治準則"、"學校防制校園霸凌執行計畫"、"網路素養培育"的政策有什麼看法？實行時有沒有遭遇困難？

答：教育部的三級預防系統：一級預防-教育與宣導，二級預防-發現與處置，三級預防-輔導與追蹤。學校基本上也都是照著這流程走，但國小確實較少霸凌事件發生。

(3-2)依照您的了解，學校一般都是透過什麼管道得知學生遭受網路霸凌？網路霸凌在校園中一學期大約發生多少次？有沒有令您印象深刻的個案？

答：霸凌在國小階段發生頻率其實非常之少，小學生之間相互嬉戲打鬧，並非非常態性、目的性的霸凌行為，一學期至多一件而已。儘管手機使用的年齡層降低，國小生擁有手機的比例增加，在網路社群上出現爭執，但學校的生教組長有建立「線民」系統，透過與一些同學加為 LINE、Facebook 好友，進而近距離了解網路衝突現場狀況，並做預防及處理。且上學期間不允許學生使用手機，僅有特殊情況時，學生可向班導師拿申請單表示需要緊急使用。

另外，國小階段班導師與學生的關聯性相對緊密，導師就坐在教室後方，如有同學間的肢體言語衝突，都可以立即發現並處理，因此較無案例發生。同學之間的網路聊天群組，班導師雖不在其中，但導師大多與家長建立群組，對於同學的狀況也能有所掌握。

(3-3)教育部在防治網路霸凌的工作上，有沒有給予充足的資源？所推行的學生網路素養培養、網路守護天使、申訴管道有沒有發揮功用？有沒有贊同或者反對的聲音？反對者為何而反對？

答：友善校園週在國小的推行狀況還算不錯，除了資訊課(電腦課)之外，低年級的生活課、中高年級的社會課中都有融入機會教育，再藉由實際給孩子們瀏覽教育部各相關網站連結來達到教育效果。

至於申訴管道，基本上不太會用到。因此也沒有贊同與否的聲音。

(3-4)您認為教育部的現行政策，是否能夠降低校園網路霸凌者的再次霸凌犯行為？受害者的身心狀況有沒有平復？其他學生能不能從中增加對網路霸凌認知的機會？

答：每學期第一週為友善校園週，除了校長、訓導主任、生輔組長在朝會上反覆宣導，還有結合具體作為，例如繪畫比賽、有獎徵答等活動，期望增加同學對網路霸凌相關知識的敏銳度。

友善校園週的成果評估則是藉由同學線上填寫問卷來彙整，結果大多為正向的。對於學生網路素養的培養，低年級的生活課、中高年級的社會課中都有參入。以及對於高年級的春暉宣導，由社區高中的春暉社團用情境表演的方式、檢察官案例分享等，年級較高較能理解，至於低年級則尚不需要。

還有教育部種子教師的培訓計畫，使校方可以更新現有政策與預防措施。

(3-5)就您的了解，現行教育部在學校教育政策上，在現今網絡世代所提供的網路資訊相關政策、課程、經費及配套措施是否有效且足夠的建立學生網路素養及正確使用觀念？又是否可以確實達到網路霸凌事前宣導及預防的功能？支持的理由為何？反對的理由為何？

答：網路的普及可能造成孩子們在線上的問題，但同時老師與家長之間也能藉由網路搭起防線，透過 LINE 等聊天系統，老師與家長之間的溝通可以更即時。除了對孩子進行網路素養的教育，每學期的親師座談日上，也需要告訴家長一些現階段的校園預防措施，對學生及家長都進行教育，以收完善宣導之效。

【2016.03.26 訪談新北市某鄉村型國小學務主任】

(3-6)您對教育部"校園霸凌防治準則"、"學校防制校園霸凌執行計畫"、"網路素養培育"的政策有什麼看法？實行時有沒有遭遇困難？

答：校內教師都知道教育部的三級預防措施，但是較沒有實際實行的經驗。藉由種子教師受訓後帶回來的新教案，老師們得更新之。

(3-7)依照您的了解，學校一般都是透過什麼管道得知學生遭受網路霸凌？網路霸凌在校園中一學期大約發生多少次？有沒有令您印象深刻的個案？

答：擔任訓導主任已有 14 年之久，主任表示行政人員與孩子們相處的時間相較班導師為少，一般還是班導師較清楚同學之間的互動模式，還有藉由與家長建立 LINE 聊天群組，當孩子在家中或學校有異常表現時雙方便可以第一時間溝通，及時處理。

網路霸凌在國小發生的機率很少，一學期頂多一件，可能出現的年紀大多為高年級，因為此階段的孩子相較於中低年級擁有手機的比例比較多，且同儕之間的認同較具影響力。但每年發生的個案仍不多，這也與校內不可以使用手機的規定有關。

(3-8)教育部在防治網路霸凌的工作上，有沒有給予充足的資源？所推行的學生網路素養培養、網路守護天使、申訴管道有沒有發揮功用？有沒有贊同或者反對的聲音？反對者為何而反對？

答：申訴管道較用不上。

主任還表示，大部分的孩子放學後家長也安排許多才藝課，幾乎沒有太多時間可以在網路上逗留。反之，少數的較多時間花在網路上的孩子則容易有被騙或是網路使用不愉快的事發生。因此老師實際帶著學生瀏覽相關網站，確實能達到相對效果。

(3-9)您認為教育部的現行政策，是否能夠降低校園網路霸凌者的再次霸凌犯

行為？受害者的身心狀況有沒有平復？其他學生能不能從中增加對網路霸凌認知的機會？

答：儘管發生頻率趨近零，但預防勝於治療，教育勝於預防，藉由教育部的政策做宣導，培養學生良善正確的網路素養是必要的。結合社區高中的春暉宣導表演與演講，更有助於增加孩子們對網路霸凌的認知。

(3-10)就您的了解，現行教育部在學校教育政策上，在現今網絡世代所提供的網路資訊相關政策、課程、經費及配套措施是否有效且足夠的建立學生網絡素養及正確使用觀念？又是否可以確實達到網路霸凌事前宣導及預防的功能？支持的理由為何？反對的理由為何？

答：國小學童對於「霸凌」一詞偶有濫用，有時會造成家長與校方之間的誤會。教育部對於網路素養的培養從友善校園週著手，除了朝會上的反覆宣導，加上課程配合：低年級的生活課、中高年級的社會課，以及資訊課(電腦課)，確實有預防網路上衝突發生的效果。

(4)國中訪談

【2016.03.24 訪談桃園某都市型國中學務主任】

(4-1)您對教育部"校園霸凌防治準則"、"學校防制校園霸凌執行計畫"、"網路素養培育"的政策有什麼看法？實行時有沒有遭遇困難？

答：從 2010 年「八德國中事件」之後，教育部開始關注校園霸凌的問題，教育部針對校園中的各種霸凌現象，詳細分類制定各種處理的 SOP，其中包括校園網路霸凌事件。

在宣導、師資培力方面，教育部的「全民網路素養網站」就提供了教師非常多的教材與有用資訊、也會定期發放宣導給各校學務處；在八德國中事件過後，教育部請了很多學找專家到各個學校去教導行政人員、教師處理校園霸凌/網擄霸凌事件。透過這樣的過程，給第一線的行政人員建立了依照「校園霸凌防治準則」處理網路霸凌事件的基本知識，八德國中事件本身對於教育人員來說也是一個非常大的警惕，大家都不願意成為下一個八德國中，所以在處理校園霸凌事件時都不會去壓案，而是積極介入處理、了解霸凌事件背後原因、持續進行後續追蹤。

然而目前在執行教育部所訂立的準則、方案時，所遭遇到的困難主要有兩個：第一，雖然教育部提供了大量有用的資訊，但是第一線的老師不一定找得到、找到了也不一定會使用；第二個困難就是網路素養培育的內容難以融入現有課程中，平常資訊老師要依照課綱來上課的內容就很多，無法很詳細地帶學生去實際了解網路霸凌會遭逢的情境以及相關解決辦法，而公民老師則受限於上課的設備，網路素養培育在教學現場只能淪於「紙上談兵」。

最後，對於行政人員來說，宣導防治網路霸凌的時間也非常稀少，因為教育部規定的反毒、反菸、性別平等教育、網路霸凌…等等的宣導都有一訂的時數，但是朝會、彈性時間都是固定的，各種宣導之間會互相壓縮宣導的時間。

(4-2)依照您的了解，學校一般都是透過什麼管道得知學生遭受網路霸凌？網路霸凌在校園中一學期大約發生多少次？有沒有令您印象深刻的個案？

答：簡單來說，網路霸凌的事件大多發生在七年級的同學之間，經過學校不斷地宣導、輔導之後，八、九年級的同學在面對網路霸凌的情境時，他們比較會知道不能衝動行事、不能辱罵，因而找到比較好的方法去調解。

教育部所做的學生生活調查問卷也非常重要，問卷不僅提供校方了解學生遭受霸凌的狀況參考，同時也可以成為學生申訴的管道。從前，教育部做的都是實體問卷，容易有被校方抽換、造假、秋後算帳的疑慮，但現在都改成電腦線上選填，可以避開上述弊端，讓政策制定者、第一線人員能夠接獲更多網路霸凌受害者的求救。

學校也會要求班導師在開學前幾週就要注意班上的「潛在受害者」，平常多去關懷、建立互信關係，一來增加霸凌者行動的成本，二來讓受害者能夠在事發後更有機會通報班導師，班導師這個時候就可以做為申訴人來啟動校內的處理機制。

令人比較深刻的案件，則是有一次我們學務處在面對網路霸凌事件時，該事件的規模大到校方必須對整個班級進行輔導。其發生背景為，該班有女同學 A、B 兩人，平日比較討班導師歡心，但在班導師背後卻是對班上大多同學態度不佳。老師在班級經營上沒有特別注意到這一點，因此造成其他同學缺少排解的窗口，轉而在網路上流傳批判同學 A、B 的言論，說 A、B 是「雙面人」、「公主」。這些言論被 A、B 知道後告知她們的父母，A、B 的父母一怒之下到教育局申訴，校方才終於得知這個事件。但由於過節很深，累積了兩年，校方只能透過對受害人、加害人、旁觀者的多方輔導才讓霸凌的行為暫時停止。然而當這個班升上九年級時，班上來了轉學生，轉學生受到舊生的慫恿而繼續去攻擊 A、B，在該班導師的疏忽下，A、B 這次改向教育部申訴，學務處只好再度重啟處理、輔導機制，平常學務主任也會到該班級巡堂、追蹤輔導後的狀況。這個案例也顯示出了班導師對於班級經營的能力也是防治霸凌事件的重要因素。

主任也表示網路上最麻煩的不是霸凌行為，因為相互認識，皆會留下紀錄可供追蹤。最麻煩的其實是網友。

(4-3)教育部在防治網路霸凌的工作上，有沒有給予充足的資源？所推行的學生網路素養培養、網路守護天使、申訴管道有沒有發揮功用？有沒有贊同或者反對的聲音？反對者為何而反對？

答：其實教育部/局給的資源可以說是非常多，當然學務處這邊也會做一些對於教學現場可行性的評估來選擇，如果覺得有必要，學務處會時常去監督班級有沒有落實。

很難說有沒有什麼反對的聲音，因為會去使用這些資源的學生、家長本來就很少，因此也談不上什麼反對的意見。

(4-4)您認為教育部的現行政策，是否能夠降低校園網路霸凌者的再次霸凌犯行為？受害者的身心狀況有沒有平復？其他學生能不能從中增加對網路霸凌認

知的機會？

答：在國中，領導者—校長的觀念對於預防網路霸凌非常重要，我們的校長會在集會上很強硬地宣誓對於校園霸凌「零容忍」、「不能夠發生」，讓學生心生警惕。但是第一線的教學、行政人員也不會因此去壓案、吃案，反而是要積極地去介入處理。

在輔導學生的方面，為了不破壞學生對於輔導人員的信任。輔導不能介入調查，要等到學務處這邊都已經對於事情的來龍去脈有所了解後再進來處理。

學校不能把霸凌事件當成一件恥辱的事情，學生一定會發生，學校就是要面對。

學校老師對於網路霸凌的意識已經提升很多，大多老師都不怕事、又有行政作為後盾。校園中的網路霸凌都會留下紀錄、可以追蹤找到源頭，只要找到一點線索，就可以釐清事件的來龍去脈。

就像先前說的，網路霸凌最容易發生的時段是在七年級，八、九年級隨著學校的宣導、案件處理而較少發生。為什麼七年級容易有網路霸凌的行為呢？可能是在小學教育時，小學的師長會認為「孩童的犯錯都是天真無邪」、「網路素養培育是國中要負責的事情」，造成學生剛進到國中時對網路霸凌沒有相當程度認知，所以常常會因為衝動做出網路霸凌的行為。

(4-5)就您的了解，現行教育部在學校教育政策上，在現今網絡世代所提供的網路資訊相關政策、課程、經費及配套措施是否有效且足夠的建立學生網絡素養及正確使用觀念？又是否可以確實達到網路霸凌事前宣導及預防的功能？支持的理由為何？反對的理由為何？

答：除了老師、行政人員會接受定期演講之外，警察少年隊也會來宣導法規，預防校園犯罪/非行少年宣導。

在對於我們第一線教學人員而言，會希望將網路素養培育方面的東西融入教學中，畢竟網路已經成為所有學生生活中的一部分，要去禁止、干涉學生使用網路根本就不可能，還不如讓老師能夠在課堂上有足夠的時間與設備來向學生示範如何正確使用網路。

【2016.03.23 訪談桃園某鄉村型國中輔導老師】

(4-6)您對教育部"校園霸凌防治準則"、"學校防制校園霸凌執行計畫"、"網路素養培育"的政策有什麼看法？實行時有沒有遭遇困難？

答：教育部的「校園霸凌防治準則」、「學校防制校園霸凌執行計畫」部分，主要處理的大多是班上的「言語」與「肢體」的霸凌。有關網路霸凌的部分，老師有處理的頂多為「孤立」。因為學區範圍內的居民多為打零工的新移民，經濟基礎屬比較弱勢，孩子僅能就近上學。不是每個學生都有手機和網路，所以他們自己會避免使用。

(4-7)依照您的了解，學校一般都是透過什麼管道得知學生遭受網路霸凌？網路霸凌在校園中一學期大約發生多少次？有沒有令您印象深刻的個案？

答：這邊的小孩基本上互相都認識，連結非常廣泛。比較敏感的部分是感情糾紛。從網路上互相叫罵轉成實體的事件。在這邊，網路是做為一個提供管道的工具。

日常中的網路霸凌大致分為兩類：透過 LINE 群組上集體「已讀不回」，造成當事人心靈上的傷害。

Facebook 還是學生溝通間最重要的媒介，處於強勢的學生，會在同學之間的社團散佈弱勢學生的圖片，造成連帶效應、群起攻擊。而學校一般都得透過老師關心或受害者自行存取頁面，才能得知學生遭受網路霸凌。根據老師自我經驗所定義的嚴重性差異總共有三階段：第一階段：被孤立在班級網絡之外，不允許加入。第二階段：被漠視，發文和留言都沒人理會。第三階段：開始被攻擊、漫罵。

(4-8)教育部在防治網路霸凌的工作上，有沒有給予充足的資源？所推行的學生網路素養培養、網路守護天使、申訴管道有沒有發揮功用？有沒有贊同或者反對的聲音？反對者為何而反對？

答：學務處有告知學生申訴的管道。給予教師的資源偏向告知他們法律上的責任，並且提醒他們不要忽略網路公開、散佈廣泛的特性。通常學校也會希望老師透過課程空堂和班會時間，根據社會事件經驗講述，使學生得到實際吸收。

在學科上做機會教育，例如國文課中的「雅量」或透過體育課訓練同學間的「團隊合作」，這樣的宣導對孩子較口述上有成效。另外，台北市的家長很愛使用 1999 專線，政府再轉介給學校處理。相較之下，我們的孩子社經地位較低，較需要實質性的措施，而這些管道平台僅適用宣導，不易得到實際效果。

(4-9)就您的了解，現行教育部在學校教育政策上，在現今網絡世代所提供的網路資訊相關政策、課程、經費及配套措施是否有效且足夠的建立學生網路素養及正確使用觀念？又是否可以確實達到網路霸凌事前宣導及預防的功能？支持的理由為何？反對的理由為何？

答：教育部的政策對於偏鄉學校其實施行不易，若是另外開辦「資訊素養課程」，官方層級過高，培訓內容與實際狀況易有差距。加上城鄉落差大，教育部的平台並沒有區域上的區別，難收成效。這部分的經驗交流很重要，但目前沒有相關平台。

另一種是學生自我意識較為強烈，當其感到不舒服，慢慢會去申訴。七年級生較單純，通報上容易許多。至於其他針對青少年與學生族群所建置的保護機制，如網路守護天使、色情守門員一類的效益並不大。多數的小孩可能會隱匿年齡，顯著的案例即是促成網路援交交友的現象。「先有紛爭，再變成實體。」學生對於輔導室的認知，覺得環境溫暖、並不會覺得被標籤化、能建立信任關係、針對個案問題去處理。他們比較怕導師，而改去找信任的老師。

(5)高中訪談

【2016.03.24 訪談台北市某都市型高中輔導老師】

(5-1)您對教育部"校園霸凌防治準則"、"學校防制校園霸凌執行計畫"、"網路素養培育"的政策有什麼看法？實行時有沒有遭遇困難？

答：教育部主要是著重在「預防教育」的部分，我們學校主要是由教官來宣導，另外也有請律師來進行一些教育宣導。在宣導的律師方面，通常有以下兩種管道，可能是學校接洽，也可能是教育部的種子教師。學校會請老師去做宣導，但可能無法達致極為紮實的程度，因為每堂既有的課都有其課程進度，所以可用的時間有限，成效非常模糊、難以評估。

(5-2)依照您的了解，學校一般都是透過什麼管道得知學生遭受網路霸凌？網路霸凌在校園中一學期大約發生多少次？有沒有令您印象深刻的個案？

答：在輔導端來說，也許是我們學校比較沒有這些案例，所以在介入上比較少。同行裡面，的確會有青少年在網路上出言不遜、引起不快，在網路上發表個人意見，或許是對某人的評價，但程度並沒有嚴重到霸凌之程度。待在學校三、四年，沒有因為網路霸凌轉介到輔導室的學生；也沒有因為網路霸凌而組成因應小組。同學在社團、論壇中發言，一旦學生言論過當，版主都會跳出來管理。

(5-3)教育部在防治網路霸凌的工作上，有沒有給予充足的資源？所推行的學生網路素養培養、網路守護天使、申訴管道有沒有發揮功用？有沒有贊同或者反對的聲音？反對者為何而反對？

答：因為輔導人力不足，加害人、被害人、以及雙方家長都要一起進行溝通，輔導老師的角色太複雜了，需要更多人力。雖然《學生輔導法》通過了，但輔導老師的角色還有能力需要被重視。很多都是發生之後再處理，都是亡羊補牢，像現在如果又發生集體性案例，我們都難以處理。大家對輔導介入的層面都要再了解，要經過多次訪談，才能了解行為背後成因。

(5-4)您認為教育部的現行政策，是否能夠降低校園網路霸凌者的再次霸凌犯行為？受害者的身心狀況有沒有平復？其他學生能不能從中增加對網路霸凌認知的機會？

答：我們學校比較沒有這些實際案例。其他案例，學生有說過，透過網路來申訴，學校有專線、申訴單。但有些管道要留下真名，學生可能有疑慮，所以找信任的老師。

(5-5)就您的了解，現行教育部在學校教育政策上，在現今網絡世代所提供的網路資訊相關政策、課程、經費及配套措施是否有效且足夠的建立學生網絡素養及正確使用觀念？又是否可以確實達到網路霸凌事前宣導及預防的功能？支持的理由為何？反對的理由為何？

答：在課程內容的部分，教育部沒有完全了解學校端的需求。國教署辦的研討會課程過於學術，重點大多放在探討網路霸凌成因與相關法律責任，且每一年都討論相同的內容。應該進行一些更新，因地制宜，再透過其他的案例分享，讓

一線人員知道如何處理，而不是流於形式化。教育部可能會覺得第一線人員不夠熱情，但其實是因為他們的方向錯誤。

【2016.04.02訪談基隆市某鄉村型高中教官】

(5-6)您對教育部"校園霸凌防治準則"、"學校防制校園霸凌執行計畫"、"網路素養培育"的政策有什麼看法？實行時有沒有遭遇困難？

答：教育部的標準程序往往緩不濟急，三級預防制度不能像現在這樣一階一階地走下去，網路霸凌事件發生時，處理跟輔導就要馬上並行了。

另外，在前端的教育宣導面，高中課程規劃本來就趨向考試導向，所以對網路霸凌防治方面能做的很少。大多數上課時間都被術科占走了，剩下的宣導課程都是一對多式的道德觀念演講，所以也很難讓學生留下深刻印象。

輔導人力不足是很大的問題，例如本校一位輔導老師需要照顧一整個年級總共675人。除了霸凌之外還有性侵、家暴的事件，這些皆需專業輔導，不是單純談話就能解決，需要更多專業介入。

(5-7)依照您的了解，學校一般都是透過什麼管道得知學生遭受網路霸凌？網路霸凌在校園中一學期大約發生多少次？有沒有令您印象深刻的個案？

答：其實本校網路霸凌事件發生得很少，軍訓室在這三年之中也只處理過三件案件，其中比較深刻的例子：某同學利用班級LINE群組排擠受害者，而該受害者當時因為早就有意轉班，因此將這個狀況告訴學校，校方在經過了解後也順利協助其轉班。在輔導端的持續追蹤並與被害人保持聯繫，也就沒有再發生類似的事件了。

(5-8)教育部在防治網路霸凌的工作上，有沒有給予充足的資源？所推行的學生網路素養培養、網路守護天使、申訴管道有沒有發揮功用？有沒有贊同或者反對的聲音？反對者為何而反對？

答：教育部種子教師的培訓方案，我們會派教官去當種子教師，每學期在校務會議都要跟全校做報告。會議上，學務主任會先概略地對於霸凌、性平做說明，詳細的部分再由教官匯報。但是這些會議都講原則上的東西，很多都需要經驗與實際狀況處理來解決。

教育部規定的只是一個形式，很重要是各校的配套方法。很多學校把案件推給輔導室，很像在「懲罰」輔導室。面對龐大的個案壓力之下，哪些個案會被優先處理？如果學生本身沒有改善的意願時可能就會被暫緩，輔導室轉而處理其他案件。

(5-9)您認為教育部的現行政策，是否能夠降低校園網路霸凌者的再次霸凌犯行為？受害者的身心狀況有沒有平復？其他學生能不能從中增加對網路霸凌認知的機會？

答：過去曾有兩個案例，經過輔導後，情況雖有恢復，但仍難以回到最初情況，兩件事最後分別是霸凌者決定轉學與被霸凌者轉班才完整解決，被霸凌者，身心狀況才得以平復。但以這種處理方式，其他學生無法增加對網路霸凌認知。

(5-10)就您的了解，現行教育部在學校教育政策上，在現今網絡世代所提供的網路資訊相關政策、課程、經費及配套措施是否有效且足夠的建立學生網路素養及正確使用觀念？又是否可以確實達到網路霸凌事前宣導及預防的功能？支持的理由為何？反對的理由為何？

答：以目前政策來說，輔導人力是缺乏的。而資金部分，過去曾有企業的資助。希望未來政府，能夠媒合學校與民間企業之間的合作。

現行政策若只有培訓卻沒有行政資源輔佐，很難完善解決問題。但改善制度不是一件容易的事，涉及基金和人力分配的問題，不知道教育部未來的態度如何？教育部把學校當工廠，應該更專心處理學生問題。超額的老師應該轉作其他專門的老師。要依照生活情境來分配人力資源，而不是依照學科分配。

四、結論

(1)台灣青少年網路霸凌現象初步分析

1. **網路霸凌在教學現場的發生個案少，嚴重性卻有因年齡增長而增強的問題。**
國小端的教師普遍認為網路霸凌嚴重性不大，因為老師與學生、家長之間三者關連緊密，且學生對網路霸凌的認知尚未完善建立，同儕之間的影响也較小。但到了國中高中階段，儘管網路霸凌發生頻率不高，卻成為一項隱憂，急需輔導人力做預防與注意。國中高中的班級導師並不像國小一樣是坐在教室後方時時關注學生的情況，只有授課時間和早晚自習時間與學生有較多接觸。此一導師在班級經營時間上的差異，對發現「潛在受害者/加害者」的敏銳度有影響。青少年使用網路的平均時間及同儕認同的心理因素也間接使網路成為霸凌的溫床。
2. **教育部現行政策雖然規劃完善，但對教學現場的實用性卻效果有限。** 網路素養的培養需要長期實作，而非流於形式。儘管教育部提供了大量資訊，但由於難以融入現有課程中，且國高中階段學生升學壓力大，課程時間壓縮，宣導方面較難全面落實。再者，種子教師培力的後續追蹤與評估權責歸屬第一線教育單位，受訓教師是否能將最新資訊完整且有效地帶回各校宣導，教育部難以統一掌握其成效。
3. **輔導人力嚴重不足。** 輔導老師負責的業務不僅有霸凌，還有性侵、家暴等，及其他庶務工作。平均一位輔導人力所負擔的被輔導人數有百餘件，師生比嚴重失衡，僅能由較容易的個案著手，也較無法主動發現「潛在受害者/加害者」的存在並做預防。

附件二、各縣市政府學生輔導諮商中心現況總整理

縣市政府	分區	召集人	分組
新北市	分為四個區，分別為北、東、西、南區。	教育局局長	心理諮商組、學校社工組、輔導教師組、適性輔導組
台北市	分為四區，北、西、東、南區。	教育局局長	諮商輔導組、適性輔導組
宜蘭縣	無	教育處處長	輔導諮商組、適性輔導組、專業心理諮商人員、研究發展組
基隆市	無	教育處處長	學校社工組、適性輔導組、心理諮商組
新竹市	分東區、北區、香山區	教育處處長	適性輔導組、高關懷組、心理諮商組
新竹縣	八個分區中心	教育處長	輔導組、研究發展組、適性輔導組
桃園市	分為北區分部及中心總部	教育局局長	適性輔導組、教育訓練組、研究發展組
苗栗縣	無	教育處處長	適性輔導、諮商/臨床心理師、學校社會工作師
台中市	分成六區	教育局局長	適性輔導暨高關懷組、諮商輔導暨研究發展組、個案管理暨行政工作組
彰化縣	總中心、分區中心	因網站錯誤缺乏資料	因網站錯誤缺乏資料
雲林縣	東、西區	缺乏資料	適性輔導組、諮商輔導組、研究發展組、個案管理組、駐校輔導人員
嘉義縣	無	教育處處長	諮商心理師、社工師
嘉義市	無	教育處處長	個管人員、行政人員、專業志工、替代役、外聘專家督導
臺南	無	教育局局長	行政管理組、適性輔

市			導組、人力督導組、個案管理組
高雄市	行政中心、左營區、前鎮區、大寮區、鳳山區、岡山區、旗山區	教育局主任秘書	行政人員、輔導員、個管員、適性輔導組
屏東縣	總中心、中區、南區	教育處處長	適性輔導組、高關懷組、諮商輔導組
臺東縣	無	教育處處長或副處長	諮商心理師、臨床心理師、社工師
花蓮縣	北區、中區、南區	教育處處長	行政組、心理師組、輔諮中心社工組、適性輔導組
南投縣	無	教育處處長	個案管理組、學術研究組、中輟暨高關懷組、諮商輔導組、適性輔導組
金門縣	無	教育處處長	諮商輔導組、適性輔導組
連江縣	無	教育局長	心理諮商組、適性輔導組

附件三、法條援引參考

學生輔導諮商中心乃根據《國民教育法》與《學生輔導法》而設立，並以此為運作，而《兒童及青少年福利與權益保障法》則是保障兒童及少年權益的法條，內文提及與學生輔導權益的相關保障，因此於以下列出與本團隊所提計畫相關的法條內容，作為參考並以此為依循。

國民教育法

第 10 條 國民小學與國民中學設校務會議，議決校務重大事項，由校長召集主持。

校務會議以校長、全體專任教師或教師代表、家長會代表、職工代表組成之。其成員比例由設立學校之各級主管教育行政機關定之。

國民小學及國民中學，視規模大小，酌設教務處、學生事務處、總務處或教導處、總務處，各置主任一人及職員若干人。主任由校長就專任教師中聘兼之，職員由校長遴用，均應報直轄市或縣（市）主管教育行政機關核備。

國民小學及國民中學應設輔導室或輔導教師。輔導室置主任一人及輔導教師若干人，由校長遴選具有教育熱忱與專業知能教師任之。輔導主任及輔導教師以專任為原則。

前項專任輔導教師員額編制如下：

- 一、國民小學二十四班以上者，置一人。
- 二、國民中學每校置一人，二十一班以上者，增置一人。

前項規定自中華民國一百零一年八月一日施行，於五年內逐年完成設置。

國民小學及國民中學得視實際需要另置專任專業輔導人員及義務輔導人員若干人，其班級數達五十五班以上者，應至少置專任專業輔導人員一人。

直轄市、縣（市）政府應置專任專業輔導人員，視實際需要統籌調派之；

其所屬國民小學及國民中學校數合計二十校以下者，置一人，二十一校至四十校者，置二人，四十一校以上者以此類推。

前二項專任專業輔導人員設置所需經費，由教育部視實際需要補助之；其人員之資格、設置、實施方式、期程及其他相關事項之辦法，由教育部會商直轄市、

縣（市）政府後定之。

國民小學及國民中學應設人事及主計單位，學校規模較小者，得由其他機關或學校專任人事及主計人員兼任；其員額編制標準，依有關法令之規定。

國民教育法施行細則

第 13 條 國民小學及國民中學之學生事務及輔導工作，應兼顧學生群性及個性之發展，參酌學校及學生特性，並依相關法令之規定辦理。

校長及全體教師均負學生之學生事務及其輔導責。

第 14 條 國民小學及國民中學之行政組織，除依本法第十、國民小學與國民中學班級編制及教職員員額編制準則及其他相關法令之規定外，得參照下列各款辦理：一、各處（室）之下得設組。

二、每班置導師一人。

三、成立課程發展委員會，下設各學習領域課程小組；其規模較小學校得合併設置跨領域課程小組。

四、實驗國民小學及實驗國民中學得視需要增設研究處，置主任一人，並得設組。

國民小學及國民中學各處、室掌理事項，得參照下列各款辦理：

一、教務處：課程發展、課程編排、教學實施、學籍管理、成績評量、教學設備、資訊與網路設備、教具圖書資料供應、教學研究、教學評鑑，並與輔導單位配合實施教育輔導等事項。

二、學生事務處：公民教育、道德教育、生活教育、體育衛生保健、學生團體活動及生活管理，並與輔導單位配合實施生活輔導等事項。

三、總務處：學校文書、事務、出納等事項。

四、輔導室（輔導教師）：學生資料蒐集與分析、學生智力、性向、人格等測驗之實施，學生興趣成就與志願之調查、輔導及諮商之進行，並辦理特殊教育及親職教育等事項。

五、人事單位：人事管理事項。

六、主計單位：歲計、會計及統計等事項。

設教導處者，其掌理事項包括前項教務處及學生事務處業務。

學生輔導法

第 1 條 為促進與維護學生身心健康及全人發展，並健全學生輔導工作，特制定本法。

學生輔導，依本法之規定。但特殊教育法另有規定者，從其規定。

第 4 條 各級主管機關為執行學生輔導行政工作，應指定學生輔導專責單位或專責人員，辦理各項學生輔導工作之規劃及執行事項。

高級中等以下學校主管機關應設學生輔導諮商中心，其任務如下：

- 一、提供學生心理評估、輔導諮商及資源轉介服務。
- 二、支援學校輔導嚴重適應困難及行為偏差之學生。
- 三、支援學校嚴重個案之轉介及轉銜服務。
- 四、支援學校教師及學生家長專業諮詢服務。
- 五、支援學校辦理個案研討會議。
- 六、支援學校處理危機事件之心理諮商工作。
- 七、進行成果評估及嚴重個案追蹤管理。
- 八、協調與整合社區諮商及輔導資源。
- 九、協助辦理專業輔導人員與輔導教師之研習與督導工作。
- 十、統整並督導學校適性輔導工作之推動。
- 十一、其他與學生輔導相關事宜。

學生輔導諮商中心之建置規劃、設施設備、推動運作及與學校之協調聯繫等事項之規定，由高級中等以下學校主管機關定之。

第 6 條 學校應視學生身心狀況及需求，提供發展性輔導、介入性輔導或處遇性輔導之三級輔導。

前項所定三級輔導之內容如下：

- 一、發展性輔導：為促進學生心理健康、社會適應及適性發展，針對全校學生，訂定學校輔導工作計畫，實施生活輔導、學習輔導及生涯輔導相關措施。
- 二、介入性輔導：針對經前款發展性輔導仍無法有效滿足其需求，或適應欠佳、重複發生問題行為，或遭受重大創傷經驗等學生，依其個別化需求訂定輔導方案或計畫，提供諮詢、個別諮商及小團體輔導等措施，並提供評估轉介機制，進行個案管理及輔導。
- 三、處遇性輔導：針對經前款介入性輔導仍無法有效

協助，或嚴重適應困難、行為偏差，或重大違規行為等學生，配合其特殊需求，結合心理治療、社會工作、家庭輔導、職能治療、法律服務、精神醫療等各類專業服務。

第 7 條

學校校長、教師及專業輔導人員，均負學生輔導之責任。

學校各行政單位應共同推動及執行前條三級輔導相關措施，協助前項人員落實其輔導職責，並安排輔導相關課程或活動之實施。

高級中等以下學校之專責單位或專責人員遇有中途輟學、長期缺課、中途離校、身心障礙、特殊境遇、文化或經濟弱勢及其他明顯有輔導需求之學生，應主動提供輔導資源。

學校執行學生輔導工作，必要時，得結合學生輔導諮商中心、特殊教育資源中心、家庭教育中心等資源，並得請求其他相關機關(構)協助，被請求之機關(構)應予配合。

第 19 條

為使各教育階段學生輔導需求得以銜接，學校應提供整體性與持續性轉銜輔導及服務；其轉銜輔導及服務之辦法，由中央主管機關定之。

中央主管機關得建置學生通報系統，供學校辦理前項通報及轉銜輔導工作。

第 20 條

各級主管機關及學校為推動學生輔導工作，應優先編列所需經費，並專款專用。

學生輔導法施行細則

第 6 條

教育部依本法第四條第二項所設學生輔導諮商中心，應置主任一人，綜理中心業務。

附件四、我方政策之圖表與細節

一、專任輔導老師人數不足

根據教育部統計處設置之「教育統計查詢網」上所公開之數據，102 學年度的國小、國中、高中學生總人數分別為 1,297,120 人、831,925 人、860,958 人，103 學年度的國小、國中、高中學生總人數分別為 1,252,706 人、803,226 人、818,869 人。

學生人數	國小	國中	高中
103 學年	1,252,706	803,226	818,869
102 學年	1,297,120	831,925	860,958

由此可以佐證，在少子化的趨勢之下，基礎教育的學生數在短短一學年度中便有數萬人的驚人差距。

相較學生數呈現驚人下降，在 2014 年 11 月由總統公布「學生輔導法」後，教育部再發布「學生輔導法施行細則」，首度規定中小學專任輔導教師、大專校院專業輔導人員應有人數。在此政策趨勢之下，明顯可以發現 102 學年到 103 學年之間國小、國中、高中的專任輔導教師有明顯的增加。

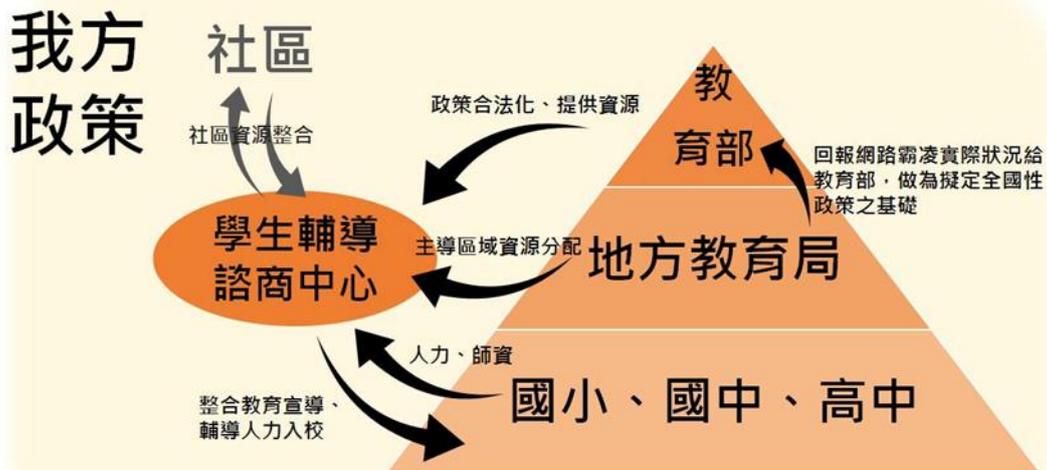
專任輔導教師人數	國小	國中	高中
103 學年	534	752	1288
102 學年	508	647	967

然而從「學生/專任輔導教師比」的分析上來看，專任輔導教師之增加，對於處理目前的學生數量，無異於杯水車薪。在國小，一名專任輔導老師平均必須面對 2000 位以上的學生；在國中，一名專任輔導平均要面對 1000 位以上的學生；在高級中等學校，雖然專任輔導老師在數據上的負擔看似是最輕的，但仍須負擔 600 位以上的學生的輔導工作。

學生/專任輔導教師比	國小	國中	高中
103 學年	2345.8914	1068.12	635.76786
102 學年	2553.3858	1285.819	890.33919

所以透過本團隊對於教育部統計司所公布之資料分析，印證了我們在訪談中，第一線輔導人員異口同聲道出輔導人力吃緊之情況。

二、 工作內容



目前的學生輔導諮商中心，主要是以各縣市、直轄市政府教育局為各該主管單位，每個縣市政府教育局統籌設置一個學生輔導諮商中心，並且再將地方劃分為數個區域中心，以新北市學生輔導諮商中心為例，新北市學生輔導諮商中心下設北區中心、南區中心、東區中心及西區中心共四個區域型中心，分區中心大致有四個業務單位分別為：心理諮商組、學校社工組、輔導教師組及適性輔導組，分區中心以分區中一間學校作為主要負責單位，每一個分區中心含括二至三個行政區，服務對象為區域內數量眾多的國小、國中。

本團隊認為縣市中各地區的社會結構具有相當程度的組成差異，以目前縣市政府為基本單位下設四個恐怕難以應付，遑論有些地方政府僅在學生輔導諮商中心下設一個分區中心，其運作品質恐難以符合各學校之需求，為了能夠使分區中心更加符合社區需求，以符合十二年國民基本教育之學校社區化、均質化教育理念，本案欲將現行區域進行縮小區域的劃分規模，以新北市為例，將原本北、南、東、西分區中心，以現行行政區如淡水區、永和區、三重區等作為區域劃分，使該分區中心能針對區域內學校、社區需求，提供國小至高中在輔導諮商領域支持，分區中心更得以在教學、訓導及輔導三階段統籌社區資源，在教訓輔三合一理念之下能有更積極、效率的作為。

本團隊更以生態系統理論為政策發展基礎，從微觀至宏觀，強化各區域的輔導諮商分區中心功能，從家庭、同儕、師長及社區等微觀系統層面，往上到家庭、學校、同儕及社區之間聯繫互動的中介系統層面，再往上到與孩童未直接參與但影響孩童及青少年成長環境因素的外在系統層面，最後發展到以台灣整體文化、政治、法律、社會及世界各地的背景環境為基礎所可能對教育政策、理念產生之影響的宏觀系統層面，再輔以社會學習理論，進行學校文化、家庭教育、社區氣候的改造，期待建立更加友善的環境，以分區中心作為發展社區支持性氣氛的基礎，不僅作為學校教育的輔導諮商支持系統，更能夠藉由其長期發展發揮影響社

區到整體社會的正向價值。

為了解決現今教育現場在輔導領域之資源不足，本計畫就以下層面作為將目前消極接受案例的學生輔導諮商中心轉型為積極支持所校所需的輔導系統。

1、教學層面

本團隊認為教學層面的主要標的對象有學生及教師兩者，在學生面向上，分區中心將依照區域內社區、學校所需條件及需求，並且以訊息處理理論為理論基礎，設計符合需求的情境式教學教案，將學習方式從以往的上對下教條式授課方式轉型為重視學生與老師之間的互動式學習，透過互動式學習的過程，使學生對於網路公民素養的認知學習得以內化，課程內容以網路正確使用、網路公民及網路媒體識讀的課程為主軸，增進學生對於網路霸凌的認知以外，並且培養學生擁有與日常生活相關的批判式思考之能力。

在老師面向上，分區中心負責統籌舉辦區域內的校際聯合會議，可就各校宣導狀況、輔導諮商個案經驗及實際案例處理等作為區域會議分享重點外，分區中心更得以邀請專家學者針對該區域內的社會結構狀況、學校文化、社區氣候結合校園實施教訓輔三合一方案，作為更符合在地需求的政策建議。分區中心尚能徵求區域內志工或實習生，提供培訓課程，輔助專兼任輔導人員，增加分區中心或是教學現場所需之人力資源支持，亦可派至人力資源缺乏處，擔任彈性化之人力資源。

2、預防層面

(1) 強化宣導

宣導可分為事前積極宣導與事後加強宣導，分區中心以區域需求作為宣導方式及內容，並且提供學校在宣導面向的人力及資源，事前積極宣導以事件發生前的常例性宣導為主，除了加強普及防治網路霸凌／校園霸凌的觀念之外，更強調學生在此宣導所感知到的真實性學習程度，在事後加強宣導部分，主要在於協助社會大眾釐清網路霸凌／校園霸凌的錯誤性認知，將遭遇網路霸凌／校園霸凌時處理的方式及觀念，以積極、正向、健康的方式宣導給社會大眾，藉以建立友善的社會環境、校園環境。

(2) 積極預防

在預防層面，實際方式為分區中心整合社區資源及人力，可以進行區域學校及社區需求的資源整合，提供在學校課後在社區、學校照顧、教育孩童所需資源及人力，更得以針對弱勢地區、弱勢家庭提供課輔相關規劃，可以將現今興起的教育科技資源結合區域內大專院校、民間團體，進行跨地域型態的課輔計畫，除了能夠節省人力資源，尚能將區域外的資源整合進入社區，分區中心得透過頒發證書或是服務時數獎勵增加其合作意願。除了課後教育之外，亦針對高風險、弱勢家庭進行訪談及主動關懷，主要是對潛在高風險的家庭進行主動關懷，除了能夠立即性的發現生活狀況、孩童成長學習狀況之外，更可能減少潛在加害者的產生，分區中心得以整合中心內外專業的社工與民間團體互相合作。

3、輔導層面

在輔導層面，過往區域中心以接手學校轉介個案為主，但本計畫欲將分區中心作為個案轉介以外，增加協助學校、社區所需輔導人力及協助輔導之人力，分區中心針對區域內所需需求，整合區域內政府機關、學校單位、公務體系、民間團體與民間企業於輔導領域之資源，能夠針對校內處理案件不足之學校輔導人力提供資源及人力協助，經由中心受訓的相關科系實習生、志工，亦得將其派往學校輔導人力較缺乏之處，從事基本的協助輔導工作，協助校內專兼任輔導教師，使其能夠對各式案件做更專業的輔導諮商，並且能夠有後續確實追蹤的餘力。分區中心更能夠協助學校處理涉及校際之特殊個案，使其不因案件跨越校際而導致學校端處理上之困難及負擔，得以降低不同學校間溝通、處理上的困難，亦可彌補教育現場行政人力不足之問題。

4、資訊整合層面

分區中心除了作為學校輔導資源支持系統之外，亦能針對該區域進行輔導資料長期性的蒐集，發展為由區域制國家之教育輔導諮商資料庫。由於每個區域發展特色不同、社區組成結構亦不同，由分區中心統合區域資訊，發展教育輔導諮商資料庫，以此協助教育端輔導相關事務工作，並且得以長期統整地區內各校的輔導諮商資訊及輔導諮商發展，讓區域內之學籍學童從國小、國中到高中的輔導資料能夠完整轉移，協助在校的專兼任輔導教師，能夠追蹤過往的案例，針對高度風險學童進行後續積極追蹤，以期在加強宣導之餘更能夠提早避免相關事件再次發生。教育輔導諮商資料庫除了作為實務上協助學校追蹤學生生涯發展之外，亦能作為學術資料系統，未來運用其系統資料庫，便得以發展符合台灣各地區教育現場的教育政策，藉由資料運用作為資料驅動決策，更能以此作為教育政策評估發展的工具之一。

根據本團隊針對我國過往討論網路霸凌之研究發現，長期以來我國在網路霸凌的積極性作為偏向法制層面、法界人士的討論，以教育為主軸發展的霸凌防禦長期性規劃嚴重不足，在現今網路世代的浪潮之下，網路的正確使用是無可避免的公民責任，但我國在教育政策面向上，尚未能有一個通盤性的檢討及願景，然而本團隊研究發現在教育現場中，各級師長無一不對此一議題抱持著相當程度關切的擔憂，但就現有教育政策及課程政策之下，教師們缺乏發揮專長和教育的系統性規劃及資源，因此本研究所擬之計畫，乃在針對現有教育層面之不足，綜合統整教育現場教師的實務工作經驗及建議，以期建立一個完整的支持性系統，提供學校及社區一套統合的資源服務，以各地區需求作為業務發展核心，避免淪為學校及社區發展之負擔。

短期影響力而言，功能更加符合地區性、社區化需求的分區中心除了能夠務實的解決現在教育現場在輔導人力不足的問題以外，以變更現有學生輔導諮商中心基礎之上，能夠避免設立眾多重複性高的機關及人員，以舊有基礎進行組織的重整及改造，讓中心提供有關輔導的實習機會與志工培訓，藉此提供第一級的輔導人才，協助駐校專兼任的輔導教師，不僅如此，制定相關的課程與宣導內容，

由中心整合相關人力前往需求的校園，以期有效率及效果的改善在我國教育現場及地方社區的整體文化及支持。長期影響力而言，建構資訊整合系統，分析與整理地區的相關資訊，找出重點區域與問題發生的潛在的因素，在重點區域，加強關注，提早預防，同時提升因應速度，針對潛在因素，則改善其環境，降低其問題發生的可能，此整合系統也包含了各校的輔導資料，能夠有長期的追蹤，或是在問題發生時，提供各校協助。此套輔導諮商支持性系統，除了發揮該核心業務協助學校及社區消化長期輔導諮商人力、資源不足以外，更能夠從學校端開始發揮影響社會價值的功能，改善學校、社區至社會之環境，提升公民身處網路時代的責任意識，發展網路公民的網路素養，以改善校園網路霸凌為開始，長期重視發展更得以影響另一個嚴重的社會問題—職場霸凌。教育之於人之重要性，是全體人類社會所共同具有的高度共識，因此，藉由教育端增進公民意識乃是相當重要且有效的方式，本團隊期望，藉由此計畫的發展，喚起社會對於公民素養意識的覺醒，除了影響政府當局在教育政策上能夠有所長期作為以外，更是能夠創造不論在網路端還是現實端，一個更正向、積極、健康的公民社會。

三、 本中心人力的可能來源與誘因

(1) 實習&進修

A. 心理治療或心理諮商領域：

根據〈心理師法施行細則〉，心理治療或心理諮商領域的大學生，必需”實習至少一年成績及格，指在經教學醫院評鑑通過，得辦理臨床心理實作訓練之醫療機構，於執業達二年以上之臨床心理師指導下為之”、”其實習週數或時數，合計應達四十八週或一千九百二十小時以上。經考評及格，並持有該機構開立之證明。”

所定”實習，應包括下列各款之實作訓練：一、個別、婚姻或家庭諮商及心理治療。二、團體諮商及心理治療。三、個案評估及心理衡鑑。四、心理諮詢、心理衛生教育及預防推廣工作。五、諮商心理機構或單位之專業行政。六、其他諮商心理有關之自選項目，包括精神官能症之心理諮商與心理治療、危機處理或個案管理等。”

第八條：心理師執業，應接受繼續教育，並每六年提出完成繼續教育證明文件，辦理執業執照更新。前項心理師接受繼續教育之課程內容、積分、實施方式、完成繼續教育證明文件、執業執照更新及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。”

第十四條：諮商心理師之業務範圍如下：

一、一般心理狀態與功能之心理衡鑑。二、心理發展偏差與障礙之心理諮商與心理治療。三、認知、情緒或行為偏差與障礙之心理諮商與心理治療。四、社會適應偏差與障礙之心理諮商與心理治療。五、精神官能症之心理諮商與心理治療。六、其他經中央主管機關認可之諮商心理業務。前項第五款之業務，應依醫師開具之診斷及照會或醫囑為之。”

→故本計畫之性質符合法規認訂之定義，工作內容亦符合實習訓練之內容。

B. 教育領域：

〈國民教育法〉

第十條：國民小學及國民中學應設輔導室或輔導教師。輔導室置主任一人及輔導教師若干人，由校長遴選具有教育熱忱與專業知能教師任之。輔導主任及輔導教師以專任為原則。

第十五條：國民小學及國民中學應配合地方需要，協助辦理社會教育，促進社區發展

〈高級中等教育法〉

第十條：高級中等學校為配合產業發展，提供學生職場實作學習及產學合作，得辦理建教合作；其相關事項，另以法律定之。高級中等學校為提供終身學習之需求，得結合公、私立機構及社會團體，以非營利方式辦理推廣教育；其辦法，由各該主管機關定之。

第三十二條：公立高級中等學校專任教師、合聘教師、專業及技術教師、兼任導師或行政職務者，其每週教學節數之標準，由各該主管機關定之。

→各級學校於法源有責支援此類計畫，且校方主管機關有權制定、提撥人力。

(2) 非營利組織、人民團體

- A. 社團法人台灣婦女展業協會
- B. 社團法人台灣愛鄰社區服務協會
- C. 兒童福利聯盟
- D. 台灣展翅協會
- E. 社團法人兒童與家庭促進協會

四、 憲法意見表

為保障人民的權利，憲法與相關法律對政府的權力加以限制，以下的檢查表列出一系列憲法對政府行為所設為保障人權之最重要的限制。

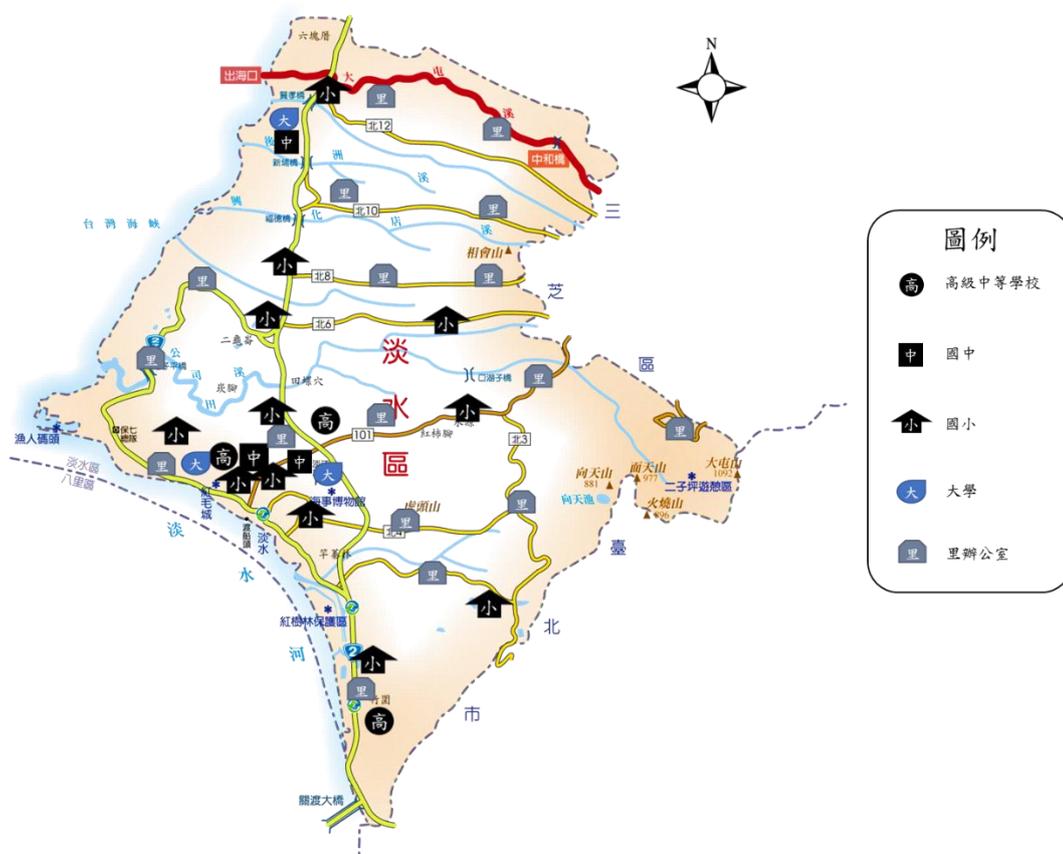
請用下列表格發展我方政策，擬定時必須不牴觸憲法對政府行為所設的限制。

<p>1. 政府無權干涉宗教信仰的自由。我方政策有/無牴觸這點，理由如下：</p> <p>以政府之立場，當然不可以因為資源提供者的宗教信仰而作為拒絕其提供輔導之理由，當然也不可因為判斷某些宗教信仰者擅長輔導服務因此認其壟斷輔導之工作。</p> <p>政府選擇輔導提供者之判斷標準，在憲法意識及本方案中，都是以輔導工作提供者之專業為標準。宗教信仰絕對不是選擇輔導工作提供者考量之標準，故無涉及宗教自由之疑慮。</p>
<p>2. 政府無權對人民以言論、書寫或以其他方式表達意見之自由加諸不合理或不公平的限制。我方政策有/無牴觸這點，理由如下：</p> <p>介入學生價值觀養成的輔導、評價學生網路使用行為之對錯，有可能成為政府假借「關心學生」、「維繫善良風俗」等等的藉口而成為箝制思想的「洗腦教育」之風險，如果此憂慮成真，不只無法達成本計畫促進網路素養、公民素養之終極目標，反而可能塑造為統治者意識形態是從，侵犯人民言論自由之社會。</p> <p>然而此憂慮相較「實名制、網路監控、爭議內容下架」等等措施的違憲疑慮容易化解，只要比照現行學校教材選擇上之「規劃課綱之公正的委員會」、「教師選擇教材的自主權」，便可以維繫一個多元、自由的網路素養、公民素養培育環境。</p>
<p>3. 政府無權在沒有依法組成法庭或者主管機關，進行正當法定程序前，即剝奪生命、自由或財產，我方政策有/無牴觸這點，理由如下：</p> <p>剝奪生命、自由或財產多為法的制裁手段，以強制力迫使人民遵循政府之法規。然而本方案之形式為拘束政府機關之行政內規，不涉及對人民生命、自由、財產之懲罰，故於此處無違憲疑慮。</p>
<p>4. 政府無權在沒有正當理由的情況下，即侵犯人民隱私。我方政策有/無牴觸這點，理由如下：</p> <p>輔導人在分享案例時，可能會有揭露當事人個人隱私的疑慮，然而我們僅需依照現有個資法之規定行事，對於當事人資料做保密，就可以免除這項問題。</p>
<p>5. 政府無權依據人種、宗教、年齡、國籍或性別等因素，制訂對人民有不合理或不公平差別待遇之法律。我方政策有/無牴觸這點，理由如下：</p> <p>我方所提方案是依據國民義務教育之精神，不因當事人之背景不同而有輔導與否的差別。</p> <p>此學生輔導諮商中心之概念，其目標對象雖為十二年國民義務教育範圍內之在學學生，若社區中的大專院校學生或是其他社會人士有輔導需求，中心並不會因為其不符合輔導範圍而拒絕，會協助轉介至其他適合的輔導機構。</p>

6. 我方政策有/無抵觸其他憲法規定，理由如下：

憲法第 14 條：「人民有集會及結社之自由」，在未深化輔導人員介入學生生活的現在，於 2012 年反媒體壟斷運動時，就有教育部行文各大學要求軍訓室教官「關心」參予公民運動的學生，使部分學生心生恐懼。待輔導人員更加深入介入學生生活後，政府也有可能會假藉「關心」、「輔導」之名義運用輔導人力對學生進行調查、勸說，因此有妨礙人民集會及結社之自由的疑慮。

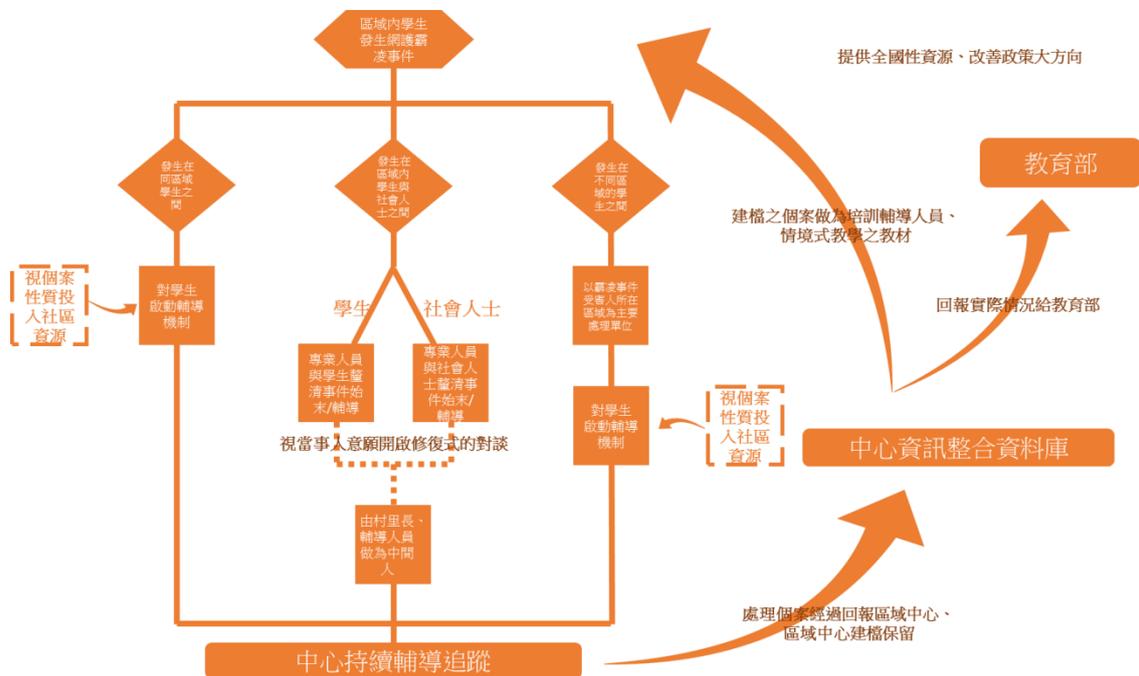
附件五、學生輔導諮商中心實地操作模型



1. 模擬地點：新北市淡水區
2. 區域內共享輔導資源學校：新北市私立淡江高級中學(含附設國中部)、新北市立淡水高級商工職業學校、新北市立竹圍高級中學(含附設國中部)、新北市立淡水國民中學、新北市立正德國民中學、新北市淡水區中泰國民小學、新北市淡水區坪頂國民小學、新北市淡水區天生國民小學、新北市淡水區屯山國民小學、新北市淡水區忠山國民小學、新北市淡水區文化國民小學、新北市淡水區新市國民小學、新北市淡水區新興國民小學、新北市淡水區水源國民小學、新北市淡水區淡水國民小學、新北市淡水區竹圍國民小學、新北市淡水區育英國民小學、新北市淡水區興仁國民小學、新北市淡水區鄧公國民小學
3. 提供協助單位(暫定為週遭大學、社區單位)：聖約翰科技大學、真理大學、淡江大學、中和里、屯山里、賢孝里、興仁里、蕃薯里、義山里、忠山里、崁頂里、埤島里、水碓里、新興里、北投里、水源里、忠寮里、樹興里、坪頂里、福德里、竹圍里、民生里、八勢里、竿蓁里、鄧公里、中興里、長庚里、清文里、草東里、協元里、永吉里、民安里、新生里、文化里、油車里、沙崙里、北新里、正德里、民權里、幸福里、新民里、新春里、新義里、學

府里、大庄里。

4. 情境情況：淡水某高中家長會長不滿學生在「黑特某高中」對其進行人身攻擊，P O文回擊，雙方互罵。學校面臨此種情況，請求學生諮商輔導中心協助，中心派出專人前往處理，專業的輔導人員，到學校端後，先了解基本情況，從學校端接手，嘗試調解，並對個別進行處理，針對家長會長，由專業輔導師，給予心理輔導，改善其對於案件發生時的負面情緒，並給予其面對網路霸凌時的處理方式，當事件完成後，給予被害人相關的教育，避免被害人引發問題的潛在因素，對學生，情節特別嚴重的學生給予特別輔導，依專業輔導人員進行判斷採用哪種手段，例如：修復式正義，並給予情境式教育，體驗被害者的遭遇，產生同理心，避免下次再犯，不僅如此，依情況，判斷是否派中心的社工師，前往加害者的家中，進行訪談，給予家長網路霸凌的相關知識，讓其幫助學生在使用網路上，有正確的價值觀與知識，而對於情節較不嚴重的學生，由中心派往學校的受訓講師，進入校園進行宣導學生面對網路霸凌發生的態度與處理方式，讓原先可能旁觀的學生，還有加入一同霸凌的學生，能夠成為保護者，或是能夠及早通報，避免案情擴大。案件處理完成後，由中心的人員彙整資料，建立資料庫，做成案例，情境課程，提供下次的處理方式，與教學內容，提升教學與輔導的效果，並提升應對速度，而中心也會持續定期追蹤輔導，本次案件的加害者與被害人，以防案件再次發生。



(↑ 學生輔導諮商中心處理流程圖)