

以下是「和諧大使計畫訓練課程」流程例子：
「和諧大使計畫訓練課程」活動流程（範例參考）

訓練日數：第1天

日期：7/5/2011（星期六）

時間：上午10時至下午4時

地點：403室

訓練階段：第1階段、第2階段（共4個階段）

和諧大使人數：25人

工作人員人數：5人

首天課程訓練目的：

1. 簡介和諧大使活動計畫目的、內容及角色
2. 協助和諧大使清楚了解不同類型守護對象的特性
3. 讓和諧大使深入了解，各類型守護對象背後的想法和感受

活動（一）	簡介活動
時 間	10:00-10:05（5分鐘）
目 的	• 簡介和諧大使計畫之目的與內容
程 序	1. 歡迎和諧大使參加訓練課程 2. 介紹和諧大使計畫之目的、內容及角色： <ul style="list-style-type: none">• 建立和諧校園，並促進校園內的融洽氣氛• 發展和諧大使的不同潛能，包括：領導才能及個人成長• 協助守護對象解決個人問題，包括：行為及情緒問題• 和諧大使向守護對象朋輩輔導 3. 訓練課程為期兩天，分為四個階段，大致如下： <ul style="list-style-type: none">• 第1階段：清楚了解守護對象的特性、代入他們的想法和感受• 第2階段：學習輔導別人的應有的態度和操守• 第3階段：透過不同的情境訓練，應用輔導的基本理論和技巧• 第4階段：釐清和諧大使與守護對象的道德規範和彼此的界線
物 資	投影機、點名紙

活動（二）	破冰活動：「我來自那方」
時 間	10:05-10:15（10分鐘）
目 的	<ul style="list-style-type: none"> • 為參加者進行分組，以便往後活動進行 • 凝造氣氛，提升和諧大使的投入程度
程 序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 派發「國家居民紙」予和諧大使，當他們知道所屬「國籍」後，不可以透露其「國籍」給別人知道。 2. 和諧大使在活動時，需要盡力模仿他們所屬國家居民的「語言」。聽到聲音後，找出同伴圍成一組，並舉手示意。過程中，他們不得發出其他聲音。 3. 每組人數大約五人，分成共五組。完成分組後，和諧大使盡快組成一個圓圈，然後坐下。 4. 最快的一組為優勝隊伍，並獲得一份紀念品。 5. 工作人員分別帶領各組進行討論，內容大致如下： <ul style="list-style-type: none"> • 校園內有著不同類型的同學，就如不同國家居民一樣，有著不同的膚色和聲音。 • 由於和諧大使與守護對象生活在不同的環境，因此，要接觸守護對象是存在一定的難度，過程具有挑戰性。 • 和諧大使要保持積極開放的態度，去接納守護對象。
物 資	「國家居民紙」（附件2.1），紀念品乙份

活動（三）	「守護對象知多少？」
時 間	10:15-10:30（15分鐘）
目 的	<ul style="list-style-type: none"> • 評估和諧大使對守護對象的認識程度 • 讓和諧大使對守護對象有初步了解
程 序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每組的和諧大使獲派一張白紙，並進行分享討論。 2. 討論的問題是「你心中的守護對象是怎樣？」 3. 和諧大使作答時，並不需要思考太久，只需參照以往的經驗，即時填寫答案。填寫答案後，每組均派和諧大使進行匯報。 4. 工作人員將和諧大使提供的答案進行分類，觀察他們傾向認為守護對象是屬於哪一類型的攻擊者或受害者。 5. 工作人員可藉此活動，了解和諧大使對哪一類型的守護對象的認識較多或較少。 6. 工作人員引導和諧大使反思這個活動，讓他們對守護對象的期望和現實情況距離減少，並了解整和諧大使計畫是充滿挑戰的。
物 資	白紙數張

活動（四）	認識守護對象的特性——退縮型受害者篇
時 間	10:30-11:30（1小時）
目 的	<ul style="list-style-type: none"> • 分辨不同類型的守護對象——退縮型受害者 • 教導和諧大使，全面分析「退縮型受害者」的特徵
程 序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 準備播放一段關於「退縮型受害者」的片段。片段中的當事人，被數名同學欺負，他的眼鏡亦被破壞。事後，當事人拒絕尋求協助，反而不停自責，認為自己沒有能力解決問題。 2. 片段播放前，和諧大使了解片段的重點，內容大致如下： <ul style="list-style-type: none"> • 評估當事人當時出現什麼想法 • 觀察當事人的行為反應及情緒反應 3. 觀看片段後，和諧大使進行分組討論，每組獲派一張問題卡。問題內容大致如下： <ul style="list-style-type: none"> • 「為何當事人會出現這些的想法？」 • 「為何當事人拒絕尋求協助之餘，還不停自責？」 • 「當事人在校園內，正面對什麼兩難的情況？」 • 「若當事人繼續用這種方式面對處境，會對他帶來什麼負面影響？」 • 「作為和諧大使，可以怎樣幫助當事人？」 4. 完成討論後，每組和諧大使各自將答案向全體參加者進行匯報，並把答案寫在白板上。讓其他組員可以進行分析和補充。 5. 工作人員總結當事人的特徵，大致如下： <ul style="list-style-type: none"> • 認知方面：怪責自己沒有自保能力 • 情緒方面：無助感、情緒消沉及自卑自憐 • 行為方面：被動、退縮及抑鬱 • 社交方面：逃避與人接觸
物 資	和諧大使服務手冊光碟——「訓練課程教材片段—退縮型受害者篇」

（註：完成活動四後，參加者將有15分鐘小休時間。）

活動（五）	認識守護對象的特性——攻擊型受害者篇
時 間	11:45-12:45（1小時）
目 的	<ul style="list-style-type: none"> • 分辨不同類型的守護對象——攻擊型受害者 • 教導和諧大使，全面分析「攻擊型受害者」的特徵
程 序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 準備播放一段關於「攻擊型受害者」的片段。片段中的當事人，被數名同學連番挑釁後，採取激烈的方法趕走他們。當事人認為只有這樣，才可以避免再受到滋擾。 2. 片段播放前，和諧大使了解片段的重點，內容大致如下： <ul style="list-style-type: none"> • 評估當事人當時出現什麼想法 • 觀察當事人的行為反應及情緒反應 3. 觀看片段後，和諧大使進行分組討論，每組獲派一張問題卡。問題內容大致如下： <ul style="list-style-type: none"> • 「為何當事人認為只有激烈的回應，才可以解決？」 • 「除了憤怒之外，當事人還有什麼情緒？」 • 「作為和諧大使，我們應如何理解她的處境？」 • 「若當事人以這方式來處理人際衝突，對她帶來什麼的影響？」 • 「她可能經常會因為情緒激動，作出報復性行為，作為和諧大使，應如何幫助她控制情緒？」 4. 完成討論後，每組和諧大使，各自將答案向全體參加者進行匯報，並寫在白板上。讓其他組員可以進行分析和補充。 5. 工作人員總結當事人的特徵，大致如下： <ul style="list-style-type: none"> • 認知方面：認為外在世界充滿危險性 • 情緒方面：情緒激動，容易失控 • 行為方面：透過作出攻擊性行為，來保護自己 • 社交方面：人際關係差，欠缺社交能力
物 資	和諧大使服務手冊光碟——「訓練課程教材片段－攻擊型受害者篇」

（註：完成活動五後，參加者將有1小時的午膳時間。）

第二階段

活動（六）	認識守護對象的特性——反應型攻擊者篇
時 間	14:00-15:00（1小時）
目 的	<ul style="list-style-type: none">• 分辨不同類型的守護對象——反應型攻擊者• 教導和諧大使，全面分析「反應型攻擊者」的特徵
程 序	<ol style="list-style-type: none">1. 準備播放一段關於「反應型攻擊者」的片段。片段中的當事人，誤以為附近的同學取笑關於他的照片。當事人非常激動，推撞同學，並警告他們要立即把所有照片刪除。2. 片段播放前，和諧大使了解片段的重點，內容大致如下：<ul style="list-style-type: none">• 評估當事人當時出現什麼想法• 觀察當事人的行為反應及情緒反應3. 觀看片段後，和諧大使進行分組討論，每組獲派一張問題卡。問題內容大致如下：<ul style="list-style-type: none">• 「為什麼當事人認為：只有以暴易暴才能解決問題？」• 「他憑什麼確定別人正在取笑他？」• 「他的推測是否客觀？為什麼？」• 「作為和諧大使，應該如何幫協助他控制憤怒的情緒？」• 「若當事人以這樣方式來處理人際衝突，對他會帶來什麼負面的影響？」（情緒、社交方面）4. 完成討論後，每組和諧大使各自將答案向全體參加者進行匯報，並把答案寫在白板上。讓其他組員可以進行分析和補充。5. 工作人員總結當事人的特徵，大致如下：<ul style="list-style-type: none">• 認知方面：認定別人懷有敵意• 情緒方面：非常衝動、情緒失控• 行為方面：容易作出攻擊性行為• 社交方面：人際關係差，欠缺社交能力
物 資	和諧大使服務手冊光碟——「訓練課程教材片段－反應型攻擊者篇」

活動（七）	認識守護對象的特性—操控型攻擊者篇
時 間	15:00-16:00（1小時）
目 的	<ul style="list-style-type: none"> • 分辨不同類型的守護對象—操控型攻擊者 • 教導和諧大使，全面分析「操控型攻擊者」的特徵
程 序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 準備播放一段關於「操控型攻擊者」的片段。片段中的當事人，與其他同學聯手，為難一名較弱小的同學，並故意搶去對方的手提電話，最後更蓄意破壞它，令對方難堪。 2. 片段播放前，和諧大使了解片段的重點，內容大致如下： <ul style="list-style-type: none"> • 評估當事人當時出現什麼想法 • 觀察當事人的行為反應及情緒反應 3. 觀看片段後，和諧大使進行分組討論，每組獲派一張問題卡，問題內容大致如下： <ul style="list-style-type: none"> • 「當事人欺負同學時，如何計畫整個過程？」 • 「她為什麼要為難別人，目的是什麼？」 • 「她搶去別人的手提電話後，又破壞它，為了得到什麼？」 • 「她作出違規行為時，背後有什麼想法？」 • 「她有否考慮到後果？」 4. 完成討論後，每組和諧大使，各自將答案向全體參加者進行匯報，並把答案寫在白板上。讓其他組員可以進行分析和補充。 5. 工作人員總結當事人的特徵，大致如下： <ul style="list-style-type: none"> • 認知方面：為求達到個人利益，作出違規行為 • 情緒方面：冷靜、欠缺同理心 • 行為方面：有計劃行動，持強凌弱 • 社交方面：喜歡連群結黨
物 資	和諧大使服務手冊光碟—「訓練課程教材片段—操控型攻擊者篇」

「首日訓練課程完成」

訓練日數：第2天

日期：14/5/2011（星期六）

時間：上午10時至下午4時

地點：403室

訓練階段：第3階段、第4階段（共4個階段）

和諧大使人數：25人

工作人員人數：5人

第二天課程訓練目的：

1. 教導和諧大使如何就各類型的守護對象作出針對性的介入
2. 透過不同的情境訓練，應用輔導的基本理論和技巧
3. 協助和諧大使了解與守護大使相處時常遇到的困難
4. 協助和諧大使認識與與守護大使相處時應有的態度和和技巧
5. 釐清和諧大使與守護對象的道德規範和彼此的界線

第三階段

活動（一）	內容重溫
時 間	10:00-10:15（15分鐘）
目 的	• 重溫首天訓練課程的內容重點
程 序	1. 將和諧大使繼續分成5人一組，進行有獎問答遊戲。 2. 工作人員向和諧大使進行發問，問題如下： <ul style="list-style-type: none">• 和諧大使活動計畫目的、內容及角色是什麼？• 守護對象常有的特性是什麼？• 守護對象可分為多少類型？• 一名情緒激動的守護對象，背後常見的想法是什麼？• 一名膽小退縮的守護對象，背後常見的想法是什麼？• 一名作出違規行為的守護對象，背後常見的想法是什麼？
物 資	獎品數份

活動（二）	真人示範——和諧大使面談時常見問題
時 間	10:15-10:30（15分鐘）
目 的	<ul style="list-style-type: none"> 讓和諧大使了解反面教材，避免重蹈覆轍 協助和諧大使掌握在介入面談時，應用的基本態度
程 序	<ol style="list-style-type: none"> 兩名工作人員先分別模仿「和諧大使」及「守護對象」，正在交談時的情境。（情境：「守護對象」與同學因誤會而吵架，情緒激動。） 扮演「和諧大使」的工作員，在交談期間，會作出一些錯誤示範，包括： <ul style="list-style-type: none"> 第一類型——「保護型」：和諧大使過份保護對方，不拒絕對方任何要求，不斷提供解決方法，沒有理會對方的感受。 第二類型——「專制型」：和諧大使不停警告和責罵對方，沒有協助對方客觀分析事件。 第三類型——「輕挑型」：和諧大使過於輕挑，甚至向著對方不斷開玩笑，令對方感到無所適從。 真人示範完畢後，進行小組討論，重點如下： <ul style="list-style-type: none"> 和諧大使這些負面示範，會出現什麼問題？ 若和諧大使持有這些態度來對待守護對象，對方有什麼影響？ 若你是和諧大使，你會如何處理？ 工作人員作出總結，帶出面談時基本的態度和行為，包括： <ul style="list-style-type: none"> 真誠 接納 準確的同理心 不批判

活動（三）	「介紹A-B-C概念」
時 間	10:30-10:45（15分鐘）
目 的	<ul style="list-style-type: none"> 讓和諧大使認識A-B-C概念及三者之間的關係 教導和諧大使更深入了解守護對象的想法
程 序	<ol style="list-style-type: none"> 運用A-B-C概念介紹表，介紹A-B-C概念及三者之間的關係。 運用撲克牌的4個圖案，讓和諧大使了解到，A-B-C概念中三者之間的關係：A=事件；B=想法；C=行動及感受，詳情如下： <ul style="list-style-type: none"> 「葵扇」代表「想法」(B)，是A-B-C概念中最重要； 「紅心」及「梅花」分別代表「情緒反應」和「行為反應」(C)，它們都是受到「想法」(B)的影響。 「階磚」是四種中最細，代表事件(A)。 從以上介紹，讓和諧大使了解「行為反應」及「情緒反應」，很大程度是受到「想法」影響，反映出「想法」的是重要性。
物 資	A-B-C概念介紹表（附件2.2）

（註：完成活動三後，參加者將有15分鐘的小休時間。）

活動（四）	當和諧大使遇上「退縮型受害者」：小明的告白
時 間	10:45-11:30（45分鐘）
目 的	<ul style="list-style-type: none"> • 加強和諧大使對A-B-C概念的認識 • 讓和諧大使了解退縮型受害者的負面思想，如何導致他們出現退縮的行為及驚慌的情緒 • 透過情境練習，教導和諧大使如何針對性協助退縮型受害者
程 序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 兩名工作人員分別扮演小明，演繹「小明的告白」(附件2.3)。內容大致如下： 「今天對我小明來說，是一天非常黑暗的日子。早上派發中文試卷，我只得30分。中午是足球比賽，我因為身手不好，擺了「烏龍球」，連累球隊輸球，結果被其他同學打了一頓，還要我以後負責購買飲品。明天又要上學了！我真的很怕他們，生存對我來說，已經變得多餘。」 2. 和諧大使分成5人一組，分析小明背後的負面想法，以及如何處理這個情況。 3. 和諧大使就小明的處境進行分析，以及討論相應的處理手法。 4. 每組和諧大使派出一名代表，在限時10分鐘內，與扮演「小明」的工作員進行對話。 5. 其他工作人員從旁觀察和諧大使，然後進行評分。(評分標準可參評分紙附件2.4) 6. 工作人員詳細講解，處理「退縮型受害者」，介入策略大致如下： <ul style="list-style-type: none"> • 由於這類守護對象都較為被動，處理類似個案時，和諧大使應更主動去接觸他們，從而減少他們的不安感覺。 • 交談期間，和諧大使應多鼓勵他們作出嘗試，加強他們的信心。 • 改變他們的「內化歸因」(Internal attribution) 的思想傾向。
物 資	「小明的告白」（附件2.3）、評分表（附件2.4）、白紙數張

活動（五）	當和諧大使遇上「攻擊型受害者」：犯規的阿倫
時 間	11:45-12:30（45分鐘）
目 的	<ul style="list-style-type: none"> 讓和諧大使了解攻擊型受害者的負面思想，明白是甚麼原因導致他們選擇以報復的手法解決人際衝突，並了解他們經常充滿不安的感覺 透過情境練習，教導和諧大使如何針對性協助退縮型受害者
程 序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作人員播放「和諧大使」服務手冊光碟情境——「犯規的阿倫」，並從片段中帶出和諧大使，遇上破壞校園公物的守護對象。兩名工作人員同時準備扮演「阿倫」，以作情境練習的用途。 2. 情境內容：「阿倫於校內一直被同班同學整蠱及取笑。一天，他獨自經過有機園地，破壞了經常整蠱他的同學所種的盆栽。之後，阿倫忐忑不安，非常擔心老師得知後會處分他，因此，他主動將事件告知和諧大使阿文。」 3. 和諧大使分成5人一組，分析阿倫背後的負面想法，以及如何處理這個情況。 4. 和諧大使就阿倫的處境進行分析，及討論相應的處理手法。 5. 每組和諧大使派出一名代表，在限時10分鐘內，與扮演「阿倫」的工作員進行對話。 6. 其他工作人員從旁觀察和諧大使，然後進行評分。（評分標準可參評分紙附件2.5） 7. 工作人員詳細講解，處理「攻擊型受害者」，介入策略大致如下： <ul style="list-style-type: none"> • 和諧大使切勿協助守護對象隱瞞過錯，促使守護對象重犯。 • 和諧大使應鼓勵守護對象承擔責任。 • 教導和諧大使以身作則，公私分明，才是最好的學習榜樣。 • 由於這類守護對象都情緒較為激動，處理類似個案時，和諧大使應懂得教導他們如何控制激動的情緒。 • 這類守護對象，大多處於掙扎的狀態，既要報復，又怕被罰，他們總是擔心問題會一直影響他們下去。 • 改變他們的「外化歸因」(External attribution) 的思想傾向。
物 資	和諧大使服務手冊光碟——「犯規的阿倫」、評分表（附件2.5）

（註：完成活動五後，參加者將有1小時的午膳時間。）

活動（六）	當和諧大使遇上「反應型攻擊者」：情緒激動的阿欣
時 間	13:30-14:15（45分鐘）
目 的	<ul style="list-style-type: none"> 讓和諧大使了解反應型攻擊者的敵意歸因 (Hostile Attribution Bias)，如何導致他們出現攻擊行為及激動的情緒 透過情境練習，教導和諧大使如何針對性協助反應型攻擊者
程 序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作人員播放「和諧大使」服務手冊光碟情境——「情緒激動的阿欣」，並從片段中帶出和諧大使遇上情緒激動的守護對象。兩名工作人員同時準備扮演「阿欣」，作情境練習的用途。 2. 情境內容：「就讀中二的阿欣，因話劇演出選角一事，與兩名好友阿思和阿敏吵了起來。阿欣認為兩人是故意針對她，令她失去演出機會。放學時，和諧大使阿儀看見阿欣獨自一人在課室，並情緒激動。」 3. 和諧大使分成5人一組，分析阿欣背後的負面想法，以及如何處理這個情況。 4. 和諧大使對阿欣的處境進行分析，及討論相應的處理手法。 5. 每組和諧大使派出一名代表，在限時10分鐘內，與扮演「阿欣」的工作員進行對話。 6. 其他工作人員從旁觀察和諧大使，然後進行評分。（評分標準可參評分紙附件2.6） 7. 工作人員詳細講解，處理「反應型攻擊者」，介入策略大致如下： <ul style="list-style-type: none"> • 由於這類守護對象偏重接受外界的敵意訊息，如：粗言穢語等。他們又時常曲解外在的訊息，理解和演繹上出現偏差，導致經常帶有憤怒情緒，誤以為對方對自己充滿惡意。 • 處理類似個案時，和諧大使應懂得教導他們如何客觀分析事情。 • 和諧大使應鼓勵這類守護對象，多運用五感（視覺、聽覺、味覺、嗅覺、觸覺）來分析事情。 • 以片段為例，當事人並沒有問過明白。可見她的判斷過於主觀。 • 這類守護對象，傾向認為別人會傷害他們。和諧大使要保持開放的態度，主動聆聽他們的想法，增加他們的安全感。
物 資	和諧大使服務手冊光碟——「情緒激動的阿欣」、評分表（附件2.6）

活動（七）	當和諧大使遇上「操控型攻擊者」：阿謙的計畫
時 間	14:15-15:00（45分鐘）
目 的	<ul style="list-style-type: none"> • 讓和諧大使了解操控型攻擊者的負面思想，如何導致他們作出違規行為及缺乏同理心 • 透過情境練習，教導和諧大使如何針對性協助操控型攻擊者
程 序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 兩名工作人員扮演「阿謙」：「你好！我叫阿謙，我很希望成功，要證明自己的實力，如果我不夠強，就是一名廢人。我有一個計畫，就是在我班內找出一個弱小的同學出來，然後「整蠱」他一頓，再搶去他的金錢。我要在校園內證明自己有「料」，我一定要所有人都尊重我。」 2. 和諧大使分成5人一組，分析阿謙背後的負面想法，以及如何處理這個情況。 3. 和諧大使對阿謙的處境進行分析，及討論相應的處理手法。 4. 每組和諧大使派出一名代表，在限時10分鐘內，與扮演「阿謙」的工作員進行對話。 5. 其他工作人員從旁觀察和諧大使，然後進行評分。（評分標準可參評分紙附件2.8） 6. 工作人員詳細講解，處理「操控型攻擊者」，介入策略大致如下： <ul style="list-style-type: none"> • 由於這類守護對象，很多時都只著重個人利益和感受，甚少體會別人的感受。處理類似個案時，和諧大使應鼓勵他們考慮對方的感受。絕不可以透過一己私利，而作出傷害別人的事情。 • 和諧大使應擴闊他們的思考，讓他們知道，衡量別人的價值，不只是考慮他們的成就和能力。 • 這類守護對象，傾向忽略作出違規行為的嚴重性。和諧大使應清楚強調：任何人都要為他們的行為負責任。
物 資	「阿謙的計畫」（附件2.7）、評分表（附件2.8）

活動（八）	「兩難局面」——道德界線你要知
時 間	15:00-15:30
目 的	<ul style="list-style-type: none"> • 教導和諧大使釐清與守護對象的道德規範 • 讓諧大使更懂得清楚與守護對象之間的關係 • 教導和諧大使擁有正確的價值觀
程 序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作人員先預備4張情境紙。並將和諧大使分成4組（5-6人一組），每組分別獲派一張情紙，詳情如下： <ul style="list-style-type: none"> • 個案一：「若守護對象對和諧大使，或和諧大使對守護對象產生好感或喜歡了對方，應怎樣處理？」 • 個案二：「守護對象送禮物給和諧大使，應怎樣處理呢？」 • 個案三：「朋友想打聽你守護對象的秘密，和諧大使應怎樣回應？」 • 個案四：「守護對象情緒波動，有尋死的傾向，應怎去處理？」 2. 每組進行討論，限時5分鐘，並向全體匯報。 3. 和諧大使匯報時，內容需要清楚具體，當中包括： <ul style="list-style-type: none"> • 和諧大使會採取什麼具體方法及行動去處理？ • 方法必須至少分為三個步驟：「即時處理」、「跟進處理」及「長遠處理」。 • 採取這些行動，背後是基於什麼想法或理念？ • 採取這些行動後，預期得到什麼結果？ 4. 各組完成匯報後，由工作人員作出總結，詳情如下： <p><u>個案一：產生感情</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 和諧大使絕對不可與守護對象發生朋輩以外的關係，如情侶。雙方更不可有親密的接觸，甚至有性關係等，以確保守護對象得到保障。 ✓ 雙方不應藉著「和諧大使計畫」來達到個人的目的與利益。 ✓ 和諧大使應於首次見面時，向守護對象確切地澄清關係。 ✓ 任何時候遇到困惑，都應盡快和老師及社工匯報。 <p><u>個案二：利益收受</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 和諧大使絕對不可藉著與守護對象的關係，進行任何金錢或物質上的往來。 ✓ 若守護對象為表示謝意，向和諧大使送上心意禮物。和諧大使應認真考慮對方的動機。若禮物過於昂貴，和諧大使應鼓勵守護對象以另一合適途徑來表達心意，如自製一張別出心裁的答謝卡。 <p><u>個案三：保密協議</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 和諧大使絕對不可隨意向第三者（如：好友）透露守護對象的私隱，個人資料及家庭背景。 ✓ 但是，若守護對象向和諧大使透露一些事情，是違反校規，甚至危及公眾。和諧大使理應立即向校方匯報。 ✓ 由於和諧大使並未受過專業培訓，和諧大使應與負責老師和社工保持良好的溝通，以獲得專業和客觀的意見。 <p><u>個案四：性命安危</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 和諧大使絕對不可輕視守護對象的情緒變化。 • 若發現守護對象有尋死的跡象，和諧大使切勿單獨處理事件。 • 由於和諧大使並未受過專業培訓，因此，他們應盡快與老師和社工聯絡。
物 資	模擬情境紙（附件2.9）

活動（九）	計畫及籌備活動
時 間	15:30-15:55（25分鐘）
目 的	<ul style="list-style-type: none"> • 培訓和諧大使籌辦大型活動的能力 • 教導和諧大使如何周詳地計畫及籌備學生活動
程 序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每組和諧大使並獲派一份模擬活動計畫書（計畫書內容範例請參考第3.4章） 2. 每組和諧大使進行討論，限時20分鐘 3. 和諧大使計畫活動時，必須作出周詳的考慮，詳情如下： <ul style="list-style-type: none"> • 活動目標必須清楚及具體 • 要活動內容成效高，必須能回應制定計畫時所訂下的目標 • 活動必須照顧參加者的個人能力，以作出安全的考慮 • 資金應用得其所，切勿浪費資源 • 計畫活動時，和諧大使應考慮所潛在的困難及應對方案 4. 完成討論後，和諧大使進行報告。表現最好的一組將獲得獎品。
物 資	模擬活動計畫書、獎品乙份

活動（十）	派發證書及個案跟進手冊
時 間	15:55-16:00（5分鐘）
目 的	<ul style="list-style-type: none"> • 肯定和諧大使在訓練期間所付出的努力 • 鼓勵和諧大使有計畫地進行跟進及介入。
程 序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作人員向每位和諧大使派發證書。 2. 工作人員講解如何使用「和諧大使手冊」（使用手冊方法請參考第3.3章）
物 資	證書、和諧大使手冊

「和諧大使訓練課程完成」

3.3 守護對象紀錄手冊

(i) 目的

為確保整個朋輩輔導過程順暢和達到預期果效，本計畫特意編製了一本和諧大使手冊，鼓勵和諧大使可以清晰地紀錄與守護對象之間的會面情況和遇到的困難，以便老師或社工可以及時了解，並作出適切的跟進。除此之外，本和諧大使手冊可讓老師和社工作參考之用，從而訓練出一班優秀的和諧大使去協助他們的學弟學妹。

(ii) 使用手冊的方法

和諧大使手冊的主要作用是協助和諧大使把與守護對象之間的會面情況清晰地紀錄下來，例如：記下會見的日期、時間、傾談內容、守護對象的情緒指數及其處理手法。除此之外，和諧大使需每兩個星期整理與守護對象的會面情況，並且作出總結。

每月第一個上學天及十五日，和諧大使需遞交大使手冊予負責老師，以供老師查閱及作出適當的跟進。負責老師需於一星期內給予意見，同時把和諧大使手冊發還給和諧大使。和諧大使應參考負責老師在手冊內所寫下的意見，並建議和諧大使依據老師提示作出改善或跟進，若有任何疑問，應主動聯絡該位老師，尋求進一步支援，能及早解決問題。

(iii) 校園和諧大使手冊內容（附件3）

1. 守護對象資料

- 名字
- 就讀班別
- 聯絡電話
- 興趣
- 社交網絡帳戶

2. 和諧大使守則

- 定期與守護對象作緊密聯繫
- 定期記錄「守護週記」，並準時於每個月第一個上學天及十五日將「守護週記」交予負責老師檢閱
- 避免與守護對象有不必要的身體接觸
- 尊重對方的私隱，不可隨意向第三者透露傾談內容
- 溫和而堅定地拒絕守護對象的不合理要求
- 盡量以商量語氣與守護對象傾談，切忌任意為守護對象作決定
- 接納守護對象是一個值得關心的人，但這不等於接受他犯規行為
- 若遇到緊急情況，如守護對象有任何自殺或自殘傾向，傷害他人身體，嚴重違反校規或犯法，請立即通知社工或負責老師

- 若遇上特別事故(如:守護對象向你表示好感或嚴重威嚇)時，也請告知負責老師
- 小心保管此「大使手冊」，除負責老師外，其他人不可閱讀此手冊，內容資料要絕對保密
- 如有任何老師或社工向你詢問有關守護對象之事時，請轉介至負責老師
- 守護對象除可以是被委派的同學外，任何人都可以是你的守護對象（包括：親人或朋友）

3. 小錦囊

- 以誠懇的態度，積極聆聽對方所說所想，真心關心守護對象。
- 以最大的愛心和耐性包容接納對方
- 身同感受：嘗試明白守護對象的心，鼓勵對方改善其行為。
- 引導守護對象考慮事情後果
 - 例如：你選擇這樣做，有可能會影響你…/ 有可能產生很大負面後果，你的朋友/ 家人都會很擔心你。
- 當守護對象情緒波動時，勸喻他/ 她暫時離開，轉移注意力。
 - 例如：出去散步逛逛、聽音樂、喝水
- 以「我訊息」表示關心或提醒後果
 - 「我訊息」三步驟：
 1. 把困擾你的行為描述出來
→ 只要描述，不要責怪。
例如：「當我知道你這幾天沒有來上課時，…」
 2. 說出你對這件行為可能導致的結果有什麼感受
例如：「我覺得很擔心…，也有點氣餒…」
 3. 然後把後果或是對你所造成的影響說出來
例如：「擔心是不知道你發生了…氣餒是我覺得我們花了很多時間在討論你…似乎是無法幫你…」
 - 例子：「知道這事件時，我感到很擔心，我怕你會受傷」
- 用非言語方法來表達關懷
 - 例如：輕拍膊頭、適度點頭及眼神接觸
- 如何拒絕守護對象不合理的要求
 - 直接分析法：直接說明原因，如自己的狀況不許可，環境的限制
 - 轉移法：先表示同情或讚美，再提出理由拒絕
 - 用一群人來拒絕，如學校不會准許
 - 不開口法：搖頭微笑

備註：多欣賞守護對象的進步，多讚賞他們的正面行為。

4. 守護週記

- 守護對象名字
- 關心內容
 - 情緒問題

- 學業問題
- 家人關係
- 行為問題
- 健康問題
- 感情問題
- 老師關係
- 朋輩問題
- 自我形象
- 其他問題
- 曾用的守護行動
 - 送心意卡
 - 一起進餐
 - 聊天/探訪
 - 送小手作
 - 一起運動
 - 網上聊天
 - 其他
- 處理手法
 - 討論後果
 - 同理心
 - 分辨事件，感受及想法
 - 「我」訊息
 - 其他
- 情緒指數
 - 圈出0-10分來評估守護對象今天與你接觸前/後的心情指數
- 面談技巧
 - 開放問題
 - 內容反映

5. 中期檢討

- 和諧大使需紀錄守護對象的正面行為及其情緒
- 與守護對象傾談的內容
- 和諧大使在過程中的反思

6. 緊急求助熱線

7. 備忘錄

8. 大使之家聯絡表



法國人



美國人



韓國人

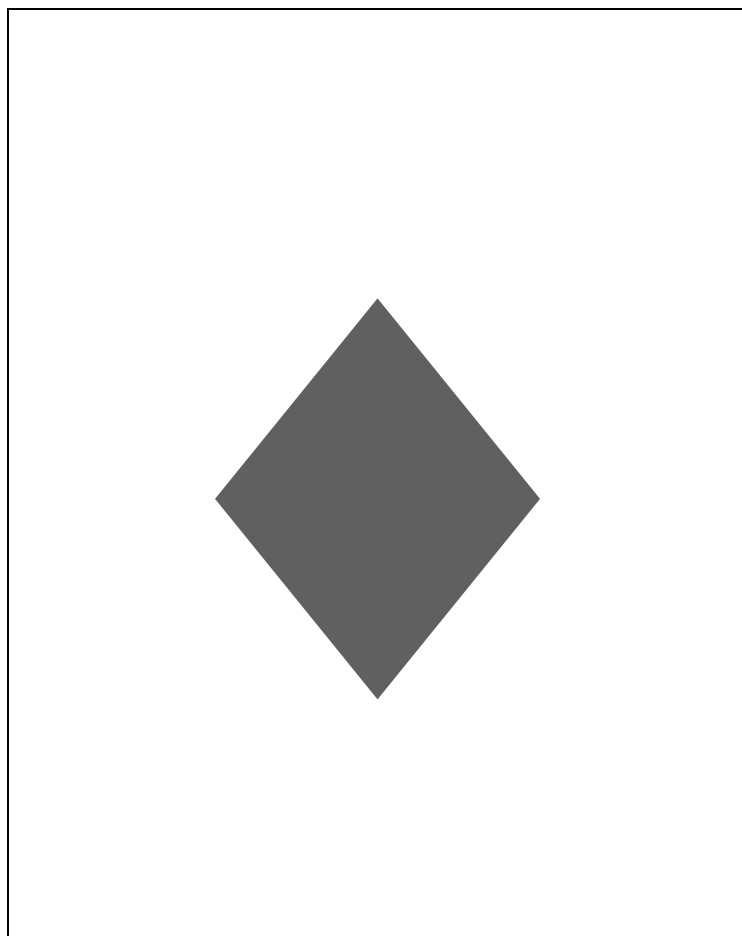


德國人

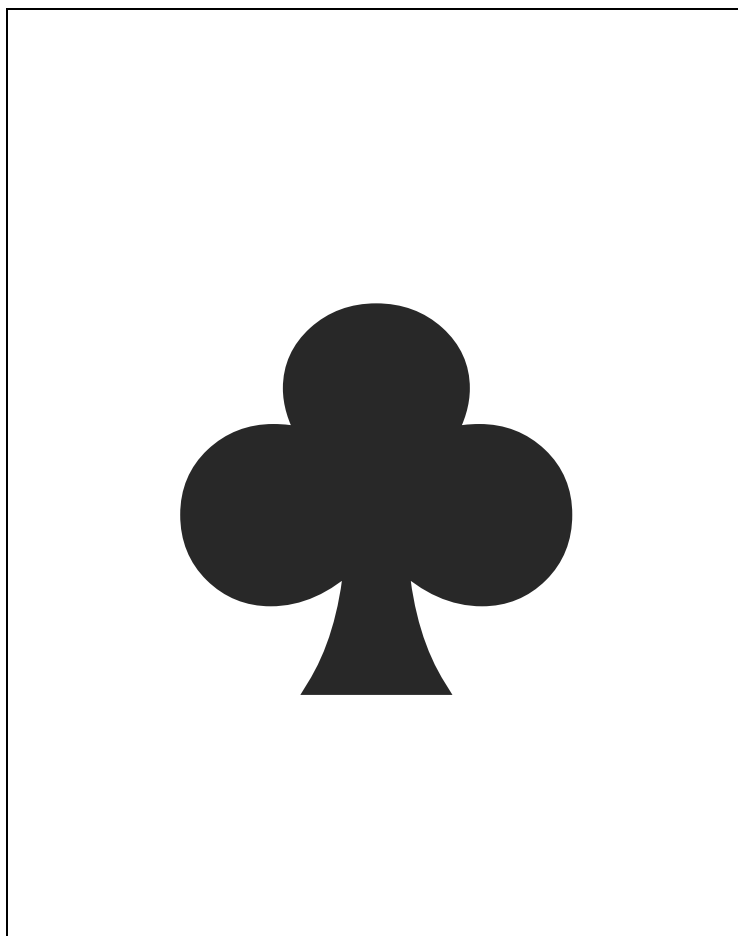


泰國人

附件 2.2

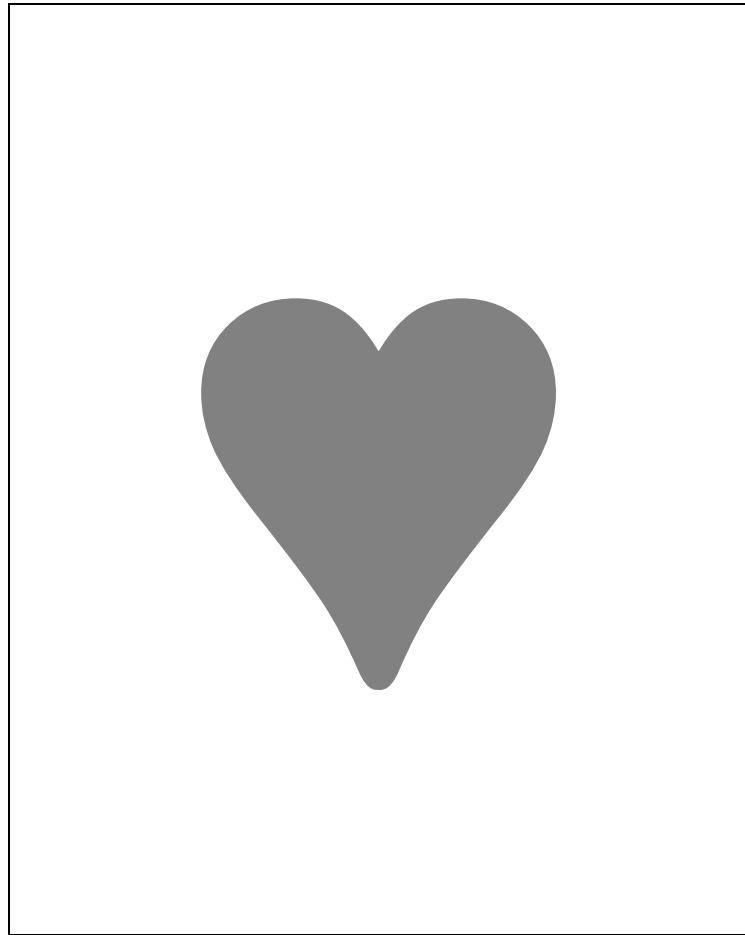


事件

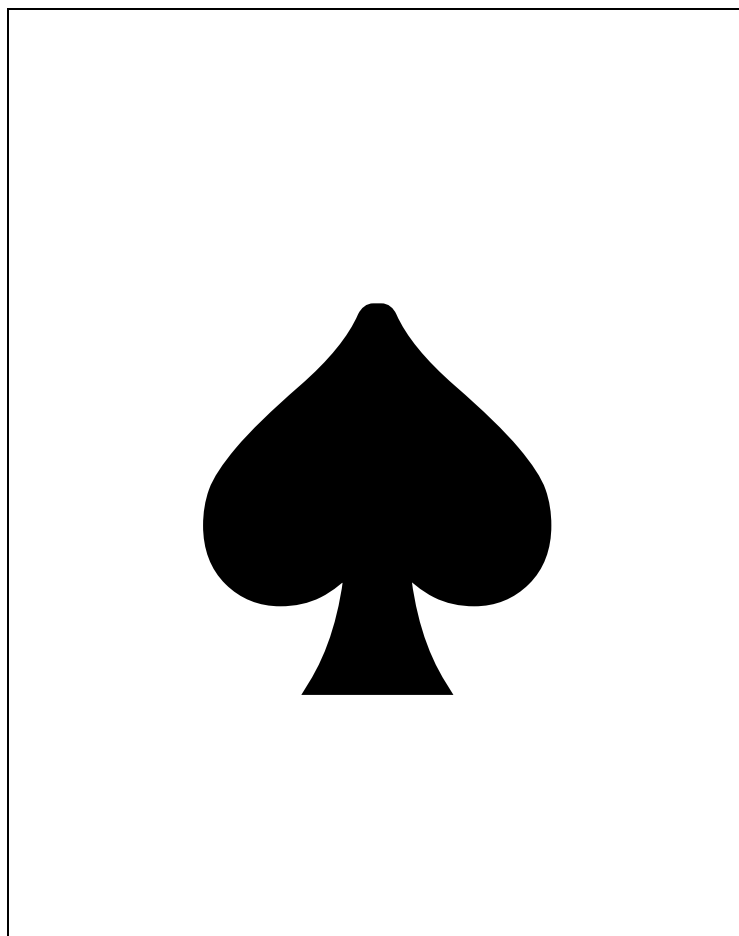


行為

附件 2.2



情緒



想法

小明的告白

「今天對我小明來說，是非常黑暗的日子。早上派發中文試卷，我只得 30 分。

中午足球比賽，我因為身手不好，擺了「烏龍球」，連累球隊輸球，結果被其他同學打了一頓，還要我以後負責買飲品。明天又要上學了！我真的很怕他們，生存對我來說，已經變得多餘.....」



情境紙-「小明的告白」—評分紙

「和諧大使」姓名:_____ ()

評分準則	分數
1. 使用了良好的溝通技巧。(例如:「我訊息」和「開放式問題」。)	1__2__3__4__5
2. 和諧大使有否回應守護對象的感受?	1__2__3__4__5
3. 和諧大使表達足夠的誠意?	1__2__3__4__5
4. 和諧大使提供的幫助是否能切中主題?	1__2__3__4__5
5. 和諧大使有否運用合適的身體語言。(例如:眼神)	1__2__3__4__5
總分	
建議改善地方:	

情境紙-「犯規的阿倫」—評分紙

「和諧大使」姓名:_____ ()

評分準則	分數
1. 使用了良好的溝通技巧。(例如:「我訊息」和「開放式問題」。)	1__ 2__ 3__ 4__ 5
2. 和諧大使有否回應守護對象的感受?	1__ 2__ 3__ 4__ 5
3. 和諧大使表達足夠的誠意?	1__ 2__ 3__ 4__ 5
4. 和諧大使提供的幫助是否能切中主題?	1__ 2__ 3__ 4__ 5
5. 和諧大使有否運用合適的身體語言。(例如:眼神)	1__ 2__ 3__ 4__ 5
總分	
建議改善地方:	

情境紙-「情緒激動的阿欣」—評分紙

「和諧大使」姓名:_____ ()

評分準則	分數
1. 使用了良好的溝通技巧。(例如:「我訊息」和「開放式問題」。)	1__2__3__4__5
2. 和諧大使有否回應守護對象的感受?	1__2__3__4__5
3. 和諧大使表達足夠的誠意?	1__2__3__4__5
4. 和諧大使提供的幫助是否能切中主題?	1__2__3__4__5
5. 和諧大使有否運用合適的身體語言。(例如:眼神)	1__2__3__4__5
總分	
建議改善地方:	

阿謙的計畫

你好！我叫阿謙，我很希望成功，要證明自己的實力。如果我不夠強，就是一名廢人。

我有一個計畫，就是在我班內找出一個弱小的同學出來，然後「整蠱」他一頓，再搶去他的金錢。

我要在校園內證明自己有「料」，我一定要所有人都尊重我。



情境紙-「阿謙的計畫」—評分紙

「和諧大使」姓名:_____ ()

評分準則	分數
1. 使用了良好的溝通技巧。(例如:「我訊息」和「開放式問題」。)	1__2__3__4__5
2. 和諧大使有否回應守護對象的感受?	1__2__3__4__5
3. 和諧大使表達足夠的誠意?	1__2__3__4__5
4. 和諧大使提供的幫助是否能切中主題?	1__2__3__4__5
5. 和諧大使有否運用合適的身體語言。(例如:眼神)	1__2__3__4__5
總分	
建議改善地方:	

模擬情境紙

個案一

「若守護對象對和諧大使，或和諧大使對守護對象產生好感或喜歡了對方，應怎樣處理？」

個案二

「守護對象送禮物給和諧大使，應怎樣處理呢？」

個案三

「朋友想打聽你守護對象的秘密，和諧大使應怎樣回應？」

個案四

「守護對象情緒波動，有尋死的傾向，應怎樣處理？」