

深圳市社会工作者协会团体标准

T/SZSWA 015—2025

学生欺凌防治社会工作服务规范

Specification of social work service for student bullying prevention and control

2025 - 01 - 17 发布

2025 - 01 - 20 实施

深圳市社会工作者协会 发布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务原则 1

 4.1 通用服务原则 1

 4.2 特定服务原则 1

5 服务内容 2

 5.1 对欺凌者、受欺凌者和旁观者层面的干预 2

 5.2 对家长和家庭层面的干预 3

 5.3 对班级和学校层面的干预 4

 5.4 对社区和社会层面的干预 4

6 服务方法 4

 6.1 通用服务方法 4

 6.2 特定服务方法 4

7 服务过程 5

 7.1 通用服务过程 6

 7.2 学生欺凌个案管理过程 6

8 服务管理 8

 8.1 质量管理 8

 8.2 风险管理 8

 8.3 协同管理 8

9 服务保障 8

 9.1 服务人员要求 8

 9.2 服务场所与设施设备要求 9

 9.3 信息化建设与服务档案管理 9

附录 A（规范性） 社会工作通用服务原则 10

附录 B（资料性） 欺凌的类型 11

附录 C（资料性） 学生欺凌萌芽行为识别清单 12

附录 D（资料性） 疑似学生欺凌事件介入关键步骤与要素 14

附录 E（资料性） 学生欺凌个案管理会议记录表 15

附录 F（资料性） 学生欺凌事件家庭教育指导记录表 16

附录 G（资料性） 法律资源 17

附录 H（资料性） 心理资源 18

参考文献 21

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由深圳市社会工作者协会、深圳市光明区壹家亲社工服务中心提出。

本文件由深圳市社会工作者协会归口。

本文件起草单位：深圳市社会工作者协会、深圳市光明区壹家亲社工服务中心、深圳市社联社工服务中心、深圳经济特区社会工作院、深圳市妇女社会组织促进会。

本文件主要起草人：夏玫莹、任海卫、孙觅璐、刘珊珊、王慧、王冠、陈林林、张伟。

引 言

学生欺凌危害严重，影响深远，侵害了学生群体的合法权益，影响了学生群体的全面健康发展，已逐渐成为校园治理的难点。近年来，党和国家高度重视学生欺凌防治工作。2021年，教育部印发《防范中小学生欺凌专项治理行动工作方案》。2021年以来先后实施的《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国预防未成年人犯罪法》《未成年人学校保护规定》《中华人民共和国家庭教育促进法》等政策法规，都指出在学生欺凌防治工作中，学校、家庭、社会、政府、司法机关等多元主体应共同参与、协同治理。

深圳市发布实施的DB4403/T 210—2021《学校社会工作服务指南》指出，学校社会工作服务应“促进学校教育宗旨的实现”，并在“安全教育与防治服务”中列明了“反欺凌”要求，同时该文件还列出了“家庭支援服务”内容。然而，社会工作行业中关于学生欺凌防治服务的实证研究相对匮乏，难以较好地为学生欺凌防治社会工作实践提供规范、细致的指引。

为了进一步总结推广深圳市学生欺凌社会工作服务的实务经验，丰富和发展DB4403/T 210—2021《学校社会工作服务指南》中所提及的“反欺凌”服务内容，引导深圳市学校社会工作者更好地发挥专业优势，有序参与学生欺凌防治工作，切实保障学生欺凌防治社会工作服务质量和在校学生权益，促进学生欺凌防治社会工作服务规范化、科学化发展，特制定本文件。

学生欺凌防治社会工作服务规范

1 范围

本文件规定了学生欺凌防治社会工作服务的服务原则、服务内容、服务过程、服务方法、服务管理以及服务保障等方面的要求。

本文件适用于深圳市范围内以有需要的在校学生为主要服务对象的学校社会工作服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

MZ/T 071—2016 社区社会工作服务指南
MZ/T 094—2017 社会工作方法 个案工作
MZ/T 095—2017 社会工作方法 小组工作
DB4403/T 210—2021 学校社会工作服务指南
T/SZSWA 004—2020 深圳市社会工作伦理指南

3 术语和定义

DB4403/T 210—2021界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

学生欺凌 student bullying

发生于在校学生之间的，由强势一方（个体或群体）蓄意或者恶意通过肢体、言语、社交、网络、财物及性欺凌等手段重复实施欺压、侮辱、攻击或传播，造成弱势一方（个体或群体）人身伤害、心理痛苦、财产损失或者精神损害的行为。

3.2

欺凌者 bullies

实施学生欺凌（3.1）的学生（个体或群体）。

3.3

受欺凌者 bullying victimization

受到学生欺凌（3.1）伤害的学生（个体或群体）。

3.4

旁观者 bystander

目睹了学生欺凌（3.1）过程，但既不是欺凌者（3.2），又不是受欺凌者（3.3）的学生（个体或群体）。

3.5

跨专业团队 interdisciplinary team

由教师、心理咨询师、医生、护士、警察、社区工作者、社会工作者等专业人员组成的跨专业工作团队。

4 服务原则

4.1 通用服务原则

学校社会工作者向服务对象提供学生欺凌防治服务时，应遵循附录A中的社会工作通用服务原则。

4.2 特定服务原则

4.2.1 最有利于未成年人

学校社会工作者应以未成年人的利益为首要考虑，在保护未成年人合法权益的过程中，综合各方面因素进行权衡，选择最有利于未成年人的方案，采取最有利于未成年人的措施，以实现未成年人的利益最大化。

4.2.2 教育为先

学校社会工作者应以教育为先，多措并举教育引导欺凌者，帮助其回归社会、回归正常生活。

4.2.3 预防为主

学校社会工作者应突出预防为主，坚持防患于未然，以校园为核心，持续加强未成年人法治教育、生命教育、尊严教育，夯实法治校园、阳光校园建设。

4.2.4 保护为目的

学校社会工作者既要注意保护受欺凌者的合法权益和身心健康，避免其再次遭受伤害，也要对欺凌者开展有针对性的指导、帮扶和关爱，避免歧视性对待。

4.2.5 未成年人参与

学校社会工作者应根据未成年人的理解能力、表达能力等，支持并给予其充分表达想法、意见的机会，促进未成年人权益保护。

4.2.6 家校社协同育人

学校社会工作者在学生欺凌防治服务中，应贯彻落实家校社协同育人机制，促进家庭、学校、社会等各方明确职责、形成合力，共同承担未成年人成长成才的重要责任。

5 服务内容

5.1 对欺凌者、受欺凌者和旁观者层面的干预

5.1.1 对欺凌者的干预

主要包括以下内容：

- 紧急制止与沟通：在发现学生欺凌事件时立即介入，制止欺凌行为；同时根据附录 B 初步区分欺凌的类型，有针对性地与欺凌者沟通，防止欺凌行为延续；
- 提供情绪支持：与欺凌者建立信任关系，倾听困惑，疏导情绪，引导欺凌者管理负面情绪，减轻心理负担；
- 调整认知行为：对欺凌者进行心理辅导，协助其认识欺凌行为的后果及对自己和他人造成的负面影响，协助其调整认知，改正不良行为；
- 鼓励支持求助：鼓励欺凌者向家长、教师或学校社会工作者等寻求帮助和支持；
- 化解双方矛盾：为欺凌者与受欺凌者搭建对话平台，协助双方化解矛盾，改善关系；
- 培养社交技能：为欺凌者组织活动和训练，如小组讨论、角色扮演、情境模拟等，协助其学习与他人进行有效沟通，及处理冲突、纠纷的技能；
- 改善家庭环境：了解欺凌者实施欺凌行为的家庭背景因素，开展针对性干预，通过为欺凌者家长开展必要的指导和支持，促进家庭正向转变；
- 建立支持网络：引导欺凌者与他人建立良好关系，增强支持网络，包括家人、教师、同学、朋友等，协助欺凌者在校园内外寻找支持和帮助，根据需要为其链接资源，如心理咨询、学习辅导、健康服务等；
- 开展欺凌防治教育：通过班会、讲座、校园宣传、专题活动等形式，为欺凌者开展法治教育、尊严教育、生命教育等主题教育活动，协助其认识学生欺凌的定义、形式及危害，厘清欺凌行为的法律责任及可能面临的法律后果，树立正确的法律观念，学会尊重他人的意见、感受和需要，珍惜和尊重他人的生命。

5.1.2 对受欺凌者的干预

主要包括以下内容：

- 提供安全保护：对正在发生的欺凌事件立即介入，确保受欺凌者的安全，包括将其带离欺凌现场，避免其受到进一步伤害；在必要时协助其进行身体检查，明确其遭受伤害的程度；
- 提供情绪支持：为受欺凌者提供情绪支持，包括倾听受欺凌者的经历和感受，创造安全无威胁的环境，协助其缓解情绪压力等；
- 评估心理创伤：评估受欺凌者的心理创伤风险，根据需要进行干预，协助其走出心理阴影，预防深度心理创伤；
- 鼓励支持求助：与受欺凌者建立信任关系，引导其积极面对欺凌行为和自身困境，鼓励其向家长、教师或学校社会工作者等寻求帮助和支持；
- 提升应对能力：协助受欺凌者发掘自身优势，强化其权能和社会功能，引导其学习如何预防和应对欺凌行为，与其共同制定不同情境下的应对策略，提供相关建议，提升其自我效能；
- 增强社交技能：通过小组讨论、角色扮演、情境模拟等形式，引导受欺凌者学习与他人进行有效沟通，处理冲突和应对欺凌行为的技能；
- 增强家庭支持：与受欺凌者家长建立合作关系，提供相关教育和指导，协助其理解受欺凌者的困境，增强其对受欺凌者的关爱、保护意识，为受欺凌者提供有效的保护和支持；
- 建立支持网络：协助受欺凌者增强与他人的互动，获取支持，包括家人、教师、同学、朋友等，根据需要为其链接校内外资源，如心理咨询、学习辅导、健康评估服务、司法救助等，提升其运用资源的能力；
- 开展欺凌防治教育：通过班会、讲座、校园宣传、专题活动等形式，为受欺凌者开展法治教育、尊严教育、生命教育等主题教育活动，提高受欺凌者对学生欺凌的认知和重视程度，教授其基础的安全知识及运用法律武器进行自我保护的技巧，帮助其学会表达内在感受与建立自我认同，协助其认识生命的价值，提高心理韧性。

5.1.3 对旁观者的干预

主要包括以下内容：

- 提供情绪支持：协助旁观者识别、处理因目击欺凌行为而产生的焦虑、恐惧、无助等负面情绪，通过倾听、同理心表达和专业指导等，协助其缓解不良情绪；
- 提供心理辅导：协助旁观者认识目击欺凌行为可能带来的心理影响，鼓励其正视自己的感受，协助其学习应对策略；
- 鼓励主动报告：引导旁观者认识其作为见证者所应承担的责任，鼓励在确保自身安全的前提下，及时、主动向教师、学校社会工作者、警察等报告欺凌行为；
- 提升应对能力：开展行为训练、情境模拟、角色扮演等活动，协助旁观者培养良好的道德品质和行为习惯，学习基础的安全知识和技能，使其了解在遇到欺凌行为时如何采取合适的方式进行处理，及如何为有需要者提供帮助；
- 开展欺凌防治教育：通过班会、讲座、校园宣传、专题活动等形式，为旁观者开展法治教育、尊严教育、生命教育等主题教育活动，增强其对欺凌问题的正确认知，使其了解欺凌行为的危害性、对他人的影响及自身在预防和制止欺凌行为中的作用，培养其同理心、正义感和社会责任感，引导其积极参与欺凌防治工作。

5.2 对家长和家庭层面的干预

主要包括以下内容：

- 提供情绪疏导：通过倾听、同理、安抚等手法，鼓励家长表达内心感受，缓解家长因欺凌事件产生的焦虑、愤怒、无助等负面情绪；
- 提供心理辅导：为有需要的家长提供心理支持，协助其解决因欺凌事件产生的自我怀疑、内疚等心理冲突，恢复健康的心理状态；
- 提供政策法规咨询：为家长提供关于学生欺凌防治的政策法规咨询，包括但不限于解释相关法律法规，解答家长疑问，提供政策解读等，协助家长运用法律武器保护孩子权益；

- 开展监护能力指导：整合多方资源，教授家长正面管教方法，引导家长正视学生欺凌问题，并针对潜在风险家庭开展定期指导，以增强家长监护效能；
- 开展亲子关系辅导：组织亲子活动，增进亲子正向互动，增强家庭成员间的沟通与理解，促进家庭情感联结；
- 收集家长的意见与建议：邀请家长代表参与服务规划，收集并整合家长对学生欺凌防治政策和服务的反馈意见，以影响政策的制定和完善。

5.3 对班级和学校层面的干预

主要包括以下内容：

- 协助制度制定与落实：协助学校制定、落实学生欺凌防治的相关制度，构建学生欺凌防治机制，联合学校、家长、学生等多方力量，促进制度落实；
- 开展教职人员培训：为教职人员开展学生欺凌防治主题培训，识别学生欺凌早期迹象，处理和解决学生欺凌事件，对潜在的欺凌者和受欺凌者进行心理辅导和预警，保护学生的隐私和权益等；
- 推动友善班级建设：倡导树立对学生欺凌“零容忍”的价值观，建立互助机制，促进学生间友好相处，鼓励关注、支持受欺凌者；
- 强化重点学生支持网络：针对随班就读、心理异常、留级转校、离异家庭等在校学生，进行持续关注与个别辅导，增强其社会支持网络，提升其应对学生欺凌的能力；
- 开展调查与干预：定期进行全校范围内学生欺凌情况调查，结合不定期走访观察，收集、汇总学生欺凌线索，并对疑似学生欺凌事件进行预防和干预（介入关键步骤和要素见附录D）；
- 促进师生关系：开展师生关系评估，有针对性地开展促进师生关系的活动，增进学生对教师的信任感；
- 培养互助团体：组建志愿者小组与互助社群，激励学生积极参与欺凌防治的各项行动，守护校园安全和谐；
- 开展欺凌防治教育：举办班会、讲座、研讨会等活动，通过角色扮演、模拟演练、海报展示、宣传片播放、典型案例警示等形式，开展法治观念、生命安全、自我保护、全面性教育等主题教育，普及学生欺凌的危害及法律后果，增强学生反欺凌意识和自我保护能力。

5.4 对社区和社会层面的干预

主要包括以下内容：

- 开展风险排查：组织社区居民参与学生欺凌防治主题的培训、研讨和服务活动，培养社区志愿者，联动社区进行学生欺凌事件线索排查；
- 开展联合干预：整合教育、民政、公安、司法、医疗、共青团、妇联、关工委等相关部门力量，开展学生欺凌联合干预；
- 开展公众教育：开展宣传教育，增强社区居民、社会公众对学生欺凌的认识和应对能力，影响更多社区居民、社会公众参与学生欺凌防治行动；
- 进行宣传推广：通过新媒体传播、媒体报道、户外媒体推广等形式，宣传学生欺凌防治理念与知识、学生欺凌防治社会工作服务等；
- 进行政策倡导：积极参与学生欺凌防治相关政策的制定和倡导，推动党政部门、群团组织、社会各界更多地关注学生欺凌问题，与相关部门密切合作，提供社会工作视角的专业意见和建议，推动政策的制定和实施。

6 服务方法

6.1 通用服务方法

学校社会工作者根据服务对象的实际情况，综合运用个案、小组、社区工作等直接服务方法，或社会工作督导、社会工作行政、社会工作研究等间接服务方法，向服务对象提供服务。

6.2 特定服务方法

6.2.1 认知行为治疗

6.2.1.1 运用认知重建,帮助欺凌者和受欺凌者改变非理性观念,通过心理应付、问题解决等技术对其进行心理辅导和治疗,从而帮助其矫正行为、解决情绪问题。

6.2.1.2 主要适用于欺凌者和受欺凌者。

6.2.2 自信心训练

6.2.2.1 通过角色扮演、模仿、强化与指导等训练,引导受欺凌者敢于直接表达自己的真实情感、态度和想法,明确表达肯定或否定的态度,提升自信心,学会良好的人际交往技巧。

6.2.2.2 主要适用于受欺凌者。

6.2.3 社会情感训练

6.2.3.1 提升服务对象建立正确的自我意识、合理管理情感、正确认识他人及社会、建立和谐的人际关系、负责任地决策等各方面能力,有效预防和阻止学生欺凌。

6.2.3.2 适用于所有服务对象,尤其是欺凌者。

6.2.4 同伴教育

6.2.4.1 通过合作学习、互助支持、角色扮演、反馈评价、多样化学习等方式培育骨干,使其掌握学生欺凌防治相关知识和技巧,并能够向周围的其他服务对象传播,以达到教育的目的。

6.2.4.2 适用于所有服务对象。

6.2.5 模拟法庭

6.2.5.1 将学生欺凌相关案件以模拟法庭形式直观呈现给服务对象,通过案情分析、角色划分、法律文书准备、预演、正式开庭等环节模拟刑事、民事、行政审判及仲裁的过程,使服务对象直观感受学生欺凌的后果,提升学生欺凌防治的意识。

6.2.5.2 适用于所有服务对象。

6.2.6 教育剧场

6.2.6.1 以剧场形式直观呈现学生欺凌故事,使服务对象在体验故事的同时,发表对故事的看法,通过采纳部分观点的方式改变故事结局,调动服务对象参与学生欺凌防治的积极性与创造性。

6.2.6.2 适用于所有服务对象。

6.2.7 叙事治疗

6.2.7.1 运用双重聆听、外化对话、详细了解问题影响、解构等叙事实践技巧,邀请欺凌者正视自己的暴力和欺凌行为,建构相互尊重的和谐的人际关系,培养责任感,思考行为的发展方向,外化限制尊重发生的因子等,以帮助其发展冲突解决技巧,学习用建设性方式处理冲突,建构和平的校园环境。

6.2.7.2 主要适用于欺凌者。

6.2.8 正念冥想

6.2.8.1 将冥想和正念练习相结合,通过呼吸练习、伸展活动、身体扫描等训练,引导受欺凌者完全专注于“现在”,不加判断地承认和接受自己的想法、感受和感觉,使其有能力在情绪高涨、压力紧张的状态下保持觉察和接纳,从而缓解压力和情绪困扰。

6.2.8.2 主要适用于欺凌者和受欺凌者。

6.2.9 家庭治疗

6.2.9.1 以家庭为介入单位,探索服务对象问题背后的家庭结构和家庭互动关系,通过绘制家谱图、角色扮演、家庭雕塑、家庭会谈等形式,促进家庭内在系统的改变,促使家庭成员学习沟通技巧,实现家庭成员的良性互动,完善家庭支持系统,恢复与提升其家庭功能。

6.2.9.2 主要适用于欺凌者和受欺凌者家庭。

7 服务过程

7.1 通用服务过程

学校社会工作者根据服务对象的实际情况，参照接案、预估、计划、介入、评估、结案的通用过程要求，开展学生欺凌防治社会工作服务。其中个案工作、小组工作、社区工作分别按MZ/T 094—2017、MZ/T 095—2017、MZ/T 071—2016的规定执行。

7.2 学生欺凌个案管理过程

7.2.1 接案

7.2.1.1 学校社会工作者的主要工作包括：

- 了解服务对象的来源、求助意愿、求助原因、求助过程；
- 识别服务对象的类型，判断/确定是欺凌者、受欺凌者或旁观者；
- 评估服务对象的需求与动机；
- 了解、澄清服务对象的期待，及时做出接案或转介的决定；
- 尝试与服务对象的班主任、家长建立专业关系，面谈了解相关情况；
- 收集资料，与服务对象、家长签订服务协议，建立服务档案；
- 与跨专业工作团队初步建立关系，包含教育、民政、公安、司法、医疗、共青团、妇联、关工委等相关部门，及学校教职员工、心理咨询师、法律工作者、医护工作者、家庭教育指导师等专业人员。

7.2.1.2 学校社会工作者应注意：

- 重点评估服务对象面临的欺凌问题的程度、影响等，决定是否需要紧急介入，医疗服务及是否需要做强制报告；
- 注意与非自愿服务对象（欺凌者）建立专业关系，避免指责服务对象；
- 学校社会工作者一经发现欺凌案件，宜参照附录D执行；
- 需要与服务对象及其家庭、跨专业工作团队同步建立专业关系。

7.2.2 预估

7.2.2.1 学校社会工作者的主要工作包括：

- 评估欺凌问题的类型，包含肢体欺凌、语言欺凌、财物欺凌、社交欺凌、网络欺凌和性欺凌等；
- 评估欺凌问题的时长与发展历史；
- 评估欺凌问题对服务对象的影响，包含生理、心理、社会功能等；
- 了解服务对象面对欺凌问题的应对方式及应对效果；
- 了解服务对象的个人信息，包含生理、心理、社会功能等方面的资料；
- 了解服务对象的家庭信息，包含家庭成员、家庭经济、家庭关系、家庭教养方式等；
- 了解服务对象的班主任、家长对欺凌问题的看法、态度、应对方式及应对效果等；
- 评估服务对象的内在资源，包含服务对象个人的人格特质、知识、能力等；
- 召开个案工作会议，与跨专业工作团队共同评估服务对象所需的资源，包含正式资源与非正式资源，识别、分析所需资源的获取情况，并参照附录E做好学生欺凌个案管理会议记录。

7.2.2.2 学校社会工作者应注意：

- 重视并优先处理欺凌问题中关于人身伤害、人身安全威胁的问题，宜参照附录D执行；
- 根据欺凌问题的严重程度，及时与教育、民政、公安、司法、医疗、共青团、妇联、关工委等相关部门开展跨专业合作，共同应对欺凌问题；
- 对社交欺凌、性欺凌等更为隐性的欺凌行为保持警惕与重视，避免忽视欺凌问题的影响；
- 预估阶段的重点，不仅需要进一步评估服务对象的困难及需要，还需全面评估并分析服务对象的资源。

7.2.3 计划

7.2.3.1 学校社会工作者的主要工作包括：

- 与服务对象及家长共同决定需解决的问题，并讨论解决问题的优先次序；

- 邀请服务对象及家长、跨专业工作团队等，通过个案工作会议的方式，共同参与服务计划的制定；
- 搜集各方信息，制定并撰写服务计划，内容主要包括服务需求、服务目标、介入模式、介入策略、资源运用、实施方式、进度安排、风险预估与应对方案、评估方法、服务预算等；
- 通过定期召开个案工作会议，邀请服务对象及家长、跨专业工作团队定期会商，动态、持续地评估服务对象的问题、需求及资源，在此基础上适时调整服务计划，并参照附录 E 做好学生欺凌个案管理会议记录。

7.2.3.2 学校社会工作者应注意：

- 目标制定具体化、可衡量、可达成、可评估、有时限；
- 将“保障安全、制止伤害”作为首要目标，优先围绕这一目标制定服务计划；
- 制定服务计划时鼓励服务对象参与；
- 积极推动个案工作会议，定期邀请服务对象及家长、跨专业工作团队参与服务计划的制定；
- 服务计划详细、具体、可操作。

7.2.4 资源链接与整合

7.2.4.1 学校社会工作者的主要工作包括：

- 在预估阶段评估资源的基础上，对资源进行辨识及编目，便于资源的识别与管理；
- 通过澄清并梳理正式资源及非正式资源等方式，帮助服务对象看到个人应对欺凌问题的资源，并协助其进一步调动、发展、培育资源，提升个人应对欺凌问题的能力；
- 通过定期召开个案工作会议，邀请跨专业工作团队定期会商，推动资源的整合及落实，并帮助服务对象有效获取资源，相关法律资源、心理资源可参照附录 G、附录 H，并参照附录 E 做好学生欺凌个案管理会议记录。

7.2.4.2 学校社会工作者应注意：

- 综合考量服务对象所需的正式资源与非正式资源，有效推动资源的整合、落实；
- 通过制作资源清单的方式，梳理、分析、整合资源，做好资源信息的更新，提高资源整合的效率；
- 推动个案工作会议召开，同步更新各部门联络人信息，会后跟进决议落实情况。

7.2.5 监督实行

7.2.5.1 学校社会工作者应完成的主要工作包括：

- 通过定期与服务对象及其家庭会谈，了解服务的进展、资源的使用等情况；
- 通过定期召开个案工作会议，了解跨专业工作团队在各自任务推进、各自资源落实等方面的进展，通过协商、会谈的方式，监督服务及资源的落实，并参照附录 E 做好学生欺凌个案管理会议记录；
- 定期与服务对象及其家庭、跨专业工作团队等回顾目标完成情况，反思、改进工作方式、工作过程等；
- 对服务过程进行评估，包含服务对象的参与度，资源的调动与落实情况、跨专业合作效率等；
- 对服务成效进行评估，包含评估介入方法和技巧的有效性、服务目标达成情况等。

7.2.5.2 学校社会工作者应注意：

- 对服务成效进行实时评估，监督服务的实行情况，及时对服务计划进行调整；
- 推动服务对象参与过程评估与成效评估，帮助反思及改进服务。

7.2.6 结案

7.2.6.1 学校社会工作者的主要工作包括：

- 回顾工作过程，强化、巩固服务对象及其他系统的积极改变；
- 增强服务对象独立解决问题的能力与信心；
- 评估服务结束后欺凌问题再次出现的风险，与服务对象讨论预防、应对问题再次出现的策略；
- 强化、提升服务对象运用资源的能力及必要时再次主动求助的意识；
- 与服务对象共同回顾工作过程，并讨论结案事宜，评估结案时机是否成熟；
- 解除工作关系，妥善处理离别情绪；

- 为有其他服务需求的服务对象提供相关转介服务；
- 召开个案总结会议，撰写结案报告；
- 根据风险等级，并综合考虑结案时的其他情形，可在1个月、3个月、半年等时间点进行定期回访，及时掌握服务对象的现状，并持续巩固服务成效。

7.2.6.2 学校社会工作者应注意：

- 结案前全面评估，除服务对象本人外，宜访谈班主任、朋辈群体、家长等，综合多方信息，评估欺凌问题的解决情况；
- 强化服务对象应对欺凌问题的资源，宜推动部分资源继续发挥保护、支持作用；
- 若结案后回访发现服务对象再次陷入欺凌问题或出现新困境，及时调整回访计划，重新评估，并根据实际情况进行处置。

8 服务管理

8.1 质量管理

服务质量管理按照DB4403/T 210—2021的规定执行。

8.2 风险管理

8.2.1 行为风险管理

学校社会工作者应充分考虑行为风险，掌握应对风险的有关工作方法，并注意：

- 保护服务对象隐私，未经服务对象、监护人的同意，不得使用、公开或泄露其隐私信息；
- 尊重服务对象的意愿和选择，避免任何形式的歧视、虐待及不当的身体接触；
- 避免服务对象在密闭空间独处，如确有必要在密闭空间开展服务的，须安排2名工作人员，且保证至少有1名工作人员与服务对象为同一性别。

8.2.2 安全风险风险管理

学校社会工作者在开展工作时需做好职业防护，确保自身的安全及健康，应注意：

- 掌握基础的急救知识和技术，在发生意外时懂得自救和他救，在应急处置的同时要及时呼救、拨打急救电话；
- 在开展入户家访时，切勿单独前往，至少安排2名工作人员同行；
- 当遇到风险或疑似有风险的情况时，立即停止服务，第一时间保全自己或其他第三者生命安全，并及时报警或拨打急救电话；
- 当发现服务对象存在暴力倾向或伤害他人风险时，立即启动应急措施。

8.3 协同管理

学校社会工作者围绕服务目标，加强各方的协同合作，应注意：

- 根据服务对象的不同特点，联合学校教师、心理咨询师、医护工作者、法律工作者、家庭教育指导师和志愿者等人员，提供课业辅导、心理疏导、精神关爱、诊断治疗、权益维护、家庭教育指导等专业服务；
- 根据服务对象的实际需求，协同教育、民政、公安、司法、医疗、共青团、妇联、关工委等相关部门做好个案管理，使服务对象获得及时有效的帮助。

9 服务保障

9.1 服务人员要求

9.1.1 服务人员基本要求及督导者要求按照 DB4403/T 210—2021 中 9.1 规定执行。

9.1.2 服务人员在开展具体工作中，应遵守以下要求：

- 掌握涉及学生欺凌有关的法律、法规、政策；
- 遵守社会工作者职业道德指引、T/SZSWA 004—2020的相关内容；
- 具备开展介入学生欺凌防治服务所需的基本知识和技能；

- 接受社会工作专业继续教育，不断提高职业素质和专业服务能力；
- 推动多学科合作，与其他专业人士相互尊重、共享信息并有效沟通。

9.1.3 社会服务机构在聘用学校社会工作服务人员时，应核实服务人员是否具有性侵害、虐待、拐卖、暴力伤害等违法犯罪记录。通过查询或者其他方式发现学校社会工作者具有上述行为的，应及时解聘。

9.2 服务场所与设施设备要求

服务场地与设备设施要求按照DB4403/T 210—2021中的规定执行。

9.3 信息化建设与服务档案管理

信息化建设与服务档案管理要求按照DB4403/T 210—2021中的规定执行。



附 录 A
(规范性)
社会工作通用服务原则

A.1 保护生命

社会工作者应保护服务对象及第三方利益相关者的生命。如服务对象所陈述的个人隐秘资料中涉及第三方利益相关者的生命安全，社会工作者应将相关信息知会第三方利益相关者，以确保其生命财产的安全，并提前做好相应的预防和准备。

A.2 差别平等

社会工作者应以平等的方式对待服务对象，同时注重服务对象的差异，充分把握平等待人和个别化服务的理念。

A.3 自由自主

社会工作者应充分保障服务对象的自由和自主，调动服务对象在服务参与中的积极性和能动性，充分尊重服务对象的意见，鼓励服务对象表达不同意见，注重倾听服务对象的意见和声音，在不侵犯他人权利的前提下，尊重服务对象在服务过程中的选择和决定。

A.4 最小伤害

社会工作者应保护服务对象的利益不受侵害，减少或预防服务对象身体、心理和精神上受到的伤害。无法避免造成伤害的，应选择对服务对象造成最小伤害的方案，或最容易恢复的方案，尽可能实现利益最大化。

A.5 生命质量

社会工作者应改善服务对象的身体及心理状况，改善服务对象的生活质量。

A.6 隐私保密

社会工作者应合理处理服务对象在服务过程中透露和提供的个人信息，包括信息资料的安全存放和合理使用，不向任何其他人士和公众透露或泄露服务对象的个人信息和隐秘资料，确保服务对象的利益不受侵犯。

A.7 真诚相待

社会工作者应坦诚对待服务对象，适当向服务对象呈现自我，以建立相互信任的工作关系。

附录 B (资料性) 欺凌的类型

B.1 肢体欺凌

B.1.1 欺凌者主要利用身体动作直接攻击他人，方式主要包括殴打、脚踢、掌掴、抓咬、推撞、拉扯、吐口水等。

B.1.2 此类欺凌不仅直接造成受害者身体上的伤害，还可能引发长期的心理创伤，如恐惧、焦虑及自尊心受损，严重影响其身心健康。

B.2 言语欺凌

B.2.1 欺凌者主要通过口头言语方式直接攻击受欺凌者，如取侮辱性绰号、辱骂、讥讽、嘲弄、挖苦、恐吓等。

B.2.2 此类欺凌对受欺凌者的精神伤害更为深远，可能导致其自我价值感下降，出现抑郁、社交障碍等心理问题，甚至影响其学业和未来发展。

B.3 社交欺凌

B.3.1 欺凌者通过与其他人共同恶意排挤、孤立受欺凌者，使其被排挤在团体之外。这一类型的欺凌多伴随着言语欺凌（如散布谣言、说坏话等）实施，常发生在关系密切的学生之间，如同一小组、同一社团、同一宿舍等。

B.3.2 此类欺凌剥夺了受欺凌者的社交支持和归属感，导致其感到孤独、无助，可能引发严重的心理健康问题，如社交恐惧症、抑郁症等。

B.4 网络欺凌

B.4.1 欺凌者通过社交媒体、电子邮件、聊天室等多种网络媒介，故意散播对受欺凌者具有伤害性的言论、图片或视频资料，方式包括但不限于：捏造不实信息以诽谤受欺凌者、散播谣言或错误信息以诋毁受欺凌者名誉，以及恶意泄露并传播受欺凌者的隐私信息等。

B.4.2 此类欺凌使受欺凌者再次、重复地在更大范围受到围观，因其匿名性和传播速度，使被欺凌者面临更广泛、更持久的伤害，不仅损害了受欺凌者的名誉和隐私，还可能导致其网络社交环境恶化，进一步加剧其心理压力和痛苦。

B.5 财物欺凌

B.5.1 欺凌者通过抢夺、强拿硬要或故意损毁受欺凌者的文具、衣服等物品，达到凌辱对方的目的，或通过向受欺凌者索要钱财达到获得优越感的目的。

B.5.2 此类欺凌不仅直接侵犯了受欺凌者的财产权，更在其心灵上留下伤痕，使其在遭受经济损失的同时，也遭受精神上的羞辱和压迫，使受欺凌者感到无助和绝望，损害其自尊心和自信心。

B.6 性欺凌

B.6.1 欺凌者以性或身体特殊部位为取笑、嘲弄对象，或拍摄、散播、描写令受欺凌者不舒服的与性相关的图片、影像及文字等，或强迫摩擦、攻击受欺凌者身体的特殊部位等行为。

B.6.2 此类欺凌会导致受欺凌者遭受深重的心理创伤，包括但不限于自尊心受损、焦虑、抑郁、社交障碍、甚至产生自杀念头等，还可能对受欺凌者的学业、生活及未来发展造成长期负面影响。

附 录 C
(资料性)
学生欺凌萌芽行为识别清单

C.1 不同类型欺凌萌芽行为

C.1.1 肢体欺凌，包括但不限于：

- 轻微的肢体接触，如推搡、拉扯或拍打，意图造成身体伤害或不适；
- 故意绊倒或阻碍其他同学行动，妨碍其正常活动。

C.1.2 言语欺凌，包括但不限于：

- 使用具有侮辱性、贬低性的语言或绰号来伤害他人；
- 多次对特定同学进行嘲笑、讥讽或挖苦，制造尴尬或羞辱的氛围；
- 散布关于某同学的谣言或错误信息，损害其名誉和声誉。

C.1.3 社交欺凌，包括但不限于：

- 故意排斥或孤立某同学，不与其交流或玩耍，造成其社交孤立；
- 传播不利于某同学的谣言，破坏其在同伴中的形象和声誉；
- 逼迫或威胁同学做自己不愿意做的事情。

C.1.4 网络欺凌，包括但不限于：

- 在社交媒体等网络空间，频繁使用侮辱性言辞，散布不实谣言；
- 擅自发布他人私密信息，冒充身份散布虚假恶意言论；
- 持续发送骚扰信息，包括恶意邮件、评论等，在游戏环境中挑衅、辱骂或恶意组队针对玩家；
- 在网络社交中排斥孤立他人，同时鼓励或参与“人肉搜索”，非法泄露或传播个人信息。

C.1.5 财物欺凌，包括但不限于：

- 未经允许，擅自拿走、藏匿或损坏同学的财物，如文具、书籍、电子产品等；
- 强迫同学为自己购买物品或服务，或以财物为要挟进行威胁；
- 通过敲诈勒索等方式，向同学索要钱财或贵重物品；
- 破坏或抢夺同学的私人物品，侵犯其财产权。

C.1.6 性欺凌，包括但不限于：

- 使用与性相关的侮辱性语言或绰号来贬低或羞辱某同学；
- 频繁进行涉及性内容的嘲笑、调侃或讽刺；
- 散布关于某同学的性取向或性行为的谣言或错误信息；
- 进行不适当的身体接触，如触摸、拍打或紧贴身体等，使对方感到不适或恐惧。

C.2 学生受欺凌后的反应和变化

C.2.1 生理变化，主要包括：

- 身上出现难以合理解释的伤痕，如划伤、淤青、红肿等；
- 突然表现出食欲不振、体重下降、频繁的恶心或呕吐等反常表现；
- 突然表示有胃痛、头疼或肌肉疼痛等情况；
- 睡眠质量明显下降，表现为难以入睡、夜间易醒或经常做噩梦。

C.2.2 心理变化，主要包括：

- 持续表现出情绪低落，沮丧或绝望，少言寡语，对周围事物失去兴趣；
- 情绪上显得焦虑、害怕、紧张或恐惧；
- 开始怀疑自己的能力和价值，表现出自卑、自责或自我否定的情绪；
- 害怕去某些场所（如厕所、校园某些角落）；
- 出现抑郁甚至自杀倾向。

C.2.3 物品变化，主要包括：

- 个人物品（如文具、书包、衣服等）频繁出现损坏或丢失；
- 突然表现出经济方面的异常，如零用钱迅速减少或频繁要求增加零用钱；
- 私人信息或物品（如日记、照片等）被未经允许地传播或分享。

C.2.4 关系变化，主要包括：

- 变得孤僻，不愿意或害怕与其他同学交流或参与集体活动；
- 明显被其他同学孤立；
- 对周围人产生不信任感，难以建立或维持稳定的人际关系；
- 在家表现为情绪波动大，与家人沟通减少或冲突增多。

C.2.5 行为变化，主要包括：

- 上学路线发生变化，上下学时间、时长或午餐习惯等发生明显变化；
- 频繁无故迟到、早退或缺席；
- 放学常常不想回家或有意避开某些同学。

附录 D

(资料性)

疑似学生欺凌事件介入关键步骤与要素

D.1 初步评估与事实确认

学校社会工作者宜初步评估疑似学生欺凌事件的严重性和真实性,通过收集受欺凌者、目击者等各方详细叙述及录像、照片等客观事实材料,确保对事件的全面了解。

D.2 及时报告与跟进

发现疑似学生欺凌事件时,学校社会工作者宜按工作程序及时向学校领导或上级部门报告,并根据实际情况跟进处理进展,确保事件得到妥善解决。

D.3 及时沟通与联系相关人员

在确认事实后,学校社会工作者宜立即与学校领导、教师、家长等相关人员沟通,说明情况,并协调各方共同应对。

D.4 保护受害者隐私与权益

学校社会工作者宜确保受欺凌者的隐私得到保护,避免其个人信息泄露,重视学生的身心健康和合法权益,为受欺凌者提供必要的心理支持和法律援助。

D.5 遵循法律法规与学校政策

学校社会工作者在介入过程中,宜严格遵循相关法律法规和学校的政策规定,确保处理过程的合法性、合规性和公正性。

D.6 贯彻执行保密原则

学校社会工作者宜对所有涉及此事件的人员信息进行严格保密,确保受害者和相关人员的隐私不受侵犯。

D.7 保持公正、客观的态度

在处理疑似学生欺凌事件时,学校社会工作者宜保持公正、客观的态度,避免因受个人情感或偏见的影响而做出不合宜的处置。

D.8 提供专业支持与指导

学校社会工作者宜为受欺凌者、家长等相关人员提供专业的心理咨询、法律建议和情绪支持,协助其正确处理欺凌事件带来的后果。

D.9 加强预防教育与宣传

学校社会工作者宜结合处理学生欺凌事件的经验,加强预防教育和宣传工作,提高师生对学生欺凌的认识和防范意识,共同营造和谐、安全的校园环境。

附 录 E
(资料性)
学生欺凌个案管理会议记录表

学生欺凌个案管理会议记录表格的示例见表E. 1。

表E. 1 学生欺凌个案管理会议记录表

个案编号：							
学生姓名		性别		出生年月		班级	
会议召集人		会议时间		会议地点			
会议过程： (可附页)							
会议结论： (可附页)							
参会人员名单：							
序号	姓名	单位		职务/职称		签名	
1							
2							
3							
4							
5							

附录 F
(资料性)

学生欺凌事件家庭教育指导记录表

学生欺凌事件家庭教育指导记录表的示例见表F.1。

表F.1 学生欺凌事件家庭教育指导记录表

个案编号：							
学生姓名		性别		出生年月		班级	
学生类型	☐ 欺凌者 ☐ 受欺凌者 ☐ 旁观者			欺凌类型	☐ 肢体欺凌 ☐ 言语欺凌 ☐ 社交欺凌 ☐ 网络欺凌 ☐ 财物欺凌 ☐ 性欺凌		
指导时间				指导地点			
参与家长	☐ 父亲：联系电话：_____ ☐ 母亲：联系电话：_____ ☐ 其他：联系电话：_____						
本次主题					次数	第（ ）次	
本次指导目标							
内容及过程							
家长反馈							
工作人员总结							
督导意见	督导签名：						
学校社工签名				日期			

附录 G
(资料性)
法律资源

G.1 法律援助机构

深圳市司法行政部门在各区设有法律援助机构，符合条件的人士(主要为经济困难人士)可申请法律援助服务。表G.1给出了各个法律援助机构的联系方式。

表G.1 深圳市法律援助机构及其联系方式

法律援助机构名称	地址	咨询电话
深圳市法律援助处	福田区景田路72号天平大厦一楼	0755-12348
福田区法律援助处	福田区北环大道7008号通业大厦北座一楼	0755-83340148
罗湖区法律援助处	罗湖区沿河北路2013号区委统建楼1幢2楼	0755-25541449
南山区法律援助处	南山区南新路3038号大院法律援助处	0755-26411958
盐田区法律援助处	盐田区海山街道海景二路1018号精茂城一楼	0755-25350148
宝安区法律援助处	宝安区前进一路86号深信泰丰大厦1楼	0755-27786696
龙岗区法律援助中心	龙岗区龙城街道吉祥路676号	0755-28917148
龙华区法律援助中心	龙华区清泉路7号富康行政服务办公区一楼	0755-23778294
坪山区法律援助中心	坪山区坪山大道2007号创新广场A座裙楼二楼	0755-85211551
光明区法律服务中心	光明区凤凰街道科裕新村7栋1层16-25号	0755-23420161
大鹏新区法律援助中心	大鹏新区葵涌街道葵兴东路10号	0755-85213237
深汕特别合作区法律援助中心	深圳市深汕特别合作区赤石镇大百汇科技园A4栋四楼	0755-22100504
注：表格信息整理时间为2024年12月，最新地址和电话以深圳市司法局网站发布的信息为准。		

G.2 社区法律顾问

深圳市司法行政部门在各社区设有法律援助顾问，向居民提供法律咨询服务。有需要的人士可访问广东法律服务网(<https://gd.12348.gov.cn>)的“法制地图”板块，查询各社区法律顾问的联系方式。

附录 H (资料性) 心理资源

H.1 深圳市及各区学生心理辅导中心热线

表H.1给出了深圳市及各区学生心理辅导中心热线电话号码。

表H.1 深圳市及各区学生心理辅导中心热线汇总

单位名称	服务时间	联系方式
深圳市学生心理辅导中心	心理热线：24小时	0755-82228597
	心理面询（需热线预约）：周一至周日	
福田区中小學生心理辅导中心	心理热线：周一至周五16:00-20:30、 周六9:00-11:30（寒暑假、法定节假日休息）	0755-83582700
	心理面询（需热线预约，寒暑假、法定节假日休息）：周一至周六	
罗湖区中小學生心理辅导中心	心理热线：24小时	0755-82292542
	心理面询（需热线预约，寒暑假、法定节假日休息）：周一至周五16:00-20:00	0755-82292584
盐田区中小學生心理辅导中心	心理热线：周一至周六 9:00-12:00 14:00-20:00	0755-25350019
	心理面询（需热线预约，寒暑假休息）：周六 9:00-12:00 14:00-18:00	
南山区中小學生心理辅导中心	心理热线（电话及QQ）：周一、周三、周五、周日 19:00-22:00（法定节假日休息）	0755-86220779 QQ:1050352067
宝安区中小學生心理辅导中心	心理热线：周一至周五 9:00-12:00 14:00-18:00	0755-29517958
	心理面询（需热线预约）：周一至周日 9:00-12:00 14:00-18:00	
龙岗区中小學生心理辅导中心	心理热线：周一至周日 19:00-22:00	0755-28943877
	心理面询（需热线预约）：周二及周五 9:30-11:30 14:30-17:30	0755-28901095
龙华区中小學生心理辅导中心	心理热线：周一至周五16:00-20:00（寒暑假、法定节假日休息）	0755-81786105
坪山区中小學生心理辅导中心	心理热线：周一至周日17:00-20:00（法定节假日休息）	4009676617
光明区中小學生心理辅导中心	心理热线：周一至周日9:00-12:00、14:00-20:00	0755-21065525 QQ:965965525
	心理面询（需热线预约）：上午9:00-12:00 下午14:00-18:00	
大鹏新区公共卫生管理服务中心	心理热线时间：周一至周五 9:00-12:00、14:00-17:30	(0755) 84205422
深汕特别合作区妇联舒心驿站	心理热线时间：周一至周五 9:00-12:00、14:30-18:00	0755 (22100558)

单位名称	服务时间	联系方式
注：表格信息整理时间为2024年12月，最新信息以深圳市教育局网站、深圳市心理与家庭教育指导中心微信公众号发布的信息为准。		

H.2 社会心理援助与危机干预热线

表H.2给出了深圳市各条社会心理援助与危机干预热线。

表H.2 社会心理援助与危机干预热线汇总

开设单位	咨询时间	咨询电话
全国统一心理援助热线电话	每日提供不少于18小时咨询	12356
青少年安心服务热线	24小时	12355-0
深圳市危机干预中心	24小时	0755-25629459
深圳市精神卫生中心（康宁医院）	24小时	4009959959
共青团心理咨询与法律援助热线	24小时	12355
妇女儿童公益服务热线	周一至周五 9:00-12:00, 14:00-18:00	12338
福田区精神卫生中心	24小时	0755-83422376
罗湖区精神卫生中心	24小时	0755-82451199
盐田区精神卫生中心	周一至周五 9:00-18:00	0755-25251911
南山区精神卫生中心	24小时	4008308525
宝安区精神卫生中心	周一至周日 8:30-22:30	0755-29916168
龙岗区精神卫生中心	周一至周五 8:00-12:00, 14:30-17:30	0755-28924061
龙华区精神卫生中心	24小时	4009633885
坪山区精神卫生中心	24小时	4008308525
光明区精神卫生中心	周一至周五 8:30-12:00 14:00-17:30	0755-23425044
大鹏新区公共卫生管理服务中心	周一至周五 9:00-12:00 14:00-17:30	0755-84205422
深汕特别合作区精神卫生中心	24小时	0755-25629459
注：表格信息整理时间为2024年12月，最新信息以相关单位公布为准。		

H.3 “深心社聆”社会心理服务热线

“深心社聆”社会心理服务热线（0755-82172585）由深圳市社会工作者协会在中共深圳市委社会工作部的指导下持续运营，为深圳市民及特殊困境人群开展心理健康关爱、心理咨询辅导、危机个案介入等服务。



参 考 文 献

- [1] GB/T 36967—2018 青少年社会工作服务指南
- [2] MZ/T 058—2014 儿童社会工作服务指南
- [3] MT/T 086—2017 受监护侵害未成年人保护工作指引
- [4] T/SZSWA 007—2022 困境儿童关爱社会工作服务指南
- [5] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国未成年人保护法: 中华人民共和国主席令第57号, 2020
- [6] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国预防未成年人犯罪法: 中华人民共和国主席令第64号, 2020
- [7] 国务院. 中国儿童发展纲要(2021年-2030年), 国发(2021) 16号, 2021
- [8] 民政部. 社会工作者职业道德指引: 民发(2012) 240号, 2012
- [9] 教育部, 中央综治办, 最高人民法院, 最高人民检察院, 公安部, 民政部等. 教育部等十一部门关于印发《加强中小学生欺凌综合治理方案》的通知: 教督(2017) 10号, 2017
- [10] 教育部. 未成年人学校保护规定: 中华人民共和国教育部令第50号, 2021
- [11] 教育部, 中央宣传部, 中央网信办, 中央文明办, 公安部, 民政部等. 教育部等十三部门关于健全学校家庭社会协同育人机制的意见: 教基(2022) 7号, 2023
- [12] 教育部办公厅, 中央宣传部办公厅, 中央网信办秘书局, 科学技术部办公厅, 公安部办公厅, 民政部办公厅等. 教育部办公厅等十七部门关于印发《家校社协同育人“教联体”工作方案》的通知: 教基厅函(2024) 29号, 2024
- [13] 全国社会工作者职业水平考试教材编写组. 社会工作实务(中级)[M]. 北京: 中国社会科学出版社, 2022
- [14] 教育部基础教育司组织编写. 防治中小学生欺凌和暴力指导手册[M]. 北京: 教育科学出版社, 2017
- [15] 杜景珍. 个案社会工作——理论·实务[M]. 北京: 知识产权出版社, 2007. 9
- [16] 翟进, 张曙. 个案社会工作[M]. 社会科学文献出版社, 2001. 1
- [17] John M. Winslade, Gerald D. Monk. 学校里的叙事治疗[M]. 北京: 中国轻工业出版社, 2014
- [18] John Winslade, Michael Williams. 打造一个没有霸凌的学校环境——叙事取向修复式正义[M]. 台北: 心理出版社股份有限公司, 2014. 7
- [19] 池上新, 范婷, 曾文茜. 双重防护: 初中生的社会资本对校园欺凌的影响——以深圳市S中学为例[J]. 中国青年社会科学, 2022年第1期, 98-106
- [20] 杜媛, 毛亚庆, 杨传利. 社会情感学习, 是预防校园欺凌的有效措施[J]. 中国德育, 2019年06期
- [21] 李勤. 班主任在预防和处理同伴欺凌中的作为[B]. 江苏教育, 2023年第17期, 51-54
- [21] 刘晨. 学校社会工作介入中学校园欺凌的问题研究[J]. 劳动保障世界, 2019年第20期, 52-53
- [23] 刘琦悦. 社会工作介入中学校园欺凌之干预策略探究[A], 西部学刊, 2023年总第178期, 125-129
- [24] 刘志强. 探索家校共育的多元防控治理小学校园欺凌模式[J]. 学生·家长·社会: 学校教育, 366
- [25] 刘宗珍. 国家亲权视角下应对校园欺凌的理论探索及法制建构——以新修订的《未成年人保护法》为背景[J]. 预防青少年犯罪研究, 总第344期
- [26] 罗丹, 邹丽琼. 预防校园欺凌的团体干预研究——基于旁观者的干预[A], 教育测量与评价, 2022, 94-102
- [27] 骆秋霖, 谢鑫. 同伴教育在预防学生欺凌行为中的应用[J]. 产业与科技论坛, 2022年第12期, 212-213
- [28] 潘亚萍. “欺凌者”的学生欺凌: 管窥与规避——基于选择理论的思考[A], 国家哲学社会科学学术期刊数据库, 2021年第12期, 72-77
- [29] 綦峥峥. 个案管理模式在残障康复社会工作中的应用和反思[J]. 中国社会工作, 2016年22期, 32-33

- [30] 王玉香, 窦本港. 校园欺凌中的旁观者及学校社会工作干预策略研究[J]. 中国青年社会科学, 2021年第6期, 71-77
- [31] 张香兰, 车钰莹, 宋 颖, 谭林林. 家长如何参与预防与干预校园欺凌——基于多个英文数据库范围综述的证据[A], 教育学报, 2022, 130-143
- [32] 朱焱龙. 校园霸凌的社会生态和协同治理[J]. 中国青年研究, 2018 年第 12 期
- [33] 维吉尼亚·萨提亚. 萨提亚家庭治疗模式[M]. 北京: 世界图书出版公司北京公司. 2007
- [34] The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (Formerly The Child Protection Working Group). Interagency Guidelines for Case Management And Child Protection, 2014