

e 世代的攻擊行為：網路霸凌 (Cyber-Bullying)

陳茵嵐

國立交通大學教育研究所博士生
yinlan.ie94g@nctu.edu.tw

劉奕蘭

國立交通大學教育研究所副教授
ylliu@mail.nctu.edu.tw

一、研究動機

隨著資訊科技的發展與普及，身處在這個資訊社會的人們，日常生活行為也隨之改變，例如學習、溝通、買賣、人際關係等方式，皆因科技而變得更便利與多元。台灣網路資訊中心 (TWNIC) 2011 年 3 月調查結果公佈，台灣地區上網人口約有 1695 萬人，較 2010 年增加約 73 萬人，其中 15-19 歲的上網比例最高，約 100%，而 20-24 歲約 99.6% (台灣網路資訊中心，2011)。由此調查報告可看出，台灣上網人口數逐年增加，其中青少年上網的比例更高，網路成為了國民生活中不可或缺的一部分。雖然網路帶給我們這個資訊社會諸多生活上的便利，擴大了現代人的人際關係與生活知識，但也帶來一些負面的影響，有些人甚至會因為網路而受到身心的傷害。其中，包括一些與倫理、法律有關的問題，例如發洩情緒，下載他人照片辱罵，遭當事人控告妨害名譽及違反著作權法等罪嫌起訴 (曹敏吉，2010)；開玩笑將好友糗照張貼於社群網站，遭控告公然侮辱 (饒磐安，2011) 等，類似的新聞屢見不鮮，甚至日漸增多。

然而，隨著網路的普及，越來越多的兒童與青少年會拿這種新的技術傷害他人。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%)。霸凌的問題，不只是傳統面對面的攻擊，而是從校園的霸凌，移到網路上，這種透過資訊科技而進化的霸凌行為即稱為網路霸凌 (Cyber-Bullying)，又稱「電子霸凌 (Electronic Bullying)」或「線上霸凌 (Online Bullying)」(Erdur-Baker, 2010; Kowalski, Limber & Agatston, 2008)。

傳統霸凌與網路霸凌對身心都有負面的長期影響，有研究指出，小時候愈易產生霸凌行為，長大後犯罪機率愈高 (Farrington, 1993)；更有研究發現，遭受霸凌的孩童更易產生負面的心理狀態，例如低自尊、高沮喪、焦慮、孤單感，甚至有自殺的意念 (Kochenderfer & Ladd, 1996; Mason, 2008; Nansel et al., 2001)。網路霸凌甚至可能比傳統霸凌心理上有更多的負面長期影響 (Reid, Monsen, & Rivers, 2004; Willard, 2007a)。傳統攻擊的霸凌受害者，往往可明顯感受到傷痛，發生的地點可能侷限於校園內，教師或教官可協助處理。但是在網路世代裡，沒有界限的限制，由家裡電腦發出的攻擊文字或圖片時，教師可能會認為這樣的霸凌事件已超出工作範圍而不願意插手處理。網路霸凌的受害者除了自覺外，有時得從他人告知，而察覺自己遭到傷害，且網路霸凌的行為是無遠弗屆的，網路資訊速度之快，往往在受害者得知霸凌後，已廣泛傳播，造成的傷害更深更廣 (吳明隆、簡妙如，2008；Shariff & Gouin, 2005)。

因此，身為教育工作者，在關注校園霸凌事件的同時，亦需注意校園外，「網路霸凌」帶給人們的傷害。尤其現今的教育政策下，學生大多在國小便開

始接觸電腦，對於網路的使用也隨著年齡的增長，而變得更加頻繁與熟練。對於網路的使用，不能只是學習網路操作的能力，被動的瞭解霸凌問題，更需增進教師、家長與學童的網路素養與倫理能力，才能達到真正的主動預防網路霸凌。本研究希望能從文獻探討的方式，分析傳統與網路霸凌的行為、類型與處理策略。過去許多文獻所探討的是校園霸凌，但由於網路日漸盛行，有更多的網路霸凌是出現在校園外，本文特別針對網路霸凌，檢視現今的網路法律面與國內外對於霸凌的防治策略，期能從中得到網路新世代霸凌之啟示，以供相關單位參考。

二、傳統的霸凌行為

(一) 霸凌的定義

「霸凌」一詞，主要是由英文「Bully」音譯而來（兒童福利聯盟文教基金會，2004）。早期瑞典學家 Lorenz（1968）首先使用「mobbing」一詞定義霸凌，意思是「成群襲擊、圍攻」的意思（Olweus, 1993）。Olweus 於 1978 年延伸了 Lorenz 對霸凌的定義，並使用「Bully」一詞定義霸凌為：重複的、一對一的攻擊，或恃強凌弱，開啓了後人對霸凌（Bully）現象的探究（Olweus, 1978）。而後，Olweus（1993）定義霸凌為「有意圖且重複性的攻擊行為，且雙方的力量並不均等（Bullying is a pattern of repeated aggressive behaviour with negative intent, directed from one youth to another where there is a power imbalance.）」，此為最多霸凌相關研究引用之定義（e.g. Erdur-Baker, 2010; Kowalski et al., 2008; Nansel et al., 2001）。

傳統上，霸凌指的是出現在實體社會中，面對面直接或間接的攻擊行為，例如校園裡學生以大欺小、排擠、誹謗的行為（Erdur-Baker, 2010; Kowalski et al., 2008）。Smith 與 Sharp（1994）則認為霸凌是具有傷害性的、故意的（deliberate）攻擊行為，會持續數週或是數月，甚至整年。Farrington（1993）則提到霸凌五個關鍵要素：（1）身體、口頭或心理遭到攻擊；（2）力量不對等；（3）重複的；（4）無端的；（5）對受害者造成恐懼或損害。因此，綜合各學說，霸凌的定義包括三要素：（1）蓄意且具傷害性的行為；（2）重複發生；（3）雙方力量不平等。

(二) 霸凌的類型

對於霸凌行為的分類，國內外學者已有不少研究。Rigby、Smith 與 Pepler（2004）將霸凌行為依心理動機，分成有意與無意兩種。Rigby（2007）則將霸凌的行為類型，分為直接與間接兩種形式；霸凌可以是直接以肢體攻擊，或是語言作出傷害如辱罵、譏諷、取綽號等，霸凌者也可以間接地對受欺凌者作出傷害，借助第三者作出攻擊行為，例如散佈謠言、說人壞話、排擠他人，這種霸凌行為亦稱為社會霸凌（Social bullying）或關係霸凌（Relational bullying）（Farrington, 1993）。也有學者將霸凌行為分成以下九類：言語霸凌、肢體霸凌、威脅、姿勢霸凌（Gesture Bullying）、勒索、故意忽視與排擠某人、故意讓別人不喜歡某個人、散播惡意謠言、e 霸凌（游美惠，2006）。

校園中的霸凌事件呈現的形態多元，不論霸凌的類型有哪些，多數研究

證實 (Loeber & Hay, 1997; Pepler, Jiang, Craig, & Connolly, 2008; Reid, Monsen & Rivers, 2004)，個體的攻擊行為會隨著年齡增長而增加，強度也愈形嚴重。一開始攻擊的行為表現都較輕微，例如居領導地位、隨意招惹他人，但後續攻擊的經驗有可能隨著年齡的漸長而增加暴力的力量，甚至犯罪的情形趨於嚴重 (Loeber & Hay, 1997)。近年來，各國因校園霸凌所衍生的事件層出不窮，已迫使各國相關人員開始重視霸凌的問題，並積極制定政策，例如美國制定反霸凌法，要求各州學校設專人專責霸凌案 (傅依傑、劉永祥，2011)。然而，霸凌這樣的攻擊行為是如何產生的，應如何預防與解決，不同心理學家對於這樣的攻擊行為也有不同的看法，以下進一步分析之。

(三) 傳統霸凌的處理策略

霸凌 (Bullying) 為攻擊行為的一種 (Batsche & Knoff, 1994; Nansel et al., 2001; Olweus, 1993)。本文整理 Freud 的精神分析論、社會學習理論與訊息處理理論，提出對霸凌攻擊的看法與因應策略，分述如下。

1. Freud 的精神分析論

Freud 認為人類的行為和發展都是受到個體內在的本能與驅力引導所致 (Sandler, 1976)。Freud 的精神分析論主張攻擊是「生之本能」與「死之本能」之間兩股力量間，交互作用所產生的需求展現。此行為模式為天生的，不需經由學習，且累積的能量需要適當的出口，需要透過宣洩的方式 (大哭、大叫、談話等) 來釋放，而攻擊就是宣洩的方式之一 (陳淑玲，2004)。因此，如要抑制個體的攻擊行為，可提供適當的宣洩管道，例如騎腳踏車、游泳、打球等運動，並且借助道德規約或法律規範，來增強其自制的力量。

2. 社會學習理論

社會學習理論強調個體能經由「觀察學習」或「模仿」習得行為 (Bandura, Ross, & Ross, 1963)。Bandura 亦於 1973 年提出，攻擊行為是環境條件、行為本身及個人的認知等三項因素交互影響，再加上過去的成長經驗而產生。依社會學習論的理論，要減少或避免攻擊行為，可經由減少嫌惡性刺激 (如不好的食物或住所)、對非攻擊行為 (如不亂哭亂鬧) 給予酬賞，並減少顯示「攻擊楷模」的機會 (如傳播媒體的薰陶) (Berkowitz, 1982)，或許可減少人們觀察與模仿到的攻擊行動。也就是說，如果要減少或避免攻擊的產生，可提出良好楷模，或對攻擊行為進行懲處、避免報章媒體過大過多的暴力報導。

3. 訊息處理理論

認知學派認為，人類的行為往往與認知有關，訊息處理理論即主張個體在訊息處理過程中的認知偏差與攻擊行為有關。Crick 和 Dodge (1994) 提出兒童攻擊行為的發生，可能是在社會訊息處理進入社會情境中的任何一個階段裡，有認知缺乏或偏差問題所造成的，例如在線索編碼 (encoding of external and internal cues) 階段中，攻擊傾向的兒童會忽略較多的訊息，也就是說有攻擊傾向的兒童，可能會忽略了攻擊所帶來的後果；在線索解釋 (Interpretation and mental representation of cues) 階段中，有攻擊傾向兒童可能有較多非理性認知的敵意歸因；在澄清目標 (Clarification or selection of a goal) 階段中，攻擊傾

向兒童較無法忍受他人的侵犯；在評估、決定反應（Response access or construction and response decision）階段中，攻擊傾向兒童常以較低層次的道德階段來評估行為結果，較無法有效決定適當的反應方式；最後，在實施行為（Behavioural enactment）階段中，攻擊傾向兒童表現較頻繁、強烈和不能自我控制的攻擊行為（Crick & Dodge, 1994；王明傳、雷庚玲，2008；洪榮照，1998）。因此，依訊息處理理論的觀點，要減少或避免攻擊行為，可經由提供不同情境的訊息、教導評估和解決的方法，並強調後果的重要，警示其動機及行為的謹慎，來抑制攻擊的行為產生。

綜上所述，各學派提出人類產生攻擊行為的看法與因應策略，有Freud的精神分析論，強調攻擊是本能，可提供社會認可的宣洩管道，例如運動，來抒發攻擊的能量；社會學習論認為攻擊是觀察與模仿得來的，故需提供青少年良好的楷模，例如表揚正面的部落格，並適當對網路的攻擊行為進行懲處；訊息處理理論，強調攻擊是認知偏差或敵意歸因而來，故需強調攻擊行為的後果。然而，網路擴展了傳統霸凌的行為模式，面對網路霸凌也有不同的因應策略，以下將對網路霸凌作一介紹，並整理網路霸凌有的類型與因應策略，以供相關單位參考。

三、網路霸凌的相關研究

（一）網路霸凌的定義

網路霸凌與傳統攻擊的霸凌相似，霸凌者通常期望能達到讓他人不愉快或讓自己感到快樂為目的（Hinduja & Patchin, 2007）。當霸凌行為透過網路科技的種種特性傳播（例如匿名性、無限的觀眾），使得網路霸凌的受害者並不一定為特定的某個人，而是能藉由網路上的團體，更加深這種故意且重複性的傷害（Belsey, 2004）。讓原本僅是玩笑的事件可以不斷延伸擴大，擴大至全班、全校、全國，甚至是全球，受害者會持續地被包圍在傷害中（Shariff & Gouin, 2005）。這種透過科技而進化的霸凌行為即稱為網路霸凌（Cyber-Bullying），又稱「電子霸凌（Electronic Bullying）」或「線上霸凌（Online Bullying）」（Erdur-Baker, 2010; Kowalski et al., 2008）。

基本上，只要網路言語涉及威脅性、攻擊性或性暗示等，造成當事人害怕、感到威脅或不友善等，都是網路霸凌行為（Kowalski et al., 2008）。Younes（2007）視網路霸凌為：使用電子媒介，例如手機簡訊、電子郵件、社群網路等，以貶低、難堪、騷擾、恐嚇或威脅他人等故意的攻擊行為。不似傳統霸凌有的直接肢體攻擊，網路霸凌亦多指，個人從事網路活動，受到直接口語的威脅與恐嚇攻擊，或是間接的排擠、謠言與誹謗等關係式的霸凌（Li, 2005; Younes, 2007）（表1）。

表1：傳統霸凌與網路霸凌比較

	直接		間接	方式
	身體	口語	關係	
傳統霸凌	打人	威脅	排擠	面對面
網路霸凌	無	恐嚇 侮辱	謠言 誹謗	簡訊、電子郵件、社群網站、部落格、 線上遊戲等

整體而言，網路霸凌是指個人透過網路，使用電子資訊或通訊媒介，進行蓄意、連續與不友善的行為傷害他人。網路霸凌雖非外顯的肢體接觸，但會因為網路特性（公開、留下紀錄），受到的影響更深，因此我們更需留意其所帶來的法律問題與身心影響。

（二）網路霸凌的類型

多數學者對網路霸凌的分類，有以下幾種（Kowalski, et al., 2008; Willard, 2007b; Strom & Strom, 2005; Younes, 2007）：惡意跟粗俗語言對峙的「網路論戰（Flaming）」、不斷發送威脅或恐嚇訊息的「網路騷擾（Harassment）」、排斥他人的「網路排擠（Exclusion）」、透過電子媒體監控的「網路跟蹤（Cyberstalking）」、假扮他人的「網路假冒（Impersonation）」、散佈難堪訊息的「侵害名譽（Defamation）」、偽造資訊的「虛構誹謗（Slandering）」、私自公開與欺騙他人資訊的「揭露詐騙（Outing and Trickery）」、將攻擊影像上傳至網路的「快樂掌摑（Happy Slapping）」，以及舉辦帶有歧視或嘲諷意味的「惡意票選（Online Voting Booths）」等網路霸凌形式。

簡而言之，網路霸凌的格式大致有三種：文字、圖片及影像，而這些傷害性的訊息呈現在網路時，有個共同點，就是讓當事人心理感到不舒服。然而，隨著資訊科技的蓬勃發展，通訊媒體的日新月異，網路霸凌的類型也可能會衍生更多類型，本文整理上述的網路霸凌類型與對應的行為，如下表 2，供相關單位參考，以因應與預防「網路霸凌」之現象。

表 2：網路霸凌的類型與行為

網路霸凌類型	網路霸凌行為
網路論戰	<ul style="list-style-type: none"> 透過即時通、部落格、社群網站等網路暱稱或訊息來罵人。 在網路上指名道姓批評別人。
網路騷擾	<ul style="list-style-type: none"> 透過電子郵件或手機簡訊警告或恐嚇他人。 故意轉寄恐怖或色情照片給別人。
網路排擠	<ul style="list-style-type: none"> 集體故意將受害者從好友名單中刪除。 不僅在網路空間排擠受害者，在實體社會亦進行排擠。
網路跟蹤	<ul style="list-style-type: none"> 不斷地收到色情圖片或恐怖照片。 透過網路搜尋受害者，不斷地發佈令人不舒服的訊息。
網路假冒	<ul style="list-style-type: none"> 盜用他人的帳號惡作劇留言。 假扮受害者的身分，發佈不實言論。
侵害名譽	<ul style="list-style-type: none"> 未經別人同意就張貼別人不堪的照片到網路上。 把不雅照片或影片傳到網路。
虛構誹謗	<ul style="list-style-type: none"> 在網路上散播不實言論。 合成照片或影像，貶低或詆毀他人。
揭露詐騙	<ul style="list-style-type: none"> 在網路上公佈他人的個人資料，如身分證、電話。 欺騙當事人，以獲得個人資料，進而外洩。
快樂掌摑	<ul style="list-style-type: none"> 將攻擊行為錄影，並上傳至網路供人觀看。 將破壞公物、從事非合乎道德倫理之行為影片。

惡意票選

- 在網路上，舉辦或參與惡意票選（如班上最醜的人、最討人厭的人）。

（三）網路霸凌的循環模式

傳統霸凌與網路霸凌的行為表現大多可從三種角色來分類：霸凌者（Bully）、受害者（Victim）與旁觀者（Witness/Bystanders）（Huang & Chou, 2010; Kowalski et al., 2008; Li, 2007）。Kowalski 與 Limber（2007）則是將網路霸凌的角色分成三種：受害者（victims）、霸凌者（bullies），以及「同時」是受害者與霸凌者（bully/victims）。在傳統的校園霸凌裡，個人在霸凌事件的角色可能不是單一的，霸凌者可能也同樣是受害者（吳詩琳，2010）。而在網路霸凌也有同樣的現象，Li（2007）研究發現有將近 50% 的網路霸凌受害者，也曾有網路霸凌他人的經驗；在傳統霸凌是居於受害角色者，也有近半數有在網路上被霸凌的經驗。這種傳統與網路轉換、角色重疊的現象，稱之為「霸凌受害循環」（Bully-Victim Cycles）（Li, 2007）。

造成這樣的循環模式主要是因為，傳統攻擊的霸凌通常是面對面的形式，霸凌者與受害者之間的能力是有差距的狀況下發生的，但網路霸凌則無此「權力不均等」的條件（Harris、Petrie & Willougby, 2002）。不同於以往校園霸凌，網路霸凌可能沒有特定受害者，或同時產生多個受害者的狀況（Rigby、Smith & Pepler, 2004）。在網路世界裡，霸凌者可藉由匿名或假冒名稱發佈攻擊性的圖文，以逃避師長或父母的追蹤，透過電子訊息攻擊或反擊他人，使得受害者可透過網路，進而成為霸凌者（Shariff & Gouin, 2005）。Li（2007）就指出，可匿名的網路使用特性是網路霸凌最容易發生的原因。

此外，過去傳統霸凌的旁觀者能採取的行動有限，但在網路空間中，所有瀏覽資訊的人都是所謂的旁觀者，加上非實體的校園環境，師長對於網路空間難以全面監控，旁觀者的瀏覽次數與傳播，會讓霸凌事件更為放大（Li, 2007）。Strom 與 Gouin（2005）的研究就發現，有 30% 的旁觀者，不是站在網路霸凌被害者這一邊，而是支持霸凌者，進一步成為霸凌者。劉世閔（2007）則將這些認同網路霸凌行為者，稱之為「網路霸凌佞」，也可以說是網路霸凌的幫兇。也因此，根據調查發現，有將近一半（48%）的受害者不知道被霸凌的加害者是誰（Kowalski & Limber, 2007）。

這樣的循環模式，使得霸凌的角色可互換或重複，在實體與網路世界中轉換，霸凌行為透過網路變得更難以防治。例如網路排擠，當受害者在網路世界裡被排擠，可能也會在實體校園被排擠（Kowalski, et al., 2008）。因此，如何及早因應網路時代衍生的「霸凌」現象，為現今資訊社會之重要議題。

（四）網路霸凌的法律問題

資訊科技的進步，增加了網路近用的優勢，鼓勵了大眾上網發聲的機會，使得攻擊行為除了可在傳統的校園內出現，更可透過網路媒介，例如手機簡訊、電子郵件、社群網站、部落格、線上遊戲等，蔓延在更廣更大的網路社會。透過網路可迅速又便利地將霸凌訊息傳遞出去，且無法收回，留下文字與圖片的紀錄，在無時空限制的網路世界裡傳播，更需注意其法律問題，以避免觸法。

我國刑法明訂條文禁止誹謗與公然侮辱等妨害名譽之行為，而網路也屬於公開的空間，適用這些法律。

本文綜合網路霸凌之行為，與可能觸犯的法規如下表 3。例如在網路上公然散播不實言論而造成他人傷害，則可能觸犯刑法第 310 條誹謗（毀謗）罪；辱罵他人，則可能觸犯刑法第 309 條公然侮辱罪；妨害名譽及信用罪；散佈、播送猥褻之文字、圖畫、聲音，則觸犯妨害風化罪（刑法第 235 條）；若是有意無意地恐嚇他人，還有可能觸犯恐嚇危害安全罪（刑法第 305 條），身為網路使用者，不可不慎。但「網路霸凌」的行為是否觸法、觸犯的法規有多少，必須視資訊的內容而定，若是單純的玩笑，例如嘲笑人個子矮、眼睛小，只要沒有將這些言論誇大或攻擊性地發表在公開討論區上，並沒有違法（郭戎晉，2009）。此外，值得注意的是，兒童及少年屬民法第 13 條未滿 20 歲之未成年人，如成立民事上侵權行為，法定代理人依民法第 187 條：「無行為能力人所為侵權行為，其法定代理人應負連帶責任或是全部責任」。因此，不僅學生需要注意到霸凌的議題，身為父母、監護人、教育單位等更需加以重視網路霸凌的問題。

表 3：網路霸凌之相關法律

網路霸凌行為	可能觸犯的法律
<ul style="list-style-type: none"> • 透過即時通、部落格、社群網站等網路暱稱或訊息來罵人。 • 在網路上指名道姓批評別人。 • 假扮受害者的身分，發佈不實言論。 • 在網路上，舉辦或參與惡意票選（如班上最醜的人、最討人厭的人）。 • 未經同意張貼別人不堪的照片到網路。 • 在網路上散播不實言論。 • 合成照片或影像，貶低或詆毀他人。 • 把不雅照片或影片傳到網路。 	<ul style="list-style-type: none"> • 公然侮辱罪 刑法 第27章 妨害名譽及信用罪 第309條 公然侮辱人者，處拘役或三百元以下罰金。 • 誹謗（毀謗）罪 刑法 第310條 意圖散布於眾，而指摘或傳述足以毀損他人名譽之事者，為誹謗罪，處一年以下有期徒刑、拘役或五百元以下罰金。散布文字、圖畫犯前項之罪者，處二以下有期徒刑、拘役或一千元以下罰金。
<ul style="list-style-type: none"> • 在網路上公佈他人的個人資料，如身分證、電話。 • 欺騙當事人，以獲得個人資料，進而外洩。 	<ul style="list-style-type: none"> • 個人資料保護法 第5條 個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯。
<ul style="list-style-type: none"> • 不斷地收到色情圖片或恐怖照片。 • 故意轉寄恐怖或色情照片給別人。 	<ul style="list-style-type: none"> • 妨害風化罪 刑法 第235條 散布、播送或販賣猥褻之文字、圖畫、聲音、影像或其他物品，或公然陳列，或以他法供人觀覽、聽聞者，處二以下有期徒刑、拘役或科或併科三萬元以下罰金。
<ul style="list-style-type: none"> • 盜用他人的帳號惡作劇留言。 	<ul style="list-style-type: none"> • 無故入侵電腦罪 刑法 第358條：「無故入侵電腦罪」，將處三年以下有期徒刑、拘役或科或併科十萬元以下罰金。
<ul style="list-style-type: none"> • 透過電子郵件或簡訊警告或恐嚇他人。 • 透過網路搜尋受害者，不斷地發佈令人不舒服的訊息。 	<ul style="list-style-type: none"> • 恐嚇危害安全罪 刑法 第305條：以加害生命、身體、自由、名譽、財產之事，恐嚇他人致生危害於安全者，處二以下有期徒刑、拘役或三百元以下罰金。
<ul style="list-style-type: none"> • 將攻擊行為錄影，上傳網路供人觀看。 	<ul style="list-style-type: none"> • 傷害罪

網路霸凌行為	可能觸犯的法律
	<p>刑法第277條：傷害人之身體或健康者，處3年以下有期徒刑、拘役或1千元以下罰金。因而致人於死者，處無期徒刑或7年以上有期徒刑；致重傷者，處3年以上10年以下有期徒刑。</p> <p>刑法第278條：使人受重傷者，處5年以上12年以下有期徒刑。因而致人於死者，處無期徒刑或7年以上有期徒刑。</p>

(五) 網路霸凌的處理策略

綜合上述網路霸凌的定義、類型與法律問題，本研究進一步整理過去學派對傳統攻擊的處理方式、研擬網路霸凌的處理策略如下表 4，大致可分為三個方向：Freud 精神分析論認為防治攻擊的行為需「提供宣洩攻擊本能的合法管道」、社會學習論認為需「避免模仿攻擊的網路不當使用」，訊息處理論則提出需加強「宣導網路法律與安全的重要性」，茲說明如下。

表 4：不同學派對於傳統與網路霸凌的處理策略

學派	處理策略	
	傳統霸凌	網路霸凌
Freud精神分析論	<ul style="list-style-type: none"> • 社會認可的活動宣洩 • 道德規約或法律規範 	<ul style="list-style-type: none"> • 提供宣洩情緒的管道 • 提供網路法律與規範的約束
社會學習論	<ul style="list-style-type: none"> • 建立良好楷模 • 對攻擊行為進行懲處 • 避免媒體過份暴力報導 	<ul style="list-style-type: none"> • 避免誇大網路霸凌事件 • 提供不當使用網路的後果 • 提供正面楷模，鼓勵網路的正面使用
訊息處理論	<ul style="list-style-type: none"> • 提供不同情境的訊息、教導評估和解決的方法 • 強調行為後果的重要 	<ul style="list-style-type: none"> • 提供不同網路霸凌案例，分析其帶來的傷害與法律後果 • 透過教學與媒體力量，宣導資訊素養、網路法律、倫理與安全的重要

1. 提供宣洩攻擊本能的合法管道

Freud 的精神分析論強調攻擊乃人之本能，因此面對攻擊行為的防治，可提供社會認可的宣洩管道，例如運動，家長可陪同孩子一起從事網路或戶外活動，讓孩子發洩活力，也可觀察孩子的網路活動，藉以約束孩子的網路使用時間。而網路上，有些網站或 BBS 有提供「抱怨版」、「喜怒哀樂版」或「笨版」等的發洩管道，供網友宣洩情緒。此外，更要提供網路法律與規範的約束，例如 BullyPolice.org 網站，提供美國各州的反霸凌法條，抑制攻擊的產生；我國刑事警察局也有成立「拒絕網路霸凌」網站，提供網路霸凌的法規與防治方法（附錄一）。

2. 避免模仿攻擊的網路不當使用

社會學習論提出因應攻擊行為，需建立良好的楷模，或懲處攻擊的行為。因此，當有網路霸凌發生時，媒體應避免誇大報導事件，造成青少年模仿，並

提供不當使用網路的後果，作為警示。例如在報導恐嚇他人的網路言論時，也提出觸犯的法條（如妨害名譽或誹謗等）（張念慈，2011），避免觀眾模仿攻擊事件，也讓網友瞭解理性看待事件及尊重他人的重要性。另外，可提供良好楷模，像是正面使用網路的部落客、助人解惑的網路專家，例如獸醫上網替網友解惑，進而升等為網路知識長（阮南輝，2011），來鼓勵網路的合理合法使用。

3. 宣導網路法律與安全的重要性

訊息處理理論則認為需強調攻擊行為的後果，以避免個體對於攻擊的認知偏差或敵意歸因，故可提供不同網路霸凌案例，分析其帶來的傷害與法律後果，並透過教學與媒體力量，宣導資訊素養、網路法律、倫理與安全的重要，以建立網路使用者的道德認知與正確網路使用行為。國內外皆有相關組織研擬網路的反霸凌計畫，並成立網站，提供大眾更加明確瞭解網路霸凌的資訊與因應（請見附錄一）。例如美國的非營利組織 NCMEC（National Center for Missing & Exploited Children），致力於兒童安全與福利、協助找尋失蹤兒童、線上提供完整網路霸凌宣導影片，亦成立霸凌通報系統 CyberTipline，包括 24 小時線上與電話熱線，與各州市執法單位連線合作，可採取立即行動。而我國教育部則於 2009 年成立「反暴力霸凌安全學校網站」，提供相關新聞與資訊。亦有相關教育單位提供網路霸凌教材，例如公民與道德課的案例教學；eTeacher 教師網路素養與認知網的多媒體教材，引發學生的同理心與省思（圖 1、圖 2）；兒童福利聯盟文教基金會及台灣展翅協會也都有針對兒童與青少年的網路問題，提供教師與家長專業的資訊與訓練，共同深入瞭解與關心青少年兒童的網路使用。



他嚇到的表情怎麼那麼好笑啊
圖 1：誠徵圓圓（圖一）



而且阿龍的照片也一直被轉寄……
圖 2：誠徵圓圓（圖二）

資料來源：eTeacher 教師網路素養與認知網：教材寶庫_誠徵圓圓
(<http://eteacher.edu.tw/ReadMatl.aspx?PostID=31>)

綜合上述，面對網路霸凌的問題，不只是校園與家庭環境需要注意，尚需要更多相關單位與教育者關注，例如與網路業者合作，共同擬定網路規範；要求新聞媒體勿誇大渲染霸凌事件，防止學童仿效；宣導網路霸凌的行為後果與網路法律；鼓勵教師或教育機構設計相關教材與制度等。因此，對於網路霸凌的防治，需要網路與媒體業者、教育行政機構、學校教師、家長與學生等，多方面的因應策略，方可建立全面的反霸凌機制。

四、結語與建議

根據以上的文獻探討，本文將對「網路霸凌」分四大面向：媒體業者、行政機構、學校教師及家長孩童，提出因應 e 世代攻擊行為「網路霸凌」的結語與建議，以供後續研究參考。

（一）對媒體業者的建議

數位資訊的時代，讓現今的學童自小就與科技一起成長，電視、手機、電腦、電子遊戲器等媒體充斥四周，當媒體呈現不當資訊時，例如血腥暴力的電玩遊戲，很容易讓衝動期的青少年模仿或混淆理性。因此，媒體業者應將網站與電玩分級制，例如臺灣網站分級推廣基金會，即提供網站的分級標籤與過濾軟體供網路使用者下載，確實做好資訊的守門員。

此外，近年來，隨著資訊科技的普及，幾乎每個人都有手機或數位相機，「快樂掌摑」事件亦頻傳，當新聞媒體報導與霸凌相關之議題時，亦得呈現法律的規範，讓大眾不只瞭解攻擊事件的來由，也能瞭解行為的後果；除了媒體把關資訊外，身為閱聽人的我們，也得學習如何批判思考資訊，像是台灣媒體觀察教育基金會、媒體識讀推廣中心等單位皆有提供教學與宣導活動。無論是家庭或學校，媒體識讀與批判的概念都應融入教育中，當看到霸凌新聞時，家長可做為案例教學，與孩子一起分析事件，避免霸凌事件的重演，也培養孩童與青少年 e 世代的倫理與素養。

（二）對行政機構的建議

網路霸凌並非單一國家新出現的問題，各國都已注意到網路霸凌的議題與設立專門防治霸凌的網站，例如粉紅 T-Shirt 反霸凌網站（Pink Shirt Day），提供霸凌相關文章與影片宣導；WiredSafety.org 網站提供線上志工的協助服務；教育部提供反霸凌 24 小時投訴專線：0800-200-885；台灣展翅協會也有提供 web885（網路幫幫我）的諮詢熱線；兒童福利聯盟文教基金會亦提供 12 歲以下兒童的傾訴情緒專線（附錄一）。當國內外積極設立網站與防治方法的同時，建議我國相關之行政機構可加強宣導個人資料保護法與資訊安全之概念，結合警察與心理輔導單位，並擴大預防被害宣導，亦可成立反霸凌志工團，並加強學校教師的專業素養，提供教案教材，積極宣導求救專線與網站，幫助被霸凌者，也即時矯正與預防霸凌者之攻擊行為。

此外，亦需制定與推廣相關的資訊法律，讓網路使用者都能瞭解不當使用的後果，提高國民的資訊素養與倫理。例如，鼓勵業者共同抑制網路霸凌，像是 YouTube、Facebook、MySpace 等熱門網站，皆有提供檢舉或回報不當資訊的功能。另外，可制定政策，鼓勵教師推廣教學，提供學生解決與預防網路霸凌的策略，例如加強學生的資訊安全概念，不輕易在公開場合留下個人資料，也做好防毒防駭的措施，並加強網路禮儀的觀念，確實做好校園與網路霸凌預防的教育宣導工作，以降低霸凌的發生率。

（三）對學校教師的建議

一般霸凌事件中的角色可大致分成霸凌者、受害者，與旁觀者；以往旁觀者能採取的行動有限，頂多只能事後冒著風險偷偷去報告師長。但在網路空間中，所有電子郵件收件者與瀏覽網站的人均是所謂的旁觀者，加上師長對網路空間很難時時監控；此時，同儕旁觀者擴大散佈而加重的殺傷力，會讓霸凌事件更為放大；反過來說，旁觀者可以幫忙將訊息傳給師長以協助遏阻後續傷害的力量也是很大的。因此，未來網路霸凌預防與應對教育，應多著重在旁觀者採取正確的行動開始，建立正面積極的網路環境，方可遏止網路暴力的滋長。

在學校方面，教師需瞭解學生網路霸凌因素，不管是國中小至大學，甚至是成人，各級別的網路使用者都需加強宣導，矯正學生對於網路特性的迷思概念。網路為公開場合，現實生活中的法律條文同樣適用於網路。在教學上，應強調霸凌的後果，讓學生瞭解法律的面向。除了要與家長建立良好的親師關係，瞭解孩子在學校的生活、人際關係外，教師也可瞭解學生在家的作息與活動，親師合作（例如透過親師會、父母成長營，提升家長的資訊素養能力），共同關心孩子的網路世界。

（四）對家長孩童的建議

在家庭方面，霸凌防制的推動需要家長積極配合，許多被霸凌的學生，會因為認為向師長報告並不會改變情況，因此被霸凌之後並不會向師長報告，且發生網路霸凌的地點，多為孩童在家上網的時間，故建議家長可多關心孩子的身心狀況，例如憂鬱傾向、害怕上學上網。當家長發現孩子被霸凌時，除了可通報學校或相關單位（例如教育部防制校園霸凌專區、兒童福利聯盟文教基金會）外，也可試著陪同孩子找到霸凌的起源，例如髒亂、說話音量過大等，幫助孩子一起改善。

此外，家長也可下載網站分級或防堵軟體，過濾色情與暴力的網站，包括台灣網站分級推廣基金會、教育部網路守護天使等網站都有提供免費軟體可安裝，以作為孩子上網的第一道防護線。如果發現網路上有不當資訊，家長可陪同孩子一起上網通報，例如 WIN 網路贏家單 e 窗口（www.win.org.tw）、台灣展翅協會的 web547 熱線等都可檢舉不當資訊，立即教導正確觀念，共同為網路世界做安全把關。而在環境上，家長也可把電腦放置在公用的區域，例如客廳，將網路活動透明化，讓孩童瞭解上網是可以讓家人一同分享的活動外，也能隨時看到孩童的網路活動，做孩子最好的資訊素養老師。

尊重他人與同理心的品格教育需要從小紮根，在 e 世代中更是，不論媒體、家長或師生都應注意網路倫理與道德，新聞媒體需做到良好楷模，身為教育者的我們更必須防止網路霸凌的延伸，提升網路的倫理素養，維造一個友善安全的網路使用環境，讓孩子在學校與網路世界都可健康快樂的成長與學習，培養優質與良善的網路公民。

參考文獻

- Bandura, A., Ross, D., & Ross, S. (1963). Imitation of Film-Mediated Aggressive Models. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66(1), 615-621.
- Batsche, G. M., & Knoff, H. M. (1994). Bullies and their victims: Understanding a pervasive problem in the schools. *School Psychology Review*, 23(12), 165-174.
- Belsey, B. (2004). 'Always on? Always aware!'. Retrieved July 30, 2011, from http://www.cyberbullying.org/pdf/Cyberbullying_Information.pdf
- Berkowitz, L. (1982). Aversive conditions as stimuli to aggression. *Advances in Experimental Social Psychology*, 15, 209-288.
- Cambridge Advanced Learner's Dictionary (2011). Retrieve July 8, 2011, from <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/british/aggression>
- Crick, N. R., & Dodge, K. A. (1994). A review and reformulation of social information-processing mechanisms in children's social adjustment. *Psychological Bulletin*, 1, 74-101.
- Epanchin, B. C. (1978). *Aggressive behaviour in children and adolescents*. In B. C. Epanchin & J. C. Paul (Eds.), *Emotion problems of childhood and adolescence*. Columbus, OH: Mweeill.
- Erdur-Baker, Ö. (2010). Cyberbullying and its correlation to traditional bullying, gender and frequent and risky usage of internet-mediated communication tools. *New Media & Society*, 12(1), 109-125.
- eTeacher 教師網路素養與認知網 (2010)。網路霸凌。2011年1月12日，取自 <http://eteacher.edu.tw/Read.aspx?PostID=268>
- Farrington, D.P. (1993). *Understanding and preventing bullying*. In M. Tonry (Eds.), *Crime and justice: A review of research*, 17 (pp. 381-458). Chicago: The University of Chicago Press.
- Harris, S, Petrie, G. & Willoughby, W. (2002). *Bullying among 9th graders: An exploratory study*. NASSP Bulletin , 86.
- Hinduja, S., & Patchin, J. (2007). Cyberbullying: An exploratory analysis of factors related to offending and victimization. *Deviant Behavior*, 29(2), 1-29.
- Huang, Y.Y. , & Chou, C. (2010). An analysis of multiple factors of cyberbullying among junior high school students in Taiwan. *Computers in Human Behavior*, 26, 1581-1490.
- Kochenderfer, B. J., & Ladd, G. W. (1996). Peer victimization: Cause or consequence of school maladjustment? *Child Development*, 67, 1305-1317.
- Kowalski, R. M., & Limber, P. (2007). Electronic bully among middle school students. *Journal of Adolescent Health*, 41(6), S22-S30.
- Kowalski, R. M., & Limber, S. E. (2007). Electronic bullying among middle school students. *Journal of Adolescent Health*, 41, S22-S30.
- Kowalski, R. M., Limber, S. P., & Agatston, P. W. (2008). *CYBER BULLYING*. Malden: Blackwell.
- Li, Q. (2005). *New bottle but old wine: A research of cyberbullying in schools*. Canada: University of Calgary.
- Li, Q. (2006). Cyberbullying in Schools : A research of gender differences. *School Psychology International*, 27(2), 157-170.
- Li, Q. (2007). New bottle but old wine: A research of cyberbullying in schools. *Computers in Human Behavior*, 23(4), 1777-1791.
- Loeber, R. & Hay, D. (1997). Key issues in the development of aggression and violence from childhood to early adulthood. *Annual Review Psychology*, 48, 371- 410.
- Mason, K. (2008). Cyberbullying: A Preliminary assessment for school personnel.

- 李美枝 (1987)。社會心理學。台北，大洋出版社。
- 阮南輝 (2011，4月26日)。獸醫上網解惑 當上知識長。聯合報，B2版。
- 兒童福利聯盟文教基金會 (2004)。國小兒童校園霸凌 (bully) 現象調查報告。2011年7月4日，取自 http://www.children.org.tw/database_report.php?
- 洪榮照 (1998)。兒童攻擊行為相關因素與認知行為策略輔導效果之研究。國立彰化師範大學特殊教育研究所博士論文，彰化。
- 張念慈 (2011，5月10日)。網路貼文恐嚇工程師被提告。聯合報，B1版。
- 曹敏吉 (2010，12月4日)。下載情敵照片 罵婊姐挨告。聯合報，B2版。
- 郭戎晉 (2009)。初探「網路霸凌」(Cyber Bullying) 衍生之法律議題。科技法律透析，15-29。
- 陳世昌 (2011，6月8日)。日本經驗制裁霸凌用校規處分。聯合報，A2版。
- 陳淑玲 (2004)。攻擊傾向兒童在讀書治療中之改變歷程研究。國立臺南大學輔導教學在職進修碩士班碩士論文，台南市。
- 陳淨怡 (2007)。正向思考教學活動對高年級學童攻擊行為、人際關係與正向意義之影響。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系碩士在職專班碩士論文，臺北。
- 傅依傑、劉永祥 (2011，6月8日)。美國經驗霸凌嚴重各州紛立法。聯合報，A2版。
- 游美惠 (2006)。反霸凌與性別平等教育。台北市終身學習網通訊，32，2-6。
- 程景琳 (譯) (2008)。Miller, P. H. 著。發展心理學理論。臺北市，學富。
- 劉世閔 (2007)。教育學科教室 (學校行政)：網路霸凌 (cyber-bullying)。教育研究月刊，158，144-149。
- 謝菟婷 (2011，1月12日)。利菁遭網友惡搞 哽咽嚷霸凌。2011年1月12日，取自 <http://times.hinet.net/times/article.do?newsid=4498780&option=graph&optionType=topic&topicid=2010122112d071038092414&cate=society>
- 饒磐安 (2011，5月7日)。酒後糗態貼臉書 好友撕破臉。聯合報，A11版。

附錄一：國內外網路霸凌相關網站

網站名稱	網站內容	網址
國外相關網站		
Anti-Bullying Network	<ul style="list-style-type: none"> • 支援學校的反霸凌工作 	http://www.antibullying.net/
Bullying. No way!	<ul style="list-style-type: none"> • 提供反霸凌的訓練與出版服務 • 提供霸凌的相關新聞與資訊 • 提供霸凌的防治方法 • 提供反霸凌的文宣下載 	http://www.bullyingnoway.com.au/
Bully Information Center	<ul style="list-style-type: none"> • 提供網路霸凌、校園霸凌、數位世代的素養等相關資訊 	http://www.education.com/topic/school-bullying-teasing/
BullyPolice.org	<ul style="list-style-type: none"> • 提供美國各州的反霸凌法條 • 提供霸凌相關的影片與書籍 	http://www.bullypolice.org
National Center for Missing & Exploited Children	<ul style="list-style-type: none"> • 協助找尋失蹤兒童 • 提供網路霸凌宣導影片 • 24 小時霸凌通報系統 CyberTipline 	http://www.missingkids.com
National Crime Prevention Council	<ul style="list-style-type: none"> • 提供被霸凌者如何反應 • 說明如何預防霸凌的發生 • 提供網路霸凌的相關網站 	http://www.ncpc.org/
Pink Shirt Day	<ul style="list-style-type: none"> • 粉紅 T-Shirt 反霸凌網站，提供霸凌相關文章與影片宣導 • 販售反霸凌粉紅 T-Shirt 	http://www.pinkshirtday.ca/
Stop Cyberbullying	<ul style="list-style-type: none"> • 分年齡層與身分（家長、教師、法律面）提供預防網路霸凌的方法 	http://www.stopcyberbullying.org/
Stop Bullying Now!	<ul style="list-style-type: none"> • 提供霸凌的相關資訊 • 提供霸凌的防治手冊下載 	http://www.stopbullyingnow.com/
WiredKids.org	<ul style="list-style-type: none"> • 針對兒童，提供教師與家長網路霸凌有關的資訊 	http://wiredkids.org/
WiredSafety.org	<ul style="list-style-type: none"> • 提供網路霸凌宣導影片 • 提供網路霸凌相關文章 • 提供線上志工的協助服務 	http://wiredsafety.org/
www.cyberbullying.org	<ul style="list-style-type: none"> • 提供網路霸凌的相關新聞 • 教導網路霸凌的因應 • 提供相關網站的連結 	http://www.cyberbullying.org/
國內相關網站		
eTeacher 教師網路素養與認知網	<ul style="list-style-type: none"> • 提供網路霸凌相關文章與新聞 • 提供網路霸凌相關教材與資料 	http://eteacher.edu.tw/
反暴力霸凌安全學校網站	<ul style="list-style-type: none"> • 協助各級學校反霸凌工作 • 提供霸凌相關資源與文宣 	http://www.peacefulschool.org/
台灣展翅協會	<ul style="list-style-type: none"> • 提供 web885（網路幫幫我）諮詢熱線 • 提供 web547 熱線，可檢舉不當資訊 	http://www.ecpat.org.tw/
刑事警察局 拒絕網路霸凌	<ul style="list-style-type: none"> • 提供網路霸凌相關法規 • 提供網路霸凌的防治方法 • 提供網路霸凌測驗與遊戲 	http://bullying.cib.gov.tw/
兒童福利聯盟文教基金會	<ul style="list-style-type: none"> • 提供兒童傾訴情緒的專線：0800-003-123 • 提供霸凌相關的調查報告與活動 	http://www.children.org.tw/
教育部防制校園霸凌專區	<ul style="list-style-type: none"> • 提供反霸凌 24 小時投訴專線：0800-200-885 • 提供各縣市反霸凌申訴專線 	http://140.111.1.88/
新竹縣校園安全正向管教反霸凌暨藥物濫用防治專區	<ul style="list-style-type: none"> • 提供霸凌通報專線 • 提供相關課程教材與文宣下載 	http://bully.nc.hcc.edu.tw/

