

2017年「調解為先」承諾書活動

專題會議 II – 社區爭議

講題：朋輩調解在校園

葉潤雲女士

香港家庭福利會 總幹事

2017年6月13日



朋輩調解 – 其中一種社區調解？

朋輩調解在校園...

- 校本支援計劃？
- 教育活動？
- 校園義工服務？
- 推廣調解的一種方法？
- 社區調解的學生版？
- 中小學生真的可以當調解員？

- **朋輩調解**是由年青人為年齡和背景相若的朋輩去調解紛爭。
- **朋輩調解員**是一位中立的第三者，他們協助同學以和平理智的方法去處理衝突，以達成雙方都同意的解決方案。
- 自八十年代，朋輩調解已廣泛地在歐洲、英國、加拿大、澳洲及紐西蘭等地方推行。有一些「**朋輩調解員**」繼續接受訓練，成為「**社區調解員**」去處理鄰舍間的衝突；有些更成為「**專業調解員**」，在特定的範疇繼續實踐以和平理智的方法處理衝突的使命，例如從事家庭調解及商業調解等。

經濟合作與發展組織 (OECD) 於2015年向參與PISA (國際學生能力評估計劃) 的54萬名中學生進行調查, 他們來自72個國家或地區, 年約15歲。

各地學生被欺凌比率

排名	地區/國家	比率
1	香港	32.3%
2	拉脫維亞	30.6%
3	多米尼加共和國	30.1%
6	澳門	27.3%
11	新加坡	25.1%
15	英國	23.9%
19	日本	21.9%
28	美國	18.9%
51	韓國	11.9%
53	台北	10.7%

**32%香港中學生
稱曾受校園欺凌**

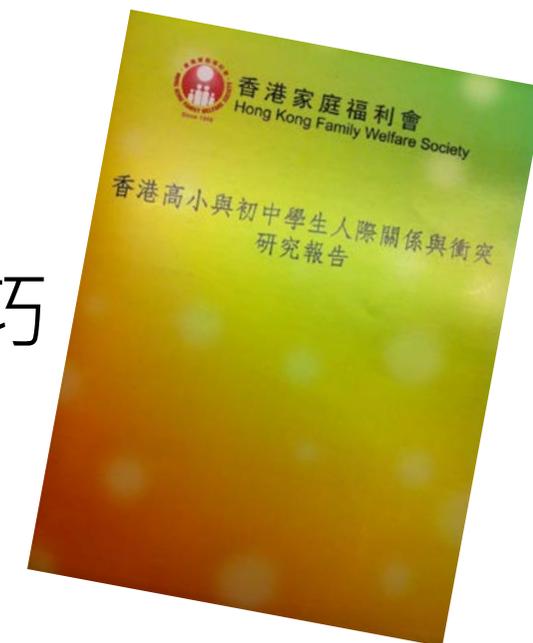
資料來源：經濟合作與發展組織

註：受訪 15 歲學生自評 1 個月內最少數次被施以任何形式的欺凌

香港高小與初中學生人際關係與衝突研究

(超過1,500位小四至小六、中一至中三同學參與)

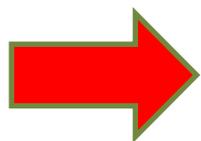
- 校園朋輩關係與支持 > 教師 > 父母 → 減少帶來傷害的關鍵因素
- 建立正向校園氣氛有助減少校園暴力
- 學業成績對校園暴力發生與受害影響有限
- 及早介入- 建立正確處理衝突的態度及技巧
- 朋輩調解是有效的預防及介入方法



朋輩調解 — 建構正面化解衝突的價值

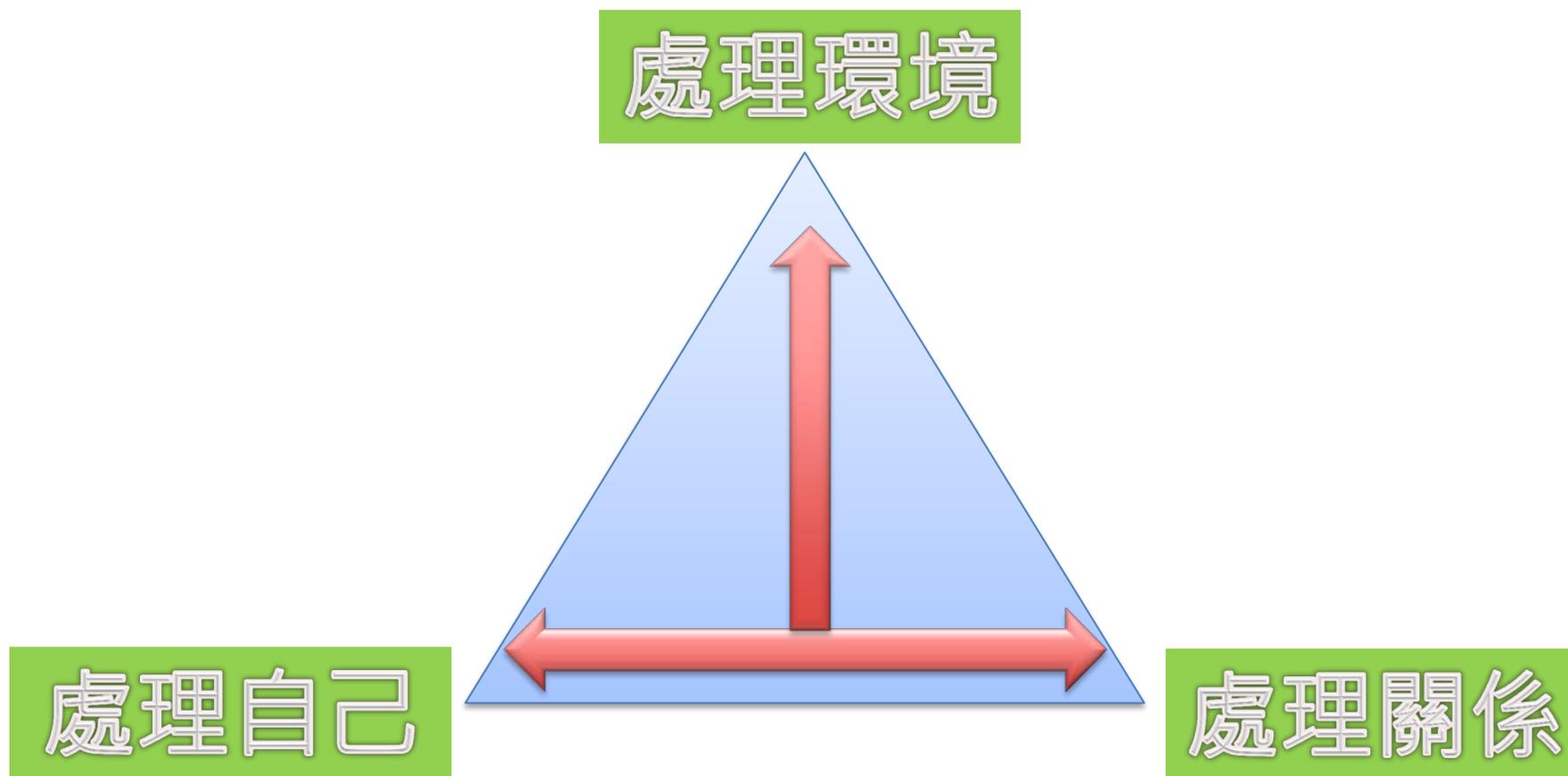
促進學生、家長及老師

- ✓ 認同和掌握調解的理念和技巧
- ✓ 在日常生活中運用這些理念和技巧處理衝突
- ✓ 有需要時尋求調解服務去處理爭議



締造「調解為先」的 和諧校園文化

朋輩調解 — 建構正面化解衝突的價值



- 2001年，於6間中學開展「朋輩調解計劃」
- 曾參與計劃的中學：72間
- 經訓練和評核，獲得「朋輩調解員」資格的同学超過4100名
- 內容：朋輩調解員訓練、朋輩調解員為同學提供朋輩調解服務、推廣講座/活動、教師訓練、嘉許禮、Alumni



朋輩調解在香港的發展和成效

以家為本 · 愛己及人

- 2011-12年開展「Peace@school 小學朋輩調解計劃」
- 2013年起，開展「恒生一家福青少年調解計劃」
- 曾參與計劃的小學：77間
- 完成訓練的「朋輩調解員」：超過1000
- 內容：朋輩調解員訓練、朋輩調解員為同學提供朋輩調解服務、推廣講座/活動、親子調解工作坊/講座、教師訓練、嘉許禮



中小學朋輩調解計劃嘉許禮



「恒生一家福青少年調解計劃」獲得獎項嘉許

2016年

- ☆ 中國國際公共關係協會舉辦的「第十二屆中國最佳公共關係獎案例大賽」
- ☆ 於「企業社會責任」類別中榮獲金獎

2017年

- ☆ 「商界展關懷」頒發「傑出伙伴合作計劃獎」
- ☆ Mercomm, Inc. 頒發的國際Mercury Award - 銀獎 (Corporate Social Responsibility Practices)



香港中學朋輩調解比賽

2017年

- 舉辦全港第一屆『香港中學朋輩調解比賽』
- 參賽學校共18間，最後由可風中學(嗇色園主辦)奪得冠軍



小學朋輩調解員的改變 (2011-14)

相信自己能有效處理衝突
有信心用調解處理同學的衝突
聆聽技巧
保持中立
建立正面和平的氣氛
對朋輩調解的認識

N=354
P<0.01

計劃前	計劃後
2.95	3.36
2.91	3.49
2.24	3.40
2.57	3.52
2.50	3.45
2.36	3.40



中學朋輩調解員的改變 (2015-16)

	計劃前	計劃後
相信自己能有效處理衝突	3.30	3.67
懂得面對衝突	3.42	3.95
能令憤怒的同學冷靜下來	2.95	3.48
聆聽技巧	2.98	3.98
發問技巧	2.75	3.65
建立正面和平的氣氛	3.16	3.98
對朋輩調解的認識	2.84	3.86

N=192
P<0.05



接受「朋輩調解」的同學的回應

滿意服務	95%
服務能有效地協助雙方達成協議	94%
調解員持平公正	95%
調解員明白他們的需要	95%
能夠表達自己的想法和感受	90%
能夠體會對方的想法	90%



日常生活中的應用(2015-2016)

90.6%「朋輩調解員」表示曾將學到的調解技巧應用於日常生活中

- 聆聽技巧 (71.9%)
- 保持中立 (58.9%)
- 建立正面、平和的氣氛 (53.6%)
- 發問技巧 (35.4%)
- 尋找衝突雙方共同關注之地方 (36.5%)

親子調解教育的成效：

超過98%家長同意活動能夠：

- 增加對家庭衝突的認識
- 認識衝突後產生的情緒及處理方法
- 處理孩子衝突的技巧
- 增加對「調解」的基本概念

家長回應：

欣賞講座中教授的調解及溝通技巧：留意憤怒「三把火」、積極聆聽「頭心腳」及「框架重整」。



中小學老師培訓

教育局合辦

衝突處理教師工作坊 2013

處理學生衝突調解技巧訓練 教師工作坊 2014-2015

香港教育大學

教師專業進修課程證書 健康校園 – 朋輩調解訓練 2017

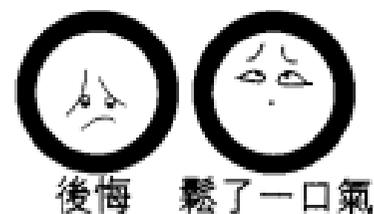


調解理念和技巧訓練

認識情緒



情緒面譜



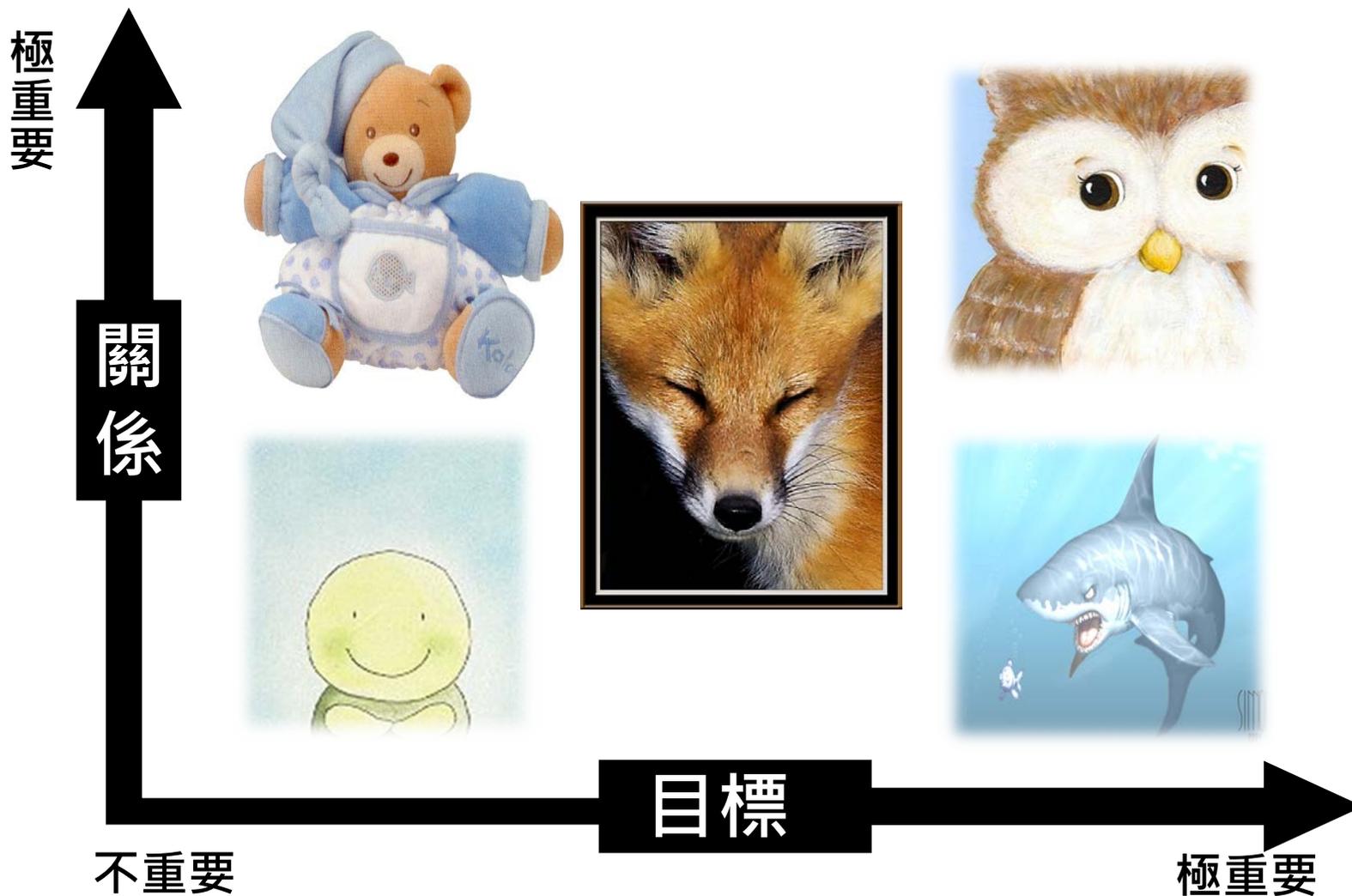
後悔 鬆了一口氣



解構『朋輩調解』——生命教育的重要元素

以家為本 愛己及人

認識個人處理不同意見 / 爭執 / 衝突的方式



懂得有系統、條理地處理衝突

調解的過程 — 調解五步曲

第一階段：調解基本法



(一)

第二階段：問題界定



(二)

(既定立場 → 更深層次的關注)

第三階段：尋找解決方法



(三)

第四階段：協議制定

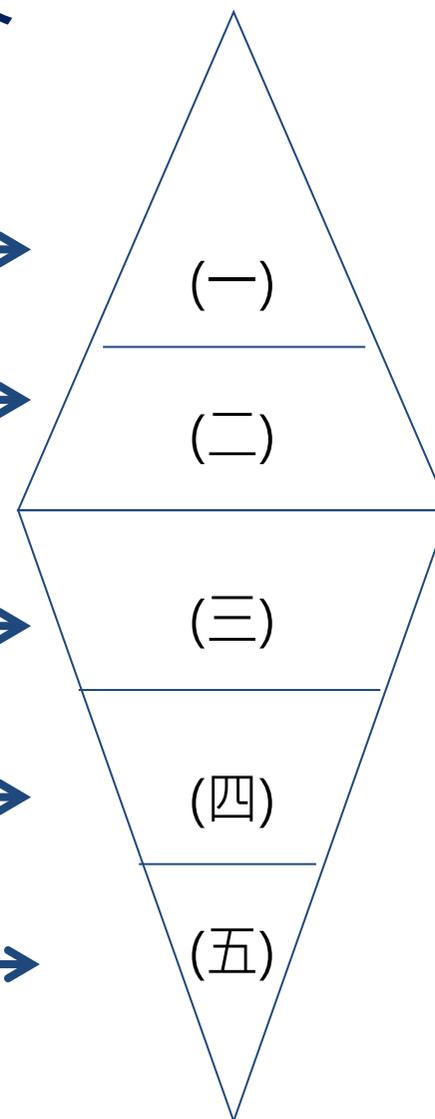


(四)

第五階段：確立協議



(五)



調解理念和技巧訓練

掌握處理衝突的技巧

- 恰當地表達及處理情緒
- 同理心
- 控制怒氣的方法
- 建設性的批評



認識調解

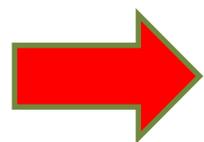
- 司法制度與調解
- 調解的理念、過程和基本守則
- 生活上的應用

解構『朋輩調解』——生命教育的重要元素

以家為本 愛己及人

促進學生、家長及老師

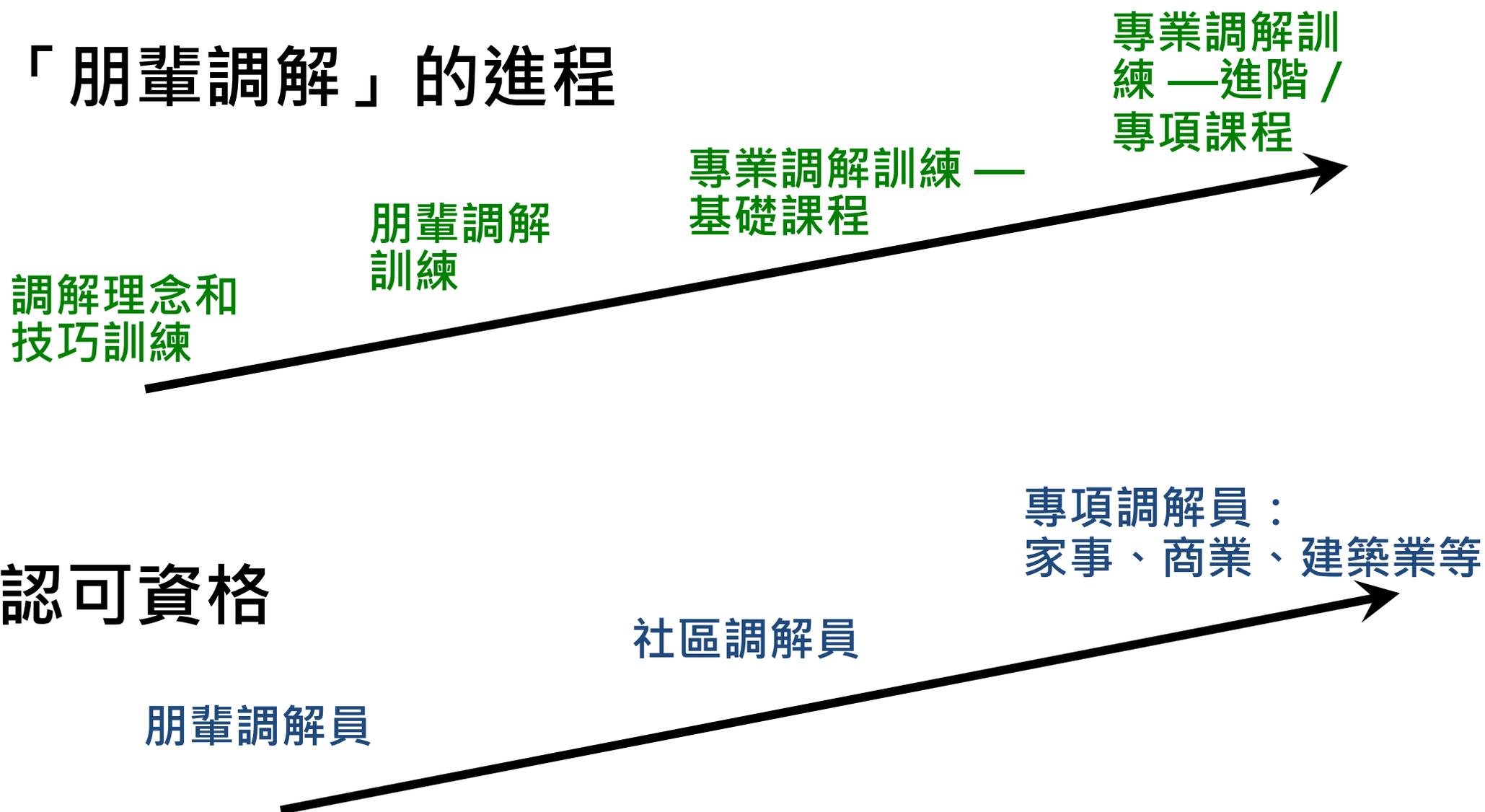
- ✓ 認同和掌握調解的理念和技巧
- ✓ 在日常生活中運用這些理念和技巧處理衝突
- ✓ 有需要時尋求調解服務去處理爭議

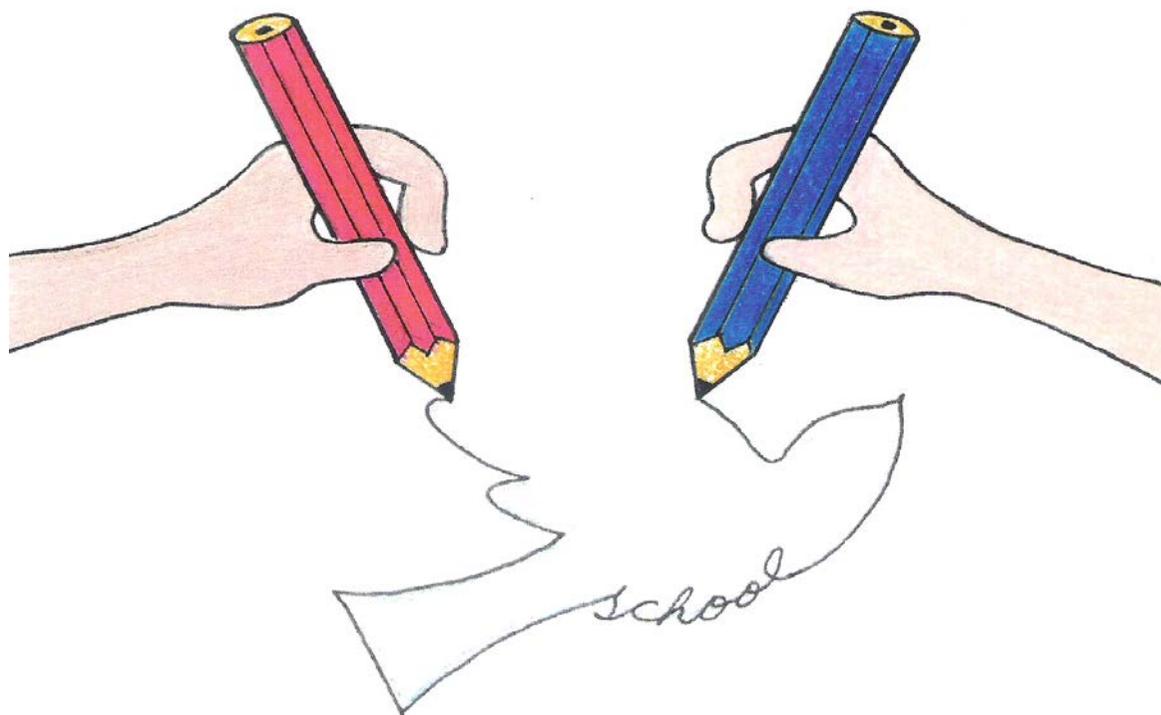


締造「調解為先」的和諧校園文化



「朋輩調解」的進程





Thank You