



復和綜合服務中心

Centre for Restoration of Human Relationships

地址:九龍深水埗麗閣邨麗荷樓 301 室

Address: Unit 301, Lai Ho House, Lai Kok Estate, Sham Shui Po, KLN

電話: 2399-7776

傳真: 2711-5960

電郵: info@restoration.com.hk

網址: www.restoration.com.hk

第3期 2008年3月 (非賣品)

編者的話

為了大力推廣復和公義，我們除了定期刊載有關資訊於  外，我們還舉行分享會、提供復和調解專業諮詢服務、積極舉辦「復和會議主持人證書訓練」及設計了最新課程「復和理論與技巧進階訓練」等，期望每所學校均有教職員或社工成為調解員以推動復和公義。

今期的精彩內容包括：「在校推行復和公義」分享會的要點、專題探討之「藝人也要復和」、「網絡欺凌」現況與分析、復和調解經驗分享及中心活動資訊等。

在校推行復和公義 分享會的要點

鑑於學校人際衝突事件時有發生，例如學生口角、校園欺凌或學生打鬥等，在面對著不同程度的衝突事件，學校的處理方式可能是向相關同學進行處分、派員進行輔導或報警處理等，不論是哪一種的處理方法，其背後最終的目標都是保障學校裡每一名學生能在安全、愉快的環境下學習及成長。當然我們期望學校能採用「復和調解」手法處理衝突事件，讓事件可以得到真正的處理。

為了讓公眾能更認識「復和調解」手法在本港學校的應用，我們特別聯同城大青年研究室於2007年12月7日假香港城市大學舉辦「在校推行復和公義」分享會，是日約有70位老師或社工出席，現將當日分享會內容撮要於後頁：



黃成榮博士及江耀華先生
為是次分享會擔任講員



在校推行 復和調解手法之挑戰與解構

近年來，在處理學生行為問題上看見部份學校努力及積極改善舊有的制度，例如：提倡訓導與輔導合一，期望以多方及全面地照顧學生的需要。當復和調解手法要全面地在校推行，在過程中或多或少都會面對著以下的挑戰：

a. 推行者的抗拒

部份老師認為採用新的手法以處理學生衝突事件會較為費時，在忙碌的教學及校政事務上，老師感到推行上的困難。

解構

推行復和調解手法是可以減低犯事學生重犯及雙方再起衝突的機會，讓事件得到真正的處理。這樣能避免花上心力於不斷重覆發生的衝突事件中。此外，本中心所提供的復和會議主持證書訓練會教導參加者以稿本模式（Script Model）進行調解會議。稿本模式詳列會議全程的講稿，會議主持人在掌握基本的概念後可按講稿的流程進行會議。此模式能讓老師更易掌握及運用相關手法。

b. 主持會議者的預備與技巧

部份老師認為主持調解會議者需要高深的技巧才能推行，在沒有充足的準備下，老師沒有信心推行。

解構

主持會議者須掌握復和調解基本概念、會議進程序及提問技巧等，只要完成本中心主辦之兩天共13小時的訓練課程便可。課程是國際復和實踐機構（IIRP）認可的，而且在美國亦是廣泛地應用。

c. 學生的情緒表達

認為學生不懂得有效地表達情緒會影響會議的進行。

解構

在正式召開會議前，主持會議者要分別面見各事件牽涉者以了解他們在發生事件後的態度、出席會議的意願等，而調解員可藉此面見給予當事人機會嘗試表達對事情的看法與感受。我們期望當事人能有充足的心理準備下，透過會議過程來學習和成長。

d. 當事人堅決的態度

事件當事人堅持以懲罰性的方式處理，例如：報警。

解構

從外國的研究及成功個案中，絕大部份的受害人認為透過會議能獲得更切合的補償及能滿足他們的需要，因而放棄原先認為只有報警才能解決事件的信念。因此，我們可用以上的例證說服當事人以復和會議方式處理，提升他們出席會議的意願。

下一期再與大家分享「復和調解在校的應用 - 提問技巧」，敬請留意！

復和

小貼士

1 冷靜下來

當處於衝突情況下，容易產生負面情緒，例如：憤怒、傷心等。切忌讓負面情緒不斷擴大以影響冷靜分析事件。因此，在極度憤怒的情況下，不妨暫時離開現場，待冷靜後才積極處理事件，有時當我們靜下來的時候才發覺情況不是我們所認為的那麼糟。

2 自我檢視

在冷靜的階段，自我檢視是十分重要的一環，當中包括：在事件中的期望、自己與對方在事件中的角色與責任及預計解決方案等。我們要提醒自己的出發點是妥善地處理事情，而非想破壞彼此的關係。謹記對事不對人。

3 雙方溝通

積極及冷靜地表達自己在事件中的想法與感受的同時亦要聆聽對方的感受，在表達與聆聽的過程中，可增加雙方的了解及減少雙方誤會的產生。若我們將感受長期壓抑著，在忍無可忍之日，負面的感受會轉化成負面說話及行為，破壞雙方關係。

藝人也要復和

復和綜合服務中心 生命教育顧問
北區區議員
黃成智先生

鄧光榮追思會上

炮轟鄭少秋 被指不合氣氛後收回

鄧光榮失禮死人犯眾怒

鄭少秋對鄧光榮炮轟不介意
承諾會照顧好欣宜

(資料來源：網上)

鄧光榮公開批評

在『肥肥』沈殿霞的追思會上，資深藝人鄧光榮在台上發言時，向沈殿霞前夫鄭少秋作出公開批評，鄭少秋即時也在台上作出回應，事件在社會上引來不少的討論，而傳媒將事件亦大肆炒作。從報章上報導，鄧與鄭沒有坐下來溝通，聆聽對方的心聲，只是隔空對話，雖然鄭欣宜曾以成熟表現以緩和衝突，但最終相方的問題至今仍未解決及復和。

藝人網上不雅照片

另外，在農曆年期間因藝人網上不雅照片事件，最後亦在案中主角陳冠希公開向公眾道歉而暫告一斷落，陳的道歉有幾個元素：

- 首先這個道歉記者會是在事件在社會上討論一段時間後進行，在之前已有不少報導相中女藝人可能面對的傷害，相信陳冠希是了解這些相片所帶來的禍害；
- 在記者會上，他承認自己所做的事；
- 說出當時拍這些照片並沒有公開的意圖；
- 表示自己不能成為別人的模範；
- 多次向由他的行為所帶來傷害的人（包括相中女藝人及她們的家人，自己的家人等）表示歉意；
- 並清楚表示承擔責任及以法律行動來防止受害者繼續被傷害。

雖然記者會後有人批評陳出來回應及承擔責任太遲，但整體來看，大部份人接受這次道歉，陳冠希的記者招待會，可說是一個復和行動。

(資料來源：網上)

宣佈永久退出

陳冠希希望各界 香港娛樂圈

接受道歉

陳冠希希望
年青人汲取教訓

疑似藝人不雅照片事件
在社會造成很大迴響

陳冠希公開聲明
擁有不雅照片的版權

承認所有照片由他拍攝

復和是重要的，人際間無時無刻產生衝突和傷害，若不好好處理這些問題，人際間的和諧就難以達到，對犯事者的懲罰，只是錯誤行為的後果，但未能真正解決錯誤所帶來的損失（包括關係的損害與物質的損失）與及檢討行為的機會。

復和不只是對受害者有幫助，也對真正想改過的犯事者一個釋懷的機會。我有一個朋友，他因一時的錯誤，將公帑運用在自己的家人身上，被廉政公署拘捕，並控以貪污罪名，最後被判入獄9個月，在獄中他向我說，十分後悔他的錯誤，雖然他的家人沒有怪責他，他仍想向受害人作出道歉，但誰是受害人呢？香港政府？香港市民？他決定出獄後，以義工服務作

為對社會的補償，但可惜在出獄後，雖努力服務社會，但仍未能向受害人作出道歉而不能釋懷，並患上抑鬱症，最後以自殺了結心中鬱結，令人惋惜！

06年有機會到南京大學與一班國內的檢察員及法官交流復和司法，在我們分享完第一節復和理論時，一位南京大學教授十分鄭重地對我們說，復和理論讓我們從新思考法律不只要懲罰及判對或錯，更重要的是要內裏有支持及鼓勵！

盼望鄧光榮能與鄭少秋復和；陳冠希，鍾欣桐，以及其他有關的藝人與市民大眾復和，讓大家一起努力共建和諧社會！

「網絡欺凌」的現況與分析

復和綜合服務中心 項目主任
張詠茵姑娘

「你有沒有曾經使用電郵？」、「你有沒有嘗試與人網上聊天？」、「你有否寫網上日記的習慣？」、「你有否曾經在網站觀賞短片？」和「你有沒有使用手機發放短訊？」，以上五條問題，相信不少人全部題目的答案都是「有」。電子郵件、網上聊天、網上日記、瀏覽網站和手機短訊等途徑提供一個平台讓我們互相傳達訊息、分享相片或短片和表達自己的感受。但是，大家有否留意這些互聯網上的途徑可能成為「網絡欺凌」的工具呢？

什麼是「網絡欺凌」？

隨著資訊科技的進步，社會開始引申了一種新的欺凌行為，就是「網絡欺凌」。「網絡欺凌」可以理解成在網絡世界中發生的「文字及圖像欺凌」。欺凌者利用互聯網、電子及個人通訊網路，惡意造謠、發放侮辱性的消息 / 片段或人身攻擊的言論，以嘲弄及中傷受害者。

「網絡欺凌」的情況

究竟「網絡欺凌」的現況是怎樣呢？我們從一些研究及報章的報導中可有多一點的了解。美國、澳洲和台灣曾經為青少年「網絡欺凌」的情況作出調查，在二零零七年，美國的《青少年健康期刊》訪問了1500多名10至15歲兒童，結果顯示34%受訪者表示去年曾至少一次在網上遭人騷擾。另外，墨爾本大學教育學系於同年也訪問了650名受訪者，32%年齡介乎12至17歲的學生指自己是網上欺凌的受害人。以上兩項的調查均顯示查中有超過三成的被訪者在網絡上受到騷擾或成為網上欺凌的受害人。另外，台灣的兒童福利聯盟在二零零七年亦為「網絡欺凌」的情況作出調查，

凌者現況調查報告」中，發現24%的學生做出一些對別人造成傷害的玩笑舉動，不過自己沒有察覺的。

在香港，不少大學或機構曾經為校園欺凌作出調查，惟有關「網絡欺凌」的調查就不多。其中香港善導會在二零零七年十一月發表《認識欺凌》調查報告，結果發現「網絡欺凌」情況正有上升趨勢。若我們有留意的話，「網絡欺凌」的情況在香港也有發生。於二零零六年五月，有一名女學生在課室內遭一班男學生欺凌，其後同學將過程錄下並將有關片段放在互聯網上流傳。不論發放片段者是有意或是貪玩，其舉動也是進一步將欺凌事件嚴重化，透過廣泛流傳片段而進一步傷害當事人。此外，一位14歲女生在報章中被大肆報導在會考中取得9優成績，沒想到她的優異成績卻引來2000多個留言在她的個人網誌上，當中涉及一些人身攻擊的言論。由此可見，「網絡欺凌」有愈趨普遍的情況出現，無論是「強者」或是「弱者」，我們都有機會受到「網絡欺凌」，其傳播速度更是相當之快及廣泛，其傷害性絕對可遠遠超過其他種類的欺凌。



「網絡欺凌」的普遍化

「網絡欺凌」普遍化的其中一個原因是互聯網的普及。香港青年協會於二零零七年進行一項有關青少年上網的調查，結果顯示5%受訪學生稱自己為問題上網者及21%為高危上網者，調查亦發現22%受訪者每天上網多於4小時。無論是自己的朋友、同學或陌生人，他們都會透過網絡上的途徑溝通。上網傳遞及收取訊息亦成為他們常用的溝通方法，當中未能善用資訊科技所帶給人們方便的好處，反而利用網絡上輕易地發放及收取訊息的特點以成為他們欺凌別人的工具。

另外，「網絡欺凌」普遍化的原因就是責任問題。在現實世界裡，報章、電視或電台都在言論自由之下受到法律的監管，犯法要受法律制裁，我們必須為自己的言論負上責任。相反，大家運用網絡上的途徑，可以自由地傳達檔案或表達自己的意見和感受，我們彷彿毋須為事件負上責任，因為在發達的資訊科技中要追究責任亦非易事。就如在網絡世界，我們可以以「化名」或「匿名人士」去攻擊別人，對方難以偵查身份及作出追究。此情況亦會促使到一些學生在現實生活中不敢表現自己的感受或經常受到欺凌的同學，在網絡世界以虛假的身份向對方還以顏色，欺凌過後，可以一走了之。正如近期網上不斷流傳疑似藝員不雅照片，網友不斷在互聯網上透過電郵或討論區中發送或張貼照片，我們難以搜尋和偵查源頭，因此亦難以追究事件。

何以預防及處理「網絡欺凌」？

「網絡欺凌」情況正有上升趨勢，學校應正視此現象，設法處理。基於現時「網絡欺凌」的情況，我們建議學校可有以下的預防及處理方法：

1. 訂定清晰規則：在學校內的網上班誌中，校方要與學生訂立規則，例如：要以尊重的態度交流意見、所交流的意見或資訊要與學術有關等，從而避免學生對同學或老師作出人身攻擊等「網絡欺凌」行為。
2. 舉辦具教育性的活動：校方可安排「和諧校園」講座、「如何健康地上網」壁報設計比賽等，讓學生明白



調查顯示5%受訪學生稱自己為問題上網者及21%為高危上網者

「網絡欺凌」對別人的影響性、教導學生正確上網的知識和價值觀、學習適當的網上用語等，令學生可以健康地上網。

3. 留意學生 / 子女的行為：老師及家長要細心留意學生或子女的行為表現，以避免他們沉迷上網的同時，亦能及早發現「網絡欺凌」的情況以作出適當的介入。例如：學生與子女會否在上完網之後表現不開心、憤怒的模樣或靜默不語等。

萬一學校發生了「網絡欺凌」事件，學校可以考慮以復和調解的方式來處理。首先，學校須要安排時間分別單獨會面犯事者與受害者，了解發生事件的經過、讓他們表達其感受及詢問他們是否願意進行調解。如果雙方願意作出調解來處理問題，學校將安排調解員與雙方進行調解。另外，學校應選擇適當的人士作為雙方的支持者，如家長、老師和同學等。在調解會議中，調解員會提供一個平台給犯事者和受害者坦誠及真誠交流，讓犯事者於事件發生後，面對他們所作行為的真實後果及責任和深切地認知他們對人的傷害，受害人藉此可告訴犯事者他們的感受及傷痛，並從傷痛中痊癒。

總結

「網絡欺凌」相比傳統的欺凌行為難以發覺，只要一段文字、一張照片或一段影片，利用最基本的網絡發放技術，按下按鍵傳送，便可以匿名散播，其散播速度的威力相當之大。要打擊「網絡欺凌」，相信有一定的難度和不是一朝一夕可以做到，我們必須對此欺凌行為提高警覺，以免「網絡欺凌」的情況惡化。

從賠償到成長

復和綜合服務中心 項目主任
楊家儀姑娘

個案分享

個人資料均作修改及使用假名，以保護服務對象的身份

會議日期： 二零零七年一月
會議時間： 下午五時至六時半
會議地點： 學校課室
出席者： 亞康（犯事者）及其母親、亞迪（受害人）、其母親及
外婆、學校訓育主任、校長、學校社工、調解員

事件經過

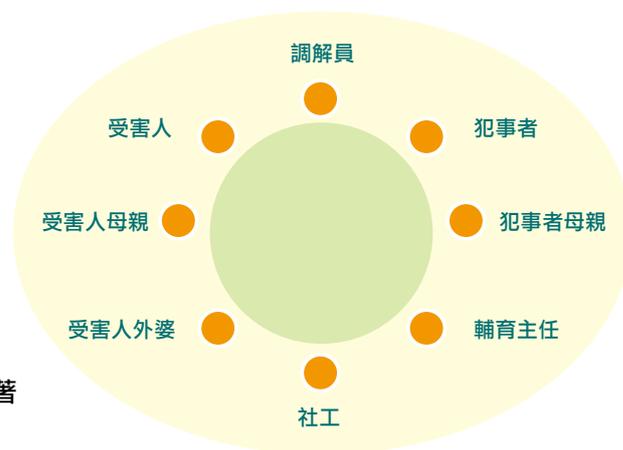


亞迪是一個五年級學生，他性格文靜，經常成為同學作開玩笑的對象，雖然如此，亞迪對同學仍很友善，同學對他也適可而止。亞康是亞迪的同班同學，為人單純，但性格衝動，喜歡與同學作伴。有一日，亞康於午飯後想跟亞迪玩追逐遊戲，亞迪不想參與便獨自離開課室，亞康從後追上，期間亞康失去平衡，撞到亞迪，亞迪的門牙因撞向牆邊而斷掉，牙血立即流出，班內大部份同學目睹此事而受驚。

由於亞迪須要補上假牙，費用昂貴，而亞迪的家庭經濟狀況不太理想，加上其家長認為此事由亞康引起，必須負上責任。經訓育主任及學校社工商量後，決定以「復和調解」處理兩位同學之間的關係及補償事宜。

會議過程

調解員介紹每位出席者，然後說出他們與犯事者（亞康）及受害人（亞迪）的關係，調解員先請亞康講出事發經過、當時的感受及如何影響其他人，讓受害人及其家長了解犯事者的動機及其悔意。接著，亞迪講出事件中的感受，讓亞康了解自己所做的事對亞迪的影響。亞康整個過程也低著頭，默不作聲。



經過雙方表達事件的看法和感受後，亞康很快便跟亞迪道歉，而亞迪亦原諒了他，雙方的關係很快便得到修補。但當雙方家長表達感受及最關注的項目時，亞迪的母親表示對方需負起全部治療開支，亞康的母親卻認為亞迪也有責任拒絕與

亞康玩。二人爭持不下，令氣氛僵

持起來，調解員建議把會議暫

停，讓雙方冷靜及進行個別

游說，盡量拉近彼此的分

歧。經過一輪的談判，

雙方家長願意各付一半

的治療開支。然後，在

「補償協議書」內寫上

補償的細則，並請雙方

家長簽名作實，再由輔育主

任及社工作見證人，整個調解

過程亦隨之而順利完成。



經驗分享

若此面見純粹以賠償的角度出發，整個討論的氣氛可能會變得僵硬，彼此會據理力爭，希望在賠償中付出最少；學生與學生之間的關係亦因此而受影響，他們會自責為何貪玩？為何不拒絕對方？

復和調解提供亞迪及亞康一個成長的契機，亞迪明白向別人表達自己想法的重要；同時亞康亦了解尊重別人意願的重要，以及做錯事後如何負責任。賠償是補償亞迪受傷的其中一個方法，而不是整件事的核心，重要的是孩子從事件中成長及得到父母的支持。

請支持2008年4月26日（星期六）港島區賣旗日

我們希望藉著是次賣旗活動之款項推行更廣泛和全面的生命教育課程，讓學童明白生命的價值及意義，學懂愛惜及尊重生命，欣賞他人長處及減少與人衝突。

是次賣旗日籌款目標為40萬，需2000名義工協助。惟至今義工人數與目標相距甚遠，現向各界發出呼籲：誠邀大家鼎力支持是次賣旗活動。

為鼓勵及多謝學校 / 機構積極參與是次賣旗活動，所有參與賣旗之義工將獲發感謝狀，以及可按學校 / 機構需要安排旅遊巴接送義工往返。我們亦特設「愛心義工榜」頒發冠、亞、季獎項以表揚招募最多賣旗袋義工的團體。此外，我們亦特設「愛心服務回饋計劃」，倘貴校 / 機構有意推廣生命教育並派出25名或以上之賣旗袋義工，本中心可免費提供有關生命教育之講座或課程。

如對今期內容有任何意見、指教或查詢，歡迎與我們聯絡，你們所給予的寶貴建議可助我們將來做得更好！請把建議連同個人姓名、電話及電郵地址，寄往「九龍深水埗麗閣村麗荷樓301室復和綜合服務中心收」，封面請註明「期刊意見」，我們將會贈送精美禮品乙份以作答謝。

賣旗活動報名表 / 回應表格

本人 / 團體願意支持及回應貴中心，形式為：

捐贈 _____ 元作支持發展服務 派出 _____ 位義工參與2008年4月26日（星期六）的賣旗活動

聯絡資料

個人 / 團體姓名：_____

地址：_____

電話：_____ 傳真：_____ 電郵：_____

捐款方法

以支票形式

支票抬頭請寫「復和綜合服務中心有限公司」或“Centre for Restoration of Human Relationships Limited”，連同此表格寄回九龍尖沙咀郵政信箱 99050 號。

以銀行存款形式

可直接存入善款於匯豐銀行戶口 178-0-057244，存根連同此表格，寄回本中心作記錄。
(凡捐助 \$100 元或以上可獲發免稅收據)

編輯顧問：黃成榮博士

執行編輯：包彩珍小姐

編輯委員會：李倩婷小姐、吳鳳雲小姐、呂珮欣小姐

印刷數量：2,000份

印刷公司：以勒創意設計