



## 編者的話：

經過上年度發行了三期和晴集後(下稱“會訊”),我們分別都得到不同人士的正面回應,期望新一年度的出版都能受惠於大眾。我們會以「促進人際和諧共處,倡議人際關係修和」為會訊的出版方向,將有利於推廣社會和諧的資訊帶給大家,敬請繼續支持。

今期的精彩內容包括:「復和調解在校的應用-提問技巧」、專題探討之「香港人仇恨指數與關係復和的重要性」及復和調解個案經驗分享等。

## 「在校推行復和公義」分享會的要點 (續)

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,於上一期和晴集已分享過當中的要點,今次特意集中與大家分享「復和調解」在校的應用。每當我們遇到新事情時,在還未完全掌握的情況下少不免會有不知所措、如何開始才好的感覺。我們在過去幾期的會訊當中都刊登過有關復和調解的發展現況及個案分享等,為的是希望大家對「復和調解」有更進一步了解外,亦希望讓大家明白「復和調解」並非是一樣難以掌握及遙不可及的手法。事實上,「復和調解」手法能應用於日常學生衝突事件中,現分享有關提問技巧如下:

老師在校面對學生衝突事件時,可參考以下復和技巧提問:

### 復和調解在校的應用—提問技巧

#### 復和技巧提問

- 當你(描述行為)時,你在想什麼?
- 事件之後,你又有什麼想法?
- 你認為你的行為是對的嗎?
- 你認為事件影響了什麼人?如何影響他們?
- 你認為如何改正過來?

#### 背後的理念

- 維持中立的態度啟發學生的思維
- 引發反思
- 幫助學生自我道德判斷
- 幫助學生學習設身處地為他人設想
- 給學生一個機會思考,並想出解決的方法

#### 以下是可選擇性地作出提問:

- 你要如何避免再作同樣的事情? 引發學生承諾避免再犯同樣的錯誤
- 假如你又作同樣的事,那該怎麼辦? 讓學生自己提出若再犯時應承受的後果
- 我能夠怎樣幫你? 表現出對學生的支持

# 復和

## 小貼士

### 1

**對事不對人：**在人際衝突的情況下，人們很容易會說出傷害雙方關係的說話。我們要明白出口傷人的說話，對彼此關係的傷害可以很大。因此，我們真的要慎言，更要學習對事不對人的處事態度，避免說出人身攻擊的言語。

### 2

**「我」的訊息：**有效的說話技巧能避免因溝通時的語氣、態度及用語不當而產生的誤會和衝突。「我」的訊息之好處是能將自己的感受及需要用良好的態度向對方表達，避免不必要的衝突。第一步，以「我」作開頭，減少對對方造成不必要的壓迫感；第二步，將自己對事件的感受及感受的由來表達出來，讓對方更了解你的處境；第三步，將自己的期望與需要清楚地表明，期望彼此尊重。

### 3

**暫時離開現場：**當雙方爭拗得面紅耳熱時，不妨先離開現場，讓大家均有冷靜的機會。因為我們相信人在極度憤怒的情況下會缺乏冷靜的分析，持續地爭拗下去只會引起更嚴重的衝突，對事件亦毫無幫助。謹記在冷靜過後，需要返回現場再與對方尋找解決的方案。

# 專題探討

## 香港人

## 仇恨指數

## 與關係復和的重要性

黃成榮博士

香港城市大學應用社會科學系副教授  
復和綜合服務中心董事會主席

**面** 對著各種人際衝突及糾紛，有人選擇盡快處理(get it done)，而卻沒有考慮是否做對(get it right)。以2007年為例，於11月初在芬蘭發生一宗校園槍擊案，一名18歲的大學生持槍在校園槍擊同學及校長，一共殺害8人，

之後更用槍轟擊自己的頭部，結果傷重死亡(明報，2007年11月9日)。另一宗更為人震驚的校園槍擊案是發生在2007年5月於美國維珍妮亞理工大學內，案中一共有33人死亡，包括最後開槍自殺的韓國籍兇手趙承熙。報導指出他這樣激烈的行為，始於未能適應移民生活，以及他欠佳的英語水平形成溝通的問題，導致被同輩欺負、排擠，再加上與女友修好不



**的** 確，我們每天都從新聞見到世界各地有人對衝突選擇避而不談，以為藉此可以淡化；亦有人會選擇以極端方式，例如殺人然後自殺來解決問題，以為可以一了百了。

惟從這些衝突及自毀事件得知，逃避或衝動並不能解決問題，而且持續的仇恨有可能刺激個人之情緒，影響精神生活之餘，更令仇恨加深，引發暴力事件。香港城市大學應用社會科學系犯罪學學士課程的師生及復和綜合服務中心為了探索香港人如何面對衝突及所討厭的人，於2006年2月進行了全港首個「香港人如何面對人際衝突」調查。為了延續研究及比較，研究隊分別於2007年3月及2008年2月，再次進行調查。問卷設計以直接為主，問題包括被訪者在最近一個月內，有否與別人發生衝突？衝突的對象及原因是什麼？被訪者覺得什麼人及行為會最令他/她感到討厭呢？調查亦分別以1至10分來量度被訪者之仇恨及饒恕指數。三次調查均以街頭訪問形式進行，於九龍、香港及新界三地的代表地區進行訪問，包括旺角、銅鑼灣、沙田及屯門，被訪人數分別為661(2006)；640(2007)及659(2008)，而被訪者在男女比例、年齡及身份背景相約，結果具一定參考價值。



# 香港人如何面對

## 人際衝突調查結果

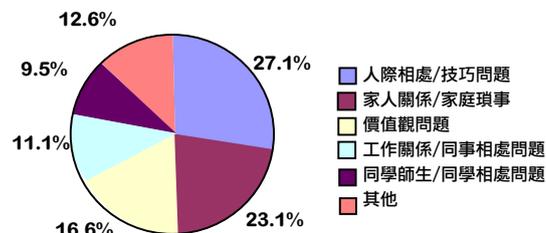


圖1：最近一次衝突中，被訪者因何事與別人發生衝突？

從2008年研究結果顯示，香港人在被訪時期的例多於三成，達31.3%。常見的衝突對象，依次序為家人/親戚/老公/老婆 (26.1%)；同學(22.7%)；一般朋友

/陌生人/顧客/鄰居/街坊(22.2%)；男/女朋友 (17.7%)及同事/上司/老闆/下屬 (10.9%)等。在發生衝突原因方面，最為普遍的答案是：人際相處/技巧問題 (27.1%)，家人關係/家庭瑣事(23.1%) 及價值觀問題 (16.6%)(見圖1)。至於被訪者覺得令他/她最討厭的人則是來自：傳媒(11.6%)；同學(10.6%)；陌生人(9.5%)；一般朋友及上司/老闆(6.5%)；及同事(5.5%)等。當問及被訪者的仇恨(討厭)指數時，有49.2%被訪者選擇7分或以上(即傾向討厭)，較07年的62.3%及06年的56.8%為低(見圖2)。研究亦有問及仇恨人(討厭人)是否辛苦。回答「非常辛苦」及「頗辛苦」兩項者共佔69.8%，較07年的63.3%高了6.5%。當問及被訪者會否願意與曾「得罪過他/她的人」復和關係時，回答願意的被訪者接近七成(69.2%)；不願意的有5.8%及看情況而決定的則有25.0%。另外，有關於被訪者會否饒恕人時，有60.6%被訪者選擇7分或以上(即傾向會饒恕)，與07年的59.5%近似，但較06年的64.1%為低(見圖3)。研究也問及被訪者對政府應否推廣調解工作的意見(可選多項)，答案是有73.8%被訪者贊成推廣家庭調解，有37.7%贊成青少年調解，亦有19.1%贊成工作間調解及17.1%贊成同學間調解等服務。

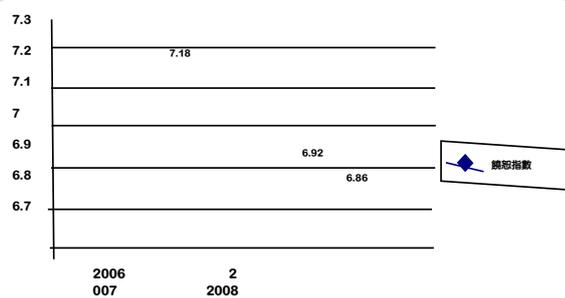


圖2：06、07及08年的仇恨指數

仇恨指數則由2007年的7.03分，下跌至6.19分，還比06年的6.61分為低，顯示香港人仇恨心下跌了。值得注意的是，當問及被訪者是否願意與「得罪過他/她的人」復和關係時，相比007年的66.6%，本年回答願意的人是69.2%，有輕微的上升，但對比06年的79.0%，卻稍為偏低。

在饒恕指數方面，也有類似的情況，2006年的饒恕指數是7.18分，07年是6.92分，但在08年則6.86分。換句話說，饒恕指數沒有大幅升或跌，有橫行之趨勢，這顯示香港人仍未學懂寬恕的哲學。由此看來，雖然香港人在仇恨指數方面有明顯之改善，減少了對人憎恨之心，但有不少人卻未學懂寬恕，香港人的心理健康仍未有明顯的改善。

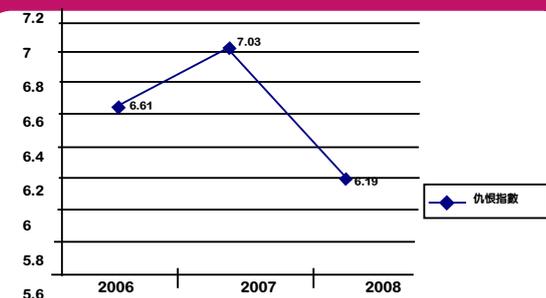


圖3：06、07及08年的饒恕指數

# 有效處理衝突，關係及早復和

要有效地處理衝突，首先是要讓衝突雙方都接受大家確實有衝突發生，若雙方只是盲目地蒙騙自己，認為時間可以改善關係，不去正視及處理問題，不但會加深彼此的誤會，這會使仇恨繼續累積，令關係惡化。能真誠面對自己憎恨的人是改善人際衝突的第一步。只要雙方明白分歧所在、學習放下個人成見、控制非理性情緒、坐下來認真探討衝突事件的由來、聆聽對方的看法及感受，關係是可修復的。當然，無論自己如何克制，我們始終活在有糾紛的社會環境當中，以下是一些有效處理衝突的程序：



## 正視事件，找出發生衝突的原因

- 不要只顧速度，“做完”對比“做”更重要
- 讓各方人士有機會發言，將不滿及感受說出來
- 不要口快快地公開責備某一方，那只會加深衝突
- 集中話題焦點，不要漫無目的地爭論
- 幫助各人整理自己的論點及找出共通點
- 問題解決對雙方都有益處，合作總比對抗好

其實，我們在處理衝突時，可以參考以下步驟：

- 等一等 (Stop) : 停下來，冷靜總比衝動更有用。
- 看一看 (Look) : 找出事實，看看發生什麼事。
- 聽一聽 (Listen) : 聽聽對方之意見，不要只堅持自己的立場。
- 想一想 (Think) : 想想有什麼值得繼續爭論下去，是否只是為了「面子」。
- 傾一傾 (Share) : 找個可信賴的人，講出感受，讓人安撫自己的情緒。
- 恕一恕 (Forgive) : 嘗試從別人角度看事物，學習寬恕及原諒別人。

在是次調查結果中，問及市民對推廣調解的意見時，結果顯示有超過七成的被訪者認為政府需要有家庭調解服務及接近四成認為需要有青少年調解服務。由此看來政府的確應該加大力度推動各種社區調解工作。在過去多年，復和綜合服務中心及香港城市大學應用社會科學系，本著「促進人際和諧共處」及「倡議人際關係修和」的理念，致力向市民、學校及社區推廣「復和」工作，我們認為是次研究結果正好提醒我們要作出更大的努力，致力建構社會和諧。作為香港的一份子，我們要學習多從別人的角度看事物及心存同理心，把「凡事有商量，復和有方法」的訊息推廣開去，在社會一起實踐和諧之路。

# 個案分享

李倩婷小姐  
復和綜合服務中心執行總監 (註冊社工)

## 告別仇恨 學習寬恕

筆者近日看了一套外國電影，故事講述一名主角因仇恨而設計了種種刑具及測試，讓人在斗室中作出生與死的選擇。其中一輯的測試目標乃是一名因車禍而失去兒子的父親；他在測試中，需面對三個仇人 - 不顧而去的目擊者、作車禍裁決的法官及不小心駕駛的司機。三個仇人被不同的刑具所牽制，而該名父親只有兩個選擇；一是讓仇人被刑具殺死；另一是自己需冒生命危險救走他們。劇中描述父親在有限的時間中作出抉擇的矛盾，在此情此境下，父親分別向三位涉案人物表達了自己喪子之痛及其影響，而涉案人物亦表達了對自己行為的悔意或想法。最後，該名父親放下仇恨，冒死拯救他的仇人。

電影劇情及賣點雖則有暴力、血腥之味，但劇中父親的「仇恨」與「寬恕」，令我想起曾為一次校園欺凌事件擔任復和會議主持人的經驗。事件發生於四名中三的男學生，其中三名學生由中一起持續欺負另一個不善表達、害羞的同學。當中的欺凌行為以取笑、言語侮辱為主，因而不易被老師察覺。事件暴光乃由於一次惡作劇，一名學生「貼烏龜」於被欺凌者的背部，令部份同學哄堂大笑，並推高了大家玩弄別人之情緒。另一同學於被欺凌者返回座位時推開其座椅，令該學生跌在地上。當時，被欺凌者的下半身麻痺、動彈不得，學校決定



將他送院檢驗。其父母親聽聞兒子受傷及被欺凌，情緒十分激動，並於急症室的警崗報警求助。

事發後，認識以復和手法處理人際衝突事件的駐校社工將復和會議介紹給被欺凌者的父親，目的是希望化解學生之間的仇怨及避免雙方再次碰面時的衝突升級。父親起初對會議的信心不大，懷疑校方想姑息犯事的學生，並認為他們必須接受法律的制裁。經社工的多番遊說及為了愛兒於日後的校園生活着想，父親同意透過會議「教訓」三個年青惡霸。

在會議中，我們按既定的調解步驟，讓雙方輪流講述事發的經過、想法及感受。起初，犯事學生態度輕率（仍未知耻），一心以為認錯後，可以逃過「被人拉」的後果。程序到了支持者一父親表達的時候，他一心以父親的威嚴與心腸來說教這三個惡霸，希望他們知錯能改。他其中一句說話令我至今難忘「…我今日站出來為我兒子說話，是因為我明白被欺凌時的痛苦感受，我年少時亦曾因被欺凌而晚晚發惡夢，請你們試想一下，若你幾年學校生活都擔驚受怕，你會有何感受？…」。此時，被欺凌者的母親飲泣，欺凌者亦慢慢垂下頭來。之後，欺凌者逐一向受害者及其父母道歉，並簽下和解協議以承諾不再欺凌弱小；而被欺凌者從中亦明白果敢表達自己的想法及拒絕欺凌者的重要性。被欺凌者的一家放下仇恨，而父親對會議的效果感到非常滿意，亦願意撤銷對他們的起訴。

經驗中告訴我，「復和」可令所有在衝突事件中的人物，包括：欺凌者、受害者、旁觀者、家長及老師等人，從事件中得到寶貴的人生經驗，告別「仇恨」，學習「寬恕」。欺凌者可「知耻」，承擔事件的責任；被欺凌者可「寬恕」，接納欺凌者，雙方達至雙贏局面。



# 歡迎投稿



歡迎社工、老師及相關輔導專業人士就「復和調解」一題上作出經驗分享，例如：主持調解個案後的經驗分享、對「復和調解」推行的意見等(每篇分享最多2500字)。我們會按情況考慮刊登在本中心會訊中。藉此希望各界人士能有更深的分享及交流，一起努力建立和諧社會。

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！

請把投稿文章或建議連同個人姓名、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「會訊投稿」或「期刊意見」，我們將贈送精美禮品乙份以作答謝。

## 支持 / 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     回應及意見：\_\_\_\_\_

### 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

編輯委員會：李倩婷小姐、吳鳳雲小姐、吳志權先生

執行編輯：包彩珍小姐

印刷數量：2,000份

印刷公司：以勒創意設計

「和晴集」是復和綜合服務中心出版的刊物，版權所有，欲轉載本通訊內容須先得到本中心同意。