



## 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15期 2014年3月 (非賣品)

## 編者的話

人與人之間的和諧關係需要用心經營，當中所需要的學問，可叫人「活到老，學到老」。於學校這個小社會內，學生、家長、老師三方均需要面對不同的壓力、掙扎和挑戰，當中如產生誤會或矛盾，又應如何化解？當大家有不同的需求時，大家又如何達至共識？

本中心一直致力提昇人與人之間的和諧關係及推動復和手法處理糾紛，中心服務不但只關顧學生的需要，亦重視親子及家校之間的關係，推動校內校外的和諧氣氛。近年，中心接收有關家校衝突的調解個案數目有上升趨勢，故此，我們盼望透過本期會訊，分享一些有關經營和諧關係的反思，亦邀請專業培訓顧問黃成智先生分享處理投訴的心得。相信只要我們願意花點時間，花點心思，透過互相了解、彼此包容，定必可找到解決方法，人人和諧共處。

**本期會訊內容包括：**第十六屆國際復和實踐機構（IIRP）交流會議心得分享、嘉賓撰文－「現今投訴文化分析與處理」、專題探討－「校園欺凌後觀後感－處理欺凌工作反思」、經驗分享－「Start where the student is」－及資訊速遞－「五月份聯校家長講座『SMART瘋新一代』」介紹等。

## 第十六屆 國際復和實踐機構（IIRP）

### 交流會議心得分享



楊家儀姑娘（註冊社工）

筆者在復和綜合服務中心工作及接觸「復和手法」已接近十年時間，從人際衝突的調解個案，以至日常與學生及兒子的相處中，也會運用到當中的技巧。青少年能夠在對話中了解其行為的影響，從製造問題到解決問題，從憤怒到寬恕，成效顯著。但什麼因素讓這手法有效？



與 IIRP 創辦人 Ted Wachtel 合照

筆者於去年10月出席了在美國賓夕凡尼亞州舉行的「第十六屆國際復和實踐機構（IIRP）交流會議」，主題為「Restorative Works - What Work, What Doesn't, How and Why」。數百位來自世界不同地區推行復和實務（Restorative Practices）的人士出席為期三天的會議，分享及討論的範疇包括：司法系統、監獄、社區、學校、工作場所、宗教團體等推行復和手法的經驗及成效。雖然大家來自不同地區，服務對象也來自不同文化背景、階層或年齡層，但各人也分享着一個訊息，服務使用者能夠了解別人及被了解。引用John C. Maxwell 的一句名言：

「People don't care how much you know until they know



香港公益金資助機構  
A BENEFICIARY OF THE COMMUNITY CHEST

how much you care」。在這講求效率的世代，我們花了多少時間真誠地與人溝通？確切地關心對方？

來自美國聖地牙哥的中學教師分享了校內全面推行復和手法的經驗，她們以停課（suspension）的數字作評估成效的指標。由2008-2009兩個學年的48位學生被罰停課，到2010-2012的兩個學年只有11人，顯示學生的行為問題有明顯的改善。她們從學校架構、課程、處理學生行為問題政策、建立良好師生關係入手，再以不同的復和策略作配合，如 Restorative Circle（可簡稱Circle / 分享圈）建立學生的歸屬感。分享圈就是讓學生圍圈而坐，由老師定時帶領學生進行不同話題的討論，如：學術事宜、學校以外的議題、甚至班內同學相處的情況等。全校老師也理解其理念及技巧，並經常運用這手法；這分享圈有效之處是讓學生有機會去表達他們的想法及參與一些班務的決策過程，讓他們由被動的參與者變為主動的帶領者，從而提升他們對學校的歸屬感，減少違規或對抗的行為問題。

復和實務不是以懲罰為主導去討論誰應被處罰及怎樣去處罰，而是如何去修補當中的傷害。成人的角色是與之並肩而行（with），而不是只要對方聽命於權威（to），青少年的改變不是來自威嚇，而是來自信任。Terry O' Connell（IIRP澳洲分支主管）

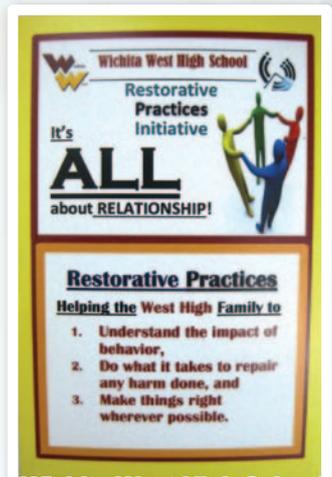
曾以刺蝟比喻青少年的不同狀態，當刺蝟遇到威脅時便會捲縮並豎起尖刺，在安全環境時尖利的刺才會收起；就像青少年受到威嚇時，他們什麼也聽不進，並架起防禦機制。筆者領悟到只有真誠的溝通，青少年才有空間去理解自己的行為對別人的影響及傷害，從而改善自己的行為；相信這是復和實務成功之因素。

出席這次會議後，讓我再一次肯定復和實務的效用，更讓我了解到手法及技巧固然重要，但最重要的是還原基本步——以心去溝通。Shall We Talk?

### 參考資料：

Costello, B., Wachtel, J & Wachtel, T (2010). *Restorative Circles in Schools: Building Community and Enhancing Learning*. PA: International Institute for Restorative Practices.

<http://www.iirp.edu/16th-iirp-world-conference.php>



Wichita West High School  
向學生宣傳復和手法的單張



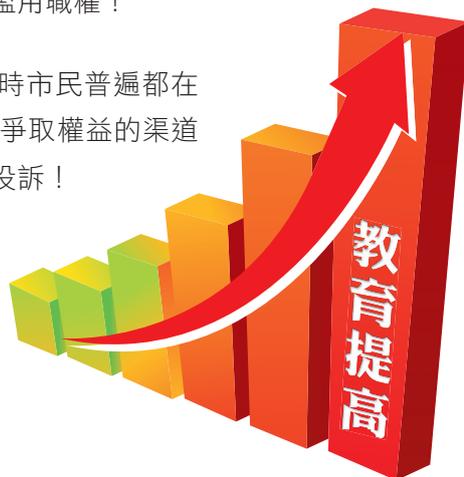
# 現今投訴文化分析與處理

黃成智先生  
家庭網絡發展中心主席  
復和綜合服務中心專業培訓顧問

現今世代進入了公民社會時代，就是社會上每一個公民都可為自己發聲，個人權益已不容被剝奪，而社會在科技及電子媒體發展迅速下，爭取權益及投訴不滿已成為文化及社會不同群體普遍出現的矛盾，所以學校就已在處理群體矛盾及接受投訴的工作已不可或缺了！在此筆者對投訴文化及處理方法拋磚引玉，一齊切磋研究。

## 現今投訴的文化

- 1. 資訊爆炸，傳媒競爭：**十多年前我們每天只有兩三次看電視新聞的時間，當社會發生事情，就要等新聞報導時間，看數十秒的傳媒報導，而詳細新聞多時也要等到第二天報紙報導；所以牽涉事件的組織或機構可有較多時間準備回應。惟現時科技及電子媒體發達，廿四小時電視新聞及即時新聞，在手機及街上已無處不在，加上社交程式，一傳十，十傳百，出現問題的人與事已無所遁形了。
- 2. 去權威現象及監察文化建立：**過去教育、專業發展或財富地位等就是建立個人威信的工具，但現今在高舉民主、人權、法治等的公權時代，加上民選議會的影響，對有權有勢者監察已是大勢所趨，誰有權威，誰就受到更多的監察，當個人權益受削，投訴權威人士濫權的情況就更多！
- 3. 權威弱勢，民意抬頭：**近年不少專業人士或權威人士，甚致政府官員被揭發醜聞，權威已不可信，當有權者行使職務時對一些人產生影響，就容易被批評濫用職權！
- 4. 教育提高，自我意識增強：**香港教育機會不斷提高，現時市民普遍都在接受教育過程，對自身的權益認識相應提高不少，對法理及爭取權益的渠道亦增加了解，因而當有懷疑權益被侵時，第一時間亦會主動投訴！
- 5. 推廣消費權益的結果：**近年香港政府及社會都大力推廣消費權益，在不少零售及服務行業出現貨不對辦時，傳媒及消委會都會作出積極的回應，讓市民對取回合理賠償的機會期望提高，強化市民消費權益的意識！



## 投訴者的心理需要

普遍接到投訴時，投訴者可能有以下的心理需要：

- 1. 獲得尊重：**投訴者期望有關人事接受投訴時，要細心聆聽及明白當事人的不滿之處；若處理者馬虎了事，會令到投訴問題變得更複雜，更難解決。因此校方應設定一套接受投訴的程序，並要清楚向家長及公眾表明。
- 2. 明白感受：**投訴者往往投訴時就是覺得被不公平對待，感到不滿而作出投訴，因此處理者就要讓投訴者將不公平之處全面表白，並盡量認同「感受」，但卻以理性及平和態度與投訴者討論「事件」。讓投訴者抒發感受後，再解決問題，是無往而不利的。
- 3. 協助解難：**有投訴者作出投訴及抒發情緒後，並不期望得到補償；但仍有不少投訴者是鏗而不捨及要求追究到底，大多原因是問題並未完滿解決。處理者應盡量了解投訴者需要，為他們提供多於一個的處理及解決方案。
- 4. 辦事專業：**現今社會凡事都要求專業，不少投訴問題都由於未達到客戶的要求而發生，因此當接受投訴時，校方表現得不專業，就導致問題更難解決，因此校方需有一套投訴機制，同時也要有接受投訴的專責團隊，讓有關職員更有能力和技巧處理投訴問題。
- 5. 特事特辦：**每一個投訴者都覺自己的待遇是獨特的，因此他們的投訴也應特事特辦，應要優先處理，所以就算有機制及程序，校方能安排專責處理人員及洽當的安撫程序是有必要，如此才能讓投訴者感受到校方是積極處理他們的投訴事宜。

## 回應投訴基本技巧與態度

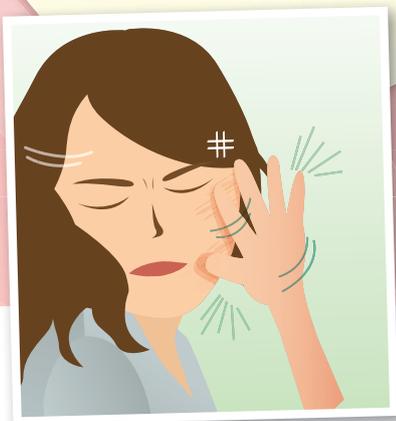
- 安排合適場地處理投訴，可避免事件滋擾到別人及正常運作；千萬不要與投訴者在大庭廣眾面前爭論；
- 處理者應以找事實的態度面對，而免於投訴者找晦氣的態度；
- 接受投訴宜表示友善，切忌向投訴者表現出敵意，否則無助處理問題；
- 先讓投訴者將他認為的全面事情表達完畢，再以提問方式追蹤事件真相，之後才作出適度的回應。細意聆聽可讓投訴者講出感受，最後才提議解決方案；
- 遇到刁難的提問，切勿急於回答及否認；應盡量讓對方先消氣，後以正面的表達方式轉換及回應，例如：「你認為同事應對你更有禮，服務指引應更清晰！」，盡量不要重覆投訴的負面訊息；
- 先點同，後提異：任何人都不喜歡自己的意見或感受被否定，所以當面對投訴者意見，盡量先找出共同點，讓對方得到「被明白，被了解」的感受，這樣才能更有效地繼續進行溝通。

## 「復和調解」在接受投訴的應用

復和調解理論及應用就是處理人際衝突，因此在接受投訴時，專責處理人員可利用復和調解會議中的提問技巧尋找事實，將事情經過及對投訴者所感受到的「傷害」帶出，如此就更能完滿解決有關投訴事宜。

# 「校園欺凌後」觀後感

## 處理欺凌工作反思



梁偉津先生（註冊社工）

這是一套墨西哥電影，故事發生在一個單親家庭的女孩子身上。一對父女從墨西哥的西岸搬到墨西哥城，女兒轉到新校展開新的生活，誰不知這正是一幕幕校園欺凌的開始，而由於每次的欺凌事件都沒有適當處理，因此觸發了不可收拾的悲劇 - 女父用暴力的方法捉了欺凌者，並將其拋入大海，為女報仇。

看這片段的時候，筆者嘗試不用「誰是誰非」的角度去理解事件，因為故事內的每個角色在處理欺凌的問題上，都不可能做到盡善盡美。女兒的年少無知，隨意與別人發生關係、同學集體性的攻擊、校方對事件低度的警覺性、警方的執法不當等。筆者想跟大家一同思考把慘劇一步步推至最高峰的原因。不錯，沉默、無動於衷、缺乏處理，都是筆者認為引起最後悲劇的原因；而這些原因彷彿是一種文化，一種面對欺凌的態度。



我們由女主角開始說起，她本身對別人的欺凌就用了沉默來回應。她基於不想讓父親擔心，故拒絕求助。有的同學無動於衷，對女主角缺乏同理心，有的更主動對女主角「開玩笑」，然後升級為「人格侮辱」和「肢體暴力」。學校與警方方面，在女主角失蹤後才稍稍介入，去找學生和家長來問個究竟，而且最後也把事件責任推卸由家長處理。最後，在公義不能伸張的情況下，父親只能私下用自己的方法為女兒報復，取回公道。

當我看到最後的這一幕就不禁會想，面對欺凌事件，我們作為社工和教育工作者，要怎樣做才可以防止悲劇一幕又一幕的發生呢？特別我們也是校園的一份子，我們面對欺凌應採取怎麼樣的態度？又應如何把關？

首先，筆者相信倘若我們不處理，欺凌者和被欺凌者彼此對立的關係是會有反饋的。被欺凌者或會逃避，害怕上學；或會不知在什麼時候作出突然的反擊，強烈地攻擊長期欺凌他 / 她的人。欺凌者則會成為校中的小惡霸。我們的漠視，是容許欺凌者和被欺凌者關係繼續惡化的其中一個原因。的

確，當我們問及很多被欺凌者的感受是 - 他們一則對欺凌者產生憤怒或恐懼的情緒，二則對在場的成年人不作出任何即時幫助，不為他們取回公道感到失望。

很多人會想，我又不是什麼專家，該如何處理好呢？而且每個欺凌個案都會牽涉不同的人、不同的背景及衝突原因。當中的關係千絲萬縷，不能一概而論。倘若我們處理不當，會否火上加油，加劇情況的嚴重性呢？我們大都只能瞎子摸象，一邊學一邊處理。故此，筆者亦希望透過此文章，分享些處理欺凌的態度，再按不同的情況對症下藥。

處理欺凌首要的是抱有一個零容忍的態度，我們要對事件保持高度關注。我們需確保欺凌者、被欺凌者、以及旁觀者均知道欺凌事件必然會被處理。請不要少看這小小的訊息傳遞，這是打破沉默最重要的一環，因為訊息的傳遞可以產生一個警惕作用，這警惕不單是給予欺凌者，而且也可以讓旁觀者知道事件會被處理，促進旁觀者互相提醒的效果。在其中一個電影片段，有一幕是女主角在班房被同學以慶祝生日為名，凌辱為實。筆者相信除了主要的欺凌者外，班房中還有很多不相關，以及正在動搖是否參與欺凌的旁觀者。筆者相信如果「處理欺凌」的訊息有傳遞出去，欺凌的情況必定不會如電影中呈現般那樣嚴重，因為班房內的不相關者也都會起了監察欺凌事件的作用，動搖的人也會較容易站於被欺凌者的一方。

第二個重點是對事件中的各人表達關注。當然首要的關注是要給予被欺凌者，留意他的情緒反應，好像是憤怒、傷心、無助等負面情緒。即使我們不懂如何回應他們的情緒，也可以做一個聆聽者，讓他們有宣洩的機會。對於欺凌者，我們也需要關注他的情況。例如：有什麼原因令他變成一個欺凌者？他曾否受過其他人的欺凌？他如何看自己的行為和與他人的關係等。我們要盡力了解他對事件的看法，用以決定我們對事件的處理方向。我們也可以避免過快地斷定是非，對欺凌者加以懲罰。例如：如果欺凌者本身對事情有悔意，我們可以用一個相對寬容的態度去處理事件。

筆者相信，反欺凌是一項很長遠的工作，亦有賴各單位謹記零容忍的態度，從而打破對欺凌沉默的文化。你不處理，欺凌者和被欺凌者就會自行處理，而這往往只會邁向破壞性的結果。此外，作為處理欺凌的相關人士，要對欺凌者、被欺凌者的情況都要表達關注，與他們保持關係，這亦有助大家進行欺凌事件發生後的工作。正如影片名稱一樣，「校園欺凌後」可以是更多的悲劇；相反，如果處理得恰當，「校園欺凌後」卻可以成為一個修復同學之間關係的機會，或使各人有突破性的成長。這套墨西哥電影講述的欺凌事件到最後是一個悲劇，但在現實情況中，結局怎樣發展下去，筆者就留白給大家想一想好了。



# Start where the student is

陳佩盈姑娘（註冊社工）

今天希望與大家分享的題目只有兩個字，就是「同行」。作為青少年工作者，相信大家都明白「同行」的重要性。我們需要與年青人同步，一同經歷，因不同的情況作出介入。但當面對著沉重的工作壓力、煩厭的行政工作、個人固有的價值觀，有多少人還會記起這個最基本的助人價值？

剛從學院畢業，三年內經歷過兩次實習，曾經與年青人由尖沙咀徒步走到旺角。當年的傻氣，至今仍然值得回味。我以為願意為年青人付出，身體力行去關心他們，就是「同行」。直至走進社會，獲得「姑娘」銜頭，才發現自己想得簡單。

現在的工作，每天需要面對不同類型的學生。他們性格各異，如何與他們相處、建立關係，確實令我費煞思量。有同事告訴我，青少年工作者就好像廚師，要懂得辨識不同的材料，運用恰當的烹調方法，才能煮出佳餚。其實，我非常感謝同事對我的提醒。因為每天對著電腦工作，任務式地完成手頭工作的時候，人漸漸變得Task oriented。為了煮出菜式，忽略了材料的特性和味道。最後，餸菜的味道當然略遜一籌。

去年十一月，我帶領一班學生到老人中心為長者製作生命紀念冊。為了不負長者的期望，我不斷催促學生進度，希望他們能夠達標。但此舉令動機較低的學生感到壓力，而且阻礙他們發揮才能。反思整個過程，我忘記了紀念冊其實只是一件催化學生成長的工具而非整個活動的目標，著眼的地方應該是活動能夠帶給學生什麼得著。作為青少年工作者，以人為本、因應不同學生的情況調節自己的期望，放慢自己的腳步，才是與他們「同行」。

再與大家分享另一個經歷，但在分享之前，希

望大家回答我一個問題。你了解自己嗎？其實自己的價值觀非常影響個人所運用的介入手法，還有可能令你與學生的距離拉遠。

於上星期，剛剛完成了一間學校的小組活動，吁了一口氣。雖然整個過程未能盡善盡美，但與他們所建立的關係，確實令我感到不捨。

回望最初，每次小組完結總有一肚悶氣、無奈與不滿。責怪學生不投入活動、埋怨學生不懂得尊重、滿嘴粗言穢語、還會發生衝突。內心深處更擔心浪費學生時間，不能灌輸有意義的訊息給他們。所有壞印象充斥著我的腦袋，令我蒙蔽。直至我尋求督導，才找到那一線的曙光。

隨著每個人成長，便會發展出一套屬於自己的價值觀。從小到大，家庭、學校、社會教育我們要自律守規、聆聽別人、專心學習。這些價值觀根深柢固，不能隨便改變。當我面對這群「頑劣」的學生，我不由自主地將自己的價值觀套用在他們身上。我又會否變得喋喋不休，只懂向學生說教。雖然原意是為他們好，但收效往往是強差人意。經過一連串的督導，我嘗試將我的期望及要求降低，我開始學習欣賞他們。對於他們來說，被人讚賞的機會很少，最常見的是被父母責罰。我嘗試從微細的地方開始讚賞，雖然是毫不起眼，但確實能夠建立他們的信心，令他們愈做愈好。嘗試將心比心，放下自己，多體諒對方的處境，才是與他們「同行」。

各位青少年工作者、老師，我們都希望以生命影響生命，我們都希望學生能夠正面地成長。那麼我們不能夠忘記對青少年工作的熱誠，我們的工作不能脫離學生的需要。要同行、要做個同行者，才能使學生有更多得著。

我們的新一代被稱為「數碼公民」(Digital Native)，成長過程被資訊科技所哺養；他們活在一個資訊發達而便利的網絡世界中，同時又活在充斥着網絡欺凌、色情資訊、社交網絡危機、上癮遊戲的世界中。我們作為成年人，可能只是「數碼移民」(Digital Immigrant)，在數碼世界中需要學習當中的語言及文化，才能融入其中。因此，我們需要更懂得網絡環境的運作，才能扮演一個重要的領導和保護者的角色。

有見及此，學生支援網絡計劃將會於五月份推出三場家長講座，旨在提昇家長對網絡行為的認識，學習正面紀律的管教方法，及至提昇學生的自律性。講座內容分為兩部分，第一部份為「潮玩@網絡—青少年上網的心態及習慣」，第二部份為「溝通有法—預防網絡問題的方法與技巧」。是次講座均由有經驗的社工主講，適合小學至初中學生的家長參與。

如有興趣邀請學校的家長參與，可向本中心索取宣傳海報或單張。報名方法分為個人或團體名義，名額有限，先到先得。

## SMART 瘋 新一代 家長講座

常規題：  
1. 「辣妹」、「LOL」、「7K7K」、「3男2女」、「香射」你識幾多？  
2. 除了過濾軟件，還可以查看色情資訊？  
3. 網絡欺凌有幾普遍？

我們的新一代活在網絡世界中，家長們需要更懂得網絡環境的運作，才易於管教和扮演保護者的角色。你準備好了嗎？

### 講座內容

**第一部份 潮玩@網絡—青少年上網的心態及習慣**  
講員：陳瑩瑩姑娘及楊兆竣先生  
(註冊社工、青少年工作者)

**第二部份 溝通有法—預防網絡問題的方法與技巧**  
講員：黃靜嫻女士 (具二十多年社會工作經驗，擁有資深的社會服務及輔導工作經驗現職致力研究及發展心理、情緒及家庭輔導與培訓工作，對解決個人心理困擾、兒童成長培育及親職教育皆建立其獨特的見解和輔導心得。)

### 對象

小學至初中家長

### 報名方法

致電2399-7776留下姓名及電話號碼作留位。  
名額有限，額滿即止。

### 詳情

**第一場**  
日期：5月02日  
時間：7:00 - 9:00 pm  
地點：宣道會陳元喜小學  
(沙田大圍豐盛苑,近新田圍邨)

**第二場**  
日期：5月09日  
時間：7:00 - 9:00 pm  
地點：東華三院姚達之紀念小學  
(元朗天水圍天瑞邨第一期)

**第三場**  
日期：5月16日  
時間：7:00 - 9:00 pm  
地點：何文田官立中學  
(何文田巴富街8號)

學生支援網絡計劃  
OEI Thematic Network on Student Support  
增進青少年自我保護、提升學習與生活文化

復和綜合服務中心

優質教育基金

### 愛與教提問技巧

當子女犯錯時，你可冷靜地作以下提問：

1. 發生咩事？
2. 當時，你諗緊咩？
3. 佢家，你又諗緊咩？
4. 你認為件事影響咩人？點樣影響佢地？
5. 你佢家應該做咩野？

復和綜合服務中心 | 香港公益金資助機構

## 新推出磁石貼

為提昇家庭的和諧關係，本中心設計了「愛與教提問技巧」磁石貼。磁石貼上印有復和提問，父母可於子女犯錯時，使用該問題協助子女反思己過及學習負責任地處理問題。如有興趣索取，歡迎與我們聯絡。

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！



編輯顧問：黃成榮博士

執行編輯：陳瑋瑋小姐

編輯委員會：李倩婷小姐、吳鳳雲小姐、吳志權先生、包彩珍小姐、樊婉婷小姐

印刷數量：2,000份

設計及印刷公司：以勒創意設計