

主辦機構



香港家庭福利會  
Hong Kong Family Welfare Society

全力支持



恒生銀行

計劃伙伴：香港教育大學

2016年6月27日

## 新聞稿

### 「恒生 — 家福青少年調解計劃」

#### 提升學生情緒管理技巧 共建關愛校園

由香港家庭福利會主辦，恒生銀行全力支持的「恒生 — 家福青少年調解計劃」（「計劃」）於上周四（6月23日）舉行嘉許禮，逾330名高小學生獲頒發「小學朋輩調解員」嘉許狀，其中四間學校獲表揚為「最積極參與學校」。

中國國際公共關係協會（CIPRA）於6月23日公佈，恒生憑計劃在「第十二屆中國最佳公共關係案例大賽」，於「企業社會責任」類別中榮獲金獎，反映計劃獲得認同。

嘉許禮的主禮嘉賓包括司法機構高等法院上訴法庭副庭長林文瀚法官、恒生銀行商業銀行業務總監林燕勝先生，以及香港家庭福利會總幹事葉潤雲女士。

除嘉許學生及得獎學校外，典禮亦包括互動答問環節。當中，主禮嘉賓以自身經驗分享，並認同計劃能有助紓緩學生情緒、加強他們的解難能力，並且令他們明白有不同方法去面對衝突，有助建立關愛校園。學生亦以朋輩調解員的身份剖析處理衝突的方法。

林燕勝先生表示：「恒生積極回饋社會，特別重視年輕人發展。我們會繼續支持朋輩調解計劃，期望在年輕人心中播下調解種子，並鼓勵『調解大使』學以致用，將調解文化融入生活。」

葉潤雲女士除感謝恒生銀行全力支持計劃外，亦分享計劃成果：「這個計劃發揮了『促進共贏』的調解精神，我們見證著無論參與的學生、學校、

續...

計劃伙伴：香港教育大學

## 「恒生 — 家福青少年調解計劃」提升學生情緒管理技巧 共建關愛校園/ 第2頁

家庭、以至提供培訓的資深調解員、恒生和香港教育大學的義工，都從計劃中得益，更重要的是，以和平理智解決衝突的調解文化，能夠栽種在青少年人中。」

被改花名、被同學絆倒等，這些成年人視為「小兒科」的事，對學生來說，卻足以影響他們的情緒、學習及社交生活。由學生以調解方式介入朋輩衝突，有助提升學生管理情緒的能力，同時能避免同儕關係惡化，達至雙贏（詳見附件個案）。

有曾受訓的朋輩調解員認為，學習調解後，他的情緒管理及分析力均有所提升，在面對同儕作弄自己時，也懂得冷靜應對。亦有部分老師表示，計劃能回應學生的需要，在校園推行，成效顯著。

計劃為首個獲商界支持的小學朋輩調解計劃。自 2012 年推行至今，已向近 30,000 人次推廣調解的知識及技巧，當中包括學生、家長及教師；近 1,000 名高小學生更獲受訓成為「朋輩調解員」。除專業社工外，本年度更邀請認可調解員擔任義務導師，為 25 位恒生義工及 50 位就讀香港教育大學的準教師提供專業訓練，藉此一同建立和諧社區。由新學年起，計劃增設「愛 • 和諧」調解短片創作比賽，鼓勵學生以互動模式推廣調解。

附件：「恒生 — 家福青少年調解計劃」概覽



計劃伙伴：香港教育大學

## 附件

### 「恒生 — 家福青少年調解計劃」概覽

#### 合作伙伴

- 主辦機構：香港家庭福利會
- 全力支持：恒生銀行
- 計劃伙伴：香港教育大學

#### 計劃簡介

1. 「恒生 — 家福青少年調解計劃」為全港首個由商業機構支持的「小學朋輩調解員計劃」，有系統地在校園、家庭、社區推廣關愛和諧的文化。
2. 計劃為學生、家長及教師提供調解訓練，推廣調解，並鼓勵參加者從多角度思考，掌握情緒管理的技巧。
3. 在 2012 至 2016 年間，計劃已訓練近 1,000 名高小學生成為「朋輩調解員」，所舉辦的親子活動及教師工作坊，已惠及逾 500 名家長及教師，連同向公眾推廣調解的講座及攤位遊戲，至今參與人次已累積近 30,000。
4. 計劃亦訓練「調解大使」到學校義務協助推廣調解，每年約有逾 20 位恒生員工及近 50 位香港教育大學學生（即準教師）接受 16 小時調解訓練，回饋社會。
5. 調解教學團隊專業，導師包括註冊社工及經驗豐富的專業認可調解員。
6. 東華三院冼次雲小學的朋輩調解員於本年度打破計劃紀錄，成功化解校園衝突的個案數目，比去年多達七倍之多，成為「最積極參與學校」。
7. 中國國際公共關係協會（CIPRA）於 2016 年 6 月 23 日公佈，恒生憑計劃在「第十二屆中國最佳公共關係案例大賽」，於「企業社會責任」類別中榮獲金獎，反映計劃獲得認同。



計劃伙伴：香港教育大學

## 計劃目標

1. 訓練高小學生掌握調解的知識和技巧，並以積極和平的方法化解朋輩間的紛爭，提升學生情緒管理及解決困難的能力。
2. 向家長、準教師及教師推廣和諧關愛的文化，學習調解的知識以處理家庭及校園衝突。
3. 增進公眾對調解的認識。

## 服務對象

- 小四至小六學生
- 家長、準教師、小學教師

## 朋輩調解員個案

### 1. 學生：孫晞宙、楊沛旻（小五） - 天主教石鐘山紀念小學

#### 成功化解校園衝突 達致雙贏

孫晞宙及楊沛旻首宗處理的個案是由老師轉介。在該個案中，幾名六年級同學在乘搭校巴途中，取笑及遠離另一名同學。對比學習調解時一對一的角色扮演訓練，是次調解難度頗高，因牽涉幾名同學，他們陳述事件時偏離主題，加上時間倉促，學生們都想回課室上課，令涉事各方難以專注調解，且這次是兩位朋輩調解員首次正式處理個案，還要面對高年級同學，難免戰戰兢兢。

值得讚賞的是，孫晞宙及楊沛旻仍勇於嘗試向相關同學解釋調解的規則及調解員的立場，盡力安撫雙方情緒。為令氣沖沖的雙方理解對方立場，他們運用聆聽技巧「頭心腳」，即先了解事情的經過、雙方的感受及意願，繼而找出雙方的苦衷。後來發現，雙方都不想僵局持續而影響上課，調解員便按其意願，邀請他們訂立解決方法，避免衝突升級。

朋輩調解員都認為，調解能避免關係惡化，可以達至雙贏。如果由老師直接介入，嘲笑別人的一方多會被罰，輕則留堂，重則扣操行分，是次由第三者調解，有助提升在同儕間解決問題的能力。



計劃伙伴：香港教育大學

## 2. 家長：邱太 - 宣道會台山陳元喜小學

### 認識調解「三把火」 提升親子關係

邱太參加了親子調解講座，認為調解的概念有助與兒子溝通，亦能讓自己反思親子相處模式。邱太記得兒子參加調解訓練的第一堂後，回家跟她說，她有時會變身為「鯊魚」媽媽，但有時卻是「貓頭鷹」媽媽。邱太當時不明所以，兒子也故作神秘，只提醒她記得留意親子調解家長講座的內容。

講座後，邱太明白到兒子提及的是調解訓練中，形容四種不同處理衝突方式的動物象徵。邱太對這些處理方式都很有共鳴，她認為作為家長皆體驗過這四種處理衝突的方式，現在，當處理衝突時，會反思自己偏向那一種處理方式，並應如何有效處理親子衝突。

邱太亦對以「三把火」比喻憤怒程度印象深刻。當她憤怒時，她會和兒子說她的憤怒指數已達「三把火」。兒子便明白她有多憤怒，並會隨之改變他的行為或態度。邱太認為掌握調解的概念，令她和兒子有共同語言，有助親子溝通，互相體諒。