

香港中學朋輩調解 60分鐘 調解啟發課程 “調解有用嗎？”

講者：

馬嫻僊

律師調解員

香港國際仲裁中心-香港調解會副主席



香港調解會

HONG KONG MEDIATION COUNCIL



本講座內容

衝突

衝突解決模式

什麼是調解

調解流程

溝通秘笈

處理衝突的原則

如何成為一個調解員



大家有沒有遇
過這個情況？

朋友因為誤會冷戰

同學為了分組作業吵架

有人在班上被排擠

同學不同意見產生衝突

校園關係-香港

朋輩衝突調查(香港家庭福利會, 2001)

- 60%受訪青少年半年內曾與朋輩不和

朋輩衝突調查(香港家庭福利會, 2011)

- 約77%受訪青少年曾受害於校園衝突
- 校園衝突盛行率比部份西方國家高
- 網絡欺凌的普遍 (初中較常見)



【鳴謝香港家庭福利會的研究資料】

衝突發生頻繁

- 中國的研究報告《兒童朋輩交往衝突中的調查與分析》
- 每周發生1-2次衝突的學生佔總人數的「一半以上」 (>50%)
- 集中於非課堂時間（課間、活動）
- 高發場景：課間自由活動、體育競賽、小組合作任務等
- 誘因舉例：
 - 遊戲規則分歧（如勝負爭議）
 - 身體接觸誤判（如碰撞被誤解為故意）
 - 空間或物品爭奪（如座位、文具）
 - 情緒管理能力不足，易因「觀點分歧」或“被冒犯”（如嘲笑、貶低）爆發衝突



范君玉， 作者. 「兒童朋輩交往衝突中的調查與分析」. 考試週刊 53 （2017）： 183-183.

中學的青少年需要處理衝突的技巧和能力

在歐洲的一項研究，訪問了530位中學生：

- 校園衝突極之常見
- 95%的受訪學生認為需要一些處理衝突的能力



Erses, Tümen, Yalin Kiliç, and Bengü Berkmen. "The Relationship of Emotional Abuse, Self-Value and Conflict Resolution Needs in Secondary School Students." Frontiers in psychology 13 (2022)

什麼是衝突？

當兩方或多方認為他們具有相互不相容的價值觀、優先事項或目標時，就會有機會發生衝突



校園衝突的原因

缺乏溝通

沒有周詳的計劃

過度辛勞

壓力太大

互相誤解

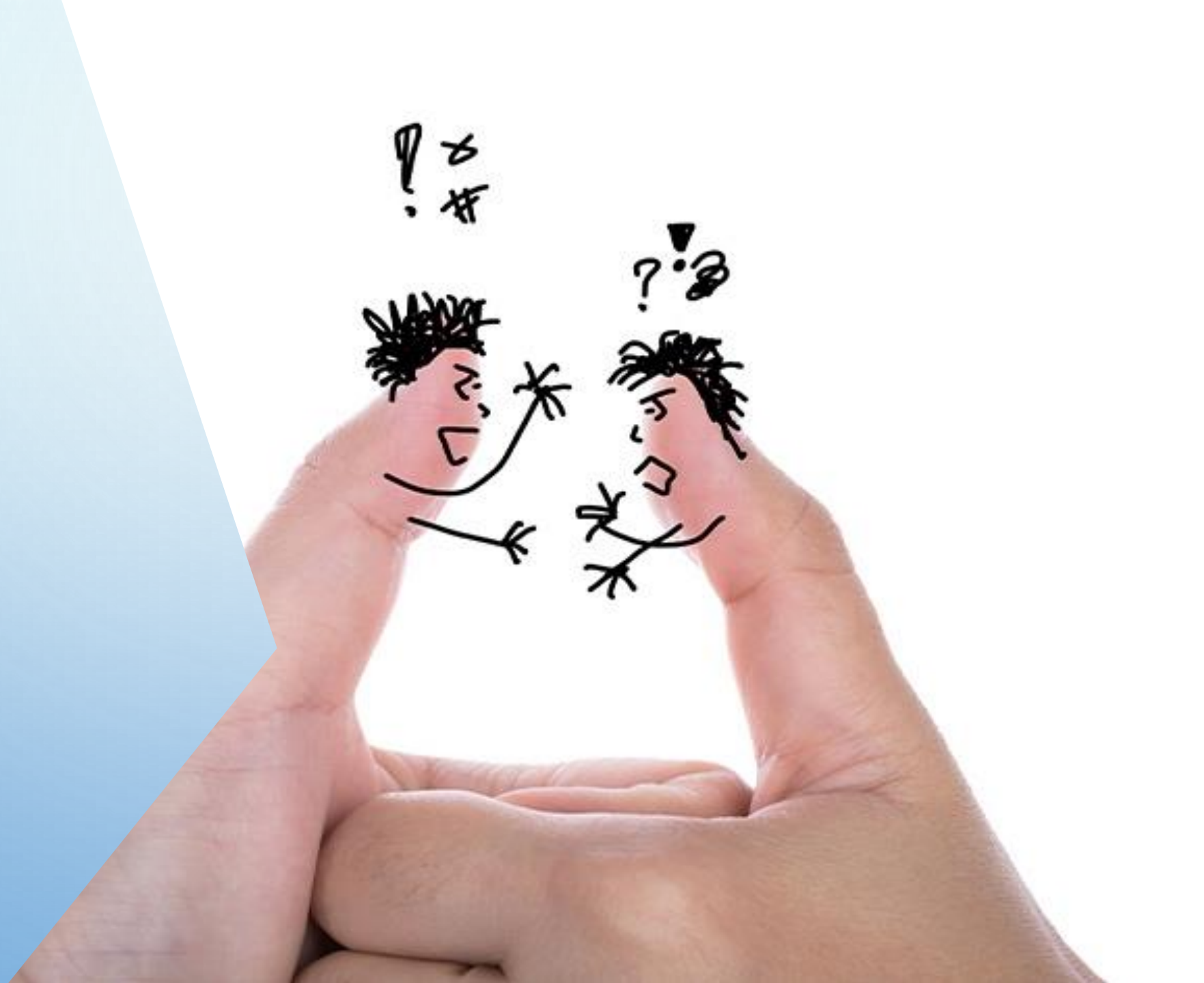
家庭背景

文化背景

性格不同



衝突
不能避免
好/壞？



衝突的壞處

- 心理影響：增加壓力、焦慮，降低自信心
- 社交問題：破壞信任，導致孤立或小團體對立
- 學業下降：分散注意力，降低學習效率和合作意願
- 健康損害：影響睡眠，引發身體不適
- 長期負面影響：習慣用攻擊或逃避方式處理問題，影響未來人際關係





衝突的正面價值

新思維和新想法

其他觀點

更好地理解

解決問題（即使是根深蒂固的問題）

成長

積極的改變

突破

維持關係不重要

Maintaining the relationship isn't important



Competing
支配型



Avoiding
逃避型

My needs are important
我的需要很重要



Compromising
妥協型

我的需要不重要
My needs are not as important



Collaborating
合作型



Accommodating
遷就型

維持關係很重要
Maintaining the relationship is important

逃避型



「爭議？ 什麼爭議？」

「忘記它吧
.....」

「我們遲些再
談好嗎？」

我輸，你輸

逃避型

這種方式有時候可能適合:

- 問題微不足道
- 需要冷靜期
- 時機錯誤

這種方式不適合:

- 問題很重要，衝突不會消失，反而會繼續惡化



支配型



「我們依我的方法做…」



「我們就把事情完成吧…」



我贏, 你輸

支配型

這種方式有時候可能適合:

- 需要迅速做出決定 – 緊急情況，例如火災, 危險
- 同意權力伴隨着權威地位，例如權威人物
- 需要做出不受歡迎的決定

這種方式不適合:

- 要兼顧感受和關係
- 不緊急的決定



遷就型



「當然，我很
彈性的....」

「你要甚麼
我都行…」

我輸，你贏

遷就型

這種方式有時候可能適合:

- 維持關係更重要
- 問題對對方非常重要，對你並不是非常重要

這種方式不適合:

- 問題對你很重要
- 當其他人準備解決問題時，迴避問題，導致問題未能解決





妥協型

「我願意各退半步…」

「我們作個交易吧…」

我贏部份, 你贏部份



妥協型

這種方式適合:

- 需要盡早做出決定
- 雙方每人讓步一點點都比嘗試輸贏更好

這種方式不適合:

- 情況緊急
- 力量不平衡
- 必須滿足許多重要需求



協作型

「我優先的考慮是...請告訴我你的...如果我們每個人都解釋我們想要甚麼，並繼續交談，我們可以都找到適合我們倆的方法。」

我贏, 你贏

協作型

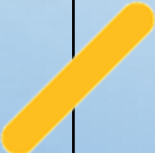
這種方式適合:

- 必須做重要決定
- 情況不緊急
- 以前嘗試的解決方案失敗

這種方式不適合:

- 此事對所有參與者來說都是微不足道的
- 時間，承諾或能力不容許



策略	贏 - 贏 (雙贏)	輸 - 輸	贏 - 輸
逃避型 	 	忽略了問題 亦忽略了關係	
支配型 			只有一方勝 其他方輸
協作型 		滿足所有參與者的需求	
遷就型 	 		一方犧牲需求 成全其他方的需求
妥協型 		各方都放棄一些	

調解員做貓頭鷹?



調解員的 眼睛 有什麼不同？





衝突

好的改變

成長

突破

調解是什麼

- 調解就像一場「和平會議」
- 不是老師審判對錯
- 而是讓衝突的雙方坐下來，由一個中立的同學（調解員）引導他們：
 - ❖ 冷靜表達
 - ❖ 聆聽對方角度
 - ❖ 一起找出雙贏的方法

調解員和法官有什麼分別？



調解5步曲

第1階段：調解基本法

調解員開場白

第2階段：界定問題

雙方開場白，調解員撮要，
議程，共同基礎

第3階段 探索+討論+解決

探索每一個議程背後的利益，需要和關注
一起討論，製造方案，談判，同意和解方案

第4階段：訂定協議

根據雙方同意的和解方案起草協
議，雙方同意並簽署

第5階段：確立協議

第1階段：調解基本法 = 調解員開場白



歡迎辭 /
自我介紹

甚麼是調
解

調解員的
角色

調解程序

基本規則

表現信心，準備一個安全的空間，和平冷靜地進行調解。

第1階段：調解基本法

1.1 歡迎及自我介紹

1.2 朋輩調解是甚麼

- 調解內容保密，牽涉人生安全除外
- 當事人自願、自主、自決
- 雙方在平和、冷靜的氣氛下：



➤ 傾談，了解問題所在

➤ 找出解決辦法

➤ 訂定行動協議書

➤ 實踐及檢討



➤ 曾接受調解訓練

➤ 中立、不偏不倚

➤ 不強加意見

➤ 促進調解過程有效及和平地進行

1.3 調解員的角色

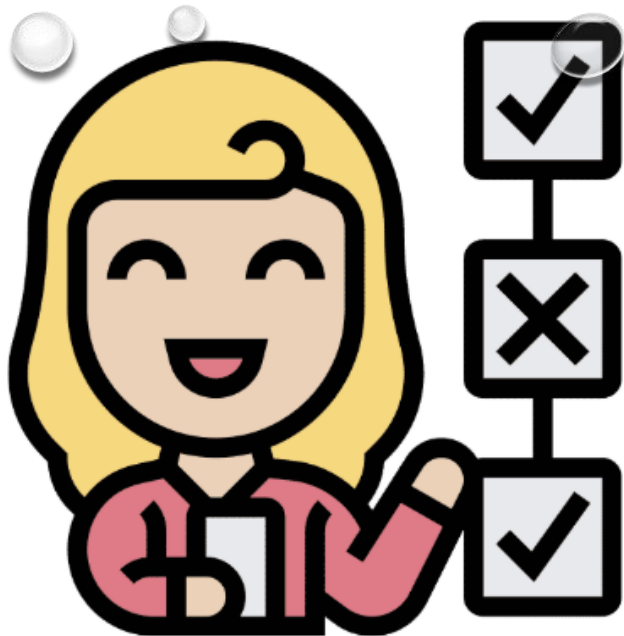
第1階段：調解基本法

第1階段：調解基本法

1.4 調解程序

- 調解員開場白
- 各方開場白，撮要，議程，共同基礎
- 共同討論，尋找解決方法，和解
- 草擬協議
- （日後）跟進協議執行





➤ 輪流發言：
當一位同學
分享時，其
他人耐心聆
聽，不搭訕

➤ 雙方需彼此
尊重，不挖
苦或攻擊對
方

1.5 基本規則說明

第1階段：調解基本法

第一階段： 調解員開場白



歡迎辭 / 自我介紹：你好，我是....班的....，你想我怎樣稱呼你？

甚麼是調解：調解是.....

調解員的角色：我作為調解員的角色是.....

調解程序：調解程序有五個階段.....

基本規則：請大家一起遵守這些基本規則.....

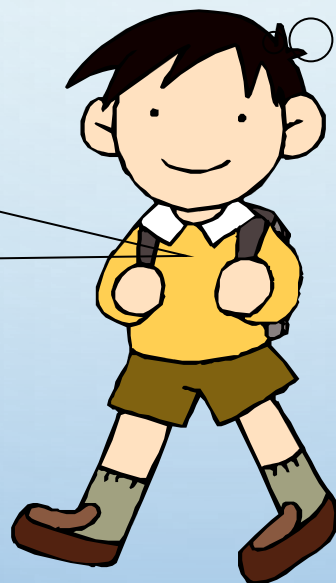
第2階段：界定問題



© Hong Kong Family Welfare Society

頭、心、腳™

♥情緒：
有甚麼感受？



☹️事件：
發生甚麼事？

🌀需要：
期望事情怎樣發展？

➡撮要：抽出重點，用自己的語言精簡表達

議題 AGENDA

列出 需要/關注
或想處理的事情
作為議題

使用積極和
中性的語言
例子：

如何稱呼大家

如何上載大家
照片

日後如何在其他同學面前向對方表達自己的意見

如何處理組員沒有如期交出功課的情況

如何對老師或同學作出澄清

如何保護大家的聲譽



共同基礎 COMMON GROUND

可以協助建立
和解氣氛

共同的
關注

共同的
目標

啟動正面的思
維（Priming）

“你們都希望
有理想的成
績……”

“雙方都 為學
校着想……”

“大家都想
融洽相處”

“大家都想合作，
拿取好的的成績”

調解5步曲

程序

第1階段：調解基本法

調解員開場白

第2階段：界定問題

雙方開場白，調解員撮要，
議程，共同基礎

第3階段 探索+討論+解決

探索每一個議程背後的利益，需要和關注
一起討論，製造方案，談判，同意和解方案

第4階段：訂定協議

根據雙方同意的和解方案起草協
議，雙方同意並簽署

第5階段：確立協議

第3階段：
探索利益,關注和需要
討論
尋找解決方法

立場



利益



Positions to Interests

立場 → 利益

在探索議程

- 這個議題你有什麼關注？
- 對你來說什麼是重要的？
- 對你有什麼影響？
- 請講多一點背後的原因。



協助構思解決方法、 制定方案

就著第一個問題，你有什麼建議？

還有什麼其他建議？

有什麼方法可以同時滿足 X 對____的需要和 Y 對____的需要？

協助選擇

「你選擇那個方案？」

這個方案是不是能夠
處理你的關注 和 需要？

微調方案

協助雙方在協議的細節上
商量及同意

以問題協助澄清細節
撮要已經同意的解決方法

調解5步曲

程序

第1階段：調解基本法

調解員開場白

第2階段：界定問題

雙方開場白，調解員撮要，
議程，共同基礎

第3階段 探索+討論+解決

探索每一個議程背後的利益，需要和關注
一起討論，製造方案，談判，同意和解方案

第4階段：訂定協議

根據雙方同意的和解方案起草協
議，雙方同意並簽署

第5階段：確立協議



第4階段：訂定協議

第4階段：訂定協議

例子

	Case 1			Case 2		
誰 (Who)	正浩	正浩	家文	小明和小美	小明	小美
幾時 (When)	於今天放學後	從今天起	在正浩不小心 以花名稱呼他 時	在星期一(28/01/2019) 放學後1600-1730之內	以後	
在哪裡 (Where)	在Facebook上			在電腦室		不在別人面前
怎樣做 (How)	向家文				做事	
做甚麼 (What)	道歉	以全名稱呼家 文	會提醒正浩	做好project	會有交代	說小明壞話

調解5步曲

程序

第1階段：調解基本法

調解員開場白

第2階段：界定問題

雙方開場白，調解員撮要，
議程，共同基礎

第3階段 探索+討論+解決

探索每一個議程背後的利益，需要和關注
一起討論，製造方案，談判，同意和解方案

第4階段：訂定協議

根據雙方同意的和解方案起草協
議，雙方同意並簽署

第5階段：確立協議

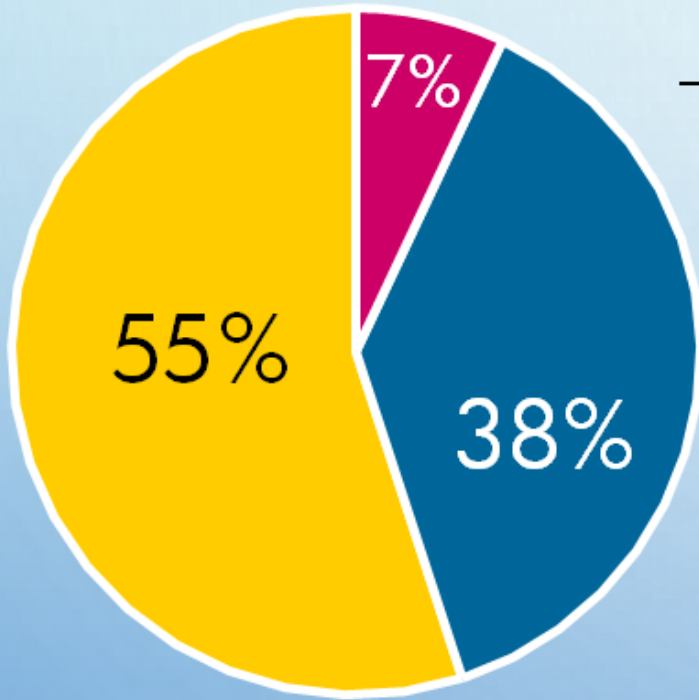


調解員有什麼技巧？

調解員的溝通技巧

調解員是溝通專家？

溝通



Dr. Albert Mehrabian's 7-38-55% Rule

Elements of Personal Communication

- 7% spoken words 說話中的文字
- 38% voice, tone 語調
- 55% body language 身體語言



武林秘笈

武林秘笈-溝通技巧

1. 積極聆聽 ACTIVE LISTENING
2. 框架重整 REFRAMING
3. 善意溝通



第一個武林秘笈

聆聽

積極傾聽

耳 - Ear

王 - King

聽

tīng
Listen

十目 - Ten Eyes

一心 - One Heart

SOLER



- * Squarely: 面向對方。
- * Open Gesture: 開放姿態
- * Lean: 身體微傾約十五度
- * Eye Contact: 適當的目光接觸
- * Relaxed: 保持輕鬆與面帶微笑

積極聆聽 ACTIVE LISTENING

5 個積極聆聽的技巧



簡意複述



確認對方感受



全神貫注



眼神接觸



點頭

第二個武林秘笈

框架重整 REFRAMING

負面 -> 正面

這杯水一半空，還是一半滿？



和平

A Quote from Josephine Ma

***WHEN THERE IS A BLAME,
THERE IS A NEED.***

指責的背後是需要

馬嫻嫻，香港調解會

框架重整的例子

- 指責 / 不滿 -> 想要和需要的結果

✗ 他經常遲到

✓ 你需要他準時

- 將指責轉為期望/關注

✗ 他不懂尊重人，當着同學面前阻止我執行風紀的職務。

✓ 你需要他尊重你，給你面子，讓你履行風紀的職務。

- 對事不對人

✗ 她在我們組內經常連累我們，拖低我們的成績。

✓ 你希望有好的成績/ 成績對你很重要。

先談心情
再講事情

行為背後
見好理由

不爭對錯
探索需要

聽出真意
表達善意



©Josephine Ma 2025

第三個武林秘笈

善意溝通

善意溝通

觀察

感受

需要

請求

觀察

如攝影機般，就特定時間和情境中進行觀察，並清楚地描述觀察結果



評論

將觀察和評論混為一談，別人會傾向聽到批評並反駁我們



善意溝通 第一步 描述觀察

只說事實

客觀

不作評論

避免反駁

容易達成一致

觀察 v 評論

阿仔/阿女，你永遠都有手尾，弄到整個間房亂作一團！

阿仔/阿女，你放學回家脫下校服掉在地上，沒有收拾。

gettyimages
Henry King

觀察 v 評論



©Josephine Ma 2025

媽媽，你從來都不尊重我的私隱。

媽媽，你剛才進入我的房間沒有先敲門，讓我知道你會進來。

善意溝通 第二部 表達感受

我或他人的感受如何？

覺得=感受？



善意溝通 第三步 表明需要

我或他人的哪些需要導致了那樣的感受？

遊戲 玩耍	肢體 擁抱	歡笑 樂趣	保護 照顧	和平 穩定	信任 權利	安心 預期	慶祝 哀悼
歸屬 需求	愛與 被愛	接納 包容	同理 關心	尊重 需求	作主 選擇	權力 負責	平等 價值
友誼 連結	支持 肯定	分工 合作	付出 貢獻	關注 重視	誠正 信實	傾聽 瞭解	個體 獨立
成長 需求	目標 意義	好奇 發現	興趣 專長	自我 實現	當責 共好	身心 平衡	內外 和諧
表達	學習	技巧	美感	工作	生活	心法	幸福

善意溝通

第四步 - 請求

請求: 你可不可以.....

~~要求~~
~~命令~~



衝突情境：

同學A未經同意，長期借用同學B的課堂筆記卻不歸還，影響B複習。

✗ 暴力溝通方式：

「你每次都偷拿我的筆記，根本是佔便宜！以後別想再借！」
(指責性語言，易引發爭吵)



©Josephine Ma 2025

✓ 善意/非暴力溝通四步法：

1. 觀察事實 (不評價)
「這學期你有5次沒問我直接拿走筆記，其中3次超過一周沒還。」
2. 表達感受 (非指責)
「我覺得很困擾，也有點著急...」
3. 說明需求
「因為我需要筆記來準備考試，也希望自己的物品被尊重。」
4. 具體請求
「下次需要筆記時，可以先問我嗎？或者我們約定2天內歸還？」

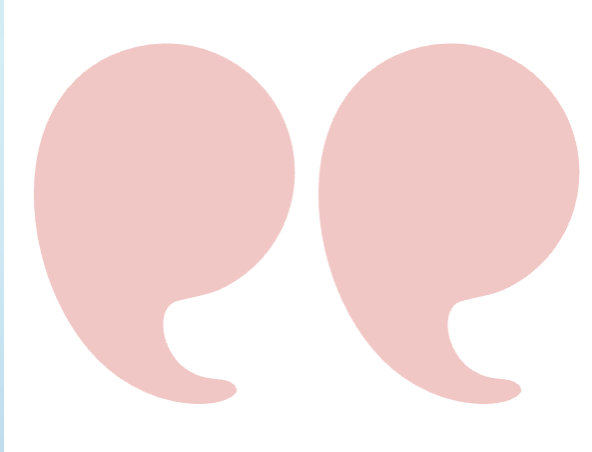
善意溝通-練習

1. 當 (觀察到的情況)
2. 我感到
3. 我需要
4. 請問你可不可以



©Josephine Ma 2025





校園適用金句

「**當**_____（行為），**我擔心**_____（影響），**因為我需要**_____（需求）。
我們可以_____（方案）嗎？」

「你希望我怎麼配合你？我也需要你的幫助來解決這個問題。」

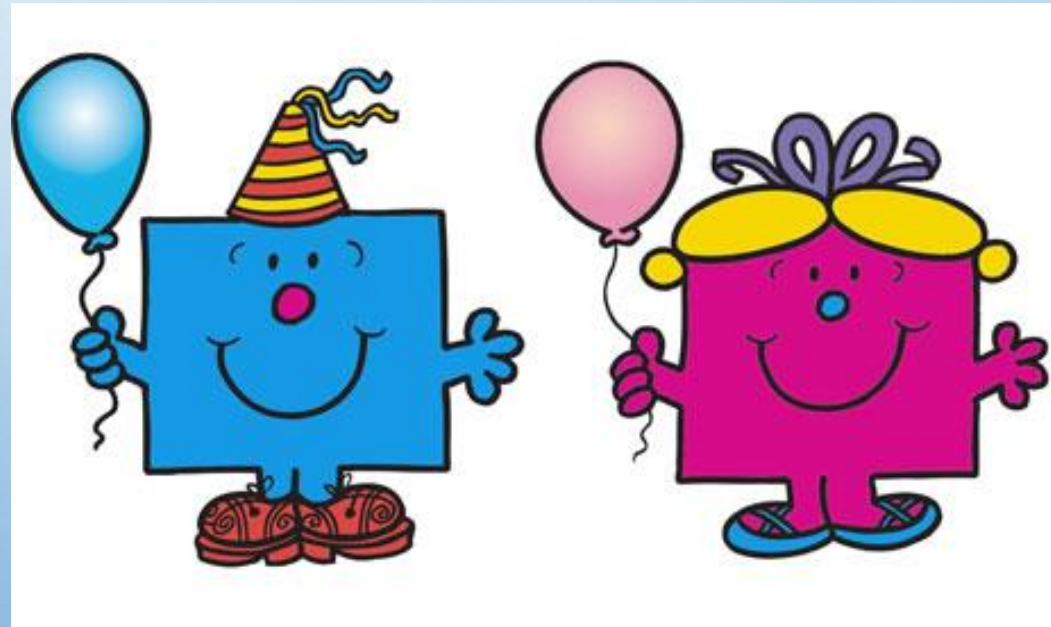
（通過「事實+感受+需要+共同解方」的模式，減少敵對，維護關係）

如果你是衝突的其中一方



處理衝突的原則—由自己做起

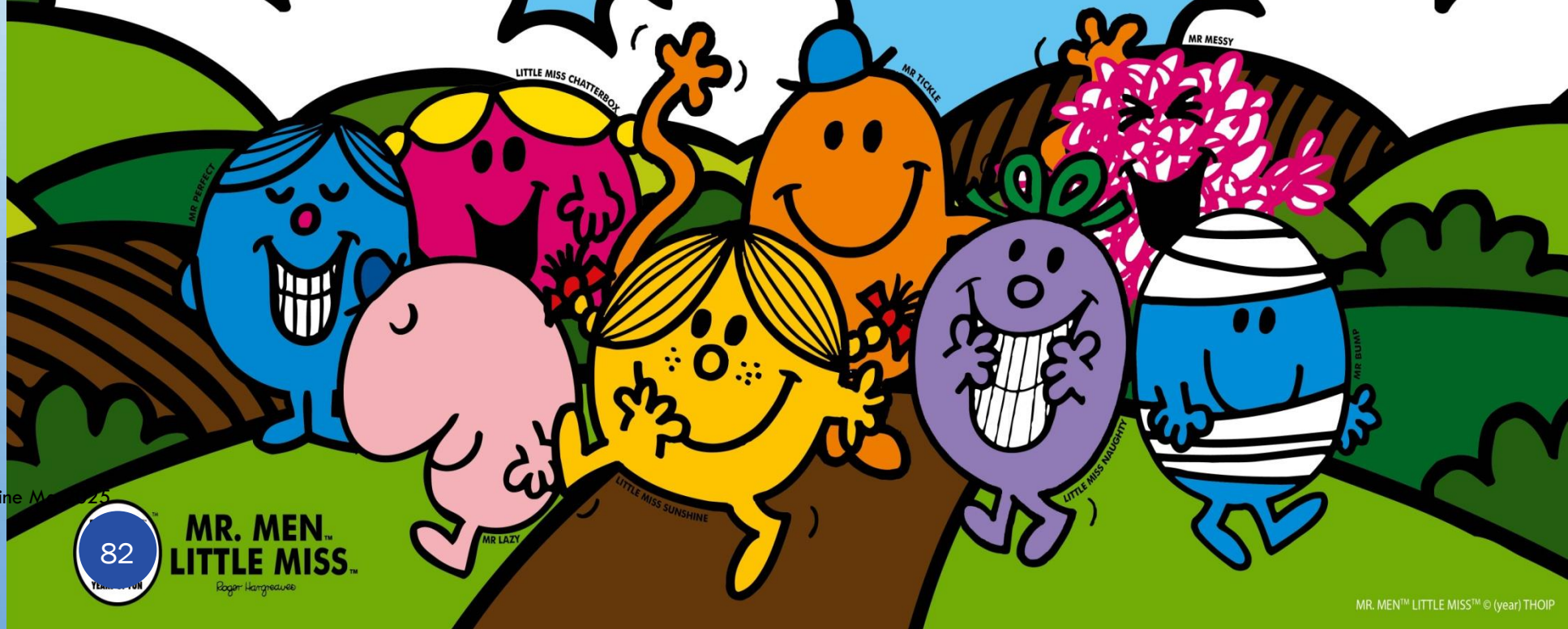
- 覺察自己的憤怒 → 降溫 + 保持冷靜
- 彼此尊重
- 有效溝通
 - 聆聽
 - 發問技巧
 - 表達自己
 - 達成共識



► 有一顆接納包容的心



總結： 衝突有時是無可避免， 但我們可學習及掌握 如何有效處理衝突



你想成為調解員嗎？

- **朋輩調解員：**經過訓練的學生就可以, 你都可以!
- **調解員訓練：**掌握優良的溝通技巧和處理衝突的能力-提升領導才能，是職場上強大的優勢
- 香港的調解員有兩種: **綜合調解員** 和 **家事調解員**
- 香港的調解員如果需要得到香港的法院，政府機構，專責機構，律師行等需要委託調解員處理案件的機構認可及委派案件，需要專業認可：
 - **香港調解資歷評審協會有限公司 HONG KONG MEDIATION ACCREDITATION ASSOCIATION LIMITED (HKMAAL)**

如何成為香港認可的**綜合調解員** (**GENERAL MEDIATOR**)

必須具備至少三年工作經驗

第一階段 - 報讀不少於40小時調解課程(必須為調評會*認可的課程)

第二階段 - 完成第一階段課程當日起之三年內，於調評會*調解兩宗模擬調解個案，經評核後獲得合格水平

* 香港調解資歷評審協會有限公司
www.hkmaal.org.hk



香港調解資歷評審協會有限公司
Hong Kong Mediation Accreditation Association Limited

This is to certify that _____
茲証明 _____

has successfully fulfilled the requirements of the Hong Kong Mediation Accreditation Association Limited

已符合香港調解資歷評審協會有限公司的要求

to be an accredited HKMAAL Family Mediator for the period from _____ 01.01.2025 _____ to _____ 31.12.2027 _____

獲准自 _____ 01.01.2025 _____ 至 _____ 31.12.2027 _____ 為其認可家事調解員

Sample

Secretariat
Hong Kong Mediation Accreditation Association Limited
香港調解資歷評審協會有限公司秘書

2 January 2025

Date (日期)

Sample

Chairman of Mediation Accreditation Committee
Hong Kong Mediation Accreditation Association Limited
調解評審委員會主席
香港調解資歷評審協會有限公司

2 January 2025

Date (日期)



香港調解資歷評審協會有限公司
Hong Kong Mediation Accreditation Association Limited

This is to certify that _____
茲証明 _____

has successfully fulfilled the requirements of the Hong Kong Mediation Accreditation Association Limited

已符合香港調解資歷評審協會有限公司的要求

to be an accredited HKMAAL General Mediator for the period from _____ 01.01.2025 _____ to _____ 31.12.2027 _____

獲准自 _____ 01.01.2025 _____ 至 _____ 31.12.2027 _____ 為其認可綜合調解員

Sample

Secretariat
Hong Kong Mediation Accreditation Association Limited
香港調解資歷評審協會有限公司秘書

2 January 2025

Date (日期)

Sample

Chairman of Mediation Accreditation Committee
Hong Kong Mediation Accreditation Association Limited
調解評審委員會主席
香港調解資歷評審協會有限公司

2 January 2025

Date (日期)

如何成為粵港澳大灣區調解員

具備至少五年工作經驗及累計完成調解五宗調解個案

具備一定年限的調解員工作經驗，具體年限由三地評審細則規定。成功完成聯席會議認可的調解員課程

職業道德良好，未有因不良名譽或者違反職業道德受處分的紀錄。擁護*中華人民共和國憲法*，擁護*中華人民共和國香港特別行政區基本法*，*中華人民共和國澳門特別行政區基本法*，擁護一國兩制。



粵港澳大灣區調解員

Guangdong-Hong Kong-Macao Greater Bay Area Mediator

茲証明

Sample

This is to certify that

Sample Sample

已遵循《粵港澳大灣區調解員資格資歷評審標準》及
《粵港澳大灣區調解員資格資歷評審細則（香港特別行政區）》，經香港特別行政區評審認可
has, in compliance with the “Guangdong-Hong Kong-Macao Greater Bay Area Mediator Accreditation Standards” and
the “Guangdong-Hong Kong-Macao Greater Bay Area Mediator Accreditation Rules (Hong Kong Special
Administrative Region)” been accredited through the Hong Kong Special Administrative Region

並獲粵港澳大灣區法律部門聯席會議確定
and has been so confirmed by the Guangdong-Hong Kong-Macao Greater Bay Area Legal Departments Joint Conference

獲列入粵港澳大灣區調解員名冊（2024 年）
to be listed on the Guangdong-Hong Kong-Macao Greater Bay Area Mediator Panel (2024)

Sample Sample

香港調解資歷評審協會有限公司主席
Chairman, Hong Kong Mediation Accreditation Association Limited

Sample Sample

香港特別行政區律政司司長
Secretary for Justice, Hong Kong Special Administrative Region

30.12.2024

日期 Date



你學到了什麼？

衝突

解決衝突模式

什麼是調解

調解的過程

溝通秘笈

面對衝突的態度

如何成為調解員

積極聆聽

框架重整

善意溝通