



家福會
HKFWS



「朋輩調解計劃」

成效評估及調解教育服務建議

目錄

序言	3
機構簡介	5
「青少年領航員訓練」(中學朋輩調解計劃) 成效報告摘要	7
討論與建議 – 個人層面	13
討論與建議 – 社區層面	15
討論與建議 – 社會服務層面	18

序言

人際衝突是無可避免的，而研究指出人際衝突是影響人際關係和心理健康的因素。為了減少衝突為青少年帶來的負面影響，家福會致力提供衝突化解培育服務，透過在學校和社區推行「朋輩調解計劃」、「和平與調解教育系列」、「生命旅程調解教育系列」及「和平動力」計劃，協助青少年以和平及理智方法處理人際衝突，並在校園及社區建立平等相處、互相尊重的文化。

家福會分別於2012及2013年委托香港中文大學社會工作學系陳季康教授進行「香港中學生校園暴力研究」及「香港高小與初中學生人際關係與衝突研究」，兩項研究分別發現：

- 校園暴力隨著年級的增長呈現先增加後減少的趨勢，建議人際衝突預防工作應更關注小六、中一及中三學生群體；
- 香港校園暴力對學生的負面影響較其他國家地區大，包括心理影響，如容易出現憂鬱、低自尊，而校園朋輩及教師支援為減少校園暴力帶來傷害的關鍵因素，建議加強社會支援網絡；
- 建立正向校園氣氛有助減少校園暴力，建議推行朋輩調解服務作為預防和介入方法，讓學生建立正確處理衝突的態度和技巧。

序言

為了進一步探討「朋輩調解計劃」在衝突化解培育工作上的成效，以及調解教育對於個人和社會系統（包括家庭、學校、朋輩）的關係和影響，家福會於2023年再次委托香港中文大學社會工作學系陳季康教授團隊進行研究，並於2024年1月完成「青少年領航員訓練」（中學朋輩調解計劃）成效報告，結果主要發現：

- (1) 研究受訪者（受訪者）在處理人際衝突的態度、技巧、知識有顯著進步，尤其是對人際衝突處理低組別的受訪者幫助更大；
- (2) 受訪者更傾向主動與父母處理衝突；
- (3) 朋輩調解與各項社會健康因素有正面關聯。朋輩調解技巧越好，各項正面處理衝突的傾向因素亦越高。朋輩調解技巧越低，衝突的控制亦會越低。

在本文，家福會就著「青少年領航員訓練」（中學朋輩調解計劃）成效報告的主要發現，從個人、社區及社會服務三個層面闡述其影響性，並作有意義討論及建議。期盼內容有助日後制定相關政策，並與青年教育工作者攜手發展調解教育服務，為年青人對衝突看法和處理衝突的信心帶來正面影響。

機構簡介

香港家庭福利會

香港家庭福利會（簡稱「家福會」）於1949年正式成立，為香港其中一個主要的非牟利社會服務機構。我們基於「以家為本」的信念，致力提供高質素的專業社會服務，為香港的家庭及大眾謀福祉，培育一個互相關顧的社會。

家福會調解服務發展

1997年，本會開展家事調解服務，讓面臨分居或離婚的夫婦，以和諧理智的方法共同達成雙方接納的協議。於2001年，本會成立全港首間由非政府福利機構營辦的調解中心，致力推廣及提供各類調解服務。近年，本會更參與不同計劃如「恒生 - 家福青少年調解計劃」、「賽馬會調解家庭同·理·傾計劃」及「臻和薈」調解教育及服務計劃等，以拓展社區調解服務，讓社會上不同年齡層的社區人士受惠。

機構簡介

“

「朋輩調解計劃」背景

本會於 2001 年推出以中學為本的「朋輩調解計劃」（簡稱「計劃」），為衝突化解培育服務其中一項計劃。計劃目的是訓練中學生成為朋輩調解員，透過朋輩友群，以和平理智的態度處理朋輩間的衝突及糾紛。至今有超過 210 間的中小學和大專學院參與此計劃，訓練了超過 8,000 名學生為朋輩調解員，在學校及社區推廣和平和調解的信息。鑑於本會「朋輩調解計劃」取得的成就，香港調解會設立了「朋輩調解員」的會員制度，藉以認可此計劃受訓練二十小時的「朋輩調解員」。

朋輩調解內容包括認識情緒、憤怒處理、調解五步曲、調解技巧等，其中教授積極聆聽技巧時，為了讓服務對象更容易掌握，本會設計了頭、心、腳® 的概念框架，並於 2019 年取得註冊商標。訓練的形式包括短講、小組討論、遊戲及角色扮演等，訓練資料除了以朋輩間衝突作主要情景設定外，也加插了家庭內之衝突，希望鼓勵參加者在日常生活中多加應用調解技巧，減少大家相處上積累的誤解及負面情緒，與家人及朋輩學習以和平、冷靜方式正面處理衝突。

”

「青少年領航員訓練」 (中學朋輩調解計劃) 成效報告摘要



「青少年領航員訓練」
(中學朋輩調解計劃) 成效報告

1. 研究基本資料

1.1 目的

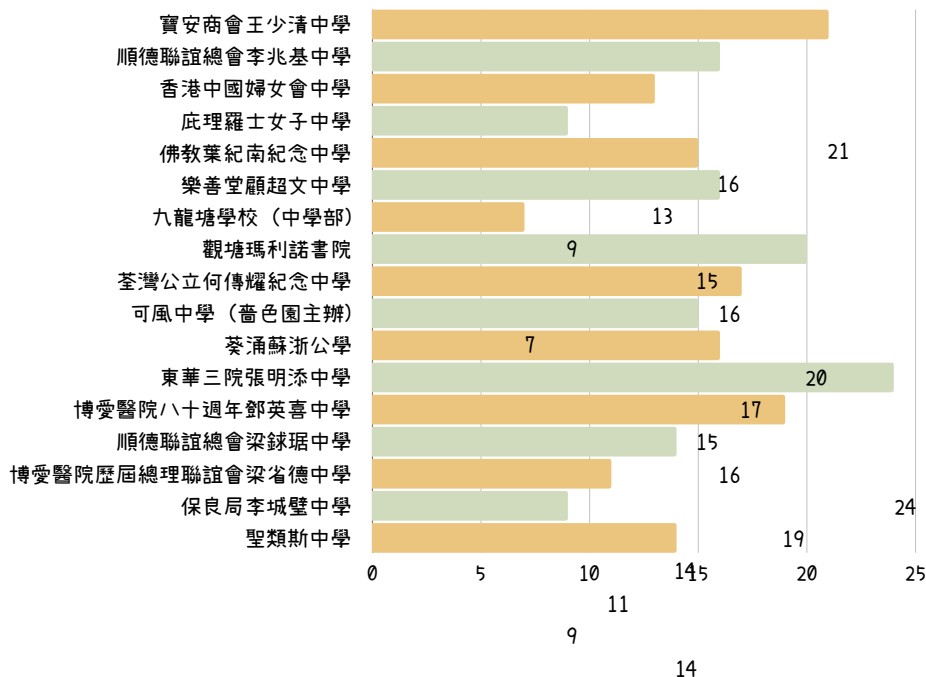
- 探究受訪者在計劃後的衝突處理技巧與朋輩調解技巧的成效；
- 探究朋輩調解技巧與各項社會心理社會因素之間的關係。

1.2 時期

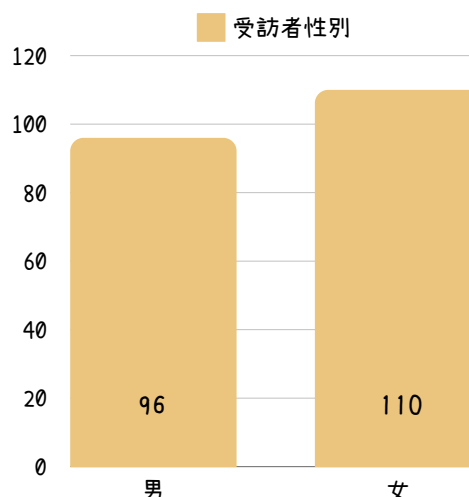
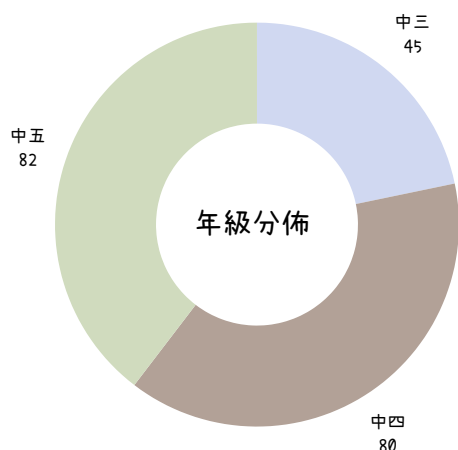
- 2022年12月至2023年7月

1.3 參與學校及問卷回收數目

參與學校及問卷回收數目



1.4 受訪者對象的性別及年級分佈

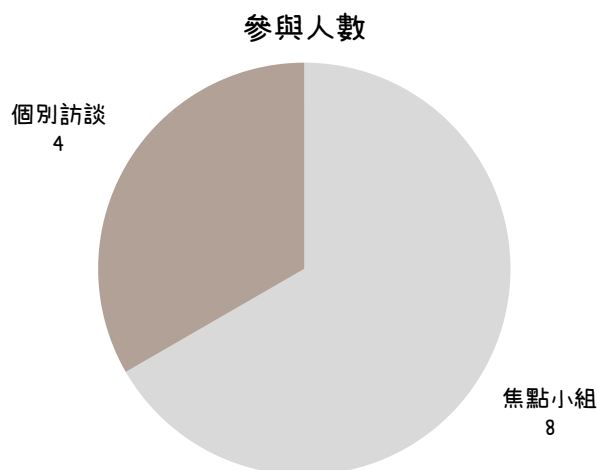


1.5 研究方法

I. 研究工具(量性問卷)及問卷可信度：

研究工具 (量性問卷)		問卷可信度
1	正負向情緒量表 (Negative Affect and Positive Affect Schedule Short Form, PANAS-SF, Watson et al., 1988; Thompson, 2007)	高
2	整體生活滿意度 (Smikstein, 1982)	/
3	人際衝突技巧 (香港家庭福利會, 2022)	高
4	朋輩調解技巧 (香港家庭福利會, 2022)	高
5	衝動與憤怒控制能力(Impulsive control & Anger Trait)	高
6	同理心(Empathy Quotient, Baron-Cohen & Wheelwright, 2004)	高
7	朋輩支援 (Children and Adolescent Social Support Scale, Chen, 2020; Chang et al., 2018)	高
8	家庭衝突 (Family Conflict Scale, Chen et al., 2023)	高
9	社交自我效能 (賴世豪, 2019年)	滿意
10	青少年同儕衝突處理策略量表 (Peer Conflict Resolution Strategy Questionnaire, Rahim, 1983)	滿意至高
11	朋輩關係質素 (ISWEeB survey, Chen et al., 2023)	高
12	親子衝突因應策略量表 (張怡華, 2005)	滿意至高
共回收256份問卷 (有效問卷207份, 回收率達81%)		

II. 焦點小組及個人面談：



2. 主要發現

2.1 研究為全亞洲評估青少年朋輩調解研究之一，從問卷數據，以及在聚焦小組及個別面談的評價得出以下重點：

受訪者在處理人際衝突方面的態度、技巧、知識有顯著進步。他們增強了處理衝突的信心、同時也提高了同理心、更能體諒和理解別人的需要，並能改善朋輩關係。特別值得一提的是，在人際衝突處理能力較低的受訪者中，這個計劃帶來了更大的幫助。他們在處理人際衝突和朋輩調解技巧方面取得了顯著的提升，並為他們帶來更正面的情緒。

人際衝突技巧

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Q3_人際衝突_Q1	7.5243	206	1.76605	0.12305
	Q3_人際衝突_Q1_post	7.6117	206	1.58489	0.11042
Pair 2	Q3_人際衝突_Q2	6.8544	206	1.64039	0.11429
	Q3_人際衝突_Q2_post	7.1311	206	1.68705	0.11754
Pair 3	Q3_人際衝突_Q3	7.7524	206	1.5963	0.11122
	Q3_人際衝突_Q3_post	7.7184	206	1.57677	0.10986
Pair 4	Q3_人際衝突_Q4	7.1561	205	1.67303	0.11685
	Q3_人際衝突_Q4_post	7.4	205	1.55172	0.10838
Pair 5	Q3_人際衝突_Q5	7.3398	206	1.67363	0.11661
	Q3_人際衝突_Q5_post	7.5485	206	1.61247	0.11235
Pair 6	Q3_人際衝突_Q6	7.7073	205	1.75795	0.12278
	Q3_人際衝突_Q6_post	7.9122	205	1.46933	0.10262
Pair 7	Q3_人際衝突_Q7	7.7379	206	1.51391	0.10548
	Q3_人際衝突_Q7_post	7.8738	206	1.41889	0.09886
Pair 8	Q3_人際衝突_Q8	7.0099	203	1.71767	0.12056
	Q3_人際衝突_Q8_post	7.1182	203	1.60624	0.11274
Pair 9	Q3_人際衝突_Q9	6.2049	205	1.76485	0.12326
	Q3_人際衝突_Q9_post	6.6878	205	1.77678	0.1241
Pair 10	Q3_人際衝突_Q10	6.8738	206	1.97635	0.1377
	Q3_人際衝突_Q10_post	6.966	206	2.12392	0.14798

朋輩衝突技巧

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 11	Q4_朋輩調解_Q1	5.2927	205	2.17431	0.15186
	Q4_朋輩調解_Q1_post	7.4537	205	1.41215	0.09863
Pair 12	Q4_朋輩調解_Q2	4.7647	204	2.25111	0.15761
	Q4_朋輩調解_Q2_post	7.2451	204	1.3386	0.09372
Pair 13	Q4_朋輩調解_Q3	4.5245	204	2.33719	0.16364
	Q4_朋輩調解_Q3_post	7.4265	204	1.37876	0.09653
Pair 14	Q4_朋輩調解_Q4	4.8284	204	2.57019	0.17995
	Q4_朋輩調解_Q4_post	7.6078	204	1.33654	0.09358
Pair 15	Q4_朋輩調解_Q5	4.6324	204	2.56677	0.17971
	Q4_朋輩調解_Q5_post	7.5049	204	1.39492	0.09766
Pair 16	Q4_朋輩調解_Q6	5.4488	205	2.54249	0.17758
	Q4_朋輩調解_Q6_post	7.4098	205	1.36407	0.09527
Pair 17	Q4_朋輩調解_Q7	6.0833	204	2.34004	0.16384
	Q4_朋輩調解_Q7_post	7.6078	204	1.3621	0.09537
Pair 18	Q4_朋輩調解_Q8	6.3512	205	2.4502	0.17113
	Q4_朋輩調解_Q8_post	7.7659	205	1.43957	0.10054
Pair 19	Q4_朋輩調解_Q9	5.7073	205	2.4639	0.17209
	Q4_朋輩調解_Q9_post	7.5756	205	1.34324	0.09382
Pair 20	Q4_朋輩調解_Q10	6.4878	205	7.67387	0.53597
	Q4_朋輩調解_Q10_post	7.5951	205	1.39571	0.09748
Pair 21	Q4_朋輩調解_Q11	5.3268	205	2.57543	0.17988
	Q4_朋輩調解_Q11_post	7.3415	205	1.43844	0.10046
Pair 22	Q4_朋輩調解_Q12	5.5196	204	2.43226	0.17029
	Q4_朋輩調解_Q12_post	7.3676	204	1.52391	0.10669

- 2.2 受訪者在朋輩調解方面的態度、技巧、知識有顯著的進步。他們的朋友更願意向他們尋求支援。他們能夠運用所學的調解知識和技巧，更能理解朋友需要，並提供情緒上的支援。
- 2.3 受訪者在面對父母衝突時表現出更積極主動的態度，他們更能理解父母的用意，這導致家庭的紛爭減少，家庭氣氛得到緩和。
- 2.4 朋輩調解與各項社會健康因素有正面關聯。朋輩調解技巧越好，正面情緒、整體生活滿意度、學校滿意度、人際衝突技巧、同理心、朋輩支持、社交效能、朋輩關係、家庭關係、各項正面處理衝突的傾向因素亦會越高。同時朋輩調解技巧越低，衝突的控制亦會越低。

朋輩調解技巧與社會健康因素正向影響

朋輩調解技巧	r	p
正面情緒	$r(203)=.342$	$p<.001$
整體生活滿意度	$(r(204)=.353$	$p<.001$
學校生活滿意度	$(r(204)=.345$	$p<.001$
家庭生活滿意度	$(r(204)=.326$	$p<.001$
人際衝突處理技巧	$(r(204)=.591$	$p<.001$
同理心	$(r(204)=.277$	$p<.001$
朋輩支持	$(r(204)=.313$	$p<.001$
社交效能	$(r(204)=.181$	$p=.009$
家庭關係	$(r(204)=.199$	$p=.004$
父親的主動處理衝突因素	$r(192)=.193$	$p=.007$
母親的主動處理衝突因素	$r(201)=.230$	$p=.001$
父親的容忍處理衝突因素	$r(191)=.264$	$p<.001$
母親的容忍處理衝突因素(母)	$r(201)=.230$	$p=.001$
朋輩衝突處理的綜合因素	$(r(204)=.305$	$p<.001$

朋輩調解技巧與衝突控制負向影響

朋輩調解技巧	r	p
衝動控制	$(r(204)=-.209$	$p=.003$

討論及家福會建議

“

根據研究報告的重點，本節將從個人、社區及社會服務三個層面，討論朋輩調解計劃的影響，並針對調解教育發展，提出建議。我們期盼能與青年教育工作者攜手合作，共同培育青少年以和平理智方法處理人際衝突，共同建立和諧的社會。

”

個人層面：啟示

1. 調解(A.S.K.)對年青人正面影響，帶來正面轉變(A.B.C.)

1.1 從量性及質性研究結果反映，來自17間的中三至中五學生受訪者，他們在計劃後的人際衝突處理及朋輩調解的**態度(Attitude)**、**技巧(Skill)**和**知識(Knowledge)**皆有提升，在統計學上效應值(effect size)的測量取得正面效果，肯定了「朋輩調解計劃」在幫助學生學習處理衝突及進行調解方面的成效。同時，質性結果也顯示受訪者在計劃後有正面影響：

-**態度(Attitude)** 變得「更懂得體諒對方」、「同理心增加」、「參加後會積極處理，尋找解決辦法」、「提升了責任感，覺得自己學會了技巧有責任運用處理身邊的衝突」；

-**技巧(Skill)**和**知識(Knowledge)** 增加，包括：「懂得令兩個正在發怒的同學冷靜下來」、「提升情緒控制能力」、「學懂『頭、心、腳®』技巧」、「懂得處理自己的憤怒情緒」、「對調解技巧的掌握」、「提供新的角度看待事情，換位思考」。

1.2 這些改變也為他們的**情感(Affect)**、**行為(Behavior)**和**認知(Cognition)**帶來正面轉變(Positive Change)。

- **情感(Affect)**的改變：「增加了處理衝突的信心」、「更有信心可以有效地處理衝突」、「當朋友遇到衝突找我幫忙，我有信心處理」，促使自尊感提升；
- **行為(Behavior)**的轉變：「我與人談話時，會留心對方說話的內容，包括事件，感受及期望」、「會積極處理，尋找解決辦法」，避免/減少因未能化解衝突引致的負面情緒，甚至是暴力行為；
- **認知(Cognition)**的轉變：更加認同「大部份的衝突是可以靠和平理智的方法去面對」、「適當地處理衝突可以促進朋在間之感情，並帶來個人成長」。

為了更深入了解計劃的影響，研究將受訪者根據他們的人際衝突處理分數分為三組，進行進一步的區別分析。結果顯示，相對於人際衝突處理分數較高的組別，計劃對於人際衝突處理分數較低的組別有更大的幫助。這些受訪者在人際衝突處理技巧和朋輩調解技巧方面取得了顯著的提升，同時也帶來了正面情緒的影響，改善了他們的朋輩關係，並使他們更積極主動地處理與父母之間的衝突。

這些結果反映了年青人能夠掌握和運用調解概念和技巧的能力，更重要的是，他們對於衝突的想法和態度有了正面的改變。基於這個優勢，我們可以促使他們主動有效地化解衝突。

2. 調解技巧與心理健康有正面關聯

青少年的心理和社會發展需要大家的關注，因這有助於他們在成長階段建立身份認同，建立正確的價值觀。而研究關聯性結果顯示朋輩調解技巧與各項社會心理健康因素呈正向相關。具體而言，受訪者的朋輩調解知識和技巧水平越高，他們的情緒越正面、整體生活滿意度更高、人際衝突處理能力更強、同理心程度更高、並且更傾向於以正面方式處理衝突。相反地，研究結果顯示受訪者的朋輩調解知識和技巧水平越低，他們的衝突控制能力也相對較低。

個人層面：建議

1. 關注年青人內在及人際需要

朋輩調解教育應同時著重內在技能(Intrapersonal capabilities)及人際交往技能(Interpersonal capabilities)，讓年青人做到內外兼備，了解自己和別人情緒背後的需要、學懂互換角度，避免負面情緒升溫，最後能強化人際溝通能力。這些不單是調解所需技能，更加可以成為他們畢生受用的生活技能。

2. 善用「人際衝突處理」問卷成參考工具

研究就「人際衝突處理」3組分析帶來的啟示，社工或老師可利用「人際衝突處理」問卷作為其中一個參考工具，揀選合適的學生參與計劃，以配合學校及學生預防性或發展性需要。除此以外，社工或老師可透過甄選面試讓受訪者對計劃內容及目的有更多瞭解，相信全面的招募過程能有助增加參加者對計劃的喜愛程度，積極性及主動性。

3. 探索研究朋輩調解與情緒發展的關係

研究結果顯示，在計劃實施後的兩周內，受訪者的正面情緒和負面情緒都有顯著提升。然而，具體原因在本研究中並未明確反映，可能與外在環境的變化或受訪者內在情緒意識的改變有關。考慮到年青人對人際關係的重視，以及它對情緒發展的影響，這些結果為將來提供了進一步探索和研究的的方向，以驗證這些結果的因果關係和其他可能的相關因素。

社區層面：啟示

1. 調解在朋輩間的應用

在青少年階段，他們會花上大量時間在學校與「同輩」相處，而朋輩關係自然而然地成為他們生活的核心。因此，朋輩關係對於個人的成長和發展非常關鍵。研究結果顯示，朋輩調解知識和技巧與朋輩相關因素呈正向相關。具體而言，受訪者的朋輩調解知識和技巧水平越高，他們在人際衝突處理、朋輩支持、社交效能和朋輩關係方面表現越好。

此外，質性結果顯示，在計劃實施後，受訪者不僅在知識和技巧上有所提升，他們還能運用所學知識和技巧去理解朋友的需要，並且更願意提供情緒支援和成為朋友的傾訴對象。對於年青人而言，擁有良好的友誼可以幫助他們建立自我價值感，同時在需要時獲得支持和幫助，並在群體中感到被認同和歸屬，這有助於減少遭受欺凌的風險。

2. 調解在校園的應用

受訪者在「學校生活滿意度」的前測及後測平均值為6.76分，相較於「整體生活滿意度」(6.94分)及「家庭生活滿意度」(6.97分)稍低。這種情況可能是由於新冠病毒疫情對他們的校園生活和學習產生了巨大變化。自2022年起，學校逐步恢復了全日面授課程，中學生每天平均花費超過30%的時間在校園重新學習和適應學習進度。他們不僅需要應對不同的人際關係，還需要在有衝突的環境中建立和諧的關係，以實現健康成長。如果校園衝突得不到適當處理，不僅對個人身心健康造成傷害，還可能導致人際關係破裂，甚至引發言語和非言語暴力、欺凌等問題，最終可能降低對學校生活的滿意度。

研究結果顯示，朋輩調解知識和技巧與學校相關因素呈正向相關。換句話說，受訪者的朋輩調解知識和技巧水平越高，他們對學校生活的滿意度就越高。在這方面，我們可以考慮將調解引入校園，透過學生及教職員的調解訓練及培訓，讓中學生能夠更加自信地解決衝突，同時亦為學校訓輔組提供多一個處理校園衝突的方法。

社區層面：啟示

3. 調解在家庭的應用

家庭是孩子學習社交技能和人際關係的最初環境。即使從青少年時期開始，年青人的人際關係重心大都從「父母家庭」轉移到「同儕群體」，但家庭教育仍然對孩子的價值觀、行為模式和情緒發展具有重要影響。

研究結果顯示，朋輩調解知識和技巧與家庭相關因素呈正向相關。換句話說，受訪者的朋輩調解知識和技巧水平越高，他們在家庭生活滿意度和家庭關係方面就越好。在家庭衝突處理方面，研究結果還顯示，在接受朋輩調解知識和技巧培訓後，受訪者的家庭衝突處理方式得到改善。這包括改變了處理衝突的態度和技巧，他們更傾向於主動處理與父母的衝突。他們學會先冷靜下來，再表達自己的感受，與父母達成共識，以解決紛爭。受訪者還表示更能理解父母的用意，而父母也會以包容的方式處理衝突，家庭紛爭減少，緩和了家庭關係。

社區層面：建議

1. 推行全面的朋輩調解教育

全面的朋輩調解教育可以涵蓋調解心法及調解方法，讓中學生更有能力、更具信心在日常生活呈現調解精神，運用調解化解衝突，避免或減少衝突帶來的負面影響，期望有助於減少校園欺凌以及其他負面行為，營造一個安全、支持和友善的學習環境。因此建議在學校推行更全面、更多層次的調解教育，從提升個人意識至建立人際關係，最終在社區層面，包括朋輩之間、在家庭、在學校發揮正面互惠影響，共同建構和而不同的文化：

1.1 朋輩調解教育範疇

- 換位思考(Perspective Taking)，包括增加調解的自我意識，如同理心、相互尊重、多元和諧，以建立正確價值觀；
- 情緒覺察(Emotional Awareness)，包括提供情緒管理，衝動管理以改善情緒狀態和生活滿意度；
- 調解培育，包括傳授溝通、解決問題、化解衝突和調解知識技巧等人際技能，以改善人際關係，減少衝突，最終促進整體的幸福。除此以外，通過知識、技能和交流以培養調解文化。

社區層面：建議

1.2 朋輩調解教育推行進程

朋輩調解教育推行進程：

- 在初中階段，我們可以加強推行價值教育、教育學生培養尊重、同理心和解決衝突的意識。包括教導他們如何認識自己及他人的情緒，以及如何有效地表達和管理情緒；
- 為中三或以上的學生提供必要的調解知識和技巧，鼓勵他們在日常生活用多加應用，幫助他們解決問題。同時，他們也可以運用調解步驟協助處理其他同學之間的紛爭。這是基於質性研究結果，受訪者表示願意應用調解方法來化解日常衝突。
- 為已接受調解培訓的學生提供更多平台，凝聚他們的力量並培養他們對建立和諧人際關係的熱誠。在校內繼續推廣調解文化，透過鼓勵他們主動積極參與，一方面可感染身邊同儕，共同建立正面文化；另一方面，也可以提高他們的自主能力，使他們對促進和諧的使命更負責任，同時加強他們對學校的歸屬感。

2. 加強子職教育

如上文提及，年青人具備掌握和應用調解知識技巧的能力，因此社會服務及教育界別除了提供家長調解教育以提升父母及子女對預防和化解親子衝突方法的掌握，同時可鼓勵年青人在家庭崗位上發揮更主動積極的角色，先提升他們對子職角色的意識，並加強對父母的理解和同理心，其後強化溝通和解決衝突技巧，營造一個支持和溫馨的家庭環境，提升家庭幸福指數。

社會服務層面：啟示

1. 確立「朋輩調解計劃」推行模式的成效

自八十年代起，朋輩調解已廣泛地在歐洲、英國、加拿大、澳洲及紐西蘭等地方推行。海外的研究已證實了「中學朋輩調解計劃」的效用，其中一個研究報告發現高達95%的朋輩調解使用者可以解決朋輩之間的糾紛（AbbasTurnuklu、TarkanKacmaz、DilaraSunbul、HaticeErgul, 2009）。香港家庭福利會早於2003年成為首個在香港進行「朋輩調解計劃」的成效研究，正面的結果支持本會繼續將「朋輩調解」在學校及社區中推展。

相隔20年，是次為本會第二次就計劃進行研究，我們期望付以實證為本方式確立成效。研究結果再次肯定計劃訓練內容及推行模式，皆能有效地提升受訪者的人際衝突處理與朋輩調解能力，同時也反映朋輩調解培養對促進正向情緒、改善人際關係、提升生活滿意度和改善衝突解決能力等方面有著積極的影響。

1.1 「A.S.K.」學習模式

無論是量性或質性研究，受訪者在計劃後分數顯著地提升，結果在不同的組別都顯示他們在處理衝突時的態度(Attitude)，例如增加信心和同理心、更能換位思考和體諒和明白對方的需要、技巧(Skill)和知識(Knowledge)，例如提升了調解技巧、溝通技巧、情緒控制能力，同樣有正面轉變(Positive Change)。

1.2 積極學習模式

計劃的訓練內容採用積極學習理論的概念，包括：(i) 體驗學習(Experiential learning)，例如角色扮演練習和金魚缸練習；(ii) 螺旋學習(Spiral curriculum)，例如在計劃前期教授調解知識技巧，並在中期以「劇場」方式讓參加者重溫所學知識技巧；(iii) 鼓勵學以致用和積極分享，例如參加者會定期在「個人實踐記錄表」記錄他們運用調解的經驗。如上文提及，他們的知識技巧有顯著上升，也反映這個學習模式發揮正面效用。

除此以外，質性結果亦反映受訪者對學習的認真，以及重視實踐的機會，例如他們表示希望「增加更多實踐技巧機會」、「實踐調解的時候很有趣很好玩」、「可以一邊玩遊戲一邊學習」。除此以外，質性結果反映受訪者對於訓練是以聯校及走出校園的方式予以正面評價，他們表示「可以認識來自不同學校的朋友」、「聯校訓練營遊戲有趣、氣氛很好、很開心」。同儕互學既能提供一個互相學習和仿效的平台，亦能豐富他們的學習經驗和視野。

社會服務層面：啟示

2.發揮持份者協作力量

「計劃」主要由家福會的計劃社工負責統籌、推行及拓展朋輩調解教育服務；參與計劃的學校社工主要負責協調學校及推行訓練活動；計劃學校老師主要負責在校內進行宣傳及招募、朋輩調解舊生會(PMA)主要負責協助推動聯校訓練活動，以及聯繫受訓的朋輩調解員及朋輩調解舊生，他們在計劃中扮演著重要的角色。

2.1老師

從焦點小組及個別訪談受訪者的描述，老師在計劃中發揮不同功能，能夠推動朋輩調解在校內的推行，包括「透過老師的號召力招聘成員」、「分擔社工工作」、「可以支援活動，或給予任務提示」、同時表示希望「可以透過老師增加實踐調解的機會」、「老師可以一起參與活動」。

2.2朋輩調解舊生會(PMA)

除此以外，他們表示朋輩調解舊生會(PMA)「溝通技巧良好」、「很自信」，在計劃過程能夠「帶動氣氛」、「引領同學更快投入活動」、「作為榜樣讓同學學習」、「示範如何做調解並提供建議，加強學習」，體現積極學習模式。

從受訪者的回應可見，計劃各持份者扮演著其獨特的角色，他們正面的指導、支持和啟發，對參加者的學習和發展有著深遠的影響。

社會服務層面：建議

1. 支援參與計劃的各持份者

為加強各持份者的協作，建議進一步加強支援參與計劃的社工、老師及朋輩調解舊生會(PMA)，以提高大家對衝突帶來負面影響的關注，讓他們更有信心掌握自己在計劃的角色，減少參加者不必要的壓力，例如為各持份者提供專業培訓教材及有系統的培訓課程。

2. 考慮將調解教育納入教育常規課程

加強調解教育在學校制度上的應用性，考慮將調解教育納入教育常規課程，例如生活教育課程/教育局（德育、公民及國民教育）制定的價值觀教育課程架構 / 學校輔導組預防性及發展性工作 / 學校訓導組品德培育工作 / 學校課外活動組別學生發展需要工作等。

3. 進一步研究驗證調解教育的成效

是次以「實證為本」(evidence-based)方式驗證「朋輩調解計劃」的正面成效。為了進一步瞭解計劃成效的持續性、或是對其他受惠者的影響，建議可進行追蹤研究驗證計劃對直接受助者成效的持續性、考慮以對照實驗作進一步研究，亦可進一步研究人際衝突處理與多項社會心理的相關因素，以瞭解研究發現的關聯性是否具有普遍性和適用性。

「朋輩調解計劃」 成效評估及調解教育服務建議

顧問	陳淑儀
工作小組	李夏儀 江秀娟
出版	香港家庭福利會
網頁	hkfws.org.hk
電話	2527 3171

本會為註冊之有限公司
2024年12月出版（電子版）

©香港家庭福利會 版權所有 不得翻印
All rights reserved.