



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2期 2007年12月 (非賣品)

編者的話

我們於本年8月發行  的創刊號，得到不少學校及社會服務機構的支持及回應，期望可定期收取本中心的通訊及索取服務資料，本人謹代表中心向各位支持者獻上感謝。我們期望往後能繼續提供更多最新及有閱覽價值的資訊給大家！

今期的精彩內容包括：何謂復和公義、復和調解服務的簡介、專題探討復和調解服務的應用與現況、同工經驗分享，與及中心的活動資訊等。希望大家閱畢後，能對我們有更深入的认识吧！



何謂「復和公義」？

人際衝突 避不了！

在人際相處中，衝突情況像是避不了。無論是朋輩、師生、親子、夫妻、鄰舍等的衝突，或許亦曾經發生在我們生活的周圍。發生衝突的成因可以大致分為三大方面。第一，有限資源裡的衝突。在有限的資源裡，人們會用不同的方法達成自己的慾望，因而產生競爭。有限的資源可以是物質、別人的讚賞、縱愛等。舉例說：學校只有一名學生可獲取獎學金，同學展開了惡性或良性的競爭，若彼此用不同的手法去達致目的，雙方的關係可能會受影響之外，亦可能發生衝突。又或者是兩兄弟在足夠的玩具下，與對方爭奪同一東西，為的是讓對方知道母親會偏幫誰，較寵愛誰，可見此情況下有限的資源是媽媽的寵愛。第二，因不同而產生之衝突。人是活在不同的背景、文化、價值觀之中，在不同下會引申不同的意見來，若處理不善，衝突或不和諧的情況便會發生。第三，自我利益受損下之衝突。人當自己的利益正在被破壞或預期受損的時候，例如：被侮辱、被出賣等，為了保護自身的利益而與對方展開鬥爭，衝突便可能產生。不論當中的成因，有效及妥善地處理衝突是甚為重要的。

本中心的宗旨是「促進人際和諧共處，倡議人際關係修和」，我們期望在衝突事件中將破壞了的人際關係修「復」至「和」諧的狀況。

衝突



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



復和公義 Restorative Justice

在未談「復和公義」之先，就「公義」二字作簡述。「公義」拆分開可成為「公平」和「正義」二詞。現今社會鼓吹人人平等，即不論個人的背景、貧富、學

識、年齡或性別等，都應享有同等的待遇及權利。此外，為著保護每個人的權利，各人所作出的言行須符合社會法則及社會道德規範。因此，每個人須要為自己的行為負責，以達致「公平」和「正義」。舉例說，在現今的司法制度中，一個人違反了法規，他/她須要受法律的制裁，例如賠償、判監、罰款或留有案底等，以維持社會「公義」。「復和公義」是除了讓犯事者為自己的行為負上責任外，最重要是使犯事者及受害者能恢復至原來的和諧狀態，以令事件達致真正最有效的處理。

公平



本中心的董事會主席黃成榮博士指出西方自工業革命後，現代刑事懲罰制度開始出現，統治者將罪與罰的過程制度化，漸漸發展出一種以阻嚇及懲罰為主的司法制度，稱為「報復性公義模式」。所謂「報復性公義模式」是當一個人犯事後，採用以懲罰的方式處治犯事者，而受害人不一定得到應有的補償。在此情況下，犯事者甚至會遭受到負面的標籤。例如：在一次校園欺凌事件中，學校以記缺點的方式懲治欺凌者，而被欺凌者除了得到一句出於強迫性的「對不起」外，就得不到任何的補償及未能從事件中釋懷。欺凌者亦因此而被標籤為「壞學生」，在深深不忿下找尋機會向被欺凌者報復。此例子正解釋了「報復性公義模式」會令犯事者得到負面標籤、受害者得不到應有的補償、忽略了受害者的感受及未能防止負面行為的再次出現。

「復和公義」是處理欺凌事件及違規行為的新概念，當中可以透過復和調解會議，讓犯事者及受害者表達對事件的感受。在會議中，犯事者可以從聆聽受害者的感受而更明白其行為給別人所帶來的影響，並藉此向受害者表示歉意、請求寬恕及向受害人作出物質或心靈上的補償，可以從錯誤中康復過來。此外，受害者亦有機會表達事件中的感受及從寬恕別人中得到釋懷。可見，「復和公義」能顧及受害人及犯事者雙方的情況、避免雙方日後存有陰影及和諧地處理事件。因此，我們建議香港應修改有關法例，容許「復和公義」的實踐，讓「復和公義」可以成為處理人際衝突事件的另一手法。

正義

復和

小貼士

1 適當地放下

彼此出現意見分歧是常見的情況，若大家都堅持己見、互不相讓，情況及關係會愈弄愈糟。適當的時候，退下來靜一靜，站在別人的角度又想一想，或許會把事情看得更清楚和全面。

2 說聲「對不起」

每個人都會有做錯事的時候，無論你是父母、子女、老師、學生等，我們不但要從錯誤中學習，還要勇敢地承認錯誤。若然事件對他人造成影響，不要推卸責任，且誠意地向別人說聲「對不起」以表達你的悔改。切勿讓衝突、誤會不斷地累積，更不要讓彼此的「心病」影響雙方的關係。

3 學習寬恕

《聖經》中教導我們「不可含怒到日落」(以弗所書4: 26)，因為忿怒會影響人的內心及行為。若不正視當中的怒氣，負面行為可能會產生，同時亦會影響我們的身心健康。寬恕不但可令別人感到重新被接納，亦可使我們釋懷。

復和調解

服務的介紹



自中心成立，我們就大力推廣「愛與恕」的人際關係修和工程 - 復和調解服務，並會定期舉辦不同的活動，例如：老師/社工訓練工作坊、座談會、講座等，讓更多公眾人士明白「復和」的重要性及其正面果效，使大眾能廣泛應用。

復和會議主持證書訓練課程



目標	讓參加者能掌握主持復和調解會議的技巧，達致一校一調解員的理想
日期	兩天，共13小時之訓練
內容	復和會議的定義、理念、實踐步驟、技巧及事前預備工作 復和調解實務及Script Model在處理校園衝突及欺凌的應用
形式	體驗活動、即場實習、影帶示範、分享及討論
收費	港幣\$900（包括價值\$195之復和會議主持手冊乙本） （自2008年2月起會調整課程費用至港幣\$1200）
備註	完成課程者， 可獲頒發國際復和實踐機構認可之證書乙張
報名方法	本中心會定期將最新的課程安排以傳真方式給各學校及社會服務團體，有興趣參加者請填寫附上的報名回條，並傳真至本中心。

復和調解會議諮詢及到校調解服務



目標	1. 透過復和調解能和諧地處理衝突事件及為被破壞了的人際關係得以修復 2. 讓轉介團體明白「復和」調解的內容及程序，使更多人能廣泛應用 3. 讓推行「復和」調解的人士體驗此套手法的果效
形式	電話諮詢、派員到校進行評估及調解
內容	1. 個案評估及諮詢：評估個案是否適宜以復和調解方式處理 2. 個別 / 小組面見案主：了解案主對事件的態度及評估是否適宜出席會議 3. 復和調解會議：派員主持會議或提供指導 4. 個案跟進：調解員在完結會議後提供跟進建議 5. 個案轉介：將不適宜召開調解會議或未能成功召開會議的個案作適當的轉介
個案類別	學生、師生、親子衝突等
收費	全免（必須先經本中心調解員作出個案評核，並定出處理個案之優先次序）
查詢	致電 2399-7776 與包彩珍姑娘聯絡



復和調解的 應用與香港調解服務現況

復和綜合服務中心 項目主任
呂珮欣姑娘


香港人口稠密，人與人之間出現衝突在所難免，但正所謂「初則口角，繼而動武」，小衝突演變成暴力、甚至人命傷亡的事件時有發生。有見及此，特首曾蔭權在剛剛發表的2008年度施政報告裡面提出要大力發展調解服務，正如曾特首所說：「很多時人與人之間的衝突，其實不必動輒由法庭處理，調解服務可以減低社會成本，亦可以有利於雙方重建關係，這是世界先進地區的發展趨向…」除此之外，調解的好處是可以由自己作主，調解員會協助當事人疏導情緒，發掘背後共同關注點，分析和建議利弊及引用共同原則，以達成符合雙方利益並願意遵守的雙贏方案。可見發展復和調解服務的確是減低社會衝突，建設和諧社會的重要一步。

近年來，復和公義已在全球多國實踐，主要用作處理人際間的衝突。復和手法在社會上有廣泛應用的可能，在家庭、學校，甚至法律制度上均可採納復和手法。以日常生活作例子，在家庭中，家長與子女、夫妻之間的糾紛，例如管教問題、財政問題等紛爭很多時都是源於雙方未能平心靜氣或因誤會而產生衝突；在學校裡，衝突可以發生在學生之間，例如同學之間因意見不合而出現糾紛以及一群貪玩的學生欺凌或排斥弱者或孤獨者。衝突甚至可以發生在成人之間，老師、校長及家長等。這些情況皆可運用復和手法來處理。

香港調解服務現況

相比起外國，香港可能起步得較遲，但近年調解服務已開始獲得政府及一些機構的認同。在政府機關方面，勞工處的勞資調解服務已有多年歷史，而政府在數年前亦曾推廣家事調解計劃。此外，近年來相繼有不少的非政府機構亦加入推廣調解服務。本中心自2000年成立至今，一直積極推廣復和調解的概念，專責於全港中、小學提供復和調解服務及培訓，取得很

好的果效。而其他機構方面，例如有香港公教婚姻輔導會致力發展婚姻及家事調解服務；基督教香港信義會在水坑口等新界地區推行違規青少年調解服務；甚至在長者服務裏，香港基督教服務處亦正推行試驗計劃，透過綜合調解輔導服務協助被虐或懷疑被虐待的長者及當事人重建關係。由此可見，調解服務在香港社會上各階層均有其應用的可能。



復和公義的焦點在於修復雙方已破裂的關係，方式可以由非正式的口頭輔導，以至正式的調解會議及家事調解法庭，引入復和公義概念至司法制度。然而，復和公義手法在香港社會並未普及，許多學者、教師和社會工作者對復和公義的觀念仍未十分了解。

復和調解在學校的應用

事實上，在澳洲、新西蘭、美國、加拿大等地，很多中、小學已開始教育學生使用復和手法處理人際衝突。研究發現，復和手法在外國教育界和社工界相當流行，是解決學童欺凌的有效方法。在香港，本中心亦經常在小學及中學內，培訓學生成為和諧大使及朋輩調解員，以復和手法去化解學生之間的衝突。零四至零六年間，本中心於全港中小學共培訓了約一千名和諧大使及朋輩調解員。從各參加者的回應當中，我們知道有關訓練能協助學生學懂化解同學恩怨和處理衝突的技巧，不少在學校擔任領袖生的學長表示調解訓練令他們更有勇氣和信心去處理衝突問題。老師亦表示看到參加者的正面轉變，認為和諧大使及朋輩調解員訓練有直接的效用，亦能應用在日常生活當中。

學校猶如一個社會的縮影，衝突無處不在。有些衝突可能在吵架後得到平息，但有些衝突會日積月累，如果不能徹底解決，則有可能引致嚴重後果。歸根究底，大部份衝突其實都是由一些誤會、小分歧或性格不協調而引起的，彼此都有責任，老師往往不容易分辨誰是誰非。同時，部份老師為節省處理學生違規事項的時間和抱著殺一儆百的心態，對發生衝突和違反校規的學生採用單純處罰的手法，而較少深入探討衝突的來龍去脈。這樣，衝突雙方或違規學生的仇恨感可能因此而增加，同學間失去互信，關係因而變

雖然社工常常使用不同手法去修好家長與子女之關係、調解丈夫和妻子之糾紛，或解決勞資的爭拗，但處理校園欺凌事件或青少年司法公義時，使用復和公義手法仍不多見。

得疏離，相信這是我們所不願見到的。我們提倡的復和調解手法能夠協助衝突雙方了解事件及尋求和平解決方案，一方面可以調解仇怨，復和關係，避免因事件而令雙方日後留有陰影；另一方面也可藉此機會教導學生實踐以理性手法解決問題，令學生在學校、家庭甚至日後踏入社會均能以正確態度與別人建立關係。

其實，運用復和調解手法並不等於要姑息犯錯學生，亦不是要求學校完全放棄沿用的獎懲制度。我們相信，在給予嚴重犯事學生記小過、大過的同時，再透過復和調解手法讓犯事者經過反省後願意承擔責任、作出補償，才能令學生在過錯中得到正面的益處。

調解員不一定是專業社工或輔導員，但須受過調解會議主持技巧的訓練，以協助受害人及犯事者雙方達成彼此認同的協議。針對日益嚴重的校園欺凌問題，社工及教師在校園可採用第三者獨立調解方法處理，或採用朋輩調解手法及協商法化解學生間的衝突，這絕對有助建立一個關愛和諧的校園。

透過上文的介紹，我們可以發現復和調解強調關係修補、透過協商、共識代替懲罰、報復，這正是建立一個和諧校園和社會不可缺少的元素。為了將復和理念廣泛推廣，我們致力訓練學生、訓練人員和社工成為合資格的復和會議主持人，同時透過政策倡導，我們希望復和手法能夠在社會上普及使用，並進一步將復和公義引入至司法體制之中。

復和調解 分享

復和綜合服務中心 副執行總監
吳鳳雲姑娘

猶記得第一次認識復和調解的時候，腦子不其然滿有很多問題，心中對這套說法有點懷疑，這個方法真是可以用來處理人際間的糾紛嗎？人與人之間是否可以透過坦誠的表白，真誠的交流，並透過補償來重修關係嗎？我相信這都是很多初次接觸復和調解的人的疑問。

透過這幾年對復和調解的認識、學習及實踐，以及有機會被學校邀請處理學生間的人際衝突下，現在的我對復和調解有另一番體會。記得有一年，我被一位小學校長邀請到其校處理一件校園衝突。事件是涉及五名小四學生，當中四名是欺凌者，他們經常以肢體暴力的欺凌方式來欺負同班同學甲。由於他們多次用手襲擊同學甲的下體，以致同學甲如廁時出現困難及出血。同學甲的母親得悉事件後，感到非常震驚、憤怒及不知所措，於是便到就近的警署備案並交由警方跟進。

當學校知道事件後，他們希望事件可以得以解決及處理這幾位同學在往後日子之相處問題，於是他們致電本中心查詢有關服務。經過我們了解整件事的經過後，我們皆認為這事可以嘗試以復和調解來處理，於是我們決定協助該校處理這件不愉快的事件。

當我第一次接觸這四位欺凌者時，他們的反應

各異，有一位同學知道事態嚴重，他也十分擔心自己會否被檢控或被校方記過。其餘兩位則認為自己是與同學甲「玩吓」，還不知道事情的嚴重性。另一位身型較肥胖的同學乙態度較強硬，並表示不願出席會議，故此，我們只邀請他出席會議旁聽，可不作任何回應。被欺凌的同學甲再次見到這三位同學時，他雙眼仍然是帶著憤怒，不願與他們交談，而同學甲的母親卻表現出兩種矛盾的心情，一、她對這四位欺凌者感到惋惜，認為他們年紀尚少，若真的被檢控，會影響他們的前途，二、她感到心痛無比，因為自己最愛的孩子無論生理及心理皆因為這件事而受到傷害。

在事件中，同學甲及其母親分別說出他們的感受，同學甲直接地說出他在整個過程中他所承受的精神壓力，肉體上的傷痛，以及令他最心痛的是同班同學本應是和睦共處，但卻成為被欺負的對象，說到激動時，同學甲更指出自己不能再與這三位同學做朋友。當我邀請同學甲母親表達感受時，母親不由自主地流下眼淚來，表示整個過程，親眼目睹愛兒小小年紀便要承受這傷害，如經常發惡夢，下體疼痛及小便困難等，令她完完全全感到心痛，不忍兒子受到這樣的折磨，她亦怒斥這四位同學缺乏同情心及不懂尊重身邊的人。此時，這位母親

亦向四位同學表達出自己內心的矛盾，一方面為了保護兒子，故不得不報警，但另一方面，亦知道倘若她再追究下去，四位同學有機會接受法律制裁，前途定必受到影響，四位同學的家長又如何自處呢？

在聆聽同學甲及其母親的感受過程中，四位欺凌者皆垂下頭來，沉默不語，表現悔改的樣子，而同學乙在整個過程中，一直沒有表達他的感受，他一直只是聆聽對方的感受。三位不約而同向同學甲說出，他們原本只是想「玩吓」，沒有想過為同學甲帶來無限的痛苦。說罷，三位同學主動向同學甲真誠地道歉，並希望同學甲可以原諒自己，並做回朋友。這時，我問同學乙還有沒有說話欲向同學甲說時，同學乙則走上前向同學甲道歉，並表示欲與他做回朋友。

同學甲這刻也想了一回，說：「我接受你們的道歉，我可以和你們做回朋友，但希望你們不要再這樣對待同學。」同學甲的母親亦表示會原諒他們，並不再追究。當調解會議結束後，大家享用茶點之際，四位同學主動走上前搭著同學甲的肩膀，大家有說有笑地一同分享茶點。

在我認識復和調解的過程中，經常強調犯事者要學習知恥、受害者要學習寬恕、雙方真誠交流、找出出路，並回復原本的關係。這次調解會議過程約一小時，我深深體會到這四者的重要，在是次事件中，倘若沒有一個平台給大家坦誠的表白及真誠的交流，結果會是怎樣呢？四位同學被警方起訴？或是大家關係從此永久破裂？又或

是蘊釀下一次衝突事件的發生？我真是估計不到後果將會是如何。但透過復和調解會議這機會，可讓雙方有機會表達自己的感受，對方知道事件對當事人影響之大及深遠，這正正是當今青年人缺乏的。我曾聽到很多家長或老師都會批評現今的青少年「很難教」，又「自我」，只顧著眼前自己的利益而忽略他人的感受與需要。調解會議正好給予犯事者一個機會，平心靜氣去聽聽別人的感受與需要，及明白自己的行為所帶來的影響。

人與人之間坦誠的表白及真誠的交流是何等重要及擁有無比的威力，讓犯事者從中學習知恥，亦只有讓他們知恥，他們才能真真正正地知錯及改過。在這事件中，同學乙的反應正正表現出來。同學乙一直都堅持不與同學甲道歉及出席會議，但我仍然邀請他出席，目的是希望同學乙親身聽聽受害者的感受，從而引發他知恥之心，因為只有令他知恥，才會真心悔改。另一方面，透過犯事者真誠的道歉，亦讓受害者從中學習寬恕他人，把心中的刺拔掉，心裡的大石與仇恨才能真真正正地放下，雙方的關係才能得以修補。

有不少曾經接觸過復和調解的人都表示，要進行調解往往花上不少時間處理及跟進，在實踐上面確實有點困難。然而，作為社工及老師，有否想想，我們平日反覆地去處理青少年的人際衝突的事件，又花上了我們多少時間及精神呢？最重要的是，我們所花了的心血，結果會是如何呢？對青少年的成長有否幫助呢？這實在需要大家共同去思考的。

有鑑於青少年間之衝突事故、自毀行為、沉迷問題常有發生，本中心冀望學童明白生命的價值及意義，學懂愛惜及尊重生命，欣賞他人長處，減少紛爭。為大力推廣生命教育，本中心向社會福利署申請賣旗籌款，並成功獲批於2008年4月26日（星期六）於港島區舉行。

我們現誠意邀請各中學、小學、專上學院、學校家教會、社會服務機構及組織、教會的成員參與是次賣旗活動。您的支持將會對推廣生命教育十分重要。

籌得的款項會用於（1）組織及教授學生課程；（2）提供學生講座；（3）組織老師及社工專業培訓及（4）編印生命教育課題的教材。

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「期刊意見」，我們將會贈送精美禮品乙份以作答謝。

賣旗活動報名表 / 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：_____

☐ 派出 _____ 位義工參與2008年4月26日（星期六）的賣旗活動

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

執行編輯：包彩珍小姐

編輯委員會：李倩婷小姐、吳鳳雲小姐、呂珮欣小姐

印刷數量：2,000份

印刷公司：以勒創意設計