

「如何處理親子衝突？」

家長講座

2021年3月13日

英華女校

鍾國盛先生
認可家事調解監督

導師簡介

- 香港家庭福利會 調解服務主任
- 香港大學社會工作碩士
- **1999-2005 「家福成功父母學堂」統籌**
- **ABNLP認可高級NLP執行師**
- 完成沙維雅專業輔導證書課程
- 認可MBTI性向測驗執行師
- 認可家事調解監督
- 認可親職協調員 **Parenting Coordinator**
- 受訓**Conflict management Coach**
- 完成**Child-inclusive Mediation Training**

今天目標

1) 簡介調解

2) 將調解概念和技巧運用至處理
親子衝突中

「調解」是…

一種輔導的方法？



調解與輔導

	調解	輔導
時空焦點	集中處理 <u>現在及將來</u> 的安排	處理有特殊意義的 <u>過去</u> 經歷 以減低對現在在將來的負面 影响
工作特色	<u>任務與過程</u> 並重	<u>過程</u> 為本
工作人員角色	公正、持平的 <u>協商促進者</u>	<u>治療者</u>
處理手法	雙方重新界定問題 啟發 <u>更多可能解決方案</u>	以輔導技巧使案主對自己處理問題的方式有新的認識 (<u>個人成長</u>)

「調解」是…

幫助衝突的雙方和好如初？



「調解」是...

調解員必須為衝突雙方提供解決問題的方法？



調解概覽

「調解」是…

- 一種和平處理衝突/爭議的方式。
- “替代爭議解決方法”
(Alternative Dispute Resolution - ADR)
- 由一位中立+雙方信任的第三者 — 調解員 — 協助商討如何解決爭議。
- 透過調解過程 → 達成大家接納的協議。
- 促進彼此諒解和提高個人的處理衝突能力。

調解的好處

- 可避免在法庭上爭辯，節省時間和金錢。
- 調解在平和、有建設性和保密的情況下進行，這對家庭或商業爭議的當事人來說，是十分重要的考慮因素。
- 經調解而達成和解協議，可以超出法庭准予的法律補救形式。正如布魯克大法官(Lord Justice Brooke)在 *Dunnett v Rairack* ([2002]2A11 ER 850) 一案中的精闢論述：“現今有技巧的調解員，很多時都能達成雙方滿意的結果，超出律師和法庭的能力……令雙方最終握手言和，以大家都感到滿意的條件解決爭議，和氣收場。”

調解未能做到的

- 為爭議的事情定誰是誰非。
- 雙方一定要自願參與，不能夠強迫任何一方調解。



衝突的結果



妥協方式：分享大餅



輸—輸方式：毀壞大餅



贏—輸方式：取得整個大餅
(輸—贏方式：放棄整個大餅)



讓步—輸方式：迴避與對方
碰面，亦放棄大餅



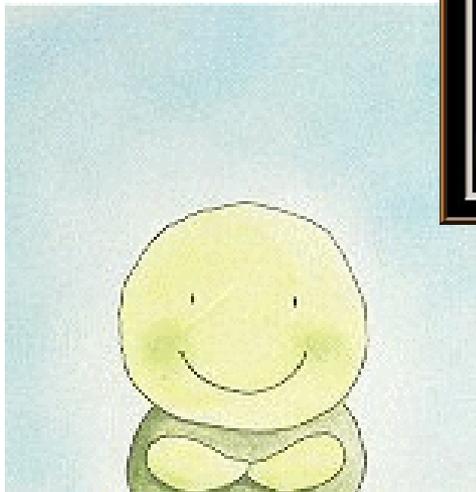
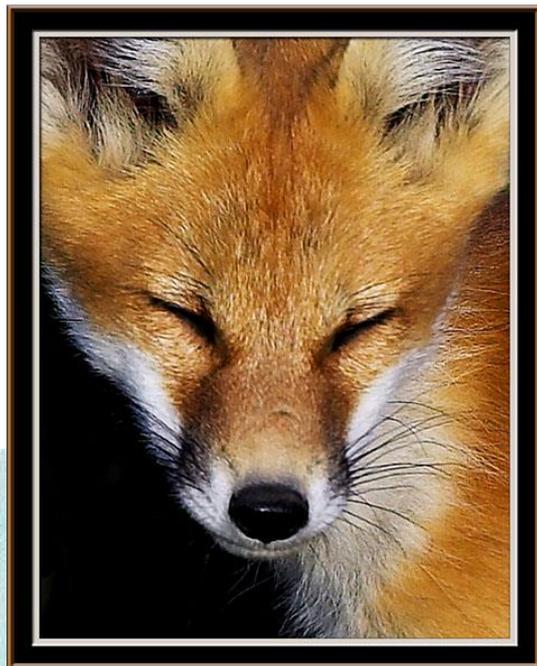
贏—贏方式：製造兩個大餅

五種處理衝突的形態

- 1 「攻擊中的鯊魚」--鬥爭型 (Competing)
- 2 「退縮的龜」--逃避型 (Avoiding)
- 3 「可愛的玩具熊」--屈就型 (Accommodating)
- 4 「圓滑的狐狸」--妥協型 (Compromising)
- 5 「高瞻遠矚的鷹」--合作型 (Collaborating)

極重要

關係



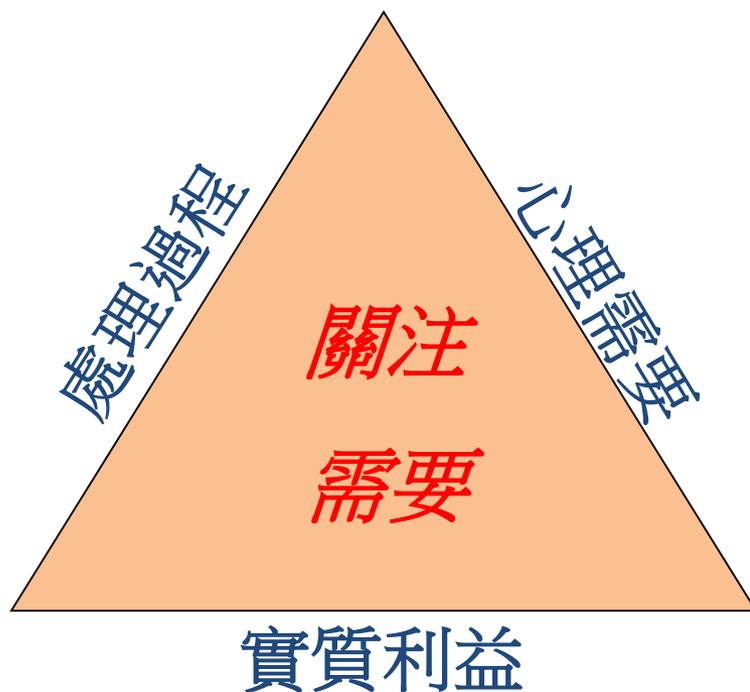
不重要

目標

極重要

調解真的可以有效解決爭議？

訴求背後的**關注** / **需要**



實質利益

金錢、資源、地位、賞罰等

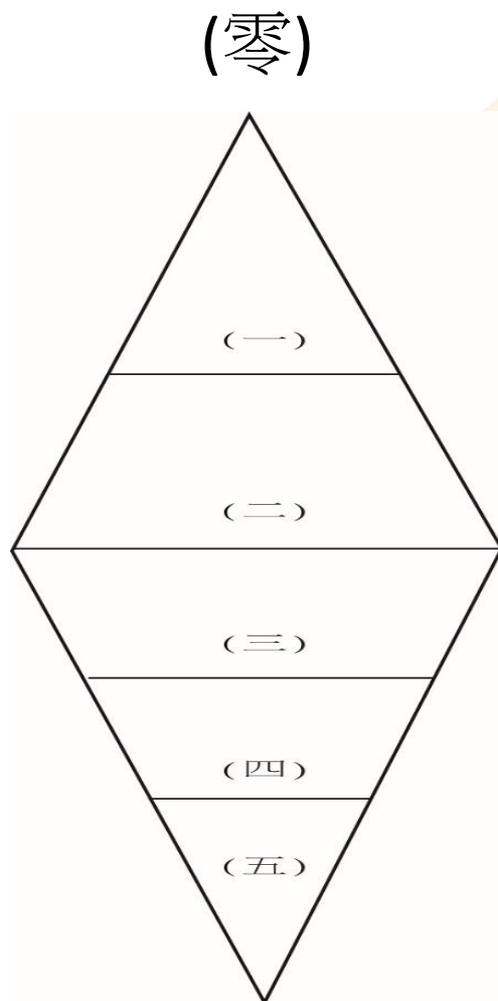
處理過程

如何處理、如何被對待、為甚麼要這樣處理等

心理需要

個人感受（經驗、價值影響）、自尊等

調解五步曲



(零) 調解前評估

(一) 調解員開場白
(開始調解)

(二) 問題介定 - 雙方表白
(了解雙方背後需要)
定立議程

(三) 尋找及創造解決方法

(四) 協議制定 (現實測試)

(五) 簽署協議 (Anchoring)

調解技巧

包括

1. 建立關係技巧 (Rapport Building Skills)
2. 溝通技巧 (Communication Skills)
3. 協商技巧 (Negotiation Skills)
4. 議決技巧 (Resolution Skills)

調解技巧 (一)

建立合作關係 (Rapport Building)

我與子女建立合作關係的方法有.....(最少三個)

1. _____

2. _____

3. _____

調解技巧 (一) — 關係建立技巧

我今日早餐想食雞蛋。

1. 點解要食雞蛋？
2. 食雞蛋無益！
3. 不如去沙灘玩。
4. 你今日早餐想食雞蛋。

有效溝通的前設

溝通的意義在於對方的回應

1. 溝通沒有對與錯，只有「有效果」或者「沒有效果」之分。
自己說得多「對」沒有意義，對方收到你想表達的訊息才是溝通意義。
2. 因此自己說什麼是重要，對方聽到什麼才更重要。
3. 溝通的效果，來自聲調和身體語言的比文字更大。
4. 沒有兩個人對同樣的訊息有完全同樣的反應，所以改變說的方法，才有機會改變聽的效果。
5. 溝通成功的先決條件是和諧氣氛。

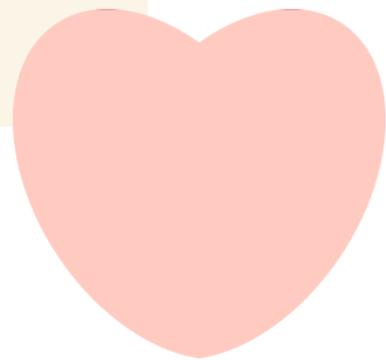


是騎象者帶領象，還是象帶領騎象者？ The Elephant and The Rider



www.alamy.com - BX9XN8

衝突處理需要溝通，但溝通的成效不在道理而在**感覺**。



溝通技巧 - 提問技巧

A. 阿女你每日可以上網耐機？

B. 阿女你点可以平衡到上網同學業功課？

C. 我地可以點處理上網既問題而唔影响我地既關係？

(你會選處理哪一條問題？)

視框重整 (Reframing Skills)

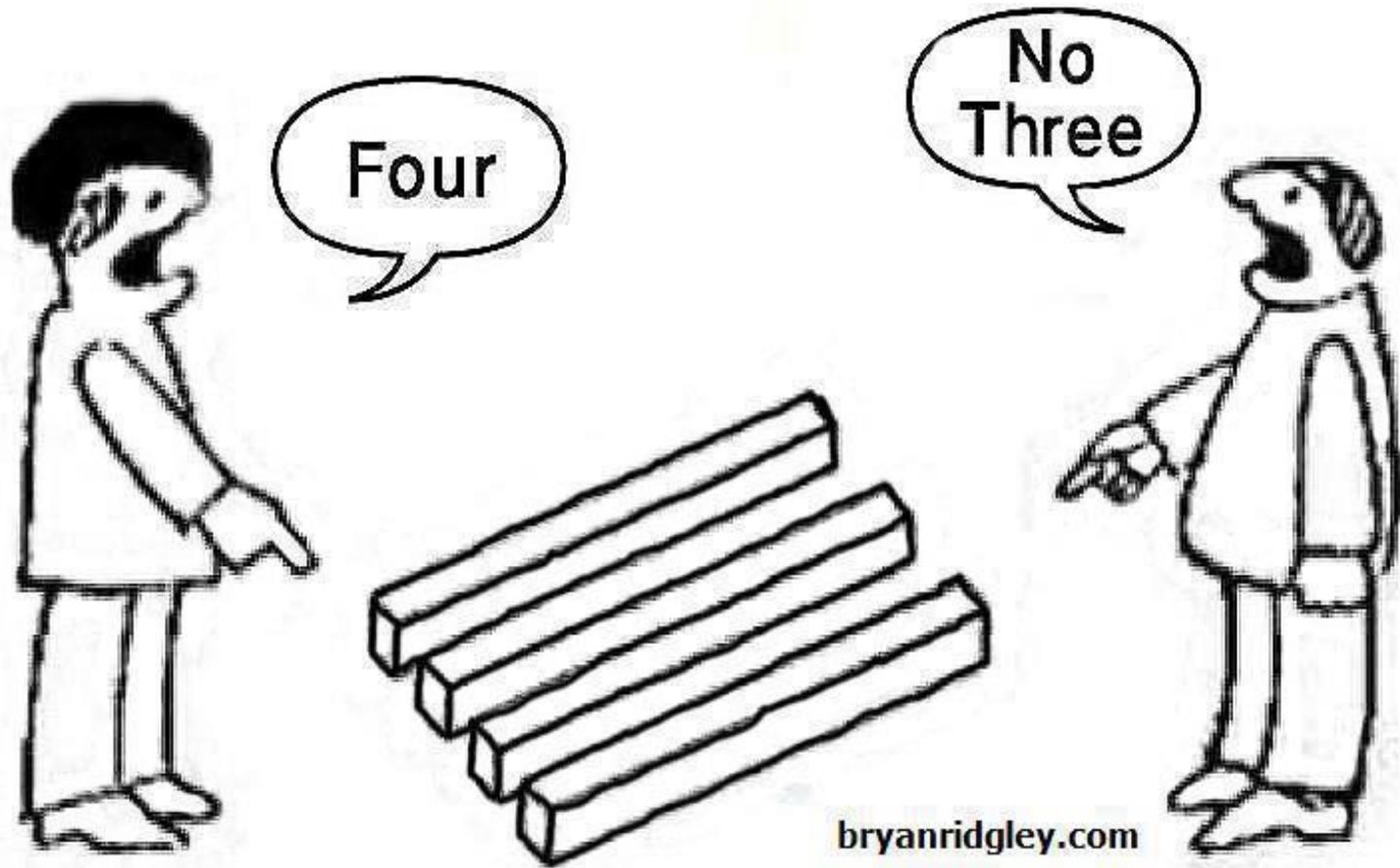
事情的意義都是由人加諸上去的，即一件事物：

- 可以有其他的意義，也可以有多方面的意義；
- 可以有不好的意義，也可以有好的意義。





Reality can be so complex that equally valid observations from differing perspectives can appear to be contradictory.

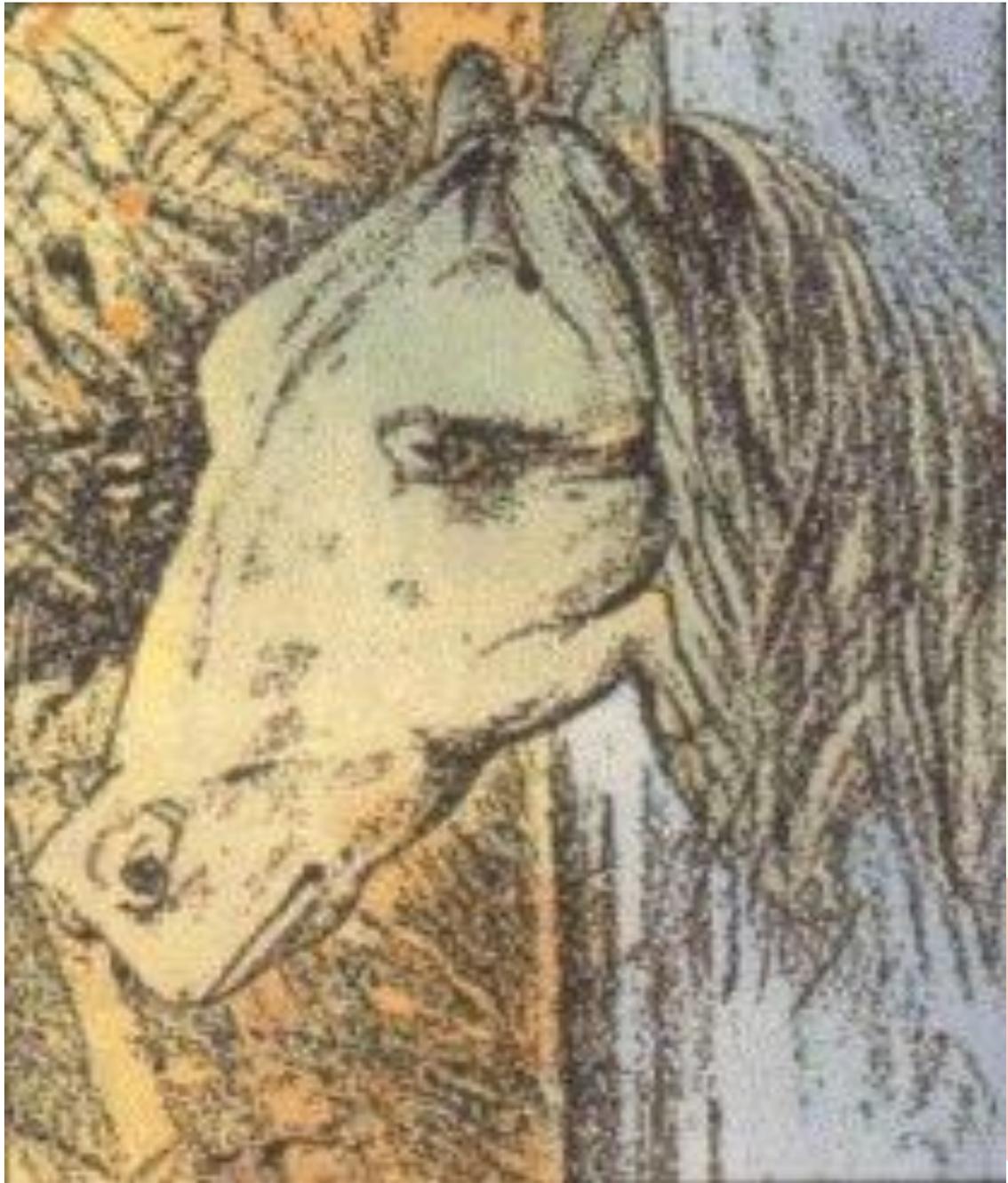




PERSPECTIVE









換個角度再看看

換一個角度、換一個心情

1. 我個仔好懶 → 我個仔未夠勤力
2. 我個囡唔聽我話 我個囡想自己作決定

創造有利於雙方的方案

當子女唔聽話時，我可以.....

1. 「鬧」佢
2. 打佢
3. 「鵝」佢
4. 罰佢
5. 唔采佢
6. 當睇唔到
7. 忍佢
8. 獎佢
9. 攞下佢
10. 鼓勵佢
11. 朋友般傾下
12. 威脅佢 / 迫佢

(哪種方法可確保子女變得聽話?)

你想增加對子女的影響力嗎？

我的子女會因為

- a. 我講得有道理
- b. 同我關係好
- c. 我的獎罰
- d. 其他 _____ (請註明)

而作出實質的改變
(你的次序及組合是?)

總結

以家為本 Family Matters

1. 我願意用調解的規則去處理與子女的衝突
(平等、和諧、互相尊重)
2. 我會選擇合適時機與子女處理衝突
3. 在衝突中我會尋找與子女的共同關注
4. 我願意用新的角度去理解與子女的衝突
5. 我會以與子女保持良好關係為首要關注
6. 我願意學習及嘗試新的方法

關於我們

臻和薈-調解教育及服務計劃 「到校家長調解訓練服務」

查詢電話: 2561 9229

電郵: mediation@hkfws.org.hk

網址: www.mediationcentrehk.org

主辦機構



捐助機構



臻和薈一

調解教育及服務計劃

主辦機構



捐助機構



#追蹤我們

Follow Us !



FamilyCDRCentre



familycdrcentre

化衝突為融和
共建和諧社會

Thank You

