

# 「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



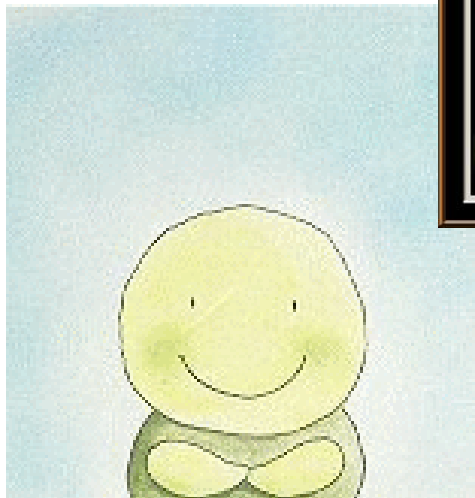
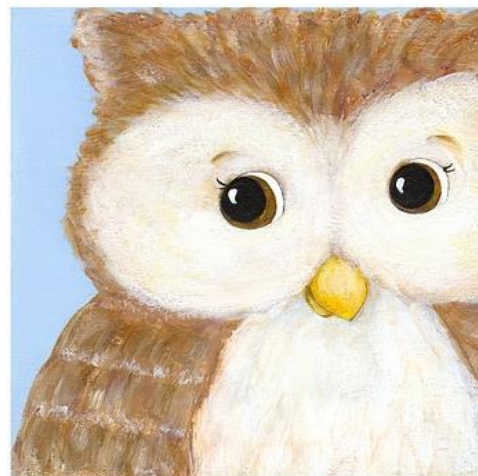
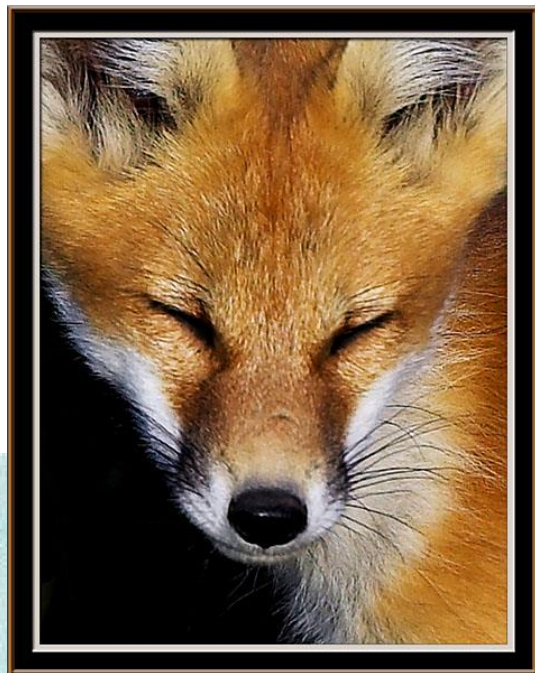
贏—贏方式：製造兩個大餅

# 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



目標

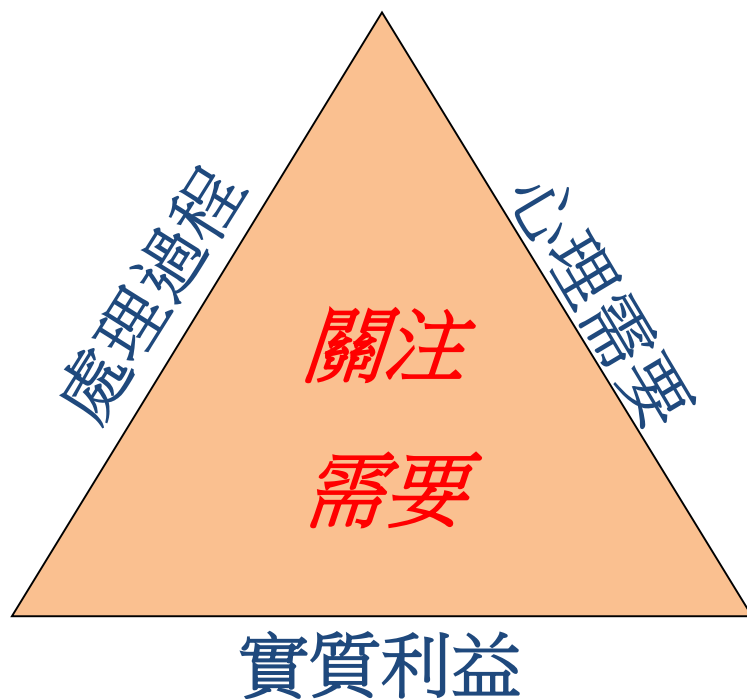
不重要

Copyright © Hong Kong Family Welfare Society. All rights reserved

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

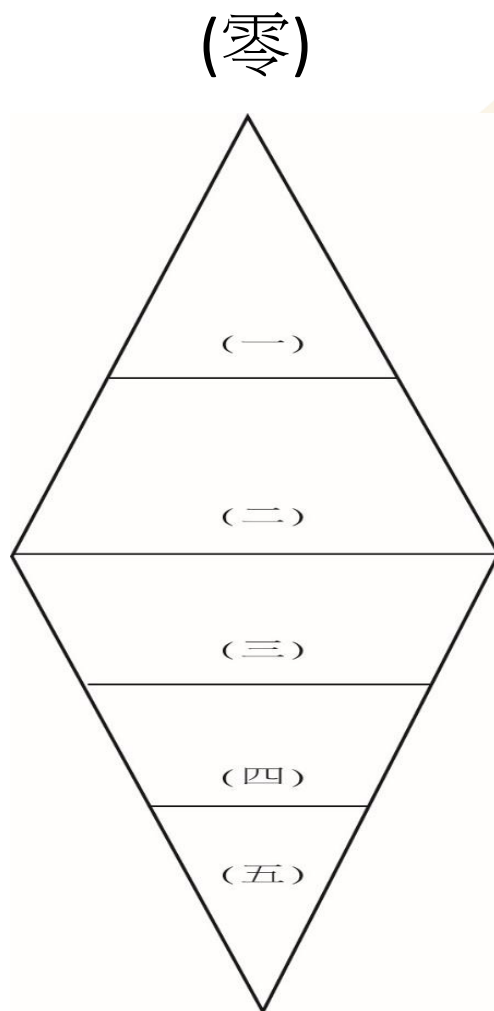
處理過程

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，即一件事情：

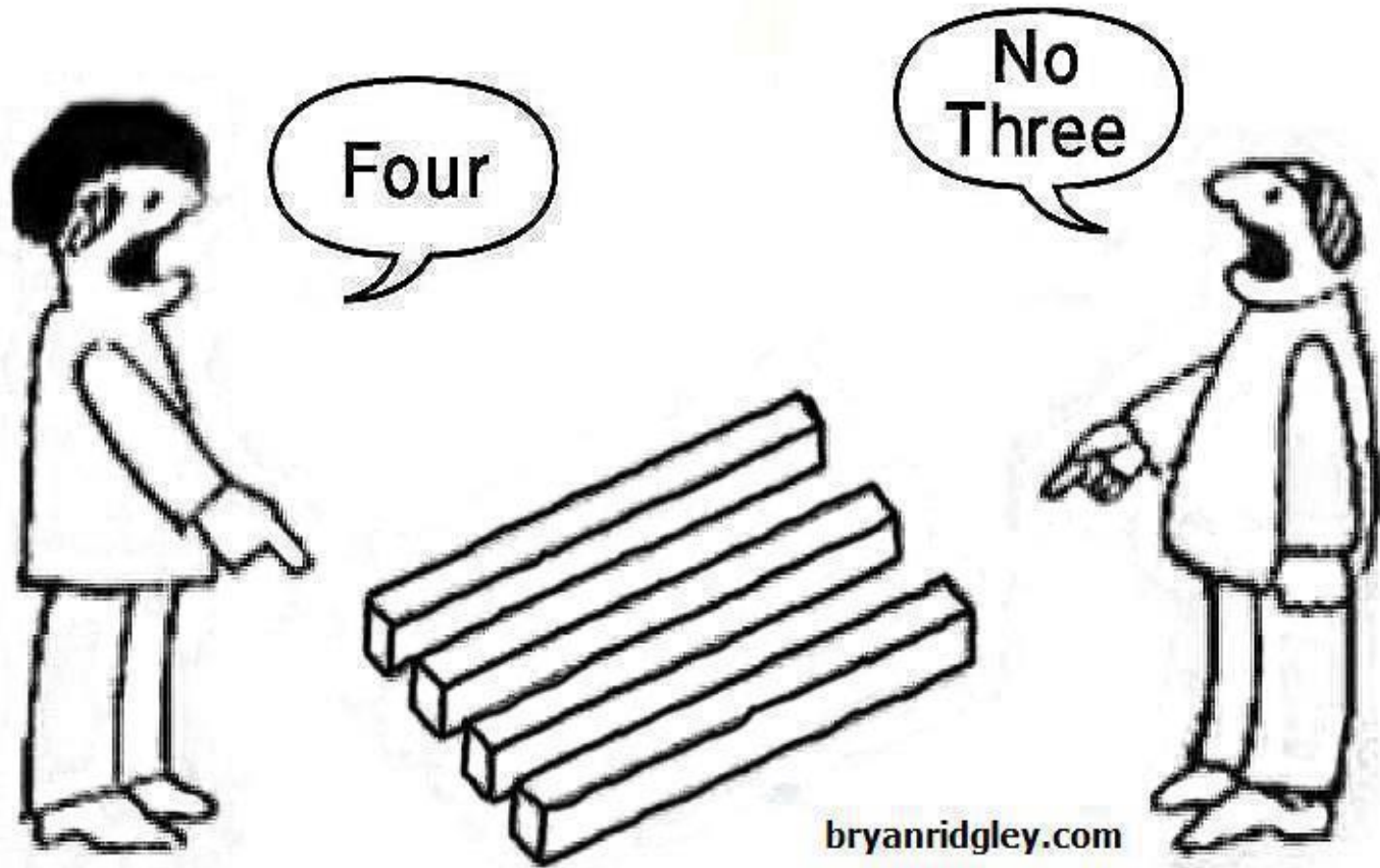
- 可以有其他的意義，也可以有多方面的意義；
- 可以有不好的意義，也可以有好的意義。







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](mailto:mediation@hkfws.org.hk)

網址: [www.mediationcentrehk.org](http://www.mediationcentrehk.org)

主辦機構



捐助機構



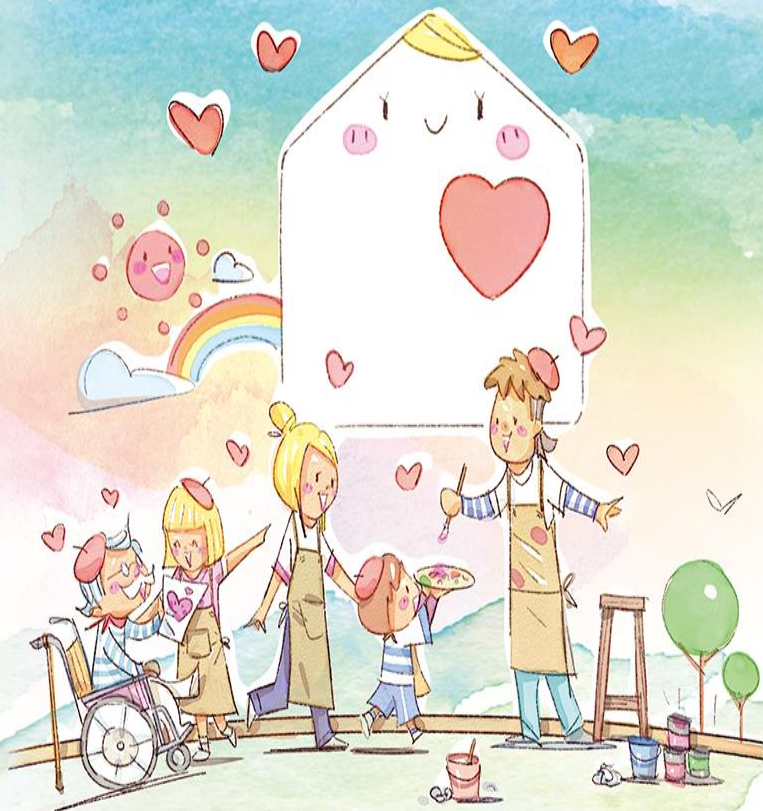
# 臻和薈一

## 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

