

輔導委員會「和諧大使朋輩輔導」計劃

甲、成立背景

本校認為推動和諧校園、預防欺凌的關顧工作，預防教育是不可劃缺的，同時我們也須處理補救的工作。因此於 2010 年起，成立學生組織「和諧大使朋輩輔導員」，建立學生的預防意識和面對欺凌的正確觀念，進而把學生由「接受教育的對象」轉化成推動和諧校園的「合作伙伴」，讓師生成為關愛校園的積極動力，以全校參與模式培養及推動校園關愛文化，為學生提供一個和諧而愉快學習的環境。

乙、計劃意義

切合青少年成長階段的需要

根據 Erikson (1968) 社會心理發展階段理論，青少年期（12-18 歲）的學童正藉經歷尋找身份認同的重要階段，故十分注重塑造個人的獨特性，及建立個人價值觀。青少年會透過模仿，學習及塑造合適的自我身份認同及建立自我價值；但同時亦重視朋輩認同，青少年會透過不同的群體，建立個人的朋輩網絡。朋輩關係對青少年來說，是指一班人中，彼此有友誼的關係，有類似的興趣、價值觀念，且認同彼此的行為標準，並會對所屬群體有歸屬感。在青少年期的學童，朋輩大都是年齡相近的同學或居住相近的朋友。在青少年成長期間，朋輩的影響力或比家人還要大。青少年會透過朋輩交往，學習人際相處的技巧和建立社交網絡，從而被別人認同和發展連繫感，以致建立自我身份和價值。相反，當被朋輩排斥和拒絕時，他們就會產生不被接納和疏離的感覺，沒有朋友的青少年是孤獨、苦悶和自卑的。因此培訓一班具正面影響力的和諧大使（朋輩輔導員）不但有助他們的個人成長，更是為全校學生帶來正面作用。

以學生的需要出發，發掘潛能，發展共通能力，協助學生規劃人生，實踐夢想

本計劃已於校內持續推行十多個學年，擔任和諧大使（朋輩輔導員）的學生大多是學校內的「中游份子」。他們的學業成績未必一定理想，於校內亦未能得很多老師的關注，然而，每一個人都有著不同的特質與專長，而他們的共通點就是希望將來能從事與人相關的工作，如社工、調解員、幼稚園教師等。於本計劃中，輔導老師除了教授朋輩輔導技巧、朋輩調解技巧外，更會以他們的需要及特質出發，與他們同行，共同策劃每一年的和諧校園活動，共同宣揚和諧校園訊息。讓他們能透過本計劃，一步一步地發掘個人潛能，協助他們規劃人生，一步一步地實踐他們的夢想。

丙、全年活動及訓練課程教材舉隅

活動概況

和諧大使本年度的重點項目包括：協助學生完成課程、考取調解證書；透過活動推廣和諧校園訊息等，詳見下表：

範疇	活動	舉行日期
一、朋輩輔導小組	1. 中一銜接課程： 擔任學生領袖協助中一新生適應校園（中四-中五同學）	8-9月
	2. 和諧大使培訓及守護對象午間聚會（逢星期五）	2月 - 4月 （逢星期五）
二、和諧大使訓練課程（朋輩輔導及朋輩調解）	1. 招募及面試（中二、三同學）	10月
	2. 朋輩調解訓練課程（基礎課程）	2月 - 3月
	3. 朋輩調解訓練課程（進階課程）	4月
	4. 領袖訓練：中一銜接課程前訓練	7-8月
三、校內及校外和諧校園訊息推廣	校內和諧校園訊息分享：校內調解推廣活動	5月

活動剪影

和諧大使朋輩輔導聚會及校內諧校園訊息推廣



朋輩調解訓練課程



示例一：朋輩輔導技巧：「我」的訊息

目的：	1. 重溫溝通技巧：積極聆聽。 2. 認識「我」的訊息。
-----	---------------------------------

時間	活動內容
10 分鐘	<p>活動一：摺紙</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 給每位組員發一張紙。 2. 導師發出單項指令： <ol style="list-style-type: none"> i. 大家閉上眼睛，全過程不許問問題。 ii. 把紙對摺，再對摺，再對摺。 iii. 把右上角撕下來，轉 90 度，把左上角也撕下來。 iv. 組員睜開眼睛，把紙打開，大家會發現各種不同的摺紙出現。 v. 導師可以問大家，為什麼會有這麼多不同的結果？（也許大家的反映是單向溝通，不許問問題，因而產生不同的誤差。） 3. 導師可以發出新指令，這次學員們<u>可以問問題</u>。 <ol style="list-style-type: none"> i. 大家必須閉上眼睛。 ii. 把紙對摺，再對摺，再對摺。 iii. 在左上角的地方，撕一個圓圈，轉 90 度，在右下角，撕一個三角形。 iv. 組員睜開眼睛，把紙打開，大家會發現仍會有誤差。 v. 導師問：為什麼還會有不同的摺紙出現，最後可帶出任何溝通的形式及方法都不是絕對的，它依賴於溝通者雙方彼此的瞭解，溝通環境的限制等。 <p>小結：我們平時的溝通過程中，經常會使用<u>單向的溝通</u>方式，結果聽者只能按照自己的理解來執行收到的信息，通常都會出現很大的差距。雖然使用<u>雙向溝通</u>之後，情況會有改善，但差異依然存在。我們需要注意雙向溝通，會增加了溝通過程的複雜性。所以我們需<u>依據實際情況，根據不同的場合及環境而決定用什麼方法溝通最為適合</u>。</p>
10 分鐘	<p>活動二：重溫溝通技巧：積極聆聽</p>
10 分鐘	<p>活動三：這樣是溝通嗎？</p> <p>http://www.youtube.com/watch?v=N_E0u3Ejo4A(國語版)</p> <p>透過一同觀看「小孩不笨 2」的片段，與組員一起探討怎樣表達能讓別人更容易明白自己。</p>
20 分鐘	<p>活動四：認識「我」的訊息</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 何謂「我」的訊息？ <ul style="list-style-type: none"> ➢ 避免以「你」為主體的語句。 ➢ 當我們回應對方不恰當行為時，若以「你」為主體，語氣較易包含指責、批評，甚至威脅的意思，應盡量避免使用。例如：「你為何這樣笨！」「你令我很憤怒！」 ➢ 對方聽到這些回應後，往往會感到反感，因而加強了防衛的心，甚至感到被指責而作出反擊，這樣的溝通只會令彼此關係惡化。 ➢ 「我」的訊息是一種表達技巧和合作性語言。 ➢ 用「我」字開始，說出自己的內心感受和看法，不帶責備或判斷成分，旨在反映自己的感受。

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 聽者仍較易接受，能有效減少衝突的出現。 <p>2. 如何運用「我」的訊息 – 「我」來作為陳述的開始 簡單清楚說出：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>我的感覺</u> --- 例如：<u>我覺得很傷心。</u> ➤ <u>因為他人做了一些事使我有這感覺</u> --- 例如： <u>因為你在別人面前說我壞話，所以我很傷心。</u> ➤ <u>我為什麼會有這種感受</u> --- 例如：<u>我很傷心，因為你故意在別人面前說我壞話，而那些都不是真的。</u> ➤ <u>我希望對方怎樣做</u> --- 例如： <u>我很傷心，因為你故意在別人面前說我壞話，而那些都不是真的，我需要你誠懇的向我道歉。</u> <p>3. 練習「我」的訊息</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 可按學生能力及班務情況，引出在日常溝通上常遇的障礙，運用「我」的訊息作練習，以作改善。 <p>4. 為何使用「我」的訊息？</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 感覺是沒有對錯的，所以表達個人感受，可以減低對方反駁的機會；相反，若批評對方的行為和作出教訓，對方就會想出千百個理由去反駁。 ➤ 我們表達自己感受時，也會清楚自己的情緒，這有助冷靜面對當前處境。 ➤ 坦誠的態度有助與對方建立更親密的關係。
10 分鐘	<p>活動五：總結</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過一同觀看「小孩不笨 2」的片段，帶出有效溝通的重要性。 2. 請組員分享在整個活動中最深刻的一樣東西。

示例二：調解員調解技巧訓練

視框重整 (REFRAMING)

視框重整 (REFRAMING)

全球爆紅 雙胞胎嬰兒對話 香港腳篇



• <https://www.youtube.com/watch?v=YSKWNEPYUHW&t=6S>

爭議雙方的框架

- 主觀，著重立場，忽視對方的需要
- 只看見一個結果
- 批判或貶低的用語

立場 對 需要 (內在益處)

表面行為	內在需要
對抗	合作
著重自己一方	可顧及對方

立場 → 背後的內在元素 → 需要

表面行為	內在需要
指責 →	希望對方欣賞/認同自己的觀點
抱怨 →	希望被明白
晦氣 →	希望被重視
要求道歉 →	希望對方表示內疚/明白對自己的傷害

1. 改頭換面

- 避免重複傷害/人身攻擊
- 慎防任何一方怒火升級將已降溫的氣氛升溫
- 需及時將語句包裝成較中性字眼

2. 將「指責」轉為「期望的表達」

- 過去的指責：「我覺得佢好煩呀！成日打電話嚟問我功課！」
- 期望表達：「希望佢唔好問成日打電話俾你，希望佢可以自己處理好自己的事！」

3. 將「針鋒相對」轉為「共同解決問題」(移花接木)

引導雙方集中共同關注上，繼而尋求解決「共同問題」的方法。

- 例如可說：「為咗呢件事大家都唔開心，其實我聽到你地都好想和平咁處理呢件事。」

示例三：調解員調解技巧訓練

個案分析練習：Ivy 和 Mary

朋輩調解員資料

Ivy 和 Mary 都是中二同學，大家自中一起便是好朋友。當要分組活動時，如：Project，她們都會與對方同組的，但是今次她們卻因為合作做英文科 Project 而鬧得不愉快.....

Mary 上星期六約了組員在她家傾功課，誰知她們等了 Ivy 半小時也未見她，於是 Mary 打電話找她，Ivy 說她爸爸不准她外出。Mary 當時有些不開心，但也沒辦法，唯有與其他組員繼續做。

其後，其中一位組員在社交平台發現 Ivy 其實是跟另一些朋友去街，Mary 心裡不悅，立刻打電話給 Ivy。Ivy 回應說爸爸只是不允許她到 Mary 家，因她住得太遠，Mary 接受她的解釋，並安排了部份 project 的工作讓 Ivy 獨自完成，但 Mary 認為 Ivy 做的內容太簡單，Ivy 不滿 Mary 的批評，認為自己做的部份沒有問題，於是大家心有不甘。

Mary 因此事不開心而向朋友傾訴，Ivy 知悉後感不滿，認為 Mary 刻意說她壞話，兩人自此之後變得「面阻阻」，甚少交談。

他們的朋友將兩人情況告知朋輩調解員，二人均願意接受朋輩調解服務。

角色要點及內心感受：Ivy（中二）

你很珍惜與 Mary 的友情，你知道 Mary 是一個做事認真的人，你希望她可以在學習上幫助你。你自己性格有些貪玩，但你不會玩得太過份。做 project 那天，你跟爸爸說要去 Mary 家做 project，爸爸覺得 Mary 住得太遠，所以不准你去，你為此跟爸爸吵了幾句。稍後當你到附近商場買東西時，剛巧遇到朋友，大家即興便影相放上社交平台，誰知 Mary 他們誤會了你約朋友去玩。其實平時約會，你都有試過遲到，但真係絕少失約。而 Mary 請你幫手為 project 找圖片，你已經根據她們的要求去找，但他們仍然不滿，你感到很憤怒，你認為是他們沒有講清楚要求。後來你聽到同學話你唔做 project，你估計 Mary 周圍講你壞話，令你更加撻。

你的回應：

- 若調解員於過程中能引導你說出你對事情的看法及認同你的感受，你的態度將會軟化繼而較能從 Mary 的角度去看整件事；
- 態度軟化後，可說出自己的合理期望，如：希望好好完成 project，亦期望 Mary 明白自己，日後繼續做好朋友；
- 若調解員出現偏幫、指責不明白你的感受和心底的需要，你可繼續表示你對 Mary 的不滿指責對方，不會認同 Mary 的想法，並不會妥協。