

# 研究摘要

在人際互動的過程中，往往會因意見不同而發生衝突，覺得彼此不相容，而形成對峙的情況。整體來說，衝突是由持不同意見的人士或組織，因想法、態度、宗教取態、價值觀或其他原因等方面的意見不合所致。衝突有可能影響涉事者與家人、上司、同事或友儕間的人際關係，在嚴重的情況下更可能產生情緒或社交方面的問題。若能掌握處理衝突的方法與技巧，便能有效地解決問題，在不同層面上都會有所獲益。

衝突主要在職場、家庭及學校等三大環境下發生。首先，在職場上，在和上司或同事之間合作出現紛爭和衝突時，如事情能處理妥當，可有效提高工作效率，更可建立團隊的協作能力。其次，衝突亦難免會在家庭日常生活中發生，而衝突的對象亦比職場的範圍更為廣泛。家人如父母、兄弟姊妹及伴侶之間所遇到的衝突，某程度會影響到家庭成員間的互信關係。另外，就學校而言，學生在群體生活中的接觸層面為同學、老師及校長。即使一般華人社會秉持「尊師重道」的傳統價值觀，衝突仍然有機會發生在師長之間。而同儕之間的意見亦時有發生，衝突有可能影響涉事者的行為，如對學習失去興趣、逃學甚至輟學等問題；若當中受到同輩間的影響，更有機會出現欺凌及暴力行為。

除此之外，隨著科技發展和進步，青年較多在資訊科技平台（即社交網絡、即時短訊等工具）上發表其言論、想法或價值觀，因此，衝突由現實層面延伸至網絡層面。衝突有時會演變成網絡公審或網絡欺凌。大多數在社交媒體所作出傷害產生的是內在負面感受，嚴重有可能會萌生自殘念頭。在衝突過程中彼此會產生負面感受，更會牽涉到不同種類的傷害，例如言語傷害、身體傷害，以及上述在社交媒體所作出的傷害等。

而「調解」被視為一種有效的方法解決爭議。參與調解的人士在中立的第三方協助下，有系統地將受爭議的事項隔離，以尋求解決方案、考慮替代方案，並達成一個各方同意且能照顧各方需要的和解協議。毫無疑問，增加對「調解」的認識對青年有莫大的裨益。如果青年能夠掌握「調解」箇中的技巧並培養「有商有量」的態度，將有助提高處理衝突的成效。

有見及此，本研究希望透過量性研究和質性研究，了解青年對處理衝突的情況及對調解的認知及意願。以及透過深入訪談，了解各持份者對調解衝突相關發展及方向的意見，並探討衝突成因、對個人及家庭的影響，以掌握處理和預防衝突的方法。

# 研究主要發現

- (1) 整體而言，受訪青年大多傾向同意以「有商有量」和保持良好溝通的方式去處理問題。

問卷調查結果顯示，逾七成受訪青年（72.0%）傾向同意以「有商有量」的方式去處理問題；接近七成受訪青年（69.1%）傾向同意與別人探究問題時會尋求滿足每一個人需要的解決方法；約三分之二受訪青年（66.8%）傾向同意當爭議出現時盡力收集資訊以保持良好溝通。

- (2) 約三分之一的受訪青年大多在過去一年因政治立場的差異引發衝突。大部分受訪青年分別向別人作出及自己受到言語傷害。逾一半的受訪青年的衝突對象為朋友或同學。

約三分之一受訪青年（37.2%）在過去一年會間中及經常因政治立場的差異引發衝突，其次為負面情緒／態度（22.8%）及以溝通不足／不清晰（21.5%）而引發衝突。而較少受訪青年因社會經濟地位的差異（10.3%），不滿對方的外表儀容／自己的外表儀容受到批評（8.9%）及宗教立場的差異（7.2%）而引發衝突。

大部分受訪青年分別會向別人作出言語傷害（74.4%）及受到別人的言語傷害（82.5%）。受訪青年發生言語傷害的次數最高，在過去一年平均自己向別人作出 5.5 次及受到別人作出 6 次的言語傷害。言語傷害包括恐嚇、喝罵、中傷、譏諷、起「花名」、造謠及侮辱等。言語傷害出現的次數略高於身體傷害及在社交媒體作出傷害所的次數。

逾一半（57.3%）受訪青年在過去一年與朋友或同學發生衝突，其次的衝突對象為陌生人（39.5%），而約三分之一受訪青年（36.5%）與父母發生衝突。

- (3) 在言語傷害方面，逾七成受訪青年曾於過去一年所遇到最大的一次衝突中涉及言語傷害，逾三成受訪青年的衝突對象是朋友或同學，當中更有逾三成受訪青年會使用攻擊或還擊的方法處理衝突，只有不足兩成受訪青年會向他人求助。

調查結果顯示，逾七成受訪青年（74.7%）曾於過去一年遇到言語傷害，而當中逾四成（44.5%）會互相作出言語傷害，逾兩成（26.4%）受到別人的言語傷害。

曾受到言語傷害的受訪青年當中，逾三成受訪青年（33.8%）的衝突對象為朋友或同學，其次為父母（25.6%）。逾三成受訪青年（34.2%）會使用攻擊或還擊的方法處理涉及言語傷害的衝突，其次為互相遷就（25.5%）。

不足兩成受訪青年（18.0%）在過去一年遇到言語傷害時，會向他人求助，而曾向他人求助的受訪青年中，多於一半（56.9%）受訪青年表示會向朋友或同學求助，其次為父母（18.6%）。

- (4) 在身體傷害方面，只有一成受訪青年曾於過去一年所遇到最大的一次衝突中涉及身體傷害，逾三成受訪青年的衝突對象為陌生人，更有六成受訪青年會使用攻擊或還擊的方法處理衝突，接近四成受訪青年會向他人求助。

調查結果顯示，只有一成受訪青年（17.1%）曾於過去一年遇到身體方面的傷害，而當中約一成（10.2%）受到別人作出的身體傷害。

曾受到身體傷害的受訪青年當中，逾三成（34.6%）受訪青年的衝突對象為陌生人，其次為朋友或同學（20.2%）。有五成受訪青年（51.0%）會使用攻擊或還擊的方法處理衝突，其次為逃避（26.3%）。

逾三分之一受訪青年（37.1%）會向他人求助，而曾向他人求助的受訪青年中，約六成受訪青年（60.6%）向會朋友或同學求助，其次為父母（17.4%）。

- (5) 在社交媒體所作出的傷害方面，逾三成受訪青年曾於過去一年所遇到最大的一次衝突中涉及社交媒體所作出的傷害，接近五成受訪青年的衝突對象為陌生人。當中更有逾七成受訪青年會使用攻擊或還擊的方法處理衝突，只有不足兩成受訪青年會向他人求助。

調查結果顯示，逾三成受訪青年（35.5%）曾於過去一年在社交媒體遇到傷害，而當中逾一成（15.4%）受到別人作出的傷害，約一成（11.7%）曾在社交媒體向別人作出傷害。

曾在社交媒體受到傷害的受訪青年當中，接近一半（49.1%）與陌生人發生衝突，其次為朋友或同學（34.3%）。逾七成受訪青年（74.6%）會使用攻擊或還擊的方法處理衝突，其次為逃避（12.5%）。

不足一成的（5.8%）的受訪青年會向他人求助，而曾向他人求助的受訪青年中，逾七成（72.3%）受訪青年向會朋友或同學求助，其次為父母（27.7%）。

- (6) 逾七成的受訪青年有聽過「調解」的概念，當中有兩成表示了解「調解」的執行情況。大部分受訪青年認為可以及願意運用「建立或改善溝通渠道」及「找出雙方的共同利益，以協調大家的目標或理想」作為調解衝突的解決方法

逾七成（74.8%）的受訪青年有聽過「調解」的概念，當中只有約兩成（23.2%）受訪青年了解「調解」的執行情況。

調查結果顯示，大部分受訪青年認為可運用「建立或改善溝通渠道」（7.07分）及「找出雙方的共同利益，以協調大家的目標或理想」（7.06分）作為調解衝突的解決方法。大部分受訪青年也表示願意運用以上態度作為調解衝突的解決方法。

- (7) 大部分受訪青年願意學習調解相關的技巧，及願意以調解的方式去處理衝突

接近八成受訪青年（78.3%）願意學習調解相關的技巧，也有接近八成受訪青年（77.9%）願意以調解的方式去處理衝突。

## 建議

- (1) 提供具調解元素的教師培訓
- (2) 將調解課程納入正規教育
- (3) 舉辦調解教育社區活動
- (4) 提倡和諧使用社交媒體
- (5) 設計以調解為主題的教學遊戲