

研究院校



香港樹仁大學
HONG KONG SHUE YAN UNIVERSITY

主辦機構



和 諧 之 家
HARMONY HOUSE

捐助機構



中國銀行(香港)
BANK OF CHINA (HONG KONG)

40分鐘
和 諧 心 靈 天 地 計 劃
40 minutes@Harmony Space

非暴力溝通與
和諧家庭關係
研究報告

和諧之家
2024年6月



研究團隊

香港樹仁大學社會工作學系

武婉嫻博士 (首席研究員)

王鳳儀博士

鍾月嬌博士

曾偉洪博士

張佩賢

計劃成員

何思巧

楊子焉

阮穎彤

吳詠恩

Madhav Thapa

出版者：和諧之家

督印人：李劉素英

出版日期：2024年6月

電話：2718 8821

電郵：harmonyspace@harmonyhousehk.org

目錄

01

報告摘要

05

文獻回顧及研究設計

研究結果

第一章：量化研究數據分析

11

- (一) 家長小組
- (二) 兒童小組
- (三) 夫妻小組
- (四) 善養孩子工作坊

第二章：質性數據分析 (個別訪談)

31

- (一) 家長小組
- (二) 兒童小組
- (三) 夫妻小組
- (四) 善養孩子工作坊

第三章：質性數據分析 (焦點小組)

51

- (一) 家長小組參加者
- (二) 夫妻小組參加者
- (三) 職員(中期)
- (四) 職員(末期)

第四章：非暴力溝通問卷調查報告

65

第五章：分析及建議

77

83

參考文獻



報告摘要

40分鐘和諧心靈天地計劃

家庭暴力是一個普遍存在且嚴重的社會問題，而元朗是家庭暴力頻繁的地區之一。在中國銀行（香港）的捐助下，和諧之家40分鐘和諧心靈天地計劃，於2017年啟動，計劃包括在元朗成立和諧家庭空間，為元朗區的居民提供服務。服務理念是基於「非暴力溝通」的哲學和價值觀，旨在幫助服務使用者實現平衡身心，改善家庭關係，建立充滿愛的社區。

研究目的

和諧之家委託香港樹仁大學社會工作學系的研究團隊，就計劃的成效進行評估，研究目的如下：

1. 探討元朗區的居民對非暴力溝通的看法及家庭溝通情況；
2. 評估40分鐘和諧心靈天地計劃中的核心服務，包括家長小組、兒童小組、夫妻小組及工作坊的成效；及
3. 就計劃內容提供改善及發展的建議，以更貼近香港家庭的需要。

研究方法

研究採用質性及量性的混合研究方法，旨在了解參加者在參加前後之變化，以及他們對小組和工作坊內容的個人意見。另外，以量化調查方法來收集大量數據，以了解元朗區的居民對非暴力溝通的看法及家庭溝通情況。

研究結果摘要

本報告為2022年2月至2024年2月期間的服務成效研究結果，服務內容包括家長小組、夫妻小組、太太小組、兒童小組及善養孩子工作坊，並進行非暴力溝通問卷調查，以下為各項研究報告內容摘要：

1 量化研究數據顯示，善養孩子工作坊內容對於家長學習善養孩子方式及非暴力溝通方法有顯著果效。家長小組內容對於改變親子教養方式有顯著成效。兒童小組內容對於提升兒童觀察入微及改善情緒智商有顯著成效。夫妻小組內容對於夫妻溝通、婚姻滿意度、夫妻交流、夫妻衝突處理則未有顯著成效。

2 質性個別訪談數據顯示，家長小組參加者認為學會了對子女運用非暴力溝通技巧，包括觀察、感受、需要、發出請求、生氣時選擇離場；運用非暴力溝通技巧對自己的幫助，包括改善情緒管理、促進親子關係、學懂善待自己；對孩子運用非暴力溝通技巧的難處，包括難以控制自己的情緒、孩子拒絕答話、不懂表達個人感受及不懂表達個人需要。

3 善養孩子工作坊參加者認為運用非暴力溝通可帶來的轉變，包括對孩子多欣賞和讚美、減少對孩子使用暴力的管教方式、增加孩子對自己的信任、令孩子覺得自己是明白和尊重他的、以言教身教助孩子學習非暴力溝通方式；較常對孩子使用的非暴力溝通技巧，包括觀察、需要、發出請求；運用非暴力溝通技巧的難處，包括難以控制自己的情緒、難以得知對方的感受、受環境所限、孩子或許會以為自己在試探對方。

4 兒童小組參加者認為學會對父母運用的非暴力溝通技巧，包括觀察、感受、需要、發出請求；對同學運用了的非暴力溝通技巧，包括觀察、需要、發出請求；運用非暴力溝通技巧對自己的幫助，包括改善情緒管理、促進人際關係、說出自己的需要；對別人運用非暴力溝通的困難，包括難以控制自己的情緒、對方難以控制自己的情緒、我不敢向對方透露我的感受和需要、我不習慣或不懂向他人表達個人感受。

5 夫妻小組參加者認為學會了對伴侶運用的非暴力溝通技巧，包括聆聽、感受、需要；運用非暴力溝通技巧對自己的幫助，包括促進夫妻關係、學懂重視自己的感受；對伴侶運用非暴力溝通技巧的難處，包括難以控制自己的情緒、需要更多時間去練習非暴力溝通技巧、暫時沒有機會運用非暴力溝通技巧。



6 職員焦點小組訪談，關於中期面談，研究員使用3PE框架作為面談指引。3PE框架代表是P（People）人；P（Process）過程；P（Product）產品；E（Environment）環境。訪談結果顯示3PE之間的互為影響，現階段工作坊和小組內容大致已定，但根據參加者的特性和期望不同而有調整。由於非暴力溝通的內容與及背後的價值觀不容易被華人社會的家長所理解，工作人員需要變化各種活動、例子或解說方法來讓參加者明白。工作人員表示在非暴力溝通的眾多內容裏面，他們均認為讓參加者學習到意識自己的需要和情緒，敏感於別人的需要和情緒是第一步和最重要的一步，往後他們會在各個小組裏面加強這些內容。

7 職員焦點小組訪談，關於末期面談，研究員以 SWOT 框架作為面談指引。SWOT 框架代表是 S（Strength）優勢，包括項目預算充足、項目接觸群體廣泛、項目的設計優勢、工作內容彈性、公眾對非暴力溝通的接受程度相對較高；W（Weakness）弱點，包括工作人員與學校社工的態度或有分歧、無法控制學校招募參加者的準則；O（Opportunities）機會，包括非暴力溝通在香港仍有很多發展空間、可嘗試擴展服務給其他群體、嘗試把卡牌遊戲帶入輔導；T（Threats）威脅，包括難以吸引男士參加活動。

8 服務對象家長焦點小組訪談，參加者認為參加家長小組及其他活動令自己思想上的覺悟，包括對自己的覺悟、對子女的覺悟、對溝通過程的覺悟；學到的非暴力溝通技巧，包括控制自己的情緒、教子女表達感受、注意自己的用語和態度、認真聆聽子女的心聲；對小組的評價，包括題目具特殊意義、小組內容較容易掌握和叫人印象深刻、能隨時向導師諮詢和請教、享受與其他家長交流、了解不同年齡或性別的孩子的獨特狀況、導師專業有禮；建議，包括增加小組節數、進行個別跟進、舉辦延伸小組和活動。



9 服務對象夫妻焦點小組訪談，參加者認為參加小組的得益在於思想上的覺悟，包括對自己的覺悟、對伴侶的覺悟、對溝通過程的覺悟；學到的非暴力溝通技巧，包括處理自己的情緒、多考慮伴侶的感受和需要、調整向伴侶表達關心的方式、主動向伴侶講自己內心的想法。對小組的評價，包括小組的時間過短、小組的人數太多、享受各個遊戲和藝術活動、導師專業有禮、夫妻一起參加，以及只得太太出席的夫妻小組同樣重要。建議包括增加小組節數及時間、調整小組人數、進行個別跟進、舉辦延伸小組及活動。

- 10** 非暴力溝通問卷調查報告顯示數個重要發現：
1. 「溝通習慣與行為」是影響「家庭出現暴力溝通的情況」最重要之因素；
 2. 受訪者在子女不聽話或做出不恰當的行為時，佔一半以上的家長會採用權威型及高控制管教辦法；
 3. 學習或聽過非暴力溝通內容，以及參加過非暴力溝通相關的服務，與減少家庭出現暴力溝通情況有明顯的相關性；
 4. 家人之間每天花時間溝通的時間不足，以致沒有好好的談及彼此間的感受、擔心的事情、計劃等；
 5. 「性別」及「是否聽過非暴力溝通」這兩個變項，與「溝通習慣與行為」這一個變項有明顯差異；
 6. 「性別」、「家庭收入」、「在過去一年有參加過與非暴力溝通相關的服務」、與及「有興趣認識非暴力溝通」與「家庭出現暴力溝通情況」這一個變項有顯著的正向或負向相關性；
 7. 「居住地區」與「家人間會出現的逃避或暴力等表達方式」這一個變項有顯著的正向弱相關性。

文獻回顧 及研究設計

非暴力溝通（Non-violent communication NVC）被視為一種溝通過程，其基礎是相信富有同理心及善意的溝通可以取得更好的溝通結果（Rosenberg & Chopra, 2015）。非暴力溝通已廣泛應用於健康、教育和社會服務等領域（Baesler & Lauricella, 2013；Museux et al., 2016）。非暴力溝通包括四種基本技能，即觀察、感受、需要和請求。非暴力溝通促進溝通中的個人責任意識（Museux et al., 2016），改變負面或暴力的溝通習慣（Rosenberg, 2002），發展自我同理心和善待自己（Sullivan, 2007），減少敵意和憤怒的溝通行為。非暴力溝通用於培訓教育工作者、社工、教師、護理師和其他幫助專業人員。非暴力溝通可用於改善父母與子女的溝通、夫妻溝通或任何類型的人際溝通。非暴力溝通已被用於不同的項目，並且被發現可以有效促進自我同情和對他人的同理心（Marlow et al., 2012；Gorsevski, 2014；Rosenberg, 2005）。



Wacker 和 Dziobek (2018) 對護理專業人員進行了非暴力溝通培訓，發現培訓增加了參與者負面情緒的語言表達，提高了自我同理心。此外，華盛頓州的自由計畫也使用了非暴力溝通和藥物治療來訓練囚犯 (Jia et al., 2016)，結果顯示非暴力溝通訓練幫助囚犯減少敵意和憤怒的溝通行為，在溝通中承擔責任，表達自己的感受，並適當地提出要求。另外，將非暴力溝通應用於培訓健康和社會服務護理人員時，結果顯示參與者對同理心和自發性溝通的重要性有了更多的理解 (Museux et al., 2016)。

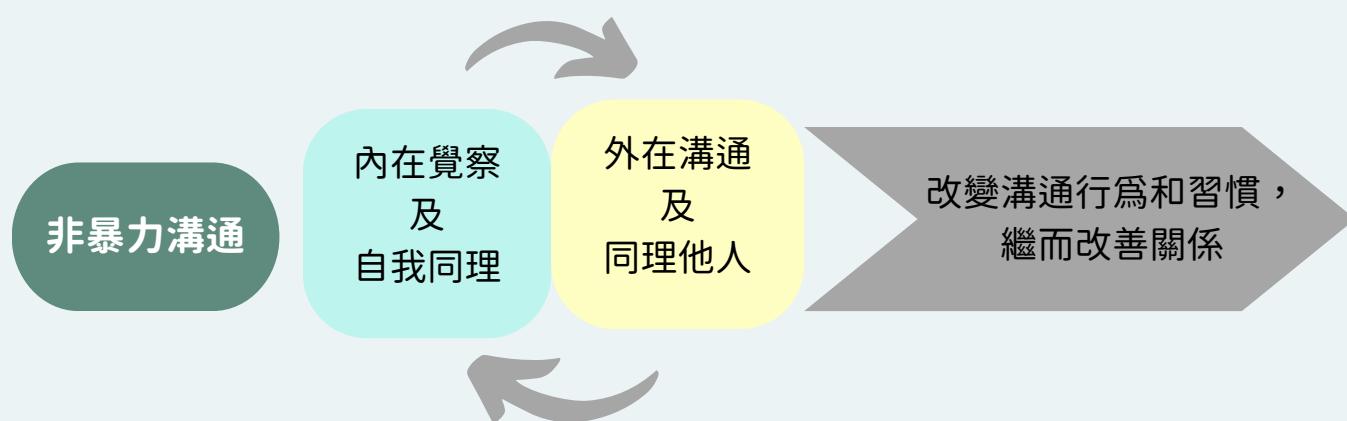
非暴力溝通被認為是「一種替代性的溝通方法」(Roy, 2019)，在我們的日常生活中扮演著重要的角色。非暴力溝通在日常人際互動中的作用，包括建立健康的人際關係、避免溝通中的不愉快感受，以及增強自我表達和聆聽他人的能力。在日常溝通中可以使用非暴力溝通的關鍵要素包括：

1. 通過觀察內心和聆聽自我對話來練習非暴力溝通；
2. 使用積極的詞語和非暴力表達；
3. 避免對任何個人進行刻板印象；
4. 避免帶有評判性的言語；
5. 避免評價性的語言；
6. 避免攻擊性；
7. 使用共情；
8. 懷有同情心；
9. 關心他人的需求；
10. 主動聆聽；
11. 表達感激之情。

(Gorsevki, 2014；Kundu, 2019)

鑑於非暴力溝通在溝通中的重要性，40分鐘和諧心靈天地計劃採用非暴力溝通作為一種介入框架，幫助人們應對情緒，增強人際關係和改善家庭關係。儘管先前的研究已經指出非暴力溝通在各種訓練工作坊或團體中被廣泛應用，但是非暴力溝通培訓的有效性仍然需要進一步的研究（Wacker & Dziobek, 2016）。特別是在華人文化濃厚的香港家庭環境中，對非暴力溝通的有效性缺乏研究。這項研究將是第一個系統地研究和評估非暴力溝通在華人文化背景下實施效果的研究。

研究將採用混合研究方法，以「重新連接的框架」(圖一) 為基礎，通過內在自我連接，外在採用非暴力溝通方法，最終建立一種善意溝通模式，以改善家庭關係。預計研究結果將提供數據，以更好地理解非暴力溝通對家庭關係的影響。



圖一：非暴力溝通的重新連接框架

根據圖一顯示，溝通過程包括人進行內心對話或自我談話以及外在回應對話兩部份（Morin et al., 2011）。暴力溝通的原因是我們與自己的內心脫節，選擇責怪自己和他人（Dickinson, 1998）。根據Neff（2003）的研究，自我同情和對他人的同理心並不是兩個極端。相反，自我同情是一種力量的源泉，可以使一個人變得更加情緒穩定和有同理心（Krakovsky, 2018）。對他人的同理心被認為是理解他人感受並從他人的角度體驗情緒的能力（Cuff et al., 2016；Preston, 2007）。過去的研究發現，自我同情心和自我覺察能力越低的人，家庭衝突越多（Pepping et al., 2015）。相反具有較高自我同情心和自我覺察能力的人，能與家庭成員建立更正面的關係（Kelly & Dupasquier, 2016）。在親子關係的研究同樣顯示，有自我覺察能力的父母更能表現出溫暖和接納的態度，鼓勵孩子自己做決定（Pontania & Salim, 2019）。如果家庭溝通模式改變，最終將改善家庭關係（Keating et al., 2013）。當家庭成員公開分享他們的意見和感受時，他們可以討論各種話題，並能彼此支持，根據每個家庭成員的發展需求調整他們的溝通模式（Koerner & Fitzpatrick, 2006; Steinberg & Silk, 2002）。

總結來說，非暴力溝通不僅僅是一種技巧，而是一種以心靈和同理心為基礎的語言，用於重新建立聯繫（Dickinson, 1998）。重新連接的框架總結了研究的框架，通過自我同理心重新與內在自我建立聯繫，並通過非暴力溝通方式同理他人，最終建立一種善意的溝通模式，以改善家庭關係。

研究設計覆蓋計劃的核心服務，包括善養孩子工作坊、夫妻小組、家長小組、兒童小組。另外，研究以問卷調查方法，邀請元朗區的學校參加問卷調查，由家長填寫問卷。

家長小組研究程序為於實驗組第一節開始時向家長派發前測問卷，經家長知情同意後填寫問卷。後測於小組最後一節結束前進行，問卷在小組現場派發及收回。若家長未能於最後一節填寫問卷，則於小組後一至兩星期內填寫完成。控制組則於填寫前測問卷後，六星期再派發後測問卷予家長填寫。問卷採用

1. Parenting Styles and Dimensions Questionnaire (PSDQ) 親子教養方式問卷 (Robinson et al., 2001) ；
2. Chinese version of parent-child relationship inventory (PCRI-C) 家長子女關係量表(Ganotice et al., 2014) 。

另結合質性訪談方法，於各小組完結後，邀請至少一位家長接受個別訪談。

兒童小組的研究程序為於實驗組第一節或之前向兒童派發前測問卷，經兒童及其家長知情同意後填寫問卷。後測於小組最後一節進行，問卷以小組現場派發及收回。若兒童未能於最後一節填寫問卷，則於小組後一至兩星期內填寫完成。控制組則於填寫前測問卷後，六星期再派發後測問卷予兒童填寫。

問卷採用

1. The Five Facet Mindfulness Questionnaire(FFMQ)五因素正念量表 (Baer et al. 2006) ；
2. Emotional Intelligence Scale (EIS) 情緒智商量表(Law et al., 2004) ；
3. Emotion Expression Scale for Children (EESC) (Penza-Clyve & Zeman, 2002) 。

另結合質性訪談方法，於各小組完結後，邀請至少一位兒童接受個別訪談。

夫妻小組的研究程序為於實驗組第一節或之前向參加者派發前測問卷，後測於小組最後一節進行，若參加者未能於最後一節填寫問卷，問卷在小組現場派發及收回。若參加者未能於最後一節填寫問卷，則於小組後一至兩星期內填寫完成。控制組則於填寫前測問卷後，三星期再派發後測問卷予參加者填寫。問卷採用

1. Marital Communication Scale (MCS-C) 夫妻溝通量表 (Cheung, 2000) ;
2. Enrich marital inventory (EMI) 婚姻質量問卷 (Fowers & Olson, 1989) ;
 - 2.1 Sub-scale of marital satisfaction (EMI-MS) 婚姻滿意度
 - 2.2 Sub-scale of marital interaction (EMI-MI) 夫妻交流
 - 2.3 Sub-scale of conflict resolution (EMI-CR) 夫妻衝突處理

另結合質性訪談方法，於各小組完結後，邀請至少一位參加者接受個別訪談。

善養孩子工作坊的研究程序分為兩種，第一種方法為於工作坊之前或開始時向家長派發前測問卷，經家長知情同意後填寫問卷。後測於工作坊後一星期進行，用以了解工作坊後家長是否有運用所學習到的知識和技巧，以及管教孩子方法上有沒有改變。問卷以網上Google 表格方式派發及收回。問卷採用Modified version (part of the questions) of Parenting Styles and Dimensions questionnaire (PSDQ; Robinson et al., 2001)。

第二種方法為分實驗組和控制組，實驗組家長在工作坊完結時填寫問卷，控制組家長沒有參加工作坊及只填寫問卷。問卷以網上Google 表格及實體表格兩種方式派發及收回。問卷採用1. Modified version (part of the questions) of Parenting Styles and Dimensions questionnaire (PSDQ; Robinson et al., 2001)，量表中第2、8、10、11、16本為反向題目改為正向題目。

非暴力溝通問卷調查設計目標對象為家長，受訪者篩選條件為至少有一名孩子。本調查經由網上問卷及派發實體問卷方式進行回答，調查由2022年8月至2022年11月進行，邀請元朗區的小學參加。

第一章

量化研究數據分析

(一) 家長小組

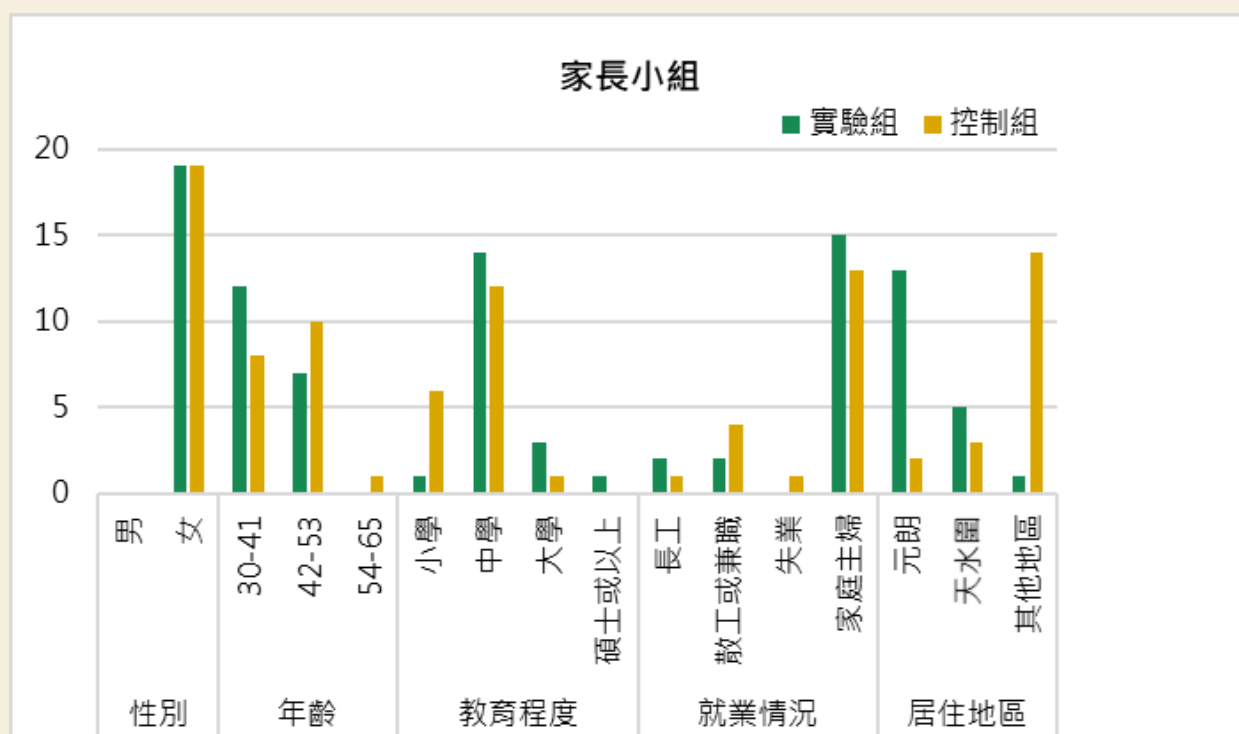
我們根據收到38名家長問卷數據資料作分析
(實驗組19名；控制組19名)。

實驗組

- 性別：女性19位 (100%)，男性0位 (0%)；
- 年齡分佈：介乎30-41歲共12人 (63.2%)，42-53歲共7人 (36.8%)。
- 教育程度：小學共1人 (5.3%)，中學共14人 (73.7%)，大學共3人 (15.8%)，碩士或以上共1人 (5.3%)。
- 就業情況：長工共2人 (10.5%)，散工或兼職共2人 (10.5%)，沒有工作及以處理家務為主共15人 (78.9%)。
- 居住地區：元朗區共13人 (68.4%)，天水圍區共5人 (26.3%)，其他地區共1人 (5.3%)。

控制組

- 性別：女性19位（100%），男性0位（0%）。
- 年齡分佈：介乎30-41歲共8人（42.1%），42-53歲共10人（52.6%），54-65歲共1人（5.3%）。
- 教育程度：小學共6人（31.5%），中學共12人（63.2%），大學共1人（5.3%）。就業情況：長工共1人（5.3%），散工或兼職共4人（21.1%），失業共1人（5.3%），沒有工作及以處理家務為主共13人（68.4%）。
- 居住地區：元朗區共2人（10.5%），天水圍區共3人（15.8%），其他地區共14人（73.7%）。



圖二：家長小組實驗組及控制組數據

1. Parenting Styles and Dimensions Questionnaire (PSDQ) 親子教養方式問卷 (Robinson et al., 2001)

實驗組共收回19份前後測量表作為分析，成對樣本T檢定 (Pair sample T-test) 顯示前測平均值 $M=99.36$ ，標準差 $SD=6.71$ ；後測平均值 $M=95.42$ ，標準差 $SD=10.02$ ， $t=2.186$ ，95%信賴區間為0.154 至 7.74，效應量是大， $d=0.258$ ，顯著性 $p=0.042$ ($p<0.05$)。前後測呈現顯著差異。

控制組共收回19份前後測量表作為分析，成對樣本T檢定 (Pair sample T-test) 顯示前測平均值 $M=98.84$ ，標準差 $SD=2.05$ ；後測平均值 $M=103.1$ ，標準差 $SD=2.04$ ， $t=-1.419$ ，95%信賴區間為-10.57 至 2.04，效應量是小， $d=0.1$ ，顯著性 $p=0.173$ ($p>0.05$)。前後測沒有呈現顯著差異。

總結：根據實驗組及控制組的前後測數據對比，實驗組的前後測結果出現顯著差異，而控制組沒有出現顯著差異，結果顯示小組內容對於改變親子教養方式有顯著效果。

		平均值(M)	標準差(SD)	t	95%信賴區間		d	顯著性(p)
實驗組	前測	99.36	6.71	2.19	0.154	7.74	0.258	0.042
	後測	95.42	10.02					
控制組	前測	98.84	2.05	1.42		2.04	0.1	0.173
	後測	103.1	2.04					

表一：家長小組成對樣本T檢定 (PSDQ)

		平均值(M)	標準差(SD)	t	95%信賴區間		d	顯著性(p)
實驗組	前測	17.73	3.21	0.37	-2.82	1.97	0.039	0.717
	後測	18.15	4.20					
控制組	前測	16.84	4.85	-0.809	-3.02	1.34	0.035	0.429
	後測	17.68	4.46					

表二：家長小組成對樣本T檢定 (PCRI-C)

(二) 兒童小組

兒童小組研究以第一及第二年度的問卷數據作為分析，第一年度共收回 53名兒童數據樣本進行分析（實驗組31名；控制組22名）。第二年度共收回 27名兒童數據樣本進行分析（實驗組12名；控制組15名）。當中已排除中途退出及不符合數據分析之問卷。

第一年度數據分析

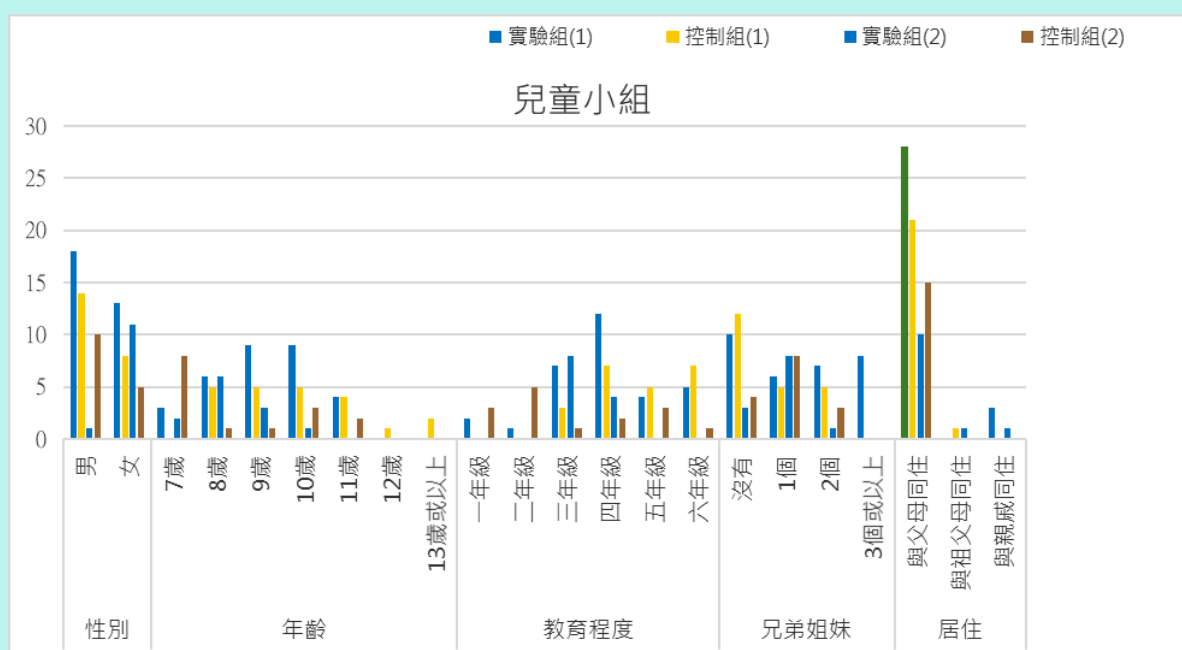
實驗組：其中女性有13位（58.1%），男性18位（41.9%）。年齡分佈為：7歲共3人（9.7%），8歲共6人（19.4%），9歲共9人（29%），10歲共9人（29%），11歲共4人（12.9%）。就讀一年級共2人（6.5%），二年級共1人（3.2%），三年級共7人（22.6%），四年級共12（38.7%），五年級共4人（12.9%），六年級共5人（16.1%）。家中沒有兄弟姊妹的共10人（32.3%），有1個兄弟姊妹的共6人（19.4%），有2個兄弟姊妹的共7人（22.6%），有3個兄弟姊妹的共8人（25.8%）。與父母同住的共28人（90.3%），與其他親戚同住的共3人（9.7%）。

控制組：其中女性有8位（36.4%），男性14位（63.6%）。年齡分佈為：8歲共5人（22.7%），9歲共5人（22.7%），10歲共5人（22.7%），11歲共4人（18.2%），12歲共1人（4.5%），13歲或以上共2人（9.1%）。就讀三年級共3人（13.6%），四年級共7人（31.8%），五年級共5人（22.7%），六年級共7人（31.8%）。家中沒有兄弟姊妹的共12人（54.5%），有1個兄弟姊妹的共5人（22.7%），有2個兄弟姊妹的共5人（22.7%）。與父母同住的共21人（95.5%），與祖父母或外祖父母同住的共1人（4.5%）。

第二年度數據分析

實驗組：其中女性11位（91.7%），男性1位（8.3%）。年齡分佈為：7歲共2人（16.7%），8歲共6人（50%），9歲共3人（25%），10歲共1人（8.3%）。就讀一年級0人（0%），二年級共0人（0%），三年級共8人（66.7%），四年級共4人（33.3%）。家中沒有兄弟姊妹的共3人（25%），有1個兄弟姊妹的共8人（66.7%），有2個兄弟姊妹的共1人（8.3%）。與父母同住的共10人（83.3%），與祖父母同住共1人（8.3%），與其他親戚同住的共1人（8.3%）。

控制組：其中女性有5位（33.3%），男性10位（66.7%）。年齡分佈為7歲共8人（53.3%），8歲共1人（6.7%），9歲共1人（6.7%），10歲共3人（20%），11歲共2人（13.3%）。就讀一年級共3人（20%），二年級共5人（33.3%），三年級共1人（6.7%），四年級共2人（13.3%），五年級共3人（20%），六年級共1人（6.7%）。家中沒有兄弟姊妹的共4人（26.7%），有1個兄弟姊妹的共8人（53.3%），有2個兄弟姊妹的共3人（20%）。與父母同住的共15人（100%）。



圖三：兒童組實驗組及控制組數據

1. The Five Facet Mindfulness Questionnaire (FFMQ) 五因素正念量表 (Baer et al. 2006)

五因素正念量表在第一年度使用於量度兒童小組成效，第二年度沒有使用，故此只使用第一年度的數據作為分析。本研究在五因素正念量表中採用了四個分量表，包括語言描述，觀察入微，專心指數及冷靜回應。

實驗組共收回31份前後測量表作為分析，威爾卡森符號檢定 (Wilcoxon signed-rank test) 來做分析，檢定某母群體中成對樣本統計量 (中位數) 的差異 (非獨立樣本)，且不需母體為常態分布及變異數相同之假設前提，結果如下：

1. 語言前測平均值 $M=9.29$ ，標準差 $SD=2.2$ ；後測平均值 $M=9.96$ ，標準差 $SD=3.01$ ， Z 值 $=-1.571$ ，顯著性 $p=0.116$ ($p>0.05$)。前後測沒有顯著差異。
2. 專心指數前測平均值 $M=12.19$ ，標準差 $SD=2.65$ ；後測平均值 $M=12.51$ ，標準差 $SD=3.211$ ， Z 值 $=-0.749$ ，顯著性 $p=0.454$ ($p>0.05$)。前後測沒有顯著差異。
3. 冷靜回應前測平均值 $M=11.225$ ，標準差 $SD=2.94$ ；後測平均值 $M=11.096$ ，標準差 $SD=3.67$ ， Z 值 $=-0.24$ ，顯著性 $p=0.811$ ($p>0.05$)。前後測沒有顯著差異。
4. 觀察入微前測平均值 $M=12.38$ ，標準差 $SD=4.44$ ；後測平均值 $M=13.96$ ，標準差 $SD=4.64$ ， Z 值 $=-2.09$ ，顯著性 $p=0.036$ ($p>0.05$)。前後測有顯著差異。

控制組共收回22份前後測量表作為分析，以威爾卡森符號檢定 (Wilcoxon signed-rank test) 來做分析結果如下：

1. 語言前測平均值 $M=9.04$ ，標準差 $SD=2.41$ ；後測平均值 $M=9.45$ ，標準差 $SD=2.72$ ， Z 值 $=-0.547$ ，顯著性 $p=0.584$ ($p>0.05$)。前後測沒有顯著差異。
2. 專心指數前測平均值 $M=15.5$ ，標準差 $SD=3.43$ ；後測平均值 $M=15.77$ ，標準差 $SD=3.72$ ， Z 值 $=-0.629$ ，顯著性 $p=0.529$ ($p>0.05$)。前後測沒有顯著差異。
3. 冷靜回應前測平均值 $M=11.13$ ，標準差 $SD=2.07$ ；後測平均值 $M=11.86$ ，標準差 $SD=3.43$ ， Z 值 $=-1.297$ ，顯著性 $p=0.195$ ($p>0.05$)。前後測沒有顯著差異。
4. 觀察入微前測平均值 $M=14.22$ ，標準差 $SD=3.42$ ；後測平均值 $M=14$ ，標準差 $SD=2.87$ ， Z 值 $=-0.052$ ，顯著性 $p=0.958$ ($p>0.05$)。前後測沒有顯著差異。

			平均值(M)	標準差(SD)	Z	顯著性(p)
實驗組	語言描述	前測	9.29	2.20	-1.571	0.116
		後測	9.96	3.01		
	專心指數	前測	12.19	2.65	-0.749	0.454
		後測	12.51	3.21		
	冷靜回應	前測	11.225	2.94	-0.24	0.811
		後測	11.096	3.67		
	觀察入微	前測	12.38	4.44	-2.09	0.036
		後測	13.96	4.64		
控制組	語言描述	前測	9.04	2.41	-0.547	0.584
		後測	9.45	2.72		
	專心指數	前測	15.5	3.43	-0.629	0.195
		後測	15.77	3.72		
	冷靜回應	前測	11.13	2.07	-1.297	0.195
		後測	11.86	3.43		
	觀察入微	前測	14.22	3.42	-0.052	0.958
		後測	14	2.87		

表三：兒童小組威爾卡森符號檢定 (FFMQ)

總結：根據實驗組及控制組的前後測數據對比，威爾卡森符號檢定結果顯示語言描述，專心指數及冷靜回應數據顯著性 (p value) 均大於0.05，沒有顯著差異。但是觀察入微數據顯著性 (p value) 少於0.05，有顯著差異。結果顯示小組內容對於改善兒童觀察入微有顯著效果。

2. Emotional Intelligence Scale (EIS) 情緒智商量表 (Law et al., 2004)

情緒智商量表在第一及二年度均有使用於量度兒童小組成效。兩個年度共收回80份可統計量表。當中已排除中途退出及不符合數據分析之問卷。

實驗組第一及二年度共收回43份前後測量表作為分析，以成對樣本T檢定 (Pair sample T-test) 顯示前測平均值 $M=17.56$ ，標準差 $SD=6.62$ ；後測平均值 $M=21.11$ ，標準差 $SD=5.5$ ， $t=-3.06$ ，95%信賴區間為-5.9 至-1.2，效應量是大， $d=0.21$ ，顯著性 $p=0.004$ ($p>0.05$)。前後測有顯著差異。

控制組第一及二年度共收回37份前後測量表作為分析，以成對樣本T檢定 (Pair sample T-test) 顯示前測平均值 $M=17.32$ ，標準差 $SD=5.74$ ；後測平均值 $M=17.64$ ，標準差 $SD=7$ ， $t=-0.339$ ，95%信賴區間為-2.26 至1.61，效應量是小， $d=0.003$ ，顯著性 $p=0.737$ ($p>0.05$)。前後測沒有顯著差異。

總結：根據第一及第二年實驗組及控制組的前後測數據對比，成對樣本T檢定顯示實驗組前後測差異顯著性少於0.05，有顯著差異。控制組前後測差異顯著性大於0.05，沒有顯著差異。結果顯示小組內容對於改善兒童情緒智商有顯著效果。

		平均值(M)	標準差(SD)	t	95%信賴區間		d	顯著性(p)
實驗組	前測	17.56	6.62	-3.06	-5.9	-1.2	0.21	0.004
	後測	21.11	5.50					
控制組	前測	17.32	5.74	-0.339	-2.26	1.61	0.003	0.737
	後測	17.64	7.00					

表四：兒童小組成對樣本T檢定 (EIS)

3. Emotion Expression Scale for Children (EESC) (Penza-Clyve & Zeman, 2002)

此量表只在第二年度使用，共收回27份可統計量表。當中已排除中途退出及不符合數據分析之問卷。第二年度實驗組共收回12份前後測量表作為分析，以成對樣本T檢定 (Pair sample T-test) 顯示前測平均值 $M=50.5$ ，標準差 $SD=12.27$ ；後測平均值 $M=63.3$ ，標準差 $SD=15.32$ ， $t=-1.97$ ，95%信賴區間為-27.12 至 1.45，效應量是大， $d=0.26$ ，顯著性 $p=0.074$ ($p>0.05$)。前後測沒有顯著差異。

第二年度控制組共收回15份前後測量表作為分析，以成對樣本T檢定 (Pair sample T-test) 顯示前測平均值 $M=44.93$ ，標準差 $SD=11.32$ ；後測平均值 $M=48.13$ ，標準差 $SD=12.19$ ， $t=-1.71$ ，95%信賴區間為-7.21 至 0.81，效應量是大， $d=0.195$ ，顯著性 $p=0.109$ ($p>0.05$)。前後測沒有顯著差異。

總結：根據第二年實驗組及控制組的前後測數據對比，成對樣本T檢定顯示實驗組及控制組的前後測差異顯著性大於0.05，沒有顯著差異。結果顯示小組內容對於兒童情緒表達沒有顯著效果。

		平均值(M)	標準差(SD)	t	95%信賴區間		d	顯著性(p)
實驗組	前測	50.5	12.27	-1.97	-27.12	1.45	0.26	0.074
	後測	63.3	15.32					
控制組	前測	44.93	11.32	-1.71	-7.21	0.81	0.195	0.109
	後測	48.13	12.19					

表五：兒童小組成對樣本T檢定 (EESC)

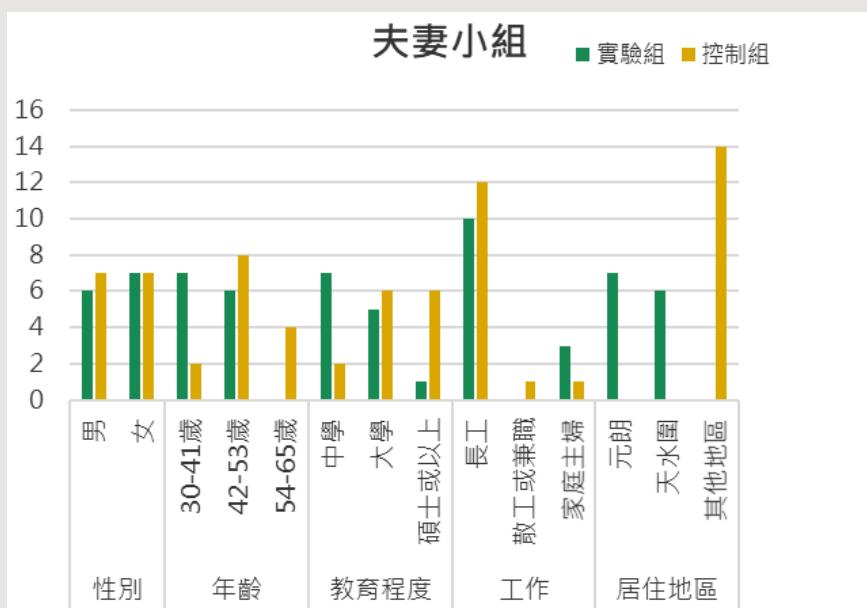
(三) 夫妻小組

夫妻小組研究以第二年度的問卷數據作為分析，主要原因是第一年度的夫妻小組招募參加者方面有困難，未能如期舉辦夫妻小組。第二年度共收回27名參加者數據樣本進行分析（實驗組13名；控制組14名）。當中已排除中途退出及不符合數據分析之問卷。

第二年度數據分析：

實驗組：其中女性有7位（53.8%），男性6位（46.2%）。年齡分佈為：30-41歲共7人（53.8%），42-53歲共6人（46.2%）。中學程度共7人（53.8%），大學程度共5人（38.5%），碩士或以上程度共1人（7.7%）。做長工共10人（76.9%），沒有工作處理家務為主共3人（23.1%）。居住元朗區共7人（53.8%），天水圍區共6人（46.2%）。

控制組：其中女性有7位（50%），男性7位（50%）。年齡分佈為 30-41歲共2人（14.3%），42-53歲共8人（57.1%），54-65歲共4人（28.6%）。中學程度共2人（14.3%），大學程度共6人（42.9%），碩士或以上程度共6人（42.9%）。做長工共12人（85.7%），散工或兼職共1人（7.1%），沒有工作處理家務為主共1人（7.1%）。居住元朗區共0人（0%），天水圍區共0人（0%），其他地區共14人（100%）。



圖四：夫妻組數據

		實驗組		控制組	
性別	男	6	46.2%	7	50.0%
	女	7	53.8%	7	50.0%
年齡	30-41歲	7	53.8%	2	14.3%
	42-53歲	6	46.2%	8	57.1%
	54-65歲	0	0.0%	4	28.6%
教育程度	中學	7	53.8%	2	14.3%
	大學	5	38.5%	6	42.9%
	碩士或以上	1	7.7%	6	42.9%
工作	長工	10	76.9%	12	85.7%
	散工或兼職	0	0.0%	1	7.1%
	家庭主婦	3	23.1%	1	7.1%
居住地區	元朗	7	53.80%	0	0.00%
	天水圍	6	46.2%	0	0.0%
	其他地區	0	0.0%	14	100.0%

表六：夫妻小組實驗組及控制組

1. Marital Communication Scale (MCS-C) 夫妻溝通量表 (Cheung, 2000)

實驗組共收回13份前後測量表作為分析，成對樣本T檢定 (Pair sample T-test) 顯示前測平均值 $M=40.15$ ，標準差 $SD=4.07$ ；後測平均值 $M=40.38$ ，標準差 $SD=6.65$ ， $t=-0.167$ ，95%信賴區間為-3.24 至 2.78，效應量是小， $d=0.001$ ，顯著性 $p=0.87$ ($p>0.05$)。前後測沒有呈現顯著差異。

控制組共收回14份前後測量表作為分析，成對樣本T檢定 (Pair sample T-test) 顯示前測平均值 $M=44.78$ ，標準差 $SD=8.83$ ；後測平均值 $M=45.35$ ，標準差 $SD=10.78$ ， $t=-0.139$ ，95%信賴區間為-9.48 至 8.34，效應量是小， $d=0.001$ ，顯著性 $p=0.892$ ($p>0.05$)。前後測沒有呈現顯著差異。

總結：根據第二年實驗組及控制組的前後測數據對比，成對樣本T檢定顯示實驗組及控制組的前後測差異顯著性大於0.05，沒有顯著差異。結果顯示小組內容對於夫妻溝通沒有顯著效果。

		平均值(M)	標準差(SD)	t	95%信賴區間		d	顯著性(p)
實驗組	前測	40.15	4.07	-0.167	-3.24	2.78	0.001	0.87
	後測	40.38	6.65					
控制組	前測	44.78	8.83	-0.139	-9.48	8.34	0.001	0.892
	後測	45.35	10.78					

表七：夫妻小組成對樣本T檢定 (MCS-C)

2. Enrich marital inventory (EMI) 婚姻質量問卷 (Fowers & Olson, 1989)

2.1 Sub-scale of marital satisfaction (EMI-MS) 婚姻滿意度

實驗組共收回13份前後測量表作為分析，結果如下：

成對樣本T檢定 (Pair sample T-test) 顯示前測平均值 $M=22.84$ ，標準差 $SD=7.31$ ；後測平均值 $M=24.23$ ，標準差 $SD=6.94$ ， $t=-1.32$ ，95%信賴區間為-3.66至0.89，效應量是小， $d=0.11$ ，顯著性 $p=0.21$ ($p>0.05$)。前後測沒有呈現顯著差異。

控制組共收回14份前後測量表作為分析，結果如下：

成對樣本T檢定 (Pair sample T-test) 顯示前測平均值 $M=20.78$ ，標準差 $SD=7.82$ ；測平均值 $M=21.57$ ，標準差 $SD=9.23$ ， $t=-0.21$ ，95%信賴區間為-8.85至7.27，效應量是小， $d=0.003$ ，顯著性 $p=0.837$ ($p>0.05$)。前後測沒有呈現顯著差異。
 $t=-0.21$ ，95%信賴區間為-8.85至7.27，效應量是小， $d=0.003$ ，顯著性 $p=0.837$ ($p>0.05$)。前後測沒有呈現顯著差異。

總結：根據第二年實驗組及控制組的前後測數據對比，成對樣本T檢定顯示實驗組及控制組的前後測差異顯著性大於0.05，沒有顯著差異。結果顯示小組內容對於婚姻滿意度沒有顯著效果。

		平均值(M)	標準差(SD)	t	95%信賴區間		d	顯著性(p)
實驗組	前測	22.84	7.31	-1.32	-3.66	0.89	0.11	0.21
	後測	24.23	6.94					
控制組	前測	20.78	7.82	-0.21	-8.85	7.27	0.003	0.837
	後測	21.57	9.23					

表八：夫妻小組成對樣本T檢定 (EMI-MS)

2.2 Sub-scale of marital interaction(EMI-MI)夫妻交流

實驗組共收回13份前後測量表作為分析，結果如下：

成對樣本T檢定（Pair sample T-test）顯示前測平均值 $M=33$ ，標準差 $SD=5.77$ ；後測平均值 $M=32.38$ ，標準差 $SD=4.36$ ， $t=0.693$ ，95%信賴區間為-1.31 至2.55，效應量是小， $d=0.031$ ，顯著性 $p=0.502$ （ $p>0.05$ ）。前後測沒有呈現顯著差異。

控制組共收回14份前後測量表作為分析，結果如下：

成對樣本T檢定（Pair sample T-test）顯示前測平均值 $M=34.64$ ，標準差 $SD=7.8$ ；後測平均值 $M=35.64$ ，標準差 $SD=7.85$ ， $t=-0.29$ ，95%信賴區間為-8.44至6.44，效應量是小， $d=0.006$ ，顯著性 $p=0.776$ （ $p>0.05$ ）。前後測沒有呈現顯著差異。

總結：根據第二年實驗組及控制組的前後測數據對比，成對樣本T檢定顯示實驗組及控制組的前後測差異顯著性大於0.05，沒有顯著差異。結果顯示小組內容對於夫妻交流沒有顯著效果。

		平均值(M)	標準差(SD)	t	95%信賴區間		d	顯著性(p)
實驗組	前測	33	5.77	0.693	-1.31	2.55	0.031	0.502
	後測	32.38	4.36					
控制組	前測	34.64	7.80	-0.29	-8.44	6.44	0.006	0.776
	後測	35.64	7.85					

表九：夫妻小組成對樣本T檢定（EMI-MI）

2.3 Sub-scale of conflict resolution (EMI-CR) 夫妻衝突處理

實驗組共收回13份前後測量表作為分析，成對樣本T檢定 (Pair sample T-test) 顯示前測平均值 $M=26$ ，標準差 $SD=7.7$ ；後測平均值 $M=28$ ，標準差 $SD=6.89$ ， $t=-1.749$ ，95%信賴區間為-4.49 至0.49，效應量是小， $d=0.031$ ，顯著性 $p=0.106$ ($p>0.05$)。前後測沒有呈現顯著差異。

控制組共收回43份前後測量表作為分析，成對樣本T檢定 (Pair sample T-test) 顯示前測平均值 $M=25.64$ ，標準差 $SD=6.1$ ；後測平均值 $M=25.42$ ，標準差 $SD=6.42$ ， $t=0.088$ ，95%信賴區間為-5.05 至5.48，效應量是小， $d=0.0005$ ，顯著性 $p=0.931$ ($p>0.05$)。前後測沒有呈現顯著差異。

總結：根據第二年實驗組及控制組的前後測數據對比，成對樣本T檢定顯示實驗組及控制組的前後測差異顯著性大於0.05，沒有顯著差異。結果顯示小組內容對於夫妻衝突處理沒有顯著效果。

(四) 善養孩子工作坊

善養孩子工作坊的成效研究採取了兩種方法進行。

方法一

研究程序為於工作坊之前或開始時向家長派發前測問卷，經家長知情同意後填寫問卷。後測於工作坊後一星期進行，用以了解工作坊後家長是否有運用所學習到的知識和技巧，以及管教孩子方法上有沒有改變。問卷以網上Google 表格方式派發及收回。排除中途退出及不符合數據分析之問卷，最後研究以 38名家長為樣本進行以下資料分析。本研究只採用量表Modified version (part of the questions) of Parenting Styles and Dimensions questionnaire (PSDQ; Robinson et al., 2001)，以獨立樣本檢定 (Independent sample t-test) 分析量表在前、後測之差異 (N=38) 共收回38份前後測量表作為分析，結果顯示前後測分數上有顯著差異， $t=2.953$ ， $p=.004$ ($p<0.05$)， $f=8.484$ ，前測的量表平均分數 ($M=71.89$ ， $SD=8.48$) 與後測量表平均分數 ($M=67.26$ ， $SD=4.64$) 有顯著差異。

		平均值(M)	標準差(SD)	t	95%信賴區間		d	顯著性(p)
實驗組	後測	81.12	7.41	5.629	3.67	7.62	290	0.047
控制組	後測	75.48	9.38					

表十：善養孩子工作坊成對樣本T檢定（方法二）

方法二

研究程序分實驗組和控制組，實驗組家長在工作坊完結時填寫問卷，控制組家長沒有參加工作坊及只填寫問卷。問卷以網上Google 表格及實體表格兩種方式派發及收回。本研究只採用量表Modified version (part of the questions) of Parenting Styles and Dimensions questionnaire (PSDQ; Robinson et al., 2001)，量表中第2、8、10、11、16本為反向題目改為正向題目。最後研究以 292名（實驗組134份，控制組 158 份）家長為樣本進行以下資料分析。以獨立樣本檢定 (Independent sample t-test) 分析量表在前、後測之差異，結果顯示實驗組 (M=81.12, SD=7.41)，控制組 (M=75.48, SD=9.38)， $t=5.629$ ， $df=290$ ，95% 信賴區間為3.67 至7.62， $p=.047$ ($p<0.05$)，結果顯示實驗組與控制組有顯著差異。

		平均值(M)	標準差(SD)	t	f	顯著性(p)
工作坊	前測	71.89	8.48	2.953	8.484	0.004
	後測	67.26	4.64			

表十一：善養孩子工作坊成對樣本T檢定（方法一）

總結：根據第一年及第二年進行的兩種方法收集數據顯示，成對樣本T檢定顯示前後測差異顯著性少於0.05，有顯著差異。結果顯示工作坊內容對於家長學習善養孩子方式及非暴力溝通方法有顯著效果。

總結

1 就家長小組研究，關於小組內容對於改變親子教養方式的成效，根據第一年實驗組及控制組的前後測數據對比，實驗組的前後測結果出現顯著差異，而控制組沒有出現顯著差異，結果顯示小組內容對於改變親子教養方式有顯著效果。

2 家長小組內容對於改變家長子女關係的成效，根據第一年實驗組及控制組的前後測數據對比，實驗組和控制組的前後測結果均沒有出現顯著差異，結果顯示小組內容對於改變家長子女關係沒有顯著效果。此情況配合質性訪談內容所得到的結果，發現家長普遍認為與子女關係不錯，所以在前後測中的親子關係沒有明顯差異。

3 就兒童小組研究，兒童小組對於提升兒童觀察入微有顯著成效。根據第一年實驗組及控制組的前後測數據對比，威爾卡森符號檢定結果顯示語言描述，專心指數及冷靜回應數據顯著性（p value）均大於0.05，沒有顯著差異。但是觀察入微數據顯著性（p value）少於0.05，有顯著差異。

4 另兒童小組內容對於改善兒童情緒智商的成效，根據第一及第二年實驗組及控制組的前後測數據對比，成對樣本T檢定顯示實驗組前後測差異顯著性少於0.05，有顯著差異。控制組前後測差異顯著性大於0.05，沒有顯著差異。結果顯示小組內容對於改善兒童情緒智商有顯著效果。

5 兒童小組內容對於改善兒童情緒表達成效，根據第二年實驗組及控制組的前後測數據對比，成對樣本T檢定顯示實驗組及控制組的前後測差異顯著性大於0.05，沒有顯著差異。結果顯示小組內容對於兒童情緒表達沒有顯著效果。

6 就夫妻小組的研究，夫妻小組內容對於夫妻溝通、婚姻滿意度、夫妻交流、夫妻衝突處理的成效，根據第二年實驗組及控制組的前後測數據對比，成對樣本T檢定顯示實驗組及控制組的前後測差異顯著性大於0.05，沒有顯著差異。結果顯示小組對於以上幾項均沒有顯著效果。

7 就善養孩子工作坊研究，根據第一年及第二年進行的兩種方法收集數據顯示，成對樣本T檢定顯示前後測差異顯著性少於0.05，有顯著差異。結果顯示工作坊內容對於家長學習善養孩子方式及非暴力溝通方法有顯著效果。

第二章

質性數據分析 (個別訪談)

(一) 家長小組

從2022年10月到2023年8月，共訪問了八位家長，七位為女性，一位為男性。採用主題分析方法，家長小組訪談內容共有四個主題：

1. 印象深刻的環節；
2. 對子女運用了的非暴力溝通技巧；
3. 運用非暴力溝通技巧對自己有什麼幫助；
4. 對孩子運用非暴力溝通技巧的難處。

主題1：印象深刻的環節

基於工作人員在研究期間會調整小組的內容，所以叫首年度和次年度的受訪者較印象深刻的環節亦有些微差異。在首年度，令四位受訪者較印象深刻的環節分別為佈置場景、堆砌積木、討論環節、拍賣、分享一件最近令自己心情起伏較大的事、冥想。在次年度，令受訪者印象深刻的新環節則有酒精畫。

1.1 討論環節

有四位受訪者認為討論環節令他們印象深刻。其中一位受訪者表示從其他家長講的事例上看到自己和孩子的影子。她形容其他家長為「高手」，並從他們身上學習到親子關係和非暴力溝通的技巧。她形容組內家長的子女都比較「不正常」，並以自己的女兒有特殊學習需要為例，她很想知道反應較慢的孩子可以從什麼地方獲取相關的幫助。組內有一位家長分享了很多相關的資訊，受訪者表示非常感恩。另外一位受訪者從不同家長的分享中明白到家家有本難念的經，每個人都有各自的難處。組員之間會分享各自的情況，亦會就其他人的經歷給予建議。這位受訪者同樣覺得部份組員的建議對自己很有幫助，同時她亦反思自己和兒子於日常生活中的溝通模式。她覺得小組內的討論環節為自己帶來不少得益。

1.2 酒精畫

一位受訪者提到酒精畫的環節，她認為這個環節提醒了自己，即使家長有責任多花時間去照顧孩子，但亦不能忘記或忽視自己的感受和需要。

1.3 堆砌積木

有四位受訪者認為堆砌積木的遊戲令她們印象深刻，她們反思或許子女在日常生活中未能成功接收到自己所講的信息，繼而難以遵從自己所提出的請求。工作人員成功以遊戲方式去表達這個道理，令受訪者有更深刻體會：家長平日講的指示，與孩子所理解到的信息，可以是天淵之別。當成年的組員都未必能理解自己的指示，更何況是孩子呢？當下這四位受訪者明白到，原來溝通是雙向的，不能只靠成年人單向地向孩子發出命令。

1.4 拍賣

有兩位受訪者特別提到拍賣遊戲。其中一位聲稱部份組員的孩子有健康問題，而自己的孩子亦有過度活躍症。當工作人員跟組員進行模擬拍賣遊戲，她發現每一個組員都會把孩子的健康放在首位，學業或其他因素都為其次。當下她感觸良多，認同孩子的身心健康比什麼都更加重要，亦難忘這個遊戲所帶給她的啟示。

1.5 佈置場景

有五位受訪者強調佈置場景的遊戲叫人印象深刻。活動期間，受訪者需要挑選一隻動物去代表自己。有一位受訪者平日要到夜深才有獨處時間，她覺得自己似是在晚間出沒的貓頭鷹。另一位受訪者很常在家如吼叫般責罵孩子，於是她覺得自己似一隻狼。此外，有一位受訪者時常在家中發怒，她自覺是一隻獅子。藉著以上例子，可見受訪者在活動當中反思了自己的日常生活，及與家人關係。例如是描述自己如貓頭鷹的受訪者，看到其他人的場景、以及聽了他人講解照顧孩子有多吃力時，便驚覺原來自己已經很幸福。

1.6 分享一件最近令自己心情起伏較大的事

有三位受訪者指出，小組期間每位組員都分享一件令自己心情起伏較大的事。用其中一位受訪者的分享為例，她強調原來自己講的內容跟別人所理解的未必相同。她反思自己一直視家長為權威，但或許自己忽略了孩子的感受，以及漠視孩子某些行為背後所表達的需要。她發現自己未必能成功理解孩子的情緒，亦驚覺自己在事情發生期間和過後的感受都會不一樣。

1.7 靜觀練習

有兩位參加者表示喜歡在小組期間做靜觀練習，其中一位特別提到，這個練習有助她放鬆心情，所以令她印象深刻。然而，有一位受訪者則認為在小組期間做靜觀練習對自己的幫助不大。由於該小組以外訪形式到學校舉行，以至未能提供一個相配合的環境給參加者練習靜觀，她和其他參加者在靜觀期間時常被冷氣機或風扇的聲音所影響，難以集中或安靜下來。

主題2：對子女運用了的非暴力溝通技巧

2.1 返回原點

有四位受訪者跟子女發生衝突時，若當下知道自己的情绪逐漸變得高漲，偶爾便會選擇離場冷靜一下。當這些家長與孩子發生衝突，或在日常生活中意識到自己的怒意開始湧出來時，她們便會提醒自己要冷靜和平復情緒。以其中一位受訪者為例，當她意識到自己即將發脾氣時，便會選擇離場去調節情緒。當她知道自己難以克制情緒，而女兒卻繼續在她面前發脾氣時，她會跟女兒說自己需要離開現場去冷靜自己。

2.2 觀察

六位受訪者都對孩子採用了「觀察」的技巧，也就是在孩子做了貌似不合作的行為時，他們都先嘗試克制自動導航反應，嘗試用不批判的態度去觀察自己或孩子的需要，甚至與孩子冷靜討論那些言行背後的實際意義。第一位受訪者表示，她主要對二女兒採用觀察的技巧。受訪者直言，從前她會強迫二女兒跟自己溝通，當對方拒絕答話時便會忍不住發脾氣。以往她會批評對方的沉默為無禮貌的行為，也會指責對方不在乎自己的感受。然而，現在她觀察到當二女兒有倦意時，便會按捺自己的情绪和好奇心，改為給對方空間去休息。她不會再隨便批評對方的沉默，甚至認為自己要好好處理個人的情緒和言行。然而，其中一位受訪者跟其他受訪者的分享不同，當她的兒子做了貌似是不合作的行為時，她主要是先觀察自己的個人情感。例如當她發現兒子在上學前沒有準備好文具，她觀察到自己有情緒爆發的先兆。因此，她會先止步，並提醒自己要緊記非暴力溝通的技巧，然後再嘗試跟孩子繼續對話。

2.3 感受

有七位受訪者強調自己有肯定孩子的感受，或是會主動向孩子講出自己的情感。其中一位受訪者分享，她說某日跟丈夫的父親聊天時，小女兒突然對他們大發脾氣。雖然她當下是非常憤怒，但仍嘗試理解女兒的需要，並直言她知道對方可能很需要媽媽的陪伴，所以在媽媽跟爺爺聊天時感到被冷落和不開心，但她仍想對方明白自己會為她發脾氣的行為而感到很煩躁。叫人驚訝的是，女兒發脾氣的原因是基於她知道媽媽上班很辛苦，她一直在等待幫媽媽進行肩頸按摩，但媽媽卻只顧跟爺爺聊天，叫她感到非常焦急。當這位受訪者鼓勵孩子講出感受，並明白對方行為背後的動機時，她不但沒有生氣，反而擦新了自己對女兒的認知。雖然其中一位受訪者在參加小組前，已經會鼓勵孩子講出自己的感受，但她現時比以往更注意自己內心的情緒變化，亦更懂得講出自己的感受。例如她會向孩子直言，他們某些言行會影響她的心情，甚至是令她感到難過或想哭。

2.4 需要

全部受訪者都能對孩子採用「需要」的技巧，也就是不用批評來表達自己的不滿，而是嘗試去了解孩子的情緒及行為背後的需要。其中一位受訪者表示女兒有過度活躍症，同正值青春期的渴望成為更獨立的人。女兒曾向她表示自己不希望媽媽教她寫功課。然而，女兒的中文水平較差，時常欠交功課或答錯問題。受訪者嘗試理解女兒想要變得更獨立的需要，但同時亦希望對方不要再欠交作業。最後，她為女兒提供了學習軟件和網頁，並願意為女兒朗讀作業內的題目。女兒會按自己的需要和情況，而決定採用媽媽所提供的方案。如此一來，女兒既可以嘗試自主和獨立的滋味，亦避免了因為不懂寫作業而情願欠交功課的狀況。值得注意的是，有一位受訪者提到，不只孩子有需要，家長亦有自己的需要。平日她對自己和孩子的作息時間都很嚴厲，但小組令她明白到每個人都會有不同的需要。在某個平日的晚上，孩子較早完成功課後提出想看電視的請求，當下她反思家長和孩子都有放鬆心情和享受娛樂的需要，所以她便一改慣例，抱著孩子一起觀看電視節目。

2.5 發出請求

有六位受訪者認為自己懂得向孩子發出請求，實際上有一半受訪者沒有遵守非暴力溝通講求的原則，向孩子發出請求而非下命令。有三位首年度的受訪者誤把「命令」當作「請求」，但其實兩者是不同的。如果對方拒絕答允，而家長卻感到很憤怒甚至是發脾氣的話，這個便不是「請求」而是「命令」。這三位受訪者往往會在孩子拒絕自己的要求後感到憤怒，甚至會質疑非暴力溝通的成效。然而，非暴力溝通所強調的不是以情緒或權力迫使對方就範，而是運用非暴力性質的溝通技巧與對方建立連結，從而改善關係。首年度的受訪者中，只有一位會抱著不介意被孩子拒絕的心態來講出請求，其餘兩位都是來自次年度的受訪者。這些受訪者並不介意被孩子拒絕自己的請求，更不會在被對方拒絕後發脾氣。

主題3：運用非暴力溝通的技巧對自己的幫助

3.1 改善情緒管理

有六位受訪者分享，學習非暴力溝通有助改善情緒管理。其中一位受訪者從前把自己視為孩子的權威，很常以媽媽的威嚴和脾氣去控制孩子的言行。當她要重複提醒孩子同一件事，她形容自己逐漸便會進入一個失控的狀態，最終忍不住大聲責備孩子。上過非暴力溝通的小組後，她卻比以前更常提醒自己要好好疏理情緒，也會嘗試跟孩子講自己的感受。因此，她發現自己在參加小組後比從前更能調節自己的情緒，減少了大聲跟孩子講話或發脾氣的次數。另外有一位受訪者強調，家長很多時會在焦躁時便會忍不住發脾氣。在她參加小組後，卻明白到發脾氣只會為親子關係帶來負面影響。現時，當她意識到自己的心情受影響，便會嘗試透過做勞作、休息、或跟朋友見面聊天去調節自己的情緒。

3.2 促進親子關係

六位受訪者表示，採用非暴力溝通技巧能促進親子關係。其中一位受訪者從小組中驚覺自己從前沒有講感受的習慣，她直言自己自幼受原生家庭的影響，忽視了講出自己或別人的感受的重要性。她從非暴力溝通的學說中明白到，講出自己的感受有助親子溝通，所以她自參加了小組便很常留意孩子的情緒，而她也會清晰地對孩子講出自己的感受，以及是嘗試教孩子講不同的情感詞彙。藉著向孩子多強調雙方的感受，她也多了跟孩子講自己的事情，變相是鼓勵溝通和擦新對彼此的認識，更是親子關係上的新突破。

3.3 學懂善待自己

非暴力溝通除了強調與他人建立連結的重要性，同時亦很講求自我連結。有兩位參加者藉小組的內容而深明這個道理，第一位受訪者從中更學會照顧自己的身心需要。她跟研究員分享，她每次生完小孩便會強迫自己必須於短時間內瘦下來。從前她無法接受自己長肉和變胖，送孩子上學後便會出去跑步減肥。現時她卻認為自己的精神健康比較重要，即使胖了一點也沒有所謂，她情願多睡一個小時也不想強迫自己減肥。不久之後，她發現自己比從前更有精神，連情緒也比以前變得更平靜。另外值得一提的是，其中一位受訪者以往把生活的重心和注意力都放在孩子的身上，上過小組她卻發現自己必須先關顧好個人情感，才有能力去顧及孩子的需要和感受。以前她把很多時間都放到孩子身上，現在她卻會慢慢把重心轉移到自己的身上。她學會了想要別人做得好，首先便應該從改變自己開始。她嘗試不去改變別人，而是先改變自己。當她發現自己對別人變得更寬容，變相她也是在放過自己。

主題4：對孩子運用非暴力溝通的難處

4.1 難以控制自己的情緒

有三位受訪者分享，她們難以疏理自己的情緒。以其中一位受訪者為例，當兒子無禮講話或回嘴時，她未能次次都按捺自己的憤怒，偶然會忍不住動怒責罵對方。

4.2 孩子拒絕答話

有三個受訪者表示，當孩子拒絕答話時，她們便無法繼續與孩子對話或解決彼此的衝突。

4.3 孩子不懂表達個人感受

有一位受訪者指出，即使她的孩子只得六歲，但對方已經有許多複雜的個人情感。然而，孩子年齡尚小，不懂仔細表達個人感受，叫家長難以掌握對方的真實感受。

4.4 孩子不懂表達個人需要

有一位受訪者認為，孩子未必每次都能講出自己的個人需要。當連孩子都搞不清自己真實所需的東西，家長自覺難以配合對方或滿足對方的需要。

4.5 難以一次過做足各個步驟

有兩位受訪者提到，當她們跟孩子發生衝突時，難以一次過做足各個非暴力溝通技巧的步驟。或許孩子根本就沒有興趣或耐性聽家長說太多，而家長亦可能受時間所限，未能耐心地與孩子對話。

4.6 難以客觀陳述事件

有一位受訪者直指「觀察」為非暴力溝通中最困難的步驟。她認為要客觀陳述事情是很困難的，畢竟當自己容易先入為主時，實在很難放下批評去描繪客觀事實。再者，這位受訪者認為都市人的生活急速，要放慢腳步去觀察或溝通都不是一件易事。

4.7 受環境所限

有一位受訪者聲稱，若孩子在公眾場合鬧情緒，自己會怕惹人注目，繼而選擇恐嚇孩子。

(二) 兒童小組

從2022年10月到2023年12月，共訪問了八位兒童。當中四位為女生，四位為男生。採用主題分析方法，兒童小組訪談內容共有五個主題：

1. 印象深刻的遊戲
2. 對父母運用了的非暴力溝通技巧
3. 對同學運用了的非暴力溝通技巧
4. 運用非暴力溝通技巧對自己有什麼幫助
5. 對別人運用非暴力溝通的困難

主題 1：印象深刻的遊戲

八位受訪者在六節小組中玩了許多遊戲。基於工作人員在研究期間會調整小組的內容，所以首年度和次年度的受訪者所玩的遊戲不盡相同，叫他們較印象深刻的遊戲亦因而有所差異。在首年度，叫五位受訪者較印象深刻的遊戲分別為弄坦克車、照顧嬰兒娃娃，和設計感謝卡。在次年度，叫另外三位受訪者較印象深刻的遊戲分別為照顧嬰兒娃娃、猜人物，和拼砌積木。

1.1 弄坦克車

在這三個遊戲當中，有四位受訪者均指出弄坦克車這個遊戲很好玩。組內的成員經抽籤後分別扮演健全人士、視障人士、聾啞人士、失去了一隻手臂或是失去了一條腿的角色。受訪者均需克服角色的限制，以文字、說話，或肢體語言去溝通，齊心協力以報紙和文具弄出一架坦克車。

受訪者普遍認為這個遊戲很有趣，他們不但能跟組員互動，更能從中學到不同的溝通技巧。有受訪者反思自己該如何與殘疾人士合作，例如要觀察他人的情緒、聆聽別人的需要，及適時向他人發出請求。有受訪者從遊戲中學懂體諒他人，提及即使有人基於身體限制而無法完成指示，自己也不該怪責對方。有受訪者則享受與其他組員合作的過程，更在順利完成目標後感到開心和滿足。基於以上種種原因，大部份受訪者都認為這個遊戲叫他們較印象深刻。

1.2 照顧嬰兒娃娃

有六位受訪者提到照顧嬰兒娃娃的遊戲亦叫人印象深刻。帶領小組的工作員拿出一個嬰兒娃娃和相關的卡牌，並請小組的成員去了解嬰兒的狀況和需要。例如其中一張卡牌顯示嬰兒正在床上哭泣，參加者便要去思考背後的原因，了解嬰兒是有何種需要。工作員會教導他們如何去照顧嬰兒，並讓組員明白每個人除了飲食和休息，還有多種不同的個人需要。之後，組員需要畫出一張卡，去表達屬於他們個人的需要。

受訪者享受從遊戲中學習，他們不但能體驗照顧嬰兒的處境，更能從中反思個人在日常生活上的需要，所以部份受訪者便認為這個遊戲同樣叫人印象深刻。

1.3 設計感謝卡

有兩位受訪者認為設計感謝卡叫他們印象難忘。每人都得到一些物資，例如是卡紙、貼紙和顏色筆，去設計一張感謝卡並送給一個曾幫助過自己的人。受訪者要先回想有誰曾幫助過自己，然後從中挑選一位當下最想感謝的對象，並親自動手弄一張感謝卡。由於受訪者在過程中能發揮個人創意，以繪畫和文字表達自己對他人的感激之情，所以有兩位受訪者認為這個遊戲叫他們印象深刻。

1.4 猜人物

有兩位受訪者認為猜人物的遊戲很好玩，他們在過程中透過觀察、發問和客觀描述，從而去猜測特定的動畫角色。

1.5 拼砌積木

有兩位受訪者特別喜歡拼砌積木的遊戲，他們在遊戲當中能運用不同形狀和大小的積木去拼砌堡壘和天橋。其中一位受訪者特別提到，她在遊戲中學懂如何向邀請他人與自己共同合作，繼而了解與他人合作的好處。

主題 2：對父母運用了的非暴力溝通技巧

2.1 觀察

有一位受訪者指出，他平日最常對家人使用觀察的技巧。這位受訪者特別提到，他時常觀察媽媽的情緒變化，若對方的心情不好，便不會上前跟媽媽說話，以免被對方無故打罵。

2.2 需要

有兩位受訪者不約而同地指出，他們在小組學懂了向父母講出個人需要。這兩位受訪者均提及，當自己心情不好便會跟媽媽講自己需要空間冷靜一下。其中一位受訪者說，當他默書的成績未如理想，他便會跟媽媽講自己需要走開冷靜一下，之後再繼續做本來在做的事。另一位受訪者則分享，當自己犯錯並被媽媽責怪後，她便會跟對方講自己需要時間冷靜一下，然後暫時躲在房間裡調整心態。

雖然這兩位受訪者在參加小組前已會跟父母運用這項溝通技巧，但他們在參加了小組之後能更常向父母講出個人需要。以往他們未必能每次都向父母講出自己的需要，但他們從小組中更注意到向他人講出個人需要的重要性，亦能更放膽地就個人需要講出所求。

2.3 發出請求

有三位受訪者表示，他們從小組學懂向父母使用「發出請求」的技巧。承接上文，有兩位參加者會於心情不好時向父母講出自己需要冷靜一下，他們在講出個人需要後便會問家長能否給他時間或獨處的空間，好讓他們能沉澱自己。這二人當中，其中一位更會於犯錯或被媽媽責怪後，請對方給予自己改過的機會。

主題 3：對同學運用了的非暴力溝通技巧

3.1 觀察

有四位受訪者指出，她們平日會觀察同學或老師，從而去思考對方的感受。當中有兩位受訪者分享，平日都是靠臉部表情去猜對方的心情。即使在疫情期間要戴口罩，但她們仍能觀察對方的眼神，或是靠講話的聲線去了解對方的心情。另外，有兩位受訪者往常會在課上觀察老師，或是觀察同學的心情變化。

3.2 感受

有四位受訪者說，他們平日會向同學講出自己的感受，其中兩位受訪者指出自己較常於情緒低落時向同學表達自己的心情。其中一位受訪者特別提到，當她遇上不開心的事情時，但班上的同學找她去玩，她便會跟對方直言自己的心情不好，拒絕對方的邀約。另一位受訪者特別提到，當自己考試的成績未如理想，她便會感到難過，亦會主動跟班上較相熟的同學分享自己的感受。

3.3 需要

只有一位受訪者會在心情不好時向同學講出自己的需要。這位受訪者曾因功課寫得不太理想，所以被老師召見。事後她感到情緒低落，在旁的同學覺察到她的情緒有所改變，並問她發生了什麼事。當下她不想回答對方，便跟對話講自己需要時間沉澱情緒，之後再跟對方講述事情。

3.4 發出請求

有三位受訪者從小組學懂了向他人發出請求。其中一位受訪者平日很常在學校向同學發出請求，例如是他會向同學借用文具，以及是請同學擦黑板。他表示在上了小組之後，才懂得向同學以較禮貌的態度發出請求，事後更會向同學答謝。至於另一位受訪者，當她需要請別人幫忙，便會問同學可否幫助她。假設對方不能幫到自己，她便會再向其他人尋求協助。再者，當她情緒低落、不想理會同學時，若有同學邀請她一起去玩，她也會請對方先給她時間去沉澱情緒。最後一位受訪者，則興高采烈地分享她從小組中學懂如何邀請他人合作完成事項。從前她會基於害羞而不敢向同學發出請求，但自從她在小組學到如何向他人發出合作邀請，現時她愛上了與同學一起分工合作。

主題 4：非暴力溝通技巧對自己有什麼幫助

4.1 改善情緒管理

有三位受訪者分享，運用非暴力溝通技巧有助他們改善情緒管理。一位受訪者表示默書成績未如理想，他便會向媽媽表達自己需要冷靜下來，學習到先做好情緒管理。他有把這些技巧傳授給別人。他說班上有一位同學很常會發脾氣，卻甚少向別人解釋事情的因由。這位受訪者在參加小組後，向這位很常發脾氣的同學分享自己所學到的情緒管理技巧，以及提醒對方於生氣時要深呼吸。第二位受訪者說自己上小組前不善於情緒管理，情緒低落時便會拉著同學抱怨，執著於事情發生的因由。她參加了小組後，她學懂改善情緒管理的技巧。現在當她再遇上不如意的事情時，她會嘗試平靜自己的心情，或是專注於自己手頭上的工作。當她的心情得以改善後，她才會去找同學聊天。最後一位受訪者則表示，她透過向他人說出自己的感受，能從中稍微平復自己的情緒。

4.2 有助促進人際關係

有三位受訪者相信非暴力溝通有助成功改善人際關係。一位受訪者發現，當他能更有禮貌地向媽媽發出請求，對方的態度會變得比從前較友善。再者，當他對同學變得更友善時，他察覺到對方的態度也會變得更友善，而他更開心地講自己跟一個本是「死對頭」的同學做了好朋友。

第二位受訪者跟其他參加者不同，她表示自己身邊沒有會發脾氣的同學。然而，她仍然相信非暴力溝通有助改善人際關係。假設她遇到一個很憤怒或正在發脾氣的同學，她會走上前問對方發生了什麼事，然後再安慰對方的情緒，以及是給對方時間和空間去休息。由此可見，學習非暴力溝通讓人更懂得與人相處和維持關係。

最後一位受訪者則指出，學習非暴力溝通叫她學會透過講出感受和需要，以及是向他人發出合作邀約，從而加深她對同學的了解，以及是增加共同相處的機會。長遠而言，可促進人際關係。

4.3 說出自己的需要

有四位受訪者認為非暴力溝通鼓勵人講清楚自己的想法和需要。第一位受訪者認為自己不應在心情低落時責怪他人，而是要善意地向別人講解清楚自己的想法。另一位受訪者的想法亦非常相近，他認為我們不可以隱瞞自己的想法和需要，遇到事情要跟別人講清楚，不然別人就不會明白自己需要些什麼，關係也會變差。這四位受訪者都能講出自己的需要，他們更不約而同地覺得自己在情緒低落時都不想跟別人對話，反而是需要家人或同學能給予自己空間或時間去冷靜。

由於其中一位受訪者對照顧嬰兒娃娃遊戲特別印象深刻，他記得自己在該遊戲中學到人有各種不同的需要，所以他亦比其他受訪者更能講出自己的需要。例如是他知道自己在孤單的時候便需要別人的陪伴、疲倦的時候便需要休息、肚餓的時候便需要食物、在日常生活中都需要父母的愛。

主題 5: 對別人運用非暴力溝通的困難

5.1 難以控制自己的情緒

有一位受訪者認為自己很難對媽媽運用非暴力溝通的技巧。他在日常生活中較常與媽媽發生衝突，而他透露自己當下會很生氣，亦難以平復情緒。由於他難以克制情緒，所以難以於爭吵時向媽媽表達個人感受或提出任何請求。

5.2 對方難以控制自己的情緒

有一位受訪者形容媽媽的性格是非常暴躁，對方很常發脾氣也很容易動怒。由於媽媽不能克制情緒，所以受訪者認為自己很難於發生衝突時對媽媽運用非暴力溝通技巧。

5.3 我不敢向對方透露我的感受和需要

有兩位受訪者不敢向某些特定對象透露自己的感受和需要，所以無法對他們使用非暴力溝通的技巧。例如有一位受訪者平日敢於衝突期間向媽媽透露自己的感受和需要，但她認為學校的老師特別兇惡，所以當她被老師責罵時，她不敢向對方講出自己的感受或需要。

另一位受訪者則不敢向寄養家庭中的阿姨講出自己的需要。由於這位受訪者怕向阿姨講出自己的想法後會被對方打罵，加上她怕被阿姨趕出家門，不想再次失去一個容身之所，所以她平日都不敢向阿姨講出自己的需要。

5.4 不習慣或不懂向他人表達個人感受

有四位受訪者不習慣或不懂向他人表達個人感受。當中有三位受訪者平日不習慣向別人講出自己的感受，亦無法具體地形容個人情緒。這三位受訪者對情感的詞彙量不足，即使遇到不如意或影響心情的事情，往往亦只懂說「心情不太好」或「不開心」。因此，他們對於要向他人表達個人感受一事感到吃力。

另外有一位受訪者則提及自己不明白什麼叫「表達感受」，而她更是個別表示不懂得運用非暴力溝通技巧的受訪者。這位受訪者跟其他受訪者的成長背景十分懸殊，她從四歲開始便住在寄養家庭，但她跟寄養阿姨的關係非常惡劣，而屋內另一位同樣是寄養的姐姐更對她不瞅不睬。

這位受訪者平日很常跟寄養阿姨吵架，也曾被對方恐嚇和打罵。寄養阿姨曾對她講，正是因為生母不要她，她才會被送到寄養家庭。她怕自己會被寄養阿姨拋棄，擔心難以再找到另一個肯收留自己的寄養家庭，所以即使她在寄養家庭中長期累積不愉快的情緒，她自幼便不敢對別人講自己的感受，不敢亦不懂向別人講出自己的需要。

(三) 夫妻小組研究

從2022年9月到2023年4月，共訪問了七位參加者。當中五位為女性，兩位為男性。採用主題分析方法，夫妻小組訪談內容共有4個主題：

1. 印象深刻的環節；
2. 對伴侶運用了的非暴力溝通技巧；
3. 運用非暴力溝通技巧對自己有什麼幫助；
4. 對伴侶運用非暴力溝通技巧的難處。

主題1：印象深刻的環節

1.1 佈置場景

有兩位受訪者表示，佈置場景的遊戲叫人印象深刻。他們藉今個遊戲反思自己和伴侶的個人特性，以及是對比了自己理想與現實的生活環境。

1.2 堆砌積木

有四位受訪者認為堆砌積木的環節很難忘。他們在遊戲中學習到單向溝通和雙向溝通的分別，以及了解到能有條理及清晰地傳遞訊息並非易事。

1.3 流體畫

有四位受訪者指出，嘗試畫流體畫是他們參加今個小組的主要原因，所以參與流體畫的環節自然叫他們較印象深刻。雖然有受訪者說，這個環節並沒有教授到任何溝通技巧，但能有機會與伴侶一起做勞作實屬難得，他在過程中亦獲得樂趣。

1.4 同理聆聽卡

有三位受訪者分享，同理聆聽卡的環節叫他們印象深刻。藉著與伴侶互相分享一件日常生活中的事情，他們要在對方作出分享時，用卡牌去找出對方的感受和需要。他們從中學習到，原來夫妻雙方在同一件事情上的感受和需要也可能有所不同。

1.5 靜觀練習

有一位受訪者享受在小組中做靜觀練習的環節。他解釋這是他第一次做靜觀練習，意外發現這項練習能幫助他調整個人情緒。在小組結束後，他在日常生活中仍有繼續抽時間做靜觀練習。

主題2：對伴侶運用了的非暴力溝通技巧

2.1 聆聽

與其他小組不同，有兩位夫妻小組的參加者強調「聆聽」是非暴力溝通的主要技巧。他們在小組結束後，都嘗試耐心和認真聆聽伴侶在日常生活中的大小事。

2.2 感受

有一位在小組中學懂顧及伴侶的感受。在參加小組之前，她先入為主認為男性都比較理性，自然較少會談及個人感受。上過小組後她才發現，是自己以往忽略了伴侶的感受。現時她會主動邀請伴侶表達個人感受，而對方亦真的會願意分享。

2.3 需要

有四位受訪者表示，他們在小組結束後有多嘗試去了解伴侶的需要。其中一位受訪者表示，她在參加小組前較常以個人感受為先，只能跟伴侶傾談較為表面的事情，忽視了彼此也有其獨特的需要。現時她會嘗試理解自己和伴侶的不同需要，不再以情緒主導對話。

主題3：運用非暴力溝通的技巧對自己的幫助

3.1 促進夫妻關係

有三位受訪者認為對伴侶運用非暴力溝通技巧，能有效促進夫妻關係。其中一位受訪者表示，他參與小組後，會在日常生活中多顧及伴侶的感受，從而減少彼此的爭執，促進了夫妻關係。

3.2 學懂重視自己的感受

有兩位受訪者表示，參加小組後比從前更加重視自己的感受。其中一位受訪者強調小組的內容令她明白到，除了伴侶的感受，自己的感受亦同樣重要。

主題4：對伴侶運用非暴力溝通的困難

4.1 難以控制自己的情緒

有一位受訪者表示，她習慣了被情緒主導言行，有時難以控制自己的情緒，無法冷靜與伴侶進行非暴力溝通。

4.2 需要更多時間去練習非暴力溝通技巧

有三位受訪者認為，難以一時三刻掌握非暴力溝通的技巧，她們需要更多時間去練習。

4.3 暫時沒有機會運用非暴力溝通技巧

值得注意的是，有兩位受訪者在小組結束後都沒有向伴侶使用任何非暴力溝通技巧。他們認為唯有與伴侶發生衝突時，才有需要用非暴力溝通技巧，但自己和伴侶的關係本來已經很好，或者平日與伴侶相處的時間很短，所以沒有機會使用。

(四) 善養孩子工作坊

從2022年9月到2023年10月，共訪問了五位參加者，五位都是女士。採用主題分析方法，善養孩子工作坊的訪談內容共有四個主題：

1. 印象深刻的內容；
2. 預期運用非暴力溝通可帶來的轉變；
3. 預期對孩子使用的非暴力溝通技巧；
4. 預期運用非暴力溝通技巧的難處。

主題1：印象深刻的內容

1.1 原點

有兩位受訪者表示，聽完講座後明白與孩子發生衝突時，必須先停下來反思自己真正想要的是什麼，然後才繼續與孩子對話。

1.2 觀察

有三位受訪者提及，講座的内容強調家長應多觀察孩子。她們明白了「觀察」就是要客觀地描述事情，而非把主觀的想法強加於孩子身上。

1.3 感受

有三位受訪者直指，工作坊鼓勵家長要重視孩子的感受，以及是家長亦需要多向孩子透露自己的感受。工作人員在工作坊期間向家長展示了很多描述情緒的詞彙，叫其中一位受訪者表示吃驚，從沒想過原來有這麼多不同的詞彙去描述心情。

1.4 需要

有三位受訪者分享，這個講座令她們反思孩子的真實需要。其中一位參加者強調，上完這個講座才發現家長不能只顧自己的需要，而忽略孩子也有個人需要。

1.5 發出請求

有三位受訪者提到，她們從講座的内容中學會了如何向孩子發出請求。受訪者明白到當家長與孩子發生衝突時，必須先看到彼此的需要和從中找到一個平衡點，繼而再向孩子發出相對應的請求。

主題2：預期運用非暴力溝通可帶來的轉變

2.1 對孩子多欣賞和讚美

有三位受訪者表示，她們在學習非暴力溝通後，會在日常生活中嘗試多讚美孩子。當中一位受訪者平日已經有稱讚小朋友的習慣，但在她參加完是次工作坊後，認為自己會嘗試更常欣賞和讚美孩子。

2.2 減少對孩子使用暴力的管教方式

有四位受訪者認為，在參與是次工作坊後，她們將減少對孩子使用暴力的管教方式，例如是減少打罵孩子。其中一位受訪者特別強調，她預期自己會比以往更重視孩子的感受，所以就會盡量避免再打罵孩子。

2.3 增加孩子對自己的信任

有三位受訪者預計，對孩子使用非暴力溝通技巧，將增加孩子對自己的信任。這些家長解釋，非暴力溝通強調了解彼此的需要和感受，若她們確切實踐當中的各個技巧，定必能拉近親子的距離以及獲得孩子的信任。

2.4 令孩子覺得自己是明白和尊重他的

有三位受訪者相信，對孩子使用非暴力溝通的技巧分別代表不能在別人面前讓孩子出醜、要理解孩子的需要、以及是給孩子選擇和拒絕的權利。因此，她們認為對孩子使用非暴力溝通的技巧，能令對方覺得自己是明白和尊重他的。

2.5 以言教身教，助孩子學習採用非暴力溝通方式

有四位受訪者直指，她們相信以言教和身教能有效讓孩子跟著一起採用非暴力溝通方式。她們認為孩子時刻在觀察成年人的言行，變相若家長肯以身作則做個好榜樣，定能幫助孩子學習使用非暴力溝通的方式。

主題3：預期較常對孩子使用的非暴力溝通技巧

3.1 觀察

有兩位受訪者預期，她們將較常對孩子使用「觀察」這個技巧。她們認為自己會多細看孩子的言行，並嘗試客觀描述事情，減少以評論或個人主觀感受去批評孩子。

3.2 需要

有一位受訪者認為，她將會最常對孩子使用「需要」這個技巧。她會多留意孩子的需要，在她的想像裡孩子最需要的理應就是家人的陪伴與支持。

3.3 發出請求

有兩位受訪者相信自己將較常對孩子使用「發出請求」的技巧。其中一位指出，即使孩子拒絕自己的邀請，自己也不會強求。另一位則把這個技巧理解成是家長單方面在讓步，並指出既然自己要對孩子妥協，對方理應答應自己的請求。

主題4：預期運用非暴力溝通技巧的難處

4.1 難以控制自己的情緒

有四位受訪者指出，當自己的心情不好，特別是當自己的狀態欠佳時，她們認為自己將難以控制自己的情緒。例如是當自己十分疲憊時，或許未能冷靜地跟孩子溝通，甚至會被情緒主導，繼而當遇到孩子不合作時，會責罵孩子。

4.2 難以得知對方的感受

有兩位受訪者表示，當孩子鬧情緒或默不作聲時，自己會難以辨別對方的感受。對家長而言，變相自己就似是在自言自語。

4.3 受環境所限

有一位受訪者聲稱，若孩子在街上或人多的場合鬧情緒，自己難以耐心地向對方使用非暴力溝通技巧。基於面子問題，自己或許會在人前打罵孩子，以控制對方的言行。

4.4 被誤會

有一位受訪者分享，當自己一改往常與孩子溝通的方式，孩子未必會視家長為尊重自己，反而會誤以為家長正試探自己。

總括而言，受訪者均認同是次工作坊能大大加深初學者對非暴力溝通的認識，亦能提高她們對孩子要更耐心和有技巧地相處的意識。然而，她們亦提到是次工作坊的時間有限，她們難以在短時間內純熟地掌握使用非暴力溝通的技巧。全部受訪者都有意在日後繼續參加相關的工作坊，以及是時間較長的小組，從而學習如何進一步改善親子溝通。

第三章

質性數據分析

(焦點小組)

(一) 家長小組參加者

研究員於2023年3月與三位服務使用者進行了焦點小組面談，對象分別是來自兩個不同家長小組的參加者。採用主題分析方法，面談內容共有四個主題：

1. 思想上的覺悟；
2. 學到的非暴力溝通技巧；
3. 對小組的評價；
4. 建議。

主題 1：思想上的覺悟

1.1 對自己的覺悟

受訪者領悟到自己的情緒能影響親子關係，而家長講話的態度亦會影響子女跟自己溝通的意願。有受訪者發現自己在參加小組前經常對子女發脾氣，以及是平日難以控制個人情緒，有人以往更經常任由情緒隨意爆發。受訪者覺悟到自己的負面情緒不但無法解決矛盾，反而會惡化彼此的關係。她們都同意家長必須克制個人情緒，平日不應對子女發脾氣。

1.2 對子女的覺悟

藉著參加小組，受訪者領悟到即使家長自以為已把話說得明白，子女不一定能理解自己的指示。另外，即使子女再努力，卻未必能完成到家長的要求。或許是家長對子女的期望過高，亦可能是家長的表達方式未夠清晰。此外，受訪者發現子女很多時已盡力滿足家長的要求，但有時對方放學後已經很疲倦，又或者是對方的能力有限，未能每次都順利完成家長的指示。

1.3 對溝通過程的覺悟

受訪者從小組中發現，她們以往與子女面對矛盾和衝突時，往往是以目標為本，而不是先去了解雙方的需要。她們覺悟到自己在處理衝突的過程中，很常都忽略了子女的需要和感受。除此之外，受訪者學會了用詞遣字和表達個人情感的重要性。她們會注意對子女講話的字句，嘗試客觀地描述事實而非用主觀判斷下批評。她們更覺悟到自己需要教子女表達個人情感，例如是教他們講一些描述心情的詞彙。

主題 2：學到的非暴力溝通技巧

2.1 控制自己的情緒

受訪者明白到自己的情緒會影響親子關係後，現時她們在處理親子衝突時都會先嘗試控制自己的情緒。當受訪者意識到自己面臨情緒爆發，她們都會在心裡不斷提醒自己要先冷靜。全部受訪者都會嘗試離場調節心情，以免衝動說出傷害親子關係的話。有受訪者提到，自己從前會視離場冷靜為輸家的行為，現時她卻認為繼續與子女對抗或爭執的話，雙方才是真正的輸家。適時離場並非懦弱的行為，而是為了顧及彼此的感受。

2.2 教子女表達感受

藉學習非暴力溝通技巧，受訪者嘗試關心子女的個人感受，並鼓勵對方用言語描述內心的想法和情緒。受訪者從小組中意識到，或許連家長也未必懂準確地講出個人感受，更何況是年紀尚小的子女。因此，她們會教小朋友一些與情緒相關的詞彙，鼓勵他們以言語表達自己，而非靠發脾氣等負面的方式去獲取家長的關注。

2.3 注意自己的用語和態度

受訪者均表示，參加小組後她們比以往更注意自己跟子女溝通時的態度和用字遣詞。有家長聲稱，以往會跟子女於衝突期間互相扯高嗓門爭吵。上過小組之後，她們明白到要用中性的字句去描述子女的言行，不可以胡亂為對方貼上標籤。再者，受訪者明白惡劣的態度只會惡化彼此的關係，現時改以溫柔而堅定的語氣跟子女對話。

2.4 認真聆聽子女的心聲

有受訪者指出，自己往常沒耐性聽子女的心聲，有時更視對方的心聲為反駁，在對方還未說完整句句子便會忍不住插嘴。上過小組後，受訪者明白到自己要給予子女機會去表達自己，期間更必須安靜聆聽，不能隨便插嘴。

主題 3：對小組的評價

3.1 題目具特殊意義

普遍而言，受訪者跟子女在日常生活中都很常鬧矛盾，所以希望藉參加小組改善彼此的關係。三位受訪者以往曾參加不少與親子主題相關的講座，但當中的內容大多以教養子女為重點，以親子溝通技巧為主的講座則較為罕見。有受訪者直指，教養是指父母單向地管教子女，溝通則是指親子雙方的互動和交流，後者更具特殊意義。

3.2 小組內容較容易掌握和叫人印象深刻

三位受訪者均表示，她們很常會在短時間內忘記自己在親子講座中所學習到的重點。她們解釋，講座的時間相對有限，自己只能初步了解講題的內容。再者，要受訪者在短時間內獲取大量資訊尤如囫圇吞棗。相反，小組的節數和時間比較長，給予家長較充足的時間去消化和實踐導師所教授的內容。

3.3 能隨時向導師諮詢和請教

受訪者表示，她們在每節小組完結後便會嘗試回家對子女採用新學到的善意溝通技巧。假設當中的成效未如理想，她們亦可以於下節課向導師諮詢和請教。

3.4 享受與其他家長交流

三位受訪者直言，她們在小組中找到同路人，享受跟其他家長交流的機會。受訪者在參加小組後，發現各個家庭都有自己的難處，明白到自己並不孤單。她們樂於跟其他組員就各自的親子衝突作討論，更會參考其他家長提出的建議和解決方法。

3.5 了解不同年齡或性別的孩子的獨特狀況

小組內的家長都會分享自己與子女所面對的問題，受訪者認為自己能從中了解不同年齡或性別的孩子的獨特狀況。有受訪者指，她能藉此而提早思考自己和子女將來可能遇到的難題。

3.6 導師專業有禮

三位受訪者都大讚帶領小組的導師專業有禮。受訪者認為導師總能針對親子溝通給予她們有用的建議，亦會帶領組員思考，並多次引用非暴力溝通的內容以加強組員的記憶。受訪者更表示導師帶領小組的技巧優秀，引導組員作討論時能令大家安心作分享，導師亦樂於協助組員實踐非暴力溝通技巧。

主題 4：建議

4.1 增加小組節數

受訪者均認為機構可以增加小組的節數。現時家長小組有六節，但受訪者認為家長在頭兩節課堂期間都較為內斂，大約要等到第三節與其他組員混熟後，才能放膽分享自己的想法和家庭狀況。雖然導師成功在六節課堂中向家長傳授非暴力溝通技巧，但受訪者認為自己仍然是在嘗試使用技巧的階級。若能增加至少兩節課堂，便能為她們溫故知新。

當研究員問受訪者多少節的課堂最為理想，她們答十堂之內都不錯，能給予參加者更多時間去實踐和試驗非暴力溝通技巧。若小組的節數多於十節，她們則認為部份家長未必能抽這麼多時間來上課。

4.2 進行個別跟進

全部受訪者都希望小組導師能為她們做個別跟進，以協助她們跟子女促進親子關係。受訪者擔心，日子久了可能會跟子女遇上更複雜的難題，也怕自己未能一直得心應手地運用非暴力溝通技巧。因此，她們希望導師能跟組員作個別跟進，例如是一個月會面一次，以了解大家使用非暴力溝通技巧的狀況。

4.3 舉辦延伸小組

有兩位受訪者認為，機構可以考慮舉辦相關主題的延伸小組，為家長傳授更多有關親子溝通的內容。例如有受訪者認為媽媽不是子女的唯一照顧者，或許可以舉辦與其他照顧者相關的小組，讓媽媽學習如何跟其他照顧者一起攜手照料孩子。

4.4 舉辦延伸活動

三位受訪者都認為，機構可以考慮為照顧者或親子舉辦延伸活動，例如是親子美勞製作。導師能從旁觀察組員與子女的相處模式，並在及後為組員提出進一步促進親子關係的建議。機構亦可以為家長舉辦一些減壓活動，例如是靜觀練習或教授瑜伽，令家長進一步掌握調節個人情緒的方式。

(二) 夫妻小組參加者

在2023年12月，研究員與三位夫妻小組的服務使用者進行了焦點小組面談，對象分別是來自兩個不同夫妻小組的參加者，三位都是女士。由於夫妻小組的招募出現困難，主要是難以招募丈夫一同參加，所以工作員在次年度舉辦了一個唯獨是只得妻子出席的夫妻小組，節數和內容亦與研究正規的夫妻小組有所不同。是次焦點小組中，其中兩位受訪者來自只得妻子出席的夫妻小組。爲了方便對比兩類小組的優點，研究員亦特意邀請了一位分別參加過兩類夫妻小組的參加者接受訪問。

採用主題分析方法，面談內容共有四個主題：

1. 思想上的覺悟；
2. 學到的非暴力溝通技巧；
3. 對小組的評價；
4. 建議。

主題1：思想上的覺悟

1.1 對自己的覺悟

受訪者領悟到她們必須善待自己，並解釋若自己的狀態不好，自己便很難冷靜跟伴侶溝通。工作員鼓勵她們去反思自己的感受和需要，令她們比以往更著重個人的情感變化，以及是珍惜心境平和及愉快的時刻。

1.2 對伴侶的覺悟

受訪者發現伴侶並非不重視自己的感受，而是每個人表達關愛的方式未必相同。例如其中一位受訪者希望伴侶能對自己情話綿綿，但伴侶卻不懂以言語表達自己的心意，只能以禮物向自己表達關愛。該名受訪者強調，小組令她重新審視伴侶的言行，以及是珍惜自己與伴侶現有的關係。

1.3 對溝通過程的覺悟

受訪者紛紛指出，小組的遊戲令她們明白要跟伴侶妥善溝通，便必須把內心真實的想法說出口。以往部份受訪者以爲不用開口，伴侶自然會得知自己的需要和感受。然而，小組的內容令她們意識到什麼想法都必須說出口，不然收藏在心裡絕對無助溝通。

主題2：學到的非暴力溝通技巧

2.1 控制自己的情緒

受訪者強調，工作員曾在小組中教她們於生氣時先從一數到六，數完便能稍微減輕怒意。她們對這個技巧特別印象深刻，亦表示當自己能冷靜下來，亦會減少對伴侶動怒。

2.2 多考慮伴侶的感受和需要

受訪者分享，她們習慣以既有的相處模式跟伴侶溝通。即使伴侶明顯不喜歡既有的相處模式，受訪者仍然會勉強對方順從自己的偏好。然而，小組提醒了她們每個人都有獨特的感受和需要，令她們反思為何伴侶不喜歡既有的相處模式。當她們多考慮伴侶的感受和需要，以及是接納了彼此的不同，她們便改變了與伴侶相處模式。以其中一位受訪者之例，以往她會在丈夫下班後不停跟他說話，現時反而會先給對方空間和時間休息。

2.3 調整向伴侶表達關心的方式

有一位受訪者提到，她從小組內的討論環節學會如何向伴侶表達關心。以往她會向伴侶表達關心，對方卻認為自己不能為他解決問題，最終二人以吵架收場。她參考了組員的建議，再次主動向伴侶表達關心，並解釋即使自己未必能為對方提供解決方案，仍希望能為對方的傾訴對象。沒想到對方真的願意向自己訴苦，接納自己的關心。

2.4 主動向伴侶講自己內心的想法

有兩位受訪者分享，她們從小組中學會了主動向伴侶講自己內心的想法。以往她們會跟伴侶冷戰，認為對方不可能不知道自己的感受和需要，從而不向伴侶解釋自己內心的想法。現時她們卻明白到，有什麼想法都應主動講出來，不然對方是不可能了解自己的感受和需要。

主題3：對小組的評價

3.1 小組的時間過短

受訪者提到小組的內容很豐富，既有讓參加者放鬆身心的遊戲，亦有講理論和討論的環節。然而，她們都認為小組的時間太短，玩完遊戲後欠缺時間討論，及讓工作人員詳細講解非暴力溝通技巧。

3.2 小組的人數太多

受訪者提到，小組的人數太多。以只得妻子出席的夫妻小組，起初小組的參加人數約有十人，後來隨著部份組員未能出席小組，人數才得以稍微減少。受訪者提到，小組的討論時間不多，當小組內有較多參加者，每人能發言的時間更短。再者，當小組的人數太多，她們變相會欠缺安全感，不敢向組員透露太多個人想法。

3.3 享受遊戲和藝術活動

受訪者享受各個遊戲和藝術活動，認為自己不但能從遊戲中學習非暴力溝通技巧，亦能從製作藝術品的過程中獲取難得的平靜和喜悅。受訪者平日忙於處理家務和照顧家人，欠缺空間和時間去讓身心放鬆，所以很高興能跟組員一起玩遊戲和參與藝術活動。

3.4 導師專業有禮

受訪者認為帶領小組的導師專業有禮，亦指出由異性來帶領只得太太出席的夫妻小組，變相能讓參加者從男性的角度了解丈夫的需要。此外，受訪者特別提到導師的言行和語調都配合非暴力溝通的主題，令她們相信即使男性也可以耐心和溫柔講話。

3.5 夫妻一起參加，以及只得太太出席的夫妻小組同樣重要

受訪者均認同，無論是夫妻一起參加，還是只得太太出席的夫妻小組同樣重要。前者對促進夫妻關係或有較大幫助，後者則強調自我關懷。她們解釋，若只得太太前來學習非暴力溝通技巧，對促進夫妻關係的幫助有限。然而，當丈夫一同出席小組，她們便不敢如實在人前說出彼此的矛盾，以免令丈夫生氣或尷尬。唯有當伴侶不在時，她們才敢暢所欲言。再者，其中兩位受訪者認為自己的丈夫欠缺耐性，不會肯一同參加小組。

主題4：建議

4.1 增加小組節數及時間

無論是夫妻一起參加，還是只得太太出席的夫妻小組，受訪者認為都需要分別把小組增加到八節。此外，受訪者都認為小組的時間太短，其中一位受訪者希望小組的時間能增至三小時。

4.2 調整小組人數

受訪者解釋，若能調整小組人數至四至六人，便能提高她們在小組內的安全感，亦能確保參加者有足夠的時間參與討論。

4.3 進行個別跟進

受訪者提到，每位參加者與伴侶的關係亦有所差異，希望導師能在每節小組結束後，為參加者進行個別跟進。

4.4 舉辦延伸小組

受訪者認為今個夫妻小組的內容未夠深入，只能當作是給初學者入門的初班。因此，受訪者希望機構能舉辦延伸小組，進一步講解如何應用非暴力溝通技巧於夫妻關係，以及就夫妻衝突提供更多不同案例的解決方法。

4.5 舉辦延伸活動

受訪者提到，男士或許會抗拒參加強調情感的小組。因此，她們希望機構能舉辦親子日營，藉著觀察不同家庭的相處模式，從而給參加者促進家庭關係的建議。

(一) 職員焦點小組（中期）

在2022年12月，研究員與三位工作員進行中期焦點小組面談時，以 3PE 框架作為面談指引。3PE 框架由武婉嫻博士研發出來專用在項目評估中，曾於國際文章發表介紹其使用方法和例子（Mo, 2017）。3PE 框架的P（People）人；P（Process）過程；P（Product）產品；E（Environment）環境。

（一）P（People）人

1. 參加者的特性和期望不同

工作員表示善養孩子工作坊和家長小組參加者的特性不一樣，例如有些學校的家長傾向追求實際的管教方法，他們希望從中學到知識層面的應用方法。但是亦有家長希望得到支持和鼓勵，他們想與人分享自己的管教困難，於小組便願意開放自己與人分享，因為家長的意願和期望不同而需要調整內容。夫妻組方面，出席的夫妻關係不錯，他們較願意分享和合作。

2. 工作員的帶領手法同中有異

工作員之間有所分工，其中有兩位工作員主要負責家長小組，亦有兩位主要負責兒童小組。他們分別在不同的學校舉行小組，由於要應對各種參加者的需要，並且各工作員的自身經驗不同，他們會使用相同的簡報和小組內容設計之餘，自己會加入不同的例子進行演譯。不過三位工作員經常進行交流，他們跟團隊分享所遇到的不同情況，並調節內容。工作坊方面，三位工作員均有參與，他們針對工作坊的內容而有所調整，但框架內容大致相同，是三人根據非暴力溝通的理論制定出來，為了表達得更清晰而改善了表達方式。

3. 合作方，主要為學校社工

工作員分享學校社工普遍合作及支持項目推行，他們對各種小組和工作坊的內容表示贊同，並且樂於協助招募參加者。但是由於每個社工的工作方式不同，他們的招募方式亦有不同，例如有些學校社工傾向於向全校家長進行招募，但有些學校社工則向較為有需要的家長來集中招募。另外，部份學校社工會全程參與小組，但亦有些只參加部份節數。據工作員的分享，學校社工入組令他們帶組時增添難度，主要是因為學校社工處理兒童問題手法與項目工作員的手法不一樣，例如有學校社工在見到兒童不合作時帶了他出去或是訓話，這與工作員希望採取非暴力溝通中的接納手法有異，因此會出現尷尬或不協調的場面。

(二) P (Process) 過程

1. 招募參加者和宣傳過程

工作員表示招募參加者過程順利，他們在 8 至 9 月份向學校宣傳，反應良好，很多學校表示有興趣參加，並樂意協助招募參加者。但由於疫情緣故，活動有所延誤，至第五波疫情結束後回復正常，各工作坊和小組均能順利舉行。大部份家長組和兒童組均能招募到足夠參加者，但是夫妻組方面的招募則出現困難，主要是未能招募到需要上班的丈夫參加。

2. 與校方合作

工作員表示，基本上與校方合作順利，校方對於項目運作均積極配合及支持，目前與校方及學校社工溝通上沒有出現困難。

3. 工作坊/小組等進行過程

由於參加者特性不同，家長小組的內容有所調整，主要是內容順序上的微調，例如當家長希望多聽知識的話，工作員會先講非暴力溝通的要點，然後才邀請家長分享個別情況，但是若果家長是比較開放討論的話，則會先講自我照顧的內容，讓家長先暢所欲言。工作員表示大部份的參加者都樂意分享，並因疫情緣故較少與人聚會，所以一見到面就很開心地分享瑣事。由於工作員未能在小組前預先知道組員的期望，因此建議在小組第一節加插組前活動，先來測試家長分享的意願，再調整帶領內容的順序。

夫妻組方面，由於夫妻二人難以連續出席六天，因此濃縮為兩天來進行，內容有所調整，重點放在增進夫妻溝通為主，遊戲讓夫妻體驗使用非暴力溝通的方法，也有使用卡牌讓他們體會以不同方法來回應對方。

至於善養孩子工作坊的內容也經常作出修訂，例如起初的版本是較多體驗式的活動和分享，但是考慮到參加者未必能在短時間內掌握到非暴力溝通的內容，因此最新的工作坊內容已改為按步驟式，有序地介紹非暴力溝通知識及每個步驟加插互動元素。

兒童小組方面，小組進行的過程是比較固定，內容主要是了解自己和別人的需要，例如通過嬰孩遊戲去理解自己和其他小朋友的需要。大致上兒童小組的內容適合，參加者都能理解內容，但是孩子的狀況受到學校文化和老師管教方式所影響，有些參加者未必能把學習到的東西應用出來。經過幾次的小組活動和觀察兒童的反應，工作員表示小組的內容需要調整一下，特別是在感受自己的需要方面需要加強，特別是要指導兒童如何從表面行為發現或感受到背後的情緒。另外工作員觀察到兒童在使用情緒字眼方面有困難，大多數只會說開心或不開心等簡單情緒字眼，因此工作員希望往後的小組內容可以加插多些情境與情緒字眼相扣連的活動，讓兒童學習到使用更多的情緒字眼來表達自己。

(三) P (Product) 產品

工作員表示善養孩子工作坊的定位是教育性和啟發性，希望讓參加者認識到非暴力溝通的知識和使用非暴力溝通的步驟要點，並且可以提昇家長對教養孩子方面的意識，另亦能留意到自己的身心狀態，能學會愛錫自己。起初工作坊的定位不太明確，家長參加完工作坊之後對知識點的掌握較為模糊，因此，最新版本的工作坊內容已作修訂，並已進行兩次試用，工作員發現效果不錯，至少參加者能清楚說出學到的知識重點。

另就家長小組的定位是互動性和分享性，希望可以有一個平台讓家長多分享，互相有共鳴，可以分享煩惱事情，例如有一個小組的家長很樂於分享自己孩子的罕見病，或者作為單親家長的感受。工作員表示小組內容可以讓家長意識到自己的教養習慣，例如有家長習慣了用權威方法令孩子配合，而不是先去了解孩子的需要。另外小組內容也教家長學習表達自己的感受，使用情緒詞彙去向孩子表達。

夫妻組的定位是有所調較，由於不能連續開六節，而且內容有所緊縮，所以定位改為加強夫妻溝通為主，主要是希望增進夫妻間相互了解。

兒童小組的定位是教育性，希望讓兒童學會非暴力溝通的基本內容和步驟。兒童能講出非暴力溝通的內容，但是在日常應用方面則未必能做到，因為受到家庭環境和學校環境所影響。

(四) E (Environment) 環境

在文化環境方面，工作員提到非暴力溝通背後的理念是比較著重聆聽、了解和尊重個體的需要和感受，但是在華人社會的管教文化下，家長普遍採取「以家長為主」的模式，要求孩子事事聽從家長的指令，亦較為忽略孩子自身的感受和需要。因此當家長初次接觸到非暴力溝通這套方法時，一開始會難以理解和消化，或者會視之為另一套管教方法而未能掌握到其精髓。工作員表示他們需要使用各種解說或者活動、例子等，來讓家長明白非暴力溝通背後的意思，暫時工作員是在講授方法上面花心思，未來可能會考慮把非暴力溝通理論本土化，把華人文化加進內容。

學校環境方面，工作員提及與學校溝通的重要性，尤其學校社工對學生管教方面的價值觀和理念有所不同。每當學校社工入組，但與工作員的帶領手法不同時，便要找機會與對方溝通，希望能達到一致的帶組手法，可是並不能與每個學校社工都好好溝通。另外，工作員也發現因為某些學校管教學生手法較為嚴格，對學生遵守紀律方面要求較高，因此每當工作員帶領兒童小組時所講的另一套價值觀，例如鼓勵學生重視及敏感於自己的感受，學生便無所適從，因為學校的環境不容許他們隨意表達自己的感受和需要。這也是在小組進行過程中，工作員感受到學校文化環境如何影響小組成效。此外，工作員表示在學校進行小組時，學校的廣播騷擾到小組的進行，只有少部份學校能做到停止某個課室的廣播，這要視乎技術上能否操作。疫情大社會環境方面，工作員表示推遲了活動開展時間，疫情對於各工作坊和小組的進行沒有多大影響，而家長也沒有表示因為疫情的緣故而令他們在管教孩子方面出現大問題。

總結：從焦點小組的分享中，可以見到3PE之間的互為影響，例如家長組參加者的特性和期望不同而令到小組內容的順序有變。另學校文化環境也會影響到兒童對於非暴力溝通內容的吸收和應用。工作員均認為工作坊和內容的大綱不變，但卻要按照參加者的情況、學校文化情況等而有所調整。由於非暴力溝通的內容與及背後的價值觀不容易被華人社會的家長所理解，工作員需要變化各種活動、例子或解說方法來讓參加者明白。工作員表示在非暴力溝通的眾多內容裏面，他們均認為讓參加者學習到意識自己的需要和情緒，敏感於別人的需要和情緒是第一步和最重要的一步，往後他們會在各個小組裏面加強這些內容。至於工作坊的時間只有 1.5 小時，工作坊定位以知識點傳授為主，並加插更多例子和活動讓參加者學到每個步驟。

(四) 職員焦點小組（末期）

在2024年1月，研究員以 SWOT 框架作為面談指引，與三位工作人員進行末期焦點小組面談。SWOT 框架代表是 S（Strength）優勢；W（Weakness）弱點；O（Opportunities）機會；T（Threats）威脅。

S（Strength）優勢

1. 聘請督導

計劃能夠聘請專業的非暴力溝通導師池衍昌作督導，工作人員認為從督導身上學到很多非暴力溝通的技巧，當他們遇到難題或疑問亦可向對方查詢，在知識層面上能有效協助他們帶領小組。

2. 項目接觸群體廣泛

工作人員紛紛表示，是次項目合作層面非常廣泛。工作人員不但能跟幼稚園、小學，及其他團體合作，所接觸的服務使用者亦分別包括華裔及非華裔的兒童和成年人。基於是次項目接觸的群體廣泛，給予他們機會去接觸到不同類別的服務使用者。有工作人員以往主要接觸較年幼的兒童，是次項目卻讓她發現自己也很喜歡服務青少年。

3. 項目的設計優勢

工作人員認為，是次項目的設計甚優，分別有三層介入的方式：給予大眾參加的講座、設定了人數上限的小組、單對單的個人輔導。藉著在不同場合舉辦非暴力溝通講座，有不少參加者於講座結束後聯絡工作人員，繼而成為中心會員，並參加是次計劃的其他活動。

4. 工作內容彈性

工作人員分享，雖然是次項目大致有既定的框架，但他們在整個研究階段都能按累積的經驗和參考資料，調節項目中的內容和簡報。再者，基於工作內容彈性，工作人員在每次活動前都能根據參加者的背景和教育程度，再對小組內容作出調整，務求能為服務使用者帶來最大的得益。

5. 公眾對非暴力溝通的接受程度相對較高

工作人員提到，機構是做與應對家庭暴力相關的服務為主。然而，比起直接提倡反對家庭暴力，鼓勵公眾採用非暴力溝通技巧亦叫人比較容易接受。

W (Weakness) 弱點

1. 工作人員與學校社工的態度或有分歧

工作人員提到，他們與部份學校社工就帶領小組的態度有所分歧。對工作人員而言，他們認為小組導師及在場的社工，與學生溝通的態度為小組的關鍵。工作人員強調整個活動為學生帶來的體驗，但部份學校社工強調課堂秩序為首要，雙方在執行活動時或會出現矛盾。

2. 無法控制學校招募參加者的準則

工作人員指出，他們往往會向合作的學校提及，希望能招募到能夠參加群體活動，及不會阻礙小組運作的參加者。然而，學校仍然會招募有特殊教育需要的學生，例如有過度活躍症的孩子。基於工作人員需遷就放學時間才舉行小組，而有過度活躍症的學生藥力在下課時逐漸消散，他們的狀態不是很適合參加小組。此外，工作人員亦指出部份由學校招募參加小組的家長，礙於精神狀態欠佳，同樣不是很適合參加小組活動，反而應改為獲得社工的關注，從而得到單對單的個人輔導。

O (Opportunities) 機會

1. 非暴力溝通在香港仍有很多發展空間

工作人員認為非暴力溝通在香港尚未算非常普及，但機構近來舉辦了兩個與非暴力溝通相關的網上活動，而每次都有超過二百個觀眾參與，證明公眾對這個題目感興趣。

2. 可嘗試擴展服務給更多群體

工作人員建議，日後或可嘗試擴展服務給更多群體，例如是元朗區以外的居民，或者是孕前及懷孕期間的夫妻。

3. 嘗試把卡牌遊戲帶入輔導

工作人員分享，坊間有不同講非暴力溝通的卡牌，而這些卡牌當中都有大量講及感受和需要的詞彙。工作人員在接見單對單的輔導個案時，嘗試把這些卡牌帶入輔導環節裡。他們形容此舉既新穎，亦有效協助案主準確描述自己的感受和需要。

T (Threats) 威脅

1. 難以吸引男士參加機構的活動

工作人員視難以吸引男士參加機構的活動為服務缺口。工作人員解釋，男士普遍認為接受社會服務的群眾為弱者，繼而較為抗拒參與任何社福機構舉辦的活動。事實是在今個項目計劃裡，大部份成年的參加者都是女性，而工作人員亦遇到無法招募丈夫參加夫妻組。

第四章

非暴力溝通問卷 調查報告

（一）調查設計

本調查的目標對象為家長，受訪者篩選條件為至少有一名孩子。本調查經由網上問卷及派發實體問卷方式進行回答，調查由2022年8月至2022年11月進行。研究員向元朗區及天水圍區的小學共40間發出邀請信，說明調查目的及道德倫理規範。除了直接向學校邀請外，亦在和諧家庭空間在學校所舉辦的善養孩子工作坊收集問卷，最後共收回的問卷數量有304份，刪掉欠整全答案的問卷共7份，用在統計分析的問卷共有297份。

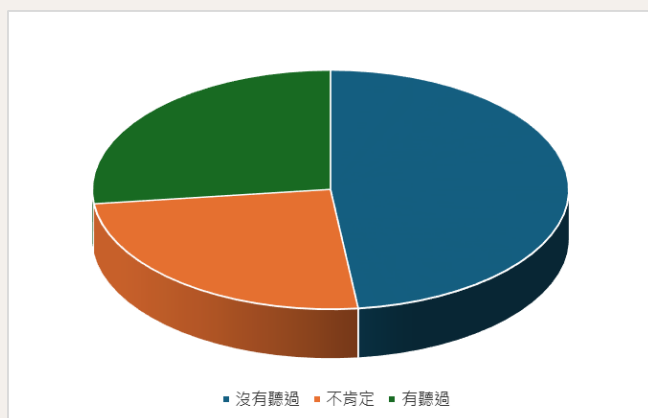
（二）受訪者基本資料

參與非暴力溝通問卷調查調查者的年齡大多數介乎 30 歲至 53 歲之間（96.3%），18- 29 歲與 66 歲或以上年齡段的受訪者只有 1%。性別以女性居多（85.5%），男性為（14.5%）。教育程度中學程度的佔（46.8%），大學程度的佔（40.7%），碩士或以上程度的佔（11.8%），而只有小學程度的佔（0.7%）。就業情況方面，受訪者以長工（49.2%）及家庭主婦（37.7%）為主，做散工或兼職只佔（6.7%），失業的佔（0.3%），其他的佔（6.1%）。婚姻狀況是已婚的佔大多數（94.9%），其次是單身（2.4%），至於同居和鰥寡各佔（0.7%），再婚的佔（0.3%）。居住地區以元朗區佔大多數（86.9%），其次為天水圍區（6.1%），其他地區的佔（7.1%）。受訪者與家人同住佔大多數（96.6%），與家傭同住的佔（3%），獨居的只佔（0.3%）。受訪者的平均收入以\$10,001-\$30,000（27.6%）及\$30,001-\$50,000（29.6%）居多，其次為\$50,001-\$70,000（15.5%），\$70,001-\$90,000（12.5%），\$90,001 以上（12.1%）。

在過往一年內有參加過和諧家庭空間所舉辦的服務方面，受訪者中大部份表示從沒參加過（86.9%），偶爾參加的佔（12.5%），經常參加的只有（0.7%）。受訪者表示自己不是和諧家庭空間會員的佔（95.3%），是會員的只有（4.7%）。

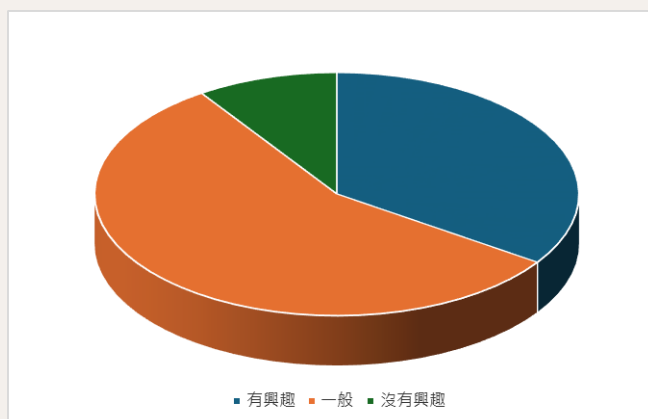
在過往一年內有參加過任何與非暴力溝通內容相關的服務方面，受訪者中佔大比例表示從沒參加（94.9%），偶爾參加的有（4.7%），經常參加的只有（0.3%）。

對於是否聽過「非暴力溝通」的資料，受訪者表示沒有聽過的佔（48.1%），不肯定的佔（24.9%），有聽過的佔（26.9%）。



圖五：是否聽過「非暴力溝通」的資料

對於是否有興趣認識「非暴力溝通」方面，受訪者中表示一般（48.1%）和有興趣（29.6%），而沒有興趣（10.4%）和完全沒有興趣（8.1%）。



圖六：是否有興趣認識「非暴力溝通」

（三）溝通習慣和行爲

本部份使用 Scale of self-perceived communication in the couple relationship (SCCR) (Iglesias-García et al., 2019) 共 22 題來進行量度。由於目的是要量度受訪者與家人的非暴力溝通情況，調查員把原來問卷中「夫妻」的字眼改為「家人」，泛指與家中各人溝通情況，而不只限於夫妻溝通情況。結果顯示平均數為 77.6，中位數為 78，標準差為 8.97。最多受訪者選擇同意或非常同意的項目包括題目一、四、六和八。這些題目都是環繞與表達相關，例如表達多謝，憤怒的感覺，自己的意見和渴望，以及自己的苦惱。

第六題「當家人幫助我時，我會多謝他們，並清楚向他們表明，那幫助對我有用。」	84.2%
第八題「我憤怒時家人會知道。」	81.8%
第一題「當家人有些事令我感到苦惱時，我會告訴他們及尊重他們的看法。」	78.8%
第四題「我通常都會向家人表達我的意見和渴望。」	76.7%

表十二：最多受訪者選擇同意或非常同意的項目

最少受訪者選擇同意或非常同意的項目包括九、十一、十九和二十。這些題目都是環繞沒有足夠時間溝通，不知道如何幫助家人，以及表達憤怒前放鬆自己。

第十九題「我們每天都花時間談及家人之間的事 (感受、擔心的事情、計劃等)。」	38.7%
第十一題「當家人不開心時，我也不開心，因為我不知道怎樣幫他們。」	48.5%
第九題「我在向家人表達憤怒前，會先嘗試放鬆自己。」	50.2%
第二十題「我和家人有足夠的時間溝通。」	53.2%

表十三：最少受訪者選擇同意或非常同意的項目

至於數條反向題，例如第二題「我嘗試不向家人流露自己的感受。」、第五題「當家人批評我時，我會牢記在心。」、第十三題「我感到在日常生活中，我們只談論家人感興趣的事情。」受訪者較多選擇普通中性的答案。而第十五題「我曾經在爭論期間侮辱家人。」、第十八題「當我和家人彼此生氣時，我可以連續多天都不和他們說話。」佔一半以上的受訪者選擇同意或非常同意的答案，表示受訪者有使用暴力溝通的情況。

在單因子獨立變異數分析中，研究員把「溝通習慣與行為」與受訪者基本資料進行比較分析，結果顯示(1)「性別」及(2)「是否聽過非暴力溝通」這兩個變項，與「溝通習慣與行為」這一個變項有明顯差異。「性別」($df(1,296)$ ， $F=11.282$ ， $p=0.001$)；「是否聽過非暴力溝通」($df(2,295)$ ， $F=4.903$ ， $p=0.008$)。

		(1)	(2)
溝通習慣與行為	df1	1	2
	df2	296	295
	F	11.28	4.903
	p	0.001	0.008

表十四：單因子獨立變異數分析

至於在相關性分析中，研究員把「溝通習慣與行為」與受訪者基本資料進行相關性分析，結果顯示「性別」($r=.192$ ，相關性在 0.01 層級上顯著雙尾)；「是否聽過非暴力溝通」($r=.153$ ，相關性在 0.01 層級上顯著雙尾)。

從單因子獨立變異數分析與相關性分析結果可見，雖然變項之間的相關性是屬於弱相關性，但由於他們之間是具有顯著性差異，數據顯示女性受訪者較能採取善意溝通方式，而男性則需要學習善意溝通方式。另有聽過非暴力溝通的受訪者亦能較能使用善意溝通方式，如受訪者有聽過關於善意溝通的信息，則有助改善與家人溝通的情況。

(四) 家庭出現暴力溝通的情況

本部份使用由研究員自行設計的問卷來進行量度，共有 14 題，其中 6 題為反向題目。結果顯示平均數為 27.4，中位數為 27，標準差為 7.31。最多受訪者選擇通常或經常的項目包括第五題及第十題，及最少受訪者選擇的題目包括第七題、十二和第十三題。結果顯示受訪者家庭較少發生暴力溝通的情況。

第五題「家人之間生氣時互不理睬。」	9.4%
第十題「家人之間爭吵時會將對方與其他人比較。」	10.1%

表十五：最多受訪者選擇通常或經常的項目

第十二題「家人之間以控制財政來作威脅。」	92.2%
第十三題「家人之間拳打腳踢或作肢體暴力。」	95.9%
第七題「家人之間生氣時擲物件或破壞物品。」	91.3%

表十六：最多受訪者選擇從不或很少的項目

在單因子獨立變異數分析中，研究員把「家庭出現暴力溝通情況」與受訪者基本資料進行比較分析。結果發現(1) 性別、(2) 家庭收入、(3) 在過去一年有參加過與非暴力溝通相關的服務、(4) 聽過非暴力溝通，這四個變項與「家庭出現暴力溝通情況」這一個變項有明顯差異。「性別」($df (1,295)$, $F=6.722$, $p=0.01$)；「家庭收入」($df (6,290)$, $F=2.494$, $p=0.023$)；「在過去一年有參加過與非暴力溝通相關的服務」($df (2,294)$, $F=6.767$, $p=0.001$)；「聽過非暴力溝通」($df (2,294)$, $F=4.065$, $p=0.18$)。

		(1)	(2)	(3)	(4)
家庭出現暴力溝通情況	df1	1	6	2	2
	df2	295	290	294	294
	F	6.722	2.494	6.767	4.065
	p	0.01	0.023	0.001	0.18

表十七：單因子獨立變異數分析

在相關性分析中，研究員把「家庭出現暴力溝通情況」與受訪者基本資料進行相關性分析。結果顯示「性別」、「家庭收入」、「在過去一年有參加過與非暴力溝通相關的服務」與「家庭出現暴力溝通情況」這一個變項有顯著的正向或負向相關性。「性別」($r = -.149$ ，相關性在 0.01 層級上顯著雙尾)；「家庭收入」($r = -.199$ ，相關性在 0.01 層級上顯著雙尾)；「在過去一年有參加過與非暴力溝通相關的服務」($r = .155$ ，相關性在 0.01 層級上顯著雙尾)。

從單因子獨立變異數分析與相關性分析結果可見，雖然變項之間的相關性是屬於弱相關性，但由於他們之間是具有顯著性差異，數據顯示女性受訪者出現家庭暴力溝通的情況較男性少，這與女性較多採用善意溝通的方式有關。而男性較多出現暴力溝通情況。另數據顯示收入越低家庭越常出現暴力溝通情況。在過去一年有參加過與非暴力溝通相關的服務的家庭，和家中出現暴力溝通情況較呈正相關，代表著家庭出現暴力溝通的人士較傾向參加非暴力溝通相關的服務。

(五) 當出現問題或困難時，家人間會出現的逃避或暴力等表達方式

本部份使用 The Communication Patterns Questionnaire-Short Form (Futris et al., 2010) 共 8 題來進行量度，其中兩題為反向題目。目的是想了解當出現問題或困難時，家人間會出現逃避或暴力等表達方式。結果顯示平均數為 28.75，中位數為 29，標準差為 8.32。受訪者中最多選擇有可能發生至完全有可能發生的項目包括第一、五和八項。

第八項「在討論問題或困難時，家人中有人會批評對方，其他人則為自己辯護。」	17.5%
第五項「在討論問題或困難時，家人間都怪責、指控或批評對方。」	16.5%
第一項「當出現問題或困難時，家人間都避免討論有關困難。」	15.9%

表十八：最多選擇有可能發生至完全有可能發生的項目

在單因子獨立變異數分析中，研究員把「當出現問題或困難時，家人間會出現的逃避或暴力等表達方式」與受訪者基本資料進行比較分析，結果顯示(1)「居住地區」及(2)「聽過非暴力溝通」這兩個變項與「家人間會出現的逃避或暴力等表達方式」有明顯差異。「居住地區」($df(2,65)$ ， $F=5.32$ ， $p=0.007$)；「聽過非暴力溝通」($df(2,65)$ ， $F=3.571$ ， $p=0.034$)。

		(1)	(2)
家人間會出現的逃避或暴力等表達方式	df1	2	2
	df2	65	65
	F	5.32	3.571
	p	0.007	0.034

表十九：單因子獨立變異數分析

在相關性分析中，研究員把「當出現問題或困難時，家人間會出現的逃避或暴力等表達方式」與受訪者基本資料進行相關性分析，結果顯示只有「居住地區」出現顯著相關性 ($r=.271$ ，相關性在 0.05 層級上顯著雙尾)。

（六）家長權威型及高控制管教辦法

本部份使用 Scale of Authoritative, authoritarian, and permissive parenting practices (Mandleco et al., 1995) 共 13 題來進行量度。目的是想了解當子女不聽話或做出不恰當的行為時，家長是否會採用權威型及高控制管教辦法。結果顯示平均數為 31.7，中位數為 31，標準差為 7.39。

受訪者中最多選擇通常和經常的高控制管教辦法包括第十一至十三項。

第十一項「我感到需要指出子女過往的行為問題，以確保他們不會再犯。」	37.1%
第十二項「我提醒子女，我是他們的父母。」	18.2%
第十三項「我提醒子女我做了甚麼事，而我做那些事都是為了他們。」	24.9%

表二十：最多選擇通常和經常的高控制管教辦法

在單因子獨立變異數分析中，研究員把「家長權威型及高控制管教辦法」與受訪者基本資料進行比較分析，結果顯示(1)「性別」、(2)「家庭收入」、(3)「聽過非暴力溝通」與及(4)「有興趣認識非暴力溝通」這四個變項，與「高控制管教辦法」這一個變項有明顯差異。「性別」($df(1,295)$ ， $F=6.088$ ， $p=0.014$)；「家庭收入」($df(6,290)$ ， $F=3.444$ ， $p=0.003$)；「聽過非暴力溝通」($df(2,294)$ ， $F=3.225$ ， $p=0.041$)；「有興趣認識非暴力溝通」($df(4,292)$ ， $F=3.545$ ， $p=0.008$)。

		(1)	(2)	(3)	(4)
家長權威型及高控制管教辦法	df1	1	6	2	4
	df2	295	290	294	292
	F	6.088	3.444	3.225	3.545
	p	0.014	0.003	0.041	0.008

表二十一：單因子獨立變異數分析

在相關性分析中，研究員把「家長權威型及高控制管教辦法」與受訪者基本資料進行相關性分析，結果顯示「性別」、「家庭收入」、「聽過非暴力溝通」及「有興趣認識非暴力溝通」、「和諧之家會員」與「家長權威型及高控制管教辦法」這一個變項有顯著的正向或負向相關性。「性別」($r = -.142$ ，相關性在 0.05 層級上顯著雙尾)；「家庭收入」($r = -.167$ ，相關性在 0.01 層級上顯著雙尾)；「聽過非暴力溝通」($r = -.137$ ，相關性在 0.05 層級上顯著雙尾)；「和諧之家會員」($r = .149$ ，相關性在 0.05 層級上顯著雙尾)；及「有興趣認識非暴力溝通」($r = -.175$ ，相關性在 0.01 層級上顯著雙尾)。

(七) 變項間的相關性及多元迴歸分析

研究員把 (1)「溝通習慣與行為」、(2)「家庭出現暴力溝通的情況」、(3)「當出現問題或困難時，家人間會出現的逃避或暴力等表達方式」及 (4)「家長權威型及高控制管教辦法」進行相關性分析。結果顯示所有變項之間均呈現出正向或負向相關性。其中相關性最高是 (1) 和 (2) ($r = -.703$ ，相關性在 0.01 層級上顯著雙尾)；其次是 (2) 和 (3) ($r = .571$ ，相關性在 0.01 層級上顯著雙尾)。至於 (2) 和 (3) 及 (4) 均呈現中等程度的相關性 ($r = .571$ ，相關性在 0.01 層級上顯著雙尾；及 $r = .514$ ，相關性在 0.01 層級上顯著雙尾)。

	(1)	(2)	(3)	(4)
對於與家人溝通情況的觀感	1			
家庭出現暴力溝通的情況	-.703**	1		
當出現問題或困難時，家人間會出現的逃避或暴力等表達方式	-.391**	.571**	1	
家長權威型及高控制管教辦法	-.479**	.514**	.276*	1

**．相關性在 0.01 層級上顯著（雙尾）。*．相關性在 0.05 層級上顯著（雙尾）。

表二十二：相關性分析

(八) 變項間的多元迴歸分析

研究員把 (1)「溝通習慣與行為」(2)「家庭出現暴力溝通的情況」(3)「當出現問題或困難時，家人間會出現的逃避或暴力等表達方式」及(4)「家長權威型及高控制管教辦法」進行多元迴歸分析，目的在於了解變數間是否相關、相關方向與強度。以 (1)、(3) 和 (4) 變數來預測 (2)。

結果顯示模型 1 的顯著性F 值變更爲 0.000，變數 1 和 3 顯著性F 值變更低於顯著水準 0.05。變項模型的預測能力調整後R 平方爲 0.549，表示此模型中可解釋變異達 54.9%。

按模型的顯著性檢定結果，顯示依變數和自變數之間存在顯著關係，並且呈現多個自變數對依變數的不同影響程度。據顯示，(1) Beta 係數爲 -0.51；(3) Beta 係數爲 0.354；(4) Beta 係數爲 0.063；因此，(1)「溝通習慣與行為」爲影響 (2)「家庭出現暴力溝通的情況」最重要之因素。

另，(4) 爲 3 項變數中的最小值，以及顯著性高於 0.05，即是「家長權威型及高控制管教辦法」對「家庭出現暴力溝通的情況」沒有顯著影響。

模型	R	R 平方	調整後 R 平方	F值變更	自由度1	自由度2	β	T	顯著性p
1	.754a	0.569	0.549	28.159	3	64			0.00
(常數)								6.012	0.00
(1)							-0.51	-5.374	0.00
(3)							0.35	3.931	0.00
(4)							0.06	0.691	0.492

解釋變數：(常數)，

(1)「溝通習慣與行為」；

(3)「當出現問題或困難時，家人間會出現的逃避或暴力等表達方式」；

(4)「家長權威型及高控制管教辦法」

表二十三：多元迴歸分析

總結

- 1** 從受訪者基本資料顯示，受訪者多為女性，以中年為主，教育程度大多數有中學或以上，全職工作或家庭主婦各佔一半，大多數為已婚人士，居住元朗區為主，平均收入有\$30,001以上的居多。這些數字反映受訪者的家庭經濟條件不差，教育程度也算不錯。但是大多數受訪者沒有聽過「非暴力溝通」，這代表著「非暴力溝通」的信息及相關服務仍有很大的推廣和發展空間。至於有興趣認識「非暴力溝通」的受訪者佔一半，代表著「非暴力溝通」以及相關服務可以更廣泛地宣傳。
- 2** 從受訪者對於溝通習慣與行為統計數據可見，受訪者的溝通習慣合乎華人社會的文化，他們重視與家人之間的互相幫助，並且會向家人表示感謝。另外，受訪者多為中年人士，思想較為開明，他們普遍能開放地表達自己的想法，與家人好好討論，及尊重家人的看法。但是家人之間每天花時間溝通的時間不足，以致沒有好好的談及彼此間的感受、擔心的事情、計劃等，或甚至只把有限時間去談論對方感興趣的事情，忽略了表達自己的事情。
- 3** 研究數據顯示，受訪者家庭出現暴力溝通的情況比較少(家人間溝通時出現侮辱或說粗口，生氣時擲物件或破壞物品，或拳打腳踢和肢體暴力的情況較少出現)。從相關分析結果可見「性別」、「家庭收入」、「在過去一年有參加過與非暴力溝通相關的服務」、與及「有興趣認識非暴力溝通」與「家庭出現暴力溝通情況」這一個變項有顯著的正向或負向相關性。雖然受訪者出現暴力溝通情況不多，但是學習或聽過非暴力溝通內容，以及參加過非暴力溝通相關的服務，與減少家庭出現暴力溝通情況有明顯的相關性。另外，女性比男性較多在家庭出現暴力溝通的情況，這可能是女性較多參與孩子管教，壓力較大而出現較多暴力溝通。而家庭收入越低，出現家庭暴力溝通情況越多。因此建議非暴力溝通相關的服務需要更針對婦女及低收入群體。
- 4** 研究結果反映受訪者家庭當出現問題或困難時，家人間會出現的逃避或暴力表達方式佔一半以下。所謂逃避或暴力表達方式是指家人間避免討論困難，或家人間都怪責、指控或批評對方，或家人中有人會施壓、不斷責罵或提出強烈要求，其他人則退縮、沈默或拒絕進一步討論問題。研究數據顯示「居住地區」與「家人間會出現的逃避或暴力等表達方式」這一個變項有顯著的正向弱相關性，顯示天水圍或其他地區較多出現家人間逃避或暴力等表達方式。建議非暴力溝通服務需要更多地關注到天水圍或其他地區居民。

5 研究結果反映受訪者在子女不聽話或做出不恰當的行為時，佔一半以上的家長會採用權威型及高控制管教辦法情況。所謂權威型管教方式，例如子女問父母為甚麼他們要做某件事時，父母會告訴他們，因為父母這樣說，而我是你父母，或者因為父母想子女那樣做，或子女的行為不符合父母的期望時，父母直接批評他們。雖然受訪者表示他們使用暴力和威嚇手段來進行管教則比較少，但是權威型的管教方式會影響到親子間的彼此了解及接納，進而構成了溝通間的障礙。另研究數據亦顯示，受訪者對認識非暴力溝通的興趣與權威型管教方式呈負向弱相關性，意思是越沒有興趣認識非暴力溝通，越多出現權威型及高控制管教。因此，建議非暴力溝通服務需要結合家長管教方式的內容，並注意華人文化下家長管教的習性。或者家長並非一開始就可以接受非暴力溝通的理念及改變管教方式，因此建議可以從家長管教方式入手，先引導家長認識到管教方式的利弊，再進而介紹非暴力溝通內容或會事半功倍。

6 從變項間的相關性及多元迴歸分析，結果顯示(1)「溝通習慣與行為」、(2)「家庭出現暴力溝通的情況」、(3)「當出現問題或困難時，家人間會出現的逃避或暴力等表達方式」及(4)「家長權威型及高控制管教辦法」。這四個變項之間呈現顯著的正向或負向相關性。另從多元迴歸分析數據顯示，自變數(1)「溝通習慣與行為」為影響「家庭出現暴力溝通的情況」最重要之因素。因此，本研究可以帶給前線服務三個方面的啟示：

1. 在服務設計上要注意到華人文化的慣常管教方式，並考慮到結合當家人溝通出現問題或困難時，或者當子女不聽話時，家人間或家長們經常會採用的慣性行為習慣，尤其是逃避或暴力行為，或者是權威型的管教方式，這些都會構成參加者是否理解或採用善意溝通方式。
2. 在服務層面，宜加入一些情境或實際生活例子，特別是當家人溝通出現問題或困難時，或者當子女不聽話時，更容易讓參加者意識到自己的慣性行為及表達方法，以及該如何採取善意溝通來處理日常出現的情況。
3. 在服務層面，亦適宜引導參加者發掘自己與家人溝通的習慣和行為，以及慣常使用的應對辦法，或是慣常使用的管教方法，這些有助參加者先思考自己慣常的方法是否有效，繼而再進一步學習非暴力溝通方法及應用於處理日常問題上。

第五章

分析及建議

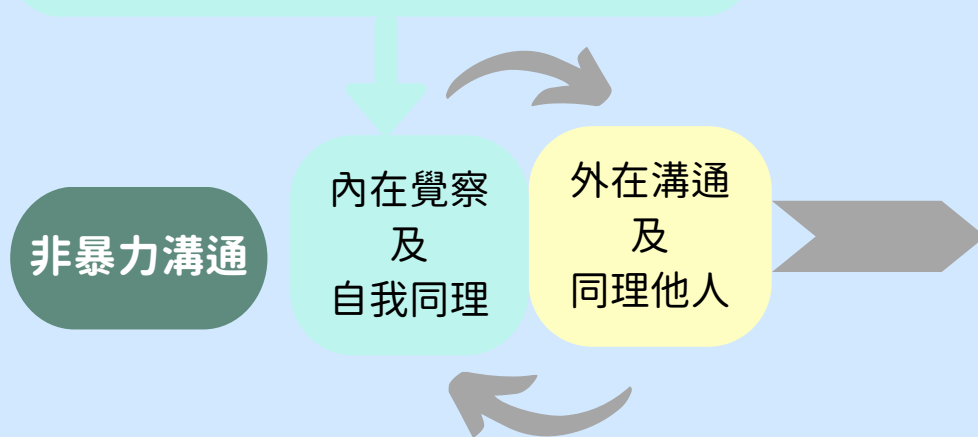
本章會透過「重新連接的框架」來分析計劃內容對於參加者提昇內在自我連接，外在採用非暴力溝通方法，最終建立一種善意溝通模式，以改善家庭關係。

內在覺察及自我同理

首先，通過個別訪談及焦點小組訪談，家長小組的參加者表示學習非暴力溝通令他們有自我覺醒，特別是在自我情緒管理，以及與人溝通和管教子女習慣和行為方面。例如有一位參加者過往自視為孩子的權威，常以威嚴和脾氣控制孩子的言行，當遇到孩子反抗時，自己的情緒進入失控的狀態。但學習了非暴力溝通後，她對自我情緒的覺察度和敏感度有所提昇，她發現自己在參加小組後比從前更能調節自己的情緒，減少了大聲跟孩子講話或發脾氣的次數。其他參加者也有類似的回應，他們認為小組內容令他們意識到自己內在的需要，例如自己當下的情緒反應、自己對管教子女的刻板思維等。當他們能做到內在覺察後，也會有自我同理的表現，例如他們會透過藝術、休息、或跟朋友見面聊天去調節自己的情緒。另外，家長的自我覺察能力增加後，當他們和子女發生衝突時，他們能意識到自己的情緒逐漸變得高漲，提醒自己要冷靜和平復情緒，以免與子女發生更多衝突。家長亦開始意識到自己身心靈健康的重要性，發現過往太少關顧自己的需要和感受。

除了家長小組以外，夫妻小組的參加者亦表示學習非暴力溝通令他們有自我覺醒，例如有一位參加者表示她開始意識到過往被情緒主導言行，有時難以控制自己的情緒，無法冷靜與伴侶進行溝通。參加者表示小組內容令他們明白到在溝通的過程中，伴侶的感受和自己的感受亦同樣重要。另外善養孩子工作坊的參加者亦認為工作坊內容令他們意識到自己內在的需要，參加者表示他們明白與孩子發生衝突時，必須先停下來反思自己真正想要的是什麼，然後才繼續與孩子對話。

內在覺察包括覺察自己的情緒、情緒行為背後的固定模式和自我的身心靈需要—當覺察和自我意識能力提高後，能找方法平靜和調節情緒、改變行為固定模式、關顧自己的需要和感受。



圖七：重新連接的框架之內在覺察及自我同理

外在溝通及同理他人

從量化數據顯示，家長小組內容對於改變親子教養方式有顯著成效。親子教養方式其中一個重要元素是父母對子女的溝通方式，量表中部份問題是圍繞親子溝通習慣與行為，例如：

1. 我能回應孩子的感受及需要；
5. 我向孩子解釋我們對他的行為好壞有怎樣的感受；
9. 即使跟孩子意見分歧，亦鼓勵他們表達自己的想法；
12. 當孩子難過的時候給予安慰及諒解；
21. 我鼓勵孩子表達自己的想法以示尊重他的意見

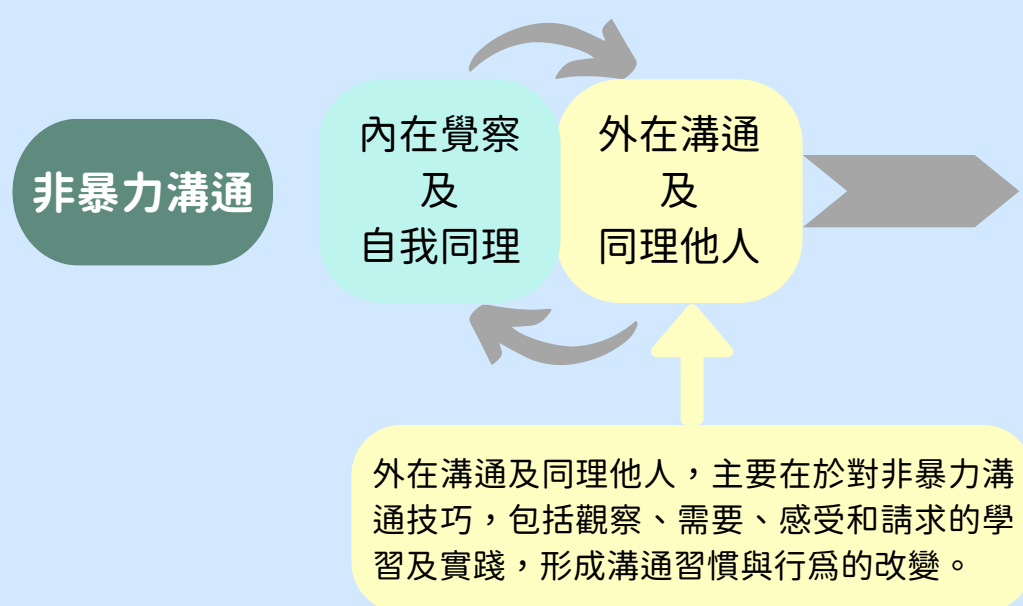
在前後測的數據分析中，家長在管教和溝通行為有明顯的改變，此改變源於自我覺察的提昇，亦基於對非暴力溝通技巧的學習和運用。個別訪談和焦點小組訪談中，家長表示對子女運用了的非暴力溝通技巧包括「觀察」的技巧，用不批判的態度去觀察自己或孩子的需要，觀察自己的情緒爆發的先兆。其次是「感受」的技巧，肯定孩子的感受，或主動向孩子講出自己的感受。另外是「需要」的技巧，主要是嘗試去了解孩子的情緒及行為背後的需要。亦有家長表示開始留意到自己和孩子的共同需要。值得注意的是，有一位受訪者提到，不只孩子有需要，家長亦有自己的需要。平日她對自己和孩子的作息時間都很嚴厲，但小組令她明白到每個人都會有不同的需要。最後是「需要」的技巧，家長開始懂得分辨命令和請求是不一樣，他們學習到向孩子發出請求而非下命令的方法。家長表示他們能學習到非暴力溝通的方法是因為家長小組和工作坊的內容設計，具備許多練習和日常生活例子。

從量化數據顯示，兒童小組內容對於提升兒童觀察入微及改善情緒智商有顯著成效。情緒智商量表中含四題，包括：

1. 我通常能從朋友的行為中猜到他們的情緒；
2. 我觀察別人情緒的能力很強；
3. 我能很敏銳地清楚知道別人的感受和情緒；
4. 我很了解身邊的人，例如父母，兄弟姐妹，或同學的情緒。

這些數據都反映了兒童參加者學習到非暴力溝通技巧，在觀察和需要等各技巧上都能運用出來。個別訪談和焦點小組訪談中，兒童表示他們學習了非暴力溝通技巧包括「觀察」的技巧，例如觀察媽媽、老師和同學的情緒變化。其次是「需要」的技巧，學習向父母講出個人需要，例如當自己心情不好便會跟媽媽講自己需要空間冷靜一下。另外是「感受」的技巧，例如向同學講出自己的感受。最後是「發出請求」的技巧，例如以較禮貌的態度向同學發出請求，事後更會向同學答謝。

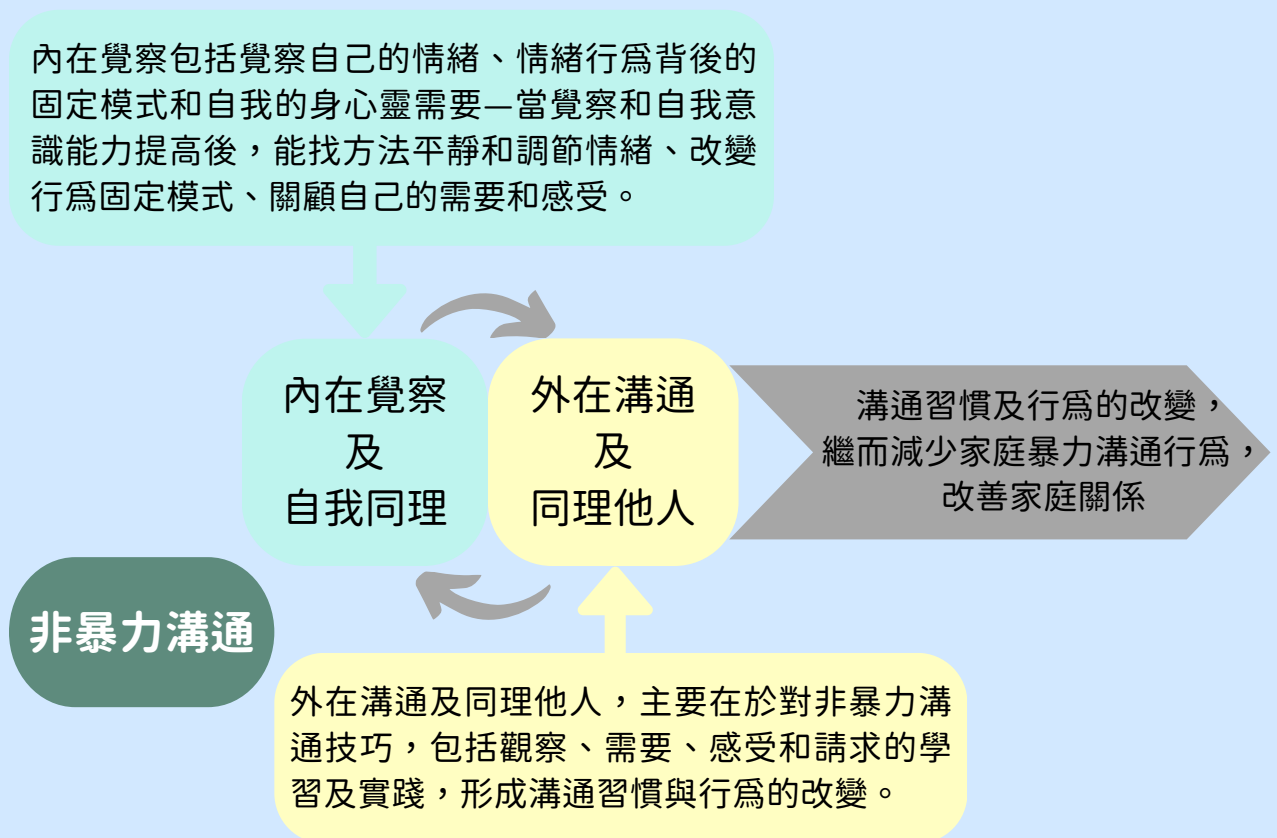
從量化數據顯示，夫妻小組的參加者在溝通行為方面沒有明顯的改變，原因是小組節數太少，因為丈夫較難招募，而且他們能出席的節數不多，所以夫妻組只有二至三節內容，未有足夠時間讓參加者實踐非暴力溝通的技巧。然而，有出席的參加者，在個別訪談裏都表示自己有嘗試實踐非暴力溝通的技巧，例如「感受」的技巧，他們主動邀請伴侶表達個人感受。另外是「需要」的技巧，他們有嘗試多了解伴侶的需要。



圖八：重新連接的框架之外在溝通及同理他人

值得注意的是，內在覺察及外在溝通，是一個循環的路徑，而不是一個因果的直線路徑。有參加者認為當他們的內在覺察能力提高後，他們更容易運用非暴力溝通的方法。但亦有參加者通過運用非暴力溝通的方法，進而覺察到自己的情緒和內心需要。

最後，研究過程發現不少參加者表示自己採取權威型管教方式，這種華人文化下家長管教的習性，會影響到家長對於非暴力溝通的理解和接納。不過從調查問卷顯示，家長認識非暴力溝通，能減少權威型及高控制管教。雖然在華人文化下，家長未必一開始便容易接納到非暴力溝通的理念，但是由於非暴力溝通的學習，能提昇家長的自我覺察和實踐善意溝通，在潛移默化過程中能逐漸改變溝通習慣和行為。而溝通習慣和行為，亦在研究問卷調查中顯示為最影響到家庭出現暴力溝通的重要因素。



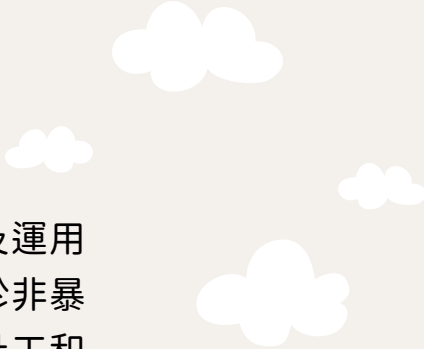
圖九：非暴力溝通的重新連接的框架

建議

整個研究結果引證了「重新連接的框架」具備實證的基礎與指導服務的意義。一方面，非暴力溝通服務需要注意和加強參加者內在覺察及自我同理的認識和實踐，當他們在自我覺察方面的能力增加時，他們的外在溝通亦會隨之而改變。

另外，非暴力溝通的內容亦需要加強其實踐性，多鼓勵參加者在生活中實踐，通過實踐能加強參加者的內在覺察能力，進而對於實踐非暴力溝通技巧有良好的循環作用。另外，在華人文化下，多使用本地家庭出現的日常生活例子，有助家長消化和吸收信息。研究中亦有家長表示希望增加小組節數，或者開辦進階班，讓他們深化學習。

在計劃推行的過程中，出現招募夫妻一同參加小組的困難，以致需要縮減小組節數來迎合參加者。建議在夫妻服務中採用更多靈活的方式，除了傳統的小組工作以外，可以考慮日營，或者網上課程等多元化方式來讓夫妻共同參與。



另外，綜合研究結果，大部份參加者均表示學習及運用非暴力溝通需要較長時間的實踐，尤其是兒童對於非暴力溝通的技巧需要更仔細的學習。建議加強學校社工和老師對於非暴力溝通內容的認識，讓他們在日常工作中也能運用非暴力溝通的方法與兒童相處，締造一個善意溝通的學習環境。

研究過程裏面，研究員發現到在小組參加者中能發掘到潛在個案，這些個案可能與家庭暴力有關。鑑於現今社會越來越重視家庭暴力及虐待兒童的情況，而這些個案往往都是隱藏的個案，未必容易被發現。但是通過非暴力溝通的服務和小組，能吸引到家庭有暴力溝通情況出現的家長參加，因此，非暴力溝通服務適宜擴大在學校裏面推行，以便及早發現家庭暴力情況，為相關家庭提供適切的支援。

最後，善養孩子工作坊的成效證明了使用精簡及有系統的教授方法，能令家長在短時間之內掌握到非暴力溝通的重點內容，並且能立即覺察到自己平日與子女的溝通盲點。建議利用善養孩子工作坊作為普及非暴力溝通的一種有效方法，在全港多區推動善養孩子工作坊，先普及非暴力溝通信息，讓更多家長意識到溝通障礙，從而幫助家長了解子女，促進親子間的正面溝通。

參考文獻

- Baer, R. A., Smith, G. T., Hopkins, J., Krietemeyer, J., & Toney, L. (2006). Using self-report assessment methods to explore facets of mindfulness. *Assessment*, 13, 27–45.
- Baessler, E. J., & Lauricella, S. (2013). Teach peace: assessing instruction of the nonviolent communication and peace course. *Journal of Peace Education*, 11(1), 46–63.
- Cheung, S. K. (2000). Assessment of marital communication and conflict resolution: psychometric properties of two scales. *Hong Kong Journal of Social Work*, 34 (1&2), 11-25.
- Cuff, B. M. P., Brown, S. J., Taylor, L., & Howat, D. J. (2016). Empathy: A Review of the Concept. *Emotion Review*, 8(2), 144-153.
- Dickinson, T. (1998). Non-violent communication, compassionate communication. *Medicine, Conflict and Survival*, 14(1), 56-62.
- Fowers, B. J., & Olson, D. H. (1989). Enrich marital inventory: A discriminant validity and cross-validation assessment. *Journal of Marital and Family Therapy*, 15(1), 65-79.
- Futris, T., Campbell, K., & Nielsen, R. (2010). The Communication Patterns Questionnaire-Short Form: A Review and Assessment. *The Family Journal* 18(3), 275-287.
- Ganotice, F. A., Downing, K., Mak, T., Chan, B., & Yip, L. W. (2014). Translation and validation of the Chinese version of parent-child relationship inventory (PCRI-C) in Hong Kong. *Child Indicators Research*, 8(3), 657-670.
- Gorsevski, E. W. (2014). Nonviolence as a Communication Strategy An Introduction to the Rhetoric of Peacebuilding. In Robert S. Fortner and P. Mark Fackler. (eds). *The Handbook of Media and Mass Communication Theory*. UK: Wiley.
- Iglesias-García María-Teresa, Urbano-Contreras Antonio, & Martínez-González Raquel-Amaya (2019). Scale of Self-perceived Communication in the Couple Relationship (SCCR), *Annual of Psychology*, 35(2), 314-322.
- Jia, K., Liu, X., & Hofmann, S. (2016). Freedom Project: Nonviolent Communication and Mindfulness Training in Prison. *Mindfulness*, 7(5), 1044–1051.
- Keating, D. M., Russell, J. C., Cornacchione, J., & Smith, S. W. (2013). Family communication patterns and difficult family conversations. *Journal of Applied Communication Research*, 41(2), 160-180.
- Kelly, A. C., & Dupasquier, J. (2016). Social safeness mediates the relationship between recalled parental warmth and the capacity for self-compassion and receiving compassion. *Personality and Individual Differences*, 89, 157–161.
- Koerner, A. F., & Fitzpatrick, M. A. (2002a). Toward a theory of family communication. *Communication Theory*, 12, 70-91.
- Krakovsky, M. (2018). The self-compassion solution. *Scientific American Mind*, 27(1), 48-53.
- Kundu,V. (2019). *Nonviolent Communication: A Gandhian Approach*. New Delhi: Gandhi Smriti and Darshan Samiti
- Marlow, E., Nyamathi, A., Grajeda, W. T., Bailey, N., Weber, A., & Younger, J. (2012). Nonviolent communication training and empathy in male parolees. *Journal of Correctional Health Care*, 18(1), 8–19.

- Law, K. S., Wong, C. S., & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 483-96.
- Mandleco, B., Olsen, S. F., & Hart, C. H. (1995). Authoritative, authoritarian, and permissive parenting practices: Development of a new measure. *Psychological Reports*, 77, 819-830.
- Mo, K. H. (2017) Organisational transformation: a case study of the Chinese Mainland, China *Journal of Social Work*, 10:2-3, 166-181
- Morin, A., Uttl, B., & Hamper, B. (2011). Self-reported frequency, content, and functions of inner speech. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30, 1714-1718.
- Museux, A.C., Dumont, S., Careau, E., & Milot, É. (2016). Improving interprofessional collaboration: The effect of training in nonviolent communication. *Social Work in Health Care*, 55(6), 427-439.
- Neff, K. (2003a). Self-compassion: An alternative conceptualization of a healthy attitude toward oneself. *Self and Identity*, 2, 85-101.
- Neff, K. D. (2003b). Development and validation of a scale to measure self-compassion. *Self and Identity*, 2, 223-250.
- Penza-Clyve, S., & Zeman, J. (2002). Initial validation of the emotion expression scale for children (EESC). *Journal of Clinical Child Psychology*, 31(4), 540-547.
- Pepping, C. A., Davis, P. J., O'Donovan, A., & Pal, J. (2015). Individual differences in selfcompassion: The role of attachment and experiences of parenting in childhood. *Self and Identity*, 14(1), 104-117.
- Pontania, A. R., & Salim, R. M. (2019). The relation of child's empathy and parents' prejudice: The mediating role of parenting style. *Humaniora*, 10(2), 105-119.
- Preston, S. D. (2007). A perception-action model for empathy. In T. F. D. Farrow & P. W. R. Woodruff (Eds.), *Empathy in mental illness* (pp. 428-447). Cambridge, UK: Cambridge University Press
- Robinson, C. C., Mandleco, B., Olsen, S. F., & Hart, C. H. (2001). The Parenting Styles and Dimensions Questionnaire (PSQD). In B. F. Perlmutter, J. Touliatos, & G. W. Holden (Eds.), *Handbook of family measurement techniques: Vol. 3. Instruments & index* (pp. 319-321). Thousand Oaks: Sage.
- Roy, S. (2019). Role of Nonviolent Communication in our Daily Life. *Journal of Mass Communication*, 17(1& 2), 24-27.
- Rosenberg, M. B. (1999). *Nonviolent communication: A language of compassion*. Puddle Dancer Press.
- Rosenberg, M. (2005). *Nonviolent communication*. Del Mar, CA: PuddleDancer Press.
- Rosenberg, M.B. (2015). *Nonviolent Communication: A Language of Life*. Encinitas, CA: Puddledancer Press
- Steinberg, L., & Silk, J. S. (2002). Parenting adolescents. In M. H. Borenstein (Ed.), *Handbook of parenting: Vol. I. Children and parenting* (2nd ed., pp. 103-133). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Sullivan, D. (2007). Nonviolence begins with speech: An interview with Emily Gaarder on the practice of nonviolent communication. *Contemporary Justice Review*, 10(1), 131-142.
- Wacker, R., & Dziobek, I. (2018). Preventing empathic distress and social stressors at work through nonviolent communication training: A field study with health professionals. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(1), 141-150.

善待自己
關愛家人