

## 香港家庭福利會

### 「同·理·傾」家長調解講座

#### 1. 衝突引發的情緒 — 憤怒

##### 1.1 了解憤怒的特徵

- 一把火：個人內在的身體反應及感受 🔥
- 二把火：將憤怒轉移到對方身上 🔥🔥
- 三把火：行動為先，發洩情緒 🔥🔥🔥

##### 1.2 了解憤怒的原因及背後的需要

##### 1.3 有效處理憤怒之方法 — 憤怒退熱貼

- 冷靜自己，覺察自己的情緒
- 想清楚自己憤怒的原因
- 表達你的想法，給予正面意見

#### 2. 不同的衝突處理模式

了解各衝突處理模式的強弱之處

			
烏龜型 - 逃避	鯊魚型 - 支配	小熊型 - 遷就	貓頭鷹型 - 合作
未能解決事情，也沒有處理關係。	能解決事情，但關係可能惡劣。	未能解決事情，因遷就他人沒有表達自己的需要。	雙方有共同目標和方向，達成共識 win-win 雙贏。

### 3. 調解基本概念及溝通技巧



- 3.1 準備自己、雙方/對方和平冷靜地傾談
- 3.2 讓雙方擁有更全面及正面的關注
- 3.3 運用 頭、心、腳® 技巧作出適當的回應

### 4. 總結

- 4.1 每個家庭都有衝突
- 4.2 調解是一種選擇
- 4.3 調解是雙方在和平、冷靜的氣氛下  
一起傾談(了解)問題所在，了解雙方的關注及需要，從而找出一個大家認同的解決方法。

資源:

FACEBOOK: 家長調解網絡

賽馬會調解家庭同理傾計劃: <https://family.hkpeermediation.net/tc>

香港家庭幸福指數問卷: <https://www.hkfws.org.hk/hkfw>

健康上網支援網絡 : <https://healthynet.hk/>