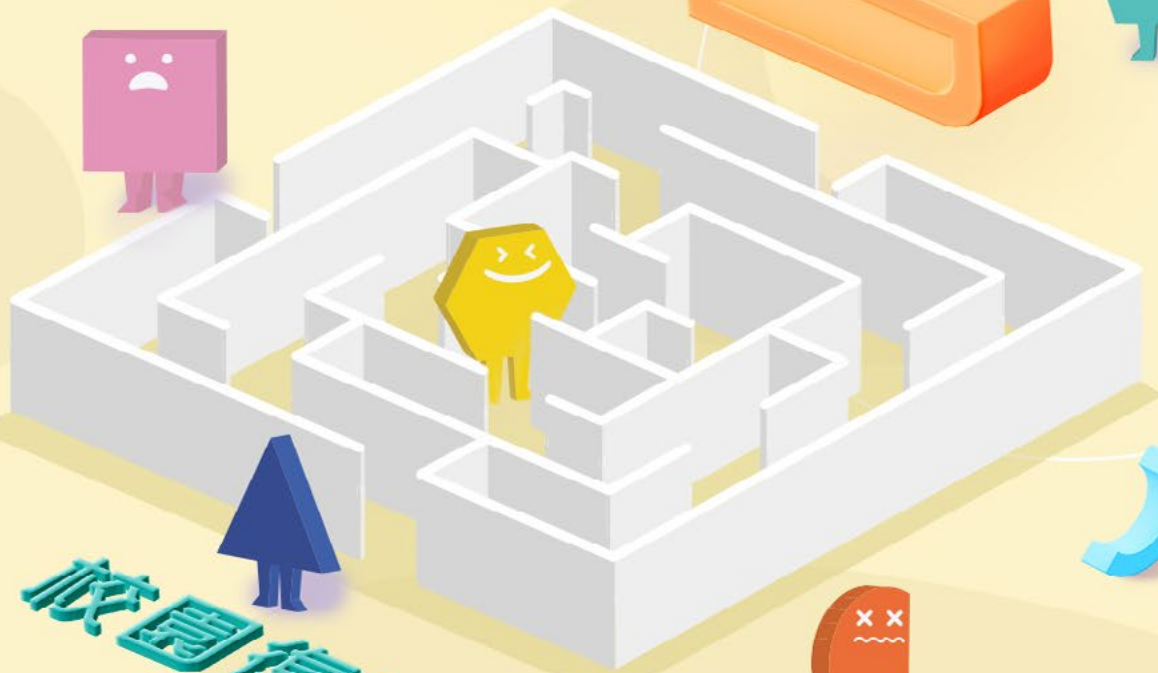


“

走出迷宮

”



校園復和工作的教材
(初中版)學生本

教育局 課程發展處
個人、社會及人文教育組



復和綜合服務中心
Centre for Restoration of Human Relationships

目錄

| | |
|------------|-------|
| 目錄 | 2 |
| 概論 | 3-8 |
| 課程大綱 | 9 |
| 課程內容 | |
| 第一課：漫遊情緒 | 10-13 |
| 第二課：情緒解碼 | 14-17 |
| 第三課：你講我願意聽 | 18-20 |
| 第四課：善意溝通 | 21-24 |
| 第五課：生命之重 | 25-28 |
| 第六課：復和 | 29-31 |

概論

為了協助學生處理其不穩定的情緒狀態及人際關係之間的衝突，我們選取了以下理論作為本教材的基礎，包括：

「**情緒取向治療**」(Emotional Focused Theory)：分辨原生情緒及次級情緒，了解引發情緒的原因，以加強學生個人情緒管理能力。

「**善意溝通**」(Nonviolent Communication)：認識善意溝通的四個步驟，深入了解個人的真正需要，提升學生表達技巧的能力，加強溝通的效果。

「**復和實務**」(Restorative Practices)：認識人際修和的要訣，了解如何在合適的情況下促成坦誠的溝通，實踐人際間之修和。

以下分別是「**情緒取向治療**」、「**善意溝通**」及「**復和實務**」的理論簡介。

情緒取向治療

Emotional Focused Theory

情緒導向治療

在上世紀八十年代中期，心理學家萊斯·格林伯格（Leslie Greenberg）及蘇·約翰遜（Sue Johnson）創立情緒導向治療。這一套治療手法認為情緒具有天生的適應能力，當人能夠辨認自身的情緒及經驗，就能幫助他們處理有問題的情緒及互動。然而，情感構成是一個更深層次的運作系統，人們常常未能覺察箇中奧秘，以致陷入情緒糾纏與混亂之中。因此，情緒導向治療可概括為處理情緒問題的三個步驟，包括 1) 對情緒的覺察及連結；2) 喚起及探索情緒；以及 3) 為情緒找到合適的情緒替代反應（Timulak, & Leone, 2014）。

具體而言，這一派心理學家將情緒劃分成三大種類，分別是「原生情緒」（primary emotions）、「次級情緒」（secondary emotions）及「工具性情緒」（instrumental emotions）。「原生情緒」是指人們面對外在環境刺激的根本情緒反應。「次級情緒」是對原生情緒反應或思考再作反應，以致採取的行動並不適合當前的情況、甚至具有破壞性，例如惱羞成怒。「工具性情緒」則是為了達至某目標而表達出來的，例如嬰兒哭泣是為了引起注意（Greenberg, 2016）。

青少年的情緒發展

踏入青春期的青少年，其內在及外在因素會加劇情緒起伏及表達方式。內在方面，青少年的大腦各處發展不一，一方面負責掌管情緒的杏仁核及尋求官能感覺的邊緣系統發展成熟，另一方面負責理性、決策及控制衝突的前額葉仍在發展（Guyer, Silk & Nelson, 2016）。因此，青少年面對負面情緒時，他們較難自控並容易作出危險行為。外在方面，心理學家艾力遜（Eric Erickson）將人的發展劃分成八個成長階段，每個階段都有他們各自面對的成長任務，若未能完成則會影響他們日後的人格發展。其中青少年正建構身份認同，所以他們會思考自身與朋友、家人及社會的關係，從而建立自我形象，而這個過程亦充滿與他人發生衝突的機會（Erickson, 1963）。

在青少年的情緒發展過程中，他們需要學習有效的換位思考（perspective taking）、自我評估（self appraisal）、社會情感學習（social emotional learning）及情緒調節技巧（emotion regulation strategy）來幫助理解、控制及調節情感行為（Guyer, Silk & Nelson, 2016）。因此，本教材套將會涵括一些辨識情緒的練習，讓學生更了解事件當下的情緒，並輔以調節情緒想法的參考資料，增強他們對情緒的認知及應對能力。具體而言，本教材套將會教導學生認識情緒的複雜性，學習區分原生情緒及次級情緒，從而明白自己內在的需要。

善意溝通

Nonviolent Communication

心理學家馬歇爾·盧森堡（Marshall Rosenberg）認為出現衝突的原因是基於人們各自的需要及策略不一所致。他提出「善意溝通」是希望人們能夠有效地表達自己的感受及需要，並透過提出請求及建立共識的策略以滿足彼此的需要，促進雙方去維持和諧關係。「善意溝通」包含四個步驟（見圖一），分別為「觀察」、「感受」、「需要」及「請求」。



圖一：「善意溝通」的四個步驟

「觀察」指我們如攝錄機般，將看到的、聽到的及接觸的事情如實地描述出來；過程中以客觀的角度表述相關事件，並不加插任何評論及主觀的看法，避免影響對方進行坦誠溝通的動力。

「感受」指發生的事件為自己帶來什麼情緒，是形容內心情緒的詞彙，而當中出現的感受是多元化的，並非單一性的；故此，情緒圖（見圖二）將有助我們探索事件引發的情緒，是有效協助我們的工具。有時我們會將「看法」和「感受」論為一談，我們需要分辨兩者的不同。就以下事件為例：兩位同學發生衝突，其中一方覺得被誤解及被批評，這是看法；另一方面，因為這件事件，覺得委屈及生氣，這才是感受。情緒詞彙的認識及看法與感受的區別將有助我們分享事件帶來的感受，讓對方了解事件帶來的影響。

| | |
|----------------|----------------|
| 開心 雀躍 興奮 愉快 自信 | 生氣 憤怒 敵對 厭惡 挫折 |
| 期待 驚喜 喜悅 放鬆 快樂 | 極怒 抓狂 生氣 內疚 不忿 |
| 傷心 難過 失落 失望 孤單 | 害怕 擔心 焦急 驚慌 焦慮 |
| 氣餒 沉悶 後悔 悲傷 憂鬱 | 不安 猶疑 恐懼 尷尬 緊張 |

圖二：情緒圖

「需要」指每個人生命成長的內在能量（見圖三），讓我們持續創造幸福美滿生命的能源，並促進我們實踐自我實現的行動。當我們的需要獲得滿足時，便能夠自我連結，理解及覺察自己做所的行為與感受之間的關係。當我們的需要未被滿足時，便會出現一連串不恰當的情緒，以催促及引導我們滿足內在需要。在了解內在自我需要的過程中，我們會了解到某些事情抓狂的原因，當「感受」與「需要」被理解時，正面的解決方法便隨之而出現。

| 健康快樂 | 與人聯繫 | 自我表達 |
|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| 健康 | 愛 | 自主 |
| 食物、營養、庇護所、休息、運動、生氣勃勃 | 愛情、溫暖、親密感、友情、尊重、重視 | 獨立、影響力、責任、選擇、尊嚴、有把握、誠實正直、表裏一致 |
| 安全感 | 瞭解 | 玩樂／創意 |
| 舒適、親切感、信任、保護、有秩序、穩定 | 接納、認同、被聆聽、理解、被重視、尊重 | 樂趣、歡笑、歷險、挑戰、創新、啟發性 |
| 歡愉 | 歸屬感 | 意義／貢獻 |
| 接納、欣賞、自在、平靜、幽默、輕鬆、空間感、有活力 | 合作、夥伴、寬宏、獨立、信任、互助、互相支持、坦誠 | 賞識、成就、自我實現、卓越、成長、慶祝、悼念 |

圖三：需要表

「請求」指具體及正向的行動滿足自己需要的策略。當向別人提出請求時，對方可以選擇答應或拒絕；我們不能以命令式的建議，勒令對方必須完成指定目標。故此，在「請求」的過程中，要留意自己的態度，避免按內心已有的既定答案去提出請求時，這樣做會讓別人誤會所提出的請求是一道命令，影響促進雙方維持和諧關係的目標。

友善溝通的信念是每個人能懷著慈悲心、真誠和同理心善待他人。當我們能夠探索及了解自己內心的想法與感受，並以同理心聆聽他人的想法時，便是雙方達成共識的開始。

復和實務

Restorative Practices

復和實務是一種思考模式，致力為坦誠的對話營造安全的溝通空間，從中讓人們加深彼此的關係，建立更緊密的社群。其焦點在於人際修和（Reconciliation）及寬恕（Forgiveness）（黃成榮，2007）。復和實務的過程不隱晦，直接讓當時人把感受及影響表達出來，讓各方均能表達及聆聽事件中的影響、感受及需要，促進人與人之間的關係，並恢復其原來的和諧狀態（黃成榮，李倩婷，包彩珍，2017）。

復和實務（Restorative Practice）其中之一的手法，是以一系列的提問來促進衝突之中各人表達感受、影響、需要及行動。有關提問如下：

- 我與對方之間發生了什麼事？
- 我在事件中的感受是什麼？
- 我所受的影響和需要是什麼？
- 最終彼此怎樣做才能令這段關係得到修補？

然而，在重大的社會事件及環境因素的影響之下，單單以復和實務來解釋及解決這些人際衝突顯得不夠完善。故此，這次所應用的理論中便加入了「衝突轉化」（Conflict Transformation）的概念，以彌補不足之處。

衝突轉化（Conflict Transformation）

衝突轉化是由學者John Paul Lederach提出，是一套分析及處理衝突的理論，當中包含以下對衝突的看法（Lederach, 2003）：

- 衝突並非只有負面的影響，當中亦存在正面及具建設性的部分，能對個人、人際關係及社會發揮積極的改變；
- 要令衝突得到改變，處理單一事件只能發揮短期的效果，分析衝突背後的人際關係及互動模式才能找出衝突的核心；
- 衝突中沒有明確分辨誰是誰非，即是各人在衝突中需要被滿足及有義務找到解決問題的方法；
- 衝突中各個持分者需要以誠實及尊重他人的態度，一起交流自己的想法及需要，藉此強化各人彼此了解，並轉化被衝突所影響的溝通及互動。

復和如何為社會事件造成的人際衝突帶來出路

就以上衝突轉化對衝突的解讀，可得出處理人際關係之間的溝通及互動是解決及轉化衝突的關鍵。這一點與復和實務恢復人際關係及社區的和諧狀態是有相同之處的。兩者較大的分別在於對衝突事件中人物的定位有所不同，即衝突轉化視各人為同等的持分者，而不針對某人作出改變及補償。這種描述較為貼近現時香港的社會狀況。

犯罪學家Howard Zehr曾以多次處理重大社會衝突事件的的經驗（1995年奧克拉荷馬市爆炸案、1998年美國大使館爆炸案、2001年911襲擊事件），比較及整合復和公義與衝突轉化的異同，認為兩者在處理衝突上是可以相輔相成，作為締造社會和平的方法（Zehr, 2008）。

我們相信，在衝突中雙方願意對話的情況下，每個人能夠透過提問向對方表達感受、影響、需要及行動，最終雙方可以從傷痛和仇恨中走出來，以致雙方的關係能回復至原來的狀態（見圖四）。



圖四：社會事件中處理人際衝突之復和手法

課程大綱

| 課程 | 主題 | 課程名稱 | 教學重點 |
|-----|--------|--------|---|
| 第一課 | 情緒覺察力 | 漫遊情緒 | 讓學生認識情緒的種類，協助他們覺察個人的情緒狀態，從而加強個人情緒管理的能力。 |
| 第二課 | | 情緒解碼 | 讓學生區分原生情緒及次級情緒，從而有效地認識引發情緒的成因，並學習紓解及調整情緒的技巧。 |
| 第三課 | 善意溝通 | 你講我願意聽 | 讓學生明白雙向溝通的重要，協助他們了解別人說話真正原意的技巧，並透過表達對同儕間相處時的期望，共同建立理想的溝通環境。 |
| 第四課 | | 善意溝通 | 讓學生認識及運用善意溝通的技巧，從中了解自己與別人的真正需要，提升他們的表達技巧，加強與人溝通的效果。 |
| 第五課 | 人際關係修和 | 生命之重 | 與學生探索生命中的期許，讓學生思考如何維繫自己珍重的人。 |
| 第六課 | | 復和 | 讓學生認識人際修和的要訣，明白生命中必然遇上不同程度的衝突，學懂與情緒相處，並明白自己的真正需要，便能夠在不同情況中促進坦誠的溝通，實踐人際間之修和。 |

第一課 漫遊情緒

工作紙 1.1

活動二

情緒透視圖

請細閱小明的週記，並在右邊空格內選擇你認為小明會出現的情緒，然後填上相關情緒的詞彙。

8/6

星期一 陰

今日老師派測驗竟然有八十分，但原來好多同學都好高分。

- 喜 :
- 怒 :
- 哀 :
- 懼 :

9/6

星期二 雨

今天返學時落著傾盆大雨，但我又沒帶雨傘，仲要巴士遲左到站，搞到我變左「落湯雞」之餘，仲遲埋到添，真係激死人。

- 喜 :
- 怒 :
- 哀 :
- 懼 :

10/6

星期三 晴

今日，我跟阿強鬧了一場大交。我明明只是叫他借一份功課來「抄考」，他不借就算，還要教訓我一頓說什麼我總是找他的麻煩。不過，我們都認識了好幾年，如果我就咁無左個friend就慘啦。

- 喜 :
- 怒 :
- 哀 :
- 懼 :

11/6

星期四 晴

今日，當我小息想找阿強一起去打籃球，他竟然唔理我，現在只剩下我一個人打籃球又有甚麼意義？

- 喜 :
- 怒 :
- 哀 :
- 懼 :

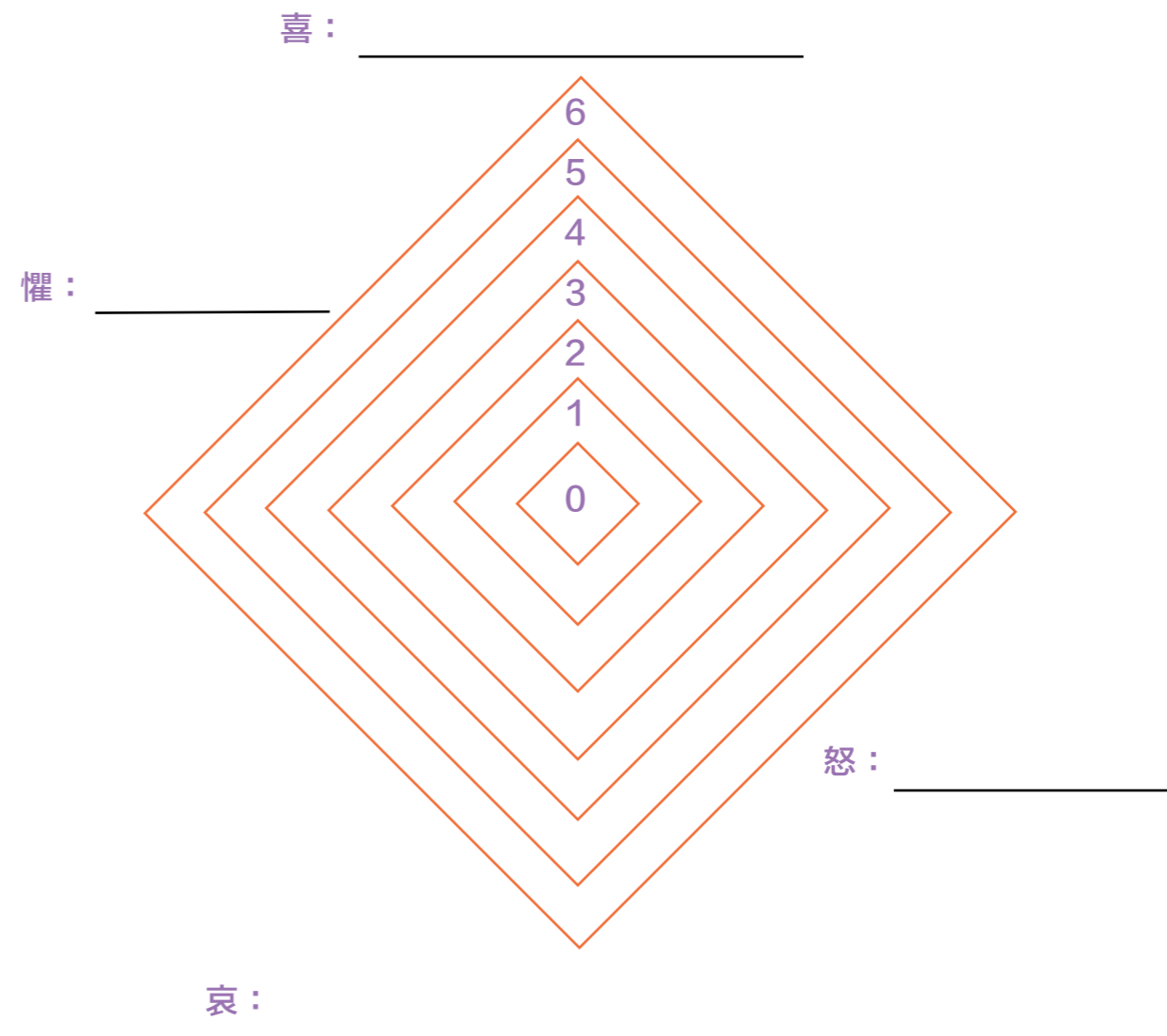
12/6

星期五 陰

唉，老師真係唔係人咁品，比咁多功課我地邊做得切？不過聽日就係週末啦，可以約埋班friend打機。做功課呢家野，都係打完機再算！

- 喜 :
- 怒 :
- 哀 :
- 懼 :

依據在上一部份討論的結果，請在下方的圖中點出小明曾出現喜、怒、哀、懼的次數，並在橫線上填上相關的情緒詞彙。



走出迷宮：校園復和工作教材套（初中版）

第一課 漫遊情緒

課後延伸工作紙

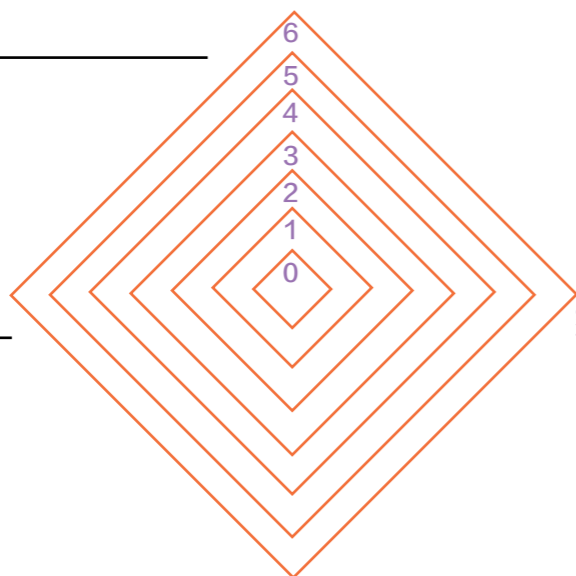
情緒是與生俱來，是我們對事情出現的身體反應及心裏的感受，繼而影響我們對事情的看法及回應，例如：一隻獅子突然在你面前出現，你立即心跳加速，內心感到懼怕，並會考慮怎樣才能脫險，究竟要跟牠打過還是立即逃脫；然後，你在短短的一兩秒之間便會選擇「走」、「大叫」或是「攻擊」。

在日常生活中，我們也會隨着情緒的出現在瞬間作出決定；那些不假思索地出現自動化的情緒反應，有時會令我們陷入僵局。故此，我們要認清日常出現過的情緒，了解出現的頻密程度，當你愈來愈能辨識常見的情緒，就能加深個人情緒管理的能力。

你可以透過以下練習，記錄每日曾出現過的情緒，讓你更掌握自己的情緒狀況。

| | | | | |
|-----|----|----|----|----|
| 第一天 | 喜： | 怒： | 哀： | 懼： |
| 第二天 | 喜： | 怒： | 哀： | 懼： |
| 第三天 | 喜： | 怒： | 哀： | 懼： |
| 第四天 | 喜： | 怒： | 哀： | 懼： |
| 第五天 | 喜： | 怒： | 哀： | 懼： |

喜： _____



懼： _____

怒： _____

哀： _____

走出迷宮：校園復和工作教材套（初中版）

以下是常見的情緒詞彙，你可透過閱讀此圖，幫助自己找出最適合形容自己的情緒詞彙。

情緒圖

開心 雀躍 興奮 愉快 自信

生氣 憤怒 敵對 厭惡 挫折

喜

怒

期待 驚喜 喜悅 放鬆 快樂

極怒 抓狂 生氣 內疚 不忿

傷心 難過 失落 失望 孤單

害怕 擔心 焦急 驚慌 焦慮

哀

懼

氣餒 沉悶 後悔 悲傷 憂鬱

不安 猶疑 恐懼 尷尬 緊張

倘若你不知道怎樣疏導受困的情緒，坊間有一些機構提供電話或網上熱線來幫人處理情緒困擾的問題，你不妨致電他們傾訴！

Open 嘞
- 24小時

WhatsApp: 91012012
Website: www.openup.hk
Instagram/ WeChat/ Facebook: [hkopenup](https://www.facebook.com/hkopenup)

撒瑪利亞會
(多語言) - 24小時

Tel : 2896 0000







第二課 情緒解碼

工作紙 2.1

活動二 情緒深度遊 情境一

向華與思賢是一對形影不離的好兄弟。一天放學後，思賢約了向華到他家打電動遊戲。期間，思賢從抽屜拿出一包藥丸跟向華說：「這顆藥丸吃了後，打機會更加好玩的！不如你都吃一粒？」向華向他說：「這樣不太好吧？」思賢回答道：「有甚麼不好？我當你是朋友才跟你分享。你是不是不當我是你朋友？」向華對此感到十分矛盾，不知如何是好。

| | | | |
|---|--|---|--|
|  <p>次級情緒</p> | <p>第一步</p> <p>你認為向華可能出現哪些情緒？</p> | 喜： | |
| | | 怒： | |
| | | 哀： | |
| | | 懼： | |
|  <p>原生情緒</p> | <p>第二步</p> <p>根據上述可能出現的情緒，你估計向華當時有何想法？</p> | | |
| | | <p>喜 <input type="checkbox"/></p> <p>怒 <input type="checkbox"/></p> <p>哀 <input type="checkbox"/></p> <p>懼 <input type="checkbox"/></p> | |
|  <p>原生情緒</p> | <p>第三步</p> <p>從上述的想法中，你認為向華有何情緒？</p> | 原因 | |
| | | 建議 | |
|  <p>原生情緒</p> | <p>第四步</p> <p>請建議向華可以怎樣做？</p> | 建議 | |





走出迷宮：校園復和工作教材套（初中版）

第二課 情緒解碼

工作紙 2.2

活動二 情緒深度遊 情境二

一心與念慈是好朋友，無所不談。一天，念慈發現一心心事重重便上前關心，一心告知她的父母正在辦理離婚，為此感到難過。翌日，素心向念慈問起一心的事情，念慈一時口快透露了一心家中的情況。素心於是向一心問道：「我聽說你爸媽要離婚了，你打算將來跟誰住了？」一心聽後便衝向念慈並說：「你為什麼要把我的家事四處宣揚開去？我們以後再不是朋友！」

| | | | |
|---|--|---|--|
|  <p>次級情緒</p> | <p>第一步</p> <p>你認為一心可能出現哪些情緒？</p> | 喜： | |
| | | 怒： | |
| | | 哀： | |
| | | 懼： | |
|  <p>原生情緒</p> | <p>第二步</p> <p>根據上述可能出現的情緒，你估計一心當時有何想法？</p> | | |
| | | <p>喜 <input type="checkbox"/></p> <p>怒 <input type="checkbox"/></p> <p>哀 <input type="checkbox"/></p> <p>懼 <input type="checkbox"/></p> | |
|  <p>原生情緒</p> | <p>第三步</p> <p>從上述的想法中，你認為一心有何情緒？</p> | 原因 | |
| | | 建議 | |
|  <p>原生情緒</p> | <p>第四步</p> <p>請建議一心可以怎樣做？</p> | 建議 | |





走出迷宮：校園復和工作教材套（初中版）

第二課 情緒解碼

課後延伸工作紙

當我們感到迷失、矛盾及混亂，難以向人說明自己真實的感受和想法，這可能代表我們處於情緒扭結的狀態，處於複雜的情緒中。若我們能夠分開扭結的情緒及區分其層次，我們便能檢示真實的需要，從而轉化更適合的情緒反應來解決問題。

若你在某些事情中處於情緒混亂或困擾的情況，你可以從以下的步驟中分辨次級情緒（洋蔥外層）及原生情緒（洋蔥內層），從而認清自己最根本的感受與需要，疏理情緒及想法。

| | | | |
|--|-------------------------------------|----------------------------|--|
| 次級情緒  | 第一步 事件過程至今，你曾出現過哪些情緒？ | 喜： | |
| | | 怒： | |
| 原生情緒  | 第二步 從上述的情緒中，你曾出現過哪些想法？ | 哀： | |
| | | 懼： | |
| 原生情緒  | 第三步 從上述的想法中，哪種情緒最能表達你的情況？ | 喜 <input type="checkbox"/> | |
| | | 怒 <input type="checkbox"/> | |
| 原生情緒  | 第四步 你認為有何解決方法？ | 哀 <input type="checkbox"/> | |
| | | 懼 <input type="checkbox"/> | |
| | | 原因 | |
| | | 建議 | |

走出迷宮：校園復和工作教材套（初中版）

情緒五常法

常 留意身體警告訊號

負面情緒會帶動身體變化。當我們能覺察這些身體警號，便能及早作出介入。

例如：心跳加速、呼吸不暢順、肌肉繃緊、口渴及面紅等。

常 備聰明卡

隨身攜帶人生金句，提醒自己要正面思考，避免陷入負面思想。

例如：希望在明天、沒有事情是解決不到的、這個世界總是有好人。

常 自我反問

當負面思想持續時，我們可以透過自我反問方式來糾正思想謬誤，增加對事件的觀察與角度，

例如：這個是不是事實的全部？如果我繼續這樣想，對我有什麼好/壞處？

常 喚停負面思想

負面情緒亦會帶動負面想法，所以我們必須提醒自己要停一停，冷靜下來。

例如：先深呼吸、喝水或上洗手間洗臉等，然後提醒自己：「停一停！不要將事情看得這樣悲觀」

常 分散注意力

除了喚停或反問自己的負面想法外，我們還可以做一些對自己情緒有益的事情，來分散注意力。

例如：聽音樂、做運動及與人傾訴等

倘若你不知道怎樣疏導受困的情緒，坊間有一些機構提供電話或網上熱線來幫人處理情緒困擾的問題，你不妨致電他們傾訴！

香港明愛

Tel: 6102 1384

Website: it.caritas.org.hk

連線Teen地

Facebook: [caritashotline](https://www.facebook.com/caritashotline)

生命熱線

Tel: 2382 0000

活動二

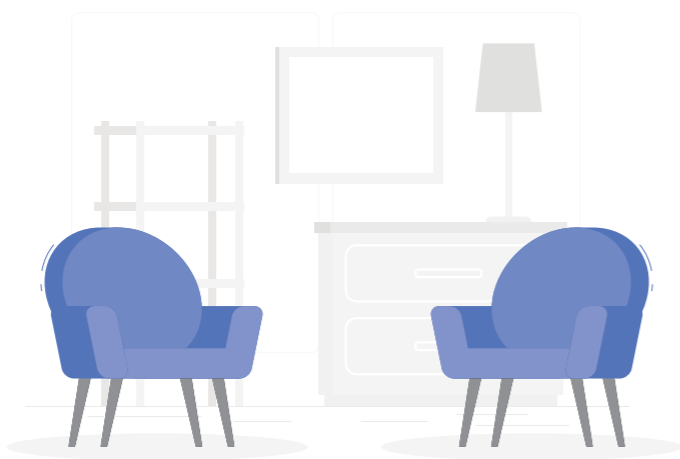
溝通之房

校園是我們每天與同學生活的地方。試想想：怎樣的環境才讓我們彼此之間有效地表達自己及聆聽別人的需要？

| | | | |
|----|----|------|-----|
| 接納 | 尊重 | 願意聆聽 | 開心 |
| 安心 | 有趣 | 身同感受 | 親切感 |
| 放鬆 | 幸福 | 寧靜 | 溫暖 |

溝通之房

請從上表中選擇三個詞語，形容你眼中理想的溝通之房，並以例子說明相關狀況

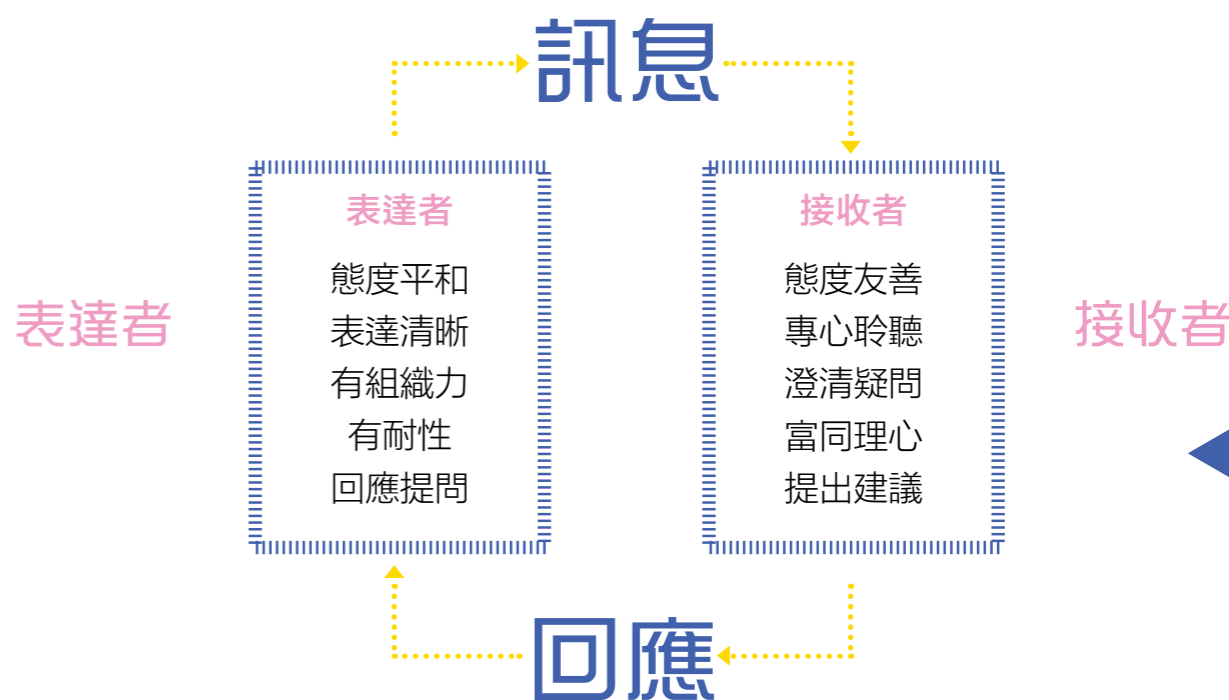


走出迷宮：校園復和工作教材套（初中版）

課後延伸工作紙

背書時，即使記得滾瓜爛熟，總有出錯的機會；在溝通時，表達者只講了一次，接收者又只聽了一次，究竟大家有多清楚對方表達的內容？接收者又是否聽得明白？

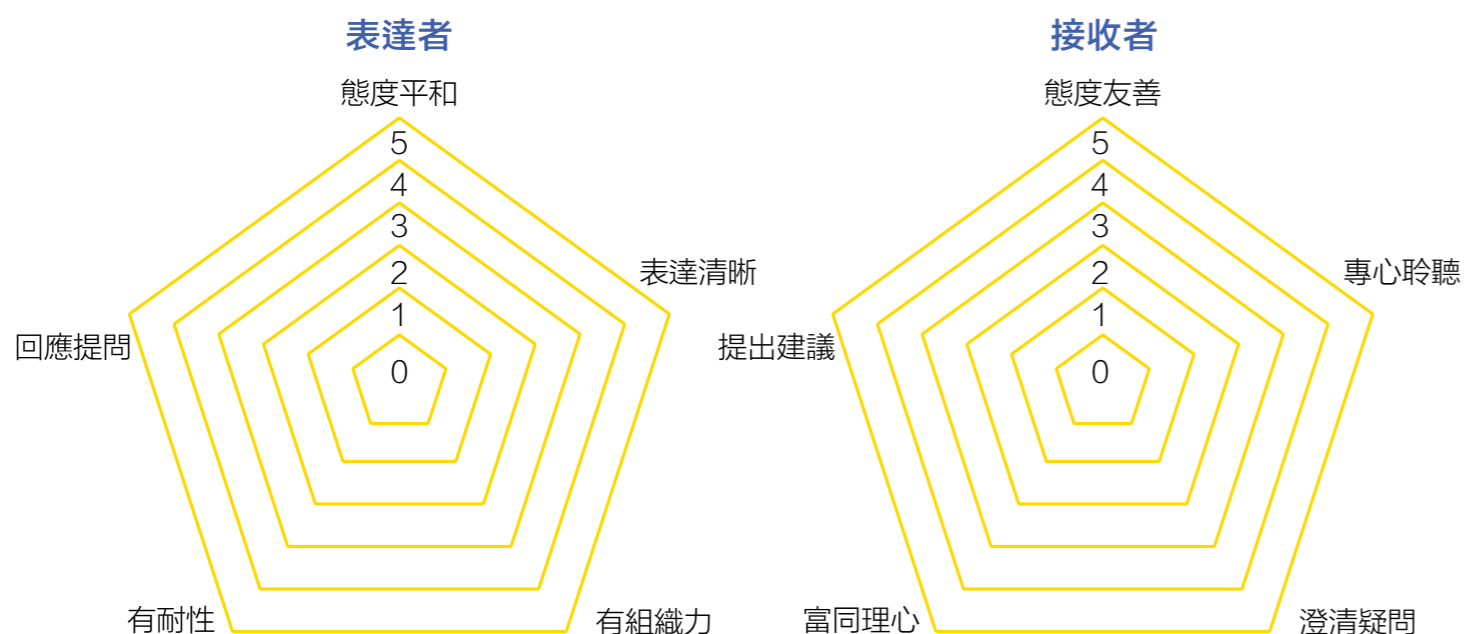
衝突；相反，良好的溝通則有助雙方明白彼此說話的原意，以達到溝通原來的目的 - 彼此了解。你做到多少呢？



走出迷宮：校園復和工作教材套（初中版）

課後延伸工作紙

邀請你嘗試與朋友輪流擔任「表達者」及「接收者」進行溝通，並互相在「溝通雷達圖」中評分，看看自己在良好溝通的元素中的得分，了解自己在溝通上的表現，促進溝通的技巧。



倘若你想找人傾訴，不妨與他們聯絡！

Open 嘢
- 24小時

WhatsApp: 91012012
Website: www.openup.hk
Instagram/ WeChat/ Facebook: [hkopenup](https://www.facebook.com/hkopenup)

夜貓online
香港小童群益會

WhatsApp: 9726 8159 / 9852 8625
Website: nitecat.bgca.org.hk
Facebook: [nitecatonline](https://www.facebook.com/nitecatonline)

第四課 善意溝通

活動二 附件：需要表

| 健康快樂 | 與人聯繫 | 自我表達 |
|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| 健康 | 愛 | 自主 |
| 食物、營養、庇護所、休息、運動、生氣勃勃 | 愛情、溫暖、親密感、友情、尊重、重視 | 獨立、影響力、責任、選擇、尊嚴、有把握、誠實正直、表裏一致 |
| 安全感 | 瞭解 | 玩樂／創意 |
| 舒適、親切感、信任、保護、有秩序、穩定 | 接納、認同、被聆聽、理解、被重視、尊重 | 樂趣、歡笑、歷險、挑戰、創新、啟發性 |
| 歡愉 | 歸屬感 | 意義／貢獻 |
| 接納、欣賞、自在、平靜、幽默、輕鬆、空間感、有活力 | 合作、夥伴、寬宏、獨立、信任、互助、互相支持、坦誠 | 賞識、成就、自我實現、卓越、成長、慶祝、悼念 |

第四課 善意溝通

工作紙4.1

活動二

善意溝通

請根據以下情境，運用善意溝通的四個步驟處理當中的衝突事件。

班際陸運會快到了，同學們就啦啦隊的練習時間產生了嚴重的分歧，部分同學要求所有人必須在放學後優先預留時間在校練習及製作打氣道具，但另一部分的同學需要在放學後參加課外活動，拒絕了前者的要求。此舉引起雙方的爭拗。如果你是班裡其中一位需要參加課外活動的同學，你會如何向同學以善意溝通的技巧來表達自己？

觀察

嘗試客觀地描述事件的經過：

時： _____

地： _____

人： _____

事： _____

事件帶來的影響：

感受

事件帶來的感受（從「情緒圖」中選出事件中出現的情緒）：

喜： _____

怒： _____

哀： _____

懼： _____

需要

從上述的情緒中找出背後的需要（從「需要表」選出合適的選項）：

請求

透過向對方提出請求，達至滿足彼此的需要

課後延伸工作紙

溝通有賴雙方的互動 - 準確的傳遞與接收。但我們在表達時，總會遇上詞不達意的時候，引致彼此誤會加深！究竟怎樣的表達才可顧及自己的同時又能考慮對方呢？

善意溝通由心理學家馬歇爾·盧森堡提出，他認為人與人之間的衝突往往因為欠缺有效的方法去滿足彼此間的需要。故此，若我們能在想法與感受中釐清自己的需要時，便能夠突破思考框框，在溝通的時候準確地表達個人內心的需要，並提出雙贏的建議方法。你可以透過以下練習，自行運用善意溝通的四個步驟找出解決問題的方法。

觀察

嘗試客觀地描述事件的經過：

時： _____

地： _____

人： _____

事： _____

事件帶來的影響：

感受

事件帶來的感受（從「情緒圖」中選出事件中出現的情緒）：

喜： _____

怒： _____

哀： _____

懼： _____

需要

從上述的情緒中找出背後的需要（從「需要表」選出合適的選項）：

請求

透過向對方提出請求，達至滿足彼此的需要

走出迷宮：校園復和工作教材套（初中版）

情緒圖

開心 雀躍 興奮 愉快 自信

喜

期待 驚喜 喜悅 放鬆 快樂

傷心 難過 失落 失望 孤單

哀

氣餒 沉悶 後悔 悲傷 憂鬱

生氣 憤怒 敵對 厭惡 挫折

怒

極怒 抓狂 生氣 內疚 不忿

害怕 擔心 焦急 驚慌 焦慮

懼

不安 猶疑 恐懼 尷尬 緊張

需要表

| 健康快樂 | 與人聯繫 | 自我表達 |
|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| 健康 | 愛 | 自主 |
| 食物、營養、庇護所、休息、運動、生氣勃勃 | 愛情、溫暖、親密感、友情、尊重、重視 | 獨立、影響力、責任、選擇、尊嚴、有把握、誠實正直、表裏一致 |
| 安全感 | 瞭解 | 玩樂／創意 |
| 舒適、親切感、信任、保護、有秩序、穩定 | 接納、認同、被聆聽、理解、被重視、尊重 | 樂趣、歡笑、歷險、挑戰、創新、啟發性 |
| 歡愉 | 歸屬感 | 意義／貢獻 |
| 接納、欣賞、自在、平靜、幽默、輕鬆、空間感、有活力 | 合作、夥伴、寬宏、獨立、信任、互助、互相支持、坦誠 | 賞識、成就、自我實現、卓越、成長、慶祝、悼念 |

第五課 生命之重

工作紙5.1

活動一 就此一次

請細心思想，合共填寫最少十個對現時的你認為最重要的項目。
例如：重視的人、價值觀、優點、目標、成就或物件等等。

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

走出迷宮：校園復和工作教材套（初中版）

活動二

生命之重

請按以下的指示回答問題。

| | |
|-----------------------|------------------------------------|
| 你所重視的人物是誰？ | 對這個重視的人物，你認為自己曾經在建立及維繫這段關係上有多大的努力？ |
| | 1分 2分 3分 4分 5分 付出很少 普通 付出很多 |
| 現在，你可以做什麼來維繫或改善彼此的關係？ | 若你和對方的關係能夠得到改善或更進一步鞏固，你會有什麼想法和感受？ |
| | |



活動二

課後延伸工作紙

| | | 非常不同意 | 不同意 | 普通 | 同意 | 非常同意 |
|-----|---------------------------------------|-------|-----|----|----|------|
| 1. | 你很重視對方，但因某些事情令雙方的情緒不穩或溝通不善，令這段關係產生破裂。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | 你仍然記掛着對方，並希望與他／她和好如初。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | 你能夠整理及穩定自己的情緒，並願意用不同的方法與對方相處。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | 你願意主動修補關係。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | 你能代入對方的感受及想法。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | 你不再想像如何向對方報復。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. | 即使對方沒有釋出善意，你仍然願意修補這段關係。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. | 你能夠尊重對方的想法，不作強逼及說服。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. | 假若你與對方的關係不能回到原來的狀態，你仍然願意接受。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | 即使雙方的立場不同，但你仍然享受與他／她相處。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. | 你已經為修補關係過程中出現的各種狀況，作了最壞的打算及準備。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. | 你已準備好修補這段關係。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

測試結果

現時你需要給自己更多空間及時間整理情緒，並適宜與對方繼續保持距離；嘗試從情緒管理及善意溝通的練習中整理自己的想法及情緒，待時機成熟才檢視與對方進行復和的可能性。

12 - 24分：

你已努力嘗試整理自己的情緒及了解自己的需要，並減少向對方投射負面的想法。可是，當真正面對對方時，你可能仍會容易被對方的說話及態度牽動到負面情緒。因此，你要為開展這次人際復和作更仔細的準備，切忌急於與對方對話。

25 - 42分：

你已經運用了充足的時間整理情緒，也確定自己要與重視的人復和的決心。你可以觀察及檢視對方是否也能釋出善意，並尋求學校或提供人際關係復和支援機構的協助，

43 - 60分：

計劃與對方開展復和。

當我們了解自己能否與人和解及釋出善意的程度後，同時亦需要考慮對方和解的意願。大家可以參考以下的圖表，看看到底我們可以在不同的情況中，採取什麼行動及尋求哪些機構的支援？以決定你下一步的行動。

對方能夠釋出善意

疏導情緒

- 不要勉強自己為這段關係作出讓步
- 先照顧自己的情緒
- 避免談論會引起衝突的話題
- 情緒不穩時請尋求協助*

保持距離

- 先照顧自己的情緒
- 運用善意溝通技巧，了解自己的需要
- 當情緒不穩及衝突惡化時，請尋求協助*

我未能
釋出善意

開展復和

- 先以共同話題開展對話，慢慢才表達自己的想法
- 對方未必馬上理解你的表達，要有耐性去作出調整
- 建議尋求學校或機構支援

耐心等待

- 切忌操之過急，為對方留一些空間
- 預料對方攻擊你時，你會如何冷靜自己
- 避免談論會引起衝突的話題
- 如有困擾，尋求協助*

我能夠
釋出善意

對方未能夠釋出善意

倘若在人際關係上出現衝突或破裂，以致需要疏導受困的情緒，可聯絡以下機構尋求進一步的支援：

Open 嘞

- 24小時

WhatsApp: 91012012

Website: www.openup.hk

Instagram/ WeChat/ Facebook: [hkopenup](https://www.facebook.com/hkopenup)

倘若在人際關係上出現衝突或破裂，希望與對方展開復和，可聯絡以下機構尋求進一步的支援：

復和綜合服務中心

Tel: 2399 7776

Email: info@restoration.com.hk

第六課 復和

活動二

如何復和

從「金福的故事」中，請你代入金福的角色寫一封信給約翰·普拉莫，目的是修補彼此之間破裂的關係，現在你可以按以下的指示，以善意溝通的原則，寫一封信給他/她：

- 你與對方之間發生了什麼事？
- 你在事件中的感受是什麼？
- 你所受的影響和需要是什麼？
- 最終你希望與他怎樣做，才能令這段關係得到修補？

走出迷宮：校園復和工作教材套（初中版）

第六課 復和

課後延伸工作紙

當各人看似愈走愈遠，人際關係支離破碎時，其實我們並不絕望 – 金福與約翰·普拉莫的故事讓我們看見在巨大的傷痛及衝突中，人際關係復和是有可能的。

現在，讓我們回看一下自己的處境，想一想一些你很重視，但如今卻在衝突當中的人。如果你已經準備好，並希望與他/她開展復和，你可以寫一封屬於你的復和信件。

「把我們分開的不是我們的差異，
而是因為我們沒有能力識別、接受並表揚這些差異。」
– 奧瑞德·洛德 (作家)

以下是一些提供人際關係復和支援服務的機構資料：

復和綜合服務中心

電話：2399 7776

電郵：info@restoration.com.hk

網址：<https://www.restoration.com.hk>

香港家庭福利會調解中心

電話：2561 9229

電郵：mediationcentre@hkfws.org.hk

網址：<http://www.mediationcentrehk.org>

出版資料

書名：走出迷宮：校園復和工作教材套（初中版）學生本

編輯：楊家儀

編寫人員：黎耀祖、蒙嘉欣、楊兆竣

設計及排版：Creatiff Studio

製作：復和綜合服務中心有限公司

出版：香港特別行政區政府 教育局

出版地區：香港

出版日期：2020年9月

印刷數量：1,200本

ISBN：978-988-8581-01-6