

化解衝突的要點



1. 時機要適合，最好找一個可以充裕溝通的時間，避免因時間趕急而影響溝通。
2. 對自己說一句鼓勵的話，並嘗試用積極的態度和他人溝通。
3. 充分了解彼此的需要，了解對方背後的善意，同時亦表達自己的需要、感受及困難。
4. 徵求雙方給予具體的建議，最好能有實行的策略。
5. 列出所有建議，愈多愈好，並且先不要作出取捨或評論。
6. 選擇一個雙方接受及可行的方法，並加以實行。

想像自己終有一天獲得認同。
增強練習，讓自己有更高的技術。

告訴自己：「我是有真材實料的」。

將事情經過告訴家人或朋友。

更積極的方法

洗個溫水浴，舒緩心情。

對著大海或空曠地方大叫。

對著大海或空曠地方大叫。
踏單車或跳繩等。

做30分鐘運動，如慢跑，踏單車或跳繩等。

打枕頭或一些不會傷害自己的物件。

即時舒緩



如何紓解

委屈感

華仔在足球隊中一向是後備位置，但他常加強練習，希望能有出色表現，今天，終於華仔可以代替受傷的隊友出賽，華仔十分進取，並取得一球入球，他十分高興，教練亦稱讚華仔，但有些隊員卻竊竊私語，認為華仔這次只是「幸運」，並不是有甚麼「技術」，華仔聽後很生氣。這個晚上，華仔心情仍未能平伏下來，但不知道要如何宣洩。上面有8個宣洩情緒的妙法：





人際關係

情緒

激勵

1. 認識本身的情緒及感受，用說話描述情緒，分享自己的感受。
2. 對自己的情緒妥善管理，不亂發脾氣。
3. 給予自我正面的激勵，適時給予肯定。
4. 具同理心，認識他人的情緒，設身處地為他人著想。
5. 從細微的訊息去察覺他人的需要，善於處理人際關係。

如何培養高EQ?



怒氣控制法

1. 瞭解自己的感受和情緒。
2. 找出生氣的原因是什麼，如：受挫折？受傷害？遇到不公平的事？
3. 憤怒並非最好和唯一的反應，可以用積極的態度來表達不滿感覺。
4. 找一位能真正幫助你的人，坦誠說出你的感受，並請他給意見。
5. 即時控制情緒六步曲

第一步：簡短地表達感受。

第二步：離開衝突現場。

第三步：運用深呼吸法幫助自己平靜情緒。

第四步：休息一分鐘，然後留意自己有甚麼負面的想法。

第五步：望著鏡子，對自己說一句鼓勵的話。

第六步：回到現場平心靜氣地處理問題。



情緒篇

情緒的意義

當我們生理上或精神上受到外來刺激時，會引起種種的心理反應，這些反應就是情緒。情緒亦是反映個人需要的一種訊號。

情緒管理

情緒的影響

情緒本身無分對錯好壞，但持續的情緒困擾可以影響身體和大腦功能，減低學習和工作能力。

對學習的影響：例如在考試時情緒緊張，想不出答案。

對健康的影響：例如長期處於緊張狀態，容易引起頭痛胃痛。

對能力表現的影響：例如在演講時因情緒緊張，影響了表現。

情緒的處理

- ◆要明白、接納和面對自己的情緒。
- ◆用一些對別人沒有傷害而又適合自己的方法來疏導情緒，如找人聊天、寫日記等。

接受別人批評



留意

1. 面向對方。
2. 眼望著對方。
3. 聲調真誠、有禮。

步驟：

1. 留心聽人的意見。
2. 有不明白時，不妨請對方說清楚。
3. 考慮對方的批評是否合理。
4. 如果覺得批評合理：(a) 要多謝對方的坦誠。(b) 請對方幫你一起尋求改善的方法。
5. 如果覺得批評不合理：(a) 冷靜地表達你的理由。(b) 注意自己的語氣，盡量避免引起衝突。(c) 不要反過來批評對方。

注意：

- ▲ 要冷靜地聽
- ▲ 不要中間打斷，待對方說完後，才表示你的看法。

給予別人批評



留意

1. 望著對方。
2. 態度冷靜。
3. 語氣溫和，誠懇有禮。
4. 不要諷刺或作人身攻擊。
5. 保持客觀。
6. 找一個適當的場合和時間。

步驟：

1. 請對方給予一些時間傾談。
2. 形容對方的行為，並清楚講出你對這個行為的感受如：令你不开心。
3. 給予對方一些時間，讓他解釋或詢問。
4. 如有可能，可提議及與對方商討改善的方法。

衝突

對槓一碰

甚麼是衝突？

衝突是個人或團體之間一種對立或不平衡，這種不平衡可能是來自於外在的行為態度或內在的想法。

對衝突的錯誤理解

1. 「衝突是不好的」

衝突並非壞事，最重要的是處理的方法必須恰當，妥善的處理有助解決雙方的誤會，增加對事件的理解及雙方的溝通。

2. 「衝突的出現一定是某一方錯，或者雙方都錯」

衝突很多時並非由於某一方的錯誤，因此，處理時避免判斷誰對誰錯，應該強調尊重及協調不同的觀點和角度。

3. 「應該盡量避免發生衝突」

衝突的出現可以協助雙方有更深入的了解，以及有更直接的溝通。因此，增強在處理衝突時的策略和步驟，才是處理衝突的最佳方法。

4. 「所有衝突都有一定的解決方法」

沒有「絕招」或「秘笈」可以解決所有的衝突事件，我們應預先作出充足的準備，如處理事件的可行步驟，情緒控制及溝通技巧的練習，讓衝突事件發生時能作出更佳的处理。

壓力處理



減壓大法

1. 接受他人的關注和幫忙

找一個可以分擔苦悶的人如親友，盡情傾訴，共同想辦法。

2. 建立積極思想

很多時壓力的產生，是由於我們有一個固定的看事情方法。故此勿作過高要求及不要把事情放大。

3. 善待自己

裝扮自己、沖涼或浸泡泡浴、吃一頓豐富的午餐、送自己一份小禮物作為自我鼓勵。

4. 時間管理

按事情的「輕重先後」來安排，定下執行時間表。

5. 短暫的宣洩方法

不要過份抑壓不快的情緒，應找機會宣洩；痛哭一場、做運動、聽音樂或看電影，也可收短暫的效果。

6. 肌肉鬆弛減壓法

a. 雙手握拳

b. 膊頭用力向上推，盡量貼近耳朵

c. 頭部盡量向後拗，然後向前拗

d. 盡量緊閉雙眼

e. 盡量咬緊牙關