



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

調解員持續專業發展課程一
處理激烈情緒工作坊
2015年9月10日

黃陳子英女士

香港家庭福利會(高級)主任調解服務

香港註冊社工、香港調解資歷評審協會有限公司(HKMAAL)

認可家事調解員及家事調解督導



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

處理激烈情緒之技巧

謹記：

若當事人情緒激烈，
可能覆水難收；
若當事人心平氣和，
萬大事有商量。



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

激烈情緒的解構及性質

1. 工具性情緒 (Instrumental emotions)

目的：操縱別人

2. 特別的心理／精神需要

3. 底層需要未得滿足



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

3. 底層需要未得滿足

激烈情緒的表現從哪裡來？

❖ 情緒的表現是冰山的一角

處理激烈情緒的要訣

❖ 不要怕、不要抗拒激烈情緒

❖ 需要給予

EMPATHY

❖ 探索及處理冰山的底層



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

處理底層的

➤ 需要/渴望

➤ 脆弱情緒



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

導致激烈情緒的原因

底層需要及渴望未得滿足

- ❖ 被愛（被接受）、
- ❖ 安全、
- ❖ 尊重（被認同）、
- ❖ 合理的對待

這些需要是中性的



情緒的層次及關係

(原發性及後續性情緒 **primary** & **secondary** emotions)

- 盛怒、憤怒、激動、仇恨、憎厭

- 苦毒、鬱結

- 絕望

- 痛苦、受傷(重複、多次)

- 失望、不滿(重複、多次)

- 羞愧shame，恐懼fear，悲傷sadness，憤怒anger

- 不被愛、不被尊重、安全被危及、被不合理地對待



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

盛怒、憤怒、激動、仇恨（攻擊性的）

遮蓋了

人對被愛（被接受）、

安全、

尊重（被認同）、

合理的對待

的需要



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

後續性情緒

遮蓋了

原發性情緒(脆弱的)

情緒背後的期望及信念

情緒背後的需要及渴望(中性的)

*如原發性情緒(脆弱的)得認同，可
緩和怒氣，並轉化為正向力量



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

Affective & Cognitive Empathy— 像海底潛望鏡，探索冰山底層的 感受與需要



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

EMPATHY（同理心、反映式聆聽）的作用

- 加強當事人自尊感
- 提昇覺察深層需要的能力
- 建立當事人對調解員的信任和連繫
- 幫助雙方走向互惠互利的方向
- 示範作用
- 釋放怒氣



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

處理激烈情緒：探索的範圍及方法

1. 當事人的感受/情緒是甚麼?
2. 當事人攻擊對方背後的關注及需要是甚麼?
3. 以問題探索深層需要/渴求---
這方案對你有甚麼重要性?
這方案能幫你達到甚麼目標?
這方案背後你重視甚麼/你有甚麼需要?



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

處理負面情緒及激烈場面技巧

1. 反映式聆聽

清晰精確
中和平衡

©版權由「香港家庭福利會」擁有

- 未經准許，不得自行翻印。



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

反映式聆聽——討論

在共同面談中:

1. 不回應情緒，只傾事宜，行嗎？
2. 反映式聆聽會否令另一方感到調解員不中立？
3. 單獨和共同面談所用的情感字眼一樣嗎？



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

去除判斷的情感認同語句

例子:

他不尊重我 轉為 ?

他們排擠我 轉為 ?

他們歧視我 轉為 ?



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

單獨面談

鬭怒、討厭、
怨忿、仇恨、敵對
不甘心
悲傷、傷痛

共同面談:

?



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

2. 吸收怒氣 有甚麼要注意？

以調解為**目標**，並適當地將**焦點**轉
移到**解決問題**上



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

激烈情緒背後的感受/情緒 、期望及需要

個案示範及練習



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

脆弱的情緒得認同



緩和怒氣，並轉化為正向力量

底層的需要得滿足



情緒得紓緩，有力向前



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

3.視框重整技巧-宏觀

– 調解員能透過‘reframing’幫當事人

– 用不同**框架**

– 理解爭議事件的**意義**

– 改變對爭議的**概念**



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

如何將爭議轉為目標/著緊?

- 醫療事件糾紛
- 業主與業委員糾紛
- 合作伙伴合約糾紛
- 爭遺產



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

視框重整技巧-微觀

運用主動聆聽及覆述技巧，並
較正面、客觀及中和的語句，
演繹及總結當事人較負面批
評性或偏執的表達



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

處理負面情緒及激烈場面技巧

視框重整

- a) 「指責」轉為「期望的表達」
- b) 共同化(Mutualization)
- c) 中和化(Neutralization)
- d) 正常化(Normalization)



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

a. 將「指責／埋怨」轉為「期望的表達」
(放眼將來)

指責／埋怨的底層往往是期望

- ©版權由『香港家庭福利會』擁有
- 未經准許，不得自行翻印。



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

b. 運用共同化 (Mutualization)

- 能代入各方的感受、關注、目標
- 引伸至雙方相通的感受、關注、目標
- 建立共同基礎
- 強調雙方互相倚賴的地方(如適用)

- ©版權由『香港家庭福利會』擁有
- 未經准許，不得自行翻印。



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

促使雙方彼此認同或表達謝意



減少敵意



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

- 經歷：不容易
- 擔子：唔輕
- 情緒：沈重、複雜、痛苦、煩惱



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

將「針鋒相對」轉為「共同解決問題」 (Mutualization)

引導雙方集中共同關注上，
繼而尋求解決「共同問題」的方法。

例子：

「為咗呢件事大家都唔開心，其實我聽到你地都好想和平咁處理呢件事，令公司有效地運作，係咪？」



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

d. 正常化 (Normalization)

例子:

i. 有不同意見好正常，最重要是坦誠交換看法

ii. 當雙方缺乏適合的機會溝通，誤會是很容易產生

iii. (適當時) 協助雙方吐露隱藏在憤怒背後的原發情緒，鼓勵表達好意、互相體諒

如: 共同面談時，一方大罵：

「佢對我冷酷無情，而家係你面前就扮晒好人，佢份人太無賴....」



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

調解員：「我地都感受到小明強烈嘅情緒，其實好多時強烈嘅情緒正正反映大家有過一份好深嘅關係，這件事情可能為雙方帶黎不少複雜嘅感受，小明亦可能都覺得好辛苦，所以係調解中，我地經常須要處理同控制強烈嘅情緒，令大家更有效一齊解決到困難...不如飲啖熱茶/水、深呼吸一下先...」

- ©版權由『香港家庭福利會』擁有
- 未經准許，不得自行翻印。



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

運用Reframing（視框重整）技巧

練習



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

處理負面情緒的DON'Ts :

切忌重覆各方的

- 特定立場（如在總結opening時）
- 攻擊性的指控

切忌說教：

「想開一點」、 「放開一點」、
「不要想太多」



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

如何提昇處理情緒 能力？



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

- 每日實踐

EMPATHY

- 足夠空間、能量和情感去關心當事人



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

進行調解前先默想—**倒空自己**、
容納、品嚐當事人的角色、需要和感受，
有否一些與當事人類似經驗？



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

處理激烈情緒及對抗

- 緊貼佢地嘅內心
- 超越佢地嘅思維

- ©版權由『香港家庭福利會』擁有
- 未經准許，不得自行翻印。



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

有時，調解員還需要帶當事人到一地方——露台（balcony）

提醒激烈的情緒**互動**是否他想要的**目標**



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

- 帶著呢份憤怒，能否幫助到您達到您真正想要的東西？



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

Be an empathetic, resilient &
insightful Mediator !



香港家庭福利會
Hong Kong Family Welfare Society

THE END