

1 注意控制情緒

免因情緒失控說錯話，甚或出錯手。再談。就是要令自己盡量冷靜下來，這可避鎮靜情緒，若不能要暫時離開現場，容後性和建設性的行動，嘗試深呼吸或喝杯水去是相當嚴重。自己先要平靜下來方能作出理的話，又或訴諸暴力解決問題，這樣後果會果全無克制，就可能隨口說出日後會後悔發生衝突時，當事人免不了有情緒，但如

2 聆聽對方觀點

達，雙方才可以達至了解，邁向雙贏的解決方案。方會認為自己不被理解。要有適當的聆聽和表情，不要過早提出問題的解決辦法，否則對先聆聽對方，嘗試易地而處，明白對方的

3 分享自己觀點

或出言侮辱，學習勇於認錯和敢於原諒。避免翻舊賬，減少指控對方，避免反擊、辯解表達自己感受立場，集中討論目前事件，

4 尋求解決方法

商的空间。識，亦要接受和尊重不同的意見，留下繼續協退一步，讓分歧收窄。縱使當下未能達成共先尋求雙方均同意的觀點，再考慮能否各

5 要有效溝通

阻礙溝通，製造彼此誤解。你」等，這些都會令聽的一方受傷害，只會的話，又或採用恐嚇之言詞如「你信不信我打理衝突。如在遇到衝突時，家人或會說些揶揄人，以及心平氣和地解決問題，才能妥當地處溝通技巧，採取尊重對方的態度，對事不對彼此的認識，建立互信。家人需要學習適當的家中成員更了解彼此的看法和立場，亦可加深溝通是處理衝突的良方，討論的過程能讓

6 要尊重對方

理，給予他們選擇。他們也會有自己的想法。父母應和他們講道強加在對方身上。就算對方只是個小孩子，取尊重對方的態度，就是不要將自己的意見法，就難以在衝突上達成妥協或共識。要採我才是對的」或「我不屑跟你理論」的想如果父母抱有唯我獨尊的態度或「只有

本港又再發生家庭衝突悲劇，一名男子於本周一（8日）在長沙灣疑被家人襲擊致死。家庭每個成員都是獨立個體，各人的性格、成長經歷和教育程度各有不同，因此在思想、價值觀、喜好等方面出現分歧實屬在所難免，若大家各執一詞，分歧也許會演變成衝突。想緩解衝突的話，可嘗試本文分享學者提出的10部曲方法。

家庭衝突 緩解10部曲

7 找到平衡

努力工作固然重要，但仍須把部分心力和時間放在家庭的經營上。再忙也要撥空陪家人吃飯、聊天和玩樂，且重質不重量。

情景實用Q&A

Q：我家成立了WhatsApp群組，習以為常在群組中分享資料和溝通，但當家人遇到問題時，大家反而難於啟齒向彼此表達關心，我們應如何改善家人的關係？

A：WhatsApp群組主要是讓使用者分享簡單的資訊和相片，個別的需要有時也不方便在大群組詳談，不需介意，可以用個別WhatsApp關心。當家人遇有問題時，普遍都希望你能夠用心聆聽他們的問題，不需有太多批評和揣測，別將WhatsApp群組取代家人面對面的溝通。只要大家能將心比心，願意作出坦誠的溝通，家人的關係一定可以改善的。

Q：請問有沒有一些資源讓我參考改善家庭成員之間的溝通？

A：由於互聯網的發展，坊間有很多網上的資源可以讓人了解多些家庭成員之間的溝通。其中一個值得欣賞的資源是Popa Channel，當中透過很多3至5分鐘的短片、動畫去讓人明白親子、夫婦等之間的人際溝通。

Q：我的家庭環境很擠迫，家人之間整天吵吵鬧鬧，甚至會動手，但他們不肯主動尋找社工協助，我應怎辦？

A：雖然家人不肯尋求社工協助，但是你可以尋求綜合家庭服務中心的社工協助，紓緩自己的壓力。若家人的爭執非常激烈，情緒又不穩定，可致電熱線（社會福利署熱線：2343 2255/向晴熱線：18288/芷若園熱線：18281），接受短暫危機支援及避靜服務。若涉及人身安全，建議報警求助。

8 建立規範

教導孩子處事原則，使懂得如何在不侵犯他人下滿足個人需求。若疏忽管教或過於縱容，孩子缺乏自律能力容易引發衝突。

9 關照伴侶

有了子女後，全家總是繞着他們打轉，另一半的情感需求也常被忽略。應盡量營造與另一半獨處時光，共同從事活動，再為關係加溫。

10 照顧好自己

在付出的同時，也別忘了要善待自己。正所謂「有了健康才有希望」，若因故倒下或從此缺席，勢必對家庭帶來極大影響。

提升家庭幸福小貼士

- 每天與家人說3句簡單話：「早晨」、「唔該」、「多謝」。
- 運用社交媒體（如WhatsApp），向家人說欣賞的話語，減少埋怨。
- 訂定優質家庭時間，如設立「晚飯無手機時間」，一起閒話家常。
- 計劃設計半年或一年一度的戶外家庭日，增進感情。

