

家庭與學校合作事宜委員會

「健康成長路」幼兒家長網上講座系列(三)

溝通的藝術



教育心理學家 葉子琪姑娘
註冊社工 黃敏儀姑娘



東華三院
Tung Wah Group of Hospitals

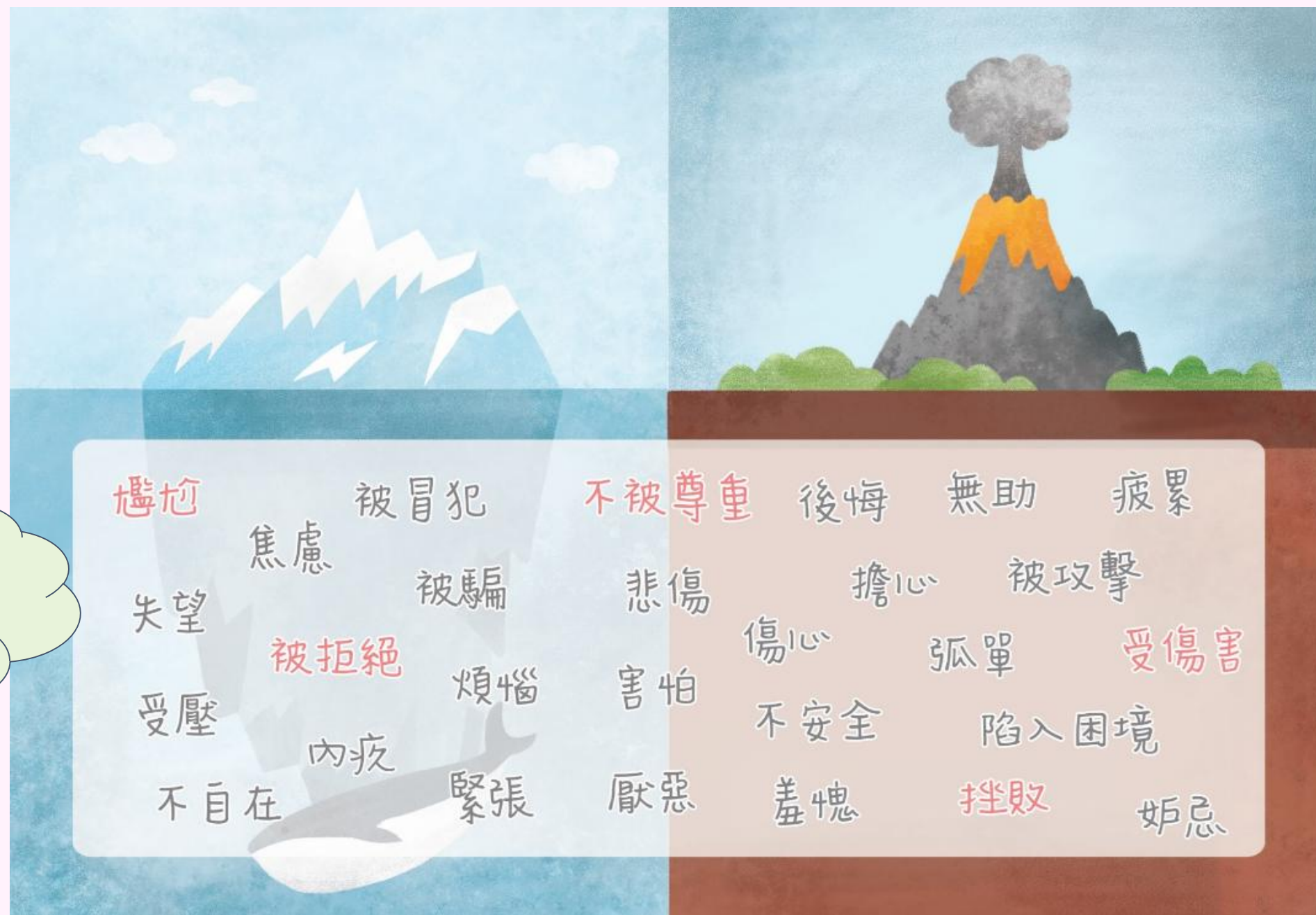
何玉清教育心理服務中心
Ho Yuk Ching
Educational Psychology
Service Centre

講座內容

- 看見溝通的盲點
- 拆解「激心」陷阱
- 解碼溝通密技
- 化解衝突魔法組合
- 家長加油站



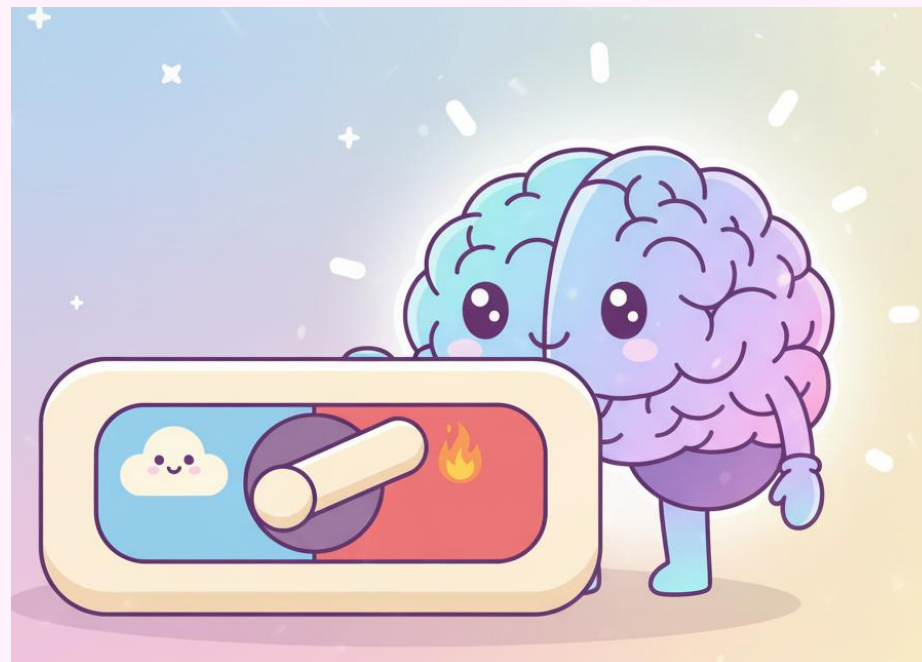
溝通，才可以看到冰山下面「真正的圖畫」



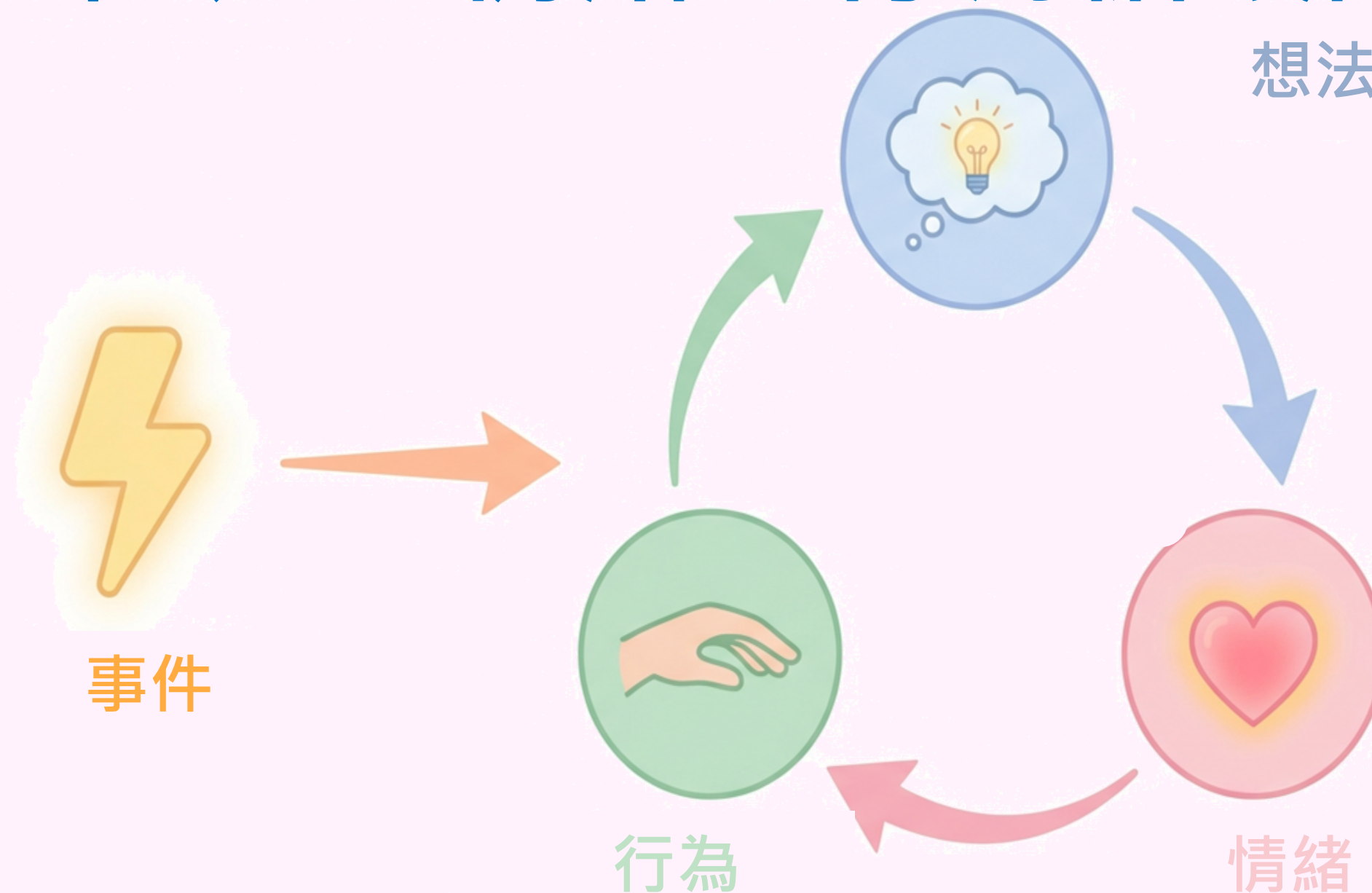
每個人心入面的
圖畫都不同

「會有情緒是人之常情，但為甚麼面對同一個行為，有時我們能平靜處理，有時卻會瞬間爆發？

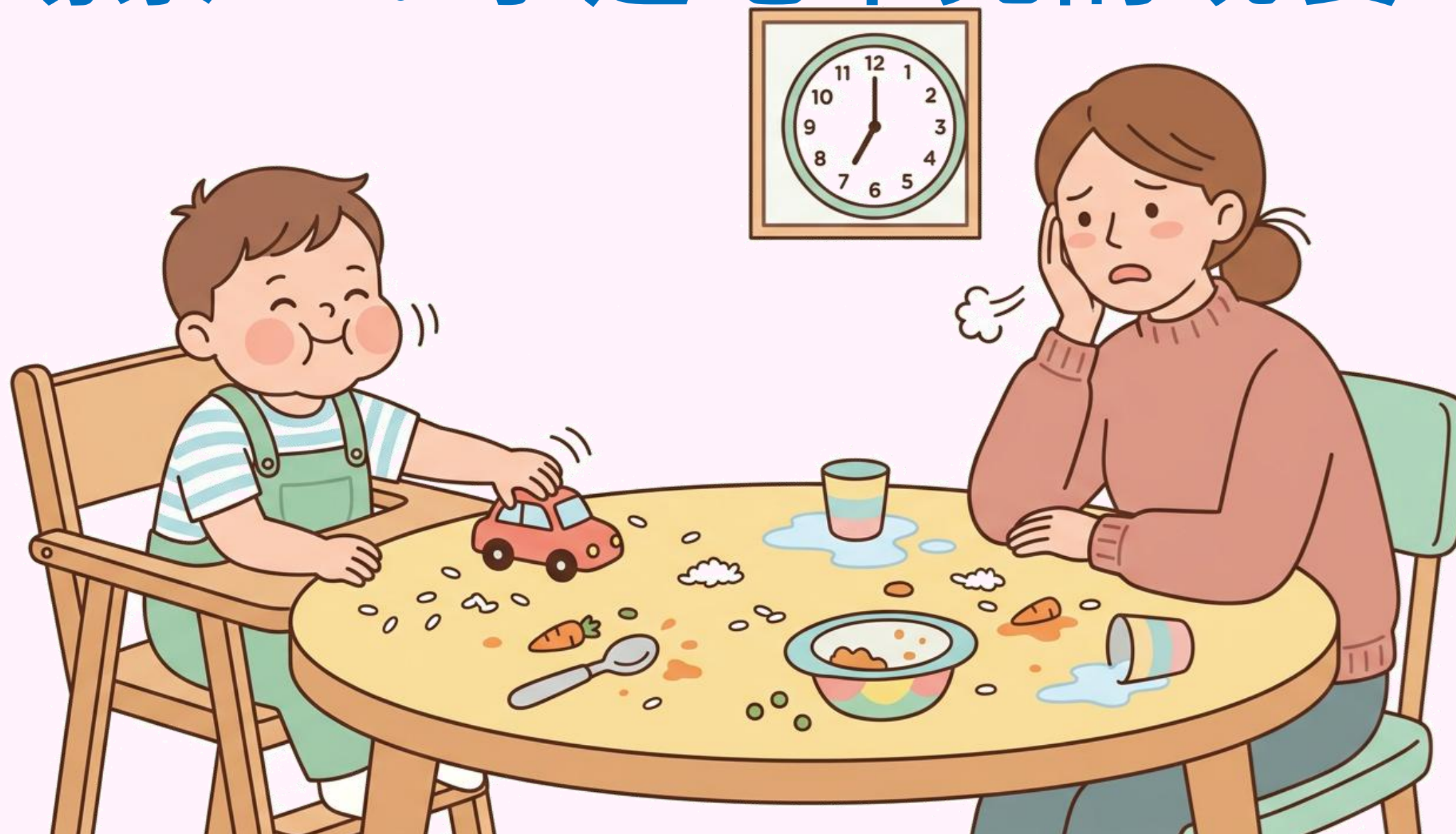
因為在情緒背後，其實隱藏著一個由「想法」控制的開關.....



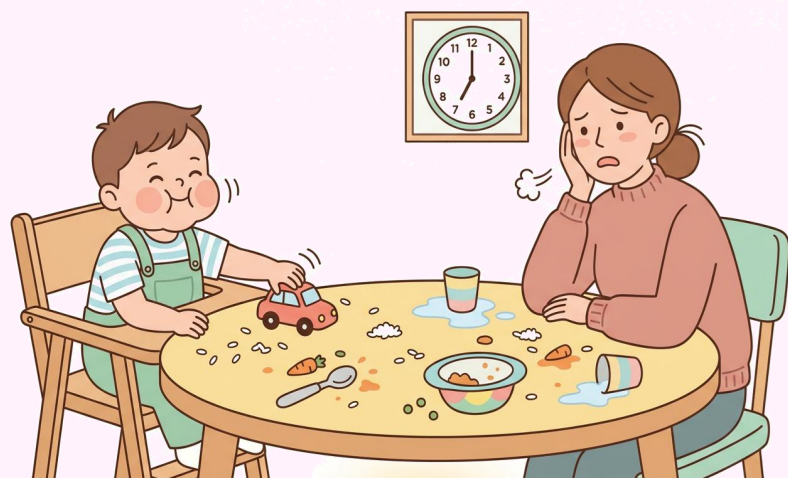
認知、情緒、行為循環圖



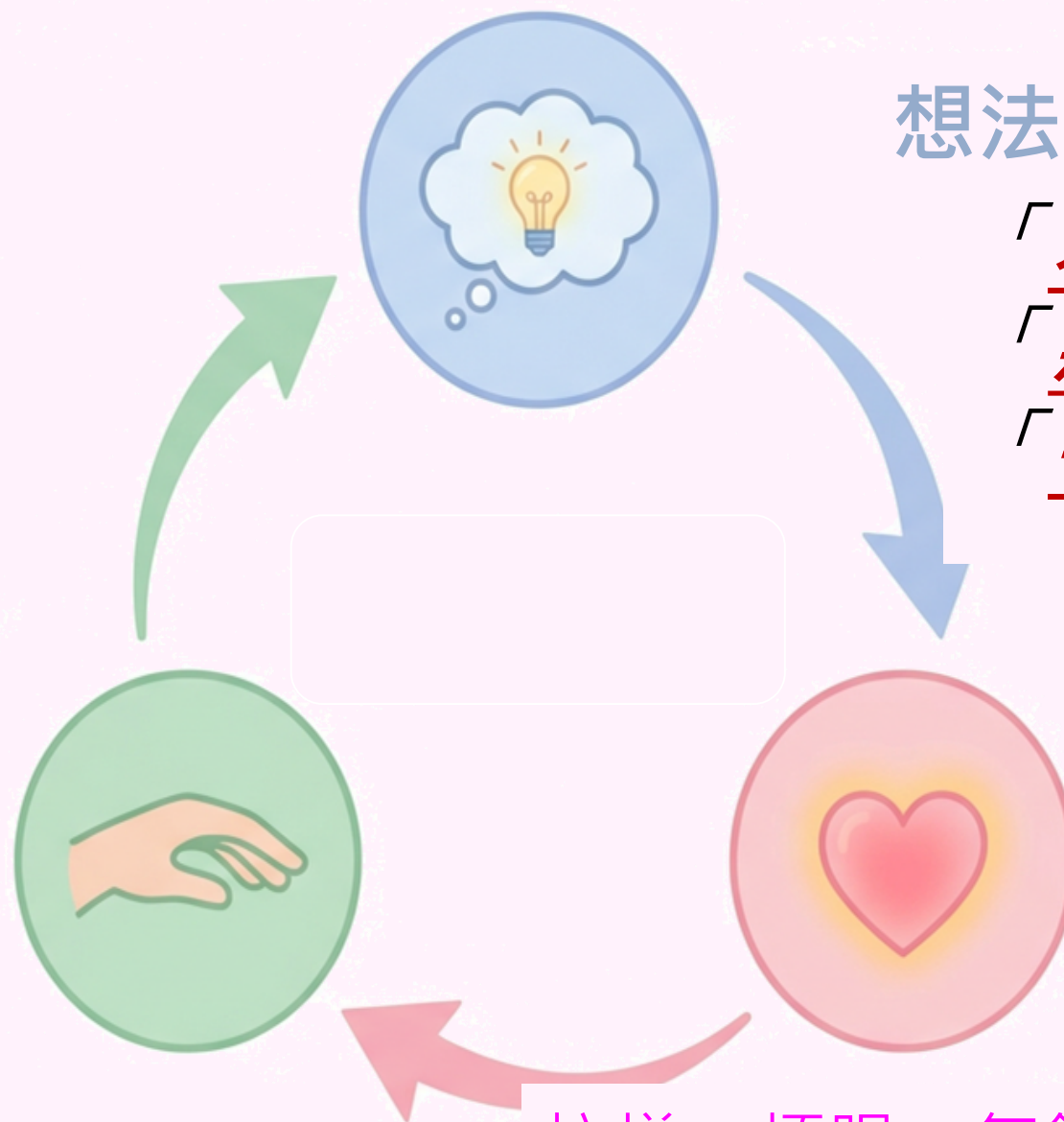
場景一：永遠吃不完的晚餐



思想陷阱 1：「非黑即白」



事件



想法

「永遠都係...」

「無一次係.....」

「次次都係.....」

責罵、說出否定的說話、
甚至放棄教導

忪憎、煩躁、氣餒、失望

場景二：出不了的門口



思想陷阱 2：妄下定論



事件



想法

「你專登.....你就係想.....」
「有心靠害，根本就係想挑戰我
底線！」



責罵、硬碰硬、懲罰



憤怒、覺得被冒犯/
被挑釁



場景三：錯完又錯的功課



思想陷阱3：災難化思想



事件

過度控制、瘋狂催促、壓力投射
於孩子身上



想法

「.....跟住點算？實無學校收你啦！」
「第時大個點算呀？」
「以後點同人競爭呀？」



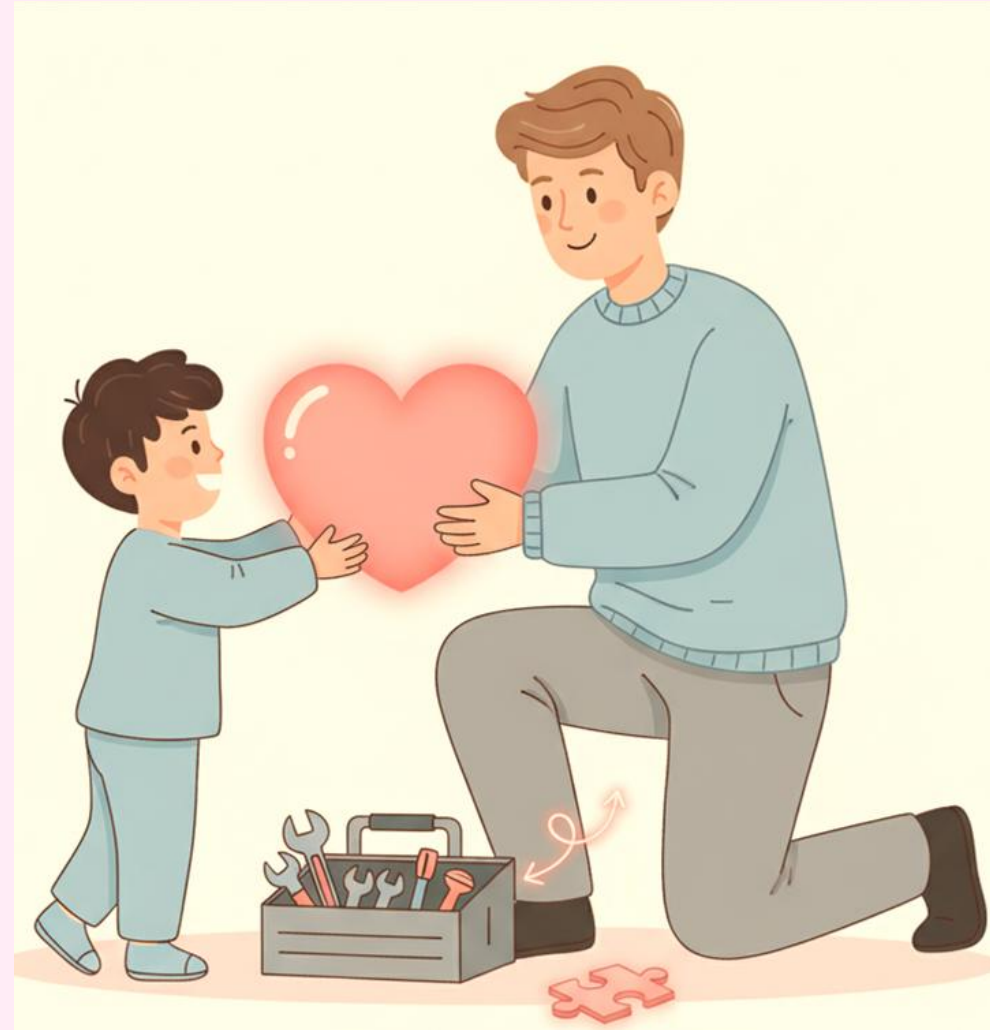
驚慌、焦慮、無助

講座內容

- 看見溝通的盲點
- 拆解「激心」陷阱
- **解碼溝通密技**
- **化解衝突魔法組合**
- 家長加油站



溝通黃金法則



Connect Before Correct
(先處理心情，後處理事情)

當孩子出現情緒時，他們的腦袋正在發生什麼？

他們真正需要甚麼？

情緒腦(杏仁核)

理性腦(前額葉)



「警報！有危險！」



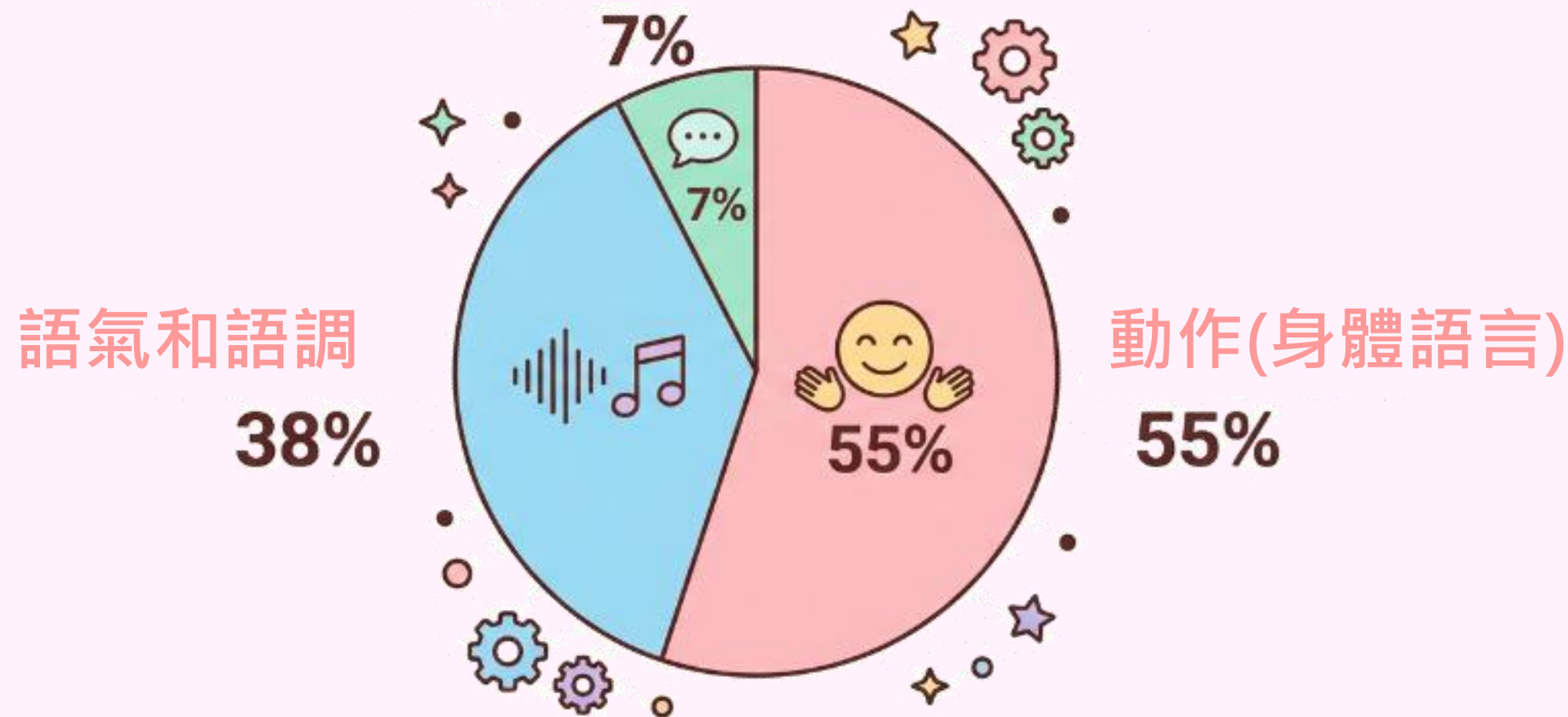
「信號.....中斷.....」

Image: Author-created illustration (2026)



「7—38—55法則」 / 「3V 法則」

說話內容



溫柔而堅定的第一步：「收」

聆聽，是親子溝通中最被低估的環節

溝通由「聽」入手!

當您專注聆聽孩子時，您正在傳遞一個強而有力的訊息

「你很重要，你的感受值得被看見。」

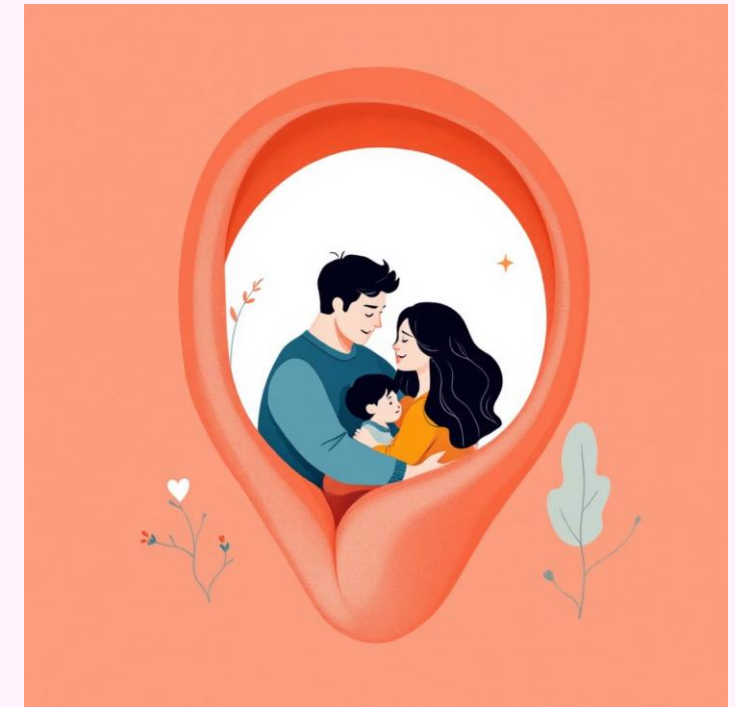


Image: Author-created illustration (2026)



Image: Author-created illustration (2026)

LISTEN

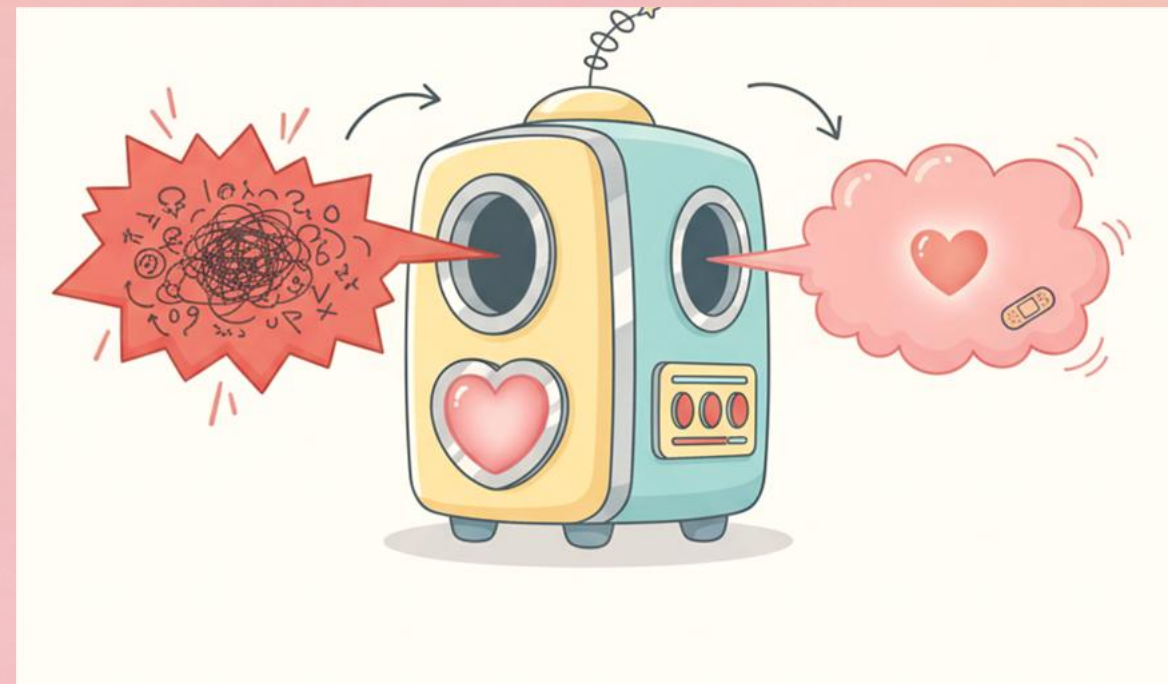
SILENT

要聆聽，先要學會安靜

耳到 耳到 眼到 心到

耳到

「我憎死妳要我做功課！我唔做呀！」



「我聽到你講唔做，你依家覺得好煩，因為做功課好辛苦，係咪啊？」

Image: Author-created illustration (2026)

「媽媽，我的小肌肉還沒發展好，寫字手很酸」
「我不懂怎樣做，覺得很有挫敗感」

眼到



專注與接納

- ✓ 蹲下來，與孩子平視
- ✓ 放下手機/工作，全心專注
- ✓ 保持眼神接觸

心到

- ✓ 設定固定「談心時間」
- ✓ 明確告訴孩子合適的傾談時機



「聽完之後呢？規矩還是要教啊！

功課還是要做啊！」

溫柔而堅定的第二步：「發」



談談心



溫柔而堅定的第二步：「發」

「眼到、心到、耳仔到」

1. 我見/聽到你_____



?

2. 你係唔係覺得

重要!



溫柔而堅定的第二步：「發」 「我」訊息 (I Message)

「我見到你將鉛筆同擦膠擲落地下.....」

(只講眼睛見到的)

「我會覺得好擔心」

(自己的感受)

「因為跌斷枝筆，今晚就無筆寫字交功課喇。」

(客觀影響 -
點解唔可以咁做)



溫柔而堅定的第三步：「解」

處理完心情，現在可以一起解決事情了！

「即刻同我執返起枝筆啊。」



提供選擇 - 按喜好提供2個選擇

「你想自己執返起枝筆，定係我陪你一齊執啊？」

孩子發現心愛的麵包超人公仔不見了，滿臉通紅，對著爸爸大叫：

「將麵包超人還番俾我！
一定係你收埋咗！」

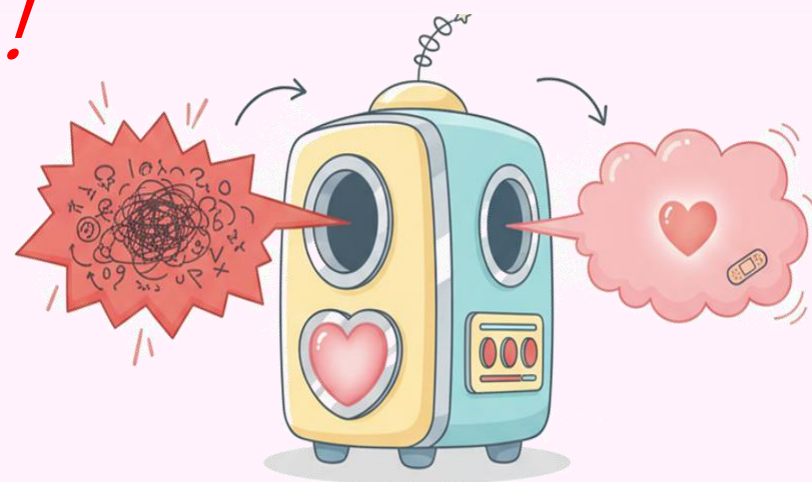


Image: Author-created illustration (2026)

「唔見咗你最鐘意嘅麵包超人，
你一定好心急，想快啲搵返喇。」

孩子發現心愛的麵包超人公仔不見了，滿臉通紅，對著爸爸大叫：「**將麵包超人還番俾我！一定係你收埋咗！**」

只講眼睛見到的

但你對住爸爸大聲叫

自己的感受

「爸爸覺得耳仔好痛，好唔舒服。」

出現的影響

「爸爸好想幫你，但你咁大聲，爸爸個腦好亂，幫唔到你諗辦法。」

溫柔而堅定的第三步：「解」

處理完心情，現在可以一起解決事情了！



Image: Author-created illustration (2026)

溝通魔法組合【收 > 發 > 解】

情境：孩子大叫：「將麵包超人還番俾我！一定係你收埋咗！」

第一步【收】：接納情緒 (Connect)

「唔見咗最鍾意嘅公仔，你一定好心急、好攰喇。」

第二步【發】：講眼睛見到的、表達感受、出現的影響

「但你對住爸爸咁大聲叫，爸爸覺得好唔舒服。」

爸爸好想幫你，但你咁大聲，

爸爸個腦好亂，幫唔到你諗辦法。」

第三步【解】：有限度選擇 (Collaborate)

「不如咁，爸爸而家同你一齊搵。你想我地去梳化底搵先，定係去玩具箱搵先？」

最終目標

不是消除所有衝突

而是培養一個能：

識別自己與他人情緒

的高情商(EQ)孩子

表達自己需要

協商解決方案



講座內容



東華三院
Tung Wah Group of Hospitals

何玉清教育心理服務中心
Ho Yuk Ching
Educational Psychology
Service Centre

- 看見溝通的盲點
- 拆解「激心」陷阱
- 解碼溝通密技
- 化解衝突魔法組合拳
- 家長加油站

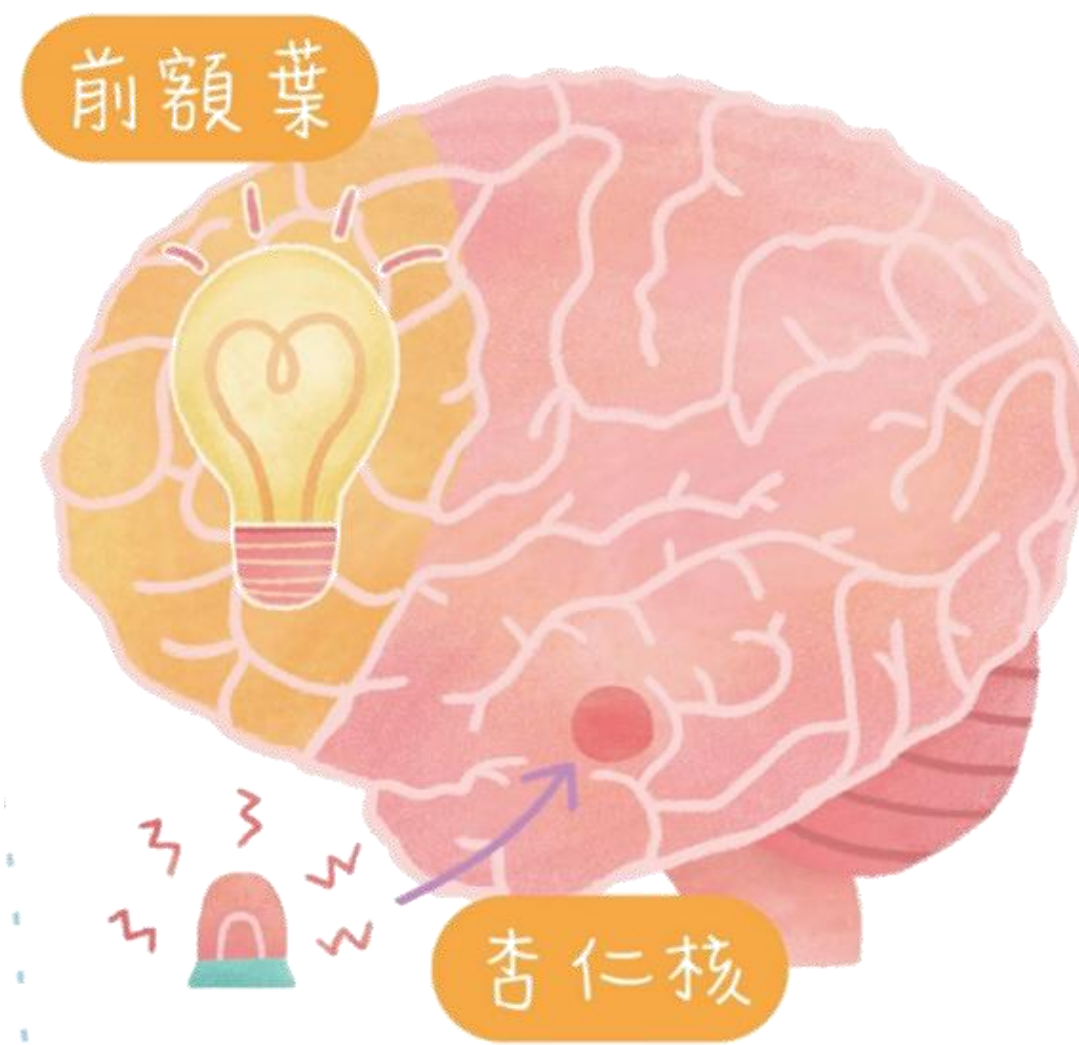
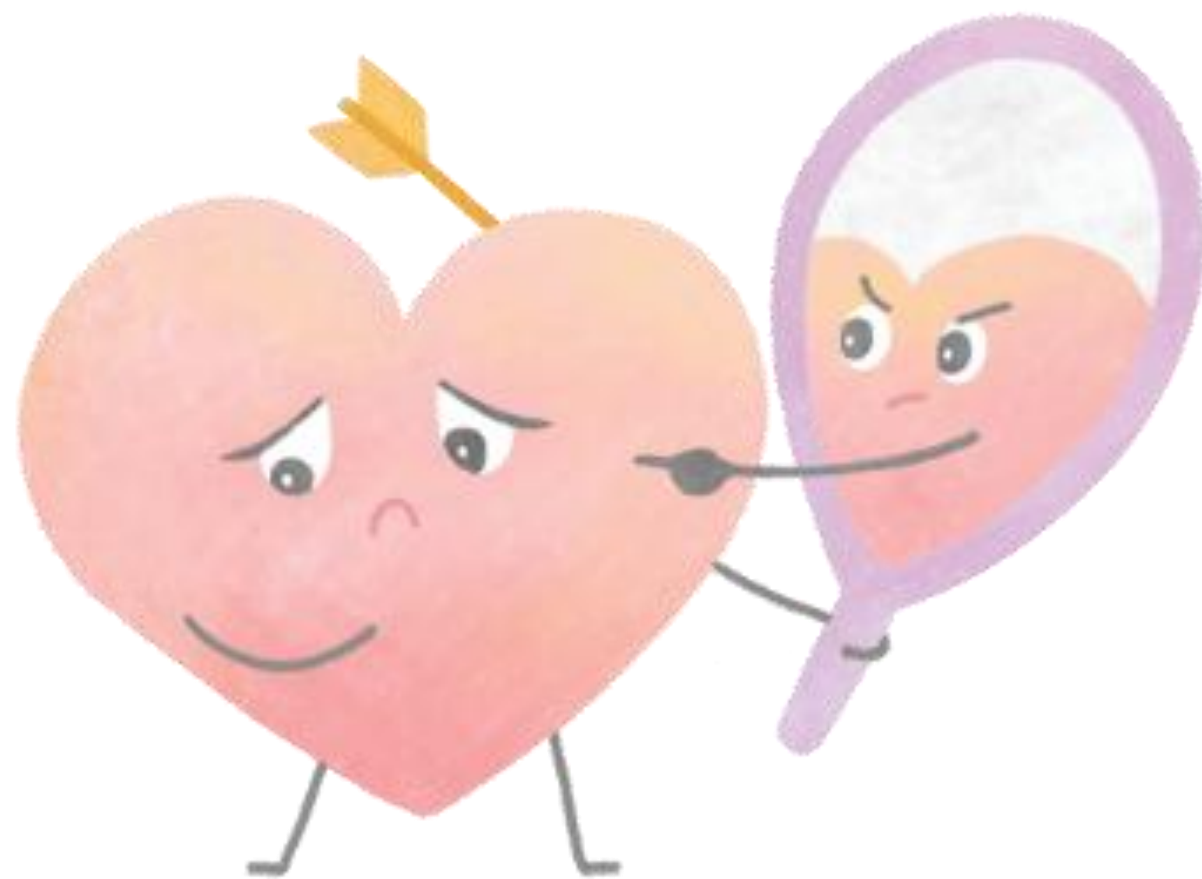


越責怪自己越.....



東華三院
Tung Wah Group of Hospitals

何玉清教育心理服務中心
Ho Yuk Ching
Educational Psychology
Service Centre



- 自我關懷的意思是當遇到困難時，自己能夠像好朋友般以關懷的態度對待自己。

(Neff,2003)

- 以關懷的態度對待自己，能提升體內象徵**愛與連結的荷爾蒙 (Hormones of love and bonding) - 催產素 (Oxytocin)**。催產素可以提升心靈上安穩的感覺，並能抵抗壓力，及減低害怕與焦慮的情緒
(Neff,2011)。

自我關懷

在痛苦中，
以關顧所愛的人的方式關顧自己

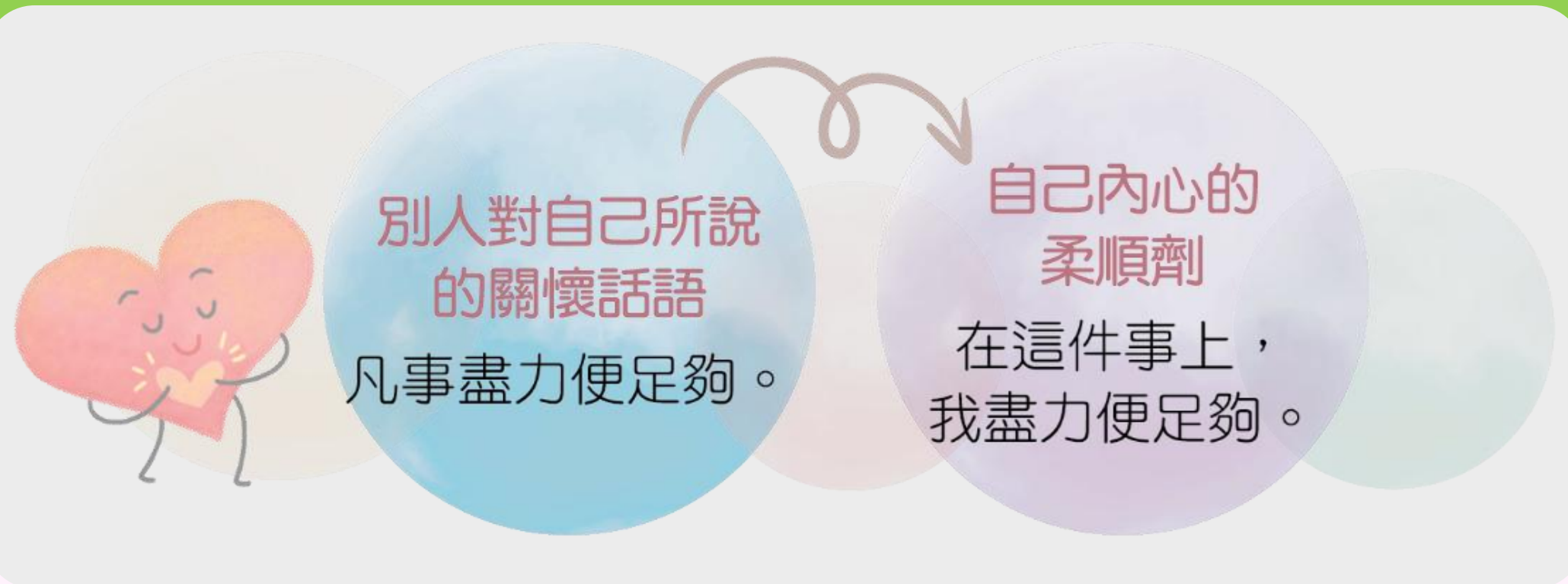


自責想法柔順劑

限制自己，貶低自己，不喜歡自己的話語



愛護自己，鼓勵自己，
接納自己的話語



自責想法柔順劑



東華三院
Tung Wah Group of Hospitals

何玉清教育心理服務中心
Ho Yuk Ching
Educational Psychology
Service Centre



把這些話轉化成
對自己的祝願和愛護
例如: 「我可以一步一步慢慢黎」、
「對自己溫柔啲」、
「我已經好努力」.....

真正的溝通：溫柔而堅定

表達合理期望



接納真實情緒

Image: Author-created illustration (2026)

針對當下環境



參考資料

Mehrabian, A. (2017). *Nonverbal communication*. Routledge.

東華三院何玉清教育心理服務中心 (2022) 。『腦』力教出情緒智慧課程。