

從細微信號，  
看見失控背後  
的情緒與需要

神奇翻譯機

危機小錦囊

感受表達

# 溝而BUG通

溝通危機處理手冊

溝通危機處理手冊

溝通新可能

需求表達

主編  
著者  
林景怡博士  
蕭軒

主編 | 林景怡博士  
著者 | 蕭軒

## 7 大真實情境 × 危機處理方法

一步步教你找出關係中的 Bug，及早修補！

# 主編序

## 在危機中看見人，在溝通中修復關係

在今日急速變動的社會脈絡下，校園早已不再只是傳授知識的場域，更是一個高度情緒密集、關係交織、風險與責任並存的公共空間。學生的情緒困擾、家庭結構的轉變、網絡文化的衝擊，以及社會對學校角色的高度期待，使前線教育工作者在日常工作中，越來越頻繁地站在「危機」的邊緣。

然而，真正令老師、社工與校方感到困難的，往往並不只是事件本身，而是在高度壓力與不確定之中，如何說話、如何回應，以及如何站在人的面前而不失專業。

《溝通BUG：溝通危機處理手冊》正是在這樣的教育現實下誕生。它並非一本只談制度與程序的操作指引，也不是僅僅提供話術的技巧手冊，而是一部從人文與社會科學視角出發，深刻回應「人如何在危機中彼此相遇」的實務之作。書中語調不張揚，卻細緻而真誠，像一種在危機現場中輕聲提醒的陪伴，讓人得以停下來，重新看見彼此。

作為一位參與青年工作多年的教育工作者、中學生的家長、大專院校的行政人員，同時亦以主編身分參與本書的策劃與編訂，我特別欣賞蕭軒老師在書中所展現的三個核心取向。

第一，這是一本以「人」為中心，而非以「問題」為中心的手冊。

書中每一個情境，無論是學生自傷風險、家長投訴、家庭衝突，還是同事情緒崩潰，著者都刻意引導讀者停下來問一句：「此刻，這個人正在經驗甚麼？」而非急於判斷誰對誰錯。這種以情緒、需要與關係為優先的視角，正正體現了人文學科對人之處境的深度關懷。

**第二，本書成功把抽象理論轉化為可被實踐的行動智慧。**

修復式正義、情緒管理、同理心溝通，這些概念在學術文獻中並不陌生，但真正困難的是：如何在情緒爆發的現場、在時間緊迫與責任壓力之下，仍然「用得出來」。本書透過大量真實而貼近校園日常的情境設計、逐句拆解的對話分析，以及反思式提問，讓理論不再停留在理念層面，而是成為可以反覆練習、內化與修正的專業能力。

**第三，本書為教育專業者保留了一個重要的位置——那就是「允許自己也有感覺與情緒」。**

在制度要求與道德期待之下，老師與社工往往被期望永遠冷靜、理性、即時回應。然而，書中多個篇章誠實地呈現了教育工作者自身的焦慮、無力與防衛反應，並提醒我們：能夠覺察自己的情緒，是專業的一部分，而不是專業的失敗。這種對工作者本身的理解與尊重，正是可持續教育專業的重要基石。

從人文與社會科學的角度而言，危機不是異常，而是關係張力被放大的時刻；溝通也不只是資訊交換，而是一種價值選擇——選擇站在誰的身邊，選擇用甚麼方式回應痛苦。本書所倡議的，不是完美無缺的處理，而是一種有意識、有溫度、有反思能力的專業實踐。我衷心期望《溝而



BUG 通：溝通危機處理手冊》不僅能成為校園培訓與專業發展的實用工具，更能在每一次危機來臨之時，提醒我們一件重要的事：當我們願意多聽一句、多停一秒、多問一個理解的問題，危機便不再只是風險，而是關係得以修復與成長的起點。願此書，能陪伴每一位站在前線的人，在混亂之中，仍然找得到對話的可能。

港專人文與社會科學學部主任  
林景怡博士

# 著者序

## 如何找出溝通的 Bugs？

人與人之間的衝突，很多時候都不是偶然發生的。

所謂溝通危機，表面看來，可能只是一個情緒失控的瞬間，或者一場一發不可收拾的爭執。但若我們願意回頭細看，便會發現，真正令關係一步一步走向破裂的，往往不是某一件單一事件，而是一次又一次未被看見的訊號、一個又一個未被聽見的感受，以及一段又一段被忽略了的需要。這些看似微小的缺口，日積月累，便會在關係深處埋下危機的伏線。直到某一天，一件看似很小的事，成了最後的引爆點，危機便全面浮現。

這本書的起點，來自多年來我在不同學校擔任駐校社工時所累積的親身經驗。在校園現場，我見過不少老師面對危機時的無力感：明明很想幫手，卻不知道應該如何開口；明明察覺到學生出了問題，卻不知道該從哪裏介入；明明已經很努力處理，卻仍然擔心自己說錯一句話，令事情變得更差。那種掙扎，到現在我仍然非常深刻。也正因如此，我想撰寫這本書。

我希望透過每一個真實而貼近前線處境的情境分享，陪伴前線工作人員和老師一起練習，一起摸索，也一起成長。因為危機處理從來不是背熟幾句標準答案便可以完成的工作，它更需要我們在處境之中學會觀察、理解、判斷與回應。而在這個練習的過程裏，我們不單在認識學生，也在重新認識自己，我們今天怎樣回應學生，背後都隱隱連結着我們成長時曾經被怎樣對待。當一個學生情緒爆發時，我們是急着制止，還是願意先理解？當一個家長沉默退縮時，我們是只看到行為，還是能看見他背後未說出口的感受與需要？這些回應方式，是與我們過去所經歷的權威、關係、受傷與被對待方式息息相關。所以，處理危機有時也是一面鏡，讓我們看見自己如何理解人、如何面對情緒、如何回應受傷。

所以我越來越相信，很多人際關係出現問題，並不只是因為某一次說錯話，而是彼此之間早已有一些細微卻關鍵的錯位，一直沒有被正視，也沒有被修補。那些未處理的誤解、未被看見的情緒、未曾說出口的失望，就像電腦系統裏潛藏已久的 Bug，平日未必明顯，一旦累積到某個程度，整段關係便會失衡，甚至崩潰，Down 機。

找 Bug，從來不是為了追究誰對誰錯。找 Bug，原是為了修復。

因為只有當我們願意真誠面對誤解從哪裏開始、傷害在哪裏形成、需要在哪裏被忽略，我們才有可能處理事件背後那段受損的關係。也只有這樣，彼此才有機會重新理解、重新連結。同時，我也深信，處理危機不是一個人的事。無論是一位社工、一位班主任、一位輔導主任，還是一位校長，都不可能單靠個人的力量，便穩妥地承接所有情緒、判斷所有風險、修補所有裂痕。真正有效的危機處理，需要團隊之間彼此信任、彼此補位、彼此支援。當一個團隊願意建立共同語言與共同承擔的文化，危機處理便不再只是某一個人的壓力，而會成為整個團隊守護學生的力量。

但願這本書，不只成為一本處理危機的手冊，也成為一個提醒：



在關係還未完全破裂之前，我們仍然可以選擇停下來，好好地聽。

在情緒還未徹底失控之前，我們仍然可以選擇慢慢問，慢慢明白。

在傷害還未走到無法挽回之前，我們仍然可以一起找出那些埋藏在溝通之中的 Bug。

港專社會工作課程講師  
蕭軒先生