

● 終身學習叢書 ●

# 培養有責任感的孩子 — 父母親手冊

鍾思嘉 等著

台北市政府教育局編印

## 培養有責任感的孩子—父母親手冊

### 作者簡介

- |     |   |
|-----|---|
| 鍾思嘉 | 國立政治大學心理系教授<br>台灣區家庭教育中心諮詢顧問<br>中國健康家庭協會理事長 |
| 江芳枝 | 台北市家庭教育服務中心<br>創意影音書苑執行秘書                   |
| 沈金慧 | 親職教育講師<br>親職教育團體領導者<br>親職教育專欄作家             |
| 楊 雯 | 明湖國小輔導組長<br>讀書會領導者<br>親職教育團體領導者             |
| 黃蘭雯 | 國立政治大學心理碩士<br>成長團體領導者<br>親子活動設計與帶領          |

## 序

常聽到一些父母大嘆今日的父母難為。為人父母者在面對孩子問題時束手無策的困境令人感嘆，但是感嘆對教育子女毫無助益，而且會打擊自己教養孩子的信心。

與其只是感嘆，不如起而行，讓自己成爲一個有所爲，並且大有可爲的父母。

鍾思嘉教授於民國八十三年十月起應本局的邀請在台北市幸安國小開設十週的「父母效能系統訓練」，參加的學員有四百多位學校老師及家長，在結業典禮上有一百三十多位學員得到全勤獎，他們的認真向學令人敬佩，他們是孩子求學的模範。之後，鍾教授又在學員中挑選了五十位種子學員，進行第二階段的效能訓練領導者研習，經過十週的實務演練課程，這群可敬的老師們已在台北市許多國中、小學裡展開父母成長團體或課程，而且成果斐然，嘉惠了無數的家長。

累積教學相長的經驗，鍾教授又組織了五位種子老師成立編輯小組，著手編撰有關父母效能系統訓練內容的父母親手冊和指導人員手冊，希望有心從事親職教育工作者藉著手冊的幫助加入親職教育的助人行列，並且讓更多的父母獲得一系列教育子女的觀念和方法。本書的書名訂爲「培養有責任感的孩子」，個人認爲非常恰當，正是呼應了許多父母的需求和期望。編輯小組花了將近一年的時間，不斷地搜集資料、討論和撰寫，如期地誕生了這兩本推展親職教育的有力工具。感謝他們費心費力，更盼望各級學校能對這兩本手冊多加參考和運用；建議使用者先從模倣學習開始，累積經驗後再修正。相信這是作者們努力編寫的最大心願。

台北市政府教育局局長

吳英璋 謹識

八十六年六月三十日

## 培養有責任感的孩子－父母親手冊

### 目 錄

序.....	吳英璋 ...	I
第一章 基本教養態度 .....	楊 雯 ...	1
第二章 孩子的行爲目的 .....	江芳枝 ...	21
第三章 父母的情緒、期望與信念 .....	江芳枝 ...	47
第四章 反映傾聽 .....	沈金慧 ...	73
第五章 問題所有權與我訊息 ...	沈金慧 ...	103
第六章 怎樣鼓勵孩子 .....	楊 雯 ...	143

第七章	行為結果	黃蘭雯	165
第八章	家庭會議	黃蘭雯	193
第九章	民主教育的原則	鍾思嘉	215
第十章	民主教育的挑戰	鍾思嘉	235
附錄	建議閱讀書目		255

## 第一章 基本教養態度 楊 雯

隨著社會的變遷，以農為主的農業時代演進到工商社會時代。快節奏的生活步調使得人與人之間的互動逐漸疏離，尤其是親子之間的關係也不像以往的自然而親蜜。今天放眼到處可見親職教育講座、親子活動研習等等，我們都相信沒有天生的父母，換句話說——當父母是需要學習的。我們也有重新去省思教養態度的必要，我們看到有很多的父母花錢花時間去學習怎樣當一個稱職的父母，這是可喜的，在凡事講求效率的時代裡，我們需要一些更有效率的方法幫助自己成為一個稱職而愉快的父母。然而在進入這一系列的學習之前，有一些基本的教養態度是我們需要去澄清、加強的。本章就一般父母容易忽略、混淆的觀念提出來供各位父母參考，好做為學習做一個有效能的父母前的暖身運動。

### 一、做個有效能的父母

隨著民主意識的抬頭，人本主義的伸張，傳播媒體的便捷，現在的小孩已不再信服權威式的親子關係，遺憾的是一些父母仍然淨信自己是必須是有權威的，相信「不打不成器」，「棒下出孝子」。沒想到這種觀念卻導致孩子抗拒心增強，溝難度昇高，自尊心低落。孩子叛逆的情緒也許暫時壓折在父母的權威下，但隱藏在背後的孩子自我傷害，可以從日益增多的暴力事件上得到一些警惕！整個大環境的改變，使我們明白今日的養兒育女不僅是供應其生理上的溫飽或安全的環境而已，更多要考慮的是孩子人格的健全發展。

想成為有效率的父母，沒有捷徑可循，必須花時間。首先要改變孩子的態度，對人的基本看法，然後再學習不加價值及判斷地傾聽孩子說話，真誠的溝通，相信必能成為沒有輸家的父母。許多時候父母的無力感是因為孩子不聽話，其實若冷靜的思考一下，你會發現只要不危及生命，先洗澡或先看電視，事實上是可以討論商量的。至於生氣則是因孩子沒有達到父母預期的標準，依據我們的社會經驗，相信也都能接受學業成績和將來的事業成就不見得成正比的事實。既然如此又何必苦苦逼孩子樣樣要第一！說什麼「不要輸在起跑點上」呢？日前一位似墜樓的國中女學

生的母親，在孩子出事後唯一的心情是：我寧願她笨一些，快樂一些……。也許我們會幸災樂禍的認為還好不是我家的孩子，但誰又能保證以後不是呢？

不論大人或小孩都期盼被肯定、接納，當如此被對待時，他就能破繭而出，改變自己，塑造全新的自我，使自己更有作為。孩子就像有無限潛力的種子，而父母的接納就是開啓孩子潛能之門的鑰匙！也許你會咬牙切齒的說：「我家的磨人精，除了會給我惹麻煩外，一無是處！」果真如此嗎？他總有點貼心或別於他人之處，不妨在他有好表現時給予增強，讓他朝著你鼓勵的方向去發展。而不必固著地以為好孩子就是成績好、聽話而已。好動的小孩說不定是明日的體操之星呢！

我們的觀念、想法往往會決定我們看事情的角度，甚至決定我們的教養態度，請試著用另一個角度去看孩子的行為表現，自然會有另一番境界。相信我們都能在民主尊重的原則下，重新建立更親密的親子關係。

## 二、身教重於言教

對孩子來說，榜樣是最好的激勵。家庭是孩子成長的第一個小型社會團體，在家庭中孩子學習、發展他的認知及行為。父母的言行止自然而然成為孩子模仿的範本，然而時下的父母都很喜歡用說教的方式來教育子女，甚至有「照我所說的去做，不要我照我所做的」說法，真是一大諷刺。而子女們則認為「與其熱心的叫我做，例不如他們自己做一次，然後我便會照著做」。

曾有孩子抱怨父母買了一大堆書給他，告訴他書是人生中最大的財富，說書是最佳的精神糧食，希望他能用心讀書，但父母卻從來不看書。也有父母成天守在電視機旁，卻要求孩子讀書、讀書。試想，沒有適當的環境，卻要孩子有那樣的特質這是這是很難的。特別有關人生意義及生活智慧，除了父母親身實踐外，是無法讓子女學習到的。

有些父母會推說生活過於忙碌，其實日常生活中便有很多機會，例如一起工作、購物、準備餐食、家庭大掃除等，從工作中教導孩子基本的生活技能及態度。在親子互動的溫馨情誼，從父母身上所學習到的將是他這一生最豐富、最珍貴的財產。因此，先給孩子身教，再要求他們吧！

## 三、提供溫馨的家庭氣氛

有句話說“在愛中長大的孩子，懂得如何去愛別人”。每每在電視報導媒體看到罪犯的表情，除了悔意，就是無奈和怨恨，而犯罪學者也一再告訴我們這些人很多都是因為生長在破碎不健全的家庭，而促使他步入歧途。

現代的父母普遍都有一個感覺，就是現在的孩子缺乏敏銳柔軟的心，不易感受父母的用心良苦。其實溫暖的心必須用有愛的土壤來培育，我們總是給孩子我們以為需要的、最好的，結果是適得其反。

有些父母用「理」來教育孩子，固然能造育社會菁英，但我們真正需要的是能感恩惜福、體貼而快樂的感性孩子。「家」除了是提供溫飽的地方，它更多的功能是給人們在辛苦工作、學習，或遭遇挫折之時的休息、避風港。至於如何讓孩子感受到家的熱力呢？以下四點可供參考：

(一) 讓家人覺得家的門永遠是開的：

家是不必擔心挨罵、被批評或受到譏笑的地方，即使犯了錯也可得到寬容，孩子在其中感受到父母的親情，而逐漸發展他知性自省的能力。在家中我們可以自由的思考、高談闊論，自在的生活而不怕被拒絕；換句話說，家是絕對安全的。

(二) 勇敢的把愛說出來：

很多人都覺得向別人表達敬愛之意很容易。唯獨對自己家人，卻愛在心裡口難開，心想反正他會知道，往往最愛你的人最在乎你對他的感覺。所以我們應常常貼切真誠的讚美家人對自己無私的愛心和奉獻，讓彼此感受到互相的愛和依賴。切記！愛不但要及時，還要把它說出來、行出來。

(三) 心連心、手牽手：

有了愛的感覺，民手相連同甘共苦的信念便自然而然的產生，不管任何時候都會有十足的把握，知道永遠有家人的支持和協助。提醒孩子出門、回家必和家人打招呼，使家人的關係逐漸熱絡而成爲習慣，習慣就成自然。

(四) 家人常一起遊戲：

乍看之下似乎有些不解，遊戲彷彿是小孩子的專利。

我們家一直有個默契，星期天早上必玩疊羅漢，而最晚起床的必定被壓在最底層（通常是老爸），等排好之後再「哇！」的一聲倒下來，在遊戲的過程我們很開懷，但也很體貼，因為怕壓痛別人。

當然每家的活動不盡相同，可以家庭的興趣和需要而定，可以是動態，也可以是靜態的，只要達到交誼的目的即可。家人甚至可以在家庭會議中取得共識，有些家庭就對球類、爬山樂此不疲，人世間最窩心的莫過於此了。

沒有經營，那裡來親情，爲人父母者尤其要有持久的恆心和耐心，爲著生命傳承而努力，聖經上說：你種的是什麼？收到的就是什麼。親情絕不是天生的，也沒有速食，只有一步步的經營。

#### 四、愛，要等候

說教養要及時，但愛卻是要花時間等候，猶如農人春耕夏耘等待秋收一般，許多父母操之過急，從呱呱落地便算著如何不讓孩子輸在起跑點上，拼命的給、盡情的灌，唯恐漏了什麼好的沒給到。心裡想的滿是愛和期盼，嘴巴說的卻都是要這樣、那樣，還有永無止盡的挑剔和要求。難怪有那麼多孩子表示，「每天回家我都快瘋了！」。事實上，人生路那麼漫長，一點小疏忽和小錯誤，對一輩子的影響其實沒那麼大，何不給孩子更多一次機會，從旁協助、引導修正他腳步。奉勸易緊張的父母常存“不要緊”、“慢慢來”的心情，別把孩子嚇壞了，反而使他失去自主的能力。

等待不僅是等待孩子更成熟、更懂事，相對的也等待父母自己更成長，許多父母在恨鐵不成鋼之餘，卻忘了自己也需要成長和再教育。許多錯誤不合時宜的教養觀念及態度，需要重新再予思考。諸如「我要掌握孩子」；「成功的父母是視子女的成績表現而定」；「好父母就是把子女照顧得無微不至……」等等，都需要藉著各方面的親職資訊來澄清，尤其需要更大的勇氣來改變，和孩子一起來長大，共譜親情的樂章。

#### 五、讓孩子自己學習

太多的父母連孩子的學習都要插一手，急著把答案告訴孩子，反而剝奪了他學習的機會。明智的父母會提供孩子多樣的選擇，以民主尊重為原則，讓孩子做他則興趣做的。常見到有些父母因為小時候沒達成的願望！投射在孩子身上，於是冒然的強迫孩子上各式各樣的才藝班，若是孩子不排拒也就算了，偏偏有些孩子故意跟父母唱反調，擺出偏不要的姿態，不但收不到學習的效果，反而傷了親子間的和氣。父母也覺得自己的苦心白費了。這些都源自於父母以為孩子對爸媽的話必須言聽計從，或者是爸媽給的一定是孩子需要的等錯誤觀念。

給孩子更寬廣的空間，在何理的範圍內給他自己作決定。有些在台灣並不怎麼出色的孩子，一到了國外卻如魚得水，表現得令人刮目相看，造究其中的原因不外乎，國外的教育制度是讓孩子自己去學習，父母師長均是在一旁協助輔導，提供各方面的資訊和支援。在這樣環境中孩子學到怎樣去開啓知識的寶庫，並且知道怎樣做學問，而不是一味的追求試題的答案。所幸教育改革目前也正在全國各地如火如荼的展開，希望不久的將來能更落實在每一個教育階段。當然更重要的是我們的父母能從家庭中每一個學習的機會作起，給孩子更多的彈性，發揮適性教育，才是孩子最大的福氣。

#### 六、用幽默看待生活點滴

「幽默就是力量」，懂得幽默的父母一定可以化解很多親子間的衝突和僵局。如果父母慣於用懲罰的方式來處理孩子的錯誤，那親子關係是敵對的，任何年齡的人都喜歡幽默和笑話，幽默可以幫助我們用另一種輕鬆的角度去定義事物。

在家廳踩到樂高玩具的父親，痛得眼淚都要流出來，固然有生氣的理由，因為他已經不只一次叫孩子要把玩具收好，偏偏他明知故犯。此時，父親若能轉換一下口氣：「我相信哥哥今天一定有樂高的作品，能否讓我欣賞一下？可惜的是掉了一些在地上，害我腳底差點流血，真是好痛！」孩子一聽父親的表白定是很不好意思的道歉，並答應下次要收好。

只可惜很少有父母能以幽默的角度去看孩子的錯誤行為。

要注意的是不要幽默變成挖苦、諷刺。幽默並非用尖酸刻薄的話語來反諷孩子，而是誠心誠意的給對方機會，用笑話來化解尷尬，千萬不要讓孩子覺得自己渺小、自尊受到傷害，尤其對有些敏感的孩子，會反而弄巧成拙。有幽默感的父母不會鑽牛角尖，凡事都會預留空間，也不會顯得神經兮兮、凡事大驚小怪的。有幽默感的父母，能使孩子看清事情的正確與否，並且有改過自新的勇氣，因為他知道父母會給他機會。

幽默會帶來快樂，使人從痛苦的情緒和經驗中採脫出來。幽默能使人把沮喪變歡笑，我們若能笑談那些看來似乎是很嚴重的事情，那麼就可以將幽默的力量發展到極點。在孩子成功之前，必定會經歷許多挫折，如果我們能以輕鬆幽默的態度去看待，他必定會被你的誠意所感動。幽默更是親子溝通的潤滑劑，在幽默中搭起的親情橋樑是溫馨而持久不斷的。讓我們用幽默來看待生活中的點點滴滴。

#### 七、重新檢討教養方式

相信你已具備很多如何教孩子識和方法，但為什麼仍然有很深的無力感和推敗？為什麼今天好像有效，明天就不見得有效果。其中的原因不外父母或孩子的情

緒起伏、彈性疲乏，以及最重要的沒有持之以恆、半途而廢。

常常可見父母已經盡心維持好的親子關係，且極力以民主尊重的原則來對待孩子。不巧有一天孩子故態萌發，而自己也處於情緒低落時，於是不由自主的把孩子罵得狗血淋頭，使得全面辛苦經營而來的關係前功盡棄！其實父母應該早讓孩子知道大人也是有情緒的；也有生氣的權利，也會有失控的時候。話雖如此，父母仍應自我期勉貫徹始終，否則孩子將無所適從。

還有些父母仍然和孩子玩著所謂「你輸我贏」、「我好你不好」的遊戲。常常和孩子起衝突，處於緊張的狀態中。其實可以改變方式。退一步採行雙贏策略，讓大家都開心，也就是所謂的第三方法。

在第三方法中彼此開誠佈公的使用「我訊息」的表達，讓對方知道你真正的意思，並共同討論如何解決問題。有父母覺得在協談過程中他才發現他有一位很有創意的孩子，會提供很多原來想不到的方法來解決問題，當然孩子也從中得到肯定和鼓勵，這是多麼棒的事。積極的傾聽有助於彼此的溝通，而彼此也在願意協商的誠意中化解了對立的衝突，勝敗關係被真情取而代之。

切忌當一個騎牆派的父母，情緒隨著孩子的需求而起伏不定，該堅持的時候，一定要堅持到底，否則不但對孩子沒有助益，反而害了他，相信這不是我們所樂見的。孩子的眼睛很亮，最會察顏觀色，如果父母的教養態度不一，他會鑽二者之間的漏洞來達到他自己的目的。許多時候，父母被矇在鼓裡都還不知道呢？

其實孩子畢竟是孩子，想的大多很單純，只要我們稍一留意，用點心去輔導他，及早作防範，他就不至於能有機會玩把戲或誤入歧途。怕就怕父母只顧忙自己的，跟孩子的約定不能貫徹始終的執行，又怎能要求孩子遵守呢？教導孩子守規範其實不難，只要能和孩子達成共識，做合理的要求，相信孩子會樂意和父母合作。

明理的父母，請好好檢視自己的教養態度，是否有恆心、耐心？教養兒女是一輩子的事，急不得但也鬆不得，有了知識還要加上愛心，並付諸行動。只要信念正確，並持之以恆，相信你也能作一個稱職的父母！

## 八、讓孩子自己作主

在這個自我意識高漲的時代，父母不能再固守權威的城池，因為從小被使喚慣的孩子，等到他必須自己作決定的時候，會措手不及。

我常告訴那些有聽話、乖孩子的家長，不要高興得太早，除非他希望他孩子一輩子都作一個唯唯諾諾的人，只能跟著人家走。相信每一個作父母的都希望自己的孩子能有責任感，能獨立思考，能獨立自主。這就必須從小培養他面對事實，自己解決困難。很多青少年的父母，感嘆孩子不負責任，不懂得體恤父母、家人的辛勞，這些觀念和習慣都必須及早培養、訓練，才能造就日後獨立自主的單獨個體。首先父母必須把決定權交還給孩子，信任孩子有能力做他自己的主人，無論任何人都必須自己走自己的路，與其一天到晚緊張兮兮的盯著孩子，干涉他做這做那，還不如讓他自己去作，父母也落得輕鬆。就如上補習班、才藝班一事，大多數父母都是一把抓，反正是我出錢，你消費，你只管聽我的就是，不能有什麼意見。到頭來，孩子埋怨聲不斷，來個殺手鐮—「不去就是不去」，反而浪費錢又傷親情。倒不如坐下來聽聽孩子的意見，幫助他分析、研判後，讓他自己去決定要學什麼？到那裡學？

其次要多給孩子機會，相信他有足夠的能力來發展自我，在不同的年齡階段給

予不同的責任，並依孩子的性向給予不同的方式和機會讓他從中領悟、學習培養思考力及決策力，慢慢的孩子便能自己作主了。

或許你會覺得凡事讓孩子自己動手、作主，好像父母的責任少了、懶了。其實是故意給孩子機會，讓他把能力表現出來，如果父母不放手就無法知道孩子的能力有多大。而且人的潛能是無窮的，越開發越多。

很多家庭的互動裡發現，爸媽做得越少，孩子會的就越多。如果捨不得讓孩子去嘗試、勞動，那就必須長久為孩子做，直到做不動。因此，聰明的父母何不輕輕鬆鬆地把責任還給孩子，並讓孩子的知道即使決定錯了也沒有關係，有錯誤才有改進，有改進才有機會成功！

#### 九、教養要及時，愛需花時間

雖然教育理論、教養孩子的方法多得不得了，但其中都有一個共同的論點，那就是要盡早、要及時。常聽到很多父母抱怨因為忙於工作而沒有時間陪伴孩子。也有很多孩子和父母聯絡的工具是一張張的便條紙：「錢在桌上自己去買東西吃」；「爸爸，我要交營養午餐費」；「電動不要打太久」；我明天放學可以去同學家玩嗎？」諸如此類的親子互動，怎麼期待彼此間的信任、尊重，更談不上溫馨的感覺，其實若問父母是為什麼這麼忙、這麼辛苦，十之八九會回答是為了孩子。既然是為了孩子卻捨不得給孩子時間，陪伴他共渡歡樂時光。

其實孩子真正需要我們的時間並不長，許多父母都感嘆孩子一上了高年級、國中就不要爹娘了，在他心目中同學比爸媽更有份量。再加上有些孩子上高中、專科可能住校，和家人在一起的時間就更少了，大學、服役那就更不用說，算一算真正和孩子共處的時間是過一天少一天。等到你“有空閒了”，也正是孩子離巢的時候，屆時再埋怨孩子不懂事，不能體味父母的用心，都已太遲了，早知今日何必當初！錢是賺到了，事業也有成，但錯失營造親情的最佳時機，這成本也未免太大些。有些事可以緩，但有些事卻緩不得，時光一去永不回，孩子的童年只有一個，所有健全人格的培育、價值觀念的建立、強健體魄的鍛鍊都在這個時候。為人父母者，實在應該好好珍惜，和孩子建立親密的親子關係，終生享用無窮。

#### 十、快樂比成功重要

每當有父母請教老教授如何養兒育女時，教授總是先請他買面鏡子照照自己是龍還是鳳？如若不是，怎麼總是要求孩子成龍成鳳呢？

我們習慣把成功定位在高成就和高社會地位上，於是父母的期望和需要給孩子帶來壓力，使得親子關係緊張。每天重覆著你追我跑，你贏我輸日漸疏離的親子溝通。其實在這多元的社會，只要孩子能快樂、平安的長大，多的是出人頭地的機會！為什麼偏要孩子往窄門去擠，平白扼殺許多有創意的生命。

一個懂得愛並且珍惜自己的孩子，定能全力以赴的學習，快樂的成長。孩子需要父母以平等、民主尊重的原則去看待他，而不是事事幫他準備齊全、設想週到、剝奪他學習機會的好父母。新好父母的特質就在於能保持冷靜、溫和而堅定，並且對孩子保持樂觀、肯定的態度。做一個稱職的父母並不意味著你絕不能脾氣失控，而爾的推敗、生氣激動，乃人之常情不必過於自責。他們能誠心愛孩子會表達真實



的感受，並且了解父母的能力是需要學習的，他們樂於在教養的過程中和孩子一起成長。

成長是一條單行道，希望我們一起珍惜和我們親愛寶貝成為一家人的緣份，用愛、用智慧去發掘孩子的興趣，為他們尋找適合他們揮灑的舞台。及時的給予關懷和愛，作一個成功的父母也許要通過層層的考驗，但當一個快樂的父母並不難，只要能多給孩子機會；用民、尊重的原則來溝通；給他一個溫馨的家；做良好的支持；並讓他自己獨立自主；多鼓勵少打擊，當然最重要的是有信心地持之以恆。俗話說：水能載舟也能覆舟，家庭是我們成長的地方，但也可能是造吾人心理創傷的所在，實在不得不謹慎。其實孩子要的不多，只要用點心，應用智慧，相信你會是快樂的父母。

## 第二章 孩子的行為目的 江芳枝

一陣尖銳急促的哨子聲，張先生猛然發現已闖過紅燈到路中央。兩旁來車刺耳的喇叭聲、警察先生的訓斥聲，他幾乎無法入耳，甚至被開罰單的過程也毫無印象，祇覺得頭昏腦脹不知身置何方，因為那一切實在來得太突然了。

一大早學校來電話通知，兒子將同學打傷，對方還在醫院，要他儘速前往處理時。他簡直不敢相信，那曾繞在身旁搖搖擺擺的兒子，何時長大了？那個可愛、體貼、溫馴的心肝寶貝，何時學會傷害人？那幼時活潑中不失慧點的孩子，何時變得如此殘暴？

一到醫院，面對對方家長連串的責難，張先生只能低頭貼不是。而導師的一番話更讓他驚覺事態嚴重。原來兒子最近常有缺繳作業、上課無精打采、結交逞強好鬥同學、不服從勸導、與人發生爭端等等。心中不禁抱怨導師未盡聯繫職責，也自省為何未對這陣子家中籠罩著陰霾的氣氛有所警惕？為何未曾警覺兒子的改變？而今發生這種事真是越想越難過，越想就越自責……。

自以為理性開明的父母，起初還能以寬容的態度接受孩子的改，希望孩子能恢復往日的笑容、希望很快地孩子會再快樂起來。然而，孩子卻越來越不快樂，事實上，有些時候孩子的情緒使得整個家庭生活變得更陰沉。那個曾經是可愛、體貼、溫馴的小孩就這樣突然間在家裡變成一個不討人喜歡，自私和霸道的陌生人。最受不了的是，不管父母做什麼努力，情況看來是更加糟糕。父母反覆的自問：「我們的孩子到底怎麼了？」「我們是不是經做錯了什麼？」……

『今天的孩子到底怎麼了？』越來越多的人問起這個問題。我們當中多數人因著孩子的行為而困擾，有同樣的挫折，也都曾有過很難瞭解孩子行為的那段時間，其實這是正常的。人類的行為有許多原因，且看起來複雜難以理解，但卻是可以瞭解的。只要父母稍稍冷靜，用一點心，加一點常識，融合一些專家的建議，可以肯定的是，我們的孩子終究會長成一個健康的大人。而且，不管你信不信，多數的小孩在後來都變成社會有用的一份子。

在這裡要特別提醒的是，孩子們在某種程度上，都是叛逆的。父母若要幫助孩子解決問題，父母首先要改變。確實，第一步需要由父母跨出，而這一步並不容易。

這意味著父母要放棄某些教養小孩的成見，把自己變成關心小成人的大成人。

請相信：「天下沒有任何一個人比你更懂得你的孩子。」

有問題的孩子並非都是「病人」。我們可以「問題」即是孩子正常長的一部份，做父母的，首要之務即是孩子正常成長的一部份，做父母的，首要之務即是停止憂慮孩子是否正常，重要的是瞭解到底那一些事情在困擾孩子。許多父母也許會問：「我們如何去瞭解？」放輕鬆點，瞭解只是第一個步而已。最大的挑戰是瞭解之後的行動。父母要如何行動？不管我們提供什麼樣的解決之道，解決方法是否有效，端看父母能否因孩子的轉變而願意也改變自己。

### 一、瞭解孩子的成長

在瞭解孩子的行為目的之前，首先必須對影響成長的因素有所瞭解。尤其是父母效能系統訓練中特別重視的三個孩子成的動力：社會興趣、家庭星座、生活型態。

「社會興趣」是孩子成長中尋求團體歸屬感和一席之地的重要心理需求，同時也是情感依賴需求、被接納需求和注意力需求等的核心。它的滿足來自於兩方面：一是感受到自己受到團體其他成員的尊重和接納；另一則是自己對這個團體有所貢獻，能力有所發揮。

「家」是孩子參與最起始的團體，也是孩子社會興趣的發源地，因此一個孩子社會興趣能否得到滿足，父母扮演著非常重要的角色。而後，隨著孩子成長的腳步，他所接觸和參與團體逐漸擴大、增加，如鄰居玩伴群、學校班級、社團、工作單位等，而且都會以相同或不同的行為方式在各個團體中尋求這種心理需求的滿足。絕大多數的孩子成長中所發展的社會興趣大多能得到滿足，再經由錯誤的想法、不當的行為目的而產生的。因此，父母若要瞭解孩成長，則必須先察覺孩子以社會興趣為核心的心理需求。

「家庭星座」則呈現了孩子在家庭結構中的互動關係。每個家庭都有其特殊的排列情形，成員之間的互動影響和責任交替中，每個成員都會出現不同的人格特質，並且或多或少地影響整個家庭型態及其他成員的人格特質，尤其是「出生序」更為深切地影響孩子的行為表現。不尤其是「出生序」更為深切地影響孩子的行為表現。

不容置疑地，家庭星座中的地位對孩子的人格發展有重大影響。但父母要了解的不只是家庭地位對子女人格發展的重要性而已，重點在於了解可能影響子女的因素，站在子女的立場預測子女未來可能的生活型態，了解家庭星座將能幫助父母解決子女所造成一些迷惑的問題行為。

「生活型態」與人格是一體的兩面，每個人的生活型態都是獨特的是基於個人信念，經由個人行為表現出來的藍圖。它可能形成正向或反向的行為結果。譬如：懷著「我要凌駕他人之上」信念的人，他知道如何去獲取勝利；但也丁覺得沒有機會把事情做的更好而藉著逃避、退縮的行為造成自我設限的現象，甚至有些人不惜犧牲他人權利以求取勝利。所以有些人會出眾非凡嘉惠社會，但有些人卻以製造問題來危害社會聳動人心。

至於構成子生活型態的要素，包括了遺傳、家庭氣氛和價值標準、父母管教的態度和方式等，甚影響了孩子成長中的自我概念、生活目標和種種生活挑戰。了解這些因素將能幫助父母辨認自己孩子生活型態發展上所扮演的角色。

## 二、孩子的行為目的

五歲的逸仙第一次上幼稚園去。她媽媽陪著去，還未離開。逸仙把牆上的畫看了一遍，大聲問：「這些畫好難看！是誰畫的啊？」

媽媽很窘。急忙說：「這是小朋友畫的。很棒啊！你怎麼說不好？」

碰巧老師明白孩子的話。她微笑著說：「在這兒你不需要畫很漂亮的畫。你可以畫很壞的畫，只要你喜歡，你想怎麼畫都成。」逸仙的小臉上出現了笑容，因為老師答覆了他話裡隱藏著的問題：「要是一個孩子作不好功課的話，會不會挨罵？」

隨後，逸拿起了一輛壞了的玩具救護車，很有正義感的問：「是誰弄壞了救護車？」媽媽回答說：「你要知道誰弄壞了這輛救護車幹麼？跟你有什麼關係？這兒你一個人也不認識。」

其實，逸仙並不是真的想知道是誰弄壞了這輛車。他想知道的是那個孩子在弄壞了玩具後，得到什麼結果。老師了解了這個問題的含意，很恰當的回答：「玩具是拿來玩的。有時候免不了會玩壞，這情形曾發生過。」

逸仙似乎滿意了，他得到了需要的資料。這些資料編織在一起，變成了他內心所要的答案：「這裡的大人很和氣，即使是一幅畫畫得很難看、一件玩具弄壞了，他們也不會馬上發脾氣。我用不著害怕，待在這兒會很安全的。」於是，他開心的地跟媽媽揮手「再見！」，跟著老師去過他在幼稚園的第一天生活了。

孩子們所說的話，很少是「傻話」。他們的話往往是像電報一樣用密碼寫成的，得經過一道「譯碼」的手續，才能懂他的真意。而孩子的每一的每一個行動都有其目的。在出生後不久，他就學到某些行為來達成他的目的；也發現某些行為不能達成目的，於是成功達成目的的行為保留下來；那些無法達成目的的行為就被淘汰了。心理學家稱這種型式的學習為「鼓勵」或「增強」。而其行為的一背後動機，大多是為了要滿足歸屬感的需求，為此他們常會不惜一切的爭取自己在團體中的一席之地。所有的偏差行為都是孩子們為了要確知或是獲得自己的地位而產生的錯誤結果，成人卻往往不能了解他們這些行為的意義而做出一些可能增強他們行為目的的反應，為了要有效的解決孩子們的這些問題，做父母的應該要清楚孩子們可能產生那些類型的偏差行為其隱含的目的，而且所隱含的行為目的可能不只一個。

一般而言，十二歲以下的兒童之偏差行為目的有四：獲得注意、爭取權力、報復、自暴自棄。而青少年時期孩子的偏差行為亦可能有前述的四種行為目的，還加上追求興奮刺激、尋求同儕接納、表現優越感等三種行為目的。

### （一）獲得注意

大多數的偏差行為都是為了要獲得注意，使得我們一提到這個目的就會與破壞的行為聯想在一起，其實在孩子幼兒時其行為發展之初，通常會採用具有合作性的行為去獲得特別的注意，如果他成功的達成目的，那麼他會變成一個非常好的孩子，甚至成為一個完美主義者，或是非常的吹毛求疵和害怕失敗者；如果他不失敗了，那麼他就會去尋求另一種可能的途徑來滿足他的需求，潛意識中他告訴自己：「既然建設性的行為無效，何不來個破壞性的行為試試看？」一旦成功的達到了，家中就又多出一個不肯合作、過份依賴、不時製造問題、遊手好閒的孩子。真碰到如此情形，父母親一定得了解他們這種行為不過是要獲得他人的注意而已。身為父母親者要特別注意這一點，是非常重要的。

### （二）爭取權力

尋求權威的孩子們只有在他們覺得自己是老大時，才感到重要。這樣的孩子只想為所欲為通常他們內心的想法是：「只要我喜歡有什麼不可以」、「沒有人可以強迫我做任何事」或者「你最好做我要你做的事」。即使父母成功的壓制了他們，而這勝利卻是短暫的，因為父母贏了面子卻失了裡子。確切的說，就是父母可能贏得了爭戰，卻貼上了親子關係。所以，父母親要切記：一旦戰爭爆發，孩子就已經贏了。

當孩子反抗或挑戰時，父母常覺得被激怒了，但嘗試去糾正孩子的行動卻很少成功。孩子會藐視或抗拒父母，並繼續不可接受的行為，或者會暫時停止行為，然後則變本加厲。有些孩子在權力爭戰中，會口是心非的依言行事，卻在背後做出違背父母要求的行為，即所謂的「反抗式的順從」。而在面對爭取權力的孩子時，成人一定要控制自己的怒氣，不要使自己也捲入權力鬥爭中。使用權威來反制孩子的要求，只有加深孩子對權力的印象，深信權力很有價值，也更增加了爭取權力的渴望。

### （三）報復

通常權力競爭愈演愈烈的結果，孩子會逐漸感到被排斥、被拒絕，並相信自己是不可愛的、是受害者，當他察覺自己無法擊敗父母的權威時，就更為沮喪和氣餒了。於是他轉而以報復的方法，藉著傷害別人，讓自己被別人仇視，來突顯自己的重要性。企圖以殘忍和讓別人討厭為自己尋求一個地位，以報復的手段來平衡自己的情緒。

如果報復的戰爭在親子之間持續不斷，孩子就會感受到完全的失敗，他們可能放棄或為不當的行為尋找藉口。

### （四）自暴自棄

當孩子感覺到非常沮喪的時候，他覺得他在「好」的社會裡喪失了地位，他真的就乾脆徹底放棄了，因為他想反正再怎麼努力也沒有用的，終究是要失敗的。他的自我概念逐漸變壞，於是他放棄一切有建設性的嘗試，轉而尋求無助的途徑。他會用「我沒有辦法」、「我無能為力」、「我天生就是很糟糕的」等藉口來保護自己，使別人對他不再存有任何的期望，他也可以藉此來逃避一些責任，免除許多被責罰的機會。但相對的可能受到老師及同學的輕視，父母逐漸感到失望，自己也感到極度的不平衡，甚至因此結識不良遊伴，逐漸發展不良行為，儘量在「壞」的社會裡求表現，這個過程是一種惡性循環。假如父母及師長在孩子初始有如此跡象時，未做適當的處理，反而給了他增強的作用，讓他更覺得自己是無藥可救的，孩子越顯得無助，也就更為自暴自棄，如此地步要想挽救他，就為時已晚了。

當媽媽告訴珊珊不能到屋外去玩時，她就發起牛脾氣來。她竭力尖叫，甚至躺在地板上，變得斯底里。珊珊想隨心所欲，因此她以權力的爭奪來獲得。「馬上停下來！」媽媽喊叫。「我不要！」珊珊尖叫，戰爭繼續進行（顯然珊珊已經贏了，因為媽媽失去了冷靜）。媽媽重重地打了珊珊幾下屁股，她哭鬧得更兇了。最後，媽媽把珊珊關到浴室，在那兒她又足足哭了二、三十分鐘。爸爸回家時，媽媽洩氣地抱怨：「實在不知道孩子有什麼不對勁，居然發了一整天的脾氣。」

讓我們把上述「孩子的行為目的」，應用到孩子的行為問題上。珊珊為了能到外

面去玩，想控制媽媽。當媽媽拒絕時，她就發脾氣，企圖逼使媽媽讓步。媽媽不願認輸，再度拒絕了，又因為控制不了自己的情緒狠狠得打了孩子。珊珊，珊珊不只是因為不能出去玩而氣惱，也因為媽媽對她權力的挑戰有所反擊而生氣。因此她想報復，叫鬧得更兇。結果是被關進浴室裡。再將這場戰爭做個摘要：

- 1.珊珊要到屋外為玩。(珊珊的第一個目標)
- 2.媽媽拒絕了她的要求。
- 3.珊珊發脾氣，是想獲得權力而隨心所欲。(珊珊的第二個目標)
- 4.媽媽接受了她的權力的挑戰，打了珊珊一頓，為了證明自己能夠控制。
- 5.看到媽媽有力量反反擊，使珊珊真的生氣了，以哭鬧得更兇來作為報復(珊珊的第三個目標)
- 6.為了不願認輸，媽媽生氣得把珊珊關進浴室。
- 7.為了不願認輸，珊珊繼續哭鬧喊叫。

從這裡我們可以很清楚的瞭解，珊珊的第一個目標背後還有其他兩個目的：想要爭取權力，同時想要報復。一旦刺激媽媽使她感到挫折，珊珊就表現了她的權力。她已經誘使高大、成熟的大人，像孩子似地爭了起來。這樣就「增強」了珊珊權力的爭奪。當珊珊繼續尖叫，使媽媽非常生氣，她是一個神經衰弱的人，對於不讓她出去玩，這是一個厲害的報復。在追求權力和尋求報復兩方面，珊珊都得到了增強作用。下次再有類似情形發生，她可能會同樣出招。媽媽不知不覺中已經教導珊珊多發脾氣了。

就上述所言，孩子的行為背後一定有其目的或動機。不同的孩子可能採取相同或不同的行為方式，來表達內心相同的行為。然而，孩子的行為目的會有變化，如幼兒時期大多的行為目的是獲得注意，且開始呈現爭取權力的行為目的。之後，孩子獲得注意和爭取權力的行為目的持續，兒童階段可能開始有報復和自暴自棄的行為目的；到了青春期和青年年時期，後二者行為目的更可能大量增加。因此，這種行為目的的變化和導正不得不多加留意。

### 三、青少年的行為目的

經常可以聽到青少年的父母抱怨孩子的問題，多半離不開：

- 1.我的孩子不願意負責任
- 2.為什麼我的孩子心中充滿憤怒。
- 3.為什麼我的孩子對我說謊。
- 4.我的孩子一天到晚無所事事。
- 5.我的孩子功課很差。
- 6.我的孩子和我無法溝通。
- 7.我的孩子沒有朋友。
- 8.我的孩子和壞孩子鬼混。
- 9.我的孩子對性知道多少。

倘若我們的孩子具有其中任何一類的問題，父母親不用驚慌，也不用生氣，在沒有嘗試解決方法之前更不要輕言放棄。父母要先瞭解孩子到了青少年時期由於身心發育較兒童時期快速，其行為目的也較為複雜，他們會有一些共同的心理特徵，

而在所有的心理特徵當中，首以叛逆最容易讓父母驚慌，青少年多多少少都會有一些叛不叛逆，卻顯得不快樂的青少年。

通常青少年的叛逆行為主要有七個目的：引起他人的注意、獲得權力、報復、自暴自棄、追求興奮刺激、尋求同儕接納和表現優越感等。其實就是自我追尋歷程中的反應，青少年所追尋的不外乎人生價值、良師益友、學業生涯和親密關係這四個大夢，但這些普遍的行為目的中並不全然都是不好的，有些可以是青少年追求的正向目的，然而當青少年因錯誤的信念和不正確的想法，過分追求而犧牲自己或別人福祉，甚至產生一些偏差行為，原本正向目的才變成負向目的。這些對他們的身心發展而言是毫無幫助的。值得注意的是青少年的行為目的也會常改變，或許以不同的行為表示相同的目的，也可能以相同的行為表示不同的目的，連他自己都不自覺。而事實上不論是成人或青少年都有這七個行為目的，只是程度上不同而已，我們對行為探討並不是要藉此證明青少年子女壞的一面，而是要了解青少年子女的行為與父母所教養方式和良好的親子關係。

#### 四、不良行為目的的辨認與導正

有不良行為的兒童往往是沮喪的，他們不相信能夠以有用的方式和別人一起得到歸屬，所以他們使用不良行為引人注意。而任何父母可以運用簡單的技術，發現孩子不良行為的目的，即觀察自己對孩子不良行為的感受反應及觀察孩子對於我們想矯正其不良行為時的行動有何反應，這也會讓我們察覺他的後續行為。

切記，要訓練自己注意不良行為的後果，而不要只注意不良行為的本身，因為不良行為的結果才顯露行為的目的。一旦我們發現了他們的目的，我們就有辦法居於重新開始指導孩子的地位。

在父母對孩子行為有所反應前，首先得檢查自己的情緒反應，確認孩子的行為目的，再把握原則作有效的處理。

（一）如果孩子的行為表現讓父母感到很困擾、苦惱和厭煩，那麼他的目的可能是想獲得注意力。其處理原則為：

孩子用不當的方法企圖獲得注意力時，請父母忽視他不要給他注意力，即避免造成負面的增強。而孩子只要在出現每一個良好行為時，都應該得到鼓勵，表示「我注意到你的行爲了」。直到正向行為變成習慣，則可以改為偶然的增強。換句話說，父母在給予注意的適當方法，是在沒有期望注意時給予注意；主要的是把重點放在「給予」，而不是「獲得」。如此良好的行為會漸多，不良的行為則會漸漸消失。

（二）如果孩子的行為表現讓父母感到沒面子、下不了台、權威受到威脅，那麼他的目的可能是爭取權力。其處理原則為：

發覺到孩子是在跟父母爭取權力時，父母一定要先控制自己的怒氣，可以離開現場，避免自己也陷入權力鬥爭中，讓孩子個人去承受不良行為的後果，而後父母再找機會從旁的支持、協助，提供意見與建議來爭取孩子的合作。

（三）如果孩子的行為表現讓父母感到痛心、傷心，那麼他的目的可能是報復。其處理原則為：

面對孩子的報復行為出現時，父母要先照顧自己，盡量讓自己不要過份傷心難過，整理思緒等待機會，千萬不要以牙還牙，且要保持冷靜、善意與耐心，瞭解孩子的真正需求後，再重新建立親子關係。

（四）如果孩子的行為表現讓父母感到失望、放棄、束手無策，那麼他的目的可能是自暴自棄。其處理原則為：

表現出不適應或能力不足的孩子是極感沮喪的，他們放棄了繼續努力以求成功的希望。此時週遭的成人就更不該放棄，不但要完全停止所有的批評，而代以注意孩子的秉賦和長處，用最大的愛心、耐心和時間來處理這個問題，對孩子的每一分努力改進，給予鼓勵，即使是我們看來是微不足道的，也不可輕忽。必要時也可尋求心理輔導機構或精神醫學單位的協助。

（五）青少年有些負向行為如吸食毒品、飆車等，常讓父母感到震驚和訝異，同時也伴隨著生氣、受傷害與失望的感覺。他的目的在追求興奮刺激。

（六）當父母一意孩行敵視孩子的朋友，孩子會感到焦慮不安、煩惱，甚至出現反彈的舉動，他的目的在尋求同儕的接納。

（七）青少年追求優越感，如果表現在學業、運動或是其他正向的活動上，多半都能深獲父母的贊同。但是青少年若是過分的追求高人一等的行為，對青少年和同儕的關係，都可能是不健康的。而有些青少年更是利用毀滅性行為的方式來取得優越的感覺，如與人拼酒、抽煙、比別人更大膽妄為或無理抗拒父母師長的管教等，反而造成其成長上的阻礙。這也是父母所不樂見的。

青少年通常是在外面尋求刺激、被同儕的接納及優越感，當他們追求這些目標時，同時存在著也追求前面那四個基本目標，而他們最終目的要的是歸母感。他會想要脫離家庭建立一個完全屬於他的人際關係；他會以自己的方式來發掘本身的才能，並且重新評價父母親；他會逐漸打破原先和父母的連結，另外去尋找屬於自己的一片天地。對父母親而言，放棄多年來對孩子的呵護，面對子女要求自己作決定、自己行動的新局面，實在很難一下子說手就放手的。問題就在於，我們是否信任青少年有能力、有成熟的人格去處理事情和追求幸福？如果我們做不到，勢必得面對一大堆的衝突和代溝。遇到這種情形，你不妨這樣想：過去認真教導孩子的一些正確的價值觀，早已深植在孩子的心中，並且相信他們能以這些觀念和訓練作為生活上的指標，放手讓他們自己去決定。因為這並不只顯示我們對孩子是否有信心，還考驗著我們對自己的教育是否有信心。同時雙親也必須放用對待兒童的方式來對待青少年，建立一種「成人對成人」的新關係，相信在他度過青少年的尷尬期之後，就能夠把早先父母所教的一些生活準則用在自己的生活中，並學習為自己的行為負責。

## 五、建立積極的互動關係

有效能的親子關係，可以幫助孩子快樂、順利的成長。但是我們要遵守一些信條，而且是就從此刻起確實實行。

### （一）尊重並給適度的關心

任何年齡的人之間所產生的問題，通常都是缺少相互尊重的結果。當我們在抱怨孩子不尊重長輩之餘，可曾也自省自己是否平等的對待孩子？

建立相互尊重，我們必須先從願意表現對孩子的尊重開始。最好開始的方法是把我們負面談話減到最少，在氣氛友善的時候和子女說話。仔細聽他說話、認真的注視他，讓他了解我們真的關心並想知道他的問題所在。

### （二）傳達你的愛意

你是否常常應用話與或行動，讓孩子知道你愛他們？也許說一些「我愛你」、「我好喜歡你」這一類的話，對幼小的子女是有效的，而青少年可能認為你說這些話是件很愚蠢的事，但當他聽到你這樣表達時，心中還是十分高興的。當然，特別是在他們沒有預期到這種對待時，在言語之外加上非言語的信號，如：一個溫暖的微笑和關心的眼神或是拍肩、擁抱、親吻，甚至親密的撥弄一下頭髮，即使是個極微小的親密動作都是重要的，孩子會佔覺溫馨。在愛人與被愛中，他獲得了足夠的安全感。

### （三）適當的鼓勵

當孩子做了一些讓你感到貼心的事時，要及時的讓他知道你對他的滿意。強調孩子的秉賦和優點，而且一定讓他看到、聽到、感覺到對他的鼓勵，千萬不要只會當面數落他的不是。同時你也可以鼓勵他們作些「自我鼓勵」。

### （四）共賞生活中的樂趣

忙錄的生活步調，何妨停一下腳步？刻意的安排相聚的時刻，美滿的家居生活是須要經營的。親子在一起的時間，絕非「量」的問題關鍵在相處的「品質」是否能滿足他的需要。花些時間輕鬆一下，增加家中的和詢氣氛。每天花點時間個別與孩子做一些你和他都喜歡的事，發掘他特殊的潛能。雙親分別和孩子個別相處，在這段一對一的相處時光中，會測驗出你對孩子的包容度；孩子也可能在此時透露出一些他的問題，並要求你的幫助。

最後要再次強調的是：請記住所有的不良行為，甚至只是用不適當的小手段獲取注意，都是由於沮喪、挫折和氣餒，孩子缺少勇氣用生動而具建設性的態度來面對。除非他真實的或威脅性的感受到要喪失其地位，否則便不會有不良行為。我們也體認到沒有一個人能夠去改變另一個人，包括子女在內，如果想要孩子改變他們的行為，我們一定要集中精神來改變自己的觀念和行為。

在閱讀本書時，你將會學習並領悟到許多新的想法和觀點來看待自己的孩子。在決定運用適宜的策略幫助子女渡過難關前，必須先花些時間加注耐性地觀察孩子的行為、傾聽他的想法，但不要給予任何主觀的評價，如此會幫助你更了解孩子，做個有效能的父母。

### 動動腦：

以下這些問題，可幫助你了解你對孩子真正的感覺。真實的回答這些問題，有助於你更接受自己，更能以人性化的平等方式來對待孩子。

- 1.我的孩子對我的意義是什麼？
- 2.我是否對孩子的未來感到擔憂？
- 3.我想藉由孩子來完成自己的期望嗎？
- 4.我是否因時間的緊迫，對孩子作過多的要求？
- 5.我是否害怕失去對孩子的控制力？
- 6.我對孩子有那些負面或正面的影響？
- 7.我是否認為孩子是一種負擔？
- 8.我是否會因為孩子只是一個青少年，而去干涉他們的判斷？



什麼好，什麼不好，需要操縱在別人，讓別人來告訴我們嗎？  
人不應該被約制在同一個跑道上競技，而是要找出自己的路去成長。  
人必須認清自己，才能決定自己如何活。  
人必須活得真實，活出自己的如來。  
要給兒女的愛，應該及時。

#### 一、父母的情緒與信念

當人成為人父、人母時，莫名其妙的「優越感」隨即產生。他們會賦予自己新的職責，並戴上「父母」這個面具。漸漸地，他們會一本正經的行事、言談中都充分流露已經是為人父母的氣息。進而他們忘了自己仍然是人，只要是人就會犯錯，就會有七情六慾，而且情緒可能因時、因地有所不同。成為父母後就面臨需承擔重責大任的挑戰，他們會認為必須言行一致，對每個孩子一律平等看待、疼愛，並且無條件的接受、忍耐、犧牲，完全將自己拋諸腦後。父母的一番美意是可以理解的，卻往往帶來反效果----因為要為他好反而破壞了親子之間最親密的關係，更不知如何積極地去發展親子的新關係。

英英每每犯錯，無論是失手打破一個碗，或是考試考差了，都要承受媽媽沉重而冗長的責罵。

今天英英在學校裡不小心打破了個玻璃，她猜想導師恐怕已經電話照會過媽媽了。放學走在回家的路上，她真想逃跑一走了之，但是又能走到哪兒去呢？只好硬著頭皮，拖著步子回家。

果真，一進家門，媽媽就拉開嗓門罵了：「真是丟人丟到家了，還讓老師打電話來，你要我把臉往哪裡放？」英英心中七上八下，還沒弄清楚老師確切對媽媽說了什麼。這時爸爸正好下班回家，見到盛怒的妻子和發愣的孩子，嘆了口氣，丟下一句話：「妳這個孩子真是不學好，無可救藥！」就回房裡去了。

那一刻，英英恨不得有個地洞可以鑽，她覺得自己是個世界上最遭糕的人。

英英的父母很少打孩子，但是責打在孩子心坎上的語言，卻像鞭子一樣叫人喪氣又痛苦。他們不是不愛英英只是他們心中有太多的律條，太在意別人的眼光，太想在別人面前表現良好，不願露出瑕疵；而孩子的表現，正是他們的形象與尊嚴之所繫，因著這種心態，難免在孩子有錯時，誇大情緒地責備了。

人的情緒一直是個很難處理的問題，就像行為一樣，也是有目的的。當人根據自己的信仰和目標來行動的時候，情緒能供給所需的能源。偏偏「人」不論年齡大小，都會想辦法逃避自己行為和情緒的責任。我們每個人都有某種信念，相信如何去生活最正確，依這種標準過活。若不是依這種標準過日子的人自起來好像做錯事了、行為不當、或是很壞，至少沒像依照我們方式那樣活得好。就此可端倪，引起現今許多問題的一個重要信念就是，替對方的喜怒哀樂負責。認為愛他，就不該做出傷害他，讓他傷心痛苦的事。

寇夫曼在《快樂的共／享就是愛》（To Love Is to Be Happy With）一書中曾說：

「小孩受教最多的一個人念就是：『你讓我不高興。』這個觀念暗示自己必須直接為他人的惡劣感覺負責。．．．．．大人的情緒不是根據自己的信念而有所反應，而是受到小孩子神話似的操縱．．．．．好像小孩真有這種能力。」

孩子做了惹父母生氣或傷心的事時，父母總是告訴他：孩子你錯了！你該為我們的反應負責。生氣的父母很少試著去瞭解孩子行為的真正理由，或是把這份怒氣視作自己恐懼、價值觀或期望下的產品，他們經常只是打罵孩子一番，告訴他們惹父母生氣是不對的，而孩子也在這種信念下長大。罪惡感及恐懼就這樣有效的控制了孩子，所以孩子也愈覺得自己該為父母的不悅負責，似乎如此就「愈不會做錯事」。

如果我們相信自己應該為父母的感覺負責，那麼這個信念當然也可以延伸成另一個相同的模式：別人該為我們的喜怒哀樂負責。自己痛苦了，自然可以責怪別人；但若相信自己該為別人的感覺負責，我們就將自我禁錮在罪惡感及責怪中，而不知自己有權利、也有責任為自己的選擇作決定。

因此，父母唯有瞭解情緒的主宰者是自己；自己的情緒產生不是因為孩子的行為直接引發，而是透過自己的信念或想法。所以也只有父母體認到不放棄自己的權利，才能成為自己情緒的主人。

## 二、父母的價值觀與期望

我們每一個人都有一個根深蒂固的價值系統，這系統得自於家庭及社會文化認同之事，而我們特別珍視的價值觀便成為我們基本的期望。當別人沒有依照我們的期望來生活時，我們通常覺得受到了傷害或生氣；而當自己未依自己的標準行事時就會產生罪惡感。對自己、對他人有期望其實沒什麼不對，但如果我們期望我們一定能一直控制它，使它實現，那就苦了-----因為任何人都辦不。我們有責任去學習：別人沒有達成我們的期望不是他的錯，因為這是我們自己的期望。

爸！我已盡力了。

我知道我是兄弟中最給您失望丟面子，最不受您喜歡的一個！但我也一直在盡力想做個好孩子，在學校有很棒的表現，拿很漂亮的獎狀給您看。可是我很努力了，還是總是沒辦法達到您的理想和要求時，我是多麼的希望您不要用那種憤怒和瞧不起的眼光看我。爸！我想假如您能給我一句安慰和鼓勵的話，我一定會信心加倍，我會有勇氣再努力。不過，您卻一句又一句諷刺與不屑的指責，我好想死了算了！

昨天就為了那張只考六十分的數學卷，又讓您發了好大的脾氣（我很抱歉與難過），當著弟弟的面，罵我沒出息、頭腦跟大笨豬一樣（我好傷心）。您一點都沒顧到我做人家的尊嚴（我真的好失望），以後我怎麼樣在他面前抬起頭來（我感到悲觀與徬徨）！？

我承認我的腦筋不如弟弟好，可是大家都知道人的腦力本來就不一樣。您硬要拿我這個大笨頭和弟弟的鬼靈精相比較，我死了也比不來！我不曉得您這樣是不是合理！？但是我記得老師說過，孔子教導學生都會注意每個學生的個別差異而因材施教，所以他才成為一個偉大的教育家。我自己也想過，若叫一個體健身強扛得起百公斤大石頭的人來和一位身體孱弱的人比賽，大家都會說不何理，因為大家都看到了有形的體力差異。為什麼無形的差異，大家都看不到呢？為什麼獨有我們腦筋比差，學習比較慢的人，總是得不同情與瞭解，讓我們永遠處於失敗，和遭受輕視

的環境受苦呢？

爸！媽！請幫幫我！我已經盡了力！

家庭是價值觀的傳遞場所，父母重視的觀念，總會有形無形地瀰漫在家中，孩子很自然地感覺到父母的想法而有所反應，且表現於行為上。因此，身為父母者必須花一些時間思考自己對子女有什麼樣的期望？這些期望是否合乎子女的能力、興趣、理想？將心比心，如果自己是孩子這個年齡時，做不做得得到？甚至可以問自己：對孩子要求的標準是否是自己期望的成份較多？

通常發，一些內心沮喪、缺乏信心的孩子都是父母有意、無意中造成的。反之為了使孩子學習到對自我有好的價值感，是否必須一天到晚說孩子這兒好、那兒好呢？當然不是。學習不是只有來自於言語而已，還包括表情、聲音、行動等，這些隨時隨地都在代表著你，傳遞給孩子「他是否有價值」的訊息。

### 三、害人的毒性教條

愛麗絲·米勒在她的著作《都是為你好》中，曾把那些陳腐不宜的家庭規則統稱為『毒性教條』。她認為那些害人的教條是一種侵害兒童權益的暴力，而這種暴力常會重覆出現，當那些受虐的兒童長大成為父母之，歷史往往再度重演。米勒『毒性教條』摘要如下：

- 1.對需人照顧的孩子而言，成人就是他們的主人。
- 2.成人像上帝，可以決定是非對錯。
- 3.孩子要為成人的憤怒負責。
- 4.父母犯錯可以免受責難。
- 5.孩子在生活中獨立，對權威的父母來說是一項威脅。
- 6.孩子太好強的個性要及早「化解」才好。
- 7.對孩子的管理要早在他們不知道的時候就開始。

『毒性教條』視服從為最高價值。在服從之外還有整齊清潔、控制情緒和慾望。當孩子們能照著指示去思考和行動時，他們才是「好」孩子。當他們謙恭、討喜、會替人著想、毫不自私的時候，他們被認為具有美德。小孩越是「有耳無嘴」、越是「說話適時」越是好。而以上這些規則，如果完全遵守的話，家庭中的某些人（父母）就能完全控制另一些人（孩子）。而現今社會中，除非有極嚴重虐待兒童的行為出現，否則沒有人會為了孩子的權益，而干涉父母的管教方式。

『毒性教條』灌輸給孩子一些錯誤而未經證實的知識和觀念。這些錯誤訊息代代相傳，一些錯誤的信念也不知不覺的被執行，尤其在我們面對危機和壓力的時候格外活躍。理情治療創始人美里斯就曾以「不幸事件」、「我不能」、「我必須」、「自責」等四個因素來加以說明不合理的信念。他更明確的列出了一些廣為父母信奉的錯誤信念和教養上的通病：

- 1.對子女的教養方式「必須」廣受社區、鄰居的贊同，我才是一個好父母。
- 2.對子女各方面的教養，我「必須」都能勝任愉快。
- 3.所有的事都要盡如我意，如果不是這樣的話，就有如大難臨頭一樣的可怕。
- 4.人是環境的犧牲品，現在的行為總是受環境所支配，所以父母「不應該」去改變

不可變的事實。

5.如果我是有效率的父母，我的孩子一定表現優異，不會出差錯。如果孩子做錯了事，我必需對子女的行爲負責。

由於這些不合理信念的纏繞和支配，深深地影響了父母與子女的生活，常令父母與子女陷於衝突的困擾中。有個例子引起了我們的注意：

一位年輕的母親在她的兒子才五個月大時，就向各種可以加強數字處理能力、語言觀念，以及肌肉運動技巧等的訓練班報名。當她的兒子到十四個月時，她驕傲地向鄰居宣佈她的兒子已經學會爬樓梯了。不僅如此，她相信她的兒子要獲得更高的成就，是指日可待的事情。

然而，不幸的，正這位媽媽花費她的大部份時間與精力把她的兒子從這個「仔出娃娃」訓練所送到另一個訓練班時，無異的她剝奪了兒子跟母親之間有益的「互相作用」機會。事實上，「跟媽咪玩」對母子而言，應遠比兒子參加「填鴨式」訓練班的收穫大得太多太多，而身為母親的卻未覺察。

然這還不是最壞的情況。當小男孩長到三歲大時，他開始積極反抗，並拒絕學習新技能。同時出乎意料媽媽又懷孕了。這會兒，她沒有精力再開車把兒子載到各種「超級娃娃」訓練班去了。當嬰兒出生後，她感到更疲倦。她已經使自己處於兩難的困境中：她害怕倘若從此不讓大兒子繼續參加一些特別活動的話，她會前功盡棄，並可能對長子造成無可彌補的傷害．．．．．。

最後，在精疲力竭之餘，她決定不再以過去的方法來處理兩個孩子。她把大兒子放到一所白天托兒中心去，也停止孩子大部份的特別訓練班，只留下兒子喜歡的班次。由於白天托兒中心的幫忙，以及她讓大兒子及自己減少壓力，她恢復了大部份的精力，並且似乎做得很好，．．．．．。

小男孩的情形還不十分清楚。現在顯現的是，他凡事過分憂慮、畏縮，他也因嘗試取悅母親而深受困擾．．．．。

美里斯認為人們有許多的情緒反應和困擾，都是自找的，即自陷泥淖。唯有信念的重新建立，人們才能對造成情緒困擾的真正原因展開反擊行動。

#### 四、如何避免自陷泥淖

父母首先要對引發情緒的事件重新評估，改變原有的一些不合理信念，承認父母與孩子之間的困擾、不協調只是彼此的意見不合、看法不一致，並非大難臨頭也不需感到罪惡。當父母採取較合理的信念時，也就踏出反擊情緒困擾的第一步，進而可以因此產生正向的情緒反應，也才能了解孩子的情緒反應，對子女表達出慈祥的關愛與支持，提供子女一個健全成長的環境。

以下一些策略可以幫助父母發覺，並改變教養子女上不合理的反應，避免陷入無謂的親子衝突：

##### （一）接納情緒與自我改變的契約

在我們小的時候，沒有誰告訴我們，應該如何把憤怒當作是生活中的事實來處理。我們所學習到的傳統信條告訴我們，強烈的情緒是不好的，應該加以控制。我們跟自己的孩子生活在一起，深恐自己的憤怒會傷到孩子，總是盡量忍耐，可是事實上，那怕你是再能忍耐，或早或晚，你的脾氣還是會爆發。

在我們發怒的時候，我們的舉動會像是失去了頭腦的人。我們對孩子所說的話和所做的事，如果是要加諸於我們的仇敵身上，也可能要猶疑一下、考慮一下；但是對於自己的孩子，我們卻往往毫不猶疑、不加思索。我們會向孩子吼叫、侮辱他們、責打他們，當時在盛怒之下，演了一場鼓樂喧天的戲，唱完了後我們又會感到內疚心疼，慎重其事地決定以後絕對不再唱這齣戲。內心中滿佈了孩子深深的歉意，卻不知如何疏解，很自責，甚至覺得自己很失敗。而這種自責並沒有任何積極的意義，反而把自己的心情愈弄愈糟，抱定決心不生氣，比長篇大論的空談還糟，只有火上加油。本來只是「打了孩子國這麼一件很單純的事，卻弄得所有不愉快的感受都湧上心頭，整個人又陷入了憂鬱的情緒低潮。在低落的情緒中，更容易被孩子小小的過失激怒，於是又是一次的循環開始，我們再度的破壞了我們原有的慈愛心，也忘了我們再痛責的人正是我們為了他的幸福而奉獻出我們的生命和幸福的人。如果父母陷入這種惡性循環的話，事實上傷害孩子最大的並不是拔那幾下打，而是在父母的情緒低湖中所嘗到無形壓力與不安。幼小的孩子在情緒上是與父母有著相當連繫的父母不愉快，子女又怎可能不受感染呢？

因此，如果你很生氣，不需要壓抑、掩飾，而要坦誠的承認和接納自己的情緒反應。要了解有時候難免會有敵意產生，但不需要刻意地去躲避它，而是要衡量這些情緒感覺是否能幫助你改善親子關係。然後，自己要做個抉擇，是不是想改變？決定要改變，那麼為自己訂定一個改變約，並持續某種改變策略一個星期後，再評量情況是否有改善，而後再決定是否持續策略使用或者是改變練習策略。

## （二）認清負面情緒的目的

對於一些不合理或負面的情緒反應，我們可以不喜歡它，但不能忽視它，雖然這些都與自我信念有關，若要改變，最重要的課題就是認清自己反應的目的是什麼，積極的去澄清它。儘可能運用與負面情緒反方向的能量，去打破負面情緒的惡性循環---發怒之後減少自責；自責之避免落入憂鬱的深淵。

## （三）聽自己說話的聲調

說話的聲調可以是一種態度的信號和徵兆。如果談話時聲調沉穩、語氣友善，在感覺和信念就能變得較為肯定和愉快，進而能有一種情緒經驗。

## （四）觀察自己的非語言行為

一般臉部表情、身體姿勢或手勢都能表現出自己的情緒，非語言的行為可以讓自己產生不同的情緒。譬如，當疲倦時，讓自己練習微笑的表情，可以讓自己感到精神恢復和愉快。所以，常面對鏡子作一些肯定、友善的表情和姿態的練習是必要的。

## （五）轉移思考目標

有時候當交談或溝通氣氛不適當時，父母應暫時中斷交談，以沉默來停止負面的情緒。如能離開交談的房間，是最好的反應。或有意識的「活動」一下，好藉外物打散心頭的附鬱，如擦擦地板、散散步都很好；萬一暫時無法離開，強迫自己轉移思考交談目標，想想任何其七的事件或經驗：也許是一些愉快的事件回憶，或計

畫其它要做的事，使自己能忘掉困擾的問題。這時候，你可以大聲的自我對話，談一些與這無關的事，談一些開心的事，諸如明天逛街買些什麼東、看那一場電影等等，只要暫時脫離困擾的問題。因為思考的停止或轉移，絕對可以讓自己暫時逃離不愉快的情緒而避免不合理反應的產生。

#### （六）避免衝動與出乎子女預期的

每當父母衝動地採取某種行動時，常常正中子女的心意，反而更增強了子女不良行為的表現，即間接鼓勵孩子惡劣的行為。譬如：

##### 1.威脅孩子

等於是鼓勵他重覆做一件禁止他去做的事。當孩子聽到我們說：「如果你下次再做．．．」的時候，他不會聽到「如果」，他聽到的是「下一次再做」。有時候，他甚至把話裡的意思詮釋為：「媽媽希望我再做一次，我不能讓她失望。」

##### 2.賄賂孩子

「如果．．．就．．．」已事先明白的告訴孩子「如果」他能（或不會）做某一件事，那麼他就可以得到一種報酬。此類方式，可能會刺激孩子向一個暫時性的目標努力，但是卻很難（即使有也是很少）激發孩子，使他們作持續不斷的努力。我們所傳給他的訊息是我們懷疑他的能力，或是否能做到那麼好。

##### 3.向孩子許諾或要求孩子承諾

假如做父母的感到必須要以許諾的方式來加重語言的份量，那麼他們就幾乎等於自承「沒有許諾」在內的語言沒有價值，不值得信賴。許諾會在孩子心裡建立不切實際的期望，當這個許諾因故無法兌現時，他會有受了騙的感覺，甚至產生不可相信父母的意識。

##### 4.譏諷孩子

父母尖酸刻薄、傷人的陳腔爛調對孩子們是具有攻擊性的，會隔斷親子之間的情感交流，煽起了孩子一心一意要尋求報復的幻想。

##### 5.謊言就是真話

父母為了挖掘真話而處罰孩子的時候，孩子就會為了自衛而說謊。如果我們要教孩子誠實，那麼我們就得聽令人傷心的真話，不能只愛聽令人歡欣的假話。

##### 6.孩子「偷竊」

孩子把不是自己的東西收歸己有，非少見的事，而當孩子被問：「你為什麼這樣做？」他也許答不出所以然來，因為他可能連他自己都不知道為什麼。千萬別說孩子是「賊」，是騙子，或預言他偷竊的下場，那樣只會教他去做「賊」。

##### 7.禮貌教育

孩子所表現的禮貌行為是模倣自有禮貌的父母。因此，禮貌教育必須以有禮貌的方式來教，然而大多數父母卻是以無禮而鹵莽的方式來教。告訴一個孩子，說他無禮，只有加強孩子接受我們的評價當作自己的影像，他可能永遠生活在這個影像裏。無禮的孩子應該行為無禮，那是很自然的事。

所以如果父母能表現出不在意或一些出乎子女意外的反應，通常子女會了解他們的行為無效而減少不良行為的發生。有時候，父母要與子女討論一些事情，而子女表現出一付不在乎、草率的態度，父母可以採取沉默或轉移思考的手段，避免做出憤怒、處罰子女的反應，因為這是徒勞無功的。

### （七）學習自我鬆弛

爲了降低緊張、焦慮和壓力，父母可以做一些自我鬆弛的練習。自我鬆弛的方法有二種：

#### 1. 樂在獨處

我們每天都在忙，瞧瞧中國字的奧妙。「忙」這個字是「心」加「亡」的組合，我們成天像陀螺轉個不停一直忙一直忙，忙到心都盲了，實在有必要給自己一些獨處的時間，每天好好的與自己做個對話。父母可以告訴家人自己每天的個人時光，絕對不可以打擾。同時也可以鼓勵家人試試看。

#### 2. 「放鬆」的練習

要達到身心鬆緩的狀態，需要花些時間來習。然而若先做些簡單的運動，就能夠隨時隨地放鬆自己了。下面這些運動我們也可以鼓勵孩子一起做。

（1）當感到緊張、不安時，可以『深呼吸』、『鎮靜反應』，告訴自己「放鬆」、「一切沒問題」、「沉着安靜別緊張」。就在你緩慢、深沉而自然的吸氣、吐氣當中，你會開始覺得緊張從你身上漸漸流走了。

（2）把身體某部位的肌肉先拉緊，保持5～7秒鐘，然後一下子放鬆。『肌肉放鬆運動』，當你的肌肉一拉緊、一放鬆時，請細心留意身體相關的知覺，這樣你就會知道深度放鬆是怎樣的感覺。

（3）重覆一個對你具有撫慰作用的字或詞。「放鬆效應」，每當你心神不定，胡思亂想的時候，找一個寧靜、不太有干擾的地方，在心中緩慢而有韻律重覆唸著一個字或詞。這對於你集中心智很有幫助，因為由那個字詞所產生的正面聯想和感受，取代了製造緊張的想法和憂慮。

（4）運用『視覺想像』產生的心理作用，來達到身體的放鬆。請你選一個對你有意義的、會令你產生安詳與力量，或平靜、安寧而快樂的影像，如一座山、一池水或汪洋大海。把心集中在呼吸上，讓身體放輕鬆。想像：當你吸氣時，許多生命的精氣也游入你的體內，充滿你的心胸；而當你吐氣時，一些你不想要受和困難之離開了你的身體。

接著在「心眼」中，浮出你所選擇的影像，越詳細越好。然後開始想像那個影像討你喜歡的特點，並感受之。在你離開放鬆狀態之前，盡量保持那些感受，越久越好。

### （八）嘗試幽默

你看見幽默有趣的事情時能否愉快的笑出聲！有時候，我們收集一些稀奇古怪、詼諧逗趣的圖片，並將它們放在隨時可見之處，常常觸目是否讓自己會心一笑？這就對了！當遭遇挫折、情緒沮喪時，記得！就這麼辦。

事實上，你我都清楚，世上沒有人是完美無缺的，父母在子女面前，以幽默和笑聲認和接受自己的不完美或錯誤，「消遣自己、娛樂大家」是項高度的智慧，如此表現正可以身示教，讓子女明白每個人都有犯錯的時候，坦然接受和處理才是正確之道。

### （九）反擊不合理信念

如果上列的些改變策略，仍不能產生預期中的效果時，你也可能需要針對信念做些考慮和調整。改變信念的方法有二種：

## 1. 面對挑戰

教養子女的失敗可能令父母感到氣餒，有時候氣餒的感覺會令人喪失對未來冒險犯難的勇氣，而阻礙了教養態度為的調整。如果你覺得氣餒時，可以問自己這種感覺和不合理信念會導致怎樣的結果。為了避免冒險，常喪失掉成功改變教養子女的機會，這樣的代價值得嗎？例不如勇敢面對氣餒情緒的挑戰，評量需要多少時間來解除這樣的情緒及跨越成長的阻礙，給自己一個明確的決定，擬定面對挑戰的正向計畫。

## 2. 負起責任

當自己感覺到非常沮喪、懊惱時，父母可以檢視內心關於引發情緒的想法，如大難臨頭、不能忍受、自以為是、自責等不合理的信念去除，直到合理覺和情緒產生。

經由這些策略的練習，相信父母當能對於情緒困擾的原因展開反擊，建立較合理正確的信念。

愉快稱職的父母角色可以提孩子們良好的「根」，讓他們據以成長茁壯；又賦予他們「翅膀」，讓他們得以展翅高飛，為他們奠定堅實的基礎，灌輸自信自愛的美德。我們不能期望孩子一輩子生活在溫室裡，他像格的建立和獨立自主的性情，有賴於群體生活的接觸，以及和同伴互動學習的經驗。在童年時期，他們可能接觸到充分的安全感，那麼自我就能健康成形；若不幸接觸到恐懼不安，則自我會在成形之前毀於無形。而往後的生活中，這個孩子也可能經歷到被接納、被尊重，或是被排斥、受鄙視等不同的遭遇。當然，孩童們也可能在父母的保護與自由之間，得到平衡；或是受到過度的保護而無法脫離嬰兒期；或受到不足的保護，被要求超乎孩子條件的能力。這種情形，都將影響自我與自尊的發展。為人父母者不能不深入審視自己的信念和態度如何影響自己對子女的教育，進而學習加強自己的能力，以不失民主又能維護父母權利的方式教養孩子，期能對子女的生活產生正面的影響。

## 動動腦

1. 你生氣了或者覺得好煩？你心中是否潛伏著許多往日未解的憤怒、淤積在內心的沮喪？不妨留意一下自己厭煩或憤怒的原因何在。而關於憤怒的發洩，你能做些什麼？這樣做是好是壞？就看你了。

2. 你和孩子各自擁有不同的價值觀時，採取什麼措施處理親子之間的價值觀衝突？

3. 「我必放棄自我，做個你愛的人兒嗎？」這個問題可以廣泛地應用於任何關係上。如果這個問題放在親子關係上，你的回答是「要」？還是「不要」？再想一想，這個答案的背後可能會出現什麼情況？

## 第四章

### 反映傾聽

沈金慧

兒子：「媽媽，對不起！」

母親：「發生什麼事了，來！告訴媽媽。」

兒子：「我不敢，因為妳會生氣。」

母親：「不會！媽媽保證不生氣，快！好乖！跟媽媽說，發生什麼事了？」

兒子：「今天我和漢祥打架，被老師處罰掃一個禮拜廁所，老師還說要打電話告訴妳。」



母親：「什麼？你又和人家打架，你怎麼那麼不聽話，開學才多久，已經跟多少人打過架？你是想氣死媽媽才高興是不是？」

兒子：「你不守信用，說好不生氣的又罵人。」

母親：「自己做錯事還頂嘴。」

兒子委曲地跑回房裡，客廳裡留下氣急敗壞的母親。

如果說

親子溝通不良是一道阻礙親密情感的高牆，

那麼，就讓我們學習一套有效的溝通技巧，

好讓這道牆消失吧！

### 一、傳統與現代的迷思

很多父母都有這樣的抱怨說：孩子愈大離他們愈遠，有話也不肯和他們說，更別想知道孩子的心理在想什麼了。在一次帶領EQ營的活動時，孩子在玩情緒管理闖七關的情境：多位小朋友抽中“心裡有快樂的事，如何處理？”他們說，最想和朋友分享。“心裡飽受委屈時，怎麼辦？”，“放在心裡”居然是多數小朋友的共同心聲。當輔導員再加以引導時，他們才勉為其難的說，找個人來說。然而這個人多半不是他們的父母，再細問下去，孩子竟用一種幾近無奈的坦白說：「跟他們說也沒有用。」

這不禁讓我們思考到，是否父母們在孩子剛打開話匣子的同時，就用我們老祖宗留給我們的金科玉律“囤仔人有耳沒嘴”來堵塞孩子想說的話。孩子一次又一次地被打斷，內心想說的話被阻擋，時間久了，自然而然幼小的心靈將封閉與父母的心靈對話。

### 二傳統中的父母角色

通常，父母在與子女溝通時，雖想瞭解子女內心的感受，很想接納孩子的情緒，但是，傳統的角色常常造成親子間溝通的障礙。

因為，在我們的成長背景中，沒有人教過我們如何正地處理我們的情緒。因之，我們錯誤認為失望與恐懼的心情是不應該的、是不好的。

傳統裡對於情緒的處理共有兩個法則。一是壓抑，二是發洩。壓抑所產生的自殘現象時而可見。發洩則是將點的戰爭擴展到面的戰場，甚至對別人產生情緒性的攻擊傷害。

很不幸的，當孩子對我們表示出這種負向情緒時，父母們通常不知道該如何處理是在困惑中，我們就扮演了下列角色：

#### （一）總司令

這類型的父母善於完全掌控所有的事件且企圖去扭轉切負向的情境。面對哭泣的孩子，會自然地警告孩子說：「不准哭，不准再哭了！再哭就……」

面對挫折、悲傷的孩子，這類型的父母常使用命令、指揮和威脅等工具保持其優勢地位。最常見的例子是：

◎這是你對父母的態度嗎？

- ◎我過你很多次了，不准打電動！
- ◎如果被師蓋哭臉，我就把你趕出去。
- ◎電話不要講那麼久，不然我到電信局去停話。

## (二)說教者

說教者是一個「應該主義者」，他時常在與孩子的交談中無意地留露出”你應該這樣”、”不應該那樣”。最常見的例子是：

- ◎你都五年級了，應該懂事了。
- ◎你是大哥，不應該為了一點小事和弟弟爭得面紅耳赤。
- ◎你是哥哥，應該疼愛妹妹。
- ◎你不應該這樣，這種行為是不對的。

## (三)超人

這種父母會表現出一付無所不知、無所不曉的態度，很喜歡替別人解決問題。喜歡向孩子炫耀他們豐富的人生經歷，而採取的溝通方式通常是：說教、忠告、教訓。他們的目的是要子女認為他們是如何地優越。例如：

- ◎看嘛！聽我的沒錯吧！
- ◎用用你的大腦，好好地想一想吧！
- ◎想當年，我在你這個年紀就……。

## (四)法官

這些父母不經審判就已宣告孩子有罪，他們的目的是想証明父母永遠是對的；而錯的永遠是孩子。最常聽的實例是：

- ◎成績這麼爛，一定是你不用功。
- ◎不要再說了，照我講的去做就沒有錯。
- ◎一定是你先動手打人的。

## (五)批評家

就像法官、說教者、超人一樣，擔任此種角色的父母最喜歡以嚴苛的標準來挑剔子女的行爲，並且用嘲笑、諷刺、誹謗和開玩笑的方式來壓制孩子的慾望。例如：

- ◎你以為你長大了另翹膀硬了，想飛啊！
- ◎你以為你是誰啊？麥克仔克遜？
- ◎嘎！天啊！這是我兒子嗎？

## (六)心理學家

如同一位心理學者般地發覺、分析、診斷孩子的種種問題，並且將問題推在孩子身上。例如：

- ◎問題在於你自己缺乏信心……。
- ◎為什麼你會選擇這種落伍的方法呢？
- ◎我想你太在意別人的看法了。
- ◎我覺得你又在胡思亂想了。

### （七）安慰者

這類型的父母想以輕鬆的方式處理孩子的情緒，以避免自己捲入其中。在子女背上輕拍，簡單的保證，在困難重重時，卻偽裝成一切都沒有問題，這就是父母對孩子憂慮、焦急情緒的回應。例如：

◎放心啦！不會朋事的。

◎別擔心，天塌下來有高個兒頂著。

◎人生不如意十之八九，何必這麼在意呢？

◎這是上天給你的考驗，加油吧！

以上七種傳統型的父母角色，會在交談中，反覆地指出問題的來源，都是孩子所造成的，這樣不但無法疏解孩子的負向情緒，反而增加了孩子的壓力。

這樣的方式非但不能為父母與孩子，建立起開放式、鼓勵性及建話性的正向溝通，反而扼殺孩子表達的勇氣，更重要的是這種錯誤的溝通模式，嚴重地剝奪了孩子做決定的學習，以及為自己行為負責任的機會。

那麼親子間良好的溝通方式是什麼呢？最重要的只有兩個字「傾聽」。

為人父母者要孩子聽話之前，必需先學習怎樣去聽孩子說話。

### 三、傾聽的藝術

溝通的目的在於互相尊重。「互相尊重」指的是孩子與父母親能夠彼此真誠地表明想法和感受，而不必擔心會被拒絕。也許父母不意孩子的想法，但可以表達接納他們的感受。

但是，溝通的方式是什麼？溝通的技巧在哪裡？如何做才能達成良好的溝通？

一般人的觀念認為溝通的元素主要包括說、講、談三部分，父母所呈現的態度是“我說，你聽”。其實，交談只是溝通中最不重要的一環，真正重要的溝通元素是「聽」。

#### （一）有淨化作用的“傾聽”

孩子：媽媽，討厭上學，因為全班的同學都欺侮我。

母親：全班的同學都欺侮你？

孩子：對啊！我趴小琪借橡皮擦，她都不肯借我。

母親：你覺得很沒面子。

孩子：曉珍和我賽跑輸了，就說我偷跑。其實我根本沒有偷跑。

母親：嗯，還有呢？

孩子：老師叫我登記成績，他們就說我是馬屁精。

母親：喔……。

孩子：作文被老師貼在壁報上，國權就說我是抄來的。其實，我哪有抄。

母親：那怎麼辦？全班的小朋友都在欺侮你。

孩子：其實…也沒有啦…不是全班啦…

母親：有一半的同學在欺侮你吧！

孩子：也沒有那麼多啦！

母親：至少有十個同學欺侮你吧！

孩子：哪有？這次班上全數通過，我當選模範生呢！  
母親：哦……  
孩子：其實就只那三個啦！因為他們忌妒我的功課比他們好！可是……也還好啦！  
上次他們還請我吃冰淇淋，有一次我腳痛，國權還幫我抬便當呢！

傾聽是瞭解的開始，在心理學上，傾聽更具有淨化作用。當孩子遭遇挫折、困頓、失敗和難過時，積極的傾聽能夠沈澱和過濾孩子複雜而奔騰的情緒。因之，開啓良好的溝通之鑰，從傾聽開始。

(二) 反映傾聽

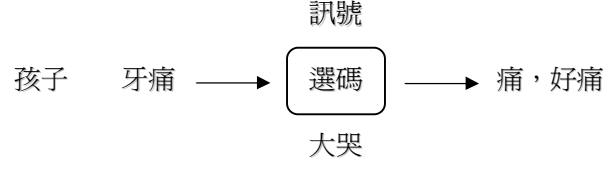
什麼是反映傾聽呢？父母若要使用反映傾聽，須先瞭解人際溝通的過程。以孩子牙痛為例：



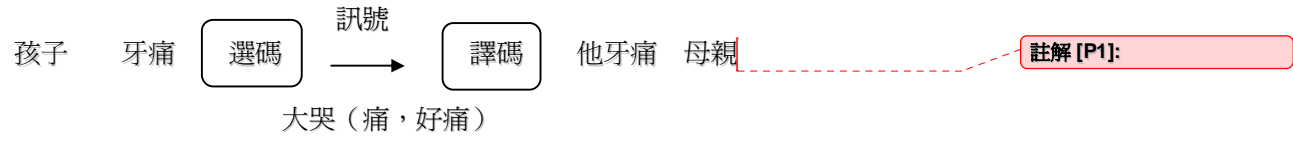
孩子爲了免除牙痛，他會變成發號機，傳達某些訊息給父母。所以孩子必須選擇足以表明「我牙痛」的信號給對方，這種選擇的過程稱爲「選碼」。



假話孩子選擇的訊號是不斷地喊、大哭：痛！好痛！這個哭泣的訊號就會傳送到母親的耳朵裡。



母親收到訊號後，她必須經過譯碼的過程：



如果母親能正確地從孩子的表情和語言中正確地譯出訊號所代表的意思，她就會知道孩子的哭泣是因為牙痛。萬一母親認為孩子在瞎鬧、在找碴，則完全誤解孩子的意思，甚至因而教訓孩子一番。如此，孩子與母親的溝通橋樑就會堵塞。

以上所描述的情形就是造成親子溝通不良的原因，往往「聽者」誤會了「說者」的意思，卻沒有察覺已經造成誤會了。

爲了避免「聽者」在譯碼的過程中產生誤解，則需要運用「反映傾聽」來與孩子對話。例：

- 1.孩子：（放聲大哭）哥哥搶我的玩具。  
母親：你一定很生氣，討厭哥哥搶你的玩具。  
孩子：對啊！
- 2.孩子：我們老師根本是個巫婆！  
母親：你很討厭你們老師。  
孩子：一點也沒錯，我恨死她了。
- 3.孩子：媽媽我當選模範生了耶！  
母親：你看起來好快樂啊！  
孩子：嗯…這是很難得的。

以上的例子，母親能夠正確地說出孩子內心的感受，孩子則以「所言不差」來回應母親，以証實母親解碼成功。

反映傾聽，「聽者」必須試著瞭解對方感受和想法，然後用自己的話表達出來，向對方求証。必須注意的是：「聽者」絕不可以加入自己的意思，分析、勸告及任何價值判斷。

「聽者」就像一面鏡子，將孩子的感受和情緒反映出來，幫助孩子看清楚自己、瞭解自己。

### 三、如何運用反映傾聽

在運用反映傾聽時，父母並不光是扮演一台錄音機，重覆孩子的敘述，而是整理孩子的敘述，並找出孩子隱藏的感受，然後真實地幫助孩子呈現他們想要表達的一切情感和需求。

此時父母要注意的是：

#### 1.學習「停、看、聽」

通常情緒感受是看不見、摸不著的東西，父母要怎樣才能貼切地瞭解孩子的感受，並且適當地反映出來，就有賴於父母有效的傾聽。要成為一個有效的傾聽者需要「全神貫注」的功夫，包括看：眼神的接觸及注視，與聽——耳朵的接收及傳遞「我正在聽」的反映訊息，適時給予孩子一些反應。

事實上，溝通並不僅是語文的交談，有時候非語文行為：臉部表情、眼神、手勢、坐姿與音調等亦傳遞著溝通的訊息，有些人認為這些非語文的行為所傳遞的訊息可能比語文溝通更重要，更具真實性、可靠性和代表性。如果父母想要瞭解孩子內心的感受，光憑語言交談的溝通並不容易達到瞭解的目的，父母必須增強對非語文的觀察和傾聽技巧：停、看、聽。

「停」：暫時停止進行中的工作，注視對方，提供孩子表達感受的時間和空間。

「看」：仔細觀察孩子溝通時非語文的行為表現。

「聽」：傾聽孩子說什麼。

#### 2.瞭解非語文的訊息

父母如果要成為一位良好、有效的傾聽者，當然必須對於孩子溝通時的非語文行為所代表之意義有所瞭解。通常孩子會藉著下列的行為表現傳遞著不同的感受：

##### （1）臉部表情

孩子的臉部表情會隨著情緒和感受的不同而有所變化，常見有：

◎哭泣：可能表示孩子心理或身體受傷、害羞、失望、不高興、挫折、生氣等的情緒。

◎微笑：可能意謂高興、愉快、緊張焦慮的掩飾、蔑視他人。

◎擲東西：一種生氣、失望、不滿、受挫情緒的發洩表現。

◎僵直不動：可能表示恐懼、害怕、懷疑或嚇呆了。

◎搖頭：否認 不同意。

◎點頭：同意、承認、認同。

◎打呵欠：意謂無聊、沒興趣、想睡覺或精神不濟的心情。

◎眼神集中：表示專注、有興趣。

◎眼神逃避接觸：表示焦慮不安、缺乏興趣、害羞的感覺。

（2）音調與速度

◎說話結巴：可能是緊張、害怕、悲哀情緒的表現。

◎不說話：可能意謂正在思考或悲傷、沮喪、鬱悶、不高興。

◎說話速度很快：可能意謂得意、高興或緊張的情緒。

◎重聲強調某些字：可能是談話重點內容的強調。

孩子非語文行為的表現方式有很多種，相同的感覺可以藉著不同的語言行為予以表達；當然一種行為亦可能代表各種不同的感受，具有不同意義。然而不可否認，每個人都擁有唯一獨特的非語行為表徵，父母要瞭解孩子的感覺與情緒，改善個人傾聽的技巧，重要的事情就是父母要學習注意觀察與瞭解孩子非語文行為的意義。

### 3. 瞭解話中隱含的意義

當父母傾聽子女的談話時，父母必須注意觀察子女的非語文行為。當孩子與父母分享情緒感受時，父母要不時地與孩子眼神接觸，但不是緊盯不放地注視，同時要避免打斷孩子的說話，表現出注意、輕鬆、有興趣瞭解的表情，並不時地用「是的」、「嗯」、「我瞭解」，偶而點點頭來表示你對他說話內容的注意，鼓勵孩子繼續說下去。父母這些種種表現最能露「我關心、我正在聽」的訊息。在溝通的過程中，父母傾聽時千萬不可以到處走動、邊做事邊聽或背對著孩子，因為這些行為可能令孩子認為你不關心他，對他所說的一切沒有興趣。此外，父母要避免對孩子說「好啦！我想我瞭解，我知道你的意思。」因為這句話常常會讓孩子不想說了，而父母所謂瞭解也許並不完全正確，畢竟對別人的感覺我們並不能真正知道，只能猜測罷了。

反映傾聽最大的優點就是指出隱藏於交談背面的感受，幫助孩子從較合理的角度來察覺自己的感受。

以下的實例會讓你更清楚整個反映傾聽的架構：

女兒：真希望偶爾也能像秀如那樣生一場大痛，長水痘也沒關係。

母親：妳很希望在家休息幾天。

女兒：嗯！生病可以不用一學，我卻連喘口氣的機會都沒有。

母親：妳覺得上學的壓力很大。

女兒：對！老師什麼事都叫我做，為什麼當班長就那麼倒楣。

母親：不只是有點吧！有時候，你真的很厭惡走入那個班級裡。

女兒：一點也沒錯，我討厭上台演講！討厭發號施令！討厭當會議主席！也討厭老

師。

母親：妳討厭學校的一切。

女兒：不是全部啦！我喜歡作文、喜歡美勞、也喜歡英文和國語；但是，我討厭訓導主任，每次朝會就霸著講台講不停，聽了都想吐。

母親：妳一定也很討厭聽這些廢話。

女兒：嗯！說什麼德、智、體、群、美，他以為現在還有這種聖人存在嗎？

母親：妳覺得當聖人是一種恥辱？

女兒：嗯！我討厭成為老師心目中的好學生。妳知道嗎？同學都排擠我、孤立我，說我是老師的眼線；還有一位同學，每天下課前就咀咒我被車子撞死，我快要瘋掉了……。

以上的這段對話，母親充份地運用反映式傾聽，她極力地瞭解女兒的內在感受，對談中不加入自己的想法和價值判斷，進而釐清了女兒問題的癥結，不是討厭上學，而是成為老師心目中的好學生所背負的沉重負擔。

#### （四）父母為什麼要學習反映傾聽

反映傾聽能使人獲得精神上的解放，引導孩子說出內在感受後，就能找出問題的癥結，孩子的負向情緒自然能夠得疏解，它最明顯的好處在於：

##### 1.反映傾聽可以幫助孩子克服懼怕的心理

因為，父母藉著反映傾聽露出對孩子的接納與包容，孩子從父母的反應中，感受到父母友善態度，而能夠勇敢地說出內心的恐懼。

##### 2.反映傾聽能增進父母與孩子間的親蜜關係

當你在談話時，對方專注地傾聽，瞭解你所說的一切，你必定會欣喜若狂。孩子也是一樣，渴望有人瞭解他、包容他、接納他。父母使用反映式傾聽，他會更進一步地認識孩子、尊重孩子、更加關愛孩子，而孩子必然和父母產生更加親密的互動。

##### 3.反映傾聽能協助孩子自己解決問題

我們都知道，把問題說出來，比悶在心裡好多了，也比較能夠看清問題的真相。反映傾聽具有讓人說話的功效，也能促使孩子找出解決問題的辦法。

##### 4.反映傾聽能夠促使孩子願意聽父母的看法和意見

大家都曾有過這樣的經驗，如果對方願意聽聽你的想法，你也會樂意聽聽他的意見。因此，如果有父母埋怨孩子不聽話，那就表示，父母根本沒有運用反映式的傾聽去聽孩子的心聲。

##### 5.反映傾聽讓孩子願意和父母說話

許多父母用反映傾聽和孩子討論問題和煩惱時，他們發現孩子很會分析自己的問題並尋求解決之道。反映傾聽表示父母信任孩子有解決困難的能力。

反之，父母若是一味地提供孩子建議、忠告、勸解，不但不能真正幫助孩子，反而很難培養孩子成為獨立自主及有責任感的人。

#### （五）運用反映傾聽所應具備的基本態度

「反映傾聽」並不是解決孩子所有困難或親職教育的萬寶靈丹，父母必需具備一些基本態度，才能將反映傾聽的功效發揮得淋漓盡至。

1. 父母必須有「想聽」孩子說話的心意，如果你很忙、如果你很煩，那麼就等到你意聽的時候吧！
  2. 容許並真誠接納孩子可以和你有不同的想法。
  3. 你必須相信孩子有解決自己問題的能力。父母的信賴會是激發孩子潛能的催化劑。
  4. 你必須知道情緒的感覺只是一時的，而非長久不變。人的感覺時時都會改變，恨能轉為愛，失望也能被希望所取代。你毋須害怕孩子說些情緒性的語言。例如：我恨老師，我咀咒她快死掉。你要慶幸的是當孩子倒出這些屯積在內心的垃圾之後，他的心靈才能獲得祥和寧靜。
  5. 你必須尊重孩子是個完全獨立的個體。有位知名作家說過這樣一句話：孩子是上帝借給我們的一把琴弦。試問，為人父母的我們，如何有能力永遠霸佔著這把琴弦？當你體認到孩子是個獨立的個體，你會允許他有自己的想法和感受。你只能「陪」孩子走過苦澀，卻絕不能替他解決問題。
- 唯有如此，才能真正有效地幫助孩子。運用反映傾聽時，必須配合上述五項基本態度。否則便會顯得空洞、虛假、毫無誠意。

#### (六) 反映傾聽可能面臨的危機

##### 1. 不習慣

很多父母說：重複孩子的話，那多不自然呀！反映式傾聽並不是要你像鸚鵡學舌般地把孩子的話照說一遍，而其真正的意義在於如何從交談中，正確地解讀孩子說話訊息中所傳遞的情感。

如果父母尚不能正確地掌握孩子的意思時，可以真誠地對孩子說：「我真的很想瞭解你，你願意把剛才所說的再說一次嗎？」「我不知道是否弄清楚你的意思，也許你可以再說得具體一些」

父母此時藉著孩子的重複表達，來求証自己對孩子瞭解的正確程度，然後再給予回饋。

##### 2. 不要強迫孩子做感受與情緒的分享

反映傾聽是一種開放式的交談，也許對父母和孩子都是一種新奇的體驗，可能需要花費許時間才能建立坦誠開放的心胸。孩子也許可以與父母分享自己的情緒，也可能保持沈默，不說一句話；甚至離開或否認父母所說的一切。然而，不論孩子做出怎樣的反應，父母千萬不要強迫孩子的決定，並接納孩子的反應，父母千萬不要強迫孩子馬上要說，父母在往後的日子中，仍然有很多機會表達自己幫助孩子的意願。

有些孩子也許從來沒有與他人情緒分享的經驗，所以孩子並不習慣與別人分享，當父母面對孩子沈默的反應，並不是意謂父母反映傾聽失敗。大多數孩子如果擁有一次被接納的感覺後，他仍會樂於與別人分享。因此父母與孩子必須先建立一種相互尊重、接納的關係，這樣的關係可以鼓舞孩子與父母分享的勇氣。

##### 3. 正確地反映孩子的意思

當父母企圖瞭解孩子的意思時，過或不及的反映傾聽，會喪失了原有的好意，成傷害孩子的事實。因此父母必須盡量使用適當且正確的形容詞字眼來反映孩子的意。基本上，父母稍微誇大的描述反映會比一針見血的瞭解較令孩子有安全感，因為父母一針見血的瞭解易形成孩子的誤解，當父母表現較誇大其詞的反映時，孩子



會加以澄清，並能體會到父母企圖瞭解他的用心。

另外，有些孩子會傳達一些不完全的訊息分享，令父母感到迷惑，不知所以然。這時父母可以反映所接受的訊息，並等待孩子進一步仔細的說明。當然父母也可以說：「你可以告訴我怎麼回事呢？」藉著發問讓孩子呈現更多訊息。

至於孩子較強烈的情緒，在使用字辭上也是很重要。如果父母能正確且適當使用「非常」、「很」、「實在」的字眼，可以有助於傳遞「我瞭解你」的訊息。也許父母可以很正確地反映出孩子的意思，但卻因用詞的不當，使孩子極力否認父母的反映。所以當父母反映孩子意思時，除了要正確外，在表達反映時更應注意措詞，避免激發孩子的抗拒或防衛，而產生負面效果。

#### 4. 避免問太多問題

反映傾聽時，在訊息收集階段，發問是必需的。如「然後呢？」、「你覺得如何？」、「你願意告訴我嗎？」，但是當擁有足夠的訊息時，父母不要繼續發問，而應反映出你的瞭解與當時的想法，而且儘量使用「你似乎覺得……？」。

#### 5. 多利用時間傾聽

改善親子間彼此的關係是需要花費相當心力與時間，父母必須多留一些時間來傾聽孩子的心聲。如果孩子欲告訴父母一些事情，而父母正在忙，應婉轉地向孩子說明，並與孩子約定確定的交談時間。

當然父母也可以藉著逛街、打球、看電影的機會，與孩子進行分享，而其談論的話題並不見得要侷限於某個問題上打轉，或許可以找些彼此共同興趣的事情或交換一些意見。因為反映傾聽並不只是想找出解決問題的途徑，而是包含瞭解對方交談的真正增進雙方的瞭解。

#### 6. 反映愉快的感覺

親子間反映傾聽並不僅是反映與接納對方不愉快的感受，讓孩子得到發洩和關懷，形成「我被瞭解」的感覺。對於孩子興奮、愉快的情緒，父母也要予以適時反映，共同分享孩子的喜悅。

#### 7. 不要過度反映傾聽

父母千萬不要對孩子的一言一行均鉅細靡遺地加以反映，這樣子反而會使孩子害怕不敢表達。特別是彼此未能建立良好關係基礎時，過度的反映傾聽，常會使孩子產生退縮行為。事實上，過度的反映傾聽對孩子而言，可能造成增強孩子不良行為為目的的結果。所以父母只要真實地反映自己所獲得的訊息，千萬不要太急於猜測或太敏感的反映，造成孩子產生突然被瞭解或赤裸裸被瞭解的恐懼。

#### 8. 不要期望自己十全十美

人生難免會做錯事，父母不要期望自己是完美的傾聽者，如果你真的想瞭解自己的孩子，但是卻不能正確反映孩子所試圖表達的感受，這樣的情形是難免的。所以無論如何，父母不需要害怕錯誤的反映會造成對孩子的傷害，更不需要企求自己是完美的反映傾聽者。

當然，有些父母雖然做了反映，但是孩子仍然保持沈默。實際上沈默並不可怕，孩子的沈默也許是在思考父母所說的，整理個人的想法，或考慮如何表達；當然也可能是一種抗拒。所以面對沈默，父母只需等待和觀察孩子的反應。如果沈默一直持續時，父母可以表示：「你似乎對我所說的很不以為然？」大膽地猜測孩子沈默的原因，並加以澄清孩子是否在抗拒。

如果父母懷疑孩子的言行是為了得你的注意、報復等偏差行為目的時，父母可以用肯定與婉轉的口氣告訴孩子你不能幫助他解決問題，並告訴孩子你相信他能自己找出解決之道，或是轉移話題，這都是處理的方式。雖然孩子不喜歡你這樣的反應，但最後孩子終究會瞭解你用心良苦，而願意努力解決問題。

有時候，親子的溝通可能是一種父母與孩子間的心遊戲，彼此會設計許多陷阱故意引誘對方中計。基本上，父母要小心處理，不要故意與孩子進行心理遊戲，因為這樣的行為有時候會造成親子間很嚴重的裂痕。反映傾聽的技巧是一種有效的溝通方式，它並不是一種心理遊戲，而是基於尊重、接納的前提下，形成安全的溝通氣氛，傳遞父母對孩子的關懷和愛護，形成一個開放的溝通氣氛，以進良好的親子關係。

#### 重點提示

##### \* 溝通與傾聽

1. 溝通由傾聽開始，且表示你聽到孩子的感受和意思。
2. 正確的傾聽包括眼睛的接觸和姿勢，明確的表示你在聽。
3. 避免抱怨、批評、威脅、訓誡、刺探和譏笑。
4. 以你對待好朋友的方式對待你的孩子。
5. 互相尊重包括接受孩子的感受。
6. “反映傾聽”包括聽孩子的感受的和意思，並敘述一遍，使孩子感到被瞭解。提供孩子一面鏡子，使他便清楚的看見自己。
7. 學習能明確敘述其他代的感受，並以一種開放式回應表示。
8. 避免使用忽視孩子感受的封閉式回應，避免轉述我們未曾聽過的或不懂的。
9. 讓孩子學習拒絕在衝動之下強行解決問題。

##### \* 促進溝通的語句

1. 你的感覺……
2. 你的意思是……
3. 請告訴我你的意思是……
4. 我想你的意思是……我的想法對嗎？
5. ……這是你想說的嗎？
6. 這件事給你的感覺是……
7. 當我這麼說的時候，你的感覺如何？
8. 請你幫助我瞭解你的意思，因為我有一點搞迷糊了。
9. 我是否做了什麼事使你覺得生氣？
10. 我應該怎麼做才能使你對我的感覺有所不同？

##### \* 封閉式回應與開放式回應的區別

封閉式回應	開放式回應
傾聽者的不願接受、不願瞭解，否定了孩子表達自己感受的權利。	傾聽者能接受孩子所感受的、所說的，表示他們承認孩子有表達自己感受的權利，顯示聽者瞭解。

\*封閉式與開放式回應的實例對照

孩子的話	封閉式的回應	開放式回應
我決不再和他下棋	你為什麼不忘了這事？他可能是無意的。	你真的生他氣了！
我真的做不下去了！	現在你不要這樣說，你才剛開始！	這件事對你似乎很困難！
你是世界上最差勁的母親！	不要那樣對我說話！	你對我很生氣！
看我的新模型！	做得很好……，但現在我沒有空，請你先走開。	你真的做得很高興！
我不要理大華了！	對朋友不可以這樣！	你怕大華會批評你？

動動腦

(一)

冷冷的早晨，母親喚醒沈睡中的小芬，誰知小芬卻對媽媽說：「媽媽！我討厭上學，今天不想上學，明天也不想上學，以後天天都不去上學了。」

國小二年級的小芬對學校的生活一向適應良好，為什麼她會發出這樣的訊息呢？母親臆測到，可能是昨晚功課沒寫完，所以在逃避上學。

1. 小芬的目的是什麼？
2. 一般典型的傳統父母會做什麼反應？
3. 這種情境，使用“反映式傾聽”你會怎麼說？

(二) 對下列每一句話提供一個封閉式的回應和開放式的回應

1. 我不喜歡你總是問我打電話給誰！
2. 老師常偏袒小英，不公平！
3. 我不想穿這件夾克，樣子過時了！
4. 我沒有準備好明天的考試，我明天不上學了！
5. 為什麼總要拿我和表哥比？我不喜歡！
6. 我不喜歡你批評我的明星偶像！

(三) 自我評量

以下是一些自我評量的項目，提供你評估自己和孩子之間互情形的參考。

	做得更多	做得更少	差不多維持原樣
傾聽	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
堅定而溫和的行動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
堅持一致	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
鼓勵	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
練習互相尊重	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
愛的溝通	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
從爭執中退縮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
運用結果	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
激勵做負責的決定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
花時間娛樂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

我學會了：

我想改變的行為是：

## 第五章

## 問題所有權與我訊息

沈金慧

「翔翔，起床啦，上學要遲到了……」  
「翔翔，為什麼你還不起床呢？再不起來，就來不及了。」  
「翔翔……」一大早，母親的情緒便給翔翔賴床的壞習慣弄得糟糕透頂。  
過了廿分鐘，翔翔還在房裡大叫：「媽媽……我的運動服呢？我的白襪子？還有那條米老鼠的手帕？」  
母親像陀螺像地忙著幫他找出衣服、襪子和手帕。  
「媽…我的聯絡簿到哪去了？」  
「在這裡，對了，你水彩用具有沒有準備，昨天聯絡簿上說要記得帶。」  
「我不知道啦……我忘記水彩筆放哪裡了……」  
一個早上，母子倆像經歷了一場世絕大戰一般，好不容易把兒子送出門，母親才稍稍喘口氣，電話鈴響了。  
「媽…幫我送自然習作，在抽屜裡，快點啦……」

如果說“親情之愛”是為人父母一輩子的甜蜜負荷。那麼，錯誤地承攬孩子所有的問題和責任，對孩子的成長將會是有百害而無一利。

斯考克·派克有句名言說：總有一天我們要放開孩子，他們是上天賜下的禮物，交給我們照顧——但不是永遠。

### 一、釐清誰的問題

在前一章裡，我們學習以「反映傾聽」來和孩子建立起良好的溝通橋樑。

但是，反映傾聽只適用於孩子發生挫折、感傷、沮喪、懷恨及種種負向情緒。而且當問題擁有者是孩子時，反映傾聽的效果才能凸顯。

如果孩子為父母製造了好多麻煩，給父母帶來許多困擾，父母就不能再一味地使用“反映傾聽”了。

因此，為人父母者在遇到問題時，需先冷靜地想一想，這是誰的問題。

通常，一個記憶力不好的孩子都有一個記憶力太好的母親；一個不愛清潔衛生的孩子常有一個太愛清潔衛生的媽媽。就像上述例子中的翔翔經常忘東忘西的，他媽媽三天兩頭要送毛筆、作業簿到孩子學校去。有一次，甚至打電話回來說忘了帶書包呢！聽起來很可笑是吧？上學竟然忘了帶最重要的東西！其實，孩子的這種行為大都是父母的態度所造成的。因為，孩子永遠不必為自己行為的後果負責任。房間弄亂了，有父母來收拾整理；功課不好了，由父母去操心；害怕困難時，有父母來幫助等。長久下來，自然養成孩子一些不良的習慣。

父母有時候似乎太多管閒事了，孩子的問題應該由孩子自己去處理，把問題的所有權分清楚，什麼是自己該管的，什麼是不該管的。

## 二、釐清問題所有權

很多父母在一開始很難意會到「問題歸屬」的觀念，更別說去選擇到底誰該為這個問題負責任了。

我們先要知道“有問題者”這個詞。“誰有問題？”“誰遇到困難？”“誰的目的沒達成？”「父母效能訓練」的創始人 Thomas Gordon 博士說明其原則如下：

1. 當孩子的需要不能獲得滿足時，孩子有問題。由於孩子的行為不妨礙到大人，所以不是家長的問題。因此是孩子的問題。
2. 孩子使自己的需要獲得滿足時，他的行為同時也不妨大人，所以在親子關係上沒問題。
3. 孩子使自己的需要獲滿足，但是同時也妨礙到大人時，是大人的問題。

根據上述的三項原則，我們可以更清楚地知道，父母在面對困擾時，可以問一問自己：「這問題有沒干擾或妨礙到我的生活？」、「這問題對孩子和他人是否造成傷害，甚至危害到生命的安全？」如果答案是否定的那麼就不關父母的事，這問題是屬於孩子的處理範圍。如果孩子與自己的配偶、老師、朋友或兄弟姐妹有了衝突，那麼是他們兩者間的問題，父母可以讓孩子自己去處理，無須插手或干涉，而父母只要從旁加以引導和注意。下面就是問題所有權劃分的例子：

小傑最近因為和好朋友鬧翻了，所以心情很壞，情緒低落。雖然媽媽傾聽小傑的訴苦，同時也表達對小傑處境的瞭解和同情，但是問題要如何解決呢？小傑的母親想自己是否要打電話給他的好朋友，問問看他們發生什麼事，也許可以幫助他們解決問題呢？還是等小傑自己去處理呢？

由於這問題並沒有干擾或妨礙到小傑的媽媽的生活，所以很明顯的，這是小傑自己要處理的問題媽媽無須插手，以免剝奪了傑學習的機會。

通常當父母面對問題所有權區分時，要先考慮孩子這種不良問題行為是否有什麼目的？然後再考慮問題所有權該屬於誰？如果是孩子的問題，那麼就讓孩子自己處理，而父母只需要從旁加以鼓勵和注意就足夠了，千萬不要多管閒事而剝奪了孩子學習的機會。

## 三、孩子擁有問題時

屬於孩子本身的問題，父母並非袖手旁觀，可以幫助孩子尋求解決的方法，但是尋求解決方法不是給予忠告，也不是幫助子女身上的警告，因為那將使子女視其為父母控制他們的意圖。而且，忠告也會使子女養成依賴父母的習慣。尋求解決方法是幫助子女找尋各種可能解決問題的方法，而其過程中包含五個步驟：

### （一）瞭解和澄清問題

運用反映傾聽的技巧讓子女覺得他們是被瞭解、被接納的。所以開始去釐清問題有關的特定事件，並運用開放式問題。如果需更多訊息，則可以在與子女談話之時反覆運用此步驟。

## （二）運用腦力激盪術

從詢問「你想找一些解決問題的方法嗎？」開始，若子女不願意，則回到步驟一，並且表示體諒及提供任何時候的協助；若子女願意，便要求他們繼續思考可能的解決方法。在此，鼓勵父母運用「腦力激盪術」：一種不加評價、自由、創造性的思考方式。其方法是儘可能提出各種構想，而必須注意除非確定所有的構想都提出了，否則不可以批評任何人提出的意見。種創造構想的歷程將會孕育出有效的問題解決技巧。當你覺得子女的構想值得一試，便邁入步驟三；若覺得其構想不可行，或是想不出任何構想，便可利用下面激發思考能力的方法來幫助子女：

### 1. 讓子女假設問題不在自己，而在朋友身上

有時候，我們似乎容易替別人解決問題，卻對自己的問題不知所措，所謂「旁觀者清，當局者迷」就是這個道理。舉例而言，可以對兒子說「如果小明有同樣的問題，你會告訴他怎麼辦？」當兒子提出一些他所想到的解決方法之後，再問他：「你覺得所有的方法中，那至個方法對你最好？」

2. 運用角色演練的技巧先讓子女扮演有問題的當事人；之後再由父母扮演先前子女所扮演的當事人，藉此機會向子女顯示各種不同處理問題的方法。等角色扮演完畢之後，再詢問他們自己的問題處理方式與他們一般的處理方式有何不同。

### 3. 提出建議

建議不同於忠告，「忠告」是告訴人家應該做什麼；而「建議」則是提供可能的解決方法，讓子女擁有絕對自由的選擇權利去接受或拒絕。當你提出建議時，最好採用下問句型式：「你考慮過這個方法嗎？」「如果使用這個方法，你認為如何呢？」

## （三）評估所提出的方法

一旦所有可能的解決辦法都激盪出來之後，就必須開始很小心地加以評估。評估時只能一次一個方案，並總結每一個方案，且詢問子女對每個方案的意見。且詢問子女對每個方案的意見。

## （四）選擇一個解決辦法

詢問子女「你認為那一個方法對你最有用」，讓他們來自我做決定。爲了確定子女真正瞭解問題以及明白爲什麼某一個解決辦法最可行，可以運用開放式問題來澄清子女們所做選擇的理由。這個步驟正是示範子女一個放諸四海皆準的問題解決歷程。

如果父母認爲子女所提出的解決方法不可行，就幫助他們瞭解這個方法所可能產生的結果。例如，可以表示：「如果這麼做，你想會有什麼結果？」而父母可能要提出的自己的意見：「依我行來似乎……，你認為怎麼樣？」然後，再要子女考慮先前所提出的辦法，或是再運用腦力激盪術想出更多方法。父母必須牢記，除非情況相當急迫，否則行動的選擇權應由子女全權處理，因爲行爲的當事人必須對其行爲後果負責。

## （五）承諾和設定評估的時間

「嘗試」與「做」之間存有極大的差異。當人們說：「我會試試看。」通常意謂他們懷疑這方法不可行；然而，尋求解決辦法所要求的是對行動的肯定承諾。所以

無論如何，必須要求子女在段特定時間內去做雙方同意的解決方案。通常，三、四天至一個禮拜已經足夠明白計畫的可行性。而父母可以要求子女：「你願意在這個星期中進行這個計畫嗎？」

其次是設定評估的時間。此時親子間可以討論計畫進行的情形。如果子女的解決方法沒有成效，也不要提供自己的做法，而是應該讓他們自己決定是否繼續進行計畫、改變計畫，或是選擇其他方案等等。然後，親子再決定是否需要另一次討論及討論的時間。

如果在雙方同意評估的時間之前，子女就抱怨計畫不可行，你可以表示：「我想為們都同意這段期間內實行這個計畫的，但是我還是尊重你的決定。」許多孩子，甚至父母親都對自身存在不切實際的期望，而在此必須強調的是改變不是一蹴可幾，而是漸進的。

如果在限定時間內，子女還不與父母討論計畫實行的情形，也不要緊迫盯人。有時候稍晚些再提醒子女在規定時間內，還未討論計畫施行情形，然後再詢問計畫進展的情形。而父母也可以說：「你願意談談這事嗎？」

#### 四、父母擁有問題時

父母要如何判斷，現在問題的擁有者正是您自己本身呢？這裡提供您一些判斷父母擁有問題的最佳線索：

◎父母內心感到困擾、挫敗、憤怒、無法接受孩子的行為。

◎父母對於孩子的表現行為感到緊張、不安。

舉一些實例，就更容易瞭解了：

1. 你在講電話時，孩子不斷地來叨擾、吵鬧、哭叫。
2. 孩子放學回來，書包、衣服、臭襪子全灑在沙發上時。
3. 孩子把玩具隨手丟滿客廳。
4. 孩子去轉動瓦斯開關。
5. 孩子不厭其煩地一遍又一遍要求你講同樣的故事。
6. 孩子沒有經過你的同意，擅自動用你的工具。
7. 孩子在布置昂貴物品的空間打球。
8. 孩子不做他分內應該完成的工作。

以上實例，清楚地看出孩子的行為讓您感到不安、心煩和困擾，這樣就可以確切地感受到問題的擁有者是父母了。

而傳統裡，父母可能循下列途徑來解決問題：

1. 試圖直接改變、糾正孩子的行為。
2. 試圖改變外在環境。
3. 恐嚇、威以改變孩子的行為。
4. 改變自己的想法。

例如：

安安為了組合軌道賽車，而私下動用父親的工具箱，用完之後，隨手一扔，造成父親的困擾。

父親的傳統做法：

1. 「我請你以後別動我的東西好不好，我很討厭人家隨便亂動我的東西。」

- 2.買一套新的工具箱給安安。
  - 3.「你下次再亂動我的東西，我會修理你的。」
  - 4.父親無可奈何地說：「孩子嘛！他長大就會改掉這個習慣了。」
- 但是，這種傳統的處理方法，多半效果不彰。

#### 五、無效的溝通方式

當孩子對父母造成困擾時，父母除了上述的四種方法外，最常見的就是：

- 1.命令、指揮
  - 「你去找別的東西玩。」
  - 「把這裡收拾乾淨。」
  - 「不准大聲尖叫。」
- 2.警告、恐嚇、威脅
  - 「如果你再來搗蛋，我就要打你的小屁股了。」
  - 「玩具再不收回玩具箱，我就全部掃到垃圾桶。」
  - 「你如果成績再這麼差，玩電動時間就別想了。」
- 3.忠告、訓誡
  - 「妹妹小，不懂事，別和她吵架。」
  - 「請別吵我，我快被你們吵死了。」
  - 「東西用之前，請先徵得別人的同意。」
- 4.提供建議、解決辦法
  - 「你為什麼不去看故事書呢？」
  - 「我想，你去畫圖好了。」
  - 「小孩子，是不是應該誠實啊？」

這些談話的方式，將產生了下面物後果：

- 1.致使孩子抗拒父母。
- 2.孩子誤以為父母當他是傻瓜。
- 3.孩子覺得父母不顧及他們的需求。
- 4.孩子覺得有罪惡感。
- 5.刺傷孩子自尊心。
- 6.致使孩子層層武裝自己。
- 7.激發孩子攻擊父母的念頭。

因為這種談話方式在有意無意間，告訴孩子你已替他想好了解決的辦法。

你指揮他、控制他、恐嚇他，要他完全聽你的。－此時孩子完全置身事外，沒有一點參與感。這樣孩子自然會採取防衛、抗拒，甚至對父母充滿敵意。父母完全不自覺他們這樣做，是在剝奪孩子設身處地為父母著想的機會，久而久之，孩子根本無從學習如何去“體諒別人”和如何“負起責任”。

#### 六、有效的溝通方式

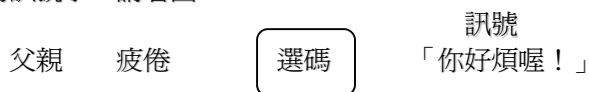
「我訊息」是親子溝通中常可運用的有效方法之一。以下圖表可幫助父母明瞭「我……」的訊息之重要性。



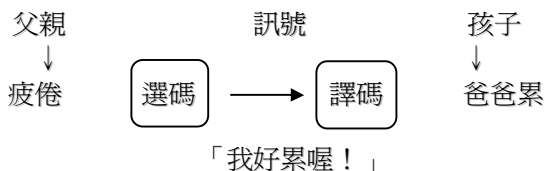
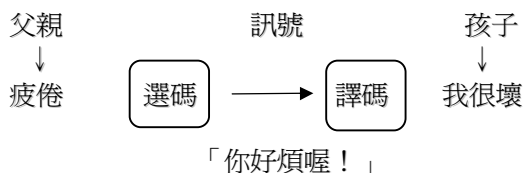
如果孩子的行為妨礙了父母享受生活、滿足其本身需求的權利，令父母無法接受時，此時，父母便「擁有」問題。他感到沮喪、難過、疲憊、懊惱、心情沉重……，他為了讓孩子知道他的感受，他必須選擇一個適當的訊號。例如：剛下班回來的父親，在外奔波了一天後，神相當疲憊，無心陪四歲的兒子玩耍，我們將此情況圖示如下：



但是，如果父親選了以「你」為始的訊號，他就不能準確地傳達「我累了」的訊號了，請看圖：



父母若以「你好煩喔！」來作表達自己疲倦的訊號，就太不高明了。而準確、清楚的訊號應是「我……」的訊號，例如：「我累了」、「我不想玩」、「我想要休息」，這些話才能明確地傳達父母的感受，至於以「你」為始的訊號，多半都不能表達父母的感覺，因為其矛頭是指向孩子的。請以孩子的觀點來看下面兩種訊號：



第一個訊號「你好煩喔！」，在孩子聽來是否定他的意思；第二個訊號則表達了父親累了的訊息。「你……」的訊息在孩子聽來，通常表示他應該如何行事、或是他很壞的意思，因此，父母若要表達自己的感受，切忌使用以「你」為始的訊號。

## 七、何謂「你……」的訊息

有句話說：講別人容易，說自己就難了。在我們內心煩躁、生氣時，與對方的交談通常充滿怨氣和指責。光是字首以「你」為開始的，就難免掉落下列貶損孩子的陷阱裡。

### 1. 判斷、批評、指責

「你做事從來不用大腦。」

「你真是一隻懶豬。」

「你是我見過最自私的小孩。」  
「你是笨蛋嗎？否則怎麼會聽不懂我的話。」

## 2. 嘲笑、羞辱

「你是個被寵壞的孩子。」  
「你以為你是誰啊？流片楓嗎？」  
「你好丟臉喔！考這麼爛的成績。」

## 3. 解釋、分析、診斷

「你只是想引起別人的注意罷了。」  
「你是故意惹我生氣的。」  
「你是跟屁蟲，我走到哪就跟到哪。」

## 4. 教誨、訓誡

「好孩子不會這樣做。」  
「如果我也這樣對你，你會有什麼感覺？」

當我們不斷地用貶損孩子的訊息在與孩子進行溝通，通常不會有什麼成效出現。因為，貶損訊息對孩子的自我觀感將造成不良的影響。一個孩子成天被罵笨啊！呆啊！壞啊！日子久了，我想那個孩子要不笨都很難。

被父母每天疲勞轟炸，漸漸地他會自我暗示自己是個壞孩子，是個懶惰蟲，是個沒有大腦的白痴。

孩子的自信心被父母錯誤的訊息，一點一滴地踐踏著，孩子的人格無法朝向健康而完整的發展。因為他缺少一份自尊、自我肯定與自得的傲氣。

由於童年形成的自我觀感會延續到成年的發展，那麼，自幼缺乏自信心將種下導致個人終生心理障礙的因。

## 八、如何使用「我……」的訊息

「我訊息」強調對子女「行為」本身的感受，而非對自己或子女「個人」的感受。當表達對子女行為的感受時，必須注意的是對事不對人，此即意味著：應強調行為本身，而不是人本身。表示不愉快時應該針對某一特定的行為而言，例如：「我們發現大門沒鎖」、「我發現油箱空了」，或是「你遲到兩個小時」等，而這些話都針對某個特定行為，而不是對任何人的責備。

其次，當父母描述對不滿意或不愉快事件的感受時，應該是針對本身的感受來加以描述，例如：「我很失望」、「我非常關心」，或是「我很擔心」等。父母應該瞭解，實際上不是行為本身使自己不快，而是行為的「後果」使自己、別人或子女覺得不舒服。舉例而言，假如女兒晚上深夜未歸，事實上，不是「深夜未歸」的行為本身令父母不快，而是女兒的晚歸令父母擔心是否發生了什麼事。你對女兒晚歸的感受實際上是行為本身後的一種反應：「當你這麼晚了還沒回家，我非常擔心，因為我擔心可能發生了什麼事。」

「我訊息」的溝通方式有特定的型式，為了能更明確運用此種溝通方式，父母可依據下列的三個步驟：

### 1. 描述自己覺得困擾、不安的行為

所必須注意的是：只要描述行為本身，而非指責行為的當事人。例如「你騎我

的摩托車把油快用光了。」

## 2.陳述自己對爲可能後果的感受

例如：「我很生氣。」

## 3.陳述後果

例如「因爲必須去加油，早上上班可能會遲到。」

總而言之，「我訊息」的溝通方式僅僅需要簡單的陳述，其模式如下：「當……，我覺得……，因爲……。」

爲了更清楚「我訊息」溝通的運用方式，以下有兩個問題與「我的訊息」溝通方式的範例供參考：

### 問題一：

全家原本已經計畫好週末一塊去郊遊，但是最後小明卻決定和朋友去游泳。

#### · 我的訊息

「本來我們已經計畫好共渡週末，而你卻臨時改變心意，我覺得很失望，因爲我非常希望你能參加。」

### 問題二：

小華是全家最後一個出門的，忘了將大門鎖上。

#### · 我的訊息

「當發現大門沒鎖時，我非常擔心，因爲小偷可能會進來大搬家。」

此種溝通模式並非一成不變，前後順序是可以因情況加以調整。舉例而言，父母可以說：「我非常擔心，因爲大門沒上鎖而遭小偷」，這仍是一種「我的訊息」的溝通方式。

此外，在「我訊息」的溝通方式中絕對禁止「責罵」，而經常傳達出責罵意味的字眼即是「你」這個字。但是，當父母必須直接針對子女，不得不使用「你」這個字的時候，仍然可以避免責罰的意味。舉例而言：「當你深未歸，……」，在這句話當中就沒有責罵的意思，而僅僅只是陳述一個事實。然而，儘可能避免使用「你」這個字眼，多說「我」覺得困擾的情況。

爲人父母者還必須牢記，非語言的溝通也非常重要。「我訊息」是一種友善的、尊重的，和誠實的溝通情感的方式。但是，假使說話的語氣不符合表情或動作所傳達出的訊息時，子女將較受非語言行爲的影響。

### 有效溝通的決定

情境	誰擁有問題	反映式傾聽	「我」的訊息
孩子因爲「很差的成績單哭了	孩子	你在爲你的成績感到沮喪，也許也擔心我對你怎麼想。	
孩子沒有遵字諾言去幫忙打掃屋子	父母		你答應的事如果沒做到，這對我不公平，因爲我得擔任全

			部的工作。
在考試前孩子一夜沒睡	孩子	你非常擔心考試，又不確定自己能不能考好。	
客人來訪，孩子打斷父母和客人的談話	父母		因為被你打斷，我們不能彼此好好交談。
在輸了一次競賽後，孩子垂頭喪氣	孩子	因為輸了，你覺得相當失望吧！	

\* 本表說明一些情境，父母在這些情境中決定問題的擁有者，然後決定是否做反映式傾聽或者傳送「我」的訊息。

#### 九、「我訊息」的驚人效果

在溝通的過程中，我的訊息往往會獲致令人意想不到的效果。有一位媽媽在親職教育課堂裡做了這樣的分享：

有一次，我回到家中，看到兒子趴在地板上看漫畫。這樣的動作我不知道使用多少次傳絃中的方法來糾正他，包括：

◎命令式：「不准趴在地上看書。」

◎勸告式：「趴在地上看書，幾歲要帶眼鏡？」

◎威脅加恐嚇：「如果你再趴在地上看書，我就沒收你的漫畫」

但是這些方法的效果都只能暫時改變孩子的行為，沒多久，孩子又故技重施了。

這個禮拜，學了「我訊息」，當我踏入家門時，又瞧見這一幕景象，「孩子，我好擔心你趴在地上看漫畫，會因為姿勢不對、光線不夠，而造成視力惡化，我們家目前眼睛視力最好的人就是你，所以媽媽希望你有一雙明亮又漂亮的眼睛。」當時，兒子沒有說什麼，立刻從地上爬起來。

從那天開始，就再也沒看到過兒子趴在地板上看漫畫的壞習慣了。

有一位國小的代課老師，同樣用了“我的訊息”解決了班上令人頭痛的暴力事件。那位代課老師受託代理四年級某班兩個月的課程，剛開始，班上的男生常朋推擠、打架等肢體動作的糾紛。老師曾經因為充滿無力感而淚灑教室。

直到老師運用“我的訊息”才化解了這種令人頭疼的行為。

那天，老師對著三個打成一團的孩子說：「我對你們真是失望透了，我用了我的全心全意來愛你們，來教導你們，然而你們卻一而再，再而三的傷害我，讓我在老師會議時丟盡了臉，現在你們又把擦窗戶的拖把拿來當攻擊同學的工具，我真是難過透頂，我已經無能為力再教你們了。」

然而，在當天下午，那三個經常鬧事的孩子，居然到辦公室找老師：「老師，對不起！我們不知道自己這種行為讓你這麼難過，請妳原諒我們，再留下來教我們吧！我們三個人已經決定化敵為友，就算以後意見不合，也要努力忍耐不動手。」

後來，老師和那三個同學摟在一起，彼此因為衝突的化解和互信互諒而破啼為笑，也讓這群孩子與老師的心更緊密地貼在一起，發展成一個生命的共同體。

以上兩個實例，都是上課學員們充份運用我的訊息所獲致的驚人效果。

其實，大人往往低估了孩子也會替他人著想的意願。在運用我的訊息時，表達者對於孩子的行為，完全沒有責備和羞辱的意味，他們只針對孩子的行為對父母所造成的感受和困擾來加以描述，沒有絲毫的人身攻擊，這樣的情境，由於不會對孩子的人格造成傷害，孩子自然會卸下防禦的面具，而願意去聆聽父母的感受。

孩子向來憑感覺來處理問題，他們往往忽略了自己的行為是否造成別人的傷害和難堪，他們常常為了追求自己的目標而忽略了自己的行為可能帶來的衝擊力。但是，父母有責任也有義務告訴孩子真相，他們會在這種互動的過程中，學習設身處地為他人著想的心意。

以下幾個實例，是父母運用我訊息而獲致良好成效的對話：

◎母親在講電話，孩子不斷地來叨擾。

「我完全聽不清楚外婆在跟我講什麼，如果你有話要跟外婆說，那我就先把聽筒交給你好了。」

◎女兒答應飯後幫忙洗碗筷，然而她卻一再食言，卻在臨睡前不斷地要求母親講故事。

「我不會為妳講任何故事，因為妳答應幫忙洗碗筷卻沒做到，讓我有一種被欺騙的感覺，除非妳為自己的承諾負責任。」

◎孩子用餐時間不肯吃飯，待父母上床後，才來抗議：「媽媽—我肚子餓死了！弄飯給我吃。」「我現在要休息了，工作了一整天，我已經精疲力盡了，如果你願意，電鍋有飯、罐子裡有肉鬆，請你自己動手。否則以後請在晚飯時一起用餐。」

◎媽媽幫幼幼班的咪咪穿衣服，她卻一味地扭來扭去，使得母親沒法子替她穿好衣服。

此時，母親只需溫和而堅定地告訴：「妳亂動的話，我就無法幫妳穿衣服了。」

◎孩子賴床，母親不斷地催促，眼看上班的時間近在眉梢。

「我上班就要遲到了，請你立刻起床。」

這些訊息訴說著父母的需求，但沒有指責孩子不乖、懶散、愚笨的意思。

## 十、我訊息可能面臨的問題

### 1.掛羊頭賣狗肉

很多父母在剛開始學習我訊息時，最容易陷入這樣錯誤的陷阱裡，他們會對孩子吼叫：

「我覺得你笨得像豬一樣。」

「我快被你的愚蠢氣死了。」

「我覺得你根本是故意搗蛋的。」

「我為你的偷懶、不負責任感到難過和丟臉。」

「我深深覺得你就是一個愛說謊話的小孩。」

其實在這樣的例句中，雖然都是以「我覺得」、「我」為首出發，但那並不是真正的我的訊息，因為裡面包含著批評、責備、羞辱和不信任，完全是以貶人為主的“你的訊息”。

### 2.孩子聽而不聞

父母剛開始運用「我」的訊息時，孩子往往會故意視而見、聽而不聞。因為，

沒有人喜歡知道自已的行為妨礙了他人的需求，孩子自然也不會例外。所以，他們有時候寧願裝作「沒聽見」，來試探父母的反應。

這時候，我們建議父母傳送第二個「我」的訊息，但是，第二次的訊息可以較為強烈、鄭重，甚至帶著更多的情感需求，例如：

「我正在告訴你，我有被欺騙的感覺。」

「我不喜歡別人忽視我的感受，更不能忍受你甩都不甩地掉頭就走。」

「當我受到干擾時，你這樣對待媽媽是不公平的。」

「當我表示我內心的不安時，你都不理我，我真的覺得好難過。」

這類訊息可以讓孩子明白，「你是當真的」。但是許多反應靈敏的小孩在接收到父母所傳遞的「我」的訊息時，不一定會馬上改變行為，他很可能也以「我……」的訊息來回應父母，希望父母聽聽他的感受。

### 3. 孩子也會見招拆招

例如，母親：「你放學回來，書包亂扔，衣服亂丟，把客廳弄得一團糟，我下班回來，要趕著弄晚飯，這樣子的屋子讓我覺得好累、好煩，我根本沒有心情煮晚飯了。」

兒子：「我在學校被老師逼了一天了，媽媽，妳就不能讓我輕鬆一下嗎？」

這時，父母若若有效地處理類似的問題，就該立刻使用「反映傾聽」，因為母親傳遞的「我」的訊息，引發了孩子的問題，在這個時候，做母親的就該表現出瞭解與接納，與孩子再次進入親子溝通的世界。

## 十一、雙贏的親子策略

包含了六個步驟：

1. 利用反映傾聽來瞭解和澄清孩子的情緒和感受。
2. 與孩子共同尋找各種可能的解決方法。
3. 列出並評估這些方法。
4. 決定一種最合適的方法。
5. 獲取一致的承諾。
6. 追蹤評估實行後的效果。

現在，我們以一個生活的實例來分析這六個步驟的使用情形：

五年級的兒子，第一次月考時，社會科成績非常不理想。回來時，內心與臉部的表情充滿著難以掩飾的挫折感。於是書包亂扔、鞋襪也被踢到客廳的角落。

孩子：「什麼老師嘛！盡出些爛題目。」

母親：「你覺得很不公平？」

孩子：「對啊！太過份了，出的考題課本裡都沒有。」

母親：「你一定有一種被欺騙的感覺。」

孩子：「不只有我覺得被騙，全班都有這種感覺。」

母親：「你很生氣，也很難過，因為你花了很多時間在課本上，卻得這種結果。」

孩子：「嗯…，我真的好生氣…，我好想哭哦……。」

此時母親沈默卻溫柔地摟著孩子，輕輕地撫摸孩子的背，完全的包容和接納一顆受創的童心。

〔步驟一〕

一段時間之後，孩子的情緒已趨於平緩

母親：「需不需要媽媽幫你的忙？」

孩子：「妳怎麼幫我，書是我在唸的，妳又不是老師肚裡的蛔蟲，也不會知道老師要出什麼題目，妳怎麼幫忙？」

母親：「我可以每天晚上排出廿分鐘幫你複習啊！」

孩子：「可是……，她出的題目不在課本裡啊！」

母親：「……」（沈默並不表示放棄，而是給予雙方一個思考的時間。）

孩子：「媽……，以前妳不是買過自我評量的測驗卷嗎？」

母親：「你的意思是……」

孩子：「我其他科目都沒問題，下次請妳幫我買一份單科的“社會評量”吧！」

母親：「老師的考題很像從評量裡出來的？」

孩子：「我也不知道……，應該不是吧！陳亮國也有寫評量，這次考得比我更爛。」

母親：「老師出題都沒有範圍的？」

孩子：「其實也不算是沒有範圍，她出的題目在課堂上都有請。」

母親：「另外的補充教材？」

孩子：「其實，老師請得並不是完全脫離課本，只要上課抄筆記。噢……對了，黃小倫上課都有抄筆記，結果全班只有她考95分，好神氣哦……。對了，老師這列的題目全是筆記裡的。後來我們在訂正答案時，從黃小倫的筆記本裡找到標準答案。」

母親：「那現在我們可以怎麼做呢？」

孩子：「準備一本筆記本，將老師上課請的全記起來。」

母親：「很好。」

孩子：「可是……，有時候老師講太快了，我來不及記。」

母親：「嗯……，那真是一件麻煩的事。」

在此階段，母子兩人共尋問題的癥結並尋找各種可能解決的方法，在這個過程中，母親只扮演積極的傾聽和同理的引導者角色，完全不批評也不給予任何意見。

孩子：「媽……我真的來不及記那麼多，但是……我可以借黃小倫的筆記吧。」

母親：「除了向同學借筆記，真的都沒有其它的辦法了嗎？那萬一，黃同學自己也要看或是要重新整理，你怎麼辦？」

孩子：「或許可以請老師請慢一點。」

母親：「嗯……這是個好主意，還有嗎？」

孩子：「啊！可以用錄音機，對了……像去上英文課一樣，把老師上課的內容錄起來，回來和筆記本比對，這樣就萬無一失了。」

在此階段，孩子會想出各種方法，無論孩子提出任何看法，母親都給予溫暖的支持與尊重，並不著痕跡地刺激孩子想出更多方法。

母親：「那現在你決定怎麼做了呢？」

孩子：「我決定帶迷你錄音機去上社會課。」

母親：「會不會有其它困難？」

孩子：「應該不會吧……這次全班真是爛夠了，我想，他們大概還會誇我聰明，想出這麼妙的方法。」

母親：「錄音帶和筆記本都有吧？」

孩子：「有……」

母親：「那我們就先做一個星期看看，看效果怎麼樣，如果有困難，我們再來想辦法。」

孩子：「嗯……謝謝媽媽。」

母親：「可是……客廳的書包和臭襪子已經快把我給薰昏了。」（雨過天晴之際，母親適時傳遞我的訊息）

孩子：「媽……，對不起……，我馬上收。」

## 十二、雙贏策略有何優點

### 1. 孩子表現解決問題的能力

整個過程，父母提供了信賴與支持，孩子會對於所作的決定有一種承諾感和責任心。

### 2. 孩子發展了深具創意的思考能力

母親：「讓我們一起來動動腦，想出一個好方法。」這是訓練父母和孩子推理能力的一種心智活動，這像一個充滿挑戰的猜謎遊戲。

### 3. 少了敵意，多了愛意

親子間的雙贏策略，引導著父母與孩子真誠努力地共同尋找彼此滿意的解決辦法。他們深刻地能受到彼此的愛與溫柔。

因為，當衝突是經由雙方共同協議，而尋得一致的解決方法時，反而拉近親子之間的距離，其中最重要的因素在於彼此雙方都能夠、也都願意站在對方的立場和需求，來加以考慮並尊重彼此的樣，進而心存感激。

### 4. 減少權力的需求

親子雙贏策略，父母所抱持的是一種尊重孩子需求的態度，但父母同時也尊重自己的需求。

在這種策略下的家庭裡，孩子的心是坦然開朗的。他們不會有傷害和自我防衛及種種唱反調的行為。因為，孩子清楚地明白他根本不需要去爭取權利，就能滿足需求；父母的心態亦然。這就是沒有人輸的雙贏策略。

### 5. 相信孩子是有能力

雙贏策略給孩子傳遞一個非可貴的訊息，那就是尊重和相信孩子是有能力的，而孩子很喜歡自己受到信賴，並且被平等對待的感受。

實例：

邦邦：「媽媽……我不喜歡妳一直嘮叨個沒停，我是比豪豪大，電動玩具應該打得比他更久一點。」

母親：「你是說，你比弟弟大，卻和弟弟打一樣多時間的電動，這樣對你很不公平？」

邦邦：「對！我比豪豪大三歲耶……」

母親：「你覺得媽媽應該……」

邦邦：「應該讓我自己選擇和決定打電動的時間。」

母親：「你說得有道理，但是……我擔心如果讓你隨心所欲地一直打下去，對眼睛的



視力不好。」

邦邦：「我才不會呢！」

母親：「而且我也擔心不停地沈迷電動玩具會讓你的功課退步……」

邦邦：「不會……不會……我只不過想比平常多廿分鐘。」

母親：「因為你是大哥，應該可以多打一會兒才公平。」

邦邦：「對……就是這種感覺。」

母親：「那你確定不會影響功課和視力？」

邦邦：「我保證。」

母親：「那好，你表現一個星期看看，如果不行，我們再討論……。」

母親與孩子這樣的協議之後，一向抗議、爭論不停的電動時間，在家裡畫上完美的句點。

### 結語

不論是說話者，是聆聽者，所有溝通的動機都應該以愛為出發點。美國精神醫師蘇利文替人際間的愛作了一項精闢的詮釋，那就是：「當你將另一個人的滿足、幸福、安全感看得很重要，如同自己的一樣，你就是真正在愛那個人。」愛一個人是樂於見到他的滿足與幸福，願意盡己之力來增進對方幸福的感受。因之，所有溝通的動機都應該是這種無私的真愛。

真有愛如一雙能夠透視一切的鑒眼睛，他能洞察心愛的孩子、親人、伴侶的切心情，這樣瞭解他們的內心世界，他們的真正需求。試想有一天，能夠陪著他們哭、陪著他們笑，給你我的溫柔、也給你我的堅強。

而愛的真義裡，包含兩個重要的元素，那就是尊重和接納。少了這兩種元素的愛，將會是有所缺憾的。

### 動動腦

朋友來訪，全家準備外出用餐。兒子此時卻大聲抗議：

1. 不想到外面吃，因為功課很多。
2. 到餐廳吃飯，大人們只顧著講話，好無聊。
3. 討厭媽媽隨便買個便當，就要打發我們。
4. 每天一直出去，一直出去……我不想到外面吃飯……。

請父母：

1. 分析問題所有權？
2. 如何運用反映式傾聽，去聽孩子內在的聲音？
3. 有干擾到父母的情形嗎？如何傳達「我的訊息」？
4. 分析孩子的真正的動機是什麼？
5. 如何運用“親子雙贏策略”解決這場親子糾紛？

## 第六章

### 怎樣鼓勵孩子

楊 雯

#### 一、鼓勵的意義

受到鼓勵的孩子不會變壞，因為鼓勵能幫助孩子建立自尊、自信和自我價值。一個有信心的孩子，一定會努力向目標前進，追求自我肯定；一個有自尊的孩子定能穩健的成長，適應環境。父母親可以藉著鼓勵的歷程增進良好的親子關係，並激發孩子的潛能。

#### （一）鼓勵和稱讚的分別

一般人總以為稱讚就是鼓勵，鼓勵就是稱讚。其實不然，雖然鼓勵和稱讚都是針對孩子正面良好的表現，但稱讚只是獎勵的一種，著重於比較和競爭。孩子必須表現優異、有超群的成績，才能得到稱讚。換句話說只有孩子達到父母認為很棒的程度才能得到稱讚。於是稱讚就成為父母掌控孩子的方法，孩子因為要得到父母的稱讚而努力，稱讚成為外在的推動力，如果擔心得不到它，孩子便會放棄努力。

而鼓勵則會不時的出現在孩子的任何進步和努力中。鼓勵可以肯定孩子自我能力的發揮，而不須和別人作比較。例如我們說：「孩子你很棒！」「你比上次進步了」。進步並不需要壓倒別人贏得第一，只要有進步即能獲鼓勵。它著重肯定孩子的優點和長處，孩子的價值來自於他的努力。也就是說，鼓勵重視孩子的內在自我激勵，更重要的是不對孩子作價值判斷。即使在孩子受到挫折、失敗、沮喪時，鼓勵依然可以發揮它激勵的效用，就像我們說：「孩子，雖然你沒有贏得這場比賽，但我相信你已經盡了全力，表現得太棒了。」它給了孩子信心和能力，所以說鼓勵可以幫助孩子肯定自己的價值，它是內發而且有生命力的。鼓勵會幫助孩子覺得有價值，讓他知道他的貢獻。總之，稱讚的話語專注在外在的評量和自我評量，教孩子和別人做比較，只為個人所獲而努力。而鼓勵則重視內在的評量和貢獻，鼓勵型的父育能使他們的孩子接納自己不夠好的地方，對自己有信心並讓他知道他是有用的人。

#### （二）稱讚的負作用

過度的使用稱讚會對孩子產生不良的影響。有些孩子為了能得到父母的稱讚而表現良好，他們相信他的價值便是為了取悅他人。也有些表現不好的孩子他的內心是沮喪的，因為他們根本沒有機會得到稱讚，甚至認為自己永遠無法達到父母的期望而貶低自己能力。久而久之便對自己失去信心，害怕以後再也得不到稱讚，而不再努力。我們的目標是幫助孩子覺得自己蠻好的，學習自己做判斷，肯定自我的價值，而這價值是因為我的努力和能力。

另一方面，有些孩子會以抗拒父母的權威，而拒絕做任何可以得到父母稱讚的事，因為他看穿父母用稱讚來控制他的伎倆。因此，不要對孩子抱著每次都要有仔出表現的期望，不要只在他有特殊成就的時候才以他為榮。我們接納他、愛他、以他為榮只因為他是我的孩子，而不是專注在他的表現上，那稱讚就可以發揮其鼓勵的效用了。鼓勵和稱讚的分別請見下表。

鼓勵			稱讚		
基本信念	對孩子所發出之訊息	可能的結果	基本信	對孩子所發出之訊息	可能的結果
著重孩子建設性地處理生活之能力	我信任你是可負責人且能獨立自主	孩子學到承受不完美的勇氣和嘗試的意願，孩子獲得自信，並對自己的行為負責	著重外在控制	只有做我要你做的，你才有價值、才好。你不足並且不應該被信任。	孩子則學到以是否願從父母來衡量價值，或反抗叛逆。
著重內在評價	你對自己的感覺和你的努力才是最重要的	孩子學會評估自己的努力過程和自主。	著重外在評價	你必的須取悅於我才是好的	孩子學到以如何取悅他人來評量好壞。孩子會擔憂他人的不讚同。
認可孩子的努力與進步	你不必是完美的，努力與進步才是重要的。	孩子學會接納自己與他人的努力，孩子發展出工作的願望	只有做好事情，完成工作時才給孩子酬賞	你必須合於我的標準，才是好的。	孩子發展出不實際的標準，並學到以自己能達到多完美來評量好壞，孩子會非常害怕失敗。
重視孩子的天性資賦以及他的貢獻並表示欣賞、感謝。	你的貢獻是有價值的，你使大家更方便，我們很欣賞當你所做的。	孩子學會運用他的才能與努力，為大家謀福，而不只為個人的獲得，能分享他人的成功與欣賞自己的成果。	著重自我評價與個人的收穫	你是最好的，你必須保持比他人好才是好的。	孩子學到要不斷競爭，不斷付出以領先他人。只有在“高處”才是好的。

### （三）鼓勵的特殊用語

當我們在評論孩子的努力時一定要很謹慎，避免用我們的價值判斷去看他的成果，要把握「幫助孩子相信自己」的原則。當然鼓勵除了口頭上的同語，也可以是非語言的肢體語言，如肯定的注視、微笑、點頭、拍拍孩子的肩膀、摸摸頭等，下面提供不含價值判斷的鼓勵用語供父母們參考：

#### 1、表示接納的語句

「我很高興看到你學溜冰快樂的樣子。」

「我覺得你很喜歡畫圖。」

「看起來你對我處理你的零用錢的方式不甚滿意，請告訴我你的意思好嗎？」

「我雖然不贊成你那樣做，但我相信你有你的理由，你願意讓我知道嗎？」

#### 2、幫助孩子評量自己的表現

「你對這學期的社會科學習覺得如何？」

「你覺得最近學鋼琴進步情形如何？」

「你對自己目前的表現滿意嗎？」

「看樣子你似乎不太滿意這個作品，你覺得不滿意的地方在那裡？」

「你這幅畫得到很高的評價，你覺得它的色彩、線條如何呢？」

「如果要你給自己這篇作文（日記）打分數，你會給幾分？為什麼？」

#### 3、表示信心的語句

「這也許很難，但我了解你的能力，我相信你能做得很好。」

「我對你的判斷有信心。」

「我對你的能力有信心。」

「功課雖然不少，但我相信你做得完。」

「我知道你一定會想出方法。」

「我相信你已經盡力了。」

#### 4、注重努力和進步的語句

「你的表達能力進步很多。」

「我能了解到你投下的努力。」

「我看到你自然比上次進步7分。」

「這次也許分數上沒有進步許多，但我知道你已經盡了力。」

#### 5、強調長處、貢獻和感激的語句

「太謝謝了，你分擔了許多家事。」

「看得出你學美勞很有潛力。」

「你幫弟弟溫習功課，爸媽覺得很欣慰！」

「謝謝你的幫忙，沒有你真不知怎麼辦！」

「你幫我設計這張海報，看得出你的創達才華，謝謝你！」

「我很欣賞你的毛筆字。」

「你這篇作文的內容很有新意。」

以上的這些鼓配用語，父母可以舉一反三的使用，假以時日必能使孩子的信心日漸

增強，孩子的表現日趨進步，要注意的是在使用這些鼓勵用語時要避免一些使鼓勵打折扣的語，如「你看，你只要用心就做得好！」，「努力就有好收穫，你現在知道你失敗的原因了吧！」，或者是在鼓勵之後盡蛇添足的加上令人氣餒的話，像：「你終於進步了，如果多努力些，你不是會進步得更多！」，「你這個題目做得很好，要是別題也都這樣就好了！」，「你球得打得不錯，要是書也讀得這樣就好了。」這些附加的評語暗示了父母完美的期望，反而使得原先的鼓勵失去意義，猶如給了孩子，又收回來，令人洩氣，為人父母者不得不謹慎！

## 二、鼓勵的原則

既然鼓勵是孩子成長、建立自尊的基石，但到底要怎麼做才能恰到好處呢？最重要的是能把握鼓勵的原則、方法和策略，才可收集半功倍的效果。首先，介紹鼓勵的原則有：

### （一）真誠的接納

接納孩子真實的樣子，而不是該如何的樣子。學習對事不對人的態度，讓孩子知道雖然他有時表現差強人意，但他仍然是有價值的，是受到尊重的。不要常強調他錯誤的地方，任何人都不喜歡別人常挑自己的毛病。注重積極面，指出他做對、正確的地方，強化他對自己的信心，他便會有勇氣去嘗試和努力。例如在客廳奔跑追逐的小兄弟，父母可以心平氣和的讓他們選擇不吵鬧好好的玩，或者是分開各自玩，一來表示父母接納孩子，但不贊同吵鬧的行為，二來也表示了父母的尊重，並且兼顧到家庭規範的維護。

### （二）注重積極的一面

假如你想改變一下親子間的不愉快經驗，你就必須避免一些消極的言行。最常見的是小孩子拿試券給父母看時，父母常會注意到孩子錯誤的地方而忽略他對的部份。我們應幫助他知道自己做對了大部份，讓他對自己的表現滿意，他才會更努力去改正自己的錯誤。著重積極的一面就是要我們多去強調正面、好的部份，而少提錯誤、失敗的經驗。有句話說「孩子總是朝著讚美的方向去發展」就是這個道理。建議父母每天給孩子和自己一個積極的鼓勵，不一定是口頭上的表示，如非語言的微笑、擁抱、拍拍肩膀、摸摸頭等，都是非常有效的。對自己和孩子建立積極的期望，當一個人相信自己時，他會漸漸看到自己進步的成果。別忘了，過分的看重錯誤只會打擊孩子的信心，讓孩子失去嘗試的勇氣。

### （三）重視努力和進步

我們常習慣以一件事的結果來論成敗，這會使孩子容易沮喪，尤其是當他們面對一件很艱難的事情時，雖已盡力但仍做不好，此時若只強調事情的成果，只是暗示孩子說：「除非你做得很好，否則毫價值。」這樣會使孩子因害怕失敗而裹足不前。因此，只要孩子努力了，不管成敗如何，即使只是一點小進步，父母都應立即給予鼓勵，使他對自己有信心。

面對害怕失敗、易於沮喪的孩子，為了避免他更受挫折，訂定實際可行的目標是非常重要的。例如：要叫一個非常內向害羞的孩子上台當眾做演期，只會徒增他的困擾和沮喪。可以事先將要問他的問題透露給他，或者是從簡單的問題先問，使他能從容的回答，並立刻給予鼓勵，然後逐漸增加難度和深度，製造更多讓他表現的機會來培養他的勇氣和信心。

或者是把困難的工作分段來做，也可以幫助孩子獲得成就感。在每一段完成後

馬上給予鼓勵。例如讓孩子分擔家事，在他完成一部份工作時，即給予口頭鼓勵：「我看到你工作很努力。」「嗯，你把這房間的窗子擦得很明亮。」「我很感謝你做這工作，使我們家變得很清爽、乾淨多了。」

#### （四）肯定個別能力

當一個人的能力有所發揮時，他才會感到自己是有價值的。身為父母的應該時時讓孩子知道他對家庭的貢獻和他特有的能力，鼓勵他們發揮潛能，讓他在家庭中獲得滿意的位町，他自然而然會對家庭產生向心力，樂於貢獻他的專長和特點。尤其對年紀小的孩子可以安排他做一些輕鬆簡單的工作如擺碗筷、跑跑腿、傳達事情等，使他不斷的從工作中肯定他自己的能力和價值。別吝於常說：「你在玩電腦遊戲反應很快。」或是「你對……有獨到的見解。」等鼓勵。同樣的，在功課方面也要從孩子表現特別優異的那一部份鼓勵起，例如他數理能力強，我們就多強調他這方面的能力，你會發現因著這一份鼓勵便能建立他對功課的信心。曾有一位聰明的爸爸說，他的孩子英文特別好，於是他特別加強他的英文能力，結果孩子成為班上的「英文權威」，慢慢的孩子看重自己的能力，激發起學習的興趣，於是每一科都跟著進步起來；也有的孩子因為球打得好，被老師同學器重之後，功課也跟著好轉。所以我們應該相信行行出狀元，不要先強調讀書方面的能力，因為孩子的成長是全面性的。

在鼓勵孩子的同時，也別忘記自己的能力和貢獻，發揮你的長才幫孩子學習，讓孩子切實的感受“天生我才必有用”的道理，努力的學習，認真的生活，相信必可增進親子情誼，收事半功倍之效。

#### （五）避免說令人沮喪的話

言語常反映出個人的態度，有些話不但不具有鼓勵的作用，反而使人感到沮喪、灰心或失望。比如說，我們常說：「我不能……」「我無法……」，而實際上是我們有能力去做，但不願意去做。這裡「我不能」的意思是「我不願意」，雖然有些事確是我們能力所不及的。孩子會說：「我不會寫作文」，「我不想和某人和好」，這種「我不能」的背後，常有其目的，可能是需要別人的幫助，甚至以無助的姿態出現。另一種則可能是缺乏信心，害怕失敗，寧可少做少錯，不做不錯，不敢面對挑戰。下面就列舉出易教人沮喪的話供參考：

##### 1、不要接受「我不能」的遁詞

從現在開始停止接受「我不能」的遊戲，想一想，只要我願意，我就能；問一問：我願意嗎？當父母察覺到孩子在玩這遊戲時，不要接受這種求助的眼光，告訴他，你相信他的能力；告訴他：不要以「我不能」來推卸責任；告訴他：什麼是「我不能」，什麼是「我不願意」。

##### 2、拒絕以「我試試看」為退路

通常一個人說「我試試看」時，他會在萬一他失敗時說：「至少我試過了」，或者是「我早知道不會成功的」之類的話。那表示他沒有信心，父母要避免用這種態度來教育孩子，要鼓凸孩子說：「我願意」，而不是「我試試看」。

##### 3、不要說逃避責任的話

還有一類常碰到的話：「都是他害我……」「他使我……」也是令人沮喪的，當父母說：「都是他惹我生氣的」時，表示他把責任推給孩子，雖然是孩子的行為產生父母的生氣，但父母有權決定要不要生氣。同樣的，當孩子告訴你是哥哥、姊姊把

他弄哭弄生氣時，你不妨反問他：「哥哥怎麼這麼有能力來使你生氣！」然後再和他討論如何處理自己的情緒，如何對自己的態度和言行負責。

#### （六）從自我鼓勵開始

鼓勵自己和鼓勵別人同樣重要，如果父母對自己沒有信心又怎能給孩子信心呢？所以父母們都應該具有相當的勇氣。相信自己才能改變、能鼓勵孩子和自己實踐力行。做計畫時，切記要先設定近程可行的目標，一步一步來。千萬不要期望太久太遠的事，免得容易失敗。可以先計畫一星期內可改變的、可完成的，等到完成之後再作一檢討，進行下一計畫。

要成為稱職愉快的父母，並不是為了要得到別人的稱許，也不可能樣樣做得盡善盡美，也許仍然會有失敗或沮喪的時候，孩子也可能仍會出現犯錯的行為。但是，只要真誠的持之以恆不斷的鼓勵自己，發揮愛心和勵心，孩子自然會感受到這種支持的訊息，學習到責任心和價值感，走向有意義的人生目標。再次提醒，從現在起不要說「我不能」，不要說「我試試看」；要說「我願意」，要說「我開始做了」。

#### 三、鼓勵的策略

鼓勵就是把焦點集中在一個人的能力資源上，給予認同和嘉許，並建立個人的自重感。父母要鼓勵子女其實很簡單，只要一再地貫徹使用，保證可以增進親子關係，積極的期許加上不斷的鼓勵必可相輔相成。下面提出簡單可行的鼓勵方法供父母們參考使用：

##### （一）給予孩子責任

大多數的父母都想用「教」的方式來讓孩子學習責任感，所用的方法無外是獎勵、警告、懲罰、賄賂等。但責任感不是教來的，它必須藉由父母的協助，孩子自己去感受學習。例如孩子要求先看電視再寫作業時，父母可以請他衡量是否來得及寫完功課；如果他認為自己來得及，那就不妨讓他自己決定作息的順序，只要能在一定的時間內完成即可。換句話說，讓孩子去承擔他自己決定的後果，一點一滴養成他負責任的態度。

##### （二）給孩子貢獻的機會

提供孩子為家庭、為親人做事、跑腿等機會。只要孩子有意願，即使做得差強人意，父母也要隨時表示歡迎、感謝之意，使孩子感受你善意的回應，肯定他自己的能力。有位聰明的媽媽會在女兒「自以為是」的洗完碗之後，又重新趁女兒不注意時把碗筷洗過，為的就是讓孩子有機會表現學習，我相信他的孩子會越做越好，越有責任，心，同時也別忘記在行，友面前誇獎他，以加強他的信心。

##### （三）接受孩子的建議

父母萬能的時代已經過去，有許多事是我們所不清楚的，不妨請教孩子們有關電腦、資訊、流行趨勢、運動、音樂、電影等，孩子一定樂於告訴你他所知道的，並且藉此增加親子互動的機會，真是一舉兩得。孩子更能從中感受到被尊重、信任，也更增加對自我的肯定。

##### （四）鼓勵孩子自己做決定

尊重孩子可以從小處做起，舉凡小至出門穿什麼、吃什麼，大至以後主修什麼科目、選擇什麼行業、家務的分配及壓歲錢、零用錢的分配等都可由孩子自行決定。許多父母放不下心，常在中途插手接管，反而弄巧成拙，不妨在一旁協助，俾他作澄清或分析的工作，他會感激不盡的。

#### （五）接納孩子的過失

俗話說：「不經一事，不長一智」，孩子就是從不斷的錯誤中學習新事物。面對孩子的疏失時，千萬不要大驚小怪，視為無可彌補的大災害；要培養能接受孩子犯錯的胸襟，並和孩子一起尋找解決的途徑，避免再犯同樣的錯誤。最常見的是孩子考試不理想，不敢面對父母，與其事後責備、傷害親子關係，還不如和孩子一起檢討成績不理想的原因，共謀改進之道。同時，要讓孩子知道你不會因為他這次的失敗、錯誤不再喜歡他或愛他，要給他有安全感，他才會有再嘗試的勇氣。

#### （六）重視孩子努力的過程

一件事情如果從頭到尾完成了，就比較容易看出背後的努力和成果。但是我們並非常有這種機會，如果父母只有在事情完成的時候才給孩子鼓勵，那麼鼓勵的機會就大大減少了。隨時給予孩子鼓勵，而不止限於他的成就。鼓勵者的任務是強調過程，而非僅僅注重其結果。如此一來，孩子就能明白任何心血的付出都是有價值的。

#### （七）將孩子的缺點變為優點

如果父母能凡事強調積極的一面，而不是專門挑剔缺失，那父母將成為一位善於發掘和創造孩子正向潛能的專家。例如：萍萍是位情緒很容易激動，常為一件芝麻綠豆的小事就和同學發生摩擦。母親以鼓勵的方式幫助女兒把敏感的個性轉化為同理別人的長處，能夠站在別人的立場替人著想，這樣的特質為他和同學建立了親密、信任的人際關係，這就是一個以缺點變優點的好例子。

也有的父母對孩子的好奇多問感到厭煩，殊不知每一個科學家的前身正需要這樣的特質。作父母的千萬要小心的看待孩子的缺點，試著將它轉疑為好的特質，化阻力為助力。

#### （八）對孩子的判斷表示信心（幫助他作合理的冒險）

除非父母對子女的能力深具信心，否則如何期望子女有良好的判斷力呢？父母可以藉由尊重並接納子女的服裝打扮、朋友的選擇、休閒時間的安排等，來表示對孩子的信心。父母也可以就家用品的添購、旅遊計畫等和子女共同商量，一來表示尊重，二來也可以增加孩子的參與感。陳伯伯家正準備計畫利用春假到南部旅遊，於是召開家庭會議，請孩子們共同安排行程、旅遊重點，並研商攜帶物品……等，父母和子女藉著彼此商量，互相表達尊重之意，孩子們也從中增加自尊，久而久之學得獨立自主。

#### （九）對孩子抱著積極正向的期望

如果父母對子女的表現總是抱持著最壞的期望，那麼也將會得到最壞的結果，所以父母應時時對孩子抱著正向、積極的期望。例如：志強告訴父親他很害怕運動會的接力賽會失常，跑不出好成績。父親非但沒有責備嘲笑他，反而接納他的不安，並安慰他：「我不知道你對接力賽跑這件事很緊張，但是我對你有信心，你只要盡力而為就是。」爸爸並沒有叫他不要緊張，也沒有過份誇讚志強的能力，而只是讓他明白，父親了解他的感受，並且信任他的能力。

#### （十）教導孩子從經驗中學習（看事情的幽默面）

在人生的過程中，難免會遇到挫折。當孩子帶著沮喪、氣餒的問題來找父母協助時，父母不妨發揮你的創造力，先同理接納孩子不平的情緒，然後再提醒他從這次的經驗中，換取教訓，學習新事物，讓孩子知道他的價值並不在於成功與否，而



是能學習從不同的角度、立場來看事情，就不至於怨天尤人、沮喪、氣餒了。

總之，鼓勵是一種學習而來的技巧，越練習就會越進步，把你身旁的人當作學習鼓勵的對象。更重要的是別忘了自我鼓勵，發現自己的長處，也會帶動自己發現別人的長處，並鼓勵他人。疼惜和接納孩子本身，孩子會感念父母的真誠，更加肯定、自己努力生活，所以說鼓勵是生活的動力，是改善親子關係的關鍵。為人父母者實在應該好好的學習鼓勵的技巧，幫助你的孩子在多元複雜的人生旅程中走得更穩健，更踏實！

## 第七章

### 行為結果

黃蘭雯

放學後，明偉把書包隨手一丟，蹲坐在電視機前面看起電視來。

「明偉，跟你說過多少次了，放學回來，要把書包放好。上次罰你不准玩電動，你還是不聽，今天不准你看電視。」

「不看就不看，有什麼了不起！」

明偉拿起書包走進房間，碰的一聲把門關上。

我想這是許多父母的困擾——再三給予警告、處罰，孩子仍一再地犯錯。許多父母也無奈地表示「我也不喜歡嘮嘮叨叨的，可是孩子就是不聽，有什麼辦法？」

每位父母都希望孩子能夠自動自發、為自己的行為負責任。為此目的，你可能用盡各種方法——獎勵、懲罰、恩感並施、說好說歹…這些方法有效嗎？有沒有比獎勵更好的管教方法？閱讀完本章後，應該能從中得到許多幫助，學習做個快樂的父母！

#### 一、傳統管教方法的省思

一直以來，許多父母所堅持的一個管教信念是，孩子聽話的時候應該獎勵，不聽話時就該懲罰，這樣才能教出乖巧聽話的小孩。這種管教方法對你我而言並不陌生，我們大部分都是這樣長大的，或許你也正奉之為圭臬地教導自己的小孩。

或許你要問，這樣的管教方法有什麼不好嗎？小孩子聽話才好帶，不是嗎？我們並不否認聽話的小孩確實比較好管教，但這是否也意謂「聽話的小孩比較容易掌控」。父母總想以自己認為對的觀念要求孩子，希望孩子符合所訂的標準。當小孩不聽話（不按父母的要求做事時），為人父母最常有的情緒是生氣，氣孩子不把父母的話當一回事；氣自己的話竟然無法在孩子身上產生作用（沒有影響力）；氣孩子無視於自己的存在；氣自己無法控制小孩。

同時，你也會發現自己雖然氣得半死，但小孩子的行為似乎不見改善，依然固我；要不就是陽奉陰違，在父母面對打現得中規中矩，背地裏卻不是那麼回事；例如，學校老師所反應的情況，在你面前卻從未發生，以致你不知該相信老師，還是相信自己的小孩。迫使你不得不對孩子的行為盯得更緊，親子關係活像是「警察抓小偷」一般。

這種管教方法不只是小孩覺得有壓力，相信父母也會覺得累，因為大部分的精神體力都得耗在「你追我逃」、「你揭發我掩飾」的心理遊戲中。更嚴重的是，這種管教方法容易教導出二種極端的小孩——非常聽話以致不敢有主見或叛逆不羈得令父母頭痛不已，我想這兩類小孩都不是你我以意見到的。

#### 二、傳統管教方法的缺失

丁梅爾博士與麥凱博士（美國教育心理學家）提出賞罰方式管教方法有以下的缺點：

#### 1、父母為小孩的行為負責

賞罰方式管教下，子女的行為是應父母的要求而表現，事情是為父母而做，因此，容易養成子女存有「事情發生了，父母會承擔」的不負責任心態。

#### 2、剝奪孩子自己做決定及學習應對的機會

由父母決定何種行為該受獎賞、何種行為該受處罰時，子女的行為表現取決於父母是否獎賞或處罰。因此，剝奪了孩子自己決定表現何種行為的機會，久而久之，應對各種生活情況的能力也隨之降低。

#### 3、施予賞罰的權威人士不在場時，孩子的行為容易故態復萌

傳統的賞罰方式管教容易使孩子雄有僥倖的心態，認為某些行為是做給父母看的，父母既然不在場，何必表現那些行為呢？或是父母不在場，就可以放心地為所欲為。

#### 4、容易引發孩子的反感和抗拒

試想當你被迫做某些事時，心中勢必有千萬個不願意。孩子的心中更是如此。一旦反感和抗拒產生，親子之間的對峙是在所難免的。子女尚小，無力反抗，只得忍氣吞聲，待他們進入少年時期，會出現叛逆行為也就不足為奇了。

由此看來，賞罰式管教對於培養負責任的孩子的效果並不大。什麼才是培養負責任小孩的好方法？應該是一套能符合民主精神的教養方式，讓孩子從中學習獨立自主。

### 三、民主式教養方法的精神

現在介紹給你的正是一套能有效培養負責任小孩的管教方法——自然與合理的行為結果法。自然與合理的行為結果是基於平等與互相尊重的民主態度，來激發孩子的合作行為並鼓勵孩子改變，是一種民主式的教養方法，因此，在學習之前，你有必要瞭解它的精神，並調整自己的心態，改變一些舊有的觀念與想法。

#### 1、放棄控制

孩子雖然是父母生養的，但不意謂孩子是父母的所有物，也不是父母的附屬品，他們和成人一樣，雖不完整但卻是一個獨立的個體，不應受任何人的控制。因此，為人父母在學習民主式管教方法時，首要調整的心態是，視孩子為獨立、有價值的個體，而不是受父母控制的傀儡。

這種觀念的轉變並不容易，轉變過程中，父母或許會經歷某種程度的失落感，這確實有要時間調整。況且，人際之間的微妙，常是你愈相緊抓不放，對方愈是逃之猶恐不及；只有你學習放開時，才能真正有所得。

#### 2、尊重孩子

孩子也是有尊嚴的。常發現有些父母毫無保留地在外人面前，甚至在大庭廣眾之下，對孩子大聲吼叫，完全沒有考慮孩子的感受。不受尊重的孩子，往往演變成缺乏自信的孩子。尊重孩子是相當重要的，你不喜歡孩子丟你的臉，孩子也不會喜歡自己在別人面前抬不起頭來。

除了考慮孩子的自尊心以外，尊重孩子的個別差異也是很重要的。每一個小孩的發展速度都不一樣，有人二歲就能自己穿戴整齊，有人一直到六、七歲還無法自己餵食。不要以過高的標準衡量孩子的行為表現。

此外，也要尊重孩子選擇與決定的權利。讓孩子自己決定並選擇表現何種行為，例如，到了吃飯時間，孩子不理會父母的招呼或他們選擇不吃時，父母可以尊重孩子的決定。

上述這些尊重孩子的做法，你可能會擔心「孩子要是一直都不吃飯怎麼辦？」、「孩子小，分不清事情的對錯，若因此變壞怎麼辦？」這正是另一項你需要調整心態－信任孩子的能力。

### 3、信任孩子的能力

許多時候父母的擔心是多餘的，例如孩子會餓著、凍著、分不清事情的好壞、兄弟姊妹不能和樂相處…。事實上，小孩子的能力往往超出我們的想像。有一位五歲大的小女孩，肚子餓了，會自己蒸蛋吃；父媽在家時，兄弟姊妹總會吵著吵著就哭了，一旦父母不在，卻相安無事。

父母的過度擔心與關心常會限制孩子能力的發展，因此，你必須信任孩子有能力去發揮自己，放手讓孩子去嘗試，不斷提供孩子學習獨立的機會，並從旁給與支持與鼓勵。

### 4、允許孩子犯錯

每一對父母都望子成龍、望女成鳳，希望自己的小孩無論在行為、功課、品德方面都有不錯的表現。這樣的期望使我們容易以成人的標準來看待孩子的行為，很難接受子女所犯的錯誤。但是，別忘了我們也曾經年少無知過，也錯令父母擔心過；因此，若將大人的行為標準加在孩子身上，對孩子而言是相當不公平的。

另外，父母也習慣以自己的經驗告誡小孩，希望小孩別重蹈覆轍。但親自經歷永遠比聽聞來得刻骨銘心，不是嗎？讓孩子從錯誤中學習並不會使他走冤枉路，只會增加他對行為後果的體會。所以，請為人父母者放寬心，允許小孩犯錯，並且不斷地給他們真心改過的機會。

### 四、自然與合理的行為結果

每一種行為都會產生一個行為結果，例如：不吃飯自然會肚子餓；不穿衣服自然會著涼；喜歡賴床，上學自然得遲到；東西亂丟，找不到是自然的結果…，這些結果是伴隨行為自然產生的，故稱為自然的行為結果。

自然行為結果的運用就是，讓孩子曉得自己不當行為所帶來的後果還是得自己承擔。此時，父母不必為可能產生的後果預做防備，更不用擔心孩子的不當行為會持續產生，只管提供機會讓孩子體會自己行為的結果，孩子自然會從不當行為的結果中得到教訓。以下以亂丟東西為例加以說明，幫助父母更清楚自然行為結果的運用：

#### 【問題情境】

康偉喜歡把用過的東西隨手一放，從不物歸原處，以致經常在上學前因為找不到東西而求助於母親。做母親的不忍孩子上學遲到，只得幫忙找堅，但心裡總會不高興，嘴裏還不時嘮叨、埋怨，偶爾也會警告一翻。這種處理方式，不但母子常因此而鬧得不愉快，康偉喜歡亂丟東西的習慣也不見改善。

#### 【自然行為結果的運用】

父母應該容許小孩有自己的空間，在這個空間裡，小孩有權決定東西放在那裏、怎麼放，這是孩子自己的事。當小孩擁有這樣的權利時，他必須學會管理自己的物品，若因亂丟東西而找不到，這是自然的結果，也是孩子自己的事。此時，為人父母者不應插手，孩子必須負起責任。

母親可以找個合適的時機（不是他正急著找東西的時候）與孩子溝通：「康華，這是你自己的房間，所以媽媽尊重你，你可以決定把東西放在那兒，如果因為亂放而找不到，這是你自己的事。我沒辦法幫你，因為我也不知道你放在那兒。」

如果隔天上學前康華仍要求母協助找東西，母親只須堅定而委婉地說：「很抱歉，我沒辦法幫你。」絕對不可以心軟，心軟只會讓孩子學到「不必為自己的行為負責任，因為媽媽一定會幫忙處理。」

康華可能因此找不到東西，或為了找東西而遲到，得到的結果是，到學校後必須因沒帶東西或遲到受罰（自然結果）。有過幾次經驗後，康華自然學會將東西放在固定的地方。

另外，有許多訓練孩子的過程不是自然的行為結果所能控制，或是行為結果本身對小孩具有危險性，不適合讓孩子去經歷時，可以利用合理的行為結果來處理孩子的問題。合理行為結果與自然行為結果的不同在於，後者的行為結果是伴隨行為自然產生的，前者則是經過父母與子女討論，由子女選擇後產生的。

運用合理的行為結果訓練孩子，就是容許孩子自己從與父母所訂的約定中學習社會規範，進而懂得彼此尊重。父母與孩子共同討論事情的解決方案，鼓勵孩子自己做決定，讓孩子有選擇的機會，選定方案後，確實執行，若孩子未能遵守約定，就必須從結果中學到教訓。

許多家庭常因家事的分擔而起衝突，以此為實例說明如何運用合理的行為結果：

**【問題情境】**

爸媽希望家中的每一份子都能分擔一些家事，在家庭會議（請參考下一章的內容）時，芳莉主動說她可以幫忙收拾、折疊衣服。剛開始時，芳莉非常遵守諾言，但是，經過一個禮拜後，她開始忘了自己的承諾，常需要母親的提醒二、三次，才心不甘情不願地把衣服收拾好，甚至惹得母親不高興。

**【合理行為結果的運用】**

在這個例子中，芳莉雖然沒有依諾行事，但事情的主要關鍵在母親身上，母親不斷的提醒、說教是無效的，只會讓芳莉覺得厭煩，更不想去做。若想讓芳莉學習負責任，必須停止這些無效的舉止，母親可以運用合理的行為結果來幫助孩子。

首先，母親應該將自己的感受告訴芳莉：「芳莉，你答應幫忙收拾洗好的衣服，一開始時，你表現得很好，可是這幾次都要我不斷提醒你，你才肯做，我覺得好累，也覺得有點生氣。而且，如果衣服沒有從晒衣架上收下來，下次洗好的衣服就沒地方晾了。」

表達自己的感受後，下次若再有相同的情形發生，母親提醒芳莉收衣服後（語調和緩而不生氣），就不再理會這事。孩子若問起「媽！怎麼這麼多一都沒洗衣服，我快沒衣服穿了」，母親可以回答：「衣架上的衣服沒有收下來，我沒辦法洗衣服，因為洗了也沒地方晾。」

讀完以上關於自然與合理行為結果的運用，或許你會覺得這樣做有點不忍心，但為了培養負責任的小孩，許多時候你必須堅持原則，不能心軟。

這二種訓練方法的模式，都是父母提出自己的感覺，與孩子討論問題的解決方法，讓孩子有選擇的機會，然後為自己的選擇負起應有的責任。容許自然的行為結果發生，設計合理的行為結果，都是為了鼓勵孩子自己做決定，自己負責，而不是強迫他們屈服父母的意思。丁梅爾博士也指出，大部分的孩子，只要准許他們有選

錯的自由，都會自己從後果裏學到教訓的，所以父母不必太干預他們做的是什麼選擇。

#### 五、合理行為結果與處罰的比較

常有人誤認合理的行為結果是一種處罰，事實不然，它與處罰截然不同，在此有必須做澄清與劃分，以免因不瞭解而誤用。為了使讀者更容易明瞭，以實際的例子做說明，並比較二者在處理方式與所產生效果的不同。

1、處罰往往為了展現個人的權威；合理的行為結果則強調在彼此尊重的前提下學習遵守社會規範。

實例	處理方式	產生效果
父母與客人交談，克平把電視開得很大聲	<b>【處罰】</b> 「克平，把電視關掉，吵死了。」 <b>【合理的行為結果】</b> 「克平，電視太大聲，爸媽和客人沒辦法講話，你自己決定把聲音關小或關掉電視。」	克平很不高興地關掉電視，轉而欺負弟弟。克平得到父母的尊重，也學會尊重別人，下次有客人來時，主動把電視聲音調小。（小孩學會自制與合作。）

2、處罰常隨施予者的意思而定，並不一定會情境有關，亦即處罰的內容與不良行為無關；合理的行為結果則直接針對不良行為。

實例	處理方式	產生效果
放學後，阿亮在外逗留，沒有直接回家	<b>【處罰】</b> 「阿亮，你竟然這麼晚才回來，罰你這個禮拜天不准和同學出去。」 <b>【合理的行為結果】</b> 「阿亮，你沒有按約定的時間回來，讓我很擔心。而且很抱歉，依約定你必須…，但是，下次你仍然有機會好好表現。」	阿亮心中怨恨，覺得爸媽不講理。而且心中感到困惑——「這太不公平了，而且星期天能不能與同學出去玩和遲歸有什麼關係。」阿亮為自己的遲歸抱歉，經過這次經驗，下次不再遲歸，不得已必須晚歸時，也會先取得爸媽的同意。（知道自己必須遵守約定，學習為自己的行為負責。）

3、處罰含有道德判斷的意味，往往涉及人格譴責；合理的行為結果則對事不對人，當事人的自尊並不因此受傷。

實例	處理方式	產生效果
妹妹未經許可，使用姊姊的色筆。姊姊因而生氣地向母親告狀。	<b>【處罰】</b> 對姊姊說：「你怎麼這麼小氣，借妹妹用一下，又不會死。」對妹妹說：「不告訴姊姊就用人家的東	被罵小氣，姊姊覺得很難過，心中發誓不再借妹妹任何東西。而且覺得媽媽不公平，於是，日後經常把氣出在妹妹頭上。

	<p>西，這麼做簡直跟小偷一樣。」</p> <p><b>【合理的行為結果】</b></p> <p>姊妹吵架是他們之間的事，父母不宜介入其中。母親可以委婉地對姊姊說：「我想你一定很生氣，但是，這是你和妹妹之間的事，媽媽不想插手，而且我相信你可以自己把這件事處理好。」</p>	<p>姊姊覺得自己的感受被接納，同時，知道母親相信並尊重他處理事情的能力和方式。（孩子瞭解即使行為不被接納，但父母還是尊重納接他。不會有全人被否定的感覺。）</p>
--	--	--

4、處罰是荷責過去的行為；合理的行為結果則著眼於目前和來行為的改善。

實例	處理方式	產生效果
依萍想邀同學到家裡玩。	<p>（處罰）</p> <p>「不准，上次你帶同學到家裡來，卻把家裡弄得亂七八糟，事後也不收拾乾淨，最後還是得我一個人收拾。」</p> <p>（合理的行為結果）</p> <p>「依萍，只要你保證事後把家裡收拾乾淨，我想你可以帶朋友到家裡來玩。」</p>	<p>依萍感到很挫折，不被信任，覺得媽媽再給他表現的機會。</p> <p>依萍評估後，覺得可以請同學幫忙把家裡收拾乾淨，於是答應媽媽的條件。（孩子因而學會自我評估與自我規範。）</p>

5、處罰在態度和語調上帶有威脅的味道（通常還在氣頭上）；合理的行為結果則是以委婉、和善的語調與孩子溝通（等心平氣和以後）。

實例	處理方式	產生效果
在百貨公司裡，小麗哭著要母親買玩具給他。	<p>（處罰）</p> <p>「小麗，每次帶你出來就想買玩具。不准哭，再哭，回家就修理你。」</p> <p>（合理的行為結果）</p> <p>「小麗，我知道你喜歡這個玩具，但是媽媽覺得你的玩具已經夠多了，而且出門前，你答應不吵著買玩具的，或許下次有機會再買給你。所以請你不要哭，否則我們就回家去。」</p>	<p>小麗聽到「再哭，回家就修理你」這句話，確實不敢哭了，但是心理開始提心吊膽，擔心回家真的被處罰，一路上嘟著嘴，弄得母女都敗興而歸。</p> <p>小麗發現雖然自己不守規矩，但是媽媽並沒有讓他難堪，而且下次有機會買玩具給他，他覺得母親還是很愛他的。（小孩感受到父母的愛與支持，同時覺得有安全感。）</p>

6、處罰是以命令式語句，要求對方絕對服從；合理的行為結果則允許小孩有選擇

的權利。

實例	處理方式	產生效果
父親叫定康和嘉華吃飯，他們一路玩到飯桌上，手拿筷子打仗，腳在桌下互踢。	(處罰) 父親大聲斥責：「你們玩夠了沒？再不停下來，通常准吃飯。」 (合理等行為結果) 父親堅定地說：「現在是吃飯時間，你們要安靜下來，還是到旁邊玩個夠再回來吃飯。」若孩子選擇繼續玩，過了吃飯時間，只管把飯菜收起來。	由於是被迫服從，所以定康和嘉華雖然安靜下來，但兩人還是眉來眼去，不安分吃飯，最後，惹父親非常不高興，這頓飯也不了了之。 定康和嘉華選擇到一旁玩，回來後發現飯菜已經收起來了，父親告訴他們「只得等到下一餐才有飯吃」。(孩子從合理的行為結果中學到必須為自己的選擇負責。)

#### 六、運用自然與合理行為結果的原則

瞭解什麼是自然與合理的行為結果，以及它與處罰的差異後，我們實際來看運用這種行為結果的一些原則：

##### 1、瞭解孩子的情緒以及行為目的

和成人一樣，孩子會有喜怒哀樂等情緒，而且也懂得用情緒去達到目標，例如：以傷心、難過來博取父母的同情，或令父母感到懊悔；以生氣來對抗父母的要或控制。敏感型的孩子更容易如此，他們特別容易感受到成人的情緒與臉色，因此，他們會利用情感迫使他人同不一樣的方式對待他們，以免自己受傷。

在學習如何運用自然與合理的行為結果前，父母必須先學習瞭解小孩的情緒(如何瞭解及處理小孩的情緒可參考本書其他章節)，只有當父母認清孩子如何利用情緒來操縱成人時，他們才能取得影響孩子的地位。

當孩子的行為帶有情緒時，必須先加以處理後才能運用自然與合理的行為結果。例如：

蕙蕙氣呼呼地到母親面前抱怨：「媽！你把我的芭比娃娃放到那裏去了，害我都找不到。」如果母親回答：「你氣什麼氣，自己亂放，還敢來問我，我把它丟掉了。」接踵而來的可能是蕙蕙氣哭了，母親更是火上加油。

倘若母親能先接納、處理蕙蕙的情緒，得到的結果可能就不一樣了：

母親：「蕙蕙，你認為媽媽把你的芭比娃娃藏起來，所以你很生氣，對不對？」

蕙蕙：「對啊！因為你昨天拖地板，我把它放在地上，我想可能是你拿的。」

母親：「確實是我把它拿走了，但是，我們之前是不是有約定——當媽媽說要拖地時，如果有東西放在地上，就得隨便我怎麼處置？」

蕙蕙：「有。」

母親：「那昨天我有沒有告訴你，我要拖地？」

蕙蕙：「嗯。」

母親：「我想你下次能表現得更好，所以等到星期三你就可以再和芭比娃娃玩了。」

蕙蕙知道自己理虧，「媽！對不起不應該生你的氣。」

此外，每個行為的背後都有一些動機和目的，瞭解孩子的行為目的也是很重要的（請參考本書其他章節）。運用自然的行為結果時，比較不受行為目的的影響，不管任何行為目的，只要父母不過於保護，孩子會因為「自作自受」而學到經驗。

運用合理的行為結果時，父母必須能分辨孩子的行為目的，通常用來處理想要獲得注意的孩子效果最好。當孩子的行為目的是想要獲取權力、報復或自暴自棄時，親子間的衝突往往比較激烈，因此不適合直接運用合理的行為結果必須先改善親子關係，透過傾聽、接納、尊重和鼓勵減低孩子對父母的防衛心理。

## 2、溫和但不過於保護

父母與孩子溝通時，語氣要委婉而溫和，如果你正在氣頭上或心情不好，並不適合進行溝通，除非你有把握自己能夠心平氣和地說話，或事情非常緊急必須立即處理，否則等情緒平緩下來再談。

千萬不要以為自己非常善於掩飾，小孩無法知道你的情緒。永遠別忘了，孩子是最好的觀察家，他們的感覺往往比大人來得敏銳而正確。

此外，除了言詞上避免傷害小孩，在表情和動作等非語言的表達，也要和語言一致。有些父母雖然在言語上克制自己不表露敵意，但表情和肢體語言還是顯出非常憤怒的姿態，如：瞪大雙眼、眉毛緊皺、雙手叉腰。根據研究，判斷一個人的情緒所依據的線索，有99%來自非語言訊息，只有1%接受語言所決定。所以當你瞪大雙眼、雙手叉腰地說你不生氣時，你想孩子會相信你的話，還是相信你的表情。

為人父母者常有一個種補償的心理——過去我得不到，所以現在要盡量把最好的給小孩，不讓小孩受到一點委屈。甚至，有些父母認為孩子年紀小無法承擔責任，為人父母者應該為孩子所做的每一件事負責。當這些父母使用比較堅定的語氣管教孩子，孩子顯出難過的神情時，反而於心不忍地安撫起小孩來。這麼做等於是憐憫小孩，也就是告訴他「你年紀小，不懂事是應該的」、「你還小，本來就處理不了問題」。久而久之，孩子真的會相信自己是個能力不足的人。

像這類過於保護孩子的心態只會使孩子的能力減低，無法訓練他成為獨立、負責的小孩。孩子更可能因此學會遇到挫折時，開始自怨自艾，甚至放棄嘗試的機會而自暴自棄。為避免發生這種情形，父母應該學習在合理的範圍內提供照顧，不要把孩子該負的責任掘在自己的身上。

## 3、態度堅定，行動一致

在教導孩子遵守規則時，態度和語氣一定要堅定。這不是件容易的事，大部分父母不是不忍心，就是過於苛刻。孩子需要的是堅定的語氣和態度。

堅定不同於命令或嚴厲，命令和嚴厲是以強迫的口吻迫使孩子順從，往往使孩子產生「父母不愛我」、「我是壞小孩」等負向感受與認知。反之，堅定是拒絕孩子的無理要求，避免過於放縱他們，當孩子有任何違反規定的行為時，做父母的都必須採取行動加以制止。只要訂下規則，就必須徹底執行。

此外，表達堅定的語氣時，應避免過於囉嗦（通常父母說得愈多，孩子聽得愈少），最好能夠使用簡短明瞭的語詞，說明所要表達的意思即可。絕對不要一說再說，那只會使聽者感到厭煩，不能帶來任何的改變。以行動代替過多不必要的語言，例如：小孩在公共場所哭鬧不止，父母不需好言相勸或惡言相向，只需將他帶離現場，讓他知道這是哭鬧的結果。



堅定的態度除了表示言出必行外，也代表行動一致的，包括：

1 隨時隨地都按所訂定的規則行動。有些父母在帶小孩拜訪朋友家之前，總不忘叮嚀一翻：「小寶，等會兒到阿姨家，你可要安份點。在自己家裏無所謂，但是到人家裏，要是出了紕漏，可就丟臉丟到家了。」於無疑是教導小孩行為可以有雙重標準—在家裏是一套；在外面又是另一套。難怪有些小孩在外表現得相當安分，在家裏卻讓父母感到頭大。

2 夫妻之間應避免雙重的標準或管教態度不一致。許多夫婦爲了管教小孩而採行「黑白臉」政策，當一方責備小孩時，另一方立刻上前勸阻，並安慰孩子。這麼做只會讓孩子學會察難觀色，對於自己的行為準則莫衷一是，甚至，夫妻因爲管教態度的不一致而吵架。因此，夫妻必須溝通彼此的管教態度和教養理念，這是相當重要的，只有夫妻的管教方式一致，孩子的行為才不會「見風轉舵」。

3 對每個孩子一視同仁，讓每個小孩分擔責任，培養他們同舟共濟的精神。對每個小孩一視同仁，看來似乎是理所當然的事，但實際上，許多父母仍然比較疼愛某些小孩，特別是身體殘障、瘦弱需要照顧或比較乖巧的小孩。這些父母在言談中顯流洶類似以下的訊息：「弟弟年紀小，你要讓他」、「妹妹身體不好，家事你就多做一點」、「小芬這麼乖，怎麼可能是他做的，你別誣賴他」。

有時，父母會用這種方式處理小孩之間的競爭，強迫小孩去愛自己的兄弟姊妹，但這只會加增他們之間的仇視與敵對，無法讓他們有一體共存的感覺。

當家中幾個小發。共同犯錯時，父母總是習慣先質問「誰犯的錯？」找出年兇」後再個別處置。個別處罰很容易造成孩子爲了保護自己而推卸責任，嫁禍給其他的小孩，而使他們彼此之間產生敵對的情形。

你可以改換另一種處理方式—不去追究是誰犯的錯，讓小孩共同承擔或處理所產生的結果。例如，老二總喜歡在床上吃東西，把餅乾屑灑得滿床都是。這種情形，即使你知是誰做的，但仍然只需叫所有小孩一起把它清理乾淨。

或許你會覺得這樣對其他小孩不公平。在此要提醒你，孩子對公平或不公平的觀念多半受父母的影響。況且這無所謂公平、不公平，而是爲了讓他們學習同舟共濟的精神，同時也瞭解到家是屬於每一個人的，必須共同維護，自己的任何行為都會影響到家中的所有成員，所以必須爲自己的行為負責，免得牽累其他人。

## 七、結語

接受自然與合理行為結果的管教觀念確實是一種思想上的革新，心態上的調整也是一件不容易的事，需要付出更多的愛心、耐心和精神。在運用初期，或許會感到挫折的無力，或不知所措，別忘了隨時複習我們所提到的觀念與原則。繼續堅持下去，相信你會看到改變的。也給孩子改變的時間，因爲他們可勾不適應你的改變，正嘗試試探你的耐心與堅持度，看你是否會重蹈覆轍。

周遭的人，特別是配偶、公婆或左鄰右舍的反應與評語，經常會使我們質疑自己的管教方式。接不接受影響，決定權在你。除了堅持有益的管教方式外，更應該與他們溝通，讓他們瞭解自然與合理的行為結果對孩子的好處，取得支持與信任。

親子之間的相處之道永遠都是一門藝術，我們只能告訴你其中的原則，無法給你一套標準做法，因爲每一個家庭、每一個小孩之間的差異實在太大。該怎麼做、該怎麼說，留待你去玩味、琢磨。僅以美國心理學家魯道夫·瑞可斯的一段話共勉：「我沒有權力處罰和我平等的人，但是我有義務引導我的孩子；我沒有權力強迫別

人接受我的意見，但是我有義務拒絕他的無理要求。」

動動腦

一、何謂自然的行為結果？何謂合理的行為結果？二者有何差異？

二、合理的行為結果與處罰二者之間的差異何在？

三、請閱讀以下情境，並思考一些問題：

【情境一】

爸爸正專心地結算所得稅，宗次在一旁寫功課，一會兒玩鉛筆，一會兒記到爸爸旁邊「爸爸你在做什麼？」得到的回答是：「回去寫功課！」

不一會兒，宗次的腳敲著桌子，發出叩叩聲，被父親大聲嚇止後，安靜不到一分鐘，又跑到客廳看電視，把聲音開得很大聲。

【情境二】

一個小時前，媽媽要曉玲把碗洗一洗，但她從未離開過電視機。母親再一次提醒她：「玲，一小時前就叫你把碗洗一洗，怎麼還在看電視。」「好啦，等我看完櫻桃小丸子就去洗。」「剛剛叫你先洗好再看，你偏不要。不行，現在就去洗。」「好啦！再等一下，我馬上就去。」

【情境三】

兄弟玩完後，玩具散落一地，母親要宏遠收拾，他不服氣地說：「為什麼都是我收，那裏面也有弟弟的玩具。」「做哥哥的幫弟弟一下，有什麼關係。」宏遠還是杵在原地不啓，母親生氣了「宏遠，你再不去，我把玩具通通丟掉。」宏遠踱著生氣的腳步去收拾玩具。經過弟弟身邊時，動手打了弟弟一下，對他做個鬼臉「都是你，討厭！我要把你的無敵戰神弄壞。」

1、孩子的行為目的是什麼？

2、如果你是情境中的父母親，你會怎麼做？

3、如何運用自然與合理的行為結果處理上述情境？

## 第八章

### 家庭會議

#### 黃蘭雯

陳先生是一家企業的主管，公司調派他到高雄分公司擔任要職。爲了工作升遷，陳先生只得舉家南遷。陳太太懷著「嫁雞隨雞，嫁狗隨狗」的無奈心情，沒有抱怨什麼，兒子宇軒心裏卻有許多的不願意。這天，一家人吃著晚飯。

陳先生對太太說：「下週一我就必須到高雄上任，以所這幾天把家裏的東件打包一下，宇軒的學校也得去說一聲。」

陳太太還來不及答話，宇軒脫口而出：「我們可不可以不要去高雄？」他想試探爸爸，看看自己的意見是否可以被採納。

沒想到爸爸只堅定地回了一句：「爲了工作的關係，我們必須搬到高雄。」接著，自顧轉頭向陳太太述說工作前景，以及公司對他的器重。

宇軒感到非常委屈，心裏想著：「大人都只顧自己的工作，從來沒有想到我必須和要好的朋友分開，還要面對一個完全陌生的環境。」

宇軒發現向父親提議是無效後，轉向母親，顧不得父母間的談話，急著希望母親聽取他的意見：「媽！我不要去高雄啦！」「高雄有什麼好！」

陳先生只覺兒子無理取鬧，再也耐不住性子：「小孩子“有耳無嘴”，大人講話不要插嘴，而且去不去高雄也不是你能決定的。」

宇軒哭了，一邊跑回房間，一邊抗議：「爲什麼什麼事都是大人決定？」

#### 一、進入家庭會議前的省思

看了上面的故事，你的心中有什麼想法？你若是故事中的陳先生，你會如何處理？

這是一個民主化的社會，在政治場合、主管與部屬的關係中，我們追求民主，追求彼此尊重。一旦踏進家門，與配偶、子女間的互動，是否仍持續體現民主的精神？亦或藉由權威、專制的命令滿足自己的控制慾。

曾經在一次親職教育活動中，有位父親對所談「尊重孩子的選擇」之觀念有所質疑，他認為：「尊重孩子的想法會把孩子寵壞，容易養成孩子有『只要我喜歡，有什麼不可以？』的觀念。」

做父母的總是不放心，不信任孩子可以做出對的選擇，深怕孩子「一失足成千古恨」。父母爲孩子好，擔心孩子變壞，這種心情是可以理解的，但對於培養有責任感的孩子而言，若因爲出於擔心、不信任而替孩子做決定，只會剝奪孩子學習和成長的機會。

有位父母曾經向我抱怨：「爲什麼我的孩子沒有任何需要我擔心的地方，非常自然，什麼事都自己處理。」聽了這樣的抱怨，頓時覺得好笑。爲人父母者的心腸真是矛盾，孩子被動，令父母感到頭痛；孩子自然自發，又讓父母覺得自己無用武之地。這兩種父母的共同點是，害怕失去對孩子的影響力，害怕自己變得不重要。

學習民主式教養，首先要放棄的正是這種企圖控制孩子，使他們活在父母所訂的生活模式的想法。「父母愈是緊抓不放，子女愈是逃之夭夭」，這是人際間不變的法則。

然而，學習「放」，並不等於放任不管，孩子需要規範。但規範並不能以強逼的方式加諸孩子身上，而是需要取得孩子的共識後，他才可能甘心樂意遵從。民主式教養的精神正是如此，透過「家庭會議」更可以把這樣的精神落實。

## 二、家庭會議的功能

一般父母聽到家庭會議，會有幾種不同的反應：「我們家，意見不合時，隨時可以溝通，所以應該不需要開家庭會議」；「家庭會議顯得太正式，會不會使家裏的氣氛變得很嚴肅？」；「從來沒有接觸過，不知道從何開始？」。

家庭會議，顧名思義，就是全家人一起開會討論問題、解決問題，而互是定期的、有計劃的，所討論的主題可以是家人彼此的信念、價值觀、願望、埋怨、計劃、疑問、建議等。

乍看之下，所討論的主題似乎很嚴肅。其實，家庭會議也是一個全家人共同計劃家庭變樂、分享美好經驗和培養快樂氣氛的大好機會。定期的會議提供家人一起建立規則、下決定、以及分享好消息的機會，因此有助於促進家庭的和諧。綜合以上對家庭會議的解說，我們發現它可以有下列幾種功能：

### 1、溝通意見

雖同是一家人，但每個人對事物仍會有不同的看法和意見，例如：決定假日活動；選擇特別節日的慶祝方爲至確定效遊的地點等。

若能定期召開家庭會議，使家中每位成員都暢所欲言地表達自己的意見，並針對每個人的意見進行討論與溝通，如此，所達成的決定較能被接受，全家人也能有個欣然愉悅的家庭活動。

### 2、培養計劃與決策的能力

會議中透過對話、討論，以及家人意見的分析，合出符合大家理想的決定，於些過程可以讓孩子們學習到如何分析各種意見的利弊得失，進而做成計劃與決定，並付諸行動，執行所訂的計劃。這樣的過程，無形中也教導孩子對自己的決定負責，培養他們的責任感。此外，當孩子發現自己有能力而且可以自己做決定時，他自信心也因而提升。

### 3、解決衝突

唸小學三年級的志偉，被分派幫忙洗碗筷。可是志偉寧可每天負責打掃環境也不願洗碗，因爲晚餐後的洗碗工作往往使他不能看卡通。因此他總是先看電視，任由餐桌上杯盤狼藉。幾次下來，媽媽覺得志偉非常不負責任，只是幫忙洗個碗都拖拉拉的。

像這樣的情形，如果志偉能有機會透過家庭會議說出自己不喜歡洗碗的原因，讓媽媽瞭解他的想法，問題可能就迎刃而解。

在會議中透過意見的溝通，使彼此更能互相體諒，學習以同理心去感受別人，

藉此透視問題的癥結、解決問題，渡過日常生活中免不了的衝突和危機。如此，也可讓孩子們學習到光是生悶氣、責難別人、堅持己見是不能解決問題的，只有開誠佈公地把話說開來，讓別人瞭解你的感覺，才能避免誤會與衝突。

#### 4、分擔家事

每個家庭都有許多繁瑣的家事，以往，這些家事似乎理所當然地落在家庭主婦（媽媽）的身上。然而，現在多數是雙薪家庭，家事如果仍然落在媽媽一個人身上，對自天已經非常疲憊的媽媽而言，是不合理也不公平的。縱使媽媽心甘情願地包辦全部家事，也不是一件好事。因為如此一來孩子連學習家務事的機會都沒有，不僅妨礙孩子獨立性的發展，也剝奪孩子對家庭的貢獻和參與完成家事的成就感。父母子女可藉家庭會議來討論，並認領（主動認領的效果會比強制分配來得好）各人在時間與能力上能負擔的工作，讓每個人對家庭都有一份參與感，增加家人對家責任感與歸屬感。

#### 5、學習社會互動的經驗

家庭是社會互動的雛型，也是個人人格、態度養成的地方。孩子可藉著民主的家庭生活經驗，學習照顧和關懷別人；從分擔家事中，培養獨立自主、互助合作的美德；德良性互動中，發展社會興及培養施與受的能力。此外，孩子還可於家庭會議中感受到別人對他的尊重，而且也因為自己的意見能被接納，進而藉得接納和尊重別人的意見。

#### 三、如何開始

家庭會議既然有這麼大的功用，你可能接著要問：「我們家從來沒有家庭會議的經驗，該如何開始？如何運作？」

##### （一）開始的時機

是否召開家庭會議，往往取決於父母的態度，但仍然得得到家庭成員的同意，取得每個人的支持。因此，當父母親對家庭會議的功能有清楚的瞭解，而且更重要的是願意尊重孩子的權利（與權力），與孩子持平等的地位時，就是開始家庭會議的適當時機了。

但有時並不如想像中能順利地開始，例如：另一半不支持或某位子女拒絕參加，是否因此就放棄家庭會議？或者該如何處理？

事實上，家庭會議雖然希望家中每位成員都參與，但也不必非要等到全家人都準備好了才可以開始，如果大多數人都準備好了，就可以召開家庭會議了。甚至當家庭成員只有單親和一個孩子，他們若能透過定期的特別聚會討論和溝通彼此的意見，相信對他們關係的增進也有相當的助益。

至於沒有參加會議的成員，當他們發現會議所做的決定會影響到他們之後，就會來參加了。

此外，你也許會想到，年齡太小的孩子適不適合參與家庭會議？事實上，只要孩子具有清楚的表達和溝通能力，他們就該受邀參與全家人共同的事務。從參與會議中，也可以擴展他們的認知能力和表達能力。

確實，家庭會議應用於年紀小的孩子身上會有一些限制，因此，儘量讓說論和介紹家庭會議的時間簡短，內容扼要，而且會議的氣氛也儘可能輕鬆愉快。通常對年紀小的孩子而言，每次只參加一小項議題就夠了。當會議責續定期舉行，而孩子也漸長大時，便可以延長會議時間，也可以變得更正式一些。

## （二）如何運作

### 1、溝通觀念

當父母決定召開家庭會議時，並非隨即發號施令召集家中大小成員聚集開會。首先必須確定其他家人是不是準備好了，因此父母有必要一一向他們說明家庭會議的優點（或者提供相關的故事或文章，以引發他們對家庭會議的趣興，但切忌生澀難懂，免得抹煞他們心中燃起的期待）。

在溝通優點的同時，也瞭解家人的意願。當有人對召開家庭會議的意願不高時，可以實際的需要說服他，但千萬不可以強迫對方，否則就喪失民主教育的精神了。以下舉例說明如何說服意願不高的家人。

例一：

小強覺得自己年紀最小，大人不可能聽他的意見，如果召開家庭會議，他一定會吃虧，所以當爸爸邀他參與開會時，他總是以功課寫不完為由，拒絕參加。

爸爸可以依小強的需要向他說明：「以往家中的事情都是由媽決定，也許小強很想提出自己的意見，但是都沒有機會，這樣似乎對你很不公平。所以爸爸覺得我們應該採取民主的方式，大家開會一起計劃、一起做決定、一起解決問題。不知道你願不願意支持我的想法，一起試試看？」

例二：

柯太太在得知家庭會議的媚力時，一心希望家裡也能透過家庭會議來討論、決定事物，增進家人的凝聚力。但當她興沖沖地向先生提議時，得到的回答竟是：「妳有沒有搞錯啊！我在公司已經有開不完的會了，回到家庭還要開會。」

聽起來柯先生彷彿非常排斥會議，開會對他而言，或許是一件疲憊又煩人的事，所以以柯太太可以從同理他的感受開始，進而讓與看到家庭會議的優點以及召開的必要性。柯太太可以這樣說：「老公，我想你每天有開不完的會，一定很累，對不對？可是我想家庭會議和公司的開會是不同的，這份資料讓你參考看看。而且，家庭會議可以讓孩子學習民主的精神，也能培養他們的責任心。」

### 2、說明規定與原則

一旦取得家人的支持，而且他們對家庭會議也都有基本的認識後，接著要做的是向家人說明會議規則。

與其個別向每個人說明，不如實際召開一次家庭會議（測試性的），一方面訂定規則，一方面實際演練家庭會議的運作，也測試家人是否準備好召開家庭會議。

在測試性的家庭會議中，重點放在說明家庭會議的規定，例如：多久召開一次，每次會議持續多久、開會的地點、對於缺或遲到的處理方式等。為了讓與會的成員有較高的認同感，這些規定最好能經由大家討論後提出，如此，遵守的意願也較高。

除了制定規範以外，有關家庭會議的原則（見後文）也需要讓成員知道。由於規定會隨每個家庭狀況的不同而改變，因此需要討論決定，而家庭會議有一定的原則，所以只需說明並取得同意即可。

說明會議的原則時，可事先將原則製作成單張，發給每個人，大家輪流逐一唸出。每唸完一條，主席可詢問大家是否同意，或者有沒有需要修改的地方。

測試性會議後，若家人都有不錯的反應，家庭會議應算正式成立，但能否持續運作，仍需取決於會議是否具有“公信力”（亦即會議中所決定的事項是否徹底執行）；是否定期舉行等因素。倘若測試性會議後所得到的呼聲並不高，需要瞭解其中

的原因，並針對問題或個別需要再進行觀念的溝通。

### 3、會議流程

實際召開會議時，父母並不需要擔心小孩覺得會議太嚴肅。有時候，孩子相當能接受正式的開會方式，因為他們對於鄭重其事的氣氛覺得新鮮又好奇。所以，第一次會議就可以正式方式開始。正式會議的進行流程如下：

（1）會議主席（通常第一次會議可以由父親或母親擔任主席的角色）先說明會議的目的和進行的步驟。

（2）宣讀並討論前次會議的記錄，重點在幫助與會者回顧前次會議的討論，也檢視決議的事項是否確實做到。接著可討論上次會議尚未解決問題。（如果是第一次召開家庭會議則省略此程序。）

（3）討論新的事務和計劃，包括計劃家庭的休閒娛樂。此外也可以討論子女的零用錢問題、家中的財務問題等。

（4）主席做摘要並總結報告，提出此次會議的重點和達成的協議。接著進行職責分配，取得成員付諸實行的承諾。

（5）法定下次開會的时间後，主席宣佈散會，並提醒應注意的事項。之後，將會議結果公佈在家中顯眼的地方，做為隨時的提醒。之後，將會議結果公佈在家中顯眼的地方，做為隨時的提醒。

（6）會議結束後，全家人可來一段餘興節目，例如：散步、唱卡拉 o k、打球……等，使家庭會議在輕鬆愉快的氣氛下收場，如此一來，它不難成為全家人共同期待的時刻。

### 四、家庭會議的原則

如何建立一個有效而且富有創造性的家庭會議，我們整理以下幾點原則，供做參考。然而，這些都只是原則性的做法，至於如何應用在實際的會議中，只要不離大原則，可按每個家庭的特色靈活運用發揮，讓家庭會議更具創造性，正所謂「師父領進門，修行在個人」。

#### 1、坦誠的原則

家庭會議是否能圓滿達成，關鍵的因素在於家中每位成員是否有誠心將問題坦誠地、公開地提出來討論。家庭中的任何一個人發現問題時，就必須在家庭會議中坦誠地提出來，而不是放在心中，成為你對別人的成見。

#### 2、平等的原則

在家庭會議中，每個人都可以提出自己的意見，父母的聲音不應該比孩子們的聲音高。

有時候子女習慣以父母的意見為依規（特別是年紀小的孩子），或者他們可能想將解決問題的責任推給父母，也許他們對自己的意見並沒有把握，因此，為了使參與會議的成員都有表達意見的機會，父母應儘可能讓子女先發言。

當父母發言時，應避免成為「仁慈的獨裁者」，例如：

小娟今年要考高中，她拿捏不定自己適合唸普通高中，還是攻讀能學習一技之長的五專。所以希望在家庭會議時能聽聽大家的意見。

今天會議的主持人是媽媽，當小娟提出自己的問題，想聽聽別人的意見時，媽媽率先發言，語氣和緩地說：「小娟，你最好唸普通高中，因為可以繼續升大學，接著再向研究所進攻，這樣不是很好嗎？我想你們應該也都同意我的想法吧？」

在上例中，小娟的媽媽正是所謂「仁慈的獨裁者」，但不搶先發言，而且不斷向家人推銷自己的想法，卻不是徵求大家的意見。民主的媽媽可以改說：「小娟提出這樣的問題，我想她一定復難做決擇，所以不知道有誰願意提供你的看法供小娟參考？」

### 3、守時的原則

召開家庭會議之前，應事先協調好家中每一位成員能共同參與的時間，然後每週或隔週定期開會。固定時間可以養成家人開會的習慣，也可以讓他們事先安排自己的行事曆，避免與其他約會撞期。

另外，會議中時間的控制也是很重要的，儘可能準時開始，不等候遲到的人。遲到的人必須爲自己因遲到所喪失的權益負責。

會議進行的時間也不宜太長，以不超過一小時爲宜，但小孩年紀小時，應把時間縮短爲二十至三十分鐘。同時，要切實控制會議的時間，準時結束，未討論完的議題寧可留待下次會議時間，因爲冗長而沒有時限的會議只會減低成員參與的意願；而且，嚴守會議開始與結束的時間，不也正可以教導孩子準時與時間有限的重要性，培養他們愛惜光陰的觀念。

### 4、角色輪替的原則

在會議中，除了每個人都是發言人外，尚有主席與。記錄二種角色，主席負責帶領會議順利地進行，記錄則必須記下討論議題及每個人的發言重點，這些職務也是需要家人共同分擔的。

剛開始召開家庭會議時，主席的角色可先由父母充任，之後再由較大的子女輪流主持，至於年紀小的孩子可以擔任記錄工作，不會寫字的，可以錄音的方式代替紙筆記錄。

### 5、切實執行的原則

家庭會議具有「公信力」是使得會議能夠持續進行的重要因素之一。一旦在會議上通過的決議，不論子女或父母都必須確實遵守，否則的同做了「可以不守信用」的示範。

針對此，應該將決議事項公佈在家中顯眼的地方，而且在達成決議的同時，也應訂定違反規則的處理方式。

以上所提是針對召開家庭會議需要特別注意的原則，其他有關議事規則的各項原則與注意事項，如：少數服從多數、多數尊重少數、不偏離主題……等，可參考「議事規則」相關書籍。

## 五、做個稱職的主席

之前談到主席的角色在促使會議順利進行，他的職責包括控制會議時間、維持會議秩序、歸納重點、掌握討論主題。

會議能否順利進行，確實需要靠主席有技巧地引導，以下摘要一些引導會議的技巧，供會議主席參考：

#### 1、利用反映式傾聽使成員覺得自己的意見被接納。

例如：「喜兒，我瞭解你急切地希望大家採用你的意見，所以你要不要再做些補充說明？」

2、利用我訊息表達自己的感受，使家庭會議在真誠溝通的氣氛下進行，更拉近彼此的距離。



例如：「我覺得很不舒服，因為大家好像比較重視哥哥的意見，而忽視我的看法。能不能請你再聽聽我的想法？」

3、掌握主題而不橫生枝節，並適時以友善的態度將偏離主題的成員拉回主題來。

例如：「我想小剛所提的想法相當好，但似乎不是我們今天所要討論的主題，能不能把這個問題留到下次會議時，再請小剛提出來討論。好，再回到剛才的議題，我們的主題是……」

4、問題有待解決時，善用腦力激盪，集思廣益地想出各種解決之道，並從中討論出大家都贊同的意見。

5、當大家意見紛歧時，投票表決，少數服從多數雖然可以解決問題，但可能導致表決失算者不願執行決議，所以可採行延遲決議的方式。

例如：「看起來我們好像無法獲得大家都同意的解決方式，要來的這個禮拜，讓我們再想一想有沒有其他更好的辦法，下一次會議時再提出來討論。」

最後，要特別提醒的是，家庭會議提供家人溝通的管道，但並不是解決問題的萬靈丹藥，而且也不是所有的問題都需要開會，各訊是針對個別性的問題時，例如：孩子要不要和同學去看電視，逢年過節包多少紅包給長輩、晚輩，父母換新工作……等，在不影響其他家人自由的前提下，問是的決定權屬於個人。當然，如果個人願意的話，也可以像小娟一樣在家庭會議中提出來，尋求家人的幫助。

然而，只要事情會影響其他家人，或有關整個家庭生活的決定事項，例如：分配家事、安排休閒生活、決定零用金額度等，都需要經過家庭會議討論，以便取得子女們的合作，培養他們同舟共濟的精神。

此外，須特別注意的尚有，應避免使家庭會議成為訂定規則來控制家庭成員的新工具。而且，在會議結束後，父母也不要像「監工」似地盯著子女的一舉一動，等著糾舉對方違反決議的地方。

這只會讓子女對家庭會議產生反應。此時，可以將前幾章所談的課題，如：我訊息、自然與合理的行為結果等應用到家庭會議中。以下舉例說明：

林家上次家庭會議時，決定這個假日全家一起去看棒球比賽。可是星期六晚上，小杏卻希望媽媽能讓她 and 同學去逛街：「媽！我和同學約好明天要去逛街，可以嗎？」

「小格，我們上次開會時，不是決定全家一起去看棒球嗎？而且門票已經都買好了。」

「我知道啊！可是同學一直邀我，我不好意思拒絕，所以就答應了。而且，我比較想去逛街，因為我也正好要買一本書。」

「我瞭解你很想和同學一起去玩，是不是？」（反映傾聽）

「嗯！」

「可是妳捨棄原先和家人的約定，讓我覺得對我們很不公平，因為我們都期待這一天的到來，全家人可以渡過快樂的假日，如今妳卻爽約了。」（我訊息）「好，現在妳可能必須做個選擇，決定去看球賽，還是以零用錢償退票價？」（合理的行為結果）

家庭會議是需要時間以及全家人的共同參與來完成的，培養召開會議的習慣也非一朝一夕之事，因此為人父母者需要以耐心可毅力持之以恆地進行。一旦養成這良好習慣，不僅對改善家庭成員關係有莫大的助益，更將民主教育精神潛移默化到日常生活中。

召開家庭會議並沒有想像中困難，也比一般會議來得有趣多了。為人父母者不妨一試，加油！

## 第九章 民主教育的原則 鍾思嘉

父母親都希望擁有負責任的子女，然而孩子的責任感並不是與生俱來，而是學習而得的結果。很不幸地，很多父母藉著訓誡、獎勵、賄賂等方式來「教」孩子責任感，卻往往遠不到效果。事實上，責任感並不是用「教」學，而是「給予」和「提供」孩子學習的機會，讓他們擁有自行掌握運用的機會。

### 一、培養孩子的責任感

為了讓孩子對未來生活做好準備，父母親常常在日常生活中給予孩子種種的管教，希望子女從管教的過程逐漸邁向成熟和獨立。但是在大多數父母卻常誤將管教與處罰視為一體。事實上，管教並不是處罰，而是基於民主和尊重的條件，提供子女邁向成熟、獨立自主的學習助力與支持。如果父母將管教視為「處罰」時，反而容易導致子女偏差行為的出現，甚至產生反抗、叛逆行為來表達其內心的不滿，使父母親一番心血付諸流水。因此，培養孩子的責任感，請父母先思考以下四個重要的教育原則：

#### （一）賞罰不是萬靈丹

在過去傳統的社會中，父母常用責備、訓斥、處罰或報酬、獎賞等威脅利誘手段企圖達到教養子女的目的。然而在講求尊重和民主平等的今天，不論獎賞或處罰的方式為何，對親子關係而言都是一種社會交易行為，意謂著父母與子女地位有著優劣、尊卑關係。在這種管教方式下，父母與孩子無形中養成了許多不適當的觀念，例如父母會認為：「如果孩子不……，我就……」，或者「如果孩子能……，我就給孩子……。」而孩子則認為：「如果我做……，父母能給……。」或者「如果我不……，父母會對我……。」類似的這些觀念中，不難發現存在了濃厚的交易色彩，而長期生活在這些觀念與管教環境下，父母的獎賞與處罰的原意都變了質。獎賞成為賄賂子女的工具，最後變成子女要挾、勒索父母的手段，而處罰則成為父母威脅子女的利器，最後父母與孩子都成為賞罰下的受害者。

小彰幼年就生長在傳統權威的管教環境中，父母常使用處罰與獎賞的方式來「教」許多行為。挨打、罰跪是家常便飯，偶而帶有些許實質的獎賞，無形中養成

「投資可以得到什麼」的功利價值觀，於是形成有所求而為的觀念。小學時代在父母看顧下安然無事，等到小學畢業，遠至外地就讀中學時，脫離了父母的看管，從小錯（打架、抽煙），慢慢積成爲大錯「逃學、攜械群毆」，最後被退學，且被少年法庭判爲保護管束。至此父母方恍然大悟，一改原有管教態度，採取尊重、民主的方式，爭取孩子合作與信任，幫助他從逃途中慢慢地找回自己。

獎賞的教養方式最常造成孩子養成「如果沒有報酬，我就不做」之錯誤價值觀，事實上，不可能做任何事都要求有所報酬。而處罰常提醒子女爭取權利，有時會埋下孩子日後怨恨與逆行爲的種子。有朝一日孩子長大了也許相信自己也有權力來處罰父母，則可能產生一些忤逆不孝的行爲，甚至造成親情悲劇。

## （二）言行的示範

在孩子成長過程中的行爲表現裡，父母可以發現孩子不僅是一個很好的觀察家，而且是一位最佳的模仿者。模仿對孩子而言是一種學習的結果，而周遭的他人、朋友、老師、父母、兄姊弟妹，甚至演藝人員等偶像都可能是他們模仿學習的對象。然而在眾多的模仿對象中，父母可說是最重要人物，所以經常可從孩子的行爲表現中發現父母行爲的影子。如果有人告訴父母說：「你的孩子很像你。」其意謂的不只是外貌的相似，更包含孩子的行爲如同父母的舉止。

從許多父母教養的經驗裡，可以發現一件很有趣的現象是，有些父母會抱怨：「我的孩子好的習慣行爲沒學會，倒是我先生（太太）壞的習慣都學會了，還學得有模有樣。」諸如此類現象的發生是否不知不覺中產生示範的作用。

在日常生活，父母的言行不但有示範作用，亦具潛移默化的效果，對子女的成长有很大的影響力。因此，不負責任的父母很難培養出有責任的子女，而光說不練、言行不一的父母，亦難以幫助孩子發展責任感。如果父母自己都扮演了不良的榜樣，再加上不適當的教養方式，對孩子的學習過程無異是雪上加霜。且別說要培養孩子的責任感，甚至孩子在身心發展上都有問題；所以父母常先警惕自己的言行，改變自己，不要一味苛責孩子的不是。

## （三）充裕的時間

培養孩子的責任感，並不是一朝一夕就能立竿見影，必需長時間的經驗累積，孩子才能逐漸發展責任感，同時父母也要注意日常生活中是否有提供充裕的時間讓孩子練習。雖然父母提供孩子學習的機會，如果沒有充裕的時間配合，那麼孩子很可能會錯失機會，甚至感到挫折與失敗或否定自己的能力。只有在充裕的時間下不覺得有壓迫感，孩子才會真正體會責任感的學習，父母也才能有耐心來鼓勵孩子學習。

張家大小要一起參加親友的婚宴，爲了避免塞車遲到，全家人趕著出門，小強拿起自己的鞋子試著學習穿鞋子、繫鞋帶，由於才三歲，搞不清楚左右腳，所以一直穿不好。於是張媽媽急躁地催促孩子，甚至要幫孩子穿。

給孩子不必要的服務，是剝奪孩子完成自己的事的機會。如果母親一改在日的代勞，平日提供孩子學習的機會，讓發子有充裕的時間練習，小強自然會逐漸養成行爲。遺憾的是，父母常因時間緊迫而替孩子服務，這種做法往往會使孩子喪失自信心和養成依賴的習慣，久而久之孩子可能會缺乏嘗試新事物的勇氣，阻礙他健全的成長。

## （四）良好的支持系統

孩子與成人是一樣地需要他人的鼓勵，特別是來自父母的支持。培養孩子責任感的過程中，父母除了提供體驗機會、充裕時間之外，親和溫暖的支持與鼓勵是不可或缺的動力。由於父母可能過分重視表面，以成人標準來評斷孩子的學習成效，而忽略孩子在過程中努力所付出的心血，這無意抹煞了孩子願意學習或再嘗試的動機。因此親子之間，特別是青春期的子女，父母應當提供良好的支持系統：

#### 1．友善尊重的語氣

教導孩子宜發自內心尊重孩子，與他們說話儘量心平氣和，如此才能與孩子建立良好感情，真正地影響孩子。

#### 2．堅定溫和的態度

堅定是處理事情、教養子女的原則，而溫和則是對子女的關愛與尊重。大多數父母不是過於固執，就是過分仁慈。因此在管教過程中，孩子可能不斷地重倒覆轍，或是故意試探父母的決心；此時父母宜以堅定的立場，配合溫和的表達來執行規範或要求。唯有二者兼顧，才能培養真正負責任的孩子。

#### 3．以鼓勵代替責罵

父母要多引導孩子看到自己的努力成果，也就是給予鼓勵，避免使用責罵或輕視孩子的態度來評量子女的成敗，如此可激發孩子不斷求進步的慾望，亦能建立孩子自信心，培養孩子對自己能力的肯定與負責任的表現。

#### 4．適時的情感支持

面對孩子因挫折而引發的負向情緒反應，即使他的表現並未能達到父母的期望，父母也要給予情感的支持，讓孩子知道對自己負責，而且因得到父母的支持再接再勵地努力向上。

#### 5．勇氣與耐心

父母要有勇氣接受新知及新方法來教育孩子，當使用新方法做新的嘗試無效時，切勿灰心、沮喪。多給自己打氣，在檢討和反省後，以新信心、心態度在出發，直到成功來臨。而在改變的過程中，父母亦要有耐心地讓自己和子女來練習及適應新的改變。畢竟，自我改變和幫助他人改變都需要勇氣和耐心。

在子女成長的歷程中，父母不訪以長期投資的態度來經營子女的教養，不要短視近利、急切追求立即的成果。經過長期心力的投入，相信日後所收穫的一切，必讓自己成為最快樂滿意的父母。

### 二、做個稱職愉快的父母

某天的早餐桌上，王媽媽應女兒的要求為全家準備了湯麵，而且特地為先生和讀國中的兒子分別盛了一大碗麵。先生第一口麵一進嘴，直喊：「怎麼這麼辣！」兒子望著面前的麵，不高興地也加了一句：「這麼一大碗，餵豬阿！」王媽媽沒有生氣，靜靜地走到兒子身旁，把兒子的麵撥了一些到自己碗裡，微笑地對兒子說：「這樣還會不會太多？」兒子沒有吭氣。然後他到廚房裝了一碗雞湯放在餐桌上說：「太乾的話可以喝點湯。」他看到兒子低著頭吃麵，臉上的表情和緩多了。飯後他又重冰箱裡拿出西瓜，切了幾片放在餐桌上說：「覺得辣，吃幾片西瓜。」先生的表情也不同了。全程經過沒有火藥味，王媽媽覺得愉快地提供家人吃一頓不錯的早餐。女兒拿了書包跟他說聲：「媽，我愛你，我去上學了。」兒子隨後出門，臨出門到王媽媽跟前，不好意思地說：「媽，剛才對不起。」王媽媽摟摟兒子說：「我愛你們！」先生在一

旁都看在眼裡，愧色中帶有一些困惑：「爲什麼今天太太不一樣了？」

王媽媽正上親職教育課程，當他和其他成員分享這一段美好的經驗時，可以看到她臉上的光彩和心中的自信愉快。如果是從前，她一定會對先生和孩子發火。爲什麼會有這麼大的轉變？因爲過去同樣的情形，她會想：「我好心好意爲你們準備早餐，居然得到的是這種反應！」「兒子，我是因爲你正在發育，特別爲你盛了一個大碗，不吃算了！」即使脾氣不發作，至少臉色很難看，家裡氣氛也會凝重地令全家人難受。而今，她的想法卻轉變爲：「我是爲我所愛的人準備早餐」、「也許真是大碗了點，孩子今天胃口不開、吃不下」、「生氣是沒有用的，我可以改變另一種溝通方式」等等。也正因爲她的想法從消極負向變成積極正向，從不合理變成合理，她所運用的正是所謂的「雙贏策略」。對自己、對孩子，雙方都是大贏家，她擺脫了不合理想法而產生的情緒困擾，也給孩子很好的教育。她改變了，真正地從內而外自發地改變。

#### （一）重新思考親子的互動

如果父母想改變，得重新從以下四個方向來思考：

- 1． 你想目前的家庭關係中，究竟誰是權力控制者？是你或孩子？經過思考後，才能著手消除家庭內的優劣關係。

「大寶！你怎麼看這台？爸爸要看籃球，快點轉過去！」「不要嘛！我先開電視的，我要看卡通啦！」

衝突常常是由於家中成員覺得自己比別人優越，譬如父親覺得自己的地位在孩子之上，擺出「我是爸爸」的姿態，這種心態會阻礙親子關係的發展。然而，若夫妻之一方放不下權威的身段，另一方有心的話仍可改善自己和孩子的關係。

- 2． 你是否期望孩子完美，自己也完美？父母親對孩子的期望標準過高，往往影響良好親子關係的建立。孩子需要被鼓勵，並非要求完美；而完美的父母也是不必要的，因爲沒有人能解決所有問題，或改變自己的行爲到完美無缺，父母的完美要求只可能使孩子無法適應真實世界中許多的不完美。如果父母想做爲孩子人際關係的表率，首先要對自己個人的能力和價值有所瞭解，不要將孩子的錯誤看作人身攻擊或父母威信的侮辱，也不將自己的錯誤視爲失敗。相反的，父母必須能察覺自己和孩子的進步，且不因爲立即收效而悲觀。

- 3． 你是否接納孩子？是否接納自己？許多父母對孩子不滿意，而事實上是對自己不滿意。

「小強！你這次月考怎麼沒在前十名內呢？好好努力用功，將來唸到博士，才不會像老爸我賺錢這麼辛苦！」

對許多父母而言，孩子是他們社會地位的表徵。父母應是成熟的大人，不需要藉孩子來作爲成功的象徵或是挫折的擋箭牌。孩子雖生於父母，卻非同於父母。孩子是獨立的個體，有其獨特的需要、目標、價值及態度。父母應由工作、娛樂及社會關係中去追求滿足，而非期望一個完美的孩子。

- 4． 你是否常感到內疚？很多父母對自己管教孩子的方法感到內疚：「我知道我做得不對，我對孩子太嚴了！」，「我實在不該那樣打他，可是，愛之深責之切呀！」內疚，往往是想藉著公開表達來掩飾自己造成的錯誤，想以「出自善意」來獲得別人的原諒。這是父母親跟自己玩的遊戲，以爲公開表達內疚，可以解決親子之間的問題。事實上，這種做法就如同賭徒、

酗酒者一樣，一再地懺悔，卻沒有實際的行動來改善親子關係。所謂「坐而言，不如起而行」，如果真的要改變，開始行動吧！

## （二）避免自我挫敗的想法

父母由於一些錯誤的觀念，長檔至一些自我挫敗的想法，因此應審視自己是否有以下的錯誤觀念：

- 1． 我們必須受到生活周遭中每個人的喜愛和贊同。
- 2． 父母必須在所有教育孩子上具有相當的能力，進而證明個人的價值。
- 3． 當孩子的行為不如預期，那是十分糟糕的。
- 4． 孩子的不聽話對父母而言是一種挑戰。
- 5． 孩子問題的解決，父母能做的努力很少，我們只是被動地處理孩子的問題。
- 6． 孩子過去決定他的現在，所以父母對他的行為無能為力。
- 7． 父母對孩子的不當行為要負全責，因為只要自己早加以關教，孩子就不會再犯錯。

這些錯誤觀念使得父母覺得自己很失敗，父母首先要改變自己的態度，才能朝積極正向的民主教育前進。同時，父母必須肯定自己的努力，不因錯誤而沮喪。因此當父母覺得沮喪時，應著眼於自己的成就，而非失敗。

民主的父母能察覺孩子和自己的感覺，能隨時自發地表達愛和情感，並且透過身體的接觸與孩子溝通：「我真的覺得你表現得很好！」懂得鼓勵的父母，才能對自己和孩子有信心，並且創造良好的親子關係。

## （三）秉持恆心

孩子根據以前的經驗，會對父母的行為反應產生一定的期待和預測。換句話說，若以前的教育方式已成習慣，那麼要孩子改變，更需要耐性和時間。譬如，小毛知道每次只要在百貨公司大吵大鬧，就可逼使父母答應買玩具。如果父母轉變態度，想以新的教育方式來面對問題，孩子很可能認為有損利益而不願合作。總之，過去的經驗會影響孩子的改變速度，因此不要期望孩子很快地就能改變。

秉持恆心，也包括拒絕來自親戚、朋友、鄰居或社會期望的壓力。孩子是很聰明的，他會說：「其他的小朋友都有．．．．．」、「大明的媽媽好好哦！」或「你們根本不愛我！」之類的話來動搖父母的決心。而親戚、鄰居也可能對你說：「哎呀！他只是個孩子嘛！」、「不寵他還寵誰呀？」或「所有孩子都是這樣的嘛！」父母面對這些壓力時，只要肯定自己的目標是對的，自然別人的影響力會減低。

## （四）建立教育子女的風格

許多民主教育的原則和方法需要父母以勇氣、耐心來學習，並且堅定地運用這些原則和方法，已達成親子關係的增進。假以時日，父母可不再依賴本書的知識，而是將新的信念和行為融入日常生活當中。

熟悉本書前述的教育理念和方法後，仍會有問題出現，以下的建議可協助父母再次思考和自我肯定：

- 1． 認清孩子的行為目的，然後自問：「我覺得如何？」「當我指證孩子時，他的反應如何？」再計劃行動，採取是當的教育方法。

2. 如果仍無法得到正向的結果，可利用尋求解決的指引來找出困難所在。首先確實寫下自己所做的及孩子的反應，以下敘述的檢核清單可提供探討困難所在，然後回頭去閱讀前述相關的章節。

P230,231,232,234,235

當你開始運用本書的原則和方法時，很自然地會面臨一些困擾和外來的壓力，因為你自己和他人無法一下子適應新的教育原則和方法。因此，本章的目的位學習這項課程的父母解惑釋疑。

#### 一、面對自己的困惑

首先，如果你發現自己運用的不是很順利獲碰到困難，除了回頭去閱讀前述的章節（尤其是第九章）之外，可以採取以下建議的步驟：

##### （一）確定孩子不良行為的目的

當父母決定教養方式時，首先必須考慮的是孩子不良行為的目的是什麼？如果孩子不斷替你惹麻煩、闖禍，目的只是想尋求父母親的注意，那反映性傾聽與尋求解決辦法的方式不但毫無效果，反而將會更增加這些不當行為。如果你試圖尋求解決問題的辦法，然而孩子卻明顯地毫無解決問題的意願時，此時就可能產生毫無意義的「爭取權力」。事實上，當你置身於孩子的麻煩易導致無謂的權力衝突。父母應該了解「關心」子女是一回事，但是善盡父母的職責「幫助」子女又是另一回事。所以當你發覺你的關心將會產生一場衝突時，此時就必須冷卻你的情緒反應，暫時退出這場可能一觸即發的戰爭。

爭取權力與反映傾聽是無法並存的，當孩子對父母懷有敵意時，這個時候最好的處理方式就是暫時退出可能產生衝突的情境，但不是以激動的情緒表示不管孩子了，而是告訴等到大家都平靜之後再來討論這件事情。舉例而言：

年前全家忙著大掃除，媽媽叫兒子小明整理房間，小明卻頂了一句：「我的房間不需要整理，而且我覺得亂中有序。」媽媽聽了馬上火冒三丈說：「你的意思是說我們應該住在豬窩裡嗎？」

這種反映傾聽不但無法解決問題，反而容易導致母子之間一場唇槍舌劍、互逞口舌之能的言語衝突。

如果孩子的不當行為是出於能力不足或信心不夠等因素造成的，就可以使用反映傾聽的技巧。反映傾聽可以幫助孩子澄清並理解內心真正的感受，而此種領悟正是親子雙方共同尋求解決問題的辦法之先備條件。在尋求解決辦法時，可以參考問題解決的步驟，鼓勵孩子按步就班，一步一步地達成目標。

「我的訊息」技巧也可以很有效地處理孩子的全力衝突、報復，或是不擇手段企求他人注意等的麻煩問題。舉例來說：當孩子想獲得他人的注意時，「我的訊息」技巧能給予他們意料之外的反應，因為孩子希望的不是與父母分享其感受，而是希望父母被他們的行為所激怒。當孩子企圖尋求權力或企圖報復時，則必須視情況而定，只有在雙方都冷靜時，才可運用「我的訊息」之技巧。在爭執時使用此技術只會導致衝突更形因為當你運用「我

的訊息」，孩子也將以相同的方式回應你，這無異造成爭執的僵化，所以反映傾聽才是因應之道。

同時必須提醒父母注意一點：「水能載舟，亦能覆舟」。我的訊息一但被過分濫用反而會強化你想要孩子改變的不良行為，所以必須十分小心謹慎的運用此技巧。當「我的訊息」無法達成效果時，或許就必須運用「自然與合理的行為結果」之技巧，此技巧若配合「尋求問題解決之道」的技巧，常可得到事半功倍之效果。此外，「我的訊息」與「行為結果」這兩種技巧結合使用亦是很有效的教養技巧。

譬如當你正想整理家用的收支帳目時，小兒子和朋友卻在一旁大聲說話，你可以表示：「你們的聲音太大了，媽媽無法專心工作。」孩子們安靜了幾分鐘後又鬧聲喧天。此時，就可以運用「合理的行為結果」技巧，告訴孩子：「你們實在太吵了，我無法專心工作，現在不是請你們立刻安靜下來，就是請你們出去直到我完成工作為止。」然後讓孩子自行選擇，如果他們選擇離開，則繼續表示：「我看你們都想暫時離開，那我就在這裡工作，如果你們願意的話一小時之後就可以回來。」

在處理孩子的不良行為時，運用「自然的行為結果」的技巧是十分簡易可行的，因為你不需任何安排，就可讓做錯事的孩子自食其果（當然，若有危險的後果則宜持用合理的行為結果或其他方法）。舉例來說：如果你唸高中的兒發參加同學的生日宴會，卻在深夜中大醉而歸，自然的行為結果就是讓他嘗嘗隔日因宿醉頭疼的不愉快經驗。但是，若孩子有嚴重的酗酒問題，那行為結果的方式是不當的，因為它反而會導致問題更加嚴重，而青少年酗酒問題最好的解決之道是尋求專家的幫忙。

有時候故意忽視孩子的不當行為也是一種「行為結果」的應用。舉例來說：有時候孩子故意與你唱反調，他們並不是真的反對你的看法，真正的目的只是想藉此吸引你更多的注意。此時你若能對孩子故意唱反調的行為一笑置之，孩子得不到預期的反應，自然會悻悻然離去。但你必須注意的是：忽視孩子的不當行為，並不是使孩子覺得他們被冷落了。當然，更重要的是當孩子表現良好時，也不要吝於「鼓勵」。

## （二）決定是「誰」的問題

處理孩子不當行為的方式及處理的成效需視「問題的種類」及「問題的所有權」是誰而定。當孩子有問題的時候，你可以運用傾聽、尋求解決之道或自然合理行為結果等技巧；但是，當問題與父母有關時，則可採用「我的訊息」的溝通技巧，當然也可運用前述章節所提及的一些技巧。

## （三）視情境需要而定

子女不當行為的處理方式並不是絕對的，必需考慮實際情境的配合。當孩子有意找你協助解決問題時，可以運用反映傾聽。當你發覺孩子企圖利用其不當行為以獲取父母的注意，或希望從中獲得更多優勢或權力時，則可故意忽視其不當行為，以免落入其陷阱中。當「我的訊息」的溝通方式亮無成效時，則可採用行為結果的方法。

有時候，將幾種方法結合使用常常可以收到意想不到的效果。舉例來說：如果孩子養了兩隻小鳥當寵物，卻從來不清理牠們的糞便時，你們共同討論的解決辦法是，只要在不妨礙家人的生活的前提下，孩子就可以不清理鳥籠，但當鳥籠發出惡



臭而影響其他家人的生活時，你就必須立即採取行動。此時可以運用反映傾聽與我的訊息的方式表達你內心的感受，然後運用行為結果之技巧讓孩子自行選擇：立刻清理他的鳥籠後才能跟朋友出去玩，否則必須待在家中，直到把自己份內工作做完為止。

當然，孩子不當行為的處理並不是像數學的解答有一定的應用公式，父母必須理解「師父引入門，修行在個人」的道理，希望父母多多嘗試這些技巧，相信在不斷的實踐中一定能找到合適有效的方法。

## 二、面對外在的壓力

當父母瞭解了如何促進親子關係的一些概念和技巧之後，最大的疑慮就是面對一些外來的挑戰時，如何將所習得的觀念和技巧應用至親子互動的情境中，以及處理孩子的各種特殊問題，以下分別探討這些挑戰：

### （一）當配偶不配合時

假如父母發現本書所提出教養子女的方式正是自己想採行的方法，但配偶不予肯定或扯後腿時，怎麼辦呢？是否要放棄這種管教方式呢？答案是「不」，不需要只為了配偶的這種態度就放棄。畢竟，極少父母教養子女的方式是完全一致的。所以，當確定某種管教方式對子女有益時，父母雙方的管教態度的一致與否不是道要的考慮因素。

在教養子女時，父母必須決定如何去建立自己所想要的親子關係。也許。配偶會企圖動搖自己的管教方式，但是，如果自己不願意改變決定，就必須堅持原則。

如果與配偶間對民主管教方式無達成共識，自己該接受這個事實。而能做的就是繼續堅定自己的管教方式，讓配偶維持他原有的管教方式。即使自己覺得配偶的管教方式對子女有負面的影響，仍可以正向的管教方式影響子女，子女自然會學習如何面對一個對他有負面影響的人。

總之，不必要干預配偶與子女的關係，也不要企圖動搖配偶來同意自己的看法。如果能建立相互尊重的親子關係，正向的改變自然會發生於子女身上，配偶也許就會逐漸察覺和接納新的管教方式，但切勿以自己的成功做為配偶失敗的證明。

### （二）別人有意見時

經常父母會問：「當別人抱怨我的孩子的問題時，我應該怎麼辦呢？」事實上，我們多少都曾經有此種不愉快的經驗。不可諱言地，當別人抱怨時，我們內心一定有些許的挫折感，但從好的一方面而言，這也是你運用新的溝通技巧的一個絕佳時機。

就如同先前我們所強調的原則一樣，「讓孩子處理自己的問題」。所以，當孩子與其他大人之間發生摩擦時，除非事態十分嚴重，否則不要急著幫他們排解糾紛。因為父母的過多干預，往往會妨礙孩子學習如何處理問題，以及如何與他人相處的機會。

有時候，祖孫三代之間可能也會發生摩擦。例如：祖父母看不慣孫子的一些新潮打扮或行為，或是對父母管教孩子的方式不以為然等等。當上下兩代對教養子女的方式有歧見時，老一輩往往生氣認為：「以前我還不是這樣把你養大的。」父母則認為「老年人不了解現在家庭關係已經不像以前那樣單純了。」如果雙方都各自堅持自己的看法，衝突勢必在所難免，當然對孩子也會產生不利的影響。所以，當父子雙方的教養方式不同時，與其堅持己見、互不相讓，不如坐下來溝通彼此的看法。

此時，可以運用聽的技巧，讓老一輩的父母表達他們的感受，然後委婉的陳述自己的看法，並堅持自己認為正確、對子女有利的教養方式。雖然，你的做法可能使父母不快，但是「對孩子有益」才是最重要的考慮因素。

如果祖父母或其他親朋好友看不慣孩子的一些不良行為，而不斷地抱怨或批評，不妨建議他們自己來處理這個問題。父母可以與他們分享一些教養觀念和技巧，或提出自己處理孩子的不良行為的一些建議。但是，使他們有自我選擇的權利，讓他們用自己的方式去處理孩子之間所發生的問題。

當孩子與其他成人們發生衝突時，可運用的處理方式很多。基本上，我們十分強調的「我的訊息」、反映聽、尋求問題解決之道和行為結果的運用等，都能有效處理孩子的問題，進而協助孩子建之正向，積極的人際關係。

最後，提醒父母：儘管處理孩子不良行為的方法有很多，但別忘「鼓勵」仍然是幫助孩子正向發展最有效的方法。

### （三）父母離異時

事實上，「離婚對孩子的影響」這個議題一直存有許多迷思。其中一個最主要的迷思是：離婚會造成對兒童無法彌補的傷害。不可諱言，對大部份孩子而言，父母離婚是一種極大的挑戰，但是孩子並不是毫無因應能力的無助者。通常，離婚對孩子的傷害多數是由於好心的朋友和親戚所表現出來的態度所致。也許，孩子察覺到他們的同情和憐憫，使他們相信自己無力去處理這個困境。

對孩子而言，父母因離婚產生罪惡感是不值得鼓勵的。通常，離婚的父母內心多少都會有一些罪惡感，而這種罪惡感卻時常成為父母企圖補償孩子的動機。當孩子發覺父母的罪惡感時，便利用此種感受做為滿足自己利益的手。事實上，沒有人可以為離婚找出任何冠冕堂皇的藉口。假如把離婚視為只是一個不幸，並非大難臨頭的話，就可以減低在親子關係中產生的罪惡感。

有些父母離婚的孩子可能會對自我產生罪惡感，他們會認為如果能表現好一點、乖一點，父母可能還會再破鏡重圓。這時候，就必須讓孩子瞭解離婚並不是任何人的錯，離婚並不表示失敗；離婚是改變環境的一個痛苦的抉擇；是大人結束婚姻關係的選擇。

每個人都必須開放、坦誠地討論自己對「離婚」這個事件的感受，尤其是孩子可能更需要不斷地與之溝通。美國研究再婚家庭的權威愛米麗和魏舍教授建議，假如你正是再婚家庭的父母，就必須耐下心來好好處理孩子的情緒。此時，父母可以運用反映聽技巧幫助孩子澄清並理解自身的感受；但是，如果發現孩子利用罪惡感、憤怒、沮喪或譴責做為控制父母的手段時，就必須立刻終止此種情感反映的方式，而改用另外的方式加以處理。

另一個不幸事件是有些離婚父母會利用孩子做為威脅前夫（妻）的武器，如此將會造成十分不良的影響。因此種做法無異是強迫孩子在父母二人之中做一選擇。然而，必須提醒：與前任配偶的關係完全是個人的事，與孩子無關；但是，與前夫（妻）的關係維持得愈好，對子女也會有愈正面的影響。如果孩子覺得他能毫無壓力的愛自己的父母，就能夠對父和母都發展出良好的關係，對父母的離異也較能有良好的適應。

### （四）單親家庭

如果你是單親父母，將會面對一連串富有挑戰性的工作。你可能感到寂寞、孤

獨、無助和做不完的家事、工作；雖是如此，但你還是擁有一點好處：就是能夠完完全全地自己決定教養子女的方式，不必煩惱配偶的干預。而許多夫妻卻永遠也得不到這個好處，因為他們可能會爲了教養子女方式的不同而永遠無法達成共識。

但是，你可能會懷疑一旦孩子與前夫（妻）再接觸，自己的努力是否又白費了呢？事實上不然。前夫（妻），孩子的爸爸（或媽媽）以他們自認爲適合的方式管教子女，而你只要在與子女相處的時間中，儘你所能地建立正向及民主的親子關係，那怕孩子與你相處的時間比孩子與前夫（妻）一起的時間少，也絕不可放棄，只要有數個小時的正向影響，對孩子就會產生極大的助益。事實上，孩子是適應性極強的個體，他們能天天應付來自不同家庭成員、朋友及師長的不同期望，因此，他們也會學習調適面對父母不同的期望。

有時，孩子會藉由「挑撥」或「比較」父母管教方式以達成自己的目的。舉例來說：孩子可能會表示：「但是我在媽那兒，她都答應我可以吃零食。」父母千萬不可掉入陷阱而與孩子發生爭執，如此不但無法解決問題，反而傷害了親子之情。此時，可以表示理解的感受，但仍然必須堅持原則，告訴孩子：「我知道你在媽媽那兒以吃零食，這是你的決定。但是你在我這裡，不吃零食是我們約定的，不是嗎？」

不要在孩子面前批評前任配偶，是離婚者應該注意的另一件事，因為批評會使孩子覺得不自在和難過。舉例來說：當不滿前夫（妻）處理家事的方式時，與其指謫他，不如簡單地以「我的訊息」表示不贊同的態度，但是仍必須告訴子女每個人都有爲自己做決定與表達意見的權利。

有時候，孩子會抱怨與前夫（妻）所發生的問題；此時，較難以避免的，你可能極易落入立即批評前夫（妻）的衝動。然而，必須提醒的是，這時候千萬要抗拒「偏袒子女」的意圖，避免一味地批評、攻擊前夫（妻）。相反地，必須針對子女的問題，運用反映傾聽技巧以及尋求解決方法，來幫助孩子學習如何有效地自己來處理問題。

身爲一個單親父母，可能會發覺自己的社交生活常是衝突的來源。有些單親父母會抗拒約會，或約會時心裡有罪惡感。如果孩子不喜歡父母的約會或是不贊同約會的對象，這問題並不在父母，而是子女自己的問題。能做的就是用傾聽的技巧、理解的態度，溫和但堅決地告訴孩子：「我瞭解你的感受，但我有權利決定自己的生活方式。」

#### （五）繼親家庭

繼父母的角色是一個相當困難的挑戰。通常，在加入一個新的家庭之前，繼父母的角色或關係就已經被建立了，他們必須去「適應」這個家庭。

許多繼父母最大的焦慮就是擔心能不能被新家庭接納，能不能建立健康、正向的家庭關係。但是當愈擔心、愈想贏得繼子女的尊重與敬重時，往往遭遇的衝突也愈多。當孩子察覺父母的焦慮時，便可能藉此機會來要脅父母。相反地，父母可能更努力地企圖討好、取悅他們；終於，當父母忍無可忍或疲於應付之時，可能的抉擇便是「擴張自我的權勢」，而這往往是導致更嚴重衝突的第一步。事實上，試圖取悅孩子與控制孩子乃是一體的兩面。有些繼父母企圖取代繼子女的親生父母，這也是一個錯誤的想法。因爲大多數孩子都是愛自己的親生父母，而反抗繼父母就是他們情感的直接表達。

擁有青少年家庭的繼父母更是面臨不同的挑戰，首先這些繼父母瞭解青少年不

再是兒童了，他們正面臨了離開家庭去建立自我認同的歷程。在繼父母尚未加入新家庭之前，這些小大人也許擔負了一些成人的責任，在家庭中扮演著一些特殊的角色。然而，一旦繼父母加入了這個家庭後，擔負了所有他們先前曾經負擔的責任後，孩子在內心中可能感到無所適從，因此孩子便表現出憎恨。解決的方法便是讓青少年繼續擔負原先的責任，肯定孩子在家庭的重要性。

如果與目前的配偶在孩子的教養方式上有歧異，相互的理解與共識是必要的。「協商」是值得考慮的方式，或許父親可以決定彼此覺得適合的管教方式；或許父母也可以商量彼此決不可干預對方的管教方式，如此將可避免子女利用父母教養方式上的歧異，成為挑撥離開而坐收漁利的手段。

家庭會議或家庭各成員的協談，也是幫助再婚家庭能夠和諧相處的一個好方法。因為藉由家庭成員的集會，彼此的情感可以充分表達，共識也可因此而建立。

最後，提出一些親子相處的原則如：

1、多數的孩子並不認為繼父母可以取代自己的親生父母。通常孩子會認為繼父母破壞了自己與親生父母的關係，並且產生了失落感，他們覺得被離去的親生父母所拋棄，卻又被目前的繼父母所忽視。因此，除了不企圖取代他與親生父母關係外，應建立屬於自己與孩子之新關係。

2、有些繼子女會擔憂如果不能表現良好的行為，可能會造成現在父母的二度離婚。所以孩子經常有嚴重的罪惡感，或者終日憂心忡忡，因此，父母必須以正向的態度來處理孩子的不良行為。

3、繼父母可以與繼子女培養共同的興趣，安排共同活動的時間，以建立正向的親子關係。繼父母也可以邀請孩子的親生父母共渡時光，如此將可減少繼子女的壓力。

4、繼父母應扮演自我，而不是處處與孩子親生父母較勁、競爭的角色。

5、試著與孩子的親生父母建立良好的關係。因為孩子總是喜愛自己的親生父母，如果無法與他們保持良好的關係，便很難與繼子女建立良好的關係。

6、不要對繼子女隱藏任何對目前配偶之前夫（妻）的任何負面情緒。因為任何隱藏的情緒都會藉由姿勢、語氣或面部表情中無意顯露出來。因此，如果不認可配偶的前夫（妻）的某些做法，應直接達，但是絕不可姿意的批評。運用「我的訊息」的表達方式陳述自己的感受，並且可能的話，也別忘了正向情緒的表緒。