理想溝通是……

筆記 2.1

1. 甚麼是溝通？

溝通是雙方通過說話、文字或身體語言互相傳遞訊息。

2. 甚麼是溝通的基本目的？

彼此明白對方的想法、感受和立場，加深了解和減少誤會 。

3. 甚麼是理想的溝通模式？

- 講者清晰地表達訊息。
- 聽者專注聆聽後，才作出反應。
- 雙方嘗試明白對方的感受和想法。
- 彼此覺得溝通有趣味，有興趣保持雙向的交流。

4. 缺乏效果的溝通對子女的影響：

- 子女成長：青少年要學習與人溝通的方法，因善於溝通，有助將來適應社會。然而，若青少年認為溝通沒有作用，便會變得沉默，將來在日常生活和工作上便很難與人討論、協商，甚至爭取權益。又或者，子女慣常以對抗的態度溝通，習以為常，將來亦不容易與人合作。

- 親子關係：若子女常以對抗的態度與父母斡旋，這只會令雙方疲憊不堪。而且，溝通中斷了，父母如何能有效地進行親職工作？另一方面，若子女不敢表達自己的意見，親子間便沒有穩固的溝通基礎，子女遇到困擾時也不想向父母傾訴。如此，父母又如何與子女一起面對困難？

筆記 2.2

溝通何其難！（建議答案）

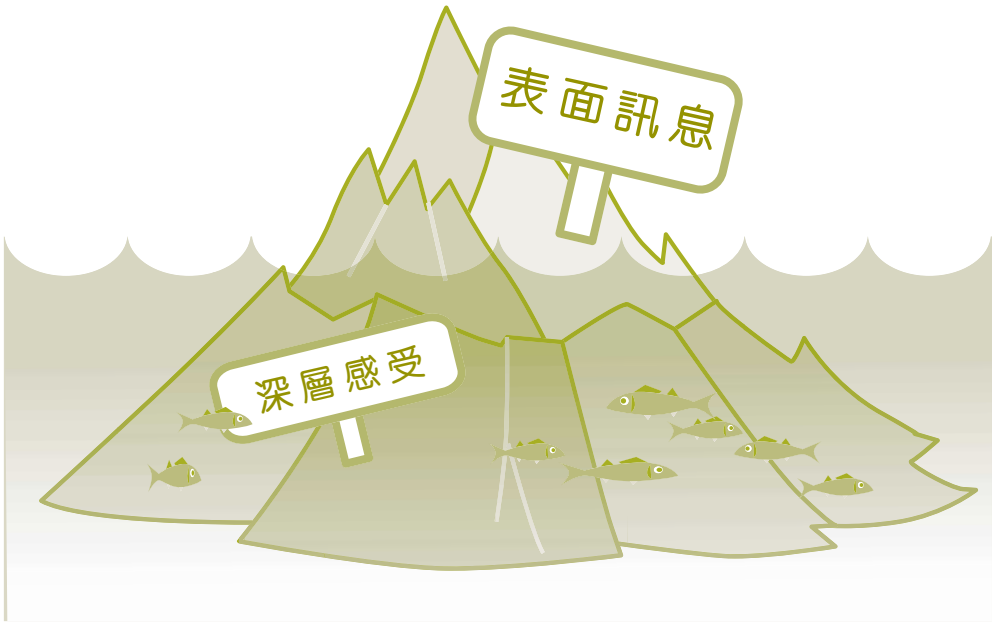
處境

剛升上中二的女兒要求母親：「放學途中，我看到一條很漂亮的裙子，很適合我，你買給我吧！」

母親的回應	女兒可能的理解	可能產生的效果	後果
命令：不要再鬧著要買裙子，沒有商量餘地。	母親不近人情，完全不顧及我的需要。	■ 母親的權威凌駕於女兒感受之上。女兒會不服氣。	溝通中斷了！
先發制人：原來你放學去了逛街，怪不得這麼遲才回家。	放學經過店舖很平常，母親不想買裙子給我也罷，但為何要扯開話題？	■ 母親主動開闢另一個戰場，把問題變得複雜。 ■ 女兒下次說話會更小心，因為不知道母親會怎樣借題發揮。	
說教：我已經說過多少次了。你吃得飽，穿得暖，還不滿足，做人不應該貪得無厭，得一想二。	母親常常提出這些教訓，我也曉得背出來。	■ 過多教誨的說話，令子女反感。 ■ 聽得多，會感到麻木，亦可引來爭論。	
嘲笑：你若生在億萬富豪家中，天天買新裙子也可以！	母親不想買裙子也不用揶揄我吧！	■ 時常被嘲笑，自尊感會受創和感到氣餒。	
打岔：我喜愛的劇集快將播映，現在不要討論其他事情。	母親只顧自己，不尊重我的需要。	■ 女兒的需要不受重視。 ■ 身教「不尊重別人」的言行。	

聆聽的冰山

字面上的意思，往往只會透露表達者的表面訊息，而有意無意地隱藏了表達者的深層感受。於是，聆聽者只會接收到表面的訊息（見到冰山一角）。若不深入分析，聆聽者難以接收到表面訊息背後的深層意義（冰山在水中的部分）。事實上，父母太快太急地對子女的說話作出回應，便容易產生誤會。久而久之，會令雙方失去溝通的興趣。因此，要有良好和持續的溝通，父母必須耐心發掘子女行為或說話背後的深層意思，並嘗試了解對方真正的感受。



例子：

子女表面的訊息	子女深層的感受
女兒一邊做功課一邊說：「唉！老師為何給我們這麼艱深的數學題！」	覺得力有不逮、十分苦惱
兒子在店舖窗櫥外注視著新出版的漫畫，但拍一拍錢包後，便說：「我才不希罕！這本漫畫一定不好看！」	吃不到的葡萄是酸的，掩飾無奈的感覺

筆記 2.4

積極聆聽

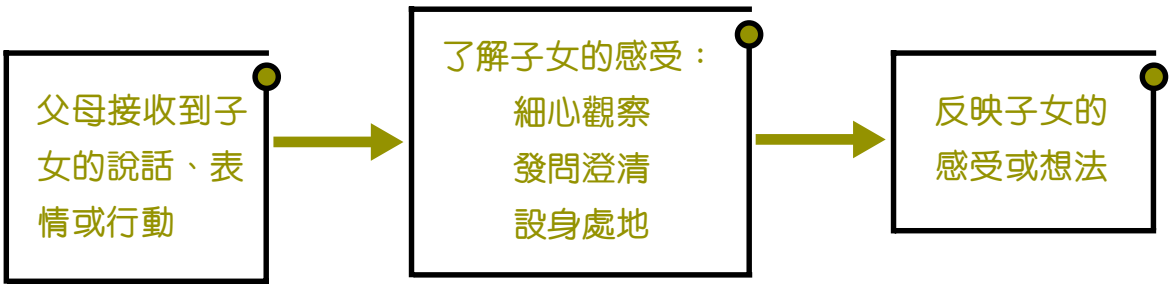
甚麼是「積極聆聽」？

積極聆聽不單只是聆聽對方的說話，且要正確理解對方的感受和想法，然後描述出來。

為何使用「積極聆聽」？

- 幫助父母充分了解子女的感受和想法，並作出適當的回應。
- 讓子女感受到父母重視他們，願意專心聆聽，了解他們的心聲。
- 讓子女感受到被接納，可以暢所欲言，有助建立良好的親子關係。
- 讓子女感受到父母尊重和關心自己，因而肯坦誠分享，從而克服恐懼和煩惱，紓緩情緒上的困擾。
- 讓子女可以從父母身上學習到如何聆聽。

如何運用「積極聆聽」？



如何了解子女的感受？

- 細心觀察：了解子女最關注及受困擾的地方，留意子女說話時的語調、內容和情緒，並仔細觀察他們的面部表情、神態和動作姿勢的變化等，以掌握子女的內心感受。
- 發問澄清：適當的發問可幫助父母深入了解子女的說話，例如：「你是否認為……？」「你是否覺得……？」亦可以請子女舉出具體例子加以說明，例如「你可不可以舉些例子，讓我更深入明白？」
- 設身處地：父母可設身處地從子女的角度思考，例如「如果我是子女，在這樣的情況下，會有何感受和想法？」從子女的角度看事物，不要把自己的好惡強加在子女身上。父母明白子女的感受和想法時，便能作出適當的回應。

如何反映子女的感受？

- 方法：先簡單描述聽到和觀察到的事情，然後用簡單的語句反映子女的感受或想法。
- 例子：「你認為自己沒有做錯，但老師把你和犯事者一起處罰，你覺得很無辜，覺得老師處事不公平。」「隊友指責你守龍門不力，因而失掉兩球，你覺得很委屈和難受。」
- 這方法的重點不在於評理，而在於明白子女的感受。以上例子，父母沒有評論子女的感受或其他人的做法，子女覺得被接納，願意繼續與父母溝通。

筆記 2.4 續

如何令「積極聆聽」更有效？

- 開放真誠的態度：真誠和接納的態度可讓子女知道父母肯用心聆聽，因而放心吐露心事。父母可透過身體語言流露真誠，例如關心的眼神和專注的表情，表示在意子女的心事。
- 提問求證子女的感受：如果理解不清楚，便容易誤解子女的感受，可能造成反效果。父母可提出問題求證自己的理解是否正確，例如：「你是否覺得不愉快？」「你是否認為他們橫蠻無理？」
- 避免父母的主觀意見：避免用批判性的字句，不隨便作出評價和指導，盡量讓子女暢所欲言。有時要耐心等候，到子女認為是舒服和適當的時候，就自然與父母分享。
- 了解問題才可設身處地：有時，子女未必能表達自己面對的困難。當父母看到子女無緣無故地鬧情緒，或板起面孔，父母會容易採取防範的態度，亦難以發揮「積極聆聽」的效果。因此，父母要明白子女的情緒和背後潛在的問題，才可設身處地了解他們的需要。

用心聆聽（建議答案）

筆記 2.5

處境	表面訊息	子女的感受	父母回應子女的感受
1. 女兒一邊做功課一邊說：「唉！老師為何給我們這麼艱深的數學題！」	發脾氣，埋怨老師	覺得力有不逮、十分苦惱	「老師給你們的題目很深奧，你覺得難以應付吧！」
2. 兒子在店舖窗櫥外注視著新出版的漫畫，但拍一拍錢包後，便說：「我才不希罕！這本漫畫一定不好看！」	漫畫不好看，買不買也沒有所謂	吃不到的葡萄是酸的，掩飾無奈的感覺	「沒錢買自己想要的東西，的確感到很無奈。」
3. 女兒對爸爸說：「玲玲和嘉嘉不再和我說話了！」	朋友不喜歡與女兒交往	被孤立、排斥、不被朋友認同	「朋友不理睬你，所以你感到被孤立！」
4. 兒子對媽媽說：「今天乒乓球比賽，我輸了，其他同學都取笑我。」	輸了比賽，遭同學取笑	失望、尷尬、羞愧、討厭同學	「輸了比賽，你覺得很失望吧！同學取笑你，你感到很尷尬！」
5. 女兒滿懷心事地撥弄衣角，媽媽問發生甚麼事時，她沒精打采地回應：「沒有甚麼事，不要理我。」	沒發生任何事，所以母親不必理會她	懊惱、不開心、想清靜些	「你似乎有心事，好像很懊惱，先冷靜一會，我隨時準備聽你傾訴！」
6. 兒子正為剛砌好的模型塗上顏料，只要風乾便完成，卻一個不留神，將顏料倒在模型上，頓時說了些晦氣話，並大力拍檯一下。	發脾氣，說晦氣話	氣餒、後悔、不服氣、失望自責、憤怒	「顏料倒在模型上，你覺得很可惜和不忿吧！」
7. 今天放學後，女兒木無表情，對媽媽說：「同學不選我做班長。」	女兒沒當選為班長	失望無奈、不獲信任、泄氣。	「同學不選你做班長，你覺得不被信任！」

筆記 2.6

我的訊息

甚麼是「我的訊息」？

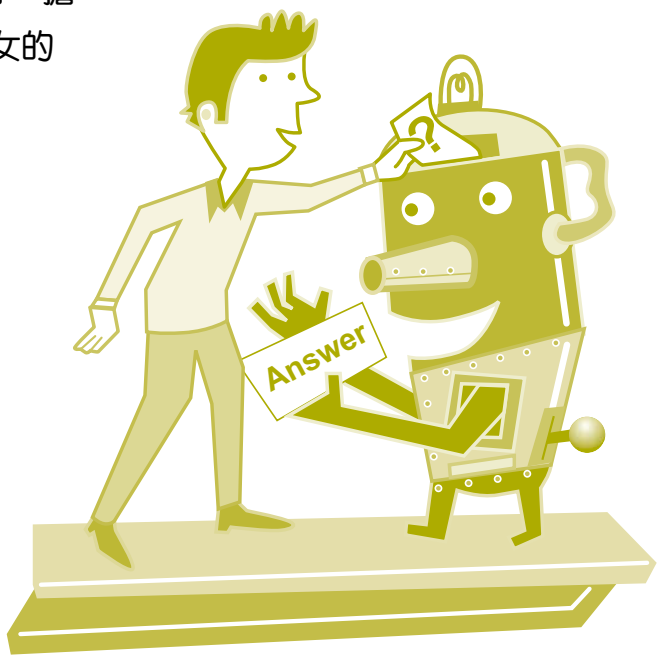
「我的訊息」是一種有效的表達技巧。父母用「我」字開首，說出自己的內心感受，不帶責備或判斷成分，旨在反映父母對子女行為的感受。

為何使用「我的訊息」？

- 讓子女明白自己的行為會影響別人，甚至令別人產生困擾。同時，給予空間讓子女想想如何補救，將責任留給子女承擔。
- 子女減低防衛，容易接納父母的意見，使雙方均有下台階，有助解決問題。
- 父母的感覺是沒有對錯的，所以父母表達個人感受，可以減低子女反駁的機會；相反，若批評子女的行為和作出教訓，子女便有千百個理由反駁父母。
- 父母表達自己感受時，也會清楚自己的情緒，這有助冷靜面對當前處境。

如何運用「我的訊息」來表達感受？

- 表達者以「我……」為開首，並把自己當時的感受表達出來。
- 避免使用會令子女感到被指責的情感字眼，如憤怒和激心等，因為這些字眼或會令子女產生抗拒。
- 多用不含指責的情感字眼，如害怕、擔心、迷惘和焦急等，處處表現對子女的關心和憂慮。



例子：

- 十四歲的女兒放學回家後，在自己的書桌上找不到梳子，抱怨地說：「媽，你又把我的梳子放在哪裡？」母親雖然不悅，但仍然冷靜地說：「我擔心梳子骯髒，會弄髒你的頭髮，所以已經替你洗好，放在洗手間裡。」女兒覺得錯怪了母親，並自覺無禮，說：「對不起，謝謝！」母親說：「下次遺失了東西，問我一聲便可，如果我知道，必定會告訴你！」

- 女兒跟母親在街上遇見母親的朋友。但女兒不喜歡對方，所以不打招呼，只望向另一邊，且擺出一副不耐煩的樣子，令母親和朋友十分尷尬。回到家時，母親按下情緒，明白到指責只會令女兒反感，便道：「我剛才感到很尷尬，也擔心別人誤會你沒有禮貌。」母親這樣表達，可減低女兒的防衛，使她容易接納母親的建議。

如何令「我的訊息」更有效？

- 控制情緒：父母若能控制自己的情緒，就能更有效地運用「我的訊息」，因為和諧的氣氛，可令事情有回旋的餘地。

- 坦誠分享：若父母平常只是教誨子女，甚少表達自己的感受，那麼，最初採用坦誠分享的表達方式會感到不自然。然而，只要多練習，明白坦誠的態度有助發展親密關係，便會逐漸習慣與子女自然地分享感受。

其他應用

- 「我的訊息」亦可應用在子女的恰當行為上，以表達對子女的欣賞和興奮。例如：「我很開心，因為你協助督促弟弟溫習，減輕我的負擔。」「我很高興，你今次能自動自覺協助我清洗碗筷。」

分析三種說話的技巧

	開放式問題	選擇式問題	指令式語句
甚麼是……	父母通過發問，提供多方向的發揮空間，讓子女可多思考，並作出分享和決定。 「今晚七時正吃飯，你會如何安排餘下的時間？」	父母運用有明確選擇的方式發問，子女可從有限的選擇中揀選，並作出回應。 「你想做完功課才吃飯，還是吃完飯才做功課？」	父母清楚指示要求子女怎樣做。 「你現在先洗澡，記緊將骯髒的衣襪放在洗衣籃中，然後吃飯，做功課。」
何時運用？	討論一些沒有絕對答案的事情，讓子女多作思考和承擔決定。即使日常瑣事或時事討論，父母亦可運用這方法引導子女多作分享。	事情沒有太多選擇空間；又或因太多空間而子女未必懂得選擇時，可使用選擇性問題。	緊急決定和必要時才運用，平常應盡量少用。
子女可回應的空間	子女有較多的空間發揮。	沒有多大的分享和發揮空間。	子女只能聽命於父母。

多 ⟶ 少

為何使用「開放式問題」？

- 減低子女的抗拒感：讓子女感到受尊重，有權作出選擇，從而減低抗拒感。
- 有助子女發展獨立思考的能力：子女經過思考後才回應，比直接接收別人的指令來得深刻。
- 讓父母更了解子女：子女分享機會多了，父母可聽到子女更多的心聲，彼此話題也大大增加，有助增進雙方的關係。

「開放式問題」的應用

- 讓子女承擔責任：例如：「明天放學後你有甚麼計劃？」「如果同學邀請你去網吧，你會怎樣回應？」
- 引導子女思考可行的方法：例如：「下次同學再為難你，你會怎樣回應？」「如果你不想忘記做功課，可以使用甚麼方法提醒自己？」
- 配合其他管教技巧的運用：例如訂定合約、協助子女解決困難等。
- 表裡一致的溝通：使用開放式問題時，不要夾雜輕視的動作或表情，否則會令子女覺得父母口是心非，不值得信任。表裡不一或前後矛盾，均會讓子女反感。

筆記 2.8

開放式及選擇式問題的運用（建議答案）

處境	指令式語句	選擇式問題	開放式問題
女兒與朋友傾談電話超過一小時，現在已經掛線了。	「你使用電話太久了，以後每天只可以用半小時。」	「為免阻礙家人使用電話，你會否選擇使用自己的手提電話？」	「家中各人都需要使用電話，你認為怎樣安排，可減少對大家的影響？」
今天一家人一起大掃除，要清潔廚房、洗手間、房間和大廳。	「你負責抹洗手間，現在就拿起這些清潔用品去工作。」	「你喜歡抹房間，還是大廳？」	「今天大掃除，你認為應怎樣分工？一起討論吧！」