

積極傾聽的技巧運用  
彭學海博士 (Dr. Paul Pang)

Jan 30<sup>th</sup> 2021

# 彭學海博士 (Dr. Paul Pang)



- ▶ 全邁進心理服務 首席註冊臨床心理學家
- ▶ 香港註冊臨床心理學家：DCP 435
- ▶ 美國加州心理學院博士
- ▶ 美國紐約註冊心理學家：NYS 18501
- ▶ 前紐約高雲尼醫院首席心理學家
- ▶ 香港理工大學社會科學系客座講師
- ▶ 香港嶺南大學心理學系客座講師

# Video

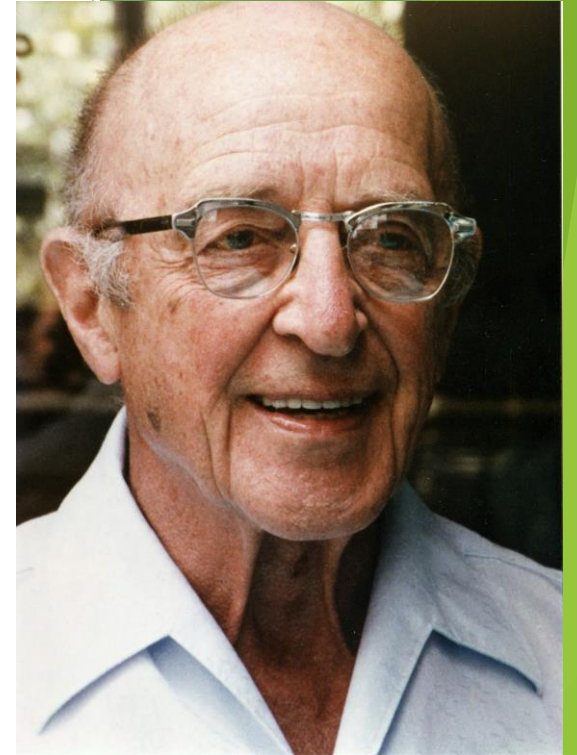
▶ [【Take a SIP】EP6 積極聆聽 - YouTube](#)

▶ 1:18 - 3:23



# 歷史背景

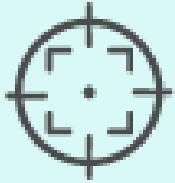
- ▶ Carl Rogers (1957) 「我在講話，孩子為什麼都沒在聽？」
- ▶ 積極聆聽是一種嘗試瞭解對方感受的技巧
- ▶ 可以打開孩子互信心窗
- ▶ 讓家長瞭解其思想和感受，從而建立良好的關係
- ▶ 性格轉變、發展
- ▶ 改變價值觀、對自己及他人的態度
- ▶ 情緒方面較為成熟
- ▶ 態度





## Ten Tips to Improve YOUR Listening Skills

Tip 1



**Stay Focused**

Tip 2



**Detect Emotions**

Tip 3



**Ask Questions**

Tip 4



**Don't Interrupt**

Tip 5



**Don't Pre-empt**

Tip 6



**Recap Key Facts**

Tip 7



**Pen and Paper at The Ready**

Tip 8



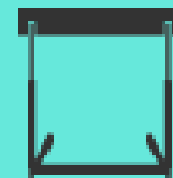
**Say it Again**

Tip 9



**Watch the Stereotypes**

Tip 10

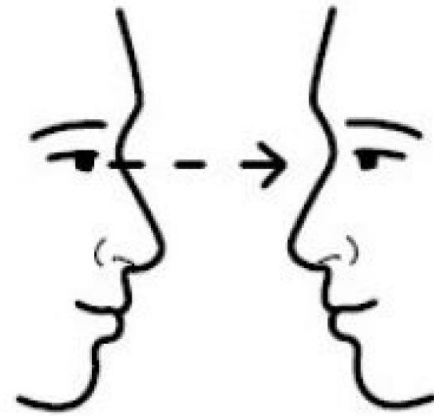


**Be Aware of Listening Barriers**

# Step 1

集中精神，面向對方，保持眼神接觸

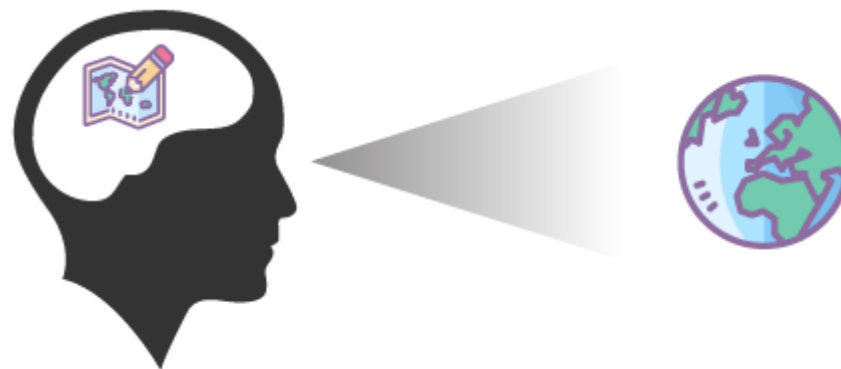
- ▶ 細心聆聽，保持輕鬆
  - ▶ 切勿邊聽邊想自己即將要說的話
  - ▶ 保持開放的心態
- 
- ▶ 例：聆聽者的身體姿態，會告知對方他是否用心聆聽。嘗試放下手頭的工作，用關懷的眼神望向孩子，多說「唔」或用點頭等回應以表示興趣。



## Step 2

聆聽對方的話時，嘗試把他們所說的想像為一個心智模型

- ▶ 牢記關鍵詞
- ▶ 瞭解孩子最關注及受困擾的地方。
- ▶ 留意孩子說話時的語調、內容和情緒，並仔細觀察孩子的面部表情。
- ▶ 例：戴口罩很麻煩！





## Step 3

切勿打斷對方或強加自己的"解決方法"

- ▶ 等待對方停頓才問問題
- ▶ 切勿以問題扯開話題
- ▶ 例：若想更清楚掌握孩子的感受，可試問：
  - ▶ 「你是否覺得...？」或
  - ▶ 「你可不可以舉些例子，讓我更深入明白？」



# Step 4

## 嘗試感受對方的感受

- ▶ 帶有同情心的聆聽者最有效果
  - ▶ 以表情和話語表達感受
  - ▶ 神態和身體姿態的變化，從而揣摩他的內心感受。
- 
- ▶ 例：對方表示擔心，聆聽者：「我也替你為這一件事情而感到擔憂。」

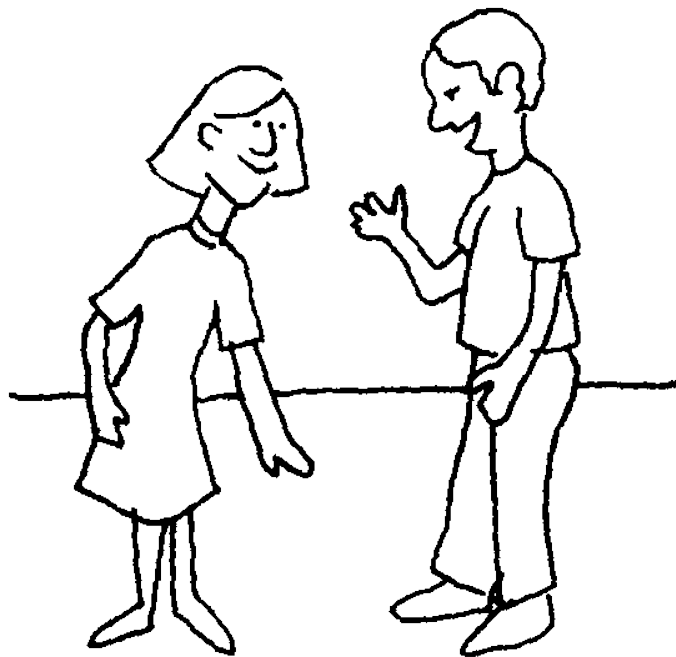


# Step 5

## 定期給對方回饋

- ▶ 反映對方的感受
- ▶ 複述對方的話
- ▶ 點頭，表示理解

- ▶ 例：「你一定非常高興吧！」「我明白你感到困惑。」



# Step 6

仔細留意非語言的暗示

- ▶ 語氣、節奏
- ▶ 眼神、面部表情
- ▶ 例：從對方高昂的語氣和炯炯有神的樣子得知他們高興的心情
- ▶ 家長可嘗試用簡單的說話表達孩子的感受。例如：「同學為你改花名，你感到很高興！」，「因為大家叫我做老闆，我是想賣雞蛋仔！」



# Step 7

## 簡單地回應感受

- ▶ 孩子聽到家長的回應，會感到家長瞭解他，從而更願意分享內心感受
- ▶ 讚賞並提出合適的問題
- ▶ 一個好的問題表明你對講者的興趣和關注
- ▶ 一個好問題有助於分享意見，增強了你的理解能力
- ▶ 一個好的問題給人好的印象



## Step 8

### 「兩秒定律」

- ▶ 如果向小孩發問後他們沒有立即回應，可稍等最少**2秒**，給孩子一些時間來完成他們的想法，並指導他們回應。
- ▶ 主題
- ▶ 連貫性
- ▶ 問題應該是其他人都想知道
- ▶ 答案
- ▶ 有助於繼續打開一個話題



# Step 9

## 設身處地

- ▶ 家長應設身處地從孩子的角度思考
- ▶ 例如：「為什麼我們認真聽了，努力算了，答案卻是錯的？  
若我是這孩子，我會有甚麼反應和感受？」
- ▶ 從孩子的角度看事物，先耐心等待
- ▶ 不要把自己的判斷太快加在孩子身上
- ▶ 明白情緒和情況，便能作出合適的反應



# Step 10

## 消除確認偏誤、認知扭曲

- ▶ 1 「改述」是用你的話來重述對方說的話。
  - ▶ 例如：小明對小光說：「我沒有搶你的嘢，只是向你借一塊薯片，之後再還你。」
  - ▶ 「沒錯，有借有還是很好，不如說你餓了想吃。」
- ▶ 2 「釐清」是增進清楚的溝通，消除誤解
  - ▶ 薯片是你的？還是小光的？借了，甚麼時候還？如果借不到呢？
- ▶ 3 反饋
  - ▶ 「我了解你想吃東西，但我也想你……」





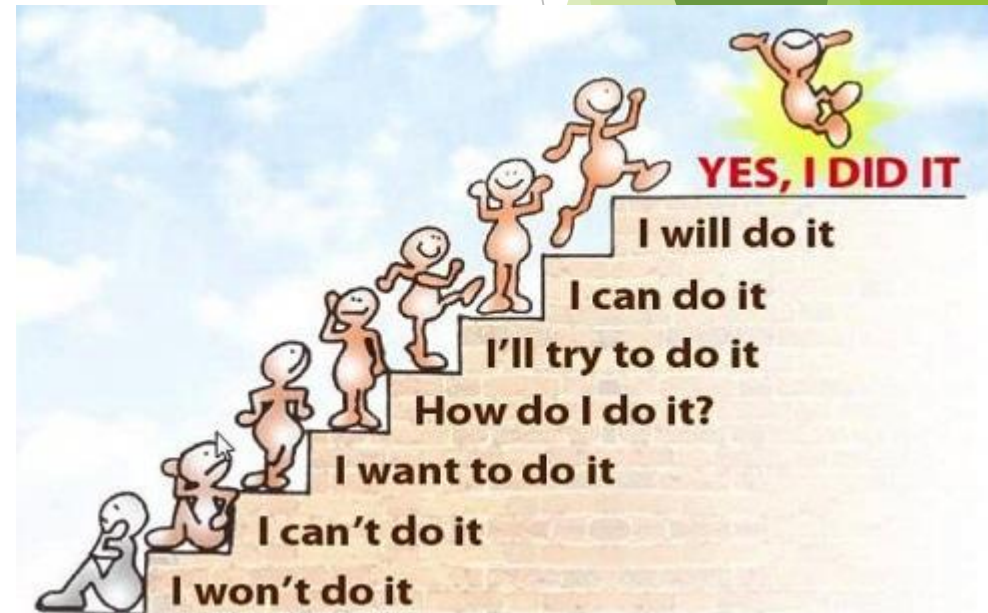
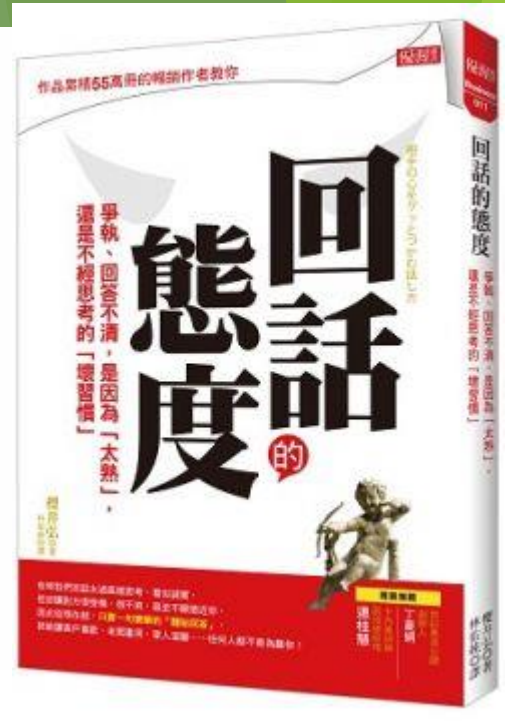
# 練習



# 培養態度

- ▶ 卡內基 (Dale Carnegie)
- ▶ 「態度，決定一個人的高度」

- ▶ 權威式的教養對孩子漸漸不再管用，
- ▶ 父母要試著站在孩子角度跟他溝通
  
- ▶ 有些人天性外向，能言善道，很容易結交到朋友；
- ▶ 另一方面，有些人個性比較內向，不知道該怎麼跟他人打交道。



# 測驗：你家的寶貝是敏感小孩嗎？

- 1. 不喜歡人家碰觸，會有情緒反應
- 2. 容易察覺外來刺激，感覺不舒服 (刷牙、剪髮...)
- 3. 明明會說，總是先用哭的
- 4. 不能被批評
- 5. 一點點小事反應就很大
- 6. 毛很多，要照他的意思做
- 7. 不輕易嘗試，要觀察很久
- 8. 會注意到人家注意不到的細節

# 孩子輸了就生氣

## 爸媽可以這樣教



教他 **冷靜** 喝口水洗個臉



教他 **轉念** 做些開心的事



教他 **控制** 別讓遊戲影響心情



教他 **思考** 想想失誤的原因



教他 **嘗試** 再挑戰一次未必輸



教他 **討論** 找大人說出感覺



# 面臨壓力，身體會有所改變

f 照護線上 | 搜索



啟動「戰鬥或逃跑」(fight-or-flight) 模式

# 調整狀態，面對壓力



把握時間  
並規劃事情先後順序

重新檢視生活目標  
並勇敢說不



f 照護線上 | 🔍

專心做好一件事  
活在當下

# 心理研究分享：日本小童的態度



# Q & A Session

