

讓心更靠近—談家庭溝通

前牡丹國小校長 李化愚

壹：家庭溝通的重要

每天我們透過語言、聲調、文字、感官（眼、口、手、耳、鼻、皮膚）和肢體動作等彼此傳達、交換訊息和互動，以滿足我們在社交、表達、自尊、安全各方面的需要。二十世紀初期，美國著名的精神科醫師與精神分析師蘇利文（H. S. Sullivan）曾說，一部「人」的發展史，就是「人際關係」的發展史。每個人自出生起，便活在人際關係裡；在這樣的關係網絡中，我們如何覺知自己與他人的關係，如何看待他人與自己，如何形成自我概念與自我價值感，便成了一項重要的成長課題。

溝通是建立和改善家人關係相當重要的一環，由於家人之間的關係非常親密，加上我們對家人的期望較高，以及受到一些固有模式的影響，往往使我們與家人相處時容易產生摩擦、衝突，無法將對家人的愛和善意適當地表達出來，有時甚至落入挑毛病、發牢騷、仇視的惡性互動循環中，以致和家人無法溝通、關係不和諧甚或感到挫折，同時父母若不顧及孩子的想法與感受，容易失去孩子的信任，導致孩子背著父母鋌而走險，或迷失自我。

在民主社會中，強調的是尊重每個人的自主權利，在多元價值觀的現代生活中，資訊瞬息萬變，民主學習的體制，也不斷在鼓勵孩子表達自我的想法，因此，在親子互動過程中，孩子也出現了種種不同的主張，挑戰父母自幼灌輸給他的單一價值思維模式。然而傳統父母一廂情願要孩子聽話的強勢作為，常與現代重視自主的孩子產生衝突，阻礙了溝通的管道。這些父母認為，孩子愛表達意見就是「頂嘴」，因而產生親子衝突；同時，也有許多父母，雖然重視孩子們表達的意見，卻也徘徊於民主與放縱的界線，深怕孩子一步走偏，就會迷失於五光十色的花花世界裡。

也因此常有許多心力交瘁的父母，不解的探究：為什麼自己那麼關愛孩子，反而造成親子間更大的衝突與鴻溝？其中最大的原因就是親子間的溝通有了障礙。

貳：家庭中常見的溝通困難

在家庭中常出現一些不恰當的非語言溝通行為及不恰當的語言溝通行為：家庭中情感的表達，大部份是透過非語言的方式，如身體距離、眼神的凝視等來傳達。在家庭中常出現的溝通問題是溝通時彼此眼神的接觸很少、臉部沒有表情、聲音很平淡，或是語言和非語言的訊息不一致等。例如母親心疼孩子的食慾差不

吃飯，而去買女兒最愛吃的雞排，回來後卻在樓下站在樓梯口對著睡在二樓的女兒，用不情願的語氣大聲喊道：「雞排買回來了，要吃自己下來吃！」。事實上母親很關懷孩子，但是她這樣的溝通方式卻使她的心意打了折扣，孩子聽到這種遠距離的聲音及這樣語氣，可能也會忽略了媽媽的關懷和誠意。所以在日常生活中，與家人之間的溝通，應特別注意語言和非語言的訊息是否一致，而說話時如果眼睛不看著對方或臉部較無表情，則容易被誤會是在生氣。

而不恰當的語言溝通行為則包括了模糊的溝通及過份概括化的陳述等現象：

模糊的溝通如：爸爸對要出門上學的兒子說：「你今天很不錯！」，這是一項很模糊的語言表達，有效的語言溝通要標示明確的「行為」所引起的情感反應。例如上一句可改為：「一大早看你穿戴整齊，不用母親叫醒你，就要出門去上學，我覺得很高興。」

另外在家庭溝通中，要表達生氣、失望、怨恨的情緒時，常會出現過份概括化的陳述，此種陳述常扭曲事實且帶有傷害性，例如孩子脾氣不好，母親責怪她時給她冠上她是全家族最糟糕的孩子這項罪名，此種生氣或怨恨過份擴大的結果，常造成孩子極大的挫折感或增強她對家人的敵意；因此在適度或應當的責怪時，應做符合事實的中性陳述。

參：引發溝通障礙的原因

下列這些情形，常常是引起障礙的導火線

一、命令、指揮、支配：

許多父母為求快速達成預期的想望，常以父母的權威去命令孩子行動。單向溝通而非雙向溝通。一味要求孩子絕對服從且不聽孩子說出自身感受及困難。例如孩子表示不想吃飯時，父母的語氣常是：「我要你吃你就吃！不要囉唆！」「現在就給我吃！一定要吃完！」，孩子雖然暫時屈服於父母的威權之下，但是也關閉了溝通之門。常常看到許多父母因孩子很聽話而沾沾自喜，父母說一孩子不敢說二，卻不知道孩子很可能已悄悄為自己開闢了一條暗道，躲避父母的威權，乃至於誤入歧途，這對於現代追求速效的忙碌父母是一大警惕。

二、警告、威脅：

「你不聽話的話，給我試試看！」「不去洗碗的話，今天就不讓你看電視了！」這是警告威脅的語氣。威脅孩子，說狠話「再說就打斷你的腿。」「你死在外面，不要再回來！」以此強勢的手段處理，會和上一種方式一樣，短期或表面上雖看到孩子的服從，卻逐漸失去孩子的心。

三、批評、斥責：

在時間緊迫的情形下，父母常常會因為孩子不符合期待而動怒，斥責孩子：「你怎麼動作那麼慢！皮在養了是不是？」或是不尊重孩子，不給孩子台階下，批評他：「看看你這樣子，全身都讓我不順眼！」。辱罵：「死孩子，生了你，真是祖宗八代倒了楣！」父母宣洩怒氣的無心話語，會讓孩子更挫折，甚至引起孩子情緒上的反彈。

四、譏諷、挖苦、羞辱：

當孩子的表現不符合期望時，有時候父母會一時衝動，以譏諷、挖苦、羞辱的語氣來表達失望，像是責罵，羞辱孩子是「畜生，廢物，人渣，沒用」，「我就知道你天生就是笨頭笨腦，不是讀書的料！」嘲諷「上次三科不及格，這次四科不及格，下次就可想而知了！」甚至指桑罵槐：「和你爸爸一樣，做不了什麼大事！」一句無心的話，損傷了孩子的自尊心，也使他失去努力的動力。

五、盤問、審問：

對孩子懷有成見或敵意。「又在騙我了，又再找藉口了！」父母以嚴厲的口氣，像是審問犯人一般：「你是不是在學校做了什麼壞事？為什麼不去上學？」這樣的話常見於緊張型的父母。過量的詢問：「你出去幹嘛？和誰在一起？在一起做什麼？幹嘛不待在家裡？」不適當的詢問：「你那同學阿財，又來找你借作業了，他媽媽跟人家跑了是不是？」因擔心而脫口而出的盤問，常讓孩子自認為自己在父母心中就是負面的形象或對父母起反感，因而受挫、放棄溝通的想望。

六、訓誡、教條、矛盾：

這是傳統父母表達望子成龍的心情，急於向孩子說教的方式：「當一個學生就是要上學，難道你不知道嗎？」雖然這是父母在表達關心，但是教條式的說詞，並無法妥貼安撫孩子當下不想上學的心境，甚至會激起孩子的不耐與反感，無法解決問題。甚至有些父母很矛盾：買電動玩具給孩子，然而孩子玩卻罵他。

七、否定、拒絕、疏離：

拒絕孩子：「你的事我不管！」；疏離：對孩子漠不關心。或者把孩子當孩子看，未能尊重孩子也是完整的個體，常會使用這樣的否定回應：「不要再說了！都是藉口！每次就是會有一大堆瞎掰的理由！」關閉了與孩子深入互動的管道，當孩子不斷被父母否定，他也就與父母越來越疏遠了。

八、比較：

「你看看隔壁的小明那麼乖，要多和人家學學，不要每次都讓媽媽沒面子。」父母希望鼓勵孩子，卻使孩子在比較中不斷失去了自信心，反而自甘墮落。

九、自以為是：

主觀強的父母在孩子遇到狀況時，總是自做主張為孩子下定論：「妳一定是功課沒寫完還是和別人打架了，才不敢去上學了，是不是？」讓孩子覺得百口莫辯、有口難言，或覺得挫折、不被了解，而懶得理父母。

十、討債：

父母把所有的委屈一股腦兒向孩子宣洩：「我辛辛苦苦賺錢是為了什麼？怎麼生出你這種不長進的孩子？」孩子將同時背負自己的與父母的壓力，一旦爆發將更不可收拾。

以上是家庭常見的產生障礙的溝通方式。在這樣的溝通模式下，孩子會不肯開口說話，因為他可能

1. 習慣做一個”有耳無嘴”的角色
2. 多一事不如少一事；怕惹事
3. 挫敗感；過去與父母或家人溝通失敗的經驗太多
4. 保護某人；怕傷及他人
5. 不相信溝通會有結果

新時代的父母必須放下以往單一價值觀的思考模式，嘗試以下新的溝通方式來了解孩子的心結，親子共同思考、激盪，找出解決問題的最佳途徑。

肆：家庭中常見的溝通型態

家人之間的溝通常常是影響我們心情好壞的根源，尤其在青少年這個階段，與父母親的溝通不良導致的衝突更是屢見不鮮，而手足之間的競爭與比較也是很常見的溝通問題。著名的家族治療大師 Satir 曾經把家庭溝通分成幾種類型：

一、討好型

此類型的人說的話都是表示同意，他的身體是一副討好的姿勢，內心身處卻想著「沒有人喜歡我，我是沒有價值的人」。討好者總是用一種逢迎的方式，試著取悅別人或是跟人道歉。

二、責備型

此類型的人說的話都是「不同意」，處處質問別人，身體姿勢則是擺出批判、責罵的架勢，顯然就是要告訴大家，他就是老闆，其實內心存在著寂寞與不成功的感覺。

三、超理智型

此類型的人說的話都是道理、解釋與分析。身體就像部電腦般方正，顯示「我是穩定、冰冷與鎮靜的」，而內在卻是「我是易受傷、易受攻擊的」。超理智型的人總認為自己是對的，身體乾枯、聲音單調、話語抽象。

四、打岔型

此類型的人話都不切題、沒有意義，身體姿態誇張且沒有重心，內心深處是「沒有人在乎、關心我」。打岔型的人對別人所說與所做的都無法反映重點，內在感覺昏亂、聲音高乎低，講話沒有焦點。

五、一致型

此類型的人所發出的訊息都是朝同一方向，所說的話和臉上的表情、身體姿勢及聲調都符合一致，令雙方感到舒服、自由、誠實，極少威脅到彼此的自尊。此種溝通方式可以使人與人之間的破裂復合，建立真誠的接觸。

伍：親子溝通的要素

為何應該相愛、親密的家人變得不可理喻、面目可憎？多半是因為我們忽略了日常生活的小事，陷入狹隘、慣用或破壞性的對話方式。以下列舉一些溝通的要素，作為大家的參考：

一、自我察覺

父母清楚自己此刻正在經驗的內在過程：

情緒、欲望如「我聽到他這樣不感恩，感到難過。」

清楚自己看到什麼、聽到什麼、想到什麼、說什麼、感受到什麼如（我看到他低頭不語，也聽到自己呼吸的急促聲，想到從過去一直到現在，父子間的談話都是如此，我問自己：為什麼會這樣？）

我如何解釋所接收到的訊息？（他怕我嗎？不願意開口嗎？或是其他的原因？我應該問一問）

我有什麼情感的反應？我所感受的情緒有那些？（感到挫折，無力，不知如何能改變這種父子關係？何時能改變？）

我要完成的是什麼（目標）？我要什麼？（“我要他談他內心的話”）

我正在做什麼——語言及非語言？（我責備他，他卻不開口，我怒視著他；他低著頭，搓著手）

我所做的，能幫助我得到我所要的嗎？（不能） 還有哪些其他的做法？（我聲音可以柔和些，再給他一點時間）

基本要素

二、傾聽往往比「說什麼」更重要

一般人很容易忽略傾聽的部份，不注意對方所說或傳達的訊息，急著解釋、表達自己的意見，或是驟下定論，造成彼此的疏離和誤解。有效的傾聽是一種關懷、了解和接受對方的態度，對對方的感覺和意見有興趣，並且積極去聽和了解，若有不明白之處就問清楚，並給予對方回饋。

有效的傾聽可以從以下幾方面傳達：

（一）用身體語言傳達：可以運用眼神、表情和身體姿勢傳達我們的注意，讓家人知道我們願意傾聽、了解他的訊息，使對方感覺被重視。不論我們採取何種姿勢，最重要的是發自真誠，因為對方一定感受得到。

（二）用心了解對方所傳遞的訊息：試著從對方的立場思考。

（三）察覺自己內在的訊息：當我們看到家人某種行為時，會予以解釋，產生自己的想法和情緒，這些都會干擾我們對對方訊息的解釋和反應，因此我們在傾聽時，要能察覺自己的內在訊息，以避免不必要的誤解。

（四）有傳達訊息的能力：在正確了解家人所傳達的訊息和自己的內在訊息之後，我們還要能夠清楚、明確地傳達自己的意思讓對方了解，如此才算完成溝通。表達和傾聽同樣重要，沒有好的傾聽，便無法了解對方的意思；沒有好的表達，對方也無法真正了解我們的想法。

三、尊重彼此的感覺和想法

每個人都希望受到他人的尊重和諒解，與家人溝通時，一定要留意這一點。以下列舉幾個重點：

（一）暫時放下大人主觀的想法：以言語表達來驗證自己每一個假設。許多的人際衝突、爭吵和困擾，往往來自我們沒有去驗證自己的假設，常自以為是的「假設」對方也會這麼想，或是對方會贊同我們的作法，所以不和對方商量，這種作法常會使家人感到憤怒、生氣。只有探詢了對方的意思、徵

得對方的同意之後，假設才定案。親子衝突癥結在於大人常以主觀想法主導情境，忽略孩子的感受，因此，當孩子拋出問題時，父母不要馬上想要以自我主觀的想法主導一切，否則就會阻斷進一步了解孩子心聲的機會。父母可以在此時先接納孩子的感受，接納感受不一定是贊同孩子的想法，而是先設身處地為孩子著想，例如孩子不想上學時，可以先不急著發表想法，改以接納的方式：「妳今天看起來好像很累！」「妳今天心情不太好！」，以引導孩子覺察情緒，表達感受，再進一步解決問題。

- (二) 引導孩子表達真正的感受：當孩子內心感覺被接納，產生安全感，就能放心說出真正的想法，這時父母積極傾聽，不急著回應，讓孩子慢慢整理思緒，說出想法，也許孩子講完，自己釐清情緒後，不待父母提出建議，就能找到心靈的出口。例如孩子雖然不想上學，但只是一時倦怠，情緒紓解了，就又高高興興上學去，若是孩子真正遇到困難與瓶頸，也能共同找到問題所在。
- (三) 歸納、試探、回應：待孩子講完後，父母可以幫忙歸納孩子的觀點與感受，例如：「妳是不是因為今天考試沒準備完，所以不想去上學！」，以便確認是否真正找到問題的癥結。
- (四) 待孩子進一步澄清與傾訴：給孩子機會，補充父母的回應，能更深入探討自我的感受。「我想一想，其實不是怕考試，而是我昨天算了一晚上數學，都算不會，覺得很挫折！」
- (五) 相輔的溝通：父母可以在此時提出建設性的意見，例如：「媽媽知道這樣的感覺很沮喪，我建議考完後看看哪裡不會，再想辦法弄清楚！」孩子這時也許會說：「這樣一講，我就放心了，我原先擔心考不好會挨妳罵！」。
- (六) 建設性的合作思考：針對問題，彼此共同合作尋找解決的方法，父母可以說：「還可以怎麼做？」孩子可以思考解決方法：「我可以找同學來家裡一起討論！」「不懂的地方也可以問老師！」

陸、親子溝通的原則

- 一、不要用言語或肢體攻擊孩子。行動往往「說」得比言語更大聲，非言語的溝通比言語的溝通更有力。溝通是您看到的是什麼，若假設錯誤，則所表達都是錯的語意清楚、明白，辨別常引起爭吵的地雷區。談話完畢後，請他重述談話重點，確定他了解含意。
- 二、對正向的行為表達出正向的情感。有效的正向情感溝通，是能正確的告訴對方，他這樣做是正向的，且清楚的讓對方知道你對他如此做的正向感覺。例

- 如孩子一向懶散，但午餐後她卻主動收拾碗筷，此時媽媽可以作下列之反應：
「小莉，你今天幫媽媽收拾碗筷，我很欣慰，謝謝你！」
- 三、對特殊的行為改變做正向的要求：大部份的人都不喜歡聽到「你應該如何」，「你必須如何」。例如：「阿明！你看現在幾點鐘了，明天要工作現在還不去睡！」。這種語氣讓對方覺得必須聽命於你，有被強迫的感覺。可以改為：「阿明！現在已經十一點了，如果你能早一點睡，我會比較安心，何況明天還要上班呢！」這種語氣很清楚的告訴對方，我對你的期待是什麼，當你完成後，我的感受是什麼。
 - 四、了解對方的原意要求重要的，忽略次要的。父母不可能管理孩子的全部生活內容，在要求上集中重點。如果您認為重要，就不會出錯。
 - 五、要求要具體，告訴他你要看到的結果及時間，如下午一點前把床整理好。
 - 六、期望及要求應合理，是孩子的能力可以做得到的。多一點真誠讚美，塑造良好信任交談氣氛。
 - 七、尊重孩子的心理需求(顧及他的自尊及面子)，積極接觸，不迴避。說鼓勵及體諒的話。
 - 八、有降低緊張、對立、衝突的能力，複雜的溝通，要分解動作，而非簡單化
 - 九、會做收尾的工作。所謂收尾的工作就是善終的能力。在要求孩子後，陳述自己所見看孩子的努力與用心，鼓勵他。
 - 十、開闢多元化的溝通管道(如和孩子一起打球，陪他看電腦軟體)。多分享心情與願景，愛在心裡口常開，運用小禮物製造驚喜並多練習。

柒、贏得孩子溝通及合作的秘訣

- 一、尊重他，多聽他(她)說一點，臉色好一點，微笑露一點
- 二、面子給一點，原諒並忘記他以前的過失。
- 三、聲音柔一點，脾氣小一點，如果你錯了，向他認錯道歉。
- 四、讚美賞一點，對他有合理期望(合理的時間，合理的表現)
- 五、責備少一點，親子目標一致，形成合夥關係(teamwork)，如此才是盟友。
- 六、幽默加一點，耐心多一點，注意其心理反應，成功的經驗具鼓勵性。

捌、親子如何爭吵：

親子難免有爭吵，爭吵也有方法，爭吵時要注意：

- 一、著重在表達自己而非攻擊批評對方
- 二、著重眼前目標而非過去舊帳
- 三、著重大目標而非小細節
- 四、著重一兩件重要的事而非所有事或芝麻小事
- 五、著重此時此刻的行動而非罪狀的陳述
- 六、著重我的感受與困難而非你的動機及罪狀
- 七、控制情緒而非失控
- 八、清楚陳述自己想要的明確，具體的行動而非模糊的發洩情緒

玖、結語

如同美國心理專家米哈里·奇克森特米海伊 (Mihaly Csikzentmihalyi) 提到，父母如果能夠和孩子溝通、討論，可以把孩子訓練成有成人般的思考能力，若是無法敞開溝通討論的管道，就會增加孩子青春期的壓力，他們就會向同儕尋求樂趣。

親子之間能有良好的溝通，不但可以讓父母了解孩子的狀況與問題所在，打開彼此的心門，讓彼此的想法可以充分交流，孩子的創意可以啟發大人的另類思維，大人的經驗法則也可以啟發孩子的智慧。這樣的溝通有賴父母不斷成長，吸收新知，才能成為孩子成長路上的良伴。