

親師交流道第12期：有效？無效？反效果的溝通

上一期的親師交流道，鄭石岩教授提醒我們應該重視孩子「做家事」的能力！親愛的家長，您的孩子寒假在家，是否積極參與大掃除、洗碗、疊被呢？孩子從參與家事中，不但能學會生活技能，亦增加了親子間互動的機會，此外更能體會父母平日的辛勞。透過家事合作，孩子可與家人分享學校的生活點滴，家長除能知道孩子的朋友圈及學校生活外，孩子也可藉此增強表達能力。因此，本期親師交流道特別設計「學生寒假家事紀錄」，請家長依孩子在家的實際狀況填寫，提供學校後續輔導方針。

本期(第12期)親師交流道節錄台大心理系柯永河教授「有效？無效？反效果的溝通」演講稿，期望每位家長都能透過「有效的溝通」走進孩子的心靈。

一、什麼叫做「溝通」？ 人與人之間訊息的收發過程。

二、溝通習慣在生活中的重要性

1. 從小到大學習了許多溝通的技巧與知識，但我們每天都活在溝通習慣中。
2. 溝通包括：與自己溝通、與他人溝通，以及與非人溝通。
3. 每個人的溝通方法在漫長歲月中變成獨特的習慣。易言之，每個人都有他特有的溝通習慣。
4. 擁有很多『有效』溝通習慣的人，生活會過得快樂、幸福又成功。
5. 擁有很多『無效』、『反效』或『不利己』溝通習慣的人，生活會挫折多、失敗多、不快樂或不幸福。
6. 有效的親子溝通習慣與無效、反效的親子溝通的比率，決定親子關係的好壞以及親子雙方生活在一起或獨自生活的快樂與幸福程度。
7. 所謂的有效親子溝通習慣是：
 - ◎能使親子雙方感到愉快。
 - ◎能有效解決親子當前共同面對的問題。
 - ◎能避免或預防親子間未來因現用的溝通習慣而產生新問題。

三、溝通的效果

(一) 有效的溝通習慣

1. 清楚、說明白的語言溝通習慣。
2. 語言、表情、動作一致的溝通習慣。
3. 與溝通目的一致的語言、表情、動作溝通習慣。
4. 先建立好關係後，以上述第3點做溝通的習慣。
5. 先說一些對方想聽、聽了會高興的話，然後才做上述第3點的溝通。

(二) 無效或低效果的溝通習慣

1. 不講清楚、不說明白的語言溝通習慣，例如當孩子覺得學校有些事情感到困擾，而父母回答：「總之，快回你房間去，我在忙。」
2. 語言、表情、動作不一致的溝通習慣，例如背對著子女而且用很無奈的表情對子女說：「你剛剛說的話我都在聽」…。



3. 與溝通目的不一致的語言、表情、動作溝通習慣，例如：一面說：「媽媽是因為多愛你才罵你、打你，你知道嗎？」…。
4. 關係惡劣時所做的溝通。(容易出現傷害彼此的用詞)
5. 有話不敢說而欲言又止的溝通習慣。(缺乏安全感或信賴感)
6. 有話不敢說因為不知怎麼說才好的溝通習慣。(良好的溝通情境需要準備與練習)

(三) 反效果的溝通習慣

1. 不瞭解子女能接受的溝通方式，而隨便使用「猛藥式」溝通方式；例如：激將法或背水一戰的「你出去了就不要給我回來」等的激烈方式。
2. 不瞭解對方的真正需要、習慣、興趣、風格，而以「我以為你會要……」的溝通方式；例如，子女在學校有問題，心急的母親不先問子女就直接與老師溝通，後來子女由其他管道知道這件事，子女就非常難過。
3. 以「罵走對方」表示對對方的愛或其將來幸福的關心。
4. 不問也不說明白的溝通方式。

例子一：女兒不想上鋼琴課，有一天回到家，顯得很疲累，所以母親沒有問原因的立即允許女兒請假，但不說：「好了，今天就請假不用去」，而只說：「好了，那就不用去了」；所以女兒就告訴鋼琴老師說：「我媽媽說，以後鋼琴課我就不用去了」；結果老師與媽媽都嚇了一跳。

5. 不聽清楚子女提出的問題真正內容，就憑聽到的第一個印象做出情緒化的反應，使得子女聽不到所要的答案，反而覺得父母情緒有問題。

例子二：國小三年級的女兒問母親說：「媽媽，什麼叫做『出`尸尤』？」聽了女兒的問題，母親立刻緊張起來，對自己說：「糟糕，女兒小小的年紀怎麼會問起這麼嚴重的問題？難道她有問題？」所以就用很嚴肅的表情對女兒說：「你為什麼問這問題？」女兒就說：「因為書上寫說，『出`尸尤』高的學生學業成績也好，所以我想知道什麼叫做『出`尸尤』」。

6. 溝通時聽者沒有注意集中或記憶力不好，所以忽略掉、忘掉或改變講者說了什麼，結果產生無效或反效的溝通後果。
7. 精神病因的的親子溝通：話說多愛你，但行動卻拒絕兒子的擁抱。
8. 溝通(或做回答)時不看對方、背著對方、或離開對方的溝通方式(會引起對方的不滿或忿怒)。
9. 對對方提出的問題保持沉默、遲遲不做回答的溝通方式(會引起對方的不滿或忿怒)。
10. 問過的、說過的不應說或問太多次(每5分鐘就問對方：「你愛不愛我」?)

四、如何增加有效的良好親子溝通

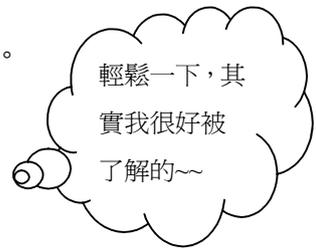
(一)建立良好的親子關係：互相接納、互相關心關愛、互相了解、互相幫助的關係。

(二)澄清溝通的目的：目的要講清楚、具體。

(三)使用有效的溝通方法：

1. 時間：選用當時及前後都不被其他事情打擾，可以專心於溝通的時間。

2. 地點：可聽清楚、看清楚，而沒有或較少其他干擾刺激的地方；關掉電視機。
3. 面對面，雙方都坐下來，互相距離 1~2 公尺，準備茶水。
4. 把話講清楚、說明白。
5. 不說不必要甚至有害的話。
6. 不漏說必要說的話，不容易說但也一定要說出來。
7. 說得簡單、扼要。
8. 需要時請對方複誦(重說)一遍。
9. 說話時，表情、動作與用詞要符合溝通目的。
10. 溝通後反省、檢討溝通效果，當為改善之依據。
11. 要有過不憚改、學習改善的習慣；需要時，學習放下身段，把自己和對方當為平等的二個人，而不要執著於傳統的父母角色。
12. 很了解子女的溝通習慣（能接受的、不能接受的），激將法不一定對每個人有效。
13. 很了解子女的需要。
14. 正確地接受對方的訊息之後才做回答，例如孩子說：「我學校功課做不完。」父母：「你就是喜歡拖拖拉拉的。」（對方訊息未明即立即回答）
15. 溝通時不要有與溝通目的相反的言行，例如與孩子討論零用錢多寡時，最後卻變成指責孩子浪費成習等。
16. 經常欣賞子女確實有的優點：例如說：「這一點爸媽做得不如你好」。
17. 允許子女與你做適當的肢體上的接觸，例如當孩子因為喜悅而希望擁抱您時，您說：「你都 x 歲了，還這樣，羞羞臉。」（被拒絕、數落）



本文由普台國民中小學輔導室提供，請您用心閱讀，細心體會。我們一起加油吧！