

親子溝通的基本類型與技巧 (上)



楊 陳
坤 蘭
堂 亭
文 圖



一、前言

溝通是既古老又現代的科學與藝術。回顧中國的歷史文化以及傳統的學術文獻，有關溝通的實例可說是俯拾即得。然而，溝通理論與技術卻是晚近歐美學者所建立的。時至今日，溝通已發展成獨立的學域，同時也是很多其他學域（諸如親職教育、婚姻諮商、學校輔導、心理治療、工商企業管理以及政府行政等）的重要內涵。

人類的的生活與溝通行為是息息相關的。生命中的事件與活動，只要牽涉到人，不管是群居或獨處，都可能需要溝通。換句話說，舉凡人際互動或自我決策都有賴無形或有形、具體或抽象的溝通功能。

溝通是人類習得的「本領」而非天賦的「本能」。我們從小就從父母那兒學習溝通的觀念與技巧。親子溝通是子女社會化的最初，也是最根本的課程。溝通學者的研究結果指出 (Jay Kesler/1986)，在家中受到尊重、有人傾聽他講話、跟家人溝通良好的孩子，在同儕團體中表現快樂、自信、良好人際關係，且有溝通與領導能力的行為特徵和人格特質。

二、親子溝通的重要性

親子溝通的重要性不勝枚舉，一般而言，下列的重要性值得一提。

一、溝通是人際關係的一座心橋：人類是社會動物，需要群居生活。然而，人我交往時卻常常隱藏自己的「原裝」、而以「武裝、偽裝或化裝」與人相處。因此人際關係更形疏遠



或冷漠。溝通能解凍人際冷漠，突破人際僵局，獲致人我關係的協調與合作，進而對群體有所貢獻。良好的溝通能力可發展良好的人際關係，良好的溝通能力也是良好家庭關係的特別重要的成份。良好的溝通能力可以把家庭經營成有情世界。

二、溝通是一把解決問題的鑰匙 (Dial, / 1986)：良好的溝通能力幾乎是家庭一切問題的解決之道，從子女看電視的時間與節目到子女的婚姻終身大事，從子女間的爭執到夫妻間的冷戰。現代家庭應該把親子溝通列為家庭生活中最優先的事情 (Beers, / 1986)。

三、溝通能力是現代人的必備條件：現代社會人際接觸頻繁，人我衝突亦隨之複雜。子女在家庭中若有充分的親子溝通經驗，其從中習得的溝通態度、知識與技能，有助其順利處理與解決外界的人我衝突。因為不善於表情者，擅長以哭鬧取勝；若哭鬧不得逞，則訴諸暴行。為了使子女免於在人際衝突中訴諸暴行，父母應該在子女懂事開始，就透過各種正確而充分的親子溝通，訓練與教育子女有效的問題解決和衝突處理的方法。

四、溝通能力是個體心理健康的要素之一：現代社會的生活步調緊張，生存壓力沉重，個人的心靈常因而負荷著過度的挫折感。如無適當的壓力釋放和情緒淨化，可能發生心理失衡與適應不良的行為問題。溝通能力也是囚禁於心靈中的緊張、壓力與挫敗感的「解套」管道。親子溝通是允許子女經由嘗試錯誤的過程而習得心理健康的有效途徑。

當然，良好的親子溝通不是自發性的，而

是需要時間努力學習的 (Brusius, / 1986)。然而教養子女毫無疑問地是值得父母全心全力地投資時間與努力的。

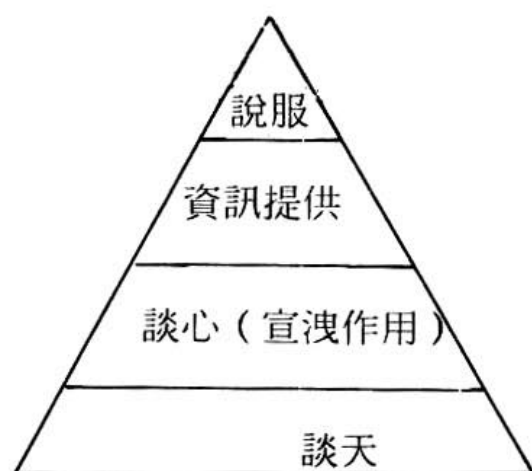
三、親子溝通的類型

社會學家與心理學家指出：現代社會是屬於「大眾社會」，現代人是屬於「寂寞的群眾」、「陌生的個體」與「流動的個體」，現代人的人際關係是屬於「非人格的接觸」；因此現代人如同無根的浮萍，缺乏安全感、愛與歸屬感，人際之間僅止於表面化（或局部）的接觸，人情淡薄。在這種「生態」與心態之下，個人往往隱藏自己的「原裝」，而以「化裝、偽裝、甚或武裝」與別人相處。就因為如此，人際之間的「溝通」更形重要與必需。

溝通係指訊息或信號的傳送與接收的過程，亦即從傳送者到接受者的訊息傳遞。而訊息包含：指示、命令、建議以及表達等。從輔導的觀點來看，溝通意含告知事實（例如診斷結果的性質、內容、原因、程度與發展方向），以及協助面對現實（例如認識、適應與改善其實況）。

傳達訊息的工具稱為「管道 (Channel)」，有口語或文字，正式或非正式，一對一或一對多等等方式。例如：師生之間的個別談話就是口語的，非正式的，一對一的訊息傳達方式。學校的公告就是文字的、正式的一對多的訊息傳達方式。

在諸多親子溝通的理論與技術中，溝通金字塔論（如圖一所示）較具一般性。



圖一：親子溝通金字塔論(Stell, 1986)

（一）談天式 (Phatic) 的親子溝通：

親子溝通技巧中，談天式親子溝通是為人父母者最常應用的，也是最容易使用的溝通技巧。親子談天基本上不受時間、空間、事情和話題的限制。親子談天在整個親子溝通的過程中相當重要，因為談天式的親子溝通是建立和增進良好親子關係以及促成良好親子溝通的主要基礎。不過，現代父母由於忙、茫（例如不知如何進行親子溝通）或盲（例如不知道親子談天的重要性）而未能確實做好談天式的親子溝通。

（二）談心式的親子溝通：

親子談心是建立在親子談天的基礎之上，親子之間若欠缺親子談天，則甚少（甚或不可能）有親子談心。談心式親子溝通具有心理學上的宣洩作用（或情緒淨化作用）。其功能在認知子女的內心世界，提供適時而必要的協助或支持。在子女處理挫折，追求成長的過程中，談心式的親子溝通可能是最重要的溝通方式。在進行談心式親子溝通時，父母要努力保持親子溝通管道的開放和暢通，一方面留意自己的情緒（是否情緒穩定，是否能穩定情緒），另一方要關心子女，提供及時的情緒急救或心

理消毒。在談心式親子溝通的過程中，父母經常要面對子女的認知、情感或行為上的問題。在處理上若稍一不慎，則很可能從此關閉這一道親子談心的溝通管道。因而為父母者不妨有這種認知：如問題有時不在問題的本身，而在父母處理子女問題時的心態和方法。如果父母是子女談心的第一對象，或是子女心情求救信號的第一號收訊站，則屬於成功的父母。

（三）資訊提供式的親子溝通

親子溝通的第三種方式是「提供資訊」，亦即交換意見，分享經驗或提供資料等。一般父母，特別是為人父親者，對資訊提供式的親子溝通最感興趣。其實為人父母有這種心態是自然而可理解的，因為父母乃子女生命歷程中的第一位老師。提供資訊是一種教育方式，父母希望經由經驗分享和資料提供協助子女免於嘗試錯誤的學習過程。然而，父母經常在資料提供的親子溝通層次上遭遇失敗，這是因為父母沒先做好談天式和談心式的親子溝通。換言之，父母要子女在第三層次的資訊提供式的親子溝通中做個好聽眾，則父母必須先在談天式和談心式的親子溝通中做個好聽眾。而且父母在進行資訊提供式的親子溝通時亦必須注意溝通技巧，避免倚老賣老、長篇大論等方式。

（四）說服式的親子溝通

本層次的溝通在試圖使子女接受父母的意見、觀點和方法。其實，說服式的親子溝通乃是親子溝通的最終目的。絕大多數的父母願意以最多的時間和最大的努力進行說服式的親子溝通，因為父母的主要職責之一就是協助子女學習思考和行為的方式。不過父母必須「依據



子女應讓朝向的途徑去教養子女」（箴言，22:6）父母如果想影響和說服子女則必須①先做個好聽眾，用心傾聽；②在適當的層次上跟子女溝通；③依據親子溝通方式，循序漸進地估好談天式、談心式和資訊提供的親子溝通。

四、失敗的親子溝通方式

（一）妨害親子有效溝通的方式

Ginott (1969) 認為下列七種方式妨害親子間的有效溝通：說教、老生常談、現身說法、大事化小事、錯在你自己、自艾自憐和極端樂觀。例如，當子女遭遇挫折回家，父母總會關心的詢問：「發生了什麼事？」或「妳怎麼了？」當子女告訴父母他求職失敗時，做父母的處理子女問題的方式是：

1. 說教——「你期望怎樣！？一次面談就想找到工作？！生活不是這麼一回事，你一定要一試再試，要經過好多次面談才能找到工作。」

2. 老生常談——「你知道羅馬不是一天造成的。妳還年輕，來日方長。因此，不要洩氣，要抬頭挺胸。你笑，世界會跟著你笑。你哭世界就只有你一個人在哭。我希望這次給你一個教訓：不要在雞蛋未孵化前，就在數你有幾隻小雞。」

3. 現身說法——「當爸爸是你的年紀時，我去應徵工作。我擦亮皮鞋、整肅儀容，穿上乾淨的衣服，攜帶工商雜誌。我知道如何製造好印象。」

4. 大事化小事——「我看不出為什麼你要如此沮喪，其實你沒有理由這樣失望。這算不

了什麼！一件工作並不代表什麼。其實，這件事根本不值一談。」

5. 錯在你自己——「問題出在你自己身上，你不知道如何交談，常說錯話，口齒不清晰，說話不流利，不夠鎮靜，侷促不安，太急躁，耐性不夠。而且，你臉皮太薄，容易受到傷害。」

6. 自艾自憐——「啊！孩子，我很難過，我不知道如何安慰你。我的心都要碎了。生活全靠運氣，別人家運氣好，他們有背景，我們什麼都沒有。」

7. 極端樂觀——「好酒沉甕底，好戲在後頭。這部公車沒搭上，下一部車子馬上來，也許下一部不像這部這樣擠，而且可能有位子坐。因此，你沒找到這個工作，你可以找到下一個，說不定下一個工作更好。」

（二）七種壞聽眾

J. Smith (1986) 指出，父母若扮演下列七種壞聽眾將妨害有效的親子溝通：指揮官、道德家、萬事通、法官、批評家、心理學家和慰問者。

1. 指揮官：在親子溝通的過程中，喜愛扮演指揮官的父母是發號施令者，全場控制，不是替子女處理問題，就是指示子女如何行事。

2. 道德家：這種父母在親子溝通時總是做道德是非善惡好壞的批判，經常對子女說「你應該這樣做！」或「你應該那樣做！」。他們並不傾聽子女的談話，也不先弄清楚子女是否瞭解他們的價值觀。

3. 萬事通：這種父母認為年歲等於智慧（或學識），喜歡倚老賣老，其口頭禪是「我



像你這麼大的時候，我如何，如何。」

4.法官：即使他在聽子女講話，但事實上，他早已審判好了。這種父母喜歡審判子女的行爲，經常對子女說：「你竟然幹這種傻事！」或「你如果有點腦袋就不會這樣幹！」

5.批評家：這種父母對子女抱持消極和悲觀的態度，他們對子女的言行吹毛求疵。他們在每一次談話中找缺點，在子女每一次表現中找錯誤，在子女的每一次提案中找問題。

6.心理學家：喜歡分析子女，他們總是對子女說：「我知道你爲什麼這樣做！」或「我知道你心裡正在想些什麼，你最好立刻別蠢動！」

7.慰問者：這種父母是同情的濫用者，對子女的問題容易採情緒化反應，或扮演子女問題的救苦救難者。

Smith 認爲子女不喜歡跟扮演上述七種壞聽衆的父母溝通，因爲這些類型的父母沒有留給子女成長與自主的空間。

（三）有效親子溝通的絆腳石

Kesler, Beers 和 Neff (1986) 認爲有效親子溝通的絆腳石計有下列二組方式：

1.命令。指示、指揮：

「我不管你的朋友怎麼做；你必須這樣做。」

「不要用這種態度跟我講話。」

「別抱怨了。」

父母親的這種溝通信息讓子女①感覺到其感受或需求不重要，②溝通未被接納，③引起子女的畏懼與抗拒，④終而切斷或關閉溝通的管道。

2.恐嚇、警告：

「你最好別再有這種念頭！」

「如果你再這樣做的話……」

「如果你再不聽話，你就有得受！」

這種信息引起恐懼與不安，子女對這種恐嚇經常採取憤恨、抗拒和反叛的反應；也常激引子女挑戰的心理，想反其道而行，看看父母恐嚇和警告是真是假。

3.溝通、說教：

「你不該有這種想法（或感受）！」

「不管你喜歡不喜歡，這是你必須盡的職責。」

「我們家的小孩不應該做這種事。」

用職責來壓子女將導致子女的抗拒行爲。父母對子女的要求應加以說明。

4.爭辯、說服、訓話：

「你知道嗎？你是在欺騙你自己！」

「你的想法好是好，但一點都沒用！」

「當年我才不會像你這樣……」

這種信息導致防衛與抗拒行爲，並終而關閉親子溝通的管道。當子女面對問題時，父母很難不教導他（她）。但是如果子女跟父母談到其問題卻引起親子爭辯，或父母的訓話，則子女將很後悔向父母提及自己的問題。

5.埋怨、批判：

「你這樣做（或）想實在太笨了！」

「你什麼地方來的餿主意！」

「我從未聽過像這樣的笨法子！」

這些信息使子女覺得自己差勁、不行、而引起罪惡感和防衛行爲。

（作者：台北市立師院特教系教授兼附小校長）