



良好的家人關係與溝通

嘉義大學輔諮系／王以仁教授

壹、社會及家庭快速變遷下有效的溝通

隨著時代巨輪腳步的轉變，家庭結構與功能也有頗大地變化。不過，家庭對個人發展之影響，卻仍然是萬分的重要。二十世紀是人類發展中改變最劇烈而快速的百年，社會的主體形式由農業轉變到工商業，人們由鄉村部落散居的聚集，進入到大都會區的人口密集，家庭型態也由數代同堂的大家庭轉變成人口簡單的核心家庭。現今已進入二十一世紀，資訊科學的蓬勃發展與個人自我追求的極端需求，必會導致此一新世紀中，在親子及家人關係與溝通方面產生的問題與困擾，將會更趨於嚴重。

在關係的互動和溝通之中，最基本的形式為「二人間的雙向溝通」，且因著互動過程與功能的不同，分別扮演著「訊息傳送者」與「訊息接受者」的角色。當然，角色因著需要及功能的轉變，也會隨之互換及變更，也是極其自然和常有的事。在二人溝通的過程中，傳送者腦海中有他希望與別人分享的感覺或想法，這些都會受到訊息傳送者的身體特質、心理狀態、社會經驗、知識與相關技能所影響。

一般而言，溝通乃人與人互動最基本的管道，更遑論是成員互動頻繁的家庭呢？家庭中的成員因溝通而產生互動、交換訊息，並藉此互相了解。個體性格的成熟與否，大半來自早年孩童時期人際互動情境的塑造，且其產生之深遠影響將持續一生之久。許多

心理學家亦強調早期親子關係的重要，因那是個人最早接觸的人際關係，其適應是否良好，不僅會影響一生的人格發展，同時也關係著日後更廣泛的人際溝通與適應。由此可知，在個體成長的過程中，父母等重要他人的角色與影響，確實是無可取代的！

有時因著現實環境的壓力或是個人問題處理不當，都會造成家庭或親子間悲劇的產生。然而，若是個人能夠擁有一個溫馨的家庭，親子之間亦有良好的溝通管道，或許這個世界將會變得更形美好，而造成家庭暴力或這一類不幸案件的發生頻率，也會隨之相對減低。

貳、家人關係與溝通的密切互動

家人或親子之間的關係，可說是各種人際互動之中，最親密而較為穩定者。且父母與孩子之間，先天上就擁有遺傳與血緣方面的深厚優勢基礎。親子互動與通溝在孩子的發展過程中相當重要，正向的親子溝通對兒童的依附關係、社交行為、情緒穩定、認知能力及品德等都是不可缺少的；而負向的家庭溝通則和其認知偏差、情緒失控及問題行為有很大的關聯。親子間若能溝通良好、互動品質高，則子女在自我概念、創造力等項目上也會發展較佳。

然而隨著時代社會快速的變遷，家庭結構與倫理觀念也產生大幅度地改變，傳統的家庭功能日趨式微；面對日新月異的科技、e化時代的來臨，親子互動溝通也不再如過去





一般，父母怎麼說孩子就怎麼做；現代的孩子也學會隨時表達自己的意見，因而親子間如何能進行有效的溝通，確實是為人父母者的一大難題。

親子溝通互動的過程中，家長要學會如何去「傾聽」，甚至是把握多聽少說、先聽後說的要訣。在華人社會中，許多為人父母者，經常只會不停的教導、批評與責怪孩子，而不准孩子有不同或相反意見的提出；同時，也往往忽略了自己應該學習具有「傾聽」的能耐。閩南語中有一句話，最能貼切的表達這種情形——「小娃仔，只有耳朵可聽而沒有嘴巴來說」。

往往，親子之間相互溝通時，會因彼此過於熟識而忽略了「傾聽」技巧。當其他家庭成員在講話時，不要隨意地插嘴；無緣無故打斷他人的說話，將會引起對方的反感，甚至造成對方拒絕與你談話。傾聽不只是閉嘴聆聽而已，同時還要讓對方知道你在認真專心地聽他說話，這其中代表了你對他的接納、尊重與關懷。所以，在傾聽別人說話時，還應加上點頭、微笑、輕拍他的肩膀、以關懷的眼神凝視對方等行為語言，以便讓對方知道我確實瞭解他表達的意思。

父母藉由傾聽技巧，表達出對孩子的關切；父母或許不完全同意孩子的想法、態度或行為，然而若能透過有效傾聽的態度，則可充份表達出對孩子的接納與尊重。在親子平日的互動過程中，為人父母者往往可藉由傾聽，來表示對子女的重視。

其實，孩子們是最需要父母用愛心與體諒之情來教養他們。大人給的讚美越多，其未來成功的可能性也越大；尤其是曾經遭受過挫折和失敗的孩子，更迫切需要安慰、鼓勵與讚美。可是，有些父母認為孩子學好

、做好，完全是盡其本份都是應該的，沒什麼值得稱讚與鼓勵。在日常親子互動過程中，父母如何去看待與期盼孩子，往往會讓子女朝此方向發展與表達。這就有如在教育心理學中所提到的「比馬龍效應」(Pygmalion effect)，當教師以何種態度對待學生，父母以何種態度對待孩子，則這些學生或孩子就會朝此方向去發展。換句話說，父母如果期待經由親子長期的溝通互動後，孩子能建立正面且自信的自我概念，除了應該多運用一些積極正向的語言來鼓勵外，也可透過非語言訊息之行為表達來促成。只要能在平日生活中多注意孩子的活動與努力，在符合其個人興趣與性向的學習中，當其稍有成就或優異表現時，就即時予以稱讚、鼓勵和肯定，將可引導孩童朝此正向途徑努力以赴，假以時日必定會有相當傲人的自我成就與自我實現。在臨床諮商輔導案例中，有許多原本智商高且能力強的孩子，到後來的發展未有較大成就的原因，大都是長期未能得到父母師長適當的讚美和鼓勵。

以下是父母可採用的七項非語言正向期待之行為表現：一、眼神：經常與孩子有直接的眼睛接觸，透出關懷的眼神。二、面部表情：時常對子女露出自然地微笑。三、頭部反應：當孩子在說話時，可以適度的以點頭來稱許之。四、姿勢：經常展現出較開放的接納姿態。五、聲音：結合音量、音質與頻率，來表達溫暖之情；切忌語音單調或不耐煩。六、彼此身體間的距離：父母在家中不論是站著或坐著，都要溫和的靠近孩子。七、時間的安排：父母要保留適度的時間與孩子接觸與溝通，切莫讓其空等待。

事實上，在良性的親子溝通互動中，雙方應同時擁有表達說話與傾聽的權利與義務





才是。同時，若能再加上一些人際溝通的基本技巧，譬如：尊重、肯定、同理等之運用，就用不著為親子溝通互動不易，而來大傷腦筋啦！而親子的溝通也要懂得跳脫過去傳統世代中，經常採用的固定溝通管道，如：電話、信函等；在屬於現今e化時代，主要的溝通管道已有大幅地突破與創新，包括：手機、簡訊、電子郵件(Email)、Line、臉書(Facebook)、WeChat和Skype等。親子之間的溝通，也要懂得多多利用這些e化工具及管道，才能達到更佳的效果。

叁、家庭與婚姻生活中溝通的策略

在西方著名溝通學者LePoire(2006)所寫的「家庭溝通」一書中，特別強調不論是夫妻或親子之間，在諸多相互往來的行為中，其背後訴求與目的總不外是：一、關懷照顧(nurturing)，二、控制(control)。其中，關懷照顧是屬於正面效應，透過溝通給予對方呵護、安撫及慰藉等之表達；而控制則容易產生負面感受，透過溝通欲使對方能接受其遊說、要求及命令。

上述這種情形，非常類似華人社會所經常運用的「蘿蔔與棒子」策略，蘿蔔的獎勵人人想要且多多益善，但棒子人們卻會避之唯恐不及。而前面曾談論過，家人之間關係的好壞，絕對會影響他們互動溝通的效果；而一旦棒子發揮控制的效果過多過大時，則彼此間的關係必將會無法維繫而崩盤。

Gottman和Levenson(1992)提出家庭中夫妻之間，有效的「溝通黃金原則」(golden rule of communication)，他們特別強調成功的婚姻，在夫妻溝通表現上正向與負向溝通行為的比率是5：1。這就表示夫妻相互溝通中正向反應該遠遠地多於負向反應，如此則

對婚姻較為滿意，而很少提及分居或離婚的議題。同時，也有研究發現：愉快的配偶相較於不愉快的配偶之間，會表現出較多的正向溝通行為。

而Gottman(1994)花了很長時間，研究已婚夫婦並解釋婚姻衝突的毀滅模式，試圖確定溝通行為可以有效地預測離婚；且持續發現許多痛苦夫妻，均會表現出更多以下四種稱為末世四騎士模式(four horsemen of the apocalypse model)的行為。分別是：

(一)批評(criticism)，包括負向評價和對配偶行為及個性的攻擊、高度指責、抱怨式的清算，以及背叛或不可信賴等的譴責。

(二)蔑視(contempt)，對配偶極大負面影響的表達，包括心理虐待和故意侮辱，在婚姻關係的衝突裡，故意地使用侮辱可能會產生巨大傷害。

(三)防衛(defensiveness)，採取自我辯解以企圖維持個人的自我良好感覺(通常表現在面對批評或攻擊時)，防禦包括推卸責任、找藉口、憤怒的發牢騷及抱怨。

(四)漠視(stonewalling)，是運用在撤退時的一個機制，常拒絕聽見或不在乎配偶的想法，且注意到男人更喜歡以漠視來回應。

肆、從川普總統的當選表現看家人關係與溝通

前不久結束的美國總統大選，政治素人川普出乎原先多數媒體預期的獲得高票擊敗了希拉蕊，當選美國第四十五任總統。在他的競選成功演講中，除了呼籲大家一起團結重建偉大的美國夢外，更讓人欣賞他在演講最後的致謝與感恩表現。

川普特別提及十個多月漫長選舉過程中，家人對他大力的支持是最重要的成功因素





。他公開讚揚自己的雙親過去給予的教導及鼓勵，並一一提名介紹自己的手足、配偶、兒女及姻親等，這些都是他最親密的家人親友，之後才提及競選的有功幹部。很少見過一個在大國總統競選成功的演講致詞中，會如此慎重的分別詳細介紹自己的家人與親戚，隨後還一一與之握手或擁抱，此一自然而真誠的互動關係，忍不住爲他大大的喝采。

家庭與家人是每個人情感支持的基礎，也可以說是愛的發源出口。尤其像川普這樣在將近一年半競選的漫漫長路中，有家人陪伴支持的緊密關係，並能積極協助配合對外宣傳其相關理念，都是極其不易的事情。看到上述川普在總統競選成功演講中與家人的親密互動，可以判斷其絕非政治語言，更不是作秀或是愛表現；從這幾幕川普的家人關係與溝通互動中，真有許多值得吾人深思與學習的功課。

伍、坐而言不如起而行

任何事情或良好建議，都宜採取「坐而言，不如起而行」的積極態度！聖經詩篇的126篇中提到：「流淚撒種的，必歡呼收割。」要想擁有良好的家人關係與溝通，就得要立即劍及履及積極去實行呢！

參考文獻

- Gottman, J. M. (1994). *What predicts divorce? The relationship between marital processes and marital outcomes*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Gottman, J. M., Levenson, R. W. (1992). Marital processes predictive of later dissolution: Behavior, physiology, and health. *Journal of Personality & Social Psychology*, 63, 221-233.
- Le Poire, B. A. (2006). *Family communication: Nurturing and control in a changing world*. Thousand Oaks, CA: Sage.

