

親子溝通的祕訣與藝術

18-23

曾家炎

臺北市親職教育協會創會理事長

剛辦完今年暑期的臺北市31期青少年EQ營，有些感觸願與大家分享。EQ營的第2天晚上學員們各自進入自己的寢室後，有間寢室的某個小朋友因為「財露白」被其他小朋友看到而開玩笑的要他請客，他不理睬，對方口語刺激無效，最後演變成肢體衝突，互相用易開罐的空瓶子攻擊對方，最後他哭著打電話向媽媽告狀：「他們看到我的錢比較多就威脅我要請客，我不請客就不跟我玩，我不理他們，他們就欺負我。」。這個媽媽愛子心切，隨即打電話來營隊與師問罪，並且很不諒解表示，為什麼這事老師不知道，反而是我們父母先知道？老師為什麼沒有即時排解他們的衝突？既然你們是EQ營為什麼還有人威脅別人一定要請客？你們老師為什麼沒有教他們做人的基本道理，反而縱容他們欺負人？一連串砲珠式的質問，不給對方回應機會，真讓人喘不過氣的感覺。怎麼向這個媽媽解釋都無法使她接受，因此就我個人的心得提供一些親職教育父母應注意的事。

一、父母應避免過度保護孩子而為其善後

許多父母看到的常是孩子表面上的被欺負或吃虧，而EQ營隊希望看到的卻問題的發生，它要看到孩子面對問題時所呈現的處理能力，它要看看孩子能否在問題中成長，甚至讓孩子感受到成功處理問

題後的成就感，因為EQ營的目的是為了孩子的成長所設計。然而父母們常剝奪孩子從失敗中求取經驗的機會，也剝奪讓他證明自己有能力有機會，這種動不動就幫助或教導孩子，在上學後非常明顯，變成一群群的草莓族。我們常看到許多失功能的父母，他的問題其實正是童年時代問題的翻版，如果一個成人心智沒有成熟，他仍只是住著一個幼童的軀殼而已，處理問題的態度仍不脫5歲前的自我中心期。一個人這個階段的問題沒有解決，下個階段的問題只會更糟，如果沒有學好溝通，他在生命中會不斷吸引別人來欺負他，直到他學會處理為止。父母應該把格局放大，教育子女不要只注意到一些看得到的部分，如功課、成績、健康、貌美、乖巧、服從、聽話，其實這些並不重要，更重要的是看不到的部分，如建立自信心、創造力、表達能力、溝通合作能力、挫折忍耐力及決策的能力，我們每年所辦的青少年EQ營就是幫助孩子這些。為人父母親職教育的功課是個人修身養性的歷程，父母的人格決定孩子的品格。父母的修養決定子女的EQ。太過於溺愛只會讓孩子欠缺自省能力。

所謂「齊其家在修其身者，人之其所親愛而辟焉，之其所賤惡而辟焉，之其所畏敬而辟焉，之其所哀矜而辟焉，之其所敖惰而辟焉。好而知其惡，惡而知其美

者，天下鮮矣」，故諺有之曰：「人莫知其子之惡，莫知其苗之碩。」（大學第八章 釋修身齊家），孩子將來的不負責任或無知，與父母的觀念及態度有必然的因果關係。我們無法永遠保護孩子，也不可能教會孩子每件事，因此在孩子面對每個問題後，首先要看他有沒有處理的能力，處理得好給予讚賞，處理得不好給予關懷並從中討論。人生免不了會被欺騙或欺負，第一次被欺負或欺騙是別人可恥，第二次再被人欺負或欺騙就是自己的恥辱，因為自己怎麼沒有從上一次的經驗中學到教訓，而繼續被欺負或被欺騙呢？

二、父母應避免工作忙碌而忘了自我成長

有一天晚上我在為單親家長上課，經驗分享時，一位從事印刷工作的父親表示：「我兒子今天下午被別人用文具剝傷，右眼上方鮮血直流，孩子自己把手壓住血流，回到家裡還哭個不停。問明結果後我很生氣，立刻到學校去找那個人，結果他已經走了」。我問他：「那你怎麼處理。」，他說：「我準備明天再到學校找那個人算帳！要他賠償且負責到底。」，我說：「你很生氣，那你沒先帶孩子去醫院看病嗎？」，他回答：「病好以後，他不認帳我怎麼辦！」。這樣的回答著實讓我嚇一跳！怎麼會找人算帳比帶孩子就醫重要呢？工作再忙碌也不至於搞不清楚事情的輕重緩急吧！我實在有點懷疑他小時候是如何被父母對待的。

父母本身處理事情的態度來自於原生家庭及童年的生活經驗。親職教育主要是要重塑我們跟父母親的關係，父母親是影響我們人生劇本最深遠的人，我們與父

母親的關係常常是所有人際關係的基礎，它同時也深深的影響我們自己跟自己的關係，包括我們喜不喜歡自己，愛不愛自己，有沒有自信心、自卑感等。許多事情從小沒有學會，長大後這個部分也不會成長，譬如管理情緒、管理時間、做事的程序等，上面這個單親爸爸一心想要報復而忘記了更重要的事，是要即刻帶孩子去就醫，這種事情的發生實在令人難以想像。

一個人的過去與他童年的經驗，會深深影響他現在的自己，如果我們是一個情緒暴躁的人，必定是小時候甚至更小的時候，常常受到父母親無情的催促、要求、大聲責備，甚至虐待、毒打等。「感覺」很早就被切斷了，人的感覺系統一旦被破壞，漸漸就有頑固及強迫性的行為出現，考慮事情便缺乏圓融與貫通。一個人要發展成健康快樂的個性，要發展成一個功能健全的人，在他成長中的每一個階段都有它關鍵性的發展任務，不論他處在哪個階段，他都要能感受到有人在愛他，也要能感受到有人在接受他的愛，這是他建立愛及信賴關係的開始。倘若一個人在成長的過程中常常感受到需求沒有滿足，感到挫折或不快樂，他就會經歷到痛苦和傷害，那麼這個痛苦和傷害就會影響他日後對事情的看法，影響他對事情的解釋，他的觀念想法會扭曲，常常做出離譜、難以想像的事情而不自知。

參與親職教育課程讓自己繼續成長，將使父母逐漸脫離困境。親職教育之所以那麼實用、快速、有效的幫助父母解除困擾、發揮潛能，主要是它有實證性，而且很容易下手，因為它有許多前人的經驗。改變自己，再也不是不斷的在嚐試錯誤，而是有程序、有步驟、有方法可行的。只

要你願意跟著做、跟著學，當你發現不同，你就會創造不同。因為每一個情緒結構都是一組生命經驗，只要我們改變其中某一個結構，我們的生命就會開始不一樣了。

三、父母應避免只顧著教孩子而忘了與孩子交朋友

父母們常忘記，真正要讓孩子按照我們的理想去學習做人處事，最好的方法是要先與孩子做朋友，建立關係，讓孩子喜歡父母，但在親職教育裡有五個向度是父母常讓孩子們避之唯恐不及的，分別是要求、限制、嚴格、干涉、獨斷，在此五個向度下，子女何來想與父母做朋友呢？父母們常為了增進孩子功課、人際、技藝等，使用各種方法把孩子教會，讓孩子產生很大的壓力。但是父母們常教得不得時或不得法，不得法就是只知努力教導，教了三遍還不會就要開始發脾氣了。教育是不能生氣的，一生氣就開始離開了教育。不得時就是常在孩子犯錯時立即糾正他，讓孩子顏面盡失，漸漸的，孩子對自己失去了自信心，對學習缺乏成就感，也漸漸討厭父母，使父母受辱。親子之間的交友與人際的交友，道理是一樣的，不能不斷的自取其辱。子貢問友。子曰：「忠告而善導之，不可則止，毋自辱焉。」教導容易造成的缺點有三：

1. 讓孩子產生依賴感。
2. 讓孩子失去自信心，總覺得不如人。
3. 讓孩子愈來愈討厭。

關懷、傾聽、支持是交友的不二法則，對孩子別干涉太多。紀伯倫在先知書中早已提過：「孩子並不是你的子女，

他們是生命的子女，他們只對自己的生命產生興趣與渴望，雖然他們是由你所生，但他們不是由你所造，雖然他們是與你同在，但他們不屬於你，你可以給他愛，但不可以左右他的思想，因為他們有自己的想法，有自己的生活要過。」今天的父母再會教也不過是教一些30年前學過的東西而已，30年後的社會是千變萬化的，因此父母要在教導孩子時應先察顏觀色，感覺一下孩子是否願意受教。

自從我們人類發明了腦造影技術以後，就可以從活人的大腦中看到人類神經活動的情形，整個就顛覆了傳統的看法與觀念，我們以前總認為孩子要多教導，因為他們是無知的，是一片白紙的，其實孩子的學習是以觀察多於教導的。底特律一位小兒科邱伽尼教授研究發現，一個嬰兒10個月大他神經活化的程度就已經達到成人的水準了，尤其是掌管情緒的杏仁核，在2個月大就開始工作了，他看到大人生氣會害怕，大人對他不尊重他也會生氣，他的反應與大人一樣，這些能力是天生的，不需要教導。大腦活化程度在5歲時達到高，然後再慢慢的降下來，到了11、12歲又繼續升高，過了青春期的後才真正停留在成人的階段。

大腦最晚成熟的部分是前額葉，是掌管我們理智和決策之處，因此許多國家的法律規定20歲叫成年，但一個人真正成熟還要晚5年。這就是為什麼一個16歲的孩子很想開車，可是他不可以開，因為這個時候他青春期的賀爾蒙大量湧現出來，他只想狂飆，尋找刺激，可是他心智尚未成熟，沒有辦法控制情緒。生理心理學派的觀點解釋，是說這個時候他們掌管理智的前額葉尚未成熟，起不了管控的作用，

所以情緒容易衝動，常常做出不理性的事情來。但是知道原因並不能合理化他們的行為，反而更讓我們看到父母親責任的重大，父母要設法提升孩子精神的層次，使他們擺脫生理的控制，在青春期之前就要與他經營好，朋友的關係，才有機會與他建立良好的價值觀，及是非善惡的判斷能力，使他受到賀爾蒙的傷害降到最低。要做到這點並不困難，只要我們先做好身教，再去訓練孩子的EQ，訓練他們的自律與紀律，訓練他廣泛閱讀，當青春期賀爾蒙來臨的時候，他有紀律與自律就不會越軌，他有知識有內涵就能超越生理的澎湃，他會安然的走過青春期，然後蛻化成為一個心智成熟的青年。因此步驟要倒過來，先交友再教導。

四、父母應避免只知體罰孩子而忘了設法讓孩子尊敬

父母常習慣性的以命令、威脅、教訓、建議、責備、標籤、嘲笑、侮辱、揭穿、質詢、欺騙等12種溝通絆腳石來對待自己的孩子，家庭悲劇才會不斷的上演。真正的愛是沒有管、批評及責備的，因為這些都違反了肯定的原則。中國人講究「敬老尊賢」，很少父母會想到如果讓孩子尊敬父母，其實可以少了許多不愉快的管教，那麼要怎樣才能讓孩子來尊敬父母呢？詩經上說：「節彼南山，維石巖巖，赫赫師尹，民俱爾瞻。」意思是一個受尊敬的人，像南山一樣的高不可測，像巖石一樣的巍峨莊嚴，像顯赫的太師伊尹，受萬人的瞻望。又說：「殷之未喪師，克配上帝，儀監于殷，俊命不易。」意思是商朝還沒失去民心時，受百姓尊敬的程度，簡直可以比擬上帝，可是失去民心以後，

一切就沒有了，我們要以殷朝為借鑑，因為大命不易保。「俊命」即是大命。每位父母原本就有受孩子尊敬的大命，但是如果言行舉止失調、過於隨便，這個大命就不容易保持了。

因此要讓孩子尊敬，父母必須先做好身教。所謂「平天下在治其國者，上老老而民興孝，上長長而民興悌，上恤孤而民不悖。」此君子有絜矩之道也。「所惡於上毋以使下，所惡於下毋以事上，所惡於前毋以先後，所惡於後毋以從前。」（大學第十章 釋治國平天下），也就是所謂「己所不欲，勿施於人」。讓孩子尊敬的方法，除了父母身教做好之外，就是重視讓孩子學習參與討論和決策的過程，這也是一種能增進他自尊自重的鼓勵方法。孩子如果覺得受到尊重，自然就會尊敬父母，他也沒有必要反抗和叛逆了。加上父母如果能夠容許他做選擇，他也會覺得受到尊重，從而有責任感。我們不可能隨時在他身邊，但我們的尊重就可以漸漸的蘊育他的成熟，幫助他責任感的養成。

許多父母管教孩子不是過度嚴格就是過度放任，其實從孩子的叛逆中，我們可以看到許多父母就是因為長期的使用「我贏你輸」的溝通方式，才會淪落到「你贏我輸」的地步。大部分的父母仍覺得打罵體罰是有其必要的，不會想到處罰是否會影響孩子的自尊，因此體罰、批評、責備相繼出籠。孩子們的叛逆、反抗主要是反映他們處在一種主僕的關係裡。「零體罰教育」雖然不見得可以管好孩子（若無適當的鼓勵、傾聽配套措施），但它絕對是建立親子關係的第一步。胡適50年前曾說過：「從3件事可以看出來一個國家的公民是否進入開發中國家的條件，那就是對

女人、孩子、旅遊的態度」。今天，女人的權益已大為提升，而孩子呢？體罰、虐童事件仍然層出不窮，我們是否應繼續為「兒童零體罰」請命。

五、父母應調節情緒，學習傾聽及表達

我們從小到大的成長過程中，幾乎很少父母能夠給孩子在情緒上作完全的支持和關懷，當我們有負面情緒時，父母們不是要把我們的情緒立刻消除就是否定或是打壓我們的情緒，立刻消除情緒就是：

「別哭了，我給你糖果吃」，「別生氣了，我帶你出去玩」。否定情緒就是：

「這有什麼好哭的，這有什麼好怕的」。

打壓情緒就是：「不准哭，再哭我就揍你，你是不是欠打」。這些不論我們使用那一種策略，孩子的情緒從來沒有被認可，沒有被接受，所以這些負面情緒也從來不會離開他的身體，我們都知道能量世界的定律就是，負面的情緒必定會產生負面的結果，孩子們會帶著這些負面的情緒成長，不管是在那一個階段，漸漸長大後對朋友、配偶及自己的孩子的態度是一樣的，每當情境來臨時，他就會不斷的爆發出那個驚人的負面情緒來，而影響他的人際關係、夫妻關係、親子關係等。

其實傾聽很簡單，除了避免前面的12種絆腳石之外，只要說中孩子的感覺就可以了。譬如，孩子參加校隊沒有被選上，回到家很挫折說：「我沒有被選上，好多同學都打得比我好。」妳只需回應他：「你覺得很失望，因為你被淘汰了，是嗎？」。又如，兒子：「我不懂為什麼我就不能去，別人可以！」，妳只需回應：「你覺得我不公平，因為你的朋友家

裡都不像我們這麼嚴，是嗎？」，然後持續回應其感覺。

常作傾聽有助於我們了解孩子，傾聽是真誠、接納、同理心。傾聽有時候是沒有立即效果的，因此很難被父母所接受。但是輔導、諮商人員常常使用這種方法，他允許孩子中途停止，因為他相信孩子有解決問題的能力，但是一般父母卻低估孩子的能力。孩子可能沒有馬上有這個能力來解決他的問題，可是幾天以後或一星期以後，他就能想出對策了，因為傾聽能使人情緒安定，而產生智慧。

對孩子失去耐心或隨意動怒是父母送給孩子最差勁的禮物。我們知道，一個人的知識與經驗，是以情緒為核心，而加以分類儲存的。對於類似的刺激，通常都會有相同的情緒反應，譬如小孩子在哭，吵到父親，父親大聲吼叫：「不要哭」，這一吼孩子被嚇到了，這時候他是用情緒去感受的，他告訴自己不可以再哭，再哭就更慘了。同樣的，這時在他心中也作了一個記憶，將來只要有人對他大聲吼叫，他就會表現得很退縮、無力感，長大成人以後，即使他有能力照顧自己，即使有能力為自己的生命作決定，可是這樣大聲吼叫的記憶影像將不斷的糾纏他，在他的人際關係裡，夫妻關係裡，只要有人對他稍微大聲，他就會焦慮不安，只要有人對他吼叫，他就會作無條件的讓步或立刻向人妥協，甚至受到不公平的對待也不敢反抗，他會一直扮演犧牲者的角色，完全失去一個人應有的自信心。

因此情緒管理的第一步就是，我們要去探索哪些情緒是我們經常感受到的，哪些情緒是我們較少感受到的，然後從感

受情緒的過程中，去找到潛意識深處的那個生命經驗，然後重新再來決定我們應該如何去面對。第二步就是，尊重每一種情緒，把情緒當作是我們一生中最要好的朋友。每一種情緒都代表著一種訊息，每一種情緒也代表著一種力量，能夠整合我們的情緒，就能整合我們的力量。所以重新來設定我們的情緒記憶，我們的能力就會倍增。我們都知道，每一個情緒的背後都有一個目的，譬如當我們感到焦慮時，那個情緒就是在提醒我們說，有一些事情我們該做，可是一直沒有去行動，只要我們開始去做，那個焦慮很快就會消失，因為通常我們一忙，那個注意力就轉到事情上而離開焦慮了。所以了解情緒背後的目的，我們就可以與情緒產生一種親密關係，知道情緒是我們一生中最好的朋友，它是來提醒我們的，是來保護我們的，不是來傷害我們的，如果有一天我們能夠走出情緒的陰影，就不會再受到情緒的影響與擺佈，我們不僅可以做情緒的主人，更可以做生命的主人。

親職教育不僅影響我們自己修身養性的成敗，也影響著我們子孫世代代的幸福與否。家庭是生活的道場，它絕對值得我們花一生的時間來努力探索的。我們也應該相信愛的存在，因為心中有愛，人生才有意義，生活才會幸福，家庭才會美滿。心理學家愛默生說：「當大家彼此相愛的時候，這個世界就已經接近和平了。」我也要說一句話，那就是「當愛在動的時候所有的不可能終將成為可能」，有一天我們都會離開這個世界的，當我們離開這個世界的時候，我們所留下的絕對不是金銀財寶，而是用愛心堆積而成的一串串甜美的回憶。