

擁抱刺蝟孩子

給孩子更多力量的溝通與回應技巧

中平國中 2021/04/16

講師：陳志恆 諮商心理師

現職：諮商心理師、作家、企業講師

經歷：中華民國諮商心理師高考及格

曾任國立彰化高商輔導教師、輔導主任

美國 NLP 大學認證高階訓練師 (Master Trainer)

台灣神經語言程式學會 (TBNLP) 副理事長

2018 年博客來網路書店百大暢銷書作家

2018 年 TAZZE 讀冊網路書店百大暢銷書作家

2018 TEDxNTHU 主講人

專長：輔導與諮商、諮商督導、演講/工作坊帶領（學習潛能、親職教育、志工培訓、助人技巧、人際關係與溝通、生涯規劃、壓力與情緒管理、創傷知情、NLP 潛意識工作、簡快身心積極療法……等）



【FB 粉絲專頁】

陳志恆諮商心理師



【UDN 部落格】

老師，可以和你聊一下嗎？

著作：《此人進廠維修中》（究竟出版，2016）、《受傷的孩子和壞掉的大人》（圓神出版，2017）、《叛逆有理、獨立無罪》（圓神出版，2018）、《擁抱刺蝟孩子》（圓神出版，2019）、《從知道到做到》（謳馨出版，2020）、《正向聚焦》（親子天下出版，2020）

壹、如何開啟對話？

- 一、咖啡餐車老闆的煩惱：咖啡餐車的生意很好，遊客很多，「奧客」也很多，員工總是留不住，流動率很大。該怎麼辦呢？
- 二、當心心情不好或遇到挫敗時，你最不喜歡聽到別人對你說什麼？

三、慣性又無效的回應方式：

- （一）否定情緒⇒暗示有情緒是不應該的。
- （二）落井下石⇒貼上負面標籤。

- (三) 比誰更慘⇒令人覺得自己不知感恩。
- (四) 垃圾建議⇒讓人覺得自己更蠢了。
- (五) 轉移話題⇒令對方覺得自己的挫敗不被當作一回事。

四、信任關係與自我價值感

- (一) 毒舌型：信任關係高、自我價值感負面
- (二) 嘴砲型：信任關係低、自我價值感正面
- (三) 酸民型：信任關係低、自我價值感負面
- (四) 激勵型：信任關係高、自我價值感正面

(改編自浦上大輔著、蔡昭儀譯(2018): PEP TALK，信心喊話的力量：一分鐘激勵自己和身邊的每一個人。台北：先覺(P.135))

貳、回應情緒感受—同理心

一、如何表達同理心：

感同身受＋表達出來＝同理心

二、感同身受：用「情緒形容詞」說出對方的情緒感受

三、同理心練習：

- (一) 兒子的情緒感受：_____、_____、_____
- (二) 母親的情緒感受：_____、_____、_____

四、同理不代表同意

參、有效的肯定—正向聚焦

一、有做到、做得到之處

- (一) 行為不會一成不變：
 - 1. 有做到、做得到之處
 - 2. 沒做到但沒那麼糟之處
- (二) 正向行為支持：人們的努力都想被看見
- (三) 微調：
 - 1. 改變，一次一點點就好
 - 2. 從做得到的開始做起

二、行為背後總是帶著善意

（一）所有行為背後都有正向意圖

1.保護自己免受傷害

2.幫助自己更為提升

（二）魔力話語：「我知道你不是故意要……」

三、聚焦於因應問題的「過程」，而不是「結果」

⇒總有辦法給出對方一些肯定。

（一）肯定對方的努力與付出

（二）讚美對方有效的行為

（三）肯定對方的動機

（四）讚賞對方面對問題的勇氣

（五）肯定對方的領悟

（六）讚賞對方已採取的行動

（七）肯定對方的長久努力

（八）讚美對方對他人的體貼

（九）鼓勵對方的求助行為

四、別忘了給自己一些肯定！

「這樣說話，孩子會覺得很奇怪吧！」

有品質的陪伴，需要刻意練習

作者：陳志恆（諮商心理師）

比起上個世代，這個世代的父母有著更多的焦慮與挑戰；因為，長輩過去的那一套行不通，但新的方法還有待學習。難怪有許多家長大嘆：「昨是今非」或「現代父母難為」。

我深知，現在的師長極需要在教養觀念上更新，同時，也要有著可以立即派上用場，促成有效溝通與關係連結的技巧。於是，我常會在演講、工作坊、成長團體或讀書會等課程中，實際示範如何展現這些能拉近親子關係的步驟，像是同理心、正向聚焦、探問與引導等，以及各種自我照顧的方法，也會給學員演練的機會。

有趣的是，我觀察某些學員回去願意嘗試看看，也收到不錯的效果；但卻有部分學員——還蠻大一部分，會把學習留在課堂中，回到現實生活裡，什麼都沒有改變，與孩子及家人依然處在惡劣或冷漠疏離的關係中。

後者不是不用功，他們很勤奮，也很想改變現況；通常不是第一次來參與類似的課程，也可能在很多大師的門下學習過。過去，我總是不解，既然期待有所不同，就得付諸行動去嘗試，為什麼會「依然故我」呢？

有一回，我在課堂上示範了一個正向行為支持的回應技巧，也就是找到孩子「做得到」或「有做到」的時刻，立即予以肯定與讚許。這個回應方式的好處是，能讓孩子知道「自己正在做對的事情」，而感受到「自己的努力會受到大人的肯定」，進而願意表現出更多合宜的行為；背後的假設是「每個人的努力都想被看見」。

當我示範了幾個回應語句後，總會看見在場的家長皺起眉頭，聚精會神地揣摩、思索與抄寫筆記。這時，有個家長舉手，打破沈默。他說：

「陳老師，如果我這樣說話，孩子一定會覺得我很奇怪吧！」

他的發問引起了其他家長的共鳴，紛紛附和道：

「對呀！孩子一定會覺得我吃錯藥了！」

「用這種方式說話，真的有點奇怪耶！」

當下，我恍然大悟，為什麼求知若渴的家長，在學習了心理學上實證有效的溝通方式後，回去卻不願意在生活中落實出來？沒試過，又怎麼會知道是否有效？

或許，不是難度太高，也不是我沒有講明白，而是「不熟悉」。因為不熟悉，所以不習慣這麼做；特別是，這些溝通方式與平常習慣的說話方式大相逕庭，當然也會質疑這麼做，是否真的有效果。

確實，這些新的溝通技巧，往往是「反直覺」的，也就是，沒事你不會這樣說話。從小到大，你從沒聽過身旁的家人這麼對話過，也從沒人教過你要這麼說。於是，在實際生活裡，慣性總是駕馭著我們的行為，採用最熟悉的溝通方式與家人或孩子互動——常常沒能帶來效果，甚至有著破壞關係的副作用。

然而，舊有的溝通方式是如此地習慣與熟悉，於是，在任何情境中，我們都會不假思索地用出來。特別是，當關係緊張或衝突一觸即發的當下，那些常講的話更是毫不猶豫地脫口而出，不自覺地傷害對方或彼此的關係，而使得關係品質每況愈下，終至不可收拾。

另一方面，當我們採取新的溝通方式，他人的回應也會引發我們懷疑自己是不是說錯了話。

例如，當你第一次用同理心回應孩子的情緒感受時，你對著考試成績不佳的孩子說：「我想，這次沒能考好，你一定感到很挫敗吧！」，孩子可能瞪大眼睛看著你，一時說不出話來。也可能，噗呲地笑了出來：「爸！你到底在說什麼呀？」

於是你想著：「是我說錯話了嗎？」，心裡也可能出現質疑的聲音：「新的回應方式，真的有效嗎？」接著，你可能就此打了退堂鼓，放棄使用那些不熟悉的溝通技巧。

然而，孩子會有這樣的反應，常常也是因為「不習慣」或「不熟悉」造成的——他從來沒預期你會這麼對他說，當然會覺得很奇怪。

在我的成長過程中，也沒有人教過我要這麼說話，當我有幸進入助人領域鑽研後，才學習到這些心理學上實證有效的溝通技巧，而慢慢改變了說話的習慣，這往往需要長時間經年累月的練習，一不小心還會打回原形。一開始因為不習慣，而總是有些「卡卡的」，也讓身旁的人感覺到「怪怪的」，經過反覆練習後，就沒這個問題了。

於是，我對提出這些疑問的家長說：「越是這樣，越是要刻意地多做出來、多說出來！」

「當你用新的方式進行溝通時，本來就會引發對方有別於以往的反應，不論是愣住了，還是說你很奇怪，都是正常的。這麼做的目的，就是要透過新的溝通方式去引發對方新的反應，進而打破慣常的溝通循環。所以，你要給自己時間去練習，逐漸習慣這樣的說話方式，也要給孩子時間去體會，新的溝通方式帶來的感覺是否有別於以往。」

習慣與行為的改變是漸進的，總會有一段混亂期，正因為舊的習慣被破壞，新的習慣又尚未完全建立起，感覺「很奇怪」或「不適應」都是正常的。只要一

段時間的反覆練習，便會開始逐漸熟悉，而良性的互動循環就此啟動。

所以，在學習有品質的陪伴的過程中，刻意練習直到自然而然的是必要的。

你需要有意識地找機會，去把你學到的新的互動技巧，刻意地用出來——除此之外，別無他法，不斷地練習就對了。

當然，我也鼓勵你與孩子核對，當你說出新的話語，與過去慣常的回應方式相比，哪一個聽起來比較友善、感到比較多力量、覺得比較被理解、感覺比較能接受？接著，再做適當地微調。

在反覆多次後，讓新的習慣成為身體本能的一部分，自然在任何情境中都能脫口而出，仰賴的就是練習、練習、再練習。**當你每次都願意多做一點點不同的事情，你已經走在改善關係品質的道路上了！**

--

【文章來源】

陳志恆諮商心理師 UDN 部落格「老師，可以和你聊一下嗎？」

（網址：<http://blog.udn.com/heng711/128612262>）