

好聆聽者格言

我會以微笑、點頭、眼神等身體語言，表示對聆聽的興趣。

我會蹲下來或俯身去調校身高，以靠近孩子，跟他的視線保持在同一水平。

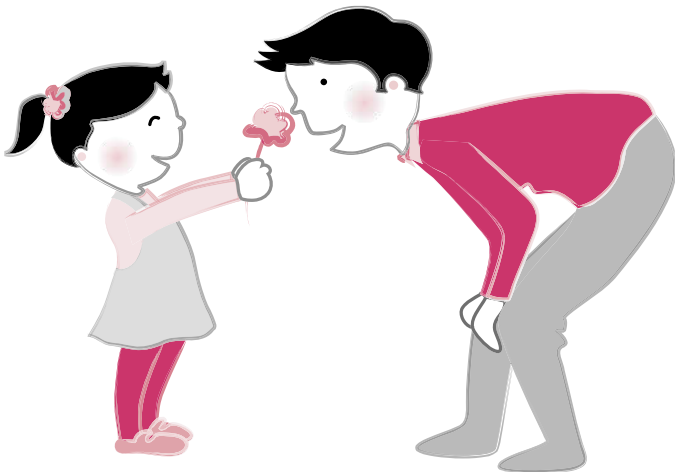
我會用鼓勵的語氣，如：「哦！」「真的嗎？」「繼續吧！」「請多說一點！」幫助孩子更積極表達。

若遇上不理解的說話，我會坦白告訴孩子，並引導他繼續嘗試表達。

我會耐心聆聽孩子說話，明白他需要充分的鼓勵和時間，才能清楚表達自己意思。

我不僅嘗試理解孩子的說話，更會設法明白他想傳遞的整體訊息。

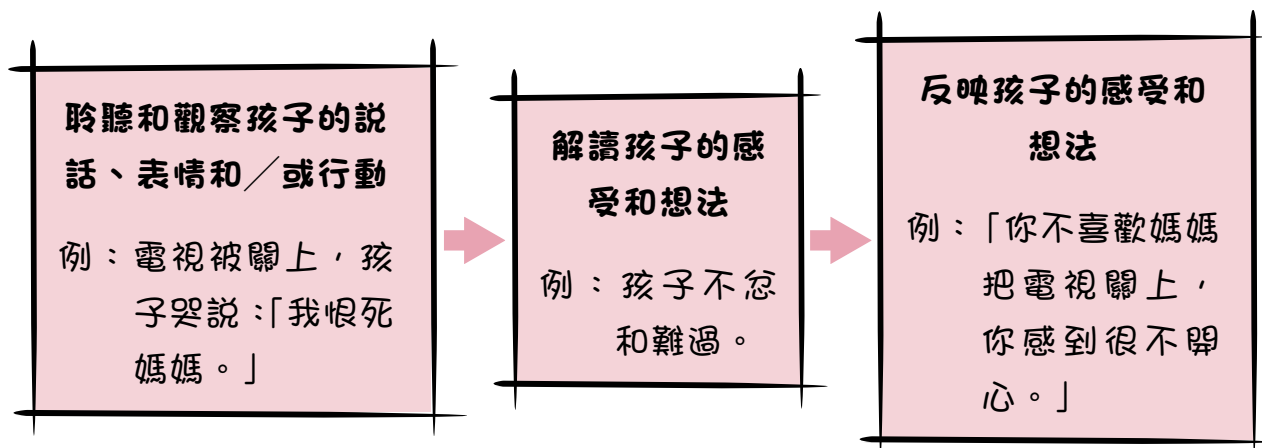
我會用開放的態度去聆聽，盡量接受孩子的想法，尊重其感受，不隨意判斷或評論。



何謂積極聆聽？

「積極聆聽」是一種有效的聆聽技巧。父母透過孩子的說話、表情和／或行動，正確地解讀孩子的感受和想法，然後把接收到的說話內容和感覺向孩子重新描述驗證。

如何運用？



甲. 怎樣解讀孩子的感受和想法？

- ◆ **細心觀察：**父母要試圖了解孩子最緊張及受困擾的地方，留意他說話時的語調、內容和情緒，並仔細觀察他面部表情、神態和身體姿態的變化等，設法掌握他的內心感受。
- ◆ **設身處地：**父母可設身處地從孩子角度思考，例如「若我是孩子，我會有何感受和想法？」從孩子的角度看事物，不要作太多的假設，有助父母作出適當的解讀。
- ◆ **澄清疑問：**若父母不肯定孩子的想法，或想深入了解他的說話，可試問：「你是否認為……？」「你是否覺得……？」亦可請孩子舉例加以說明，譬如說：「你可不可以多講一些，讓我更明白！」

乙. 怎樣反映孩子的感受和想法？





父母先簡單說出目睹的事實，或是聽見的說話，然後重新描述孩子的感受或想法。例如：「媽媽剛才沒有回答你，你感到媽媽不喜歡跟你談話。」「你說很鍾意這公園，因為你喜歡跟這裡的小朋友一起玩耍。」

有何好處？

- ◆ 協助父母進一步了解孩子的感受和想法，也讓孩子更清楚自己的感受。
- ◆ 讓孩子感受到父母願意了解和明白自己，覺得被父母接納，更願意分享內心感受。
- ◆ 幫助孩子明白困擾自己的問題，較易尋找解決的方法。例如，孩子在餐桌上哭鬧，母親反映其感受：「現在你想吃早餐，剛巧沒有牛奶，你肚子餓，不知怎麼辦，對嗎？」孩子知道母親理解她的感覺，便能把注意力轉移到解決問題上，也許會建議：「不如你沖奶粉給我飲吧。」
- ◆ 親子間多交流感受，令父母更易察覺孩子情緒的變化，有助建立彼此關係。
- ◆ 以身作則，為孩子樹立聆聽的好榜樣。

應持的態度

- ◆ **開放姿態**：父母要持真誠和接納的態度，讓孩子放心地傾吐心事。身體姿勢會使孩子感覺到父母是否用心聆聽，多用關心和專注的眼神，表示對孩子的說話感到興趣。
- ◆ **小心求證**：父母可向孩子發問來求證他表達的內容，以準確地接受傳遞的訊息，避免誤解孩子的想法，或錯誤評估其感受。例如：「你是否覺得很興奮？」「你看似不喜歡表姐擅自拿去你的圖書，對嗎？」
- ◆ **避免主觀**：父母的回應不應含有批判、教訓和指導的意味，以免阻礙孩子無拘束地抒發感受。若孩子反應冷淡，父母宜耐心等待，當孩子認為適當的時候，自然願意分享。
- ◆ **控制情緒**：父母看到孩子無故鬧情緒或板起面孔，若自己的情緒也隨之波動，便難以有效地發揮「積極聆聽」的效果。其實，幼兒未必懂得表達自己，父母要明白孩子的情緒表現，正是潛在問題的反映，必須認清問題所在，才可設身處地了解孩子的感受。

情境	父母慣常反應	孩子感受	以反映孩子感受作回應
 <p>敏敏坐在沙發上，盯著在玩電腦的姐姐，口含姆指，無精打采。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ★ 姐姐不跟你玩沒打緊，自己玩耍吧。 ★ 不要呆坐沙發，睏倦便去睡覺！ 	被忽略 沉悶	「你覺得無人跟你玩，很悶、不高興。」
 <p>志強和志輝兩兄弟為爭玩具而打架，志強對爸爸說：「我不喜歡有弟弟，最好只有我自己一個人。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ★ 兩兄弟要相親相愛，為何講這番說話？ ★ 我不愛聽你這些說話，別人都渴望有弟弟。 	憤怒 受困擾	「弟弟打你，你覺得生氣，你想暫時沒有弟弟在旁，免除煩擾。」
 <p>小琪在玩拼圖，有幾塊圖未能拼湊原位，她翻轉拼圖，拉長嘴臉說：「拼圖一點也不好玩。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ★ 別生氣，多些耐性就能完成拼圖。 ★ 不喜歡就別玩！ ★ 你總是半途而廢的。 	氣餒	「你不能把這些圖塊拼好，覺得很失望。」
 <p>明明放學時滿臉無奈，對媽媽說：「同學不讓我跟他們玩『公仔屋』。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ★ 毋須介意，你可以跟其他同學玩耍。 ★ 不用煩惱，同學稍後會讓你加入。 	被拒絕 不公平對待	「同學不讓你一起玩『公仔屋』，你感覺他們不喜歡你，又認為他們待你不公平。」

我的意思是……（建議答案）

情境

孩子多次把鞋子左右
錯調穿著。

你還不會分辨左
右，我要設法讓
你明白。

父母想傳遞的訊息

情境

母親在超市內正專心
盤算要買的貨品，孩
子不斷嚷著要購買
糖果。

我要靜心思考，
你稍後再提出要求。

父母想傳遞的訊息

情境

孩子留下吃剩的糕
點在沙發上，惹
來一群螞蟻。

剩餘食物要放
好，否則會惹來
蟑螂螞蟻。

父母想傳遞的訊息

情境

在遊樂場裏，孩子興奮
地往攀登架上爬，母
親目睹後神情很緊
張。

提防高處墮下，
要注意安全。

父母想傳遞的訊息

何謂「我的訊息」？

「我的訊息」是一種有效的表達方法。父母跟孩子溝通時，開首以「我……」作為表達的主體，配合正面的言詞和溫和的語氣，坦誠地道出內心感覺，讓孩子明白，他的行為會引起父母怎麼樣的反應，促使孩子更了解父母的感受。

有何要素？

「我的訊息」包含以下三個基本要素，當中不涉及先後次序，也沒有任何必然說法，運用時可根據情況彈性處理，詳見參考例子。

基本要素：

- ★ 非指責性的**行為描述**
- ★ 講者本身的**感覺**
- ★ 感覺出現的**原因**

參考例子：

- ★ 我見到你用水彩顏料塗污牆壁時（**行為描述**），我感覺很不高興（**感覺**），因為清理牆壁是很費勁的工作（**原因**）。
- ★ 我看見你打妹妹（**行為描述**），我很害怕和擔心（**感覺**），我怕你會傷害到妹妹（**原因**），也怕你控制不到自己（**原因**）。
- ★ 我感到欣慰（**感覺**），你懂得收拾玩具並放回原位（**行為描述 / 原因**）。

有何好處？

- ★ 減低孩子的防衛，使他容易接納父母的建議或指示。
- ★ 個人感受是無法推諉的事實，可減低孩子反駁的機會；若父母直接評價和教訓孩子的言行，會導致他想出千百個理由去反駁。
- ★ 年幼孩子尚未能為他人設想，如他在沙發上跳躍，自得其樂，不知道阻礙了在旁專心閱報的父親，若父母告知情況和感受，讓他了解自己行為如何影響他人，從而學習顧及別人感受，有助日後人際關係的發展。

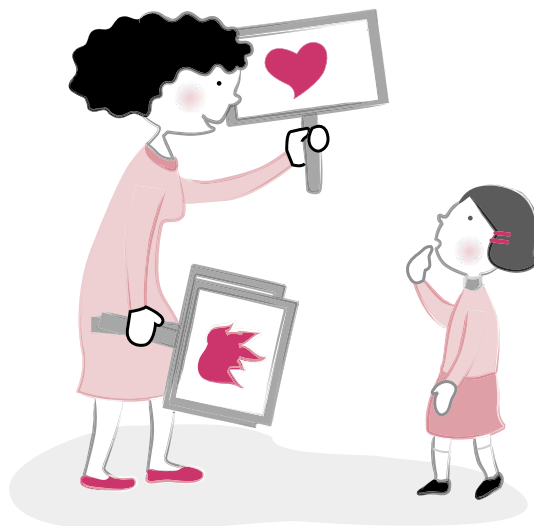
- ★ 父母用正面說法來表達內心感受，易於冷靜地處理孩子的問題。
- ★ 以身作則，示範如何直接及平和地道出自己的感受。

該持的態度

- ★ **控制情緒：**父母要控制自己的情緒，才可有效運用「我的訊息」，令溝通氣氛不致緊張，令事情有商量的餘地。
- ★ **敞開心扉：**父母必須學習敞開心扉，坦誠向孩子道出想法，讓他更了解父母的感受。開始使用「我的訊息」時，父母或許會感到不習慣。只要多作嘗試，以及明瞭真誠可消除親子溝通的隔膜，就會逐漸適應，並且駕輕就熟。
- ★ **避免指責：**父母要避免引起孩子反感，不用含指責意思的情感字眼，如憤怒、惱人和激心等，以免孩子產生抗拒感。父母可多用反映自己對孩子關注的形容詞去表達感受，如害怕、擔心、迷惘和焦急等，顯示父母替孩子擔心、著緊和憂慮。
- ★ **熟能生巧：**父母需要反思慣用的溝通模式，更正不妥善的表達技巧，向孩子正面傳遞「我的訊息」，多加練習，就會熟能生巧，運用自如。

其他情況


除此之外，父母可以使用「我的訊息」去讚揚孩子的理想行為，以及表達自己的愉悅和興奮。例如：「我很開心，因為你跟姐姐閱讀故事書，沒有騷擾我做家務，讓我很快完成工作。」



『我』原來很有效用（建議答案）

情境	父母感受	父母想傳遞的訊息	我的訊息
孩子多次把鞋子左右錯調穿著。	沮喪 焦慮 不知如何是好	你還不會分辨左右，我要設法讓你明白。	「你常有困難分辨左右（行為），我頗為焦急（感覺），因為不知如何教你識別（原因），不如一起想辦法，好嗎？」
母親在超市內正專心盤算要買的貨品，孩子不斷嚷著要購買糖果。	煩躁 著急	我要靜心思考，你稍後再提出要求。	「我感到煩擾（感覺），你不斷吵嚷（行為），令我想不起要買的貨品，恐怕會有遺漏（原因），我想你安靜一下，稍後再講出要求吧。」
孩子留下吃剩的糕點在沙發上，惹來一群螞蟻。	生氣	剩餘食物要放好，否則會惹來蟑螂螞蟻。	「你沒有放好吃剩的糕點，惹來了許多螞蟻（行為），我覺得很不高興（感覺），本來打算陪你講故事，現在卻要做清潔（原因），你下次吃剩的食物定要放回食物盒。」
在遊樂場裏，孩子興奮地往攀登架上爬，母親目睹後神情很緊張。	擔心 緊張	提防高處墮下，勿過於冒險。	「你爬得這麼高（行為），我好擔心，怕你會墮下受傷（原因），不要再往上爬了。」

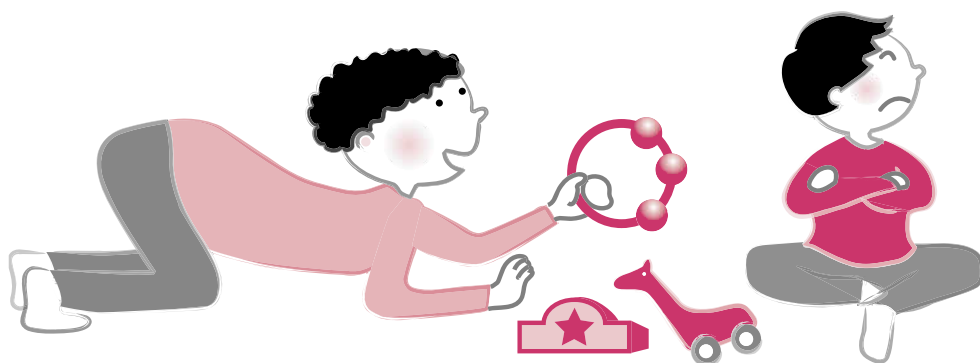
如何增強孩子的溝通意願

 阻礙孩子溝通的做法	 有利孩子溝通的做法
<p>父母作太多主導，自行決定話題。</p>	<p>父母邀請孩子作主導，一起談論他感興趣的話題。</p>
<p>父母講太多、孩子講太少。</p>	<p>父母多聆聽和留心孩子的說話。</p>
<p>父母經常提問，但問題本身已有指定答案，或只須答對與錯。 (詳見筆記 3.8)</p>	<p>父母提問時採用「開放式問題」，如「你估計這件事怎會發生呢?」「你認為故事中哪個人物最詼諧?」「若主角是你，會如何抉擇?」等，不用有指定答案或只須回答對與錯的問題，盡量給予孩子發揮的機會。 (詳見筆記 3.8)</p>
<p>父母有太多指令，孩子只管履行。</p>	<p>父母鼓勵孩子參與討論，並樂於表達自己的意見。</p>
<p>父母愛用教誨語氣，或經常糾正孩子的發音和說法。</p>	<p>父母看到孩子語音不正或說法不妥善，不會著急糾正，免影響孩子的溝通意願。反而，在日常生活中，父母透過跟孩子對話，示範正確和合適的說話方式，並用溫和的語調去指導孩子。</p>
<p>父母搶著代孩子答話，或替孩子把話說完。</p>	<p>父母明白孩子要時間去組織思維，以及盤算如何表達，耐心地在旁等候，以示接受孩子的嘗試。</p>

在閱讀的過程中，父母要向孩子提出合適的問題，引導他積極參與討論。

開放式問題

- ▲ 「開放式問題」是一種有效的發問技巧，即問題本身沒有規定的答案，讓孩子有多方向的發揮空間，能無拘束地表達心中想法和感受。這樣的問法令回答不局限於「是」或「不是」，也不是要孩子認同父母的看法。例如，父母唸完故事後問孩子：「你認為主角為何這麼害怕老師？」「若是你，會否告訴老師？為甚麼？」
- ▲ 父母以開放的態度跟孩子討論，讓他感到被重視，促使孩子表達心中想法和意見。由此，父母鼓勵孩子積極參與討論，自然增強他的表達信心。
- ▲ 提問時，父母不要使用有既定答案的問題，譬如說：「這是甚麼顏色？」或「海蓋的爺爺叫甚麼名字？」若明知故問，會使孩子以為父母想考核自己。在討論問題時，語調要避免帶濃厚的教誨意味，若父母只管問：「這個故事教訓小朋友應該怎樣對待父母？」「結局正好反映壞孩子會得到甚麼懲罰呀？」等問題，會減少孩子閱讀和交談的興趣。



預測性的問題

- ▲ 「**預測性的問題**」是另一個有效引導孩子表達的技巧。這方法可增強孩子對故事探索的興趣，讓他理解情節的發展。再者，父母透過孩子的猜測和構想，可進一步了解他的想法和感受。
- ▲ 父母在唸故事前，讓孩子憑書籍封面猜測故事內容，以及詢問一些預測性的問題。例如，書目是「第一次游泳」，父母可邀請孩子猜想故事人物到哪兒游泳？誰人陪伴？心情如何？又問他為何有這些想法，並設想自己是主角，會帶備甚麼戲水的玩具等等問題。
- ▲ 說到緊要關頭時，父母可以故意賣個關子，稍為停頓一下，一起猜想往後的故事發展，詢問孩子：「你認為主角是否應該聽從這位同學的說話呢？」「我們猜猜小明會否依照叔叔的指示？」等，然後再繼續下去，看看誰的猜想最吻合。

