

Half-day Seminar on
“Effective Communication with Difficult Parents”
for teachers in primary and secondary schools

「共建有效"師・家"通道」研討會

心靈瑜珈輔導及培訓中心輔導員
潘玉儀女士

2017-12-13

The Outline of Seminar

研討會大綱

我是誰？

「非一般家長」特質，
與「非一般家長」高
效溝通重要性

「非一般家長」高效
溝通的技巧 I & II

老師通電站

答問時間

升小學壓力增 6 成

幼小生及家長壓力齊爆錶

資料來源：晴報/730 2017 年 6 月 12 日

中學生壓力大家長留意子女情緒

資料來源：星島日報 2017 年 9 月 06 日

五成受訪生憂考試壓力
嚴重者焦慮失眠呼吸難

資料來源：晴報/頭條/730 2017 年 9 月 26 日

7 個小學生
1 個現抑鬱

資料來源：晴報 2017 年 11 月 20 日

焦慮學生+焦慮家長+焦慮老師

=焦慮學校



焦慮城市

「非一般家長」？ 直昇機/怪獸/焦慮家長！

- 直昇機父母(helicopter parents): 早於 1990 年代的美國出現，他們為孩子看頭顧尾，有空就到學校或打電話聯絡班主任以掌握孩子的最新情況；平時會安排一切“對孩子好”的事務，參加各類興趣班和補習課，免他在起跑點落後於別人。「直昇機」無處不在、無時無刻地在孩子的上空盤旋，監視他的一舉一動，稍有不妥，立即插手解決
- 日本的怪獸家長(monster parents): 是直昇機父母的「進化」，這個稱號於 2007 年才開始使用。怪獸家長與直昇機父母一樣都隨意干預孩子的事情，但怪獸家長會以自我為中心，為了自己的孩子而對學校提出無理的要求...
- 共通點: 直昇機/怪獸家長都是疼愛孩子的，源自焦慮，他們一心想為子女提供最好的教育、爭取最好的待遇，以便日後出人頭地。他們把孩子照顧得無微不至，為他們移走成長路上的一切障礙、指示走路的方式、甚至要求身邊的人加以配合。結果，這些孩子從不會在路上絆倒，因為路上的石頭早已被拿走；他們亦不曾跌倒，因為他們只會按父母要求的走，不敢胡亂去跑。真的遇到大石頭時，這些孩子亦只會停下來等候父母出現，從不打算自己動手搬動、更沒有想過繞道而行。低自理能力、低情緒智商+低抗逆力的「三低港孩」愈來愈普遍...

資料來源：《直昇機父母與怪獸家長》基督教香港崇真會社工李芷琪

「非一般家長」的迷思 vs 現實

家長認為：

1. 孩子的話，全都可以相信 (?)
2. 自己是孩子權利的唯一主要守護者 (?)
3. 自己的做法對孩子來說是最好的 (?)
4. 如方法正確，自己的孩子可以學會任何事情 (?)
5. 非常在意孩子名譽，以為大家會記得其孩子的任何一件壞事 (?)
6. 留下紀錄，不利孩子 (?)
7. 跟老師/學校講了也沒有用 (?)

資料來源：國立臺灣師範大學張民杰, 情理法－親師溝通與衝突解決

師家間的觀點和立場有何不同？

教師(橫切面的觀點)

- 社會經濟背景、教育程度中上
- 統一：為了全班著想(公平)，用一個最好的方法教導所有小孩(我是公平的)
- 會先從學生來了解家長
- 家長人數不少(沒事,有時不會去溝通)
- 客觀事實(特殊)、未來性

家長(縱貫面的觀點)

- 社會經濟背景、教育程度有高、有低(高、低溝通方式不同)
- 個別：會先為個人子女著想，希望個別差異、個別化教學
- 會先從孩子的說法來了解學校的情況(某某老師...)
- 主要針對導師來溝通(校方、科教師的問題也會先找導師)
- 主觀情感(普遍)、歷史性

資料來源：國立臺灣師範大學張民杰, 情理法——親師溝通與衝突解決

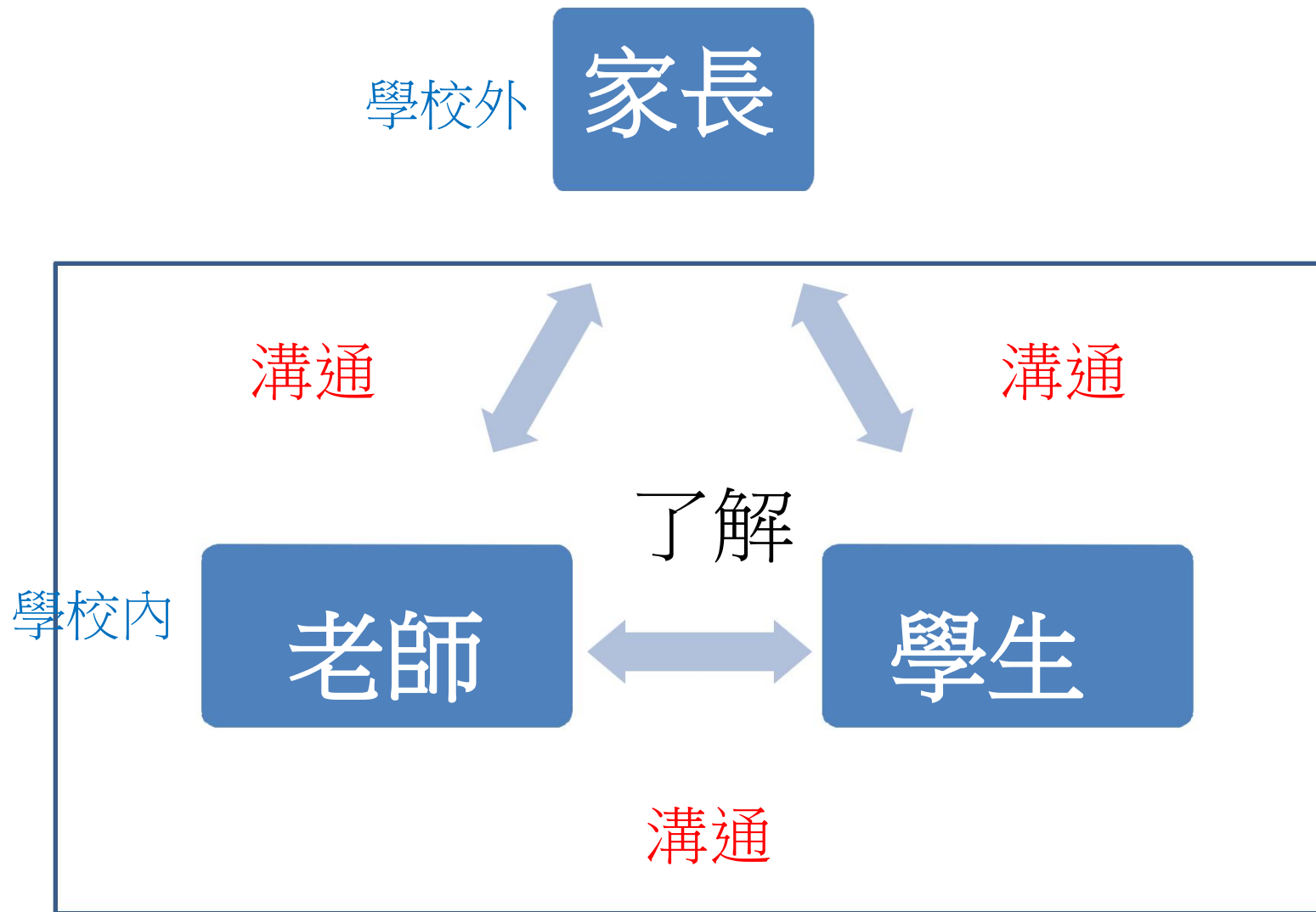
容易發生師家衝突例子

觀點/立場/角色/體制=>不一樣...不一致
Difference=> Difficulty=> Disease

1. 手冊紅筆
2. 違反校規 (如服飾...洗底?)
3. 學生安全和權益(如編班, 欺凌...)
4. 成績/作業要求
5. 學生評核與安置
6. 老師的教學/管教方式
7. 要求家長額外繳費
8. 其他...

與「非一般家長」高效溝通重要性

- 家長是學生父母/監護人
- 與家長溝通是老師其中一項主要職責(Duty)
- 說話不等於溝通
- 高效溝通代表和家長建立強而有力的夥伴關係 (Partner Relationship)
- 不單有助於學生順利學習 (Happy & smooth learning) , 更可以省卻麻煩...
- 善用家長資源及提昇學校...
- 高效溝通技巧是需要學習，以提高夥伴合作關係及效能



「溝通如同身體中的血液,如平時缺乏運動,循環情形不佳,就像組織平時溝通不良,事後努力彌補亦將事倍功半。另一方面,溝通若在不自由、有壓力及衝突性的環境中進行,必會產生非理性的情緒與行為。」

資料來自葛綺霞 (2008)。跟老師快樂溝通・臺北市：新手父母

溝通過程 7 大基本元素

Transactional Model of Communication

1. 發訊者
2. 訊息
3. 接收者
4. 溝通渠道
5. 編碼/解碼
6. 障礙
7. 回饋

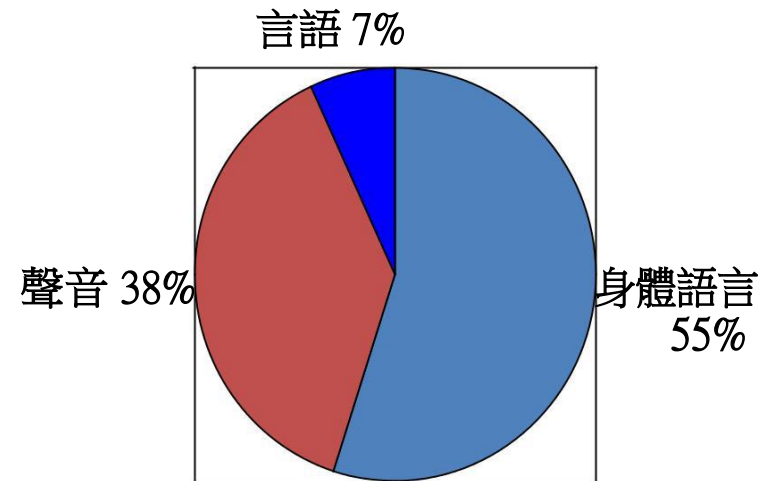
正能量溝通

- 快速及正能量的溝通是必須
- 即是老師可以有**能力接收及發放正能量(正面回饋)**
- 了解高效的溝通態度及技巧, 明白自己及周邊人的需要及感受, 並讓身邊人清楚了解自己的需要及感受

溝通的原素

根據 Birdwhistell 在 1970 年著作 “*Kinesics and Context: Essays on Body Motion Communication*”，**溝通的元素**

言語 (7%)
聲音 (38%)
身體語言 (55%)



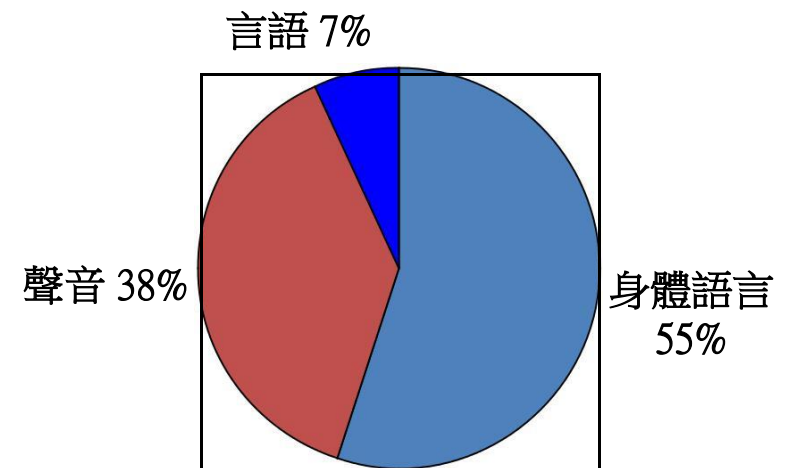
研究顯示,聲音/語調和說話時的表情/身體動作給對方留下的印象佔 90%以上

Source: Birdwhistell, R. L. (1970). *Kinesics and Context: Essays on Body Motion Communication*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

Photo from : https://www.google.com.hk/search?q=Ray+Birdwhistell,+photo&safe=active&rlz=1C1CHHM_zh-TWHK752HK752&biw=1284&bih=587&tbm=isch&source=iu&ictx=1&fir=hXlyqDvOgO1N8M%253A%252Cz1wP6vn4CWAxLM%252C_&usg=__KPyWrR9ioOiE6_b2ZUYg7xfzNzQ%3D&sa=X&ved=0ahUKEwjozo7Cxu_XAhWLJQKHbL2AIQQ9QEIQjAM#imgsrc=hXlyqDvOgO1N8M

溝通的原素

- 1. 身體語言 (55%, 望)
目光接觸. 面部表情. 點頭.
坐姿. 呼吸. 身體動作. 身體
距離. 衣著. 飾物...
- 2. 聲音 (38%, 聞)
使用不同的語調. 音高和
語速...
- 3. 言語 (7%, 問) 語言的內容. 傳達訊息



評估自己常用的師家溝通管道

非面對面溝通管道

- 信件、基本資料
- 聯絡簿
- 簿本、學習單或考卷簽名
- 通知班級通訊
- 電子郵件與網路
- 電話
- 學生個人學習檔案
- 其他

面對面溝管道

- 家長會/學校日
- 家庭訪問
- 家長主動拜訪
- 學校活動
- 非正式見面
- 其他

資料來源：國立臺灣師範大學張民杰, 情理法——親師溝通與衝突解決

評估自己常用的師家溝通管道

- 哪位家長適合哪一種？
- 哪些事適合哪一種？
- 我的師家溝通管道滿意度？
(0-10 分)

資料來源：國立臺灣師範大學張民杰, 情理法 — 親師溝通與衝突解決

遊戲一「有你講，無人講」

遊戲二「有問有答」

單向及雙向溝通利弊

單向的好處	雙向的好處
單向的壞處	雙向的壞處

遊戲三有口難言

遊戲四有口可言

高效的溝通技巧 – 望. 聞. 問. 切

基礎篇： 高階篇：
望. 聞 問. 切

高效的溝通技巧 - 基礎篇：

1) 望－觀望

- 外在:身體語言 (55%, 望)
目光接觸.面部表情.點頭.
坐姿.呼吸.身體動作.身體
距離.衣著.飾物...
- 內在:觀望及留意自己及身邊人的情緒

身體語言知多少??

外在:身體語言

身體語言

A. 眼

- 1. 眼珠不定, 溜動
- 2. 不敢正視
- 3. 眼睛睜大看著對方

B. 眉

- 1. 皺眉
- 2. 眉向上揚
- 3. 眉根向下
- 4. 眉斜斜彎曲

含意

A. 眼

- 1. 說謊, 心中有愧
- 2. 隱瞞真相, 害羞或心怯. 自卑
- 3. 對對方感興趣

B. 眉

- 1. 困惑
- 2. 驚奇. 恐懼
- 3. 憤怒
- 4. 詢問

資料來源：蕭麗山(1985)。人際關係剪輯，突破有限公司

外在:身體語言

身體語言

C.鼻

- 1. 頭往後移,鼻子扯離對方
- 2. 鼻孔朝對方,下巴朝上

D. 口

- 1. 笑時用手掩口
- 2. 談話時,不斷咳嗽. 清理喉嚨, 聲音變啞
- 3. 緊咬咀唇

含意

C.鼻

- 1. 厭惡對方
- 2. 藐視

D. 口

- 1. 內向性格
- 2. 內心緊張
- 3. 內疚, 等候懲罰或處分

資料來源：蕭麗山(1985)。人際關係剪輯，突破有限公司

外在:身體語言

身體語言

E. 下顎

- 1. 下顎揚起
- 2. 下顎內縮
- 3. 撫摸下巴
- 4. 手托下巴

F. 頭

- 1. 搔頭
- 2. 摸頭
- 3. 敲頭

含意

E. 下顎

- 1. 具有強烈主張, 態度強硬
- 2. 表示絕對服從
- 3. 表示不安, 孤獨和缺乏自信
- 4. 渴望得到關懷和安慰

F. 頭

- 1. 困惑, 害羞
- 2. 思考或緊張
- 3. 思考難題

資料來源：蕭麗山(1985)。人際關係剪輯，突破有限公司

外在:身體語言

身體語言

G.手

- 1. 談話時,用手指輕敲桌面
- 2. 握拳使骨節發响/用一隻手打著另一隻手
- 3. 咬手指
- 4. 談話時,雙手插袋
- 5. 談話時,手不斷玩弄衣角/手帕

H. 站立

- 1. 背部直挺
- 2. 彎背
- 3. 垂頭喪氣
- 4. 昂頭挺胸

• 含意

G.手

- 1. 表示不同意,不耐煩
- 2. 含恐嚇的意味
- 3. 神經質和不成熟的性格,容易受驚
- 4. 表示不信任對方
- 5. 緊張

H. 站立

- 1. 自信. 積極
- 2. 慎重,內向(消極)
- 3. 沮喪. 失敗
- 4. 攻擊,進取

Case Study 1

情境研習 1

- 家長皺眉...談話時, 不斷咳嗽. 清理喉嚨, 聲音變啞...「老師功課出太多, 我週末要帶小孩出去玩, 小孩怎麼寫得完？」

1. 當下你的感覺?
2. 當下你的回應?
3. 如何應用高效的溝通技巧?

Case Study 2

情境研習 2

家長接孩子放學時, 目光刻意不望老師, 眉根向下, 呼吸急促, 相比平日見到老師有很大的分別 – 比較沉默, 放學見到老師, 劈頭一句:
「一日最衰都係你...家長對於老師調了其孩子在課室的座位位置...」

1. 當下你的感覺?
2. 當下你的回應?
3. 如何應用高效的溝通技巧?

Case Study 3

情境研習 3

- 家長收到學校通告, 要求家長額外繳費擴建校舍...家長主動去見老師, 握拳使骨節發响, 及用一隻手打著另一隻手...
1. 當下你的感覺?
 2. 當下你的回應?
 3. 如何應用高效的溝通技巧?

高效的溝通技巧 - 基礎篇：

2) 聞 (38%)

- 用心聆聽
- 聆聽當下說話內容, 提醒放下預設. 偏見. 不先作定論
- 避免因要「搜集」資料而只顧提問及中斷對方之話題
- 避免作個人道德批判分析, 強加個人觀點於身邊人身上

高效的溝通技巧 - 基礎篇：

2) 聞 (38%)

- 用心聆聽
- 語氣的高低
- 說話的快慢
- 聲音的特質
- 聲量的大小

高效的溝通技巧 - 基礎篇：

2) 聞 (38%)

- 用心聆聽
- 捕捉顯示訊息...
- 感嘆. 停頓. 沈默. 猶豫. 話題突然改變. 表達不清. 急速提高的語調, => 反映身邊人的隱藏情緒或苦惱
- 成功的聆聽 = 使身邊人覺得備受關懷與了解 = 提昇關係

高效的溝通技巧 - 高階篇

3) 問 - 發問的藝術

- 怎樣問 (How)
- 問什麼 (What)
- 幾時問 (When)
- 在哪裡問 (Where)
- 問誰人 (Who)

高效的溝通技巧 - 高階篇

3) 問 - 發問的技巧

怎樣問 (How) – (The Art of Asking)

有沒有見/聽/講過以下的例子?

- 為什麼你沒有好好管教孩子?
 - 為什麼你的孩子咁懶散?
- 你點解讓孩子咁多時間打機/看電視?
 - 你是不是不喜歡學校/老師...?

高效的溝通技巧 - 高階篇

3) 問 - 發問的技巧

怎樣問 (How) – (The Art of Asking)

- 少用封閉式問題(Closed-ended questions),
例如「是不是」. 「為什麼」. 「你是否」. 「你已經」...
- 「為什麼」問題=>不易回答, 容易引致產生防衛
- 「是不是」式問題=> 把交談簡單化, 使談話內容狹窄, 缺乏趣味, 更不能深入溝通...

高效的溝通技巧 - 高階篇

3)問 - 發問的技巧

- 用開放式問題 (Open-ended question) 又稱為「擴散性問題(Divergent question)」，即是「What/When/Where/Which/Who/How(5W1H)...」的問題。

例如... What 什麼事, When 什麼時間,
Where 在哪裡, Which 哪一件事,
Who 和誰有關, How 怎麼

目的:引發身邊人進一步表露及作自我探索

高效的溝通技巧 - 高階篇

3) 開放式問題: 例子

- 你對呢件事有什麼看法?
- 你在那裡聽到這個訊息?
- 何時你會向家長講解學生一切?
- 你會向誰講這些秘密?
- 你想如何改善你孩子的成績?
- 那一件事令你印象最深刻?

深化學習 - 考考你

3) 問(The Art of Asking)

嘗試把以下封閉式問題轉為開放式問題

- 為什麼你沒有好好管教孩子? => ?
 - 為什麼你的孩子咁懶散? => ?
- 你點解讓孩子咁多時間打機/看電視? => ?
 - 你是不是不喜歡學校/老師...?

高效的溝通技巧 - 高階篇

3) 問 - 發問的技巧

- 問什麼 (What) => 透過望.聞.切.獲取發問的內容
- 幾時問 (When) => 透過望.聞.切.獲取發問的時機
- 在哪裡問 (Where) => 透過望.聞.切.獲取發問的適合地點

高效的溝通技巧 - 高階篇

3) 發問的藝術(The Art of Asking)

- 用開放式問題問 (Open-ended questions)
- 發問之後, 要有足夠的停頓時間讓身邊人回答
- 切記避免連續提問. 打斷話柄或扯開話題
- 問題需簡單及直接
- 以退為進: 騰出一些空間, 讓身邊人可以向你發問, 而不是你單向地詢問及追問
- 夥伴身份相處, 平和語氣. 親切態度, 讓身邊人更願意回應

高效的溝通技巧 - 高階篇

4)切 - 切的藝術

設身處地來感受身邊人身處的景況或心情

高效的溝通技巧 - 高階篇

4) 「切」的藝術 – 同理心

- 設身處地來感受身邊人身處的景況或心情
- 對其所講抱持聆聽的態度, 內容可以不同意, 但需持開放的態度去耐心聆聽
- 站在身邊人位置, 扮演身邊人的角色, 從身邊人的角度看及感受事物 (老師的資產)
- 透過言語或非言語(身體語言)的表達, 老師表達出自己對事情或身邊人的了解

高效的溝通技巧 - 基礎篇要訣：

- 1. 了解自己當下的感覺.思想及行為
- 2. 務必冷靜. 平常心. 放鬆...
- 3. 觀察身邊人身體語言及明白其意思
- 4. 聆聽 =>要用心聽及所代表訊息及心情
- 5. 方式:

Be calm=> I feel/hear/see you...=>

I would like you to speak more

what happen if you are ready...

高效的溝通技巧 - 基礎篇要訣：

- 現今世界 => 我們需要溝通
- 溝通的意義 => 增加彼此了解及交流. 和諧關係
- 要了解一個人, 需先觀察及聆聽
- 觀察採用單向/雙向溝通, 身體語言及明白其意思, 更勝過聽他的言語
- 聆聽 => 要用心聽及所代表的訊息及心情
- 控制自己的身體語言及情緒狀態 => 有利高效溝通
- 高效的溝通 => 態度+觀察+聆聽

高效的溝通技巧 - 高階篇要訣

- 溝通由愛 / 心出發
- 有愛 / 心, 之下是技巧
- 先用望. 聞作基礎. 再用問. 切作發揮
- 問需要有技巧, 善用開放式問題
- 利用老師資產成就「切」的藝術, 設身處地來感受家長身處的景況或心情
- 最後, **情緒控制**是溝通最大的朋友或敵人...
所以要**覺察情緒**!

溝通需要有技巧, 說話不等於溝通, 雙方面相互了解, 才是溝通!

說者要:

- 要願意溝通
- 要有讓對方能了解你的想法的企圖
- 要確定對方能複製你的想法
- 要具體說清楚及*確認需求
- 要能面對對方
- 要知道自己的角色

《為何華人不像印度人能在矽谷快速崛起？ 我們不懂的溝通大法：重要的事情真的要講三遍！》

(作者:汪濤, 2017)

- Google 和微軟的 CEO 都是印度裔，而矽谷近年來的「印度勢力」也越來越龐大。但同為非美裔族群的華人，卻好像無法和印度人一樣佔據主管之位，我們的差別在哪裡呢？作者以他在矽谷的投資經歷，看過的印度人為例，舉出了印度人在「管理」和「溝通」上和華人最大的不同：**他們懂得確認需求**
- 因為在矽谷的投資經歷，作者直接會見過大量在矽印度人的創業公司。在邦加羅爾的很多印度軟體代工企業，印度的軟體外包做得不錯，但為什麼能做好...通過了解印度人的教育結構，以及作者直接管理過的印度人做事方式，作者充分理解了印度人軟體外包做得這麼好真正原因所在 - **是他們遠遠強於中國人的溝通方式，而不是他們的語言能力**
- 為什麼國外客戶願意把軟體交給印度人來做？因為軟體開發成敗的 80%甚至**更高的因素是對客戶需求的準確理解。與印度人溝通，他們的這種做事方式可以確保對客戶需求的理解是準確和可靠的。做出來的東西指標，不多不少，正合適**
- 但中國人做事情的方式往往是...客戶一說需求是什麼，中國軟體開發人員可能馬上就說：我清楚了，我清楚了...然後這些人的超強創新能力充分地發揮，各種花俏的技巧充分地展現出來，蔑視印度人程式做得太爛...如果經理和主管不是定期盯著，最後這軟體就有可能不知道做成什麼了。領導很累，員工很累，客戶也很累...

聽者要:

- 願意複製對方的話
- 要給對方回應
- 專注:思緒飄走要拉回
- 客觀:不要預設立場及結論
- 敏感度: 注意自己的情緒

雙向溝通時

- 專注及集中: 不偏離主題
- 同意對方的觀點, 找出雙方的共識
- 以微笑與善意做基礎
- 如果感覺不舒服而不願意溝通, 就無法了解對方的想法
- 謙卑: 不要認為自己都是對的
- 信任: 相信雙方都是為咗幫助孩子/學生/師家...

引發家長的合作

- 方向：做餅 vs 分餅(擴大資源 vs 分配資源)
- 做餅的想法:以學生的學習和權益思考，容易創造出其他三贏的解決方案
- 分餅的想法，只從家長和教師的立場、觀點，看是採用誰的方法(輸贏的思考)
- 了解家長的難處、焦慮、不能夠...
- 溫和,鼓勵
- 配合資源,引發合作...

分餅的溝通觀念，資料來自劉必榮(2011)。學會溝通・臺北市：文經社

遊戲五 – 心語 1

- 最欣賞的家長/老師...? _____
- 最印象深刻的家長/老師...? _____
- 最拼搏的家長/老師...? _____
- 最有耐性的家長/老師...? _____
- 最長情的家長/老師...? _____
- 最美麗的家長/老師...? _____
- 最有力量的家長/老師...? _____
- 最有名氣的家長/老師...? _____
- 最有智慧的家長/老師...? _____
- 最識做的家長/老師...? _____

遊戲五－心語 2

- 最易發脾氣的家長/老師...?_____
- 最心不在焉的家長/老師...?_____
- 最沒記性的家長/老師...?_____
- 最易忿怒的家長/老師...?_____
- 最八卦的家長/老師...?_____
- 最記仇的家長/老師...?_____
- 最乞人憎的家長/老師...?_____
- 最嘈的家長/老師...?_____
- 最九唔搭八的家長/老師...?_____
- 最煩的家長/老師...?_____

遊戲五－心語 3

- 最需學習控制情緒的家長/老師...?_____
- 最需專注的家長/老師...?_____
- 最需加強記憶力的家長/老師...?_____
- 最需提昇專注力的家長/老師...?_____
- 最需學習寬恕的家長/老師...?_____
- 最需學習人際關係技巧的家長/老師...?_____
- 最需學習安靜的家長/老師...?_____
- 最需學習明白事理的家長/老師...?_____
- 最需學習明白人情世故的家長/老師...?_____
- 最需學習溝通技巧的家長/老師...?_____

《 Power vs. Force 》

作者: 大衛霍金斯博士

- 美國著名的精神科醫師大衛霍金斯博士（Dr. David R.Hawkins）在其著的《 Power vs. Force 》=>善惡有頻率
- 愛因斯坦的質能方程式說明：**物質就是能量**。物理學家已經證明，我們這個世界上所有的固體=>由旋轉的粒子組成
- 這些粒子有著不同的振動頻率，**粒子的振動使我們的世界表現成目前的樣子**。我們的身體也是如此
- 科學家已經測量過**人在不同的體格和精神狀態下身體的振動頻率**
- 霍金斯運用**人體運動學**的基本原理，經過 20 多年長期的臨床實驗，其隨機選擇的測試對象橫跨美國、加拿大、墨西哥、南美、北歐等地，包括各種不同種族、文化、行業、年齡的區別，累積了幾千人次和幾百萬筆數據資料，經過精密的統計分析之後，發現人類各種不同的意識層次都有其相對應的能量指數

《 Power vs. Force 》

作者: 大衛霍金斯博士

- 通過 20 多年的研究表明，人的身體會隨著精神狀況而有強弱的起伏
- 他把人的意識映射到 1-1000 的範圍
- 任何導致人的振動頻率<200(20,000Hz)的狀態=會削弱身體，
- 而從 200-1000 的頻率=使身體增強
- 霍金斯發現，誠實、同情和理解能增強一個人的意志力，改變身體中粒子的振動頻率，進而改善身心健康
- 死人的頻率沒有意義，邪念=>最低的頻率；當你想著下流的邪念，就在削弱自己。漸高依次是惡念、冷漠、痛悔、害怕與焦慮、渴求、發火和怨恨、傲慢，對身體有害
- 信任在 250 是中性的，信任是好的。再往上的頻率依次是溫和、樂觀、寬容、理智和理解、關愛和尊敬、高興和安詳、平靜和喜悅在 600，開悟(enlightenment)在 700-1000

《 Power vs. Force 》

作者: 大衛霍金斯博士

- 霍金斯遇到過的最高最快頻率是 700，出現在他研究德蕾莎修女(1910-1997, 獲 1997 年諾貝爾和平獎)的時候, 當德蕾莎修女走進屋子裡的一瞬間，在場所有人的心中都充滿了幸福，她的出現使人們想不起任何雜念和怨恨
- 1000 被稱為是神的意志或精神，這是絕對力量的頻率，甚或更高。傳說耶穌在村子裡的出現，讓圍上來的人們心裡除了耶穌其他什麼都沒有

《 Power vs. Force 》

作者: 大衛霍金斯博士

1. 開悟正覺：700~1000

2. 安詳極樂：600

3. 寧靜喜悅：540

4. 愛與崇敬：500

5. 理性諒解：400

6. 寬容原諒：350

7. 希望樂觀：310

8. 中性信賴：250

9. 勇氣肯定：200

10. 驕傲輕蔑：175

11. 憤怒仇恨：150

12. 渴愛慾望：125

13. 恐懼焦慮：100

14. 憂傷懊悔：75

15. 冷漠絕望：50

16. 罪惡譴責：30

17. 羞愧恥辱：20

Human Achievement

Human Achievement = ?

$$\text{IQ (20\%)} + \text{EQ (80\%)} = 100\%$$

資料來源: Daniel Goleman (1995), Emotional Intelligence: why it can matter more than IQ, Bantam Dell, A Division of Random House Inc, New York, New York

Emotions is ...情緒是 ...

- 沒有好壞 ...
- 保安信號 ...
- 發電能源 ...
- 七彩毛線 ...
- 氣 (Energy in Motion)

The Types of Emotions

情緒的分類

- 正向 / 生動力的情緒(Energizing Feelings)
- 如快樂、興奮、被愛、自由、釋放...
- 統合性思維 / 彈性思維(Global Vision)
- 負向 / 消耗心力的情緒 (Energy-draining Feelings)
- 如憤怒、妒忌、怨恨、憂傷、羞愧、內疚...
- 隧道視限 / 狹隘視域(Tunnel Vision)

Emotion Light 情緒紅綠燈

- 1.紅燈：感覺心裡的感受，克制衝動
- 2.黃燈：思考解決方法，想一想可能的後果！
- 3.綠燈：執行方法，問題解決了，心情變好了

Anger Management

忿怒的管理

怒



奴

Anger Management

忿怒的管理



激活正向思考的神經

如果能夠在愈多的時刻=> 保持樂觀、祥和、喜悅、感恩的心情，避免憤恨、不滿、妒嫉、不安、懷疑的情緒，久而久之，身體就愈來愈健康，免疫系統愈來愈強健，愈來愈不容易生病。正向思考的神經系統，也會愈來愈發達，想法就愈來愈樂觀積極，形成了一個良性的循環。

快速及正能量的溝通是必須，即是老師可以有**能力接收及發放正能量(正面回饋)**

《壓力爆煲 教師情緒病列榜首》

資料來源：蘋果日報 2014 年 05 月 09 日

老師通電站

正念、靜心、冥想、
瑜珈、太極、氣功...

遊戲六－瑜珈伸展運動

Yoga Stretching Exercise &
Progressive Relaxation Exercise

反思

- 每一個動作都是身體 nonverbal communication (feedback)
- 痛的動作身體發出-ve feedback
- 舒服的動作身體發出+ve feedback
- 每個人都不喜歡痛，喜歡舒服的動作，亦即是每個人都喜歡 +ve feedback
- 給予 feedback 的目的在於希望接收者可以回應/調較/改善/提昇, 因此給予正面的回饋是十分重要，如鼓勵/欣賞/安慰/體諒/感謝...
- 當我們有正能量，容易觀察非語言訊號，喜歡雙向溝通，運用<望.聞.問.切>高效的溝通技巧, 令自己及別人都容易表達自己，達成共適，亦容易發放正面回饋，減低壓力！

能夠讓我們經常保持正向溝通的方法

- 以包容的心來看待身邊的人、事、物
- 儘量不說批判及攻擊性的言論
- 仔細觀查生活的周遭，並懂得以感謝的心來面對
- 找一種最適合自己的放鬆方式：如聽音樂、閱讀、正念、靜心、冥想、瑜珈、太極、氣功等
- 不斷提醒自己：任何危機都可能成為一種轉機
- 多一點付出、少一點期待；凡事做而不求
- 克服恐懼的心理、成為生命的勇者
- 適時安排旅遊，多接近大自然

總結

- 了解單向/雙向溝通,
- 了解語言/非語言溝通,
- 掌握高效溝通技巧
- 如何促成正能量溝通, 發出正面回饋, 快速減壓

高效溝通技巧 - 功課

- 找一個你想跟他溝通的目標人物, 如子女.家人.同事.朋友.上司.家長...
- 應用高效的溝通技巧 - 望聞問切