

# 我們總能接住孩子的心

## —談非暴力親子溝通

張榮斌 臨床心理師  
陽晴心理治療所 副所長



我們都期待可以跟孩子  
好好溝通……

# 真實的溝通現場

- 小張過年期間帶著全家出遊。
- 小陳的孩子說他不想讀書。
- 小吳每天送孩子去上學都要在校門口十八相送。



# 溝通困難的影響

- 指責
- 體罰
- 情緒攻擊
- 過度緊密



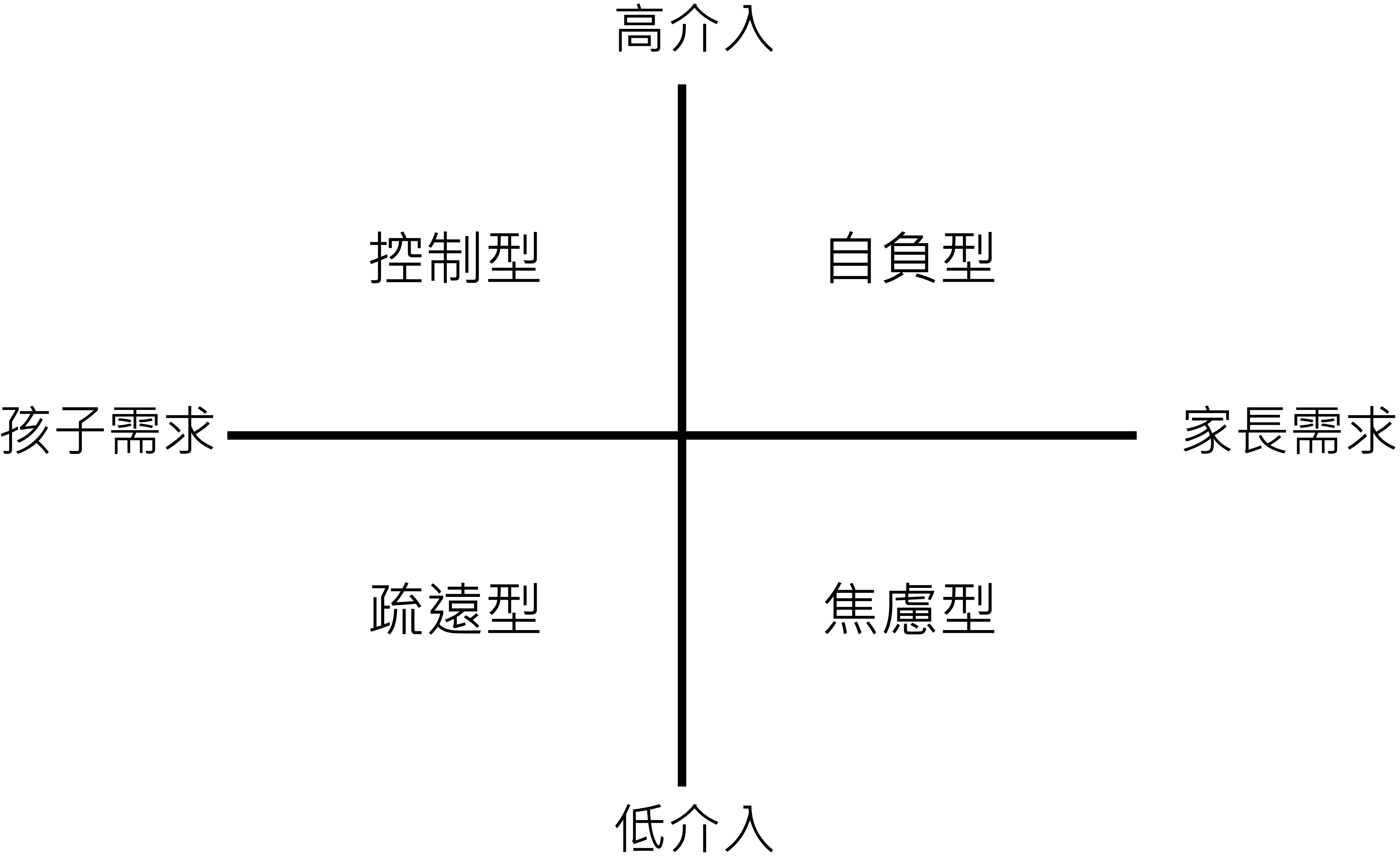
為什麼親子溝通這麼難？

# 辨識需求與責任

- 誰的需求？
- 誰的責任？
- 隨著能力、年齡發展會有轉變。



# 釐清需求



『孩子不願意去上學』  
這是誰的問題？

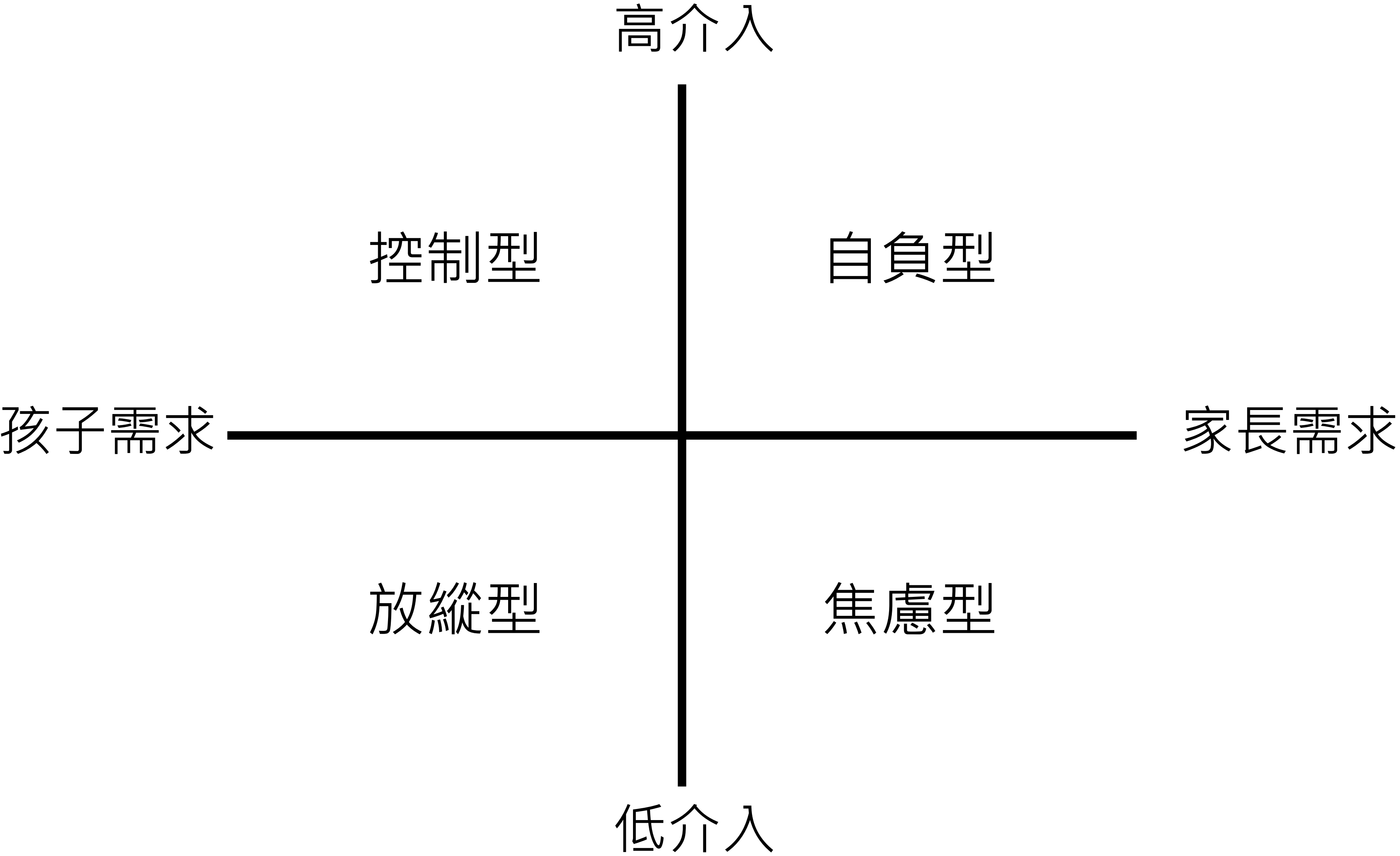


# 你會怎麼做？

- 頭也不回的把孩子交給幼兒園
- 孩子在門口相擁
- 告訴孩子不可以這麼膽小
- 告訴孩子好好上學，回家開始可以買玩具



# 釐清需求



# 練習界定問題

- 兄弟姊妹間搶玩具。
- 孩子剛買的冰淇淋掉了。
- 下班回家看見孩子在看電視不是在寫作業。
- 你在忙工作，孩子一直來問你怎麼寫作文。
- 孩子說大隊接力輸了……
- 孩子想要跟同學去看電影。



孩子有情緒時  
我們會怎麼處理呢？

# 孩子有情緒時

- 兄弟姊妹間搶玩具。
- 孩子剛買的冰淇淋掉了。
- 孩子說大隊接力輸了……



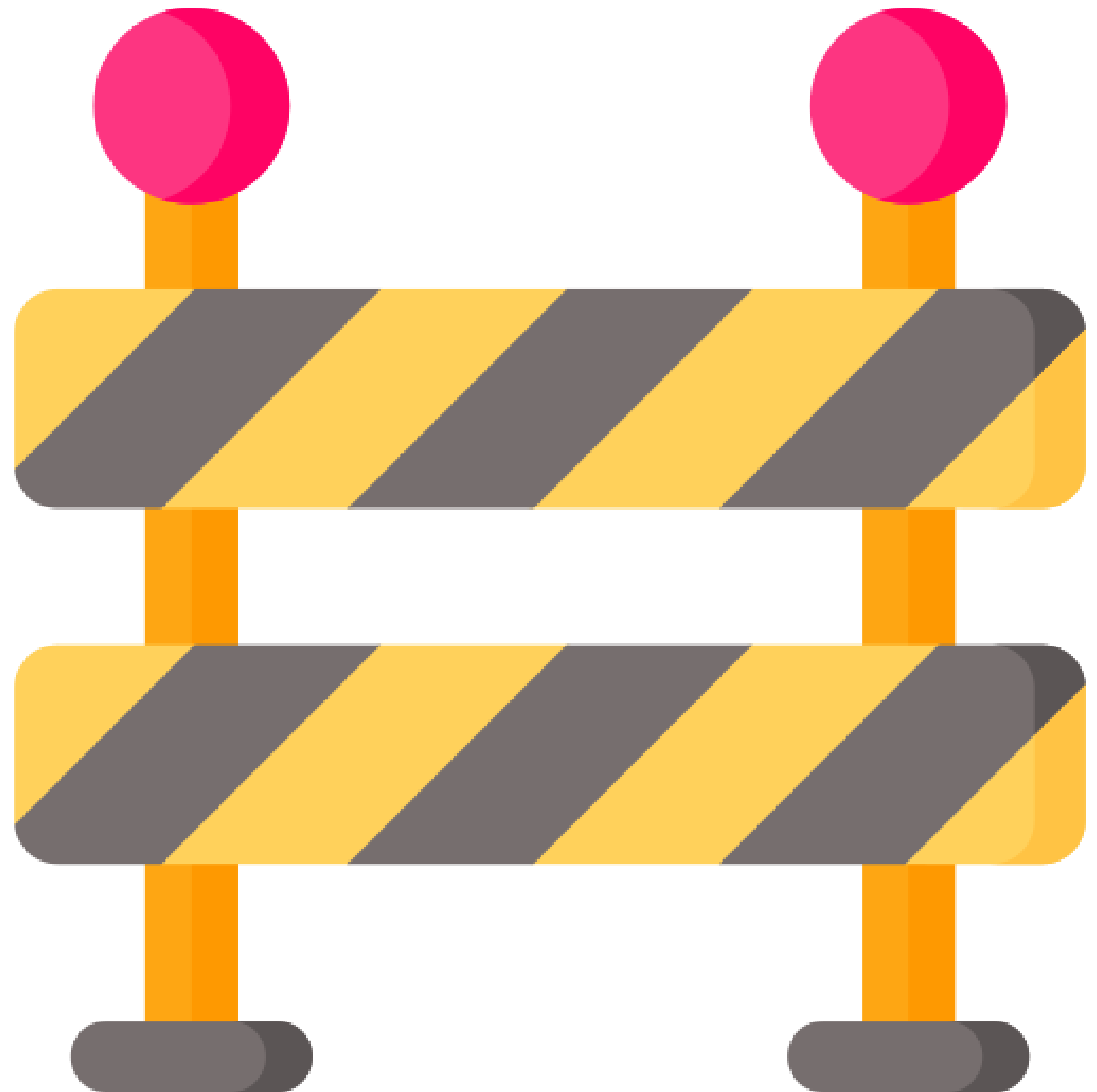
# 孩子有情緒時

- 父母想要快速解決孩子的問題
- 所以不能夠感受到孩子的情緒
- 錯頻就出現了



# 錯頻的樣子

- 比較
- 道德判斷
- 推卸責任
- 要求別人



# 阻礙溝通的例句

- 『你怎麼這麼膽小！』
- 『你看！妹妹都比你認真！』
- 『要不是因為你，我們這個月的業績會更好！』
- 『難道你就不能夠努力一點嗎？』





如果是孩子的情緒...

# 跟隨孩子的情緒

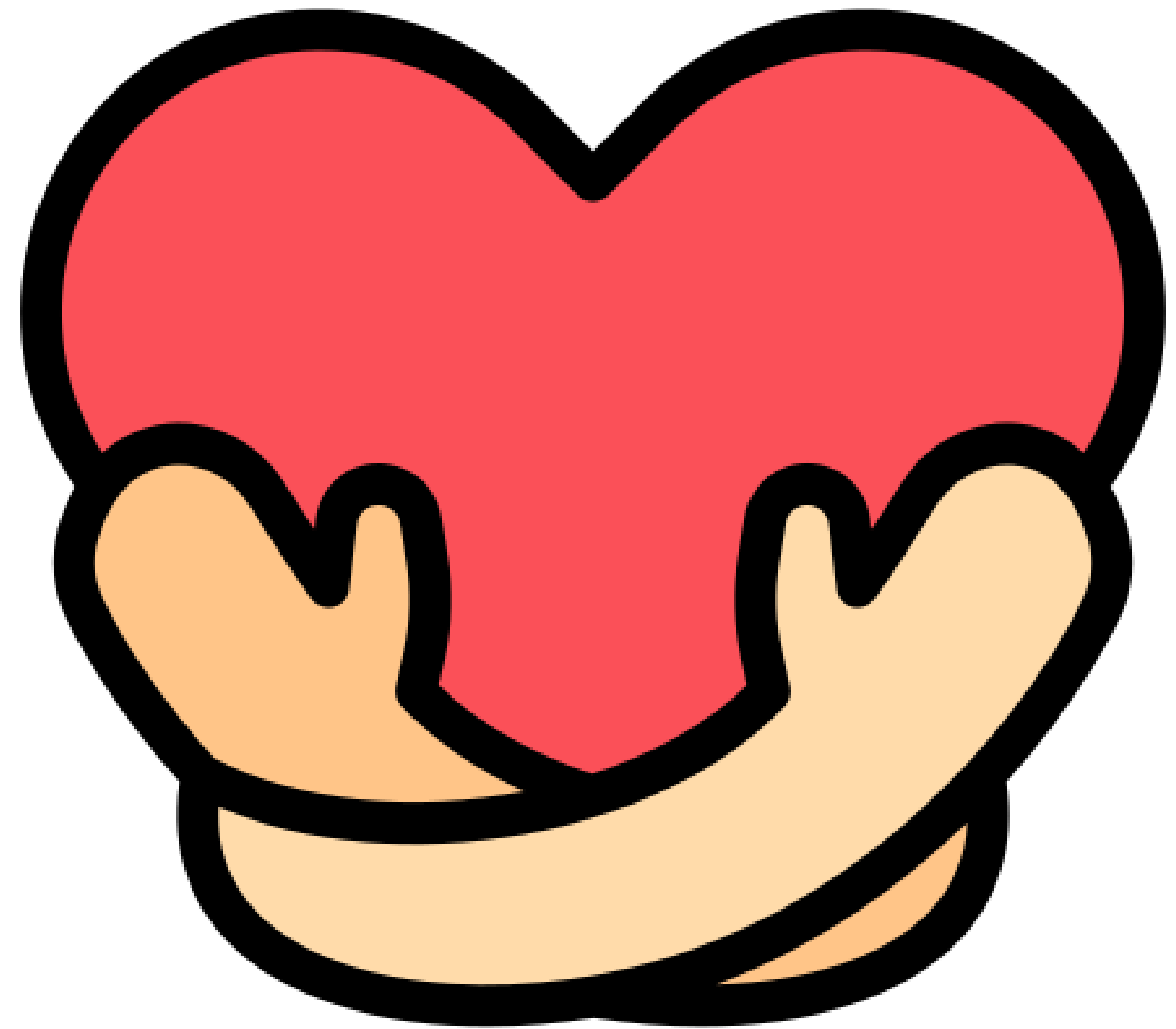
- 跟隨
- 表達感受
- 說出需要
- 請求



跟隨

# 跟隨的技巧

- 摒棄安慰、勸告與建議。
- 全心全意傾聽他們。



# 這是觀察嗎？

- 冰淇淋掉了 → 『就叫你要小心，現在把冰淇淋撞掉了吧！沒得吃了！』
- 兄妹吵架 → 『你就不要理她，被罵又不會痛。』



# 觀察的要點

- 運用動態語言
- 避免使用一成不變、概括性的陳述。例如：每次、總是、都...
- 描述說了什麼、做了什麼。



# 這是觀察嗎？

- 『你剛剛一直盯著冰淇淋，沒注意到前面有一個石頭，踢到石頭結果冰淇淋掉了。』
- 『你跟姊姊一起玩老師與學生的遊戲，姊姊出了你不會的問題，說你是笨蛋。』

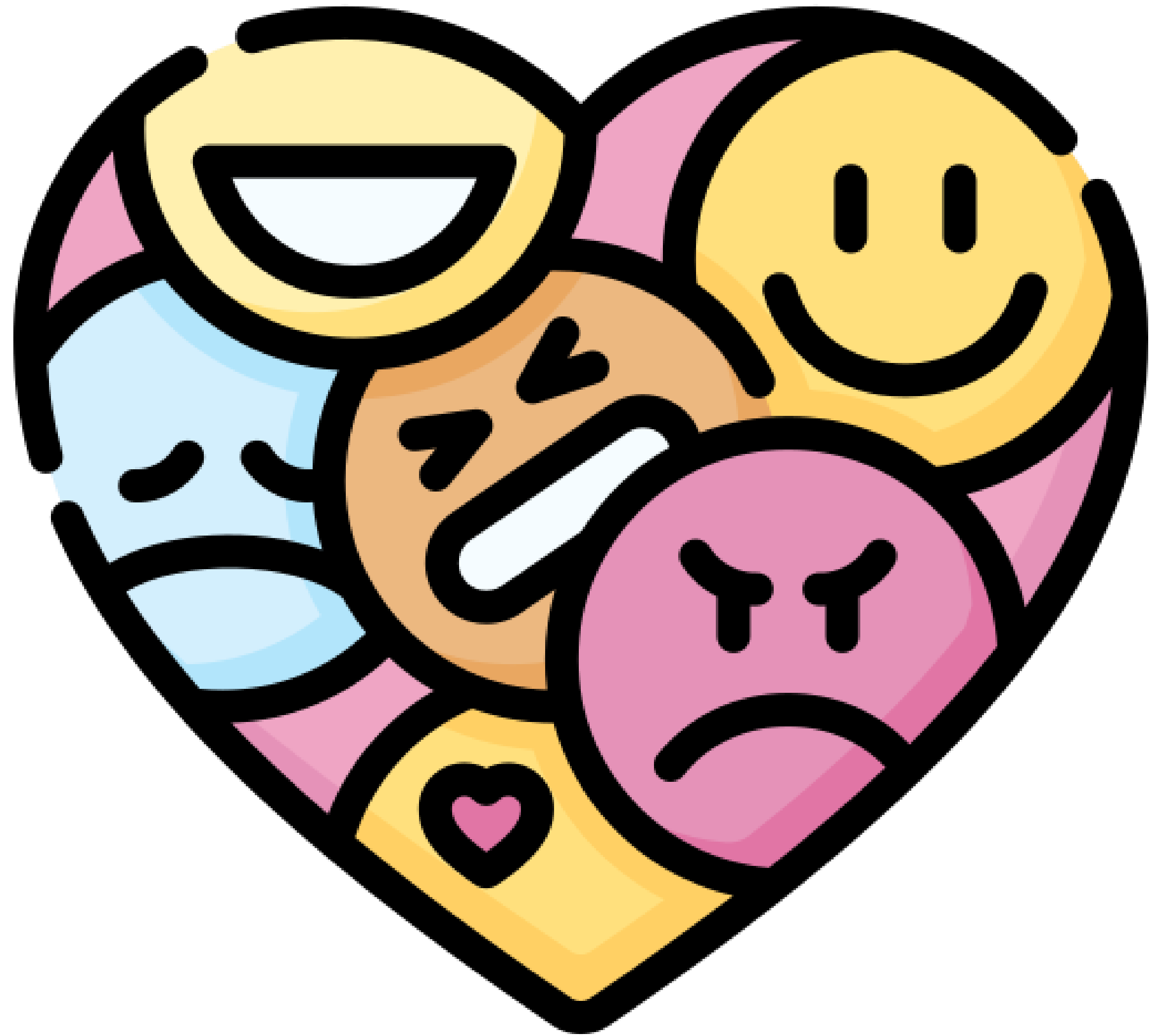


表達感受



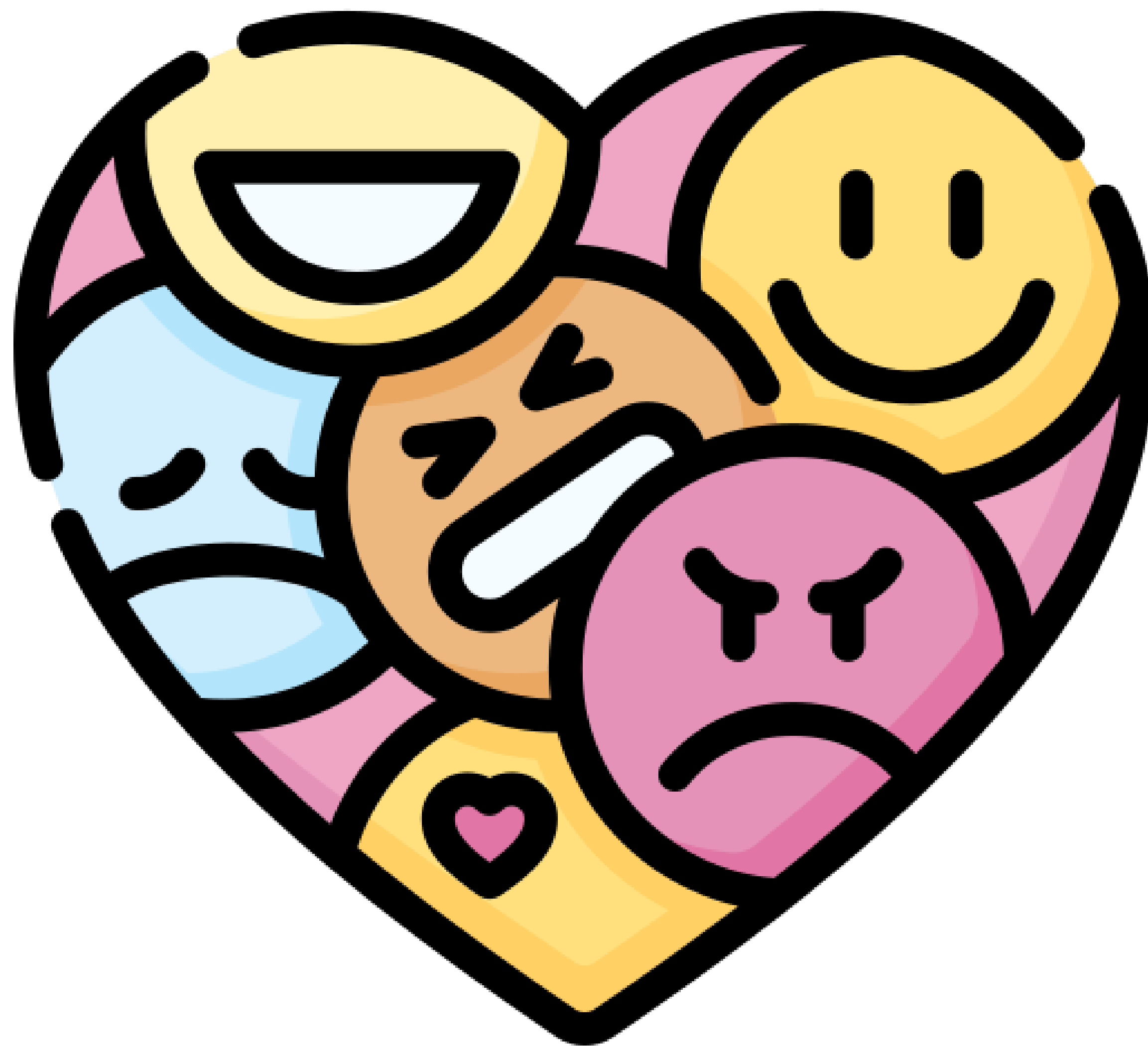
# 這是感受嗎？

- 「你怎麼這麼膽小！」
- 「這個又沒什麼！」
- 「有的是機會啦！」
- 「你要看開一點！」
- 「比你辛苦的人還很多勒！」



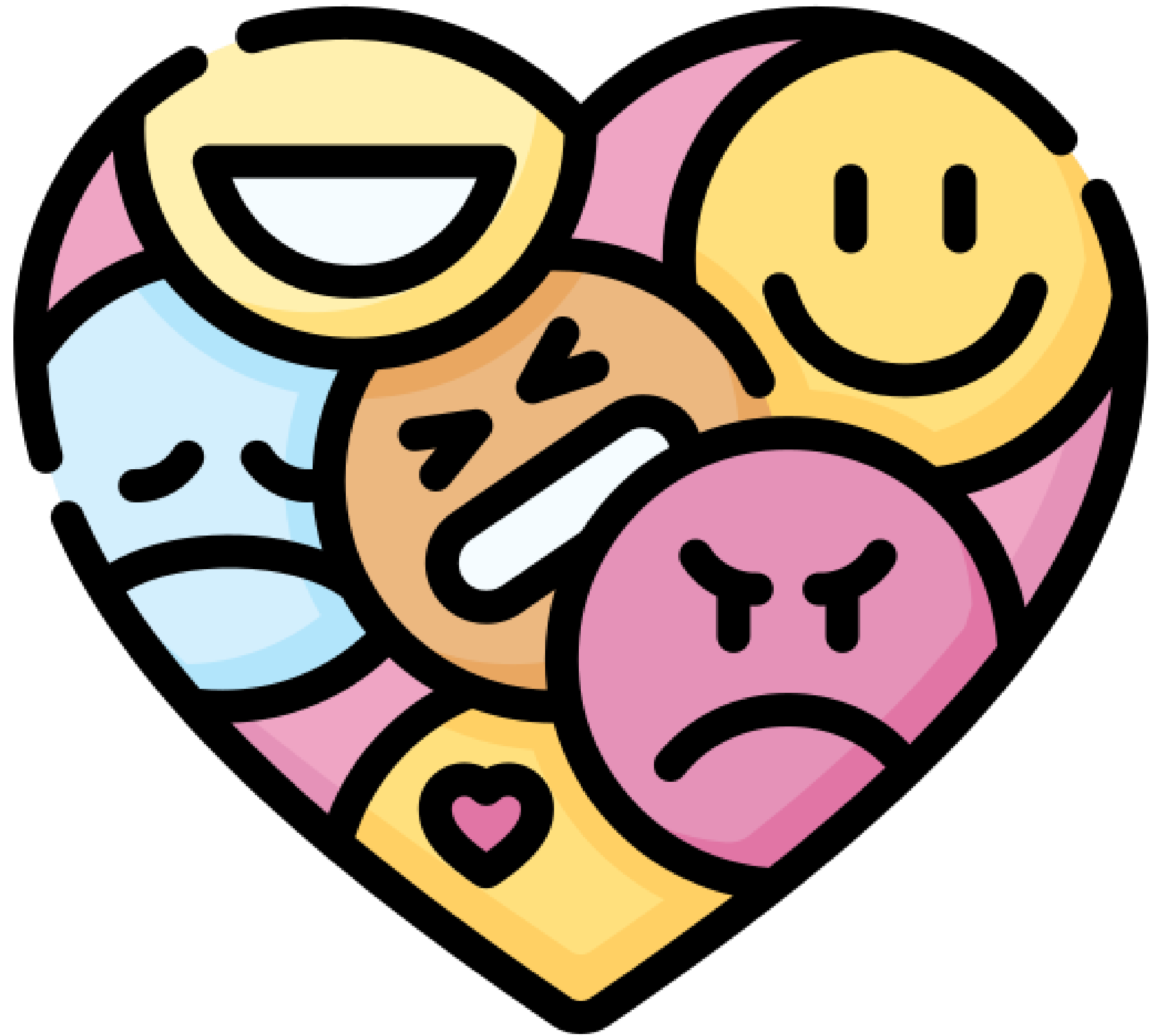
# 協助表達感受的技巧

- 避免安慰、建議、格言。



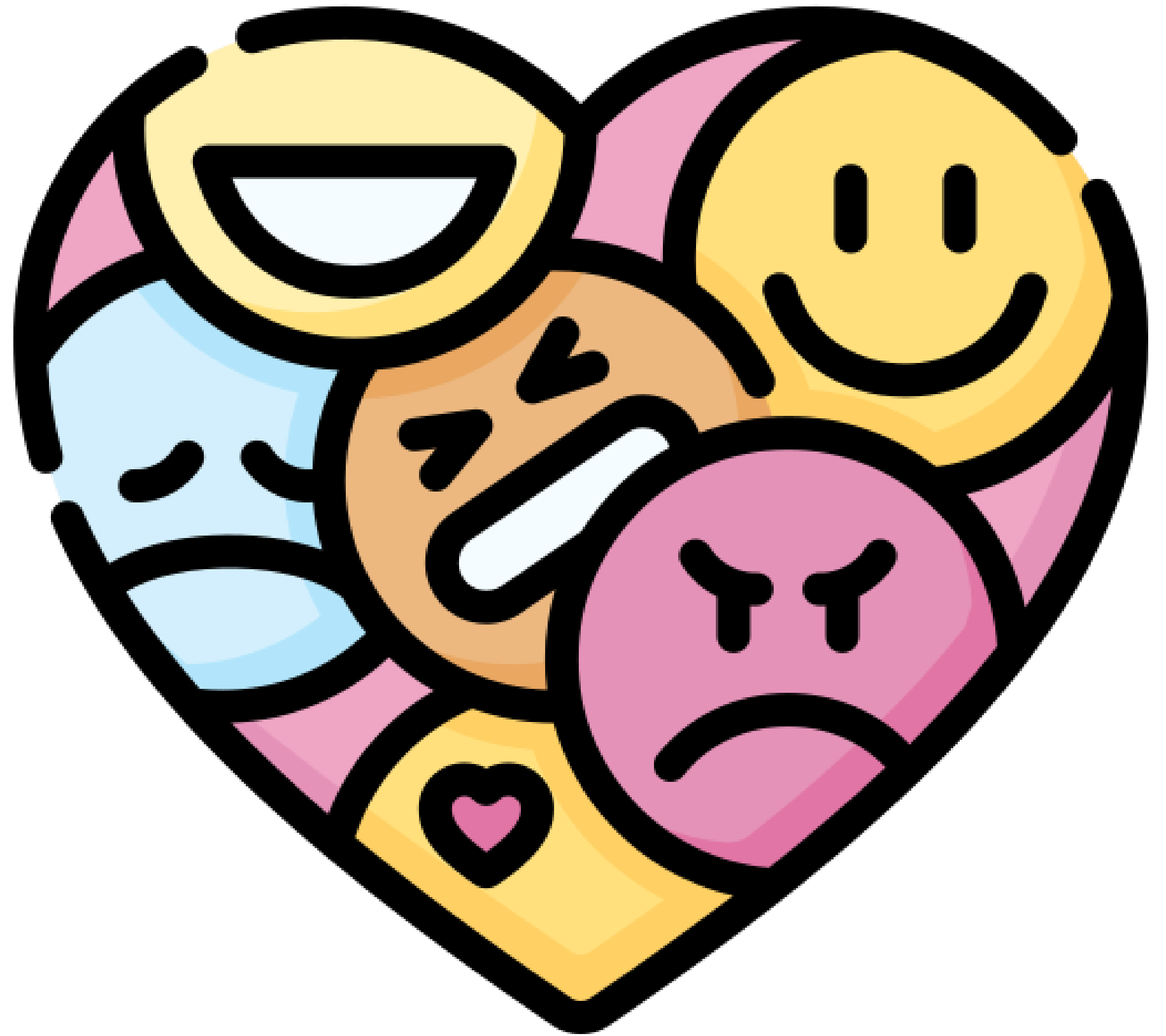
# 這是感受嗎？

- 「你怎麼這麼膽小！」 →
- 「這個又沒什麼！」 →
- 「有的是機會啦！」 →
- 「你要看開一點！」 →
- 「比你辛苦的人還很多勒！」 →



# 這是感受嗎？

- 「你怎麼這麼膽小！」 → 「你覺得很害怕！」
- 「這個又沒什麼！」 → 「你很在意！」
- 「有的是機會啦！」 → 「你很看重這一次的經驗！」
- 「你要看開一點！」 → 「你很難過！」
- 「比你辛苦的人還很多勒！」 → 「你覺得自己過的很不好！」



說出需要

# 為自己的感受負責

- 我們面對負向話語時會有四種反應：
  1. 責怪他人。
  2. 責怪自己。
  3. 覺察自己的感受與需要。
  4. 覺察他人的感受與需要。



# 孩子有情緒時

- 兄弟姊妹間搶玩具。
- 孩子剛買的冰淇淋掉了。
- 孩子說大隊接力輸了……



# 孩子的需要

- 「我希望有人幫我說話！」
- 「我想要冰淇淋！」
- 「我想要贏！」





請求

# 有益的請求

- 正向的行動語言：『去做』，而不是『不要做！』。
- 有覺知的提出請求，清楚明確。
- 向對方確認自己的話語，如果對方說錯了不要指責。『我可能沒說清楚，讓我再補充一下。』。
- 理解對方的感受、想法、是否願意行動。



# 孩子有情緒時

- 兄弟姊妹間搶玩具。
- 孩子剛買的冰淇淋掉了。
- 孩子說大隊接力輸了……



# 協助孩子提出請求

- 『爸爸，可以請姊姊對我溫柔一點嗎？』
- 『可以再給我買一支冰淇淋嗎？』
- 『我希望我們隊友積極一點！』



# 協助完整的溝通

- 『我看見你一直盯著冰淇淋，結果沒我注意到石頭，結果冰淇淋掉了，你覺得很難過，希望可以再買一支冰淇淋嗎？』
- 『我看到你跟姊姊玩遊戲，你們不想分享，覺得很委屈，希望我可以請姊姊對你溫柔一點嗎？』



我們要的都是被理解！

那如果是  
家長的情緒與問題呢？

# 理解自己

- 觀察
- 感受
- 需要
- 請求





# 家長的情緒……

- 明明說好寫完作業才可以買玩具，但爸爸忍不住買了。
- 說好晚上九點半要準時睡覺，家長因為有工作要忙，沒辦法哄孩子睡覺，看到孩子還在看電視，大發雷霆。
- 父母期待孩子考上好大學，但孩子不喜歡唸書，而吵架。



觀察

# 這是觀察嗎？

- 『我的孩子有夠懶惰！回家都不寫作業！』
- 『幾點了！還不睡覺！到底在幹嘛！』
- 『叫你唸書就去唸書！問這麼多幹嘛！』



# 觀察的要點

- 運用動態語言
- 避免使用一成不變、概括性的陳述。例如：每次、總是、都...
- 描述說了什麼、做了什麼。



# 這是觀察嗎？

- 『我的孩子有夠懶惰！回家都不寫作業！』 → 『今天我回家，看見我孩子沒在寫作業，拿著平板在玩。』
- 『幾點了！還不睡覺！到底在幹嘛！』 → 『十一點了，孩子還沒有去床上躺好。』
- 『叫你唸書就去唸書！問這麼多幹嘛！』 → 『孩子問我唸書的意義是什麼！』



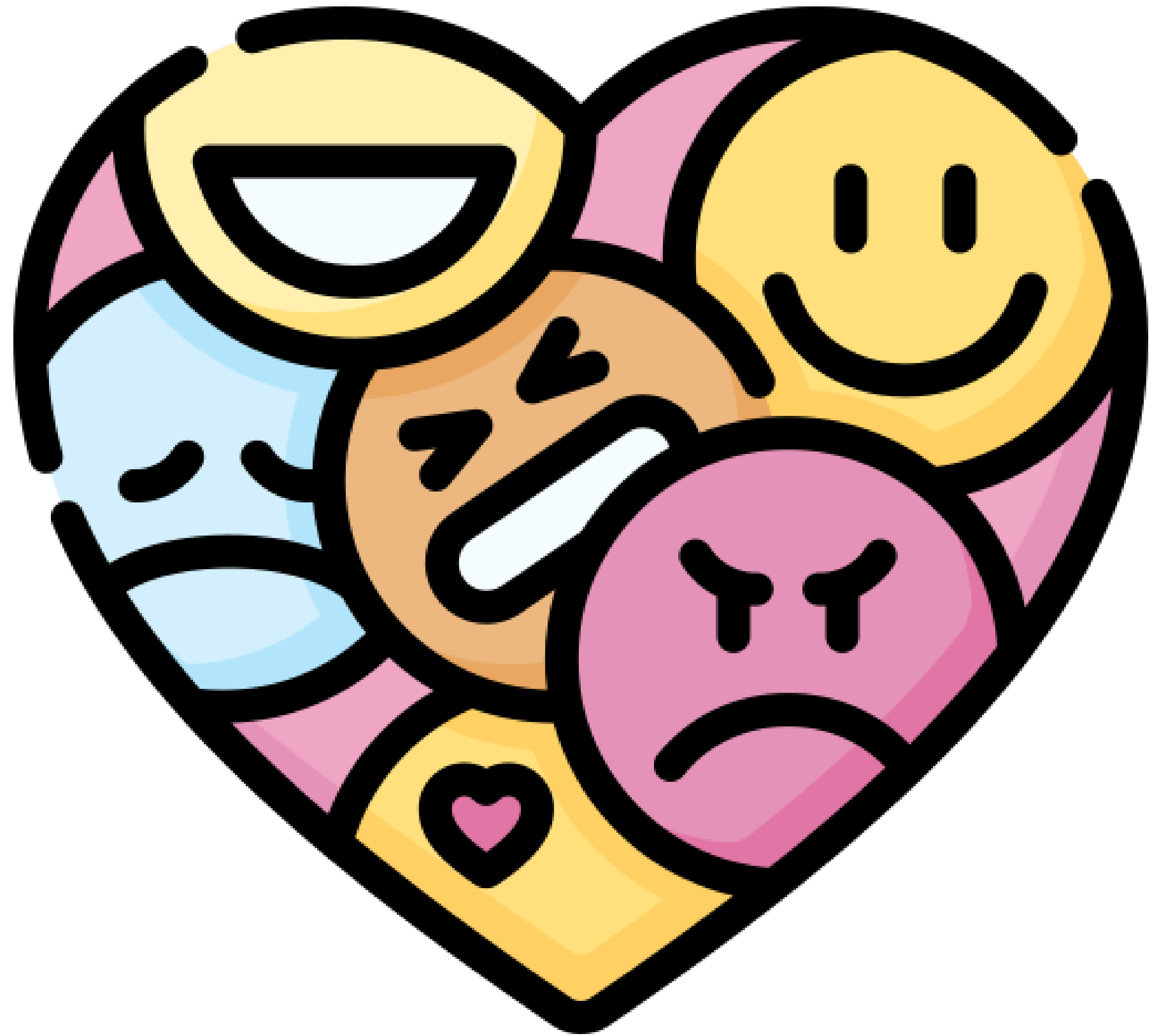
# 區辨觀察還是評論？

- 你每次都拖拖拉拉！
- 你寫數學作業比寫國語花更多的時間。
- 你這個月的業績怎麼這麼爛！
- 我們公司業務平均一個月可以開發五位新客戶，你這個月開發了三位新客戶。
- 老師講的溝通技巧讓我想起我過去跟老闆的對話。

感受

# 這是感受嗎？

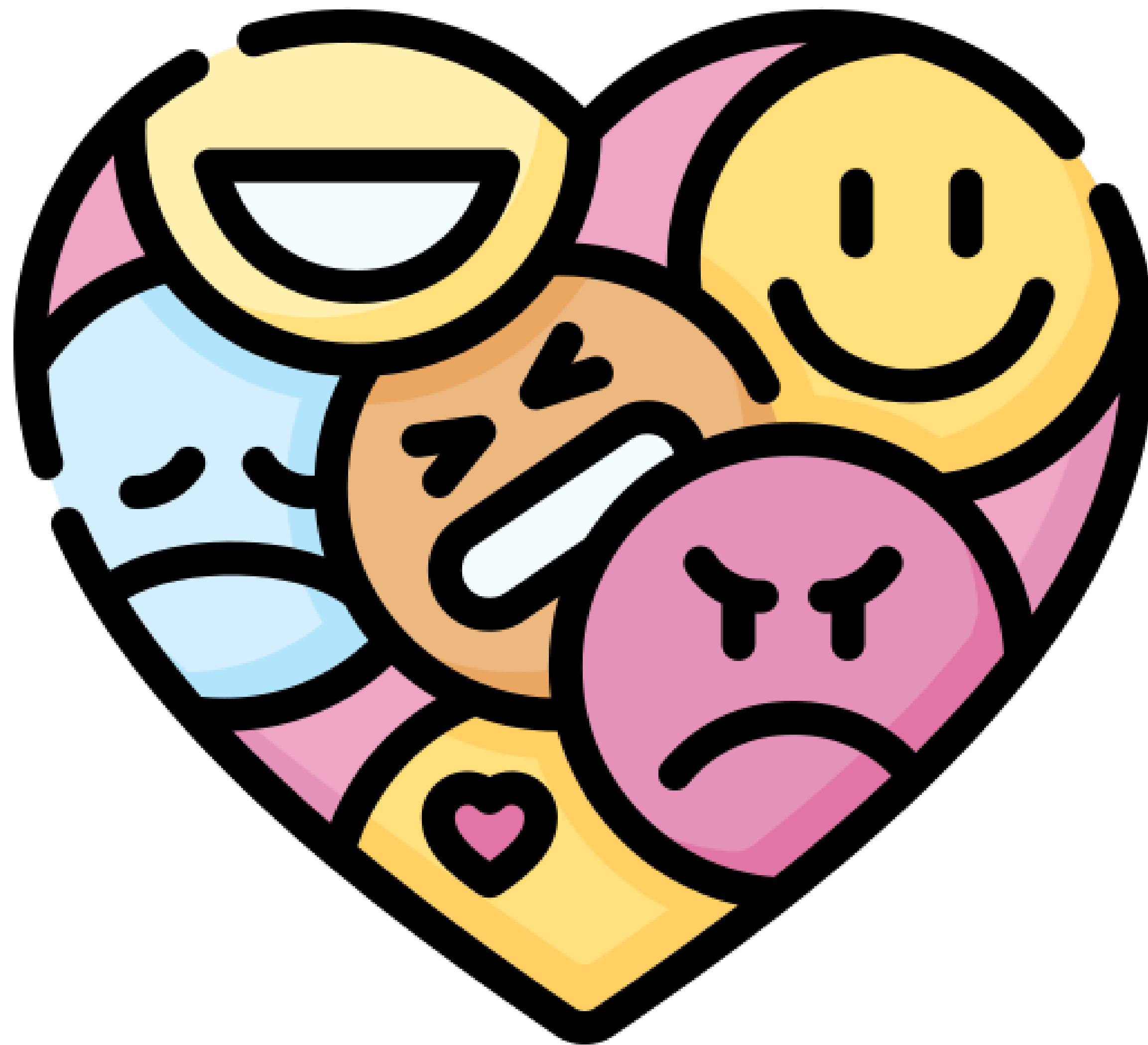
- 「我覺得你不守信用！」
- 「都幾點了！快上床睡覺了！」
- 「我覺得你應該要為我準備生日禮物！」
- 「我覺得這個月業績冠軍也沒什麼了不起的！」
- 「我覺得小美不愛我！」





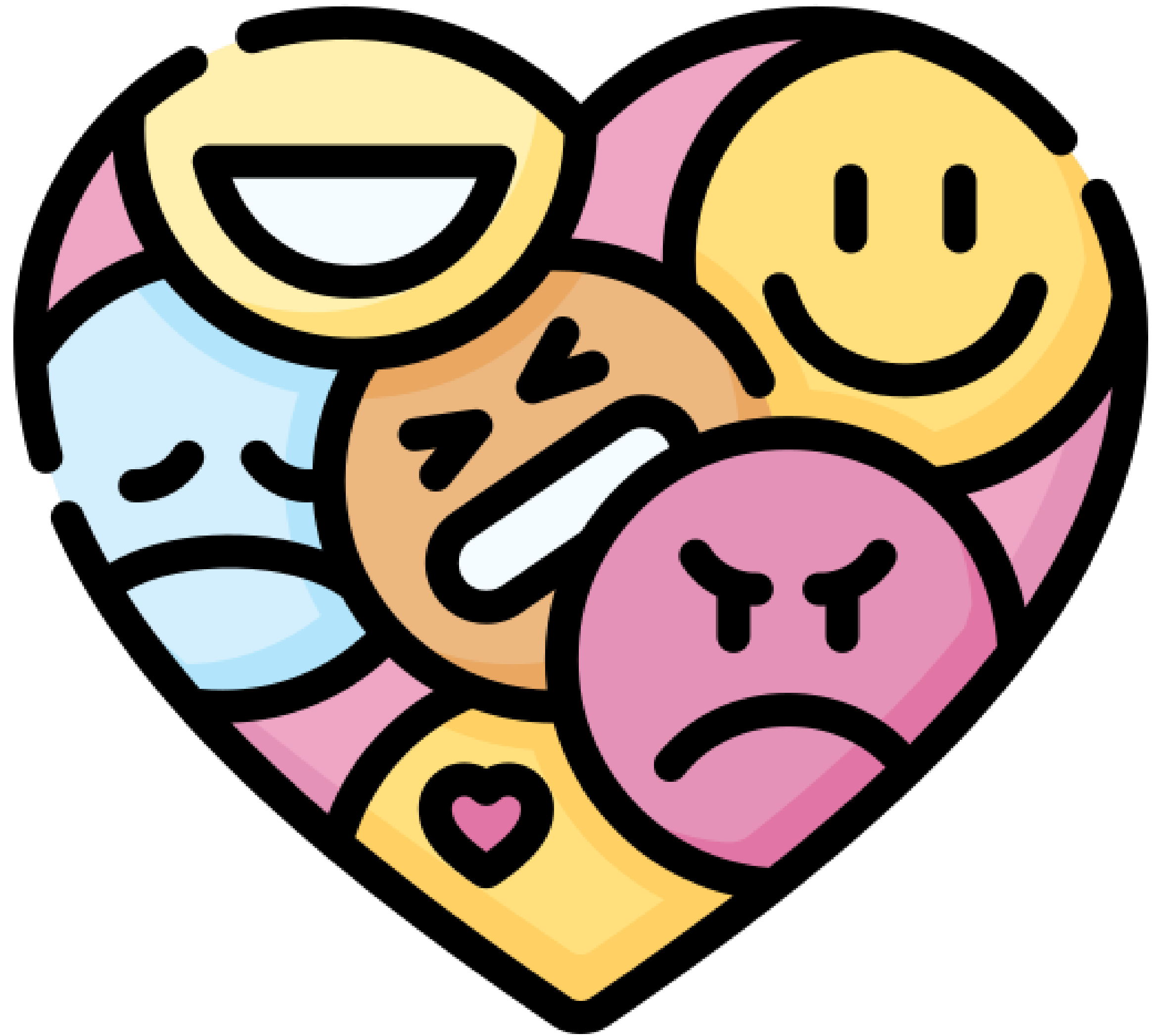
# 表達感受的技巧

- 避免使用『似乎』、『好像』
- 避免使用『代名詞』
- 避免出現他人。



# 這才是感受！

- 「我覺得你不守信用！」 → 「我很生氣！」
- 「都幾點了！快上床睡覺了！」 → 「我不耐煩了！」
- 「我覺得你應該要為我準備生日禮物！」 → 「我很失望或失落！」
- 「我覺得這個月業績冠軍也沒什麼了不起的！」 → 「我很嫉妒！」
- 「我覺得小美不愛我！」 → 「我很難過！」



# 練習界定問題

- 明明說好考一百分才可以買玩具，但爸爸忍不住買了。
- 說好晚上九點半要準時睡覺，家長因為有工作要忙，沒辦法哄孩子睡覺，看到孩子還在看電視，大發雷霆。
- 父母期待孩子考上好大學，但孩子不喜歡唸書，而吵架。



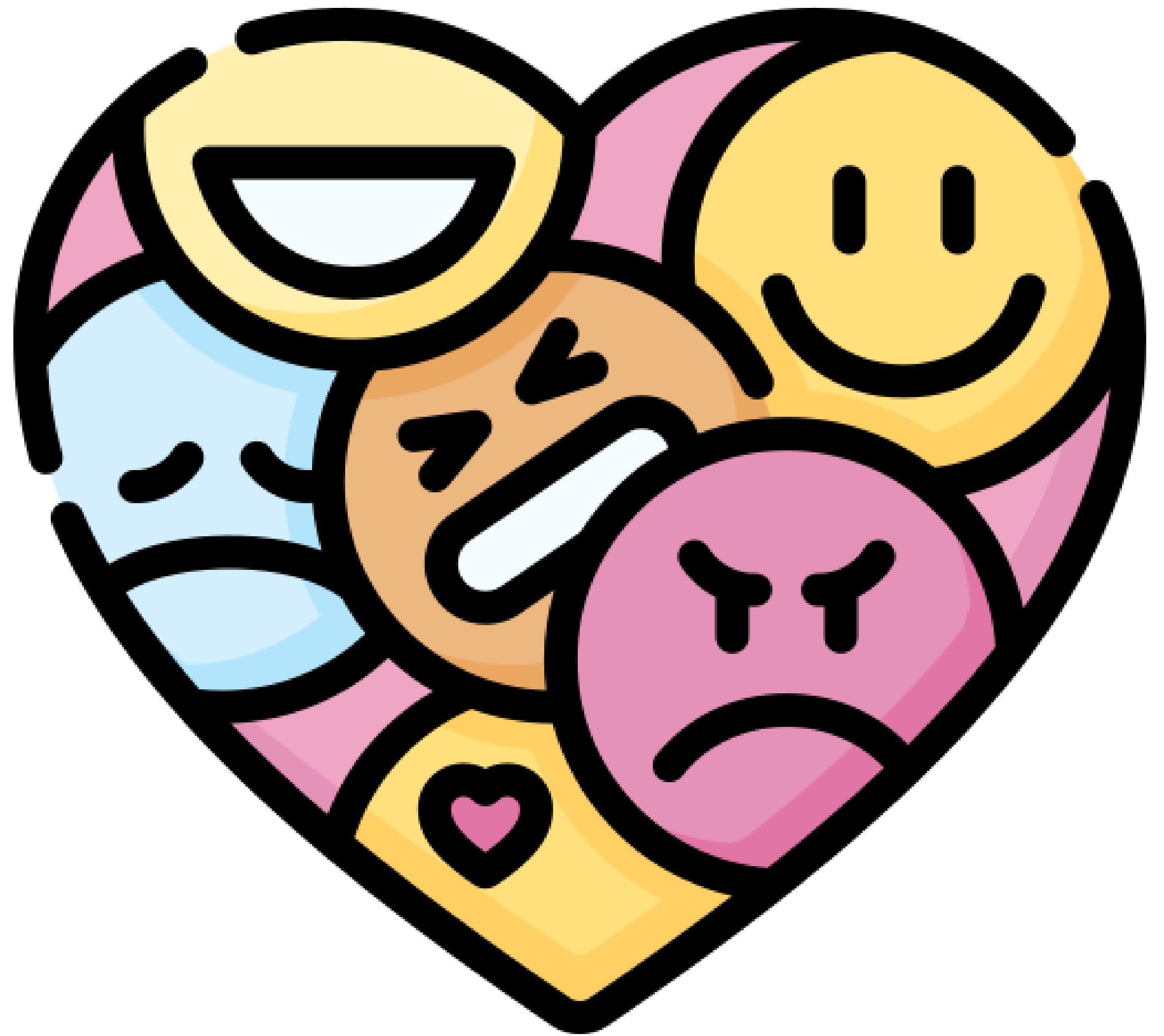
# 說說你的情緒時

- 我不忍心看到孩子失望的樣子。
- 我覺得你讓我生氣。
- 我這是為了孩子好！



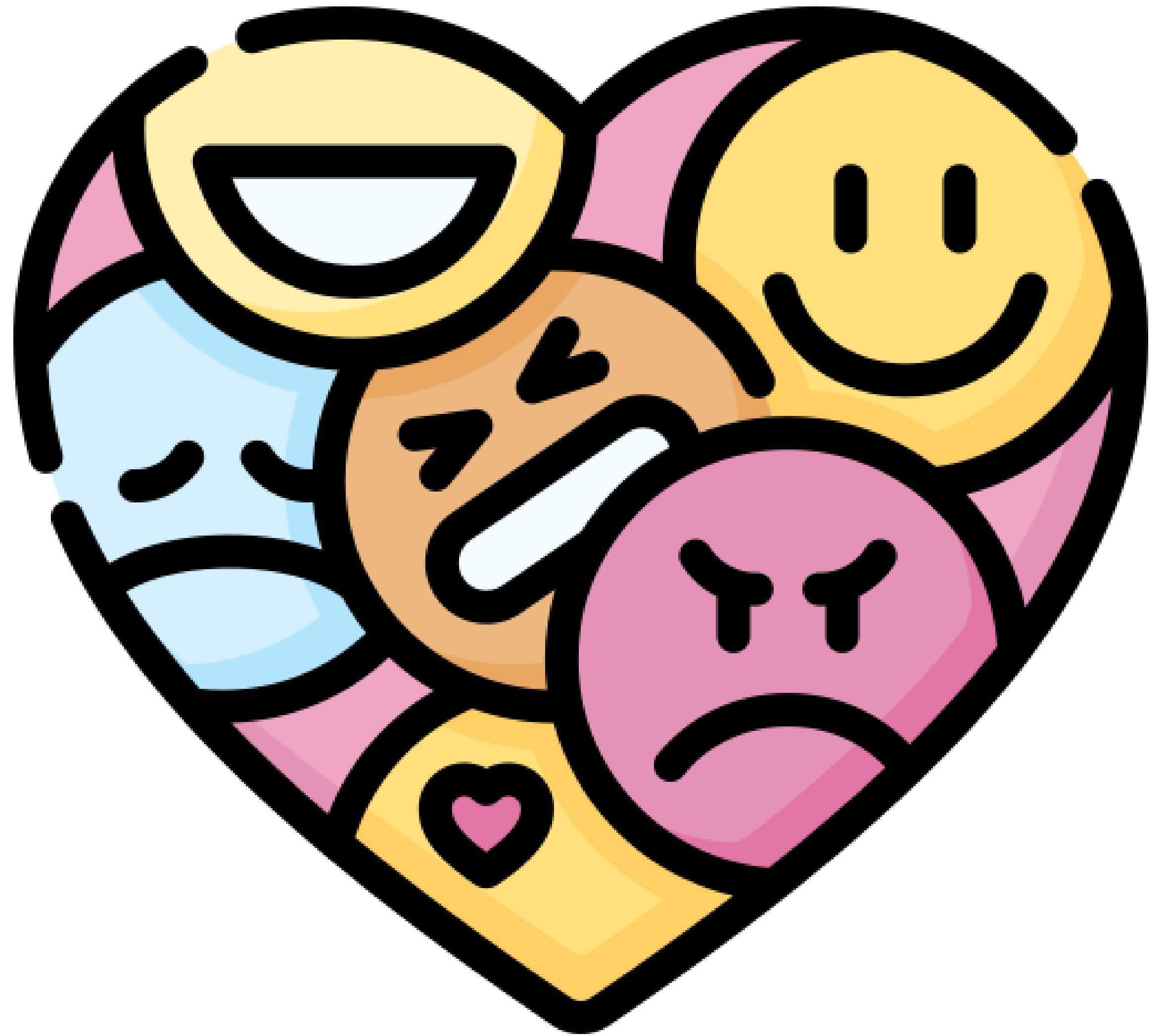
# 表達感受的技巧

- 避免使用『似乎』、『好像』
- 避免使用『代名詞』
- 避免出現他人。



# 說說你的情緒時

- 我不忍心看到孩子失望的樣子。  
☐ 我感到失落、難過、愧疚……
- 我覺得你讓我生氣。☐ 我覺得生氣。
- 我這是為了孩子好！☐ 我覺得焦慮、生氣、丟臉……



需要

# 為自己的感受負責

- 我們面對負向話語時會有四種反應：
  1. 責怪他人。
  2. 責怪自己。
  3. 覺察自己的感受與需要。
  4. 覺察他人的感受與需要。





# 說出自己的需要

- 我不忍心看到孩子失望的樣子。  
☞我感到失落、難過、愧疚……
- 我覺得你讓我生氣。☞我覺得生氣。
- 我這是為了孩子好！☞我覺得焦慮、生氣、丟臉……



請求

# 有益的請求

- 正向的行動語言：『去做』，而不是『不要做！』。
- 有覺知的提出請求，清楚明確。
- 向對方確認自己的話語，如果對方說錯了不要指責。『我可能沒說清楚，讓我再補充一下。』。
- 理解對方的感受、想法、是否願意行動。



# 有益的請求

- 『請告訴我你希望我怎麼協助你。』
- 『請開始寫作業。』
- 『請多吃蔬菜。』
- 『我希望可以知道你要跟誰去看電影？看什麼電影？在哪裡看？還有打算怎麼過去？』



# 完整的溝通

- 明明說好有完成作業才可以買玩具，但爸爸忍不住買了。☞『我知道你想要玩具，爸爸也想要買給你，但是你必須先完成作業，我們才去買唷！』
- 說好晚上九點半要準時睡覺，家長因為有工作要忙，沒辦法哄孩子睡覺，看到孩子還在看電視，大發雷霆。☞『你們要睡飽才有精神上學，我還有工作要忙，你們先去睡覺吧！』



# 完整的溝通

- 父母期待孩子考上好大學，但孩子不喜歡唸書，而吵架。☞『我其實是希望你考上好的學校，但如果你對讀書沒有興趣或是覺得痛苦，我也是可以理解。』



有時候父母會把孩子視為  
自己的延伸

如果雙方都有需要呢？



# 雙方都有需求……

- 當孩子說他想要自己走路上下學。
- 當孩子說他要跟同學約去看電影。



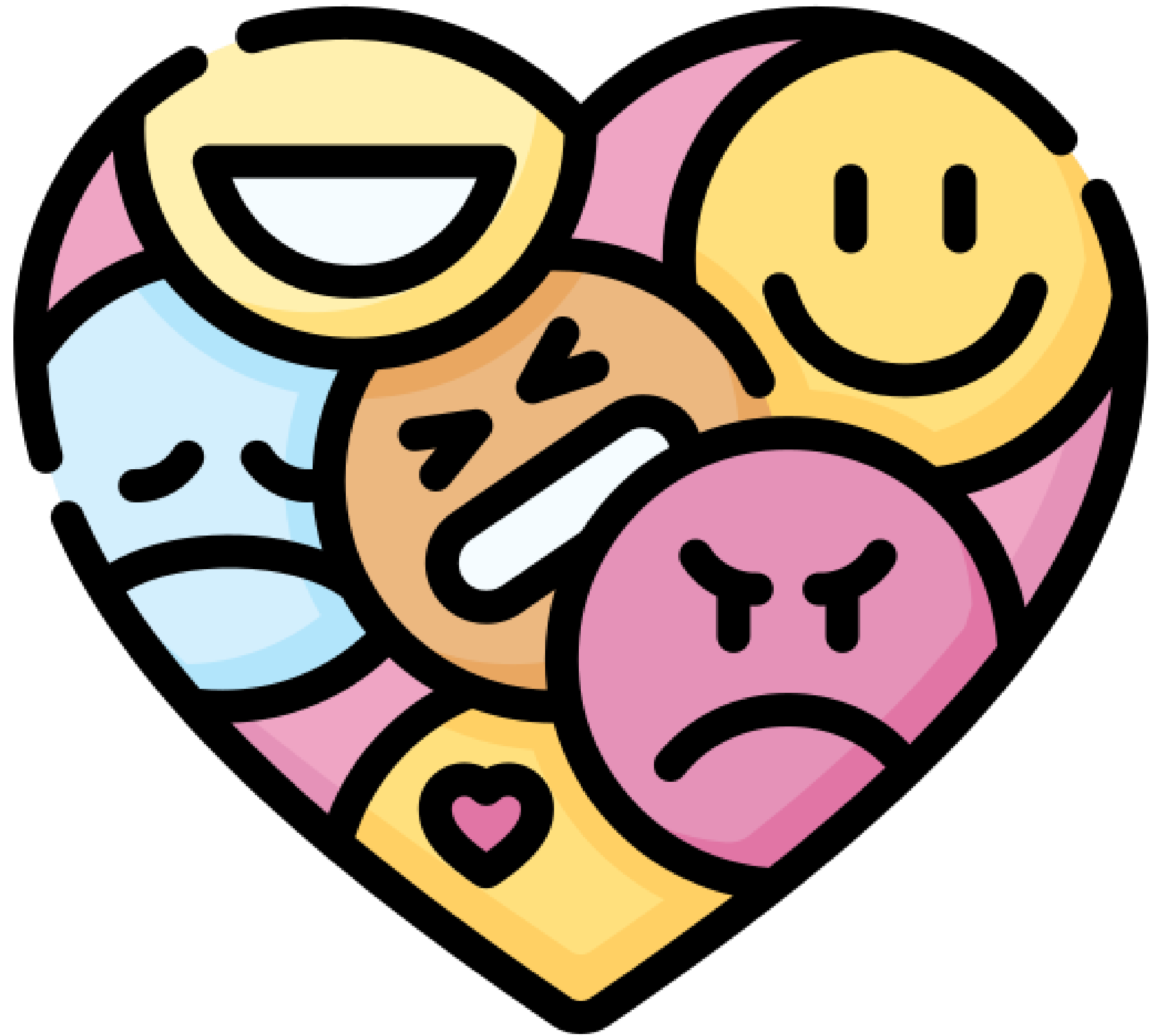
# 與孩子一起討論情境

- 營造溫暖接納的溝通管道。
- 『這個禮拜六，期中考結束，你想跟XXX相約去看員林電影，看的是場次是12：00的怪獸電力公司。』



# 一起說出感受！

- 孩子說：「不能去的話，我會覺得很沒自由、生氣、難過、沮喪……」
- 家長說：「你去的話，我會覺得很擔心。」



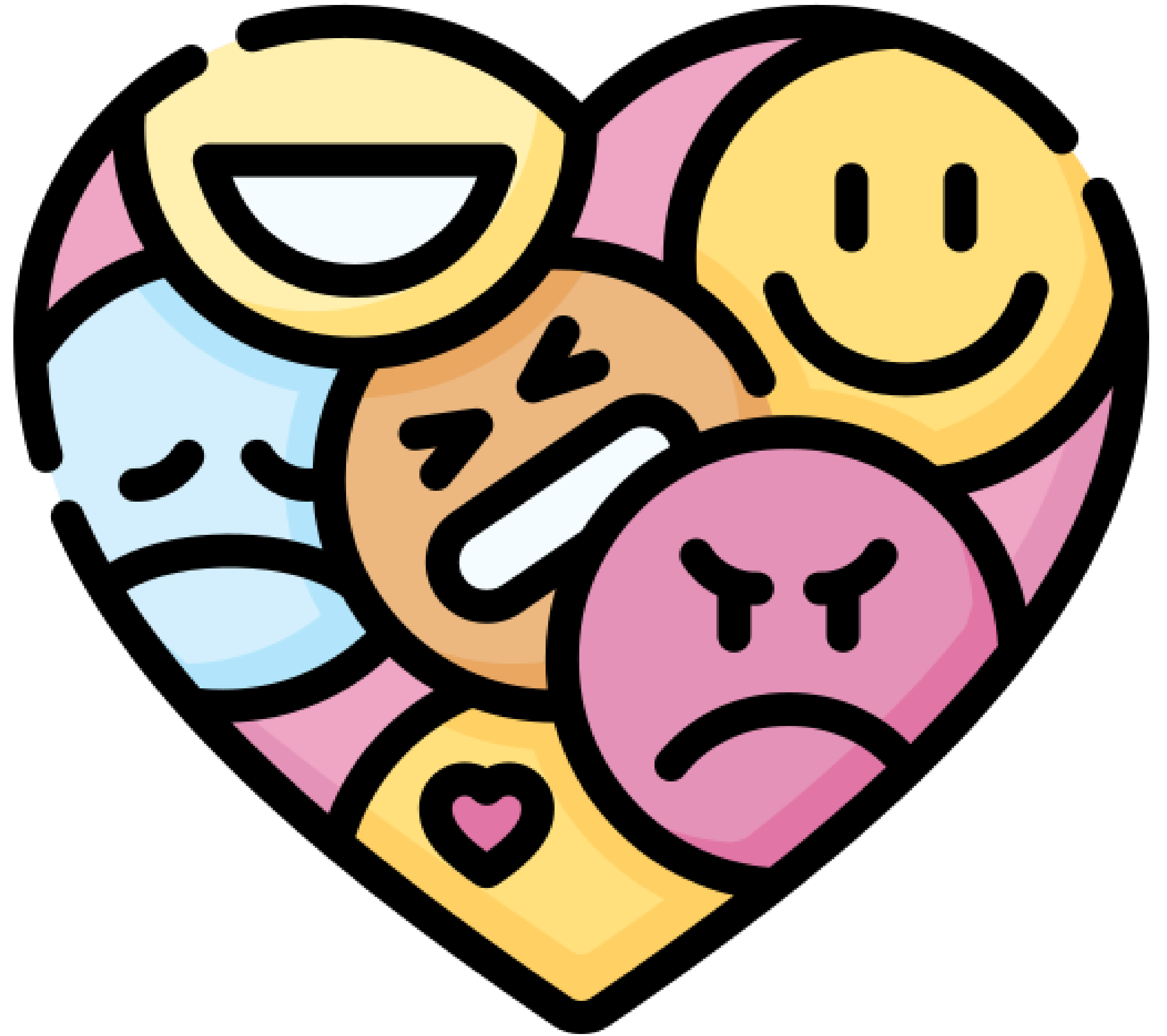
# 為自己的感受負責

- 我們面對負向話語時會有四種反應：
  1. 責怪他人。
  2. 責怪自己。
  3. 覺察自己的感受與需要。
  4. 覺察他人的感受與需要。



# 一起說出需求！

- 「不能去的話我會覺得很沒自由、生氣、難過、沮喪……」☐→「我想要有自己生活的掌控權。」
- 「你去的話我會覺得很擔心。」☐→「我擔心你的安全。」



產生更多選擇

# 有益的請求

- 反轉觀點。
- 上歸類再尋找替代方案。
- 尋求安心的選項。



# 反轉觀點

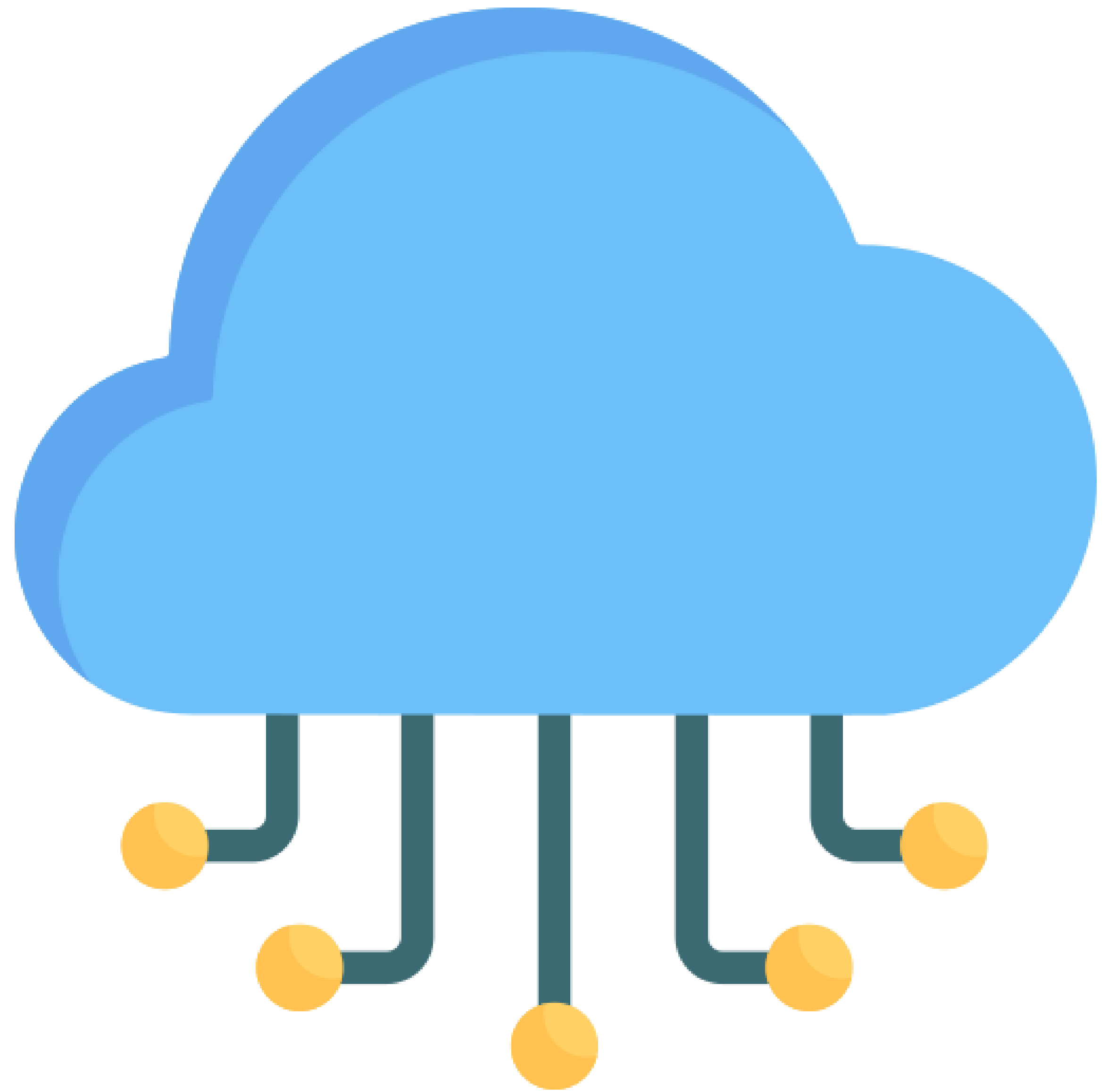
- 孩子令我感到擔心。
- 我令孩子感到擔心。
- 我令我感到擔心。





# 上歸類

- 『看電影』的上歸類是放鬆。
- 有什麼其他放鬆的選項呢？



# 安心的選項

- 先與同學碰面？
- 親自接送？
- 戴上手機隨時回報？
- 跟蹤？
- 帶著追蹤裝置
- .....



# 區辨請求與要求

- 當A提出來的請求不被接受時。
- ◎ A開始攻擊或是評論對方，那就是『要求』。
- ◎ A開始要讓對方產生愧疚感，那就是『要求』。
- ◎ A理解對方的感受與想法，那就是『請求』。



# 區辨請求與要求

- 當A請媽媽協助付房貸，被媽媽拒絕。
- ◎ 『妳好自私喔！』
- ◎ 『妳生我卻不給我一個完整的家！』
- ◎ 『我明白妳在經濟上也是很困難，我雖然覺得失落，但這是我自己要想辦法的事。』



# 化解衝突、調停紛爭

- 協助建立連結，重點先放在雙方的需要。
- 能被足夠同理才能真正了解彼此。
- 以正向語言提出可行之請求。



這都是我們與生俱來  
也渴望被這麼對待的特質



 張榮斌心理師的運動處方箋

謝謝聆聽