



你好煩

當子女說

與青少年溝通的技法和心法

伍詠光、葉玉珮

第一章



你好煩呀！

——聆聽青少年情緒

目標：

接納和聆聽青少年子女的情緒。

技巧：

如何聆聽子女的負面情緒，保持親子連線。

引言

如果家長問我，青少年最主要特點是什麼，我會總括為三個字：「情緒化」。他們常常關起自己不理父母、為了很瑣碎的事而大發脾氣、明明做錯了事，還要惡人先告狀、說話沒大沒小、情緒變化莫測……以上問題已經把你氣得半死。有時候，你會問自己：「這還是我的子女嗎？為什麼他與兒時完全不同，究竟什麼時候變成這個樣子？是哪位朋友影響他？還是老師不懂得教？其他青少年該不會這樣吧？」

容我先回答最後一條問題。很多青少年父母都跟你一樣遇上類似的子女情緒問題。正如開首所說，情緒化是青少年的特徵，相信為人父母曾幾何時也經歷過這個歲月。一個沒有情緒的青少年才「有問題」。

處境

兒子「轉死性」

陳家夫婦育有一個 13 歲的兒子叫 John。自從 John 升上中一，情緒大變，喜怒無常。他天生聰穎，讀書成績不錯。可是，數學常常不及格。當 John 遇上困難時，通常的處理方法就是逃避，而且用不同藉口推搪，所以數學成績一直難見起色。父母一旦提醒他，他就大發雷霆，說：「不要管我！」父母都拿他沒辦法。

一天，John 竟然「轉死性」主動向母親要求：「我想過了，我決定補習數學！」

母親當時心想：「他一向做事三分鐘熱度，有頭沒尾，這次可能又半途而廢，最後還是浪費我的金錢。」想了一想，於是對兒子說：「你想清楚沒有？你知否你上次……」

母親話音未落，兒子怒目瞪着她，破口大罵：「你總是這樣看扁我！你不要我補習，以後我就不去！你開心啦！」之後一支箭似的衝入自己房間，大力關上房門。母親心裏氣得要命，想：「我根本沒有阻止你去補習，怎麼蠻不講理？」

於是，母親隔着房門大聲說：「我有說錯你嗎？我只是提提你而已，你就向我大發脾氣？」

兒子卻在房間大聲反駁：「你收聲啦！好煩呀！」

這時候，母親悲憤莫名：「明明不是罵他，反要被罵。他究竟發什麼神經？我真是不懂教！」

©2016 Breakthrough Ltd.

All Rights Reserved



舒緩子女情緒要訣：聆聽

面對這種情況，陳太真是有苦自知，提醒一句，竟然招徠兒子的責罵，事情不但得不到解決，自己還要飽受委屈。很多家庭經常遇上這類充滿火藥味的場景，子女和父母常常為了大事小事吵過不休。可是，原先要討論和處理的事最終卻沒法解決，一件一件累積，令父母更為擔憂。

當人情緒開始激動時，最期望得到別人明白。要明白，先要聆聽。因此，舒緩子女情緒第一步是父母的聆聽。

然而，很多家長遇上子女情緒發作，只顧教導和提醒，或自己也被激怒，反而忘了聆聽。要知道，任何人也討厭被翻舊帳，青少年遇上父母細數「上次怎樣怎樣」，一定覺得不服氣。當子女處於情緒激動的狀態，無論父母說什麼，子女都聽不進去；而父母也沒有空間猜想子女的行為和言語背後，究竟想傳達什麼，更不要說了解子女需要什麼。

如何聆聽：找出具體細節

一切的溝通都從聆聽開始。聆聽是父母先放下「教導」和「提醒」的意圖，了解子女究竟在想什麼。

兒子：「我想過了，我決定去補習數學！」

母親：「你為何想去補習？」

(了解動機)

兒子：「想補就去補吧！」

母親：「你覺得補習會幫到你什麼？」

(有時候兒子不能清楚解釋，但不要放棄了解。詢問具體情況和細節有助兒子說明動機)

兒子：「我覺得代數很難，老師又教得不好。」

母親：「原來你一直都感到困難，不如我們商量一下哪種補習方式最適合你。」

(共同找出最適切的解決方案)

家長先要聆聽和掌握子女的動機和心思，不但可以避免無謂的衝突（其實很多衝突的起點都很無謂），更可以創造溝通和表達的機會。有時，子女未必能夠清楚表達，說的話聽來「無厘頭」，不過請父母保持耐性，繼續詢問具體內容，自然會得到他們的要領。但很多父母認為子女自從長成青少年，已經不想和自己說話，更別論聆聽這功課。其實青少年很需要父母的聆聽，當你和子女發生爭執時，正是他們最需要你聆聽的時候，所以請別急於教訓。

情緒暴躁的事後聆聽

如果子女正在生氣，怎樣聆聽？父母不妨先冷靜，暫停這個話題。同時，也請子女冷靜，待情緒降溫後，讓子女明白父母不是要指責他。

父母要明白青少年通常對「責備」很敏感。父母要主動驅除他們「怕被責怪」的心魔，才能創造溝通的機會。

“聆聽是父母先要放下「教導」和「提醒」的意圖，了解子女究竟在想什麼。

分析情、理、事

你固然明白聆聽的重要。在「和平」的日子，父母和子女暢所欲言。但是在子女反叛、逆你意，或者子女鬧情緒的時候，父母自然被氣得七孔生煙，哪有心思了解他們想說什麼呢？這裏要介紹一項溝通要旨：「情、理、事」，幫助父母在混亂中仍然可以清醒地聆聽。

情	因事件引起的情緒，而情緒分為表面和深層的情緒。
理	對於事件的是非判斷。
事	事情的經過及背後的原因。

一般父母在處理子女的情緒和問題時，往往稍為了解「事」，未完全掌握清楚，就開始說「理」，最終忽視了「情」。讓我們重溫 John 的例子。

兒子氣沖沖地說：「我想過了，我決定去補習數學！」

母親疑惑地問：「你為何想去補習？」（事）

兒子感到不耐煩：「想補就去補吧！」

母親心裏不太高興，但仍保持耐性：「你覺得補習會幫到你麼？」（事）

兒子有點煩躁：「我覺得代數很難，老師又教得不好。」

母親仍保持平和語氣：「原來你一直都感到困難（情），不如我們商量一下找哪種補習方式最適合你。（理）」或說

「媽媽知道你很煩躁。你先靜一靜，我們之後再說。」（情）

處境

子女講粗口

兒子參加完游泳班回家，面色很難看。母親見狀，走去關心詢問。怎料，兒子竟然大發雷霆，大聲喊：「無事呀！」

母親當時感覺尷尬，心想：「問候一句都給你罵？」但她為了幫助兒子，按捺浮躁，可是語氣卻掩不住：「究竟發生什麼事？（事）」

這時候，兒子用粗言穢語罵他的游泳導師。母親即時感到非常憤怒，於是提高聲調說：「你知道講粗口不對嗎？（理）」

兒子也提高聲調反駁：「講粗口又如何？唔關你事！」

母親更加憤怒：「你做了錯，我就要管。」（理）

兒子怒目而視：「同你講都噉氣！」

這場對話問題出在哪裏？就是母親雖然詢問何事（子女為什麼不高興），可是她急於講「道理」（指出講粗口和態度的問題），而忽略了「情」：子女回家時的面色代表他心情不好，講粗口是憤怒的另類表達。這些情緒就是「情」的部分。再看正面示範——

母親定一定神，知道他心情一定出問題，溫和地問：「見你氣沖沖，一定發生什麼事。」（情、事）

這時候，兒子用粗口罵他的游泳導師。母親先是愕然，不過仍然堅持幫助兒子表達，所以說：「其實媽媽不喜歡你講粗口（理），你平時不會講粗口的（事），所以我猜你一定和導師發生

很不愉快的事（事、情）。可以告訴媽媽嗎？」

兒子悻悻然地說：「他無故屈我，我根本沒錯。」

母親安慰說：「原來他屈你，究竟發生什麼事，可以向我說嗎？
（情、事）」

個案中的母親着重「事」和「情」，她細心傾聽子女內裏的感受，耐心尋找事實。很多時候，父母早已假設子女做錯事，想儘快解決問題，反而沒耐性細聽及查探清楚事實，更不用說諒解子女的負面情緒。

可以說，**溝通的心法是：情緒沒道理**。人處於情緒高漲時，根本聽不進任何道理。情、理、事，一定由情感開始，先留意和處理子女情緒，講道理才能事半功倍。

容易忽略的聆聽內容

一般父母除了容易忽略以上「情、理、事」的技巧，也通常遇上以下兩個問題。

1. 忽略子女的「暗示」

有時青少年不會直接向父母和盤托出一件事的始末經過，又或不善表達，他們往往輕描淡寫地暗示一些表面的小事，例如說：「有同學穿了什麼款式的鞋。」很多時父母的回應可能是：「同學的鞋與你何干？」甚至加多一句：「與其多管閒事，不如去溫習一下。」



突破叢書

如果家長懂得怎樣分析子女的言語和行為，必定可以儘早找出問題的根源，或防患於未然。作者提綱挈領，以孩子的說話為線索，一步一步引領成年人從年輕人的觀點看問題，重建他們教養子女的信心。父母人生經驗豐富，大多甘於安定保守，孩子卻總受新事物吸引，不喜歡受束縛，彼此立場不同，誤解也多因此而起。要化解兩代之間的衝突，訣竅就是多聆聽，使對方感到受關懷和接納。我相信不論是父母與否，讀者都必定可以從此書得到啟發，學懂以開放、包容的襟懷，愛護你應該愛護的人。

沈祖堯

香港中文大學校長

突破輔導中心的同事都是專業的輔導員，多年來不單輔導青少年，更進行深入的家長教育與家庭輔導，累積了豐富的實戰經驗；努力建立兩代間溝通的橋樑，目標是將活在兩個星球上的少年子女與中年父母能在互相聆聽、互愛互信的生命中更深結連。本書細緻地描述真實的場景和個案：以專業知識分析兩代之間割裂的原因，並提出具體的聆聽指引，讓對方在愛中共建前行的路。相信每位為人父母的在細讀和反思中必定有所領悟，並且更明白子女說「你好煩」背後的原由，曉得如何回應，並學習與少年子女同行創路。

蔡元雲

突破匯動青年會長及突破機構創辦人

誠意推薦這本書給每一位願意擁抱孩子成長的家長和學校老師。本書所寫的個案，都富有強烈的真實感和現代感，親子的對話天天都在某些家庭中發生。本書既有能產生共鳴的個案例子，有實用的建議，有堅實的理論支撐，並有閱後反思和練習，是家長的實戰手冊，也可以成為學校舉辦家長學堂的教科書。

鄭建德

滙基書院(東九龍)校長

教育·親子教育

ISBN 978-988-8392-09-4



9 789888 392094

430

HK\$98

©2016 Breakthrough Ltd.
All Rights Reserved