



家庭與社區 見家長技巧



與家長保持有效溝通

	接觸環境	理想時段	可考慮的特別安排
學校層面	小一迎新一日	星期六下午	邀請區內社工出席，可為有需要的家庭作即時轉介服務，如家長進修班、個人輔導。這安排可把有需要的家長聯系到適合的社區資源
	大型家長講座 (獨立活動或與家教會成立典禮、派成績表日進行)	星期天早上 9:00 – 11:00 / 星期五晚上 7:00 – 9:00 / 星期六下午 2:30-4:30.	
	學校旅行	假日	
小組層面	家長聯絡小組	星期五晚上或星期六下午	按班 / 級分組，由班主任 / 級主任主持
	大型講座後之小組討論	星期六下午	
	派成績表家長日	星期六上、下午	
個別層面			- 面見前先填問卷 - 小組式面見

選擇吉日、吉時

舉辦活動的適切日子與時段會因應所屬地區家庭的社經情況有所不同，如在一個有 60% 全職家庭主婦的屋邨，平日舉行活動也有一定的收視率，而且還可提供有意義的活動讓家長「消磨」時間；如果學校座落一個中產社區，雙職父母佔 80% 以上，舉行活動時間則宜編排於星期五晚上或星期六下午。另外，中產人士的文化水平高，通告內容宜特顯專業化的形象，例如以專業的名詞 / 理論 / 研究數據介紹講座內容，詳盡介紹講者的學歷、專業地位及工作經驗。

如何吸引家長的出席？

- 通告、電話邀請、學生表演、學生作品展覽、學校生活記錄片播放、重要信息發放(如校車服務新收費)、對校政意見之交流、精美筆記及評估表(如評估兒童的多元智能)、即場優先報名受歡迎的活動、與家教會合辦...

個別及小組形式接見

1. 目的：深入溝通，有助雙方對孩子作一個較全面的了解。
2. 面談場合：通常在派成績表日或學生出現一些明顯的情緒或行為問題時。
3. 輪候安排：家長在等候接見前，可先給予他們填答一份簡單問卷，以作好思想上的準備，提高面談時的效率和討論質素
4. 面談的內容可包括：
 - i. 學生個性：性格、喜惡、情緒、優點和缺點、自我形象、社交生活、餘暇活動等
 - ii. 家庭情況：兄弟姐妹的關係、父母職業、婚姻狀況等。
 - iii. 管教方式：家長對學生的看法、期望、功課的督促、零用錢的安排、賞罰方法等。
 - iv. 校政意見：教學方法、膳食安排、校車服務、上課時間、測考次數、課外活動等。
5. 個別面談形式通常會消耗大量的時間和人手，如果面談的目的只是促進雙了解學生教師或交流對學校的意見，可考慮盡量安排以小組形式面見。如在派成績表日，可以 6 人一組形式接見，每組約 20 分鐘。這樣不但可節省接見時間而又可極大化面談效果，還可促進家長間互動、關係建立、相互支持及正面模倣效應。

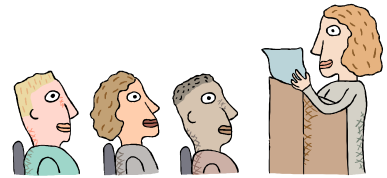
個人反省

1. 去年與學生家長接觸時 (學校層面)，家長的反應如何(家長參與情況)？你有甚麼難忘的經驗？有甚麼喜悅？甚麼困難？

2. 有什麼因素導致該次活動的成功或冷淡反應？

3. 有什麼可改善的地方？

4. 目前的師生比例和工作量情況下，定期或非定期舉辦學校層面及小組層面的家長接觸可行嗎？符合「成本效益」嗎？



見家長技巧

輔導心理學

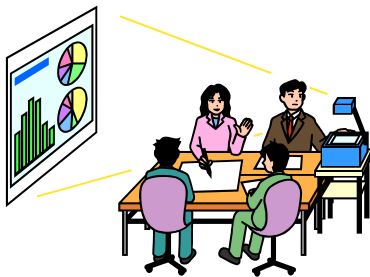
社會心理學

微格輔導技巧

(專注技巧、話題跟從、簡述語意/反映內容、重點撮要、反映感受、同理心、提問、具體化、澄清、對焦、演繹、自我披露、資料提供、建議、訂立目標、解決問題、面質)

人際溝通技巧、自我確定技巧

(語言、身體語言、第一印象、迷霧法、否定決斷法、否定詢問法)



《第一部份 人際溝通與說話技巧》

如何進行良好的人際溝通？

進行良好溝通的秘訣就是知道 **怎樣說** 比 **說甚麼** 更重要得多。很多時被投訴的員工都是被指責說話時的 **態度差** 多於 **內容錯**。

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。因此，若要建立自己給對方的良好印象，和要產生說話的影響力，必須留意自己的語調、表情和動作。

身體語言 (55%)

- ◇ 包括目光接觸、面部表情、點頭、坐姿、身體動作、身體距離、衣著、飾物等。
- ◇ 由於你的一舉一動和臉部表情比你所使用的詞語威力要強 8 倍，所以必須意識到，並予以重視它的影響力。

聲調 (38%)

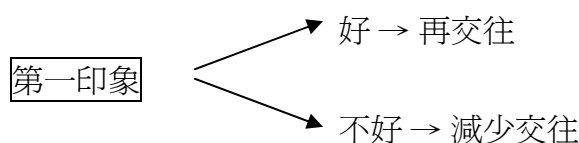
- ◇ 使用不同的語調、音高和語速，對於別人怎樣理解你所說的話是差別很大的。
- ◇ 你必須留意自己的聲調是否給人誠懇/親切、還是呼顯/反感的感覺。

內容 (7%)

語言內容在你所施加的影響中所佔的比例也許不高，但須記住，當身體語言、聲調的效果消滅時，剩下的就只有傳達的信息內容了。

第一印象效應

1. 印象 — 直覺、非理性、由零碎及不足的資料組成。
2. 初始效應(Primacy Effect)
 - 對初來的資料會注意
 - 對後來的資料便自然地減少了注意
 - 若二者出現不符合，會傾向拒絕後者
3. 近期效應(Recency Effect)
 - 如果兩次獲得的印象，有時間上的差異，則較容易接納近期的印象。
4. 引致固有形象(Social Stereotyping)
5. 影響日後交往



《第二部份 輔導概念》

何謂輔導(Counselling)

輔導是一種基本上為正常人提供的服務，希望藉著輔導來促使受助者作出明智的決定，或克服適應方面的困難，而由此產生性格的改變，達至個人的成長。

許多人以為輔導乃是為人解決問題，但這只是狹義的看法，雖然在輔導的過程中是包括了幫助個人解決其所遭遇的種種問題，但這卻不是輔導的全部，其實輔導最視的對象是個人而非問題，因輔導的最主要目的是促進個人的發展與成長。

～ 不要以事為中心，而是以人為中心 ～

輔導目標

1. 促進心理健康，例如自我了解(信念、想法、感受、溝通方式)
2. 克服困擾，例如焦慮、擔心
3. 改變行為，如擴闊社交圈子、管教子女方法
4. 幫助抉擇，如工作、進修、尋求支援



輔導員應有的基本態度

1. 與當事人建立良好的人際關係
2. 尊重當事人的性格，個人的尊嚴與權利
3. 認識當事人的個別差異
4. 啟發當事人的思考和潛能
5. 促成當事人的自我認識和自我引導
6. 對當事人目前的困難及未來困難的預防，均加以兼顧，而最主要的是注重當事人個人的成長

有效輔導的基本條件

1. 尊重(Respect)
2. 感同身受的感應(Empathy)
3. 真誠(Genuiness)



輔導方法

專業的輔導方法有許多種，其中包括有個人中心治療法、精神分析法、行為治療法、理性情緒治療法、認知行為治療法、認知治療法、完形治療法、折衷治療法等；由於學理上的差異，在種種方法運用時自然亦不相同，惟它們在輔導過程中是有許多共通點的，例如輔導者的基本態度(Basic attitudes)，有效輔導的基要治療條件(Core therapeutic conditions) 及輔導之程序上等，都是大同小異的。

輔導歷程

1. 建立關係、表達感受

協助受助者作感情的宣洩(release of feeling)，把內心的鬱悶悲苦全部表露出來

———→ 感情淨化(Catharsis) ———→ 產生新洞察
(New insight)



- ◇ 製造一個安全感、自由無束縛、良好關係的環境
- ◇ 善用感情反映的技巧，當自己如一面白璧無瑕的生活鏡子
- ◇ 留心傾聽、感應敏捷、能透視當事人內心的意思和感受

2. 表達需要、澄清問題

3. 訂定目標

4. 促進行動

5. 評估、檢討

影響導效果的因素

1. 場地

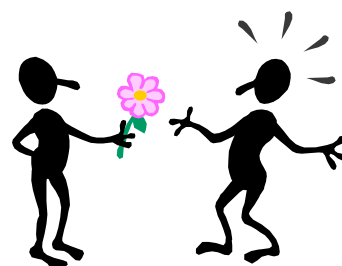
2. 受助者動機

3. 輔導員的信念和價值觀

4. 輔導員的性格

5. 輔導員的知識和技巧

6. 治療性關係



《第三部份 輔導員應有的基本態度－積極聆聽、尊重、真誠、同理心》

「積極聆聽」目的

「積極聆聽」目的在於探索家長的真正問題所在並協助其自行解決，但也未必保證能達到一定的效果。不過，至少它激發了問題解決的歷程，有時還能對家長提供發洩情緒的機會，讓家長把你看作一個可以交談的對象。



「積極聆聽」的條件

欲達到「積極聆聽」的效果，輔導員必須持有一套態套，否則，極可能流於機械、不自然、缺乏誠意或造作。以下是輔導員從事「積極聆聽」的應有的態度：

1. 對家長自行解決問題的能力，應深具信賴感。「積極聆聽」的目的在於加速解決辦法的發現——這個過程可能歷經數天、數週及至數月。
2. 能「由衷接受」家長所表現的情感。家長如果能無掩飾地坦露、檢討並探索自己的感受時，他往往無形中就能擺脫困擾的情感。
3. 應了解到情感往往十分短暫，只存在於片刻之間。「積極聆聽」幫助家長從一片刻感受轉移向另一片刻，使全部情感化解及散發。
4. 必須由衷「願意」幫助家長解決問題，並為此安排時間。
5. 對家長的煩惱應「感同身受」，但又要保持適當的距離，而不捲入家長感情的漩渦。
6. 應了解到家長往往不能開門見山道出其真正的問題。「積極聆聽」幫助家長從表面問題而深入探索問題的癥結。
7. 對家長所透露的私隱或秘密應予以尊重及保密，不在其同學面前公開討論，否則容易破壞了輔導關係。



尊重(Respect)

「尊重」一詞，Carl Rogers 在 1956 年，用無條件的積極性關懷(unconditional positive regard)來表達，意指治療者把案主視為另一個完全獨立的個體，允許他有屬於自己的感受與經驗，不管這感受是好的或不好的；也就是說，尊重個體真正的樣子與其獨特性，接受他是與別人不一樣的。所謂無條件的意思是無論他說了什麼，已經做了什麼，或感覺怎樣，輔導員都不予批判地接納他，並且關懷他，願意幫助他。這可以使得在困擾中的當事人感受到安全與溫暖，而有助於輔導工作的進行。

尊重的行為

無條件的接納

不管當事人的背景如何，做了什麼行為或不做什麼行為，輔導員都不會因此而批判他的所作所為，也不會排斥他的感受。

例如：阿明奉公守法，阿偉曾經作弊，現在又偷竊，兩人前來找輔導員協助，對於二人，雖然行為不同，但輔導員對於他們都是「一視同仁」，沒有差別待遇，以同樣態度、誠意來幫助他們；這並非代表輔導員沒有道德原則，事實上，輔導員也有規範自己的道德行為，但同時也能接受每個人都是不一樣的，擁有各自不同的家庭背景、際遇、生活方式等。

況且，「接納」是指接受當事人的「人」與其「感受」，而不是贊同他的行為，接納偷竊的這個「人」，接納他「擔心」或「後悔」的感受，而不是贊同他偷竊的「行為」。不管輔導員與當事人之間的意見多麼不同，還是把對方當成「人」來看，不因價值觀或態度行為的不同而排斥他或施予有條件性的接納。

願意與當事人在一起

表達願意與當事人在一起，而不是討厭或不願意在一起，就是尊重當事人。而專注行為即是表示尊重的方法之一，它有「我和你在一起」、「我願意花時間與精神和你一起」的意思。



開發當事人的內在資源

幫助一個人不是要凡事替他做，這樣會使他更依賴，永遠需要幫助；幫助一個人是要使他經由被協助的過程，能將自己的潛能或內在資源開發出來，學會自己幫助自己，才有助於當事人的真正成長，才是真正的尊重。

例如：當事人與朋友間有磨擦，產生誤會，輔導員的功能是幫助當事人更了解他與朋友間關係的狀況，並採取有效的行動去化解誤會，達成溝通，即協助他激發自身的能力去解決自己的問題，而不是替當事人去和他的朋友溝通、解釋誤會。又例如：一名家長向你哭訴有關他的丈夫有外遇的苦惱，工作人員是讓當事人了解他與丈夫之間的相處態度、溝通模式、可解決問題之方法，而不是要立即「挺身而出」，當「和事老」致電找其丈夫。

尊重當事人的自我決定



只有自己可以決定自己的生活方式，並為自己的決定負上責任，所以也只有當事人有權為自己做決定。輔導員只是協助當事人對要決定的各個選項或狀況更了解、更清楚，而沒有替當事人決定之權力，並且應尊重當事人的決定結果。

例如：一個單親家庭的母親長期埋首於工作，經常往返內地打理業務，對其獨生女兒疏忽了情緒上的照顧；雖然母親購買了電子遊戲機、安裝了寬頻上網，讓女兒可在家中「解悶」，以免出外流連、誤交損友；而母親也會經常致電返家，一方面確保女兒留在家中，另一方面可增多與女兒傾談的機會。可惜，女兒長期在沒有「重要他人」在身邊陪伴下，始終缺乏安全感和歸屬感。近期，更出現夜歸家、不歸家、遲返學、曠課情況。家長眼見女兒開始「變壞」，而自己又「不能」放棄手上的事業，正陷於進退兩難的困局。

在面談過程中，工作人員可協助家長比較兩者(事業與女兒)選擇的差別及結果，而不是把工作人員自己的取向強加於其中，而左右其決定。

面對「討厭」的個案，輔導員如何自處？

如果要求輔導員去喜愛、關心所有的人似乎不太可能，和一個不喜歡、不能接受的當事人一起工作，不期然就好像受難一樣。此時，輔導員首先要能察覺自己不喜歡的情緒，並且承認它的存在，否定或假裝它不存在會使面談過程更糟；然後去辨清當事人的那些特質或行為是他所不喜歡、不能接受的。對很多工作人員而言，說謊、防衛、逃避、抱怨、拖延、消極、不負責任、不遵守社會規範.....等行為最常引起工作人員的反感、討厭和生氣。

遇到上述情形，以下的一些原則可以幫助輔導員處理自己的情緒:

第一：人類大部分的憤怒來自對別人行為期待「應該」(should)如何，「家長不應該聽其子女一面之詞」、「他不應該過份縱容子女」、「她應該與積極面對及處自己的情緒問題、尋求援助」.....等。如果輔導員對當事人生氣、討厭時，就要檢視是否自己把「應該」的標準加諸於對方身上，期待「應該如何」，也就是在批判 (judging) 當事人的行為，而不是努力了解 (understanding) 他的行為，批判會阻礙真正的了解。一旦「應該的期待」被檢查出來後，輔導員就能評估把「應該」加諸當事人身上是否合理，並評估對工作關係之影響有多大。

第二：某些當事人的特質會引起輔導員想起經驗中一些使他氣憤或討厭的人，如此，輔導員在看待當事人時就無法客觀，而以扭曲的形象來看待；也就是不把當事人當做他本人來看待，而把他當作所氣憤或討厭的那個人來看。

真誠(Genuineness)

真誠的意思是指輔導員的助人行為是發自內心的真心誠意，其同義字是誠懇、真摯、誠實、一致、自發、坦白.....等等；其反義字是虛偽、防衛、做作、自我隱藏.....等。



Carl Rogers 認為如果輔導員本身是真誠的，則別人看他或她時也能感受到那份真誠；當事人覺察出輔導員真誠的態度是有助當事人的安全感及信任感的發展，也因此而更願意進入更深層的探索；而輔導員開放、真誠的態度是當事人的良好模範，並可以鼓勵當事人以類似的態度相對，放下防衛心理，這是助人關係歷程中，最真切、最有意義的行為之一。

《第四部份 輔導歷程的四個階段及主要特質》

階段	助人目標及輔導員的工作	所需技巧
預備階段 (Engagement Phase)	<u>關注聆聽</u> 1. 營造一個溫暖、信任及支持性的環境 2. 留心聆聽，表示尊重與信任 3. 與受助者產生互動，使其能嘗試開放自己，盡情地舒洩自己及表達個人所關注的事物	基本功，包括： 舒適環境、眼神接觸、點頭、坐姿、面部表情、聲調、社交話題(寒暄)、言談跟從者(verbal follower)及沈默之運用等
探討感應階段/ 需要評估階段 (Need Assessment Phase)	1. 幫助受助者清楚自己的感受、處境和難題、對問題的看法 2. 幫助受助者具體地整理問題、找出引致感受的原因及問題癥結 3. 找出有多少個問題	基本功 + 內容反映、情感反映、同理心、探索、澄清、具體化技巧等
行動階段 (Implementation Phase)	<u>協助受助者積極地改態度及行爲</u> 1. 清楚自己的價值觀 2. 改變態度和校正錯誤的信念 3. 確定終極與急切的目標 4. 衡量環境中之阻力與助力 5. 決定應有之改變與行動 6. 選擇達到目標之方法、技巧與步驟 7. 確認或建立支持系統 8. 社區資源之發掘與運用 9. 激發受助者採取行動 10. 評估、修正與督導 - 對受助者之努力作出賞，並肯定其進步及所達到的成果 - 適當之鼓勵與支持 - 必要時之對質 - 查驗有無特別的難處與新的阻力作出更大的改變 - 實際作出調整與修正 - 支持受助者在已有基礎上繼續行動，	基本功 + 對焦、問題解決、自我開放、演繹及對質技巧等 
跟進/終結階段 (Termination Phase)	<u>協助成長 / 成長伸展</u> 1. 評估進度 2. 總結經驗、感受、得著 3. 激勵、支持受者邁向成長	基本功 + 評估技巧、終結技巧等

《第五部份 專注技巧(正面身體語言之運用)》

預備階段(Engagement Phase)的助人技巧

老師第一次和家長會面，必須給予一種信任的感覺，能彼此相互了解、信任和慰藉，輔導員藉著他的接納、溫暖的態度，對家長表現出很大的關心，去建立友好關係(rapport)。

一般常用的建立友好關係的技巧包括有:



1. 舒適環境

- 面談的物環境均需要妥善安排，使來談者不會有焦慮感。
- 九十度坐向

2. 身體語言

- 眼神接觸、點頭、坐姿、面部表情、聲調、言談跟從者(verbal follower)。

3. 寒暄(Social talk)

輔導員可以親切地叫其名字，一般的禮貌均可給人深刻的印象，尤其是第一印象，這對日後的合作關係有很大的影響。

4. 談話主題

- 就地取材
- 開放式提問，利用來談者感興趣的話題來引起共鳴。

5. 設定面談時間

- 約 45 分鐘
- 降低受助者可能存有的緊張、焦慮，給予良好的心準備。

6. 鼓勵性的反應

如點頭、微笑、身體往前傾等動作，以及簡單的口頭暗示如：「喔」、「嗯」、「係」、「我明白」等等都可讓家長知道你的注意與興趣，你接受也繼續講下去。

7. 「拋磚引玉」式的提問

有時為了促使家長開口講，或要家長談得更多或更深入，還需要其他的鼓勵。此種語言我們稱之為「拋磚引玉」式的提問。例如：「今天你有什麼話要跟我談嗎?」、「你願意多講一些嗎?」、「這很有趣，要繼續講嗎?」、「看來好像你很重視這件事，你要不要談談它呢?」要注意，這裏的詢問或申述都意在啓發，不含評估的成分。

8. 沈默的運用

面談過程中很多時會出現沈默現象，可能有中斷數十秒或數分鐘之久；其實沈默具有治療意義。面談初期，如果當事人處於沈默，表示反映膽怯與抗拒；如雙方皆沈默，表示冷淡與隔閡。但在關係已建立之後，短暫的沈默可能不是尷尬的事。相反地，當事人藉此可以整理思緒或文辭，以便表達其情感。一般而言，沈默的意義約有下列幾種：

- 在面談時所提出的問題摸不清楚
- 整理自己的思考或感情
- 等待輔導員回答
- 話題已經談盡
- 覺得很厭倦
- 陷於混亂，忘記自己所談過的事情

(輔導員此時不用不知所措，對自己的能力或反應產生懷疑)

在預備階段中不宜太早：

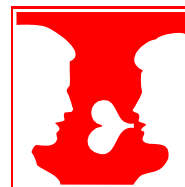
- 強加判斷(judgemental)
- 給予意見、忠告(pre-mature advices)
- 轉換當事人的話題(topic jump)

你要怎樣「聽」、對方才會「講」？

1. 不否定
2. 不批評
3. 不分析
4. 不建議
5. 不教誨
6. 不發問
7. 不岔開
8. 不隴斷
9. 積極聆聽

你要怎樣「講」、對方才會「聽」？

1. 話題跟從
2. 反映內容
3. 反映感受
4. 反映需要、動機、期望



《第六部份 簡述語意(paraphrasing)及 情感反映(reflection of feeling)技巧》

簡述語意 (paraphrasing)

有時當事人只是陳述事實內容，輔導員可以用自己的話，簡要的複述當事人談話的主要內容；這樣可以達到以下的作用：

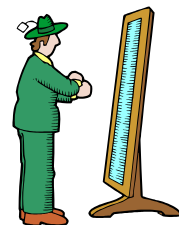
1. 表示你正在留心 and 盡量嘗試去理解對方的說話內容
2. 能促進你與當事人的工作關係
3. 可以檢視一下你究竟真的明白對方的談話內容、意思
4. 可以協助當事人整理或組織其思想
5. 為面談提供方向

簡述語意的技巧

1. 避免與原來當事人的用字用句完全相同
2. 重述當事人所表達的主要訊息，但用較少的字句
3. 不可像鸚鵡說話般地重述對方的內容
4. 不應增加或改變當事人所表達的原來意思

情緒反映(Reflection of Feeling)

助人者除了需要懂得去察覺和辨識對方的情緒或感覺外，還需要把它表達出來，表達時，不是用分析、評價的角度，而是恰如其份的反映。反映的意思好像在照鏡子，鏡中呈現的是當事人自己內在的情緒，看了鏡中的自己，可以了解到自己的態度與情緒狀態，同時知道輔導員了解自己的感受。



在當事人的談話稍為停頓或告一段落時，可將最主要的感覺反映出來，若當事人在思考時，則不可打斷；宜運用沈默或「輕輕鼓勵」(minimal encouragement)技巧。

輔導員的反映，最忌與當事人的談話內容重複。如當事人說「他每次那樣說，總弄得人家不太高興」，而輔導員則反應「你覺得不高興」，這種重複用詞，會有點像「鸚鵡」說話一樣，令對方有點不自然的感覺。輔導員可以說「你覺得不舒服」，或「你不喜歡那樣」會比較好些。

情緒反映的方式，最常用的開始字句是：「你覺得(難過)」，「你感到(傷心)」……等等，為了避免刻板化，可稍加變化，如：「你是不是會覺得……」，「對你來說好像……」。讓表達更自然、生活化，而不是像在公式一樣。



同理心是輔導人員或助人工作者最重要的技巧和態度之一。輔導員如能設身處地的對當事人產生一種「人同此心，心同此理」的共鳴性了解，對工作關係的建立會有很大的幫助，繼而協助當事人邁向進一步的自我成長歷程。

Carl Rogers：「輔導員能夠正確地了解當事人內在的主觀世界(private world)，並且能將有意義的訊息傳達給當事人。明瞭或覺察到當事人蘊含著的個人意義(private personal meanings)的世界，就『好像』(as if)是你自己的界，但是沒有喪失這『好像』的特質，這就是同理心的了解。覺察到對方的困惑、憤怒、膽怯，或受到別人不公平待遇的心情，就好像是你自己的感覺一樣。」

當輔導員清楚地了解當事人的主觀世界，並且能夠很自由地走進他的世界時，輔導員便能夠了解當事人本身不清楚的事情或感覺，並傳達給他，而且還可以講出當事人個人經驗世界中很少意識到的意義。這種高度敏感的同理心使一個人能夠更接近自己、了解自己，並能夠學習、改變和發展。」

同理心技巧 (積極聆聽的溝通方式)

教師能細心傾聽和回應家長的表達(思想、經驗或感受)，傾聽的方法在於用心去聽，而非只聽其言，亦即能理解到家長說話內容的字裏行間，他的所思所感，以及將「感同身受」(empathy)的內涵傳達給對方，把對方未意識或感受到的資料帶進對方的意識內，增加其理解程度。

下列是一些以同理心反應的溝通句型：

「你覺.....(情緒字眼),.....因為.....(事實內容簡述).....」或
「因為.....(事實內容簡述).....你覺.....(情緒字眼),.....」

例子：

「看來，你很憤怒，因為當你運用你的一套教仔方法時，你的奶奶又在你的子女面前數說你的不是。」

「你似乎有點不滿，因為你認為學校應該多用些獎勵方法，而非懲罰方法去處理偉明的違規行為。」

「你用了許多方法去幫助兒子，但他的成績仍未見進步，令你有點失望和無助。」

《第八部份 自我確定技巧》

如何面對及回應批評

- <第一步> 確保你明白對方所批評你的內容是甚麼
- <第二步> 如不清楚，請對方列舉例子以說明之
- <第三步> 避免使用過往的約制性反應(Conditioned responses)，包括：
 - 直接攻擊 — 鬥大聲、反言相向
 - 間接攻擊 — 默不作聲、回以眼色或是「翻爆爆」地走開
 - 被動反應 — 對所批評的內容無條件地照單全收，甚至自踩自責
- <第四步> 檢視及判斷批評內容的真確性
 - 完全真確(全部事實)
 - 部份真確(片面事實)
 - 全不真確(全非事實)
- <第五步> 有效回應方式

自我確定基本法

何謂自我確定

自我確定理論建基於每一個人皆有特定的基本權利，在不違犯、侵犯他人權利的前題下，能夠：

1. 以開放、誠實和直接的方法去表達自己的意見和感受，包括正面和反面的。
2. 在拒絕別人的請求時，不會產生內疚或自私的感覺。
3. 在提出請求時，不會感到尷尬和焦慮。
4. 能夠堅守和表達個人應有的權利及作出適切的選擇、反應和行動，這些權利包括：
 - 決斷自己的行為而無需提供理由或藉口
 - 決斷自己是否需要為他人的問題而負起責任
 - 做錯事而不必受到過份的指責或辱罵
 - 作任何事情而不必受別人的贊同

自我確定包括有七個技巧，現舉出三個適用於處理人際衝突的情境的技巧。

1. 迷霧法(Fogging)

作用：應付別人無理批評

解釋：在同意事情的真像、可能性及原則的情況下，幫助你接受別人的批評，不作出否定、辯護或反擊，讓批評者不會感到被你否定或批評，可防止無謂的衝突。其實當受到批評時，最決斷的方法就是對那些加諸於你身上的批評不顯露出抗拒或是堅硬的態度。

例子：「你覺得我是.....」、「你認為我是.....」、「或者你的講法是對的.....」

注意運用這技巧的意圖並非是「玩」對方，而是期望冷卻一吓他/她的情緒，待他/她平靜下來後(數分鐘或一段長時間後)才作處理(當人情緒高漲時是不能作理性思考的)。

2. 否定決斷法(Negative Assertion)

作用：應付本身過失的方法

解釋：每一個人都難免會有過失，當別人批評你一個真確的過失時，你應如何應付，才能不致產生過度內疚和保持自己尊嚴呢？最簡單的方法就是你在語言應對的時候必須極準確地 — 不能多一分，也不能少一分 — 把過失本身祇當作過失看待，然後決斷地接受過失的事實，若用否定決斷的術語來說，就是決斷地接受有關自己的否定因素；這種技巧最大的效用是令批評你的人覺得沒有必要對你的過失作漫無止境或目的批評。

例子：「是的，我同意，我兩個答案都應該是正確的，我馬上更正他的分數吧。」
「你說得對，今次的活動通告太遲派發了(同意事實)，下次希望盡量於兩星期前能通知到家長。」

3. 否定詢問法(Negative Inquiry)

作用：應付本身過失之餘，巧妙地終止對方對你作出過份的批評。

解釋：跟迷霧法一樣，否定詢問法並不拒絕或抗辯評語中所說的錯誤行為，只以平靜的態度不停地激發(透過提問/反問)對方說出更多對你的批評或錯誤行為，盡量獲取或消耗對方操縱性的資料。

例子：「多謝你的意見，除了應盡量避免全班懲罰外，以免讓『冇犯事』的學生覺得不公平外，請問你還有甚麼地方可以給予我們一些建議呢?」

《第九部份 終結技巧》

面談終結技巧

1. 提示時間，如：「時間已經差不多了，下次什麼時候再來？」
2. 歸納要點，如：「讓我們回想一下，今天我們談了什麼呢？」
3. 談論未來，如：「下週見面也在同一時間和地點好嗎？」
4. 動作暗示，如：「如看看手錶或鐘或窗外風景。」
5. 簡要記錄 — 停止發問，開始伏案記錄
6. 提出課題，如：「在你回去之前，讓我提出一個問題，回去後大家來想想吧。」
7. 在終結的數分鐘前，逐漸減低刺激與反應的強度，使當事人的心境平靜下來，平靜而滿足地離開。



參考書目

1. 黃惠惠 (1997)，助人歷程與技巧(增訂版)；台北：張老師文化事業
2. Thomas Gordon 著，歐申談譯 (1993)；教師效能訓練。台灣：新雨出版社
3. 循道衛理楊震社會服務處 (1996)；教師培訓活動資料冊。香港
4. 謝淑賢 (2000)；有效與家長溝通 70 式；台北：稻田出版有限公司

— 完 —



家庭與社區 見家長技巧



工作紙

活動一 口是心非
活動二 雞同鴨講
活動三 暢所欲言
活動四 弦外之音

活動 – 發問技巧

試把下列與封閉式問題開放式問題：

封閉式問題	開放式問題
1. 你 仔女辛唔辛苦?	
2. 你滿唔滿意他的成績?	
3. 你覺得他和朋友相處好不好?	
4. 他有沒有參加課外活動?	
5. 他在家裏有沒有發脾氣?	
6. 他發脾氣時，你是否很激氣?	
7. 當老師生氣時，你是否也很生氣?	

活動 – 欣賞與認同

三人一組 (教師、力不從心家長、觀察員)，分組練習 15 分鐘

重點：

1. 欣賞家長過往曾作出的努力 (如參加過...課程、向...求助、試過...的方法、花上很多時間...)
2. 認同家長正面對的困、限制、感受

事後分享：教師角色的感受、反應方式、做得好的地方、可改善的地方

活動 – 同理心反應練習

三人一組練習以話題跟從、同理心反應以回應家長。

一位家長怒氣衝衝向你說：「我個仔小學初小時成績都不錯，升上了四年級後，成績日漸退步，每天都要做大量功課，做來做去都做不完，他說很多都不懂，我又不懂教他；近來更無心做作業、溫習。你們學校究竟為什麼要給學生這麼多功課，上堂怎樣教書的，為什麼他無心向學？」

活動 – 面對及回應批評、指責的練習

三人一組(教師、挑剔家長、觀察員)，分組練習 15 分鐘

重點：

- 嘗試運用迷霧法、否定決斷法或否定詢問法回應之。

活動 – 綜合技巧練習

個案背景

小康就讀三年級，在校表現一般，成績中等。惟最近兩星期常欠交功課，欠帶書本，上堂睡覺。班主任在小息時召見小康，小康並沒有解釋，只顯得沒精打采，一言不發地聆聽班主任的勸勉和教訓。

昨天，小康在小息時用書包打一位同學小強，又想用椅子飛向他，幸得當值老師阻止。事後，小強道出因他見到小康抄功課，便說要告訴老師，小康便打他。小康單獨接見班主任和訓導老師，他沒有解釋一切，只間接承認打人。訓導老師欲了解小康近日轉變的原因，但小康沒有表達，只表現得很不開心。

訓導老師當天已在電話約見小康家長，家長答應今天到校面談。

*請各同學按家／訓導老師／觀察員指引進行角色扮演（約 15 分鐘）及即時檢討（10 分鐘）

訓導老師指引：

1. 請先投入訓導老師的角色，為接見小康家長作好準備。
2. 心裏定了今次面談的目的，無須事先與扮演家長及觀察員的同學討論。
3. 開始面談
4. 完成後分享感受及檢討自己的表現
(例如：在過程中你感到舒服／順利嗎？你用了哪些技巧／方法？有效嗎？...)

小康家長指引：

1. 請先投入家長角色，估計家長有何感受、防衛心態及行為表現
2. 你可按訓導老師的表現（例如：是否接納你的限制？是否想聆聽你說下去？引導技巧？...）而決定在適當的時候透露以下資料：
 - 大約兩星期前家長發現伴侶有婚外情，曾在家中大事爭吵一番。之後伴侶沒有回家吃飯，間中回家睡覺。
 - 家長沒有正式與小康談及此事，但估計小康當晚聽到爭吵內容而知道箇中情況。
 - 家長平時會查考小康功課，但自此事後也沒有心機查考，只叫他以後要「生性做人、唔好學阿爸阿媽咁無用。」
3. 若你覺得訓導老師的表現不理想，你可以隱瞞一切，聲稱沒問題及會教訓小康。
4. 開始面談
5. 完成後分享感受及檢討訓導老師的表現
(例如：在過程中你感到舒服／接納／被瞭解／受怪／無奈／擔心...)
老師用了哪些技巧／方法？有效嗎？
你最後有否告訴老師最近家庭中變化？為何？)

觀察員指引：

1. 請先閱讀「訓導老師指引」及「家長指引」
2. 當面談開始，細心觀察及紀錄以下各項：
 - 2.1 訓導老師用了哪些技巧？方法？
 - 2.2 「家長」對「老師」的做法有何反應？
 - 2.3 檢討「老師」的表現
(值得稱讚的地方及有待改善的地方)
3. 面談後帶領討論及準備滙報：
 - 3.1 邀請扮演「老師」和「家長」的同學分享感受
 - 3.2 總結「老師」曾用的技巧
 - 3.3 檢討「老師」的表現

非語言行為觀察表

範疇	負向指標	請 ✓	正向指標
眼神接觸	迴避之眼神接觸		自然之眼神接觸及眼球轉動
	老盯著看人		說話時會直望對方
	低下頭往下望		聆聽別人時會直望對方
	茫然之眼神		
身體姿勢	硬直的姿勢		稍為向前傾
	雙手交叉在胸前		鬆弛、自然的姿勢
	身體坐側		自然之手勢
	懶洋洋的坐姿		雙腳自然地舒展
	與人距離太近		
	與人距離太遠		
頭部及面動作	僵硬之表情		平靜之面部表情
	沒有笑容		自然、親切的笑容
	皺眉頭		適切地點頭
	誇張之面部表情		
	神情冷漠		
	不斷微笑		
說話音質	單調		音調悅耳
	太大聲		音量適中
	太細聲		說話不緩不急
	太快		流暢
	太慢		
	太多口頭禪		
小動作	撥頭髮□、玩手指□、玩筆或其他物件□、 腳部/手部微震□、其它: _____		



家長溝通與合作

工作紙



活動一 處理學生的偏差行為－態度與方法

試描述一次你處理過的學生違規行為

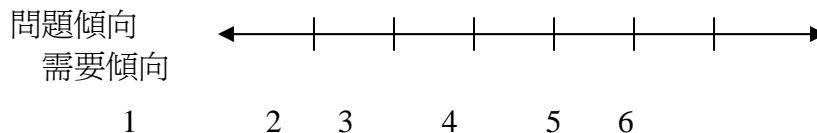
1. 事件

2. 你對事件的看法 (學生為什麼會出現該行為)

3. 該行為出現時你的感受 (好髒、好煩、好失望、好平靜、充滿信心...)

4. 該行為出現時你的想法 (問題兒童、問題家庭、欠缺適應環境的能力...)

5. 面對該行為你的觀點是....



6. 你的介入方法 (責備、罰抄、罰小息、記 ✕、見家長、協助發展新行為...)

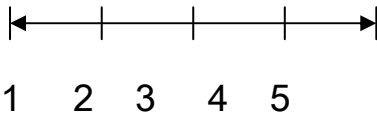

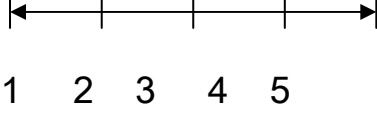
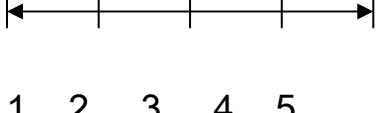
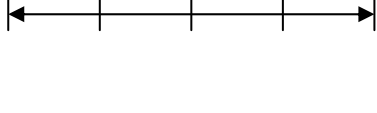
7. 你的介入結果 (即時/長遠)

8. 下次該違規行為再出現時，如何處理會更好?

活動一 了解家長教導孩子的方法

請選擇一個個案作分析，探討學生表面的違規行為，是否有以下的管教不足之成因。

管教效能核對表

管教方法	理想/不足程度 (5分最高)	與家長商討可滿足學生需要、幫助學生改善的方法
1. 言教		
2. 身教		
3. 製造歸屬感		
4. 創造個人發展空間		
5. 堅守偏差行為底線		

活動一 如何處理「困難」家長

請選擇其中兩個和你遇過的相似個案作討論，並具體形容其背景、家長的反應和你的處理方法。

(一) 執迷不悟

~ 孩子需要的是建設性的意見，不是終日自怨自艾的埋怨 ~

你可曾遇過一些家長，他們很願意與老師合作，每次見面都滔滔不絕，訴說孩子的難管，訴說自己的辛勞，甚至積勞成疾的苦況。他們可以把事情詳細地描述，一件一件，沒完沒了，彷彿從來沒人可傾訴，藉此難得的機會便傾囊相告，而且重複又重複，生怕老師不明白，不體諒。有些家長還會慣性地重複心中的不滿，把孩子的罪名一串串地數出來，愈講愈氣，這樣對孩子、對家長都產生不到正面的作用。

討論：試分析家長本身的表現，她的表現對其子女有什麼影響？你會怎樣應付這些執迷不悟的家長？

(二) 隱形父母 – 小可憐

~ 鼓勵隱形父母，做個果斷的家長 ~

「老師，不要說我曾找你。」「不要告訴孩子，我曾致電找你，否則他／她一定惱死了！」有些父母出於關心、擔心，想老師幫助孩子，但又不想孩子知道是他們的主意，偷偷摸摸地到校，或在子女未放學前致電，就像幹著一件不見得光的事一樣。

討論：試分析這位家長的自尊感、她的自我價值建基於什麼東西？
她屬於討好型、指責型、打岔型還是一致型的父母？
你會如何處理？

(三) 不速之客 – 憤怒父親

~ 情緒高漲的時刻，不宜作決定 ~

有時候，家長會突然來到學校，要拉孩子去報警，要斬死孩子，或要把孩子帶走，這些都令老師措手不及，陣腳大亂。

面對情緒激動的家長，不宜把學生交給他／她，更不宜讓他／她貿貿然把學生帶走。我們必須與家長詳談，讓他們的情緒得以宣洩，事情始末得以透露。「他偷去我一千元，我要拉他上差館！」「我與她約法三章，她昨夜居然徹夜不歸，讓我打死她！」

討論：你的學校有沒有發生過以上的類似情況呢？在危急關頭如何處理？誰人來處理呢？

當你情緒激動時，你如何令自己冷靜下來？可會做出一些事後會後悔的事？

(四) 誰是主持？ – 無權父母

~ 一人計短，二人計長 ~

有些家長來見老師時，老師已覺他／她怯懦軟弱，對事情沒有主見，對老師的建議又不置可否，對問題的處理，表現得有心無力，似乎家中力在另一人手上。

問及這關鍵人物，家長又表示不能讓他／她知悉事件，否則大禍臨頭，然而瞞著他／她，遲早東窗事發，豈不罪加一等？家退維谷，老師也進退兩難。

討論：你見家長時，是邀請一位還是兩位？有什麼分別？可做些什麼？

— 完 —



家長溝通與合作

工作紙



活動一 處理學生的偏差行為 – 態度與方法

試描述一次你處理過的學生違規行為

1. 事件

2. 你對事件的看法 (學生為什麼會出現該行為)

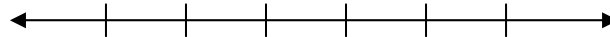
3. 該行為出現時你的感受 (好嬲、好煩、好失望、好平靜、充滿信心...)

4. 該行為出現時你的想法 (問題兒童、問題家庭、欠缺適應環境的能力...)

5. 面對該行為你的觀點是....

問題傾向

需要傾向



1

2

3

4

5

6

6. 你的介入方法 (責備、罰抄、罰小息、記 *、見家長、協助發展新行為...)

7. 你的介入結果 (即時/長遠)

8. 下次該違規行為再出現時，如何處理會更好?

— 完 —