

## 第二章 親師溝通小技巧

tough 家長及孩子的心



現在的年輕人是怎麼回事？

唸他是為他好

講他幾句就擺個臭臉

問他話也不回

一付老大樣

在這樣硬碰硬下去

身體細胞都要死光光了…



想一想，當您今天走進教室準備上課時，赫然發現黑板上寫著斗大的「機車」兩個字，身為老師的您會如何處理呢？

有的老師可能會冷靜地呼喚：「值日生，擦黑板。」

比較開得起玩笑的老師可能會說：「是誰的機車丟在這裡啊？趕快把它牽回去吧！」

也有老師可能會選擇暴跳如雷地要學生自首：「是誰寫的？給我站起來！」

類似的衝突場面總是層出不窮的發生，而學生這麼做的目的或者為了試探老師的底線，或是為了看到老師發怒出糗來取樂，但無論其用意為何，師生之間的角色對立注定了這樣的衝突場面將不斷上演，若處理不好則風波越演越烈甚至造成師生關係的惡化。在與多位資深老師互動的過程當中，發現有些老師總能以極高的 IQ 和 EQ 順利化解這些關鍵時刻，而這些老師通常都具備以下特質及技巧：

### 一、情緒與關係的建立

- 先從情緒的處理下手，運用情緒帶領接近孩子。
- 建立良好關係的重點：讓他們感受到被接受、被了解進而信任你。
- 孩子的需求通常與情緒及行為有關。當孩子信任你他比較願意談需求，用同理也能體會孩子的需求。
- 先了解孩子的問題與需求為何。通常情緒及行為會反應需求，先瞭解行為背後的原因，並用同理接納孩子的不當行為，同時陪伴孩子看到需求，引導孩子解決問題。

### 二、鼓勵的方式

- 接受孩子的限制。
- 學習正向看見孩子行為的差異。
- 讓孩子知道自己的特長。
- 適時鼓勵：孩子有任何進步或努力時給予讚美。

### 三、與孩子溝通培養默契的策略

- 接納孩子。
- 表達自我的情感。
- 減少孩子之間的競爭。
- 注意非語言的表情動作。
- 承認自己的限制不完美。
- 隨時關心並表達欣賞。
- 做個有效傾聽者。

### 四、說話三不原則

- 不說負面的話。
- 不說批評的話。
- 不說未經證實的話。

## 五、良好談話態度與技巧

- 要有同理心：在談話中，要多站在對方的立場來著想。
- 要傾聽：專心聽，聽清楚。
- 情緒覺察：覺察自己或對方的情緒狀況。
- 學習讚美與肯定對方：學習真誠讚美但不諂媚。
- 清楚真誠的表達：言語表達要完整清楚。
- 培養幽默感：懂得運用自我解嘲的方式，減少給人壓力。
- 多一點彈性與包容：避免太主觀。
- 溝通非說服：不要強迫別人接受。
- 笑是世界通用的語言。
- 充實與分享知識：多學習，讓人在互動中有所收穫。

## 六、學習傾聽

- 讓自己在「無知」的狀態下，隨時準備聽到及接受與自己原來觀念、經驗矛盾的訊息。
- 不侷限在自己的心態中，以中立的、客觀的、不去批判或解讀。
- 專注於對方的談話內容，不急著打斷與發表自己的看法。
- 學習洞察說話者真正的需求。

## 七、真誠與同理的原則

- 真心關懷、真實的體會別人，不要假裝。
- 反應要真誠、明確、簡要，避免太直接。
- 尊重其獨特性，讓對方覺得有受重視。
- 隨時覺察對方的情緒，適時給予回饋。

高職的孩子正值心理與生理均起重大變化的「狂風暴雨期」，若老師以管教國中生的方式緊迫盯人，容易引起他們的反彈；但提早將他們視為大人而過於包容放縱，也無法培養孩子遵守紀律規範的精神，因此在過與不及之間需要以老師的智慧來拿捏，掌握帶人需帶心的原則，方能建立穩固的師生感情基礎。