

# 溝通要訣：耐心聆聽

「讀二、三年級時孩子總愛把學校發生的事說個不停，但到了四年級下學期便開始減少與我傾談，到五、六年級更變得沈靜了！」

「每次和她說話，總是十問九唔應，都唔知她心裡想甚麼？」

「和同學、朋友講電話就講個不停，又細聲講，大聲笑，跟我說話就木無表情，講多一句都表現十分不耐煩！」

這些都是一般青少年的家長的感受！當孩子踏入青春期的時候，父母總會發現他們不會再像幼年時期的愛說愛笑，樂觀開朗，甚麼感受也願意告訴父母！父母與子女的溝通愈來愈少，疏離感日益增加。父母想走近了解孩子，但孩子卻像有很多隔膜，很多私隱，不願吐露心聲！

如果父母想與孩子建立親密和諧的關係，父母應了解年輕人的特質，不要硬性把成年人成熟、現實的理念（如用功讀書，長大後找份好工，出人頭地等）強行加諸他們身上！家長宜給予他們做夢的空間，讓他們發揮潛能，一嘗實現夢想的機會。

此外，家長宜每日抽時間與孩子傾談，利用積極聆聽的技巧，打開與子女溝通之門，幫助孩子安穩地過渡「暴風少年期」！

## 聆聽三部曲：

在青春期的孩子其實還很幼小，他們都希望被愛、被明白、被接納。他們希望父母尊重他們、讓他們有作出抉擇的空間，但同時能在適當時間給予寶貴意見和支持。家長應明白孩子對父母的依附感，利用正確的聆聽步驟，與子女建立愉快親密的關係，瞭解他們的需要，協助孩子踏上成功之路！

### 聆聽第一步：預備聆聽

如果家長心中存著太多假設，就難以進入聆聽的過程。有效的聆聽，家長必須要先聆聽自己的內心世界和認識孩子的成長進程，包括瞭解孩子的年齡特徵、需要、能力和限制，這都有助正確詮釋孩子傳出的訊息。

**聆聽自己的內心世界：**家長應首先分辨自己拒絕聆聽、負面的情緒的來源是由於：來自當時孩子的行為？還是家長自己過去經驗聚積的情緒？抑或是家長對孩子抱有過高的期望、過多的要求？

家長同時要了解自己當時的情緒狀態，如果是焦慮、驚慌、無助、自我否定的話，會令家長無法忍受孩子的「負面」行為，更不能運用積極聆聽的技巧。

**認識孩子的特質：**家長要了解青少年特性才可體諒他們的行事方式：

- a. 青少年愛爭取獨立的機會，有自己做事的方法。
- b. 青少年欠缺處事應變的技巧和有不切實際的想法，易陷入失控局面。
- c. 青少年盼望得到家長具體的指引，然後放手讓他們去嘗試。（故此他們有時會要求獨

立，有時卻想有所倚賴)

- d. 青少年渴望發展社群關係（不論是同性或異性），喜歡透過「煲電話粥」、課餘活動，以便與同學、朋友建立友誼。
- e. 青少年常會疑惑「我是誰？」。父母的提醒和欣賞，有助孩子認識真實的自己、自己的長處和限制。

## 聆聽第二步：聆聽些甚麼？

當家長暫時放下自己的意念，開放地接收孩子的訊息，聆聽才真正開始。而準確的聆聽，包括有聲、無聲的言語。

**無聲語言：**無聲語言有時比有聲語言更能豐富地傳情。

無聲語言包括：點頭和搖頭，表示肯定和否定；垂下頭、抬起頭，是失意或自信的表現。

面部表情：皺眉、眼波轉動、掩耳、咬唇、聲調高低、深呼吸，均流露了喜、怒、哀、樂、疑惑、焦慮、驚惶、喜悅等情緒。

身體姿勢：緊握拳頭、手指移動、身體傾前或退後，顯示內心狀態和個人意向。

孩子以上的表情、動作，家長宜多加留意！

**語言傳達：**如果家長能夠掌握孩子說話的全面資料，便可瞭解孩子的世界。孩子會從說話中講出事件的內容（例如：「今天和小美因誤會而吵架！」）、他們對事件的反應（例如：「其實只是一場誤會！」）、由事件而引發的感受（例如：「不想失去一位好友！」）。家長可以耐心地作為聆聽者，讓孩子抒發情緒，發表解決方法。家長宜在最後或當孩子向家長詢問意見時，才給予可供參考的解難方案，孩子就會感到父母明白他、疼他愛、又尊重他的自主權，親子關係自然會親蜜起來！

## 聆聽第三步：回應

回應的目的是讓孩子知道父母關心、尊重他們，在聆聽他們的心聲，而且接收到訊息，明白孩子的感受。

回應的技巧主要是同理心，讓孩子知道家長明白他們的感受，所以家長可以用感同身受的語句，例如：「你覺得激氣是因為好朋友也不信任你！」

此外，家長亦可以簡短的句子或問題，搜集或澄清不清晰的資料，以便完整地了解事件始末，例如：「你嘗試多說一些，你和小美的誤會源頭是甚麼？」

有效的回應，是先給與感同身受的回應，然後運用提問，幫助家長深入了解，讓孩子表達更多內心感受。但家長切記，不要心急，避免珠連爆發的問個不停，因這會阻礙孩子的思路和感情流露，效果適得其反！

**請緊記：**

**耐心聆聽是改善親子溝通的良方，希望家長善用！**

**多關心孩子，隨時準備作專注的聆聽者，暴風少年也會平靜、純和下來！**

**資料來源：**

關懷新1代 聆聽錦囊

突破機構