

是怪獸還是神隊友？

親師溝通中的挑戰、互動與策略

新竹市學務主任會議 2022/10/25

講師：陳志恆 諮商心理師

經歷：中華民國諮商心理師高考及格

曾任國立彰化高商輔導教師、輔導主任

美國 NLP 大學認證高階訓練師 (Master Trainer)

台灣神經語言程式學會 (TBNLP) 副理事長

2018~2022 年博客來網路書店百大暢銷書作家

2018 TEDxNTHU 主講人

專長：輔導與諮商、諮商督導、演講/工作坊帶領 (學習潛能、親職教育、志工培訓、助人技巧、人際關係與溝通、生涯規劃、壓力與情緒管理、創傷知情、NLP 潛意識工作、簡快身心積極療法.....等)



【FB 粉絲專頁】【ListenPsy 網站】
陳志恆諮商心理師 <https://ListePSY.com>

著作：《此人進廠維修中》(究竟出版, 2016)、《受傷的孩子和壞掉的大人》(圓神出版, 2017)、《叛逆有理、獨立無罪》(圓神出版, 2018)、《擁抱刺蝟孩子》(圓神出版, 2019)、《從知道到做到》(謳馨出版, 2020)、《正向聚焦》(親子天下出版, 2020)、《你怎麼沒愛上你自己》(謳馨出版, 2021)、《脫癮而出不迷網》(圓神出版, 2022)

壹、理解家長的心理困境

一、你最難以忍受的家長行徑有哪些？

二、家長怎麼做，孩子就怎麼學

三、老師的典型形象—集體潛意識中的權威人物

四、高度壓力下的應急反應：逃亡、戰鬥、凍結、癱瘓

五、當身心狀態「走鐘」時

⇒過高激發狀態 VS.過低激發狀態

六、處於高壓狀態中的家長：

操控、討好、過度承擔、逃避負責、對立反抗

七、只有差異，沒有對立

八、別把家長當怪獸，也別把自己當「神」

貳、親師溝通中的狀態調控

一、自我狀態的調控—進入與人連結的狀態

自我狀態調控的五個自我探問：

- (一) 我的情緒狀態是否平靜而穩定？
- (二) 我是否有意願與家長展開溝通？
- (三) 我是否清楚本次溝通的目的？
- (四) 我事前是否有足夠的準備？
- (五) 我是否站在三贏的原則上與對方進行溝通？

⇒三贏原則：我好、你好、大家好

二、家長狀態的調控—引發合作意願

(一) 兩個家長狀態調控的常用策略：

1.創造連結、拉近距離—_____

2.投其所好、肯定認同—_____

(二) 同理心：感同身受+表達出來

(三) 主動建設式回應 (ACR) 技巧

1.情感同理

2.好奇探問

3.正向聚焦

(四) 正向聚焦：支持家長的有效行為

1.有做到、做得到之處

2.沒做到，但不是最糟

(五) 每個人的努力，都渴望被看見

(六) 在被深刻同理與足夠肯定之後，再提出調整建議：

「看到你這麼用心，我有一些建議，想提供你參考，你試試看就好，如果做不到也沒關係！」

三、場域狀態的調控—創造天時、地利、人和的局面

(一) 選擇會談的方式：書信、通訊軟體、電話、約談、家訪

(二) 選擇會談的時間：上班、午休、下班、假日、用餐

(三) 會談情境的佈置：大小、隱蔽性、安靜、燈光、茶水、方便抵達、安全

(四) 會談時的互動狀態：座位、相對位置、身體姿勢、語調語速、整體氛圍

肆、面對具挑戰性的親師溝通情境

- 一、核對親子期待
- 二、肯定孩子亮點
- 三、連結家長效能
- 四、強化身分認同
- 五、豎立界限、強調立場
- 六、說明做法、給出建議

別把家長當怪獸！

文/陳志恆（諮商心理師）

「你不是輔導老師嗎？不然，你告訴我，我的孩子到底在想什麼？」一位語氣張狂的父親瞪大雙眼、伸著手，指著我的臉。會議室裡頓時陷入一片沈默。

每當想起好幾年前的這一幕，我仍能感受到自己的身體隨著心跳加速，壓力賀爾蒙迅速在體內亂竄！

他是一位高二同學的父親。這孩子放棄學習、缺乏動機，長期缺課，把自己關在房間裡睡覺，睡醒了便玩線上遊戲。高一時曾輟學一段時間，在導師的引導下，讓他願意回到學校來繼續上課。但高二下學期，出席狀況逐漸不穩，最後索性又不來學校了，過著行屍走肉般的生活。

學校相關單位幾次通知家長都沒有得到回應，導師和我打了好幾通電話給家長也總是找不到人。直到孩子的缺課時數過多到瀕臨必須辦理休學的邊緣，總算是把家長給請來學校了。

孩子的父親坐在會議室中，聽完學務主任說完孩子目前的狀況後，臉紅脖子粗，開始大聲咆哮。先是指責學校不夠有愛心，不願意給孩子機會，再指責導師不夠關心孩子，接著指責教官怎麼不去家裡把孩子給勸回學校。

最後，他把矛頭指向我，質問我知不知道孩子心裡在想些什麼。當下怒火中燒的我，緊握拳頭，努力克制著自己就要爆炸的情緒。

孩子長期缺席，我無法與他接觸，我不是陳半仙，怎能知道他在想什麼。而我也很想反問他：「孩子與你住在同一個屋簷下，你又知道你的孩子在想什麼嗎？」可是我忍住了。

每當與同是從事青少年助人工作的伙伴們聊起與家長交手的經驗，大家總是有一堆苦水要吐。

固執的家長、氣勢凌人的家長、拒絕溝通的家長、推卸責任的家長、放棄管教的家長……，各種誇張如連續劇般的情節都有。最後的結論便是：「有這樣的父母，孩子不出狀況也難」。

我們通常會把這類不講理的家長冠上「怪獸家長」這時髦的名詞吧！

各形各色的怪獸家長

「怪獸家長」泛指那些不理性、難溝通、對學校有不合理的要求、頑固不知變通、冷漠不負責任或拒絕合作的家長。根據我幾年來與學生家長接觸的經驗，怪獸家長有幾種類型：

（一）過度要求型家長：過度涉入學校老師的管教方式，對學校要求東、要

求西，聽不進學校老師的建議，一味地要學校配合自己的做法。這樣的家長具有高度的掌控欲，對孩子的生活大小事情嚴密監管，孩子的表現都必須如自己期待，當然，對學校也是。典型的口頭禪是：「我根本沒有給他（孩子）壓力啊！」

（二）自有主見型家長：表面上能與學校老師合作，但私底下總有自己的一套做法。最常見的是，孩子罹患精神疾病需要先透過藥物治療，家長配合輔導老師的建議先讓孩子去就醫，但服藥沒兩天便擅作主張讓孩子停藥，且沒有事先與醫師或學校老師商量過。

（三）放棄努力型家長：雙手一攤地告訴你：「老師，我沒辦法，這孩子我管不動，看要記過還是退學都可以，我不想管他了！」這類家長總是充滿無力，通常是單親、弱勢或有著經濟上的負擔，終日為家庭生計而忙，也對孩子無計可施。

（四）推卸責任型家長：認為自己的孩子會有狀況或適應不良，都是別人的錯。怪同學帶壞他、怪老師不夠用心、怪學校的制度不合理。直到沒有對象可怪，便將矛頭指向社會亂象、政治紛擾；但從不自我反省，也不做點嘗試改善的努力。

當然，有更多的怪獸家長是混合著上述四種類型的其中幾種。

一天到晚被叫來學校，真是丟臉死了

曾經有一位母親告訴我：「一天到晚被老師通知來學校會談，實在是丟臉死了」。而孩子的父親早就害怕顏面盡失而拒絕到校，媽媽只好硬著頭皮無奈地奔波。

這讓我反思，或許某些家長是不可理喻的，但是，我們卻很少站在家長的角度，去理解當家長面對孩子有狀況而必須到學校一趟時的內心景象。而當我們把家長扣上「怪獸」之名的時候，我們是否知道家長是怎麼看待學校以及老師的呢？

太多的心理學研究告訴我們，父母常用自己認為「好」的方式來教養孩子，但方法不一定是對的，甚至有時候是有害的。正因為沒有天生完美的父母，父母總是在跌跌撞撞中學習如何與孩子相處、如何懂得孩子、如何引領孩子。

於是，我們這些讀過幾本教育或心理學相關教科書的學校老師們，便被賦予去「教會」父母怎麼教養孩子的使命，也就是所謂的「親職教育」。就這樣，學校老師突然間成了親子教養的專家，似乎具備了教育父母如何當個好爸爸、好媽媽的合理資格，甚至帶著一些權威。

而面對權威人物，即使是成熟的大人，也常會與孩子一樣，自然地出現防衛或抗拒反應。想想心理諮商中的個案就知道，助人者得花多少力氣與他們搏感情，

才能獲得他們信任，願意多看你一眼，跟你多說一句話。

家長也曾經是帶著受傷的靈魂長大成人的

或許，有許多家長在成長的過程中，也曾經歷了一些學校生活裡的不愉快，尤其是在與師長互動時（當時的老師是可以拿藤條「合理地」修理學生的）。這些創傷逐漸在心底烙下印記，隨著離開校園與時間的流逝，漸漸淡忘。沒想到在多年之後，卻在接到孩子學校老師電話的那一刻，勾動起過往面對師長不堪經驗所遺留下來的情緒漣漪。

一個成熟的大人，即便知道要用理性的態度去與學校老師合作處理孩子的問題；但在面對孩子的學校老師時，曾經有過那種面對師長權威的恐懼、不安、焦慮、委屈與痛苦，卻不由自主地從記憶深處冒了出來，並轉化為各種自動化的防衛反應模式，包括拒絕、敵意、懷疑、攻擊、冷漠、過度控制或過度依賴等。

有些家長的成就斐然，擁有高學歷與社經地位，想必在求學階段裡表現優異、一帆風順，從未讓師長操過心。會不會，他們曾經在面對師長時，必須時時處在「不能出錯」的壓力中？而當自己的孩子出了狀況，似乎意味著自己做得不好、表現不佳、未符合期待，於是在極度的羞愧感下難以自在地面對那叫做「老師」的人物（儘管那只是孩子的老師）。

會不會，在大部分台灣教育體制下人們的集體潛意識中，都對老師有著既敬重又懼怕的矛盾心態？多數的心情可能是受傷、恐懼、憤怒、焦慮，也可能是「不能表現不好」的壓力。

或許，對待家長，要像對待青少年孩子一樣，別急著「做點什麼」。我們得先試著把「怪獸家長」的頭銜給拿掉，否則，我們的成見將使我們永遠無法看見家長內心深處的需要。

別太快展開工作，先關注眼前那正在受苦的心靈吧！

如果是請家長來到學校會談，在一股腦兒將孩子的狀況說出來之前，不妨透過閒話家常，同理與安撫家長的情緒。同時，為家長安排一個隱密但舒適的會談空間，倒杯水給家長，播個輕音樂，透過環境氣氛的營造幫助家長放鬆心情。

雖然我們要討論的對象是孩子，但別忘了，坐在你面前的也是個活生生的人，在此刻，他需要你全心全意地去關注。你必須讓他知道你理解他的感受，你是他的盟友；讓他理解到，請他來一趟並不是要被數落的，而是要提供協助。

像不像與非自願的青少年個案工作時的景象呢？

「是的，我能理解遇到這樣的狀況真的很令人感到無力。」

「謝謝您總是願意在百忙之中過來，與學校一起努力幫助您的孩子！真的很令人敬佩。」

「帶孩子的過程真的很辛苦，尤其是孩子接連出狀況，一定令您相當沮喪，

不知道您最近還好嗎？」

幾句同理、幾句問候、幾句讚賞。唯有在你與家長互動的當下，此時此地給予對方關懷、同理或讚美，才能開啟你們之間內心交流的契機，也才有理性對話、彼此合作，一起解決孩子問題的機會。

家長不是怪獸，只是需要被理解、關懷、支持與協助

雖然這不容易做到，但我們仍得努力去做。儘管面對盛氣凌人的家長總令我們怒氣衝天，但我們仍得保持溫和而堅定。

因為，家長不是故意想當怪獸的。或許，他們只是挫折；或許，他們的內心曾經受過傷；又或許，他們當下有一些說不出的苦，需要被我們看見、理解、關注與支持。

別讓家長覺得來到學校是件痛苦難耐的事，也別把家長當怪獸。

--

【文章來源】

陳志恆諮商心理師個人網站「ListenPSY」
(網址：<https://listenpsy.com/19281>)