

與家長溝通的修鍊之路

邱思華臨床心理師 心理健康與諮商輔導組

我的工作場域在大學裡，接到家長電話也算是常見。有些家長會好聲好氣地與我討論孩子的狀況，有些家長會期待我替他解決所有問題，有些家長會命令我為他做事，有些家長要我當他與孩子之間的傳聲筒，有些則是俗話說的「青番」，明明不行的事硬要凹學校放行，有些家長會心碎哭泣，還有些家長會大吼大叫，臭罵心理師沒用，威脅要向校長或教育部投訴之類的。

「別人想講，就讓他先講，不要急著搶話。」我曾寫下這樣的一句話，貼在辦公桌前提醒自己。

好幾年前，曾有位家長因誤以為我不肯幫忙，講沒兩三句話，開始在電話彼端破口大罵，嗆聲說他認識學校高層，絕對要讓我丟了工作、要讓我未來日子很難過……等等，起初我對他的不可理喻也上了點火氣，但還沒放棄向他說明狀況，只是接連試了幾次，發現他根本沒在聽我講話，而且他也不會停下來聽我講話，幾乎每次開口，都是我們兩個同時各講各的，我們都聽不清楚彼此在說什麼。

我索性閉上嘴，先讓他把情緒發洩完。同時，也慢慢把心穩定下來，讓自己的情緒盡可能不要隨他起伏。等他講完一大篇要如何修理我的話，終於停頓下來時，我只淡淡地道：「這位爸爸，其實你很關心你的小孩，我也很想幫忙，既然我們的本意都是想讓孩子更好，是不是我們可以試著來看到底發生什麼事，讓孩子出現這些狀況呢？」

他終於冷靜下來，我們也總算能好好討論如何一起幫忙他的孩子。

這其實是個很有趣的過程，尤其在事後回想起來。不但不覺得生氣，反而更清楚地看到孩

子是在什麼樣的一個家庭裡長大，和什麼樣的父母一起生活、互動，當然也就不難理解為什麼孩子現在會遇到困難。

有時候孩子是複製了父母的行為模式，有時候孩子則是為了因應父母而沿生出特定的行為模式。就如容易情緒失控的父母，往往也會有容易情緒失控的孩子；不習慣情感表達的父母，則容易有情感壓抑的孩子；經常語帶貶抑與否定的父母，容易有自卑的孩子，或是寧可傷害別人也要保護自己的孩子。

與家長打交道，真稱得上是一種修鍊，因為要能承接過多的期待與情緒。早期的我會想硬碰硬，內心多少有那種「你把我當什麼」的不平衡，再不就是想說服或駁倒對方。可是這並不是場輸贏的遊戲啊！我在與什麼作戰？目的又是什麼？而且我也開始好奇，我的不同反應，會如何影響家長的反應？

無論喜、怒、哀、樂的表達，當發現這反倒是個觀察個案家庭動力的好機會時，即使被罵得臭頭或受到威脅，所引起的負面感受也會被大量削弱，取而代之的是高昂的興趣，以及不知道會有什麼新發現的興奮。

「有這種德性的家長，也難怪孩子會那樣啦！」

漸漸地，這句話成為我們遇到怪獸家長侵襲後的自嘲，我們的心臟愈來愈能承受別人的情緒暴走。

與其進入戰場爭個你死我活，不如化身為人類學家，在這片永遠有新鮮事的土地上進行田野調查，蒐集家庭對孩子可能造成的千百種影響，同時開拓視野，見證一樣米養百樣人的不可思議。