

# 親子溝通平行小組

## 訓練手冊

楊家正、陳高凌、張敏思、區結蓮、源而德



香港大學出版社  
HONG KONG UNIVERSITY PRESS

---

香港大學出版社  
香港田灣海旁道七號興偉中心十四樓

© 香港大學出版社 1999

ISBN 962 209 496 1

版權所有。本書任何部分之文字及圖片，  
如未獲香港大學出版社允許，  
不得用任何方式抄襲或翻印。



香港金泰印刷有限公司承印

# 目錄

---

前言 vii

引言 1

小組評估及內容設計 7

家長組 第一節 15

第二節 21

第三節 25

第四節 31

第五節 37

第六節 43

第七節 51

第八節 55



少年組 第一節	63
第二節	71
第三節	77
第四節	85
第五節	91
第六節	97
第七節	103
第八節	109
親子溝通行為樣本分析	117
參考書目	135
附錄	137

# 第二章

## 小組評估及內容設計

### 評估參加者的需要和困難

為了令小組的設計能充分配合參加者的需要，而不是單憑工作人員的印象和推測，我們非常重視組前評估工作。我們相信小組必須為參加者度身訂造，因此，雖然我們對少年子女與父母相處的困難及其相應輔導重點有一些估計和概念，但我們最後的決定還是以組前評估所掌握的實際情況和需要為依歸。

### 組前評估

組前評估可透過小組開始前個別面談方式進行，評估面談有三個重要的功能：評估 (assessment)、篩選 (screening) 及建立關係 (engagement)。

評估方面，除了提供基線數據 (baseline data) 作事前事後數據比較外，還可讓工作人員具體掌握參加者的問題，調整小組的內容和策略，使之更配合參加者的需要。我們的經驗是，儘管在宣傳小組時，已就小組內容作一詳細計劃，但當具體掌握參加者的問題後，也應作進一步的調整，才能符合組員的特性。

組前評估須包括衡量參加者入組的適切性。篩選的條件視乎小組性質而定。一般而言，最重要的接納標準 (inclusion criteria) 是參加者對改變現況的動機、承認自己的問題並願意對解決問題承擔責任、相信透過小組過程有助處理問題的較為適合入組；相反，若預期參加者基於某些原因，例如溝通障礙、與小組目標不一致、精神問題等，而難以從小組治療中受益或難以參與小組的主要活動者，便應考慮轉介其他服務。

第三個功能是工作人員與參加者建立互信的關係，尋找共同期望，讓參加者感到工作人員明白他們的問題和需要，而小組是對應他們的目標而設計的；有了這互信的關係，便能增強小組治療性的元素。



親子教育平行小組組前評估的具體目的包括以下幾方面：

1. 工作人員與參加者初步認識，建立關係。
2. 瞭解參加者目前的親子關係及遇到的困難。
3. 瞭解參加者目前對親子關係的看法。
4. 瞭解參加者對小組的願望、期望自己及對方有甚麼改變(如果家長或子女任何一方並非自願參加，小組便不接受他們參加)。
5. 工作人員介紹小組規則及特色，讓參加者對小組將如何進行有較清楚和具體的瞭解。

## 組後評估

組後評估可透過個別面談進行，主要是以組前評估使用的量度工具再進行測試，然後比較事前事後的測試結果，顯示組員的轉變。在組後評估的面談中，還有三個功能：

1. 收集組員對小組內容、工作手法、工作人員表現等意見，藉以改善服務質素。
2. 鞏固組員在小組過程中學習所得，將組員的轉變歸因於其所付出的嘗試和努力，增強組員繼續努力的信心和動機。
3. 預防問題復發 (relapse prevention) —— 工作人員須提醒組員在日後的生活會有機會再遇到類似的困難，鼓勵他／她屆時不用擔憂，可再次運用在小組內所學習的方法和技巧面對困難，若有需要，可以再次尋求輔導。

## 跟進評估

跟進評估與組後評估相似，運用同一量度工具再次進行評估。跟進評估於小組完結一年半後進行，目的是瞭解組員在小組後的轉變是否能維持或有增減。若在一段長時間後組員仍能維持轉變，工作人員便能更有信心地證明小組成效。除了運用量度工具外，工作人員亦可瞭解組員在跟進期間有沒有面對類似的問題，有否運用在小組中所學習到的去解決問題，這樣就更能掌握小組對組員的幫助程度有多大。

## 小組評估的方法

「有傾有講全接觸」的小組評估着重成效分析，透過各種資料搜集的方法，瞭解參加者的轉變及對小組的回應。在組前、組後及跟進評估中使用的評估工具包括：

### ■ 親子衝突行為問卷 (Conflict Behavior Questionnaire)

此問卷譯自 Robin 和 Foster (1988) 的 Conflict Behavior Questionnaire，並已應用在本地的研究。問卷分家長版及子女版，每份問卷共二十條問題，旨在量度親子間衝突的情況，家長組員是依據參與少年組子女與自己的關係填寫，而少年子女則須分別按自己與父親、母親（家長組成員）的關係填寫。

### ■ 目標問題評估 (Target Problem Rating)

這項評估的作用是比較參加者在評估自己選取的問題上是否有轉變，參加者在組前面談時選取不超過三項困擾自己的親子問題，然後為每項問題的困擾程度評分，由0至7分，7分代表最嚴重，0分代表不嚴重。在小組完結後的面談中，參加者再次為相同的問題評分，比較在困擾的問題上是否有改變。

家長選取的目標問題一般都是與子女的衝突有關，例如爭吵、孩子的脾氣差、態度差、不自律、不肯溫習和讀書、擇食、不擅表達心事等。而少年子女選取的目標問題亦是與家長的溝通和衝突有關，例如爭吵、媽媽不明白、大聲罵自己、脾氣差、批評自己。雙方關注的目標問題都是與親子溝通和衝突有關，當評分減低時，便表示彼此的關係得以改善。

### ■ 親子溝通行為樣本

為使家長和少年子女均有充分的時間和心理空間表達他們的想法和需要，我們安排家長和少年子女於填寫「衝突行為問卷」後分別和工作員單獨面談。事後發現，此安排實為必要，因為很多少年人於單獨面談時均能暢所欲言，但一旦和家長一起即沉默許多，傾談變成主要是家長的發言。單獨面談讓我們更瞭解少年子女的表達能力和他們在親子溝通時面對的困難。

單獨面談後，假如工作員決定參加者適合參加此小組，便會邀請他／她參加，然後與其家長／子女匯合，繼續最後一部分的錄影面談。在這個環節，我們請家長和子女一起討論一件令他們有些衝突或不愉快的事，藉以進一步瞭解他們真實的溝通情況。事件的優先選擇權，我們特意安排交給子女一方，好讓我們有



機會觀察子女怎樣表達自己的意見和需求、怎樣為自己爭取需求以及評估家長方面怎樣回應子女的要求和意見。

親子商談的時間約五至十分鐘。討論過後，工作人員感謝他們的合作，詢問他們上述談話是否反映現實生活情況，有甚麼似，有甚麼不似，從而瞭解這次談話的代表性有多大。此外，工作人員會瞭解家長和子女對此次溝通的感覺，例如是否覺得可以講到他們所想講的？是否覺得對方明白自己？對方的反應，哪些你是喜歡？哪些你是不喜歡的？對方有甚麼反應令你不願溝通下去？提出這些問題的用意是幫助他們瞭解他們的溝通出了甚麼問題、認清雙方須要學習甚麼、指出小組內容與他們問題的相關性，藉以提高他們參加小組的動機。

組前面談完畢後，我們就此錄影談話，評估他們溝通時的表現，分析每對親子的相處和學習需要。我們設計了分析架構，作為統一和系統分析的依據（請參看本手冊第 117 至 134 頁——親子溝通行為樣本分析）：

1. 家長和少年子女發言的比例。
2. 他們談話的質素。
  - a. 支持性／正面的溝通。
  - b. 防衛性／負面的溝通。
  - c. 有沒有聆聽。
  - d. 有沒有不當的打岔。
3. 解決問題的技巧。
  - a. 能否將問題講得具體／籠統的批評。
  - b. 是否有考慮多種解決方法。
  - c. 有沒有衡量不同方法的利弊。
  - d. 計劃和決策的能力。
4. 商議的技巧。
  - a. 聆聽的能力。
  - b. 能否清楚表達自己的意見和感受（家長方面：能否明確簡短地表達）。
  - c. 能否徵詢對方的意見。
  - d. 能否提出及接受批評。
  - e. 有沒有將對方負面標籤或定型（「睇死」）。
  - f. 能否表達肯定／欣賞。
  - g. 能否控制憤怒。
  - h. 能否妥協達成協議。



## ■ 參加者的回應

參加者在小組的最後一節，就他們對小組及導師的整體印象、小組內容及個人轉變方面等作出回應。

## 評估結果

根據參加者的親子錄影談話，我們發現他們的溝通普遍有以下的現象：

### ■ 家長（全為母親）的溝通表現

母親的發言遠多於少年子女，發言的性質多是教導。她們談話時聲調較高，說話多而且速度快，很少給孩子時間和空間表達他們心中所想。偶有提問，目的多是為確定孩子有否專心聆聽、明白或接受她們的教導。有時母親因為煩躁，提問方式像似盤問，意含不滿或貶斥。

母親談話的性質偏向負面、防衛性的溝通，用語含對立和指斥性的味道頗重，容易引起少年子女對抗性或退縮的反應。對於孩子表達的意見和感受，母親多認為已經明白，但少有表達這份明白或嘗試去了解清楚，反應多是打岔、否定、批評或說教。

### ■ 少年子女的溝通表現

少年子女發言比率低，而且傾向愈講愈少、聲調逐漸下挫。當遇到母親的打岔或反駁，他們很快就會靜下來停止發言。他們解釋退縮的原因是因為害怕母親煩躁的表現（大聲、語氣差），認為講了也沒用處。他們很少表達自己的感受和希望，多以身體語言表達不滿，例如低頭、扁咀或吞口水。這些無聲抗議的反應被母親視為態度差，易觸怒母親，引起進一步的指責。

## 小組內容的選擇和設計

基於以上的評估所得，兩個小組最初的設計均以技巧訓練為主。家長組方面是增強家長的聆聽能力、訓練她們表達時能夠簡短些、具體些，從而鼓勵子女表達，增進親子溝通和學習處理衝突。子女組方面，重點是訓練他們掌握一些技巧爭去取表達機會、以「好脾氣，不放棄」的態度和家長溝通，以及積極解決親子間的意見分歧。



但後來在第二次家長聚會中，工作人員發現這班家長能反省及承認自己在親子溝通時的毛病，自行改善這些問題該沒甚麼困難，關鍵問題反而多在思想及處理自己情緒方面。例如她們當中有以下的想法妨礙她們對孩子的聆聽和了解：

1. 「我知道孩子的想法。」
2. 「我食鹽多過你食米。」
3. 「孩子這樣下去，將來好有問題，一定要快加糾正。」
4. 「孩子一定要給壓力才會令他／她好。」

根據這些新增的了解和分析，我們將家長組原有的內容加以修改調整，主要的改動是幫助她們改變某些妨礙親子關係的想法以及掌握一些技巧控制自己的情緒。以下是經修正後，兩個小組每節的主題內容：

#### 家長組

1. 互相認識，訂立目標
2. 找出聆聽的障礙
3. 以理性想法改善溝通障礙
4. 跨組交流，知己知彼
5. 心平氣和之道
6. 處理衝突的方法和步驟
7. 跨組練習——處理衝突的方法
8. 總結及檢討

#### 少年子女組

1. 互相認識，訂立目標
2. 回歸正題的方法
3. 成功溝通的要訣
4. 跨組交流，知己知彼
5. 怎樣回應父母的批評
6. 處理衝突的方法和步驟
7. 跨組練習——處理衝突的方法
8. 總結及檢討

## 平行小組的設計特色

平行小組的程序設計有以下的特色和好處：

1. 兩組內容互相配合：例如第二和第三節，我們一面教子女學習技巧來爭取表達機會，用「好脾氣，不放棄」的態度和家長溝通，另一方面則鼓勵家長聆聽，以理性思想改善溝通障礙，實行先聽後講、先明後教。我們相信這種相輔相承的配合能更有利促進雙方的轉變，增進成功感和希望。
2. 實踐練習可作多種變化和配合：與第一點好處相連的是在練習的設計上，平行小組讓我們可以雙管齊下，令兩組練習的設計既可獨立，又可互相配合，使效果事

半功倍。如第二次實踐練習，我們請家長和孩子傾談，話題由孩子選擇，孩子要做的是坦白表達心裏所想，而家長的任務是提醒自己避免常有的毛病，練習有效地聆聽。這個練習的用意是製造有利條件，一方面鼓勵家長聆聽，另一方面鼓勵子女表達，好讓他們體驗和練習另一種溝通方式，有別於平時「亞媽講晒」的模式。因為家長和子女同時參加這個小組，我們可以安排這種需要合作的練習。如果只是單方面參加小組，沒有另一方面的了解和合作，要進行這種練習就會有很大的實際困難。

3. 跨組交流和練習：為了令家長和少年子女更明白對方一代普遍的需要和想法，我們於第四節安排組員和別人的子女／家長進行交流，互相訪問作為子女／家長所關心的問題，幫助他們了解對方的心聲。因為不是自己的子女／家長，他們可以較平靜、客觀地表達自己和聽取對方的意見，知道甚麼是家長／少年子女普遍有的關懷，而不只是自己的家長／子女所獨有的問題。為使技巧的學習能更接近真實生活和更有效，我們安排家長和少年於第七節作跨組練習，先於堂上與其他組員的子女／家長練習化解衝突的方法，然後回家再與自己的子女／家長作實踐練習。
4. 平行小組設計上可以還有很多變化，例如我們可以用組前面談的錄影談話作為技巧訓練的素材，又如於某一節聚會中將孩子認為家長進步了的地方作個小統計，請一位特派專員將統計結果傳送給家長組，可以讓家長們精神為之一振。

# 家長組 第一節

## 主題：互相認識，訂立目標

### ■ 目標

- 一. 建立組員間及組員與工作員間的關係。
- 二. 訂定小組目標以增強組員的投入程度。

### ■ 大綱

- 一. 工作員自我介紹 (5 分鐘)
- 二. 組員互相認識 (30 分鐘)
- 三. 導向前言及訂定小組信約 (10 分鐘)
- 四. 小休及茶點 (10 分鐘)
- 五. 習作：「我在親子關係中現時最大的困難」 (45 分鐘)
- 六. 習作：「願望樹」 (15 分鐘)
- 七. 派發實踐練習一 (5 分鐘)



## ■ 程序

### 一. 工作人員自我介紹（5分鐘）

目的：建立組員對工作人員的信心。

內容：1. 工作人員在介紹自己時宜突顯與家長工作相關的工作經驗或個人體驗。  
2. 帶出希望小組能對每個組員都有幫助的良好意願。

注意：1. 共同帶領的工作員必須在開組前商訂大家在角色上的分工，例如其中一人集中照顧組員的個人需要，另一位則着眼於整個小組的步伐。  
2. 工作人員的組合以一男一女最為理想。

### 二. 組員互相認識（30分鐘）

目的：1. 互相認識。  
2. 鼓勵組員欣賞自己。

內容：1. 每位組員用一至兩分鐘介紹自己：  
a. 在小組中喜歡被人稱呼的名字。  
b. 欣賞自己的一個特點。  
2. 當一位組員介紹完自己後，請他／她邀請另一位，而每位被邀請的人必先重複說出上一位分享者的名字，然後才介紹自己。這樣做的目的，是加速組員間的互相認識，同時，在介紹過程中每個組員輪流成為小組的焦點，適當地平衡了工作人員的帶領角色。

### 三. 導向前言及訂定小組信約（10分鐘）

#### A. 導向前言

目的：增強組員參與的動力。

內容：1. 欣賞組員為改進親子關係而作出的努力。  
2. 強調組員的個人轉變將會帶動子女向正面轉變。  
3. 鼓勵組員以開放的心懷參與，並從其他組員身上學習。  
4. 簡潔地總結工作人員在小組前的個別面談中對組員關心問題的理解，並帶出小組的重點及進行形式。

#### B. 訂定小組信約

目的：1. 增加組員的投入感。  
2. 協助組員掌握從小組中獲益的有效方法。

內容：1. 請組員兩人一組，討論如何能在小組中獲得最大的效益，然後每組派一人匯報。

2. 工作人員將組員提出的重點記錄貼於白板的大紙張上，再就組員忽略了的地方加以補充，然後請所有組員在上面簽署表示同意。

注意：1. 工作人員可因應小組的具體情況（如組員間是否熟識、時間是否充足等），決定是否需要分組討論。一般來說，分小組會比大組討論節省時間，同時亦可促進組員間的互動。

2. 組員的信約應包括以下各項：
  - a. 出席所有小組聚會。
  - b. 準時。
  - c. 參與小組內所有活動。
  - d. 完成導師指定的實踐練習。
  - e. 將組內分享的個人資料保密。
  - f. 學習與人分享及關心別人。

#### 四. 小休及茶點（10分鐘）

目的：1. 方便組員去洗手間的需要，避免在不適當時造成對小組的滋擾。

2. 提供自然機會讓組員溝通。
3. 工作人員可趁機觀察及檢訂小組的步伐是否適當，以便在下半節作出相應的調校。
4. 接觸個別組員，務求處理上半節未有適當時機處理的情況，以免影響後半節的進行。

#### 五. 習作：「我在親子關係中現時最大的困難」（45分鐘）

目的：讓組員體會大家面對困難的共同點。

內容：1. 每個組員獲發一樣的筆和紙。

2. 請組員用兩分鐘時間，寫出現時在親子關係中最困擾自己的問題。
3. 工作人員收回已寫的紙張，放在盒內。
4. 請每個組員輪流在盒中隨意抽出一張紙，將抽出的困難當成是自己的困難一樣，再加上自己的感受與組員分享。
5. 工作人員總結組員共同面對的困難。

注意：如組員間已有相當高的信任，可直接請他們分享自己最關心的困難。

#### 六. 習作：「願望樹」（15分鐘）

目的：讓組員思考自己在改進親子關係中的責任和角色。



- 內容：
1. 每個組員獲發一張「果實咭」，寫上自己希望親子關係中會出現的轉變，然後把咭貼在「願望樹」的頂部。
  2. 跟着再派發一張「養料咭」，請組員因應着「果實咭」，寫出自己可以做的事，以「我可以……」作開始，完成後貼在願望樹的底部。

#### 七. 派發實踐練習一（5分鐘）

目的：鼓勵組員學習去明白自己的少年子女。

- 內容：
1. 請組員即時用兩分鐘寫下一個自己想跟孩子溝通的話題。
  2. 在未來一星期內用二十分鐘跟孩子談話，並將過程錄音。談話完畢後填寫實踐練習一。

- 注意：
1. 實踐練習必須根據小組前的問題評估而具體設計或調校。
  2. 為確保組員完成實踐練習，工作人員須在第一節後兩至三天內致電接觸個別組員，提醒及協助他們做實踐練習。

## 「有傾有講全接觸」家長組

姓名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

請你選擇一個你想多些明白孩子的範圍，在未來一星期內，用不超過二十分鐘跟孩子傾談，目的是明白孩子的想法。當傾談完畢，請你向孩子覆述一次你所聽到的，然後問他／她：「你覺得剛才爸爸／媽媽是否明白你的意思？」孩子和你都要分別檢討這次談話，為免給予孩子不必要的壓力，請你不要看孩子在問卷上所寫的內容。

我想明白關於孩子的……

### 觀察及檢討

1. 今次的傾談對你明白孩子有多大幫助？

沒有幫助

非常有幫助

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. 你覺得自己在以下幾方面的表現如何？

a. 留心聽孩子講的說話

完全不留心

完全留心

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10





第一節

實踐練習

b. 關心孩子講的說話

完全不關心

完全關心

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

c. 了解孩子講的說話

完全不了解

完全了解

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. 相比平日的傾談，你認為自己今次有甚麼地方做得比較好？

---

---

---

---

---

---

4. 如果你要進一步明白孩子，你認為自己有哪些地方須要改善？

---

---

---

---

---

---