

2011 年華人社會的教育發展

系列研討會

「教育對話」論文集

書名：2011 年華人社會的教育發展系列研討會「教育對話」論文集

編輯：黃素君

編輯助理：羅梅、邱莎麗、許瑜鴻、施慧、南曉娟、蘇梅花

排版：澳門大學教育學院教育研究中心

封面設計：馮勝

出版單位：澳門大學教育學院

印刷：華輝印刷有限公司

出版年月：2013 年 1 月

版次：2013 年第 1 版

印製數量：500 本

國際書號：ISBN 978-99965-1-043-4

澳門大學教育學院



目 錄

序	黃素君	I
鳴謝		III
大會歡迎辭	趙偉	2
大會報告		
大會報告	鄭振偉	3
大會主題演講		
中國內地教育發展方式的轉變	褚宏啟	4
一個家校合作互動的金鑰匙		
——如何有效、輕鬆的進行親師溝通	吳麗娟	15
教育對話		
搭建師生對話鷹架——網路沈迷青少年之個案敘說探究 ...	王嘉壕、林佳芬	39
從傳播學觀點分析歷史教科書圖片的政治論述		
——以人民教育出版社《世界近代現代史》為例	王志宏、黃素君	58
高雄市立完全中學組織溝通、學校組織氣氛與學校效能之研究		
.....	吳思達、王政智	69
國小教師週三進修經驗之探討		
.....	李麗日、沈有朋、張瀚陞、張祐瑄、賴怡潔	90
學校知識導向文化對創新經營之影響		
——以知識分享為中介變項	林信志	101
部落教室：原住民學童數學學習情境之建構與探究	姚如芬	120
教師參與專業發展評鑑歷程之研究	黃琇屏	131
建構教育行政機關知識管理系統芻議	鄧偉強	141
近二十年中國內地英語詩歌欣賞教材研究	閻喜	155
一位環境解說員的專業發展歷程	賴慶三、索贊、陳佩正	166

一個家校合作互動的金鑰匙 ——如何有效、輕鬆的進行親師溝通

吳麗娟

國立臺灣師範大學教育心理與輔導系教授

linlc@ntnu.edu.tw

摘要 本文旨在提出一個有效親師溝通的互動理論，並以具體實例解析有效及無效的溝通互動對話，用以說明有效互動的通則及良性溝通的金鑰匙。本文先簡述親師合作的重要性及相關議題後，介紹一個家校合作有效的互動理論，並聚焦在親師溝通的議題上。該互動金鑰匙是以人際歷程治療的理論為基石，以「親密連結與獨立自主」二個基本心理需求為焦點，由人類更深層的心理需求、安全依附關係的層面來看互動的金鑰匙，並更深入的闡述互動衝突、溝通不利的根本原因，最後藉著二個故事與解析一個具體的親師溝通的對話實例，來展現本文所介紹的有效互動的理論與良性溝通的基本原理原則，以幫助親師能夠輕鬆有效地進行親師溝通，讓親師合作順利開展，一起幫助孩子能有最快樂、健康的身心發展。

關鍵字： 家校合作、親師溝通

壹、家校合作

一、家校合作的重要性

學校和家庭都是孩子最重要的生活與學習的主要環境，也是孩子成長與發展的重要滋潤、養份的來源。當家校充分合作，方向一致地照顧孩子，就能讓他無論在家、在校，時時都能獲得溫暖的照顧、關愛、滋潤與支持，處處都變成是他的避風港，都能提供符合他需要的適切指導與幫助。如此一來，孩子自然就能有最健全的發展。蓋家校密切合作，是孩子健全發展的基石，而「有效的親師溝通」就是家校合作無間的最核心元素。親師若能有效溝通、互動，將能發揮家校合作所帶來最大的效益。

二、鼓勵家長參與學校活動的理由

家庭參與學校活動，會為孩子帶來重大的益處。何瑞珠（2002）研究結果發現：家長參與對學童整體自我觀有同等重要的影響；加強家長教師的雙向溝通，才是最能夠影響學生學習的方法；高效能的學校，大多能主動地開發寶貴的家長資源。蔡春美、翁麗芳、洪福財（2001）很清楚的指出鼓勵家長參與學校活動的理由，筆者綜合文獻與個人的看法，茲簡述如下（何瑞珠，2002；蔡坤瀛、曾彥翰，2008；蔡銘津，2007；Addi-Raccah & Ainhoren, 2009；Gu & Yawkey, 2009；Hall, 2008；Padak & Ransinski, 2010；Paredes, 2011；Seitsinger, Flener, Brand, & Burns, 2008）：（1）家長是最了解子女的貴人，能幫助老師在最短的時間內，深入了解孩子的最佳引航員；（2）為了讓自己的子女接受更完善的教育，家長通常都非常願意貢獻己力，是學校的重要資源；（3）

家長是引領孩子深化學校所學的推動者，家長有權力，也有興趣深入地了解孩子的教育經驗；(4) 家長終生致力於孩子的教育，累積了許多的心得與經驗，亦是學校教育良窳的評鑑者；(5) 家長是孩子、教師、學校的保護者，家長是一個重大資源，其功能可正、可負，當家校彼此合作無間、愉快合作之際，家長就是一個強大的保護者，孩子可以在其庇護下茁壯成長，老師、學校亦可在其保護下發揮最佳的成效。

綜上所述，可以看出家長本身是一個很豐富的資源，因此，如何讓雙方能變成合作夥伴，如何避免把家長變成不敢參與、不肯不願參與的敵意者、破壞者、反抗者、控制者，這是學校及老師需要深思的重要問題。希望本文所提供的一個有效的互動金鑰匙，能幫助親師之間有最順暢的溝通，雙方能成爲工作、精神上的最佳拍檔！

三、親師合作關係對孩子、家長和老師之益處

Carol Gestwicki提出了家校合作、親師合作對孩子、家長和老師的許多益處（邱書璇譯，1995）。筆者綜合其他文獻（林俊瑩，2006；許倪璋，2007；葉肯昕譯，2004；楊靜宜，2007；Emeagwali, 2009；Kalina & Šteha, 2010）及筆者的觀點，茲簡述如下：

（一）親師合作關係對孩子的益處

1. 父母若能投入孩子的教育經驗中，有助親子關係的建立，有益孩子身心發展（Bowlby，1973；Edwards，2002；Holmes，1993）。
2. 良好的依附關係與心理的安全感，是有效學習的基石，唯有當孩子能感受到老師和家長之間有連結、有合作，他們較能安心健康地發展與學習（Kozłowska& Haney，2002）。
3. 若孩子能感受到自己的父母是被老師所敬重、接納，則孩子也常會覺得自己是有價值的、被重視的，反之，若父母是被否定、忽視的，孩子往往也會覺得被拒絕，自尊也會受傷。甚至，親師的衝突矛盾，互唱反調，孩子夾在中間，難有良好的學習與適應。
4. 親師密切合作，激發彼此潛能，提供孩子更佳學習成長環境。
5. 有研究顯示支持親師合作，能幫助孩子發展，孩子們在學業技能、正面的自我觀念，以及口語智能上皆會有所獲益（邱書璇，1995）。

（二）親師合作關係對父母的益處

1. 當父母擁有孩子教育專業的幫手，無後顧之憂，能安心開創事業。
2. 在困難的親職工作中，父母不孤單有支持，可減輕其辛勞感覺，並得到更多協助。
3. Bobwly（1973）曾說過，所謂最好的父母就是當孩子需要時，父母都能夠在（available）並有回應（response）。當父母能由老師處親身體驗滋潤性經驗後，就能傳遞給孩子相似的經驗（宋文里譯，1996；Edwards，2002；Rogers，1980；Teyber，2011）。
4. 教師在專業上，具備更多孩子發展及教育的專業知識與經驗，可提供給父母參考。
5. 因爲老師的協助，父母更有效能感，有助家長婚姻、教養、自我正向感覺等各方面的成長發展，孩子也能因此培養出對自己的正向感覺（Rogers，1980）。
6. 能提昇父母自我掌控感，可以感受到自己被孩子需要，對孩子有貢獻。

（三）親師合作關係對老師的益處

1. 愈了解受教學生，就愈有機會提供其最適切的協助，也讓老師更有效能感。

2. 多元的時代與社會，多元化的家庭型態，老師更需要家長的引領。尤其，每一個家庭、每一個孩子都是單一而獨特的，教師只了解一般孩子在特定年紀的發展特徵，是不夠用的。背景不同的家長，擁有不同的資源，能提供老師很多協助。

3. 父母所表現出來對老師們努力的重視和尊重，會增進老師的自信與效能感，與職業幸福感。

4. 家長成爲老師政策的擁護者與執行自己理想的最佳夥伴。

5. 可拓展老師的資源，便利老師的教學，補充老師的限制，爲學校教育帶來許多資源與活力。

6. 實證研究結果支持家庭父母的參與，可提高學習效果（邱書璇，1995）。

四、家長與教師間的夥伴關係：議題與挑戰

在開始闡述良好互動的金鑰匙之前，我們先簡單看一些常見的親師互動的挑戰。黃怡雯（2006）、葉肯昕（2004）提到親師之間的合作常存在著一些困境。例如：親師不同角色的觀點、害怕彼此的批評、對彼此有錯誤或過高的期待、對彼此應有的參與程度或應提供什麼學習經驗有不同的看法、對如何進行教育的方式有差異等，若這些挑戰沒處理好，老師就會希望家長不要參與支援，家長也不想和老師有所接觸，妨礙親師夥伴關係的經營，間接影響孩子學習與身心發展。

上述的困境，可以大至歸類爲下面三類的議題與挑戰：

（一）彼此差異的處理

人之間本來就有差異的存在，尤其，家長與教師間有基本的矛盾存在，例如：家長大多關注個別子女的學習，而教師需要關心、照顧整體學生的利益，因此，若沒有適當的處理，將會經常處於緊張、衝突的狀態（何瑞珠，2002）。然而，不管是觀點的不同、期待的差異，或作法的分歧，都是有關於雙方如何處理彼此的「不同」、「差異」。每個個體都是獨特的，所以人與人之間，本來就存在許多差異，有差異是「應該」、「正常」的，更重要的應該是雙方「如何處理這個差異與不同」。但是，我們常常「自以爲是」，用自己的觀點猜測對方一定是……活在自己自編、自導、自演的劇本裡，又根據這個「想像」在反應，常常就有許多誤會及衝突。屢見不鮮的小例子，例如：有特殊生在班上，老師好心的體諒，所以沒有安排打掃工作；結果家長很生氣、覺得導師根本不把兒子放在眼裡……若親師之間能提出這些你我觀點的差異、期待，能正視、討論，自然就容易。但若堅持己見，總認爲自己才是對的，且多要別人改變，不允許有差異存在，都要順自己的意思，自然衝突不斷。若親師之間能學會正視差異、運用較有效的方式處理與協調差異、接納與尊重差異，允許你、我之間有不同，並取得平衡，則能增進良好的親師關係。本文的重點即將介紹能有效處理差異的親師互動的金鑰匙。

（二）雙方情緒的相互引發干擾

當個體在情緒中，就難有客觀持平的互動，一方的情緒又會帶動另一方情緒的高漲，演變到後來多呈現早已偏離主題的「爲反對而反對」、「就是不讓對方得逞」的「意氣之爭」、「權力鬥爭」，都爲了爭「那一口氣」。若到此地步，非但沒有任何溝通效益可言，更常演變出更多的衝突與矛盾，奠定未來「無法溝通」紮實的基礎。因此，先找出這些情緒的根源，即可以幫助情緒管理，以便互動溝通能順利進行（Lasky，2000）。要做到理想的情緒管理，需要一套較深入的互動溝通理論來引導，本文擬介紹這樣一套深入人類基本需求、內在動力如何運作的有效互動理論。

(三) 雙方本身的議題與挑戰

每個人都有自己身心適應上的議題與挑戰，需要彼此體諒、扶持與協助。例如，有些教師太熱情，習慣當「拯救者」，讓自己扛了許多不需要扛的責任，應該將責任歸還給對方。又如，過度辛苦的家長所承受的壓力越大，可能會顯得越依賴等，但教師不需要負擔過多的責任，也不要低估家長。這些都應該受到理解與尊重，也需要懂得求助與合作。但由上可知，老師、家長合作面臨許多困境，若能了解有效互動的絕竅，才能克服這些不容易面對的挑戰，建立積極的親師合作關係 (Dotger, 2009)。筆者提出一個有利家校合作的有效互動金鑰匙，協助親師更全面、更根本的了解衝突的本質，阻礙互動、溝通的因素，一旦了解這關鍵因素，加以修正練習，相信對各種關係的互動都會有很大的助益。

貳、一個家校合作互動的金鑰匙

有效的溝通是正向互動的關鍵！如何才能有效又輕鬆的進行親師溝通呢？筆者認為需要先了解什麼是阻礙良好溝通、互動最根本的因素，因此，本文將由心理內在動力的層面提出一個人際互動的理論，來解釋說明為何親師溝通會有問題、如何促進有效的親師溝通，以及有效親師溝通的金鑰匙是甚麼。具體而言，筆者先介紹 E. Teyber 所提出的人際歷程治療 (Interpersonal Process Psychotherapy) 理論，其中包括了 Horney 所提出的人際因應策略，並將其運用在老師與家長的互動上。最後，筆者以二個故事，及一個有效、無效互動的具體對話實例解析，來說明親師如何能有效、輕鬆的進行溝通互動。

一、人際歷程理論介紹

根據 Teyber (2011) 所提出的人際歷程治療理論，其認為個體終其生都在「親密連結—獨立自主」二個基本心理需求中求平衡，當這個二個基本需求沒有滿足時，個體會產生焦慮，會有擔憂、生氣、悲傷等負向情緒，自我照顧的機制應運而生。個體會「自我保護」想盡辦法，滿足人的「基本」的需求，而個體所用來照顧、滿足基本需求的因應之道、解決方法，如果使用得不好，就是我們所謂的「問題行爲」、不當的因應策略、不當的情緒管理；但是，其實這些「問題行爲」都只是自我保護的策略，想要滿足基本需求而已，而且常見的自我保護、因應策略有三種型態：反抗攻擊、遠離冷漠，以及討好順從。當個體互相運用這些不當的自我保護策略來互動時，就會產生衝突，就是我們所謂的「溝通不良」、衝突的互動。因此，要有良好的互動，就是在互動時，儘量要滿足人的基本需求（親密與自主），不要違逆這二個基本需求來互動，不要邀請對方覺得需要保護自己，就不會有「問題行爲」、「不當的情緒管理」，自然就會有較良好的互動。

具體而言，每個人都希望自己是「被肯定的」與「做自己的主人」，這是人很基本的二個重要心理需求——也就是，每個人都會希望能夠「跟人能有好的關係、覺得自己是好的、棒的、被在乎、是重要的、能被聽到、被看到、被肯定、被喜歡、被接納、被當一回事、被歡迎的——「有親密隸屬感」(relateness、intimacy)，以及自己「可以活出自己、覺得可以說出自己的聲音、可以做自己想做的事情、可以當自己的主人、可以和其他人不同、可以有自己空間、可以和別人有距離的、不是都要跟別人一樣、不是都得聽別人的、可以有掌控權、可以『做自己』——「有獨立自主性」(separation、autonomy)。當這二個基本需求能夠滿足，自然心情愉悅、滿足；相反地，二個基本心理需求未能滿足，人會有焦慮、難過、傷心、憤怒、痛苦等各種負向情緒，但是個體不會讓自己處在這種負向感受中，經常藉下面三種因應策略來降低焦慮、滿足基本需

要、維護自尊，但是，若長期僵化地使用這三種來因應焦慮、保護自己，常常會有較大的代價，影響人際關係，產生衝突矛盾或身心症狀。

Horney 提出來的三種常見的生活型態，也是常見的缺乏彈性的人際因應策略（*Inflexible Interpersonal Coping Strategies*）：順服取悅、遠離迴避、對抗攻擊，常常都是我們用來因應焦慮，處理問題的自我防衛的方式，經常的使用後，也會變成是我們的人際型態（*interpersonal styles*）、性格。它不僅用來降低需求未滿足的焦慮，或降低揭露自己需求及感受而不被接受的焦慮，常常也是用來找到自我的價值感。假若這三個因應焦慮與問題的型態，經常過度僵化地使用時，就容易導致問題。例如，有些人面對他人的行為與其期待不同，或沒有得到對方即時的回應，或有人與其意見相左，任何無法滿足他們期待的要求，都被他們視為是一種「拒絕」、羞辱，就讓他覺得基本心理需求受威脅（自己被嫌棄、不受歡迎、自己不好等等），而產生基本的焦慮因而啟動他個人較習慣的因應策略來「抗敵」保護自己「需要覺得自己是不錯、沒問題」的基本需求。有人習慣僵化的使用「攻擊反抗」策略來抗敵，有人則習慣運用「過度順服討好」或「異常冷漠遠離」等「問題行為」來照顧自己、處理這個不舒服的焦慮感，因而常被冠上標籤，視為是「適應不良」、「情緒管理不好」、「有問題」的家長、老師、孩子等，有時甚至還會產生身心症狀。Teyber（2011）「人際歷程取向治療」一書，將這個概念說明的非常的清楚（蔡秀玲等，2011）：

1. 順（Oving Toward）：有些案主曾於原生家庭中，學習到以順服取悅他人來因應有問題的家庭互動關係。這些案主學習到，他們可以透過極度順服他們的長輩和無盡的乖巧（總是幫忙和友善，甚至完美的表現），得到一些需要的讚許，並且降低進一步被拒絕和被批評的威脅。這些兒童並沒有學習到如何適當的表現自我，為了逃避焦慮和維持他們脆弱和易受威脅的自尊，反而放棄太多的自己和自我認同。在瀰漫著取悅的氛圍裡，案主喪失自己的聲音和「擁有自己想法」的能力。他們類化這種對照顧者所採取的人際因應策略與他人連結，因此總是試著取悅或順應他人，或者盡可能避免爭執、避免表達自己的興趣和意見，以及和避免堅持他們自己的限制與界限。因此，這些案主學習到以一貫討好、卑微的方式順服取悅他人，以對抗焦慮並贏得讚許。

2. 對抗攻擊他人（Moving Against）：有些案主學習到對父母的期待採取攻擊和對抗的姿態，如果持續夠久，將會避開痛苦與不安全感。他們可能需要縱容型的照顧者能夠更堅定的行動，並且更為有效的為家庭負責，以提供他們足夠的安全感，讓他們不需要嘗試或控制所有的事情。這些自我膨脹又具有強烈支配欲的個體透過對抗攻擊他人因應環境。無論何時，他們均想要完全掌控自己和情緒。更有甚者，他們支配、威脅或極力控制他人。他們以競爭取得關係，對於所應得的一切採取一定要贏的姿態，為達目的，積極表現。他們認定自己應該在每種場合或衝突中勝出。因此，這些案主重複地採取對抗攻擊他人的人際型態，以免自己因需要他人而產生不想要的感覺。新手治療師可能會對這類型的案主感到害怕，因為他們經常會批評或挑戰治療師，且試圖控制或與之競爭。研究者發現很多治療師，即使是有經驗的治療師，對於自己成為案主憤怒的對象也會難以承受（Hill et al, 2008），而這些負向、憤怒或挑撥的案主經常破壞治療的歷程（Matsakis, 1998）。

3. 遠離迴避他人（Moving Away）：在 Horney 的第三種人際型態中，案主在成長過程中，學習到降低人際威脅及創造安全空間最好的方法，是透過避開他人、情緒的退縮，以及自給自足來遠離他人。他們什麼都自己來，也不會尋求幫助，即使那是恰當的。他們過著「不需要」他人的生活——由於時常預期會受到他人的拒絕或冷落，因此他們總是自己照顧自己的需求。如同 Millon（1981），Horney 強調：這些人之所以遠離或迴避他人，其實是因為他們對於被拒絕和羞

愧相當敏感所致。

由於每個人的生活都有壓力且所有人均需要防衛，健康的個體有時也會採取這三種人際型態。如果不會用得過度誇張或廣泛，他們本身具有一定的適應優勢。對功能良好的人而言，不會將這些人際型態視為一種認同或生活方式；反之，它們可以作為一種彈性策略的選擇，來因應難以相處的人或難以處理的情境。然而，多數進入治療的案主常常具有某種主導性的人際型態；這些人際型態往往被過度使用，且缺乏彈性，甚至這個制式的模式已不適用或不再有所幫助，但仍然被他們所使用。即使是安全的場合，實際上並不需要使用這種防衛的因應策略，相同的因應策略仍持續被使用（頁 278—279）。

二、互動的金鑰匙

筆者以上述理論為基礎，提出一個「有效互動的金鑰匙」，可以應用在親子、夫妻、同事、親朋好友、長官部屬間……的各種關係上，而本文則著重在親師溝通的主題上。這個互動的金鑰匙是什麼呢？簡而言之，就是個體和他人互動時，能夠儘量同時滿足他人與自己的兩個基本的心理需求：「親密感」與「自主性」，亦即，可以讓對方及自己都能「覺得自己是重要的、棒的、被肯定、被喜歡、被在乎的親密感」與「覺得自己被聽到看到、被當一回事、自己可以表達自己想法、可以按自己的做法來做、可以『做自己』的自主性」，若能這樣，彼此的互動通常會有效、順利與愉悅的，因為個體的重要基本的心理需求已經滿足。相反地，雙方互動時，若違逆這二個心理的基本需求，我們會因為基本需求受威脅而有焦慮及負向情緒，因而啟動「自我防衛」自我保護—攻擊、遠離或過度順從，而互相廝殺、衝突起來，因為沒有人會喜歡覺得自己是被否定、嫌棄的，自己都得聽令於他人的。但是，當我們自我防衛時，就對方而言，常常會覺得我們是不合作、講不通、不可理喻、被頂撞，或不參與、不關心、太不在乎、太迴避冷漠，或過度依賴、太沒有主見等的「問題行爲」、情緒管控不佳，而我們自我保護所豎立的這道牆，不但妨礙溝通，更會破壞互動的品質，甚至反目成仇，完全關閉溝通互動的大門。

換言之，這個有效的互動金鑰匙認為最好的互動關係是——親密中仍能保有自己。其強調心理連結（人需要親密感）與獨立自主性（人需要能做自己）的重要，認為親密中仍要有自己的空間，鼓勵在互動中儘量讓對方與自己有安全感、不要去侵犯、威脅彼此的安全感受，因為這是人的基本心理需求。而所謂的衝突、「問題行爲」、不良的互動多半是威脅了這個「安全依附、親密感」與「不能做自己」基本需求下的自我保護的結果。換言之，雙方互動時，若不能建立良好的安全依附關係或過度地不能允許對方「做自己」而都得聽令於我們時，對方會產生焦慮、不適感，自然啟動「抗敵」自我防衛的「問題行爲」，自然就會影響彼此的互動。

因此，這一把「有效互動的金鑰匙」，就是要建立有「心理連結的安全感受」及「自己可當自己主人的掌控感受」，滿足人基本需求，雙方都不需「抗敵」，互動自然良好、有效。總之，「有效互動的金鑰匙」就是——若我們想要和對方（不管是配偶、父母、孩子、長官、下屬、同事、朋友……）有良好的互動，就必須「順著人類基本的心理需要」來互動，不要忤逆行之。人要的不多，就只是希望「他人能喜歡自己」（有親密感）與「自己可以做自己」（有自主性），任何的互動、溝通，若都能滿足人們這二個基本的心理需求，就會締造有效的良性溝通與互動！

三、由二則小故事中，具體了解「有效互動金鑰匙」的內涵

筆者用兩個小故事，來具體說明人際歷程取向互動理論，及互動金鑰匙的意義。

（一）幼稚園老師 Lory 開學前探訪學生的故事——把對方與自己當一回事

先分享一個真實的小故事，筆者在 1990 年曾經遇到一位足為典範的幼稚園老師 Lory！她的言行舉止將上述有效互動的理論，展現得淋漓盡致。事隔二十年，我仍清楚記得，她第一次到家裡來看即將入學的小女 Ruth 的情景。記得 Ruth 跟著正要攻讀博士學位的父母，即外子與筆者，初到美國奧瑞岡州幽靜市就讀幼稚園。就在開學的前一天，老師 Lory 到家中探訪。她一來就表達來訪目的——想要事先認識 Ruth，更重要的是讓 Ruth 認識她。Lory 笑咪咪的對我們說：「謝謝你們選擇我們的學校就讀。我今天來訪，最主要的目的是讓 Ruth 熟悉我，認識我。Ruth 才三歲，剛到美國，明天又要離開熟悉的家去一個完全陌生的地方上學，相信她內心一定很害怕焦慮、不安。我今天先來看她，跟她認識，聊聊天，玩一玩，講講故事，若讓她先認識我的話，明天她到陌生的學校時，看到已經認識的我，相信一定能讓她對學校安心許多，降低到陌生環境的焦慮感，對她到學校的適應會很有幫助。」開學前的一個細膩的動作——而且是直接去照顧人們的「基本的心理需求」——依附、親密的需要，增加安全感，這對 Ruth 適應陌生的學校，有非常大的助益。難怪那時較怕生、內向的 Ruth，會很喜歡上學，沒什麼「問題行爲」且很快地就適應了上學的生活。

若由上述互動的金鑰匙來看，因為 Lory 的一切行爲舉止都是很滿足 Ruth 的二個基本的心理需求——**親密感與自主性**，因而幫助 Ruth 有很好的適應。Lory 注意到人依附（attachment）、親密、被歡迎、被喜歡的需求，尤其是孩子，依附安全感更是重要。她很把 Ruth 當一回事，會細膩的站在 Ruth 的立場，同理、接納孩子初到陌生地方的不安焦慮，並用心設法處理。Lory「看到」三歲 Ruth 初進陌生學校的惶恐不安，並「尊重」這個感覺，「把它當一回事」，並用心面對、處理——對策就是開始建立依附關係，增加她的安全感，因為她知道人到的不多，就只是希望被看到、被在乎而已，若基本需求滿足，自然就愉悅快樂！Lory 去了解、正視，並設法降低其焦慮感，讓「問題自然消失」了——Ruth 安全感增加，不焦慮了，自然就不會有、不需要有哭鬧、不上學、「保護自己」不要到陌生可怕的地方，降低自己焦慮的「問題行爲」。Lory 不是急著「問題解決」（不要哭鬧），她重視 Ruth 的整個「人」（妳好嗎？），她不急著講道理，不是急著要「拿走」、「去除」她的負向情緒，不是對孩子說：「一個好孩子就是應該要乖乖上學，哭什麼哭」、「妳這樣哭，就不乖了喔！爸媽、老師就不喜歡妳了」，這樣做的話，不小心也在「否定」、不在乎（discount）孩子的情緒感受與心理需求，未能將孩子的感受當一回事，急著要孩子按照我們想法去做、以我們為主，甚至若她不順服我們（太按照自己的意思做、做自己的話，我們就不喜歡她了。不小心傳遞「逆我者，愛就收回；不可以當自己，要以別人為主」——這就已經正在違逆人的「親密感與自主性」二個基本需求，殊不知，這樣做不但不能解決問題，還會製造問題。因為人一旦基本需求受威脅，人會有焦慮，自然會自我保護，以減低心中的害怕、生氣、焦慮等負向感覺。孩子傷心難過時，我們的太急著講道理、糾正，常常不小心地在邀請孩子需要自保，因而產生了問題行爲（哭得更厲害、逃跑不上學、頂撞反抗……）來保護自己，設法降低或不要去感覺到害怕焦慮等情緒。Lory 不但沒有要孩子要以大人的想法為主（例如：「應該」乖乖上學），相反地，Lory 以孩子的心理感受為主，幫助孩子可以覺得被當一回事、滿足心理需求下，願意（甚至樂意地）按大人的意思、規範去上學。Lory 正視孩子的焦慮、滿足她基本的心理需求的處理方式，讓孩子不需要產生問題行爲來自保、反抗。Lory 抓到互動的金鑰匙——她知道人到的不多，就是被在乎、需要被當一回事而已，當需求滿足時，自然孩子不需要、不會有問題行爲。此外，Lory 也滿足 Ruth 另一個基本心理需求——Lory 也讓 Ruth 覺得她可以自由的表現她的焦慮、不安，她可以「做自己」，而不是要「照顧成人們的情緒」，因為父母常會對於孩子拒學行爲生氣、指責或憂慮孩子

的焦慮行爲，孩子常爲了不讓父母生氣憂心，她就需要收起自己情緒，她就不能當自己（不能哭）。可是現在 Ruth 可以安心「做自己」，她不需要順應成人，「假裝」沒關係，不需要都以成人爲主而不能當自己，相反地，她可以自由的「做自己想做的事情」（滿足自主性需求），可以傷心、可以哭；而且自己的害怕、不安、焦慮可以「被當一回事」，被正視、被懂、被接納、被允許、被在乎，覺得自己是重要的（滿足親密感需求）。當二個基本的心理需求滿足時，自然較沒有焦慮、不安，較有安全感，反而就不需要哭鬧、躲起來等問題行爲來相助。果然，隔天去學校時，Ruth 熱切的和陌生環境中唯一熟悉的老師 Lory 打招呼，馬上依偎到 Lory 懷中，願意聽從 Lory 的指示做各種活動，接受 Lory 所介紹的其他老師，開心展開她第一天的幼稚園生活。的確，人到的不多，就是需要安全感、需要被看到、被當一回事，以及可以做自己而已（吳麗娟，2003，2008a，2008b，2008c，2012 印製中；黃素娟、張碧琴譯，2011）。

另外，記得 Lory 來訪的當天，我曾好意的建議 Rory 其實她不用這麼辛苦的，在開學前到每個家庭去訪視，反正開學後每個家長都會接送孩子，她就有機會看到。Lory 笑著說，開學前的家訪主要是讓孩子認識她，以增加孩子安全感，不過，她很感謝我這麼替她著想，及主動給她建議，未來她也會很期望我能像這樣，繼續不斷主動給她建議，她需要我們能夠這樣幫她，她非常的感謝——她在「增強」家長（我們）主動提出建議、主動和學校合作的作法，我也覺得很被她當一回事，她「嚴重」地滿足了我二個基本需求——我是重要的、被肯定的、被歡迎的（親密的需求）& 我可以做自己、分享的我的看法、作法（獨立自主的需求）。每次和她談話，總覺得很被她接納，而且我能自由的提出我的看法，她總是歡迎的，感謝我的，她很「尊重對方」。難怪，跟她在一起時，總覺得和她相處愉快，不會有問題行爲或不當情緒控管，因爲不需要，因爲和 Lory 在一起，她總是那麼能夠滿足我們的二個基本心理需求。然而，同時，她也「尊重自己」，也願意把她自己當一回事，願意跟我們分享她的想法。她不否定我們的想法，也沒有要改變我們想法的企圖，純粹就是跟我們分享她個人的信念與做法。

接著，Lory 繼續笑咪咪的說：「另外，你們是 Ruth 的重要他人（傳遞「你是重要的」訊息，尊重對方），我也想讓你們了解我在學校的作法（傳遞「我也是重要的」訊息，活出自己、尊重自己），看看你們有甚麼建議，畢竟你們會比我更了解 Ruth，看看有沒有甚麼我特別需要注意的（傳遞『你是重要的』訊息），以便提供最適合 Ruth 的學習環境。此外，我們都是最能夠幫助 Ruth 的人，讓她有最好的成長，也是我們共同的目標。若我的作法，經過與你們討論，變成我們都同意的共同的想法（雙方合作的重要、你&我都重要），那麼也懇請你們在家裡也能延續學校的作法。這麼一來，我在學校努力，你們二位在家裡將學校所學，繼續練習、深入，我在學校又根據你們在家的努力，繼續跟進（傳遞「你們做的，是重要的，被在乎的」訊息）。我相信孩子在我們雙方，方向一致的努力照顧、教導下一定能有好的學習與發展。不知道你們的想法、意見爲何？你們的想法，對我是重要的（傳遞「你是重要的」訊息）。我當時對於 Lory 的細心、用心與開放的態度所感動，同時，Lory 的話，不但充分實踐有效互動的金鑰匙，而且也正在說明老師和家長合作的重要性。總之，當 Lory 的言語、態度都很滿足我們的基本需求時，我們自然快樂、愉悅，在這樣開心的心情下，當然也樂於接納尊重她的想法，也「不小心」的滿足她的二個基本心理需求，她也會愉悅地繼續回應我們，我們相互影響著，在這樣良好、正向的互動循環下，雙方自然會有非常有效、品質佳的溝通與互動。

另外，筆者覺得我們之所以願意和 Lory 密切合作，是因爲 Lory 的言行實實在在的捧著我們父母的二個基本心理需求——親密&自主的需要——我們是被喜歡的，及我們可自由表達「我們」

的想法，她讓我們覺得我們不是笨蛋、甚麼都不知道的愚蠢父母。她非常接納尊重我們的想法與作法，相對的我們不但不需要急著「保護自己」，還常常很樂意的接受她所提出的許多建議；但同時，她也「自重」（自己也是重要的）地提出她自己的看法。她尊重對方，也尊重自己；把對方當一回事，也把自己當一回事；她願意傾聽、接納對方想法作法（讓對方有機會「做自己」），她也可以當自己，因為她樂於讓我們知道她的做法想法——像這樣**滿足對方與自己的「親密感」與「自主性」二個基本的心理需求的作法，就是良好互動的金鑰匙！**於是，Ruth 三年的幼稚園，就在 Lory 滿足了我們家長與孩子基本心理需求的美好互動下，雙方能夠開心的密切合作，Ruth 也有了非常快樂與難忘的幼稚園生活。對我而言，Lory 實踐體現了互動金鑰匙的真諦！

（二）踩「親密感與自主性」二需求，善意難看見，變成兩敗俱傷的故事

曾有同一個事件的兩造——校方與家長，針對同一件事情，和我分享時，聽起來卻好像是二個完全不同的「故事」，而且本來是件好事，後來卻演變成很大的衝突。雙方都有很大的善意，但是為何彼此接收不到？同一件事情，為何有這麼不同的二種解讀？究竟是「孤單家長，被學校一群人『審問』」，還是「學校各處室及老師，大家一起支持幫忙孤單的家長」？當解讀不同時，感受不同，處理就會不同！

這件事情很常見，就是很盡責認真的學校與家長，要聚在一起共同討論如何拯救孩子？這麼美好的事情，後來卻不歡而散，不但沒幫助到孩子，讓以後溝通的大門也關閉了！這樣的事情其實經常在「上演」的，因為他們沒有抓到互動的金鑰匙——沒有順著人的基本心理需求互動，反而「逆向而行」，難怪就會起衝突。事情是這樣的，校方花了很大的力氣，爲了這個孩子，想辦法召集各處室主任、導師、相關的老師，大家調課、把事情挪開，只爲了孩子齊聚一堂，希望大家一起討論這學生的事情該如何處理？然而，學校這麼正視與重視孩子的問題，鄭重其事，大費周章的把十分忙碌，日理萬機的主任、老師們聚集的用心、費心地想幫忙，家長不但沒看到，沒感受到外，感覺竟然是相反的，家長覺得：到底孩子是犯了甚麼滔天大罪，需要學校擺哪麼大的「陣仗」，來「討伐」孩子、「質詢」父親。父親本來想用遠離、不赴約（問題行爲）的方式來避開校方的「怪罪」（保護自己不要覺得被嫌棄否定），但爲了盡責，爲了孩子，仍勉強去參加（面對問題，值得鼓勵），但學校的大陣仗，令他感到可怕與憤怒。這位父親氣憤的說：「到底小孩是犯了甚麼滔天大罪，為何『全校』主任、老師要一字排開，坐成一排，一起『圍攻』、質詢孤單一人坐在他們對面的我，像是在參加什麼『批鬥大會』，學校犯得著這麼做嗎？以後誰還敢到學校來？」學校爲了幫助一個孩子的努力、辛苦、善意，為何家長看不到，反而覺得學校「圍剿」他，充滿憤怒、被羞辱的感覺。如此一來，雙方怎麼可能爲孩子一起合作努力？這是常見的情景，起因常常只是因爲彼此沒能順著人的二個基本需求來互動溝通！

我們進一步的來看上面的問題，為何彼此接收不到彼此的善意？常見的是，因爲大家都急著「怪罪對方」來保護自己（不是我的問題），對話語氣中總暗藏著「都是你沒做……妳沒配合……你應該……你不該……」都是「你的錯」，但是，怪罪他人，這常常只是一個自我保護，其實我們只是希望不是「我的錯」（基本需求）。通常我們有多希望不是我們的錯，就會多用力的說是對方的錯。但是，對方也希望不是自己的錯，當被我們怪罪時，自然開始保護自己，將過錯再推回來，我們又推回去，展開一場「自尊保衛戰」。不管語言講的多客氣、不管在講什麼事情，最下面的訊息經常都是——不是「我的錯」，都是「你的錯」。人要的不多，就是希望自己是好的、被喜歡的而已。因此，會產生上述情形，通常是校方與家長的互動，都沒有往「滿足人二個基本需求」的方向進行。他們沒有在互動中，讓對方覺得他們的辛苦是被看見的，被感謝的。若家長能

把校方、老師當一回事（基本需求）——謝謝他們的用心，爲了孩子這麼費心的籌備會議，安排忙碌的大家來開會，謝謝學校、老師這麼認真、努力的想給孩子一個更美好的明天，即使孩子目前行爲仍不令人滿意但仍不放棄，繼續用心努力著！孩子很幸福能有這樣用心、認真的老師們，在爲開創他的幸福而認真的在努力……家長若能「看到」老師的用心（滿足基本心理需求），老師自然會好好說話，有良性的溝通。相同地，若校方、老師也能滿足家長的基本心理需求——謝謝家長這麼忙碌，仍到學校開會，對孩子這份用心，是孩子的福氣。家長是孩子最重要的人，對孩子最了解，我們需要家長的觀察與經驗，幫助我們更了解孩子。家長一定也很費心，這麼努力幫孩子，一定很辛苦。雖然孩子目前……讓我們比較擔憂，但孩子也有……的優點，我們一起來商量，一定可以讓孩子的好，更有機會發展出來。老師若也能「看到」家長的用心、挫敗、羞愧（沒把孩子教好）、辛苦等（滿足基本心理需求），家長自然也會有善意的回應。

但是，常常看到的，一般老師與家長都未能捧著對方自尊、感謝對方的用心與努力，未能讓對方覺得自己是被看到、被在乎、被歡迎的，反而都是相反的做法。通常孩子有問題，家長才會來學校，老師多很盡責的、很認真的拼命告知家長孩子的問題，急著告訴家長孩子應該怎麼教、事情應該這樣做或那樣做。雙方總覺得自己的想法、做法才是「對的」、「好的」；大家又急著解決問題、急著告知對方應該……好意的急著「糾正」對方、急著「解釋」、「講道理」、「規勸」對方……殊不知這種熱情善意的做法，不小心踩著對方的自尊、不能滿足其心理需求，常常讓對方覺得被批評、被指責，讓對方不舒服，因爲這種溝通底下，傳遞的常常是「不是我的錯，能做的我都做了，不該再怪我了。事情才不是這樣，應該……你才錯了，你這樣不對……我沒錯！」因此，這種對話不但不能達到溝通的功能，對方覺得被怪罪、被否定、沒有被看到的感覺（親密感受威脅），好像都得聽對方的，不能做自己想做的事情（自主性受威脅），二個基本心理需求，不但不能滿足，還「被踩」，自然就啟動保護自己的作法，大家急著「保護自己」，忙著「抗敵」，我們講的話，對方當然就聽不進去；而且，也開啓衝突不斷的大門。

常見自保的方式——責怪回去（不是我的問題）、冷漠不在乎（就不會再被這些話傷到）；老師會覺得家長「不受教」、被責怪，也啟動自保行爲——又責怪回去（是家長你的問題，不是我的錯，我已盡力）、不想再跟家長談下去（遠離，一場自我防衛戰開啓，孩子的事情變成雙方的戰場，未能真正真對孩子的事情商討，彼此衝突不斷。更細緻的來看這互動，就是雙方的行爲未能滿足基本心理需求時，就會用上述的三個方式來「自保」：第一種方式——用責怪對方做錯什麼、沒做到什麼、對方應該……或是老師總是習慣像教學生一樣的，直接一直告訴家長該怎麼做，家長當然就很不高興，因爲言下之意，好像在表達「你不會、你不懂、我比你懂」，不小心也在「否定」家長。其實，踩著對方的自尊在教導，更底下一層，常是希望（也覺得）都是對方的錯，對方不該……怎樣做，藉此來來保護自己（不是我不好，不是我的錯，是對方的錯），以保護自尊，維護人基本的需求。但對方被責怪，其基本心理需求受威脅，啓動他的保護機制，可能又攻擊回來，「世界大戰」就會開戰。另外，可能對方用不理睬方式因應，常會讓我們更跳腳！即使對方暫時討好、配合我們，減緩當時衝突的張力，但若不是真心同意彼此作法，衝突矛盾與問題仍是存在的。第二種方式——或用遠離、沒反應、冷漠、置身事外來保護自己（不要感受到又被責怪、不要感覺，不會覺得受傷），保護人的基本心理需求。對方可能也是用常見的這三種方式（對抗、冷漠、討好）來回應彼此的矛盾，但問題仍存在。第三種方式——或用過度配合、順從、順服、討好的方式來保護自己（對方就不會再責怪我了，甚至會讚美我很識大體、合作，我覺得我還是被喜歡，沒有被嫌棄的），維護人基本的心理需求，但仍是沒有面對問題，好好處

理，基本的問題仍存在。

其實，若能滿足人的的基本需求的互動，整個發展就完全不同。彼此的用心能被彼此看到（滿足人的基本需求），這會是多具支持性、多溫馨的美麗互動。辛苦的家長，即使知道來學校又要「被嫌棄、被責怪」他們還是勇敢面對，他們仍願為了孩子努力、即使挫敗仍願意面對問題、仍願意不放棄的努力……這份用心、挫敗是否能被看到、支持、感謝？同樣的，主任老師們也是在極度忙碌生活下，仍這麼的認真敬業，把你家的孩子當一回事，仍願意再給他機會，仍願意花力氣舉辦這個會議，把一群很忙碌的相關人士齊聚一堂，這份耐心、誠心、熱心、真心、努力、認真辦校、不放棄任何學生的用心，是否能被家長看到？被家長感謝？真的，人要不的，就是被在乎而已！一句**謝謝**，一個**被看到**，就可以給勞苦功高，累壞的老師很多的力量與鼓勵！相同的，天天跟孩子住在一起的家長，他的挫敗、傷心、用心、努力，是否能被老師、學校看到？能否被感謝？真的，人要不的，就是被在乎、被看到、被當一回事而已！一句「感心喔」、「為孩子這樣的付出努力，真的很不容易喔！」、「孩子有你真好」、「孩子是你的寶貝，也是我的寶貝，我們互相打氣！沒關係，我們一起再來想辦法」一個支持，一個打氣，一個被看到，就可以給辛苦至極，挫敗的家長一份珍貴的禮物，一份可以再願意繼續努力的希望與力量！像這樣，一旦人與人之間的互動、溝通，都滿足這二個重要的基本需求——**親密隸屬感與獨立自主性**——就會覺得心情是愉快的、開心的、被支持的，也允許自己能做自己想做的事情，這樣的話，彼此之間就能有滋潤、扶持的良好互動。

因此，當彼此是滿足彼此心理需求的互動，覺得自己被對方看到，備感溫馨，雙方會有良好、愉悅正向互動，這時家長比較容易看到——校方這麼多人來幫助我。但是，如果雙方是違逆二個基本需求、「踩著對方基本心理需求」方式的互動，只會引發對方需要保護自己，忙著保護自己，根本無法聽到對方要表達的內容（急著抵擋對方「入侵」），絲毫沒有「溝通」可言！而且會覺得受傷、憤怒，這時家長比較容易看到的是——校方這麼多人在圍剿我。總之，如果我們愈接納對方，他們就會愈接納我們，所以，我們若要為自己好，就要對對方好一些，對他們好其實就是為自己好！

叁、無效及有效互動模式之實例與解析

筆者舉一實例來說明有效互動金鑰匙，如何運用到親師互動中。下面三位 A 老師分別採用上述三種常見的人際因應策略來互動，筆者依據本文所提出的互動原則來分析這三個對話為何是無效的互動，並以 B 老師的回應，來呈現較符合有效互動原則的對話。怎樣的回應，較能滿足個體二個基本需求呢？其實，沒有「標準答案」，但有一些重要原則。雖然不用按 B 老師那樣回答，但若要让彼此有良性互動，這些對話應該都是較能滿足雙方的二個基本心理需求的。

一、「對抗攻擊他人」型老師：用敵意、反擊、對抗、頂撞對方來保護自己

小學家長：「老師，你可以留意我孩子的身體嗎？如果她跑步流汗的話，請幫她換件衣服，不然又要感冒了！」

小學 A 老師：「我每天都很忙，我也不可能只照顧你的孩子，如果你這麼擔心的話，就幫她請個私人家教來學校好了！」

家長（口氣不好地回應）：「當老師的責任就是要照顧好小朋友，你這麼沒有愛心，怎麼有資格當老師？」

老師：「我有做好我的責任啊，但是我的責任不是只要照顧好你的孩子，我不是你們家的家教老師，

我們班上還有其他的學生需要我照顧。」

家長：「你這個老師講話這麼沒禮貌，我才不相信你可以照顧好其他的孩子，你根本就是無心當好一位老師！」

老師：「妳這個家長不可理喻！」

家長：「你才不可理喻，我要去教育局投訴你！」

二、「遠離迴避他人」型老師：用走開、冷淡、不在乎、遠離對方來保護自己

家長：「老師你可以留意我孩子的身體嗎？如果她跑步流汗的話，請幫她換件衣服。」

老師：「喔。」（老師忙著趕作業簿，並未抬頭說話）

家長：「老師她最近感冒真的還滿嚴重的，我真的很擔心。」

老師：「我看她都好好的啊！」（老師繼續批改作業簿）

家長：「沒有啦，她只是貪玩，她回家都咳得好厲害，也沒有喝水。」

老師：「喔。」（老師繼續批改作業簿）

家長：「老師，我講的你有聽到嗎？」

老師：「嗯。」（老師繼續批改作業簿）

家長：「可是我怎麼感覺你好像不在意？」

老師：「沒有啊，只是我覺得妳對孩子反應過度了。」（老師終於抬頭看著家長淡淡的回答）

三、「順服取悅他人」型老師：用取悅、討好、順服、配合對方來保護自己

家長：「老師你可以留意我孩子的身體嗎？如果她跑步流汗的話，請幫她換件衣服。」

老師：「好的，媽媽我知道了。」

家長：「老師，如果她沒有喝水，你也要提醒她喝水喔。」

老師：「嗯嗯，好，我會照辦的。」

家長：「老師，她今天中午有要吃感冒藥，你要記得提醒她要吃喔。」

老師：「嗯，媽媽我會提醒她的，不知道媽媽還有沒有需要交代的。」

家長：「對了，老師，她昨天感冒，所以數學好像沒有聽懂，你可不可找個時間幫她複習一下數學。」

老師：「喔，好，我會盡力去協助她的。」

家長：「老師，你人好好喔。」

老師勉強擠出一些微笑……

[解析]

平時這種例子層出不窮，只是情節不同，但互動的「動力」是類似的，有的人習慣用「說教」方式互動，有人習慣用「頂撞攻擊」、「不理睬冷漠」、「過度取悅順服」的方式來處理、回應，他們也經常引出對方類似的反應來回應他們。例如：有的人就常會引發出別人來攻擊他，有人引發出別人常會想要來拯救、幫助他，所以，**我們改變我們的互動方式，常常也連帶著改變了別人對我們的回應方式**。但是，在做到改變之前，我們需要了解我們習慣的反應、互動方式為何？是否符合人的基本心理需求來回應？此外，大家立場不同，有時很想要好好回應，但因想法、立場差異太大，也難做到。若以上述的實例來說，例如：「在小學有的家長希望孩子如果在學校裡跑步或玩耍的時候流汗衣服濕掉了，老師可以幫他的孩子換衣服，但是老師覺得他才一個人班上有這麼多孩子，怎麼可能做這樣的事情？若幫忙這位學生，不幫忙另外學生又不行，老師每天都幫忙所有孩子這些事情老師也可能無法承受……」這樣的問題怎麼解決呢？其實這種「你、我大不同」

的「戲碼」每天都時刻在「上演」中，我們每天其實都在處理、解決「我覺得應該……」、「你覺得應該……」二個人立場相異的問題，但，如何是好呢？通常，**誰最能正視、尊重這個差異，相互協商出適合雙方的方式來處理彼此的差異，就能「雙贏」！**

誠如家族治療大師 **Virginia Satir** 說過：「**問題不是問題，如何解決問題，才是問題！**」沒錯！問題不是問題一因為每個人都是獨特的個體，都和其他人有差異，夫妻之間、朋友同學之間、親子之間、最好的朋友之間……都一定會有差異的，大家彼此間都是不同的，所以說：「問題不是問題」，但如何解決這個大家都會有的問題，的確是一個「問題」。但雙方若能在滿足雙方基本需求下，來處理彼此的差異，通常就能找出適合雙方的方法，皆大歡喜。

上述的實例中，雖然採用「對抗攻擊」保護自己的 A 老師勇敢誠實，真實的陳述內在的想法感受，但若用不好的語氣，威脅了對方二個基本需求，常會啟動對方保護自己的機制，接著，就看當事人習慣用反擊、冷漠、順從哪一種方式保護自己，就會用該方式展開「自尊保衛戰」。接下去的發展，除非對方釋出善意，有「捧著自尊、捧著二個基本需求」來回應，不然，常常就開始隱晦的「相互攻擊」，後來常變成二個成人的仗，戰場打在孩子身上，藉著好像在講孩子的事情，然實際上是二個人誰對、誰錯的戰爭，早已遠離真正的問題了！沒有任何溝通可言！

較適當的反應，較符合互動金鑰匙的反應，是如何對話的呢？茲就上述常見的三種因應之道，筆者藉著 B 老師的反應，來展現有效互動的通則——較能「**滿足對方・自己基本心理需求的互動**」的回應；對話中能「捧著雙方的自尊」&「雙方都能『做自己』」。具體而言，多為尊重自己也尊重他人的回應、caring & firmly（溫柔堅定）的回應、捧著自己&對方自尊的回應、滿足連結親密&獨立自主需求的回應、同理&接納對方的回應、換正向角度看對方（reframing）、把對方當一回事的回應、在乎對方講的、接受對方講的一定有「對」的地方等。相信 B 老師的回應讓人不覺得被威脅，不需要保護自己，自然較能好好談話，才有「溝通」可言，較能帶來滿意的互動結果。例如：

（一）「對抗攻擊他人」型老師：用敵意、反擊、對抗、頂撞對方來保護自己

小學家長 A1：「老師，你可以留意我孩子的身體嗎？如果她跑步流汗的話，請幫她換件衣服，不然又要感冒了。」

小學老師 A1：「我每天都很忙碌，我也不可能只照顧你的孩子，如果你這麼擔心的話，就幫他請個私人助理來學校好了！」（這句話很理性、直接、太「對」了，較乏「人味」與同理，人的基本需求沒有那麼被滿足，且容易讓對方覺得自己的事情不重要邀請對方需要保護自己，而回擊。）

小學老師 B1：「哇！您真是很細心、用心照顧孩子的家長。真的很盡心盡力的在呵護孩子，希望孩子能在你這麼費心的照顧下快快長大！孩子跑步流汗，若沒注意，又吹風的話，的確很容易感冒。謝謝你提出來，告訴我要注意這一點，有時候忙不過來，就沒能注意（以上是尊重對方、接納對方、試著看到對方的好、允許對方跟我們有不同思考）。我會盡力注意！你講的真的是重要的事情，的確是要教孩子注意，不然容易感冒。同時，也想跟你商量一下，一來我一個人可能一下子要同時照顧這麼多孩子，可能會忙不過來，容易有所疏忽，更重要的是，我希望孩子能練習學會照顧自己，我想我會叮嚀孩子們要注意流汗要記得擦汗，或給他們一些時間換衣服，也慢慢學會，老師沒叮嚀時，他們也要會互相提醒，或提醒自己注意不要感冒了。這樣子做，您覺得如何？你還有沒有別的想法？這是件重要的事情，我很希望孩子能藉著這件事情，學會慢慢的獨立自主，我們也不可能一直跟著她，媽媽也不用這麼的辛苦，您覺得呢？」（以上是尊重自己，以接納對方的態度試著就事論事，商量對策，能有利於孩子、家長與老師三方）。

小學家長 A2（口氣不好地回應）：「當老師的責任就是要照顧好小朋友，你這麼沒有愛心，怎麼有資格

當老師？」（這句話未能滿足人基本需求，踩著對方自尊講&也不容許對方跟自己有不同意見&「逆我者」就不對，就變成沒資格當老師&太希望對方可以按自己方式來做，很容易邀請對方反擊，再踩回去，因為沒有一個人希望自己是不好、有問題的&每個人也都希望能做自己，按自己的方式做。）

小學老師 A2：「我有做好我的責任啊，但是我的責任不是只要照顧好你的孩子，我不是你們家的家老師，我們班上還有其他的學生需要我照顧。」（老師開始解釋，開始自我保護，想說明我不是壞老師，我沒有做到是有原因的。然而不管回應的內容、情節是甚麼，大多是「自尊保衛戰」護衛人的二個基本需求。言下之意，都是「不是我的問題、不是我的錯；或問題在你，為什麼我得按你的方式做，而不能按我的方式來做事情——每個人都希望自己是好的&都可以做自己」）

小學老師 B2：「很抱歉！好像您蠻生氣的！您說的沒錯，當老師的責任就是要照顧好小朋友，可以看出你很用心在照顧孩子，我覺得我也很盡心在做！只是，好像我們二個人要照顧孩子的方式，在這一點上有不同的看法。不過，我們都希望你的孩子能有最好的照顧，我也願意盡力試試。好不好，我們來商量看看，你孩子不要感冒很重要，而我一下子要照顧三十、四十位小孩，怕忙不過來，你覺得該怎麼做，才能也照顧到你的孩子？你的想法很重要，可以和我分享一下嗎？（適當的機會，也提供自己的想法，如 A1 老師所講的內容）」

小學家長 A3：「你這個老師講話這麼沒禮貌，我才不相信你可以照顧好其他的孩子，你根本就是無心當好一位老師。」（因為上述都用雙方相互攻擊，保護自己基本需求，違逆彼此的基本需求就更大，因而引發的反應，會愈來愈強，話愈講愈難聽，衝突也愈來愈大，常就一發不可收拾——人活著，就常只為了爭那一口氣，保護人重要的基本需求，但方式不妥，代價就很大）

小學老師 A3：「你這個家長不可理喻！」（當對方反擊很強，通常也會邀請另一方也更強方式回擊，才能保護自己）

小學老師 B3：「實在很抱歉，讓您這麼生氣！很遺憾，你這麼認為我是這樣的老師。我看得出來您很關心您的孩子，這麼費心的跑來學校，希望她有最好的照顧，是很用心、盡責的好父母，很抱歉，我們的對話會讓您這麼生氣。不知，您最生氣的是甚麼？我們可以再討論一下？我也希望您那很可愛的女兒，能夠有很好的照顧！您可以讓我知道您最生氣的是甚麼？或我們現在都有較大的情緒，您提出來的是一個重要的問題，你的想法很重要，好不好等我們都較平和後，再來好好商量對策？我們需要合作，你可愛的孩子才能有最佳的學習環境與最好的發展。」（通常在氣頭上，沒有溝通互動可言，可以等大家都冷靜些，再來討論；或先了解對方為何這麼生氣，對方在述說生氣時，同時也在宣洩情緒，若老師們能在同理家長，憤怒較易消退，當平和之際，此時才可能有互動、溝通可言）

小學家長 A3：「你才不可理喻，我要去教育局投訴你！」（互相攻擊到後來，只會愈來愈強烈，到後來甚至就會變成法律、行政訴訟，但這些其實都可以避免的，追根究底，常常只是人在護衛自己的基本需要而已）

很明顯的，二個人從一開始還算平和的溝通，慢慢變成相互的攻擊，而且通常攻擊的力道，只會愈來愈強，才能「贏」這場戰爭，但代價卻很大。由本互動金鑰匙來看，道理不難懂，就是雙方互動時，不要用「踐踏」基本心理需求的方式互動。若仔細聽雙方的對話，不管「對罵」的情節、內容是甚麼，最底層要傳遞的主要訊息都是「我是對的、你是錯的」、「我是好的、棒的，你才是問題所在」。人們真的有非常好的自我保護的機制，都希望自己是沒有問題的。

一開始，家長、老師立場不同（本來人們就是不同的），二人所講的話，都有道理，若講話時，雙方都不要踩著對方的二個基本需要——自尊與自主性來說，或都不要將對方講的話詮釋成

在「否定責怪自己、約束框住自己」，這個對話就可繼續下去，而不會變成「狀似溝通」，實則「反擊對方的自我保護」的行為（「溝通狀」的「自我防衛」）

若 A 老師能以「接球」、「捧對方自尊及允許對方有自主性、可以不同」，這場「戰爭」可能就此打住，對方不覺得「受傷」，就不需要自我保護而回擊。

A4 家長（口氣不好地回應）：「當老師的責任就是要照顧好小朋友，你這麼沒有愛心，怎麼有資格當老師？」

A1 老師的反應，較理性，比較沒有「人味」，容易讓家長覺得沒有被支持，甚至覺得被否定，二個基本心理需求會有受威脅的感覺，會啟動自我防衛，攻擊對方——是對方不對，不是自己的問題（保護自尊、自主性）。

從 A2、A3、A4 之家長反應即可看出，這位家長已經在「反擊」老師，若 A 家長不覺得受傷反擊，就不會回擊。B 老師改以「接球」、「捧對方自尊及允許對方有自主性、可以不同」的方式回應，這場「戰爭」可能就此打住，**對方不覺得「受傷」，就不需要自我保護而回擊**。老師可以 caring & firmly 的回應、捧著自尊的回應、尊重對方也尊重自己的回應，例如：

小學老師 B4：「看起來您現在很生氣，很抱歉，我講的話讓您這麼生氣。您講得沒錯，當老師的責任就是要照顧好小朋友，我也很願意好好照顧小朋友，平常我也盡力這麼做，很明顯的，可能還不能符合您的要求。您的要求也很重要，我很願和您討論看看，是否可以一起想出什麼辦法，能夠達到你的期待，也是我能做到？因為，的確，流汗不趕快處理，是很容易會感冒的！我們都希望孩子能健康、快樂！」

（二）「遠離迴避他人」型老師：用走開、冷淡、不在乎、遠離對方來保護自己

在這個對話裡，若讀者用本文的理論來看，是否能看到老師的言語、態度，不小心已經在「踩」對方基本心理需求（親密連結的需求），使得家長原本是一個中性的描述，轉變成覺得需要保護自己，而啟動自我防衛。下面的老師不自覺的在用遠離、冷漠、不搭理、距離感、迴避、走開（心理上）……的方式在互動，這種互動很容易讓家長覺得——沒有被當一回事、我不重要、不被在乎、沒有連結、沒有親密感，基本心理需求未滿足，人會產生焦慮不安及各種負向情緒，因而需要自我防衛，希望減低這種不適感。

文中的家長的回應算是蠻就事論事，仍客氣的互動，衝突就較不容易產生——**只有一方自我防衛性的問題，通常不一定會產生問題**，若對方「不參戰」、「不撩下去」、「不對號入座」，不用「踩」對方基本心理需求（親密連結的需求）方式回應，也是不會發生問題矛盾、衝突。通常發生互動出問題，有**衝突，大多是「雙方的責任」**，二人「都有份」，若只有一方「踩基本心理需求的互動」，而另一方不隨之其舞，通常衝突就不會繼續。亦即，若有一方願意不理會對方的「踩基本心理需求的互動」，而仍能繼續「滿足基本心理需求的互動」——例如，仍看到對方的好、仍讓對方覺得被在乎、被當一回事、被肯定、被歡迎……仍有親密感結，或對方仍可自由表達、他的聲音可以被聽到、他不同的想法做法可以被接納等，則這互動可以繼續，比較不會有衝突，因為他沒有「踩對方基本心理需求的互動」，對方不需要保護自己，不必自我防衛（詳見第二個例子中的 B 老師的回應）。總之，大多「**滿足對方·自己基本心理需求的互動**」通常會帶來較好的互動結果。

家長 A1：「老師你可以留意我孩子的身體嗎？如果她跑步流汗的話，請幫她換件衣服。」

老師 A1：「喔！」（老師忙著趕作業簿，並未抬頭說話）（很容易讓對方誤以為老師不在乎自己，基本心理需求受威脅，讓對方會不自覺得要保護自己）

家長 A2：「老師，他最近感冒真的還滿嚴重的，我真的很擔心！」

老師 A2：「我看他都好好的啊！」（老師繼續批改作業簿）（很容易讓對方誤以為老師不把自己當一回事，基本心理需求受威脅，讓對方會不自覺得要保護自己）

家長 A3：「沒有啦，他只是貪玩，他回家都咳得好厲害，也沒有喝水。」

老師 A3：「喔！」（老師繼續批改作業簿）

家長 A4：「老師，我講的你有聽到嗎？」

老師 A4：「嗯！」（老師繼續批改作業簿）

家長 A5：「可是我怎麼感覺你好像不在意？」

老師 A5：「沒有啊，只是我覺得你對孩子反應過度了！」（老師終於抬頭看著家長淡淡的回答）

以下是加入 B 老師「滿足對方・自己基本心理需求的互動」的回應。

家長：「老師你可以留意我孩子的身體嗎？如果她跑步流汗的話，請幫她換件衣服。」

老師 A1：「喔！」（老師忙著趕作業簿，並未抬頭說話）

老師 B1（放下手邊的事情，看著家長親切關心地談話）：「妳很關心孩子，很用心在照顧孩子！謝謝妳告訴我，她有這個需要，我就可以注意一下！的確是要注意一下，流汗若沒趕快擦乾，風一吹就容易感冒，的確如此。謝謝妳提醒，這個情形是需要注意。好！我若忙的過來，我很願意幫忙，不過我擔心，若我一時忙不過來，因常常一下子要注意到三十多個孩子，這時候有沒有甚麼辦法，可以也做到你希望的狀況？我也不希望她感冒！（看家長有沒有甚麼替代方法。接著，繼續肯定家長的用心與認真照顧孩子，這是很重要的，同時，也引導家長一起協助讓孩子可以練習自己照顧自己，如何幫助孩子可以自己擦汗、換衣服，畢竟我們無法跟著照顧孩子一輩子）」

家長：「老師，他最近感冒真的還滿嚴重的，我真的很擔心！」

老師 A2：「我看他都好好的啊！」（老師繼續批改作業簿）

老師 B2：「她若感冒的話，就會讓我們更擔心！她跑步流很多汗，很擔心她又再次感冒喔！」（永遠接納對方講的，接納不代表我們同意，但由對方的角度來看事情，接納對方主觀感受，而不是「辦案」或以我們的感受為主而去否定對方。）

家長：「沒有啦，他只是貪玩，他回家都咳得好厲害，也沒有喝水！」

老師 A3：「喔！」（老師繼續批改作業簿）

老師 B3：「您真的是很細心的在觀察、照顧孩子！在學校我看她蠻好的，原來回家都咳的這麼嚴重啊！也沒喝水啊！那的確令人擔心！她在學校我好像沒看到她有咳嗽，我會注意看看。謝謝妳告訴我！」（信任對方說的，同時也分享自己看到的一尊重他人有尊重自己）

家長：「老師，我講的你有聽到嗎？」

老師 A4：「嗯！」（老師繼續批改作業簿）

老師 B4：「有！有聽到！很抱歉讓您以為我沒在聽！您說的是擔心孩子跑步完流汗，容易感冒的事情，尤其她已經感冒，您更擔心！謝謝妳來找我商量，這是重要的。（接 B1 老師講的內容，同理父母，

接納父母的情緒，表達重視父母的要求&願意幫忙的意願，同時也表達自己的困難，希望能一起商量最適合的方式。引領父母一起往幫助孩子獨立自主，自己照顧自己的方向前進，但時時刻刻都肯定父母的用心與費心認真照顧孩子的苦心)。」

家長：「可是我怎麼感覺你好像不在意！」

老師：「沒有啊，只是我覺得你對孩子反應過度了！」（老師終於抬頭看著家長淡淡的回答）

老師 B5：「很抱歉！讓您在這樣的感覺！我剛剛忙著批改作業，等一下要交出去的。十分抱歉，讓您在以為我沒有在聽。您講的是很重要的我願意盡力來協助。謝謝妳來告訴我，讓我注意這件事情。我可以做到的是……我擔心的是……可以有妥協之道可能是……若藉著個機會幫助孩子自己學習擦汗、換衣服，我們可以怎麼合作幫助她做到？」

三、「順服取悅他人」型老師：用取悅、討好、順服、配合對方來保護自己

常使用這一類型反應的人，尊重對方做的很好，但可能不夠尊重自己；常以對方需求為主，很把對方當一回事，但似乎不夠把自己當一回事。他充份滿足對方基本心理需求—親密連結&獨立自主，和他在一起，對方會覺得很被當一回事、很被在乎、自己很重要、對方完全以自己為主、對方完全配合自己、自己完全可以做自己，就對方而言，二個基本心理需求充分的被滿足；然而，對當事人本身而言，自己的二個基本心理需求卻完全被擠壓，他是「踩著自己的基本心理需求」在互動，因而他自己的聲音、需求被自己否定、壓抑，也無法當自己，這樣一來，雖然可以得到暫時的平和、和諧（「和諧狀」），但無法持久，因為人的基本心理需求是無法一直被壓抑、否定的。因此，若當事人能把對對方的尊重、接納、仁慈、寬厚、在乎、當一回事……也用在自己身上，也能「站起來」為自己發聲，把自己當一回事（尊重自己），則互動會更有效（詳見 B 老師在尊重對方之餘，也同時把自己當一回事，尊重自己的回應）。

家長：「老師你可以留意我孩子的身體嗎？如果她跑步流汗的話，請幫她換件衣服。」

A 老師：「好的，媽媽我知道了！」

家長：「老師，如果他沒有喝水，你也要提醒她喝水喔！」

A 老師：「嗯嗯，好，我會照辦的！」

家長：「老師，她今天中午有要吃感冒藥，她要記得提醒她要吃喔！」

A 老師：「嗯，媽媽我會提醒她的，不知道媽媽還有沒有需要交代的？」

家長：「對了，老師，她昨天感冒，所以數學好像沒有聽懂，你可不可找個時間幫她複習一下數學？」

A 老師：「喔，好，我會盡力去協助她的！」

家長：「老師，你人好好喔！」

A 老師勉強擠出一些微笑……

加入 B 老師的回應——除了「滿足對方的二個基本心理需求之外，也滿足自己的二個基本的心理需求」的回應、除了「尊重他人」也「尊重自己」、除了「把別人當一回事外」也「把自己當一回事」、除了「以別人為主，讓別人可以活出自己、當自己」外，也「以自己為主，讓自己可以活出自己、當自己」的回應。

家長 1：「老師你可以留意我孩子的身體嗎？如果她跑步流汗的話，請幫她換件衣服。」

A1 老師：「好的，媽媽我知道了！」

B1 老師：「妳是很關心孩子的好父母！謝謝妳提醒我，讓我知道她的情形！的確，流汗沒換衣服，風一吹就容易感冒。我也希望她不要感冒。若我忙的過來的話，我很願意幫忙（尊重接納對方，把對方當一回事）。不過我擔心，若我忙不過來，沒辦法注意到**這件重要的事情**的時候，那該怎麼辦較好？（尊重對方的態度下，尊重自己，把自己的需求也當一回事）」

家長 2：「老師，如果他沒有喝水，你也要提醒她喝水喔！」

老師 A2：「嗯嗯，好，我會照辦的！」

老師 B2：「謝謝妳提醒我！的確喝水很重要！媽媽很用心在照顧孩子！」（尊重接納對方，把對方當一回事）不過，我很好奇，她在學校會主動寫功課、舉手發言、熱心助人……（講孩子的優點），為何這麼棒的孩子，會忘了照顧自己，不會記得喝水這麼重要事情呢？妳是孩子很重要的人，妳也一直都很用心、細心的照顧孩子，根據妳的觀察是怎麼一回事呢？（也慢慢引導家長去思索當大人們替孩子做太多的時候，同時可能也剝奪孩子成長的機會，常常全能的父母、老師，都會養出白癡的孩子、學生！一起朝著如何合作幫助孩子獨立、長大、自己照顧自己的方向去思考）（尊重對方、仍看到對方的好的態度下，尊重自己，把自己的需求、想法也當一回事）」

家長 3：「老師，她今天中午有要吃感冒藥，你要記得提醒她要吃喔！」

A3 老師：「嗯，媽媽我會提醒她的，不知道媽媽還有沒有需要交代的？」

老師 B3：「您真的很細心，非常用心的照顧孩子，觀察很細膩！這的確是重要的事情，忘了吃藥就麻煩了！您這樣每件事情都要盯著她做、提醒她做，您一定累壞了吧！是不是很辛苦啊？！當父母真的不容易啊！（尊重接納對方，把對方當一回事）我在想，就像您說的，準時吃藥是很重要的，我們一起想個辦法讓她記得吃藥，因為即使在家有您提醒，在這兒有我提醒，但將來到外面沒人提醒，她也不可能靠我們一輩子。爲了她著想，若她學會自己提醒自己，那您就都不用擔心了！教會她照顧自己，這是最好的方法。您對他最熟悉，相信妳也嘗試過很多方法，您願意告訴我，您試過甚麼方法，什麼有效？什麼比較沒效？我們一起想個法子，讓她慢慢能夠自己照顧自己，您也不用這麼辛苦，她也不用到處需要靠人就可以以照顧自己您就安心了！您覺得呢？（尊重對方、仍看到對方的好、相信孩子有能力照顧自己的態度下，也尊重自己，把自己的需求、想法也當一回事，接受自己的限制：自己無法時時跟著孩子；也一起朝著如何合作幫助孩子獨立、長大、自己照顧自己的方向去思考、合作）」

家長 4：「對了，老師，她昨天感冒，所以數學好像沒有聽懂，你可不可找個時間幫她複習一下數學？」

老師 A4：「喔，好，我會盡力去協助她的！」

老師 B4：「媽媽想的很周密，不但身體健康有顧慮到，也有注意她的學習！您真的很用心、認真的在教導孩子，真是花了很多的心血！很辛苦！很用心！我有時間的話，我可以幫忙。這是很重要的事情，的確趕快弄懂，就較跟得上（尊重接納對方，把對方當一回事，同理對方，看到對方的好）。不過，最近因爲……無法幫忙，但是我想一定可以想出方法來幫忙她。我們一起來討論一下……（可依家長、老師身邊的資源，找同學、小老師、輔導室、兄弟姐妹……一起想出可解決這問題的方法。通常，**重要的是有那份「心」**，有把對方的事情當一回事來共同想辦法，有時候，即使一時無法解決，家長看到老師這麼願意幫忙，常常也不會強人所難，火氣也不會那麼大，不致於產生衝突）」

家長 5：「老師，你人好好喔！」

老師 A5 勉強擠出一些微笑……

老師 B5：「謝謝！也很高興能認識像您這麼用心照顧孩子的熱心家長！希望以後有機會能常常一起合作

討論！您的意見幫了很多忙，謝謝您願意花時間和我一起討論！我們做法、方向一致的幫助孩子，常常效果是最好的！謝謝您的幫忙！」（將家長當做是一個寶貴的資源，用「滿足人二個基本心理需求」的方式來互動、討論、合作，因為在校、在家都重複練習做，常常能讓學習更深入、內化，會有令人滿意的結果！但老師也要能照顧自己，要溫柔的「設限」，留給自己一些時間、空間，照顧自己，不然很容易「枯竭」、「累死」、「過勞死」）

其實，上述的對話還可以有很多的組合，例如：二個人都是「對抗攻擊他人」型、一位「對抗攻擊他人」與一位「順服取悅」型、各種不同型態、不同因應方式的各種組合，雖然蹦出的火花、衝突的程度不一，但不變的是，這些代價大的因應策略都是「遠離問題」，忙著保護自己，未能真正面對問題、處理問題，因而常常製造出更多的問題！

一般而言，大家都是拼命要拿掉彼此的差異，要對方按自己方式做（二人求「同」）但這不容易，也不必要，相反地，筆者覺得或許學會如何尊重差異，願意**正視、面對差異，以尊重彼此的態度去處理差異才是更重要的功課！**

另外，有效互動金鑰匙中，還有幾個非常重要的概念，也是有助於良好親師溝通的潤滑劑，茲簡述如下：

（一）雙方都是「問題」，當然雙方也都是「解藥」。

蓋你不踩我自尊，我自然不會回擊，我不回擊，互動自然不會惡化。此外，殊不知這樣的懷疑就定、嫌棄其實常常就已經因此當然比較需要總之，當我們信任、尊重對方，通常對方也會這樣的回報。

（二）了解「問題行為」都在「說話」，都只是個面具，面具之下常常是一顆受傷的心。

若用一般的語言就是老師常會碰到有過度取悅討好、敵意、冷漠的家長，其實過度參與、敵意攻擊、漠不關心的「問題行為」、「不當情緒管理」常常只是個面具，經常是在維護自己基本的心理需求，保護受傷的心，或保護自己不要受傷，沒有人希望自己是被嫌棄的壞家長，或是把孩子教得這麼糟的父母。

（三）我們要能瞭解「問題行為」產生的原因；解讀、了解「問題行為」的意義，而且自己儘量不要用「問題行為」來說話，練習真實的表達。

既然問題行為是用來保護自己的，若看到對方有「問題行為」時，通常都需要停下來，**好好正視「問題行為」是在說什麼話**，我們之間有什麼歧見、差異？若使用不當的因應策略常抑制了溝通；通常滿足基本需求，就不需要「問題行為」來抗敵、來說話，因此，最根本的方法就是要練習捧著自己與對方的自尊（親密的需求）&重視雙方的意見（自主的需求）正視、協商、處理之。若違逆人的基本心理需求來處理，往往又是另一次衝突的啓端！

（四）實際時具體作法

若將滿足人的二個基本需求來互動，落實到具體的層面，用具體可操作性、可執行的語言來說的話，就是互動時要能「捧著自尊」、「讓對方看到他自己的好」來「表達、要求」。一樣的原理原則也可用在夫妻、同事、朋友之間的互動，用在孩子、學生身上就是「捧著自尊」「讓孩子看到他自己的好」來「規範、要求」。要注意的是，不只滿足對方，「捧著對方自尊」來「表達、

要求」；而且，也要滿足自己的基本需求——所以，應該是、規範。再者，這些不當誠如上述，通常有效的互動，除了捧著人的基本需求來互動外，由正向角度來看對方（reframing）；同理心：站在對方的角度、立場來看事情，了解對方的情緒；就事論事、不以偏概全、不誇大渲染，也都是重要的互動原則！

最後，有效互動金鑰匙的最大珍珠就是，以及能「饒」了自己、看到自己的好，慢慢得自然也能看到對方的好！我覺得最大的金鑰匙是——能看到自己的好。最近有一位國小老師跟我說：「吳老師，我發現我最近跟家長談話時，有很大的進步，因為通常小孩都有問題，家長才會來學校，當我們說了孩子的問題，家長也會講更多，或是教我們怎麼教孩子。以前我心裡就會想……如果你那麼會教就不會這樣，可是我現在突然會看著他想，其實他只是在告訴我他也很努力在教孩子，他不是都沒有教，他很努力在當一個好家長……很神奇呢！我居然可以這樣想！」這真的太棒了！我覺得這位老師已經抓到這把互動金鑰匙了！我覺得最大一把的金鑰匙就是「能看到自己的好」——當一個人能看到自己的好，自己永遠帶在自己身邊的，所以就像是把加油機帶在身邊，自己像個發亮的燈泡，覺得自己做的不錯時，會亮自己一下，若能這樣，她的人生大道永遠都是充滿光明的，因為能時時刻刻陪伴自己的，而且能伴著自己到人生最後一刻的人，就是自己，而自己像燈泡，隨時可以發亮（看到自己的好）人生當然就時刻充滿光亮、能量！此外，這位老師也能換想法、用正向角度來看事情、相信人的善意，相信每個人都是用自己所認為最好的方式在教，對方如果做的和我不一樣，只是對方和我想法不同，而不是對方「做錯了」，可以用換位、正向角度看到對方的好，自然就不會踩到對方自尊，對方不用保護自己，不會勾出對方的自我防衛，而能平和講話，全心全意的處理問題，順利溝通！

綜上所述，歸納互動金鑰的觀點與內涵如下：(1) 人心中的渴望「他人喜歡自己」與「自己可以做自己」；(2) 沮喪、憤怒、情緒低落時，常是因為兩個基本需求受威脅；(3)「防衛」、「問題行爲」、「不當情緒管理」是為了降低焦慮、保護受到威脅的兩個基本心理需求；(4) 未能正視、解決問題，付出的代價大；(5)「踩」你、我的重要基本需求，引來惡性循環；(6) 了解「問題行爲」都在「說話」，都只是個面具，面具之下常常是一顆受傷的心；(7) 我們要能解讀對方的「問題行爲」，自己儘量不要用「問題行爲」來說話，練習真實的表達；(8) 瞭解「問題行爲」產生的原因：通常滿足基本需求，就不需要「問題行爲」來抗敵、來說話；(9)「問題行爲」的產生，雙方都「有份」（責任）；問題是互動出來的，若你不對我這樣，我也不會對你那樣；互相尊重為和諧的基礎；(10) 互動的原則——「捧著自己與他人自尊」來「表達、請求、要求」；(11) 最大的金鑰匙是——能看到自己的好。大樹就是大樹，即使風吹壞了樹，大樹還是大樹，它不會就變成草的。自重、自信心、自我肯定，具自我價值感永遠是最重要的；(12) 不管怎樣都一樣愛自己，也一樣愛對方！這是最根本的態度與做法，因為若能如此，不管怎樣都愛彼此，這樣也永遠都滿足個體的基本心理需求，互動自然良好，和諧。

肆、結論

要避免衝突，不難，只要滿足人的二個基本心理需求來互動即可。任何的互動、溝通都可應用「滿足對方·自己基本心理需求的互動」的原則進行；「捧著雙方的自尊」&「雙方都能『做自己』」來互動，自然和諧順暢。最後，筆者歸納有效互動金鑰匙的原則、基本概念如下：

(一) 互動、溝通需遵循、滿足人性的基本需求——**人都需要親密&自主**

(二) 人要的不多——**需要被看到而已！**鼓勵、感謝、欣賞、不視為當然……滿足親密需求

- (三) 人需要當自己的主人——人需要有自主性！允許他做自己，尊重其作法！
- (四) 在尊重自己與對方需求、彼此差異下，協調如何**尊重、處理彼此的差異**
- (五) 掌握住尊重的金鑰匙，學習**從另一角度了解其「問題行爲」**，真正接納對方
- (六) 尊重接納對方，**不踩其自尊**，溝通時他就不會覺得受傷需要保護自己
- (七) 尊重接納自己的聲音、意見，**溫柔堅定的表達**
- (八) 正視&了解&接納&處理自己與對方的情緒；**接納情緒後的問題處理最有效**
- (九) 能同理家長，到對方立場，設身處地，畢竟，人要的不多，被在乎而已
- (十) 賦能 (**empower**)**家長**，增進其效能感，覺得有能力處理孩子問題，不 demand 家長順我們，家長是我們的合作夥伴！

綜上所述，家校密切合作，是孩子健全發展的基石，而「有效的親師溝通」就是家校合作無間的最核心元素。老師若能獲得家長協助，親師雙方都能更進一步相互了解、接納，孩子在學習上才能順利成功。本文的目地是在提出一個以「親密連結與獨立自主」二個基本心理需求為焦點，有效親師溝通的互動理論，提供教師和家長一個良性互動溝通的金鑰匙，並以具體實例解析有效及無效的互動，以幫助親師能夠將互動的原理原則具體應用在實際的互動上，讓親師合作順利開展。有效的親師溝通最重要的原則就是照顧到對方的二個基本需求——**人都需要親密關係和自主空間**，如果親師溝通的過程中違反這二個基本需求，就很容易引起對方自我保護的三種機制——**順應討好、冷漠遠離和對抗攻擊**。因此，有效的親師互動金鑰匙，除了捧著人的基本需求來互動外，由正向角度來看對方，以同理心站在對方的立場來看事情，了解親師彼此之間的差異性是非常重要的。具體來說，親師互動時要能「捧著對方的自尊」來「表達、請求」，讓對方看見自己的好，但同時也了解彼此之間應盡的責任與義務。本文中不斷透過具體實例說明親師溝通中容易產生的衝突與阻礙，主要目的就是希望讓親師雙方「看見」在互動過程中的「彼此」，透過彼此的了解與體諒，而建構起溝通橋樑的基礎。有效的親師溝通將會是決定學生在學校學習成效的重要因素，也是學校經營績效的指標之一，希望透過以人際歷程治療為理論基石的「有效家校合作互動理論—有效的親師溝通金鑰匙」，能帶給學校教師和家長一種良性的溝通模式，更期待未來緊密的家校合作能夠為教育開創新的格局，一起幫助孩子能有最快樂、健康的身心發展。

[轉載自諮商與輔導期刊，2013年2月號，台灣台北：天馬文化事業有限公司。]

參考文獻

- 宋文里（譯）（1996）。**成爲一個人**（原作者：C. Rogers）。台北：桂冠。（原著出版年：1961）
- 吳麗娟校閱，蔡秀玲等（譯）（2012）。**人際歷程取向治療：一個整合的模式**（原作者：E. Teyber）（排印中）。台北：雙葉。（原著出版年：2011）
- 吳麗娟（2008a）。家給孩子跟的滋潤與能飛的翅膀—談親密隸屬與獨立自主的平衡。**親情輔導資訊**，37，1-2。
- 吳麗娟（2008b）。談全人發展（上）。**和樂新聞**（台灣創價學會編輯），676，11。

- 吳麗娟 (2008c)。談全人發展 (下)。**和樂新聞** (台灣創價學會編輯), 677, 第 11 頁。
- 吳麗娟 (2003)。一個諮商員 (老師、家長……) 的專業成長：一個「人」的成長---從 Human“doing”到 Human“being”。**中華輔導學報**, 14, 1-30。
- 何瑞珠 (2002)。**家庭學校與社區協作--從理念研究到實踐**。香港, 中文大學出版社。
- 邱如美 (譯) (2000)。**親師新主張** (原作者: Dodd A.W. & Konzal J.L.)。台北市, 天下遠見出版股份有限公司。(原著出版年: 1999)
- 邱書璇 (譯) (1995)。**親職教育——家庭、學校和社區關係** (原作者: Gestwicki C.)。揚智出版社。(原著出版年: 1992)
- 林俊瑩 (2006)。**國小家長對子女的教育期望、參與學校態度及參與行為之關聯**。**教育政策論壇**, 9 (1), 177-210。
- 許倪璋 (2007)。**國小教師與外籍配偶親師合作支行動研究**。**社會與社會研究**, 14, 33-74。
- 張小茅譯 (2003)。**家庭學校** (原作者: 約翰·洛克)。台北縣永和市, 上游出版社。
- 黃怡雯 (2006)。**學校如何在親師衝突的夾縫中求生機-探就衝突的原因、功能及因應策略**。**學校行政雙月刊**, 45, 226-236。
- 黃素娟、張碧琴 (譯) (2011)。**照顧孩子的有效策略：以依附關係為焦點之親職教育** (原作者: Hughes D.A.)。台北: 心理出版社。(原著出版年: 2011)
- 葉肯昕 (譯) (2004)。**親師合作** (原作者: Rockwell R.E & Andre L.C. & Hawley M.K.)。台北縣, 桂冠圖書股份有限公司。(原著出版年: 1996)
- 楊靜宜 (2007)。**親師合作增強孩童的自我肯定**。**諮商與輔導**, 264, 7-10。
- 蔡銘津 (譯) (2007)。**親職教育** (原作者: Prior E. & Gerard. M.R.)。台北: 新加坡商湯姆生亞洲私人有限公司台灣分公司。(原著出版年: 2007)
- 蔡坤瀛、曾彥翰 (2008)。**促進融合教育之家長參與-談親師有效溝通**。**國教新知**, 55 (4), 24-31。
- 蔡春美、翁麗芳、洪福財著 (2001)。**親子關係與親職教育**。台北市: 心理出版社股份有限公司。
- Addi-Raccach, A. & Ainhoren, R. (2009). School governance and teachers attitudes to parents involvement in schools. *Teaching and Teacher Education*, 25, 805-813. Retrieved August 25, 2011, from the World Wide Web: <http://www.Elsevier.com/locate-tate>
- Bowlby, J. (1973). *Attachment and loss(vol 2):Separation:Anxiety and anger*. New York:Basic Books.
- Dotger, B.H. (2009). From a medicinal to educational context implementing a signature pedagogy for enhanced parent-teacher communication. *Journal of Education for Teaching*, 35(1), 96-94.
- Edwards, M. E. (2002). Attachment, mastery, and interdependence: A model of parenting processes. *Family Process*, 41(3), 389-404.
- Emeagwali, N. S. (2009). Fostering Parent-Teacher Collaboration in the Classroom. *Acteline*, 8. Retrieved August 25, 2011, from the World Wide Web: <http://www.acteline.org>
- Gu, W. & Yawkey, T. D. (2009).Working with parents and family: Factors that influence Chinese teachers attitudes toward parent involvement. *Journal of Instructional Psychology*, 37(2), 146-152.
- Hall, H.R. (2008). Student-Parent-Teacher partnerships creating safe classrooms and communities. *Democracy & Education*, 18(1), 46-9.
- Holmes, J. (1993). *John Bowlby and attachment theory*. N.Y. :Routledge
- Kalina, J. & Šteha, B. (2010). Advantages and conditions for effective teacher-parent co-operation.

- Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2, 4923–4927. Retrieved August 25, 2011, from the World Wide Web: <http://www.sciencedirect.com>
- Kozłowska, K., & Hanney, L. (2002). The network perspective: An integration of attachment and family systems theories. *Family Process*, 41(3), 285-312.
- Lasky, S. (2000). The cultural and emotional politics of teacher-parent interactions. *Teaching and Teacher Education*, 16, 843-860. Retrieved August 25, 2011, from the World Wide Web: <http://www.Elsevier.com/locate-tate>
- Padak, N., & Ransinski, T.V. (2010). Welcoming schools: Small changes that can make a big difference. *The Reading Teacher*, 64(4), 294-297.
- Paredes, M.C. (2011). *Parent Involvement as an Instructional Strategy*. (Unpublished doctoral dissertation), Arizona State Univ, Arizona.
- Regalado, M. & Larson, K. & Wissow, L.S. (2010). Factors Associated With Discipline Counseling For Parents. *Academic Pediatrics*, 10, 353-359.
- Rogers, C. (1980). *A way of being*. Boston: Houghton Mifflin.
- Seitsinger, A.M. & Flener, R.D. & Brand, S. & Burns, A. (2008). A large-scale examination of the nature and efficacy. *Journal of School Psychology*, 46, 477-505.
- Teyber, E. (2011). *Interpersonal Process in Psychotherapy: An integrative model* (6th ed.). Brooks/Cole