

聽懂情緒背後的聲音

文／胡展誥（諮商心理師）

「情緒風暴」、「愛生氣又不講理」是大家腦袋裡對成長中的孩子的印象，有時候是個乖巧懂事的孩子，但突如其來的情緒不僅讓你摸不著頭緒，而且還瞬間化身為無法溝通的生物，這時候硬碰硬，絕對不是一個好策略。

了解孩子的情緒運作機制，提升對於情緒的理解，讓你在面對孩子的情緒時不再手忙腳亂，也可以練習用不同的策略來回應，甚至引導孩子安頓情緒。

早年，大人在處理孩子紛爭時，SOP三步驟通常是：第一步，調查誰先動手（通常找不到，或沒人承認）；再來，判定動手的人都有錯、都處罰；最後，要彼此互相道歉、相親相愛（甚至互相握手、擁抱）。

同理心無法面面俱到

現在，大人逐漸有提升孩子同理心的意圖，所以會問：「如果你是被打（或被__）的一方，你的感受如何？」希望透過這個問句，讓孩子知道：原來如果我被打、被傷害，也會很不舒服，所以我以後不要這樣對別人。

這樣的用意很好，但結果通常無法盡如大人的意。因為有些孩子的回應是：「不會啊，他打我我又不會怎麼樣」、「白癡才會被他打到」、「X！他敢打我試試看，拎北烙人揍死他！」

聽到這種回應，大人拳頭也硬了起來、徹底質疑「同理心」的價值。

其實，並不是同理心有問題，而是這過程忽略了一個重要元素。

無論是誰先動手、誰出手比較用力、講

話比較傷人，內在很可能都是委屈、驚恐、憤恨不平。但是這些情緒經常都被忽略了。

這些現象，在大人的世界也很常見。

大家族裡難免有各種紛爭、嫌隙，每個人都有一套討厭對方的理由，也都有一卡車訴不盡的委屈。這時候如果有長輩想介入處理，急著主持公道，論定誰是誰非，都注定讓原本的紛爭更加嚴重化。

理由很簡單，因為各自的委屈沒有被聽見、沒被聽懂。

情緒被聽懂才能對話

我通常會這樣問：

「你很困惑，不知道為什麼要被叫來這裡跟我談話。」

「你其實不太清楚這樣做，為什麼後果會這麼嚴重。」

「你很生氣，因為事情發生後，所有人都覺得你是錯的。」

「你忍了很久，直到今天你終於忍不住了。是嗎？」

「你覺得不公平，動手的人很多，卻是你被處罰。」

情緒被聽懂了，對方才可能卸下心防，好好與你談話。

一旦開啟真誠的談話，你會發現：故事往往不是如你所想的那樣。

後續當然還有其他步驟要進行（包括你給予的處分、道理），不過，試著先從聽見、接住情緒開始吧。

不管你認為誰是對的、誰是錯的，請記得：「每一個人的內心，都有想被呵護的情緒。」

