

臨床心理服務科
中央心理輔助服務（學前服務）

幼兒行為問題答問

管教三步
指令的應用

仔子女女話極都唔聽，
究竟點教先至啱呢？

首先，父母要記緊以下兩大原則：

1. 調整觀點 以孩子角度看事情

如果從「佢硬係要蝦我！」可以改變諗法到「佢咁細個未識好好表達自己啫！」比較以孩子角度出發

同樣，可以由「佢特登同我作對！」嘗試去諗「個個小朋友都試過唔聽大人話啦！」

又可以由「佢煩死我啦！」變成「佢唔識扭計我又會擔心佢蠢噃！」

2. 調整期望 放下壓制，尋找疏導

從「小朋友無得話事，佢要收聲，唔可扭計發脾氣！」可以改變諗法到「小朋友可以得到佢想要嘅嘢，不過要先聽咗大人嘅要求！」

無論面對甚麼問題，管教其實只需簡單三步：

管教三步

1. 認同感受【體諒】
2. 指出錯處【指正】
3. 引導正確行為【指令】

這便是【管教三步】，而最關鍵的是第三步 - 指令的應用！

【讚賞三個位】

另外，在【管教三步】之後，我們又要記著【讚賞三個位】

1. 做得好
2. 未曳前
3. 改正後

管教的慣性毛病

父母要先了解自己慣用的管教手法，才能明白【管教三步】為甚麼有所不同。

舉例說，當你要制止孩子玩電掣，你會跟他說什麼呢？

反省一

慣性說不 - 「唔准掂／唔好摸／唔可以攬」。然而，這有沒有效呢？

說不是每個人的慣性，不過當我們向孩子說「不」時，要知道這其實是一再提醒他的壞行為。說「唔准掂電掣」只是令孩子再一次留意電掣，指責孩子「唔可以週圍走」實際上又再一次令他想著怎樣週圍走。說不並不能制止行為，相反只會加深孩子的印象。

反省二

慣性靠嚇 - 「電親會痛痛/會電死架」。

無論你說得多肉緊， 恐嚇並沒有多大說服力。試想當孩子看見大人插電掣後既沒有痛又沒有死時，他們心中會想甚麼？「大人呃我嘅，我駛乜信佢呀！」結果孩子只會變得越來越不聽話。

反省三

慣性解釋 - 「電掣好危險，電掣唔係俾小朋友玩嘅」。

現代管教理論著重說教解釋，然而當孩子違規時，說教解釋並不能解決燃眉之急。一旦我們的道理說服不了孩子，孩子只會更自以為是，為所欲為。要知道刀利是因為被磨，而牙尖嘴利的孩子背後往往多是一對努力說教解釋的父母。

有效的指令 - 直接

有效的管教就是改變慣性，練習施發直接且可行的指令，做好【管教三步】中最重要的第三步〔引導正確行為〕。

指令怎樣才算直接呢？如果不想孩子摸電掣，父母便須清楚告訴孩子要做甚麼。若我們說「過返嚟爸爸／媽咪度」、「過去擺車車玩」或「拎圖書出嚟睇」等，孩子便會直接地接收訊息，因此會較易與父母合作。就如路上「不可亂拋垃圾」的告示，雖然告示提醒市民丟垃圾不對，但卻沒有指示如何處理垃圾，結果是即使有公德心的人也不知道怎樣才可以做對做好。假如把指示改為「請把垃圾放進前面的垃圾箱」，人們便會較清楚知道如何守規矩了。

至於可行又指甚麼呢？處理摸電掣時，大人可以指令孩子說：「過嚟玩車車」，也可以說：「我哋擺圖書出嚟睇」，這兩者均是直接指令。但由於孩子興趣及能力不同，有些孩子接受前者，有些卻偏愛後者。所以父母必須思考那一個指令會有較大機會取得孩子合作，令做法可以「行得通」。

即使指令直接可行，父母也須明白它並非萬能，並不能保證孩子百分百合作。情況就如面對「請把垃圾放進垃圾箱」的清楚指示，現實中總仍會有人不理會告示隨處丟垃圾一樣。不過，若父母的指令不夠直接清楚，孩子便難以合作守規矩了！

先情後理，認同感受

至於【管教三步】中的第一步〔認同感受〕有甚麼作用呢？「先情後理」是十分重要的管教原則，父母若能從孩子的角度了解他們的想法，體會頑皮背後的動機，以體諒而非責難的態度面對孩子，這樣處理問題便能事半功倍。假如孩子是因發悶貪玩去摸電掣，你可以說：「仔仔，你好悶想搵啲嘢玩喎」；假如孩子對電掣感覺好奇，你又可以說：「女女，你覺得個電掣好得意想睇吓喎」。

對比直接指正孩子「唔准 / 唔得 / 唔好」，這種說法讓孩子感覺父母的諒解，避免激發孩子駁咀或對抗，從而令孩子更容易接受第三步的指令。另外，透過〔認同感受〕，父母能會更貼心地考慮孩子的需要，以致在第三步（引導正確行為）中明智地選取配合孩子需要的指令。

例如若孩子是因發悶去摸電掣，認同感受所引申的指令應是：

「你去擺件新玩具玩」
或「等爸爸媽媽陪你玩一陣」；

若孩子對電掣感覺好奇，認同感受所引申的指令應是：

「等爸爸 / 媽咪拖住你隻手仔，我哋一齊睇吓 / 掂吓佢！」

【管教三步】的應用

讓我們試試運用【管教三步】處理以下常見的行為問題：

例一：孩子在商場四處亂跑

1. 認同感受 「仔仔你好興奮想四圍走喎！」（體諒）
2. 指出錯處「但你唔可以亂走！」（指正）
3. 引導正確行為 「過嚟拖實媽咪，我哋要一齊行！」（指令）

例二：孩子玩球時把球四處大力亂擲

1. 認同感受 「嘩，你覺得咁樣玩好得意喎！」（體諒）
2. 指出錯處「不過唔可以將個波亂咁掟！」（指正）
3. 引導正確行為 「你可以將個波輕輕掟入個籃度！」（指令）

預告的應用

【管教三步】亦可處理孩子扭計買東西或不肯合作的情況，父母只須把第三步〔引導正確行為〕改為〔作預告〕便可。

1. 認同感受（體諒）
2. 指出錯處（指正）
3. 作預告（訂立期望）

例三：孩子扭計要去麥記

1. 認同感受「我知你好想去麥記！」（體諒）
2. 指出錯處「但今日我哋唔去！」（指正）
3. 作預告「等到星期六我哋先至去！」（訂立期望）

例四：孩子不肯乖乖飲湯

1. 認同感受「我知你唔想飲湯！」（體諒）
2. 指出錯處「但唔可以咁嚟喎！」（指正）
3. 作預告「飲埋呢兩啖就收嚟啦！」（訂立期望）

履行承諾及避免無效的指令

作預告是與孩子訂承諾，成效在於父母會否守信用。若承諾了星期六去麥記，父母無論如何也要遵守諾言，即使孩子忘記也要主動提醒孩子承諾。有些家長認為孩子很善忘，所以不必認真作承諾或預告。但事實是孩子總會在發現被騙時大發脾氣；即使孩子真的善忘，這也不是一件父母值得高興的事情。要知道信任是「破壞容易建立難」，所以父母必須認真地作預告並兌現承諾。另外，我們亦要留意有否犯下「坐地起價」的毛病，例如在例四中當孩子合作喝下兩口湯後，我們會否想乘勝追擊，臨時改變要求要孩子再多喝兩口呢？

預告的長短並非成效的關鍵，因著每個孩子與父母的互信程度不同，有時父母可以作較長的預告，有時則需要給較短的預告。因此，承諾孩子「聽日去麥記」跟「星期六去麥記」在原則上都是合適的預告。然而，對一些慣於撒野及性急的孩子，要等待多天才去麥記或會引起他們強烈的反抗。父母必須有心理準備在孩子撒野時以堅定態度貫徹執行要求，待預告時間到達後才滿足孩子。

發指令 / 作預告的另一項重要原則是：避免施發不能貫徹執行的指令或預告。

例五：接放學時你手中拿著大量東西而又趕時間回家，你根本無法應付孩子大發脾氣的情況，父母可以權宜地給孩子以下指示：

1. 取消認同感受
2. 取消指出錯處
3. 作配合孩子期望的預告 「一陣我哋會去麥記，食完就要即刻返屋企啦！」

這樣做的好處，是孩子所經驗到的是聽從父母的決策才獲得去麥記的機會，而不是藉發脾氣來使父母就範。結果這會減少一次孩子成功扭計的經驗，而父母卻增加一次有效管教的經驗，令管教威信得以保持。

成長的養分：讚賞三個位

1. 做得好
2. 未曳前
3. 改正後

受讚賞是健康成長的重要養分，每個孩子都渴望得到父母的注意及欣賞。孩子內心其實隱藏著一把微小的聲音：「嗲哋/媽咪，你睇唔睇到我乖呀？」可惜的是父母往往因為生活忙碌而錯過不少孩子的好行為。在日常生活中，我們慣於著眼糾正孩子的錯誤，看重指正訓斥，結果管教氣氛便變得不必要的負面。管教中父母應著眼孩子的正面行為，與其重覆指責「你又唔聽話週圍走」，不如等待孩子合作時讚一句「你識得慢慢行好叻喎」。記著【讚賞三個位】是我們為孩子提供成長養分的黃金時機。

【讚賞三個位】可配合【管教三步】一起應用。在【管教三步】中〔引導正確行為/作預告〕時，當孩子接受指令合作或願意耐心等候，這便是【讚賞三個位】中〔改正後〕的時機，父母必須即時給孩子肯定讚賞來強化合作行為。

例六：孩子在商場入口嘗試走開但被你捉著

1. 改正後的肯定「依家拖實媽咪咁先至乖㗎！」
2. 認同感受「媽咪知道你好想自己行！」
3. 作預告「等一陣上咗電梯後，我俾你自己行一陣啦！」

另外，當孩子未發脾氣前，父母可在〔未曳前〕的一刻先讚，然後才預告行為要求。

例七：做功課時孩子保持專注未有分心，但過多一會或許便會把持不定...

1. 未曳前的讚賞「仔仔你好專心做功課喎！」
2. 認同感受「我知你好心急想快啲睇電視！」
3. 作預告「一陣做完功課後，媽咪就會即刻俾你開電視啦！」

至於〔做得好〕要讚，我想不用多說了，父母只要多花時間留意孩子，便會發現讚賞的時機多不勝數，例如孩子對你微笑、自行收拾玩具或保持安靜等等。

關係的建立-互信

話咗有就有，話咗無就無

衡量管教是否妥當的標準很簡單，就是父母要做到「話咗有就要有，話咗無就要無」，這樣才會令孩子與父母建立互信。相反，若父母「話咗有但結果無，話咗無不過又會有」，這樣的管教必定會出問題，因為最重要的感情連繫 - 互信 - 在這樣的條件下是無法建立的。記著，信任是「破壞容易建立難」。

管教是探索怎樣與孩子融洽相處的過程，是協調彼此關係的藝術。當中父母須找出如何與孩子相處的鑰匙，以致既能管束孩子，同時又能疏導情緒，讓孩子的需要獲得滿足。只有當父母與子女間能融洽協調，彼此才能享受互信關係。

希望管教三步能幫到你！

希望以上建議能幫助你改善孩子的行為問題，更希望你在閱畢本小冊子後身體力行地應用有關建議。

然而，孩子的行為表現或受其個人發展問題與及其他因素所影響，家長若有任何需要，歡迎透過所就讀之幼兒學校內的兼收組老師聯絡心理學家，讓心理學家為你提供適切的建議及幫助。