

校長分享

積極建設性回應

日復一日的備課上課、出測驗和工作紙、批改試卷，還要處理班務、計分、處理學生的糾紛、見家長……重重複複，按時交分交卷，日久易生怠倦煩厭之意，再柔軟的心也日漸乾硬。

入世未深的教師跟學生 / 家長交流時，或因經驗不足，或不自覺地掉以輕心，給予他人消極被動漠不關心的感覺。即使資深教師，也許下課之後，疲累之際還要換上笑臉，跟學生閒談輔導，警覺地跟家長周旋，跟同事角力，難免有點疲態畢露。回應家人或學生同事時，或會堆個笑臉、「嗯 / 唔」一聲、「啊，是嗎」、「幾好」、「OK」之類應酬話。原來這些漫不經心的回應，卻會給予對方一種負面的感覺。

正向心理學指出，對話時的回應可分為四種。例如學生或家長興高采烈地訴說他們的經歷 / 故事 / 計劃時……

- ① 積極建設性：眼神接觸。熱切地附和：勁正！你怎會想到的，跟着你又如何……要求對方詳細闡釋，希望知多一點。
- ② 消極建設性：不附和，間中點頭表示明白，默默支持。
- ③ 積極破壞性：潑冷水、提出缺點和擔憂，例如：這很花氣力和資源，你準備好沒有？萬一配合不到又如何？

④消極破壞性：

冷漠而不耐煩地左望右盼，

迴避講者的眼神，甚至直言：

你講完未啫……我想談一下 XYZ……

明白不可能事事都採用積極建設性回應（active constructive responding），然這框架卻可有提醒自省之用。

文章刊於《明報日報》「教育心語」

19-11-2021

