**10個好禮貌，怎麼教？** 2011-05-01 00:00 (更新：2018-08-10 15:08)

by 張瀞文、李佩芬 [(親子天下雜誌23期 2011-05-01出刊)](https://www.parenting.com.tw/magazine/370-教出好禮貌" \t "_blank)

大人講話，孩子愛理不理；說話時不看人家眼睛；上課學生暴粗口、開黃腔……孩子或學生的「無禮」行徑，背後究竟透露什麼訊息？如何引導孩子以禮待人？

**一、遇見人不主動打招呼**

狀況一：在電梯碰到鄰居，五歲的小明趕緊別過頭，躲到媽媽背後。

狀況二：校門口，導護老師面帶微笑向學生打招呼，學生卻不回話。

可能原因：

大人可從孩子的年齡、特質、場合等分別去觀察，了解孩子「不主動打招呼」的情境與對象，是偶爾因注意力放在別處而忽略，或是不分場合的普遍性習慣，還是針對「特定人物或場合」所展現的行為。

年紀愈小的孩子，遇見不太熟悉的人，第一反應往往是警戒與退縮，這是保護自我的自然反應。大人這時可透過「小寶，這是住在隔壁的李媽媽」等介紹開始，自然將孩子拉入大人的社交圈，而不是動不動就用「怎麼不叫人？這樣沒禮貌」來責備孩子。

當我們期待孩子主動打招呼時，也可釐清雙方對「打招呼方式」的期待是否一致。台北市金華國中校長黃景生說，打招呼不見得都得大聲說「老師好、同學早」；碰上天性害羞的孩子，方式可能會拘謹些，即使只是眼神接觸的微笑、點頭、揮揮手，都可視為孩子練習回應的過程。大人先示範出自己熱情溫暖的一面，循序漸進，接受不同的打招呼方式。

還有一種比較棘手的情況是：隨著孩子年紀漸長，有可能會因不喜歡某位親友，而不想主動打招呼。友緣基金會副執行長黃倫芬曾碰過一個案例，由於孩子總覺得媽媽被阿嬤欺負，所以常會瞪阿嬤、不打招呼。

「讓孩子過度承擔大人的情感，對小孩的發展並不利，」黃倫芬指出，有時候小孩會很想替弱勢、或善待他的一方出氣；此時若大人能替自己發聲，孩子就不必選邊站，譬如可跟孩子說明「阿嬤的事，媽媽有在處理」。不是好婆婆，不見得就不是好阿嬤。當大人有辦法把兩件事情釐清，孩子也會有寬恕與放鬆的空間。

**二、講話不直視對方**

狀況：每一次豆豆跟人說話，眼睛總是盯著地板，不看著對方，看起來很沒禮貌，我該怎麼做？

可能原因：

對多數孩子來說，比他們高大許多的成人，就是一種令人生畏的生物，尤其是他不認識的人。如果孩子天性害羞，「說話時注視著對方」這個要求會更困難。

**可以怎麼做**：

如果孩子天性敏感害羞，試著讓他知道：「你低頭都不看著阿姨，阿姨不知道你在跟她說話喔！」當孩子做出了對的行為要強化：「你剛剛說話時看著阿姨，很棒喔！阿姨也很高興你跟她說戶外教學的事。」很可能提醒十次只成功一次，但還是要看見孩子進步的地方，給他鼓勵。

不要期待害羞孩子「轉性」成為外向活潑的人，協助他學習一些技巧，能夠幫助他降低人際焦慮。《教孩子學禮貌》一書建議，在家鼓勵孩子說話時注視你的眼睛，要求愈具體愈好，與其說：「我跟你說話時你要專心。」不如說：「我們說話時，你要看著我的眼睛。」如果看眼睛讓他覺得不自在，那麼讓他看著你的鼻梁。《快樂交朋友》一書的作者強調，很多孩子之所以害羞，是因為被貼上害羞標籤。不要讓孩子覺得自己生性害羞，不妨告訴他：「你只是需要花點時間熱身而已，沒關係，很多人都會這樣。」

親職專家楊俐容提醒，害羞的孩子有時是很體貼的人，大人要去看見他個性中的良善和美好，千萬不要因此將他貼上「沒禮貌」的標籤。當孩子感覺自己是被理解與善待，才有辦法尊重與善待他人。

因此，大人應想想從孩子很小的時候，你是不是蹲下來看著他的眼睛說話？和人對話時是不是能夠直視對方？如果你也不習慣看對方的眼睛講話，把這當成一次成長的機會，和孩子一起學習吧。

**三、接電話沒禮貌，或打擾別人講電話**

狀況一：如如每次都搶著接電話，但一接起人就跑了，留下電話那頭：「喂喂喂，有人嗎？」如果不讓她接電話，她又哭個不停。

狀況二：爸爸正以電話和同事討論公事，原本已經專心自己玩十幾分鐘的兩兄妹突然狀況不斷。哥哥十萬火急跑來問為什麼今天比較晚洗澡？妹妹想喝果汁卻灑了一地，哥哥還興奮的踩在果汁上

可能原因：

電話對小小孩來說是個迷人的新鮮玩意，小孩因為好奇又勤快，所以喜歡搶接電話。但對小小孩來說，要跟一個看不到人的聲音說話，並做出適當的回應，其實不容易。

**可以怎麼做**：

電話禮儀與應對是需要學習的。平時透過遊戲，教孩子基本的電話用語：「請問你找誰？」「在，我請他來接。」「他不在。」「謝謝，再見。」當電話那頭不是熟悉的聲音時，要問：「請問你是哪位？」確認：「請問你要找誰？」如果他要離開話筒找媽媽聽電話，要記得說：「請等一下，我去叫媽媽。」

《教孩子學禮貌》一書提到，七歲以下的孩子接電話，成人最好都在場，因為他們還沒準備好請對方留言，也可能無法正確傳達訊息。當孩子夠大，不妨在電話旁放紙筆，請他記下來電者的姓名與電話。

有些時候是孩子和電話那頭的長輩不熟，不知道要說什麼。接起電話後記得替他解圍：「他現在忙著畫畫。」也讓長輩不要太難過。平時常常在長輩面前誇獎他，增加彼此間的連結：「如如很棒，已經會自己吃飯了。」小孩也會覺得，阿嬤和他是有關係的，才願意跟這個大人多說幾句話。

另一方面，孩子也應被教導，家裡有人接電話時必須遵守的禮儀。

你可以在打電話前讓孩子知道要打給誰？會打多久？需要他們配合什麼？如果孩子真的很小，打電話前為他們準備一些零食、活動或影片。但是，如果你已經跟孩子說好五分鐘卻講了半小時，他只好以哭喊、胡鬧來引起你的注意力。

**四、用餐禮儀不佳**

狀況一：帶孩子參加婚宴，孩子老愛玩中間的轉盤，影響同桌用餐者夾菜。

狀況二：十人一桌的合菜餐，小寶一個人卻獨吃了三支雞腿，水果總是撿最大塊的吃。

可能原因：

小小孩很容易受稀有事物的吸引，對他們來說，轉盤或許就像新玩具般有趣。至於看到自己喜歡的食物就拚命拿，有可能是平常在家用餐時，家人都習慣以滿足孩子的需求為優先，以致在公眾用餐場合時，也習慣以自我為中心。

**可以怎麼做**：

帶小小孩參加正式用餐場合，尤其孩子特別好動時，的確不是件容易的事情。這時父母得多發揮創意，讓孩子「心甘情願」坐下來好好吃飯。

Ivy’s House 蒙特梭利幼兒園園長莊建宜分享，大轉盤對孩子來說，的確是個有趣迷人的玩意。父母可試著找出既滿足孩子好奇天性，但也不打擾別人的方式，讓長達兩、三小時的婚宴，對孩子不致成為無聊的折磨。

例如，當尚未上菜，孩子就對轉盤躍躍欲試時，可以在徵得同桌者允許下，幫助孩子練習旋轉的力道，並教導他「有人仍在夾菜時，輪盤就不能轉」。當孩子有能力用緩慢、適當的時機與力道使用轉盤，還可以告訴他「待會要夾菜的時候，我會請你幫忙轉」，交付任務給他，提升他在用餐過程的貢獻與參與感。

至於狀況二，則攸關孩子是否具備「換位思考」能力。莊建宜以幼兒園所的經驗為例，他們會讓孩子在用餐拿菜時，從「一次只拿一瓢」開始。這樣做的好處是：小朋友通常一開始並不知道自己的食量，可以從這個過程中練習估量，也不會因為飯菜裝得太滿而喪失食慾，從中也培養不浪費、顧慮他人的美德。

對國小學童來說，多參加團體活動，可透過接觸同儕的機會，學習顧慮他人感受；也可鼓勵他把學校算數運用在日常生活中。數一數同桌有多少人，算一算每個人可以吃幾個，會比直接斥責他「吃東西要想到別人」更具體。

**五、愛插嘴、上課愛講話**

狀況一：每次我只要和朋友講話，小潔總是插嘴，不是問我們：「你們在說什麼？」就是硬要說件一點都不重要的事：「媽咪，我們家土司只剩一片了。」

狀況二：小明每堂課必跟鄰座同學聊天，每次叫他名字提醒，他都很不高興：「又不是只有我！」

可能原因：

孩子插嘴可能是因為好奇你們交談的內容、因為想到一件事等不及要分享，或者他不說就會忘記。

如果孩子上課時習慣聊天，通常是因為他對課程內容沒興趣，或根本跟不上。

**家長怎麼做**：

插嘴看似小事，卻很可能影響孩子的人際關係。大人需要協助他輪流發言，了解人與人應對時的規則。

黃倫芬建議，當孩子插嘴，跟他說：「我知道你很想講，等我們講完就換你。」然後儘快結束你們的話題。如果他等你們結束才接著說話，要記得鼓勵他：「謝謝你願意等。」等待是一種能力，需要培養；從一分鐘開始，慢慢拉長等待的時間。

如果有多個孩子七嘴八舌，就訂定規則：一人一次，一次三分鐘，讓孩子得到一段時間不被打斷的發言權。當別的孩子說話時，也學會聆聽、等待。

有時候，孩子插嘴是在發出某些訊息。例如在路上不期而遇友人，大人聊了起來，而忽略了孩子，他很可能就以插嘴來表示不滿。

**老師怎麼做**：

黃倫芬分析，許多低年級孩子亟欲分享，還沒學會等待，想到有趣的事就想馬上說。老師這時要提醒孩子：「我知道你覺得很有趣想跟老師說，等老師把這部分講完再請你分享。」或請他將想講的事先寫下來，下課再找老師或同學講。也要讓孩子知道，上課時想要發言都必須舉手。

原則是，老師要安定自己的心，知道孩子沒有惡意，不是故意搗蛋，不要責怪孩子。通常提醒兩三次之後，學生會比較理解上課發言的規則。

當然，也有學生因為對學習內容沒有興趣，成為上課說話的「慣犯」。黃倫芬提醒，儘量不要在上課時斥責學生，尤其當那個學生在同儕間已經因為不守規矩被排擠時。老師可以在下課時找他了解學習狀況，和孩子討論該怎麼辦，也讓他知道：「我知道你想要講話，但說話會影響上課秩序，讓老師很為難，也可能讓同學誤會你。」

如果是注意力比較不足或容易分心的孩子，老師可能要使用一些策略。例如將孩子的座位往前挪，他比較容易注意到上課內容；請他當小幫手，大約十五分鐘就請他發考卷、擦黑板。

當然，建立全班默契，像是「日立冷氣，靜悄悄」、「一二三、拉嘴巴」，雖然老套，卻還是有用的班級經營方式。

**六、孩子說不雅詞彙、講髒話，甚至罵三字經**

狀況：孩子最近說話會出現「變態」、「屁啦」、「機車」等詞彙；鄰居張太太說他們家更慘，聽國中兒子講電話，簡直像電影《艋舺》台詞的翻版。

可能原因：

先檢視家中是否有人也有類似習慣。對年紀稍小的孩子來說，有時只是覺得好玩、新鮮；青少年說三字經，可能是認同自己所屬族群的說話方式，或純粹覺得這樣才能表達感受。

**可以怎麼做**：

對年紀稍小的孩子來說，新鮮、有趣、會引起同儕或大人注意的語詞或行為，很容易互相感染，可先探究孩子是否了解箇中意義，再伺機決定用忽視、轉移或說明的方式帶過。

GreenHouse志工、蒙特梭利教師周惠華，曾碰過幼稚園孩子有段時間很愛說「大便」，禁止也沒有用；後來每次孩子這樣說就帶他坐到馬桶上，讓他了解語詞真正的意義。也曾有一段時間，有一群孩子很愛吐口水，家長抱怨連在家中也如此，於是她安排時間讓孩子圍著樹木漱口、並把水噴在樹根旁，抒解孩子好玩、好奇的心理。

幫助孩子釐清不雅詞彙的意義，是引導方式之一。如問他：「跟你不一樣，就是變態嗎？」讓他進一步思索這個語詞給人的感受。

幽默提醒，也是一種因應之道。教育部中央團人權教育諮詢輔導教師陳端峰，曾碰過學生對他說：「老師，你很機車耶！」「那麼是光陽，還是山葉呢？」他用幽默的雙關語方式，提醒學生用語的界線。不當面責罵，並不表示我們覺得那是對的，只是換個方式讓孩子知道。

親職專家楊俐容也建議，當孩子逐步邁入中高年級的自律階段，大人除了可以從認知面討論說髒話的相關概念，從情感面讓孩子同理、體驗聽到髒話的經驗與感受外，也可以從行為面和孩子約定說髒話的行為規範。

如教導他們：(1)不在正式公開場合說髒話，引導孩子思考，哪些場合不適合使用同儕間的嘻笑怒罵用語，幫助孩子建立收放自如的界線；(2)也不在別人明白表達不接受的時候說，強調尊重是人與人相處的基本態度，或許有些人不在意，但若有人明確表達聽到髒話有不舒服的感受，就一定要學會自我克制；(3)同時也應提醒孩子不在自己有負面情緒的情境下說髒話，與孩子討論，當生氣時可以如何表達來取代髒話，協助孩子拉起爆粗口的界線。

**七、站三七步**

狀況：青少年做錯事情被糾正，被叫去時卻以三七步的姿勢，站在大人面前。

可能原因：

當孩子知道自己即將被罵，這個站姿往往暗示孩子內心有防衛；但也有可能是孩子本身姿勢不良的慣性，根本沒有自覺。

**可以怎麼做**：

面對青少年的各種問題，大人有時得一件一件處理，很難強求一次解決。

黃倫芬舉例，若孩子因生氣說三字經，而你今天想了解的重點是「為何生氣」，當聽到三字經時可以先問：「你今天心情又不好了？」把重點放在聽他在生氣什麼，而不是在第一時間就在意表達方法。

三七步的問題也是一樣。很多時候，大人會因態度不佳而模糊了焦點。如果現在要討論的是這件做錯的事情，就先不要被態度激怒，模糊了焦點。

從身體語言觀察，三七步姿勢的背後，代表的是一種防衛的態度。孩子覺得要被罵，不自覺的會武裝自己。如果大人可以了解，他只是在防衛、保護自己，並不代表他刻意要展現無禮，這樣才有繼續討論的空間。

長年輔導中輟、特殊兒的台灣青少年教育協進會理事長李崇建，則會用這樣的方式提醒：「站好。這樣站，我會認為你不尊重我。」「謝謝你告訴我你沒有這個意思。不過這樣站通常會被誤會不尊重人，這樣多划不來！」

還有一種可能是，因習慣姿勢而不自覺站出三七步。在高雄餐旅學院擔任國際禮儀講師的李昀曾觀察，與強調挺胸、伸展的國際標準舞相較，流行於青少年的街舞文化，的確有較多駝背、聳肩等基本動作，一旦成為身體習慣，姿勢本身雖沒有不敬的意思，卻可能引起誤解，不妨提醒孩子留意。大人可透過鏡子、錄影等方式，協助孩子覺察自己站立、走路的儀態與形象。

**八、問話不但不回答，還頂嘴**

狀況：小華出門前我問：「有沒有帶外套？」沒聽見回答；我提高音量再說：「要帶外套喔！」「煩不煩啊你！」他大吼，接著大大摔門聲，留下錯愕又傷心的我。

可能原因：

當孩子處於青春期，挑戰和頂撞權威（大人），可能是這個發展階段維護自我的正常方式。他依然需要成人的關心，但也需要維持自己的獨立。

**家長怎麼做**：

楊俐容分析，青少年愛頂嘴，常常是因為父母無法調整關愛。就像栽培箱裡的幼苗長大了，父母還繼續放在栽培箱關照，它一定長歪。父母要做的事是：移開保護罩，讓它在自然環境，它才能茁壯成長。

父母只要調整關愛方式，還是可以擺脫「嘮叨」惡名。楊俐容建議父母，常在心中默唸「孩子獨立真可喜」。當孩子嫌你囉唆時坦承：「不好意思，我已經習慣了，畢竟這樣照顧你十幾年了，突然要改，好難喔！」說明你需要時間適應。

規範孩子時也有一些原則：(1)以行動取代嘮叨。譬如玩電腦的時限到了，他還沒關，跟他說時間到了，同時走到他身旁要求關機，不要隔空喊話嘮叨不停。(2)善用客觀的資訊。孩子聽到的聲音不會只有父母的，他需要學會判斷。(3)使用自然合理的行為後果。譬如不洗頭、不洗澡，身上就會臭，同學會排斥，這就是自然的後果。如果那個後果對孩子有意義，他自然會改。

當你已經盡力當個不嘮叨父母，孩子的頂嘴依舊，找個雙方心情的不錯的時間聊聊，畢竟青少年的道德發展已經從「他律」邁向「自律」，他必須知道並且認同，才會願意執行禮貌的行為。

親子對談時，也要留意以下「四不」。(1)小事不要一提再提。父母要管大事，不重要的小事儘量讓孩子作主。(2)不要翻舊帳。沒有人喜歡被揭瘡疤，這最容易引發青少年反彈。(3)不要否定孩子。愈否定孩子，他就更想頂嘴、堅持到底。(4)不要引發孩子的罪惡感。譬如：「你翅膀硬了，不需要爸媽了！」

**老師怎麼做**：

有事情與學生溝通，他卻頂嘴時，先提醒自己，不要將重點放在他的表達方法，而是去聽他在不高興什麼。有時候平心靜氣去思考他頂嘴的內容，或許會發現他說得挺有道理的。接著再處理他的說話方式：「謝謝你告訴老師這樣的處理方式不合理，我會再調整方法。不過你說話的方式讓我很不舒服」

曾獲教育部正向管教特優的重慶國中教師鍾滿振提醒，有時候學生嗆老師真的會讓人難以招架，如果不知如何回應，就什麼話都別說。有時候他會跟學生說：「我們明天再說。」不回應留下的空間讓彼此有機會思考。等到明天，雙方的情緒冷靜了，也比較容易就事論事。

過程中，不要用貶低、謾罵的方式抑止你認為不禮貌的態度。如果孩子從成人身上得不到禮貌的對待，他自然很難變成一個有禮貌的人。

**九、不知使用手機的禮節**

狀況一：家族聚會時，八年級的諒宇坐在角落，一直埋頭看手機，阿公問話總是簡短回答。媽媽使眼色要他將手機收起來，他假裝沒看見，繼續盯著手機玩遊戲。

狀況二：愈來愈多學生在上課時拿手機錄音錄影，上週學校有一位老師罵學生的影片被張貼上網。即使學生可能沒有錄我，但我還是覺得很不自在。

可能原因：

家族聚會時青少年覺得無聊，所以藉著手機打發時間。至於在班上狗仔盛行，李崇建認為，偷拍、錄音等使用手機衍生出來的不當行為不是「個人問題」，而是「社會文化的代價」：社會上狗仔盛行，這個情況就會具體而微顯現在學校。

**家長怎麼做**：

以「禮貌」為由要求青少年在聚會時收起手機通常是行不通的。到了青少年，孩子會重新整理，發展出自己的禮貌體系，當他認同了，才會真的去做。

這個時期應該要有更多的討論與對談，同理他的心情。大人們的談話內容對他來說的確很無聊，但他也得考慮到長輩感受。大人應和孩子討論出一個讓他自在、也不讓旁人難受的方式。例如不玩手機改看書，或假裝背英文。

當父母買手機給孩子使用，不妨對於手機使用規則約法三章。但楊俐容提醒，給青少年手機，時間、時段與額度等大方向是可以規範的，其他等出了狀況再討論修改。當規則細節太多，好像在防賊，也容易記不住。

**老師怎麼做**：

當偷拍、錄音等事讓老師倍感威脅，學校可以做的是訂定規則，例如：「上課時間手機要關機」。要有心理準備，規則不會百分之百奏效，但多數學生的確需要知道怎麼做，以及違反後的罰則。

偷拍文化源於一種不尊重，老師可以努力的是，在學校內經營起相互尊重的主文化，當一個尊重孩子的大人。

**十、開黃腔**

狀況：實驗課。老師：「請將吸管插進去。」某男同學：「這樣好舒服。」全班哈哈大笑，台上女老師卻漲紅了臉。

可能原因：

對國中生來說，「性」是他最關心、好奇的事之一，這使他總將所有的事與性聯想在一起。

**可以怎麼做**：

如果學生的玩笑是隱諱的，除非已經影響了上課，否則可裝聽不懂不處理。當話語真的讓你不舒服，就直接請學生停止：「這些話讓老師覺得很不舒服。」如果可以輕鬆以對，事情可能會更容易。重慶國中教師鍾滿振分享，「開黃腔」是他任教的學生認為「最不禮貌」的一件事。即使有這樣的認知，學生仍忍不住想講，而且女老師的尷尬反應會讓學生覺得更有趣。

黃倫芬提醒老師，這是青少年的正常反應。當他們開黃腔，不要認為是針對你，才不會覺得難為情。

如果學生說完，全班哈哈大笑後仍能繼續上課，當它是個調劑學習氣氛的插曲，不要太在意。但如果造成全班一直針對此事開玩笑，就要提醒：「大家好像對性很有興趣，你們這個年紀，對性有興趣很正常。不過現在是化學課，請同學在生活教育課時，好好跟老師請教。」絕對不要因此罵學生，他們只是在不對的課堂上問了不恰當的問題。

要提醒學生注意的是「界線」，黃腔絕不要開到老師或同學身上。如曾有老師自我介紹後，詢問是否有其他問題時，同學直接問老師「第一次是幾歲」的隱私。碰到這種情形，老師千萬別動怒，可從性騷擾的法律面角度切入說明，讓他們知道在職場中這樣問會有觸法之虞，也協助學生了解公開場合的問話禮貌。