

好好衝突，人際加分

風和日麗的週末午後，公園裡孩子三五成群。突然，聲音愈來愈高：「不要推啦！」「你不要慢吞吞的！快點！」「你白痴啊！說半天聽不懂喔！」七嘴八舌中，突然一聲「哇」的嚎啕大哭傳入耳際，原本在旁悠閒的大人，神經也為之緊繃。「誰家小孩這麼沒家教？公園的玩具大家都可以玩，怎麼動手打人！」爸媽一出，誰與爭鋒。哭泣聲加上質問聲，讓遊樂場內的空氣，頓時凝結……

若你的孩子，正是啜泣跑來哭訴的「受害者」，你是否急著想找出元兇，爭個是非對錯？若你家孩子，是那位眾所矚目的「肇事者」，你是否曾在眾目睽睽下「打小孩給別人看」，或拎著小孩代為道歉，然後匆忙逃離開現場？若你的答案為「是」…來來來，倒杯茶，深呼吸。來聽聽衝突處理專家怎麼說！主修社會團體工作與衝突管理的廖清碧指出，大人面對衝突時的一言一行，都會一點一滴進入孩子腦中，成為孩子未來處理衝突的藍本。若希望孩子擁有一座理性、文明的「內心博物館」，最根本的方式，就是大人先從轉變自己的信念與言行開始。「第一步，先關心人的情緒；第二步，再問清事情原委。若可以的話，能重演一次當時情境最好。至於態度面的教誨，請留到最後才處理。」建立衝突時的正向思考態度，是家長必須學習的第一課。「有衝突是正常的」、「衝突讓大家可以把話說得更清楚」、「衝突是學習的機會，會得到無價的經驗」、「衝突能學習自我表達、了解對方、增加觀點、尊重與自己不同觀點的人」。「絕對、絕對不要在衝突當下罵人或打人，那是最不智的。衝突，正是培養孩子關心別人與自己的時候，千萬別白白浪費了！」

善用問句，培養「共律」

建立起面對衝突的正向信念後，大人應學習的第二課是：善用「問句」，引導孩子養成主動思考的習慣，為親子間的「共律機制」鋪路。可別小看問句的力量，這是協助孩子從「他律」邁向「自律」過程的好方法。當孩子想溜滑梯，底下卻有其他小朋友擋住時，最好的策略，不是大聲提醒孩子「小心！會撞到」，而是引導他朝「我若這麼做，會發生什麼事」來思考。譬如可以這樣說：「有小朋友在溜滑梯下面，若你溜下去，會發生什麼事情？有什麼辦法嗎？」「你要溜下去了，下面有人，你要怎麼說？」「他要溜下來了，你要怎麼做，才不會受傷？」當孩子們用自己的小腦袋，說出自認為最好的處理方式時，大人這時也請別忘了給他們掌聲鼓勵：「找到辦法了，好棒！為你們拍拍手！」對人的行為保持好奇，也是幫助自己冷靜、轉念的好方法。當了解行為背後的原因，較容易尊重人我差異，讓質疑少一點，體諒多一點。

卡內基訓練陳傳宏舉例，面對正在吵架的雙方，習慣質疑的家長很容易脫口而出：「說！你說你為什麼這麼做！」但若奠基對行為的好奇，最起碼在詢問語氣上就能問得與眾不同：「我很好奇，你為什麼會想到要這麼做呢？」有了這些基本概念，現在，就讓我們回到公園衝突事件現場。若我們人在當下，可以如何為孩子打造一座更文明、理性的「衝突處理博物館」？

（作者：李佩芬 出處：親子天下）

輔導室 祝福您！