

**兒**童在日常交往中，少不免會產生爭執，成年人可以怎樣做呢？舉一個例子，心儀與杏兒一起玩耍，杏兒不小心弄壞了心儀最心愛的小飾物。心儀說杏兒一直都喜歡這個飾物，這次是故意破壞的，杏兒覺得被冤枉了，心感不忿，便反駁起來。

很多時，成年人很快會運用權威去停止爭執，之後略作了解，便下判斷誰是誰非。結果，心儀和杏兒都不服，也覺成年人處事不公平。

較為可取的做法是，我們可以把心儀與杏兒分開，安排她們喝一點水、大大的呼吸幾下，或用其他方法去舒緩雙方的強烈情緒。接着，我們可以分別與她們傾談，令心儀感到我們理解她憤怒的感覺，也令杏兒知道我們明白她的委屈。這一點很重要，因為大部分人在情緒感受未被明白之前，很難作理性反省。有一點要補充的是，明白一種感覺不等於接受那種感覺是合理的，在這一階段，無須着重是非對錯。

之後，我們可以詢問事情的前因後果，給予雙方相若的時間表達，以示公允。聆聽的重點也不是分辨對錯，而是引導她們互相了解對方的處境。最理想的是，可以引導她們思想能夠做些什麼，以改善雙方關係，令大家都開心。

結果，杏兒體諒心儀的心情，願意送她一份禮物作補償；而心儀亦自覺對好朋友的動機太武斷，於是向她道歉。二人冰釋前嫌，心情又開朗過來，感情更見進步。

**鄭建生博士**

前香港大學亞洲研究中心助理教授