

**衝突**最基本的定義是雙方成為對立者。按K.W.Thomas的理解，衝突的出現大致經歷下列三個階段：<sup>1</sup>

1. 潛在期：兒童的年齡、嗜好或個人主觀意願的差別，都可成為引發衝突的原因；如：四年級學生德宋，平時喜歡說笑，無意中開罪了國揚，已教國揚很生氣。
2. 認知期：雙方相處持續出現不和諧，並且意識不和諧的存在。只要雙方都以負面想法來解釋對方的行為，就會加速衝突現象的出現；如：德宋認為：「國揚是個小器鬼！要好好教訓他。」而國揚亦認為：「德宋專找人笑柄，性格一定有問題，要找機會給他教訓。」
3. 行為期：雙方累積不和諧的經驗，彼此的憤怒就會加深，只要其中一方將「給對方一個教訓」的構思執行出來，衝突的現象就由此而生。

當兒童面對衝突，教師及家長可教導他們以下的處理方法：

1. 認識衝突根源：教師及家長可幫助兒童找出衝突的根源，如：究竟自己是否對他人存在偏見、對方是否故意等。
2. 運用幽默感：幽默很多時能轉化衝突中的緊張氣氛，化解彼此誤會。
3. 尋求第三者協助：若雙方處於緊張關係狀態，彼此化解不來，可尋求第三者協助（如：教師、同學及家長）。這樣做可以減少直接接觸時所出現的對立，亦可以透過第三者加強彼此的溝通，有助消滅誤會。
4. 協調溝通：倘若彼此都願意化解這場誤會，便可冷靜見面，協調溝通、交換意見，顧及對方的共同利益（win-win situation），建立具共識的解決方案。唯有這樣，兒童才會學到以理服人，據理力爭，大家才可以有文明、安全的環境追尋自己的理想。

周惠賢博士

香港中文大學崇基學院神學院名譽副研究員

---

1. K.W. Thomas, "Conflict and Conflict Management," in *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, eds. M.D. Dunnette (Chicago: Rand McNally & Company, 1976) .