

## 處理子女間爭執和衝突

- 一、 引言
- 二、 案例
- 三、 傳統中國文化中的理想子女間關係
- 四、 西方文化中的理想子女間關係
- 五、 子女間危機的四種型態
- 六、 介入還是不介入？
- 七、 介入的技巧 – 十要
- 八、 衝突的價值
- 九、 衝突的成因
- 十、 十種加深衝突的做法
- 十一、 應付衝突的心態
- 十二、 協助子女解決衝突
- 十三、 減低危機的破壞性

## 處理子女間爭執和衝突

李德仁

### 引言

俗語說：「兄弟如手足」代表社會重視家庭中兄弟姊妹的親密關係。華人社會重視家庭、父母甚至長輩的權威，故有「長兄為父，長嫂為母」之說，以嚴謹的宗法、禮教制度界定親子及子女之間的關係，確立差序格局，分清尊卑，長幼有序。保守持重的民族性，配合一整套行為規範，限定家人的位分和應守的規矩，例如「兄友弟恭」、「父慈子孝」，作用是保持和諧的家庭關係。

香港受西方文化思想的影響下，個人主義抬頭，多元觀點湧現，逐漸接受了自由、人權、平等、民主、法治等觀念，以致親子間的關係，特別是兄弟姊妹之間（下稱子女間）的關係也起了變化。雖然我們仍重視和諧，但在傳統約制力漸減，新規範未完全建立，西方文化的吸收消化未竟全功之際，家人關係值得深思。本文旨在探討子女間危機的型態和父母應變的辦法，給新一代父母和讀者參攷。

### 案例

#### 案例一

兩兄弟(十歲、八歲)，弟弟學業成績良好甚受父母寵愛。兄長個性活潑但倔強，成績時不及格。在種種比較、親朋的嘲笑下，兄長以武力發洩內心不滿，但父母處理不善，只有責打兄長和保護弟弟，且仍然以成績判斷兩人，以物質獎勵成績，未能對事不對人，導致兄長經常欺負弟弟，藉此洩憤、取得玩具，甚至取得父母的注意，因此造成角色定型、忠奸分明 – 兄長是個小魔頭，弟弟是個小天使。父母覺得越來越難排解日漸增加的糾紛，和不斷升級的暴力程度。

#### 案例二

自父親拋棄家庭後，母親精神困擾，怨恨時出於口，亦為生活而奔波。長兄“身兼父職”以毒打方式教訓弟妹。每次被責打，案主(四弟)嚎啕大哭直至身體僵直，抽筋。多番絕食反抗至體弱多病，甚至想放棄生命，心中有咒詛，恨意，時有無語問蒼天，淚向眼中流的悲歎。二兄把家人當作仇人，拒絕與家人溝通，在家不發一言，表現冷酷無情，但接電話時卻言笑甚歡，判若兩人。三姊十六歲便離家不知所終。案主在破碎、爭鬥、冷漠、無情、自私、暴戾中的兄弟姊妹關係中生長，苦毒甚深。

以上兩案例雖未能全面展示子女間危機的全貌，但亦已說明父母處理不善的惡果，以及不良甚至病態的關係的深遠影響。

在介紹危機型態和應變之前，有必要介紹中西文化在這課題上的理想狀態。

## 傳統中國文化中的理想子女間關係

五倫是傳統社會的五種基本關係，五教是使這五種關係合理化的準則，二者是分不開的。大概在宋以後，因朱熹承繼孟子之說而倡言五教，從此言五教即包括五倫。五倫、五教、甚至人倫，才都成同義詞。

五倫或五教的內容是：「父義，母慈，兄友，弟共(恭)，子弟」(左傳)。「父子有親，君臣有義，夫婦有別，長幼有序，朋友有信」(孟子)及(朱熹、白鹿洞書院學規)。「君臣也，父子也，夫婦也，昆弟也，朋友之交也，五者天下之達道也」(中庸)。

兄友弟恭、長幼有序是儒家所倡導的以等差之愛，去維繫兄弟姊妹之間的常久關係的倫理思想，這種思想自漢以後，加以權威化制度化而成爲中國的傳統的禮教核心。但它的束縛性，已因時代的大變革，西方思想文化的衝擊逐漸減削其勢力。「現在的問題是，如何從舊禮教的破瓦頹垣裏，去尋找出不可毀壞的永恆的基石。在這基石上，重新建立起新人生新社會的行爲的規範和準則。」(賀麟，引自韋政通 1980:207)

鄭德坤(1974)認爲中國人的基本思想是中庸。表現在以下四個領域：(1)人對待其他凡屬非人的事物的領域；(2)人對待其他的人的領域；(3)人對待自己的領域；及(4)人對於既往與未來的事物的領域。他指出中國人的人際關係可分爲三層，就是群、家、己。我們一切的社會科學、倫理、禮教、五倫、五常等等，都以家爲中心。這是我們的風俗習慣，都以家爲出發點的緣故。社會組織是以家爲基礎，而個人不過是家的一份子。因此多方貶低個人的獨特性和自主性。

華人社會至今仍然期待身爲兄長(當然包括姊姊)能夠善待弟妹 -- 「善兄弟爲友」(爾雅)；愛護弟妹 -- 「友，愛也」(說文)，以及親密地相處 -- 「言友者，親之如友」(廣雅)。同樣地也期望爲人弟妹晚輩能夠恭敬 -- 「在貌爲恭，在心爲敬」(何胤)，退讓 -- 「孔融讓梨」，及抑制(擯節) -- 「是以君子恭敬擯節退讓以明禮」(禮記)。

傳統的差序格局未必完全適合今日的社會情勢。如今講求平等的年代，倘若大家都能夠互諒互讓，以友善、親愛、恭敬、不放肆、不過份的行爲和心態相處，當然已是很好很高的標準了。

## 西方文化中的理想子女間關係

影響西方文化至深的基督教經典<<聖經>>描述對信徒間的關係的要求，遠遠比家庭中的子女關係教訓為多。因為教義申明凡人都是造物主的創造，都是祂的「兒女」，每人都獨立地向祂負責。兒女只是受託管教的產業。既然如此，對信徒(稱為弟兄姊妹)的要求，同樣地適用於家庭中兄弟姊妹關係上。

聖經有很多處用「彼此」一詞來勸勉訓示信徒怎樣相處，包括彼此相愛、用愛心彼此寬容、建立、相顧、相勸、勸慰、勸戒、順服、包容、饒恕、以恩慈相待、擔當重擔、教導、用信心彼此激勵、和睦、相交、款待、代求、認罪、看別人比自己強、謙讓、情同手足、追求善良、相合團結、聖潔問安。

同樣，聖經亦從相反方向提出不應該出現的行為 – 不要彼此 – 爭大、相恨、埋怨、說謊、批評、論斷、陷害、吞咬消滅、惹氣、嫉妒、分黨、受榮耀。

從以上描述，不難看到西方社會的人權、民主、法治、人人平等、不盲目順從權威等文化素養的根基；並非短時間內建成的。雖然中文有這些詞彙，反映文化中有這些行為，但卻未必都是中國人用來教導子女所用的標準。支持上述行為規範背後的價值觀，對於華人社會文化的更新有很重大的意義。其中一點很重要的；就是怎樣看待和處理爭執和衝突 – 這兩種子女關係最普遍地出現的危機。

### 子女間危機的型態

表一按照危機的嚴重程度分為四級，並列舉各級的行為模式，以及對子女個人在生理、心理和社交的影響，並且也簡單列出建議應變方法。

病態的子女間關係需要專業人士例如精神科醫生、臨床心理學家、心理治療師的協助，本文不作介紹。有需要的人可以向家庭醫生、普通門診，或家庭服務機構的社會工作者查詢，或要求轉介。

表一：危機中的子女間關係 – 型態及影響

	型態	行爲	危機的影響			建議應變方法
			社交	心理	生理	
危機的嚴重程度	病態	<ul style="list-style-type: none"> <li>虐待 – 性虐待、毒打、精神虐待</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>病態子女間關係</li> <li>嚴重影響與朋輩建立社交關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>積怨加深</li> <li>仇恨心理、報復心理</li> <li>心理創傷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>嚴重受傷至殘</li> <li>身心病</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>尋求專業人士協助</li> </ul>
	嚴重衝突	<ul style="list-style-type: none"> <li>打架至嚴重受傷</li> <li>威脅 – 傷害、破壞</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>阻礙關係的建立和發展</li> <li>或會阻礙與朋輩的關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>阻礙子女心理正常發展</li> <li>甚至有礙與朋友建立親密關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>身體受傷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>解決衝突，或</li> <li>尋求專業人士協助</li> </ul>
	一般爭執、衝突	<ul style="list-style-type: none"> <li>吵咀</li> <li>動粗</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不明顯</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情緒波動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>輕微受傷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>介入，或</li> <li>不介入</li> </ul>
	輕微爭執	<ul style="list-style-type: none"> <li>不禮貌</li> <li>不啾不睬</li> <li>拒絕合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不明顯</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情緒不安</li> <li>不滿意</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不明顯</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不介入</li> </ul>

表一只列舉了各級危機的典型行爲，在深入分析下，衝突的型態可以分成四種。表二清楚列明每種型態的特徵。

表二：子女間衝突的型態

	自我否定型	直接攻擊型	間接攻擊型	自我肯定型
自己與兄弟姊妹之間的定位	我不好，你好	我好，你不好	我好，你不好 (但是我讓你以為你好)	我好，你也好
決定權	讓對方決定	替別人決定，對方知道	替別人決定，但對方不知道	雙方共同決定
解決問題的能力	低	高或低	看起來高，事實上低	通常高
表現在問題上的行為	逃避、投降、放棄	向外攻擊	暗中攻擊	直接面質
對方的可能反應	不尊敬、罪惡感、生氣、挫折感	受傷害、防衛、羞辱感	困惑、挫折、受制感	彼此尊重
成功的定義	靠運氣或別人同情而成功	靠打敗對方而成功	靠控制、操縱對方而成功	雙方不受損傷的成功，互讓互諒的雙贏局面

### 介入還是不介入？

一般家長遇到輕微或一般程度的爭執和衝突時，往往都會插手介入，甚至大動肝火，大興問罪之師。本文要推介一種新方法 – 不介入。

不介入不是袖手旁觀，不予理會，而是在安全的情況下，指導他們自行解決問題，讓子女們學習合作解決問題，令他們終生受用。

表三握要說明介入和不介入兩種處理方法的好處和壞處，以及要充分發揮方法的效用所應具備的條件。

事實上，上文所指的介入，只是一般華人父母普通使用的介入方法，運用自己的權威，以講理關懷或不問情由的態度，擔任排難解紛、徹惡懲奸的角色。

表三：介入與否的好壞比較及應具備的條件

子女爭執			
父母介入		父母不介入	
好處	壞處	好處	壞處
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 示範作用</li> <li>• 解決煩惱</li> <li>• 快速收效</li> <li>• 恩威並施</li> <li>• 擔任法官</li> <li>• 儆惡懲奸</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 容易被視為不公平、偏心</li> <li>• 缺乏機會獨立地嘗試自行處理衝突</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不會過份緊張導致火上加油</li> <li>• 不致於不問情由各打二十大板</li> <li>• 讓他們自己解決</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 惡化</li> </ul>
要充分發揮效用應具備的條件			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 情緒保持冷靜</li> <li>• 夫妻合作一致</li> <li>• 保持緊密有效溝通</li> <li>• 夫妻關係特別是性關係和諧</li> <li>• 有必要運用介入技巧（下文）</li> </ul>		<p><u>明確表示</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 要求他們試行或自行解決問題</li> <li>2. 對子女有信心，他們可以解決</li> <li>3. 過去他們有能力解決</li> <li>4. 能夠解決問題才是好孩子</li> <li>5. 父母希望他們藉此機會學習與人相處</li> <li>6. 基本原則：事實要弄清，情緒要冷靜，有錯就要認，原諒是最醒</li> </ol> <p><u>事後分析並讚揚</u></p>	

## 介入的技巧 – 十要

1. 要學習針對「問題」來溝通 – 不要借題發揮。
2. 要體會孩子們的感受 – 知道並表達當時孩子的感受，這樣才能令孩子向你表達情緒，不致壓抑。
3. 要正確的表達方式 – 少用「你應該 ...」；多用「你認為這樣做是不是比較好？」
4. 要善用良好的身體語言 – 面向孩子，拍拍他的肩 ... 。
5. 要坐下來談拉近說話距離 – 因為站著容易疲勞、激動，也可以降低音量，減低戰鬥狀態的加速。
6. 要學懂認識自己的情緒 – 保持穩定的先決條件。
7. 要徹底接受自己有情緒 – 保持穩定的必備條件。
8. 要學習控制自己的情緒 – 保持穩定的充分條件。
9. 要給孩子留面子 – 保存他們的自尊。
10. 要教孩子解決衝突的方法。

以上十種技巧只是子女間平息紛爭的充分條件，必要條件卻是為子女創造解決問題的情境 – 夫妻之間要適切地運用不同的方式向對方表示友好、承認自己的錯誤，並接受對方的道歉。身教重於言教，和諧的家庭為子女們製造解決問題的最佳情境和學習機會。

## 衝突的價值

華人社追求和諧，避免衝突，有時確實走火入魔。為了息事寧人，保存人際關係，我們尊崇和事老人，重視和氣終場過於是非對錯，為了保持團結一致不惜鎮壓不同言論，犧牲真理正義，壓抑個人意見，打壓特立獨行甚至屈從無理要求，以及盲目附和權威（梁家麟 1997）。

### **衝突的價值有以下各點：**

1. 輕微爭執可以消除沉悶，衝突正是解決問題的起點
2. 有助澄清價值，分清對錯
3. 衝突使子女間的感情接受考驗
4. 意見衝突使子女學習容忍不同觀點
5. 渲洩內心不滿是治療惡劣關係的起點
6. 衝突往往是關係更新的觸發點，也是成長的契機
7. 衝突促使子女學習慎思明辨，減低自我中心的程度

## 衝突的成因

子女間的衝突成因大致有：

1. 意見不同、觀點對立
2. 分配不公、利益衝突
3. 嫉妒仇恨、性格衝突
4. 欺騙詭詐、巧取豪奪
5. 自我中心、氣量淺窄
6. 缺乏耐心、又不容忍
7. 溝通不足、誤會重重

## 十種加深衝突的做法

Osborne（1980）提出的十種破壞關係的做法，值得為人父母留意：

1. 不要妥協、堅持到底；拒絕讓步、破壞感情
2. 過分妥協、完全讓步；逃避衝突、破壞更深
3. 貶低別人、抬高自己；吹毛求疵、以顯優越
4. 尋求扯平、反擊報復；佔人便宜、製造紛爭
5. 好出主意、勉強人從；好為人師、自以為是
6. 自己全對、別人全錯；詭詐辯護、破壞最深
7. 隱藏抱怨、免傷和氣；眼淚悲憤、盡填心胸
8. 坦率指責、不留餘地；破壞關係、莫此為甚
9. 矯正別人、力陳事實；個人看法、要人贊同
10. 深藏不露、免受攻擊；拒絕溝通、與世無爭

## 應付衝突的心態

一般人應付衝突的態度可以分成五種如下 (Johnson and Johnson, 1997) 必須留意的是，以下每種做法都可以在不同場合中，成為最合理明智之舉。

### 1. 烏龜型 – 逃避

轉換話題，不再討論；徹退容忍、一走了之；為免麻煩，不顧人情、不問事理。

### 2. 玩具熊型 – 讓步

為求減少衝突，不惜完全讓步、自我犧牲；明知對方理虧，但也寧願放棄權利；放棄原則立場，為求息事寧人，保持「良好」關係。

### 3. 大白鯊型 – 力爭

為保自己信念權益，不惜傷害關係；輕則說服，重則強制；甚至為求達到目的而不擇手段。

### 4. 狐狸型 – 妥協

萬事可以商量，雙方各得部份；基於合作精神，協調、磋商、談判；彼此尊重對方出於好意，為著將來關係鋪路。

這是民主精神的局部體現，要堅持相信，彼此的歧見在互讓互諒的情形下得以縮減，彼此的困難總有辦法克服。妥協要求雙方堅持平等信念，同時也關心彼此間繼續保持良好關係。

### 5. 貓頭鷹型 – 面對

對人 – 以愛心關懷；對事 – 以坦誠心態面對歧見。分歧本身非關好壞，反而是有創意地解決問題的大好機會。人際關係與問題的性質同樣重要，兩者都不當隨便犧牲，因此需要時間、精力、心志和創意。面對或稱「用心面對」，不能一蹴即就。Griffin (1982) 提出五項建議如下：

- (1) 角色扮演，設身處地代入對方，體驗對方感受。
- (2) 深入了解對方感受下保持對話，嘗試共同採用一個角度。
- (3) 在各種方法都無效時，請第三者從中調停。
- (4) 找尋更高的共同目標。
- (5) 公平的爭論。

還有最後一點，就是民主精神的體現。民主的含義是尊重個人的價值、人格和尊嚴，容忍異己、在不擔心報復下冷靜的討論、平等與博愛精神，以及不斷的改良和進步 (余英時, 1955)。以上這些含義完全可以用於處理子女間的衝突。

## 協助子女解決衝突

1. 態度要積極，情緒要冷靜。
2. 有信心 – 問題可解決，衝突可化解。
3. 雙方有歧見，彼此要認同 – 找尋問題的焦點的必要條件。
4. 找尋衝突的原因 – 認識整件事情的來龍去脈、搞清衝突焦點，有助找尋原因。
5. 問題要分清，解決要逐步 – 複雜問題需要分拆，混為一談難以解決。
6. 對事不對人 – 爭論而不傷感情，針對事情的批評跟針對人格的批評完全是兩回事。
7. 防止衝突尖銳化 – 致力維持彼此信任和保持友善的態度。
8. 清楚了解對方 – 以客觀的態度，力求了解對方的觀點。接納彼此有不同的看法。
9. 防止情緒作怪 – 先安靜，再談判。激動的情緒容易造成出口傷人，加深鴻溝。
10. 禁止彼此威脅、出言侮辱、濫用權利 – 例如要求不合理的賠償。排難解紛的父母須作有效的反應和聆聽（見表四）。
11. 衝突雙方權力應當平等 – 免致濫用權力壓制對方，造成不公平的處境。
12. 務求達致雙贏局面 – 避免只有你贏我輸，我贏你輸的出現。
13. 及早解決 – 有小衝突就要儘快解決，以免積怨過深，難以化解。
14. 複雜問題，須多點時間 – 下回再討論，冷靜後可以比較容易解決。
15. 鼓勵彼此寬恕 – 「夫子之道、忠恕而已」，「盡己之謂忠，推己及人之謂恕」（朱熹）；「己所不欲，勿施於人」（孔子），傳統美德，值得發揚光大。

## 減低危機的破壞性

爭執，衝突是不能避免的，只能夠減低發生的次數和它的破壞性。必要做的工作有兩項：

- (一) 身教 – 創造解決問題的情境。
- (二) 建立子女的自尊自信 – 在日常生活中教導子女。

表四：有效的反應與聆聽

- 封閉式反應：父母以不接納、不了解的態度來否定孩子擁有個人感受的權利。
- 開放式反應：父母接納孩子所說的話及感受來肯定孩子擁有個人感受的權利。顯示父母真正的了解與接納。

孩子的話	封閉式反應	開放式反應
我永遠不再跟她玩了！	你為甚麼這樣小器；她不是故意的。	你真的很不滿意她，而且有點氣憤。
我不會！	不准那樣說！你從頭再來！做十次！	你似乎覺得相當困難。
我又要去。他總是可以到處去，但我就不可以！	我已經講過這件事了！所以，不要再小題大造了。	你覺得那樣似乎對你很不公平。
看我的圖畫！	嗯，很好，但你做好功課沒有？	你很滿意你的作品。
哥哥真卑鄙！	你要聽哥哥的說話！	你覺得哥哥欺負你。
爸爸唔公平！	你敢再那樣說！	你似乎對我很生氣。

Dargatz (1991) 寫了一本書，名為《52 種幫助孩子建立自尊自信的好方法》。其中絕大多數都可以給華人父母切實執行，茲抄錄部份如下：

給孩子一份真誠的讚美；  
別讓孩子有負面的自我評價；  
常對孩子說「請、謝謝」，也讓他們學會對別人如此說；  
只有我和你 – 和孩子共度一段愉快時光；  
幫助孩子學作決定；  
問問孩子的意見；  
為孩子佈置一個發表園地；  
幫助孩子結交朋友；  
讓孩子覺得受重視；  
幫助孩子培養良好的語言能力；  
為孩子訂定生活常規；  
教孩子基本的急救方法；  
盡可能回答孩子的問題；  
遵守諾言；  
教孩子基本烹飪技巧；  
鼓勵孩子讚美他人；  
鼓勵孩子參加團體活動；  
鼓勵孩子問問題；  
盡可能告訴孩子你這樣做的理由；  
盡量參加學校的家長會；  
告訴孩子他的「當年勇」；  
讓孩子教你一些「新」事物；  
幫助孩子學會如何面對拒絕；  
讓孩子學會「給予」；  
準備兩枚應急的硬幣打電話；  
鼓勵孩子背誦文章；  
教導孩子學會如何自我保護；  
鼓勵孩子結交可信賴的大朋友；  
不要在孩子面前批評別人  
不做無益的恐嚇威脅；  
幫助孩子預作準備；  
幫助孩子學習如何面對失敗；  
協助孩子開設一個戶口；  
和孩子一起嘗試新事物；

與孩子分享你的希望；  
教導孩子為自己的行為負責；  
重視孩子的新發現；  
勇於向孩子說「對不起」；  
讓孩子擁有意外的驚喜；  
緊抱孩子告訴他「我愛你」。

### 引用書目

- 余英時（1955）。民主制度之發展。香港：亞洲出版社。
- 梁家麟（1997）。中國人的衝突觀。教牧分享，第 107 期，頁 8-11。
- 賀麟<<五倫觀念的新檢討>>引自韋政通(1980)。中國哲學辭典，大林出版社，頁 207。
- 鄭德坤(1974)。中國的傳統文化。地平線出版社。
- Dargatz, J. 原著（1991）。蕭順涵譯。<<52 種幫助孩子建立自尊自信的好方法>>。台北：生命潛能文化事業有限公司。
- Griffin, E.M. (1982). Getting together. Downers Grove, Ill: Inter-Varsity Press.
- Johnson, D.W., Johnson, F.P. (1997). Joining together: Group theory and group skills. Boston: Allyn and Bacon.
- Osborne, C.G. (1980). The art of getting along with people. Grand Rapids: Zondervan Publishing House.