

建立良好人際關係-學會有效的自我主張

雙峰校長/王耀德

學校是人與人互動的學習場域，互動的過程中也在逐步建構孩子的人際關係網絡，而在孩子相處的過程中，必須透過各種溝通表達方式來傳遞彼此的訊息，所以學校是孩子們練習溝通表達的最佳場域。

108 課綱的核心素養，其中一個面向就談到『溝通互動』，可見此一核心素養的重要性。有一次在與家長互動對話時，家長提到現在的孩子有時表現得很沒有禮貌或較為自我中心，因此容易造成孩子彼此的衝突。這樣的現象很多時候是因為，有些孩子以為只要跟自己的想法不同，就絕對排斥的不成熟心態。但是很有趣的是，當進一步了解時，發現有些孩子在心裡很擔心自己的意見被吃掉、或是認為意見與我不同就等同是在否定我，轉而變成僅是考慮自己的想法完全無視外界的狀態，因此表達意見時就變得劍拔弩張或是酸言酸語的貶抑他人，這都不是理想的溝通方式。

其實平常可以透過有效的自我主張來練習良好的溝通方式，提供以下的方式可供參考。

- 一、良好的自我感：這並不是自我感覺良好，而是希望讓孩子有適當的內在語言，有力量為自己發聲。如：在心裡告訴自己：『雖然意見不同，但我也可以講出自己的想法』，藉此建立孩子的自我價值感。
- 二、理直氣和的自我主張：這個過程將幫忙孩子區辨「我是對的」與「我的想法是這樣」的不同，明瞭自我主張並不是權力相爭，或在自己站得住腳的狀態下為難對方，而是能夠明朗溫和、對事不對人地提出自己的想法。



同樣的，自我主張也不是要改變他人，而是表明自己的立場即可。因此，也能讓孩子們理解意見差異不是差勁，方法不同不等於不好，培養孩子自我覺察的能力。

三、有溫度的自我主張：有時因為不了解或立場不同就會有對立或是衝突，很快就會是帶刺的自我主張，但如果能用同理心的態度先去理解對方行為背後的動機，知道「他跟我一樣只是想贏」、「他雖然方法不對但僅是想要交朋友」、「他可能是心情不好，因為我自己也曾這樣」……這樣就會是有溫度的自我主張，也是同理心的培養。

四、有偵測力的自我主張：除了能說以外，也能研究對誰說、怎麼說、甚麼時機、場合說、或跟誰一起去說，才能傳達出自己的想法。如：知道同伴怕老師，就可以說：「我不想要上課被吵，我一直說沒有用，就只能告訴老師處理了。」

知道他喜歡朋友，就可以說：「你一直上課吵我，我就不想理你，下課也不會想找你玩。」，這可以培養孩子敏銳的應變力。

五、協調能力：大家都有自己的主張是很棒的一件事，但是意見一定會有不一樣的時候，該怎麼辦呢？那就是需要學習協調的時候了。這時民主素養的培養就很重要了，雖然少數服從多數，但是少數的聲音也是需要被聽見及考慮的，或許在各個年齡階段將會發展出不同的折衷或創造性方法，這也是培養創造力的好機會。

人際間的溝通表達充滿了學問與藝術，如何讓自己的聲音溫和且有條理的被他人聆聽理解，而不是爭得情緒高張且面紅耳赤，這些都必須透過有效的自我主張，來建構一個友善的溝通環境，讓彼此的需求都能被聽見，也能讓校園裡的每一位成員，都能得到更溫馨友善的對待。

