教育部教學實踐研究計畫成果報告

Project Report for MOE Teaching Practice Research Program

計畫編號/Project Number：PED1121761

學門專案分類/Division：教育學門

計畫年度：n112 學年度一年期　□111 學年度多年期

執行期間/Funding Period：2023.08.01 – 2024.07.31

運用溝通腳本行動實踐增進大學生衝突溝通的自我效能
--以「愛情心理學」課程為例

計畫主持人(Principal Investigator)：吳曉明

執行機構及系所(Institution/Department/Program)：長庚科技大學/護理系

成果報告公開日期：□立即公開 n 延後公開

繳交報告日期(Report Submission Date)：2024 年 9 月 13 日

計畫名稱 (Title of the Project)：運用溝通腳本行動實踐增進大學生衝突溝通的自我效能--以「愛情心理學」課程為例

一、研究動機與目的 (Research Motive and Purpose)

愛情關係是大學生生活中最在意的，其關係的優劣將直接影響未來伴侶關係的經營。希望透過本研究，能深入大學生對愛情關係的期待和迷思，藉由對護理學生其愛情關係的理解，能反思性別教育及情感教育的內涵及策略，若能持續進行研究，從理解現況到教育方案設計，便能進而推廣到大學的親密關係課程、輔導策略的內容，國中、高中情感及性別教育的啟蒙，反思現今的性別教育應該前進的方向，對於社會上性別教育的爭議提供部份的實證基礎。過去的研究多以訪談及問卷的方式了解學生的情感與親密關係的樣貌，多少受限於題目及訪談者的想像，缺乏以學生為主體，用敘說的觀點建構自己的愛情故事。情感教育教案也多針對於高中之前，而大專學生的學習目標也往往轉向專業技能較輕忽其他人文相關培育課程，如何有效地提供大專學生情感教育的教材及相關教學策略，是本計畫的目標。

1.大學生情感教育非常重要

大專在通識課程或專業選修課程中，多性別平權、婚姻與家庭等相關課程，較少開設與愛情相關的課程，多將情感教育包含在性別教育課程中。之前台大社會系孫中興教授開設「愛情社會學」課程，造成學生搶修，孫教授也將多年教學心得寫成書籍發表。故本人透過所學心理學專業，以及在性別課程中觀察學生的情感樣貌，感受到學生有學習愛情的極高需求，故開設「愛情心理學」課程。因課程本身並無教科書及太多可參考之其他課程架構，故為創新性的課程，說明如下：

(1) 建構大專生情感教育方案：情感教育施行多年，發展教案或研究發表仍以高中、國中、國小居多，未必適用於大專學生，雖仍有其價值，但大學生對於情感的期待更甚於其他年齡，以及對於未來婚姻生活的準備也應有更多的練習，本課程教案的發展，將有利於大專的情感教育施行。

(2) 發展衝突溝通教育策略：在無論一般溝通學習或醫病溝通的學習方案中，多從溝通的定義、準備、同理心等方向設計課程，但較少直接針對衝突溝通案例討論的教案。尤其親密關係暴力的社會事件層出不窮，除了學習如何親密，如何和伴侶進行衝突中的協商恐怕更加重要，本課程教案的發展，將提升衝突溝通的能力。

(3) 情境演練強化學生能力：透過演練，能提升學生面對衝突情境的自我辨識能力、處理策略，經過有效的具體的評量，更能看見自己能力的提升，對於面對親密關係中的衝突，能更有信心。

愛情在大學生的生活中，是非常重要的一部份，然而，在尚未初嘗愛情滋味的男女們，常常在自己的想像中規劃愛情，而不如自己想像時，就輕易分手、甚至傷害自己或對方。大學生的情殺案件層出不窮，究竟該如何引導現下的年輕人談場優質的戀愛，身為教育者的我們，應該花心思來幫助年輕人，看見現實生活中的愛情。

關於台灣大學生愛情樣貌的研究多針對於個人的依附關係、愛情風格與態度、溝通姿態等做相關性研究（羅子琦、賴念華，2010；林淑惠、黃韞臻、林桂筠，2010；顏欣怡、卓紋君，2013；），但筆者更想知道學生怎麼看待愛情、期待愛情、經營愛情、甚至結束愛情關係，特別是護理學生有其獨特的關係樣貌，多順服、體貼、犧牲等等，透過筆者所開設的「愛情心理學」及「性別身體與醫療」課程中，希望能在課堂上搜集學生面對愛情的真實樣貌，也能利用敘事教學的課程設計進行行動研究，能讓學生更學會經營屬於兩個人的愛情關係，也學會尊重彼此，營造優質的未來伴侶人生。

情感教育一直是人文教育的重點，國中高中也都是輔導課程的重要指標，然而從社會中仍不斷發生的各種因情感而衍生的案件，在真正情愛關係的經營上，仍顯得有實質的困難。天下雜誌調查，2018 年上半年的情殺案件就多達 20 件，而衛福部統計 2019 年自殺死亡人口中，以情感/人際原因而尋短的，佔 45.9，都能看見人難過感情關，顯見教育應該還可以有努力的方向。特別是大學生，正是追尋情愛關係的年齡，若是能在課業的學習中，認識愛情的各種樣貌，在理論中窺得大師的智慧，而能有更高的愛情智商，是本課程開設的初衷。然而，在理論與論述中遊走，終究無法讓學生學習到實踐的智慧，透過情境教學演練，讓學生能實際感受並發展技巧，方能運用在日常生活中。特別是由學生自行敘說的文本而發展的情境，更能呈現具體的情愛關係中的問題，也貼近生活情境，避免口號式的教條灌輸，無法具體的應用在生活中。除了發展情境教材，也透過學生自主發展學習的技術，能否達到翻轉學習的目標，找出愛情心理學這樣的課程，課多元的可能性，並以歷程分析來評量，學生的學習成效。

2.情感教育如何教才能有效

大學應該多開設情感教育相關課程，有助於學生情感教育知能的提升（柯澍馨，2018)，然而在開設「愛情心理學」三年，共教授 8 個班級，超過 480 名學生，經過初步的資料蒐集及分析，盼能看見及理解，現今大專學生，尤其是普遍較順服，以女性為多數的護理學生，其愛情的樣貌。目前課程設計在教學策略上已經儘量活潑及互動，但仍屬於教師端出菜單，而學生全盤接收的教學方式中。

在課程中，即使以開放的態度要讓學生說出自己愛情的樣貌，要收集學生的愛情敘事，學生也容易流於政治正確的描述，避開可能被大人責備的想法。在討論一個學期

後，最後一堂課的課程評值題目中，讓學生回答對進入愛情的困難處有那些，學生踴躍回答，經整理後結果如下：

共 83 位回答，女性佔 76 位，年齡為二技一年級學生，題目為「關於愛情，妳/你通常會覺得較困難的地方是什麼?」，已說明回答內容不記名，但有填答者會加分以增加填答動機，於學期結束後才進行分析。回答內容分為三個部份，(一) 初識：如何找對象、確認兩人情感、不會顧慮太多而錯過；(二) 經營：如何溝通、如何吵架、磨合價值觀、興趣與價值觀不同溝通等；(三) 問題：信任與安全感、外遇、吃醋、選擇、金錢觀等。這 83 位同學回答的內容，較整學期討論課程問題時，顯得更為具體及豐富，而學生一句回答的背後，顯然藏著具體的困難與故事，但其內涵及討論方向，極有可能皆有個別的問題和情境。如：

“因為很期待（復合/交往前）對方的回應，結果對方有個小動作，就搞得自己心情起伏很大”

"最困難的地方是雙方興趣沒有一致，價值觀有差異，但卻彼此愛著對方不願意放開手”

“有時候當你很愛一個人的時候，當你想努力維持那段感情時，會很難去抽離那段親密關係的暴力”

以第三句為例，我們在上「親密暴力」或「恐怖情人」的單元時，常常會提及，如何辨識恐怖情人，如何蒐證，或如何安全的離開、保護自己，卻未必有機會探討，當想要維持那段關係，是難以抽離的，而那背後的故事是什麼，在一般的課堂上，我們幾乎難以深入，也無法真正進入學生的問題，提供適當的討論。

雖然學生很容易因為課程名稱而搶修這門課，但更希望透過這門課程，讓學生在愛情的歷程中更有能力及主導權，去經營自己想要的關係。所以目前在教學現場發現的問題如下：

(1) 學生沒有太多愛情的經驗，難以想像及討論：日間部課堂上是 18-20 歲的大一學生，有近一半的學生沒有過愛情的經驗，或者僅暗戀及少數告白後失敗的經驗，雖豐富想像，但難以表達對愛情經驗及親密關係的學習期待，以及實質遭遇的困難。過去全心投入升學考試，在上課前並無情感經驗，談起理論猶如隔靴搔癢，無法實質增進其情感經驗。

(2) 傳統的教學方式無法真正引發情感教育的成效：課程的預設，期待透過心理學、社會學、性別論述等讓學生思考愛情的各種可能性，然而，變成了一種愛情的各項主題式演講，學生聽完了固然有思想上的增進，但無法評量學生究竟學習到了什

麼，是否能將學習遷移到現實感情生活中。即使是透過影片、分組討論、學習單等，學生在談論情感經驗時，仍多以社會主流價值觀來論述，看不見新的學習觀點，令研究者反思，若不真實了解現今學生的情感樣貌，以及對情感、愛情、關係、伴侶的想法，將無法提供真實可運用於生活的教學。

(3) 學生常在一次衝突或溝通誤解中，結束情感關係或深受傷害：當學生分享其情感經驗時，常發現學生和伴侶在一次很無謂的爭吵或無法表達需求的衝突中，就否定對方或對關係失望，進而受傷或分手，無法站在對方立場，或清楚表達自己的需求，在曖昧和猜測中，不斷更換伴侶。這其實是基本的溝通問題，若自己無法覺察，並進行調整，可能終其一生都會在這樣的溝通謬誤中而無法好好經營關係。常在分享研究者對於關係的觀察和溝通方式的調整時，學生可以改變與伴侶的相處方式，進而思考，應該將這樣的分享轉變成教學策略，讓所有的同學都能演練並反思。而目前的困難在於，如何設計出真正貼近學生情感樣貌的教案，以及，如何演練才是具有成效的教學方式，需要研究設計來協助評估，故發展本計劃來完成衝突溝通教案的設計及評量，以便後續教學使用，及進一步推廣發表。

110 年透過課後訪談，學生回饋在有課程評量尺規的指引下，發覺自己的溝通問題。過去在親密關係中，總是期待對方要能無條件讀懂自己的想要，但上課後，才發現這是強人所難。學生表示因為五專讀護理系，班上女性同學居多，很少與男性相處，才發現和男性溝通是不太一樣的，希望更了解男性的想法。學習將自己的需求具體表達之後,現在和男朋友也少吵架，比較能理性溝通，在愛情心理學課堂上的學習也多能與伴侶分享，深受課堂學習之益處。

經過學生的回饋，更深信由學生進行的衝突溝通敘說的文本有其學習效果，以自己的文本進行討論更能深入看見自己的溝通模式及問題，和伴侶在衝突後進行的衝突重現及行動實踐，能夠拉近兩年的距離，並達到彼此同理，更希望透過研究的程序，呈現教學策略的成效。

二、研究問題 (Research Question)

本計畫將針對「愛情心理學」課程當中，提供實際的衝突作業書寫、改寫、行動演練過程，來達到學習親密關係中衝突溝通的應對策略。研究目的如下：

A.以學生提供的溝通腳本建構親密關係衝突溝通的情境教案

B.了解親密關係衝突溝通能力的向度及評量工具

C.提升學生應對親密關係衝突溝通的能力

D.深入了解大專生親密關係及溝通衝突的樣貌，進一步思考教學策略

三、文獻探討 (Literature Review)

1.大學中的情感教育

在社會層出不窮的情殺案件發生，普遍體認到情感教育的重要性，2004 年頒佈「性別平等教育法」之後，讓各級學校實施性別平等教育有了法源的依據，從國小、國中到高中都有各式情感教育的課程、教案及研究，也看到若干成效（韋彥如，2014；黃心怡，2015；楊佩真，2015；邱馨慧，2019)。課程內容也儘量以案例、繪本等活潑的方式來教學，也能看到教學後學生的學習成效。但就算普及化在各校落實情感教育，而在升學掛帥的教育氛圍中，學生普遍專心於升學的準備，不會將該課程視為重要課程，也能聽從師長的提醒，在高中階段之前不碰感情議題。依照台北市衛生局的調查結果，高中職學生有過戀愛經驗者約有四成（秦穗玟等，2011)，一旦進入大專校院，得到了可以談戀愛的允許，卻未必有足夠的知能談場優質的戀愛。 在專業的學習之餘，是否有機會在課程上學習與討論戀愛的經驗，並實踐於戀愛關係上，研究上較少呈現，也少有人探討。各大專院校中，多開設「婚姻與家庭」等課程探討親密關係，也有開設「愛情心理學」或「愛情社會學」等課程，但少見研究成果探討其教學成效，究竟大學生的愛情知能，要如何協助及提升，成為重要的課題。

情感教育究竟要教什麼內容，根據楊幸真、游美惠（2014）分析臺灣性別與情感教育的現況中，看見台灣近十年來關於情感教育與親密關係的研究中，多為親密關係交往的經驗或態度、親密情感關係測驗與量表的發展、課程設計與教學行動研究等。研究中多針對「兩性」的關係靜態的陳述，並沒有考量太多社會上動態的性別關係，重要的是，無法證實學生在經歷這些課程後，能對親密關係的經營有更多的實踐知識。故兩位學者建議應該在年輕學生的生活情感關係實作中要有更多的了解，才能設計更貼近學生真實生命的情感教育。

在英國提出關係教育（relationship education）的概念，強調性與關係教育的內涵應包括三個面向：態度與價值、個人與社會技能、知識與了解（楊幸真、游美惠，2014)。認為有效的性別情感教育，應該面對學生的真實需求與親密議題。性別研究學者 Michelle Fine（2003）曾針對美國公立學校性教育課程進行分析，她發現有四種性教育論述：「性是一種暴力」、「性是受害」、「性是個人道德」，以及「性是一種慾望」(引自楊幸真、游美惠，2014)。根據楊、游的研究，發現「性是一種慾望」這樣的論述，不容易進入教育現場，導致性教育容易落入，禁慾式的、恐嚇式的、受害式的想像中，無論是青少年，或是青少年的父母師長們，難以健康的正視青少年或大學生，正

經歷豐沛的性及情感的期待和好奇，渴望探索和學習。

但在親密關係的發展中，大學階段往往出現影響人生極鉅的轉變。在筆者的教學現場觀察，護理學生女性居多數，在親密關係的追尋上，多期待成家、以結婚為前提的穩定關係，也常有在畢業前或就業前，就因懷孕而進入家庭生活，人生以照顧孩子為重心，放棄原先規劃的專業人生。也有學生在遭受親密暴力後，仍忍受同一位伴侶很長的時候，卻始終無法拒絕及保護自己。Jamieson 指出，大部份年輕女性缺乏能力與伴侶進行性的協商（摘自黃淑玲、游美惠，2018)，許多學生表達性經驗是在被動情況下發生，考量到是性的付出是關係的保證，也有因不知如何拒絕網友，而後反覆自責，甚至引發憂鬱及自殘。然更多的學生，追求升學之餘不知如何建立親密關係，期待驀然回首的悸動，或在網路交友軟體的約炮邀約中尋求真愛，期待脫魯（脫離單身）卻不願與人互動，情感樣貌多元又難以改變。護理學生不易談性，但專業醫事人員需處理病人與疾病相關的性議題，有研究透過牌卡為媒介，讓性與情慾能夠被書寫出來。結果發現護理學生仍多受到父權與主流社會的價值觀影響，談性仍是隱私與困難的（李亭萱，2018)。專業並沒有教導如何看待性、情感與愛情，護理學生對愛情的想望及期待，仍是照著主流社會的價值在走，是否具有足夠的能力反思適合自己的愛情呢？

所以，大學的情感教育要如何教？是否來得及教？成為筆者關注及探討的議題。Richard David Precht 曾指出，各學門如生物學、社會學、人類學、心理學等不斷論述男女的差異，愛情的教條，照著做卻不見一定解決眼前的愛情困境，也許丟開為愛情或親密關係找到一個適合的步驟或理論，面對每個人的獨特性與期待，才能從他人的愛情故事中，看見自己親密關係的可能性。

2.情感教育的教與學

情感教育的現有教材中，有重要的特定主題，甚至有教師們設計很棒的教材，在各級學制間應用，都能看見相當不錯的成效(方剛,2013; 游美惠,2010; 丁珮怡、徐新逸,2014; 劉素鈴、陳毓璋、游美惠,2011)。然而，我們常會發現，學生的情感樣貌與我們預期的有所不同，實際教學時，也會因為學生的經驗狀況差異，導致學生無法進入情境練習及體會。在以上學生文本呈現的狀態下，課堂中學生的故事反應了他們的狀態，而教師們透過文本的理解，與學生們的情感需求進行對話，也就是以行動研究的方式進行愛情與親密關係的教學，也就是採取行動中反映(reflection-in-action)(Altrichter,H.,Posch,P. & Somekh,B.,2005)。以看見問題為一個起始點，進而收集資料、發展行動策略並實踐，再公開實踐的知識，由行動中來反映。

在建構「愛情心理學」課程架構的過程中，搜尋國內相關的情感教育教學實例，發

現即使有一些書籍談到相關教學策略可以引用，但極少評量教學的成效，無法透過前人的經驗，來進行教學的設計，只能一樣一樣嘗試。在楊、游（2014）對於臺灣性別、情感教育研究分析的發表中，發現情感相關研究多為「線性的心理發展」命題式的研究，如愛情風格、約會暴力等，也多禁慾性的教育論述。最後建議應將情感教育加上性別觀點、多一些女性情慾及性少數的情感現象，發展主體性及增加互動性的情感教育。

然後在評量的部份，情感教育多屬於情意教育，評量方式多採用評量尺規、檔案評量等，以學生主觀式的非測驗式評量為主（鍾聖校，2000)。評量尺規的設計方式，多透過授課教師以自己的教學經驗來建構，期能以質性的訊息來評量學生是否做得恰當（陳明國等，2021；李桂芳，2020)。而參考國內溝通課程的建構，主要有醫病溝通相關課程的分享，以課程或工作坊來進行，課程內容多由溝通的基本概念、同理心訓練、善意溝通及病情告知等（謝茉莉等，2014 及 2015)，將適當之教學方法進行分享後，並未評量課程成效，以及溝通的其他層面，如衝突將如何進行等。籍由文化心理學論述有關教育的本質，實踐的知識透過故事呈現。故事之所以值得講，其價值就在於有難題的存在，而故事裡的難題，他所表現的是一種時代和一種環境。真正的動機就是信仰、慾望、理論、價值或其他的「意欲狀態」。行動意味著意欲狀態，我們要透過故事，找到行動「背後」的意欲狀態(Bruner, 1996/2018)。透過 Vygosky 的鷹架學習理論，認為人類的學習是透過內化，再加上教育的歷程，進行認知的建構（謝茉莉等，2014 及 2015)。故由學生個人的敘事，談及親密關係衝突溝通的文本，是最適合學生的情境演練教材。透過學生共構的問題解決，以及教師專業溝通能力的討論，將會激發學生有動機及興趣進行學習及解決問題。將可回應楊、游兩位教授的建議，發展屬於互動性、主體性的情感教育教材。

3.親密關係中的衝突

衝突是影響親密關係滿意度的重要因素之一，有時衝突代表著關係雙方正在進行協商的歷程，但無效的衝突，往往造成關係上的緊張，甚至破裂(張妤玥、陸洛，2006)。華人社會中，人際互動較偏向家族取向、人際取向、權威取向及他人取向(楊國樞,1993)，常在關係的衝突中，因為無法表達自身的需求，尋求眾人的和諧，造成了個人的委屈，反而在衝突中造成隱忍後的破裂，無法有效的衝突和協商。蕭綱玉、葉光輝、吳志文等(2018)曾提出親密關係衝突的轉化歷程，以行動者與伴侶相依模式來探討，發現相互依賴的程度愈高，雙方因過往成長經驗及家庭環境的差異，就會在相處中的差異愈明顯，而這些差異就會造成衝突(Geist & Gilbert, 1996 於蕭綱玉等 2018）。面對衝突的認知信念、情緒反應、溝通行為等，其因應策略都會相互型塑，決定衝突歷程的走向。如以功能性

評估的信念，個人相信衝突本身具有功能性的價值，便能夠正向看待衝突。若是以競爭性評估的觀點看待衝突，則會認定衝突本身是破壞關係的負面事件，會儘量逃避衝突的發生(葉光輝,2012)。是以親密關係中的衝突，應理解雙方看待衝突的意義，並且進行協商，方能使關係中的衝突意義，由負向轉為建設性的靠近及理解。

四、教學設計與規劃 (Teaching Planning)

本課程依愛情階段論，將各階段愛情中關係的真實樣貌，以及各個階段的狀態及問題，進一步呈現及討論。讓學生能藉由自身或他人的經驗，重新思考愛情與親密關係的意義，以及愛情中的性、情慾、關係經營等樣貌，並檢視婚姻關係及在傳統文化及社會中的期待。將心理學、社會學及性別等論述融入課程當中，並進一步認識多元情慾如同志的愛情面貌，並討論關係的各種可能性，如第三者、單身等。

課程目標，在於透過各教學策略，讓學生看見自我在愛情及關係中的期待，並學習看見伴侶的狀態和期待，試圖學習在關係中，相互尊重彼此的主體。藉由理性的學習、情境的討論，能讓學生能實際感受及體驗，學習談一場健康、成熟、具有性別意識的優質愛情。課程設計的主軸如下表：

表 1：愛情心理學課程設計

課程單元	課程內容摘要
華人文化中的愛情相貌	華人社會中的愛情角色，傳統如何看待情愛關係
與暗/單戀共舞	什麼是曖昧的感覺？暗戀為何不敢說？
愛情的歷程及管理	戀愛會有那些過程？熱戀期過後，如何維持新鮮感
愛情的結束 Vs.危險情人	辨識危險情人、如何妥善處理分手？分手療傷
性與愛情	愛情關係中的性；性是否能保障愛情
關係的多元面貌	同志、雙性戀、跨齡戀情

課程為求能讓學生不只是紙上談兵，也不是只有學說理論，安排了實際的情境體驗，包括模擬約會、衝突溝通重現、以及愛情腳本分析等。以 Kolb 的經驗學習理論，透過具體經驗及感受， 才有機會進行反思與實踐，期待能將課堂上的經驗，運用在實際的情愛關係中，以達到建構優質情感教育的目標。

模擬約會的部份，由學生自行與自己的伴侶，依愛情階段論，設計一個約會的目標，再設計相關的活動，以達到目的。例如，希望兩個人的關係已達穩定，能在這次的約會中，討論兩個人的未來；又或是兩人在曖昧期，藉由這次的約會，了解彼此

對關係的期待，進而詢問是否能讓關係進一步等。而其他目前沒有伴侶的學生，設計活動進行聯誼，用網路召募有興趣前來交友的大學生，再以兩班的學生進行報名，在校內辦理聯誼活動。以相見歡，破冰遊戲等活動，來讓大家相互認識。聯誼活動參與的學生，校內女生 36 位，校外男生 40 位，學生對於活動，覺得男生比較害羞，沒有太主動，希望可以設計活動，讓雙方有更多的互動。




衝突溝通的部份，採用以下的教學策略，先以個人的衝突經驗來書寫分析，繳交衝突溝通分析作業，在理性的狀態下重新審思衝突的原因及雙方的期待，透過演練再現衝突情境，達到相互同理及溝通技巧調整的目的。分析內容如下：

表 2 親密關係衝突溝通情境學習單

一、衝突過程：(請交代前因後果，為何發生衝突，兩人詳細對話)
二、此次談話原本的期待
三、衝突時的內心感受（心裡的委屈、憤怒、OS…..，要誠實）
四、我聽到對方要什麼？（不是表面說話內容的要求，而是內心真正的需求）
五、下次怎麼做可以改善這個衝突(針對對方要的，來學習面對及處理；或如何說出自己要的，具體說清楚，讓對方明白，等等)

學生先透過自己親身經歷的衝突，在過程中，檢視自己的溝通模式，上課中，以其中一至兩篇的學生作業，讓學生以團體的形式，討論衝突改寫的可能性。在互動中，組員可相互針對該作業的內容，表達自己內心的感受，可以讓同學相互理解，別人對這篇衝突的溝通，有什麼樣的看法（附件 1，課堂上衝突溝通分組討論作業）。

學生檢視衝突溝通的內容，以馬歇爾．盧森堡博士（Rosenberg, M. B.）2009 年所發展的非暴力溝通的四個要素：說出觀察而不是評論、表達感受而不是只有想法、說出具體需求、表達具體的請求等，來檢視自己在衝突中的語言。為幫助學生能更有效運用相關理論，加上筆者的教學及輔導經驗，設計出親密關係衝突溝通的評量尺規（Rubric）來檢查自己的溝通出現了什麼問題，而導致衝突的發生。評量尺規內包含 5 項溝通行為，表

達自己的需求、表達自己的感覺、確認對方的意思、體貼的話語、以及不指責（無情緒字眼）等，學生可以檢視各項內容，及其表現的等級，來評量自己在衝突時的溝通表現如何，成為學習衝突溝通的實際方法。評量尺規內容如下：

表 3 衝突溝通評量尺規

溝通行為	溝通大師 20	再靠近一點 15	有點距離 10	親密初學者 5
A.表達自己真正的需求	具體說出自己要什麼，對方可聽懂	有說到，但好像不夠具體	模糊，好像有，又好像沒有	沒提到
B.表達自己的感覺	具體說出自己的感覺，真實的感覺	有說到感覺，但可能比較表淺，或不是真心話	模糊，好像有，又好像沒有	沒提到
C.確認對方的意思	有向對方詢問，並問到對方真正的期待	有問但沒有等對方回答	不確定問了沒	完全沒在管對方說什麼
D.體貼	有做到關心對方感受的文字或動作	有做到或說到，但對方感覺不到的話或動作	模糊，好像有，又好像沒有	做了或說了比較不體貼的事
E.不指責	一句也沒有	一點點對方聽了可能會難過的話	對方會明顯感覺到被指責或攻擊	滿滿的“你”“你”“你”

最後，各組選出一位同學的衝突作業，根據衝突溝通 5 項溝通行為，將原作業的衝突情境重寫，並演出衝突的情境，拍成影片，成為各組的期末報告。在各組的展演中，學生可重新改寫原先的衝突，並參考其他組的衝突情境，以及改寫的方式，在 9 組的學生中，可以學習到 9 個衝突情境的處理方式，增加實際演練的學習。

原規劃可以與衝突的對方進行討論，由於學生多半在校住宿，與衝突者未必有機會碰面，且同學對於衝突者，有權力與利益關係，認為自己無法在短時間進行該衝突情境的討論，故這部份未執行，仍以課堂上的演練為主。

五、研究設計與執行方法 (Research Methodology)

研究設計以修「愛情心理學」之二技日間部學生為主，共 2 個班，總修課人數為 120 人。親密關係衝突作業為課程必完成作業，故全數繳交，由於並非所有的學生皆有戀愛經驗，或與伴侶爭執的經驗，故學生可以父母或與其他熟朋友的衝突，為繳交作業的內容，經統計，衝突作業的對象，分別有 68 位（56%）是與伴侶衝突，26 位（21.67%）是與父母家人，另外是與室友或朋友衝突，共 26 位（21.67%）。而改寫衝突作業，是由分組報告來完成，一個班分為 9 組，兩個班則有 18 組，故共有 18 份衝突改寫作業，在最後一堂成果報告時，各組將改寫過的衝突情境，拍攝成影片。報告時進行解說及影片放映，再由班上其他同學，進行討論及回饋。

為收集學生的資料，針對兩班 120 位修課的同學，採志願召募，進行焦點團體訪談。只進行了 3 次焦點團體，總人數為 23 人。召募過程由 TA 登記及說明，不記名訪談，以免影響成績。受訪學生其中 22 名女性，1 名男生，年齡為 21-22 歲，針對愛情中的困難、衝突溝通的原因及過程、教學上是否有因實際演練而得到成效、有效的原因是那些等，學生普遍肯定有實質演練的歷程，更能發現自己溝通的盲點，也開始會把話說出來，與伴侶的爭吵，有因此而減少，相當有幫助的。

六、教學暨研究成果 (Teaching and Research Outcomes)

1.教學過程與成果

在 120 份衝突作業中，可分析出衝突的原因，以質性方式分析，可找出以下主軸：未立即回應與報備、未如預期方式回應、未提供陪伴與支持、與異性界線不清、口氣不佳得理不饒人、期待對方主動等。可以看見，在親密關係中，大家會有預設的標準和期待，等待對方能主動進入想像中的期待，當未如想像中的回應時，就會產生衝突。例如，只要是成為伴侶關係，在手機連繫十分便利的現代，時刻提供訊息讓對方知悉，成為重要的關係確定方式。所以當對方出現自己並不知道的行程，未做報備，或者未能立即回應，就會出現衝突。未進行報備或疏於報備的一方，常會以道歉的方式來回應，並承諾之後會注意，但若一再發生，衝突則會加劇。另一方面，若對方想要進行自己的活動，無法提供足夠的陪伴，也會以抱怨的方式發生衝突。大家在關係中的想像，是 24 小時緊緊靠在一起，才是伴侶關係。身體與意識的連結，成為關係確認的重點，失去自我界限的狀態，常常讓對方只要一有動作，自己將會配合巨變，形成龐大的情緒負擔。

即使是在關係中，對於事物應如何進行，有自己一定的解釋時，對方只要違反自己認定的標準，將會出現據理力爭、得理不饒人的衝突。如，牙膏應如何擠、健康應如何維持、不應飲酒熬夜等，在護理系的學生中，一但站上「理」的這一方，就用極嚴厲的語氣進行指責，也會因此而決定斷絕關係分手，在關係的考量上，常會忽略對方的主體，而以「理」作為世事的標準。當提出挑戰與學生討論時，學生開始會有些思考，但對於真理與關係的衝突，仍感到困惑與矛盾。

一旦站上伴侶的位置，對方就應該有伴侶的行動，這在想像中必須，而對方就該主動完成。在討論非暴力溝通的元素中，需表達具體的需求，這部份多數學生方能體會，並非所有人會讀心術，期待伴侶能猜出自己的需求，是不切實際的。學生在課後與伴侶相處時，學會具體表達需求，並且說出口，讓對方明白，學生回饋與伴侶的相處中，衝突減少許多。特別是女性以男性必須體貼、服務的期待，常以等待的心態來回應，導致

關係中有相當多的挫折。而男性少表達情緒的部份，也令女性感到失落，期待心靈連繫的心情，在催促男友要說出情緒的挫敗中，以為關係與信任的原因，卻未考量對方表達的能力，也常因此造成衝突。

透過訪談，學生表達在課堂上，以自己的衝突經驗來討論如何面對親密關係的衝突，是相當具有量身定做的學習體驗。以訪談內容進行質性分析，所得結果如下表

表 4. 訪談內容質性分析結果

衝突原因	為何困難	教學策略為何有效	對課程的需求
• 對方強勢、倚老賣老 • 自己吞忍委屈 • 一方得理不饒人 • 對自己不了解 • 價值觀與理解的不同 • 過去的創傷	• 情緒失控 • 立場差異 • 家庭影響 • 缺乏有效溝通技巧	• 增進自我探索 • 學習同理心 • 管控情緒的重要性 • 學習說出需求 • 體貼的重要性	• 增加自我理解 • 學習體貼 • 用自己的故事 • 實際演練

由以上的結果，發現對自己的探索與了解，是親密關係溝通中，學生感覺到相當重要的部份。當自己也不知道為什麼會發脾氣，自己究竟在意什麼，也未讓伴侶知道自己的在意，常是衝突開始的起點。而自己的情緒控管，說話是否傷人，在情緒中如何理性溝通，學生都表達出高度的需求，必須要注意控管情緒，才能和伴侶有好的關係。談及體貼的部份，學生表示，在憤怒中完全無法體貼，也不知道如何表達體貼，甚至覺得，在關係中，若自己體貼對方，是一種示弱的表現，因為對方應該更體貼自己，這些希望可以得到更多的學習，也提供教學上重要的省思。

2.教師教學反思

在過去幾年的授課經驗中，使用學生自己的衝突經驗來討論，的確是相當有效的教學策略，讓學生貼近自己的經驗，有了更多對學理上學習的動機。但隨著學生的作業進行教學的調整，是對教師頗高的挑戰，必須等學生作業完成後，才能進行課程的調整。當衝突溝通如何面對的學理及原則，運用在學生不同的作業上，要如何調整，是教師與學生共構的行動研究的歷程。依照個人經驗及非暴力溝通的理論，所建構的評量尺規，經過兩年實際授課的經驗，是相當適用的，但學生對於評量尺規的內容，無法立即理解，這部份的引導，可以再課堂上多進行，是這堂課可以再努力的方向。學生改寫自己的衝

突溝通，透過團體的討論，以及情境演練的方式呈現，是極具學習成效，不但學生感受到教學的活潑和多樣，也能透過他人的回應來調整自己的溝通，未來也會持續採用這樣的方式來進行。

透過課堂上的課程回饋，再藉由計畫提供的資源，讓學生接受訪談，真的能更深入的了解學生的需求以及教學是否有效。衝突如何面對和溝通是親密關係中非常重要的部份，深深影響伴侶關係的品質，如何好好教會學生在關係中表達及磨合，在學生的未來任何人際關係，都是值得好好學習，更重要的是，學會看見別人的狀態和需求，學習互為主體的關係性，是本課程設計的主軸，也看到相當好的成效。

3.學生學習回饋

課程結束，為了解學生在課堂上的學習，會設計簡單的質性問題讓學生回答，以下為學生在課程回饋中的內容，學生普遍表達當說出內心感受時，溝通上的衝突，就減少許多，而且在課堂上的學習，常會回去與伴侶分享，兩個人都感受到有收獲。

- 在溝通上面真的有學習到怎麼與對方溝通，吵架的時候也懂得先讓自己冷靜下來，思考自己是不是也有做錯的地方
- 換位思考、有想法要說出來
- 我會學著試著說出自己想要的結果，試著說出想法，真的能得到男友正面回應與解惑，真的很有幫助
- 學會了勇敢表達自己的想法！不在委曲求全！學會溝通技巧與衝突的處理！收穫良多
- 和另一伴感情增加許多，常溝通聊天，更了解對方的需要，增進彼此的尊重
- 覺得有成長的部分 是遇到事情會勇敢的說出自己的想法並用一點說話的技巧換句話說
- 了解吵架也是一種怎麼溝通！也會懂得更如何面對感情上問題
- 有時老師放的 PPT 內容，會讓我覺得那些行為很像我，我就會拍下來給男友看，讀過之後，也覺得確實我不該認為對方是我男友，他就應該要怎樣怎樣……不能把這些想法當成理所當然
- 學習到在衝突之中，了解對方的需求，並適當的表達自己的想法，還在慢慢學習中
- 更了解應該要如何溝通，怎麼樣的回應方式會更好更婉轉才是有效的溝通
- 在不喜歡或是需要表達的時候要勇敢地說出自己的不喜歡 可以一起討論或是磨合，不要像一般台女一樣都壓抑自己會有內傷
- 了解對方話中背後所想表達的真正含義

- 停 看 聽 。是在發生衝突時，我會深呼吸在去處理，不是像以前一樣劈哩啪啦的就罵出來
- 更了解到很多愛情衝突是有解決辦法的
- 與異性相處上，更加的主動而不是被動，也可以從中去學習如何跟異性相處
- 我覺得上完這堂課，跟另一半的相處爭吵上有比較減少
- 下課後男友會跑來學校接我，我也常常會跟他分享上課學到的事情。尤其是談到性的部分，我變得比較敢說出口，因為老師說不要害羞！要說出口！真的改變不少。尤其是學習後說出自己的想法，或者聽了別人的事情然後分享給他聽，然後我們會一起討論及學習，我覺得很棒
- 愛情是需要好好的溝通，不能奢望對方是自己肚子裡的蛔蟲，知道自己在想什麼
- 之前吵架比較直接不會修飾，現在稍微可以冷靜一下在講

4.建議與省思 (Recommendations and Reflections)

將本研究執行後，針對以上的結果，對未來的課程教學，有以下的建議及反思：

(1) 實際操作、互動教學的意義及價值

在本課程研究之後，更加體會到教育是一種互動的結果，絕非單方面將學理傳授給學生，特別是要讓學生運用在實際的親密關係中。以學生的故事來讓學生自己說，才能真實的體驗有感。

(2) 自我探索課程的深化

雖然課程為「愛情心理學」，但學生更發覺到，要有優質的愛情關係，自己的期待和狀態，必須被自己理解了，才能做適合自己的選擇。學生在訪談中表達，希望課程中能有更多的自我了解和探索的引導課程，以及如何落實同理心，這些在未來的課程中，都會在各單元中，增加或深化自我探索和理解的部份，只有更了解自己，才會選擇更適合的伴侶。

(3) 體貼怎麼教

需要對自己所愛、所在乎的人體貼，必須要有對自己的自信，以及對他人的關懷。當學生表達，「我為什麼要體貼我媽媽，她為什麼不體貼我」，連對自己的母親也懷疑自己關懷對方的意義，是一種內心缺乏感的呈現。經過訪談的過程，更感受到學生在與人和自己的關係中，許多的糾結和匱乏，這是一個建構自我的重要功課，也讓身為教育者的筆者，再次感到責任的重大。必須讓學生明白，關係中的體貼，是一種肯定自我能為他們帶來福祉的自信，才能擁有的特質，已非技巧所能習得。本課程將繼續努力。

二、參考文獻 (References)

Yin J, Zhang JX, Xie J, Zou Z, Huang X (2013) Gender Differences in Perception of Romance in Chinese College Students. *PLoS ONE* 8(10): e76294.https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0076294

You Mei-Hui (2014) Teaching About Love and Practicing Feminist Pedagogy in a College *Classroom, Chinese Education & Society*, 47:4, 85-91, DOI: 10.2753/CED1061-1932470408

Markman, H. J., & Rhoades, G. K. (2012). Relationship education research: Current status and future directions. *Journal of Marital and Family Therapy*, 38(1), 169-200.

Reay, D. (2001). “ Spice girls”, “ nice girls”, “ girlies” and “ tomboys”: Gender discourses, girls' cultures and femininities in the primary classroom. *Gender and Education*, 13(2), 153-166.

Giddens, A.著．周素鳳譯．(2001)．*親密關係的轉變*．台北：巨流。(原著出版年：1992)

Jamieson, L.著．蔡明璋譯．(2002)．*親密關係*．台北：群學。(原著出版年：1997)

Johnson ,A.G.著． 成令方、王秀雲、游美惠、邱大昕、吳嘉苓等譯．(2008)．*性別打結：拆除父權達建*．台北：群學。(原著出版年：2005)

Murray, M (2006)，敘說心理學。於 Smith, J. A.主編，丁興祥等譯，質性心理學

Palmer, R.E.著．嚴平譯．(1992)．詮釋學．台北：桂冠。(原著出版年 1969)

Riessman, C.K.著．王勇智、鄧明宇譯．(2008)．*敘說分析*．台北：五南。(原著出版年 1993)

丁珮怡、徐新逸(2014)。情境教學法應用國中健康教育科之教學設計。*台灣教育*,686,34-39。

西蒙．波娃著，邱瑞鑾譯，(2013)，*第二性*，台北：貓頭鷹。

林彥君(2019).*如何讓愛成為一種能力？國中情感教育實施之現況*.國立高雄師範大學教育系碩士論文。

林淑惠、黃韞臻、林桂筠 (2010)。大學生共依附、愛情關係與分手調適之相關研究。*臺中教育大學學報*，24 (2)，119-140。

翁開誠．(2011)．敘說、反映與實踐：教學、助人與研究的一體之道．*哲學與文化*，38 (7)．75—95。

游美惠(2010)。*情感教育資源書*。台北：國立高雄師範大學性別教育研究所出版。

游美惠等著，2010，*性別教育*，台北：華郁文化。

游美惠、蕭昭君(2018).當代大學生的浪漫愛想像與經驗，性別平等教育季刊，82，35-48。

黃淑玲，游美惠主編，2018，*性別向度與台灣社會*（第三版），台北：巨流。

張妤玥、陸洛(2007)。愛情關係中對方衝突管理方式與自身關係滿意度之關連。中華心理衛

學刊 20(2),155-178。

楊幸真、游美惠（2014）。臺灣性別與情感教育研究之回顧分析：知識生產的挑戰與展望。*臺灣教育社會學研究*，14（2），109-163。

劉素鈴、陳毓瑋、游美惠(2011)。親密關係中的反身性思考：運用偶像劇「第二回合我愛你」進行情感教育。*性別平等教育季刊*，55，31-36。

顏欣怡、卓紋君（2013）。大學生情侶之愛情風格、溝通姿態、關係滿意度及關係承諾度之探討-對偶分析研究。*中華心理衛生學刊*，26（3），443-485。

鍾聖校（2000）。*情意溝通教學理論*。台北：五南。

葉光輝(1999).家庭中的循環性衝突。應用心理研究，2,41-82。

蕭綱玉、葉光輝、吳志文(2018)。親密關係衝突中的建設性轉化歷程：行動者與伴侶相依模式之探討。中華心理衛生學刊，31(1),29-67。

羅子琦、賴念華（2010）。大學生走出愛情分手困頓經驗之心理歷程研究。*家庭教育與諮商學刊*，9，1-32。

謝茉莉、洪利穎、黃雅文(2015).運用鷹架理論的醫病溝通課程。*人文社會與醫療學刊*, 2,25-39。

謝茉莉、洪利穎（2014).醫病溝通的觀念與策略。*人文社會與醫療學刊*, 1,37-56。

三、附件 (Appendix)

衝突溝通練習案例

班級：　　組別：　　組員

為什麼發生衝突：兩週年前一個月就先告知男友希望吃飯的餐廳由他負責挑選，男友也一口答應了，直到快接近時才發現他根本沒有在意這件事情。

<table>
<tr><td colspan="2">我：是我們兩週年要吃飯，下星期就要到了，你也不先講好，也不約，那隨便，就這樣吧，既然你都不在意了我一個人在意幹嘛？
男友：我講了啊，就說去吃那家日本和牛，啊你要看評價才決定要不要吃，我有什麼辦法？
我：每一次都嘛是這樣，兩年來大大小小事，不管是生日還是平常吃飯去哪，哪一次不是我在問你去哪好不好，去吃什麼好不好，你從來也沒有主動問過我，哪天要不要見面，吃飯要不要去哪。
男友：這次我就問妳啦，妳又不要決定
我：評價那麼差到時候很難吃怎麼辦，然後呢，也不會要再換一家吃，花那麼多錢結果去吃很難吃的，你比較高興是嗎？
男友：評價只是參考用的，需要很在意嗎？
我：每次跟你討論，你總是敷衍隨便，哪一次你有想要用點心討論過想過？
男友：我本來就不看重吃，我講過很多次了，妳看妳想要吃什麼就吃，我都沒差啊。
我：所以你根本不懂。</td></tr>
<tr><td colspan="2">兩人溝通時的期待：
我:
男友：</td></tr>
<tr><td>1.我：是我們兩週年要吃飯，
下星期就要到了，你也不先講
好，也不約，那隨便，就這樣</td><td>改寫溝通腳本</td></tr>
</table>

吧，既然你都不在意了我一個人在意幹嘛？ 2.男友：我講了啊，就說去吃那家日本和牛，啊你要看評價才決定要不要吃，我有什麼辦法？ 3.我：每一次都嘛是這樣，兩年來大大小小事，不管是生日還是平常吃飯去哪，哪一次不是我在問你去哪好不好，去吃什麼好不好，你從來也沒有主動問過我，哪天要不要見面，吃飯要不要去哪。 4.男友：這次我就問妳啦，妳又不要決定 5.我：評價那麼差到時候很難吃怎麼辦，然後呢，也不會要再換一家吃，花那麼多錢結果去吃很難吃的，你比較高興是	

嗎？ 6.男友：評價只是參考用的，需要很在意嗎？ 7.我：每次跟你討論，你總是敷衍隨便，哪一次你有想要用點心討論過想過？ 8.男友：我本來就不看重吃，我講過很多次了，妳看妳想要吃什麼就吃，我都沒差啊。 9.我：所以你根本不懂。	