第二章　文獻探討

本章將分四節來探討相關文獻，第一節同理心的理論及同理心訓練效果之研究。第二節探討情緒智力理論與研究。第三節探討人際關係理論與研究。

第一節　同理心的理論及同理心訓練效果之研究

一、同理心的意義

我們形容個人具有同理心的特質，應該具備兩個條件：一為「感人之所感」，一為「知人之所感」，前者靠個人生活的體驗，後者靠個人認知能力(張春興，1998)。所以「同理心」就是「人同此心、心同此理」的意思。同理，要能夠「人同此心」必須自己擁有與對方相同的經驗，才能夠感同身受；而「心同此理」則需要個人能夠透過認知能力的推理，才能夠有所體悟。外國對於「同理心」的描述非常貼切：put yourselk in other's shoes 亦即要求自己能夠站在和對方同樣的立場上，就如同穿同樣的一雙鞋來看待事情，對於「同理心」的體悟，能夠深層地知道對方的感受。從「同理心」不同學者以不同角度對它定義描述，研究整理如下：

(一)國外學者研究同理心的定義

類似同理心的概念， Barrett-Lennard（1981）提出一個專業的助人工作

者必須擁有相當程度的能力，可以將自己放在別人的位置上，要用別人的眼睛看,用別人的耳朵聽,以及用別人的心去感受。個人中心學派 Carl Rogers(1967)開始以輔導治療的觀點提出同理心的定義。指出體會當事人的內心世界，有如自己的內心世界一般，可是卻永遠不能失掉“有如”這個感覺。也就是當他人感到快樂或痛苦時，則去感受他的感覺，以及去接受他所認知的原因。Carkhuff(1967)曾指出，幫助者不但能體會到求助者的談話內容及談話時的感覺，也能以求助者感覺相近的語言及音調，把自己所了解到的一切，向求助者表達出來。且二人更進一步根據外顯的同理心反應，來評量內隱的同理心了解，而編製了「同理心量表」(Accurate Empathy Scale)，以測量同理心。由此可見，同理心已不再只是一種內在狀況，更是一種結合語言及非語言表達的可觀察而得到之外在特質(華敘麗，1982)。 Higginson(1981)認為同理心應包含三個層面，情感的了解、非語言的溝通、語言的溝通。所以同理心應該有語言及非語言的關注與表達。 Egan(1986)認為聽與傾聽有所差異，聽只要耳朵和大腦聽覺中樞沒損傷就聽的到，傾聽除了感官的聽覺，還涉及到複雜的心理過程，用心去聽將感受加以解釋與瞭解。

(二)國內學者對同理心的定義

李新鏘(1977)認為對同理心所下的定義，強調觀察者對被觀察者的看法與感受的了解，而輔導治療者不僅是了解對方的感受，還要能將對方的感受表達

出來。鄭小萍(1991)認為同理心可以藉由非語言行為如傾聽及活動彼此表達，可藉由非語言行為增進友誼，擴充人緣。還有黃惠惠(1999)指出同理心的歷程包含三階段，首先站在對方的位置，設身處地才能了解對方；其次是辨識正確了解對方的世界與感受，辨識對方所表達的事實與其情緒；最後，將所了解的表達讓對方知道，表達時注意口語與非口語行為要一致，才能顯現了解對方的感受與想法。

依據上述的歸納，顯示同理心的意義就是在人際互動中，傾聽雙方互動的歷程，用心去聽才能瞭解對方內心世界的感受、遭遇、語言的溝通及非語言行為傳達的訊息，有如自己處於相同情境下的感受與情緒狀態，把自己所感受到情緒讓對方知道。

二、同理心的重要性

同理心的重要性就國內外學者提出同理心發展性、團體輔導效果，以及諮商輔導的價值探討。本研究整理如下：

Bamett(1987)同理心的發展性的功能有(1)滿足孩子情緒需求及不鼓勵過度的自我關心，此時才能瞭解他人的情緒與需求(2)鼓勵孩子能辨識經驗、表達情緒(3)提供機會讓孩子去觀察他人，藉由語言表達溝通做情緒反映。在團體互動中學習觀察、演練才能正確知覺他人的情緒經驗想法加以適當表達出來。

Jacobs(1994)認為採用團體活動方式來進行諮商或解決問題能力有兩個優點：(1)經濟有效率的，(2)增加資源與觀點的多樣性。綜合國內學者的觀點，認為團體輔導效果在(1)團體情境中，藉由人與人的互動作用(2)以達成幫助個人傳授知識或提供意見與經驗的目的。因此，以小團體透過人與人互動角色扮演方式使團體成員練習各種技巧，在增進團體目標(潘正德，1995)。Rogers(1975)研究報告指出：同理心可以解除人際的疏離感，當事人接收到自己被瞭解的同時，他發現自己與他人仍維持著聯繫關係。羅吉斯認為這種被同理心瞭解的經驗，可以抒解人際的孤立和疏離。他又認為同理的氣氛可使當事人有被尊重、關心和接受的感覺；如此，將有助於激發當事人的改變或學習動機。另外，在輔導過程中，輔導員使用同理心技巧，能提高當事人對輔導員之信任感，並使當事人感覺輔導員有協助他人之誠意與解決問題之能力。

綜上所述，輔導學家們均同意同理心是使輔導員與當事人不斷產生互動的最基本因素，亦是間接造成改變的原因之一。助人過程中缺乏了同理心，則其他能造成當事人改變的技巧，可能將無法產生效果。由此可知，同理心在輔導諮商中所具的重要性。

三、同理心訓練方法

有關同理心訓練方法很多。因不同的研究目的，團體架構不同，訓練方法也就不同，本研究相關訓練方法整理如下：

Carkhuff(1969)教導與經驗訓練法(Didactic-Experiential Training)：Carkhuff(1969)所提指出先以指導方式提供接受訓練者相關基礎知識。第一階段是區辨練習在書面資料所提供情境與反應作練習，再與其他團體成員進行第二階段溝通練習，第三階段實際演練。Ivey(1971)精微訓練(microtraining)：提出的同理心的訓練先要辨別情感使用情感語彙，對他人情緒會有更深刻體會。在團體課程的設計中有辨識他人情緒、擴展情緒語彙、事實反映、情緒反映。將角色扮演的錄影帶在團體中播放，讓成員立即回饋一起討論。Goldstein(1973)結構式學習(Structured learning)：所提出強調說明、模仿及社會增強等技巧,以此訓練求助者可使求助者獲得人際相關技能。Egan(1976)人際關係訓練法(Human relation training)：所提出的，認為要具體地教導人際技巧，且在團體中提供演練的機會，學習新技巧，可以藉由成員的回饋得以修正。強調此時此刻的團體內的人際關係，此訓練團體成員由初層次同理心與高層次同理心反應。Guemey(1977)所設計的關係增進方案(Relationship Enhancement program)：是一種教育服務，目的在增進親密朋友間關係，可以個別或團體實施，實施時需要將團體的程序、內容、目標向成員說明。課程教學四種技巧：表達、同理心反應暨有能力表達與反應作轉換。

綜合以上訓練方法，本研究同理心訓練方法是依據 Carkhuff(1969) 以及Egan(1976)這些課程，強調課程設計有書面資料情境反應練習，並運用團體活

動方式進行溝通反應練習，並提供練習作業以增加課後實際演練，整個單元教學課程重視對團體的指導與經驗分享，配合學習同理心技巧練習增加同學間彼此互動機會，以提升彼此同理了解能力，更能使彼此雙方建立更真誠的關係。

四、同理心訓練的效果

國內、國外學者有關同理心訓練相關研究，因為研究對象及研究目的不同，其研究結果具有提升效果的研究有：

Schwartz(1983)設計同理心訓練顯示實驗同理心的重要性，認識同理心的過程概念及同理心的行為技巧均有顯著增加。Fesnlach (1983)研究訓練兒童運用積極正向的方法利用同理心訓練，取代以往用肉體懲罰訓練。結果發現同理心訓練於次等行為或前社會行為上均有顯著改變。Isquick(1981)對年紀較長的成人所進行的同理心訓練顯示，除了能增進同情心外，且協助她們獲得自我探索能力。Peterson & Gustavsen (1986)研究：同理心訓練能協助兒童有效知道別人的情緒並了解到認識環境，同時對別人與環境及人際關係做自我反應。還有國內的學者對同理心訓練的研究有：鄭小萍(1991)指出同理心訓練方案用於研究國小五年級的輔導效果，結果發現在實驗組學生在同理心及人際關係評量上均有顯著的提升。李新鏘(1988)的研究結果則部份支持能增進同理心，但效果不是那麼穩定。林芳寧(2003)同理心成長團體研究發現：表達同理心達顯著立即與追蹤輔導效果，而情感同理心達顯著輔導效果。

在相關研究中對於運用同理心訓練團體方式，以諮商員、同儕輔導員、張老師為對象，其研究結果發現：同理心量表上達顯著同理心技巧有明顯地增加，同時在個人成長方面認為輔導課程使自己有正向收獲，更具信心、勇於面對問題與樂於助人。也對輔導關係、當事人的自我探索及情緒改變，具有預測力。(林杏足，1989、洪儷瑜，1984)。

但在同理心訓練效果，在部份研究未達顯著效果有：在陳三興(1988)的研究，親子一起接受同理心訓練效果，從家長的知覺及學生知覺都優於子女單方受訓，但未達顯著水準。對父母離異兒童親子關係未達立即性與持續性效果(唐育瑜，2001)。在諮商的歷程的研究治療初期階段在認知層面自我涉入高的治療者，在認知性同理心得分較低；而在行為、情緒、情感性同理心以及治療關係的檢驗皆未達到顯著的結果（陳百越，2003）。由於同理心訓練的效果，在相關研究中並不一致，有些得到支持(林杏足，1989，廖本富 2000，林芳寧，2003)，有些未受支持（陳三興，1988、唐育瑜，2001、陳百越，2003)，因此有進一步探討之必要，所以本研究希望藉由同理心訓練培養同理心的態度，關懷及尊重他人的感受進而改善彼此關係、增加互動、減少衝突、提升情緒管理能力。

綜合以上同理心訓練相關研究整理如附表 2-1-1。

表 2-1-1 **同理心訓練相關研究**

變項	研究者的年代	研究對象	研究發現
同理心訓練與同理心相關特質	林杏足(1989)	諮商員	同理心了解量表上達顯著。
	王文秀(1986)	中學同儕輔導員	同理心技巧有明顯增加。
	張淑慧(1997)	同儕輔導員	同理心技巧優於其組別。
	洪儷瑜(1986)	張老師	同理心環中共鳴和接收型同理心有正相關。
	陳三興(1988)	親子關係	同理心能力提高未達顯著水準
	林清湫(1998)	國小四年級和六年級	六年級學生同理心優於四年級
	廖本富(2000)	張老師	具有顯著立即性效果
	唐育瑜(2001)	國小五年級	未達立即性與持續性效果
	許永芳(2002)	國小五、六年級	女生同理心發展顯著高於男生
	林芳寧(2003)	大學生	同理心達顯著立即與追蹤輔導效果
	陳百越(2003)	諮商員及個案	未達顯著結果
	常雅珍(2003)	國小五年級	內在動機因素提升外在動機下降

資料來源：研究者自行整理

綜合以上發現「同理心訓練」課程輔導效果在實驗研究證明，同理心訓練課程在教學活動上能有效提升同理心方面的能力，教學前學生助人、分享、給予行為動機大多具外在動機因素 30%，經過同理心教學之後，基於行動者內在動機因素的提升到 60%，外在動機學生從 30%下降至 19%(常雅珍，2003)。團體成員經由團體課程的訓練後，其對同理心表達及情感同理

心，同理心技巧上達顯著立即具追蹤輔導效果(林芳寧，2003)。還有同理心訓練課程實驗處理結果對同理心的提升不具顯著的立即性與持續性效果，因為成員的流失，但是對於成員行為正向改變是有幫助的(唐育瑜，2001)。因此研究者在進行同理心訓練課程設計以一個班級教學實驗為研究對象，借重熱心、負責小組長以加強同理心練習，鼓勵學生積極參與團體，學習人與人相處之道，以「表現真誠」、「互相尊重」、「同理瞭解」的態度，帶動團體溝通氣氛，鼓勵彼此愈真實、愈開放，自由又自然；才能夠增加自我瞭解與改善人際關係。

第二節 情緒智力理論與研究

一、情緒的意義

所謂情緒是指日常生活中所表現的喜、怒、哀、樂等，我們生理上或精神上所受到外界刺激時所引起的種種心理反應就是情緒。Arnold(1960)也認為情緒是對刺激一種複雜而連續的反應，包括認知的評估、主觀的感覺、自律神經的喚起及所激發出來的行為表現。情緒是個體受到某種刺激所產生一種身心機動狀態。情緒狀態之發生，雖為個體所體驗，但對其所引起生理變化和行為反應卻不易為個體本身所控制，故對個體之生活極具影響作用(張春興，1993)。

二、情緒智力的意義

情緒智力（Emotional Intelligence）指的是管理情緒的能力，代表一個人能否適當處理自己的情緒，它的意義包含自制力、熱忱、能力、自我驅策力等，一個高情緒智力的人通常是情緒穩定的，不會因小事產生劇烈的波動，而且產生情緒反應時，能夠適當處理自己的情緒，對事與對人能有合理的想法，同時表現合理的行為。Gardner(1983)的多元智力理論中將個人智能分為內省智能(Intrapersonal Intelligence)和人際智能(Interpenrsonal Intelligence)。內省智能是指一個人能夠瞭解自我的情緒，而人際智能則是瞭解他人的能力，Salovey & Mayer(1990)將情緒智力

包括有五種能力。王春展(1999)認為情緒智力包含自我情緒與人際情緒兩項內涵，是個體對自我情緒與他人情緒的覺察、瞭解、推理、判斷、表達、調節、激勵與反省之能力，做好自我內在情緒控制與管理、調適，運用和問題的解決，才能進而改善人際關係。另外 Cooper & Sawaf (1997)認為情緒智力是一種覺察，瞭解和有效應用各種情緒的力量和聰明，當情緒能被信賴和尊重時，情緒智力可使我們對自己本身以及他人有更深層的瞭解，而且情緒智力不同於傳統的智力可在任何年紀都可以學得與提升。

綜合以上看法，情緒智力的定義是「個體能認知覺察、瞭解、分辨，並妥善運用自己的情緒訊息來促進思考、行動與情感的成熟，此能力同時應用於自我控制、激勵、管理並能理性思考及對人際關係的處理」，也就是與人互動能夠覺察、表達自我的情緒，有效地管理及控制自己的情緒，運用客觀合理的方式激勵自己的行動，面對他人的情緒才能做出適當的回應和處理。

三、情緒智力理論基礎

情緒智力理論的探討，主要根據 Mayer & Salovey(1993)與 Goleman(1995)情緒智力理論以及Ellis(1965)理情治療理論。茲分述如下：

（一）Goleman(1995)歸納學者Gardner(1983)及 Salovey(1993)對情緒智力的見解，認為情緒智力是能保持自我控制、熱忱和堅持且能自我激勵的

能力，包含五種能力：認識自己的情緒、妥善管理自己的情緒、自我激勵並認識他人的情緒及人際關係的管理。分述如下：

1、 認識自己的情緒

認識自己的情緒必先從認識自己開始，亦是培養情緒智力的基礎，當情緒困擾發生時，必須思考情緒認知到行為結果之間的過程，讓自己坦然面對情緒理性去解決，感性去分享，所以了解自己，就能掌握自己情緒，成功主宰生活。

2、 妥善管理自己的情緒

情緒管理必須建立在自我覺察的能力。隨時覺察自己並處理情緒能力很重要，負面情緒發生要去瞭解自己的感覺、適時的自我安慰、擺脫與控制自己的焦慮、憂鬱和不安的能力，缺乏這種能力的人會持續憂鬱，而有這種管理情緒優秀能力的人，能很快的從人生的挫折不安情緒重新調整振作起來。

3、自我激勵

即是自己對自己的激發鼓勵。讓個人集中注意力還有發揮創造力，將情緒及思考專注對自己有幫助的一項目標，在人生過程中將是絕對必要的。成功任何目標要靠情感自制力。唯有保持高度熱誠及不斷自我期許才能成就人生的理想，即使遇到困難、挑戰時也能以正向的態度

積極的面對。

4、認識他人的情緒

同理心是情緒、自我覺察基本的人際技巧。所謂同理心就是站在他人的立場、體會別人情緒的感覺，具備同理心的人較能在細緻的信息上察覺他人的情緒與需求，經由溝通而達到良好人際關係。

5、人際關係的管理

人際關係就是管理他人情緒的藝術。一個人的人際關係管理及和諧程度、領導能力等都與此有關。管理他人的情緒是以覺察他人的情緒為基礎，就是傾聽、關心他人及助人為樂為出發點，才能建立和諧的互動。

（二）理情治療理論(Rational Emotive Therapy)

「理性-情緒」治療(Rational-Emotive Therapy)是由臨床心理學家Albert Ellis於1955年所創立的，強調認知的重建，為一高度認知取向的方法，其亦顧及情感行為層面，藉著具體認知、行為、情緒方法，幫助個體克服自我貶損的價值體系，產生導引其自我充分發展並增進個體有效適應能力。以下茲就其基本概念與目標說明如下。

1.理情治療的基本概念為

（1） 人同時具有理性及非理性想法。

（2） 人有非理性思考傾向，而此不合理思考源自早期不合邏輯的學習多受父母或文化影響。

（3） 人類情緒困擾不是由外界環境事件決定，而來自非理性或不合邏輯思考結果。

（4） 情緒本身是一種非理性、偏見的、過分主觀的思考歷程。

（5） 人類乃是語言的動物，通常透過符號或語言的使用進行思考。

（6） 人類不斷複誦一些不合邏輯的內在自我語言，這種不停的自我刺激即是情緒困擾一直持續，未能消失的理由。

（7） 人有改變自己觀念價值、情緒和行為的能力，可重新組織知覺與思考，藉此消除或改變自我貶損的想法與情緒。

2.理情治療目標

Ellis 認為情緒困擾的個體，是因其非理性不合輯的思考方式所致，故在治療過程中主要目的在幫助個體了解、去除或修正引起情緒困擾的非理性想法，並代之以理性想法。治療過程分四個階段：

（1） 解說階段：對當事人說明其問題是因非理性觀念所致。

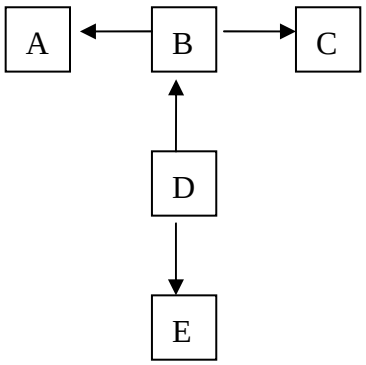
（2） 証明階段：對當事人証明其情緒困擾一直存在，及因其繼續存在不合邏輯思考所致，並找出此不合理的想法。

（3） 放棄階段：以駁斥、挑戰方法，使當事人修正或放棄非理性想法。

（4） 重建階段：鼓勵並教導當事人建立更合理的生活哲學。

就理情治療技巧而言，個體需藉駁斥、質問非理性想法過程來去除這些引起困擾的不合理想法。

3. 理情治療「A-B-C-D-E」技巧使用過程：彼此間的關係如附圖 2-2-1。



A 引發事件即存在的事實。

B 信念系統，即對 A 的自我語言。

C 情緒結果，即對 A 的情緒反應。

D 駁斥想法，即對 B 質問抗辯。

E 駁斥效果，即對 A 的新想法。

圖 2-2-1 理情治療「A-B-C-D-E」關係圖

資料來源：引自吳麗娟，1996，P18

就是讓當事人瞭解產生強烈負面性情緒時，困擾他的不是引發事件本身，而是對事件的想法。若要去除引起困擾及非理性想法，則要不斷駁斥之，並以理性的思考替代面對問題，使這些駁斥的結果，引起更理性和更富建設性的認知效果(吳麗娟，1996)。理情教育是適用於班級教學是一個預防性的心理健康課程，目的在培養學生理性思考的能力，幫助學生得到情緒的洞察、自助的能力和學習一些基本的問題解決技巧，當遇到問題時，能有足夠知識與技巧來應對。強調自我接納，建立正確的信念、理性的思考和培養穩定的情緒。

綜合以上專家研究對情緒智力的論點，本研究依據 Goleman(1995)對於情緒智力的見解，包含對於自己與他人情緒認知與處理，其中有關自己情緒的情緒智力，包括：認識自己的情緒管理與自我激勵；關於他人情緒的情緒智力，包含：認知他人的情緒和人際關係的管理。本研究也依據 Ellis(1950)理情治療理論有關情緒是源自想法、理念，個體可藉著改變想法來改變情緒，作為研究情緒智力發展的理論基礎。

四、情緒智力與同理心相關研究

張秋華(1998)探討研究合理情緒教育課程對國中生自尊、自我概念影響之研究。以台南市大成國民中學一年級四個班級學生 163 人為對象。發

現：(1)合理情緒教育課程有助國中生自尊、自我概念的增進；(2)合理情緒教育課程對國中生自尊、自我概念的影響，並不因智力的高低而有所不同；(3)合理情緒教育課程，對國中生自尊、自我概念的影響，
男女的表現並無差異。

吳淑敏(2000)以各不同學校類型之大專學生為受試對象，發現大專學生自尊、情緒智慧及成功期望上的表現均是中上程度，就情緒智力而言，其中以情緒、自我覺察能力表現最佳，其次是同理心，情緒管理則稍差，而女生在同理心表現比男生稍佳。

廖昶寧(2001)做大學生之情緒智力與運動參與之相關性研究。研究結果發現男、女大學生在EQ總分上之比較並無顯著差異，但在五個分量表之比較上，女生的「人際技能」分數顯著高於男生；男生則在「壓力容忍度」與「樂觀指數」之分數顯著高於女生。

李炳賢(2004)有關中階主管的人格特質、領導風格及情緒智力與工作績效關聯之研究：探討中階主管的人格特質、領導風格及情緒智力，與部署工作績效之間的關連性。研究結果顯示主管的人格特質與情緒智力之間存在顯著的關聯性，當中階主管的人格特質愈傾向和善性、神經質、外向性時，則在情緒智力方面的自我控制能力、人際關係能力、同理心的表現也會愈明顯。另外，主管的領導風格與情緒智力之間存在顯著關聯性，當

中階主管愈傾向魅力領導風格時，則在情緒智力方面的同理心傾向也愈明顯。

鄭聖敏(2005)中學生領導才能的內涵建構及相關因素之研究：研究主要在建構中學生領導才能內涵，中學生領導才能內含包括領導特質與領導能力二大面向。領導特質面向有負責、熱誠、情緒管理、自信、以身作則、親和力、堅毅、品格等八個特質向度。領導能力面向又分為人際與概念二種能力，其中人際能力包括溝通技巧、促進合作、衝突處理、尊重、同理心五個向度；概念能力則包括組織能力、決策能力、應變力、分析力及計畫能力五個向度。

林佳慧(1999)坐禪的心理歷程及其情緒智力之效應。結果發現學習坐禪者必須透過自我情緒管理和自我激勵以後，才能影響到認知他人的情緒，若要自我情緒管理的好，因透過坐禪而產生的意識安定加強，會得到最佳的效果。而自我激勵可透過自我情緒管理以及察覺自身情緒、意識安定來加強，進而由自我激勵認知他人情緒，又影響同理心，最後影響並改善人際關係的管哩。

綜合國內情緒智力與同理心相關文獻研究整理如表 2-2-1、表 2-2-2

表 2-2-1 **國內學者對情緒智力與同理心相關研究**

研究者及年代	研究主題	研究對象	研究結果
吳淑敏(2000)	大專學生自尊、情緒智慧及成功期望之關係研究	大專學生	1、情緒自我覺察能力表現最佳，其次同理心，女生在同理心表現比男生稍加。
廖昶寧(2001)	大學生之情緒智力與運動參與之相關性研究	男女大學生	1、女生同理心、社會責任、人際關係、分辨能力及快樂感顯著高於男生。
李炳賢(2004)	中階主管的人格特質、領導風格及情緒智力與工作績效關聯研究	汽車零件製造業	1、情緒智力方面的自我控制及人際關係能力同理心的表現也愈明顯。 2、情緒智力方面的同理心傾向愈明顯。
鄭聖敏(2005)	中學生領導才能內涵建構及相關因素之研究	以台灣地區國中及高中職二年級學生	1、中學生領導才能內涵：領導特質面有情緒管理、負責、自信、親和力、品格等領導能力方面包括尊重、同理心、溝通技巧。
林佳慧(1999)	坐禪的心理歷程及其對情緒智力之效應	坐禪者 185 人	1、人際關係的管理透過意識安定加強認知他人情緒提高，進而同理心增強，提升人際關係圓融。
紀惠(2001)	一個情緒困擾兒童在讀書治療中的改變歷程研究。	三年級女學童	1、讀書治療可協助當事人分享個人經驗，當事人的改變會由行為改變造成自我回饋，影響情緒轉變並獲得自我回饋

表 2-2-1（續）

研究者及年代	研究主題	研究對象	研究結果
盧奕璇(2003)	情緒管理方案對高中生情緒智力與生活適應之影響。	私立中學十名高中一年級學生	1、實驗方案能顯著提升高中生情緒智力。 2、實驗方案能顯著提升高中生生活適應能力。
涂政源(2003)	主管的領導風格、情緒能力與員工對上司承諾關係之研究。	領導者與成員關係	1、主管的情緒能力無論是同理心、自我規範、情緒調整、激發動機、人際能力、信守承諾與部屬對上司的承諾皆呈顯著正相關。
戴美雲(2004)	情緒智力與利社會行為關係之研究--以屏東縣國小學童為例。	四至六年級學生。	1、國小學童情緒智力偏正向呈中等以上程度。 2、在個人背景變項中，性別和年級不同的兒童在情緒智力有顯著的差異。

資料來源：研究者自行整理

表 2-2-2 **國內學者對國小學童情緒智力研究整理**

研究者及年代	研究主題	研究對象	研究結果
羅芝芸(1998)	兒童認知風格、情緒智力與問題解決能力之相關研究。	高雄市國小四年級與六年級兒童	1. 兒童的問題解決能力會因情緒智力不同而有顯著差異的。 2. 兒童的問題解決能力會受其認知風格與情緒智力的交互作用影響。 3. 兒童的家庭因素、認知風格與情緒智力間有典型相關存在。 4. 兒童的家庭因素、認知風格與情緒智力可作為預測其問題解決能力之參考。
王春展(1999)	兒童情緒智力發展之研究	台灣地區不同縣市國小學童	1. 兒童的自我與人際情緒智力之間呈現中度以上顯著正相關。 2. 兒童的自我與人際情緒激勵、反省與推理能力高於情緒表達能力。 3. 女童的情緒智力顯著高於男童。 4. 四年級和六年級兒童的情緒智力大都顯著高於二年級兒童。 5. 兒童的智力分數與其情緒智力之 6. 間呈現低度正相關。 7. 兒童智力及情緒智力分數對其學業成績有顯著的預測能力。

表 2-2-2（續）

研究者及年代	研究主題	研究對象	研究結果
陳騏龍(2001)	國小學童情緒智力與幸福感、人際關係及人格特質之相關研究。	高屏地區國小六年級學生。	1. 國小學童整體情緒智力普遍水準偏向正面。 2. 國小學童之情緒智力方面的能力依序為：認識自己的情緒、人際關係的管理、自我激勵、認知他人的情緒，最後則是妥善管理情緒。 3. 國小學童女生的情緒智力顯著高於男生。 4. 情緒智力對幸福感和人際關係之影響力具有獨立的預測效度。
賴怡君(2002)	國小學童情緒智力發展與依附關係、生活適應之關係研究	國小中高年級學童	1. 五、六年級學童在認識、表達、管理自己的情緒上，以及在認識、回應他人情緒上的能力優於四年級學童。 2. 女童在認識、表達自己的情緒上，以及在認識、回應他人的情緒與人際關係處理的能力上較男童好。 3. 依附關係與情緒智力之間有典型相關存在。 4. 情緒智力與生活適應之間有典型相關存在。 5. 情緒智力、依附關係與生活適應之間有典型相關存在。

表 2-2-2（續）

林淑華(2002)	國小學童情緒管理與人際關係之研究	高雄縣市國小中高年級學生	1. 國小兒童不分年齡,「情緒管理能力」尚待加強。 2. 女生「情緒管理能力」與「人際關係能力」優於男生。 3. 家庭高社經地位兒童情緒管理顯著優於家庭中、低社經地位兒童。 4. 城市學童在「情緒管理能力」與「人際關係能力」均優於鄉鎮學童。 5. 國小學童在「情緒管理能力」與「人際關係能力」有顯著正相關。

資料來源：引自林秀君，民 92.P38

綜合以上情緒智力與同理心的相關研究，國內研究國小學童的情緒智力相關變項有認知、問題解決、情緒發展、家庭社經地位、人際關係及人格特質、依附關係、生活適應等。(一)以性別為背景變項方面：研究發現有王春展(1999)及陳騏龍(2001)情緒智力女童高於男童。賴怡君(2002)及林淑華(2002)探討國小學童表達自己的情緒以及認識、回應他人的情緒，特別在情緒管理與人際關係研究上，女童優於男童。(二)以年齡為背景變項方面研究：四年級和六年級的學童情緒智力高於二年級學童，與五、六年級學童優於四年級學童，而同理心的發展，情感的同理心是隨年齡而增加，社經地位高家庭兒童情緒管理優於

中、低社經地位兒童，城市學童優於鄉鎮兒童。另外，以學生自尊及成功期望、領導風格、行為動機等相關變項的研究：以性別為背景變項方面有吳淑敏(2000)、廖昶寧(2001)研究發現：女生在同理心表現比男生稍佳，女生在同理心、社會責任、人際關係、分辨能力及快樂感等 EQ 因子之分數皆顯著高於男生。李炳賢(2004)研究指出主管的人格特質與情緒智力之間存在顯著的關聯性，表示愈傾向和善性，中階主管則在情緒智力的自我控制，與人際關係能力及同理心傾向愈明顯。反之，加強同理心訓練是否也會提昇情緒控制的能力。綜觀過去的研究，對象偏向國小、高中、大專生，其研究較少探討高職二年級學生的情緒智力。因此，研究者設計同理心訓練課程探討對情緒智力的影響，因為情緒智力對學生學習及生活適應影響很大，學校生活與青少年心理健康有密切關係。研究者以同理心訓練課程幫助學生學習同理心、真誠及自我坦露等技巧，能夠將自己的情緒及感覺表達出來，並增加理情教育，引導學生以理性方式來看待情緒，做好情緒管哩，以減少情緒不安及行為困擾，才能達到情緒穩定，以增進學生心理的適應與成長，能夠有效地、更客觀地處理個人問題。

第三節 人際關係的理論與研究

一、人際關係的意義

人際關係的定義非常廣泛，各個專家學者的看法並不十分一致，研究整理相關學者看法列述如下：

Heider (1958)即是指人際關係是兩個人或三個人之間的關係。Schwartz (1973)認為人際關係是兩個或兩個以上的人為了某方面的目的而產生的交互作用。國內學者有蕭文 (1977)通常指兩個人之間的人際關係，即一個人對另一個人的看法、想法及做法。陳韻如 (1994)認為人際關係是指兩個或兩個以上互為關聯的人透過語言、思想、感情等反應與他人交互作用，彼此互相影響，以達到某個目的的歷程。陳祺龍(2001)指出人際關係是人與人之間的交互作用，包括親情、友情、愛情、同事、朋友、師長等之間的關係。青少年期的人際關係發展是不容忽視，同儕情誼對青少年的社會發展何其重要，都會因人際關係影響個人與他人相處的品質之外，更影響學生學校生活的學習能力及情緒健康。故本研究所探討選定以同理心訓練課程增進同理心技巧與他人互動，透過溝通訊息訓練，認識自己的行為及人際特質，有效解決人際問題，能有更好的人際關係。

二、人際關係的重要性

一個人是否被所隸屬的團體接納，會影響其人格發展與社會適應。因此，個人在團體中與他人的互動方式若是良好，將可使個人本身的許多需求被滿足，經由社會肯定的方式，進而增進個人成長，個體也較易發展出健全的人格。當一個人的人際關係比較好的時候，他比較能忍受壓力和負面情緒的折磨(黃素菲，1991；林榮春，1998)，人只要能擁有緊密的人際關係，壓力與死亡率之間便沒有任何關係。只要有人可以傾訴、可以慰藉、協助與建議，生命的磨難與挫折便不致於造成生命的威脅。對人際關係特別不滿或是感到負擔的人，其死亡危機亦為生活安適及社會關係幸福者的兩倍(張美惠，1996)。

三、人際關係的功能

人際關係是人類生活的重心，活著就是要與人接觸，人與人彼此互相關心及扶持，使生命更豐富，人生更有意義。人際關係是人人所必須去建立。其對人類生活具有五種功能（黃惠惠，1999）：

(一)滿足社會化的需求

每個人都希望自己隸屬某一團體或被朋友接納而有歸屬感或參與感。一般社會活動彼此分享人生經驗，獲得社會的支持，使自己的生活倍增樂趣。

(二)增進自我了解、自我概念的發展

從自己與別人生活在一起經驗得到回饋中，清楚的瞭解自己的想法與感受，反應與回饋當中了解彼此優點與缺點，發展出更清晰、正確的自我畫像，所以自我畫像清楚告訴我們，朋友彼此互相關心及支持，每個人都不能離羣獨居，必須與群眾共處，雖然個人受環境影響價值觀不同，最重要的是要清楚瞭解自己是怎樣的一個人，無條件接納自己建立自尊、自我概念、自我價值，正向自我評價使個體能享受(enjoy)自己將是更重要。

(三)促進個人自我成長

個人成長靠學習與經驗是不夠的。現在是個專業時代，而從不同專才朋友的互通經驗當中，獲得不同學習。所謂:「三人行必有我師」、「天生才必有用」都在說明每個人的性向及能力發展不同，在人生旅途必須擴展人際關係、開發自己的才能、培養多方面興趣、充實自己知識與技能、促進個人自我成長，讓自己活得更快樂。

(四)苦樂與共倍增溫暖

馬斯洛的自我需求論亦提到愛與歸屬感，所以個人在團體生活，享受友情的溫暖，彼此互相關心，當自己被接納的人際關係是可以與別人分享苦樂，尤其是在困難失意時更需要從旁協助、安慰與鼓勵，使之恢

復信心重新出發。

(五)協助身心健康發展

人際關係對個人心理與生理健康影響很大。人際關係適應不良的個案，呈現是挫折、焦慮、沮喪的負面情緒，長期的思考模式非理性想法認為被疏離、被遺棄、不被重視、不快樂的心境導致心理創傷帶來嚴重的心理疾病，導致精神官能症影響生理發展無法正常生活。所以被支持、接納培養積極的你我關係才有安全感、有自信心、能夠自我接納、才能健康快樂享受人生，體會「活得真好」生命的樂趣與價值。

四、人際關係理論

有關人際關係的理論，由於學者見解不同，而有不同的理論，以下僅就常見而重要的理論研究探討如下：

(一)Sullivan(1953)人際關係理論(Interpersonal Theory Personality)

美國精神醫學家Sullivan(1953)強調人格論乃是人際關係交互作用的結果，主張人格乃是個人與他人交往中的行為表現，必須建立在具有人際關係的社會情境中（Sullivan, 1953; Corey, 1982)。故人際關係適應良好與否，與個人的人格發展有極大的影響（羅俊昌，1984)。Sullivan 相信每個人在出生後，即有獲得人際安全（interpersonal security）的渴望，故當此人際安全遭受到威脅時，

便會產生焦慮性的緊張狀態。他認為，人際間的人格發展乃是個人在其生活環境中，與他人不斷地互動、交往適應的一種歷程。而此人際交往歷程是起於出生後母親的育兒方式，經由同儕、成人、兩性關係而建立，在人格發展對未來人際關係影響很大。Sullivan(1953)認為人際交往歷程對於各階段人格發展的影響力如下所述：

1.嬰兒期

此時期，口腔是嬰兒與他人交互作用的主要部位，而母親的哺乳即提供嬰兒初次人際交往的經驗，故此階段中，母親是扮演極重要的角色。母親對於哺乳接受或拒絕的態度，或影響到嬰兒未來的人際關係（Hall, 1978）。

2.兒童期

隨著語言的使用，充實了兒童對於人際交往的經驗，Sullivan(1953)認為兒童可藉著語言的使用來減輕焦慮。而此時期，兒童可能會產生「敵意轉移」的現象，認為生活週遭的人皆對自己懷有敵意，而此經驗是由於一些痛苦與不安的經驗所造成的，若此感覺強烈，兒童將難以建立良好的人際關係（Hall, 1978）。

3.少年期

此時個人已變得較具社會化，而交往的對象也由家人漸漸地拓展到

學校與社會他人，由這些互動關係，個人可以較廣泛地瞭解自我，得到一些回饋，對於建立未來的人際關係有所幫助（Hall, 1978）。

4.青年前期

此時期是真正與他人建立關係的開始，主要特徵是尋求友伴、親密及合作關係等，同儕關係此時亦開始真正形成與建立。若此時期缺乏友伴，將會變得孤獨寂寞，並易導致心理與生理的疾病產生。而異性間的交往亦是這時期所注意的重點，個人所經驗到的感受將會影響未來在人際上的適應與發展（Hall, 1978）。

5.青年後期

此時期由於前幾階段的經驗，個人對於人際交往的方式較有所體會與學習，亦由於知識的增進，促使此階段的人際關係較為圓融與和諧（Hall, 1978）。

故可知，若是人生發展歷程中擁有和諧良好的人際關係，則有助於人格發展的健全。

(二)Schutz(1973)之人際關係三向度理論（Three-dimensional Theory）

Schutz(1973)認為每個個體皆需要他人，故皆有人際關係的需求，而人際關係是否被滿足，會影響到個體自我概念的形成。此關係是個體與他人間的心理互動，以及發動行為和接受行為訊息的程度為自己所滿

意。換言之，該理論是由人類最基本的需求層次上，依據雙方人際需求強度，建立彼此關係或持續（楊錦登，1998）。而這些人際需求可分為三類，每種類型的需求亦將發展成不同的人際反應特質：

1. 接納（inclusion）：強調自己是重要的、有價值的，且有被他人或團體所接納、關懷的感受。接納度較低的人，會產生退縮，與他人互動會保持距離，但其實在其潛意識中仍渴望他人能夠注意到他；而另一種人卻是過份極端尋求他人接納，時常引起他人注意，此兩種人皆無法擁有良好的人際關係，唯有適度的人才能與人建立良好的人際關係。
2. 控制（control）：指個人能夠成功地支配他人，在人際間擁有某些權力或影響力，能夠做決定，並維持滿意的人際關係。控制的需求範圍是從主動地控制他人到被動地受他人控制之間的一種連續性關係。控制需求的高低，主導著個人在人際互動的過程中所扮演的角色（黃淑玲，1995）控制需求低的人較易服從權威，但不願意做決定；控制需求高的人競爭性強，但亦無法擔負責任，故唯有控制需求適度的人才能適度調整己身的角色，並將之順利扮演成功。
3. 情感（affection）：反映出個人對於親密關係的接受與表達的程度，是一種情緒上的感覺或需求。對情感需求少的人，對自己的情感不

具信心，寧願躲避人群；情感需求極度強烈者，則常希望能獲得他人的喜愛，以減輕內心的焦慮。故唯有情感需求合宜者，才能有效建立起良好的人際關係。

(三)Rogers 提出友誼是能促進個人成長，因朋友互相接納與情感及經驗分享，使自己更成熟、獨立、扶持而達自我實現，對個人的一生有很大的助益。(朱敬先，1995)健全人際關係四個特性：

1. 真誠(genuineness)：與人相處貴在真誠，誠心誠意的與朋友在一起可以將自己心靈世界的想法與感受共同分享，分享真實自我感覺，那是人生的一種快樂。
2. 溫暖(warmth)：無條件接納對方，必須去瞭解對方想法與做法並能接納對方的缺點，尊重對方是獨立的個體，欣賞對方不同才能維持友好的情感。
3. 同理心(empathy)：每個人因價值感不同，如果都能站在對方立場看事情，就能感同身受看待對方的感覺、情緒及經驗，能夠感受並能瞭解對方。
4. 自我揭露(self-disclure)：開放自己的人才能獲得對方的友誼，尤其是讓對方感受溫暖及關心，得到朋友信賴及安全感，才能使對方感同身受、有同理心並將內心世界揭露分享，所以揭露自己是踏出

友誼的第一步。

綜合以上對人際關係理論研究說明，指出每個人在出生後，即有獲得人際安全的渴望，自個人出生後，母親育兒方式，到青少年時期與他人真正建立友伴關係還有親子關係、兩性關係、愛情關係、工作時夥伴關係，彼此互動惟有真誠相待、相互接納與分享及尊重，將更瞭解對方，即使發生人際衝突，同理心會讓彼此因能站在對方立場思考，進而增進彼此間的人際關係。

五、人際關係與同理心相關研究

瞭解人際關係理論後，相關研究探討同理心訓練課程在改善人際關係方面的效果影響，主要研究的相關變項涵蓋許多範圍有：性別、年齡、家庭背景、父母管教方式、自我概念等研究整理如附表 2-3-1。

表 2-3-1 **人際關係與同理心相關研究**

研究者及年代	研究主題	研究對象	研究結果
張慧珍(2004)	情緒感染與同理心對人際關係之影響研究	日間部大學生	1、大學生之同理心 程度愈高，人際關係愈好。 2、男生與女生在同理心方面有顯著差異，女生在同理心表現的程度較男生高。

表 2-3-1 （續）

研究者及年代	研究主題	研究對象	研究結果
林筠箐(2005)	運用故事教學發展學生同理之行動研究	國小高年級學童	1、故事教學有助學童之同理心。 2、同理心發展不因性別有異。 3、同理心可增進人際關係。 4、同理心推廣或建立適用在團體中學習。
林榮春(1998)	對於企業員工情緒管理與人際關係之影響	億光電子和台灣銀行	1、靜坐組在意識安全、情緒自覺、情緒他覺、同理心和人際關係上有顯著進步。 2、自我覺察能力提升，改善對他人情緒的覺察，並進而改善人際關係。
邱文彬(1998)	後形式思考的發展及其人際關係之容忍性、同理心、自我揭露、自助性之關係	青年後期至成人期(18-80 歲)	1、後形思考組同理心 高於形式性思考組；辯証性思考組同理心高於相對性思考組，相對思考組高於形式思考組。
張惟亮(2003)	人際關係之班級輔導活動實施效果研究	國小五年級學生	1、人際關係班級輔導活動在持續性的影響方 2、面，實驗組班級學生追蹤測驗的兒童技巧量表得分及正向肯定、同理心分量表優於控制組。
簡維君(1998)	國小人際智能訓練教學成效研究	國小六年級學生	1、實驗組在傾聽、溝通方式、同理心和合作學習四個分量表後測評量總分顯著優於前測評量分數，在情緒表達觀察兩個分量表的後測評量與前測評量分數，未達顯著差異。

表 2-3-1 （續）

研究者及年代	研究主題	研究對象	研究結果
許永芳(2001)	國小學童同理心發展及其相關因素之研究	國小學童	1、同理心發展女生顯著優於男生，六年級顯著高於四、五年級 2、父母管教方式同理心分數顯著，開明權威型、寬鬆放任型’專制權威型高於忽視冷漠型。
陳春秀(2001)	國小中高年級學童親子溝通、家庭氣氛與親子關係之研究	國小學生450位	1、年級在親子關係有顯著差異，四年級優於六年級。 2、性別在親子關係有顯著差異，女生優於男生。 3、研究結果家庭組型雙親家庭高於單親家庭。 4、子女數在親子關係無顯著性差異。 5、家庭社經地位高社經高於低社經。
廖梓辰(2002)	家庭人際互動與家庭和諧、幸福感之相關研究。	245個家庭	1、關愛行為互動較尊循共享法則的家庭，其家庭和諧性較高、成員的幸福感也較高。
林姵君(2002)	增進班級人際關係活動方案之成效研究。	國小四年級學生	1、「增進班級人際關係活動方案」在「人際關係問卷」的前、後測沒有達到顯著的差異，前測與追蹤測達到顯著的差異。在「社交計量表」的前、後測沒有達到顯著的差異，其前後測與追蹤測達到顯著的差異。

表 2-3-1 （續）

研究者及年代	研究主題	研究對象	研究結果
謝佩芬(2002)	人際智能量表之發展暨資優、一般及自閉症學生人際智能之比較研究。	國小四、六年級的學生	1、不同性別、年級的國小學生在人際智能上有顯著差異。 普通班學生與自閉症學生與一般能力分散式資優班學生在人際智能上有顯著差異。
吳怡禎(2003)	國中聽障生自我概念、家庭氣氣與其人際關係之研究。	國中啟聰班與國中資源班學生	1、目前國中聽障生的人際關係在中間值之之上，手足數較少的國中聽障生其家庭關係比手足數較多的好。 2、其家庭氣氛與其人際關係各因素與全量表之間具有顯著正相關。
李翠月(2003)	自我肯定訓練對國小人際關係困擾學生之輔導成效。	國小五年學生	1、自我肯定訓練對國小人際關係困擾學生的自我概念及行為困擾均未能有顯著的輔導成效。 2、兩組受試者在經過不同的實驗處理之後，不同組別與性別之間的交互作用均未達顯著水準。
葉莉瑄(2003)	藝術治療團體對學習障礙兒童的人際關係與自我概念之影響。	四年級學習障礙兒童	1、受試者在「行為困擾量表」中的「人際生活困擾」分量表的得分明顯下降，可知受試在人際生活得分上有進步。

表 2-3-1 （續）

研究者及年代	研究主題	研究對象	研究結果
熊淑君(2003)	新移民女性子女的自我概念及人際關係之研究。	新移民女性的國小高年級子女	1、其子女與本國女性子女在自我概念及人際關係無顯著差異。 2、不同社經地位的新移民女性之子女在自我概念及人際關係並無顯著差異，且兩者相關。
陳淑雯(2003)	親子共讀團體輔導對健康家庭親子關係和家庭氣氛輔導效果之研究。	國小中、高年級	1、在立即輔導效果方面：親子共讀團體對於受試兒童在「健康家庭態度」的總量表及其「情緒」分量表上立即輔導達顯著。 2、在延宕輔導方面：在「健康家庭態度」總量表及其「情緒」和「行為意向」達到顯著。
黃雅惠(2003)	讀書活動對國小二年級學童人際關係影響之行動研究	國小二年級學童	1、實驗與控制組之前後測差異分數，未有顯著差異，但實驗組之前後測分數有顯著差異。
李美瑩(2003)	社會技巧訓練團體對國小被拒兒童的輔導效果研究。	國小六年級自願參加團體的被拒兒童	1、社會技巧訓練方案對於實驗組被拒兒童社會技巧、自我概念、同儕關係具有正向的改變且具有立即訓練效果。 2、由社會地位量表中可知被拒兒童被拒的次數減少，但是被喜歡的次數並未增加。
陳宣蓉(2003)	音樂治療活動應用於智能障礙兒童自我概念及人際關係之研究。	國小資源班智能障礙兒童	1、學生較能適當描述自己的家庭狀況、喜好，較能適時舒發情緒與描述喜愛的歌曲及樂器，且較能適切與他人問候及道別，主動回答且適當表達自己 的需求。
郭淑玲(2003)	台灣現行融合教育國中普通生與身心障礙生同儕關係之探討。	普通生與老師	1、普通生對身心障礙生的態度上，多展現出正向的相處態度。 2、普通生能自我協調、使用同理心、教導身心障礙生、觀察與探索與主動出擊，以解決問題。

表 2-3-1 （續）

研究者及年代	研究主題	研究對象	研究結果
羅品欣(2003)	國小學童的家庭結構、親子互動關係、情緒智力與同儕互動關係之研究。	國小學生	1、六年級學童之正向同儕關係的發展較好。 2、以家庭結構而言，雙親家庭的學童在正向同儕關係的發展上優於單親家庭的學童。 3、以親子互動關係而言，「聚頻心繫」型的學童之正向同儕互動關係優於「聚疏心離」的學童。
王文玲(2004)	國小高年級學童自我概念、人際關係、利社會行學與死亡態度相關研究。	國小五年級學童	1、國小高年級學童人際關係越佳「趨近接受」者佳、利社會行為愈高，愈選擇「中性接受」；反之，則愈選擇「逃離接受」、「死亡恐懼」的態度。 2、國小高年級學童自我概念、人際關係、利社會行為對死亡態度明顯著相關，具有預測能力。

資料來源：研究者自行整理

综合上述，人際關係與同理心的相關研究發現(Ben, 1974；Spence, Helmreich & Holahan, 1974；Fracher & Fnasner, 1979)研究指出(一)性別方面：女性的特質傾向同情心、友善等，有助人際關係的建立。女性在社會接納親子關係、同儕關係層面發展女生普遍優於男生表現(洪雅雯，2001；林世欣，

2000；陳春秀，2001)，女性同理表現程度較男性高(張慧珍，2004；許永芳，2001)。(二)不同年級方面：發現大學生同理心程度愈高，人際關係愈好，同理心發現六年級高於四、五年級，而人際關係有差異存在，在國中的研究上，二年級在他評的同儕關係較一年級來得好(林世欣，2000)，而在國小的研究上，四年級優於六年級。(三)家庭背景方面：高社經地位高於低社經地位、雙薪家庭的兒童在正向的同儕關係的發展上親家庭兒童，關愛行為互動較遵循共享法則的家庭和諧，幸福感也較高(陳春秀，2001；羅品欣，2003；廖梓辰，2002)。(四)在父母管教方式的研究結果發現：開明權威型、寬鬆放任型、專制權威型高於忽視冷漠型。還有其家庭氣氛與人際關係之間具有顯著相關(許永芳，2001；吳怡楨，2003)。(五)在情緒管理方面的研究指出：自我覺察能力提升，改善對他人的情緒覺察，並進而改善人際關係(林榮春，1998)。

由上述文獻人際關係與同理心訓練課程的相關研究結果發現，訓練成效也不盡相同，故仍值得做進一步的探討。從過往相關研究發現在研究對象上，有針對各種不同領域的成人、大學生及國中、國小生的同理心訓練課程對於人際關係之影響。針對成人或大學生均能有較明顯的改變，或有顯著的進步(林世欣，2000；張慧珍，2004；林榮春，1998；邱文彬，1998)。研究以國中、國小學生進行訓練未達顯著輔導成效，並且針對同理心訓練對於人際關係影響研究效果也不一致，值得進一步探討。研究者認為同理心訓練課程在培養學生具有

同理心的特質是很重要的，尤其青年時期是真正與他人建立關係的開始，運用同理心訓練課程實在是配合學生身心發展的需要，培養擁有同理心的人在人際關係上能夠有較佳的互動，要改善一般人的人際關係，必須要先使個人對於自己有所瞭解，換句話說即是要清楚地覺察自己的情緒和感覺，能瞭解自己的感覺和情緒的人，才能正確的表達自己對別人的感覺和需求，也才能進而正確的得知別人的情緒和感覺，進而改善和別人的人際關係(黃素菲，1991；林榮春，1998)。所以本研究認為同理心訓練課程，幫助學生培養同理心的能力會影響情緒智力及人際關係的效果。

六、團體輔導方案人際關係相關研究

表 2-3-2 **團體輔導訓練方案人際關係相關研究**

研究者及年代	研究主題	研究對象	研究結果
鄭小萍(1991)	國小五年級兒童同理心訓練方案	國小五年級兒童	同理心及人際關係均有顯著提升。
李美瑩(2003)	社會技巧訓練	16 名被拒之六年級兒童	被拒兒童之自我概念增加，同儕關係得到立即性提昇成效。
邱瓊瑩(2003)	社交技巧訓練方案	16 名社交技巧不佳之五年級兒童。	社交技巧訓練方案不具立即性成效；但社交技巧顯著增加。
張惟亮(2003)	人際關係之班級輔導活動實施效果研究	控制與實驗組共 75 名國小五年級兒童	班級輔導活動對人際關係具立即性與持續性成效。

表 2-3-2（**續**）

研究者及年代	研究主題	研究對象	研究結果
唐育瑜(2001)	同理心團體訓練	12 名國小五年級父母離異兒童	1.同理心團體訓練在統計上未達顯著；但具正向改變的質化結果。
林佩琪(2000)	社交技巧訓練	12 名退縮-被拒絕六年級兒童	1.社交技巧訓練退縮、被拒絕兒童的社交技巧立即性顯著效果；同儕接納具持續性顯著效果。
吳素真(1999)	合作學習方案	29 名三年級兒童	1.合作學習能改善人際關係欠佳兒童的人際關係。
曾瑞雲(1999)	人際問題解決輔導方案	24 名六年級兒童	1.人際問題解決輔導方案對人際問題解決態度達立即性成效，提昇社會適應能力。
于麗萍(1998)	同儕輔導方案訓練	控制與實驗組共 28 名國小六年級兒童	1.同儕調解方案對增進調解協商技巧有顯著效果，能有效化解人際衝突。
辜琇晶(1998)	讀書治療團體方案、社會知覺訓練	30 名低自我概念兒童	1.讀書治療對自我概念人際關係沒有顯著差異。
蔡麗芳(1992)	正向自我教導訓練、因應衝突技巧訓練、建立友誼技巧訓練	33 名被拒絕、33 名被忽略的國小四年級兒童	1.社會知覺訓練、正向自我教導訓練、因應衝突技巧訓練、建立友誼技巧訓練可以提昇被忽略兒童的被接納指數。
Forgan&Jones (2002)	社交技巧訓練方案	4 名十二年級兒童	1.兒童改善在班級裡不合群的行為且明顯提昇自我概念
Janusz, Kirkwood, Taylor&yeates (2002)	社交問題解決技巧方案訓練 同理心訓練對國中	35 名重度腦傷、40 名中度腦傷及 46 名輕度腦傷兒童	1.社交問題技巧訓練可以減少腦傷兒童不適當的社交行為並解決社交衝突。
李侶萩(1995)	人際疏離，學生之自我觀念、情緒穩定、社會適應影響之研究	國中人際疏離學生	1.男生在自我觀念方面達到立即及追蹤輔導有正向效果；女生則無。

資料來源：引自林姵君，2003,P39

綜合以上所述研究者考量同理心訓練課程目的在培養同理心成為內化的特質，需要長期訓練及練習，唯有採班級課程教學方式在團體中容易建立溫暖及接納氣氛，生活在一起，在同理心的學習過程中才能體會了人與人相處的道理，彼此雖在一個班級已經熟悉，經常學習運用同理心技巧表達自己，與同學做溝通或進行活動例如示範、模擬及角色扮演等方法，課後再練習，提供共同討論機會多，對同學間人際關係是有幫助的。故研究者在課程教學外，另採取情境學習及小組互動練習策略，讓學生彼此互動機會增加，採取在班級課程教學，才能提高學生同理心能力，達到加強情緒智力及人際關係的影響效果。