

我會解決問題~運用 ICPS 模式 提升學生人際問題解決能力之行動研究



北投國小

陳蓉蓉、劉婉鶯、范詒鈞、林達立

摘 要

獨立思考與解決問題為九年一貫課程十大基本能力之一。如何幫助學生發現問題、了解問題、收集訊息並想出解決策略，進而成功解決問題，是相當重要的教育目標。研究者從教學現場觀察發現，低年級學生在人際互動上，常不知道用適當的方法來解決自身所遭遇的人際問題，因此多傾向用「報告老師」的解決辦法，缺乏人際問題解決能力。ICPS 模式是一種能解決日常生活中人際問題的思考模式，能幫助學生如何思考並解決與同儕發生的人際問題。因此，本研究旨在運用 ICPS 模式於綜合活動課程，以探討實施 ICPS 課程後，個案班級學生人際問題解決能力的改變情形。研究結果發現，ICPS 模式能提升個案班級學生人際問題解決能力、預防人際衝突行為的發生，其具體的訓練步驟，能培養學生獨立思考與解決問題的能力，更能提供教師作為輔導與管教學生的策略。最後，研究者根據研究結果與發現，提供結論與建議，以供教師參考。

關鍵字：ICPS 模式、ICPS 課程、人際問題解決能力



第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

一、研究背景

新時代的兒童，就像一顆小小的種子，能與他人互動良好、成功解決人際問題，才有辦法適應環境，發芽、成長、茁壯成一棵大樹。由於少子化社會與父母寵愛之因素，兒童與同儕間的人際問題相對愈來愈多，若重重的人際問題無法解決，長期以來，就會影響兒童的心情與行為，使兒童開始做出一些不合時宜的表現。人際問題解決能力是個人有效率地或用合宜的方式反應他所面臨的問題情境的能力，而研究指出，人際問題解決能力和社會適應、維持健康的心理運作、解決日常生活的問題、社交互動方面有重要的關聯(McClure, Chinsky & Larcen

,1978 ; Kendall, & Fischler,1984 ; Wehmeyer & Kelchner,1994)。若人際問題解決能力能幫助社會適應，促進心理健康以及解決日常生活的人際問題，提升人際問題解決能力便是相當重要的教育議題。

二、研究動機

研究者平日觀察班級學生人際問題解決情形，發現學生常不知道用適當的方法來解決自身所遭遇的人際問題，缺乏人際問題解決能力，包括認為對方是故意的、行動前未考慮他人感受、缺乏多元的解決策略、行動前不考慮後果等。因此如何協助兒童用更多元且適宜的方式自行解決人際問題，為本研究的研究動機。

Cohen(2001)提出訓練個體人際問題解決，首要之務就是訓練個體的反省思考能力(reflective capacity)，因此訓練兒童人際問題解決的重點在於教導兒童如何思考，使其能獨立解決生活中的人際問題。Shure(1992)的 ICPS 模式(I Can Problem Solve,簡稱 ICPS)，目的在於教導兒童「如何思考」，是一套能幫助兒童解決人際問題的認知性思考模式，能訓練兒童在面對人際問題時，獨立思考解決問題，使其具有較佳的人際問題解決能力。綜上所述，ICPS 模式不但能提供研究者解決教學現場中所遭遇的問題，也能增進同儕間良好適應與人際關係。

基於上述研究動機，研究者期望藉由 ICPS 模式，發展一套適合國小二年級學生的 ICPS 課程，教導學生解決自己的人際問題，促使兒童學會自行思考問題、解決問題、與人良性溝通，以建立更佳的人際關係並促進良好的社會適應，在新時代中成為一位有自信、有能力解決問題的兒童。

第二節 研究目的與研究問題

一、研究目的

基於上述的研究動機，本研究目的為：

- (一)探討實施「ICPS 課程」後，個案班級學生人際問題解決能力的改變情形。
- (二)了解個案班級學生對「ICPS 課程」教學活動之回饋意見。
- (三)探究研究者在行動過程中的困境、解決之道、專業成長與收穫。

二、研究問題

依據上述之研究目的，本研究擬探討之研究問題如下：



- (一)實施「ICPS 課程」後，個案班級學生人際問題解決能力有何改變？
- (二)個案班級學生對「ICPS 課程」教學活動之回饋意見為何？
- (三)研究者在行動過程中的困境、解決之道、專業成長與收穫為何？

第三節 名詞釋義

為使讀者清楚本研究中各名詞的意義，避免混淆，茲將本研究中重要名詞解釋如下：

一、ICPS 模式

ICPS 模式是一種解決日常生活人際問題的思考模式。ICPS 模式這個名稱源自於 1974 年 Shure 和 Spivack 提出的「人際認知問題解決法」(Interpersonal Cognitive Problem Solving, 簡稱 ICPS)，又稱為 ICPS 技巧，是一種教導兒童如何界定問題、設想多種解決方法、思考解決辦法的後果、策略評估，以及作決定的問題解決法。Shure 為了要推介這個方法，他發現這些字的起頭字母可以代表 I Can Problem Solving，因此從 1992 年時，便以 ICPS 簡稱來代表這個模式的意義。本研究所指稱之 ICPS 模式，包括 ICPS 內涵：界定問題、意圖歸因、覺察他人感受、替代思考、後果思考、策略評估，以及訓練 ICPS 內涵的思考步驟。

二、ICPS 課程

本研究所指稱之 ICPS 課程為運用 ICPS 模式所發展出的綜合活動課程。ICPS 課程重點在於利用 ICPS 模式對話促進學生思考及培養學生人際問題解決能力，並透過活動、多媒體教學、繪本教學、腦力激盪、角色扮演等方法來訓練兒童人際問題的認知性思考，增進兒童的人際問題解決能力。

三、人際問題解決能力

Spivack, Platt, & Shure (1976) 認為人際問題解決能力是一種問題處理歷程的能力組合，這些能力通稱為人際問題解決能力。國內外學者一致將四種人際問題解決能力視為最重要的能力，包括意圖歸因、替代思考、後果思考、策略評估等。

本研究所指稱之人際問題解決能力是指在「人際問題解決能力測驗」上的表現，包括意圖歸因、替代思考、後果思考及策略評估等四種能力的總和。

第四節 研究範圍與限制

本研究採用行動研究法，但仍有許多研究上的困難與限制(陳惠邦，1998；陳伯璋，1988)，以下分別將本研究的範圍與限制敘述如下：

一、研究範圍

(一)研究內容

本研究內容運用 Shure (1992) 的 ICPS 模式於綜合活動學習領域，發展 ICPS 課程，以探討課程實施是否能提升個案班級學生人際問題解決能力。

(二)研究時間

本研究之「ICPS 課程」教學時間配合班級課表於綜合活動領域時間實施，自九十七年二月起至九十七年四月，共計二十五節課。

二、研究限制



(一)研究對象之限制

本研究所選擇的對象有其特殊性，為研究者任教的二年級學生，研究結果是否能推論至其他班或其他年級的學生，尚有待進一步研究。

(二)研究方法之限制

本研究為行動研究，是針對教學現場的問題做探討、解決與行動構思，因此具有情境特定性，所得到的結果無法推論到其他情境或班級。在資料的蒐集與詮釋也會有所限制，因此本研究利用文件分析、觀察、訪談多方蒐集資料以形成三角校正提高效率，但仍有其主觀性存在。

第二章 文獻探討

第一節 人際問題解決能力之探究

一、人際問題解決意涵

章淑婷(1989)認為「人際問題」為個體在與人交往的過程中，對於人際間的需求或目的達成出現障礙，無法做有效反應，使其對人際互動的情境產生心理的困境。而「人際問題解決」強調個體在面臨人際問題時，能夠依照問題解決的歷程去界定問題、進行意圖歸因、訂定目標、設想多種解決辦法、考慮後果、做出決定，並透過適宜的內在思考過程以達心理適應。

Krasnor&Rubins(1981)指出人際問題解決是經由社會互動、社會行為的選擇，以達到目標的過程(引自謝淑芬，1991)。因此，人際問題解決定義為當個體經由社會互動而產生人際問題時，能覺察整個問題情境脈絡，並結合運用知識、經驗去滿足情境的需要，發展出適宜的方法，透過社會行為的選擇以解決人際問題的歷程。

二、人際問題解決能力意涵

人際問題解決能力是指個人用有效率或用合宜的方式反應他所面臨的人際問題情境的能力，是一種個人的內在認知能力，此種內在認知能力是與人際間互動有密切的關連，因此，所包含的歷程能力是多向度的，甚至具有連續性；不僅需具備問題解決的知識，更需融入人際間互相交往互動的歷程，所以可將人際問題解決視為認知行為的歷程。Spivack, Platt & Shure(1976)認為人際問題解決能力並非一種單一的能力，而是多向度的能力組合，包涵覺察人際問題的敏感度、替代思考的能力、逐步思考能力、後果思考能力、社會因果思考能力、觀點取代能力。除了上述的六種人際問題解決能力外，國內外學者另提出界定問題、意圖歸因、策略評估及做決定等能力，而一致將四種能力視為最重要的能力，包括意圖歸因、替代思考、後果思考以及策略評估(李弘善(譯)，2000；金群豪，1996；馮淑慧，2000；D'Zurilla & Goldfried, 1971；Spivack, Platt & Shure, 1976)：

(一)意圖歸因能力

意圖歸因能力是指在人際互動中，透過外在的社會線索或內在的個人線索，揣測對方的意圖，做出敵意或非敵意歸因的判斷。若兒童做出敵意歸因愈多者，則代表其意圖歸因能力表現較差(潘玫玲，2004；Crick&Dodge,1996；

D'Zurilla&Goldfried,1971)。一個人的所作所為必有其原因，歸因與行為之間的關係是交互影響的，而個人的歸因會影響其對問題解決結果的反應(Krasnor &Rubin,1986)。

(二)替代思考能力

替代思考能力是指個體在遇到問題時，會產生許多解決辦法的能力，能想出較多的解決辦法；這種能力著重於是否能設計出不同種類方法（變通性）和想出多元的解決辦法（流暢性）。若能想出較多的解決辦法，其替代思考流暢性愈佳，能想出多元種類的解決辦法，代表其變通性愈佳。兒童在人際問題情境中所使用的策略類別層次愈高，代表其具有較佳的人際問題解決能力。策略類別層次從低到高（馮淑慧，2000）。

(三)後果思考能力

後果思考能力指個人對自己所擬定人際問題解決方法，能從更寬闊的角度去預測後果的能力。兒童對於其所提出的每一策略，預先想到可能產生之後果總數愈多，代表後果思考能力愈好。此項能力需要利用到後設認知能力(meta-cognitive skill)來預測他人的反應，因此後果能力思考較好的人，在擬定解決方法之後，還能看到問題以外，預測此解決方法對自己的影響，並考慮他人可能的反應，而以這些後果，做為做決定的參考依據（Spivack,Platt&Shure,1976）。

(四)策略評估能力

策略評估能力指個體能針對提出之替代策略中，能做出衡量與評斷，考慮利弊得失，從中選擇最有可能解決問題的辦法。個體會依循不同的判斷原則做出決定，選擇最佳的行動方案（馮淑慧，2000；Rubinstein&Firstenberg,1995）。

三、人際問題解決能力測驗方式

為進行個案班級學生人際問題解決能力之評量，研究者針對國內外人際問題解決能力之評量方式進行初步探討與分析，歸納與整理幾種常見之人際問題解決能力測量方式，包括能力測驗、自陳量表、教師評定、觀察評量、假設-反映評量等（許又勻，1997；金群豪，1996；劉英台，1976）。

上述評量方式中，假設-反映評量以假設性的人際情境，呈現出明確的社會行為目標，讓受試者自發性的解決情境問題，再根據反應傾向來推論受試者的人際問題解決能力。這種評量方式較上述其他評量方式，更容易反映出受試者內在思考的過程，故本研究選擇以假設-反映評量的方式來進行測驗，除了可以符合研究者的目的外，亦具有評量人際問題解決能力之效度。

第二節 ICPS 模式之探究

一、ICPS 模式意涵

ICPS 模式是一種解決日常生活人際問題的思考模式。Spivack 和 Shure 自 1960 末期以來開始對人際問題解決做系列性的研究，並於 1974 年提出人際認知問題解決模式(Interpersonal cognitive problem solving)。這個模式是一種教導兒童如何界定問題、設想多種解決方法、思考解決辦法的後果、策略評估，以及作決定的問題解決法。主要的目的在訓練個體如何界定問題、設想多種解決方法、思考解決辦法的後果、逐步思考、做出決定等。

二、ICPS 模式訓練步驟

Shure（1992）認為個體如果能適當地界定問題、尋求各種問題的解決辦法、了解行為的可能後果，就愈能正確判斷各種解決辦法的利弊得失，加以評估與取捨，即使遭遇失敗也會嘗試不同的解決辦法，兒童較不會沮喪、灰心，較不會出現偏差行為，也會有較佳的人際關係。Shure



(2000)指出 ICPS 模式能提供一個可實踐的方法去幫助大部分的兒童作決定，教導兒童思考技巧使其能被用來幫助解決或預防人際問題，進而培養出意圖歸因、替代思考、後果思考、策略評估等人際問題解決能力。ICPS 模式訓練步驟如下：

1. 界定問題：說出自己發生的事情，以幫助孩子澄清問題。
2. 覺察他人感受：事情發生後，說出他人的感覺，以幫助孩子能站在別人的角度同理他人感受。
3. 思考行為的後果：說出自己行為產生的結果，以幫助孩子思考後果。
4. 思考採取行動後的感受：說出自己對於採取行動的感受，以幫助孩子評估解決辦法的適宜性。
5. 鼓勵產生替代方法：說出不同的辦法以適宜地解決問題，而不會產生人際衝突。
6. 鼓勵評估解決辦法：說出自己的解決辦法是適宜的或是不適宜的，若不適宜可再思考其他的辦法。

第三節 ICPS 模式訓練課程及實證研究

本研究以 Shure (1992) 的 ICPS 模式為課程發展內涵，為了解此模式的訓練內涵與實施成效，以下將探討 ICPS 模式訓練課程與實證研究。

一、ICPS 訓練課程

Shure (1994) 指出過去我們在協助解決兒童的人際問題時，常運用很多方法來改變孩子的不適應行為，比如我們會告訴兒童要做什麼不做什麼，能解釋為什麼我們的想法比較好，也能做示範，使兒童達到我們期待的目標，但是這些方法都是相同的，因為我們都是在替兒童思考，兒童無法自己真正學會問題解決技巧，也無法獨立解決自己在日常生活中所發生的問題。Myrna B. Shure 經過二十多年的實證研究，發展出一套 ICPS 訓練課程，這套課程的特色如下(游綉雯譯，2007)：

(一)練習句型對話

利用基本的課程遊戲教導早期的語言概念，這為之後的問題解決設置一個平台。例如。「相同」、「不相同」認識踢人和打人都是相同的，因為他們都會傷害某人，且幫助他們思考出不同的辦法。孩子接下來學習不同的人，對於相同的事感覺不同，想要了解每個人不同的感受，可透過注視、聆聽或詢問的方法。

(二)分辨他人的感受/情緒

等到學習問題解決的概念後，透過遊戲和對話來教導孩子解決方法和後果思考技巧，藉由自己和他人的感覺來引發。

(三)考慮替代方法和後果思考

利用玩偶、圖片、角色扮演等方式來引導孩子思考是否有其他解決方法，而其後果為何？使孩子學習到解決的辦法可能不是一個好的想法，可以換另一個方法。

二、ICPS 訓練課程及實證研究

ICPS 訓練課程成效為何？對兒童的人際問題解決能力、社會適應有何影響？

Spivack 和 Shure (1974) 以 ICPS 訓練介入被評定為有攻擊和衝動傾向的兒童，研究結果指出，受過訓練的兒童在逐步思考和後果思考的能力及行為表現評估上都優於未訓練的兒童。

Spivack, Platt & Shure (1976) 在九到十二歲一般兒童和情緒困擾的兒童身上進行實驗研究。

研究結果發現行為較無耐心、衝動、行為不受控制的孩子相較於適應較佳的孩子缺少下面兩種人際問題解決能力：

(一)替代思考能力：對於人際問題產生替代解決方法(alternative solution)。例如，如何能取得別人的玩具來玩。

(二)後果思考能力(consequential alternative solutions)：有能力去預知若採取某種行動，可能會發生的事。例如搶一個玩具後，可能會發生的後果。

Shure & Spivack (1979) 研究結果發現，ICPS 訓練課程能提升四至五歲的兒童人際問題解決能力並改善退縮或衝動的行為，以及預防未來這些行為的發生，顯示 ICPS 訓練課程的確能減少和防範偏差行為的發生、提升人際問題解決能力；而 ICPS 課程訓練介入後對人際問題解決能力和行為的影響至少能延續一年以上。

以上的實證研究指出 ICPS 訓練課程能提升兒童的社會適應能力、增進人際問題解決能力，對預防和改善行為問題方面，皆有顯著性的效果。

第三章 研究方法

第一節 研究方法與研究架構

一、研究方法

為解決研究者在教學現場中所遭遇的問題，本研究選擇行動研究為主要的研究方法。研究者個案班級學生在處理同儕間的人際互動問題時，因認知不同、缺乏同理心、人際問題解決技巧不足，傾向請老師協助解決，因此，研究者期望發展一套綜合活動學習領域之課程，解決研究者在教學實務中所遇到的問題，使學生習得人際問題解決和相關技巧，以增進同儕人際關係。

二、研究架構

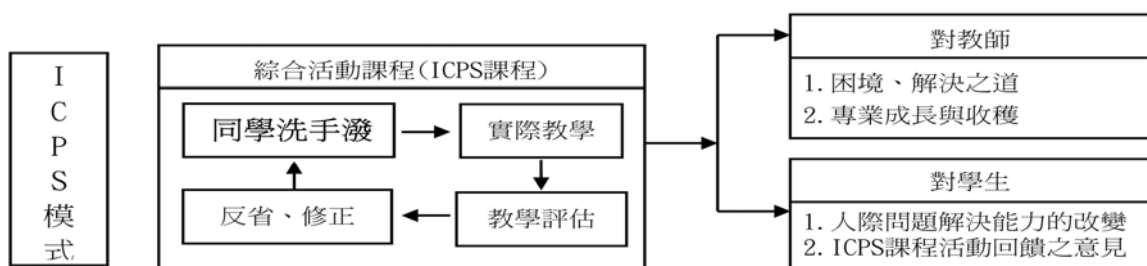


圖 1 研究架構圖

第二節 研究對象

一、研究者即教學者

在本研究中，「研究者即教學者」。研究中除蒐集教學資料，設計與安排教學活動，進行教學外，並且蒐集學生學習及平日與同儕人際互動的資料；藉由觀察、訪談、文件分析、測驗進行反省及記錄，以了解學生人際問題解決能力是否提升。

二、協同研究教師

本研究中，協同研究教師-小范老師協助進行「人際問題解決能力測驗」之情境圖繪製，小鶯老師和小達老師協助個案班級學生進行「人際問題解決能力測驗」施測與評分，三位協同研

究教師擔任研究者的教學研究合作伙伴。

三、研究對象

本研究以研究者任教的二年級學生為研究對象，共有三十名學生，其中男生十七人，女生十三人。

第三節 研究流程

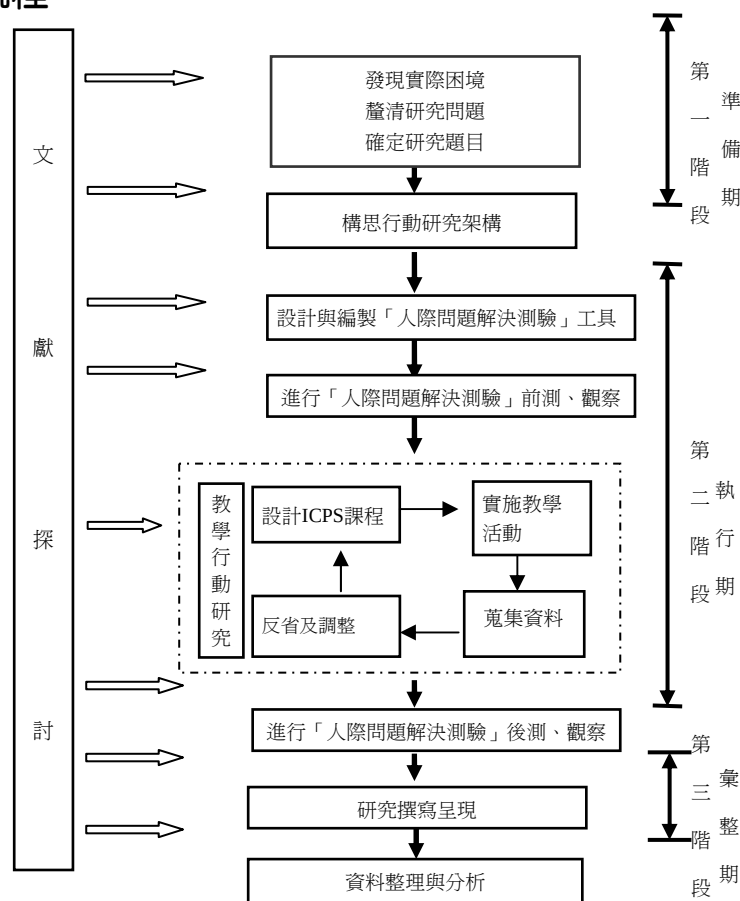


圖 2 研究流程圖

第四節 研究工具

本研究主要以「人際問題解決能力測驗」和「人際問題解決行為觀察表」作為研究工具。在教學前後，進行「人際問題解決能力測驗」測驗，並以「人際問題解決行為觀察表」記錄學生下課人際互動情形及人際衝突發生的次數，以了解人際問題解決能力是否提升。解解程工具察記錄表」，如附錄二。記錄錯誤，用錄音方式記記錄學生研究工具茲分述如下：

一、人際問題解決能力測驗

本測驗為假設性-情境測驗，參考馮淑慧（2000）的「人際問題解決能力測驗」及「人際問題解決能力評分表」，自行繪製個案班級學生常發生之人際情境圖，以假設性情境讓受試者做開放性反應，以測量個案班級學生人際問題解決能力，詳見附錄一。

二、人際問題解決行為觀察表

研究者利用「人際問題解決行為觀察表」在課程進行前、後，觀察學生在校時間與同儕互動的情形，記錄學生告狀內容、告狀次數與人際問題發生次數。

三、訪談記錄

本研究利用下課時間或空閒時間，針對人際互動問題向個案班級學生進行開放式訪談，隨即記錄並錄音；課程結束後，針對行為觀察記錄表、活動學習單、活動回饋單，覺得有需要進一步了解時，再依據上述工具進行訪談及記錄。

四、文件分析

（一）教學日誌與省思札記

教學日誌與省思札記為研究者在每次教學後，對教學活動做簡單的記錄與省思，記錄課程的教學活動過程、學生表現/情境脈絡、教學活動感想以及與協同研究教師討論的意見。

（二）活動學習單

包括設計課程前，為了解學生常發生之人際問題所設計的學習單，及搭配教學活動所設計的活動學習單，主要目的在於協助研究者了解學生課程類化、應用的情形，並做為成員個別分析、解釋時的參考依據。

（三）活動回饋表

每次課程結束後，請學生填寫活動回饋表，以了解學生學習內化的情形及對活動課程的感受、想法，以作為日後設計課程的參考。

第五節 ICPS 課程設計

研究者經由文獻探討、書籍研讀後，根據個案班級學生人際問題解決能力起點行為，並配合綜合活動學習領域「人際關係與溝通活動」指定內涵，設計六個單元教學活動。各單元名稱、所教導之 ICPS 內涵及單元教學目標，如表 1 所示。ICPS 課程教學活動設計大綱，詳如附錄二。

表 1 ICPS 課程之單元名稱、ICPS 內涵、單元教學目標

單元	單元名稱	ICPS 內涵	單元教學目標
一	人際問題追追追	界定問題、意圖歸因	1.能明確說出人際問題是什麼。 2.能了解發生人際問題的原因。 3.能了解人際問題取決於每個人對事情有不同的看法。 4.對於人際問題，能做出非敵意或無意歸因的判斷。
二	我懂你的心	覺察他人感受	1.能認識和感受情緒。 2.想辦法時能考慮他人情緒及感受。 3.能覺察自己和他人的情緒與感受。 4.對人際問題採綜合的觀點，能同理他人的感受。
三	腦內大革命	替代思考	1.能想出多種不同的人際問題解決方法。 2.能了解一個問題可以有不同的辦法來解決。
四	預測未來	後果思考	1.能預測不同解決方法的後果。 2.能了解解決辦法與後果的關係(解決辦法-後果)。
五	解決問題高手	策略評估	1.能評估與檢討行動的後果。 2.能想出較適當的解決辦法。
六	魔法小天使	界定問題、意圖歸因、覺察他人感受、替代思考、後果思考、策略評估	1.能統整 ICPS 的技巧與策略以解決 2.人際情境問題。 3.能熟練並應用 ICPS 模式於日常生活的人際問題。



第四章 研究結果與討論

為了解研究結果是否回應研究問題，本節將分三節說明。第一節，探討實施「ICPS 課程」後，個案班級學生人際問題解決能力的改變情形。第二節將分析個案班級學生對於 ICPS 課程教學活動之回饋意見，以作為課程修正的參考依據。第三節將探討研究者在行動過程中的困境、解決之道、專業成長與收穫。

第一節 學生人際問題解決能力的改變情形

一、「人際問題解決能力測驗」分析

研究者在教學前進行「人際問題解決能力測驗」，並於教學後進行後測。前後測各有兩題情境題，由兩位評分者依據「人際問題解決能力測驗評分表」（馮淑慧，2000）進行評分。個案班級學生「人際問題解決能力測驗」各測驗項目前後測平均數、標準差、最大值、最小值等敘述統計，如表 2 所示。

表 2 個案班級學生「人際問題解決能力測驗」前後測敘述統計表(N=30)

	測驗項目	平均數	標準差	最大值	最小值
前測	人際問題解決能力	37.3	3.28	52	10
	意圖歸因能力	0.8	0.38	4	0
	替代思考能力	14.9	1.27	18	8
	後果思考能力	7.13	0.90	12	2
	策略評估能力	14.47	2.04	26	0
後測	人際問題解決能力	61.27	2.83	67	27
	意圖歸因能力	2.93	0.43	4	0
	替代思考能力	29.33	1.31	28	12
	後果思考能力	11.87	1.00	16	3
	策略評估能力	17.13	1.45	28	8

從表 2 得知，人際問題解決能力後測較前測進步約 64.26%，後測的意圖歸因能力、替代思考能力、後果思考能力、策略評估能力平均分數均高於前測，顯示 ICPS 課程能提升個案班級學生人際問題解決能力。另外，從前後測的平均數值發現，替代思考能力和後果思考能力，是個案班級學生進步最多的測驗項目，表示 ICPS 課程實施對替代思考、後果思考的成效最為顯著。

最大值表示各測驗項目得分最高的學生，最小值表示各測驗項目得分最低的學生，從表 2 發現，個案班級中學生替代思考能力前測分數最高者為 18 分，最低者為 8 分；後測分數最高者為 28 分，最低者為 12 分，顯示在後測階段，班級中最高與最低的分數，均有明顯的進步。同樣的，在後果思考能力、策略評估能力前後測的最高分與最低分，也有相同的情形。為深入探討個案班級學生人際問題解決能力的改變情形，以下將逐一分析個案班級學生「人際問題解決能力測驗」前後測資料，以了解學生意圖歸因能力、替代思考能力、後果思考能力、策略評估能力的表現情形。

（一）意圖歸因能力

意圖歸因能力評分標準為敵意歸因和非敵意歸因。敵意歸因即認為對方是故意的，非敵意歸因即認為對方不是故意的。類別反應非敵意歸因較敵意歸因其意圖歸因能力較佳。

表 3 歸納個案班級學生意圖歸因能力前後測類別反應人數，發現實施 ICPS 教學後，意圖歸因反應類別逐漸地從「敵意歸因」轉變至「無意歸因」，無意歸因人數大於前測人數，顯示 ICPS 課程能減少學生敵意歸因，意圖歸因表現能力較前測佳。

表 3 前後測之類別反應人數(N=30)

意圖歸因類別	前測(人數)	後測(人數)
敵意歸因	21	8
無意歸因	9	22

(二)替代思考能力

有良好的替代思考能力可降低個人對問題解決產生的逃避或衝動反應，而產生積極、有效的解決方式，問題解決的品質自然也有提升的空間(張春興，1996；Spivack, Platt & Shure, 1976)。替代思考能力包括兩個評分標準：流暢性和變通性。流暢性即為提出與辦法有關聯的策略數量，數量愈多代表流暢性愈佳；變通性即想出的策略富彈性。從表 4 得知，後測提出策略數量人數高於前測，顯示替代思考流暢能力提升。

表 4 前後測策略數量人數(N=30)

提出策略數量(個)	前測(人數)	後測(人數)
0~1	0	0
2	2	0
3	9	0
4	9	2
5	8	4
6	2	3
7	0	9
8	0	12

另外，從表 5 得知，前測學生提出的策略較無關聯、或策略相似，而後測提出的策略較富彈性，大部分的學生多能提 2~4 種不同的策略，顯示學生替代思考變通能力顯著提升。

表 5 前後測策略變通性質人數(N=30)

策略變通性質	前測(人數)	後測(人數)
提出的策略無關聯	3	0
反應策略四次均相同性質	15	6
提 2~3 種不同策略	7	10
反應策略四次均不同	5	14

(三)後果思考能力

後果思考能力即能說出策略後果的數量總數，後果數量愈多，代表後果思考能力愈佳。由表 6 分析結果顯示學生後測大多能針對辦法想出 7~8 個有關聯的後果，較前測 3~5 個辦法多，表示後果思考能力有效提升。

表 6 前後測後果數量之總人數(N=30)

後果數量(個)	前測(人數)	後測(人數)
0~1	1	0
2	2	0
3	8	0
4	9	2
5	8	5
6	2	2
7	0	9
8	0	12

(四) 策略評估能力

兒童人際問題解決策略的使用類別與次數，即為判斷策略評估能力的依據。策略類別排序方式由低層次到高層次，分別為：無關策略、敵意策略、迴避衝突策略、訴諸權威策略、澄清策略、溝通策略、利社會策略（馮淑慧，2000）。從個案班級學生人際問題解決能力測驗之策略評估的表現情形來看，學生前測較多選用無關策略和訴諸權威策略，後測則選用溝通策略和利社會策略，顯示學生使用策略類別層次提高，策略評估能力提升，如表 7。

表 7 人際問題解決策略類別與選用人數(N=30)

策略類別層次	人際問題解決策略類別	前測(人數)	後測(人數)
低 ↓ 高	無關策略	7	0
	敵意策略	2	2
	迴避衝突策略	1	2
	訴諸權威策略	10	3
	澄清策略	0	0
	溝通策略	8	16
	利社會策略	2	7

為探討實施 ICPS 課程後，個案班級學生是否能應用 ICPS 模式於日常生活中，並減少人際問題發生的次數，因此，研究者將在下節分析「人際行為觀察記錄表」，以了解學生教學前後的實踐情形。

二、「人際行為觀察記錄表」分析

「人際行為觀察記錄表」於教學前後，各進行二週的觀察記錄。研究者利用下課時間，將個案班級學生的告狀內容記錄下來，並觀察其與同儕的人際問題解決行為，統計人際問題發生的次數，以了解教學前後，個案班級學生人際問題發生的次數是否有減少、人際問題解決能力是否有效的提升？教學前後之人際問題發生次數、人際問題占告狀次數比例，如表 8 所示。

表 8 「人際行為觀察記錄表」之人際問題發生次數統計表

記錄時間	人際問題發生次數 (告狀問題總次數)	人際問題占告狀次數比例
教學前(97/2/18~97/2/29)	21(24)	87.8%
教學後(97/4/28~97/5/09)	8(18)	44.44%
減少比例 43.36%		

從表 8 得知，透過 ICPS 教學活動後，個案班級學生發生的人際問題次數，較教學前有明顯的減少趨向，而總告狀次數，教學後較教學前來的少，減少比例約為 43.36%，顯示實施 ICPS 課程後，學生較少用訴諸權威-告訴老師的策略來解決，較能自行妥善和平地解決問題，與同儕相處良好，人際問題解決能力提升。

第二節 個案班級學生對於 ICPS 課程教學活動之回饋意見

為了解 ICPS 課程教學活動之成效，研究者透過「活動回饋表」之開放性問題，分析學生對該活動的學習心得，並與學生晤談後，以了解學生對於 ICPS 課程活動之回饋意見，如圖 3 所示：

第二節 個案班級學生對於 ICPS 課程教學活動之回饋意見

為了解 ICPS 課程教學活動之成效，研究者透過「活動回饋表」之開放性問題，分析學生對該活動的學習心得，並與學生晤談後，以了解學生對於 ICPS 課程活動之回饋意見，如圖 3 所示：

教學活動	單元一「人際問題追追追」 活動：話說人際問題、小天使信箱、小小編劇家	
題目	今天的學習活動，我印象最深刻的是____，因為_____。	上完這堂課，我學到了____，對我有_____的幫助。
學生回饋與意見	S26：今天的學習活動中，讓我印象最深刻的幫忙小天使信箱的三個人解決問題，因為很好玩，可以拯救三位，所以很好玩。 S33：今天的學習活動，我最喜歡的是上台表演，因為我有演迪迪。 S08：今天的學習活動，我印象最深刻的是自己編故事和畫表情，因為覺得很有趣。	S22：上完這堂課，我學到了該怎麼解決問題，對我以後在跟別人吵架的時候使用。 S17：上完這堂課，我學到了如何解決問題。我以後可以在和別人起爭執的時候使用。 S34：上完這堂課，我學到了可以不用跟老師說就解決了。

教學活動	單元二「我懂你的心」 活動：喜怒哀樂、菲菲生氣了	
學生回饋意見	S14：今天的學習活動，我印象最深刻的是同學上台表演喜怒哀樂，因為讓我認識喜怒哀樂的表情。 S10：今天的學習活動，我印象最深刻的是同學上台表演喜怒哀樂的表情，因為同學表演很好看，也很好笑。 S5：這堂課真是好玩！印象最深刻的是我可以看到同學表演喜怒哀樂的表情。	S15：上完這堂課，我學到了如何了解別人的心情。 S16：上完這堂課，我學到了要看別人的表情，才可以跟他說話，因為他如果生氣的話，就不行跟他說話。 S13：上完這堂課，我學到了要看別人的表情和動作，如果同學不開心就讓他靜一靜。



教學活動	單元三「腦內大革命」 活動：小組腦力激盪、土撥鼠的紛爭	
學生回饋	S11：今天的學習活動，我印象最深刻的是腦筋急轉彎裡面幫小明和小安想很多解決問題的方法，因為可以知道一個問題需要很多辦法。 S31：今天的學習活動，我印象最深刻的是和同學討論怎麼讓菲菲和姐姐都可以玩到玩具，因為我們覺得非常緊張，因為要比賽哪組幫他們想到最多的辦法。	S30：上完這堂課，我學到了一件事情可以有很多的解決辦法，我們可以用這麼辦法來解決問題。 S25：上這堂課我學到了怎麼幫助別人解決困難，這樣才不會吵架。我以後可以在吵架的時候使用。 S10：上這堂課我學到，東西不要用搶的，要用講的，不然就會吵架。我以後可以在和同學吵架的時候使用。



教學活動	單元四「預測未來」 活動：小叮噠的法寶、如果的遊戲	
學生回饋	S25：今天的學習活動，我印象最深刻的是同學上台演出小美的四種解決辦法，因為不知道後果。 S23：今天的學習活動中，我印象最深刻的是同學表演人際問題，因為可以知道怎麼解決問題。 S31：今天的學習活動，我印象最深刻的是同學上台演出小美的人際問題。上完這堂課，我學到了怎麼樣預測未來和想辦法一定要缺點很少的才可以。	S29：上完這堂課，我學到了以後遇到問題要多想想別人的感覺，不然問題永遠解決不了。我以後可以在吵架的時候使用。 S01：上完這堂課，我學到了如果我和同學吵架用的方法要想到後果，如果有不好的後果就不要用這個辦法，不然會發生不好的結果。 S33：上完這堂課，我學到了想一想這個方法的結果怎麼樣，再想出最好的方法。



教學活動	單元五「解決問題高手」 活動：你會怎麼辦、換你來挑戰	
學生回饋	S7：今天的學習活動中，我印象最深刻的是討論好的辦法。 S9：今天的學習活動，我覺得印象最深刻的是同學一起討論想出的辦法是不是好辦法，因為想辦法可以增加人際關係。 S02：今天我印象深刻的是老師要我們找出辦法的優缺點。	S33：上完這堂課，我學到了不一定要用一種方法解決問題，可以想出很多辦法，再想出最好的。我以後可以在兄弟姐妹爭執的時候使用。 S06：上完這堂課，我學到了要看看對自己和別人都好的辦法。 S13：上完這堂課，我知道如果我選了好辦法，就不會有好的後果。





教學活動	單元六「魔法小天使」 活動：解決問題排行榜、我的學習檔案	
學生回饋	S26：今天的活動我最喜歡的是通關密語，因為我覺得很神秘、很好玩。 S34：今天的學習活動，我印象最深刻的是老師講故事的時候，因為很好笑。 S12：今天的學習活動，我最印象深刻的是老師要我們用演戲解決問題，因為可以看同學演戲。	S22：上完這堂課，我學到了該怎麼解決問題，我以後可以在跟別人吵架的時候使用。 S14：上完這堂課，我學到了要時常反省自己，有沒有好好地解決問題。 S32：上完這堂課，我學到了要怎麼解決問題，以後我有問題要解決的時候可以使用。

圖 3 個案班級學生「ICPS 單元活動」回饋意見

研究者從學生回饋意見中，歸納本次教學行動能有效提升學生人際問題解決能力的原因有：善用角色扮演的的方式、以多媒體教材進行討論、小組合作的支持、活動設計趣味化、教師上課肢體語言豐富等。學生的回饋意見表示 ICPS 課程讓他們學習到解決問題的方法，認為可以在遇到問題時，可以使用老師所教的方法，顯示教學讓學生產生學習內化，使學生懂得利用方法自行解決人際問題。

第三節 研究者在行動過程中的困境、解決之道、專業成長與收穫

本節首先敘述研究者在實施 ICPS 課程之歷程中，所遭遇的困境，並探究解決之道；接著，再探究研究者於行動過程中所獲得的專業成長與收穫。

一、研究者在行動過程中所面臨的困境、解決之道

研究者在行動過程中主要面臨的困境有二：一、ICPS 的教學活動討論過程不易；二、學生人際問題解決的認知與行為表現不一致。

（一）困境一：ICPS的教學活動討論過程不易

具體問題：學生進行 ICPS 課程討論時常限於單一思考，流暢度差

學生在課程討論過程中，對於人際問題情境常限於單一思考，會認為答案只有一個，很怕說出的答案是錯的，所以很難想出多元的解決辦法。在討論一開始時，常發現學生默默不語，或者害怕講錯而不感勇敢發言的情形。

解決之道

研究者在課程開始時，告知學生：「現在我們要來玩一個遊戲，這個遊戲是要想出很多不同的辦法，看誰最厲害！」另外，在討論過程時，當學生說出一個辦法時，老師以肢體和語言的方式同理、肯定學生，並告訴學生「你已經想出一個辦法了，真棒！現在的遊戲是要想出很多不一樣的辦法喔！請你繼續動動你的金頭腦，想想看還有沒有其他的辦法呢？」

發現與省思

研究者發現，老師的引導和適時的鼓勵，能幫助學生有信心地去思考問題，達到課程的目標。學生思考模式能跳脫他人的框框，停止「照樣造句」，會試著去說說看自己想到的辦法。從中，研究者體驗到，常給予孩子適時地回饋與鼓勵，能幫助孩子肯定自己，相信自己，具有



自信心，願意試著去學習怎麼樣用自己的辦法來妥善解決人際問題，就算解決人際問題時遭遇到困難時，也不會那麼沮喪和挫折。

(二)困境二：學生人際問題解決的認知與行為表現不一致

具體問題

在課程進行中，研究者和協同研究教師持續觀察學生課後解決人際問題的行為表現。研究者發現少數學生實際行為與課堂上所呈現的反應不同，教學與真實生活聯結性是否不足？學生課堂上的學習不只是知識理解層面，更要有實踐的意義，省思與實踐連結應用性難以落實，是研究者所遇到的困境。

解決之道

研究者在教學過程中，以日常生活中個案班級學生所發生的人際問題情境做為主要思考範例，並且利用角色扮演方式讓學生演練 ICPS 思考模式，幫助學生透過扮演、演練，模擬解決真實生活所發生的人際問題，增進學生的同理心，習慣考慮他人的感受，以增進教學與真實生活的聯結性；另外在課堂教學中，加進認識表情和和情緒的單元，以提示句：「現在是適當的時機嗎？」來幫助學生理解到處理問題時，也要考慮到當時的時機、自己和對方的情緒，等到自己情緒平和下來，再來想解決之道會更好，這樣的方式解決了少數學生因為情緒控制因素而無法用 ICPS 認知性的方法來妥善處理人際問題的情形。

發現與省思

研究中從中了解到進行 ICPS 教學時，要時時觀察學生的實際行為表現，並深入了解實踐性不足的問題，藉由訪談學生，了解學生真正想法，找出原因，再對症下藥。以真實生活發生的人際問題做為討論情境，真實性應用性較高，練習具有意義；角色扮演法模擬練習真實情境，能幫助學生學習遷移，幫助學生能站在他人的角度思考解決辦法，讓學生學習帶得走的「人際問題解決能力」。

二、研究者在行動過程中的專業成長與收穫

本研究係將 ICPS 模式運用於國小二年級綜合活動課程，以提升個案班級學生人際問題解決能力，並解決研究者在教學現場中所遭遇的實務問題。茲將研究者在行動過程中的專業成長與收穫陳述如下：

(一)研究者認識ICPS模式及訓練方式，學會如何輔導學生的問題

透過課程的設計，讓研究者熟悉 ICPS 模式的訓練步驟，提供研究者作為日後輔導與管教學生問題的策略之一。

(二)ICPS模式有助研究者班級管理，提升班級經營成效

學生習慣依賴大人來解決問題，因此訴諸教師解決是常見的現象。而在訴諸教師之後，學生彼此間的關係不但受影響，有些學生心生報復，甚至會有同儕霸凌、偏差行為、情緒困擾的情形出現，班級管理上自然不易。ICPS 模式提供學生解決自己的問題，透過提示句中引導學生進行意圖歸因、替代思考、後果思考、策略評估。學生經由教學活動，學會使用雙贏的方式來解決，有良好的溝通、分享、合作等利社會行為，有助班級管理，提升班級經營成效。

(三)研究者處理孩子人際問題時，變得較有耐心

當研究者使用 ICPS 模式對話來引導學生時，必須一步步的引導學生思考，在這個過程中，



要不斷地與學生問答，因此，研究者處理的步調會放慢下來，當學生發生人際衝突問題時，不會過於急躁，變得較有耐心地去引導孩子解決人際問題，也使孩子的衝突行為較少發生。

第五章 結論與建議

第一節 結論

一、實施 ICPS 課程能提升學生人際問題解決能力

個案班級學生在實施 ICPS 課程前，其人際問題解決傾向於敵意歸因、常使用相同及單一的解決辦法、缺少思考後果的習慣、無法判斷辦法的優劣，作出最佳的決定。實施 ICPS 課程後，學生人際問題解決能力平均得分進步約 64.25%，顯示 ICPS 課程能提升學生人際問題解決能力，具有教學成效。

二、ICPS 模式能預防人際衝突行為的發生

預防重於治療，ICPS 模式強調預先培養人際問題解決能力的重要性，而不是等到學生有衝動或不適當的行為時才進行介入。ICPS 模式是一種思考模式，這個思考模式能提供孩子模擬問題解決的步驟，使孩子發生人際問題時，能理性地思考後，再反應行為。透過 ICPS 課程教學後，個案班級學生與同儕發生的人際衝突行為次數減少，減少比例約為 45.36%，可見 ICPS 模式能預防人際衝突行為的發生，相較於教導學生人際技能，ICPS 模式才能幫助學生思考，獨立、成功地解決自己的問題。

三、ICPS 模式的訓練步驟，能提供教師作為輔導學生問題的策略

藉由 ICPS 模式對話幫助學生思考人際問題、學習處理問題的辦法、引導學生一步步試著去界定問題、替代思考、後果思考、策略評估，如此才能真正預防人際問題的發生。此模式對話，有明確的引導步驟，教導學生「如何思考」，而非「思考什麼」，可提供教師作為管教與輔導學生問題的策略。

四、ICPS 模式能提供機會讓孩子自己解決問題

研究者發現自己和在處理學生人際問題時，往往致力於避免人際衝突問題擴大，因此常用權威的方式來調停裁決，或者直接告訴學生怎麼做。但是，這樣的方式並不能幫助孩子習得問題解決的能力，也不能真正解決同儕間發生的人際衝突，反而剝奪孩子學習思考和解決的機會。ICPS 模式提供機會讓孩子自己學習解決問題，從衝突中，學習溝通、解決，孩子才能從中省思與成長，也才能真正擁有解決問題的能力。

第二節 建議

一、課程實施方面

（一）多使用繪本、多媒體教學和角色扮演的方式進行訓練

從 ICPS 教學活動中，發現繪本討論能帶領學生進入人際問題的情境，使討論過程進行順暢。多媒體教學則提供多重感官刺激，透過生動的畫面、文字符號及聲音的輔助，提高學生學習興趣。利用角色扮演，除了能滿足學生的表演慾之外，更可利用肢體動作加深學生學習記憶、強化學習效果。因此，建議未來進行 ICPS 模式教學訓練，可多採用繪本、多媒體和角色扮演的的方式。

（二）ICPS 模式除可應用在學校外，亦可應用到家庭生活中



ICPS 模式可解決學生與同儕發生的人際問題、增進人際關係，同樣地，學生在家庭生活中，也可能與手足間發生人際問題，因此建議教師加強親職教育，將 ICPS 模式擴展到家庭使用，讓學生無論在家、在學校皆能應用 ICPS 模式練習解決與手足、同儕間的人際問題。

二、學校方面

(一) 可將 ICPS 課程納入學校綜合活動課程計畫中

ICPS 模式符合綜合活動學習領域「人際關係與溝通活動」指定內涵，適合在綜合活動學習領域中實施，能落實綜合活動學習領域的基本理念與精神，與生活經驗結合，幫助學生認識自我、建構個人內化意義，並在生活中實踐，具備正確的生活管理能力及良性的人際互動，但 ICPS 模式需要大量的時間進行討論與角色扮演，時間較不足，建議未來可將 ICPS 課程納入學校綜合活動課程計畫中，除可減少時間的壓力外，也可增加學習成效。

(二) 學校可舉辦 ICPS 模式的相關研習，以提升教師的專業成長

ICPS 模式有助於教師的班級經營及提升學生人際問題解決能力，然而，教師對此模式並不熟悉，建議學校可舉辦 ICPS 模式的相關研習，讓教師能了解 ICPS 模式的訓練方式與教學內涵，以增強專業知能，提升教師的專業成長。

三、未來研究方面

(一) 可進一步探討 ICPS 模式對學生社會適應、人際關係的影響

本研究主要探討 ICPS 模式對人際問題解決能力的影響，研究過程中發現，具有解決人際問題的學生，其社會適應、人際關係表現也較佳，ICPS 模式對學生社會適應、人際關係，是否有關聯，未來可進一步探討。

(二) 可針對不同學習階段的學生，進行研究

本研究研究對象為低年級的學生，在進行研究時，會受限於學生的身心發展和口語表達能力影響，以致於蒐集到的資料，恐無法真正呈現真實的想法，而影響研究的推論。建議可針對中、高年級階段的學生，進行比較研究或個案研究，以探討 ICPS 模式的應用情形。

行動後的感想

在這次的行動歷程中，我們觀察孩子與人相處的情形，發現孩子開始會運用 ICPS 模式去思考、解決自己的問題。當我們詢問孩子：「為什麼現在你們不像以前一樣常來告狀了？」有個孩子開心地回答我：「因為老師說我們要學著自己解決問題，除非問題太大、太嚴重了，我們無法解決，才要請老師或大人幫忙。」還有個孩子在日記裡表示：「以前我都不會控制我的脾氣，現在我學會解決問題了，因為我知道別人不是故意的，或者他可能有不得已的苦衷。」孩子們因為教師的引導，開始有了新的角度、新的體會，開始學會思考、學會為他人著想、學會自己想辦法。身為新時代的教師，因應知識社會的來臨，教導能力和觀念比教導知識更為重要，當低年級的孩子大聲地表示：「我會解決問題！」時，我想我們所做的努力，是非常值得的。



參考資料

中文部份

- 米娜·舒爾(2007)。培養會思考的小孩。(游綉雯譯)。臺北市：新手父母。(原著出版年：1994年)
- 李弘善譯(R. J. Sternberg 和 L. Spear-Swerling m m原著)(2000)。思考教學。台北：遠流。
- 金群豪(1996)。兒童社會認知能力測驗之發展研究。中國文化大學兒童福利研究所碩士論文，未出版。
- 張春興(1996)。教育心理學：三化取向的理論與實踐。台北：東華書局。
- 許又勻(1997)：高職部輕度智能障礙學生認知行為取向之人際問題解決訓練成效研究。國立高雄師範大學特殊教育研究所碩士論文，未出版。
- 陳伯璋(1988)。行動研究的理論基礎及其應用。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。0103-11-77A-F215。
- 陳惠邦(1998)。教育行動研究。台北：師大書苑。
- 章淑婷(1989)。幼兒人際問題解決能力與其同儕關係之研究。國立台灣師範大學家政教育研究所碩士論文，未出版。
- 馮淑慧(2000)。國小輕度智能障礙兒童人際問題解決能力之研究。國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文，未出版。
- 劉英台(1986)。國中生人際問題解決態度與相關變項之關係暨「人際問題解決小團體輔導方案」效果研究。國立台灣師範大學輔導研究所碩士論文，未出版。
- 謝淑芬(1991)。人際問題解決之認知歷程、攻擊信念與攻擊行為之研究。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文，未出版。

英文部份

- Cohen, J. (2001). Social and emotional education:Core concepts and practices. The social emotional of young children. (pp. 3-29). New York:Columbia University, Teachers College.
- D’Zurilla, T. J., & Goldfried, M. R. (1971). Problem solving and behavior modification. Journal of Abnormal Psychology, 78(1), 107-126.
- Kendall, P. C., & Fischler, G. L. (1984). Behavioral and adjustment correlates of problem solving:Validation analyses of interpersonal cognitive problem- solving measures. Child Development, 55, 879-892.
- Krasnor, L. R., & Rubin, K. H. (1986). Social-cognitive and social behavioral perspective on problem solving. In M. Perlmutter (Vol. Ed.), Cognition perspectives on children's social and behavioral development:Vol. 18. The Minnesota Symposia on Children Psychology (pp. 1-68). Hillsdale New Jersey; Lawrence Erlbaum Associates.
- McClure, L. F., Chinsky, J. M., & Larcen, S. W. (1978). Enhancing social problem-solving performance in an elementary school setting. Journal of Educational Psychology, 70(4), 504-513.
- Rubinstein, M. F., & Firstenberg, I. R. (1995). Patterns of problem solving. Englewood Cliffs,





NJ:Prentice-Hall.

Shure, M. B. (1994). Raising a thinking children. New York: Pocket Books.

Shure, M. B. (2000). Preteens can be good problem solvers. *Work & Family Life*, 14(4),1-2.

Shure, M. B., & Spivack, G. (1979). Interpersonal cognitive problem solving and primary prevention:Programming for preschool and kindergarten children. *Journal of Clinical Child Psychology*, 8(2), 89-95.

Shure, M. B. (1992). [I Can Problem Solve:An Interpersonal Cognitive Problem Solving Program \[Kindergarten/primary grades\]](#).Champaign, Ill.:Research Press.

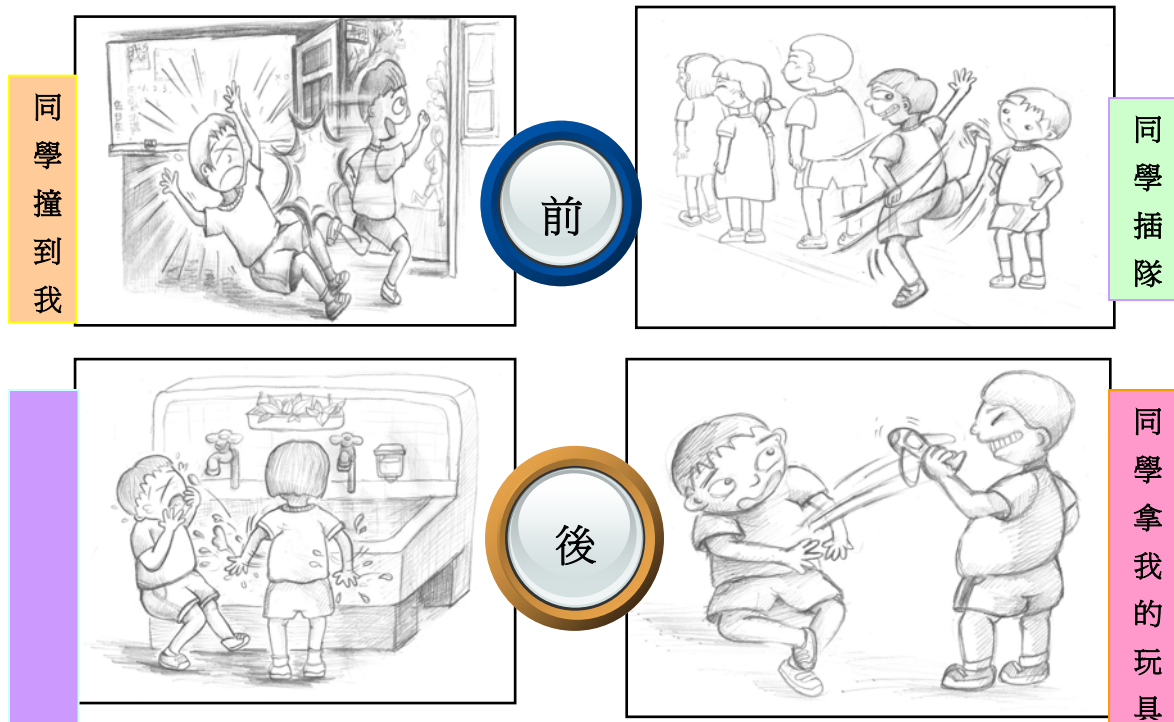
Shure, M. B., & Spivack, G. (1974). Social adjustment of young children: a cognitive approach to solving real-life problems. San Francisco :Jossey-Bass.

Shure, M. B., & Spivack,G. (1974). Preschool Interpersonal Problem Solving thinking and adjustment among disadvantaged preschool children. *Child Development*,42,1791-1803.

Spivack, G., Platt, J.J., & Shure,M. B. (1976). The problem-solving approach to adjustment. San Francisco:Jossey-Bass.

Wehmeyer, M. L., & Kelchner, K. (1994). Interpersonal cognitive problem-solving skills of individuals with mental retardation. *Education and Training in Mental Retardation and Development Disabilities*, 29(4), 265-278.

附錄 ◎附錄一 人際問題解決能力測驗



行動研究論文發表類

特優

※參考馮淑慧(2000)測驗內容：

1.你覺得他為什麼做這件事？ (意圖歸因)

2.發生這件事情，你會怎麼辦？

第一個辦法，記錄_____ (替代思考)

3.你還有沒有其他辦法可以解決這件事情呢？

(1)第二個辦法，記錄_____ (替代思考)

(2)第三個辦法，記錄_____ (替代思考)

(3)第四個辦法是，記錄_____ (替代思考)

4.想一想。剛剛的解決辦法會有什麼後果呢？

(1)如果採取第一個辦法會有什麼結果？ (後果思考)

(2)如果採取第二個辦法會有什麼結果？ (後果思考)

(3)如果採取第三個辦法會有什麼結果？ (後果思考)

(4)如果採取第四個辦法會有什麼結果？ (後果思考)

5.想一想，哪一個是最好的解決辦法？

(1)你提到的所有辦法中，你覺得哪一個是最好的辦法呢？為什麼？ (策略評估)



◎附錄二

「ICPS 課程」教學活動大綱

ICPS 內涵	單元名稱	教學目標	教學活動內容	教學策略
界定問題、意圖歸因	一、人際問題追追追	1.能明確說出人際問題是什麼。 2.能了解發生人際問題的原因。	1.詢問學生跟同學相處時有沒有煩惱及問題。 2.老師藉由簡報介紹小天使信箱中小朋友的煩惱問題，詢問情境中發生了什麼問題?發生問題的原因為何? 3.與學生討論平常有沒有和同學發生這類的人際問題?請各組將討論結果寫在小組發表的海報中。 4.小組發表各組的討論結果。 5.全班檢視、歸納常在班級中發生的人際問題，再與學生深入討論發生的原因。	討論 多媒體 小組討論(5W1H 討論) 小組發表講述
界定問題、意圖歸因	一、人際問題追追追	1.了解解決問題取決於每個人對事情不同的看法。 2.能透過表情、肢體、聆聽的方式找出人際間的問題。	1.用多媒體秀出人際問題情境圖，圖中的人物均沒表情。請學生仔細觀察圖中可能發生的事情。 2.請學生思考哪位人物可能發生問題，發生的問題以及發生問題的原因為何。 3.請學生思考如果自己是圖中某個人物，感受為何?會如何做使自己能解決圖中的問題。 4.發下一張沒表情的人際問題情境學習單做看圖說故事練習。	看圖討論(5W1H 討論) 討論 個人發表 學習單
覺察他人感受	二、我懂你的心	1.能認識和感受情緒。 2.能了解覺察他人情緒及感受的辦法。	1.配合表情照片讓學生認識情緒及感受。 2.利用不同情緒的聲音讓學生猜一猜，以協助學生分辨情緒。 3.利用肢體表達協助學生體會情緒，輪流讓學生抽出情緒(如快樂、難過、悲傷、生氣……)圖卡，再請學生用動作(如大笑、哭泣、跺腳)表現，然後請學生猜猜是什麼情緒。 4.與學生討論如何覺察他人情緒和感受，可藉由：看(表情、動作)、聽、問。 5.指導學生於課後觀察二位不同人的表情、動作、聲音、所說的話，猜測對方的情緒和內心的感受。	體驗活動 角色扮演 討論 觀察單
覺察他人感受	二、我懂你的心	1.能覺察自己和他人的情緒與感受。 2.對人際問題採綜合的觀點，能同理他人的感受。	1.利用繪本故事<<菲菲生氣了>>引導，在故事中停頓，請學生猜猜故事中某個角色的感受，並問他們知道的原因。 2.和學生討論是否曾經有過和書中人物相同的感受，或者有其他不同的感受。 3.老師呈現平常出現在班級的人際問題情境，請學生表演情境內容。 (1)先分組抽籤選擇問題情境。 (2)小組討論，分配角色。 (3)各組練習、排演。 (4)上台演出與相互分享。 1.表演完後討論問題情境中自己和他人的感受。 2.老師歸納總結	繪本討論 討論 角色扮演



替代思考	三、 腦內大革命	1.能想出多種不同的人際問題解決方法。 2.能了解一個問題可以有不同的辦法來解決。	1.利用人際問題情境圖片說明人際問題，和學生討論圖片中人物的感受以及討論問題發生的原因。 2.各組進行腦力激盪想出辦法幫忙解決問題，越多越好(先不受限)。 3.各組發表與討論，將全班學生寫在白板的解決辦法放在黑板前以做共同討論。 4.再次呈現人際情境問題，練習思考多種的解決辦法，再請各組腦力激盪，再進行發表、討論。 5.引導學生了解一個問題有很多不同解決辦法，若問題無法解決，可以再試著想別的辦法。	討論 腦力激盪 發表 全班討論 腦力激盪 發表 全班討論 討論 講述
後果思考	四、 預測未來	1.能預測不同解決方法的後果。 2.能了解解決辦法與後果的關係(解決辦法-後果)。	1.延續腦內大革命活動，針對學生想出的解決辦法來預測後果，並用「如果我這樣做，那接下來可能會發生什麼事情？」的句型引導學生。 2.分別將學生想出的解決辦法和後果寫在黑板上。 3.將學生想出的解決辦法和後果用箭頭連結起來，幫助孩子看出一個行為會導致另一個行為。 4.發下學習單，課後利用箭頭圖練習問題-解決辦法-後果的關聯。 5.老師說一個真實的人際問題故事起頭，針對不同的解決辦法請各組學生想出故事的結局。 6.請各組學生演出故事結局。 7.老師和學生歸納出可能的解決辦法和結局有哪些，並做出最好的決定。	討論 學習單 多媒體 預測故事結局 角色扮演 全班討論
策略評估	五、 解決問題高手	1.能評估與檢討行動的後果。 2.能想出較適當的解決辦法。	1.老師呈現案情境案例，請學生討論上述的解決辦法是適當的或是不適當的方法。 2.藉由對話引導孩子想出不傷害人且適當的方法來解決問題： (1)如果你這樣做，對方會覺得怎麼樣？ (2)如果你這麼做，可能會發生什麼其他的事情？ (3)如果發生那種事情，你的感覺如何？ (4)你能做什麼不同的事，所以這件事情不會發生？ 3.評估後果學習單練習	討論 多媒體 學習單
統整與演練	六、 魔法小天使	1.複習 ICPS 模式的步驟。 2.統整 ICPS 的技巧與策略以解決人際情境問題。 3.能熟練並應用 ICPS 模式於日常生活的人際問題。	1.老師用影片呈現日常生活發生的人際情境問題，用多媒體複習並演練 ICPS 模式的步驟，引導學生界定問題、覺察自己和他人感受、替代思考、後果思考、評估後果，以供做決定的參考。 2.請學生發表自己這幾週曾經遇到的人際問題並說明解決之道及其後果。 3.利用學習單協助學生反省評估解決問題的策略，鼓勵學生產生不同且適當的解決辦法並做決定。 4.鼓勵實際應用 ICPS 模式於日常生活中，成為解決問題的魔法師。 5.指導學生整理 ICPS 的學習單、插圖繪圖，完成學習檔案。	多媒體 討論 全班討論 學習單 回饋 學習檔案



◎附錄三 ICPS 課程上課情形



老師用多媒體教學舉例說明人際問題



學生藉由角色扮演體會他人的感受



各組腦力激盪想出不同的解決辦法



腦力激盪的成果討論（海報發表）



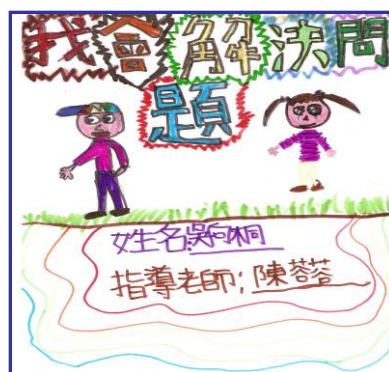
學生為無表情的人際問題圖片畫上表情



老師以繪本教學練習 ICPS 模式對話



學生演練 ICPS 的步驟



我會解決問題學習檔案