

## 第五章 討論和解釋

本章首先針對第四章陳述的五組焦點組別做綜合討論，然後再將所分析的結果與理論文獻進行相互對話。

### 第一節 五組焦點組別之綜合討論

在此節中將分別從三方面來進行討論：第一、幼兒對老人的看法和態度方面；第二、幼兒與老人雙方代間關係的發展方面；第三、幼兒與老人雙方的代間互動方式方面，以下分述之。

#### 一、幼兒對老人的看法和態度方面

針對幼兒對老人的看法與態度又可以從幼兒對老人的接受度和認識程度兩部分分別來討論。首先，幼兒對老人的接受度部分，本研究發現：(1) 幼兒對老人的接受度（或態度）因不同的老人（自己的祖父母或喜歡/不喜歡的老人）對象，態度表現上有差異。例如：幼兒對幸福安養機構老人的態度不佳，但仍喜歡自己的祖父母。(2) 即使綜合當事者口述、相關人物之訪談、活動過程中的觀察及投射畫測驗之評估亦很難明確掌握究竟幼兒對老人的態度看法為何。並且，再加上幼兒口語表達能力有限，故更是又一層的阻礙。(3) 代間接觸互動的次數多寡與幼兒對老人之看法、態度只有部分相關。例如：禎禎—足足組，禎禎與之前的快快阿嬤只互動過兩次，但對快快阿嬤的印象與感覺就很好，反倒是足足阿嬤，禎禎雖與其互動過六次，但禎禎對其態度與看法，整體上而言是不好的。因此，「接觸互動的次數」與代間關係或幼兒對老人的態度較無直接關係，而「接觸互動的品質」反倒是較直接影響的因素。

其次，幼兒對老人的認識程度，這部分的資訊來源大多是從畫人測驗結束後訪談幼兒中得知。結果發現：大部分當孩子談論的老人是

自己的阿公阿嬤時，孩子所陳述的細節以及對老人的認識內容也相對較多；相對地，當詢問孩子關於幸福安養機構與之配對阿嬤之相關問題時，孩子回答的內容較少或直接表示不知道。這與 Kocarnik 和 Ponzetti (1986) 發現孩子會使用較多正向的形容詞描述他熟悉知道的老人甚於陌生的老人有部分吻合之處。因為「熟悉」(familiarity) 此一因素，左右了孩子自我報導對老人的認識以及用何種態度面對老人。

## 二、幼兒與老人雙方代間關係的發展方面

對於幼兒與老人雙方代間關係的發展，本研究主要是想瞭解代間活動中的代間互動經驗對幼兒所造成的可能影響為何？結果發現：首先，參與本研究之幼兒多數過去有與老人（主要是自己的祖父母）接觸互動的經驗且互動品質不錯，所以造成代間活動的影響效果不明顯。其次，也有可能因代間活動的活動時間（總數才十二次）不夠長，所以無法明顯看出代間活動的影響成效。再者，從活動中所觀察到的互動狀況發現：即使焦點組別的孩子對於與其共同參與活動的阿嬤，表達其感覺的程度或於活動中主動運用口語與阿嬤交談的情況較顯被動與不積極，但研究者相信這種情況並不全然就代表孩子對與其互動的阿嬤沒有產生任何的情感，反倒是認同徐西森（2002）所陳述：幼兒是以自我為中心來發展他的人際關係，雖然他們在人際的互動上可能因受限於動作、肌肉與骨骼發育等生理發展上的限制而反應遲鈍，但是他們仍具有人際敏感度。此外，幼兒與老人互動之美好或不佳的經驗感覺，都可能形塑幼兒整體上對老人的印象看法。最後，本研究代間關係之好壞，事實上很難有一個客觀公正的標準來衡量與判斷。

### 三、幼兒與老人雙方的代間互動方式方面

幼兒與老人雙方的代間互動方式又可以從口語與非口語互動部分，以及幼兒與老人的合作情形等兩部分分別來討論。首先，在幼兒與老人的口語與非口語互動部分，本研究發現：在活動中，口語上阿嬤們出現較多的「合作式交談」、「表達式交談」與「工具式交談」，而幼兒部分則屬「工具性的交談」為數最多。這或許是因為活動內容要求代間雙方必須要合作，共同完成美術作品，所以帶有目的性的工具性交談必然會較多。此外，對於非口語的部分，阿嬤們較常以身體姿勢、肢體動作的撫觸、臉部表情及聲音語調等，來表達她們的感覺。而幼兒主要多以臉部表情、眼神回應阿嬤。

其次，在幼兒與老人的合作情形部分，本研究發現：(1) 美術類為主的活動較偏向於半動態，所以，在凝聚合作性上還是較弱一點；此外，美術創作因具有可自由發揮創意的特性、較為開放，故因此反而造成彼此雙方對創作作品想呈現方式上，意見紛歧與不一。(2) 代間合作關係是否融洽，除了與活動內容及活動進行方式有關之外，亦與活動參與者(幼兒和老人)雙方之個性、人格特質及做事方式有關。例如：禎禎—足足組，兩個人之個性都是吃軟不吃硬，亦不輕易妥協，故易引爆衝突。弘弘—蘭蘭組，蘭蘭阿嬤溫柔而主動，但弘弘則較隨性與被動，故兩人合作愉快。雯雯—英英組，英英阿嬤較害羞內向而被動，而雯雯則較活潑外向而主動，故兩人亦合作愉快。不過，在合作過程中，除了禎禎—足足組之外，其他的焦點組別多數合作的主導權是握在阿嬤的手中，阿嬤大多時候也是合作的發動者與掌控者，差別在於給孩子發揮的彈性與自由空間有多大，以及尊重孩子有發聲及決定權的程度到哪裡。

## 第二節 描述的現象和文獻上哪些理論或學說有所關連？

從每一組的代間關係發展與合作情形，從中都可粹取出能夠與先前第二章理論相互呼應的地方。比方說，弘弘-蘭蘭組中的蘭蘭阿嬤，每次來參與代間活動皆會盛裝打扮，希望能夠達到戲劇論中所談到的「印象管理」，試圖營造給弘弘美好的「第一印象」。雯雯-英英組中的雯雯，她曾向研究者表示覺得英英阿嬤很可愛，她喜歡她，因此雯雯個人的主觀知覺，決定了她與英英阿嬤後來的互動發展。這正好印證了「場地論」中，所談論的“知覺”的觀點。此外，從評評-玉玉組中，也可以看到玉玉阿嬤在活動中展現出她在「人際需求論」中，情感、歸屬與控制的心理需求，以及為了滿足這些需求，在活動中與評評經歷了發生些微衝突，然後再尋求「平衡論」中的人際平衡。過程中，彼此為了尋求平衡，也採取了一些策略因應。最後的禎禎-足足組則因為雙方的角色期望不一，造成「社會角色模式」中的「角色衝突」產生。而禎禎對活動歷程中，前後兩位配對之阿嬤的不同互動反應與態度，則與「增強-情感理論」的論點相吻合。以下對於各焦點組別與理論相呼應之處，有更詳細的介紹。

### 弘弘—蘭蘭組

整體上來說蘭蘭阿嬤在跟弘弘互動時，非常能以弘弘為中心，同理弘弘的感覺與想法。他們兩個人的關係一下子像「朋友」一般會互相討論、商量事情；一下子又像「祖孫」一樣很自然的攀談，感情很好。在每一次的活動中，即使你不走近到他們身旁，聽他們的對話，光是遠遠看著他們倆交頭接耳、時有笑聲出現以及身體與肢體的距離十分靠近，你就可以感覺到並且相信他們彼此很滿意這段關係！

蘭蘭阿嬤跟弘弘雙方合作出現的情況（徐西森等，2002）為：

1. 現實的需要--其中有一方不太會，需要協助。據觀察發現比較多的情況是蘭蘭阿嬤教導弘弘，僅有在「可愛的小馬車」那次活動，蘭蘭阿嬤跟弘弘說：「我不會做耶」。（觀 9：可愛的小馬車）
2. 維繫適當的社會關係，以滿足內在的需求—雙方的合作提供給彼此社會性和情感性的支持。
3. 透過進行共同參與的活動，享受樂趣。

對於影響雙方合作的因素（徐西森等，2002），包括有：

1. 互惠原則（reciprocate）--當蘭蘭阿嬤表現出高度的合作態度時，弘弘會較信任她且願意去配合她。所以可以說每個人的行為足以引導別人做出雷同的回應。
2. 對別人行為的歸因—當弘弘解釋蘭蘭阿嬤的態度、意圖、談話內容與行為是真誠、善意的時候，他就會願意配合。
3. 個人傾向—弘弘與蘭蘭阿嬤兩個人都偏向於具有“合作者”（cooperators）的特質，也就是他們都會注意到彼此的需求，希望彼此都能獲得最大利益。
4. 溝通—蘭蘭阿嬤跟弘弘彼此雙方在著手開始進行之前，都會先做事前的溝通，先建立共識後再進行創作，這對於他們之間的合作是有幫助的。尤其，當雙方沒有共享的經驗時，蘭蘭阿嬤會使用「具體的語言」來溝通，十分清楚與詳細。例如：「蘭蘭阿嬤告訴弘弘：『我們可以沿著這黏土的花紋，將它撕成一長條，再將長條圍成為圈圈，這樣比較不會花時間，而且很漂亮。』」（觀 3：創意相框）即為一例。
5. 信任—我們可以推測蘭蘭阿嬤之所以能獲得弘弘的配合，是因為她取得了弘弘對她的信任。

若探究代間的溝通情形可以察覺到：在代間溝通中的關係意義的層次（游梓翔等譯，2002）上，蘭蘭阿嬤絕大多數都以「高度回應」來表示，亦即蘭蘭阿嬤會用點頭、眼神接觸和表示參與其中、以及願意協助的反應來與弘弘溝通。Birdwhistell(1970)認為非語言行為佔了整個溝通意義的 65%-93%。而非語言的管道是多元

的，包括了臉部表情、身體姿勢和肢體動作。這種非語言的溝通與互動在蘭蘭阿嬤跟弘弘他們這一組可以得到驗證以及看到非語言溝通所能達到之溝通效果。尤其是弘弘，他很常用非語言的形式取代語言的溝通。非語言溝通即是「關係語言」，非語言訊息表達出關係的整體感覺。但是蘭蘭阿嬤多數時候是使用語言與弘弘溝通，不過有時候仍會以非語言溝通來增補/補充語言的溝通。除此之外，蘭蘭阿嬤也表達了關係意義中第二層次～「喜愛程度」，亦即用聲音、臉部表情和肢體動作來表示她對弘弘的喜愛。而他們兩人之間，也常出現輕聲細語與口耳交談的情景，這種副語言暗示著蘭蘭阿嬤跟弘弘之間的親密程度。

溝通規則有兩種（游梓翔等譯，2002）：節制規則（regulative rules）和意義規則（constitutive rules）。其中，節制規則（regulative rules）指的是依據特定的時間、方式、地點和對象，將互動規則化。在弘弘和蘭蘭阿嬤的活動型態當中，可以找出節制規則的模式。也就是說，不管在前面階段是如何的互動，最終雙方一定有共識—即協議出如何將當天的活動流程與部分做個劃分，之後討論要採「接力」或「輪流」方式來合作，然後完成他們的作品。此外，其實也可以看出他們之間的意義規則是怎麼樣的型態。從為數十二次的代間活動歸納發現：絕大部分在活動開始時，都是蘭蘭阿嬤先開口居多，內容包含：蘭蘭阿嬤解說材料的使用、創作步驟；蘭蘭阿嬤提供建議；徵詢弘弘意見與傳達“不會”的訊息。雙方也對語言的溝通標點（互動的起迄點）沒有表示反對，並很自然地遵循。在歷時共十二次的代間活動中，這樣的溝通規則也未遭致另外一方的破壞，所以並沒有看到任何的衝突出現。

弘弘與蘭蘭阿嬤在代間溝通的關係意義層次上，是非常正面與親密的。從關係意義（游梓翔等譯，2002）的三個層面可分別看出

來：1. 回應程度 (responsiveness) -- 弘弘幾次活動下來，最常用眼神的接觸 (注視蘭蘭阿嬤)、臉部表情 (微笑) 和身體姿勢 (點頭、與蘭蘭阿嬤坐的靠近、坐的時候身體傾斜 45 度並偏向蘭蘭阿嬤的方向) 來表達對蘭蘭阿嬤溝通的興趣。從這些身體語言表現出來的同時性與協調性，以及輕鬆的互動氣氛，反映出他們雙方彼此相處時的自在。2. 喜愛程度—非語言行為通常是我們表達對他人感覺好惡的指標。弘弘會對蘭蘭阿嬤微笑、點頭，蘭蘭阿嬤會對弘弘微笑、摸頭、抱他坐在腿上與親吻他，都顯示出他們對彼此都有正面的感覺。

從蘭蘭阿嬤的談話中，大致可以分析出幾種女性較常出現的溝通規則 (游梓翔等譯，2002)，包括：

1. 融入式交談—蘭蘭阿嬤會使用交談來反應弘弘的需求。

例子一：

「蘭蘭阿嬤發現弘弘想拿盒子裡的黏土，但黏土有點難拿，於是蘭蘭阿嬤主動問起：『你想要哪一個顏色，我先拿起來。』」(觀 3：創意相框)

例子二：

「蘭蘭阿嬤先畫上了瓶子的底色，蘭蘭阿嬤看到弘弘要接著畫，於是說：『……你要著什麼顏色，你看！』」(觀 8：瓶子彩繪)

2. 表達式交談—蘭蘭阿嬤向弘弘談到她的個人想法。

例子一：

「蘭蘭阿嬤告訴弘弘：『我們可以沿著這黏土的花紋，將它撕成一長條，再將長條圍成為圈圈，這樣比較不會花時間，而且很漂亮。』」(觀 3：創意相框)

例子二：

「蘭蘭阿嬤說：『那把項鍊讓你帶回家好不好？』弘弘說：『給阿嬤好了』蘭蘭阿嬤又說：『阿嬤不用了，你看～阿嬤有項鍊阿！』」(觀 4：珠珠項鍊)

例子三：

「蘭蘭阿嬤說：『小花，畫得很漂亮，真聰明！真是個聰明的小孩！』」（觀 8：瓶子彩繪）

3. 合作式交談—溝通是共同參與的活動，人們必須一起合作，鼓勵他人發言。

例子一：

「蘭蘭阿嬤先將繩子拿起來，跟弘弘解釋一下項鍊穿的方向，然後跟弘弘說：『阿嬤穿一半，再換你好不好？』」（觀 4：珠珠項鍊）

例子二：

「蘭蘭阿嬤用手指指了圖中的圓圈圈問弘弘：『這個圓圈圈你想要用什麼顏色？』」（觀 7：砂畫創作）

蘭蘭阿嬤與弘弘這一組在為期十二次的代間活動中，是從頭到尾互動最好，雙方皆感到喜歡與滿意。在我們研究結束後，從幼稚園高老師口中得知：「弘弘的阿嬤（指蘭蘭阿嬤）主動說要帶他去動物園玩，原本已約好在某個周末要去，結果那一天剛好下雨，還下的蠻大的，所以後來當天的聚會就取消了！」由此看出，即使研究已結束，但蘭蘭阿嬤仍試圖要自己安排活動，以維繫她與弘弘的這一段代間關係。

從弘弘家長的觀點來看，認為「其實『阿公』跟『阿嬤』不用特意去『幫助』或『認識』的方式，只要利用時間，大家相處的時間多，不用特意去認識，時間的相處與親情的情感是正比的。」他們這麼說也是沒有錯，只不過較適用於孩子與自己的祖父母之間，若是孩子平常少有機會與祖父母相處，還是孩子的祖父母已經過世了，那麼他想知道、認識老人，並建立對老人的態度，就無法或很少能夠在這樣自然的情況下互動，那麼就必須透過一些刻意安排的機會與非親屬的老人進行互動，從中建立對老人、老化的認識。



針對弘弘—蘭蘭這一組，可將其合作型態以一個簡易的圖來說明之（如下圖 6 所示）。從此圖可以發現：大多數在活動的起初都是由蘭蘭阿嬤當發起者，有時是詢問意見、有時是提供建議或提出意見，接著他們會把當天需要合作之部分進行工作切割，然後以接力合作或輪流合作的方式來進行並完成作品。由於蘭蘭阿嬤喜歡主導，而弘弘也樂於順從配合，所以兩人合作的情況還不錯。

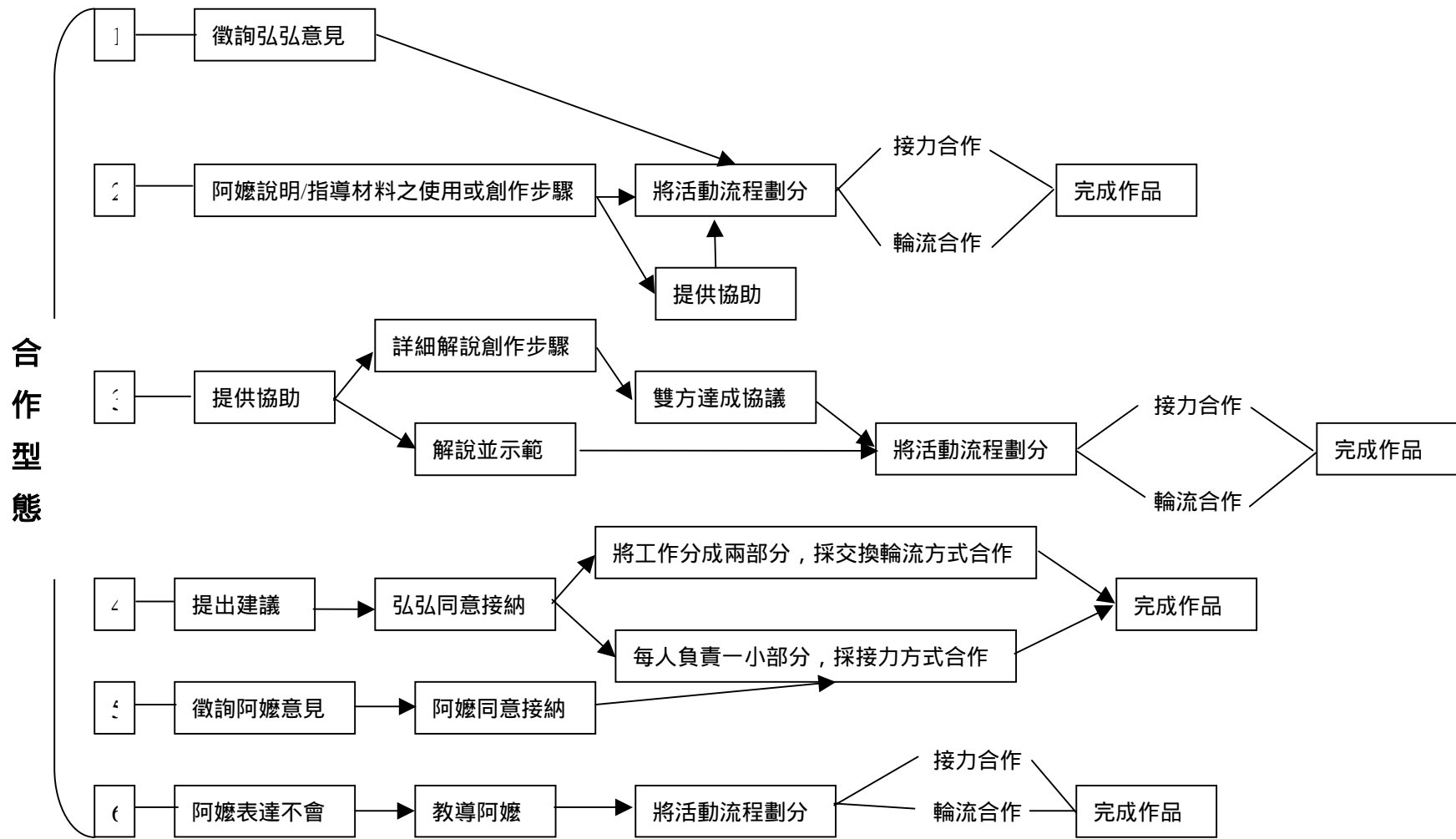


圖 12 弘弘—蘭蘭組之代間活動合作型態



## 雯雯—英英組

很多時候，當雯雯提出問句徵求英英阿嬤的意見時，英英阿嬤常常會以「高度的回應」來回饋雯雯的善意的溝通，提升了彼此間的關係。此外，雯雯在代間的互動中，她雖是當事人，但卻同時也扮演了一個催化代間關係正向發展的人。例子 1：雯雯會採用副語言——「聲音的溝通」方式，亦即雯雯使用較高的聲調與拉長尾音對英英阿嬤傳達「她了解阿嬤的意思」的感覺。並且，也可以發現影響雯雯與英英阿嬤雙方合作的主要因素為「雙向的溝通」——事前她們之間雙向良好的溝通對彼此間的合作是有幫助的。例子 2：雯雯會運用非語言的溝通來補充/增補語言的訊息。這可以在活動五《快樂丟丟樂》當中，雯雯以身體姿勢與動作教導英英阿嬤等一下如何玩遊戲，邊口頭說明邊動作示範中可以看到。

社會心理學家 Levinger 提出「人際互相依賴模式」(徐西森等, 2002)，將人際關係的發展區分為三個階段：單邊知覺、雙邊表面接觸、互惠。從活動六《美麗的杯墊》中雯雯與英英阿嬤雙方的互動情形，可看出她們的關係已經發展至第三階段——「互惠階段」，也就是她們會彼此分享經驗與自己的發現，並且隨著接觸的次數與互動的親密度增加，彼此會與對方分享自己心裡的感覺與想法。這樣的特徵，也可以在第七次《砂畫創作》活動中，雯雯與英英阿嬤雙方皆扮演“合作者”(cooperators)的角色，也就是她們會注意彼此的需求，希望彼此都能獲得最大利益，看出基於互惠，所以能夠也願意彼此合作。

大體來說，影響雯雯與英英阿嬤雙方合作的動機(徐西森等, 2002)有兩點：第一、現實的需要：在有限時間內，一個人的力量很難獨力完成作品。第二、進行共同參與的活動，彼此享受活動帶來的樂趣。

在活動八《瓶子彩繪》所展現的人際溝通模式(游梓翔等譯, 2002)比較是屬於「溝通的交流模式」，也就是在這兩方的互動中，雙方同時都扮演著訊息的發送者與接收者兩種角色，並且不斷地給對方回饋。溝通所存在的脈絡是在雙方對於共同要創作的這個作品上，雙方的共識與共同焦點目標在於如何讓這樣作品依雙方的意識而完成，所以所有的溝通對話內容都是圍繞在：「我認為/想加上這個東西，你覺得如何？」這個主要的問題之上。也由於存在著這種雙向交流，所以可以看到主要是採輪流說話的方式進行語言溝通。

此外，在活動八當中也看到了一種「漫天要價效應」(door-in-the-face effect) (徐西森等，2002) --也就是雯雯連續拒絕英英阿嬤幾個請求或提議之後，雯雯(拒絕者)會因感到不好意思再拒絕，而最後答應(接受)英英阿嬤的提議。

總歸來說，在代間關係的發展上，雯雯會穿插運用聲調、語言、身體動作來表達關係層次的意義中的喜愛程度與對英英阿嬤真正的感覺。

從英英阿嬤的談話中，大致可以分析出幾種女性較常出現的溝通規則(游梓翔等譯，2002)，包括：

1. 合作式交談—溝通是共同參與的活動，人們必須一起合作，鼓勵他人發言。等待自己發言的機會和回應他人的內容是很重要的。

例子一：

「兩人一起在罐子上作畫，雯雯問英英阿嬤：『妳有沒有沾過這個？』英英阿嬤回答：『沒有』」(觀8：瓶子彩繪)

例子二：

雯雯：『這輪子沒有用』

英英阿嬤回答：『那把它黏起來』

英英阿嬤後來又說：『裝袋子裡』

雯雯接著回答：『不用不用』(觀9：可愛的小馬車)

2. 表達式交談—包括英英阿嬤個人的想法及疑問，並與他人建立關係。

例子一：

雯雯問英英阿嬤：『阿嬤妳要做什麼？妳每一種黏土都要加嗎？』

英英阿嬤回說：『都可以阿～想要加把它加進去阿！』(觀3：創意相框)

例子二：

「英英阿嬤依照樣本，打開紅色的色砂並倒上，雯雯用手將色砂推開。英英阿嬤接著說：『妳要推小力一點，掉出去太多，等一下砂子會不夠。』」(觀7：砂畫創作)

例子三：

「英英阿嬤跟雯雯兩人在欣賞那張愛心形狀的卡片上的照片時，英英阿嬤笑著說：『雯雯好

漂亮，阿嬤好醜…」(觀 12：同歡會)

3. 融入式交談—英英阿嬤會使用交談來反應弘弘的需求。

例子一：

「雯雯問英英阿嬤的名字，英英阿嬤教她怎麼念。英英阿嬤接著問：『妳叫什麼名字？』雯雯回答英英阿嬤。」(觀 6：美麗的杯墊)

例子二：

「雯雯數木板材料上的數字給英英阿嬤聽，之後雯雯笑得很開心。英英阿嬤見狀就問雯雯說：『幹嘛那麼開心啦？』阿嬤微笑說著。」(觀 9：可愛的小馬車)

針對雯雯—英英這一組，可將其合作型態以一個簡易的圖來說明之(如下圖 7 所示)。從此圖可以發現：雯雯與英英阿嬤在合作過程中是比較溫和的，總是在協商、妥協於對方的意見中完成作品，較少有堅持己見的情況發生，所以此組的互動氣氛還不錯。

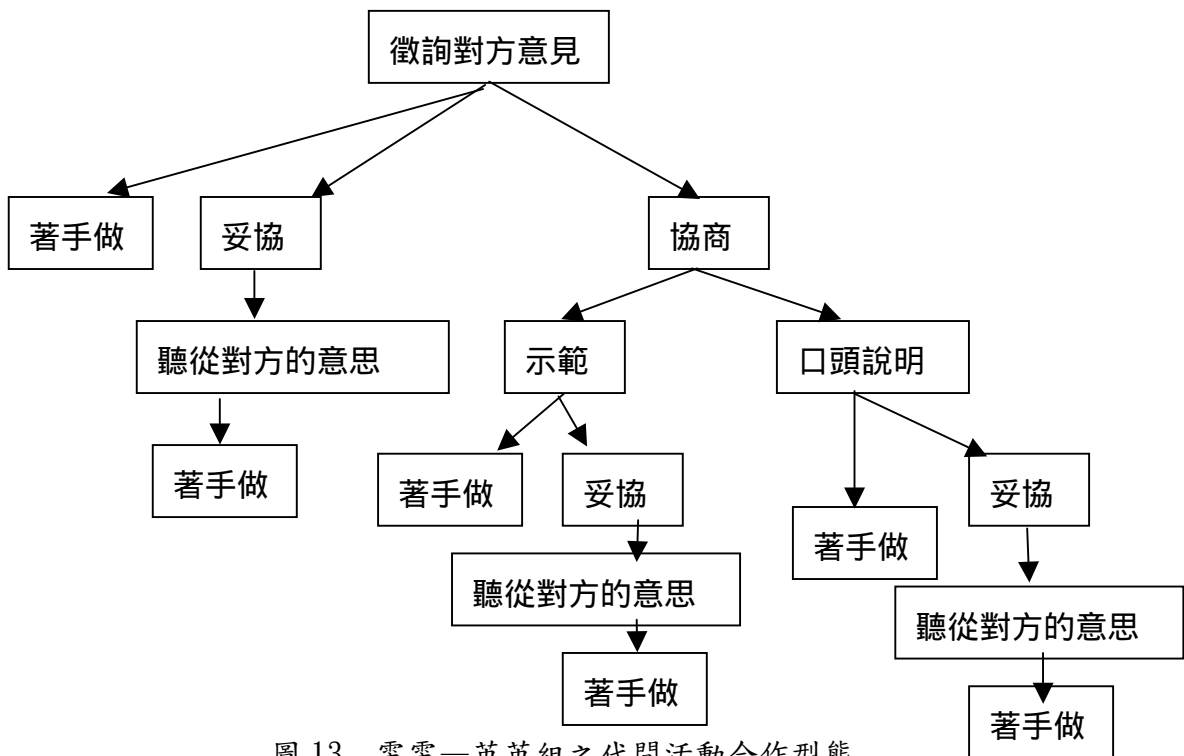


圖 13 雯雯—英英組之代間活動合作型態

## 評評—玉玉組

玉玉阿嬤與評評這一組在為期共十二次的代間活動中，存在許多的「非語言溝通」形式，例如：「玉玉阿嬤不時地把評評的手放在她的手掌心，有時候握住評評的手」（觀1：認識新朋友），雙方在活動中，常會以「點點頭」、「微笑」和「臉上露出笑容」的方式回應對方。雖然它們這組彼此之間多以身體接觸或肢體動作來傳達自己的想法與感覺，而少有口語互動與溝通，但是常常這樣的非語言溝通即是代表一種「關係語言」，尤其是「喜愛的程度」。非語言的行為通常是我們表達對他人感覺好惡的指標。活動中玉玉阿嬤對評評善意的身體觸碰與肢體動作正表示玉玉阿嬤對評評是抱持正面的感覺。同時，研究亦指出：成人女性傾向以撫觸表現喜歡和親密（Montgomery, 1988；引自游梓翔等譯，2002）。

即便評評與玉玉阿嬤這一組很多時候會以非語言溝通取代語言溝通，但在某些需要的時刻，還是有口語的互動產生。歸納來說，他們這一組最常出現的交談類型為「工具式交談」（游梓翔等譯，2002）——亦即交談是為了要達成某種目的，像是提供意見、解決問題或表達立場等。舉例如下：

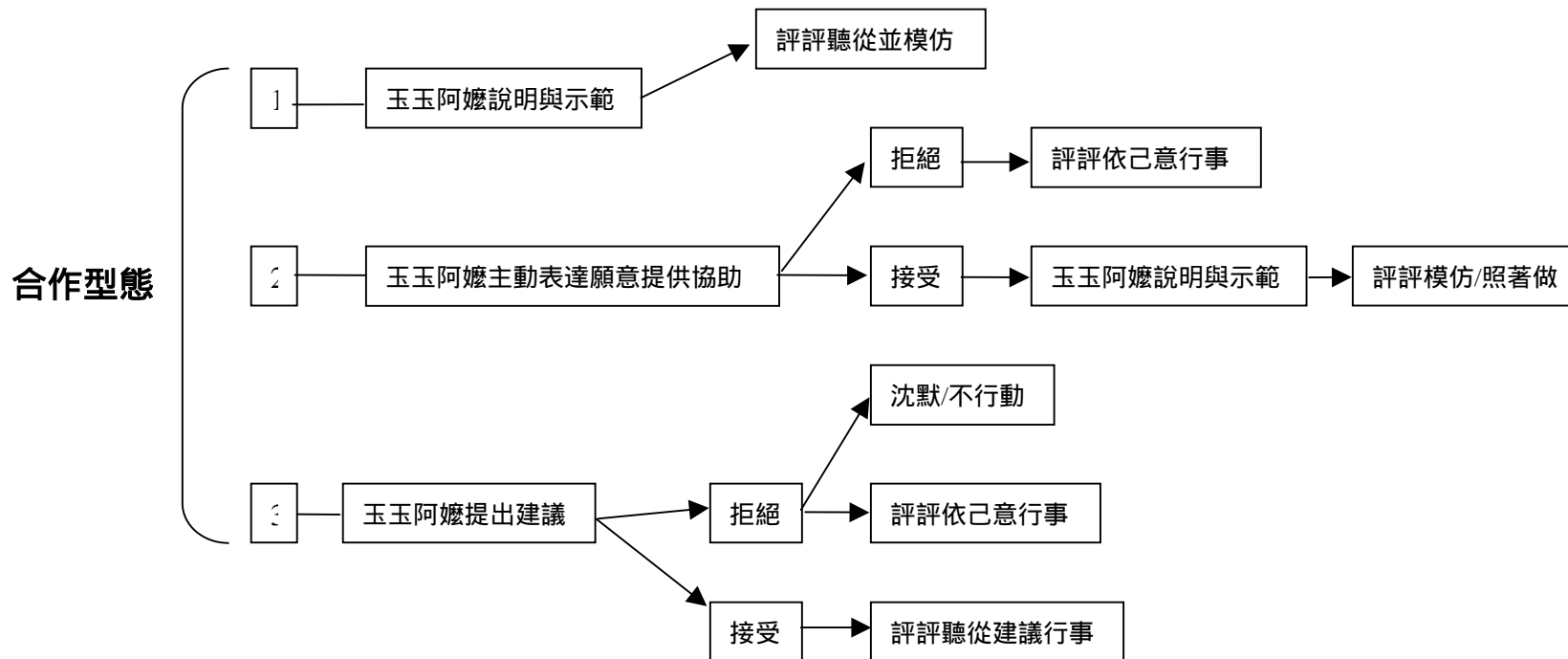
- 玉玉阿嬤：「就是這樣低低的，慢慢的吹出泡泡就可以了。」（觀2：夢幻泡泡畫）
- 玉玉阿嬤很高興地將她跟評評合照的照片貼在相框上，並且問問評評要不要幫忙：「我幫你哦？」（觀3：創意相框）
- 玉玉阿嬤很高興地將所有的珠珠都拿出來放在桌上，並且問評評要不要幫忙：「我幫你哦？」（觀4：珠珠項鍊）
- 玉玉阿嬤：「你這樣不行啦！這樣珠子會不夠，你要把這透明的吸管拿出來重穿。」（觀4：珠珠項鍊）
- 玉玉阿嬤：「趕快開始，我揉報紙，你剪膠帶。」（觀5：快樂丟丟樂）
- 玉玉阿嬤：「這手按中間，轉紙板」（觀6：美麗的杯墊）
- 玉玉阿嬤：「不是要做這個，剛剛老師（指研究者）說要先撕黑色的」、「接下來我們做這邊」（觀7：砂畫創作）
- 玉玉阿嬤：「好了，改弄這個，沾上膠水。」、「上面啦！貼在上面」（觀8：瓶子彩繪）

除了從以上這些例子看見工具式交談幾乎在很多次的活動中都有出現以外，也能隱約透過玉玉阿嬤與評評的對話，感受到在合作過程裡，玉玉阿嬤多是扮演「指導者」（主導者）的角色，也常是對評評發號司令的人。玉玉阿嬤內心其實是期待評評會聽從（或順從）她的意見與想法。在前面幾次的活動中，雙方倒也合作愉快，不過卻在中間階段關係出現變化，由於評評未依從玉玉阿嬤的想法去做，依己意行事，反倒把作品弄得與活動的基本期待與玉玉阿嬤想要的樣子

不同，因此造成玉玉阿嬤有點不愉快，最後雙方都感到不高興。在這當中評評是以「沈默」、「不做回應」的方式回應玉玉阿嬤對他的不滿意，但事實上，「沈默」是能夠傳達出有力的訊息。因為「我不跟你說話」的態度是實上也有發出聲音的力量。因此，從評評的沈默、不發一語與不行動，推測這是評評用以表示對玉玉阿嬤不認同的方式。

針對評評—玉玉這一組，可將其合作型態以一個簡易的圖來說明之（如下圖 8 所示）。從此圖可以發現：活動開始主要都是由玉玉阿嬤發起，可能是說明示範、可能是表達協助之意，也可能是直接提出建議。在此種情形之下，評評時而配合玉玉阿嬤，雙方便合作愉快；但評評有時也不採納與不接受，這時就可能影響雙方代間關係的發展，呈現不穩定的狀況，即時好時壞。





**關係發展的轉變過程**

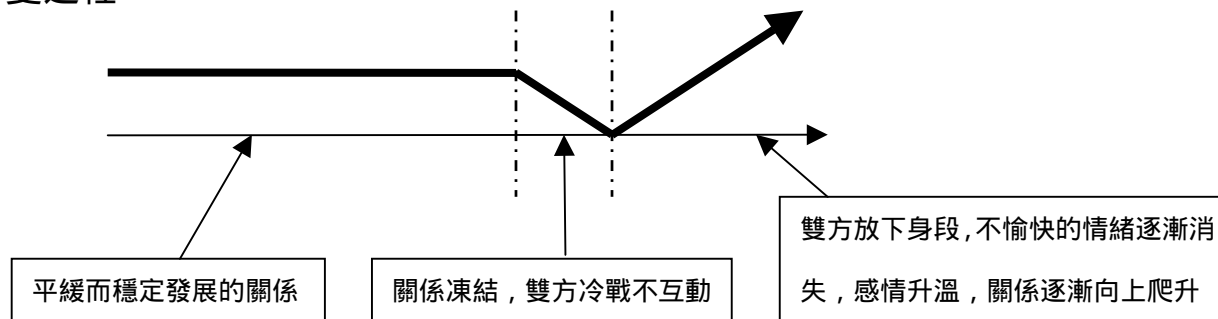


圖 14 評評—玉玉組之代間活動合作型態與關係發展轉變過程

## 恒恒—小華組

回顧共十二次的代間活動，雖然恒恒於當中歷經和兩位不同的阿嬤搭檔（小桂阿嬤和小華阿嬤），但是，恒恒似乎面對小桂阿嬤和小華阿嬤的態度是蠻一致的。不過，在相處互動的品質上，與小華阿嬤的互動較佳。在研究者的札記中也同樣記錄了這一段的觀察：「雖然恒恒有時候不太理人，可是他跟小華阿嬤互動還不錯。他上個禮拜才剛第一次看過小華阿嬤，但是他今天一看到小華阿嬤就馬上認得出來，小華阿嬤對他也非常的有耐心、包容他，我覺得雖然他們今天才是第二次互動，不過我覺得他們兩個互動的品質甚過於之前恒恒跟小桂阿嬤進行了四五次的互動品質要來的好。」並且從觀察中發現：更換活動參與伙伴對恒恒的情緒似乎並未造成什麼影響（至少就我們從外表上看他是看不出來有什麼情緒上的波動或異狀）。恒恒表現出來的是自得其樂，自己玩得高興就好的態度。當阿嬤釋放出善意時，恒恒心裡是接受的，但他會依自己當下的心情來決定是否要回應。有時候他會以非語言溝通取代語言溝通，例如：「點點頭」或者以口語回應阿嬤說的話或提的問題。但某些時候，恒恒會因為自己玩過了頭，而不理會阿嬤有何反應，只管自己玩得高興就好。

當與文文老師討論到這群參與本研究的孩子可能因能力好或者不認同阿嬤們的能力，所以其中有幾個孩子常會選擇自己獨立完成，少與配對的阿嬤合作，或者當阿嬤在進行時乾脆不插手，與一旁的孩子聊天或索性自己玩起來。文文老師給予的回應是……

研究者：我們幾次活動下來，觀察到說，可能孩子覺得自己的能力很好，可能就比較會表達出來，有時候會覺得阿嬤礙手礙腳，或沒有辦法做到他想要的那個樣子，他（指孩子）就比較會自己去弄這樣子。不過後來感覺上是有改善啦！可能是老師有跟他們說要跟阿嬤一起合作。

文文老師：在學校想說都大班了，有些作品都盡量讓他們自己去完成，老師盡量不插手，可能他們想說他們自己能夠弄得開始就自己做。

研究者：是已經習慣了（這種完成作品的方式）…

文文老師：這跟小孩子（的特質）也有關係，恒恒反應就比較明顯，他比較喜歡都自己來弄，他在學校大部分都這樣子，他給人家的感覺比較嫩，他不像大班，跟人家一起（合作）那方面，他比較不會跟人家一起。少部分啦！有些孩子還是可以跟人家一起分享，小

宣就可以。跟他（指孩子）年紀也有關係。

研究者：你有沒有發現是現在孩子都這樣，還是只有你們班孩子會這樣…

文文老師：大部分現在孩子會這樣

對於我們所安排的美術類活動，恒恒著重在享受玩這些素材，並非十分在意完成的作品的美醜與好壞，這與後來參與的小華阿嬤對於作品的要求與期待很不一樣（雖然其實小華阿嬤也沒要求要做的多好，但至少小華阿嬤是希望可以盡全力做到好）。此外，小華阿嬤與恒恒的對話，多是「工具式交談」（游梓翔等譯，2002），例如：

- 小華阿嬤：「慢慢的，這樣砂子才不會跑掉。」（觀 7：砂畫創作）
- 小華阿嬤：「不要洗」、「太厚了，我畫一個給你」、「你畫這裡，不要畫太大，太大不好看」、「洗了就好」、「不要洗了，洗了都是水」、「那個不要畫，你看這裡」（觀 8：瓶子彩繪）

分析恒恒與小桂阿嬤的合作情形可以發現：他們兩人在第二次《夢幻泡泡畫》的活動與第三次《創意相框》的活動中，彼此之間之所以出現合作行為的可能動機（徐西森等，2002）為：1. 現實的需要——第二次吹泡泡畫時，由於兩人都未吹泡泡成功，所以為了想要吹出一個個美麗的泡泡（實際的需要），所以兩個人合作試驗與研究哪種吹法才能吹成功？而在第三次的製作相框的活動中，由於小桂阿嬤手部活動的不方便，兩人為了能順利完成作品（實際需求），所以彼此討論、協商出分工合作的方式，以期能順利達成目標。2. 進行共同參與的活動，享受樂趣——共同活動的「樂趣」，是本研究活動安排與設計的核心目標，期望可以藉由讓阿嬤與孩子雙方愉快的共同活動的經驗感受，影響或鞏固對彼此的態度、觀感與感覺。事實上，本研究所設計的代間活動內容難度並非很高，而單獨個人進行完成的樂趣絕不比跟旁邊的阿嬤一起有說有笑、互相幫忙與合作完成的樂趣要來的高。因此，在此種情況下，以及研究者在活動前的說明中也一再提醒與期望阿嬤與孩子共同幫忙合作，所以兩個人為了能享有更多一起活動的樂趣，所以會願意合作。

但是當分析恒恒與小華阿嬤的合作情形卻發現情況有所不同。因為影響他們雙方的合作因素（徐西森等，2002）為「個人的傾向」——恒恒在與小華阿嬤互動時，扮演「個人主義者」的氣氛較重，也就是說，恒恒多數時候只關心自己如何獲得最大的利益（即自己覺得玩得高興、好玩就好），小華阿嬤獲益如何（即

她是否也覺得玩得開心與滿意)，恒恒並非非常在意，顯露出他還有一些自我中心的傾向。

針對恒恒—小華這一組，可將其合作型態以一個簡易的圖來說明之（如下圖 9 所示）。從此圖可以發現：這一組的合作型態沒有一定的節奏與固定的形式，阿嬤與孩子雙方算是都蠻依己意行事（或見機行事）的，是比較隨性的一組。也或許是因為他們是中途更換組員的關係，所以實際互動的總次數只有其他組的一半，因此還沒有足夠的時間發展出一個較穩定的合作方式。

【註：合作型態圖表僅呈現活動五~活動十二中，恒恒與小華阿嬤的合作情形】

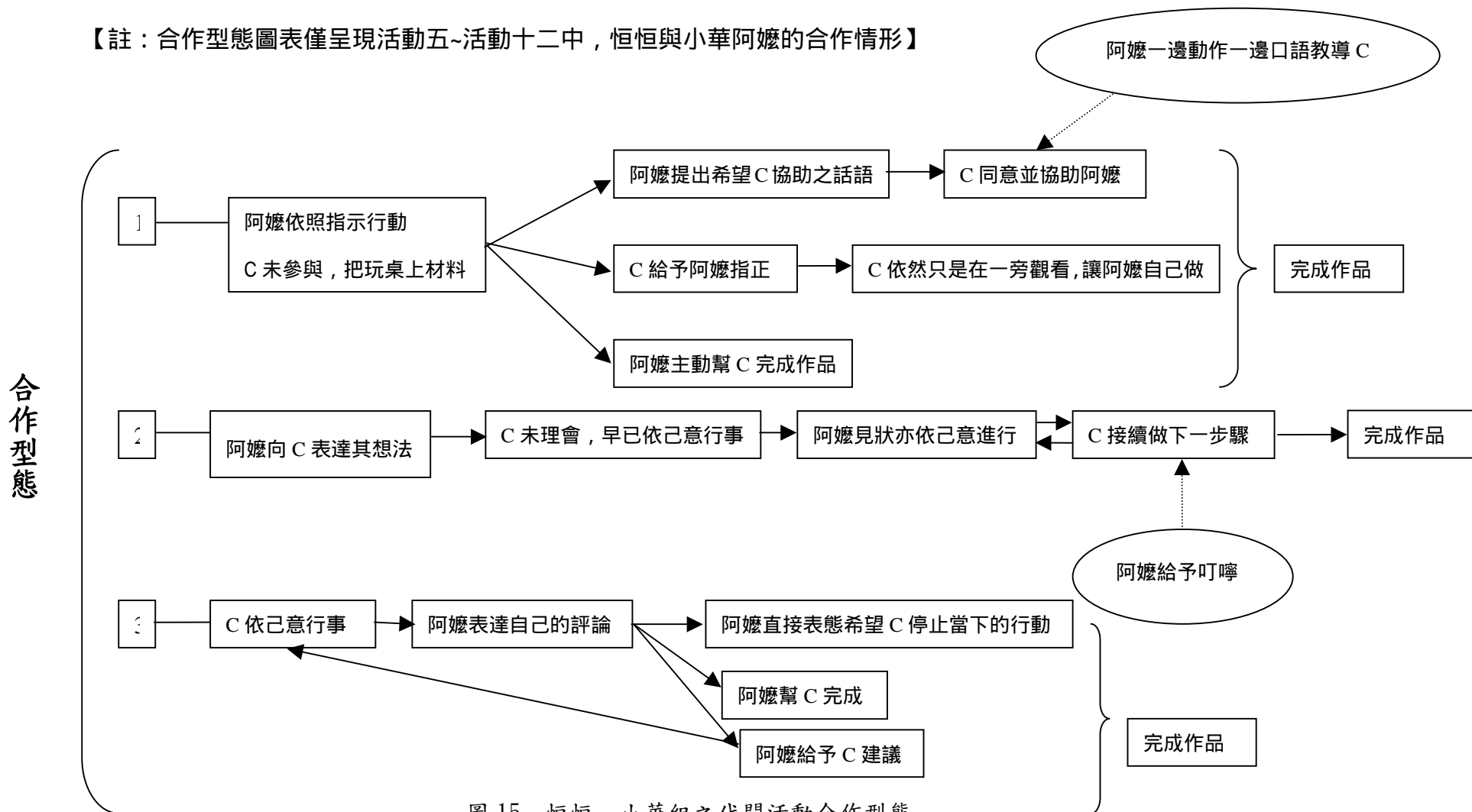


圖 15 恒恒—小華組之代間活動合作型態

## 禎禎—足足組

若從人際關係中的「關係意義」的層面（游梓翔等譯，2002）來看，雖然禎禎和快快阿嬤在這兩次的互動中出現非語言溝通的情況十分頻繁。從非語言溝通關係意義其中的兩個層面，如：「回應程度」，可以發現禎禎和快快阿嬤藉由肢體動作，表達對彼此溝通的興趣。另外，非語言行為常常是人們用來表達對他人感覺好壞的指標。禎禎和快快阿嬤以肢體上的接觸傳達出她們對彼此有正向的感覺，這同時也看出彼此的「喜愛程度」。在兩次的活動裡，雙方互相說悄悄話、口耳交談的情況都有出現，這種「副語言」是非語言溝通型態中的一種，暗示的是彼此的親密度或者彼此之間有秘密。其次，禎禎躺在快快阿嬤身上、快快阿嬤摟抱著她、禎禎坐在快快阿嬤的腿上、互相看著對方點點頭…等等，這些也可以歸納為是非語言溝通型態中的「動作學」(kinesics)，其指的是身體姿勢和身體動作，也包括臉部表情在內。禎禎以身體姿勢和動作傳達她喜歡與快快阿嬤互動的情緒，並且用微笑、溫和的注視，傳達出她對快快阿嬤的喜歡以及與快快阿嬤互動時的情緒。

分析禎禎和快快阿嬤在兩次活動中的合作動機（徐西森等，2002），大致上包含：1. 現實的需要—她們參與本研究，研究者每一次在活動開始之前都會強調說明，希望雙方能共同合作，以完成作品。2. 維持著適當的社會關係以滿足內在的需求—她們都能夠在合作過程中得到社會性和情感性的支持。3. 從共同參與活動中，享受樂趣。此外，影響雙方合作的因素主要是「對別人行為的歸因」，也就是當對方的意圖與行動被解釋為是真誠的與善意的時候，自己就會主動的配合。此外，研究者認為「印象形成」也可能是形成禎禎和快快阿嬤兩人之間在短暫的時間內，卻很快地形成對雙方良好的印象，及甚至後來禎禎依然念念不忘快快阿嬤，並告訴研究者她非常喜歡快快阿嬤且一直認為快快阿嬤對她非常地好的一個重要原因。由於在個人與他人初步認識的互動過程中，即可能在他的記憶中保存對方的第一印象，並且是經由個人的知覺主動選擇而形成。這樣的印象好壞會影響到我們對他人的推論，影響到我們是否喜歡這個人，間接地決定要不要跟這個人繼續交往，或者交往的深度為何，甚至是否發展良好的人際關係（徐西森，2002）。研究者覺得這個論點提供這一組代間關係發展一個很好的說明。

第二位和禎禎配對的足足阿嬤在第四次「珠珠項鍊」時，因為是雙方第一次的接觸，再加上禎禎心裡還是惦記著第一位快快阿嬤，所以她不願意接受這位新阿嬤。禎禎的不接納除了從她口中直接了當說出：「我不要！我不要！我要跟以前那個阿嬤！」以外，還可以從禎禎的情緒反應（也就是說出這句話的口氣、激動的語調）以及她把她的椅子搬離開足足阿嬤的旁邊，使得兩人的距離相距50-60公分之遠（原本兩張椅子的距離大約為30-50公分）看出禎禎的感覺與對這位新阿嬤的態度。這些在非語言溝通型態中，稱之為「動作學」與「距離學」的溝通型態，表達出禎禎對足足阿嬤的感覺，以及她的內心尚無法接納這位新阿嬤。再者，也用這種方式傳達出她不想跟這位新阿嬤在一起。

不過雙方第二次的接觸，也就是第五次「快樂丟丟樂」的活動中，禎禎顯得稍微可以接納足足阿嬤一些。雙方也開始有一點點的互動。歸納此次活動中，兩人會合作的動機（徐西森等，2002）包括了：1. 現實的需要—她們參與本研究，研究者每一次在活動開始之前都會強調說明，希望雙方能共同合作，以完成作品。2. 維持著適當的社會關係以滿足內在的需求—禎禎能夠提供足足阿嬤協助，並給予雙方社會性和情感性的支持。3. 從共同參與活動中，享受愉快的樂趣。而從第六次「美麗的杯墊」活動中，雙方的溝通模式可以說比較是屬於Shannon和Weaver(1949)修正 Harold Laswell (1948) 的線性模式，額外加入「噪音」此一因素的線性模式。因為禎禎在溝通過程裡都扮演著訊息的傳送者，足足阿嬤則是接收者，不過禎禎所發送的訊息，由於噪音（即禎禎心裡的主觀堅持）的干擾，所以傳送者（禎禎）並沒有意圖要接收者（足足阿嬤）做出任何的回應或回饋，因此，溝通的品質是不佳的，同時也是單向的。第七次「砂畫創作」時，對於足足阿嬤的到來，禎禎用沈默與眼神瞄足足阿嬤一眼的舉動，透露出她對足足阿嬤是否出現並不在意也不予重視。不過足足阿嬤在活動當中會尊重地徵詢禎禎的意見，希望可以讓禎禎感受到她的善意，同時也期待禎禎可以多接納她一些。活動中也發現到，禎禎的個人特質是比較屬於“個人主義者”（individuals），她比較關心自己如何獲得最大的好處（例如：她只關心自己的想法，自己想要如何製作手上的這個作品），別人得到的好處如何（足足阿嬤的意見與感覺又是如何呢？），她並不在意。這樣的特質，潛在地影響著彼此的合作關係。

特別在第八次「瓶子彩繪」的活動時，禎禎和足足阿嬤兩人之間的代間關係

與合作過程，出現了最大的危機與變化。研究者分析干擾雙方合作的因素（徐西森等，2002），包含有：1. 對別人行為的歸因——足足阿嬤的意圖只是想跟禎禎表達她的看法，但禎禎似乎解釋足足阿嬤的意圖為非善意的，故不願意配合。2. 禎禎的個人特質是較傾向於“個人主義者”（individuals）——她比較關心自己，別人如何，她並不太在意。3. 信任——禎禎對於足足阿嬤的建議，似乎持著不信任、懷疑的態度，所以才不願意合作。此外，造成她們代間衝突出現的形成原因，大致可涵蓋四個方面。第一個方面是「目標」——雙方想要的目標不同時，衝突就會產生。第二方面是「感受」——雙方內在感受經驗不同，例如：禎禎對於什麼顏色最適合塗在瓶子的什麼位置與足足阿嬤的想法有差異。第三方面是「溝通不良」——足足阿嬤說話的方式或內容，讓禎禎無法接受，並且禎禎以肢體動作呈現不好的態度。最後一個方面為「權力」——當次的活動，足足阿嬤顯現出她擁有決定作品要如何創作的權力，但是禎禎也想表達自己也有一部份的決定權。

針對此次活動中雙方出現的「衝突」，正好符合陳幸仁（1997）所歸納出的「衝突的發展過程」之四個時期——潛伏期、察覺期、爆發期和處理期。下圖 10 即從此次《瓶子彩繪》的觀察記錄中，擷取雙方對話互動之文字內容，對應於陳幸仁（1997）的「衝突的發展過程」。



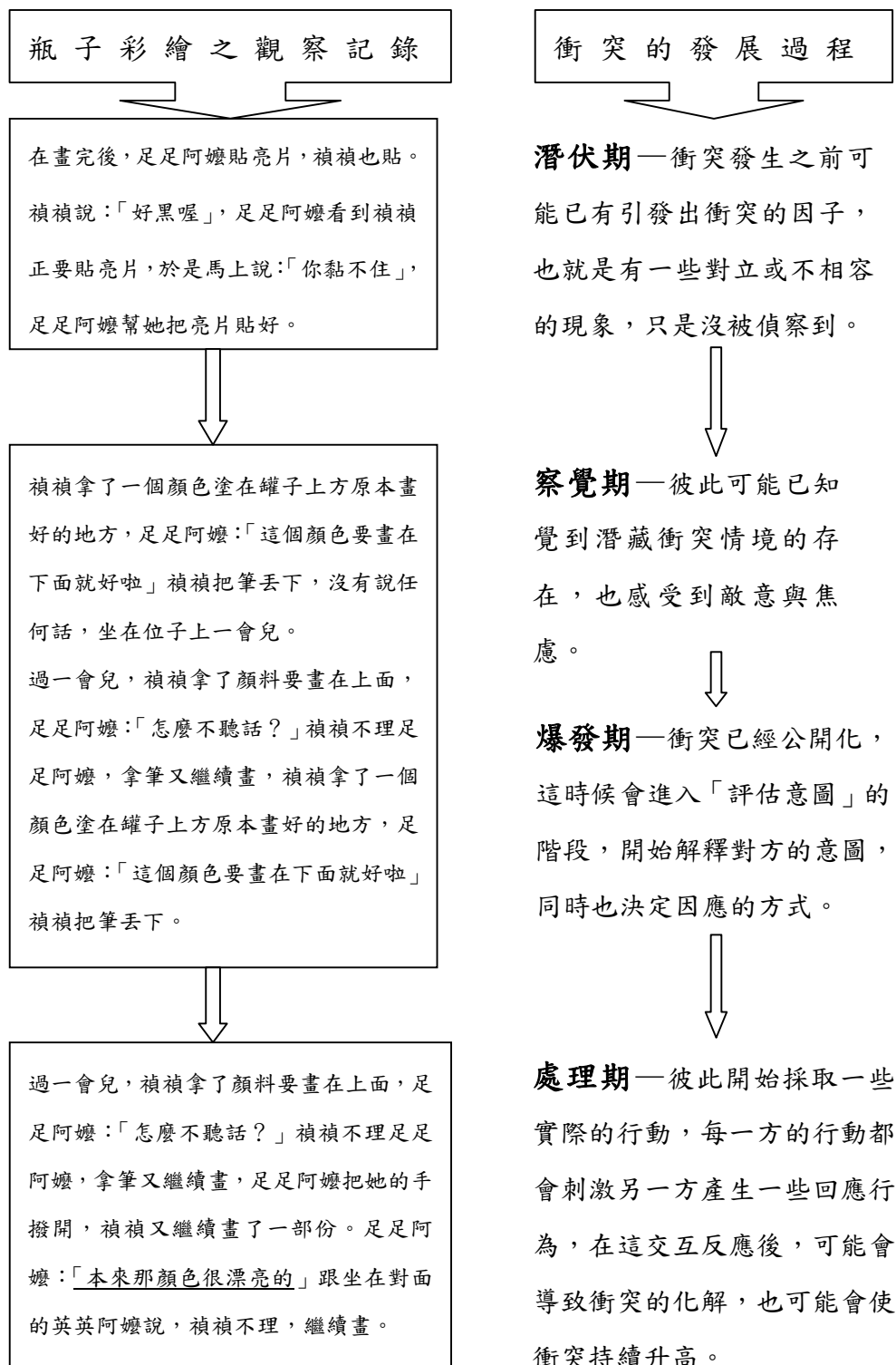


圖 16 禎禎—足足組代間衝突發展情形與陳幸仁（1997）「衝突的發展過程」

之對照圖

研究者解析禎禎在此次活動中對「衝突」的因應，所採取的策略（徐西森等，2002）為：1. 退縮（withdrawal）--禎禎在衝突第一次出現時，並不願意面對問題，而是選擇將自己抽離出衝突的情境當中，她一方面以身體的抽離（例如：放下手中的水彩筆，坐在位子上）；另一方面則以心理的抽離（如：沈默不發一語）這樣的退縮方式來因應。2. 攻擊（aggression）--禎禎用身體動作迫使足足阿嬤屈服，例如：她不理會足足阿嬤的任何反應，拿著水彩筆堅持繼續要畫她想畫的地方；足足阿嬤同時也以積極的身體行動回應給禎禎，也就是把禎禎的手撥開，想要阻止禎禎繼續畫的舉動，但是禎禎依然反抗的繼續畫。因此，可以看出雙方都沒有顧及到對方的感受如何。綜合言之，禎禎和足足阿嬤都沒有採取「說服」或「討論」這種較正向積極的方式處理衝突，並協調出令雙方都滿意的結果。

其中，當特別聚焦在雙方語言溝通的部分時，可以發現足足阿嬤在此次活動當中，總共跟禎禎說了兩次：「怎麼不聽話？」。這句話，對於代間的關係十分具有力量與殺傷力，也表達出足足阿嬤對禎禎的「看法」。足足阿嬤對於禎禎堅持拿水彩筆要畫瓶子上面的位置，使用了“絕對性”的說法—「不聽話」代表了足足阿嬤對禎禎所作所為的全然否定，也可以說足足阿嬤採用了固態評估（static evaluation）的說法，對於禎禎在這次活動中這樣的行為舉動的固定評價。後來，當研究者善意地邀請足足阿嬤提供禎禎協助時，禎禎馬上直接說了一句：「阿嬤不會綁」，無條件地否定了足足阿嬤的能力。研究者認為這是禎禎展現她對足足阿嬤的心裡反擊。此外，「沈默」是一種有力的非語言溝通，「我不跟你說話」的態度與停止行動的舉動，事實上也發出有聲音的力量。禎禎最後都以沒有說話的沈默來否定足足阿嬤。

倘若綜合歸納雙方互動之間的語言溝通情況（游梓翔等譯，2002），則可以察覺到雙方都缺乏採用“雙方觀點”（dual perspective），也就是在互動過程中，沒有了解自己和對方的觀點，也沒有尊重與考慮對方的觀點，只採自我中心的觀點來看這件事。我們的感覺源自於我們如何的解釋和別人的溝通。從中發現足足阿嬤認為禎禎不聽話，並非使用“負責語言”（I-message）而卻是使用“卸責語言”。因為如果是負責的語言，發話者就會掌握自己的感覺和想法而避免責

怪對方。顯然，雙方在溝通歷程中，也都沒有試圖去瞭解對方為什麼這麼想？為什麼想這麼做？理由為何？同時，也沒有向對方解釋說明自己的想法與感覺。

第八次「瓶子彩繪」雙方的衝突經驗所產生的不愉快情緒，對禎禎已造成心裡的陰影與負向的影響，所以在第九次的「可愛的小馬車」活動中，尤其最後當足足阿嬤在此次活動中釋出善意，慷慨地要把小馬車送給禎禎時，禎禎卻以非語言行為增補語言訊息，即面無表情地說出「不要！」，其實這仍然表示她心裡還是不高興。

整個雙方代間關係的發展，隨著十二次活動的落幕，尤其最後一次溫馨的結束活動足足阿嬤沒有來與禎禎一同參與，更是最大的遺憾！並且似乎這樣的活動結束，竟也意味著禎禎與足足阿嬤的代間關係與互動情感，也跟隨著宣告結束！雖然這並非我們所期待看見的結局，不過，她們這一組的例子，提供給我們一個很好的機會，透過她們之間的互動情形來了解在這樣的代間課程當中，或許我們可以做些什麼來避免可能有這種情況的衝突發生？倘若這種衝突情境產生了，我們應該做些什麼事？如何因應？如何幫助雙方化解這樣的衝突？甚至，如何協助她們以衝突的正面功能來思考，也就是從消極的「解決衝突」轉為積極的「衝突管理」(conflict management)(徐西森，2002)。

針對禎禎—足足這一組，可將其合作型態以一個簡易的圖來說明之(如下圖11所示)。從此圖可以發現：足足阿嬤和禎禎雙方的主見都很強，也都有各自的想法，因此當雙方之間的想法出現不一致時，有時一方會妥協配合另一方，但有時卻會堅持己見，因此就會有不愉快的情形發生。在此種情況下，「衝突」就有隨時引爆的可能性。

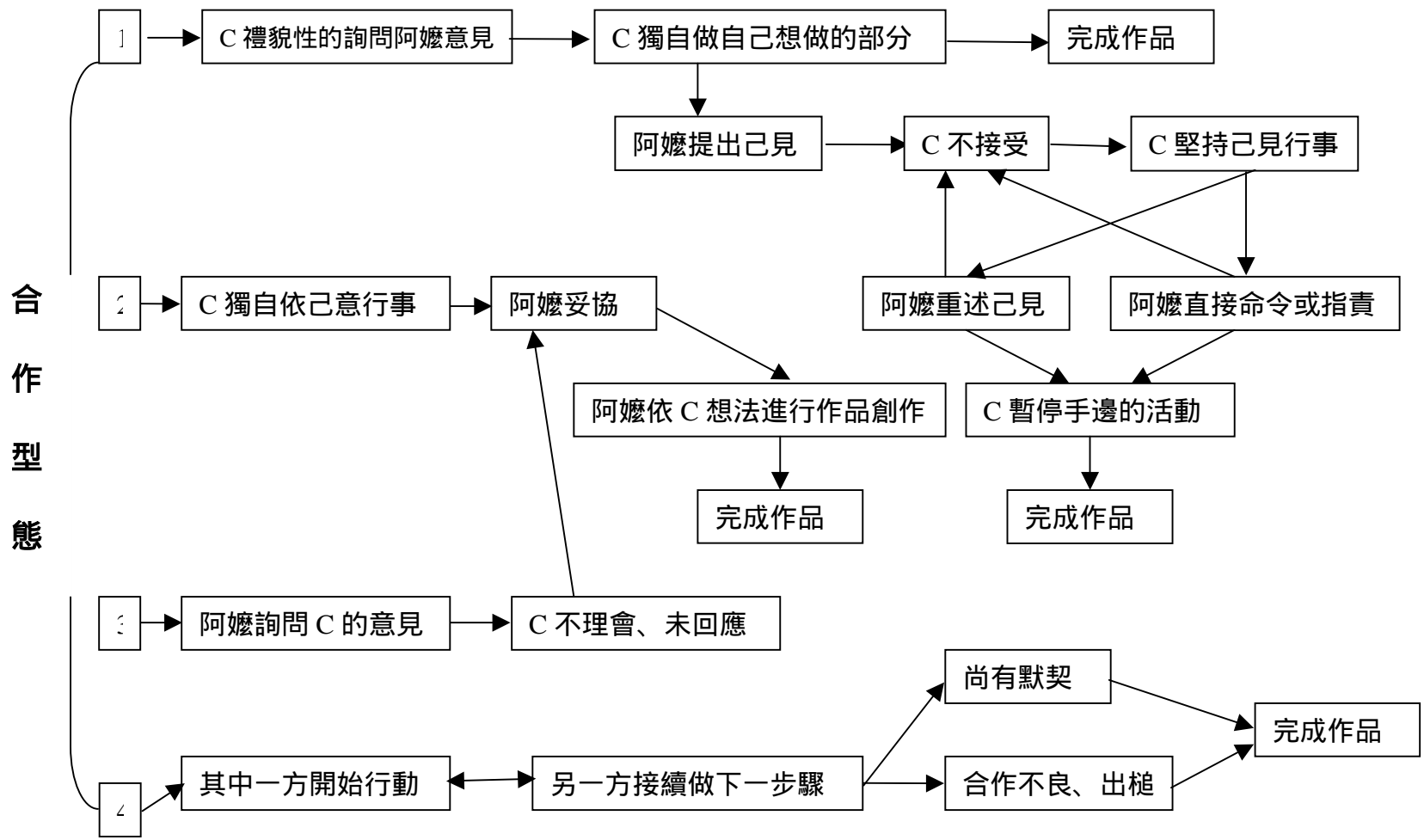


圖 17 禎禎—足足組之代間活動合作型態

歸納這五組在代間活動中的合作情形，可以從合作過程中肢體動作與口語和非口語的互動，粹取出一些與人際溝通原則和人際溝通模式等相關與相符應之處。而這五組的合作方式與合作內涵亦各有其獨特之處，呈現出代間合作與關係發展的多元風貌。從中讓我們體會到：人與人的情感關係真的很複雜且瞬息多變。