

**【附件三】教育部教學實踐研究計畫成果報告格式(系統端上傳 PDF 檔)**

教育部教學實踐研究計畫成果報告(封面)  
Project Report for MOE Teaching Practice Research Program (Cover Page)

計畫編號/Project Number：PGE107095

學門分類/Division：通識(含體育)

執行期間/Funding Period：2018.8.1--2019.7.31

(計畫名稱/Title of the Project)

人際溝通課程的行動研究

(配合課程名稱/Course Name)

人際溝通

計畫主持人(Principal Investigator)：董力華

共同主持人(Co-Principal Investigator)：

執行機構及系所(Institution/Department/Program)：高雄醫學大學

通識教育中心

繳交報告日期(Report Submission Date)：2019.9.4

# 人際溝通課程的行動研究

一. 報告內文(Content)(請繳交 3 至 10 頁成果報告，不含封面、參考文獻、相關佐證附件與連結，檔案大小以 20mb 為限。)

## 1. 研究動機與目的(Research Motive and Purpose)

### A.研究的發想背景：

人際溝通課程是研究者在大學任教所開設的第一門通識課程。二十年前的教學方法單純是講述為主的，也就是教師為中心的教學方式，只要教材實用且生活化，有精采的舉例解說，有充分準備的內容加上教師生動的口才，要得到學生的注意力並非難，在課堂上常見學生以專注眼神與笑聲熱烈地回應。數年後，研究者認為人際溝通課程不能只停留在精進教師的演說能力而讓學生覺得有收穫的層次，需要更加落實讓學生在溝通能力上有所練習且提昇，所以研究者漸漸將以講授法為主的教學方式，加入以學生為中心的教學活動設計，增加學生的互動討論，後來再加上小組的合作學習，設計小組執行的行動作業，從學生的回饋可看到他們更喜歡能彼此之間互動的學習方式，因此更堅固了研究者的教學信念。

然而每一屆入學的大學生都是新的挑戰，時代變化下學生的特質不同於以往，他們的學習態度與方式都有改變，身為人際溝通課程的教師在教學現場早已敏銳覺察到師生之間的溝通行為差異。當網路的使用成為聯絡情感的重要媒介、訊息傳播的主要管道，學生自然也習慣倚重網路的便利性來完成學業上的要求，教師因此面對了需要回應以下問題的挑戰：有什麼是學生來到教室才能學到的？對人際溝通的課堂來說，答案似乎很明顯，學生當然應該來教室與老師和同學溝通。然而正因為學生的學習是發生在人際互動的影響中，教師需要重視教學活動的效果，也同樣要看重學生彼此之間的影响力，對於教室中的低頭族又怎能無視？

研究者開設多門通識教育課程，一直以來人際溝通課程都是互動最熱烈、班級經營最順暢的。然而，即使這樣有著豐富教學心得的課，也正面臨著課堂上學生對於面對面溝通的被動與抗拒的挑戰。為何要以這門課進行教學實踐研究，它不是挫折感最大的課，但卻是最具可能影响力的課。原因如下：(a) 學生選修人際溝通課程，對於課堂中安排互動活動與反思回饋有較高接受度，對師生互動也有較開放的態度，適合進行課程的行動研究。(b) 本計畫的研究與教學成果可以應用到其他通識課程的課堂，有益於促進教室中的互動。(c) 在通識課程中，學生偏愛選修以教師講授為主的課程，對於多元教學活動設計的學習成效值得進一步探究。

本研究計畫除了要為大學生的學習動機低落找出對策，也希望能規劃有效的人際溝通課程教學活動方案，期待本計畫的成果在教學的影響與應用上可以確實提昇大學生的溝通能力、有助於改善通識課程的學習成效，真正實踐一個學生也不放棄的教學理念。

### B.問題意識：

基於以上，本計畫的問題意識為

- (a) 如何建立學生積極參與的學習態度？
- (b) 如何改善學生在溝通與合作上的效能？
- (c) 如何規劃有效的教學活動方案？

C.研究目的：

以教學實踐為研究範疇，本研究計畫的目的及目標為

- (a) 發展合適現今大學生需求的人際溝通課程。
- (b) 精進改善人際溝通課程的實施與成效。
- (c) 建立通識課程的教學與研究模式

## 2. 文獻探討(Literature Review)

大學階段是培育國家未來發展人才重要的一環。對大學生而言，進入大學的經驗，除了在課業學習上會面臨挑戰，在獨立生活與建立人際關係上，也需要有一段時間的調適過程。周玉真（2003）的研究發現：課業問題與人際關係為大學新生最主要的壓力來源。在人際關係的部分，由於同儕的異質性較先前國、高中階段高，彼此的生活習慣與文化背景都不盡相同，與室友的相處經驗也不同於以往家中習慣的作息等，因此學習如何發展良好的同儕關係成為大學新生主要的壓力源。大學生處在青少年的後期，此時期若能與同儕有良好的互動，並建立親密的友誼關係，有助於其成熟期的人際關係發展(黃玉，2000)。賴英娟、陸偉明、董旭英（2011）的研究發現：校園人際關係對大學生而言，如同保護因子，能預防或降低大學生的憂鬱情緒。當個體即將受到負面情緒的威脅時，良好的校園人際關係可以幫助大學生轉化為正向情緒以維持身心健全的發展。可見在大學生活中，能建立並維繫良好的人際關係具有長遠的益處。

鄭英耀、葉麗貞、劉昆夏、莫慕貞（2011）的研究發現：產業主管、大學教師和大學生普遍認為『人際溝通』是大學生面對未來社會最重要的共同能力。在大學通識教育中開設溝通相關主題課程有其重要性，研究者教導大學生人際溝通課程已有二十多年的教學經驗，早期上課方式以講述法為主，課堂上透過教師的教導與分享，帶領學生進行討論，學生表現出投入的態度並且學習反應良好。後來加入小組合作完成作業的要求，學生也喜歡在小組活動中，可以透過彼此的溝通來互相認識，除了學習人際溝通也建立了人際關係。所以研究者漸漸將課程的焦點，從以教師為中心的教學模式轉變為以學生為中心的學習型態。

林淑惠與黃韞臻（2010）的研究發現提高大學生的人際智能，有助於增加其人際吸引力。在人際智能各面向中，又以溝通表達能力與人際吸引力之間的相關性較強。因此建議在課堂上可以多多加強學生溝通表達能力的訓練，例如：如何聆聽他人說話、表達自己想法、尊重他人的言論和想法、接受他人的批評及人際衝突的面對與化解等，讓學生在潛移默化中提升溝通表達技巧。楊玉惠（2013）認為教師教學傳遞學科訊息和內容，須透過學習者個人體驗、累積學習經驗、內化之過程才能變成學生的知識。建議透過合作學習、個案討論及角色扮演來幫助學生習得溝通表達能力。陳柏熹、黃馨瑩、陳郁欣、葉泰廷、蘇少祖（2015）認為在認知能力層面的內涵上，溝通合作是指能注意到

他人意見，正確理解訊息，並知道如何運用適當的表達與溝通技巧闡述個人見解，在團隊中能進行有效分工並參與團隊討論，達成團隊目標。而溝通合作的情意態度層面的內涵，則是喜歡與他人建立正向的互動關係，在團體中願意表達自己的意見也願意聆聽，尊重他人感受，能控制自己的情緒不影響溝通。研究者期待在人際溝通的課堂上，除了讓學生學到溝通表達以及團隊合作，還能讓學生喜歡溝通且樂意與人溝通。

近年來由於 3C 產品的風行，教室中的低頭族漸漸增多，學生在課堂上的反應顯得被動且冷淡，注意力被網路世界所吸引，造成教學上的困擾（陳美玲，2015）。呂傑華與李明軒（2014）的研究發現：接近八成五的大學生每天花在網際網路的時間超過兩小時，主要動機是聊天交友、蒐集資訊、娛樂消遣和擴大接觸面，其中有五成以社群網站當成聯絡與溝通的工具。使用社群網站的功能以維繫情誼、方便溝通、解決問題為主。社群網站的朋友類型中，最多的是系上與班級同學，其次則為高中同學。

Manago、Tayler 與 Greenfield(2012)的研究發現：網路上人際關係不受地理限制，滿足了大學生想要維持人際互動的心理需求。而與高中朋友仍持續保持聯絡的大學生則認為社交軟體有助於他們得到社會支援。

隨著時代的演進，大學生對於網路溝通的使用已經相當頻繁，教學情境是否足以吸引學生專注於課堂互動，並願意透過面對面溝通來學習，已成為每位教師的挑戰。研究者調查大學生在當面溝通與網路溝通的經驗與看法，發現多數學生仍然較偏愛直接溝通的方式，其原因為：方便直接觀察、避免造成誤解，以及容易建立關係。而偏好以社交軟體溝通的學生所表達的理由則是：有思考的時間以及避免表現負面情緒。也有學生兼採兩種方式的優點，在不同的情境狀況或是依不同熟悉度的對象來選擇使用（董力華，2017）。Kujath (2011)的研究也發現：大學生以社交軟體溝通，是面對面直接溝通的延伸使用，用以輔助現實世界的人際關係。在教學上，網路的使用可以做為教學的輔助方式，但無法取代教學情境實際的互動所發揮的影響力。Xie、Debacker 與 Ferguson (2006)的研究發現：在網路上進行課程討論的參與度受到學生內在的學習動機所影響，並不是因為網路的便利性就能維持學生的參與度。所以要如何提高學生的參與度以及維持學習動機才是教室中真正的挑戰。

林淑惠與黃韞臻（2011）研究中部大學生的學習投入與學習倦怠，發現大學生的學習投入程度愈高，其學習倦怠程度反而愈低。而學習投入的「情感」層面與學習倦怠的「人際疏離」向度最為相關。所以，要使學生在課堂上成為參與者，而不只是被動的聆聽者，把他們的注意力拉回課堂的教學活動上，安排讓他們在教室中進行溝通活動，在小組中學習表達自己的看法也體會彼此磨合的過程，翻轉教室成為溝通合作進行的場域，也在合作中讓學生負起責任，學習去溝通協調而不是逃避，為小組的成果付出努力。

基於文獻探討的發現，本研究擬對於人際溝通課程提出規劃的重點：（1）應加強溝通表達能力的訓練（2）應增加小組溝通合作的實作練習（3）應增加直接溝通的機會，以提昇學生的參與度。

### 3. 研究方法(Research Methodology)

### (1) 實驗場域：

本研究實驗場域為高雄醫學大學通識教育中心所開設的人際溝通課程。高雄醫學大學通識教育中心於 97 學年度起，推動跨領域整合型課程，將通識教育博雅課程規劃為七大類，包括：公民與社會領域、全球在地領域、經典文化領域、思考推論領域、審美鑑賞領域、環境與科學領域，以及跨域融通領域。人際溝通課程屬公民與社會領域，宗旨在於落實通識教育以培育優秀公民為核心精神。

本課程依據領域核心精神，從校級核心能力當中，選定所培養的核心能力為：專業知能、人文素養與倫理實踐、思考批判與創新、終身學習能力，而課程目標則在於幫助修課學生達成學校所設定的各項能力指標。

本課程的學習目標在於使學生能：

- I. 展現出團隊合作的精神。
- II. 展現出同理心與利他心。
- III. 與不同意見的人進行溝通與合作。
- IV. 展現出主動溝通參與的態度。

### (2) 研究對象：

本研究對象為 107 學年度上學期選修高雄醫學大學通識教育中心所開設的人際溝通課程的學生，共有 67 位，以一年級學生為主（50 位）。其中男生有 25 位，女生 42 位，選課學生來自 14 個科系。在人際溝通能力上，學生的起點行為頗有差異，包括在表達能力、主動性、溝通風格上都有落差。當進行小團體討論時，組內與小組之間的差異會更加突顯，某些同學可能維持較疏離的狀態，某些小組則需要有老師或助教協助帶領討論。

### (3) 研究架構：

本研究採取行動研究法，此種研究方法是對真實的學校或班級情境所進行的一種探究歷程，其目的是要瞭解教學行為的品質，進而求取修正和改進。它包括教師觀察實務、理解問題和探究行動等歷程，為一套有系統和具順序的研究方法（朱仲謀譯，2006）。

本研究首先提出在教學情境中所觀察並發現的問題，再依研究目的進行教學方案的設計、教學現場的互動以及資料蒐集。研究者以教師的身分進行教學與觀察課程的執行，並且搭配問卷、學習單以及課堂小組互動作業來收集相關資料，藉以瞭解學生實際學習與反思的情形，進而提出教學改進的行動與建議。研究步驟共分為五個階段，分別是：提出問題、擬定研究計劃、教學方案的設計與實施、資料整理與分析、研究結果與建議。

### (4) 教學師資：

研究者即本門課的主要授課教師，在大學院校任教已達 20 年以上，講授人際溝通、情緒管理、助人關係與技巧等課程，專長領域為諮商輔導與教育學。除了具備長期的助人實務經驗、致力於人際溝通與問題處理，在大學通識課程教學以及問卷與質性資料整理上亦具備相當的專業訓練與實際經驗。

#### (5) 教學方法：

本課程的教學方法以講述法及分組討論為主，數位學習為輔助。分別介紹如下：

##### I. 講述法

課堂教學習慣上以講述法為主，其優點是同時可以對多數人進行訊息傳遞，在教導知識技能上既方便又省時。本課程在人際溝通理論與互動經驗的教導上，以使用教師自編簡報的講述方式進行，著重在基本概念的建立，並透過教師的經驗傳承，讓學生同時感受言教與身教的示範。因此，上課方式注重師生面對面的互動溝通，以問答的方式鼓勵學生進行思考，避免產生被動式學習的缺失。

##### II. 分組討論

本課程將學生分為 7-8 人左右的小組，共計 9 個小組，由老師配合上課的進度，在講課中安排小組討論的時間。本課程在選課名單確定之後即進行分組，方式是由老師分派，以各系各班打散為原則，讓學生與陌生的同學一起經驗互相認識、進而能合作完成小組報告的溝通歷程。課堂分組討論的進行由小組輪流指定擔任主席、記錄、報告人的同學，並由助教與老師協助帶領討論進度落後的小組，幫助學生解決溝通上的困境。

##### III. 數位學習

本課程運用高雄醫學大學所建置的 e-learning 教學平台，將課堂的學習延伸到學生的個人空間。e-learning 系統提供學生可以下載課程的講義教材、上傳報告作業，並且可以透過討論版進行交流溝通。將數位學習與課堂教學結合，能讓學習活動延續，不受時間空間的限。本課程對於數位學習資源的實際運用主要是輔助學生自學與分享報告。課程的教學單元內容由授課教師自編簡報，上傳至數位學園以利學生進行課前預習與課後複習。學生也需要將他們的期中報告與期末報告檔案上傳至數位學園，在討論版彼此分享與參考。

#### (6) 作業設計：

本課程的作業設計包括：課堂心得回饋單、期末學習心得、期中上台演講報告，以及小組報告，介紹如下：

##### I. 心得回饋單：

為了解學生對於教學內容的回應與學習心得，本課程設計課堂心得回饋單，針對單元主題的學習內容協助學生整理反思心得。

## II. 期末學習心得：

內容為整理本學期課堂學習以及各項作業的心得，並且以實例說明在人際溝通上的反思、成長與收穫。

## III. 上台演講：

此為期中報告作業，由學生自訂要分享的主題上台演講，需製作並使用簡報。參考 Ted 演講的模式，選擇可以增廣聽眾見聞或引起共鳴的演講主題，內容可以取材自身經驗、閱讀研究或觀賞而得的素材。

## IV. 小組報告：

此為期末報告作業，由小組合作完成，主題是：溝通帶來改變。各小組編劇並演出一個人際溝通情境短劇，取材自大學生的日常生活互動經驗，經由討論決定戲劇的情境與角色，內容需有衝突與溝通的互動表現。報告以拍攝影片的方式呈現，除了影片播放之外，還包括小組成員上台的心得分享時間。

### (7) 資料處理與分析：

本課程實施成效之評估，主要根據問卷施測、學習心得整理、教師觀察、個別訪談與焦點團體等面向所蒐集到的量化與質性資料來進行分析。

在量化資料的部份，為了解學生修課之成效與意見，於學期中進行學習經驗問卷調查。問卷以匿名的方式填寫，讓學生依據個人狀況進行自我陳述的填答，所得資料以 SPSS 軟體進行統計分析。另外，加上學校的教學評量結果作為學習成效的佐證說明。

在質性資料的部份，從課堂與小組觀察記錄、學生的心得回饋單與學習心得報告，所得質性資料由研究者進行分析與歸納整理，作為教學行動修正與學習成效的依據。另外，在課程結束後，整理從學生的焦點團體訪談以及個別訪談所蒐集的質性回饋資料，與學者專家進行檢討，作為學習成效的佐證。

本研究擬以三角檢驗法，透過文件分析、觀察、訪談等不同方式，從不同的資料來源、參與者、研究者的角度來交叉檢視資料並再三比對，以期獲得資料的正確性及可信度，增進研究結果的參考價值。上述資料分析處理完畢後，針對研究結果提出對於未來的課程及研究的建議。

## 4. 教學暨研究成果(Teaching and Research Outcomes)

### (1) 教學過程與成果

從教室的教學互動以及教學助理所寫的觀察記錄，發現學生學習狀況以及課程活動成效較佳的部份有以下幾項：

- A. 影片教學和時下青年新潮用語教學效果好。
- B. 需繳回給老師的隨堂作業單，同學皆會盡力完成，可能跟同學在乎評量表現有關。
- C. 在 Zuvio 課堂提問的部分，同學在登錄和答題進行狀況順利，在公開系統填答統計時，同學也相當有興趣。

D.「我訊息」的溝通技巧很實用，有具體的公式讓同學學習，再搭配情境練習覺得很好  
E.「同理心反應」技巧很實用，情境舉例、影片輔助、以及列舉出適當和不適當的回應方式相當清楚。

關於小組互動與團隊合作的部份，在課程第3週的教室觀察記錄記載：「多數小組皆能順利進行討論，小組氣氛輕鬆愉快，僅有少數組別討論完後各自低頭滑手機，尚未建立自在的小組關係」。第13週的教室觀察記錄記載：「本週各組的討論狀況和先前相比大幅成長，各組皆專注參與在討論當中，點名時也更快速記得彼此的名字，提早討論完的組別，自然互動交流的狀況漸漸增加許多」。隨著互動次數的增加以及熟悉感的建立，學生在小組參與的投入度提昇。到了小組作業的開始執行的階段，學生們的團隊合作效能良好，顯露出對團隊的認同與對成員的欣賞。

整理學生的質性回饋資料，學生的學習收穫主要有三方面，分述如下：

#### A.學生的收穫:改善人際互動

以前會很擔心一些和人群有接觸的場合，但經過一個學期的人際溝通課程，會漸漸的發現其實人際溝通其實沒有那麼難，現在的我不再像以前對於人群溝通感到那麼退卻，反而滿主動和人群有互動有溝通呢。(45F1)

覺得自己表達很完整，別人卻還是沒辦法理解，我想知道這中間到底出了什麼差錯。記得在前幾堂課時，老師就有講到這個問題，主要關鍵就在我們是否有站在對方的立場來看待這件事。(14F2)

人際溝通在生活中佔了很重要的位置，我們常常在言語或行為中傷了他人而不自知，我原本也不擅長和他人溝通或是傾聽，因此我選了人際溝通這門課，也順利地得到改善。(23F1)

經過了整學期的課程後，我開始學著運用合適的言語在與男友、同學相處之間，也對於團隊運作越來越熟稔，好的表達溝通能力，會帶來好的人脈，除了替自己省下許多不必要的麻煩外，也替自己增加了許多信心，面對人群時不用害怕表達自己的看法，只要用對方式與人溝通，就是成功的第一步。(66F1)

學到了各式各樣溝通的技巧，也認識到溝通並不只是將自己內心所想的表達出來而已。我一直認為，人與人之間相處，只要直接說出自己的想法就行了。但通過這門課，我了解到偶爾委婉一點會更好，溝通並不只是一個人的事，顧慮對方的感受也是相當重要的。(57M1)

#### B.學生的收穫:增進人際技巧

過去太專注於讀書反而忽略了最重要的社交技能。自從上了老師的課後，我開始學

習當主動的一方，面對別人除了展現自己的幽默外也記得要釋出善意和適時的讚美他人。(28M1)

我有把溝通技巧實際運用到生活上，例如：在傾聽朋友時，我會專注的看著他，仔細的聽他講話、站在他的角度去分析事情，我也會試著簡述對方的話，確認自己聽到的與對方想表達的是否有出入，在最後，表達出我的情感與想法。使用這種方式，不僅能把該如何解決問題的主導權留給對方，也能讓對方感受到你對他的尊重與支持，這些都有助於維繫一段感情。(63F1)

修讀過同理心課程後，在傾聽過後的應答若無法順暢進行時，可以回想課程間的三項:詢問、簡述語意及情感反映的重點，再加以調整表達自己想釋出的關心而不踩線，是個很實用的技巧之一。(06F2)

當有時候不知道該說什麼，但是又不想冷場時，可以用老師上課說的：陳述事實的說法，就是把別人的話換句話說，不僅可以表示認真聆聽，也可對別人說過的話表示肯定。(22F1)

老師談論到許多人與人之間相處的問題所需的溝通方式，不管是用同理心或是在衝突上如何避免產生更大的誤解等等的，這都讓我學習到很多，也讓我開始反思是不是平常的自己，也常常在犯一些相同的錯誤。(47F1)

「我訊息」使人與人之間溝通起來更加舒服，雙方多了更多的被尊重感。我在生活中也開始使用我訊息的方法跟別人溝通，試著表達出自己的感受，又不會讓對方覺得刺耳。(66F1)

我更願意去聆聽對方的語言和情感，這對我來說是一個很大的收穫，畢竟我有時心情煩躁便會變得不善傾聽；而課程到後期，我愈發能認真聆聽他人的想法，我想這是最訝異但也最開心的部分吧。(03F4)

### C.學生的收穫:促進與團隊合作的能力

我學會了清晰的表達、尊重他人、適度表達同意，還要小心避免批評等不當用詞，這些方法讓我在學期中各科的分組討論中大大派上用場，我能準確地說出自己的意見，也能接受他人的想法，讓我們的小組少了不必要的爭吵而能有效率地進行，最後團結的做出讓老師眼睛為之一亮的成果。(23F1)

進行小組活動時，組員會輪流主持討論，互相交流看法。在準備期末報告時，大家非常有效率，明確的訂好每次討論的進度與拍攝時間，工作分配也十分合宜，每個組員都有參與到準備的過程，也都明確的知道我們想呈現的內容與呈現方式，一起

完成「大家的」小組報告。我非常感謝我的組員，不論是在討論或是準備報告的時候，都拿出認真的態度，可見他們對課程的尊重與小組的重視。(63F1)

剛開學時大家都好害羞不敢發言，但是過了幾週相處之後，大家很快就熟悉、進入狀況，而且做事乾淨俐落，一步一步有效率完成計畫，期末報告很快的就順利完成了，我覺得組員們很棒，是一個完美的小組。(07F3)

我還記得一開始的時候，小組內的成員並不互相熟悉，以至於在一開始小組討論時總是客套來客套去，都不太敢發表對成員想法的看法之類的，到後來我們漸漸熟悉起來，開始會開玩笑，更勇於去表達自己的看法，也讓我們每次的小組活動都越來越活躍，不僅氣氛也可以很嗨，小組活動完成率也提高許多，很開心在這堂課中，因為小組討論而認識了一群好朋友。(47F1)

## (2) 教師教學反思

透過質性資料的蒐集與分析，研究者發現：認真學習、主動投入並且在溝通上有成長的學生是相當多的。在課堂上，學生的上課態度顯得似乎並沒有專注在學習上，然而這是 3C 時代的學生一個明顯的學習態度：可以多工，可以同時聽課又同時做自己手邊的事情，這並不表示他們沒有學習。因此，讓教師明白教學活動的設計要鼓勵學生能夠主動參與討論，並且設計合適的活動幫助他們建立關係，培養合作的默契。

除此之外，老師有責任透過溝通來降低學生的抗拒。學生習慣通識課程以老師授課為主，這樣的型態他們是被動學習並且較為輕鬆。然而，在人際溝通的課堂上邀請學生來主動溝通，一開始他們是抗拒的，所以要用循序漸進的方式，透過由淺入深的學習活動、一起討論、一起完成，幫助學生建立成就感，並且也在這個過程中慢慢熟悉彼此，為未來的小組作業打好合作的基礎。

學生在 3C 時代成長，他們的溝通型態已經漸漸被動，寧可不要出錯、寧可不要引起衝突，也不願意表現主動，採取的是一個保守的策略，自我保護的色彩濃厚。在人際溝通課堂上，學生被挑戰要主動踏出舒適圈，去與人交談合作，這個過程雖然有許多的尷尬、許多的不願意要去克服，但是當一旦關係建立了，學生就能夠真實的經驗到：原來溝通真的能夠幫助人際關係，並且透過溝通的努力真的能夠達到合作的效能。所以在這門課當中體驗這樣的成功經驗，未來在溝通上不再害怕主動，能夠勇敢，這樣的認知、技能與情意目標的達成是難能可貴的。

## (3) 學生學習回饋

學生建議在教學活動的進行方面，老師的教學以及學生的互動合作能夠有一定比例的時間分配，幫助學生循序漸進的融入溝通活動，讓他們能夠盡量的討論、避免尷尬，而且工作的進度與分配要具體化，減輕他們在這個過程中的摸索。可以的話，小組報告不要太靠近期末。

另外，在期中報告的部分，時間太短壓力太大，所以造成部份學生有挫折的經

驗，這個部分可以修改成為一個合適的時間的長度，並且提醒學生準備一個合適的主題來報告。

基本上這門課的設計是相當恰當的，如果在課程的實用性上更貼近學生的生活經驗，加強情境的模擬演練，相信他們的學習經驗會更好。

## 二. 參考文獻(References)

專書：

朱仲謀（譯）：《行動研究導論》（原作者：Andrew P. Johnson）。台北：五南，2006。

李燕、李浦群（譯）：《人際溝通》（原作者：Sarah Trenholm & Arthur Jensen）。台北：揚智，1995。

袁正綱（譯）：《人際關係與溝通技巧》（原作者：Ronald Adler, Jeanne Marquardt Elmhurst, & Kristen Lucas）。台北：東華，2016。

陸洛、周君倚、梁錦泉、陳楓媚、樊學良（譯）：《人際關係與溝通》（原作者：Kathleen S. Verderbe & Rudolph F. Verderber）。新北：前程，2015。

游梓翔、劉文英、廖婉如（譯）：《人際關係與溝通技巧》（原作者：Julia T. Wood）。台北：雙葉，2002。

期刊論文：

呂傑華、李明軒：〈花蓮地區大學生網際網路溝通行為與社會資本網絡關係之研究〉，《慈濟大學人文社會科學學刊》，第 16 期，2014，頁 129-164。

林淑惠、黃韞臻：〈大學生人際智能與人際吸引之相關探討—以中部三所大專院校為例〉，《學校衛生》，第 56 期，2010，頁 83-98。

林淑惠、黃韞臻：〈中部大學生學習投入與學習倦怠之分析〉，《輔導與諮商學報》，34 卷 1 期，2011，頁 51-67。

周玉真：〈大學新生生活壓力的內涵初探〉，《諮商與輔導》，第 214 期，2003，頁 38-44。

黃玉：〈大學生事務的理論基礎-台灣大學生心理社會發展之研究〉，《公民訓育學報》，第 9 期，2000，頁 161-200。

張新仁：〈實施補救教學之課程與教學設計〉，《教育學刊》，第 17 期，2001，頁 85-106。

張德銳、王淑珍：〈教師專業學習社群在教學輔導教師制度中的發展與實踐〉，《臺北市立教育大學學報》，41 卷 1 期，2001，頁 61-90。

陳美玲：〈低頭族的教學策略〉，《遠東通識學報》，9 卷 2 期，2015，頁 91-106。

陳柏熹、黃馨瑩、陳郁欣、葉泰廷、蘇少祖：〈大學生基本素養測驗的發展及信度效度分析〉，《教育科學研究期刊》，60 卷 3 期，2015，頁 95-126。

董力華：〈大學通識教育「人際溝通」課程的實施與成效評估〉，《高醫通識教育學報》，12 期，2017，頁 111-140。

楊玉惠：〈大專校院學生核心能力發展之探析〉，《績效與策略研究》，10 卷 2 期，2013，頁 1-36。

賴英娟、陸偉明、董旭英：〈以結構方程模式探討台灣大學生自尊、生活目標、希望感及校園人際關係對憂鬱情緒之影響〉，《教育心理學報》，42 卷 4 期，2011，頁 677-699。

鄭英耀、葉麗貞、劉昆夏、莫慕貞：〈大學生基本能力指標之建構〉，《測驗學刊》，58 卷 3 期，2011，頁 531-558。

Kujath, Carlyne L. (2011). Facebook and My Space: Complement or Substitute for Face-to-Face Interaction? *Cyberpsychology, behavior and social networking*, 14:1-2, 75-78.

Manago, Adriana M., Taylor, Tamara, & Greenfield, Patricia M. (2012). Me and My 400 Friends: The Anatomy of College Students' Facebook Networks, Their Communication Patterns, and Well-Being. *Developmental Psychology*, 48(2), 369-380.

Martin, Kathleen S., & Martinez, Elda E. (2010). Using Student Focus Groups to Facilitate Communication and Improve the Learning Environment. *Assessment Update*, 22(6), 6-16.

Xie, Kui, Debacker, Teresa K., & Ferguson, Catherine (2006). Extending the Traditional Classroom through Online Discussion: The Role of Student Motivation. *Journal of Educational Computing Research*, 34(1), 67-89.