

# 當衝突不可避免時： 從人際心理治療看兒童團體諮商中的衝突現象

蔡亞彤

(國立彰化師範大學輔導與諮商所研究生)

## 一、前言

近年來國小在教育部的政令下，各校除了個別學生的認輔制度外，小團體輔導已成為國小輔導工作重點之一（田秀蘭，2002）。運用團體對兒童進行諮商，已是國小學童的輔導工作趨勢之一，而國小教師在團體輔導能力的培養，已成為輔導知能訓練的重要內涵，了解兒童團體可能發生的現象，將有助於帶領能力的提升。

衝突廣義而言是指發生在同一空間兩個或以上事物的互相對抗過程。衝突也常常發生在人與人之間，兩個以上的人，因意見不同而起爭執、互有敵意的兩人透過言語或行為相互攻擊，衝突也會發生在個體身上，例如：角色衝突、在做決定時的趨避衝突等等。筆者在帶領兒童團體的過程中，發現成員間的衝突行為十分普遍，出現衝突的次數遠多於成人團體，原因來自於成人在社會化的教育下，人際互動的歷程中往往會避免衝突，或壓抑自己對某人的攻擊意念、不滿的情緒，維持表面上與每個人都有良好的關係。除了量的不同，在表現方式上也有所不同，成人可能先透過隱晦的非語言訊息，例如：當對方發言

時就低頭不語，或與其他成員竊竊私語；兒童常透過直接的行為或言語，將衝突透明化。若領導員未能適時的介入處理，造成團體無法繼續工作，每次團體可能都在成員不斷的爭執中度過。

而人際關係心理治療(Interpersonal psychotherapy, IPT)最早由Sullivan於1953年所提出，他認為人類的異常行為是因人際關係中所受的傷害，而透過人際動力的改變，可以改善個人的心理問題(Prochaska & Norcross, 2007)，因此筆者試圖透過本文，從人際關係心理治療的角度，闡釋兒童團體衝突的原因，並提供處理方法。

## 二、人際心理治療理論基礎

人際關係心理治療的基本理念是，個人早期受到與重要他人人際互動的影響，所發展出來的生活經驗，會影響個人長大後的人際關係模式，經由各種歷程形塑出個體的自我概念，並形成與他人互動的內在表徵(Frank & Spanier, 1995)。

美國精神醫療學家 Sullivan 從社會心理學的觀點，提出了人際關係人格理論(Interpersonal Theory of Personality)，強調人格的形成，是人際關係交互作用

的結果。個體自出生後，有想要獲得人際安全(interpersonal security)的衝動，當人際關係的獲得受到威脅，個體產生不安全感時，會產生焦慮性的緊張，此焦慮，就是個體行為的主要動力來源。個體為了避免焦慮或減低焦慮，會利用各種人際策略，使得自己在人際關係中獲得安全感、尊重或自我價值，這些人際策略，就是人格形成的基礎(Sullivan, 1953)。人格的發展，是個體在其生活環境中，與他人持續不斷的互動調適歷程，個體自出生至青年期的人格發展，即仰賴與他人有著良性的人際互動。因此，個體在各個發展階段，若能保有健全的人際關係，對個體的人格發展將有巨大的影響。

人際關係心理治療認為早期發展經驗和不自覺的心理歷程（如：內在願望和衝突）會出現在日後的人際關係型態中，如果早期人際互動需求未受到滿足，孩子會透過補償策略與環境獲得妥協(Eells, 2008)。Karen Horney於1945提出假設如果孩子基本需求未被滿足，他們可能會採取三種策略，以確保人際關係會更安全、更可以預測，包括：

- 1.以順從、自我泯滅，以及壓抑敵意與分離需求來表現接近他人。
- 2.否認愛與親密的正常需求，取而代之用憤怒和反叛來對抗他人，企圖獲取尊重、權利感與控制感。
- 3.避開他人，藉著感受到自我充足感來降低焦慮。

孩子最後會選擇在其中一種方式定下來，但是這種妥協的人際解決之道，代價是否認依賴、親密、分離三者的基本需求。這些策略使孩子對他人產生更

僵化的知覺、行動與反應傾向，使有問題的人際互動模式不斷的在不同的關係中發生(Eells, 2008)。而這些行為透過團體中成員的互動，都會一一展現。

人際心理治療的重心放在四個人際議題之上，人際取向心理治療專家認為只要能夠協助個案有效因應當前所面臨的四種問題中至少一項，就能夠減輕憂鬱所帶來的困擾。

- 1.哀傷反應。
- 2.人際角色的衝突：「人際衝突」指的是經常性的與日常生活中需要接觸的人起衝突或爭執。人際關係的層面廣泛，包括個人和家人包括配偶、子女、其他的家族成員、朋友、同學、上司、部屬、同事間的衝突。
- 3.角色轉換：「角色轉換」指的是從原來的社會或職業角色轉換到另一新角色的適應困難，包括生命中各種發展與轉變。
- 4.欠缺人際關係：「人際缺陷」指的是個人在處理人際關係或是與人互動的技巧上有困難。有些人在人際關係上較為孤立，也可能社交技巧比較不足(Weissman, Markowitz, & Klerman, 2006)。

與其他心理治療相較，人際心理治療強調的是：

- 1.聚焦而不是開放式的：人際心理治療強調一個或兩個問題的領域，且是和個案的人際功能有關的。
- 2.當下而不是過去的人際關係：人際心理治療焦點放在病人當下的社會環境中。
- 3.人際而非內在的心理：治療師會將

個案的行為以人際關係的背景加以探索。

- 4.人際而不是認知行為：人際心理治療想要改善的是這個人的感覺、思考與行動，尤其是在問題人際關係當中的情形，會強調情緒、感受；行為包括缺乏果斷、罪惡感、缺乏社交技巧、強調不愉快的事件；認知上不是將焦點放在自己身上，而是放在和重要他人人際關係上，將行為與認知對於人際關係的影響加以連結。
- 5.可以找出人格特質，但不是焦點：人際心理治療不將重點放在人格疾患，如果個案能夠學會更果斷、面對現實，透過人際模式的探索，在社交功能與生活品質獲得改善(Weissman et al., 2006)。

而團體就像是社會的縮影，透過人際間密切的相處與接觸，人際互動的模式能很快的被發現，透過團體衝突現象，從人際關係治療的理論，諮商師也有機會去了解上述重要議題中人際角色的衝突與欠缺人際關係的議題，分析孩子透過何種補償策略與環境妥協，以及這種策略對人際關係造成的後果，並從衝突解決中，帶領孩子重塑人際相處的模式。

### 三、衝突來源

兒童團體成員之間的衝突原因很多，產生的現象與表達的方式也不同，團體中攻擊性較強的孩子，在過去被愛的需求無法被滿足，只好轉而使用憤怒和攻擊行為來對抗他人，企圖獲取尊重、權利感與控制感，透過其他需求的

滿足，降低對關係的渴求。有些孩子則會用沉默、拒絕他人的行為，來表達對另一位成員的不滿，這是另一種團體成員衝突的表現方式，這類的孩子用拒絕、逃避的方式，隱晦的表達自己的感受，降低直接衝突帶來的焦慮。以下從人際關係治療的觀點，探討造成衝突的因素：

#### (一)敵意與攻擊行為

在團體中有些孩子具有較高的攻擊行為，對另外一位成員的敵意可能來自於對方的外表、行為，或是投射性認同，他人的行為容易引動其言語或行為的攻擊，又對於別人拒絕自己的訊息覺察程度較低。Mahady、Melissa、Craig及Pepler於2000年的研究中，觀察國小學童遊戲團體中的攻擊事件，發現攻擊型為分為兩種，一種是回應式攻擊，容易覺得對方觸怒自己而生氣地反擊，當回應式攻擊的孩子遭遇欺侮時，因應方式就是採取攻擊策略，他們沒有明顯的工具性目的，只是無法控制自己的衝動，強烈地想要反擊對方，這樣的行為反而增強了與對方的負向互動。另一種是先機式攻擊，這類的攻擊行為並不是因為受到刺激，引發生氣所產生的行為，而是目標導向，為了達到某種工具性的目的（例如：獲得同儕的認同）、以傷害別人展現自己的支配力與優勢、或是一些沒有明確目標的「霸凌」式行為。這類的事件大多只是單方向的攻擊行為，且不論對方有什麼反應，會在一次互動後就自行停止，所以先機式攻擊行為通常不會持續擴大（葉北辰、雷庚玲，2008）。

回應式攻擊的孩子在與人互動的過

程中，容易感受到他人的敵意，或將別人的行動誤解為欺負他，這樣的孩子在人際互動的模式中，往往帶著恐懼與焦慮的心情，在過去成長的歷程中，當他希望獲得關係時，受到重要他人的拒絕，或是在同儕的相處中容易被別人排斥；因此人際互動中，雖然希望與別人建立關係，但是更擔心會被別人傷害，透過回應式攻擊的行為模式來防衛他人，以達到保護自己的目的。而先機式攻擊的孩子，透過目的性的攻擊來獲取權力與控制感，從別人對他的懼怕中獲得權威，與人建立另一種形式的關係，這樣的孩子也害怕關係的分離，但是透過權力的展現，讓別人不得不與他建立關係，在控制別人的過程中，來滿足自己的人際需求。但是這兩種行為模式在人際上，都無法建立安全、穩固的人際關係，反而從負向的回饋中，繼續增強孩子用這樣的方式保護自己。

在人際關係的團體中，若敵意的產生而引發衝突，一開始在言語攻擊時就未作立即性的處理，將使衝突對團體動力負面的影響擴大。

### (二)相互競爭

團體成員可能在團體中爭取治療者的注意（劉福鎔，2002），為了爭取發言與表現的機會，而打斷其他正在發言的成員；或是壟斷所有表現的機會。心理學家 Schutz 從社會需求論的觀點，提出了人際關係三向(Three-dimensional Theory)，認為每個人都有人際關係的需求，依照其強度，建立彼此關係的開始或持續。他指出，在人際互動上我們都有三種人際需求傾向（鄭佩芬，2000）：

#### 1.情感(affection)

情感的需求，反映出個體對另一對象表達和接受情感的需求程度，在表達上通常以語言或非語言的方式為之。

#### 2.歸屬(inclusion)

歸屬的需求，反映出個體對一個團體，想要被接納的程度。

#### 3.控制(control)

控制的需求，反映出個體對周遭的人、事、物，易被個體成功支配的程度。

而此衝突的原因是團體的成員相互爭奪控制權，爭取某些特殊角色，例如：最有權力的、支配他人的角色。每一個人對支配周遭人、事、物的，需求強度不同，有的人像是獨裁者(autocrats)，極端的想控制和駕馭他人，喜歡為每一件事做決定。也有的人屬於放棄者(abandoners)，也就是想控制的需求較少，這種人極端順從，不太有主見，但會規避責任，也不想為任何事做決定。當團體中有兩個以上的「獨裁者」，就容易為了爭奪控制權而爭執。例如：小齊常在團體中打斷別人發表，某次阿勇被小齊打斷發言後指責他說：你很吵！小齊除了感受到被他人言語攻擊外，也覺得自己支配團體進行的權力被剝奪，而以更激烈的行為反擊，以奪回控制權。

### (三)不遵守團體規範

隨著團體的進展，當有成員屢次不遵守團體規範，例如：別人說話時製造噪音，或是搶著先使用道具等，可能引發其他成員的憤怒，要求他遵守遊戲規則。這樣的行為也牽涉到權力的爭奪。違規的成員透過不遵守規範，來展現自己是有能力與權力的，我可以設定自己在團體中的規則，而其他人需要按照我

的規則進行；制止違規成員行為的人，可能希望在團體中奪回控制權，因此出面制止對方，也可能希望透過這樣的行為，獲得歸屬感，將自己與違規的成員畫清界線，並將其他成員拉入同盟中，透過對原先規範的遵守，來展現自己對團體的效忠。

#### (四)刻板印象

此衝突原因在國小所帶領的團體中常遇到，由於參與兒童團體的成員，彼此可能是同班同學或是透過學校活動對彼此有所認識，因此當人際關係不佳的成員在團體中，成員容易用過去對該成員的刻板印象對他加以評斷，例如：某位有人際困擾的成員在團體中大力的拍桌子，其他成員很快的說：他沒救了、他在學校就是這樣是超級頑皮鬼、他的老師很討厭他、把他趕出去團體，團體外的印象很快的帶入團體的對話中，使彼此攻擊的情緒高漲。而這些行為的原因，一部分來自投射性認同，擔心自己也有可能成為團體中不受歡迎的人物，如果不儘快表明自己的立場，跟被排斥的人畫清界線，就會被其他人歸在同一類，也成為不受歡迎的人，因此透過排斥的行為，讓自己獲得歸屬感。

### 四、衝突功能

無論敵意來源為何，團體中衝突的發生，都不免對團體造成衝擊。持衝突「解決」之觀點者，其潛在想法認為衝突本質上是負面且具有破壞性，把焦點放在結束衝突，而主張衝突管理者，則認為要將衝突導引朝向建設性的對話（翁令珍，2007），使衝突發揮良好的功能。衝突對團體可能同時有正面與負

面的影響，茲分述如下：

#### (一)負面影響

- 1.破壞團體的凝聚力，使成員產生負面情緒：處在衝突中的成員，有憤怒、怨恨的情緒；未處在衝突中的成員，也會因為團體中的衝突感到恐懼，擔心自己是否有可能會受到攻擊，或是與他人建立的關係會遭受到破壞，若衝突不斷的在團體中出現，又未能獲得處理，團體將瀰漫著負向的情緒，也影響成員自我揭露與參與團體活動的意願。
- 2.誤以為攻擊行為是被允許的：因為彼此的衝突，成員語言或肢體攻擊的頻率增加時，讓其他成員開始覺得攻擊行為是被允許的，當團體其他成員引發不滿感受時，攻擊與負面的語言很快的被提取，使團體成員敵意上升。

#### (二)正面影響

- 1.提供人際學習的機會：在團體彷彿是班級的縮影，透過衝突的發生成員有機會學習如何解決衝突，清楚表達自己的想法與感受，摸索界限，哪些人際相處的行為是可以普遍被接納的，而哪些行為是會讓人感受到壓迫、憤怒的，從中修正與調整自己人際相處的技巧。
- 2.自我檢視的功能：成員從別人的反應與回饋中，了解自己的人際關係，知道在別人眼中的自己是什麼樣子，也覺察自己在衝突中的情緒狀態，以及這樣的行為對自己人際關係產生的影響為何。

## 五、衝突處理策略

一旦團體成員發生衝突，不管衝突來源是什麼，衝突的雙方會各自認為他們自己是對的、好的；對方是錯的、不好的，接著雙方會用攻擊或負向的語言，停止正向的溝通，扭曲對方所要傳達的意思，使關係破裂（劉福鎔，2002），在帶領團體中，解決衝突並非最終目標，領導者的任務是透過衝突的情境，增加成員對自己行為的覺察，幫助成員發現自己在面對衝突的行為，極其所造成的影響，使成員從衝突情境中成長。

參考Chen與Rybak(2004)、Yalom(1995)的看法，將衝突解決歸納為五個步驟如下：

- 1.停下手邊的任何任務，優先處理衝突的情緒。
- 2.設法促進衝突的雙方開放地對話。
- 3.將團體其他成員納入討論。
- 4.當雙方已感覺到被傾聽且得到確認，設法促進雙方自我反思以了解衝突底下潛藏的可能意義。
- 5.團體必然受到公開衝突的影響，最後步驟仍要運用歷程闡釋，做整個團體的處理，以便探索該事件對他們造成的衝擊。

### (一)實例說明

以下是筆者在臺北縣某國小帶領兒童人際關係團體的經驗，成員為小學五、六年級的學生，都是透過導師轉介而參與團體，團體中有8個男生與2個女生，以某一次衝突事件為例，利用人際心理治療的觀點，提供處理與解決的方式：

#### 1.事件發生

團體在進行活動時，小縣（化名）一開始比較分心，在大家圍的圓圈外面，後來看到大家緊密的圍成一圈，也希望加入大家，把成員阿胤（化名）推開，硬擠入小圈圈中，此時阿胤立即感受到不被尊重，加上小縣肢體的碰觸，又用力的把他推開，並對小縣罵髒話。小縣感受到阿胤攻擊的語言，也不甘示弱的反擊，兩人開始在言語上相互的攻擊。

#### 2.領導者立刻停下手邊的任務，處理成員的情緒，也形成個案人際模式的藍圖

從團體開始運作，領導者可以開始觀察每個成員特定的人際行為，哪些成員是回應式攻擊型的，哪些成員是先機式攻擊，是否有成員是比較沉默且少跟別人互動的，不同特質的成員發生衝突的模式也不同，將團體中對成員行為舉止、人際互動反應跟活動中成員分享的內容連結，並在團體進行中適時的反應給成員，有助於成員覺察自己的人際互動。而發生衝突的當下，有的成員肢體攻擊行為很快的出現，透過肢體動作來展現自己勝過別人，也有的成員會用言語的挑釁，此時肢體呈現防衛（雙手抱胸、或是遠離對方），一方面避免自己受到身體上的傷害，也透過言語表現自己的能力、情緒管理高於對方，來展現自己的優勢。因此衝突發生的當下，成員彼此在心理與肢體表現上都充滿防衛，難以靜下心去聽對方或領導者想要表達的話語，更難去注意自己的言行對團體成員所造成的傷害，所有的注意力都放在如何防衛對方的攻擊，或是如何

在衝突中控制對方、勝過多方；因此領導者需要先讓雙方從衝突的情境中跳脫，透過同理，或是讓團體暫時的沉默，都有助於成員緩和心情。

根據上述例子，領導者先制止小縣與阿胤的行為，若兩位成員無法立即停下來領導者可以先同理與說出剛剛看到的事情，例如：「我剛剛看到小縣也想要加入我們的活動，所以想要進入團體的圈圈，卻不知道怎麼做，於是他把阿胤推開想要進入大家圍的圈圈，當阿胤被推開時就覺得很生氣，為什麼要忽然把我推開，我們先把現在的活動暫停，從前幾次的團體下來，每次都會發生小衝突，現在我們來談一談現在的衝突是怎麼回事。」除了同理雙方，也告訴大家接下來領導者會做處理，而讓雙方知道自己的情绪或是不滿是會被接納、有機會表達的；接著請所有的成員先找一張椅子坐下來，原本成員待在地板上進行活動，沒有安定下來的感覺，請成員找椅子坐下來，兩個衝突的人自然會坐的比較遠，也透過物理空間的隔離，降低衝突的氣氛。

### 3.協助衝突的雙方表達情緒與想法

在此階段協助相互衝突的成員對話，領導員請兩人在足夠完整的形式下，揭露訊息，包括自己聽到對方的語言、行為，以及表達自己知覺到，衝突當下自己的言語、行為、想法與感受。

接續上述例子，領導者分別請阿胤與小縣描述他們眼中看到的事情為何，當阿胤說：小縣推他時，小縣很快的想辯駁他沒有，領導者可以先同理小縣：你覺得自己沒有推他的意思，但是我們先讓阿胤把話說完，再請你說說看。讓

雙方都有機會把自己的感受完整的說清楚，而不會在未說完的情況下就被打斷，使解決衝突時的對話又變成語言一來一往的衝突。過程中領導者可以引導阿胤清楚的表達在衝突過程中，對方有哪些行為，說過哪些話，而這些話跟這些行為讓你有什麼感受，你又是如何回應對方的行為。阿胤說完後請小縣再說他的感受以及剛剛發生的事情，領導者協助把事情的全貌還原，最後可以幫助兩人都澄清各自行為的意圖，小縣把阿胤推開，是想要加入團體的活動，但是他用推開的行為是讓人覺得不高興的。在這樣的情況下，阿胤覺得小縣要攻擊他，所以很生氣的罵對方，並且也有點用力的把小縣推開。

### 4.將其他成員納入討論

團體衝突絕非衝突兩人的事情，其他成員對於衝突事件也有想法，會產生緊張或害怕的情緒，擔心自己會陷入衝突的情況中，或面臨需要表態的立場等。領導者也可以觀察其他成員的行為，了解團體動力的運作，大多成員在人際互動的模式是屬於逃避型或是表現控制型，都能讓領導者思考團體成員的人際需求為何。

接著領導者可以試著詢問其他成員看到的事情是什麼。有些成員會對小縣的行為同樣感到生氣，並與阿胤站出來同一陣線攻擊小縣，這樣的行為對阿胤情緒的平復有幫助，但是卻讓小縣感到委屈或更加憤怒，覺得自己不被接納與理解。領導者在帶領團體成員討論時，當其他成員用過度情緒化的字眼作人身攻擊時，引導成員將重點放在事件身上，表示任何人忽然被推了一下都會感

到生氣，我們可以對對方的行為感到生氣，可是卻不能因此辱罵他。也有的成員會藉由此機會將對小縣的不滿加以抱怨，領導者可以立即的同理：有時候小縣說話的態度，或是他肢體的碰觸，讓你們感到不舒服。但是也可以向成員說出領導者觀察到小縣的進步，並詢問成員如果你們遇到這樣的狀況可以怎麼面對或處理？或是哪些肢體接觸的行為或言語是在人際相處中受歡迎的，不要讓小縣成為團體一致的攻擊對象，將討論的方向轉為人際相處可能遇到的問題。

5.同理彼此衝突中兩人的情緒，以及所有成員的情緒，對衝突做探索

在處理的過程中領導者需要以同理為出發點，站在中立的立場，不偏頗哪一方，當成員的語言針對某一個人做人身攻擊時，可將遇到的情境普遍化，使成員學習同理。當團體進行到後半段的階段，領導者可將觀察到成員的人際互動模式帶到團體中討論，並結合印象檢核，例如：詢問成員哪個成員在其他人違反規範時會跳出來制止對方，而他所用的語言或是反應為何，這樣的行為能有效的制止對方嗎？又有哪個成員比較容易跟別人發生衝突，是哪些言語或行為容易引起別人的憤怒，進而演變成衝突情況，而當衝突即將爆發時，每個成員會有的立即反應有哪些？這些行為反應的目的為何？每個成員又是如何處理衝突情境。透過進一步的回饋，成員有機會檢核自己的行為模式，以及其他成員對自己的印象，並在領導者所營造的安全、溫暖的環境中，慢慢的修正自己僵化且運作不良的人際互動模式。

## 六、結語

人際心理治療不只是處理當下衝突的情境，也讓領導員從更多元的角度去觀察與分析孩子的人際互動模式，從人際模式與衝突反應中，分析成員在關係中的需求為何，以及滿足需求的方式，並思考這些滿足人際關係需求的方式是否能有效運作。透過衝突的處理，讓孩子學習人際的相處，從成員的反應中，可以得知自己在其他成員心中的形象，也從成員與領導者的回饋中學習哪些人際相處的行為是可以被接納的，哪些行為是會讓別人感到不舒服的，練習同理別人的感受，試著具體的表達自己的想法和感受，減少使用人身攻擊的詞彙。兒童習慣將衝突表面化，但衝突的顯現絕非壞事，透過領導者的帶領，營造接納的團體氣氛，協助兒童精準的表達自己的情緒，在這樣的歷程中，兒童可以真實的面對自己在人際相處中遇到的狀況，學習與他人溝通。

## 參考書目

- 田秀蘭（2002）。國小輔導教師團體輔導能力內涵初探。**輔導季刊**，38（2），17-23。
- 翁令珍（2007）。團體治療中的衝突及其管理之初探。**輔導季刊**，43（2），31-38
- 葉北辰、雷庚玲（2008）。兒童對同儕言語挑釁之受傷與易怒敏感度：社會計量差異與發展差異。**中華心理學刊**，50（1），49-69。
- 鄭佩芬（2000）。**人際關係與溝通技巧**。台北市：揚智。

- 劉福鎔 (2002)。團體衝突現象的辨識與處理。《諮商與輔導》，195，20-24。
- Chen, M. W., & Rybak, C. J. (2004). *Group leadership skill: Interpersonal process in group counseling and therapy*. CA: Brooks Cole.
- Frank, E., & Spanier, C. (1995). Interpersonal psychotherapy for depression: Overview, clinical efficacy, and future directions. *Clinical Psychology Science & Practice*, 2(4), 349-369.
- Prochaska, J. O., & Norcross, J. C. (2007). *Systems of psychotherapy: A transtheoretical analysis*. Australis: Thomson.
- Sullivan, H. S. (1953). *The interpersonal theory of psychiatry*. New York: Norton.
- Yalom, I. D. (1995). *The theory and practice of group psychotherapy*. New York: Basic Book.
- Eells, T. D. (2008). 心理治療個案問題解析。(王彩鳳、王彩霞、張一賓、歐吉桐、陳琳美、周倩華、鄭朮鈞、李依親譯)。台北：心理。(原著出版於2008)。
- Weissman, M. M., Markowitz, J. C., & Klerman, G. L. (2006)。人際心理治療。(唐子俊、唐慧芳、何宜芳、黃詩殷、郭敏慧、王慧瑛譯)。台北：五南。(原著出版於2000)