

找出最被接受的解決多元價值衝突的和平調解模式

林明傑¹

摘要

文明至今約五千年，但常因種族、宗教、甚至政治立場不同，發展到對立、衝突，甚至戰爭、屠殺。本研究目的即為找出較佳之和平調和方法而設計之研究。將 90 名男女大學生分實際演練群與填寫問卷群，各 45 人，前者在分 ABCD 4 隊，各指定完成一衝突情境的協商，情境是「政府將開放中東與非洲難民各萬名以盡國際義務，但目前有兩個對立的民間團體因立場衝突而需協商，A 係自己找出調和方法、B 係採賽局理論納許最佳完美結局三組法、C 係以非暴力溝通法、D 係採 B 法但只正反兩組，請每隊需再分均等人數的贊成團、反對團、調解團(但 D 組無調解團)，在 30 分鐘內討論出雙方都可以接受的結果」最後並報告其調和之過程與結果。最後有 42 位大學生(18 女，24 男)各給 ABCD 四隊之協商結局表現評比 1 到 4 的排序，經換算給 4 到 1 分的評分，平均各為 2.67、1.74、2.82、2.77，顯示 C 組最高，其次為 D、A、B 組。根據半結構之問題可知 C 有多出給彼此的尊重，而 D 有清楚的描述與協商架構。填寫問卷群前後詢問是否對家人與同輩會傾向調解都顯著較高，但內心衝突調和上則未達顯著差異。研究結論為心理學家提出之非暴力溝通法確實較有溫度，也注重互重互諒，而經濟學家提出的賽局理論則優勢在有清楚的架構建構調和。未來在和平教育與和平建構則在文末建議之列。

關鍵字：和平、和平研究、衝突調解、衝突解決、多元價值衝突

¹ 美國密西根州立大學犯罪學博士諮商心理碩士，南華大學自然醫學碩士。現任中正大學犯罪防治系教授。研究領域為家庭暴力者、性侵者、成癮者之心理與輔導，近年拓展到和平心理學，尤其在和平教育、衝突解決、墨家兼愛。回應請至 crmmcl@gmail.com。本研究通過研究倫理委員會審核。

Finding the Most Acceptable Peace Mediation Model among Multi-Value Conflict through Experiment

Min-chieh Lin²

Professor, Department of Criminology, National Chungcheng University, TAIWAN

ABSTRACT

Due to differences in race, religion, and even political stance in around 5000-year human civilization, it often develops into confrontation, conflict, even war, and massacre. The purpose of this research is to find a better and peaceful method through experimental. The 90 university students were divided into practical exercise groups and questionnaire groups, each about 45 people. The former was divided into 4 groups ABCD, and each was designated to complete the negotiation of conflict situations. The situation is "The government will open up to 10,000 refugees from the Middle East and Africa for accomplishing international obligations. But there were a need to negotiate two opposing civil organizations due to conflicting positions. Team A finds its own reconciliation method, Team B adopts the game theory to allow the best and perfect ending three sets of methods, and Department C uses non-violent communication methods. All teams further divided into three groups, which were pros, cons, and mediation group, except Team D, which only divided into two groups of pros and cons. All teams had to discuss a result acceptable to both parties within 30 minutes." Finally, report the process and results of its reconciliation. Eventually, 42 students (18 females, 24 males) gave the four ABCD teams a score of 1 to 4, with an average of 2.67, 1.74, 2.82, 2.77, showing that Team C is the highest, followed by D, A, and B. According to the semi-structure questionnaire, Team C had the best feedback since it showed respect each other, and Team D has a clear description and negotiation structure. Before and after filling the questionnaire, there were significantly more on the tendency to mediate the differences between family members and peers, but there was no difference in the reconciliation of inner conflicts. The conclusion of the study is that the nonviolent communication method proposed by psychologists is indeed warmer and emphasizes mutual understanding, while the game theory proposed by economists has the advantage of having a clear

² Lin earned Ph. D in Criminology and M.S. in Counseling at Michigan State University, U.S. He focuses on the treatment programs of domestic violence abusers, sexual abusers, substance abusers, and currently expands to peach research, especially on peach education, conflict resolution, and Mohism.

structure, construction, and coordination. The future of peace education and peace construction is suggested at the end.

KEYWORD: peace, peach study, conflict mediation, conflict resolution, multi-value conflict

一、前言

歷史學家杜蘭夫婦稱自人類有文字以來的 3450 年中只有 268 年沒有戰爭 (Durant & Durant, 2016)。至今，人類間因種族、宗教、甚至政治立場之不同，從對立、衝突，到戰爭、屠殺，仍是歷歷不絕。如敘利亞與緬甸對少數種族迫害，歐洲因接納中東移民而激起的排外勢力等。這些有何方法可以改善呢？

筆者是一位從事家暴者與性侵犯者輔導治療心理學家，二十年來專長於個人層次暴力行為的改善，但漸漸對於人類群體間的暴力如何降低，也開始感到興趣，期待本文的探索可以釐清未來人群對立與衝突的解決方向。

本文之目的有以下

1. 了解和平心理學有哪些原則與方法來推動和平
2. 了解政治哲學中有哪些適用於當代多元價值並存的現實世界
3. 探索在當代多元價值並存的世界中能促進和平的模式為何
4. 以實驗探索何模式較能為人群接受為較佳之衝突調解方式

本文之研究問題有以下

1. 和平心理學有哪些原則與方法來推動和平
2. 政治哲學中有哪些適用於當代多元價值並存的現實世界
3. 以實驗來確認在當代多元價值並存的世界中能促進和平的模式為何
4. 以實驗探索何模式較能為人群接受為較佳之衝突調解方式

本文之名詞定義如下。

1. 和解：和解是無作成判斷之第三人存在下，有紛爭的雙方當事人約定互相讓步，自行解決紛爭之方式 (臺灣仲裁協會，2011)。
2. 調解：調解是雙方當事人之紛爭無法經雙方之洽談達成和解下，雙方當事人共同委諸第三人居中調和排解之方式 (臺灣仲裁協會，2011)。

二、文獻探討

(一) 和平心理學的發展

施正鋒 (2003) 認為和平研究是一門跨越政治學、社會學、經濟學、人類學、以及心理學等領域的運用學科，期許以科學的方式來研究如何獲致和平。³ 而和平心理學 (Peace Psychology)，是心理學和和平研究的分支學科，1980 年代心理學內部漸形成之新興領域等。

1. 和平心理學的定義與目

³ 和平研究的發展與分組，也請詳見施正鋒 (2003)。

美國和平心理學家 MacNair (2003) 把和平心理學定義為是「一門對暴力行為及其心理過程進行研究的科學。它尋找降低暴力發生的可能性與阻止暴力發生的方法，幫助暴力受害者減少負面心理影響，促進和平衝突化解，達到人人享有公平、尊嚴、尊重與和諧的目的」。可以看出和平心理學是以人的「和平心理」與「和平行為」為研究主體，並以幫助人類獲得和平為核心目標。

2. 和平心理學的理論模型

以下舉出兩個和平如何促成的理論模型（張湘一、劉邦春、陳錫友，2012）。

(1) Galtung(1969)之「診斷—預後—治療」模型及積極和平論

被稱和平學之父的挪威學者嘎頓 Galtung(1969)參考醫療模式提出「診斷—預測—治療(Diagnose—Predict—Treatment, 簡稱 DPT)過程」。其細膩地提出「若在現實上，某人本來在肉體上並在精神上能夠實現的事情，低於他本來具有的潛在實現可能性的時候，在此有暴力的存在」，他把這種影響潛在實現可能性的力量稱做暴力。這種影響力可分為二種，一種是一般可稱做暴力的戰爭或紛爭等，另一種為由社會不正義而來的經濟落差或歧視等。前者稱之為「直接型暴力」，後者稱之「結構型暴力」，沒有前者的狀態為消極性和平，沒有後者的狀態為積極性和平，Galtung 主張同時減少或消滅此兩種暴力，進而同時達成消極性與積極性和平是非常重要的（西村純，2005）。Galtung (1969) 進一步補充衝突的表達必須包含行為、結構、以及態度三種形式：前者是有意識的、而且在實證上是明顯觀察得到的；後兩者則存於下意識、隱晦不明、而且往往必須經過推敲才能判斷出。

該模型有三大步驟。(1)診斷。診斷問題的來源，此如果為了消除痛苦，這種目的就是消極的，即追求暴力消失算消極和平；若為改善生活，此目的就是積極的，即追求尊嚴與幸福，算積極和平。(2)預測。預測是對這一系統內隨著時間變化的軌跡進行的一種預報，通常是從苦到樂，從有病到健康，從暴力到和平。(3)治療。治療是一種干預。包括預防性的，也包括治療性的，或者二者兼而有之。

(2) Christie, Barbara, Richard, & Deborah(2008)過程式積極和平多維模型

美國俄亥俄州立大學心理學教授、和平心理學期刊前主編 Christie (2008) 等人更倡導積極和平的基礎上建構過程式積極和平多維模型(A Multilevel Model of Positive Peace Processes)。其提出積極和平是意味著對某些不公平的制度內部或幾種制度之間做調整與轉化。當政治結構變得更寬容，福利受損的邊緣群體擁有話語權時，就表促進積極和平；反之，若沒有權利的主體開始批判、分析並反對遭受當權者壓迫的結構時，就意味著暴力文化結構已經成形了（張湘一等，2013）。本模式強調社會不同群體衝突問題的積極與消極處理可能就為和平與暴力奠立基礎。

從以上可知道和平建構的模式有倡議提早預防的診療模式，注意整體社會結構層面的和平建構阻礙，以及如何建構對話的和平建構，看來應該可以是從分段面、結構面、與進程面來分析和平建構的進程，都應兼顧而應不可偏廢。並應找出人類是如何開始區分群我及歧視這個戰亂的根源，並提出診斷與治療及預防之對策。

(二) 衝突的類型與解決

1. 衝突的定義與類型

國內的教育行政學學者張德銳(1995)，將衝突定義為：「衝突係指個人、團體或組織間，因目標、認知、情緒和行為之不同，而產生矛盾和對立的互動歷程。」

衝突有正面也有負面的影響。正面常會因衝突而增進彼此之間的瞭解，諒解人際關係，因而有此進一步深入瞭解對方的心境。而負面常會因而加深彼此之間的鴻溝、排斥、不協調、猜忌，爭執愈來愈激烈而可能造成嚴重後果（王淑俐，2018）。

Verderber & Verderbe（1996）提出衝突可以分四大類：(1)假衝突：假衝突不是指一種不是真正的衝突，但是是因為過度玩笑或者講話不得體的造成真正的衝突。(2)內容衝突：內容衝突是指對某事件的內容產生衝突，如利益衝突、忌妒衝突等。(3)價值觀衝突：價值觀衝突是指對文化種族宗教或者性別態度的價值觀衝突所造成。(4)自我的衝突：自我的衝突一個人的內在對於是否要完成或是否要避開產生的衝突。

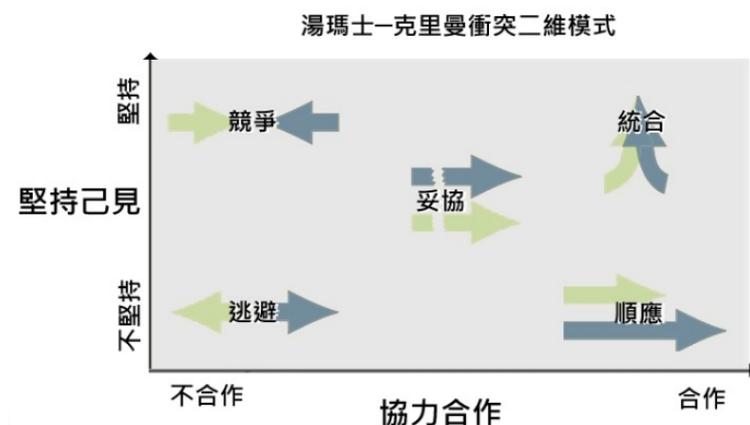
2. 衝突的解決

當雙方都意識到衝突一觸即發時，可如何處理呢？湯瑪士—克曼衝突二維模式（Thomas-Kilmann Conflict Mode，如圖 1）是依據「堅持己見」

（assertiveness）和「協力合作」（cooperativeness）兩個不同之向度的高或低，將衝突解決策略分為五種，而前者指在衝突過程中，追求滿足自身需求的程度。後者指在衝突過程中，願意滿足他人需求的程度。（陸洛，2017）：

1. 競爭（competing）：堅持己見且不合作。採取此者會堅守立場，不退讓。不利長期合作。
2. 統合（collaborating）（又譯為「協作」）：堅持己見但合作。採取此者會真誠尋求解決方案，希望盡力滿足雙方需求。統合是最好的衝突處理策略，有助培養信任關係。
3. 逃避（avoiding）：不堅持己見但不合作。採此者不喜處理衝突。若是大問題，愈顯嚴重。
4. 順應（accommodating）：不堅持己見且合作。採此者只想快速讓步解決困境，但易致雙方不滿。
5. 妥協（compromising）：中度堅持己見且中度合作。採此者承認雙方有

6. 不同需求，願各退一步來協商。可讓雙方都獲得部分滿足，是相當具建設性的處理方式。



陸洛（2017）解釋統合被認為是最有效的衝突解決策略，而達成「統合」可用五大原則。(1)同理對方。盡可能充分理解對方的想法，並表示尊重。(2)平等對待對方。若雙方存在地位差異，也儘平等對待。(3)將衝突界定成需合作解決的共同問題。將問題看做也非輸贏之爭。(4)選擇合適的時地商談。營造合適情境下，更能有助於理性討論，不必急於一時。(5)保有彈性。若不願讓步，易陷入僵局，反之，讓對方知道己方有彈性會更易推動進展。

以上可以知道衝突的解決方法是需要有一定的條件，如是否有溝通的意願及是否要堅持己見。認出不同的條件才能找出較佳的衝突解決策略。

（三） 政治哲學中有哪個適用於當代多元種族與價值並存的世界

筆者認為衡諸政治哲學中以文化多元主義(multiculturalism)思潮最能適用於多元種族與價值的世界。因為國際實況一直在種族、宗教、文化、價值等等上有清楚的差異，但差異本身並不會帶來衝突，而是人類以寬狹的心態面對此差異才會造就人類的善惡不同的結局。

多元文化主義是指國家在其內部推行不同文化之間的相互尊重和寬容之政策。它是 1965 年加拿大首先採用來描述將以此原則來解決國內文化歧異，並在 1971 年正式使用此名詞來解決英語區、法語區之差異，之後在漸漸擴到原住民，為世界其他國家提供了典範。澳洲在 1970 年正式宣布以此為國家政策。漸漸擴大到西歐與北美之少數族裔(陳思賢譯，2016)。⁴

在中華歷史的墨子曾說「亂何自起？起不相愛，何以易之，惟有『兼相愛、交相利』易之」...愛人者人恆愛之，利人者人恆利之。」在這簡單的一句

⁴ 建議閱讀胡川安（2016）以魁北克獨立運動來檢視加拿大多元文化政策是否得宜。

話中就蘊含自古至今人類忘記「兼愛互利」這個能達成和平的簡單道理。

(四) 在當代多元價值並存的世界中能促進和平的模式為何

促進和平的模式散在各種學門之中，筆者在此提出心理學者提出之「非暴力溝通」與經濟學者之「賽局理論」來進行比較，並將之設計心理學實驗驗證之。

1. 非暴力溝通

美國的臨床心理學博士 Marshall Rosenberg 成長在底特律工業城，且因是猶太裔而自幼受到黑白種族的霸凌，但看叔父卻一直樂於照顧漸凍人祖母。反差下一直想找出最好的人類溝通方式，在 1963 年發展出「非暴力溝通 (Nonviolent Communication, NVC)」。其相信在衝突的表面下都反映出人心深處尚未得到滿足的種種需要。透過非暴力溝通不但能誠實地表達自己的感受與需要，又能傾聽他人的感受與需要，建立心與心之間的聯繫，使雙方毋須委曲求全就能滿足彼此的需要，和平地化解衝突。NVC 被邀到世界飽受戰爭的地區，如盧安達、蒲隆地、奈及利亞、斯里蘭卡、中東等。2006 年獲得了地球村基金會頒發的和平之橋獎。2003 年聯合國教科文組織(UNESCO)將 NVC 列為全球正式教育和非正式教育領域最佳實踐之一(華人百科，no date)。

非暴力溝通強調四步驟：觀察、感受、需要、請求。各如下 (Rosenberg, 2009)。筆者將之發展成六問句，可用來自問(調和內心衝突)、輔導(改善有心理不適者)、與調解(有衝突的兩人)。

- (1) 跟誰有甚麼不舒服?
- (2) 自己的感受是甚麼?
- (3) 自己沒被顧到的需求是甚麼? (續問，可複選生理、安全感、歸屬感、自由、尊重、樂趣)
- (4) 對方的感受是甚麼?
- (5) 對方沒被顧到的需求是甚麼? (續問，可複選生理、安全感、歸屬感、自由、尊重、樂趣)
- (6) 可怎樣來圓融雙方的不舒服?

非暴力溝通認為每個人都會有「需要」，這是很自然的、很正常的。每個人都都想要滿足需要，所以不能只顧自己滿足需要，也要顧慮對方的需要。筆者融合 Maslow 與 Glasser 所均提出的人類五需求，整合為六個，即生理、安全感、歸屬感、尊重、自由、樂趣的需要。

Rosenberg 因為個人經歷而發展出有步驟的和平調解策略且有促進實際和平，確實值得學習。

2. 賽局理論

賽局理論 (game theory) 屬於經濟學，1944 年 Neumann 及 Morgenstern 合

著《賽局理論與經濟行為》一書。賽局理論最有名的例子，就是普林斯頓大學數學教授 Tucker 於 1950 年提出的「囚徒困境」(Prisoner's Dilemma)。也就是兩個嫌犯作案後被警察逮捕，隔離審訊；警方提出坦白從寬，抗拒從嚴，如果兩人都坦白則各 6 年；如果一人坦白另一人不坦白，坦白的放出去，不坦白的判 10 年；如果都不坦白則因證據不足都各判 6 個月。但單次發生的囚徒困境，和多次重覆的囚徒困境結果不會一樣。在重覆的囚徒困境中，賽局被反覆地進行。因而每個參與者都有機會去懲罰另一個參與者前一回合的不合作行為。此時合作可能會作為均衡的結果出現。欺騙的動機這時可能被受到懲罰的威脅所抑制，從而可能導向一個較好與合作的結果，此就是奈許均衡 (MBA 智庫, no date)。

表 1 囚徒困境的四結果⁵

		疑犯甲	
		出賣	合作
疑犯乙	出賣	六年監禁	離開監獄/ 十年刑期
	合作	十年刑期/ 離開監獄	六個月監禁

奈許均衡是建立在參與者同時行動的前提上，此為靜態賽局。但現實社會中，不論企業或個人決策都有先後之分。另一方面，奈許均衡不一定只有一個。但現實社會中，不論企業或個人決策都有先後之分。比如開車互撞，這就得賭誰先膽小偏移車道，所以奈許均衡有兩個：甲先偏移，乙直衝；甲大直衝，乙先偏移，參賽者難以預測結果。為了解決這兩個問題，1994 年獲頒諾貝爾經濟學獎的 Selten 為賽局引入動態的概念，提出「子賽局完美均衡」

(SPNE, Subgame Perfect Nash Equilibrium)，也就是思考如果讓對手先採取行動，自己應該如何因應；和如果自己先下一步棋，對手可能會採取什麼行動，統籌所有子賽局的可能性之後再做決策。最後發現最好的結局是趨中，也就是各退一步。(高士閔，2018/3/23；趙華，2018)。

⁵ 余創豪 (2012) 我們可以從囚徒困境中學到什麼? https://www.creative-wisdom.com/education/essays/religion/prisoner_game.shtml

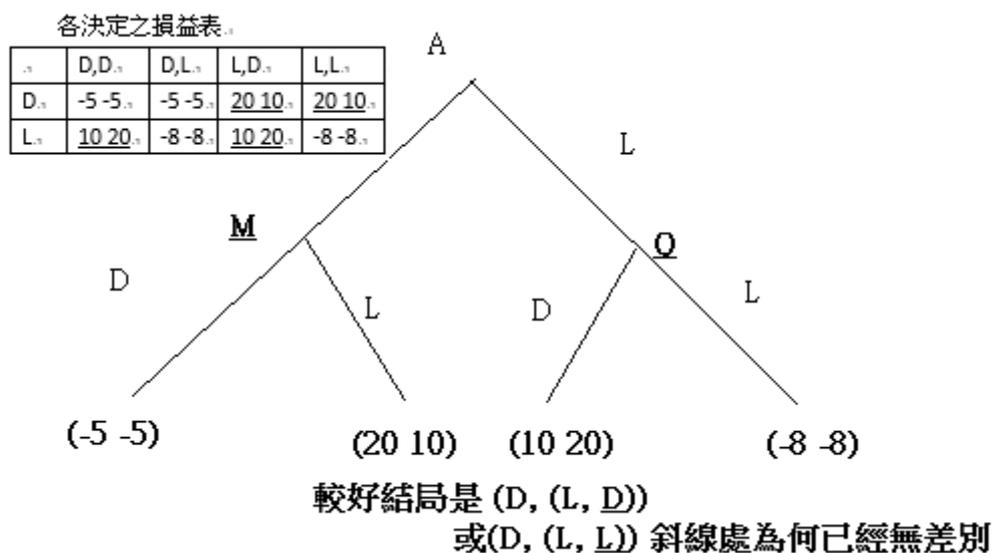


圖 2 動態賽局分段趨近協商法 (註：上圖 D 與 L 是表 AB 兩人要賣薑母鴨(D)或羊肉爐(L)。從上圖可看出四個分枝的兩端都有大賠之情況，而趨中的兩個算是最好之狀況。以上引自經濟滿點製作所(2017)取自動態賽局、子賽局完美均衡(SPNE) 詳見

<https://www.youtube.com/watch?v=Fp2JoUQSM7I&t=1662s>

基於趨中的兩個結局最能符合兩方的利益，筆者將以上之動態賽局的子賽局完美均衡法簡化為「動態賽局分段趨近協商法」使雙方想要利益的距離切為八份並使雙方能夠互諒協和而達到妥協與雙贏的目標。

也因如此最好的衝突解決是各讓一步，利在趨中。這也證明尚書大禹謨舜帝在禪讓王位給大禹時告知治國心法在於「人心惟危，道心惟微，惟精惟一，允執厥中」，這句話的白話文翻譯是，「人心危厲不安，道心又隱微難察。殷切期盼能精誠專一，確實地執行中道」，也就是各方都能體諒多方意見而能互重互諒且執兩用中的中道才是較好的結局。

(五) 結語

從以上可以知道因不同意見而產生衝突誠屬必然，但是人類文明發展至今已各種學問在嘗試解決人際間、群體間、族群間、與國家間等的衝突，如政治哲學的多元文化理論談尊重多元差異的到互重、心理學的非暴力溝通以觀察、感受、需求、請求四階段的互諒式溝通達成衝突化解，而經濟學家的賽局理論之動態賽局之子賽局完美均衡以經濟學方式計算出最完美均衡模型在於趨中的方向。

筆者認為政治哲學常缺實際步驟與促成模式，因此若能夠以後兩者來補充多元文化的政治哲學，就能夠使和平從「尊重多元」到「互諒溝通」促成，當然也可在調解或談判方向中找出較佳模式來趨中雙贏。

但到底心理學的非暴力溝通或經濟學之賽局理論的動態賽局之子賽局完美均衡，哪個最佳實有必要作一社會心理學實驗來驗證看看。

三、 研究方法

(一) 樣本與流程：請 90 名上某大學通識課的男女大學生就模擬演練的題目表決。將同學分實際演練與填寫問卷兩群，各 45 人，前者分 ABCD 4 組，各指定完成一衝突情境的協商，而逐一協商後由兩人講述該和解或調解的結果為何。最後由填寫問卷群的同學填寫評量問卷。

(二) 模擬衝突調解的兩題選擇一題

筆者選擇兩衝突議題各是因為台灣目前面臨是否要對抗大陸或採和平策略的議題仍是爭議極大的問題，而西歐與北歐等高度民主國家近二年來也面臨接收中東或北非難民後導致國內保守主義甚至民族優先主義興起而期待停止移民甚至驅逐。這都是衝突的議題。

情境一：台灣是否收容非洲與中東的難民移民各一萬人，以作為善盡國際責任的作法

情境二：台灣是否要繼續對抗中國大陸或採取和平策略

經過表決後各得 28 與 22 票，約有 40 人放棄未投票，顯示第二題因在台灣之大學生仍對大陸採取和平或衝突策略呈現兩極，故選擇迴避或棄權。

(三) 衝突、和解調解、與過程

將一半約 45 名男女大學生分 ABCD 4 隊，各指定完成一衝突情境的協商，情境是「政府將開放中東與非洲難民各一萬名以盡國際疏難的義務，但目前有兩個對立的民間團體因衝突而各找立法委員協商，請每隊各扮演人數均等的贊成團、反對團、協商團，請在 30 分鐘內討論出雙方都可以接受的結果」

A 隊係自己找出作法來調解衝突

B 隊係以贊成組、反對組、調解組三組方式來進行賽局分段趨近協商法進行調解

C 隊係以非暴力溝通法以贊成組、反對組、調解組三組方式來進行調解

D 隊係以只分正負兩組且沒有調解團方式下進行賽局分段趨近協商法進行和解

ABCD 四隊都設一隊長並發給指示單(如附件 1)，清楚講解各隊作法，一起開始後各都有 30 分鐘進行調解，再由 ABCD 隊依序報告，和解或調解之結果向問卷填寫群報告，並由問卷填寫群填寫問卷(如附件 2)。最後也詢問成員各組成員對結果滿意度。

(四)統計分析

本研究將使用平均數呈現資料的分佈情形，並用 t 檢定顯核前後測之平均數差異是否達顯著。本研究樣本為某國立大學之某通識課大學生，屬立意取樣，較不適合做外推一般人之推論統計的分析。

(五)研究倫理

本研究依研究倫理規定送交研究倫理委員會審查完畢。

四、 研究發現

(一)性別

問卷填答群是由前半學期已經作學期報告之同學擔任，共有 44 人，其中性別上有兩人未答性別，有 17 位女生與 25 位男生，各佔 40.5%及 59.5%，如表 1。

表1 填答問卷群大學生的性別

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	女	17	38.6	40.5	40.5
	男	25	56.8	59.5	100.0
	總和	42	95.5	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	2	4.5		
總和		44	100.0		

(二) 四隊之協商評分

由 42 位大學生(18 女，24 男)各給 ABCD 四隊之協商結局表現評比 1 到 4 的排序，經換算給 4 到 1 分的評分，發現平均分各為 2.67、1.74、2.82、2.77，顯示 C 隊最高分，其次為 D、A、B 組。

根據半結構之問題可知贊成 C 最好者認為該隊有多出給彼此的尊重且較有人性溫度，而贊成是 D 者認為 D 隊有清楚的描述與協商架構。

(三) 對與家人的意見衝突會傾向溝通之今昔看法

昔日對與家人的意見衝突會傾向溝通為 6.38(以 1 到 9 來評分)，而看完演練且回答問卷時對與家人的意見衝突會傾向溝通為 7.49，有顯著上升($p=.00$ ，詳見表 3)。

(四) 對與同儕的意見衝突會傾向溝通之今昔看法

對與同儕的意見衝突會傾向溝通為 6.62(以 1 到 9 來評分)，而看完演練且

回答問卷時對與同儕的意見衝突會傾向溝通為 7.46，也是有顯著上升($p=.00$ ，詳見表 3)。

(五) 內心的意見衝突會傾向溝通之今昔看法

內心的意見衝突會傾向溝通為 7.24(以 1 到 9 來評分)，而看完演練且回答問卷時對內心的意見衝突會傾向內心調和為 7.10，反而下降，但未達顯著差異($p=.54$ ，詳見表 3)。筆者認為本次研究衝突與調解甚少提及內心衝突的調和方法，也可能是因此原因而有下降，未來在研究設計上應說明有用的內心調和方法，以改善此情況。

(六) 台灣對大陸應傾向溝通之今昔看法

昔日對與大陸應傾向溝通的看法從 1 傾向衝突到 9 傾向溝通，得平均分 6.38(以 1 到 9 來評分)，而看完演練且回答問卷時對與大陸應傾向溝通的看法為 7.49，雖上升但未達顯著上升($p=.09$ ，詳見表 3)。但此改變已屬難得。

(七) 衝突調和的重要度

衝突調和的重要度為幾成時，大學生的回答從最小 7 最高 10，平均為 8.83。可以知道大學生均能體認到調和衝突的重要性，且最小是七，都是超過一半以上。可見對於團體、人際、與內心的衝突調和在學校的課程應能上到，才能改善結構的暴力，讓百姓能知道並用上。

表2 填答問卷群大學生的對各隊的評分與觀看演練前後之態度差異

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
A隊積分	39	1	4	2.67	1.155
B隊積分	39	1	4	1.74	.966
C隊積分	39	1	4	2.82	.970
D隊積分	39	1	4	2.77	1.063
往昔家人意見相左之作法	42	1	9	6.38	2.241
往昔同儕意見相左之作法	42	1	9	6.62	1.899
未來家人意見相左之作法	41	1	9	7.49	1.719
未來同儕意見相左之作法	41	4	9	7.46	1.398
未來內心意見相左之作法	42	1	9	7.24	1.620
未來內心會用上調和技巧	42	3	9	7.10	1.694
衝突調和的重要程度[幾成]	41	7	10	8.83	1.070
有效的 N (完全排除)	38				

表3 填答問卷群大學生的觀看演練前後之態度差異之顯著考驗

最大值	成對變數差異					t	自由 度	顯著 性(雙 尾)
	平均數	標準差	平均 數的 標準 誤	差異的 95% 信賴 區間				
				下界	上界			
成對 1 往昔家人意見相左之 作法 - 未來家人意見 相左之作法	-1.098	1.744	.272	-1.648	-.547	-4.031	40	.000
成對 2 往昔同儕意見相左之 作法 - 未來同儕意見 相左之作法	-.829	1.482	.231	-1.297	-.362	-3.584	40	.001
成對 3 未來內心意見相左之 作法 - 未來內心會用 上調和技巧	.143	1.507	.233	-.327	.613	.614	41	.542
成對 4 往昔對大陸應採策略 - 日後對大陸應採策略	-.318	.839	.179	-.690	.054	-1.779	21	.090

四、 結論

(一)結論

1. 衝突解決與和平建構除須有哲學基礎外，也需有方法及方向，讓衝突的解決模式更為明確。
2. 同樣都是動態賽局的完美均衡有無調解者似乎不重要，反而沒有調解者能被評高分，而有調解者被評最低分，顯示有無清晰的調解模式比有無調解者重要。
3. 填寫問卷群前後的詢問是否對家人與同輩會傾向調解的成數都顯著較多。但內心衝突的調和上則前後未達顯著差異。顯示和解的觀察或演練有助於衝突的調解學習甚為重要。
4. 甚至在問卷問昔日對與大陸應傾向溝通的看法從 1 傾向衝突到 9 傾向溝通，得平均分 6.38，而看完演練且回答問卷時對與大陸應傾向溝通的看法為 7.49，雖上升但未達顯著上升($p=.09$)。但此改變已屬難得。顯示兩岸的和平溝通應可由和平與調解教育部份促成。

(二)建議

1. 未來實務的建議

- (1) 跨領域的衝突解決確實需要戰略、政治、經濟、與心理學者等與政府部門的合作來更加促成並深化在國家與國際的衝突解決運用之內。
- (2) 建議立法院或教育部正視調解教育的重要，並編入國小與中學甚至是在大學的課程之中，並強調實作與輪值調解的操作。
- (3) 心理學家提出之非暴力溝通法確實較有溫度，也注重人性的互重互諒，而經濟學家提出的賽局理論則優勢在於有清楚的架構來建構調和模型。若能找出一套融合兩者的模式並使一加一大於二並使之最大化將是人類之福。筆者嘗試以以下方法融合兩者甚是一起融合多元文化理論，如發展出「多元文化之互諒溝通模式」，以多元文化理論為哲理，非暴力之互諒溝通為互動之進程，在雙方都能有彼此互重與互諒的基礎下找出動態賽局的均衡結局為模式，使人類間的衝突能得到解決」
- (4) 調解教育在澳洲的小學六年級被規劃為必修課程，學生須在課程中學習。一位在澳洲的台灣媽媽分享澳洲某國小六年級實施的一週的調解教育包含課程講解、分組演練、六年級同學每兩人一天的輪值調解員負責調解當天的同學間的霸凌與糾紛、最後頒發證書(Jacaranda, 2011/06/08)。可得知國內藍綠嚴重衝突下百姓更缺乏的是多元尊重與調和教育。

2. 未來研究的建議

- (1) 衝突的解決確實需要戰略、政治、經濟、與心理學者等的推演甚至實證模擬研究，以切實使台灣在中美兩大強權的包夾下能找出和平促進的空間與作為。
- (2) 台灣學界有必要結合全球與所有華人的和平研究學者在和平心理學與衝突調解學術上加強合作，使此一學問能被廣知廣學後成為華人的和平促進研究中心，讓兩岸與人民能更在多元文化與理解下和平發展。
- (3) 二千五百年前大力倡導和平的墨子，以愛無差等的兼愛力抗儒家的愛有等差的仁愛，根據 Galtung 的結構暴力論，儒家倡議愛有等差的仁愛將使缺糧時為己親搶糧而造成亂象，屬於結構暴力下之文化暴力，然此似乎在國際與華人在研究和平中被嚴重忽略。
- (4) 建議未來研究者宜提供與受試者有關之「擬真衝突」情境，方可更貼切的檢視解決衝突的方式。

參考文獻

一、中文部分

- Durant, W. & Durant, A. (吳墨譯), 2016。《讀歷史，我可以學會什麼？》(The Lessons of History) 台北：大是文化
- Heywood, A. (陳思賢譯), 2011, 《政治的意識形態》5 版。台北：五南
- Jacaranda, 2011/06/08。〈澳洲小學教育：如何當衝突、霸凌調解人？〉
blog.udn.com/achou/5284407
- MBA 智庫, 不詳年月, 囚徒困境簡介 詳見 <https://wiki.mbalib.com/zh-tw/囚徒困境>
- Schelling, T. (趙華譯), 2018, 入世賽局：衝突的策略(2 版) The Strategy of Conflict。台北：五南
- Rosenberg, M. (阮胤華譯), 2009, 《非暴力溝通：愛的語言》(Nonviolent Communication) 台北：光啟社。
- Verderber, R. F. & Verderber, K. S. (曾端真等譯), 1996, 《人際關係與溝通》，台北：揚智
- 王淑俐, 2018, 《人際關係與溝通》。台北：三民
- 西村純, 2005, 《和平學初探—其理論、議題與展望》中國文化大學中山學術研究所碩士論文
- 胡川安, 2016, 魁北克人追求獨立，究竟是為了什麼？ 2016-09-06
<https://gushi.tw/>
- 張湘一 劉邦春 陳錫友, 2013, 〈世界和平願景：西方和平心理學的理論述評〉, 《心理研究》, 12 卷 4 期。
- 張德銳, 1995, 〈教育行政衝突管理〉。載於謝文全等(編)《教育行政學》。台北：空大。
- 施正鋒, 2003, 〈和平研究與和平教育〉, 《教育研究月刊》114 期, 頁 110-119。
- 陸洛, 2017/8/2, 〈害怕衝突？不如積極「管理衝突」 「衝突」是一種心理狀態，也是一種互動過程〉。《哈佛商業評論》。詳見
https://www.hbrtaiwan.com/article_content_AR0007316.html
- 高士閔, 2018/3/23, 〈什麼是賽局、奈許均衡？想贏過競爭對手，你該瞭解的經濟學理論〉, 《經理人月刊》2018 年 3 月號。
- 臺灣仲裁協會, 2017, 《營建仲裁指南》 www.tcaa.org.tw/m7_1.htm
(2020/8/11)

二、英文部分

Christie D J, Barbara S, Richard V W, Deborah D W. (2008) Peace psychology for a peaceful world. *American Psychologist*, 63, 540~552.

Galtung, Johan. 1969. Violence, peace, and peace research. *Journal of Peace Research*, 6 (3), 167-191.

Galtung, Johan. 1990. Cultural violence. *Journal of Peace Research*, 27 (3), 291-305.

Macnair Rachel M., 2003, *The psychology of peace: An introduction*. Westport, CT: Pager.

附件 1

各隊說明單

A 隊	自由發揮隊
	<p>一、請先根據自願或本來您贊成哪個意見分好三組，每組四人，各稱為贊成組、反對組、調解團，各找出一位組長</p> <p>二、調解團組長出面，請贊成方與反對方先找好各自的兩理由</p> <p>三、自由發揮想出調和過程</p> <p>四、擬訂共同宣言或個別宣告</p> <p>五、調解團長向問卷組講出過程與請兩組作宣言或宣告</p>
B 隊	優先選項兩組隊 (優先選項排序及八段趨近三組法)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請先根據自願或本來您贊成哪個意見分好三組，每組四人，各稱為贊成組、反對組、調解團，各找出一位組長 2. 調解團組長出面，請贊成方與反對方先找好各自的兩理由 3. 贊成方與反對方組長講出己方的兩理由，其餘人都可聽到 4. 調解團組成員一起先想出。雙方鼓勵共同找到更高更好的共同目標，如讓雙方子孫能富庶安心活下去或讓雙方子孫能不再擔心危害等。問雙方是否同意找，或選擇前述的其中一個。並確認雙方各會幾成的心力努力於此。 5. 在贊成反對兩端的一條線上將四個理由畫出其位置，並講出該四點位置之理由，及中間兩個理由之間再先後畫出分一半的一點、再分兩半的四點、與各分小半的八點，及各點的可能意義。<u>[須留意調解團須找出之中間點須看出對立兩方差異之相對性，如意見達百分之幾贊成、或百分之幾的地方或民調之好感度、百分之幾已經達到甚麼境地等]</u> 6. 調解團組長出面，告知贊成方與反對方在該直線上有各有兩個理由，並告知放置在該處的意義。也一併告知(1)歷史以來人類一直在爭議與解決，諺語有說各退一步海闊天空，數學家與經濟學家算出最完美結局也在各退一步的中間原則；(2)在該線上的中間多出的七點及八段之意義。請贊成方與反對方回去討論在該直線上同意趨近的先後三步驟。 7. 各自講出各自立場 8. 贊成方與反對方回去討論在該直線上同意趨近的先後三步驟。 9. 調解團組長告知雙方願意走出的第一步各為何，請兩方講出 10. 調解團組長稱讚雙方的勇氣與願意趨近。在直線畫出願意趨近的地方。告知雙方願意走出的第二步各為何，各自討論後講出 11. 調解團組長若發現已經趨同則宣布達成調解。若尚未則繼續告知雙方願意走出的第三步各為何，各自討論後講出

B 隊 優先選項兩組隊 (優先選項排序及八段趨近三組法)	
	<p>12. 調解團組長若發現已經趨同則宣布達成調解。尚未則宣布達成未達成調解，或雙方是否願意達成，各自討論後講出</p> <p>13. 對此一經過等下對問卷組報告</p>
C 隊 非暴力溝通隊	
	<p>1. 請先根據自願或本來您贊成哪個意見分好三組，每組四人，各稱為贊成組、反對組、調解團，各找出一位組長。每組一人等下會混成混合組</p> <p>2. 調解團組長出面，請贊成方與反對方先找好各自的兩理由</p> <p>3. 贊成方反對方組長均講出己方的兩理由</p> <p>4. 觀察：調解團長會先請雙方站開兩邊，請講出雙方各自的對現況困境的觀察。念出：猜拳後請贏的一組先講出兩邊的不同立場與理由。另一組也講出不同立場與理由。</p> <p>5. 感受、需求、請求：調解團長念出：請講出雙方各自及對方的感受、需求、最後請求。</p> <p>6. 調解團長會先請各混合團拉出。調解組問雙方聽到雙方之四段有無可以合作或共同的目標可以趨近或合作</p> <p>7. 調解團長會先請各混合團拉出。調解組問雙方聽到雙方之四段有無可以合作或共同的目標可以趨近或合作，或者確認沒有，也注意不要口出惡言</p> <p>8. 擬訂共同宣言或個別宣告</p> <p>9. 調解團長向問卷組講出過程與請兩組作宣言或宣告</p>
D 隊 優先選項三組隊兩組 (優先選項排序及八段趨近三組法，但無調解組)	
	同 B 組但無調解組。由猜拳輸之組長，在組內找一人擔任調解團長之說話角色

附件 2

衝突調和的實驗問卷

一、四隊中對調和的結果最好的優先順序為何

1. 您認為協商結局表現最好到較不好的組別各是 1 _____ 2 _____ 3 _____
4 _____

2. 選第 1 名的原因是

3. 選第 4 名的原因是

二、對於衝突調和的看法是甚麼？

4.	今天以前，家人與你的意見有衝突時你會怎們作？		
	放著 沒關係	1---2---3---4---5---6---7--- 8---9	嘗試溝通看看
5.	今天以前，同輩與你的意見有衝突時你會怎們作？		
	放著沒關係	1---2---3---4---5---6---7--- 8---9	嘗試溝通看看
6.	觀察這四組後，你對家人與你的意見有衝突時，你會怎們作？		
	放著沒關係	1---2---3---4---5---6---7--- 8---9	嘗試溝通看看
7.	觀察這四組後，同輩與你的意見有衝突時你會怎們作？		
	放著沒關係	1---2---3---4---5---6---7--- 8---9	嘗試溝通看看
8.	觀察這四組後，你對內心的不同意見有衝突，你會怎們作？		
	放著沒關係	1---2---3---4---5---6---7--- 8---9	嘗試溝通看看
9.	觀察這四組後，你對內心的不同意見有衝突，你會試著用上調和技巧？		
	不會	1---2---3---4---5---6---7--- 8---9	會

三、基本資料： 1.性別：[]女[]男 2 國籍: []ROC []PRC []僑生[]其他
3. _____學院