

二、請針對下列敘述，分別評定它們是否符合您目前對父親及對母親的感覺，以及符合的程度，用數字 1 到 7 來代表。請將您評定的數字填寫在題前的適當空格裡，數字越大代表符合的程度越高。看到題目後，不必考慮太多，只要依照您最直接的感覺作答即可。若因父母亡故或其他特殊原因而有不適合回答的情況，請在空格內打「▼」。

	不	不	很	有		很
很		怎		一	相	
不	符	麼	難	點	當	符
符		符		符	符	
合	合	合	說	合	合	合
1	2	3	4	5	6	7

父 親 母 親 (各題敘述中的「他」分別代表父親或母親)

- (01) 他是我永遠的後盾和精神支柱。
- (02) 只要有他在，我就覺得比較有勇氣應付各種困難和挑戰。
- (03) 他能敏銳地察覺我的想法和感受。
- (04) 他不了解我。
- (05) 他知道我的弱點和長處，總能給我適時的安慰和鼓舞。
- (06) 我很喜歡和他分享我的見聞和感想。
- (07) 我經常覺得我們的心意能夠相通。
- (08) 我和他在一起的時候，很容易生氣。
- (09) 我和他在一起的時候，會覺得緊張、不安。
- (10) 我和他在一起的時候，常覺得不耐煩。
- (11) 他經常讓我有無可奈何的感覺。
- (12) 他對我期望很高，給我很大的壓力。
- (13) 只要有他在，我就似乎沒有權利做什麼決定。
- (14) 我常有被他限制而不能放手一搏的感覺。
- (15) 我經常覺得他管我管得太多。
- (16) 我的很多決定都是出於他的想法，而不是我自己的意願。
- (17) 我希望趕快長大，好脫離他的管束。
- (18) 他總認為我還是個小孩，做什麼他都不放心。
- (19) 我常常惹他生氣。
- (20) 我覺得自己是他的負擔和麻煩。

三、父母管教行為及回應：最近三個月中，下列這些情況在您和父母之間發生的頻率有多高？您通常怎麼反應？請分別針對父親和母親，用適當數字代表他們與您互動的情況，將數字填在各題後面的空格裡。如果沒法回答，則請在空格內打「▼」。

發生頻率	您通常的反應
0 = 近來沒發生過	0 = 近來沒發生過
1 = 曾經發生，但次數很少	1 = 坦然接受訓示，盡力照父母的要求去做
2 = 偶爾發生，大約每個月一兩次	2 = 聽從父母，但會有輕微的不舒服
3 = 經常發生，大約每星期一兩次	3 = 敢怒而不敢言，很不高興地聽從
4 = 非常頻繁，幾乎每天都發生	4 = 嘻皮笑臉、討價還價、或解釋辯白
	5 = 向父母抗議或辯駁，通常演變成爭吵或冷戰
	6 = 和父母冷戰或置之不理
	7 = 表面上順從，私下不服氣，仍照自己的意思做

(最近三個月) 父母管教行為	發生頻率	您通常的反應
(01) 催促您去讀書、做功課。	父親	
	母親	
(02) 不准您和朋友出去玩。	父親	
	母親	
(03) 拒絕您的要求 (給零用錢、買東西等)。	父親	
	母親	
(04) 批評您的朋友或企圖禁止您和某些人往來。	父親	
	母親	
(05) 批評您的服裝或髮型，或命令、要求您改變。	父親	
	母親	
(06) 責備您對父母的態度不夠尊重 (例如：對父母大小聲、對父母的建議嗤之以鼻等)。	父親	
	母親	
(07) 因為您沒有按時回家而責備您。	父親	
	母親	
(08) 因為您成績不夠好而責備您。	父親	
	母親	
(09) 因為生活瑣事而責備您 (例如：房間太亂、太吵鬧、粗心大意等)。	父親	
	母親	
(10) 訓示您做人做事的道理。	父親	
	母親	

註：子女反應變數平均數是經過重新計分 (0-2, 4=0 ; 3, 7=1 ; 5, 6=2) 後的平均數。

二、對父母管教行為的回應：最近一年中，下列這些情況在您和父母之間發生的頻率有多高？您通常怎麼反應？請分別針對父親和母親，用適當數字代表他們與您互動的情況，將數字填在各題後面的空格裡。如果沒法回答，則請在空格內打「▼」。

父親管教行為 (表中數字代表各種反應的百分比)	沒發生過	曾經發生	偶爾發生	經常發生	非常頻繁	無法回答 (missing)
01. 催促您去讀書、做功課。 02. 不准您和朋友出去玩。 03. 拒絕您的要求（給零用錢、買東西等）。 04. 批評您的朋友或甚至禁止您和他往來。 05. 批評您的服裝或髮型，或命令、要求您改變。 06. 責備您對父母的態度不夠尊重（例如：對父母大小聲、對父母的建議嗤之以鼻等）。 07. 因為您沒有按時回家而責備您。 08. 因為您成績不夠好而責備您。 09. 因為生活瑣事而責備您（例如：房間太亂、太吵鬧、粗心大意等）。 10. 訓示您做人做事的道理。						

母親管教行為 (表中數字代表各種反應的百分比)	沒發生過	曾經發生	偶爾發生	經常發生	非常頻繁	無法回答 (missing)
01. 催促您去讀書、做功課。 02. 不准您和朋友出去玩。 03. 拒絕您的要求（給零用錢、買東西等）。 04. 批評您的朋友或甚至禁止您和他往來。 05. 批評您的服裝或髮型，或命令、要求您改變。 06. 責備您對父母的態度不夠尊重（例如：對父母大小聲、對父母的建議嗤之以鼻等）。 07. 因為您沒有按時回家而責備您。 08. 因為您成績不夠好而責備您。 09. 因為生活瑣事而責備您（例如：房間太亂、太吵鬧、粗心大意等）。 10. 訓示您做人做事的道理。						

子女的回應 (表中數字代表各種反應的百分比)	沒發生過	坦然接受	聽從父母	敢怒不敢言	討價還價	抗議	冷戰	混合	無法回答	(missing)
01. 催促您去讀書、做功課。 02. 不准您和朋友出去玩。 03. 拒絕您的要求(給零用錢、買東西等)。 04. 批評您的朋友或甚至禁止您和他往來。 05. 批評您的服裝或髮型,或命令、要求您改變。 06. 責備您對父母的態度不夠尊重(例如:對父母大小聲、對父母的建議嗤之以鼻等)。 07. 因為您沒有按時回家而責備您。 08. 因為您成績不夠好而責備您。 09. 因為生活瑣事而責備您(例如:房間太亂、太吵鬧、粗心大意等)。 10. 訓示您做人做事的道理。										

子女的回應 (表中數字代表各種反應的百分比)	沒發生過	坦然接受	聽從父母	敢怒不敢言	討價還價	抗議	冷戰	混合	無法回答	(missing)
01. 催促您去讀書、做功課。 02. 不准您和朋友出去玩。 03. 拒絕您的要求(給零用錢、買東西等)。 04. 批評您的朋友或甚至禁止您和他往來。 05. 批評您的服裝或髮型,或命令、要求您改變。 06. 責備您對父母的態度不夠尊重(例如:對父母大小聲、對父母的建議嗤之以鼻等)。 07. 因為您沒有按時回家而責備您。 08. 因為您成績不夠好而責備您。 09. 因為生活瑣事而責備您(例如:房間太亂、太吵鬧、粗心大意等)。 10. 訓示您做人做事的道理。										

四、有些父母親有時會有不很適當的行為，請您分別判斷下列各種敘述是否符合您父親或母親的情況，並圈選適當數字來代表它們符合的程度。

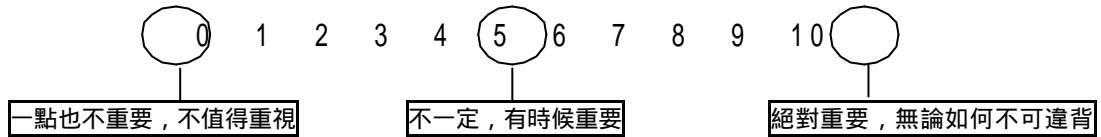
(一) 父親的情況

	符合程度			
	不 符 合	有 點 符 合	相 當 符 合	很 符 合
(01) 沒有賺錢養家。	. 0	1	2	3
(02) 有酗酒或賭博的習慣。	. 0	1	2	3
(03) 教導子女言行不一，所說的自己做不到。	. 0	1	2	3
(04) 以打罵方式管教子女。	. 0	1	2	3
(05) 霸道。	. 0	1	2	3
(06) 對孩子的過失過度緊張，常常小題大作。	. 0	1	2	3
(07) 壓力大，心情不好時，會遷怒子女。	. 0	1	2	3
(08) 主觀性強，不聽子女的意見。	. 0	1	2	3
(09) 違犯法紀。	. 0	1	2	3
(10) 曾有外遇。	. 0	1	2	3
(11) 過度投入工作。	. 0	1	2	3
(12) 無知，不知學習成長。	. 0	1	2	3

(二) 母親的情況

	符合程度			
	不 符 合	有 點 符 合	相 當 符 合	很 符 合
(01) 沒有賺錢養家。	. 0	1	2	3
(02) 有酗酒或賭博的習慣。	. 0	1	2	3
(03) 教導子女言行不一，所說的自己做不到。	. 0	1	2	3
(04) 以打罵方式管教子女。	. 0	1	2	3
(05) 霸道。	. 0	1	2	3
(06) 對孩子的過失過度緊張，常常小題大作。	. 0	1	2	3
(07) 壓力大，心情不好時，會遷怒子女。	. 0	1	2	3
(08) 主觀性強，不聽子女的意見。	. 0	1	2	3
(09) 違犯法紀。	. 0	1	2	3
(10) 曾有外遇。	. 0	1	2	3
(11) 過度投入工作。	. 0	1	2	3
(12) 無知，不知學習成長。	. 0	1	2	3

六、下列各項敘述是我們日常生活中常被要求做到，或許多人重視的價值觀，但對於不同的人而言，這些價值觀的重要性很可能並不相同，因此我們希望知道對於您以及您的父母，這些價值觀的重要性如何。我們假設愈受人們重視的價值觀，愈會影響人們日常待人接物時的判斷抉擇。請從 1 到 10 的數字中選擇適當的數字填進空格裡，分別代表您和您父母的看法，數字愈大代表您或您的父母認為它愈重要。（如果父親和母親的看法有很大差異，請選擇和您差異比較小的一位。）



	我的看法	父(母)親的看法
(01) 仁慈，願意幫助別人	_____	_____
(02) 忍讓，不輕易與人爭執	_____	_____
(03) 相信自己的判斷，不怕與眾人不同	_____	_____
(04) 明知自己有理，也要為別人保留面子	_____	_____
(05) 有幽默感，懂得自我解嘲	_____	_____
(06) 厚道，給別人留餘地	_____	_____
(07) 明辨是非，不敷衍馬虎	_____	_____
(08) 誠實	_____	_____
(09) 有自己的主張，不輕易受人影響	_____	_____
(10) 懂得顧全大局，委曲求全	_____	_____
(11) 公正，不偏袒自己喜歡的人，不公報私仇	_____	_____
(12) 有禮貌	_____	_____
(13) 寬厚，願意原諒別人	_____	_____
(14) 不畏權勢，維護尊嚴	_____	_____
(15) 懂得自我約束	_____	_____
(16) 不計較，不和別人搶功勞	_____	_____
(17) 有勇氣承擔犯錯的責罰或損失	_____	_____
(18) 言語委婉溫和，避免傷人的言詞	_____	_____
(19) 能忍耐不合理的待遇	_____	_____
(20) 敢表達自己的不滿	_____	_____

七、子女角色信念：為人子女應該努力做到哪些事？請針對下列敘述，表達您的意見。請注意，很多我們覺得應該做的事卻不一定願意去做，或者實際去做，這裡請您評定的是您認為應該做的程度，而不是您願意做或實際做到的程度。請勾選適當數字代表您的想法。

0：代表並不應該，您認為這一點並不是子女的本分。
 1：代表有點應該，您認為能做就去做，但不必勉強。
 2：代表相當應該，您認為即使有些困難，也應該盡力去做。
 3：代表非常應該，您認為這一點一定要做到，否則是很大的罪過。

		並 不 應 該	有 點 應 該	相 當 應 該	非 常 應 該
(01) 父母去世後，逢年過節，您是否應該祭掃他的墓地？	.	0	1	2	3
(02) 您是否應該留心父母的生活起居？	.	0	1	2	3
(03) 您是否應該牢記父母的生日，並加祝賀？	.	0	1	2	3
(04) 選擇職業或工作時，您是否應該先考慮它是否讓您便於照顧父母？	.	0	1	2	3
(05) 您是否應該經常和父母交談，以了解他的想法和感受？	.	0	1	2	3
(06) 父母去世後，您是否應該做些紀念他的事情？	.	0	1	2	3
(07) 出門前或返家後，您是否應該向父母稟告一聲，以免掛念？	.	0	1	2	3
(08) 您是否應該努力讀書學習，以使父母高興？	.	0	1	2	3
(09) 您是否應該讓父母感到他很重要？	.	0	1	2	3
(10) 您成人以後是否應該奉養父母，使父母生活舒適？	.	0	1	2	3
(11) 您對父母說話是否應該溫和有禮？	.	0	1	2	3
(12) 父母生病時，您是否應該親自照顧？	.	0	1	2	3

八、受訪者基本資料：

- 1.性別： 1.男 2.女
- 2.家中兄弟姊妹數（包括您自己）：共 _____ 人
- 3.您在家中兄弟姊妹的排行（請填數字）：第 _____
- 4.您有沒有認真的考慮過自殺（例如想像各種可能採用的方法，考慮怎麼寫遺書，想像別人會怎麼想、怎麼說等）？
 - 1.從沒有動過這種念頭
 - 2.自殺的念頭曾在心中輕輕掠過，但並沒有認真想過
 - 3.有認真想過，但沒有任何準備動作
 - 4.有認真想過，也曾經有過某種準備動作
- 5.這一年來您的學業表現（請在下列五個等級中自行勾選適當等級）：

1.上	2.中上	3.中	4.中下	5.下
-----	------	-----	------	-----

感謝您協助我們填答問卷，請容許我們有點得寸進尺地進一步請求您同意日後再參與我們的後續研究。

由於我們相信人們的人際關係以及心境常常會隨著時間或成長而改變，我們希望能找到一群年輕朋友，在未來的一年內定期回答一些後續的問卷。未來的問卷內容有些和今天的相同，也有一些不同。此外，我們也希望有一部份的朋友願意接受我們一對一的訪問，但是我們了解同學們時間寶貴，而當面訪談要花比較多時間，因此不敢奢求太多同學們能同意參與，但我們很希望同學們能儘量同意回答郵寄問卷。我們會盡力使問卷簡短易答，不花費太多的時間，您只要在接到問卷後兩週內填答完成並投郵就可以了。這個研究大約要延續一年，如果您希望知道研究的結果，我們會很樂意將結果摘要寄給您（預計是在明年 8 月）。

我們保證對所取得之個人資料保密，不會將任何資料透露給受訪者之父母、師友或其他非研究人員，且所有未來發表之論文中，均不會有洩露個人身份之疑慮。無論您是否同意參與後續的研究，都請填答下列回條，隨卷繳回。謝謝您！！

東吳大學社會工作系教授羅國英 謹上

民國八十九年五月

後續研究參與意願（回條）

請勾選可參與的方式（可複選）：

1. 我願意接受當面訪談
2. 我願意填答郵寄問卷
3. 兩種活動我都無法參與

☐ 如果您同意參與任何一種形式的後續研究，請填寫下列資料：

姓名：_____ 電話：_____

住址：_____

是否希望收到研究結果之摘要報告： 1. 是 2. 否

註：由於前後資料必須有一個可以辨識接續的方法，但我們又不希望問卷上有受訪者的姓名，因為那樣會增加保護受訪者隱私的困難。因此我們決定以問卷編號作為日後您的代號，並負責為您的身份保密。以後郵寄問卷時，我們會在您的問卷上註明這個編號，但它只是用來接續前後不同時間得來的資料，我們保證不會讓您的身份曝光，希望您信任我們。

問卷編號：_____

問卷編號：_____

這是一份有關青少年親子關係與價值觀變遷的研究問卷，希望各位幫忙填答，非常感謝您的協助。

填寫這份問卷，答案並沒有對錯好壞之分，也不需要寫姓名，我們保證不會將您所提供的個人資料向學校、家長或其他任何人揭露，請放心作答。如果問卷中有您不願意回答的問題，您當然可以拒絕回答它們。無論如何，感謝您的配合與協助。

東吳大學社會工作系教授 羅國英 敬上

本研究由行政院國家科學委員會贊助，編號：NSC 89-2413-H-031-002-SSS。

一、請先填寫下列有關父母的基本資料：（如果您的父親或母親已經亡故，請跳過沒法回答的部份）

(1)年齡： 父親 _____（足歲）；母親 _____（足歲）

(2)存歿： 父親 1.存 2.歿
 母親 1.存 2.歿

(3)父親教育程度： 1.不識字 2.國小 3.國(初)中 4.高中、高職
 5.大專 6.研究所（以上）

(4)母親教育程度： 1.不識字 2.國小 3.國(初)中 4.高中、高職
 5.大專 6.研究所（以上）

(5)您覺得父母親的婚姻關係美滿還是不美滿？

1.很美滿 2.還算美滿 3.很難說
4.不太美滿 5.很不美滿

(6)目前您是否和父母同住？

1.和父母同住
2.和父親同住（和母親不同住）
3.和母親同住（和父親不同住）
4.不和父母同住

(7)您的母親是家庭主婦嗎？

1.是 2.不是 3.她在家裡工作，同時照顧家庭

二、請針對下列敘述，分別評定它們是否符合您目前對父親及對母親的感覺，以及符合的程度，用數字 1 到 7 來代表。請將您評定的數字填寫在題前的適當空格裡，數字越大代表符合的程度越高。看到題目後，不必考慮太多，只要依照您最直接的感覺作答即可。若因父母亡故或其他特殊原因而有不適合回答的情況，請在空格內打「▼」。

	不	不	很	有		很
很		怎		一	相	
不	符	麼	難	點	當	符
符		符		符	符	
合	合	合	說	合	合	合
1	2	3	4	5	6	7

父 親 母 親 (各題敘述中的「他」分別代表父親或母親)

- (01) 他是我永遠的後盾和精神支柱。
- (02) 只要有他在，我就覺得比較有勇氣應付各種困難和挑戰。
- (03) 他能敏銳地察覺我的想法和感受。
- (04) 他不了解我。
- (05) 他知道我的弱點和長處，總能給我適時的安慰和鼓舞。
- (06) 我很喜歡和他分享我的見聞和感想。
- (07) 我經常覺得我們的心意能夠相通。
- (08) 我和他在一起的時候，很容易生氣。
- (09) 我和他在一起的時候，會覺得緊張、不安。
- (10) 我和他在一起的時候，常覺得不耐煩。
- (11) 他經常讓我有無可奈何的感覺。
- (12) 他對我期望很高，給我很大的壓力。
- (13) 只要有他在，我就似乎沒有權利做什麼決定。
- (14) 我常有被他限制而不能放手一搏的感覺。
- (15) 我經常覺得他管我管得太多。
- (16) 我的很多決定都是出於他的想法，而不是我自己的意願。
- (17) 我希望趕快長大，好脫離他的管束。
- (18) 他總認為我還是個小孩，做什麼他都不放心。
- (19) 我常常惹他生氣。
- (20) 我覺得自己是他的負擔和麻煩。

三、父母管教行為及回應：最近三個月中，下列這些情況在您和父母之間發生的頻率有多高？您通常怎麼反應？請分別針對父親和母親，用適當數字代表他們與您互動的情況，將數字填在各題後面的空格裡。如果沒法回答，則請在空格內打「▼」。

發生頻率	您通常的反應
0 = 近來沒發生過	0 = 近來沒發生過
1 = 曾經發生，但次數很少	1 = 坦然接受訓示，盡力照父母的要求去做
2 = 偶爾發生，大約每個月一兩次	2 = 聽從父母，但會有輕微的不舒服
3 = 經常發生，大約每星期一兩次	3 = 敢怒而不敢言，很不高興地聽從
4 = 非常頻繁，幾乎每天都發生	4 = 嘻皮笑臉、討價還價、或解釋辯白
	5 = 向父母抗議或辯駁，通常演變成爭吵或冷戰
	6 = 和父母冷戰或置之不理
	7 = 表面上順從，私下不服氣，仍照自己的意思做

(最近三個月) 父母管教行為	發生頻率	您通常的反應
(01) 催促您去讀書、做功課。	父親	
	母親	
(02) 不准您和朋友出去玩。	父親	
	母親	
(03) 拒絕您的要求（給零用錢、買東西等）。	父親	
	母親	
(04) 批評您的朋友或企圖禁止您和某些人往來。	父親	
	母親	
(05) 批評您的服裝或髮型，或命令、要求您改變。	父親	
	母親	
(06) 責備您對父母的態度不夠尊重（例如：對父母大小聲、對父母的建議嗤之以鼻等）。	父親	
	母親	
(07) 因為您沒有按時回家而責備您。	父親	
	母親	
(08) 因為您成績不夠好而責備您。	父親	
	母親	
(09) 因為生活瑣事而責備您（例如：房間太亂、太吵鬧、粗心大意等）。	父親	
	母親	
(10) 訓示您做人做事的道理。	父親	
	母親	

四、有些父母親有時會有不很適當的行為，請您分別判斷下列各種敘述是否符合您父親或母親的情況，並圈選適當數字來代表它們符合的程度。

(一) 父親的情況

	符合程度			
	不 符 合	有 點 符 合	相 當 符 合	很 符 合
(01) 沒有賺錢養家。	. 0	1	2	3
(02) 有酗酒或賭博的習慣。	. 0	1	2	3
(03) 教導子女言行不一，所說的自己做不到。	. 0	1	2	3
(04) 以打罵方式管教子女。	. 0	1	2	3
(05) 霸道。	. 0	1	2	3
(06) 對孩子的過失過度緊張，常常小題大作。	. 0	1	2	3
(07) 壓力大，心情不好時，會遷怒子女。	. 0	1	2	3
(08) 主觀性強，不聽子女的意見。	. 0	1	2	3
(09) 違犯法紀。	. 0	1	2	3
(10) 曾有外遇。	. 0	1	2	3
(11) 過度投入工作。	. 0	1	2	3
(12) 無知，不知學習成長。	. 0	1	2	3

(二) 母親的情況

	符合程度			
	不 符 合	有 點 符 合	相 當 符 合	很 符 合
(01) 沒有賺錢養家。	. 0	1	2	3
(02) 有酗酒或賭博的習慣。	. 0	1	2	3
(03) 教導子女言行不一，所說的自己做不到。	. 0	1	2	3
(04) 以打罵方式管教子女。	. 0	1	2	3
(05) 霸道。	. 0	1	2	3
(06) 對孩子的過失過度緊張，常常小題大作。	. 0	1	2	3
(07) 壓力大，心情不好時，會遷怒子女。	. 0	1	2	3
(08) 主觀性強，不聽子女的意見。	. 0	1	2	3
(09) 違犯法紀。	. 0	1	2	3
(10) 曾有外遇。	. 0	1	2	3
(11) 過度投入工作。	. 0	1	2	3
(12) 無知，不知學習成長。	. 0	1	2	3

五、這一大題的目的是想了解您怎麼看待或處理人際間的衝突或爭執。我們將給您看兩則小故事，也分別為兩則故事主角設想了若干不同的處理方式，希望您告訴我們，您對各種處理方式的贊同程度，並簡單的說明您這麼判斷的理由。

故事一

陳先生是一家小型公司的老闆，他的員工中有一個特別令他頭疼。他經常遲到早退，又常常延遲交辦的業務。陳先生認為這個年輕人不夠敬業，而對方則常常私下抱怨老闆苛刻，因此兩人之間常發生不愉快的場面。後來這個員工發現全公司只有自己工作滿一年後沒有調薪，和陳先生大吵了一架辭職了。過了一段時間，他去某大公司謀職，陳先生收到一封該公司的詢問函，想知道這位離職員工過去的工作表現和離職原因，並表示會對陳先生的陳述保密，希望他據實相告。

陳先生如果有下列作法，你贊同的程度有多高？

(請圈選一個數字來代表您的贊同程度，數字越大代表您越贊同他的作法)

1. 蒐集具體事實，告訴對方，該員工離職的主因是他在工作期間，大約平均每個月有十次遲到早退。最後則是因為沒有給他加薪，和老闆大吵一架而辭職。

我很不贊同這種作法 1 2 3 4 5 6 7 我很贊同這種作法

我的理由是： _____

2. 基於厚道精神，避免影響年輕人的前途，因此決定稍做保留，只是委婉地告訴對方，該員工離職可能是因為心中另有打算，自請辭職。

我很不贊同這種作法 1 2 3 4 5 6 7 我很贊同這種作法

我的理由是： _____

3. 覺得這個年輕人實在需要一點教訓，於是告訴對方，該員工在公司裡工作的這一段時間，情緒和表現都不穩定，後來因為公司沒有給他加薪而決定自行請辭。

我很不贊同這種作法 1 2 3 4 5 6 7 我很贊同這種作法

我的理由是： _____

故事二

王老師是一位國中老師，平時教學很認真，但是對待學生也很嚴厲，經常體罰或責罵學生，家長們屢次與他溝通，希望他不要體罰以及用傷人的言詞來刺傷孩子，卻總是沒什麼效果。有一次，某班上課的時候，學生們很久都沒有真正安靜下來，老是有人交頭接耳，私下嬉鬧。老師制止了幾次，最後終於爆發了。他抓住兩個正在低頭竊笑的學生，罰他們兩人到講台上互相「掌嘴」（互相打耳光）。很多家長知道這件事後，非常生氣，認為這是非常不適當的懲罰。

學生家長們如果有下列作法，你贊同的程度有多高？

（請圈選一個數字來代表您的贊同程度，數字越大代表您越贊同他的作法）

1. 正式寫信給王老師，表示家長們覺得這種懲罰方式非常不適當，要求他公開向該班級所有學生道歉，並保證不再有這種事情發生。家長們並決定，如果王老師沒有回應，他們會將這次事件，連同過去王老師對學生的體罰及口語侮辱等事實，聯名向教育當局告發。

我很不贊同這種作法 1 2 3 4 5 6 7 我很贊同這種作法

我的理由是： _____

2. 家長們私下將此事件連同過去王老師對學生的體罰及口語侮辱等事實，聯名向校方反應，要求學校在下學期更換老師。

我很不贊同這種作法 1 2 3 4 5 6 7 我很贊同這種作法

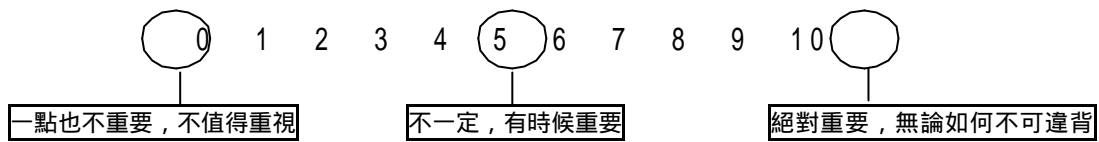
我的理由是： _____

3. 家長們決定採用軟性的方式來改變老師，利用年節的機會，集體送一份小禮物給老師，感謝老師的辛勞，並為孩子們的調皮致歉，表示以後會約束孩子們注意教室秩序，不要惹老師生氣。

我很不贊同這種作法 1 2 3 4 5 6 7 我很贊同這種作法

我的理由是： _____

六、下列各項敘述是我們日常生活中常被要求做到，或許多人重視的價值觀，但對於不同的人而言，這些價值觀的重要性很可能並不相同，因此我們希望知道對於您以及您的父母，這些價值觀的重要性如何。我們假設愈受人們重視的價值觀，愈會影響人們日常待人接物時的判斷抉擇。請從 1 到 10 的數字中選擇適當的數字填進空格裡，分別代表您和您父母的看法，數字愈大代表您或您的父母認為它愈重要。（如果父親和母親的看法有很大差異，請選擇和您差異比較小的一位。）



	我的看法	父(母)親的看法
(01) 仁慈，願意幫助別人	_____	_____
(02) 忍讓，不輕易與人爭執	_____	_____
(03) 相信自己的判斷，不怕與眾人不同	_____	_____
(04) 明知自己有理，也要為別人保留面子	_____	_____
(05) 有幽默感，懂得自我解嘲	_____	_____
(06) 厚道，給別人留餘地	_____	_____
(07) 明辨是非，不敷衍馬虎	_____	_____
(08) 誠實	_____	_____
(09) 有自己的主張，不輕易受人影響	_____	_____
(10) 懂得顧全大局，委曲求全	_____	_____
(11) 公正，不偏袒自己喜歡的人，不公報私仇	_____	_____
(12) 有禮貌	_____	_____
(13) 寬厚，願意原諒別人	_____	_____
(14) 不畏權勢，維護尊嚴	_____	_____
(15) 懂得自我約束	_____	_____
(16) 不計較，不和別人搶功勞	_____	_____
(17) 有勇氣承擔犯錯的責罰或損失	_____	_____
(18) 言語委婉溫和，避免傷人的言詞	_____	_____
(19) 能忍耐不合理的待遇	_____	_____
(20) 敢表達自己的不滿	_____	_____

七、子女角色信念：為人子女應該努力做到哪些事？請針對下列敘述，表達您的意見。請注意，很多我們覺得應該做的事卻不一定願意去做，或者實際去做，這裡請您評定的是您認為應該做的程度，而不是您願意做或實際做到的程度。請勾選適當數字代表您的想法。

0：代表並不應該，您認為這一點並不是子女的本分。
 1：代表有點應該，您認為能做就去做，但不必勉強。
 2：代表相當應該，您認為即使有些困難，也應該盡力去做。
 3：代表非常應該，您認為這一點一定要做到，否則是很大的罪過。

		並 不 應 該	有 點 應 該	相 當 應 該	非 常 應 該
(01) 父母去世後，逢年過節，您是否應該祭掃他的墓地？	.	0	1	2	3
(02) 您是否應該留心父母的生活起居？	.	0	1	2	3
(03) 您是否應該牢記父母的生日，並加祝賀？	.	0	1	2	3
(04) 選擇職業或工作時，您是否應該先考慮它是否讓您便於照顧父母？	.	0	1	2	3
(05) 您是否應該經常和父母交談，以了解他的想法和感受？	.	0	1	2	3
(06) 父母去世後，您是否應該做些紀念他的事情？	.	0	1	2	3
(07) 出門前或返家後，您是否應該向父母稟告一聲，以免掛念？	.	0	1	2	3
(08) 您是否應該努力讀書學習，以使父母高興？	.	0	1	2	3
(09) 您是否應該讓父母感到他很重要？	.	0	1	2	3
(10) 您成人以後是否應該奉養父母，使父母生活舒適？	.	0	1	2	3
(11) 您對父母說話是否應該溫和有禮？	.	0	1	2	3
(12) 父母生病時，您是否應該親自照顧？	.	0	1	2	3

八、受訪者基本資料：

- 1.性別： 1.男 2.女
- 2.家中兄弟姊妹數（包括您自己）：共 _____ 人
- 3.您在家中兄弟姊妹的排行（請填數字）：第 _____
- 4.您有沒有認真的考慮過自殺（例如想像各種可能採用的方法，考慮怎麼寫遺書，想像別人會怎麼想、怎麼說等）？
 - 1.從沒有動過這種念頭
 - 2.自殺的念頭曾在心中輕輕掠過，但並沒有認真想過
 - 3.有認真想過，但沒有任何準備動作
 - 4.有認真想過，也曾經有過某種準備動作
- 5.這一年來您的學業表現（請在下列五個等級中自行勾選適當等級）：

1.上	2.中上	3.中	4.中下	5.下
-----	------	-----	------	-----

感謝您協助我們填答問卷，請容許我們有點得寸進尺地進一步請求您同意日後再參與我們的後續研究。

由於我們相信人們的人際關係以及心境常常會隨著時間或成長而改變，我們希望能找到一群年輕朋友，在未來的一年內定期回答一些後續的問卷。未來的問卷內容有些和今天的相同，也有一些不同。此外，我們也希望有一部份的朋友願意接受我們一對一的訪問，但是我們了解同學們時間寶貴，而當面訪談要花比較多時間，因此不敢奢求太多同學們能同意參與，但我們很希望同學們能儘量同意回答郵寄問卷。我們會盡力使問卷簡短易答，不花費太多的時間，您只要在接到問卷後兩週內填答完成並投郵就可以了。這個研究大約要延續一年，如果您希望知道研究的結果，我們會很樂意將結果摘要寄給您（預計是在明年 8 月）。

我們保證對所取得之個人資料保密，不會將任何資料透露給受訪者之父母、師友或其他非研究人員，且所有未來發表之論文中，均不會有洩露個人身份之疑慮。無論您是否同意參與後續的研究，都請填答下列回條，隨卷繳回。謝謝您！！

東吳大學社會工作系教授羅國英 謹上

民國八十九年五月

後續研究參與意願（回條）

請勾選可參與的方式（可複選）：

1. 我願意接受當面訪談
2. 我願意填答郵寄問卷
3. 兩種活動我都無法參與

☞ 如果您同意參與任何一種形式的後續研究，請填寫下列資料：

姓名：_____ 電話：_____

住址：_____

是否希望收到研究結果之摘要報告： 1. 是 2. 否

註：由於前後資料必須有一個可以辨識接續的方法，但我們又不希望問卷上有受訪者的姓名，因為那樣會增加保護受訪者隱私的困難。因此我們決定以問卷編號作為日後您的代號，並負責為您的身份保密。以後郵寄問卷時，我們會在您的問卷上註明這個編號，但它只是用來接續前後不同時間得來的資料，我們保證不會讓您的身份曝光，希望您信任我們。

問卷編號：_____

五、這一大題的目的是想了解您怎麼看待或處理人際間的衝突或爭執。我們將給您看兩則小故事，也分別為兩則故事主角設想了若干不同的處理方式，希望您告訴我們，您對各種處理方式的贊同程度，並簡單的說明您這麼判斷的理由。

故事一

小張是一家高級餐廳的服務員。工作本身還算勝任愉快，只是有的時候會遇到有錢卻很沒有風度的客人，這是這份工作最令他不喜歡的部分。有一天，有幾位男性客人來到餐廳，要了一個單獨的房間，點了很昂貴的餐點，接著便開始目中無人地對餐廳裡的女性服務人員品頭論足起來。他雖然很看不慣，但是除了臉色比較嚴肅之外，並沒有什麼表示。後來這幾個客人除了對他的服務表示很不滿意，挑剔他動作太慢，不夠專業等之外，甚至還在他面前故意打翻碗碟來讓他手忙腳亂地收拾。

小張如果有下列作法，你贊同的程度有多高？

(請圈選一個數字來代表您的贊同程度，數字越大代表您越贊同他的作法)

1. 正色告訴客人，雖然服務人員以客為尊，但也請他們尊重服務人員的人格，不要因為自己花得起錢，就可以用輕視的態度隨意使喚別人。

我
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

2. 為了避免和客人當面衝突，讓餐廳或自己遭殃，決定去和其他同事商量，找別人來為這一桌客人服務。

我
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

3. 覺得這些人實在很惡劣，卻又不能當面衝突，只能在心裡咒罵，表面上卻必須繼續忍耐。

我
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

故事二

王老師是一位國中老師，平時教學很認真，但是對待學生也很嚴厲，經常體罰或責罵學生，家長們屢次與他溝通，希望他不要體罰以及用傷人的言詞來刺傷孩子，卻總是沒什麼效果。有一次，某班上課的時候，學生們很久都沒有真正安靜下來，老是有人交頭接耳，私下嬉鬧。老師制止了幾次，最後終於爆發了。他抓住兩個正在低頭竊笑的學生，罰他們兩人到講台上互相「掌嘴」（互相打耳光）。很多家長知道這件事後，非常生氣，認為這是非常不適當的懲罰。

學生家長們如果有下列作法，你贊同的程度有多高？

（請圈選一個數字來代表您的贊同程度，數字越大代表您越贊同他的作法）

1. 正式寫信給王老師，表示家長們覺得這種懲罰方式非常不適當，要求他公開向該班級所有學生道歉，並保證不再有這種事情發生。家長們並決定，如果王老師沒有回應，他們會將這次事件，連同過去王老師對學生的體罰及口語侮辱等事實，聯名向教育當局告發。

我
很
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

2. 家長們私下將此事件連同過去王老師對學生的體罰及口語侮辱等事實，聯名向校方反應，要求學校在下學期更換老師。

我
很
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

3. 家長們決定採用軟性的方式來改變老師，利用年節的機會，集體送一份小禮物給老師，感謝老師的辛勞，並為孩子們的調皮致歉，表示以後會約束孩子們注意教室秩序，不要惹老師生氣。

我
很
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

五、這一大題的目的是想了解您怎麼看待或處理人際間的衝突或爭執。我們將給您看兩則小故事，也分別為兩則故事主角設想了若干不同的處理方式，希望您告訴我們，您對各種處理方式的贊同程度，並簡單的說明您這麼判斷的理由。

故事一

陳先生是一家小型公司的老闆，他的員工中有一個特別令他頭疼。他經常遲到早退，又常常延遲交辦的業務。陳先生認為這個年輕人不夠敬業，而對方則常常私下抱怨老闆苛刻，因此兩人之間常發生不愉快的場面。後來這個員工發現全公司只有自己工作滿一年後沒有調薪，和陳先生大吵了一架辭職了。過了一段時間，他去某大公司謀職，陳先生收到一封該公司的詢問函，想知道這位離職員工過去的工作表現和離職原因，並表示會對陳先生的陳述保密，希望他據實相告。

陳先生如果有下列作法，你贊同的程度有多高？

(請圈選一個數字來代表您的贊同程度，數字越大代表您越贊同他的作法)

1. 蒐集具體事實，告訴對方，該員工離職的主因是他在工作期間，大約平均每個月有十次遲到早退。最後則是因為沒有給他加薪，和老闆大吵一架而辭職。

我
很
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

2. 基於厚道精神，避免影響年輕人的前途，因此決定稍做保留，只是委婉地告訴對方，該員工離職可能是因為心中另有打算，自請辭職。

我
很
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

3. 覺得這個年輕人實在需要一點教訓，於是告訴對方，該員工在公司裡工作的這一段時間，情緒和表現都不穩定，後來因為公司沒有給他加薪而決定自行請辭。

我
很
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

故事二

阿強今年二十五歲了，出生以來都沒有見過父親。父親在媽媽懷孕時有了外遇，從此便沒有再回家來，但是媽媽和爸爸並沒有離婚，現在媽媽已經去世。他心中對父親一直含著怨恨，也為媽媽覺得不平，因為他知道父親其實一直都和他住在同一個城市，但是卻從來對他們母子不聞不問。有一天，他接到一通醫院打來的電話，告訴他爸爸病倒在路邊，被人送進醫院。由於他是爸爸目前唯一的親人，他父親希望他能出面相認，也很希望病好以後可以一起生活。

阿強如果有下列作法，你贊同的程度有多高？

(請圈選一個數字來代表您的贊同程度，數字越大代表您越贊同他的作法)

1. 到醫院探望他一次，但就像對待一般朋友一樣。對於親子關係及將來是否同住的問題，絕口不提。如果父親主動提起，則堅定地表示不願討論、不能接受。

我毫不贊同這種作法 1 2 3 4 5 6 7 我很贊同這種作法

我的理由是： _____

2. 直接告訴醫院的聯絡人員，父親並沒有盡到作父親的責任，所以 he 不想認這個父親，也不會出面處理任何問題。

我毫不贊同這種作法 1 2 3 4 5 6 7 我很贊同這種作法

我的理由是： _____

3. 以兒子的身份去醫院看他，質問他為什麼沒有盡到作父親的責任。如果父親有一套可接受的說法，就接他來同住，否則便正式決裂。

我毫不贊同這種作法 1 2 3 4 5 6 7 我很贊同這種作法

我的理由是： _____

五、這一大題的目的是想了解您怎麼看待或處理人際間的衝突或爭執。我們將給您看兩則小故事，也分別為兩則故事主角設想了若干不同的處理方式，希望您告訴我們，您對各種處理方式的贊同程度，並簡單的說明您這麼判斷的理由。

故事一

小張是一家高級餐廳的服務員。工作本身還算勝任愉快，只是有的時候會遇到有錢卻很沒有風度的客人，這是這份工作最令他不喜歡的部分。有一天，有幾位男性客人來到餐廳，要了一個單獨的房間，點了很昂貴的餐點，接著便開始目中無人地對餐廳裡的女性服務人員品頭論足起來。他雖然很看不慣，但是除了臉色比較嚴肅之外，並沒有什麼表示。後來這幾個客人除了對他的服務表示很不滿意，挑剔他動作太慢，不夠專業等之外，甚至還在他面前故意打翻碗碟來讓他手忙腳亂地收拾。

小張如果有下列作法，你贊同的程度有多高？

(請圈選一個數字來代表您的贊同程度，數字越大代表您越贊同他的作法)

1. 正色告訴客人，雖然服務人員以客為尊，但也請他們尊重服務人員的人格，不要因為自己花得起錢，就可以用輕視的態度隨意使喚別人。

我
很
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

2. 為了避免和客人當面衝突，讓餐廳或自己遭殃，決定去和其他同事商量，找別人來為這一桌客人服務。

我
很
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

3. 覺得這些人實在很惡劣，卻又不能當面衝突，只能在心裡咒罵，表面上卻必須繼續忍耐。

我
很
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

故事二

阿強今年二十五歲了，出生以來都沒有見過父親。父親在媽媽懷孕時有了外遇，從此便沒有再回家來，但是媽媽和爸爸並沒有離婚，現在媽媽已經去世。他心中對父親一直含著怨恨，也為媽媽覺得不平，因為他知道父親其實一直都和他住在同一個城市，但是卻從來對他們母子不聞不問。有一天，他接到一通醫院打來的電話，告訴他爸爸病倒在路邊，被人送進醫院。由於他是爸爸目前唯一的親人，他父親希望他能出面相認，也很希望病好以後可以一起生活。

阿強如果有下列作法，你贊同的程度有多高？

(請圈選一個數字來代表您的贊同程度，數字越大代表您越贊同他的作法)

1. 到醫院探望他一次，但就像對待一般朋友一樣。對於親子關係及將來是否同住的問題，絕口不提。如果父親主動提起，則堅定地表示不願討論、不能接受。

我毫不贊同這種作法 1 2 3 4 5 6 7 我很贊同這種作法

我的理由是： _____

2. 直接告訴醫院的聯絡人員，父親並沒有盡到作父親的責任，所以他不想認這個父親，也不會出面處理任何問題。

我毫不贊同這種作法 1 2 3 4 5 6 7 我很贊同這種作法

我的理由是： _____

3. 以兒子的身份去醫院看他，質問他為什麼沒有盡到作父親的責任。如果父親有一套可接受的說法，就接他來同住，否則便正式決裂。

我毫不贊同這種作法 1 2 3 4 5 6 7 我很贊同這種作法

我的理由是： _____

五、這一大題的目的是想了解您怎麼看待或處理人際間的衝突或爭執。我們將給您看兩則小故事，也分別為兩則故事主角設想了若干不同的處理方式，希望您告訴我們，您對各種處理方式的贊同程度，並簡單的說明您這麼判斷的理由。

故事一

王老師是一位國中老師，平時教學很認真，但是對待學生也很嚴厲，經常體罰或責罵學生，家長們屢次與他溝通，希望他不要體罰以及用傷人的言詞來刺傷孩子，卻總是沒什麼效果。有一次，某班上課的時候，學生們很久都沒有真正安靜下來，老是有人交頭接耳，私下嬉鬧。老師制止了幾次，最後終於爆發了。他抓住兩個正在低頭竊笑的學生，罰他們兩人到講台上互相「掌嘴」（互相打耳光）。很多家長知道這件事後，非常生氣，認為這是非常不適當的懲罰。

學生家長們如果有下列作法，你贊同的程度有多高？

（請圈選一個數字來代表您的贊同程度，數字越大代表您越贊同他的作法）

1. 正式寫信給王老師，表示家長們覺得這種懲罰方式非常不適當，要求他公開向該班級所有學生道歉，並保證不再有這種事情發生。家長們並決定，如果王老師沒有回應，他們會將這次事件，連同過去王老師對學生的體罰及口語侮辱等事實，聯名向教育當局告發。

我
很
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

2. 家長們私下將此事件連同過去王老師對學生的體罰及口語侮辱等事實，聯名向校方反應，要求學校在下學期更換老師。

我
很
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

3. 家長們決定採用軟性的方式來改變老師，利用年節的機會，集體送一份小禮物給老師，感謝老師的辛勞，並為孩子們的調皮致歉，表示以後會約束孩子們注意教室秩序，不要惹老師生氣。

我
很
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

E

故事二

陳先生是一家小型公司的老闆，他的員工中有一個特別令他頭疼。他經常遲到早退，又常常延遲交辦的業務。陳先生認為這個年輕人不夠敬業，而對方則常常私下抱怨老闆苛刻，因此兩人之間常發生不愉快的場面。後來這個員工發現全公司只有自己工作滿一年後沒有調薪，和陳先生大吵了一架辭職了。過了一段時間，他去某大公司謀職，陳先生收到一封該公司的詢問函，想知道這位離職員工過去的工作表現和離職原因，並表示會對陳先生的陳述保密，希望他據實相告。

陳先生如果有下列作法，你贊同的程度有多高？

(請圈選一個數字來代表您的贊同程度，數字越大代表您越贊同他的作法)

1. 蒐集具體事實，告訴對方，該員工離職的主因是他在工作期間，大約平均每個月有十次遲到早退。最後則是因為沒有給他加薪，和老闆大吵一架而辭職。

我很不贊同這種作法 1 2 3 4 5 6 7 我很贊同這種作法

我的理由是： _____

2. 基於厚道精神，避免影響年輕人的前途，因此決定稍做保留，只是委婉地告訴對方，該員工離職可能是因為心中另有打算，自請辭職。

我很不贊同這種作法 1 2 3 4 5 6 7 我很贊同這種作法

我的理由是： _____

3. 覺得這個年輕人實在需要一點教訓，於是告訴對方，該員工在公司裡工作的這一段時間，情緒和表現都不穩定，後來因為公司沒有給他加薪而決定自行請辭。

我很不贊同這種作法 1 2 3 4 5 6 7 我很贊同這種作法

我的理由是： _____

五、這一大題的目的是想了解您怎麼看待或處理人際間的衝突或爭執。我們將給您看兩則小故事，也分別為兩則故事主角設想了若干不同的處理方式，希望您告訴我們，您對各種處理方式的贊同程度，並簡單的說明您這麼判斷的理由。

故事一

阿強今年二十五歲了，出生以來都沒有見過父親。父親在媽媽懷孕時有了外遇，從此便沒有再回家來，但是媽媽和爸爸並沒有離婚，現在媽媽已經去世。他心中對父親一直含著怨恨，也為媽媽覺得不平，因為他知道父親其實一直都和他住在同一個城市，但是卻從來對他們母子不聞不問。有一天，他接到一通醫院打來的電話，告訴他爸爸病倒在路邊，被人送進醫院。由於他是爸爸目前唯一的親人，他父親希望他能出面相認，也很希望病好以後可以一起生活。

阿強如果有下列作法，你贊同的程度有多高？

(請圈選一個數字來代表您的贊同程度，數字越大代表您越贊同他的作法)

1. 到醫院探望他一次，但就像對待一般朋友一樣。對於親子關係及將來是否同住的問題，絕口不提。如果父親主動提起，則堅定地表示不願討論、不能接受。

我
很
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

2. 直接告訴醫院的聯絡人員，父親並沒有盡到作父親的責任，所以他不想認這個父親，也不會出面處理任何問題。

我
很
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

3. 以兒子的身份去醫院看他，質問他為什麼沒有盡到作父親的責任。如果父親有一套可接受的說法，就接他來同住，否則便正式決裂。

我
很
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

故事二

小張是一家高級餐廳的服務員。工作本身還算勝任愉快，只是有的時候會遇到有錢卻很沒有風度的客人，這是這份工作最令他不喜歡的部分。有一天，有幾位男性客人來到餐廳，要了一個單獨的房間，點了很昂貴的餐點，接著便開始目中無人地對餐廳裡的女性服務人員品頭論足起來。他雖然很看不慣，但是除了臉色比較嚴肅之外，並沒有什麼表示。後來這幾個客人除了對他的服務表示很不滿意，挑剔他動作太慢，不夠專業等之外，甚至還在他面前故意打翻碗碟來讓他手忙腳亂地收拾。

小張如果有下列作法，你贊同的程度有多高？

(請圈選一個數字來代表您的贊同程度，數字越大代表您越贊同他的作法)

1. 正色告訴客人，雖然服務人員以客為尊，但也請他們尊重服務人員的人格，不要因為自己花得起錢，就可以用輕視的態度隨意使喚別人。

我
很
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

2. 為了避免和客人當面衝突，讓餐廳或自己遭殃，決定去和其他同事商量，找別人來為這一桌客人服務。

我
很
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____

3. 覺得這些人實在很惡劣，卻又不能當面衝突，只能在心裡咒罵，表面上卻必須繼續忍耐。

我
很
不
贊
同
這
種
作
法 1 2 3 4 5 6 7 我
很
贊
同
這
種
作
法

我的理由是： _____