

合的助聽器效果愈好。此外，當你注意到班上的孩子有不專心、聽不清楚時，要懷疑到中耳炎的可能性，如果視為當然，往往會錯過幫助孩子最好的時機。在國人知識及聽障福利照顧逐漸提升的今天，認識聽障是非常重要的。

(本文作者現為三軍總醫院耳鼻喉科醫師)

### 參考資料

1. 梁家光 (民77) 內耳生理學之最近發展 聽語會刊5:2-7。
2. 梁家光 (民78a) 兒童語言理解的發展 聽語會刊6:43-47。
3. 梁家光 (民78b) 中耳炎對兒童發展之影響 聽語會刊6:12-20。
4. Bess, F.M. and Tharpe, A.M. (1986) Introduc-

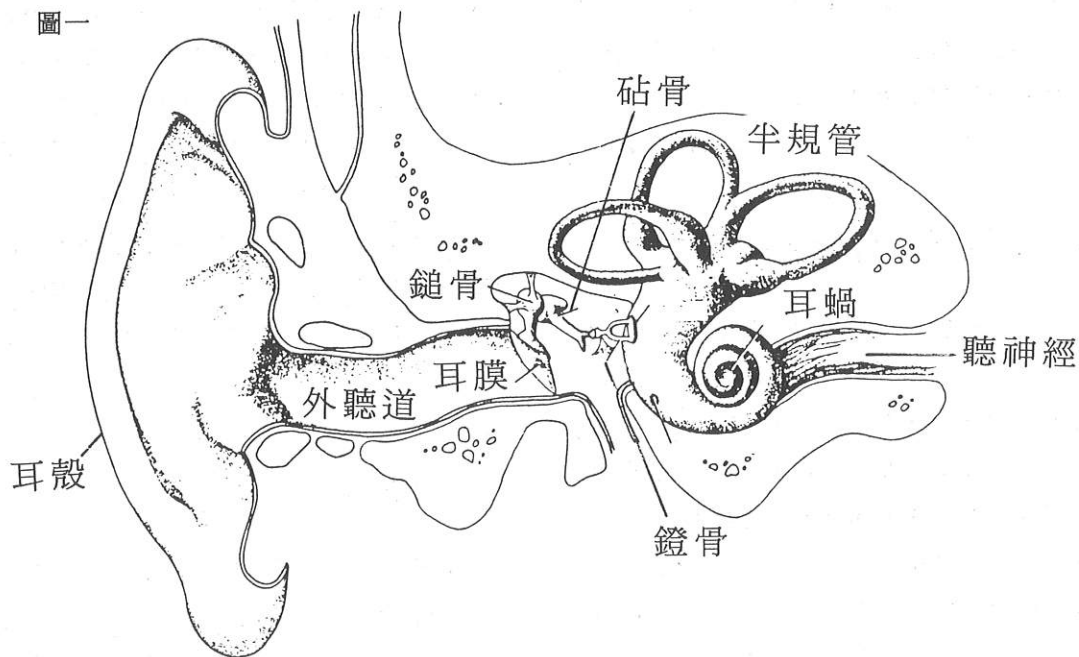
tion to unilateral sensorineural hearing loss in children. Ear Hearing 7:20-26.

5. Holm, V.A. and Kunze, L.H. (1961) Effect of chronic otitis media on language and speech development. Pediatrics 43:833-839.

6. Hunt, J. McV. (1961) Intelligence and Experience. New York: Ronald Press, 1961.

7. McFadden, D.M., Berwick, D.M., Feldstein, M.L. and Marter, S.S. (1985) Age-specific patterns of diagnosis of acute otitis media. Clinical Pediatrics 24:571-574.

8. Roberts, J.G., Sanyal, M.A., Burchinal, M.R., Collia, A.M., Ramey, C.T. and Henderson, F.M. academic performance. Pediatrics 78:423-430.



## 教行為偏異兒童的社會溝通技能

王大延

關鍵語：行為偏異兒童、社會溝通技能

行為異常和性格異常兒童普遍存有社會溝通技能(social skills)缺陷問題。事實上，由於無法與學校教師以及同儕建立良好的人際關係，這些學童經常處於群體中的邊緣狀態，再者，挫折容忍能力低，不知如何與他人做良好的溝通，因而衝突時起，為同儕所排斥，嚴重的影響人際適應，加重了偏異的行為問題。除了在學校表現不良的社會溝通技能之外，行為偏異兒童在家庭、社區的社會適應能力亦普遍低落，因此從事特殊教育的教師應及早謀取對策並加以導正。

社會溝通技能指個體有能力從事人際互動以獲得他人接納 (Gallagher 1988)。據此而言，社會溝通技能包括了積極或消極的交互作用，假使個體愈能擴展與他人交互作用，則愈具有能力了解他人的態度，必然適應良好。社會技能的學習需透過模仿學習 (imitative learning) 的過程，不斷經由練習而學到良好的適應技能。因此，模仿與練習是二種教社會技能的有效方法。一旦學生學到某些社會溝通技能，只要以增強或訂定社會契約 (social contracts) 的方式繼續追蹤指導，則這些技能將長久而有效的保存。本文的目的在於介紹各種教行為偏異兒童的社會溝通技能的模式，在敘述各類模式之前，應先瞭解學童的社會溝通技能正常與否，需經由診斷，然後根據其結果應用於實際教學。

### 一、診斷社會溝通技能

診斷行為偏異兒童的社會技能有三個目的，其一，指認具有社會溝通缺陷且需加以訓練的學生；其二，指決定教學內容；其三，指評估學童進步情形以及評量教學的成效。為了達到此目的，需考慮診斷的方法與工具是否具有信度與效度，下面將介紹一般較常使用的四種診斷方法，並評量其得失。

自然觀察 在實際的情境當中，觀察社會溝通行為，常常帶來特殊的訊息，讓我們深入瞭解行為偏異兒童的社會技能缺陷所在。目前許多具有系統的觀察方法，普遍應用於研究行為偏異兒童的社會溝通能力。華克等人 (Walker, McConnell, Holmes, Todis, Walker, Golden 1983) 編製可接受性觀察量表 (accepts observation form)，即適用於一般專職人員觀察並紀錄行為。觀察者紀錄二項或二項以上的交互作用行為，包括被觀察者與同儕之間身體接觸、追逐、參與有組織的遊戲、使用各種運動設備等。被觀察者參與活動時間的長短與原訂之觀察時間的比率即表示受試者社會溝通的良好與否。例如在20分鐘內某位行為偏異之學童於上述的情境中與其他同儕發生溝通行為為十一分鐘，則其正常的社會溝通行為的比例是  $11/20 = 55$

%。

第二種經由觀察而診斷行為偏異兒童的社會溝通能力的方法是紀錄適當行為的次數(Cartledge & Milburn, 1986)。此方法是由觀察者於一段固定的時間，紀錄行為偏異者良性溝通的次數，受試者經過一段時期的訓練課程之後，重新紀錄其正確的社會溝通次數，藉以瞭解學童的社會溝通技能進步情形。紀錄正確的社會溝通行為的內容如學童說出“請”、“對不起”、“謝謝”、或眼神注視對方聆聽他人說話等行為。

**行為檢核** 行為檢核是使用正式編製的行為問題檢核表由教師根據學童的社會技能加以檢核。此行為檢核亦可透過學生自我報導的方式與教師檢核相互對照，藉以了解學童的社會溝通技能，當學生自我報導結果與教師的檢核達到訂定的臨界臨床標準，即被視為社會溝通技能欠佳需接受個別化課程訓練。亞承巴克氏(Achebach, 1991)編製之行為量表，部分內容為檢核社會溝通技能而編纂。相關內容請參閱筆者編譯之亞承巴克青少年問題檢核表與青少年自我報導量表(Child Behavior Checklist & Youth Self-Report)。

**社會關係評量(Sociometric Measures)** 此診斷方法旨在評估行為偏異兒童受到同儕排斥或接納的情形，據以判斷學生的社會溝通能力。同儕的推荐(peer nomination)和同儕等級評量(peer ratings)是兩種常用的社會關係評量方法，前者指以紙筆或晤談方式要求學生寫出或說出最(不)喜歡的同儕，抑或最(不)喜歡與那一位同學遊戲，目的在於了解學生的人際關係良好與否。後者則由每位學生評量班上其他同儕接納或排拒，藉以了解學生的社交能力。不過，以同學之

間的友誼或受接納與否為評估偏異行為的學童，往往發生許多爭議，癥結在於回歸主流之後的行為偏異學生很容易被同儕接受卻不易成為正常兒童的好朋友。

**角色扮演測驗** 角色扮演測驗意指設計一個假設性的情境，在此情境當中要求學生扮演各種不同的角色，以評估學生的社會溝通技能。在自然情境中，許多社會行為不易觀察，而角色扮演卻能以類比(或比擬)的方式瞭解學生的社會溝通能力以增加診斷結果之準確性。角色扮演應注意以下原則：

1. 扮演的內容需與生活有關，每個角色應涉及個人過去的經驗或未來發生的行為。
2. 要求受試者忠實的反應情境，明確表達自己對角色的認知與情感。
3. 施測者清楚的瞭解受試者如何處理日常生活。
4. 角色扮演應著眼於問題行為。
5. 在輕鬆自然的狀況之下，讓受試者分析自己的行為，瞭解自己因為某些消極的情緒而引起他人負面的反應。

評量社會技能是一個新的領域，使用的測量工具是否具有好的信度與效度，以及施測手續是否合乎科學都是極待解決的問題。迄今，尚未有任何一種測驗具有高效度且能單獨測量學生社會溝通能力的測驗工具。有鑒於此，施測者如能同時使用不同的測量方法及工具，從許多來源獲取不同的訊息，將可增加診斷結果的可靠性。以下將綜合比較上述四種評量方法的優點與缺點，以供施測者參考。

方 法	優 點	缺 點
行為觀察	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 經由觀察次數的多寡以了解進步的情形。</li> <li>2. 質與量並重的科學方法。</li> <li>3. 觀察特殊行為(例如打人)而不是整個行為(例如侵略行為)。</li> <li>4. 獲取學生與他人交互作用的資料。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 花費許多時間搜集資料。</li> <li>2. 無法評估次數少的行為。</li> <li>3. 所紀錄或觀察的行為可能與社會溝通技能無關。</li> <li>4. 能力較低的觀察者可能會搜集一些無用的資料。</li> </ol>
行為檢核	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可做為篩選的根據。</li> <li>2. 花費少，且可得到許多資料。</li> <li>3. 可以一次檢核各種行為問題。</li> <li>4. 因為評量處遇的成效。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 填答者可能隱瞞事實，做不正確的回答。</li> <li>2. 無法深入了解行為問題。</li> <li>3. 所檢核之行為問題不能深入。</li> </ol>
社會關係評量	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 是良好的篩選方法之一。</li> <li>2. 認證受到排斥和忽視的學生。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 無法診斷特殊的社會溝通技能缺陷。</li> <li>2. 無法據以監督學生進步的情形。</li> <li>3. 無法認證凡事忍讓的學生。</li> </ol>
角色扮演測驗	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可彈性的安排各種情境。</li> <li>2. 可深入了解一些不易觀察到或抽象的行為。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學生在角色扮演中的表現與實際的社會溝通能力無關。</li> <li>2. 缺乏信度和效度。</li> <li>3. 無法標準化。</li> </ol>

### 三、教學方法

教導行為偏異兒童社會溝通技能，如果事先讓他們瞭解教學的原因及內容比較容易奏效，如兒童對教學內容及受教理由茫無所知，則由不易達到訓練的目的。莫根等人(Morgan & Jenson, 1988)以為教導社會溝通技能的理由和目的有三：1. 簡明的陳述教學的特殊性；2. 解釋教師教導特殊社會技能的理由(例如如何成功的幫助他們與人交往)；3. 提供實例以增加效果。在教學的過

程中教師並不一定需要詳細的說明教學內容，因為學生有能力分析內容及為何受教的理由，過多的分析，將失去學習興趣，也可能得到反效果，以下將敘述幾種教學方法提供特殊教育教師及特教專業人員參考。

#### 楷模學習(Modeling)

社會學習理論經常應用於教社會溝通技巧。藉著觀察與模仿個體學到了社會行為，即是社會學習理論所謂的楷模學習(Cortledge & Milburn, 1986)。社會溝通技能使用此學習模式教導學生具備三種型態：教學

(instructione)理論、技能的表現(skill performan和實務(practice)。教學理論包括社會技能原理、特殊技能構成的要素的認定、和技能表現的訊息。技能表現則讓學習者不斷反覆目標行為，訓練人員不斷給予回饋和增強。實務則指學會社會溝通技能之後能應用於各種不同的情境(Cartledge et al., 1986; Vaughn, McIntosh, and Hogan, 1990)。

利用觀察學習教行為偏異兒童需配合其他教具，假如影片、錄影帶、錄音帶、生活事例、想像、木偶、和書籍等。每種教學模式各有其優點與缺點，除應用各種教具之外，選用任何型式的楷模學習應注意下列事項(Eisler & Frederiksen, 1980)：

1. 目標行為需明確、避免含混不清。
2. 任何型式均可能再被應用。
3. 任何型式的教學均要求多樣化，且足以改變學習情境、訓練的環境、以及類化作用。
4. 應考慮花費的時間、金錢、與精力。

至於應用各種型式的楷模學習和過程需友善的幫助學生，不斷的施以增強，過程更需要明確，從容易逐漸到困難，課程內容應不斷反覆並且綜合。

### 角色扮演

角色扮演主要的目的在於幫助行為偏異兒童應用已習得的技能於日常生活當中。訓練人員應教導學生當遇到人際適應困難如何利用每個步驟解決問題。角色扮演讓行為異常兒童有機會了解如何正確的表達自己的情感，藉練習的機會熟練正確的應對進退等社會行為。教師亦可在各種情境觀察及瞭解學生進步的情形。

角色扮演可以是結構性、非結構的行為，或此二種方式的混合。結構性的行為指教師預先設計情境，對學生特殊的行為加以反應。非結構性的行為指角色扮演的情節是即興的或學生正在工作、遊戲等相關的情境，其他如採納學生所建議的情境亦屬於這一類角色扮演。角色扮演施行時應注意：不管是結構性或非結構性的角色扮演，均需指導學生多次練習直到熟練各種技能為止。成功的角色扮演需要教師與學生配合合作才能達到目的，此外，亦可同時與其他的教學方法相互配合，諸如觀察學習、概念教學(concept teaching)、增強作用、輔助教學(coaching)等。

### 增強作用 (Contingent Reinforcement)

教師熟練如何讚美、忽略、給予正確回饋學生行為是教行為偏異兒童表達社會行為的有效方法。代幣增強作用(a token reinforcement)尤其可以有效的獲得與保持各種社會溝通技能，代幣增強作用有三種功能：1. 幫助學生學習達成社會溝通技能的目標；2. 保存與類化學到的社會溝通技能到其他情境；3. 必要時，在訓練階段可以控制行為。

莫根等人(Morgan, et. al., 1988)認為應用代幣增強作用應考慮下列問題：

1. 最後的目標應該是不必再接受增強作用學生就能對外界作正確反應。
2. 視實際需要應用最簡單或最複雜的代幣系統。原則上較嚴格的代幣系統較適於訓練之初使用，待學生明顯的進步之後才使用寬鬆的方法。
3. 社會溝通技能訓練的最後目標是學生能持續、積極的改變溝通的態度，因此長期的追蹤指導是必要的。

4. 代幣系統是否適當、有效，需視學生的行為表現而定，因此，經常評估、監控學生的進步情形十分重要。

經驗告訴我們教導行為偏異兒童社會溝通技能應訂定實施方案，然後謹慎運用上述各種方法以達到目標，此外尚有許多方法如輔助教學，不斷給予社會溝通技能的概念、線索、原則，讓學生有機會實際練習，皆可實際加以應用。

### 三、教學內容

教師編寫社會溝通技能教學方案基於診斷學生的溝通缺陷，然後應用上述各種教學方法以達到目的。下列是目前許多學者所認定有效的教學內容，提供教行為偏異兒童之特殊教育教師做為參考。

行為偏異兒童接納他人或為他人所接納，沃克等(Walker, McConnell, Holmes, Todis, Walker, & Golden, 1983)認為應包括下列教學內容：

1. 上課技能
  - 傾聽教師講課
  - 盡力工作
  - 遵守生活公約
2. 基本的交互作用
  - 微笑
  - 眼睛注視對方
  - 傾聽對方說話
  - 回答問題
  - 表示同意對方或與對方有不同的看法
  - 發問問題
3. 與同學相處
  - 用客氣的語言
  - 分擔他人的工作
  - 遵守規則
  - 幫助他人
  - 不卑不亢
4. 克服的技巧
  - 當同學拒絕
  - 受到同學欺侮
  - 當同學意圖傷害
  - 心境不順暢
5. 結交朋友
  - 關懷他人
  - 微笑
  - 向他人道賀
  - 表示憤怒

麥克基尼斯等人(McGinnis & Goldstein, 1984)認為教國小行為偏異兒童應包括下列事項

1. 班級中日常生活
  - 傾聽
  - 要求幫助
  - 說謝謝
  - 遵守規定
  - 完成作業
  - 參與討論
  - 幫助他人
  - 敢問問題

- 改過 • 決定做某些正當的事 • 設定目標
- 2. 結交朋友
  - 介紹自己 • 會話 • 一起遊戲 • 請求協助
  - 幫助別人 • 接受道賀 • 分享他人成就 • 說對不起
- 3. 了解情感
  - 了解自己的情感 • 表達自己的情感
  - 認知他人的情感 • 表達關懷他人
  - 表示憤怒 • 了解他人憤怒
  - 對自己酬賞
- 4. 替代侵略行為
  - 使用自我控制 • 請求他人允許
  - 不理會他人侮辱 • 避免煩惱 • 避免打架
  - 問題解決 • 接受後果 • 接受指正
  - 與他人和解
- 5. 克服壓力
  - 處理煩惱問題 • 分析問題發生的原因
  - 表達自己的不滿 • 接受他人抱怨
  - 處理他人淡漠行為 • 顯示光明磊落
  - 表達自己的困窘 • 對失敗的反應
  - 接受他人說“不” • 對他人說“不”
  - 鬆弛 • 有關同儕的壓力 • 想要不屬自己的東西
  - 做決定 • 誠實。

## 結論

社會溝通技能對行為偏異兒童的重要性已如本文所述。良好的社會溝通技能表示兒童主動、積極的與別人建立良好的關係，間接的影響個人積極的自我概念和內外控，因此行為偏異兒童是否能順利回歸主流實與個人的社會溝通能力有關。

本文首先討論如何診斷學生的社會溝通能力缺陷的問題，診斷的方法有自然觀察、行為檢核、社會關係與角色扮演等，每種方

法各有其優、缺點，應視實際需要配合實用。教學的方法則包括了楷模學習、概念教學、角色扮演、和增強作用。基本上教學過程應兼顧各種方法或同時使用一二種方法。教學內容則包括教室中的行為、發展友誼、克服壓力、與人相處、基本的交互作用、了解情感等。

儘管行為偏異兒童伴隨社會溝通技能缺陷，但是仍有許多待回答的問題，為什麼行為偏異兒童受到排斥？何種社會溝通技能適用於教何種社會溝通技能缺陷的行為偏異兒童？綜合何種方法對何種行為偏異兒童成效

最大？什麼樣的社會溝通技能產生長久改變的效果？諸如此類的問題，急待解決以改善行為偏異的社會溝通能力。

(本文作者現為本院特教系講師)

## 參考書目

1. Achenbach, T.M. (1991). Manual for the youth self-report and 1991 profile. Burlington VT: Univeraity of Vermont Department of Psychiatry.
2. Cartledge, G. & Milburn, J.F. (Eds.) (1986). Teaching social skills to children: Innovatine approaches (3rd ed.) New York Pergamon Press.
3. Eisler, R.M. & Frederiksen, & W. (1980). Perfecting social skills: A guide to interpersonal behavior development. New York: Plenum Press.
4. Gallagher, P.A. (1988). Teaching students with behavior disorders. ilenver, Co: Love Publishing Company.
5. Morgan, D.P. & Jenson, W.R. (1988). Teaching behaviorally disordered students: Preferred Practices. Columbus, Ohio: Merrill Publishing Company.
6. McGinnis, E., & Goldstein, A.P. (1984). Skillstreaming the elementary school child. Champaign, IL: Research Press.
7. Vaughn, S., McIntosh, R., & Hogan, A. (1990). Why social skills training doesn't work: An alternative model. Scsuggs, T.E. & Wong, B.Y.L. (Eds). Intervention research in learning disabilities. N.Y: Springer-Verlag.
8. Walker, H., McConnell, S., Holmes, D., Todis, B., Walker, J., & Golden, N. (1983). The walker social skills curriculum. Austin, Tx: ProEd.

