

如何有效溝通

鄭玲宜臨床心理師

◎將兒童行為視為想要溝通的意圖

兒童在使用慣常的溝通方式之前他們會成功地使用其他不同的行為來溝通(例如指出、哭)。成人對兒童的溝通行動做出回應可幫助兒童了解他的溝通和社會環境間的關係。此策略有三要點需考慮。

第一，確認溝通意圖的組成信號(signals)。身為兒童溝通的夥伴，觀察兒童的行為指出他對哪些材料、活動或人有興趣是很重要的。第二，對溝通信號持續反應。對兒童的溝通行動使用熟悉、重複與前後關係相關的反應將增加兒童了解其行為和其留給社會環境的印象間的關係的可能性。第三，使用慣例的型式注釋兒童行為(例如言語表現、繪畫描述、信號或手勢)。此提供兒童例子。提供新形式取代兒童早期不良的溝通型式可幫助增加她的獨立性和與許多不同的人溝通的能力

◎建立共同的注意

在自然社會溝通中，和溝通夥伴間建立和維持注意的能力是很重要的。注意兒童感興趣的活動可確保你和兒童關注於相同的人、事、物上。藉由跟隨兒童引導，你確定兒童參與且對此話題感興趣，而此確定與鼓勵了接續下去的互動。雖然大多數兒童不需經特別教導就可學習此能力，某些溝通障礙的兒童(特別是自閉症兒童)可能需要系統性教導以發展此能力。

此策略的第一步是確認吸引兒童的物體、活動與互動。透過廣泛的材料與活動來觀察兒童且有系統的紀錄他的喜好，或者詢問照顧者以確認兒童喜歡的材料與活動。然後對兒童關注的焦點表現出興趣。藉由評論、口語的方式表達出這點同時也可藉由眼神接觸與身體接近此物體來傳達出這點。

◎提供孩子輸入的機會(等待孩子回應)

在溝通夥伴間的資訊交換必須是輪流的。此點聽來簡單，但是許多成人常會(無心的)剝奪孩子說話的機會。此策略的關鍵點是安靜和等待(至少5秒鐘)兒童反應。此點對一習慣傳授或維持談話的成人來說似乎是違反直覺的，但在教導兒童溝通的社會規則時卻是很重要的一步。等待時間的長短將視情境需求而不同；如果兒童是在一熟悉且常規的情境中，此時他有足夠的技巧開始一要求或建議，那麼給他較長的時間反應是適當的。但是在一有不熟悉材料或活動的新環境中，我們可能不會要求兒童開始一話題，此時成人可提供兒童時間對示範地適當建議做反應。

◎對兒童的溝通企圖積極、主動、快速的回應

對兒童溝通的即時回應將影響溝通企圖的數量和品質。即時的回應是立即跟隨在兒童的溝通訊息之後。一條件化(contingent)成人反應是和兒童開始的話題有關的同時告知兒童我收到你的問題、意見和要求了。

◎建立和同儕互動的機會

提示兒童獨力溝通很重要的一步是提供他和同儕互動的機會。這些機會可發生在學校、社區或家中，但是接近同儕並不一定必然導致有意且持續的接觸所以我們需要創造交流的機會且主動的支持。有功能且支持的同儕互動需要仔細的計畫，這包含和并非一位兒童可單獨完成的活動，在同一時間提供足夠的材料給數位兒童工作；或者也可提供需多人共同完成的材料(例如拼圖)

#創造一有幫助的結構化環境

一缺乏增強物和有趣事物的環境，或者一位不要求溝通企圖就達到兒童的需要的人都不是學習或教導語言的功能性環境。兒童必須有溝通的理由，例如想獲得協助、要求想要的事物或以社會接受的方式表示拒絕或反對。兒童經由做決定或選擇而分享對環境的控制感和溝通開始的較高程度有關，且現今被認為對支持年輕兒童的溝通成長很重要。兒童是否可得到材料或活動可影響環境幫助或要求兒童溝通的程度；例如成人可藉由在兒童表達之前替他做完所有的事而減少溝通需要。同樣的，如果生理環境缺乏有趣的材料，則想發表意見的動機或開始話題的興趣將被削弱。

成人安排一支持使用語言和溝通技巧的環境的最成功方式是藉由隱藏語言教導於日常進行的活動中，且允許兒童溝通的機會。以下是可能包含的特殊策略。

◎收藏兒童喜歡的事物，使他們可見到卻拿不到

很重要的一點是確定此材料是兒童非常喜歡的，且它們被收藏在兒童看得見卻拿不到的地方。要注意的是，在兒童需要的事項和他可獨力完成要求之間需取得平衡，目標是創造有義意的溝通機會而不是挫折的環境。

◎故意“忘記”重要的材料

成人可藉由故意忘記完成一主題所需的材料或遺失一日常規則中重要的一步來增加溝通。為了使此策略成功，兒童必須對活動或常規夠熟悉以辨認出什麼被忘記了。

◎要求兒童去尋找援助

創造一情境使兒童必須去溝通尋求協助以完成工作。例如，可將兒童玩的遊戲的一小部分(例如一小塊拼圖)放在小瓶子中、拴上蓋子，兒童如果要那個東西的話他就必須請大人幫他打開蓋子。重要的一點是，不要選擇目標是獨立的情境。

◎使用連接的行動慣常程序(joint action routines)

連接行動程序(JARs)對在自然與有義意的背景中教導語言是很有效的技術。JAR可視為環境策略的一種，因為它可開始使用其它語言策略的階段。要實施這些，成人在心中需有一主題或目標；確認且跟隨事件可預言的程序、確認規則，對重要的工作建立連結注意然後在慣常程序中計畫一些小小的改變。

#Direct Assist Strategies 直接協助策略

直接教導技術的目標是教導新的和複雜的溝通型式，更重要的是，教導有效和適當的溝通功能。這些策略的設計就是要簡單好用且結合於日常生活互動中。這些策略的選擇依賴於需要成人在特殊時刻支持特殊互動的數量。需要支持的程度會隨著兒童與兒童的發展需要、特殊的語言目標、對工作的熟悉、對溝通伙伴的熟悉和兒童當時的動機而不同。

以下有五種策略，它們共同的要素是它們依賴於確認和利用有義意溝通的機會。這些機會可能是自然發生也可能如前所述是刻意製造的，重點是要確認這些機會且將其和語言-教導互動做連結。這些策略不需成人支持的獨立性是依次增加的。

◎做選擇

此需要最高的成人支持。藉由提供選擇，成人開始和兒童互動。此策略的目標是經由簡單的溝通行為—做選擇，而給予兒童影響環境的能力。此策略對有廣泛的發展需要之兒童是有效與實用的，並且經由一有義意的方式影響他的環境可使其獲得控制感。它的道理是簡單的一兒童有機會在兩個合理的、可利用且等值的事物間做選擇。確認最自然的時間內一活動它自己可提供選擇是最有效的方式，例如在兩個喜愛的玩具或遊戲中做選擇。

做選擇對許多不同的語言目標有效；例如，教導兒童開始會話：呈現兩個有趣、吸引兒童的選擇，而兒童選擇的材料可提示作為會話的話題。此策略也適用於使用單字說話(single word)的兒童：讓兒童選擇兩個物體且利用兒童選擇的物體當作練習用字的機會(讓兒童標籤所選的物體)。記住要常常藉由給予兒童他要求的事物來增強他做選擇且要支持此選擇的完成(例如如果兒童選擇猜謎就盡可能提供他玩猜謎的機會)。

◎指示—示範(Mand model)

這是一成人開始的程序，教導兒童對問題作出反應且以言語表現。藉由確認兒童需做出要求以獲得想要的物體或活動，成人找出教導的機會。成人藉由提供協助取得想要的項目，取決於使用慣用的語言型式而開始互動。如果兒童正確提出要求或仿效示範(口語示範、符號或圖畫)，成人就給予兒童想要之物以為回應。如果兒童沒有正確的回應，就給兒童正確的示範或身體支持(手勢或使用圖畫)，為了避免造成兒童的挫折，一接近預期的溝通型式可能也是被允許的。此取向依賴於兒童的興趣以開始教導事件且正確反應的增強緊賴溝通行動(兒童得到他想要的)而不是任意的增強。

◎話題繼續

此有兩個普遍的目標—增加兒童參與交談互動與鼓勵兒童使用多字回應(multi-word replies)。此策略最適於能開始談話卻缺乏維持談話技巧的兒童。當兒童開始談話後老師利用意見、問題、熟悉的話題或慣例的溝通交流來支持繼續互動。不像其他直接指導的策略，當焦點放在增加談話的長度時，話題繼續是

最有效的。當提供需要的示範與支持時此方針提供兒童許多機會練習會話。

視兒童和溝通背景有三種不同的技術可被使用，但每一個的目標都是維持主動參與會話交流。

評論(commenting)是第一個技術。藉由相關的評論跟隨兒童開始的話題，兒童被鼓勵更進一步表達此話題而沒有直接的提示。利用共享的興趣、建立持續談話的動機、增強兒童開始會話的興趣，成人可注意和增加有關兒童話題的資訊。評論可藉由增加資訊、示範相關字彙、和說明對流行話題的持續興趣而有效。

問題(Questioning)是第二各技術。如同評論一般它示意兒童談話且供給持續互動的誘因。開放式問句最適合擴展有意義的談話，應避免 yes-no 問句。

使用底稿(Using scripts)是第三種且最直接式的話題繼續。底稿利用一系列重複相似支持互動的會話機會，因為溝通夥伴和溝通者都知道他們規定的規則。例如，一歡迎慣例、日常活動等。此技術對鼓勵輪流談話很有效，因為它並不要求兒童產生新的訊息，但是讓他們自由享受社會互動的樂趣。另一個優點是允許兒童更多的機會練習溝通技巧。

◎時間延遲

呈現非語言環境提示來教導學生開始說話。選擇兒童想接近的事物或活動然後阻止他接近(持續約 5—15 分鐘)這段時間中和兒童保持眼神接觸同時用一充滿期待的眼神看他，如果兒童正確的標示此物體則立刻讓兒童接近它。如果兒童沒反應，可給予正確的提示或示範。實施時間延遲最困難的部分在於確認適當的時機與正確地實施提示程序。但是，此策略對幫助兒童減少對老師口語提示的依賴和提供兒童機會使用之前學得的語言技巧很有效。

◎偶然的教導(Incidental teaching)

不像前兩個策略，此策略完全依賴於兒童開始教導互動並且由兒童要求成人的協助(不論是口語或非口語)。成人利用此機會要求兒童更複雜的回應。更複雜的溝通反應提示可以是要求、教導、示範或時間延遲甚至這些技術綜合的型式。