

兒童社會技巧訓練實務

——以小叮噹俱樂部為例——

郭明珠

壹、從社會技巧訓練中得到進步的孩子

四年級的小義告訴媽媽要轉班，這已經不知是第幾次了，母親很爲他傷腦筋，轉班並不是根本解決辦法。

從小小義就不愛說話，常用動作表示需求，臉上少有笑容，不會主動和小朋友玩，不喜歡上學，上學總是遲到，更不接受糾正。時常我行我素，每天放學從不按時回家，不作作業，成績極差，上課不能專注，會發呆或玩弄東西，也很少理會老師，上課要起立作答時也總是沈默不語，母親形容小義在外總是挨打的份，他會說班上都沒有朋友，也從來叫不出班上同學名字。

母親爲幫助他，而辭掉工作，並且時常與老師聯絡，但一直無法使小義的情形改善，曾一度懷疑他是自閉症兒童，經醫師診斷是「過動症候羣並呈現續發性障礙，如功課跟不上，人際關係差，自信心低落，部份不良習慣養成等」，醫師指導暫以藥物協助其課業的學習，並加強行爲的訓練，因此小義就參加了家扶中心舉辦的兒童社會技巧訓練。

目前的小義已常面帶笑容，在校擔任糾察隊，勝任愉快，並充滿自信，勇於表達自己的意見，能服從指導，自律性已增加許多，對學習和生活都具有積極態度，會說喜歡同學，同學也對他好了。

由小義的例子，可見兒童雖然有多重適應障礙，但從增強其社交能力開始，配合其他輔導措施，確是一個直接可循的途徑。

貳、緣起

兒童的社會關係發展，通常同輩團體扮演著舉足輕重的角色。一位兒童在學校中沒有朋友或社會關係不好，對個體的生活適應影響很大，據臺大醫院徐澄清教授一項研究報告指出，臺灣每年有適齡學童約三十餘萬，其中百分之十至十二適應欠佳。這些學童因本身的智能、氣質、生理狀況和家庭背景，使其無法適應一般學校進度和學校規範，也無法以建設性的方式處理適應上的困擾，造成逃避或反社會性行爲。如何來幫助這些在危機中的兒童，一直是教育學家和心理學家研究的重要課題。

根據國外過去四十年來調查結果顯示，大約有5%到10%的小學兒童在班級中沒有朋友 (Gronlund, 1959; Hymel & Asher, 1977)。民國七十四、七十五年在高雄市針對三所國小三、四、五年級共卅六班的學生所作社會關係調查顯示約10%~16%的兒童在班級是不受歡迎，沒有朋友或孤獨或被排斥的。

而沒有朋友的兒童會受什麼影響呢？根據發展心理學家和臨床心理學家的長期研究發現，同輩關係較差的兒童和青少年，其往後的生活適應也較易發生問題，這些問題包括較高的犯罪率和逃學傾向，較低的學業成就，和學校適應不良，長大後在成人期會有較多的心理健康問題等。

兒童沒有朋友的原因，根據兒童發展專家邱志鵬教授指出：與身體、外表、性別、人格特質等有關，除了這些因素外，兒童的社會技巧可能是一個相當重要的因素，社會技巧包括合作、助人、輪流、讚美、分享別人等，都可以幫助兒童改善與友伴的關係。一位人際關係較差的兒童通常會被同輩所孤立、拒絕、排斥，以致影響其各層面的健全發展，尤其是自我概念、社會與人格的形

成和適應。

高雄家扶中心是兒童福利機構，對兒童的問題與關懷負有社會責任。在兒童福利措施上，願意從理論基礎配合實務工作，去努力嘗試有效的兒童輔導方案，使輔導技巧更落實於改善兒童問題，因此於七十三年暑假開始實施兒童成長團體，以團體工作方法協助退縮、內向兒童。更於七十四年起每年暑假舉辦「兒童社會技巧訓練」——取名小叮噹俱樂部，擴大服務兒童，期盼在大膽的嘗試，小心的執行下，不僅增進兒童的人際關係和社會適應能力，更盼能拋磚引玉，與所有輔導、社工界人士共勉。

叁、兒童社會技巧定義

有關社會技巧的定義甚多，例舉下列學者的看法：

1. Libet and Lewinsohn (1973)

社會技巧是一種複雜能力，這種能力包括兩個層面：一為能表現他人所增強的行為；另一為不表現被他人所懲罰、認定無益之行為。

2. Chittened (1952)

以自我肯定的觀點來定義社會技巧：「社會技巧包括適切地拒絕他人與適切地要求他人兩部份。」

3. 邱志鵬 (民國七十四年)

綜合統整各家見解，認為社會技巧廣泛的定義是，指個體在和環境的互動過程中，產生正向影響的種種語言及非語言行為項目。

因此，社會技巧可視為人際互動行為的規則或規範，是學習而來的，不是自然產生的能力。主宰社會技巧獲得的主要代理人是父母、老師、同伴。

肆、以團體方式教導社會技巧的好處

1. 團體輔導的重要目的之一，在於建立人際關係。而人際關係的建立，基於安全、信任、溫暖、接納的團體氣氛，在此種氣氛下，個體容易去除防衛，消除焦慮而去面對自己的人際衝突，進而學習人際技巧。

2. 團體方式較能吸引兒童參加，較能節省輔導員時間。

3. 團體中有多樣性的兒童，兒童有較多機會觀察社會技巧的示範和別人給予的回饋，以促進有效的社會學習。

4. 團體能提供兒童機會教別人技巧，促進他們自己精通一熟練技巧。

因此社會技巧以團體方式進行是合宜的。本中心為吸引小朋友參加，增加兒童對團體喜愛，以「小叮噹俱樂部」作為團體名稱。

伍、小叮噹俱樂部

一、團體總目標

增強兒童日常生活應對的能力；包括語言和非語言行為的技巧，提昇人際關係，使兒童被同輩、家人歡迎、接納的程度增加。

二、團體目標

透過社會技巧的教導與訓練，使團體成員及團體的互動學會：

1. 初步人際關係技巧——打招呼、自我介紹、開始交談、表示歉意、請求許可。

2. 進一步人際關係技巧——表達感受、表達不滿、為朋友辯護、讚美、分享、助人。

三、理論基礎

1. 認知——社會學習理論：

是指人類的心理歷程是透過個人與環境中的決定因素不斷相互作用而形成的，它認為許多學習行為的發生都是個人觀察他人的行為及行為結果，產生替代性的學習而來。因為人類具有觀察學習的能力，才能學到大量的知識和整體性的行為，而不須經過冗長的嘗試與錯誤的歷程。人類可以知覺到環境中對自己具有吸引力的各種誘因，然後運用認知方法預期自己行為可能產生的後果，而來調適並控制自己的行為。因此運用認知的功能可以幫助兒童建立正確社會技巧知識觀念，從而改善人際關係。

根據認知社會學習分析得知，技巧學習原則與行為改變可轉換為三個基本訓練目標 (Ladd a Nice 1983)，即(1)增強技巧觀念；(2)促進技巧行為表現；(3)增進技巧維持及類化。

2. 行為治療——學習原理：

一個人對環境的適應方式是經由學習的歷程而建立的，因此類化、增強等等皆是新行為塑造的重要概念。

(1)增強原則：心理學家史金納 (Skinner) 以為人類的行為之所以會重複出現是因其行為的出現受到獎賞和增強的結果。此種增強刺激的適當運用，可以使兒童逐漸習得成人所期望的行為和習慣，在社會技巧訓練中，增強原則的運用是相當重要的。

(2)模仿原則：模仿也就是仿效 (modeling) 的意思，做照別人的言行學止去做，期使自己的行為方式與被模仿者的行為特徵，從客觀立場未必是一標準，但對模仿者的主觀立場，他就是楷模 (model)。模仿中包括兩種成份，一為觀察；一為仿效。社會心理學家班都拉 (Bandura, 1964) 指出模仿具有三種功能：①使個人學到一種前所未有的新行為；②使原有但潛伏不顯的行為表現出來；③使已有的行為得以加強或改變。

3. 團體輔導原理：

(1)從兒童發展的需求來看，兒童喜歡交朋友，幾個好朋友聚在一起就會成爲一個團體，他們對團體活動感興趣，從這些友誼的相互影響中，其對人格的形成會有很大的益處，經過朋友之間的相互影響的適應，及自我發現都會使兒童更加健全。

(2)根據 Dinkney & Muro (1971) 提出團體輔導的部分目的是幫助成員發展社會技巧與處理人際問題的能力和發展自我指導、解決問題及作決定的能力，因此團體輔導是透過成員間的交互作用，以幫助個人自我瞭解、自我接受，發展良好社會性功能，並進而妥善計劃將來的一種成功有效的經驗性歷程。因此社會技巧的訓練是基於輔導及團體動力原理，運用適當團體輔導技巧，提供一個與日常生活相仿的情境，使成員在溫暖、信任、接納的氣氛下，彼此溝通分享，而增進與人互動的良好能力，漸而增進人際關係。

四、訓練策略

本團體採用社會技巧訓練策略如下：

1. 腦力激盪：是由 Osborn (1963) 所發展出來，是一種產生各種解決方式的過程。在輕鬆情況中，讓參與的成員提出意見，在接納的氣氛下，激勵每位兒童針對該次目標行為的學習依個人過去去的經驗提出。例如：在活動單元三中，「請求許可」通常在什麼情況下會碰到？讓兒童先行腦力激盪，可以一方面作為訓練前之暖身，引起成員對此技巧學習前之專注，另一方面也幫助成員在行為類化上明白可運用的情境。

2. 角色扮演：是摩納 (Moreno) 根據他首倡的團體心理治療技術——心理劇改變而來。在於運用戲劇表演的方法，讓兒童發現問題，了解衝突所在，進而洞察人際關係。透過角色扮演，讓兒童扮演某一模擬角色時，可以體驗該角色的立場和感受，進一步辨認和修正自己的不合宜行為。

3. 指導：對於兒童有明確的說明來描述具體的學習項目，讓兒童明白如何做是相當重要的。例如一項行為演練完成的步驟，其中包括語言和非語言的行為。

4. 示範：通常是經由觀察、模仿和增強物來學習社會行為，示範被社會學習理論學家認爲是學習新行為的一種基本、有效的方式。在本次團體中透過正向或兼而運用錯誤的示範，幫助兒童針對一項行為的學習互相印證，加深印象，效果良好。

5. 行為演練：經由輔導說明、示範，配合團體中發生的情境或預先設計的情境，安排兒童角色扮演，以學習新的社會行為，本團體另有家庭作業讓兒童有回家演練、運用機會，根據許多研究證實，使用行為演練與其他策略聯合來指導兒童社會技巧，效果不錯。

6. 行為回饋：可以提供成員對自己的行為之明確訊息，以增加模仿學習的效果，再配合增強物之運用，可以提昇兒童對自己表現行為之肯定與認同。

7. 作業：提供成員一個在真實生活情境中練習新學得技巧和行為的機會，以達成行為類化於生活環境的目的。並增加家長對兒童新行為學習之協助關

懷依據。

8. 增強：運用社會性和非社會性增強於團體中，以增加兒童良好特定的行為及其發生次數。例如由輔導員或團體隨時給予口語或非口語的讚賞，或在該次團體結束前帶領所有成員回顧該次活動，成員間彼此就所觀察別人好的行為或自己好的行為以貼紙互貼彼此鼓勵，並以口語表達出來，如此一方面提供成員練習表達，一方面也增進其觀察、關心別人的能力，並以實際別人可接受的行為讚美出來，在提昇團體的溫暖和凝聚力上，成員彼此的增強效果是良好的方式。

以上的策略是混合使用於團體的社會技巧訓練中，而非單獨使用，才能達到好的效果。

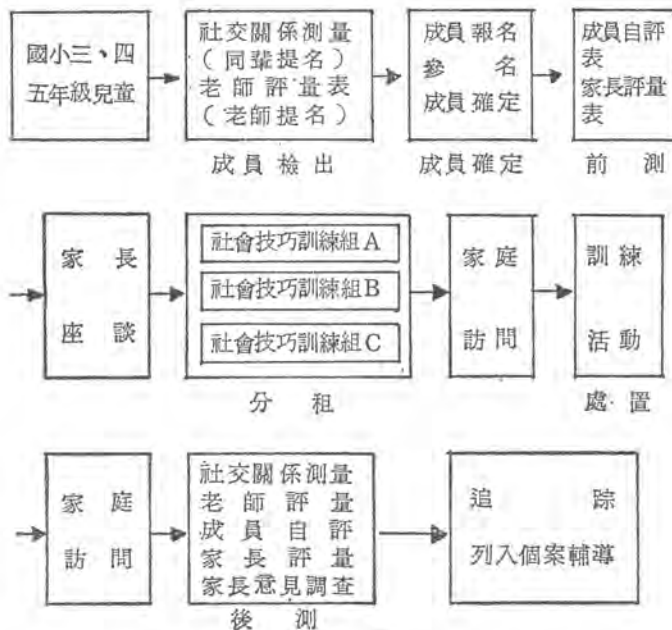
五、訓練課程內容

兒童社會技巧——小叮噹俱樂部第二期

時間：75年7月9日~9月6日

次數	單元	活動名稱	目標	進行方式
一	認識活動	你、我、他	認識、放鬆、打招呼自我介紹	遊戲、自我介紹練習、討論
二	初步人際關係技巧(一)	看看我是誰	開始交談、引介別人	遊戲、角色扮演、討論
三	初步人際關係技巧(二)	請你為我作件事	請求許可、請求協助	遊戲、競賽、角色扮演、作玩偶
四	初步人際關係技巧(三)	搖身一變	了解感受、表達感受	遊戲、猜題、觀察、報告
五	進一步人際關係技巧(一)	快樂劇場	表示歡意	遊戲、玩偶戲、討論、回饋
六	進一步人際關係技巧(二)	生死交	為朋友辯護	競賽、角色扮演

六、廣施架構



九	八	七
結束活動	巧處理感受技	進一步人際關係技巧(三)
珍重再見	夏天的冰淇淋	糖果朋友
總複習、借別	讚美、分享	表達不滿
、複習	禮物互贈	遊戲、玩偶戲、回饋、討論
、遊戲	優點轟炸、製作	

七、參加對象

1. 成員來源：(1)以國小兒童社交關係調查表，分別於機構附近的兩所國小共十個班級中實施，檢出同學眼光中較不被歡迎的同學，另外也由導師填評量表檢出人際關係欠佳的學生，並提供該生基本行為資料。由機構邀請兒童，經過家長同意而報名參加。(2)由機構社工員就現有輔導個案中提出需要參加兒童。

2. 成員組成：採異質性男女混合編組，分成三組，共有卅三位參加，每一位組成一個小團體。

八、活動時間

於七十五年七月、八月間每週三、四、五下午二：三〇至四：三〇進行，每一團體每週訓練一次。

九、參與人員

1. 指導：幼吾幼專線研究發展委員。

2. 策劃：輔導員一位。

3. 執行：機構中輔導員兩位和大專相關科系實習生三位，方案執行前先用輔導人員訓練。

十、團體形成

將所有兒童分成三個小團體，實施相同的方案，活動開始之前舉辦家長座談會，促進家長對社會技巧訓練的了解及配合，並透過家長和兒童實施前測工作，即家長施行家長評量表，兒童作自我評量表。

十一、訓練過程

將九次社會技巧訓練過程，簡述如下：

單元一——「你、我、他」

目標：認識、放鬆、熟悉打招呼、自我介紹技巧。

實施大綱：1. 暖身活動：手語歌及畫成員情緒表。

2. 示範：輔導員先自我介紹，並印證技巧卡有關步驟，包括口語及非口語注意事項。

3. 練習及分享：成員先配對練習，再彼此分享。

4. 團體回饋：針對本日活動成員彼此對有良好行為之成員給予貼紙，貼在海報上，再輪流以口語具體表達對那位成員的那一項行為給予讚美。

教 材：兒童社會技巧技巧卡(一)(例)

教 材：自我介紹。

步 驟：(1)先向對方問好，然後說出你的姓名。

(2)告訴對方或詢問對方某些事情，如家庭狀況、興趣。

注意事項：音量、說話清晰、注視對方、微笑，可以握握手。

作 業：(略)

單元二——「看看我是誰」

目 標：開始交談、引介別人。

實施大綱：1. 暖身活動：「枕頭杖」加強對成員名字的熟悉。

2. 複習上週技巧：運用作業發生情境。

3. 示範與練習：

情境：(1)外星人訪問地球人，Leader 亦是角色之一，先行示範，再讓成員進行開始交談和引介別人技巧，分組扮演。

(2)角色對調。

4. 分享練習時之感受，彼此增強。

5. 團體回饋。

教 材：技巧卡(一)(略)

作 業：在這個星期中，邀請一位小朋友到你家，介紹給爸爸媽媽(家

人)認識。

- 1.事情的經過；
- 2.你怎麼說，怎麼做；
- 3.事情的結果；

學生簽名：

單元三——「請你為我作件事」

目標：請求許可、請求協助。

實施大綱：1.暖身活動。

- 2.複習上週技巧：邀成員由作業的情境中角色扮演，允許有錯誤的練習，經團體回饋、修正，再練習正確技巧。
- 3.腦力激盪：由成員提出在日常生活中需要請求許可之狀況。
- 4.示範及角色扮演：
情境：兄弟爭看電視節目，發生衝突時……。
- 5.配對練習。
- 6.團體回饋。

教材：技巧卡(略)。

作業：(略)。

單元四——「搖身一變」

目標：了解別人的感受，表達自己的感受。

實施大綱：1.暖身活動：「找寵物」遊戲。

- 2.腦力激盪：
 - (1)請成員列出「感覺清單」，即人的感覺有那些，可幫助成員進入技巧訓練主題。
 - (2)分組以手掌圖提出五個不同情境時之感受，再兩組對照手掌圖，幫助成員了解同一事件發生，別人有不同的感受和想法。
- 3.寫事件：請成員寫下近日自己身上發生的一件事，再互相對

換事件，由別人說出如果是他，其感覺(受)是什麼，再與發生該事件成員之感受印證。

4.團體回饋。

教材：技巧卡(略)。

作業：略。

單元五——「魯蛋的故事」

目標：表示歉意。

實施大綱：1.團體公約：對遲到成員，團體自動提出討論如何約束。

- 2.暖身。
- 3.腦力激盪：成員提出日常生活中需表示歉意之情境。
- 4.示範：對照技巧卡。
- 5.布偶戲(練習)技巧。
- 6.團體回饋。

教材：技巧卡(略)。

作業：略。

單元六——「生死交」

目標：為朋友辯護。

實施大綱：1.暖身活動：碰船遊戲。

- 2.示範。
 - 3.分組競賽如傳橡皮筋，取容易產生衝突、引起成員不滿之事件，進行練習。
 - 4.練習：分組各取情境辯護之。
 - 5.被辯者表達感受。
 - 6.團體回饋，結束。
- 教材：技巧卡(略)
- 作業：略。

單元七——「糖果朋友」

目標：表達不滿。

實施大綱：1.暖身：白浪滔滔三部曲。

2.分享感受。

3.腦力激盪：提出常遇到的表達不滿事件。

4.角色扮演。

5.木偶戲：練習。

6.團體回饋。

教 材：技巧卡(七)(略)。

作 業：略。

單元八——「夏天的冰淇淋」

目 標：學習讚美：

1.發現別人的優點加以表達。

2.經由別人的回饋，肯定自己。

實施大綱：1.暖身遊戲。

2.讚美活動：

①每位成員發給彩色卡寫下其他成員的優點，再以此優點設計一樣小禮物。

②由第一位志願者坐在團體中央接受其他成員上前讚美，包括說出他的優點、具體行為和禮物，依此類推每人都可接受別人回饋。

教 材：技巧卡(八)(略)。

作 業：略。

單元九——「總複習，惜別」

實施大綱：1.透過有獎徵答，情境演練及分組自編故事扮演木偶戲來運用

所學社會技巧。

2.團體結束的說明，與成員討論如何運用於日常生活。

3.頒獎。

十二、評估

1.兒童參與出席情形：

甲組出席八四% 乙組出席八七% 丙組出席八一%

2.家長對子女參加「小叮噠」活動意見：

(1)知道活動在作什麼佔八二%。

(2)覺得孩子喜歡參加者佔九〇%。

(3)覺得對孩子有幫助者佔九六%。

3.目標達成：

(1)評量方法：使用三種評量工具於成員參加前和團體結束後實施前、後

測評量比較改變狀況。

①同輩評量：班級社交關係調查表。

②家長評量：兒童社會技巧家長問卷表。

③成員自我評量：兒童社會技巧成員自評表。

(2)初步及進一步社會技巧習得：

由家長問卷可知卅三位兒童中，有廿一位兒童已習得社會技巧，並在行為上有顯著進步。

(3)人際關係改善：

①由成員對自我人際關係困擾改善看法評量結果：有廿五人認為有改善。

②同輩受歡迎程度，選擇八位成員經社交關係調查，結果有六位受歡迎程度顯著增加。

陸、實施經驗

一、活動方式：採遊戲、角色扮演、木偶戲、競賽、團體討論、團體回饋等方式訓練社會技巧，極受成員喜愛，並能加強成員的專注和投入。雖然每次的訓練是事先經結構設計，但在進行過程乃依團體狀況自由運作，引導學習，練習的情境常是團體中發生的或成員提出，因此團體氣氛自然，未因事先的結構而有被切割情形。

二、設有作業，可幫助家長對訓練內容及兒童行為學習之了解，增進日常

生活之運用，惟作業在設計上宜再求變化，以提昇兒童作業興趣。

三、每次訓練結束前成員彼此回饋，是以互相選貼紙增強良好行為，並且口語表達出來，可增進成員給予別人正向支持能力，並因而得到自我肯定和良好行為維持。

四、輔導員除需具備有社會技巧的認知外，尚需具備與兒童團體溝通的能力，尤其在口語上要清晰、有條理、具體是兒童聽得懂的，對團體偶發事件之處理要有應變能力，其他如行為觀察、掌握兒童共同專注……等都是帶領此種訓練所需具備的。

五、於訓練的了解和配合，對於行為之類化有極大助益。

柒、總 結

小叮噠俱樂部之兒童社會技巧訓練提供了兒童愉快的學習氣氛，深得兒童和家長喜愛，家長對參加兒童有正向的評價和看法。可見它是一項可行的方案。

高雄家扶中心過去二十餘年對兒童的服務不乏採取如冬、夏令營、成長營等具輔導性和活動性的方案，然以社會技巧訓練為主題的尚屬近年來的嘗試，我們願意本著謹慎的心情以國內、外研究的理論基礎落實於實務工作上，期盼對兒童的幫助是直接、有效的。更期待從嘗試中逐漸修正找出適合於我國國情、我國兒童特性的訓練方法。以本期小叮噠俱樂部為例，對本中心而言祇是一個開始，希望它能更成長茁壯。

今後尚需加強之處：

1. 團體成員之組成，若能增加受歡迎兒童為楷模一起訓練，效果更佳。
2. 為加強類化效果，須於訓練過程多進行家庭訪問和訓練後列為個案輔導，以關心協助家長支持兒童的改變。

(本文作者高雄家扶中心社工黃導)

參考文獻：

- 邱志鵬 社會技巧訓練研討會 中華兒童福利基金會主辦 七十四年二月。
邱奕銘 青少年團體輔導實務 桃園「張老師」印行 七十三年二月。
吳秀碧 團體諮商輔導 復文圖書出版社 七十四年五月。

黃天中 兒童發展學 東華書局印行 七十年四月。

黃月霞 兒童輔導與諮商——理論與技術 桂冠圖書公司 七十三年四月。

黃信仁 社會技巧訓練對國小兒童社會關係之影響 文化大學兒童福利研究所碩士論文 七十四年六月。

張春興 心理學 東華書局印行 七十五年十二月。

劉瑞珊 團體輔導對國小低學業成就兒童自我概念暨社會適應之影響研究 東吳大學社會學研究所社會工作組碩士論文 七十五年六月。

Bandura, A. (1964) Behavioral modification through modeling procedures. In Krasner, L. & Ullman, P. (eds) *Research in Behavior Modification*. New York: Holt, Rinehart & Winston. (8)

Chittenden, G. F. (1942). An experimental study in measuring and modifying assertive behavior in young children, *Monogr. Soc. Res. Child Development*, 7, 1-87.

Dinkmeyer, D. C., & Muro, J. J., (1971) *Group Counseling: Theory & Practice*. Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publish, Inc.

Finch, M., & Hops, H. (1983) Remediation of social withdrawal in young children: Consideration for the practitioner. In G. W. LeCroy (Ed). *Social Skills Training for Children and Youth*. New York: Haworth Press.

Gronlund, N. E., (1939) *Sociometry in the Classroom*. New York: Harper.

Hymel, S., & Asher, S. R. (1977) *Assessment and Training of Isolated Children's Social Skills*. Paper presented at the biennial meeting of the Society for Research in Child Development, New Orleans.

Ladd, G. W., & Mize, J. (1983). A cognitive-social learning model of social-skill training. *Psychological Review*, 90 (2), 127-157.

Libert, J., & Lewinsohn, P. M. (1973). The concept of social skill with special references to the behavior of depressed persons. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 40, 304-312.

Osborn, A. F. (1963). *Applied Imagination: Principles and Procedures of Creative Problem Solving* (3rd ed.). New York: Scribner Press.