

視障生社交技巧教學課程與策略

王聖維

臺北市立吳興國民小學

林佑鳳

臺北市立五常國中特教組組長

對視覺障礙學生而言，社會能力已成為正確的自我概念、高自尊、正向行為及自我接納的關鍵因素。Wagner(2004)所在的德國，特教教師也依循其他國家的方式以教導學生社會技能。若是學生能獲得較佳的社會技能，可藉由心理因素的強化來增進學生的自我概念。

無疑的，提昇視覺障礙學生的自信及自我效能，提升社會能力的教學是專業團隊不可或缺的課程。但 Wagner 也認為即使學者專家們意識到社會能力教學是如此必要的課程，專業團隊似乎並不能發展一個創新的連續課程。過去十多年在美國等其他國家業已發展出許多的社交技巧教學方案，但多數的介入及訓練都是四到十六週至多一學期的短期課程。此外，多數的研究也都將焦點集中在社會互動（social interaction，如語言或非語言的溝通技巧）的部分，未能全面的提供視覺障礙學生提昇其社會能力的必要技巧。Wagner 也因之發展出一個視障生社交能力的架構，將在下文討論。

壹、視覺障礙生社交技巧教學之範疇

Goldstein 等人在 1980 年時，就針對中學階段的學生發展出一套社交技巧課程，其中分為六大項：1.基本技巧；2.進階技巧；3.情緒處理技巧；4.問題處理技巧；5.壓力處理技巧；6.計畫技巧。

McGinnis 在 1997 年又和前述教學團隊中的 Goldstein 合作，再接再厲設計一套小學階段的社交技巧，分為五個範疇：1.教室生存技巧；2.交友技巧；3.情緒管理技巧；4.問題解決的技巧；5.釋放壓力的技巧。

然而以上的教學課程設計，其範疇與課程設計的對象都是針對一般學生。而視障生因其感官限制，社交技巧的範疇與其明眼同儕也有所不同。以下將討論幾位學者針對視障生所設計的課程，所涵蓋的範疇為何。

Wolffe, Thomas 及 Sacks (2000)在針對視障生社交技巧訓練的指導手冊中，則將社交技巧分為五個部分：1.自尊心的建立；2.溝通技巧；3.非口語溝通技巧；4.

日常生活的社交請求；5.自我成長技巧。

Wagner(2004)則根據文獻探討、觀察學生，並訪談教師、看護、學生發展一課程架構。不單包含傳統社交技巧問題的概念，及透過討論學生情緒狀態以加強視障者自信的方式，更著重在自然情境中的事件透過提供資訊、策略及本身經驗的技巧。較之傳統課程更多了許多社會能力所必須的課題。

Wagner 將視覺障礙學生的社會能力課程分為四大範疇：1.個人管理與生活自理(Personal management and self-care)、2.結合定向行動的日常活動(ADLs in combination with O&M)、3.職業教育(Career education)、4.社會互動與休閒活動(Social interaction and leisure activities)

總結 McGinnis 及 Goldstein 所編的架構來看，其課程的範疇包含如下：1.教室生存技巧；2.交友技巧；3.情緒管理技巧；4.問題解決的技巧；5.釋放壓力的技巧。6.計畫技巧，而這是針對沒有視覺損傷的學生所規劃的課程。Wagner 則是考量視障生的感官特質，設計與定向行動、職業訓練相結合的課程。Wolffe, Thomas, Sacks 則是依視障生的心理特質，發展出重視自尊心的建立與自我成長的課程。此兩種設計英雄所見略同之處，在於強調視障生對自己的悅納及瞭解。

貳、視覺障礙學生社交技巧教學之課程

一個課程若能有精細的學習步驟將能幫助教師教導視覺障礙學生學習其所必須的社交技巧，但發展這樣的課程有許多的困難。只有 Wolffe, Thomas 及 Sacks(2000)與 Wagner(2004)曾分別發展出兩套針對視障生設計的課程。以下詳細說明。

Wolffe 等人將社交技巧分為五個部分：1.自尊心的建立；2.溝通技巧；3.非口語溝通技巧；4.日常生活的社交需求；5.自我成長技巧。各部分課程包含的項目詳述如後：

1.自尊心的建立：(1)視覺損傷的適應、(2)建立自尊心、(3)與成人的互動、(4)拓展社交圈；2.溝通技巧：(1)開啓對話、(2)維持互動、(3)會話技巧、(4)小組合作、(5)通話禮儀、(6)書寫溝通技巧；3.非口語溝通技巧：(1)解譯非口語訊息、(2)表達非口語訊息；4.日常生活的社交需求：(1)跟上潮流、(2)外食、(3)財務管理、(4)社區互動、(5)適當陳述性需求、(6)工作；5.自我成長技巧：(1)問題解決技巧、(2)協商技巧、(3)訂定目標、(4)建立自信。Wagner 則將視覺障礙者社會能力課程設計為生活自理、結合日常活動與定向行動、職業教育、社會互動與休閒活動四個單元。各單元分若干節，其內容分述如下：

第一個單元是生活自理，分三為節：第一節視覺障礙：眼球結構與功能、各種眼科疾病常識、眼科檢查、發展與眼科專業人員的關係、介紹低視能評估與服務、

非正式的每日視覺相關評估、瞭解如何避免視力的惡化、如何與明眼人解釋何謂視覺障礙、瞭解法令對視覺障礙的界定。第二節視覺障礙與外表：自我瞭解、個人衛生與生活自理、肢體語言、認識習癖與其豁免策略。第三節自我實現：休閒活動、優弱勢能力：鑑定/改進與接受、放鬆技巧。

單元二：結合日常活動與定向行動，共分六節。第一節居家技巧：庖廚常見問題、廚房的定義與組織、餐桌禮儀與其社交意涵、個人居家的定義與組織。第二節定向行動基本技巧：追跡/防衛與人導法、感覺統合：其他感官運用、瞭解心理地圖與模型、大眾運輸工具、尋求資源與協助：如何求援與婉拒協助。第三節逛街：超級市場、百貨公司。第四節公開場合的活動：步行區、餐廳、公共建築與娛樂、休閒與文化場所、電影院、舞廳。第五節兩性關係。第六節交通建築：火車站、機場。

單元三：職業教育，共分面試技巧、私下與工作場合（管理人員與公司、銀行業務）、收集就業資訊等三節。

單元四為社會互動與休閒活動，內容共分四節。第一節溝通技巧：認識與理解非口語溝通技巧、認識與理解足夠的口語溝通技巧。第二節社會互動：認識與理解正向的社會互動、避免並降低視覺障礙所衍生的身心問題、自省、瞭解視覺障礙的優弱勢。第三節與明眼人的互動：瞭解明眼人與視覺障礙者互動的觀點、與明眼人接觸與互動。第四節休閒娛樂：休閒與娛樂活動教學、與社區的休閒社團或俱樂部

接觸、瞭解視障團體相關資訊、看電影、歌劇或上圖書館。

簡而言之，Wagner 的社交技巧關鍵課程有：呈現資訊、傳遞資訊、提供親身經驗、教導問題解決能力、學習技巧、給予充足的時間體會在自然情境中發生的活動、教授策略、角色扮演（通常是在一個自然發生的兩難情境之後，或只是一個處境）、議題與感想討論、同儕之間的斡旋、教師之間的斡旋、如何克服視覺障礙所造成的困擾或學習接受其限制等。

Wolffe, Thomas 及 Sacks 的課程與 Wagner 相較，都重視對自己的認識，也都注意到了未來、社區互動工作場域可能面對的問題。更可以由詳細的課程中看見他們都希望可以建立視障生獨立自主的能力及信心，對其未來的發展有極大的期望。同時也兼顧了生活上的休閒、兩性交流，內容充實完整。

參、視覺障礙學生社交技巧教學策略

就以上所討論的課程設計，以下將分溝通技巧、自我肯定、出席活動、討論視覺障礙、打理外表、與朋友互動六方面，並參酌 Erin(2006)的建議，分享以視障生為對象實用的教學策略：

（一）溝通技巧

1. 國小學童：

a. 閱讀有許多動作描述的故事給學生聽，其間學生可以跟著情節的敘述作手勢，

而閱讀者則可以針對手勢及動作適時給予建議。

b.以雙視點字方式作各種情緒卡，卡片上寫上各種情緒如：「生氣」、「高興」或「厭煩」，請學生輪流抽這些卡片並表現出其上的各種情緒，讓其他同學猜是在表演什麼。

c.讓明眼學生看靜音的錄影帶及電視，並描述劇中人物的非口語溝通方式為何。請視障生聽這些敘述，並說出她們認為現在可能有的動作，或這些敘述所代表的意義為何。

d.以小組討論的方式，腦力激盪出見面及道別有幾種不同的說法。並區分出正的、一般的及非正式的例子，由是決定何種程度的對話適合以下的人：好朋友、雙親的朋友、便利商店的收銀員、神職人員、想進一步認識的同學、老師、校長、小朋友、好朋友的父母、想保持距離的同學及業務員。

e.要求學生聆聽同學和成人之間的對話，並從中學習合適的開啓或加入對話。讓視障生有面談的機會以學習決定開啓或加入對話的時機。

f.請學生列出和他人見面時常說的話題，再讓學生以角色扮演的的方式依清單上的話題開啓對話。和同學討論何以得知他人對此話題感到興趣。

2. 國中學生：

a.邀請有戲劇專長的人為學生解說身體語言，並說明這些姿勢動作如何運用，讓學生參與即興表演這些肢體語言。

b.明眼同學及視障生一對一練習眼神接觸或面對面。視障生移動她的眼神或臉部，當有眼神接觸或面對面時就喊「停！」，再練習會話時是否能維持或找到眼神接觸及面對面的角度。

c.請學生大聲念讀愛情小說（較有趣），有情感描述的情節時，請學生做出相對應的動作或表情，請學生互選出影帝或影后。

d.調查學生的興趣及休閒活動，並統計她們對各話題的喜惡程度，並向他們呈現男女間的不同(Sacks & Wolfe, 2000)。也將同樣的問卷給課後班或才藝班的學生填寫，並比較其中異同，找出她們都感興趣的話題並列表。

e.在經過同意之後錄下學生與同儕間的對話，分析對話的主題何時改變？由誰主導轉變話題？又是如何讓其他人得知已轉換話題？必須注意轉換話題時的微妙時機。

f.問視障生及其他學生，用何種技巧讓吸引他人注意自己的談話？再以角色扮演的的方式演示這些技巧並請其他人給予回饋。

(二) 自我肯定

1. 國小學童：

a.將班上分為三組：被動(passive)組、中庸(assertive)組及積極(aggresive)組，描述三組的不同風格，並提供正向的例子。請一位同學念出以下的劇情：「現在你正在排隊等結帳，而有人在妳前面插隊，並要求店員將她的商品打包。」請每一組依各

組的特性回答，並演示給班上的同學看。

b. 討論消極組的同學們處境為何，何以他們會有與他人不同的作為及理由。讚許他們的表現及想法。幫助學生想想在書中或影片中，消極、中庸及積極組的不同反應，而其將導致哪些不同的結果。將此事件列表，並請學生在學期中列入更多例子。

2. 國中學生：

a. 請學生在週記上記下一週來的社交紀錄，並將例子分為消極、中庸及積極三組。請學生和同儕討論，如何調和消極與激動兩種處理方式。若是遇到難以決斷的狀況，建議學生以角色扮演的方式尋求解決方法。

b. 請學生去訪問一位他覺得很有自信的成人。學生可以分享自己的經驗與他討論，可能會發現不論是消極的或積極的處置方式都是合宜的。學生可以和同儕分享，不論是其中哪一種反應，只要有信心都是合宜的。

c. 讓學生以角色扮演的方式，練習在完成某件事前遭遇困境或遭他人佔便宜時該如何自處。

(三) 出席活動

1. 國小學童：

a. 分組討論出三個在家中或社區中有特色的活動。討論後提示各特點，請其他同學猜是什麼活動。例如：「什麼節日大家會很晚睡，團聚在一起？」

b. 可以請學生輪流發表在社交場合

中合適及不合適的行為。是，則大家比出大拇指並歡呼；若否，則拇指向下並發出噓聲。例如：在表演活動開始時向朋友打招呼，大家就把拇指向下噓他；若是在拜年時遇到長輩大聲打招呼，大家就比大拇指歡呼。請一位同學擔任主持人，介紹同學們家中或社區中的活動，並鼓勵主持人盡量找出視障生也能輕易發現的特色。如：活動過程中大家在哪行動？誰備餐？人們穿什麼衣服？活動正不正式？

2. 國中學生：

a. 請同學陪一位視障生去訪問一個家庭或社區，有何特別的活動，如：宗教儀式、地方盛會或假日活動。在視障生作報告時，可以補充其他無法觀察的細節。學生們可以感受其他家庭或社區的活動與自己的生活經驗有何異同。這可以讓學生們瞭解伙伴和自己收集資訊的方式差異為何，並擴大認知。

b. 請學生們準備錄音的資料，說明自家或社區的活動。可以描述視障生可能無法觀察的視覺資訊。如：在進行宗教活動時，人們常會是跪著的，或是拜拜時有許多人會喃喃自語。這可以讓視障生以口述的方式瞭解其他不熟悉的活動，並增進其對某些活動傳承意義的認知。

(四) 討論視覺障礙

1. 國小學童：

a. 試著讓學生簡短的發表一些自己在視覺損傷方面的經驗。可以在同學前先練習，若是在同學前發表會感到焦慮，可以

先練習發表給學弟妹試試。發表的主題應包括：

- (1)描述配戴眼鏡的調適。
- (2)弱視輔具使用示範，如：擴視機。
- (3)點字使用示範
- (4)討論定向行動的技巧

b.要求學生寫下簡短及詳細的視覺狀況描述各一，讓學生想想在不同的情境下，何種敘述是較適合的。如：如何請店員幫忙閱讀售價標籤？如何向未來將常常見面的新同學自我介紹？又如何告知新的數學老師？討論如何決定哪些資訊可以告知哪些人。

c.請視障生寫一篇科幻小說，有什麼輔具可以幫助他做什麼事，包括設備如何操作，又如何加以利用。

2. 國中學生：

a.請一位視覺損傷狀況相近的學生做小天使(mentor)，向小天使詢問支持視障團體的個人或單位（如：視障者家長團體）。也可以向其請益如何就視覺損傷而增益所學，或如何與非視障者作互動。如果可以寫下（或點字），更能幫助學弟妹記憶。

b.教學生上網搜尋視障相關的資訊，以及能提供視障相關輔具與教材的組織團體，可以申請相關輔具與適性的教材，如：無障礙全國資訊網(<http://www.batol.net/>)、教育部大專校院視障學生學習輔具中心(<http://assist.batol.net/>)、中華民國無障礙科技發展協會、愛盲基金會、台北市新視界社會福利基金會。學生若有興趣，也可以透過這些組織團體與相似狀況的人聯

繫。

c.指派學生去訪問在職場上的視障者，請教她們如何向未來的雇主說明自己的視覺障礙。訪問前應準備好以下題綱：

- (1)請問您是如何向您的雇主說明您的視覺狀況？適當的時機為何？
- (2)您的雇主有何反應？
- (3)對於同樣是視障的求職者，您有何建議？

學生們也可以訪問雇主，對於視障有何欲更進一步瞭解之處。

d.教學生收集提供視障資訊及服務的單位及個人相關資料。例如，點字學習者就需要一份能提供轉譯點字資料單位的名單（如臺北市視障者家長協會），讓她們可以獲得點字書或轉譯服務。這份名單也必須包括可以維修或回收視障輔具的個人或廠商名單（如：淡江大學無障礙全球資訊網：<http://www.batol.net/qa/online-qa.asp>）。

（五）打理外表

1. 國小學童：

a.請視障生選一位信得過的朋友作為自己的服裝顧問，每天到校時的前幾分鐘都必須花一點時間討論今天的服裝儀容是否得宜。教導這位顧問必須能清楚傳達何為必改之處。如：「妳的腰帶太緊了，而且也過高。現在多流行穿成低腰的形式，如是我穿。」

b.請學生去訪問不同工作崗位上的人，請教她們工作時的合宜穿著，以及穿著上的不同變化。不論男女或是否需要穿制服，

亦或是工作上有特別要求都要詳問。

c. 請學生回家問祖父母及家長，在她們的年代所追求的時尚、音樂及服飾。並比較今昔之異同，討論潮流的走向，以及何以現今的學生會喜愛現在的流行款式。

2. 國中學生：

a. 邀請人力資源業者演講，說明面試時的合宜穿著，以及各種行業不同的穿搭變化。鼓勵學生提問服裝儀容如何左右雇主的決定。

b. 鼓勵學生結伴參加體能營隊。如果可以，建議家長請一位個人教練作為特別禮物，針對學生需求雕塑肢體動作及外表。若是學生在意體重，可以請營養師依據其日常活動開適量的菜單。

(六) 與朋友互動

1. 國小學童：

a. 鼓勵學生在休閒時間邀請其他人一起玩他喜歡的玩具或器材。例如一起去玩遊樂場的設施，以提供更多的互動機會給他和同學。

b. 建議導師在班上的例行活動以小組合作的方式進行，小組合作可以提供互相協助的機會。

c. 幫助視障生調查其他學生在自由時間時，花最多時間從事的活動。要求其他同學列出下課時最喜歡做的五件事，讓視障生去選想要學的活動。討論如何教他參加遊戲時必須要的技巧，或是問同學如何加入遊戲。

2. 國中學生：

a. 鼓勵視障生與其較親近的朋友多聊天。與學生討論去何地可以多與其他同齡的學生接觸。學生可用角色扮演的方式向新朋友自我介紹、開啓對話及傳達願意與其深入瞭解的意願。例如：鼓勵進一步的接觸，可以建議約改天一起參加活動，或是去參觀幾個同學家。

b. 指導學生去找成為好朋友的對象。請學生表列出做什麼事可以讓該生開心，而什麼事讓朋友愉快？提醒學生平衡在友誼中的重要性，或請學生去問小天使及同學，如何維持友誼間的平衡。

c. 讓學生以角色扮演的方式練習如何控制意見不一致的狀況。如：某人想從事某事，另一人卻認為不妥。

肆、視覺障礙學生社交技巧教學注意事項

MacCuspie(1992)認為若教師、視障生與其同儕未做好準備就倉促融合，將會對視障生造成傷害，因此建議在進行融合之前的社交技巧教學時，應注意以下事項：

1. 應著重心理層面的因素，教師須排除可能的威脅與矛盾，營造形成正向自我概念的環境，消弭因差異性所造成的歧視。

2. 教師及家長必須對孩童的社交世界、觀點及友誼在情感發展上的角色等建立認知。如果成人可以經由建構式的課程，有計畫性的增加學童的社會接受度及互動，視障生將可以接受更多正向的回饋。

3. 視覺損傷必須成為融合班上的一個話題，如此這個議題將會伴隨孩童成長，而這方面的知識將會隨著學童持續成長而日漸健全。

4. 以潛移默化的方式，讓教學及環境安排以孩童能認可的方式進行。

5. 教授社交技巧時，教材及教學必須考量視障生的視覺損傷狀況，以其能接受的形式進行。遊樂設施也必須考慮視障生的經驗與能力是否能參與，必須確保視障生有機會能發展正向的自我概念。校方必須建立能發揮學生優勢並減少視覺損傷限制的環境。

6. 班級導師及視障生教師，應教導視障生合於學童文化與成人規範的社交技巧，他們必須學會互動的規則，以及接受明眼同儕對其行為所做的反應。教師應幫助學生學習控制習癖行為，及明眼同儕對其習癖行為的反應。

7. 監控融合環境中視障生的社交互動是必要的。如同監控同齡同性別的明眼同儕，要注意的事項有：行為頻率、模式及互動品質。必須要有家長、同班同學及巡迴教師的記錄與評估，同時也要顧及情意的發展。早期及規律的介入是成功的關鍵。

8. 意欲使社交技巧教學成功，必須有一個如「屢約保證」般的完善計畫。計畫內容包括：隨時待命的班導師、充分準備的學生、結構化的指引、充分的資源及監控與評估系統。

9. 一旦決定為視障生社交技巧教學的負責人，就必須完全參與計畫，包括計畫進行中的決策、安置及選擇同儕都要事必

躬親。參與教師的投入程度是計畫成敗的關鍵。視障學生因受限於感官，與他人互動時有先天的限制。

綜上所論，安排社交技巧教學課程時，除了強調視障生對自己的悅納及瞭解，也應注意未來、社區互動工作場域可能面對的問題。同時也兼顧了生活上的休閒、兩性交流。實際進行教學活動時，王聖維(2012)則有以下建議：1. 設計有趣的活動：尋找適合的活動與進行方式是教學活動最重要的第一步，可以集思廣益，蒐集更多有趣且容易進行之教學活動與教具。每位學生的生活環境、喜好與個別能力有所差異，因之習得社交技巧的質量不盡相同。宜配合學生需求、喜好與學習優勢選擇教學內容，其學習意願提升，教學才有效果與意義；2. 掌握教學技巧：製造溝通機會，甚至伴隨有趣的聲音動作表情，是社交技巧教學課程較困難之處，且與教學者的特質與經驗有關，有時也需透過實際操作才能體會，若能進一步以親職教育的方式來進行更為適當。教學前宜熟悉教學步驟，並具備相當之教學技巧，對學生有深入瞭解尤佳，如此可以生動的教學、同儕的影響、有效的增強促使受試者積極的學習；3. 妥善運用環境的安排：透過環境安排策略的運用，可以增加視障生的溝通機會。因此教師及家長可以在每日進行的活動中安排適當情境，製造溝通機會；4. 著重功能性和生活化的學習內容：有功能性的教學內容，學生就有學習的動機及機會，而生活化的教學活動，可以增加學生在日常生活中練習的機會。

參考文獻

- 王聖維(2012)。社交技巧教學對視障學生溝通行為學習成效之研究。國立東華大學特殊教育學系身心障礙與輔助科技碩士班碩士論文。未出版，花蓮縣。
- Erin, J. N. (2006). Teaching social skills to elementary and middle school students with visual impairments. In S. Z. Sacks & K. E. Wolffe (Eds.), *Teaching social skills to students with visual impairments from theory to practice*, 364-404. New York: American foundation for the blind.
- Goldstein, A. P., Sprafkin. R. P., Gershaw. N. J., & Klein. P. (1980). *Skill-streaming the elementary school child*, Champaign, IL : Research Press Co.
- McGinnis, E., & Goldstein, A. P. (1997). *Skill-streaming the elementary school child : New strategies and perspectives for teaching prosocial skills*, 43-44, Champaign, IL : Research Press Co.
- Wagner. E. (2004). Development and implementation of a curriculum to develop social competence for students with visual impairments in Germany. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 98(11), 703-710.
- Wolffe, K. E. (2000). Growth and in middle childhood and adolescence. In M. C. Holbrook, & A. J. Koenig (Eds.), *Foundations of Education, Vol. 1: History and theory of teaching children and youths with visual impairments* (2nd). (135-160). New York: American Foundation for the Blind.
- Wolffe, K. E., Thomas, K. L., & Sacks, S. Z. (2000). *Focused on social skill for teens and young adults with visual impairments* [Brochure]. New York: American Foundation for the Blind.