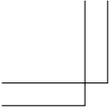


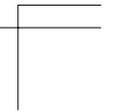
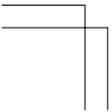
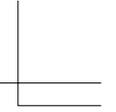
部 分
一

EQ 教育與社會技巧訓練





1by11.tpf-2 2/2/2005 8:15:16



自我復原力、EQ 與社會技巧

學校不但要注重學識的傳授，也要關心兒童均衡的發展，更要強化他們的自我復原力，以因應日趨複雜的社會。根據研究（Block & Block, 1980），具自我復原力（ego resilient）兒童，他們在發展解決問題上是機智的和具創造力的；在壓力下，維持建設性行為；能處理競爭性的刺激且能適應新情境。因此我們要加强兒童的自我，如給予解決問題訓練、提高他們的自尊等。

Warner（1989）對亞洲及坡力尼西亞的 698 個兒童，作有關壓力事件的影響的縱貫性研究（從出生到 30 歲）。他確認其中 72 個為具有復原力兒童。這些兒童表現出好的解決問題能力和溝通技巧，善於交朋友，彈性和獨立。到青春期的時候，他們表現內控的、較高的自尊和內化的價值。他們是成就取向的、社會成熟和照顧人的。且這些現象似乎在學前期就出現。

其他有關復原力的研究，也指出具復原力的年輕人比較善於與他人建立關係，建立社會網絡，並發展社會能力。換言之，他們的人際或情緒智商（EQ）有較好的發展。因此，我們要使兒童能有效的因應日常的壓力，成人不僅要關心他們的智力（IQ），更要關心他們的情緒智力（EQ）的發展。人際或情緒智力包括下面五大主要範疇（Goleman, 1996）：

- 自我察覺——察覺你正在感覺什麼？
- 管理情緒——適當的處理情緒，包括在壓力的情況下。
- 自我動機——為達到目標需要控制自我的情緒和衝動。
- 同理心——察覺和解釋他人的情緒。
- 社會能力——發展關係和管理與他人的關係。

以上筆者認為是社會技巧訓練的部分範圍，它還必須包括教導兒童如何解決人際衝突，如何以正向的想法與自我語言，替代

4 兒童諮商實務導論——兒童EQ教育與社會技巧訓練

不合理和自挫的自我對話，以減少衝動行為。因為認知、情感和行為是相互關聯的。兒童和青年人，惟有發展這些技巧才能有建設性的管理壓力，而使壓力的危害減到最少。

雖然學校承認兒童社會化的重要性，但是學校一直未正式設計社會化課程，更遑論普遍化實施以達到兒童社會化目標。「自我的強化」和「關係的強化」是大部分社會化課程所要達成的兩個重要目標。自我強化的重點在於提升自我概念，而關係的強化的重要內容為「同理心」和「溝通技巧」。而這兩種目標會相互影響，即良好關係會提升自我概念，反之亦然。

輔導工作近二十年來的發展趨勢有：(1)重視發展、教育和預防，(2)重視技巧訓練的調適，和(3)重視「諮詢員」的角色，即學校輔導室要扮演諮詢員的角色——負責策劃，訓練教師，再由教師負責各班的輔導工作。如此，才能促進學生各領域的最大發展，進而達到預防問題行為的產生。

個體「不良適應」行為，或「功能不良」，皆可從個體的發展過程受到阻力，或缺乏社會技巧來解釋（Lazarus, 1982; Gazda, 1989）。由此可見，無論是矯治性，或預防性的輔導計畫，皆要以個體的發展狀況為基礎。

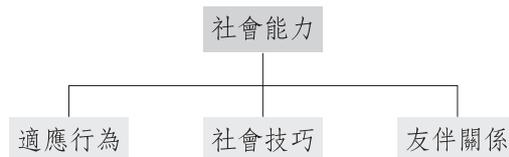
兒童和青少年的內、外向偏差行為都可能與缺少社會技巧，和自尊的低落有關。社會技巧——人際問題解決與自我管理訓練，以及自尊的提升，是有效的輔導策略（Nelson et al., 1996）。

溝通技巧是社會化課程的重點，也是有效生活的重要技巧。它能增進兒童的人際關係。但是不論在家庭或學校，兒童都缺乏這種教導或訓練。為了增加兒童的人際功能，提升他們的心理健康，以及預防人際問題的產生，學校必須重視兒童社會能力（social competence）的強化工作。

社會能力的建構

Merrell (1994) 認為社會能力是複雜的、多向度的。它包括，行為的、認知的和情緒的三變項。有趣的是，社會能力與友伴關係問題，和特殊社會技巧的匱乏是有關聯的。Gresham (1986) 認為社會能力包括三個次領域 (subdimension)，即(1)適應行為，(2)社會技巧，和(3)友伴關係。以下是其圖式和各別領域的說明：

社會能力的次領域



適應行為

適應行為是指個體滿足「個人獨立」和「社會責任」的標準程度或有效性 (Gressman, 1983)。適應行為，即責任和社會的期待會因年齡而有不同 (Reshly, 1990)。因它也受到文化、次文化和環境的影響，即適應行為會依文化的不同，而有不同的期望和要求 (Reshly, 1990)。

社會技巧

Merrell (1994) 認為社會技巧是指行為者的一些具體行為，這些行為導向被期望的社會結果。同時會使別人對他的增強增

6 兒童諮商實務導論——兒童EQ教育與社會技巧訓練

加，並減少對行為的處罰或消除的可能性（Gresham & Reshly, 1987）。一般而言，社會技巧是學來的、是為社會接受的行為。Morgan（1980）認為社會技巧不僅涉及起始和維持與他人正向互動的能力，且包括達成與他人互動的目的——愈能達到互動的目的，就被視為愈有技巧的人。另外一些學者提出下面的觀點：

- 社會技巧是複雜的能力，其行為反應能受到正增強，而不受他人的處罰或消除的行為（Libet & Lewinson, 1973）。
- 社會行為涉及到兒童與同輩、成人互動，透過正向交流達到雙方的目標（Cartledge & Milburn, 1995）。
- 社會技巧是人際關係技巧。

友伴關係

雖然友伴接納（常被稱為友伴關係）是社會能力的第三種次領域，但是它常被視為社會技巧的結果或產物。因為友伴關係的建立要依賴好的社會技巧。正向的友伴關係和友伴接納，以及負面的友伴關係和友伴的拒絕是有關聯的。

總之，友伴關係是兒童生活中最重要的項目之一，並有助於兒童的學習。社會技巧能幫助兒童被友伴接受。退縮或攻擊的兒童常為友伴所避開或不與他們交往，因而喪失從社會經驗中學習社交技巧的機會（Combs & Slaby, 1977）。社會能力使兒童易被他人接受，被接受也會發展更強的社會能力。

2 社會能力的評估方法

五種一般的評估方法皆可用在社會技巧和友伴關係的評估。直接的行為觀察和行為評量法較易被使用在學校和臨床實務上。社會計量法一直被使用在社會技巧和友伴關係的研究上，但是以

日常使用上而言，它較有限制。晤談法有希望成為社會能力的評估，但一般常使用在其他的目的方面，使用自我報告以評估社會能力是相當新的努力方向，確顯示出成功的希望（Merrell, 1994）。

直接的行為觀察

Elliott 和 Gresham (1987) 認為，使用行為觀察法以評估社會技巧，他說「在自然環境中分析兒童的行為——是評估兒童社會技巧最合乎生態的正確評估」（p.96），臨床師或研究者都必須熟悉直接的觀察技術以做正確的評估。

晤談技術

以晤談技術的性質而言，社會技巧和友伴關係難以透過晤談技術來做評估。想在晤談中獲得個案的社會技巧或友伴關係資訊，臨床心理師完全依賴主觀的和難以驗證的個案的，父母的或其他提供資訊者的報告。Elliott 和 Gresham (1987) 注意到，雖然行為晤談法可能是使用在調適的初階段，但是一直無法作為社會技巧的系統方法。

與兒童做角色扮演，加上仔細觀察個案的行為，可能獲得一些有用的社會技巧資訊。在一個結構的模擬情境，臨床心理師可能獲得（從晤談中直接觀察）一些重要社會技巧，如，眼睛的接觸，進入交談，處理友伴的壓力或困擾，要求協助，和恭維他人或接受恭維。社會技巧在角色扮演中的觀察相當容易：晤談者僅需要設定形式和期待，然後觀察個案在設定角色中的表現。例如：

讓我們假設，我是你們學校中的一個兒童，而你要和我作朋友，我表演坐在餐廳椅子上，我要你走向我，和我談話。好！現在我們試試看。

8 兒童諮商實務導論——兒童EQ教育與社會技巧訓練

從角色扮演中可以發現兒童所缺乏的技巧，以及它如何影響友伴關係。透過此過程不但蒐集好的評估資料，而且也有助於設計適當的調適計畫。

行為評量表

直到1980年代中期，大量的「行為評量表」發展出來，作為各種行為問題，或行為問題的特殊向度的評估，例如，過動兒。但沒有特殊設計的評量表以評量社會技巧或社會能力。過去的十年中，在學校，評估社會技巧引發很大的興趣，並提供它來訓練學生的社會技巧匱乏。這種劇增的興趣刺激了行為評量表的發展（Merrell, 1994）。

社會計量法

社會計量法對評估社會技巧和友伴關係是有用的方法，尤其用來篩選。社會計量法較少直接評量社會技巧，而較常用來評量友伴關係，但是友伴關係和社會技巧有關聯（Hartup, 1978）。其實這兩種有交互作用。一方面，友伴關係被視為是社會技巧的結果——因為個體愈有高度的適當的社會能力，就愈有能力發展正面的和滿足的友伴關係（Gresham & Reschly, 1987a）。另一方面，某程度上而言，社會關係是社會技巧的決定因素——社會學習過程涉及到友伴關係，而此關係有助於社會技巧的發展（Hartup, 1978, 1983）因此這兩種社會能力的次範疇是複雜的，且最好被描述為一種相互影響和互惠的關係。

總之，社會計量法是一種由來已久的，且實際上已證明是評估友伴關係的方法，同時也具間接正確性，可以評估社會技巧。實際上任何社會計量法對臨床心理師或研究者是有用的。

自我報告的評估

目前，發展自我報告評估工具以評估社會能力做得很少。唯一可獲得的是 **Social Skills Rating System**——這個合乎標準化的心理測驗，且具有效標、可適用於學生的工具。總之，近來各種衡鑑方法發展快速，這對於兒童社會技巧評估相當有用。另外，要特別指出的一點是，每種衡鑑工具皆有其優點與限制。因此，不論是教育性的，或臨床性的處遇（*treatment*），社會技巧評估應考慮多角度評鑑模式。

3 社會技巧訓練定義、實施機構與對象

社會技巧訓練已經變成 1980 年代所有技巧訓練的總稱（Gazda, 1989; Vander Kolk, 1985）。構成社會技巧訓練的具體方法反映今日心理學的「社會學習理論」，和今日「教育學」上的教授原則和方法（Goldstein, 1981）。這些定義的特性與各種心理的和教育的調適計畫一致或相當類似，例如：生活技巧（Gazda, Childer, & Brooks, 1987）、結構性學習（Goldstein, Sprafkin, & Gershaw, 1976）、親子溝通技巧（Teskelson, 1976）、有效的溝通（Rhode, Rasmussen, & Heaps, 1971），以及溝通訓練中的解決問題。

社會技巧訓練可描述為：基於事先安排好的「主題」或一系列主題，目的是為改善目標母群的「人際功能」的一種「調適方法」。此定義強調三點，首先是強調逐步的、漸近的從簡單到複雜反應的教導。第二，此定義強調「計畫」的事先安排。計畫包括具體主題（**Topics**），同時，經過正式的診斷過程後提出符合母群的需求和特徵的技巧訓練計畫。第三，此定義承認大部分的技巧匱乏是人際的（*interpersonal*），因此這些匱乏常表現在與人互

10 兒童諮商實務導論——兒童EQ教育與社會技巧訓練

動上，為此我們需要個體學習新技巧。希望透過學習新技巧去干擾一些以往不適當的，或不良的技巧，並透過練習，甚至過度練習新的、較合適的，和更好的技巧（Labate & Milan, 1985）。

有效和有用的教導或訓練必須具備的三要素

1. 我們必須幫助兒童清楚的了解，社會的適應性行為是什麼（構成要素）。
 2. 我們需要幫助兒童，如何使用適當的社會技巧。
 3. 我們需要幫助兒童「練習」並「類化」所學的技巧，到他們日常生活中的各種社會情境。
- ★為達到上述的三項要求，最好合併使用【團體】和【個別】輔導或諮商。
 - ★團體提供兒童確認，和討論可接受和不可接受的社會行為。同時在團體內練習新行為。
 - ★個別輔導（諮商）時，我們可以使用這些活動幫助兒童，探討他目前的行為和他們行為的後果，去認識可行的行為，並對未來的特殊社會情境如何作反應、作選擇。個別輔導，讓兒童有機會檢視他自己的選擇和反應，而不屈服於他人的壓力。每個兒童是不同的，每人有其獨特的社會環境。一旦他們選擇了使用適當技巧在特殊情境，此時，我們要幫助他們設計行動計畫。在此計畫中，兒童需要決定使用所選擇技巧的最好時機。也就是類化所學的社會技巧於他的各種社會情境。

社會技巧實施機構與適用對象

社會技巧訓練或教導的基本前提是，個體在其行為庫內缺少