

「賽馬會喜伴同行計劃」資源套 **中學版**

交談技巧

第三冊



捐助機構



香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust
同心 同步 同進 RIDING HIGH TOGETHER

合作夥伴



Faculty of
Social Sciences
The University of Hong Kong
香港大學社會科學學院



教育局
Education Bureau

「賽馬會喜伴同行計劃」

**自閉特色學生
小組訓練資源套
(中學版)**

**第三冊
交談技巧**



「賽馬會喜伴同行計劃」 自閉特色學生 小組訓練資源套（中學版） 第三冊 交談技巧

出 版 : 香港賽馬會
網址 : <http://www.hkjc.com>
編 撰 機 構 : 救世軍
合 作 夥 伴 : 香港大學社會科學學院 教育局 香港明愛 協康會
 新生精神康復會 香港耀能協會 救世軍 東華三院
設計及印刷 : 藝科創意製作及印刷有限公司
出 版 日 期 : 2018年8月
I S B N : 978-988-79292-9-1

版權所有 ©香港賽馬會 二零一八年
僅供非商業教學用途

引用參考：

資料轉載自《「賽馬會喜伴同行計劃」自閉特色學生小組訓練資源套（中學版）》，
版權屬香港賽馬會所有，並經香港賽馬會同意複印作非商業教學用途。
救世軍（2018）。《「賽馬會喜伴同行計劃」自閉特色學生小組訓練資源套
（中學版）第三冊 交談技巧》。香港：香港賽馬會。

「賽馬會喜伴同行計劃」

近年就讀主流中小學的自閉症譜系障礙（簡稱自閉症）學生數目持續上升，為了配合這些學童，以及其家庭和學校的需要，香港賽馬會慈善信託基金於2015年推行「賽馬會喜伴同行計劃」。此計劃為香港首個專為於主流學校就讀的自閉症學生及其家長而設的全方位支援項目，為相關學生及學校提供校本支援，並透過18間地區中心為家長提供一站式的支援服務，以及舉辦公眾教育活動，加深大眾對自閉症的認識。計劃獲教育局支持，並由香港大學社會科學學院以及香港明愛、協康會、新生精神康復會、香港耀能協會、救世軍、東華三院六間非政府機構攜手推行。

過去三年，「賽馬會喜伴同行計劃」於425間中、小學為超過5,000名自閉特色學生提供支援，因應學生的個別差異，以實證為本的方法，為他們提供針對性的技能訓練。此外，計劃亦提供教師培訓及發展訓練資源，以提高學校支援自閉症學生的能力，並致力促進家校協作和校園共融。計劃結合跨界別力量，強化相關服務的質素，並透過專業培訓，奠定可持續發展的基礎。

編撰小組

救世軍天鑰家庭及兒童發展中心

- | | |
|-------|--------------|
| 鄧慧敏女士 | (高級主任) |
| 宦文斯女士 | (計劃統籌) |
| 潘穎文女士 | (言語治療師 / 顧問) |
| 李珊妮女士 | (社會工作者 / 導師) |
| 李詩敏女士 | (社會工作者 / 導師) |
| 沈麗瑩女士 | (社會工作者 / 導師) |

香港大學心理學系

- | | |
|-------|----------|
| 何倩婷女士 | (教育心理學家) |
| 招麗儀女士 | (教育心理學家) |
| 陳文娟博士 | (教育心理學家) |

1

簡介

1.1 訓練交談技巧的重要性	2
1.2 訓練目標	7
1.3 訓練策略	9

2

開展交談

2.1 訓練重點和目標	15
2.2 小組訓練範例	17

3

維持與結束交談

3.1 訓練重點和目標	50
3.2 小組訓練範例	51

4

運用所學的交流技巧於日常生活中

4.1 訓練重點和目標	95
4.2 小組訓練範例	96

5

總結

5.1 第一層支援策略建議	106
5.2 第三層支援策略建議	108
5.3 總結	110

參考資料

112

第一章 簡介

1.1 訓練交談技巧的重要性

何謂「交談」？

「交談是指兩個或以上的人，彼此交流着想法、感受、意見、新的資訊及有問有答。」
(劍橋網上字典) 該定義包含：

- 交談的人有動機與對方溝通
- 大家按共同主題開展交談
- 大家交談有序，會輪流發言及回應對方的說話
- 大家在交談的過程會留意對方的說話內容、身體語言等，並按此擬定說話內容
- 大家會適時結束交談

我們每天也會因應不同的目的與別人交談。交談看似很自然，事實上卻需要具備一些先決條件，例如：對交談有興趣和動機、具備基本的語言和溝通技能、合宜的態度等。交談的過程可分為「開展交談」、「維持交談」及「結束交談」，每個步驟也涉及不同技能 (Rippler, 2015)。在日常生活中，開展交談不一定由自己主動打開話題，有時也會因聽見別人談起有趣的話題時而加入一起交流。交談時，我們會按特定話題進行交流（貼題），但有時也會轉換話題。

隨着智能手機日漸普及和功能日新月異，人們除了面對面交談外，還會利用手機進行網上交談。網上交談的形式最少分為三大類：

- 1) 電子郵件通訊
- 2) 網上平台交談，如：討論區、facebook、Instagram等
- 3) 即時通訊程式，例如：WhatsApp、Messenger、LINE、WeChat等

有調查發現，達六成市民表示自己使用手機的頻密程度高，有兩成市民甚至認為自己「機不離手」（星島日報，2017）。可以想像，人們在網上交談將更頻繁。因此，本資源冊的交談技巧訓練，除了包括面對面交談外，也涵蓋網上交談的技巧。然而，由於網上交談的方式繁多，涉及的技巧也相當廣泛，為方便解說和練習，本資源冊會集中討論「即時通訊程式」的應用，因這種與人溝通的方式與面對面交談較類似。

概括而言，不論面對面或運用即時通訊程式進行交談，也涉及了相似的過程和技巧。

圖1.1闡述了相關的過程及所需的技能：

交談過程 (包括面對面及運用即時通訊程式)		所需的技能 (面對面交談)	所需的技能 (運用即時通訊程式)
開展交談	開展話題	● 尋找及等候合適的對象和時機 ● 選取合適的話題 ● 按交談對象、場合，以恰當的方式開展交談	
	加入交談	● 聆聽對方的話題，決定是否適合加入交談 ● 恰當地運用表情和身體語言（例如：走近對方靜靜地聆聽、看着正在說話的人），表達自己想加入的意圖 ● 等待合適的時機，並以恰當的方式加入交談	● 閱覽對方的訊息，決定是否適合加入交談 ● 恰當地運用文字及表情符號加入交談
維持交談	貼題交談	● 輪流發言（包括適時停頓讓對方說話） ● 恰當地運用表情和肢體語言回應對方的說話（如：微笑、點頭） ● 恰當地回應對方的說話（需要切題、說話有組織，讓對方更易明白） ● 按對方的回應調節說話內容（如：澄清、表達對對方說話的見解或感受）	● 輪流發言 ● 恰當地運用文字、錄音或表情符號回應對方的訊息（需要切題） ● 按對方的回應調節說話內容（如：澄清、表達對對方說話的見解或感受）
	轉換話題	● 當一個話題完結時，打開另一個合適的話題，使交談可以延續下去	
結束交談	終止說話	● 留意場合和對方反應，結束交談 ● 運用合適的方式結束交談	● 留意對方反應，結束交談 ● 可運用結束語句、錄音、表情符號或不回應（一般適用於群組）來結束交談

圖1.1 交談過程及相關技能

運用即時通訊程式進行交談，最大的好處是發言或回應時間上較面對面交談更具彈性，我們可以隔一段時間才回覆，可以仔細想清楚內容才發送訊息。然而，因為它不能像面對面交談般觀察對方的語氣、表情和動作來理解對方的意思，所以運用即時通訊程式交談時，我們更要注意用詞和表情符號等的運用，以免出現誤會。

由於面對面交談和利用即時通訊程式交談，在運用的情境和技巧方面各有異同，為方便學生對以上交談方式作比較，以掌握技巧並融會貫通，本資源冊在教導學生認識面對面交談後，會隨即進行即時通訊程式交談的教學。在每節的練習部分，學生會先練習面對面交談，然後練習以即時通訊程式交談。在教學的過程中，導師也可適時強調兩者在某交談步驟上的異同，加強學生對不同交談方式的認識。然而，由於面對面交談在學生的日常生活中佔非常重要的地位，加上可能較即時通訊程式交談潛藏更大的挑戰，因此本資源冊會以較多篇幅解說及練習。

有自閉症的學生在交談時出現的困難

「不善於與別人交談」可能是有自閉症的學生在人際相處方面的一項特點。文獻指出，有自閉症的青少年在詞語運用和語言技巧的掌握上即使可能與一般青少年相若，但他們的社交溝通和交談技巧仍與一般青少年有明顯的差距。研究發現，他們的困難常見於三方面，包括：

- 選擇話題，即如何找出與大家有關又能引起興趣的話題，並按有關話題作出回應；
- 處理資料，即在交談中提供合適和足夠的資料；
- 與別人互動往來，即如何以口語和非口語方式保持對話中的雙向交往和平衡。

(Paul, Orlovski, Marcinko, & Volkmar, 2009)

上述困難的出現，可能是因為有自閉症的學生在接收、分析和整合對方的訊息時較易出現失誤，以致未能在交談上有效地理解別人的訊息及表達自己的意思。他們在交談時，一般會出現以下困難：

開展交談時

- 未能覺識交談的需要和重要性



- 未能尋找合適的對象和時機



- 未能選取合適的話題



- 未能按對方的身份和場合，運用合適的語句和態度開展交談



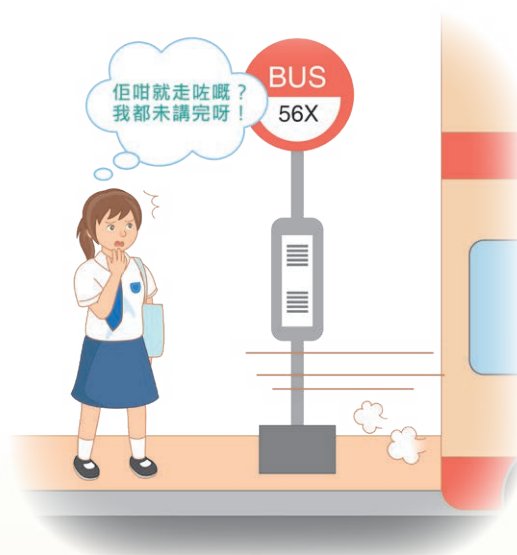
維持交談時

- 常搶着發言或不願發言
- 對感興趣的話題滔滔不絕，不理會是否貼題，也未能按對方的反應調節說話內容和態度，包括結束交談或轉換話題



結束交談時

- 未能適當地結束話題



上述例子顯示了有自閉症的學生在交談上常有的困難，這會使他們難以與人建立關係和友誼，較難融入於朋輩中（Locke, Kasari, Rotheram-Fuller, & Jacobs, 2013），也會因在人際關係屢遇挫折而感到有壓力和沮喪（Kim, Szatmari, Bryson, Streiner, & Wilson, 2000; Myles & Southwick, 1999）。因此，接受交談技巧訓練，除了能使他們暢順地與人溝通，有助建立良好的人際關係外，也能使他們從中獲得成功感，減少焦慮和沮喪的情緒。

1.2

訓練目標

根據上述內容，交談技巧訓練需包括以下三個主要的次範疇：

次範疇一 開展交談

次範疇二 維持與結束交談

次範疇三 運用所學的交流技巧於日常生活中

圖1.2 交談技巧的三大訓練範疇

次範疇一：開展交談

本範疇主要有三部分：

- 讓學生認識交談的方式、目的、過程及重要性

這部分可視為整個訓練計劃的引子，讓學生在訓練前做好準備。以下內容可作為引入，在技巧訓練時可重複提示學生：

- 交談包括面對面或網上交談
- 在交談前，學生先要覺識交談的目的和重要性，明白交談可以讓大家交流資訊、增進彼此對話題事物的了解、解決問題，也讓大家作情感交流，促進彼此的關係
- 理解交談的過程，包括：打開話題以開展交談 / 聽到別人談論有趣事物時加入交談、維持交談和結束交談等。在交談的過程中，可圍繞話題維持交流或按情況轉換話題，最後便是適時結束交談

- 開展交談的技巧

學習開展交談的技巧和步驟，包括尋找合適的對象、場合和時機，並選擇彼此感興趣和合適的話題、運用合適的方式開展話題

- 加入別人交談中的技巧（以下用「加入交談」）

學習加入交談的技巧，包括：留心聆聽 / 閱覽對方的話題才決定是否加入交談、留意對象和場合選擇合適加入交談的時機、恰當地表示自己想加入交談、運用合適的方式加入交談等

次範疇三：維持與結束交談

本範疇主要有兩部分：維持交談和結束交談的技巧和態度

- 維持交談
 - 學生需要明白交談是一來一往的輪流發言，並需以合宜方式（包括表情、動作、聲量語氣和說話等）回應對方的說話
 - 運用不同的技巧來維持彼此交談的內容（即「貼題」交談），並因應對方的反應調節自己說話的內容，例如當察覺對方有疑惑時，便需要澄清、解釋或提問等
 - 表達意思
 - 訓練學生「轉換話題」的技巧，包括察覺對方的反應及情境需要、運用合適的話語和表情動作等，以延續大家的交流
 - 在進行即時通訊程式交談時，除了傳送文字訊息外，也可以使用表情符號
- 結束交談
 - 讓學生明白面對面交談時恰當地結束交談的重要性，明白讓彼此感到舒服，對方日後才願意再與自己傾談
 - 讓學生覺察需要結束交談的情況，學習運用恰當的話語和態度結束交談
 - 運用適當的字句及表情符號結束網上交談

次範疇三：運用所學的交流技巧於日常生活中

因有自閉症的學生在技巧應用上可能有困難，協助他們在日常生活中應用小組所學的技巧非常重要，也直接影響訓練的成效。本範疇旨在訓練學生能在整個交談過程中靈活應用所學的技巧。導師可選取具代表性的生活情境，讓學生加以練習。

1.3

訓練策略

本資源冊會運用以下常用的教學策略進行訓練：

視覺支援 Visual Support



導師透過展示多元化的教材，例如：圖片、資料表、簡報、短片等，協助有自閉症的學生更具體地理解教學內容及運用相關技巧。如第二章圖2.10的「交談對象時機影格」，以菲林影格提示學生要有良好的交談技巧，要根據話題，留意對象和場合，選取合適的交談時機。

話題	對象	對方正在進行的活動	LIKE / DISLIKE
贊成在香港 建高鐵	同學 <u>小明</u>	在玩《部落衝突》遊戲	
	同學 <u>小明</u>	通識課時老師請大家討論 「香港建高鐵」	

視覺支援 — 交談對象時機影格（請參考第二章圖2.10）

當導師發現學生在活動中未能應用技巧時，會以「口頭提示」協助學生。如在第二章第三節的「情景考考你」練習中，學生需要以「加入秘笈123」分析應否加入對方的交談。若學生在分析的三項過程中感困難或未能恰當加入交談時，導師會用問題方式提示學生，要分析是否適合加入交談及加入交談的方式，例如：

- 「你對這話題感興趣嗎？」
- 「這話題與你有關係嗎？」
- 「你覺得加入這話題會令對方尷尬嗎？」
- 「你會說什麼加入交談？」

提示 Prompting



增強法 Reinforcement



導師以計分（累積「LIKE」數量）的方式，記錄學生在小組中的參與和表現，讓學生可以累積分數換取獎勵，並角逐成為「最紅YouTuber」，從而鼓勵他們運用小組中的技巧。詳情見每一節的「總結」部分。

導師向學生示範要教授的技巧，讓他們能透過模仿，學習應用技巧。例如：在第二章第三節的「加入秘笈2」活動中，導師與學校協作人員示範一些合適情境，讓學生模仿恰當的做法，來加深學生對「合適時機」的認識。

示範 Modeling



合適時機

A正和B說話，看到C便停止

二至三人圍圈聊天，看着站在圈外的一位學生
（該學生看着大家）

二人對望，其中一人問：「你是不是有話想說？」

示範 — 「合適時機」例子（參考第二章圖2.24）

五序分析 Task Analysis



導師將教學內容分拆成不同的小步驟，讓學生更易掌握。例如：學生在加入別人的交談中出現困難，可能是因為不懂分析對方的話題是否適合加入，或不懂選擇恰當的時機加入交談，又或不懂以合適的語句或方式加入交談。導師會把加入交談的技巧（「加入秘笈123」）分拆為三個部分（加入秘笈1、加入秘笈2、加入秘笈3）。

學生可先利用「加入秘笈1」學習聆聽對方的話題，分析是否適合加入交談：

- 自己對話題感興趣
- 加入會被對方接納

待學生能分析是否適合加入對方的話題後，導師再引導學生學習「加入秘笈2」，選擇合適加入交談的時機；最後運用「加入秘笈3」，以合適的語句加入交談。

請對方澄清說話

「我聽得唔清楚，你可唔可以再講一次？」
「我唔係好明白，你可唔可以再解釋多少少？」

澄清自己所說的話

「你講嘅係唔係……？」
「你嘅意思係唔係……？」

備忘稿 Scripting



備忘稿 一 展示恰當的語句讓學生模仿（參考第三章圖3.9）

導師利用備忘稿提示學生澄清說話的語句，例如在第三章第二節的主題教學：「講清楚攻略（一）」所用的分析表。

自我管理 Self- Management



研究發現，在訓練過程加入更多的自我管理元素，將有助學生應用已學過的對話技巧（Koegel, Park, & Koegel, 2014）。因此，在每節的「總結」，導師會列出該堂的重點，並請學生自行檢討看能否掌握，希望藉此建立他們自省自覺的習慣。

第二節 家課

請學生先在下表擬定開展交談時需考慮的各種因素，然後運用所學的技巧，與朋友以面對面方式，或於即時通訊程式嘗試開展交談。

場合 / 方式	交談對象		交談目的
	與對方的關係	對方的喜好	

自評：請按自己在這次交談的表現，圈出合適的「Like」數目

👍 👍 👍 👍 👍

第五節 家課

請於下週，記錄一次你應用所學技巧來結束交談的情況；請在合適的項目旁加上「✓」號

交談對象	留意對方反應及情境（請簡述）	完結招數	完結說話
☐ 同學		☐ 明確地結束交談	
☐ 家人		☐ 明確地交代需要離開一會	
☐ 老師			
☐ 其他： _____			

自評：請按自己在這次交談的表現，圈出合適的「Like」數目

👍 👍 👍 👍 👍

工作紙加入自我管理元素，協助學生建立自我檢視的習慣
（參考第二章圖2.23及第三章圖3.35）

Dunst, Trivette, and Hamby (2012) 指出，「興趣為本」的訓練對有自閉症的人士的情感表現、社交反應和語言表現有正面的影響。Koegel, Dyer, and Bell (1987) 指出，當有自閉症的學生能選擇自己感興趣的活動時，他們逃避社交的表現會較少。故此，本資源冊的訓練內容以學習成為成功的YouTuber作訓練背景，以增加學生的投入感、減少對學習社交訓練的抗拒。資源冊以「興趣為本」為理念，也即以「情境興趣」配合學生的「個人興趣」設計訓練內容：

善用學生 興趣

● 情境興趣：

「情境興趣」是指情境中的特質能誘發學生的興趣，包括活動、材料、人或事（Renninger, 2000），能令學生在參與過程中感到有新鮮感、具挑戰性、專注、具探索性及即時的快樂（Chen, Darst, & Pangrazi, 2001）。本資源冊內的訓練計劃融合了學習成為YouTuber的活動，藉以誘發學生對設定情境的興趣，從而投入訓練活動。在籌備拍攝短片的階段，學生會與人商討拍攝的主題和劇本，在拍攝的階段也需與人合作和互動，如商討分工和選擇場地。這些活動製造了大量交談的機會，也可讓學生反覆練習交談技巧。除了學習成為YouTuber外，導師也可按學生的不同興趣來決定活動的背景。

- 個人興趣：

「個人興趣」是指學生對某些事物的獨特喜好（例如：對科技、數字、車站和繪畫的熱愛），可跨越不同場景、不同形式的活動。在本資源冊中，導師善用了學生對繪畫和設計的興趣，讓他們製作拍攝影片的佈景。本資源冊各訓練重點的活動和教材內容詳見下表：

訓練重點	活動名稱	教材 / 內容
開展交談	交談對象時機影格	以菲林影格學習觀察對象和場合，尋找合適的時機開展交談
維持交談	《校園之趣片》創作室 一輪流和貼題交談	以討論《校園之趣片》劇本，學習輪流發言和貼題交談
轉換話題	轉轉Pose Casting時間	學生以擺出有型的Pose，示意交談中需轉換話題的時刻
結束交談	YouTuber之Ending部分	以YouTuber的短片突然終結，帶出恰當地結束交談的重要性
整套交談技巧	《應付親戚唔駛怕》之劇本設計	以創作與親戚交談的劇本，學習與親戚交談的技巧

圖1.3 以學生的興趣（情境興趣及個人興趣）教導交談技巧的活動例子

- 由於導師需要了解學生的興趣與意願，故此需在訓練前與學生商討朋輩活動的形式和主題，以便策劃具體的訓練內容。本資源冊的學生選擇了扮演YouTuber，因此我們會以「學習成為成功的YouTuber」作為訓練背景，展示訓練內容

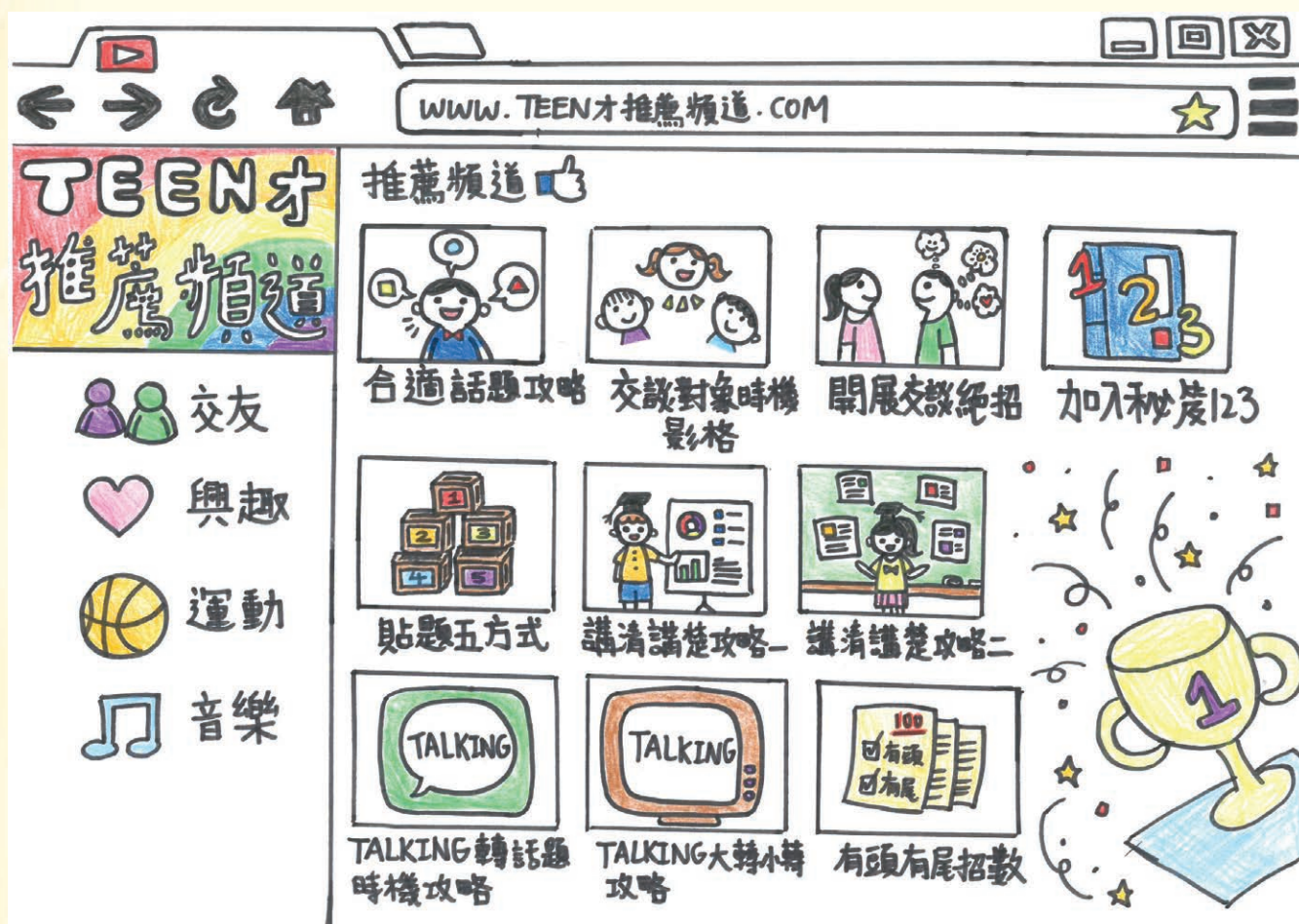


圖1.4 藉拍攝短片增加學生交談 / 溝通的機會

技巧具體化、 形象化

由於小組會以「學習成為成功的YouTuber」作為訓練背景，導師可把交談技巧比喻為不同的頻道。雖然交談的內容千變萬化，但只要學生能選擇恰當的交談技巧，便會在過程中感到有趣和充實，就像收看有趣和合適的頻道一樣。導師會整合各種交談技巧，與學生製作成「交談技巧海報」，由學生在每節小組完結前把該節教授的技巧繪畫在海報上，用以提示學生在交談過程中要注意運用。這海報不僅可以整合小組所學內容，也可以在交談練習中作為視覺提示。有老師曾把「交談技巧海報」的內容和相關教材應用在課堂教學中（例如：中文科和通識科的「說話訓練」和「小組討論」）作提示。

如學生選擇以其他形式作為小組的訓練背景（如籌辦模型展覽），導師可以與學生把交談技巧以「模型組裝說明書」作整合，讓學生透過生動的方式學習交談技巧。



把技巧具體化的例子：交談技巧海報（參考第二章圖2.4）