

## 當不語症遇上行為改變技術

彭湘萍

桃園市立觀音高中國中部特教教師

### 一、前言

選擇性不語症（臺灣兒童青少年精神醫學會，2014）指出選擇性不語症是一種精神科診斷，其患者具有如同年齡一般口語的表達能力，但是在某些場合或某些社會情境中長期（超過一個月）持續的不開口說話，但在其他場合又可以說話，並有明顯的社會溝通障礙，由此可知其促成因素複雜。若在早期的家庭環境中早期發現，透過家庭、學校及專業諮商師等透過「行為改變技術」的原理，有效的改善孩子初期的心理的不適應狀況，讓每位孩子的身心皆能健康的發展。

筆者在任職高職綜合職能科班級導師的教學環境中，學生皆為特殊生。故本文將簡述一位在國小低年級及被診斷為選擇性不語症之學生，進入高職就讀後筆者透過行為改變技術，使個案在人際溝通方面有步驟性之改善情況做一實例分享。

### 二、行為改變技術定義與特徵

選擇性不語症（臺灣兒童青少年精神醫學會，2014）指出選擇性不語症是一種精神科之診斷，其患者具有如同年齡一般的口語表達能力，但是在某些場合或某些社會情境中長期（超過一個月）持續的不開口說話，但在其他場合又可以說話，並有明顯的社會溝通障礙，由此可知其促成因素複雜。若在早期的家庭環境中早期發現，透過家庭、學校及專業諮商師等透過「行為改變技術」的原理，有效的改善孩子初期的心理的不適應狀況，讓每位孩子的身心皆能健康的發展。

#### （一）行為改變定義

行為改變技術是運用心理學、行為論、認知論等已建立的原理去克服改變原本持久性的習慣行為，也就是改變人類個體行為的各種技術的統稱。行為改變技術是為了改善個體的行為，並增進良好的生活知能與技能去適應環境。而行為改變技術的範圍很廣，包括在家庭、學校教育、身心障礙、運動表現、職業情境等方面的應用，與診療方面的行為治療並非完全相同。（張世慧，2000年；Behavior Therapy Techniques，1996；陳榮華著，1986年）。

## （二）行為改變特徵

行為改變特徵為治療的程序與技術都是一種改變環境的方式，以幫助行為者在社會上有更好的功能。而組成環境的人、事、物在此都稱為「刺激物」（黃裕惠譯，2006）。而處在環境中的刺激物可能是老師、學生、或教室中的任何事物，都將影響行為者的行為。

## （三）與不語症之關聯

因行為改變技術在學習理論和心理學的研究上有著密切的關係，人類行為大致為後天學習而得，於生活中的語言能力、社交技巧皆是透過後天學習而得。不語症如前文所示為一種精神科診斷在語言能力、社交技巧的退縮、被動則是在生活上的人環境與相互作用所產生的。透過行為改變技術習得新的學習經驗，讓不語症加以修正或改善不語症的行為，增進具社會性的溝通是有其期待性的。（陳千玉譯，1997；林正文著，1998；張世慧著，2000）。

## 三、個案不語症的成因

家庭是孩子第一所學校，家庭在孩子心中是堅不可摧的堡壘，無可取代毋庸置疑。若排除了遺傳基因或孕期、產程的不良或不當因素，幼兒的不語症是否會因為父母的缺乏教養知能，以及在幼兒期所接受的幼兒園教育中，不當的管教、長期的被忽視，而導致了身心發展上難以彌補的缺憾。追溯個案生長的家庭教育、幼兒教育中皆有對聲音產生不良連結之經驗，及筆者接觸個案之觀察。

### （一）家庭方面

個案生長於小康家庭，組成成員單純，父、母、兄（現就讀大學）、弟（國小）、個案排行第二。父親經商，媽媽一方面協助父親的生意，一方面打理家務，媽媽為主要照顧者。因父親生意往來的關係，家中常有生意夥伴或親友的到訪，個案因此未能依爸爸的期望與其打招呼，而遭爸爸當眾責罵，而埋下對聲音感到恐懼的不愉快經驗。經媽媽轉述得知，之後的相處上爸爸也有意無意地乾脆忽略個案與個案不說話的狀況。長期影響之下個案在家中習慣的扮演著沉默不語的角色，尤其在與父親的相處上更是少之又少。

## （二）幼兒教育

透過媽媽轉述也得知，個案在幼兒園也是扮演著沉默的角色，幼兒園教師在談及個案與同儕、師長在幼兒園中的人際互動時，也常以「不回應、低頭、不說話、安靜」等詞彙，形容個案在幼兒園中的人際互動表現。個案則是在國小低年級經導師發現異狀及經過專業鑑定診斷為選擇性不語症。

（三）筆者因擔任個案就讀高職學校之導師，經轉銜資料及透過家訪已大致得知個案狀況。

筆者透過期初前兩個月與個別建立關係後，個案透過手寫方式讓筆者得知，幼年期因為未能符合父親的期待而在與父親相處上所產生的矛盾與恐懼，以及就讀幼兒園階段老師曾因為個案的聲音太大而遭老師當眾斥責後又遭同儕取笑的不愉快經驗。

以上在家庭、幼兒教育的早年經驗中顯示，個案對聲音、語言的恐懼鏈結在幼兒期的心靈中早已生根。隨著年齡的增長越加牢牢捆綁曉諭在之後的求學與家庭生活中。與臺灣兒童青少年精神醫學會(2014)所提出：教導者不當的批評和處罰，是促使或加重選擇性不語症的成因之一不謀而合。曉諭的不語症確實與生活的不良經驗所導致精神及個性上的退縮。

## 四、初遇－溝通第一步

在溝通三要素中 Mehrabian 在 1971 年所發表了《Silent Messages》一書，書中提到了，溝通包含了三個關鍵的要素：說話的內容（words）、語調（tone of voice）、非語言行為（non-verbal behaviors）。Albert Mehrabian (1972)對非語言行為限制在較狹隘的範圍內，它包括：臉部表情、頭部或手部動作、姿態及眼神表示等。

筆者初遇曉諭那雙臂密密麻麻的新舊抓痕讓人怵目驚心，頭與脖子呈現不符合人體工學向前、往下彎曲幾近九十度的姿勢、體型中等，眼神的逃避為第一眼印象。經過初期對曉諭的觀察發現，個案在認知能力方面，識字、基礎運算等都高於同儕，且由能將自己所處環境整齊劃一的整理乾淨，判斷曉諭有較高的自律性。人際相處上則有顯著困難，尤其在多人的環境中，曉諭的外顯行為則更顯焦慮（低頭沉默）。經過多次觀察及與其他人互動中更進一步發現，當環境中班級同學較少時例如下課，可從曉諭會自發性地靠近老師表示曉諭有其互動意願。故假設原班同學為影響曉諭進行非語言溝通的環境刺激物，而擬定行為改變計畫一達非語言溝通任一形式（表 1）。

表 1 行為改變計畫—削弱刺激物

	環境	分組	人數	行為	情緒	溝通
起點行為	原班教室	無	十五	低頭	焦慮	無任何形式溝通
削弱刺激物後之行為	原班教室	有	三人一組	與一般生無異	穩定	能以點頭、搖頭回應

資料來源：作者自行繪製

小結：以行為改變技術—削弱刺激物的成功經驗得知，在曉諭所處的環境中「人」是影響曉諭人際溝通的主要刺激物，在減少人數的環境中曉諭便能以肢體一點頭、搖頭作為非語言溝通的回應方式，人際互動也有明顯改善，顯示行為改變技術對曉諭的溝通有其幫助及可期待性。但在社會化的過程中「人」是不可避免的社會組成因素，故，筆者再進一步以行為改變技術中的正增強及逐步養成技術，在日後課程環境中再逐步的以三人一組漸進為多人一組，到無分組的環境下期待曉諭皆能以自然的肢體回應其內在想法及需求。

## 五、正增強誤擊逐步養成之運用

- (一) 正增強的定義（黃裕惠譯，2006：46）在兒童表現某一種正確的行為之後，立即給予酬賞，用以增進或增加某一行為的能力。
- (二) 逐步養成（黃裕惠譯，2006：153）是個用來建立一個原來沒有的行為時所用的程序。新行為受不同來源及影響形成而新行為的出現會因為初始行為受到環境或他人的增強，造成行為的改變。
- (三) 運用

由於曉諭經過「行為改變計畫—削弱刺激物」已有的成功經驗，筆者進一步運用逐步養成，將對個案進行行為改變技術中正增強（陳榮華，1986：128），以期待個案透過此技術達到在環境改變後仍能延續或增強其溝通的標的行為，即能從分組環境到無分組環境中都能主動的以頭部運動方式表達其內在想法。故三人一組的授課環境為其起點行為，而標的行為則為在每堂無分組的環境下仍能以頭部運動表達其內在需求為其標的行為（圖 1）。

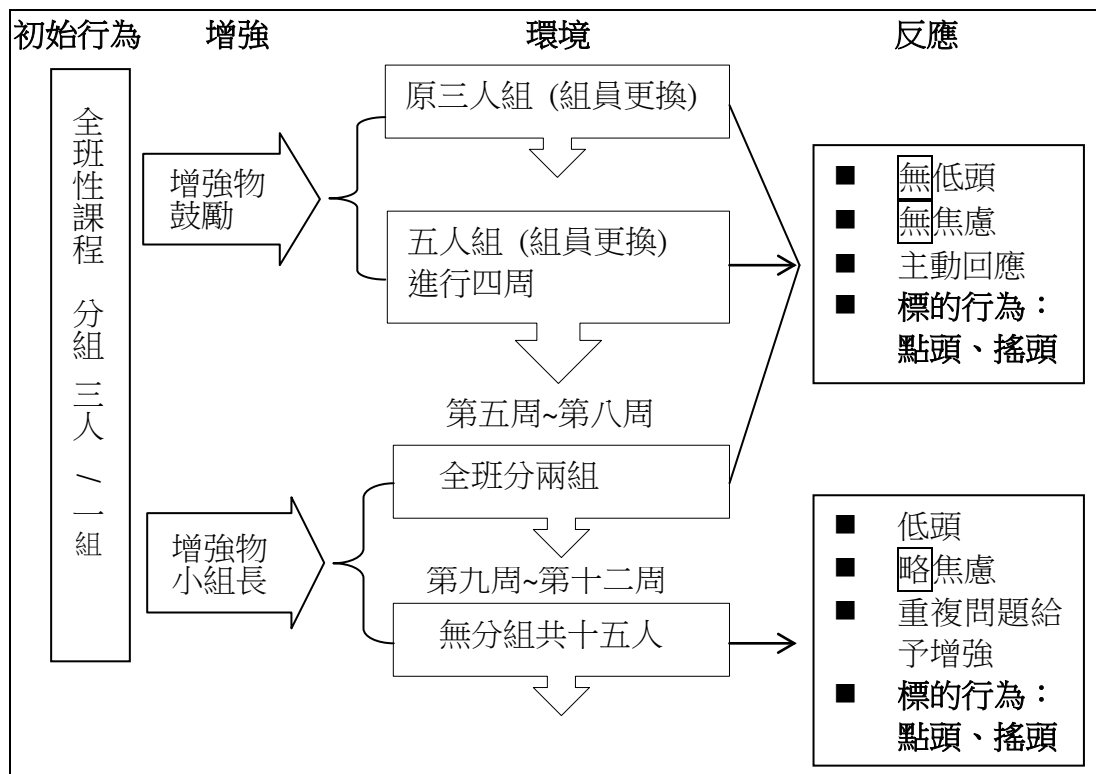


圖 1 逐步養成及正增強物之運用

資料來源：作者自行繪製

小結：在分組的課程環境中，筆者一開始便說明計分方式，每組作答均統一將答案交予各組組長回饋老師後方給予計分，目的是希望個案先熟悉此分組環境的計分運作模式，分組環境開始運作時，各組小組長由組員輪流擔任。代每一位學生均擔任後，約三周後各組組長由筆者指定，目的是希望增加個案表達的機會。

筆者運用行為改變技術中正增強，首先以鼓勵、支持、讚美方式，曉諭都能主動的以頭部運動方式表達其內在需求外，情緒反應並無出現焦慮感，即使在人數遞增與組內同儕異動的分組環境中都未出現焦慮反應，人際互動良好。每次的環境改變都在執行三至四周後調整，在第五周後給予增強物為賦予權利一小組長職務。在習慣分組環境的計分的規則後，曉諭的焦慮情緒出現在第九周無分組的課程環境中，在回應問題時曉諭雖未主動回應，但經過提醒計分規則及因被賦予組長任務後，個案雖略顯焦慮但在筆者重複問題後，曉諭仍能以點頭、搖頭回應。

日後無分組的課程環境中，曉諭對提問或競賽都有較高的參與度與更具自信的主動回應，雖仍以點頭、搖頭為主，但在外顯行為的焦慮感已顯著降低，回應時常常是面帶笑容有時甚至會發出單音引起老師注意。由以上過程得知，行為改變技術對個案有顯著的正向改善，並期待個案在日後的輔導上能朝口語化溝通邁進。

## 六、未來輔導與願景

### （一）人際相處

在實施了以上行為改變技術後曉諭在班上的人際關係有顯著提升，增進了個案的自信心，常常主動的與老師親近、協助班級事務，分組活動時更是積極的自主性找組員，顯示行為改變技術對個案在人際相處上有顯著改善。未來輔導也朝向口語化溝通為其目標。

### （二）就業

高二下學期曉諭即將面臨更加嚴峻的校外實習考驗，透過行為改變技術個案已能以點頭、搖頭表達其內在意願，但距離口語化溝通、社會性的溝通仍是一大挑戰。而在校園這個相對安全且穩定的環境中，筆者將會持續運用行為改變技術讓曉諭能順利的於職場上開創屬於自己的一片藍天，成為能自食其力的社會人。

## 參考文獻

- 張世慧（2000）。行為改變技術。臺北市：五南。
- 陳榮華（1986）。行為改變技術。臺北市：五南。
- 黃裕惠（譯）（2006）。行為改變技術理論與運用第三版（原作者：Garry Martin・Joseph Pear）。臺北市：學富文化。
- 臺灣兒童青少年精神醫學會（2014）。認識選擇性不語症。取自 [http://www.tscap.org.tw/TW/NewsColumn/ugC\\_News\\_Detail.asp?hidNewsCatID=11&hidNewsID=137](http://www.tscap.org.tw/TW/NewsColumn/ugC_News_Detail.asp?hidNewsCatID=11&hidNewsID=137)
- CSWE（2008.01.20）。行為改變技術。取自 <https://cswe.casehsu.org/index.php?title=%E8%A1%8C%E7%82%BA%E6%94%B9%E8%AE%8A%E6%8A%80%E8%A1%93>
- 泛科學（2015.02.26）。55-38-7溝通黃金比例？一個溝通法則的誤用。取自 <http://pansci.asia/archives/75952>