

社會故事在社會技巧教學實務的省思

林志彥¹、王欣宜²

¹新竹縣橫山國小教師、²臺中教育大學特殊教育系副教授

摘要

社會技巧是一種人與人交往的能力，是指個人在社會情境中能依循社會規範，以適當的方式或策略與他人進行互動的能力。智能障礙兒童由於先天上的許多限制，難以表現適當的社會技巧。社會故事是社會技巧教學上經常被使用的一種教學方法，許多的研究都已證實社會故事在社會技巧教學上的成效。本文作者使用社會故事對兩名就讀國小特教班的中度智能障礙兒童進行三項社會技巧—「打招呼」、「稱讚別人」和「適當表達情緒」的教學，並分享過程中所獲得的經驗與省思以供特殊教育教師參考。

關鍵字：社會故事、社會技巧

壹、前言

社會技巧(social skill)是我們用以與周遭環境互動的工具，具有幫助個體肯定自我、獲得群體的認同和接納的功能，其並非先天能力，可由後天的學習而得，在教育部所制定的「國民教育階段特殊教育課程綱要」中被列為「特殊需求課程」之一，涵蓋範圍從己身到所處社區，因此，社會技巧教學的重要性可見一斑。

智能障礙兒童因受到各種先天能力的限制，使其不易從日常和人互動的過程中習得建立良好人際關係所需的社會技巧，因而在與同儕建立友誼上常遭遇極大的困難，然而，近年來各派學者在社會技巧教學上已發展出相當數量的理論與教學策略，這些策略對有社交困難的孩子而言均相當有助益，而在筆者任教的班級中，幾乎全數的孩子都有社交困難的問題，本文旨在分享自身的教學經驗與省思，供特殊教育教師或相關的工作者在進行社會技巧教學時的參考。

貳、社會故事的理論內涵

社會故事是近年被廣為推行的訓練方案，為美國學者 Gray 所提出，起初是為了自閉症兒童所發展，主張由父母或老師將自閉症兒童感到困難的情境用文字撰寫成故事，故事的重點在於描述和解釋情境中微妙的社會線索，並且提醒兒童社會可以接受的反應及對方可能給予的回饋，以幫助他們在自然情境中能正確反應及適應生活(Gray & Garand,1993)。由於自閉症兒童在察覺、理解社會線索、社會情境和他人觀點上都有明顯的困難(Gray,1995)，社會故事利用自閉症兒童視覺學習上的優勢，針對個別化的需求提供視覺線索，以他們容易了解的方式和他們分享社會訊息和他人的觀點，解決自閉症兒童在理解遊戲規則、角色取替和情境類化等方面的困難。因此社會故事的介入較符合自閉症者的特質(Scattone,Wilczynski,Edwards, & Rabin,2002)。

編寫社會故事時必須考量兒童的需求、能力、興趣和學習風格來決定故事的主題，並以兒童的觀點來編寫(Gray,2000)。促進兒童的社會理解是社會故事的主要目的，並非僅列出目標行為清單，要求兒童服從(羅素菁，2006)。因此，社會故事在編寫時應保持彈性，提供兒童選擇反應模式的機會，而不是要求他們在該情境下只能採取單一的反應模式，如此才能在提供兒童可依循規範的同時也教給他們類化和調整的能力，使他們能真正融入社會的情境、理解他人的觀點與表現出合乎情境需求的社會技巧。關於社會故事的內涵，邵慧綺(2003)、羅素菁(2006)和鈕文英(2009)都曾描述社會故事的定義、目標、適用對象、內容、撰寫方式和實施步驟等成分，筆者將重點內容呈現如表 1。

王欣宜(2006)指出辨認情境中的相關線索與表現合適的應對技巧也是智能障礙者感到困難的部分。而社會故事的教學研究雖以自閉症者為大宗，但近年來的研究如李治翰(2009)、劉伊珍(2010)和曾筱倩(2011)等也發現社會故事在教導認知障礙兒童與人互動的技巧上有顯著的成效，因此，筆者決定以社會故事對班上的兩位認知障礙兒童實施社會技巧教學，期能提升他們的社會技巧表現。

表 1 社會故事的內涵與運用原則

定義	
社會故事是由父母或教師針對自閉症兒童的學習需求，將其感到困難的社會情境撰寫成故事，故事中描述特定情境中的社會線索以及環境要求的適當反應。	
目標	適用對象
<ol style="list-style-type: none"> 1. 以讀者易懂的方式分享適當的社會訊息 2. 描述情境中的適當行為和執行的步驟 3. 教導新的社會技巧，幫助兒童理解他人行為的理由和意義，增進角色取替能力 4. 教導新的例行事務和預期的活動 5. 消除兒童的不良行為 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能獨立閱讀的兒童，老師或父母和兒童一起朗讀社會故事兩次，兒童熟悉該故事後則每天由兒童唸一次。 2. 無法獨立閱讀的兒童，由老師或父母朗讀，亦可搭配圖片、多媒體等素材呈現。
社會故事的句型	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 描述句：描述事件發生的原因，或指出與情境有關的特徵，鋪陳一個故事的背景，並引導出故事的發展，在故事中的出現頻率最高。 2. 觀點句：描述特定情境裡其他人的想法、感覺或動機的句型，盡量將他人的觀點具體的描述出來，協助自閉症者設身處地去揣摩。 3. 指示句：建議自閉症者可採取的反應或選擇，應限制出現比例以免自閉症者有排斥感。 4. 肯定句：強調一個普遍的價值觀或規則，讓自閉症者了解社會對某項行為的看法，具有提醒或安撫的作用。 5. 控制句：從自閉症者的觀點，指出在社會情境中，他們可以選用哪些策略來幫助自己記得要表現的行為。 6. 合作句：用來描述自閉症者學習新的技能時，他人可以如何協助他們獲得新的技巧。 	
撰寫與運用步驟	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 設定欲進行教學的社會技巧和目標情境：找出學生的問題行為及給予社會性技巧介入後仍持續困難的情境。 2. 收集訊息：對目標情境的時間、地點、參與人物、例行事件、規則和社會線索做詳細的觀察，以便能真實而客觀的描述社會情況。 3. 和學生分享觀察到的線索：例如某事件中其他人的觀點、看法和適當反應為何，並用學生的觀點去解讀情境訊息。 4. 分析及支持新學的社會技巧：使個體的重要他人也能了解社會故事的意義，並支持及參與個體社會技巧的發展(Gray,1995)。 	

參、缺乏社會技巧個案簡介

個案一：小絮

小絮就讀於國小集中式特教班六年級，中度智能障礙，認知能力較弱，識字量很少，打招呼時眼神不會注視對方，偶爾會以伸手摸對方臉頰的方式向人打招呼；小絮是很渴望獲得讚美的孩子，但自己卻不會主動讚美別人；當小絮為某件事感到興奮時，會出現兩手不斷互搓的行為，有時則會在不適當的時機表現社會技巧(如對著椅子說「借過」或在下午的時間說：「老師早」)。

個案二：小貞

小貞就讀於國小集中式特教班三年級，中度智能障礙，口語能力佳，可以說出完整的句子來表達意思，也渴望獲得他人的讚美，但很少主動讚美別人，偶爾會主動向別人打招呼，但無法穩定的表現，小貞的情緒管理能力較弱，常因在家中被責罵等細故而影響他到學校之後的行為和社會技巧表現，而在學校，當小貞的要求無法獲得滿足(如不能繼續玩電腦或無法獲得獎品)時也常會以哭鬧的方式來表達不滿的情緒。

肆、教學方案設計與實施

本課程自 2012 年 11 月開始，至 2013 年 3 月結束，兩位個案每週各進行一次的社會故事教學和二至三次的社會故事複習，分為三個單元，共編寫九篇社會故事，兩位個案分別閱讀七篇社會故事(第三單元兩位個案使用不同的社會故事，小絮學習如何適當表達自己的興奮情緒，小貞則學習如何在不能繼續玩電腦的情境出現時管理好自己的情緒不失控)。詳細的社會故事標題和教學目標如表 2 所示。

表 2 社會故事標題和教學目標

時間/月	教學主題	教學目標
11/23~11/29	向老師打招呼	能表現出眼神注視、點頭、口語和微笑向老師打招呼。
11/30~12/6	向同學打招呼	能表現出眼神注視、揮手、口語和微笑向同學打招呼。
12/7~12/13	我會鼓勵同學	在適當情境下可以用拍手的方式表達讚美。
12/14~12/20	我會記得稱讚同學	說明可以表達讚美的情境，並提供「你好厲害」的口語讓學生在「好棒」之外多一種表達讚美的選擇。
12/22~12/27	我會說稱讚同學的話	讓學生練習用五個字的句子如「你跑得很快」來表達對他人的讚美。
12/28~1/3	我會控制自己的情緒	小絮：降低興奮時搓手行為的出現頻率 小貞：介紹深呼吸的方法供小貞不愉快時放鬆情緒之用
1/4~1/10	我會表達自己的情緒	小絮：用「我很高興」等口語表達興奮的情緒 小貞：進一步強化深呼吸的方法，並提供其他可以從事的活動建議供小貞選擇。

筆者另將社會故事的教學流程與目的說明如表 3。

表 3 教學流程與目的

順序	內容	步驟	目的
1	說明教學活動流程	課前將活動進行流程依序書寫於黑板上並讓學生在此架構下提出關於希望學習活動如何進行的意見。	讓學生了解活動進行順序並提出自己的意見，讓學生感受到尊重。
2	情境說明	教師藉由展示圖片或情境布置詢問學生碰到此情境會如何反應。	引起學習動機以帶入主要教學活動。

3	師生共讀社會故事	學生操作多媒體播放每句的語音並跟讀，若無法讀整句則教師再領讀一遍。	帶領學生探討社會故事的內容重點。
4	教師講解社會故事	針對故事內容提出問題，讓學生回憶故事中建議可採取的適當反應。	加深學生對如何表現社會技巧的印象。
5	社會故事閱讀理解測驗	以多媒體呈現根據社會故事內容編寫的閱讀理解問題，學生答題後可由多媒體的音效獲得回饋。	檢核學生是否了解社會故事的內容。
6	角色扮演	師生輪流扮演故事中的主角和互動對象，重演故事情境以複習故事所述的社會技巧。	提供學生練習社會技巧的機會，以求內化至其思想與行為。

以下僅以 11 月至 12 月進行的「打招呼」單元為例，說明教學方案的設計和實施流程。

此一單元包含「向老師打招呼」和「向同學打招呼」兩篇社會故事，編寫的動機是筆者於平日的觀察中發現兩位個案打招呼的技巧並不熟練(眼神未注視對方)且出現的頻率並不穩定，亦均有無法在適當的情境下打招呼的問題(如在中午時突然大喊「老師早」)。雖然曾利用社會課時進行角色扮演的模擬演練，也曾利用時機給予隨機教學，但效果並不顯著，因此決定編擬打招呼的社會故事來進一步的穩固兩位個案打招呼的技巧，為了教導兩位個案面對不同對象時的打招呼方式，將「打招呼」社會故事分為「向老師」和「向同學」兩篇，又考慮到兩位個案在認知、識字、口語能力方面的限制，社會故事的讀本和多媒體都以文字搭配符合情境的插圖呈現，多媒體教材並將每一個句子以適當的速度錄音播放，以使兩位個案在複習時能自行操作多媒體播放社會故事而跟讀。

在課程的一開始教師將整個教學流程寫在黑板，使學生清楚知道活動進行的步驟和每個步驟中教師和學生分別負責何種任務，這一項措施對小貞尤為必要，因她口語表達能力較佳，也較有主見，會要求老師按照她希望的方

式上課，對於挫折的容忍力亦較弱，往往因事情的結果不如意而影響學習的態度和表現，若沒有清楚明確分派學習任務，在一對一教學的狀況下很容易因情緒波動而影響了她的學習表現。在學生將社會故事讀完之後，由教師講解社會故事的內容，舉出每天生活中會發生的情境，讓學生選擇可以採取的做法並再次強調社會故事中的重點，希望將此社會故事的意義內化成兩位個案的思想與行為。

確定學生了解社會故事的意義之後，便由教師和學生輪流扮演故事主角，並表現出故事中的表情、情緒、動作和對方的回應，也趁此機會告訴學生打招呼萬一沒有獲得他人的回應時的處理方式，希望藉由故事情境的演練讓學生在日常生活中能更熟練的表現打招呼此一社會技巧，也希望他們能在遇到預期之外的狀況時，能夠表現出適當的處理方式。

伍、教學成效與省思

一、教學成效

經過為期兩個多月的社會故事教學後，兩位個案在「打招呼」、「稱讚別人」和「適當表達情緒」三項社會技巧的表現上都有明顯的成長。

(一)打招呼

小絮除了每天早上上學看到老師同學會打招呼以外，看到廚房阿姨、主任、治療師和巡迴教師進到教室也都出現了主動打招呼的行為，並且出現了「主任早」和「阿姨早」的語句，相較於從前看到任何人都稱呼「老師」的情形有明顯的進步，小貞也從一開始的進到教室就顧著玩自己的玩具進步到會向老師和同學打招呼，甚至有一次老師比她晚到校，她從教室跑出來說：「老師早」並幫老師提書包，在學校其他老師進到特教班時，小貞起初尚須老師提醒才會打招呼，經過一個多月後在相同情境下也出現了兩次主動打招呼的行為，在治療師到班服務時也會跟著小絮一起向治療師說：「老師好」且整個技巧的完成度達 100%，小貞的普通班導師也覺得小貞愈來愈有禮貌了。

(二)稱讚別人

在「稱讚別人」的部分，經過教學之後，兩位個案都能在適當的時機主動稱讚情境中的互動對象，在口語表達方面，進行社會故事教學前兩位個案都只能說出：「好棒」的語詞來表達讚美，在教學之後，兩人開始能使用「妳跳得很棒」、「妳跑得很快」和「妳畫得很好」等語句分別

在看表演、欣賞圖畫和賽跑結束後等情境中適當的稱讚別人，尤其是小貞的進步幅度更加明顯。而小絮雖然在以口語稱讚別人的技巧表現不如小貞穩定，但相較於教學之前完全不會說的情形也已經有了相當大幅度的進步。除了口語表現的進步之外，在非口語的部分，每當需要稱讚別人的情境出現時，兩位個案絕大多數的時候都能夠表現出以眼神注視要稱讚的對象、以肢體動作(如豎起大拇指比讚和拍手等等)來表達讚美及主動向人微笑等社會技巧，也順利獲得他人善意的回饋，達到與人互動的目的。

(三)適當表達情緒

而在「適當表達情緒」的社會技巧方面，在教學之前，小絮每當遊戲活動結束後正在興奮狀態時老師問她：「現在有什麼感覺？」，她因不知如何回應而感到緊張，會將眼神轉向另一邊而未注視老師，同時會不斷搓弄自己的雙手。經過教學之後，小絮在老師問同樣的問題時能夠眼神注視老師，微笑著以「我很開心」或「我很高興」的口語來表達自己興奮的情緒外，興奮時兩手不斷互搓的狀況也改善了很多。而經過教學之後，小貞在不能繼續玩電腦的情境出現時，起初需要老師陪著她一起練習深呼吸放鬆的技巧，後來已經能夠自己獨立完成不需要老師在旁協助了。且在深呼吸過後，她也不會執著於何時非再玩電腦不可，會用看書、找別同學去玩或是畫畫等活動來填補不能玩電腦後的空閒時間，到後來，有兩次更出現了主動將玩電腦的權利禮讓給其他同學的表現，這是在進行社會故事教學前不曾想過會發生的狀況，也顯示出小貞在社會故事教學後變得更能管理、調節好自己的情緒，不再像未經教學之前會出現躺在地上大哭、撕作業簿等不適當的行為。

二、檢討省思

在整個社會故事教學和研究結束後，教學者對整個過程中所遇到的狀況進行了回顧與反思，敘述如下：

- (一)讓學生分享教學活動的主導權：對於像小貞這樣較有主見的孩子，在說明活動進行的過程時，清楚的告訴她每一項活動是「以老師為主」、「以小貞為主」或「兩人共同參與」，並讓小貞在此架構下提出自己希望教學怎麼進行的意見，對於維持小貞的學習動機有良好的效果。
- (二)善用增強和讚美：在教學的過程中，適當的讚美和增強是維持學習動機的重要元素，小絮是典型「外控信念」的孩子，害怕失敗而不敢嘗試，

總希望由別人幫忙完成，以讚美的方式鼓勵她勇於嘗試和克服困難顯得更加重要，小貞喜歡玩「炮打憤怒鳥」的電腦遊戲，於是老師設計增強卡和她約定每完成一項活動可得一張貼紙，集滿四張就可在下課後玩電腦到爸爸來接，這樣的措施讓小貞從一開始不習慣放學後留下來上課到能夠順利完成整個教學活動，對維持她的學習動機有很大作用。

- (三)真實情境演練：真實情境的演練提供學生反覆練習的機會和互動對象的正向回饋，讓總是對自身能力缺乏自信的小絜體驗到成功的經驗，從而更樂於與周遭的人群互動。
- (四)設定的情境以日常生活中出現頻率較高者為優先：原先教學者針對小絜在「適當表達情緒」的單元目標設定的情境是在同學故意將她身上掛的項鍊當糖果放到她嘴裡時能明確表現生氣的態度，但該同學後來很少出現此一行為，以至原先的社會故事無法發揮效果，因此將該社會故事改寫成教導小絜在情緒高昂時的表達方式，以改善她情緒高昂時不停搓手的問題行為和訓練她表達高興情緒的社會技巧。
- (五)類化能力的增進：教學結束後教學者發現小絜在第三單元「適當表達情緒」的行為目標「降低搓手行為出現頻率」和「用口語表達高興的情緒」的表現是每當社會故事中所陳述的情境出現時都能有效控制自己的搓手行為和以口語表達高興的情緒，但在社會故事未提及的情境如「和朋友玩玩具」或「同學邀請我一起玩」出現時仍無法有效控制自己不停搓手的行為，未來希望能針對類化能力的部分進行加強，以求徹底改善小絜興奮時的搓手行為，進一步增進她的人際關係。

三、對未來社會技巧教學的啓示

江鈺琪(2003)指出特殊生限於本身障礙通常處於較隔離的環境而導致社會技巧的習得不易，造成生活中的問題。對於安置在集中式特教班的學生而言，這種狀況更為明顯。因此，發展相關的課程方案更顯其必要性，教學者總結此次以社會故事實施社會技巧教學的經驗和相關學者對社會技巧的論述，對社會技巧教學提出以下的建議：

- (一)教學準備與教學時間長度的安排：教學前應先評估學生現階段的社會技巧表現狀況，找出對學生而言最具迫切需求的社會技巧優先訓練，在教學時間長度方面，如果實際情況允許，應該盡可能提供充分教學與複習的時間與次數，每週最好有 2~3 次，持續時間以一個學期為佳，同時，教師也可在其他的課程中穿插社會技巧的訓練，讓學生有更多練習表現

社會技巧的機會。

- (二)教學設計：陳瑋婷(2005)指出要教導身障生社會技巧，須思考學生與同儕的需求，設計詳盡的計畫，著重個別化並介入適當策略才易見成效。以社會故事而言，應該針對學生在閱讀能力、所需的社會技巧和表現情境等方面的差異分別撰寫適合學生閱讀和演練的社會故事，除此之外，可視學生的興趣與能力以多媒體或圖文提示卡等方式呈現社會故事以提升和維持學生的學習動機，促進社會技巧教學的成效。
- (三)教學策略的運用：在演練社會故事中所陳述的技巧和表現情境時，尚可視情況搭配教師示範、圖文提示卡或同儕合作等方式進行，而建立適當的增強系統也在維持學生的學習動機方面扮演關鍵的角色，如前述小貞的例子，若無法有效維持學生的學習動機，在學生學習態度消極的狀態下，社會技巧教學的成效將大打折扣。另外，如果教師在平時的自然情境中能保持敏感度，在適當的時機出現時立刻提醒學生當下可以表現的社會技巧，則學生可以增加許多次的練習機會，亦有助於他們在自然情境中的類化。
- (四)與普通教師與行政之間的合作：社會技巧除了在教室內教導外，尚須協助身障生將習得的技巧類化到自然情境中，學生才能真正在需要時表現出學過的社會技巧。而安置在集中式特教班內的學生，平時互動的對象經常侷限於教師、助理員和特教班內的同儕，與普通班級中的同儕則少有互動機會。普通班內的學生由於對身心障礙者的狀況不瞭解，常出現對於身障生的排斥現象，造成他們在回到普通班融合時難以融入班級，而普通班教師也易因為不知如何促進特殊生與一般生的互動而深感困擾。故此，特教教師應與普教教師密切合作，將在特教班中所教導的社會技巧和目標情境告知普教教師，使其知道如何指導特殊生在適當的場合表現社會技巧，除此之外，也應進行同儕接納的課程，讓一般生更加瞭解並學習與身心障礙者互動的方法，讓身障生有更多的互動對象，才能有效幫助將所學過的社會技巧類化到平時的生活中，此外，教師如能在平時多創造身障生和校長、主任或其他學校人員之間的互動機會，讓學生有更多的機會得以練習，則不論是學生的社會技巧表現或是校內其他成人的接納度都定能有所增加。

除了教師和同儕所扮演的角色，另一個能幫助身障生類化的關鍵角色是家長，因家長是日常生活中和身障生相處時間最久的人，也最容易在自然情境中教導身障生表現社會技巧。Samanci & Osman(2010)指出家庭是小學生社會

技巧發展的重要因素，而教師在學生的社會技巧發展上扮演的是典範的角色，因此，親師之間若能密切的溝通與合作，對增進身心障礙兒童的社會技巧表現勢必有相當大的幫助。

陸、結語

要全面性的增進特殊需求學生的社會技巧實非一蹴可幾，必須長期的教導並協助他們類化到情境之中。藉由此次社會故事的教學增進了小絮和小貞一部份的社會技巧，對她們日後的轉銜和融合於普通班級必能有所助益，然而，人所面臨的社會情境是極為複雜的，小絮和小貞都還有許多的技巧要學習和強化，但筆者相信只要找到正確的方法，她們定能有所進步，而在社會技巧教學上的努力也會持續進行下去，絕不會就此而終止，在此分享個人教學上的一些心得，希望有更多的夥伴一起努力，為這群慢飛天使搭起通往友誼的橋樑。

柒、參考文獻

一、中文部分

- 王欣宜、李宜珊、林佑暄、陳奕廷(2006)。高職特教班社交技巧教學之理論與實務。台北：五南。
- 江鈺琪(2003)。談特殊學生社交技巧中情緒處理的課題。屏師特殊教育，7，10-16。
- 李治翰(2010)。利用社會故事教學提升輕度智能障礙學生課堂互動能力之研究。(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 邵慧綺(2003)。社會故事的理論與應用。臺東特教，17，58-76。
- 陳瑋婷(2005)。教導自閉症學生同儕社交技巧。特殊教育季刊，95，27-31
- 曾筱倩(2011)。運用社會故事提升輕度智能障礙幼兒社交技巧之行動研究。(未出版之碩士論文)。國立臺北教育大學，臺北市。
- 鈕文英(2009)。身心障礙者的正向行為支持。台北：心理
- 劉伊珍(2010)。社會故事教學對中度智能障礙學生功能性詞彙口語表達行為之成效。(未出版之碩士論文)。國立臺東大學，臺東縣。
- 羅素菁(2005)。社會故事對國小中度自閉症學生社會能力影響之研究(碩士論

文)。取自臺灣博碩士論文系統。(系統編號 094NHLTC330003-001)。

二、英文部分

Gray, C. (1995). Teaching children with autism to“read”social situations.In K.A. Quill (Ed.), *Teaching children with autism : Strategies to enhance communication and socialization*. (pp.219-242) New York, NY: Delmar.

Gray, C. A. (2000). *Writing social stories with Carol Gray*. Dallas, TX:Future Horizons.

Gray, C. A., & Garand, J. D. (1993). Social stories : Improving responses of students with autism with accurate social information. *Focus on Autistic Behavior*, 8, 1-10.

Samanci, O. (2010). Teacher views on social skills development in primary school students. *Education*, 131(1), 147-157.

Scattone, D., Wilczynski, S. M., Edwards, R. P., & Rabin, B. (2002). Decreasing disruptive behaviors of children with autism using social stories. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 32, 535-543.