

兒童諮商實務導論

黃月霞◎著



兒童諮商實務導論

——兒童EQ教育與社會技巧訓練

黃 月 霞 著

五南圖書出版公司 印行

國家圖書館出版品預行編目資料

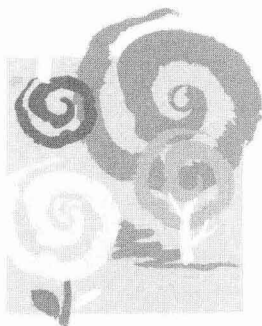
兒童諮商實務導論：兒童EQ教育與社會技巧訓練／黃月霞著．

--初版．--臺北市：五南，2005 [民94]

面；公分

ISBN 978-957-11-3887-9（平裝）

1. 兒童心理學 2. 諮商 3. 輔導(教育)
523.12 94002433



1BY1

兒童諮商實務導論 — 兒童EQ教育與社會技巧訓練

作 者 — 黃月霞(292)

發行人 — 楊榮川

總編輯 — 龐君豪

主 編 — 陳念祖

編 輯 — 蔣和平

出版者 — 五南圖書出版股份有限公司

地 址：106台北市大安區和平東路二段339號4樓

電 話：(02)2705-5066 傳 真：(02)2706-6100

網 址：<http://www.wunan.com.tw>

電子郵件：wunan@wunan.com.tw

劃撥帳號：01068953

戶 名：五南圖書出版股份有限公司

台中市駐區辦公室/台中市市區中山路6號

電 話：(04)2223-0891 傳 真：(04)2223-3549

高雄市駐區辦公室/高雄市新興區中山一路290號

電 話：(07)2358-702 傳 真：(07)2350-236

法律顧問 元貞聯合法律事務所 張澤平律師

出版日期 2005年3月初版一刷

2008年10月初版二刷

定 價 新臺幣300元

序 言

兒童是我們未來的希望，也是社會最珍貴的資產。我們不但關切他們的智力發展（IQ），同時也關心他們的人際或情緒智力（EQ）的發展。人生充滿挑戰與壓力。我們要為兒童準備各種心理技巧，以因應日趨複雜的社會。

具高 EQ 的兒童，會察覺與處理情緒、控制衝動、有效的解決問題、有同理心並善於發展和管理人際關係。這些正是「社會技巧訓練」所強調的領域。另外，「自尊」對兒童的人際關係、心理健康與學業成就，有重要的影響力，因此「建立自尊」也是不容忽視的諮商主題。

本書分兩大部分，即【理論】與【實務】。理論包含六部分：兒童 EQ 教育與社會技巧總論、如何實施社會技巧訓練、情緒管理、有效溝通／人際關係、自我管理與建立自尊。實務包含四部分：「情緒管理」、「有效溝通／人際關係」、「自我管理」與「建立自尊」的諮商聚會的「活動學習單」與「作業學習單」。「學習單」是最適合國小階段兒童的諮商媒介（media）之一。兒童不適合傳統「晤談式」的諮商模式。

本書的特色就是每次聚會使用「學習單」，學習單上標示每次「聚會的主題」、「活動目標」與「活動過程」，這些有利諮商員或教師帶領團體，或個別諮商。為引發兒童的興趣，學習單上有「插畫」。為了達到學習遷移，每次活動後的「作業學習單」的實施是必須的。每一次諮商活動都設計有一個相對應的作業學習單。

筆者在 1998-2003 年間，接受「光寶文教基金會」的邀請，幫助臺北市的民族、胡適、文湖、光復、五常與麗山六所學校，給

2 兒童諮商實務導論——兒童EQ教育與社會技巧訓練

該校的「認輔志工們」教導如何以「結構式小團體」實施「社會技巧訓練」。筆者希望能推廣到全國小學，以提升兒童的EQ——人際或情緒智商。因此有系統的將社會技巧的理論與實務整合成為一本很實用的小冊子。

本書可以當作大學教科書。對從事兒童工作的國小教師、社工人員，或在醫療機構的兒童工作者，也將提供他們在「個別」或「團體」諮商實務的協助。

本書的完成雖然耗費筆者很多時間。但付印倉促，錯誤還是難免，尚祈學者先進不吝指正。

黃月霞 謹識
於輔仁大學心理學系
民國94年1月

目錄

► 部分一：EQ 教育與社會技巧訓練————— 1

- 1 社會能力的建構 5
- 2 社會能力的評估方法 6
- 3 社會技巧訓練定義、實施機構與對象 9
- 4 社會技巧包括的領域 11
 - (1) 與「情感」有關的社會技巧 12
 - (2) 與「認知」有關的社會技巧 13
- 5 三種社會技巧訓練課程 17
- 6 社會技巧教導或訓練的過程與方法 23
 - 「社會技巧訓練」與「晤談式諮商」的比較 23
 - (1) 簡短說明 25
 - (2) 示範技巧（或正確行為） 25
 - (3) 練習（角色扮演） 25
 - (4) 回饋 26
- 7 社會技巧和兒童的行為 27

► 部分二：如何實施兒童社會技巧訓練————— 29

- 8 社會技巧訓練是一種結構性學習 31
- 9 家庭作業：「自我監視」與簽訂「行為契約」 32
- 10 選擇適當的媒介或活動 36
- 11 學習單的使用 38
- 12 諮商員的特質與技巧 39

2 兒童諮商實務導論——兒童EQ教育與社會技巧訓練

13 聚會前的準備，與第一次聚會要做的事項 42

14 範例：「小團體輔導」活動進度表 46

► 部分三：情緒管理——與情感有關的社會技巧 —— 49

15 了解感覺與情緒 51

16 教師平日如何幫助兒童學會「情緒管理」 56

17 情緒管理的重要概念與目標 58

18 情緒管理活動計畫 59

19 情緒管理聚會活動說明 61

► 部分四：情緒管理諮商聚會活動 —— 65

(一)活動學習單 67

(二)作業學習單（家庭作業） 76

► 部分五：有效溝通與人際關係 —— 83

20 溝通技巧重要性 85

21 溝通技巧／人際關係課程 88

22 諮商聚會活動的說明 91

► 部分六：「有效溝通／人際關係」的諮商聚會活動 — 101

(一)活動學習單 103

(二)有效溝通的「作業學習單」 111

► 部分七：「自我管理」——與認知有關的社會技巧—— 119

- 23 「自我管理」的重要性 121
- 24 作決定／解決問題技巧訓練的重要性 122
 - (1) 從兒童期的需求和發展任務探討其重要性 122
 - (2) 作決定／解決問題技巧對個體的影響 122
- 25 作決定／解決問題訓練課程目標 123
- 26 自我管理諮商聚會活動說明 128

► 部分八：「自我管理」諮商聚會活動—— 137

- (一) 活動學習單 139
- (二) 自我管理「作業學習單」 148

► 部分九：建立自尊—— 155

- 27 自尊與自我概念 157
- 28 自尊的重要性 159
- 29 自尊的調適 160
- 30 自尊諮商活動課程重要元素 162
- 31 自尊諮商活動的解釋 164

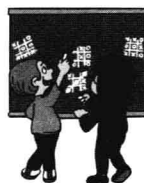
► 部分十：「建立自尊」諮商聚會活動—— 175

- (一) 活動學習單 177
- (二) 建立自尊「作業學習單」 187

► 參考書目—— 195

部 分 一

EQ 教育與社會技巧訓練



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。因此我們要加強兒童的自我，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，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

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。

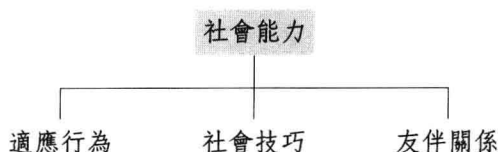
兒童和青少年的內、外向偏差行為都可能與缺少社會技巧，和自尊的低落有關。社會技巧——人際問題解決與自我管理訓練，以及自尊的提升，是有效的輔導策略（Nelson et al., 1996）。

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：

818 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

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。

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——因為個體愈有高水平的適當的社會能力，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