

第1章

第2章

第3章

第4章

第5章

第6章

第7章

第8章

第9章

第10章

第11章

第12章

第13章

高階社交技巧 ——潛規則

- 7.1 協助有自閉症的高中生學習社交潛規則的重要性
- 7.2 訓練重點
- 7.3 教學策略
- 7.4 支援模式舉隅
- 7.5 個案示例



協助有自閉症的高中學生

7.1

學習社交潛規則的重要性

在高中階段，隨着學生的獨立性和自主度愈提高，他們面對的社交互動模式和要求就變得愈複雜。若有自閉症的高中學生未能接收及解讀別人的信息，掌握當中的社交線索，他們所表現出來的社交障礙就更趨明顯。他們會難與朋輩建立關係，較易與別人發生衝突或被取笑，甚至受到排斥和欺凌。此外，他們還要面對未來升學或就業所帶來的挑戰。因此，及早支援有自閉症的高中學生理解社交互動中隱藏的潛規則及提升他們待人處事的技巧，有助他們融入群體生活，讓他們能夠因應不同場合的社交要求而調節自己的言行，以符合學校、職場及社區等環境的規範。

訓練重點

7.2

社交潛規則是指一般人已知的「不成文規則」，當中亦包括隱喻、俗語及潮流用語。在一般情況下，潛規則不需要直接教授，大部分人可從日常觀察中學習或不經意地汲取及掌握，加上在不同場合的經驗累積，就能類化所學，漸漸懂得察言辨色。然而，有自閉症的學生的心智解讀能力較弱，與人相處時傾向從自身角度出發，較難明白別人的社交期望。另外，他們思考欠缺彈性，亦難以綜合資料，往往只能理解字面意思。因此，學校要透過直接教導，讓有自閉症的學生明白社交潛規則。

社交潛規則無處不在，也會因應不同因素而改變，例如相處的對象、當時的環境及時間等。下圖展示了因應對象、環境及時間所組成的社交潛規則「三角因素」及相關例子。



圖 7.1 社交潛規則的三角因素

「三角因素」交織出多變的社交情境，而各個情境都有學生需要知道的守則，包括於公眾地方的行為、同學之間的溝通用語、小組工作的規則等。學校可因應學生的能力和需要，指導他們理解各情境裏隱藏的潛規則。另外，針對高中學生的升學及就業規劃，學校亦可教授社區及職場的潛規則，為他們畢業後的社交需要作準備。

社交情境的潛規則無窮無盡，以下列舉部分情境的潛規則作示例：

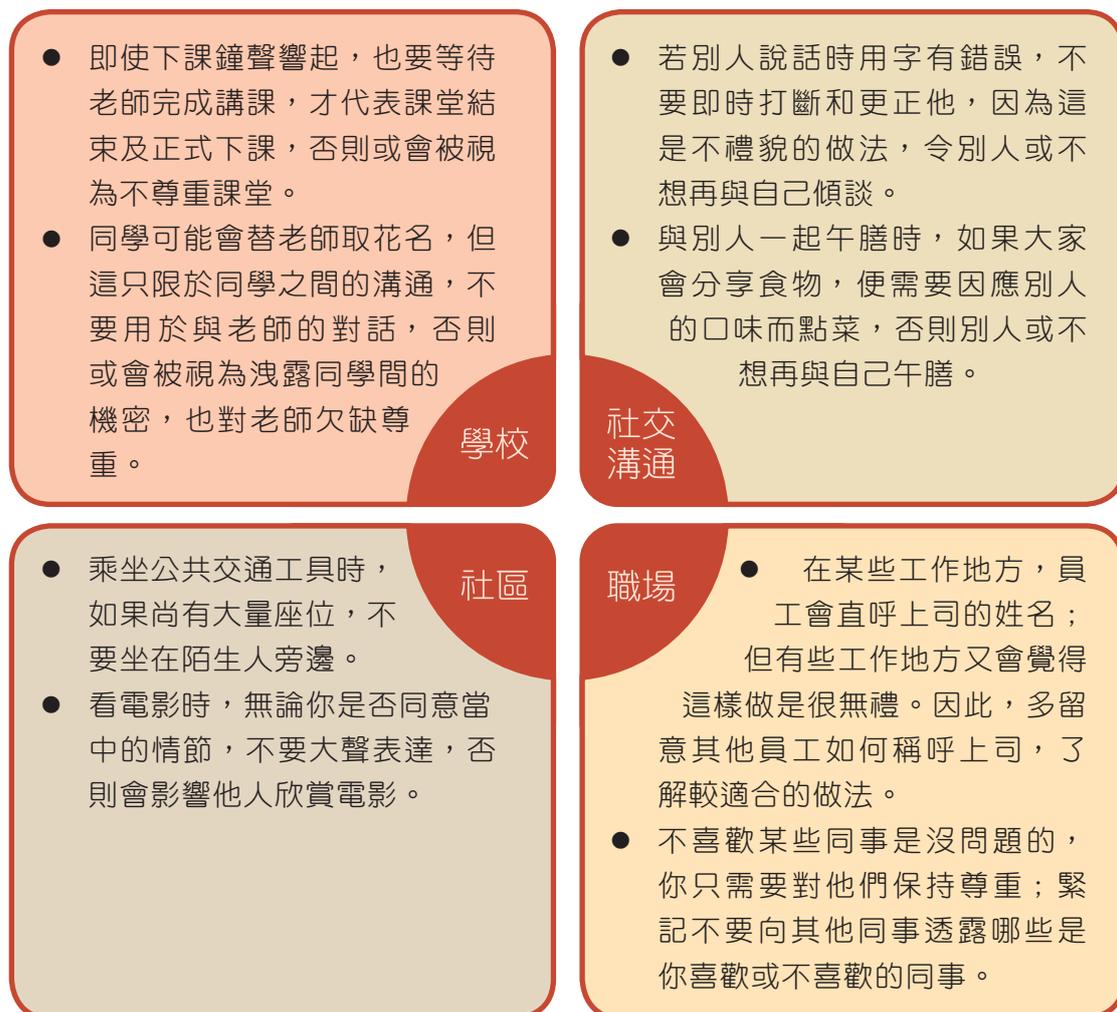


圖 7.2 不同情境的潛規則舉隅

其他情境的潛規則例子，請參閱第十三章《資源篇》：「高階社交技巧—潛規則」內的資料。 

不少實證為本的支援策略皆適用於指導有自閉症的學生學習社交潛規則，包括「SOLVE」策略、情境解讀故事 (Social Narratives)、情境解讀漫畫 (Comic Strip Conversation)、直接教導 (Direct Instruction)、自我調控指數表 (Incredible 5-Point Scale)、影像示範 (Video Modeling)、能量咭 (Power Card)、社交剖析 (Social Autopsies) 及每日一則 (An Item a Day) 等。

本節將詳細介紹如何運用「SOLVE」策略進行支援，協助學生解構社交潛規則。而具體的應用情況，可參考 7.5 節的「個案示例」。



圖 7.3 「SOLVE」策略

S Seek 主動出擊·找出潛規則

如前文所言，社交潛規則是無處不在，學校人員可教導學生透過以下三個步驟主動找出這些暗藏的規則 (圖 7.4)。

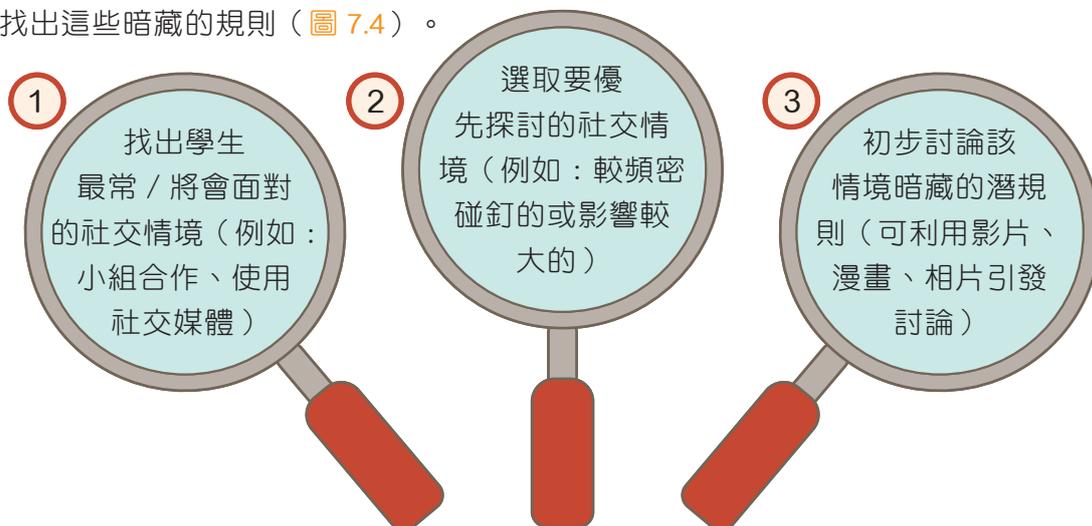


圖 7.4 主動找出潛規則的步驟

Observe 細心觀察·別人行動

觀察他人的互動是識別社交潛規則的一個簡單方法。學校人員可指導學生觀察別人會做及不做的行為，協助學生分析在特定的情境裏大部分人的表現，從而推斷該情境的社交要求和他人的期望。同時，指導學生適當地觀察別人的面部表情、肢體動作及身體距離，透過他人的反應理解自己是否觸犯了社交潛規則。圖 7.5 顯示了進行觀察時可留意的地方。



圖 7.5 「觀察」小錦囊

Listen 仔細聆聽·別人說話

除了觀察外，學校人員可指導學生用心聆聽別人的說話。學生需要注意別人談話時會說及不說的內容，從而瞭解朋輩之間傾談的話題、甚麼時候適合加入對話等。同時，學校人員亦可指導學生聆聽別人說話時的聲量、語氣及語速。同一句說話，配搭不同的聲量、語氣及語速均傳遞出不同的信息。透過分析箇中的差別，可加強學生理解別人的想法和感受，從而推斷該情境的社交潛規則。圖 7.6 顯示了進行聆聽時可留意的地方。



圖 7.6 「聆聽」小錦囊

下圖綜合了細心觀察 (OBSERVE) 及仔細聆聽 (LISTEN) 的元素，協助學生學習察言辨色，以別人的面部表情、肢體動作及說話進行分析。當別人出現奇怪或不尋常的反應時，表示自己可能已觸犯了社交潛規則。同時，學生還要明白潛規則會隨着對象、環境及時間（三角因素）的轉變而有所不同。



圖 7.7 面部表情、肢體動作、說話及「三角因素」的分析

V Vocalize 悄悄詢問·信任的人

學校人員宜教導學生當對某些社交潛規則存疑時，應悄悄地向信任的人詢問，例如：如何解讀某潮流用語、出席畢業晚會的衣著要求、為何別人作出奇怪或不尋常的反應等。

值得信任的人會有以下的特質：

- 了解你的性格
- 尊重別人，願意聆聽
- 能夠想人所想
- 能夠分析事件的因果關係
- 具解難能力
- 能夠平和地提供意見
- 能夠設定界線

利用以下句式向信任的人提出疑問：

- 「呢句 _____ 係點解？」
- 「我唔係好明 _____。」
- 「果個人咁講，其實佢係咩意思？」
- 「點解佢當時嘅反應係咁？」
- 「唔該你話我知我點做會比較好。」

圖 7.8 值得信任的人所具備的特質及詢問時可用的句式

建議首先由學生熟悉的教師或輔導人員擔當「值得信任的人」這角色，之後將技巧傳授給其他教師、朋輩及家長，讓學生有機會向不同的人求教。

E Educate 與人分享·經歷心得

最後，學校人員可鼓勵學生與人分享學習心得，例如指導學生製作資料庫，把所學的潛規則記錄下來，不時複習，累積經驗。

支援模式舉隅

7.4

學校人員可因應學校情況及學生的能力，運用小組或個別訓練的模式靈活地提供支援，協助有自閉症的高中學生拆解社交潛規則，幫助他們適應社群生活。圖 7.9 及 7.10 分別列舉了一些適用於第二層及第三層的支援例子。



圖 7.9 小組訓練（第二層支援）示例

* 有關「主題式」小組的內容設計和執行建議，可參考本手冊第 6 章內「新煮意小組」的內容。該小組藉煮食為主題，引導學生探討在特定情境下（例如：與人合作、餐桌禮儀及與導師交流等）要注意的潛規則。

請參閱第十三章《資源篇》：「高階社交技巧——潛規則」內「職場潛規則偵緝小組」的資料。



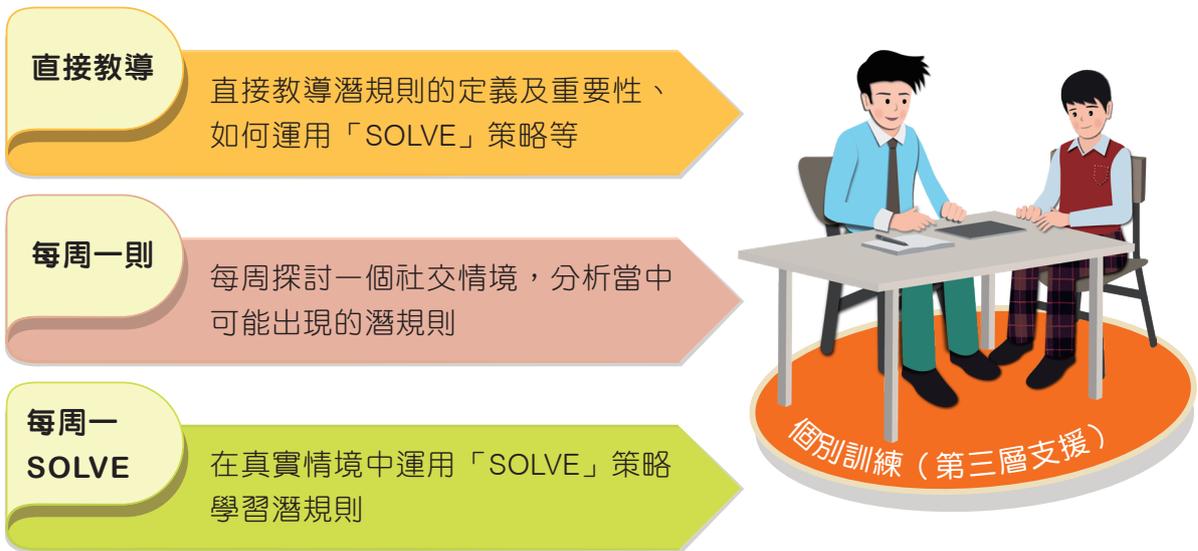


圖 7.10 個別訓練（第三層支援）示例

學校人員應有計劃地安排不同層面的介入支援，使學生不但能掌握有關潛規則的知識，還能將所學內容應用在真實的生活情境中。例如，可以由第二層支援作起點，透過小組訓練教導學生認識社交潛規則及「SOLVE」策略；然後進一步推展至第一層支援，引導學生於日常課堂或社交情境中應用所學；而第三層支援則可用作檢討和跟進，讓學生鞏固及深化個人所學（圖 7.11）。

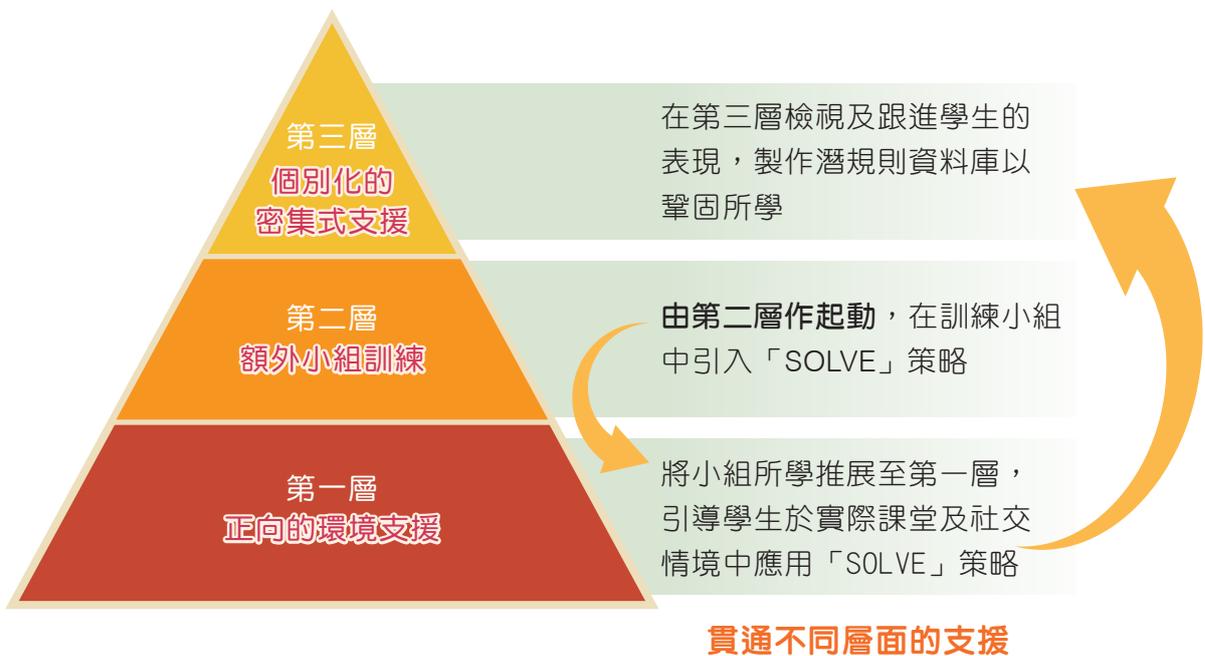


圖 7.11 在不同支援層面幫助有自閉症的高中學生學習社交潛規則

學校正支援一位有自閉症的中四學生阿琛（化名）運用「SOLVE」策略解讀社交潛規則，協助他在實際課堂及日常社交中懂得運用這些技巧，並製作潛規則資料庫，以鞏固所學。

7.5.1

背景資料



阿琛（中四）



- 積極幫助老師，樂於承擔班務，主動回答問題
- 喜歡中國歷史，中史成績良好
- 學校銀樂隊隊員，表現非常積極
- 對烹飪有濃厚興趣



- 行為較粗魯、衝動性急、較自我中心
- 對師長及同學沒有禮貌
- 經常以命令式的說話與人交談
- 未能理解別人的感受
- 不懂得如何與人和平相處
- 容易與同學起爭執
- 當出現負面情緒時，他會對人破口大罵

個別學習計劃目標（社交適應方面）：

18.4 能明白自己的行為及儀容如何影響別人對自己的印象

19.2 能調控自己的行為及注意自己的儀容，使別人留下好印象

圖 7.12 阿琛的強弱項和個別學習計劃目標

7.5.2 第三層支援的規劃

輔導人員為阿琛提供個別輔導，以小步子方式進行，讓他循序漸進地掌握「SOLVE」策略的技巧來解構社交潛規則。以下是個別輔導首五節的內容：



圖 7.13 主動找出潛規則的方法 (SEEK)

內容

輔導人員與阿琛一起探討他日常面對的社交情境，發現他與朋友交談時經常開罪或冒犯別人(圖 7.14)，故此選擇了「與朋友交談」作為優先探討的社交情境。之後，輔導人員運用錯誤影片示範，與阿琛初步討論「與朋友交談」時要注意的潛規則(圖 7.15)。



圖 7.14 阿琛與同學交談的情況

1. 與朋友談話時要保持眼神接觸。
2. 與朋友談話時要聆聽和回應對方。
3. 與朋友談話時要輪流發言。
4. 若朋友說話時用字有錯誤，不要即時打斷和更正他，因為這是不禮貌的做法。
5. 談話的時候，不要不斷炫耀自己有多厲害，這會令人不喜歡跟你相處。



圖 7.15 與阿琛初步討論「與朋友交談」的潛規則

節數

第三節

個別輔導的重點

- 講解本節重點內容：OBSERVE 及 LISTEN
 - ▶ 面部表情（額頭、眉毛、眼睛、嘴巴）
 - ▶ 肢體動作（身體距離、頭、肩膊、手）
 - ▶ 說話（內容、聲量、語氣、速度）
- 商討在真實環境中作自我觀察（時間 / 地點 / 人物），記錄所發現的潛規則及別人不尋常的反應

內容

輔導人員介紹「OBSERVE」（細心觀察・別人行動）和「LISTEN」（仔細聆聽・別人說話）的技巧，指導阿琛觀察別人互動的情況，留意他們會做及不做的行為，同時用心聆聽別人談話時會說及不說的內容（圖 7.16）。

Observe

細心觀察・別人行動

別人在做甚麼

- ✓ 多數人會做甚麼？
- ✓ 老師眼中的好學生 / 受歡迎的學生會怎樣做？
- ✓ 先觀察才行動

別人不做甚麼

- ✗ 多數人不做，如果你想做，暫時不要做。



身體距離



肢體動作



面部表情



Listen

仔細聆聽・別人說話

別人在說甚麼

- ✓ 多數人會說甚麼話題？
- ✓ 老師眼中的好學生 / 受歡迎的學生會說甚麼？
- ✓ 先聆聽才行動

別人不說甚麼

- ✗ 多數人不說，如果你想說，暫時不要說。



說話聲量



說話語氣



說話速度



圖 7.16 「觀察」（OBSERVE）及「聆聽」（LISTEN）小錦囊

內容

另外，輔導人員提醒阿琛在觀察及聆聽時還要分析別人的面部表情、肢體動作及說話（圖 7.17）。當別人出現奇怪或不尋常的反應，表示自己可能已觸犯了社交潛規則。例如：當阿琛以命令式口吻跟同學說話時，他們會把眼眉皺起，嘴唇上揚，身體向後傾，不發一聲，這代表同學對他產生厭惡的感覺。

輔導人員邀請阿琛在現實的情境「與朋友交談」時進行自我觀察（指定時間、地點、人物），並記錄所發現的潛規則及別人不尋常的反應。



阿琛，當你觸犯社交潛規則時，身邊的人多數會出現甚麼反應（面部表情、肢體動作、說話）？

面部表情	肢體動作	說話
額頭	身體距離	內容
眉毛	頭	聲量
眼睛	肩膀	語氣
嘴巴	手	速度

◀ 輔導人員

圖 7.17 分析別人的面部表情、肢體動作及說話

節數

第四節

個別輔導的重點

- 學生報告自我觀察的情況（特別是別人不尋常的反應）
- 講解本節重點內容：VOCALIZE
- 輔導人員以合適的指導策略（例如：情境解讀漫畫）來解答學生的疑問
- 商討在真實環境中作自我觀察（時間／地點／人物），記錄所發現的潛規則及別人不尋常的反應

內容

輔導人員邀請阿琛報告自我觀察的新發現，並編輯他的「潛規攻略」（圖 7.18）。

1. 與朋友談話時要保持眼神接觸。
2. 與朋友談話時要聆聽和回應對方。
3. 與朋友談話時要輪流發言。
4. 若朋友說話時用字有錯誤，不要即時打斷和更正他，因為這是不禮貌的做法。
5. 談話的時候，不要不斷炫耀自己有多厲害，這會令人不喜歡跟你相處。
6. 一般而言，與人談話時要保持適當的身體距離；與朋友交談時的身體距離可以走近一些。
7. 溝通時要多留意朋友的非語言信息（例如表情、語氣、小動作），這能幫助自己理解對方的想法。
8. 如果說話時看到朋友皺起眼眉和嘴巴向上揚，那可能表示他對自己的說話感到不悅或厭惡。

* 第 6 至 8 項是阿琛在現實觀察時新發現的潛規則



圖 7.18 學生在現實觀察後新發現的潛規則

內容

輔導人員再向阿琛介紹「VOCALIZE」（悄悄詢問・信任的人）的重點，鼓勵他對某些社交潛規則有疑問時，可以悄悄地向信任的人詢問。圖 7.19 及 7.20 展示了阿琛跟他的朋友小朱交談時遇到的問題，輔導人員運用了情境解讀漫畫協助他理解當中的潛規則。



上次同小朱食飯傾偈，講開豬扒飯，傾下傾下佢忽然皺起條眉，上唇微微向上，我即時分析到係厭惡表情，不過我唔知佢做乜咁樣……



圖 7.19 阿琛向輔導人員提出疑問 (VOCALIZE)



圖 7.20 輔導人員運用情境解讀漫畫指導阿琛理解社交潛規則

節數

第五節

個別輔導的重點

- 學生報告自我觀察的情況（特別是別人不尋常的反應）
- 輔導人員以合適的指導策略（例如：情境解讀漫畫）來解答學生的疑問
- 編輯該情境的潛規則

內容

綜合多次的自我觀察，阿琛編輯了「與朋友交談」的潛規則，成功製作「潛規攻略」（圖 7.21）。

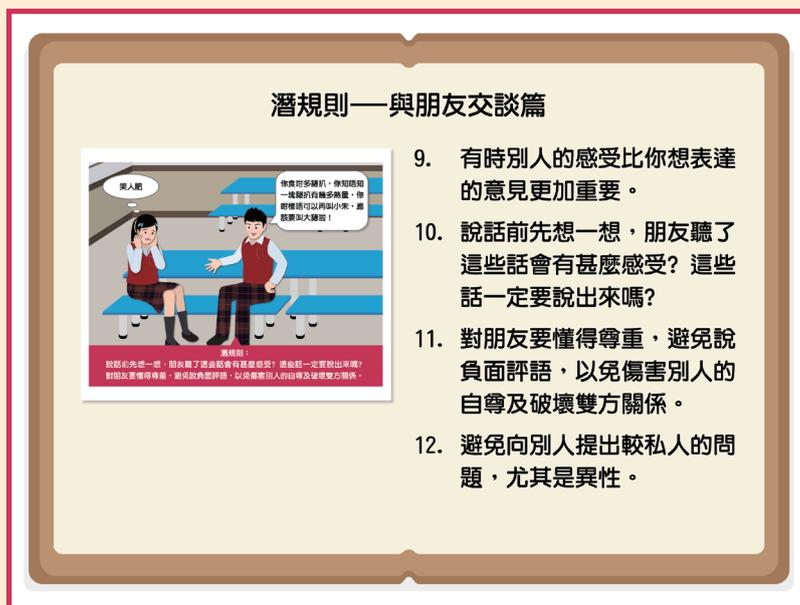


圖 7.21 潛規攻略



結語

支援有自閉症的高中學生拆解及應對複雜多變的社交潛規則，能促進他們融入學校、職場及社區等環境，適應社群生活，享受與同輩相處的樂趣。學校人員可靈活地選用不同的輔導策略，為學生提供貫通不同層面的支援服務，更可善用朋輩支援及推動家校合作，深化及延續學生所學的知識和技巧。