

美麗新世界-慢性精神病患 「溝通互動技巧訓練」之課程設計

文/語言治療室 張毓蓉語言治療師

大部分的學者認為慢性精神病患最常見的障礙是人際互動的問題，因為不曉得如何使用適切有效的方法應對人際互動，進而造成社交能力的缺損。傳統醫療多強調如何改善個案的負性症狀，常常忽略個體與社交生活的溝通，於是容易造成個體出院後難以適應一般社會生活，反覆入院。進而養成依賴與被動的行為模式，導致須長期住在療養機構中。

針對這些缺陷，近十年逐漸發展出社交技巧訓練理論，以改善精神病患的人際互動，這項理論起源於行為治療和社會心理學，治療著重行為的改善，且強調學習新行為，而非加強病識感和人格的再造。

本人於96年與「彰化縣某精障收容養護機構」合作，以美國聽語學會「成人功能性溝通技巧的評量表」(ASHA FACS)做為評量慢性精神病患溝通問題的參考依據，設計出該養護機構住民適合的「溝通技巧訓練課程」，內容主要以「誘發溝通主動性」、「建立合宜的溝通方式」、「增加溝通管道」、「建立人際互動的自信心」四個方向為主，期待可以為機構建立「溝通技巧訓練課程」的架構與模式，讓機構往後可以依此課程架構繼續發展課程內容，以增加住民的課程活動安排，進一步訓練住民的溝通能力。

課程目標如下：

1. 教導合宜的社會互動行為。
2. 增加合宜的溝通互動模式，包括口語與非口語的互動模式。
3. 增加主動溝通的動機、誘發溝通意願。
4. 建立人際互動的自信心和成就感，進而誘導自我訂正的行為出現。

課程設計以「點心時間」為主題，活動內容由簡單到複雜，由大量協助與提示到增加住民主動性。設計內容如下：

一.活動單元:點心時間(A)

二.課程溝通目標(A1)

- 1.營造有利的溝通情境，誘發出個案最佳的溝通能力:自我介紹、投票選擇點心樣式、分享製作點心的成果。
- 2.認識簡單的用餐禮儀。
- 3.學習簡單的口語溝通互動技巧。
- 4.學習簡單的非口語溝通互動技巧。

三.課程內容

活動1-自我介紹

- 1-1.治療師示範，清楚說明自我介紹的基本內容。
- 1-2.住民輪流自我介紹，有遺漏時由治療師提醒。
- 1-3.鼓勵住民主動舉手發表，其次才由治療師點名

活動2-介紹課程主題與活動內容。

- 2-1. 由治療師清楚說明活動流程。
- 2-2. 治療師提示下，鼓勵住民再把流程複述。

活動3-投票選擇點心樣式。

- 3-1. 治療師介紹點心，有4罐飲料、一條土司和4種果醬。
- 3-2. 要從4種飲料中選出2種，說明投票規則。

活動4-認識簡單的用餐禮儀。

- 4-1. 說明餐具的發放禮節。
- 4-2. 說明倒飲料的禮儀。
- 4-3. 說明咀嚼食物時和飲用飲料的禮節。
- 4-4. 說明輪流使用食物的禮儀。

活動5-一起幫忙製作點心。

- 5-1. 分配工作：烤土司、塗果醬、發放餐具、倒飲料。
- 5-2. 讓住民重述自己的工作內容。
- 5-3. 指導並鼓勵住民有耐心地完成指定工作。
- 5-4. 清楚說明工作須完成的品質。
- 5-5. 讚美住民的工作達成結果，並說明用心的結果是如何地讓人可以感受得到。

活動6-分享點心成果。

- 6-1. 彼此分享點心成果。

- 6-2. 互相傳遞不同口味的點心。

- 6-3. 將點心成果分想給其他院內工作人員。

- 6-4. 指導並協助在該情境中須用到的溝通互動技巧。例如：請別人幫忙傳遞東西時應該說的話、語調和神情及應該如何回應。

活動7-分享活動感言，治療師再次強調活動目的。

- 7-1. 輪流並誘導說出對今天活動的感受。
- 7-2. 引導正向情緒的表達。
- 7-3. 引導說出具體的事件。
- 7-4. 最後由治療師回顧課程內容並再次說明課程學習的重點和意義。

活動8-一起幫忙收東西。

- 8-1. 分配工作一起收東西。
- 8-2. 明確說明應達到的工作品質。

課程設計以「溝通互動技巧」為主，內容強調實用性。住民透過活動的設計和引導，逐漸和環境產生連結與互動。從互動的過程中增進自信心與責任感，慢慢找回可以獨立參與社交活動的控制能力。期待透過類似的課程，除了去除慢性精神病患者負性症狀等不合宜的行為外，也重視了患者自身保有的行為能力，使其有重回社會大眾的自信。