

運用PEERS[®]社交技巧訓練 提升自閉症學生社交互動能力

台大醫院精神醫學部簡意玲

2022/12/24

亞斯青少年常見挑戰

社交溝通

固著vs.變通

情緒與壓力管理

霸凌問題

知覺敏感

共病症

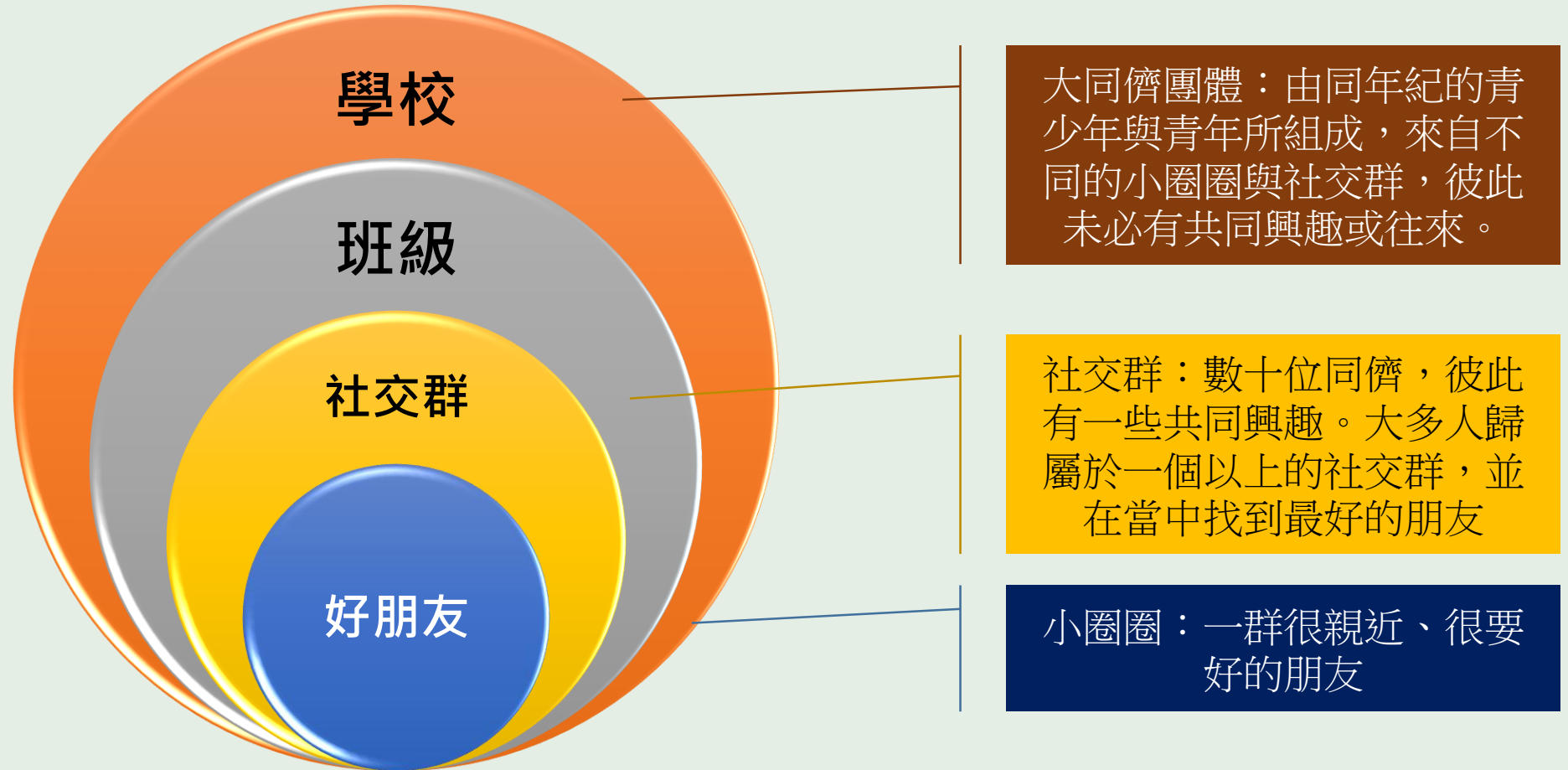
執行功能

- 規劃、開啟、完成任務的能力
- 許多自閉症青少年有執行功能問題，影響成年階段的日常功能甚鉅。
- 執行功能乃為功能、學習、自決、適應功能的關鍵能力。
- 青少年階段的神經可塑性，有助於使得在此階段進行介入，是最好的時機。

問題解析範例

X	O	執行功能	技巧
固執、好辯 過度敏感 不成熟、當機	✓ 壓力過大、超過負荷 ✓ 卡在必須用相同方式做事情 ✓ 我不喜歡事情被改變	❖ 彈性 ❖ 情緒管理	<input type="checkbox"/> 處理壓力 & 負荷過度 <input type="checkbox"/> 保持彈性
拖延、動機低落 放空、沒在聽 無所謂、散漫、sloppy	✓ 很晚才開始做作業、逾期未交 ✓ 想法亂無頭緒 ✓ 有困難"開始"做作業 ✓ 忘記原本該做的事	❖ 開始採取行動 ❖ 工作記憶 ❖ 規劃與組織能力	<input type="checkbox"/> 規劃與組織能力 <input type="checkbox"/> 如何開始 <input type="checkbox"/> 記得指示
要求過多、衝動 自私、自我中心	✓ 難以跟別人確認進度 ✓ 不檢查自己的工作 ✓ 缺乏事先規劃就直接開始做	❖ 抑制能力 ❖ 自我監測能力	<input type="checkbox"/> 檢查自己的工作 <input type="checkbox"/> 和別人確認進度 <input type="checkbox"/> 採取行動之前先想一想

校園社交面貌



受排擠 vs. 被忽略

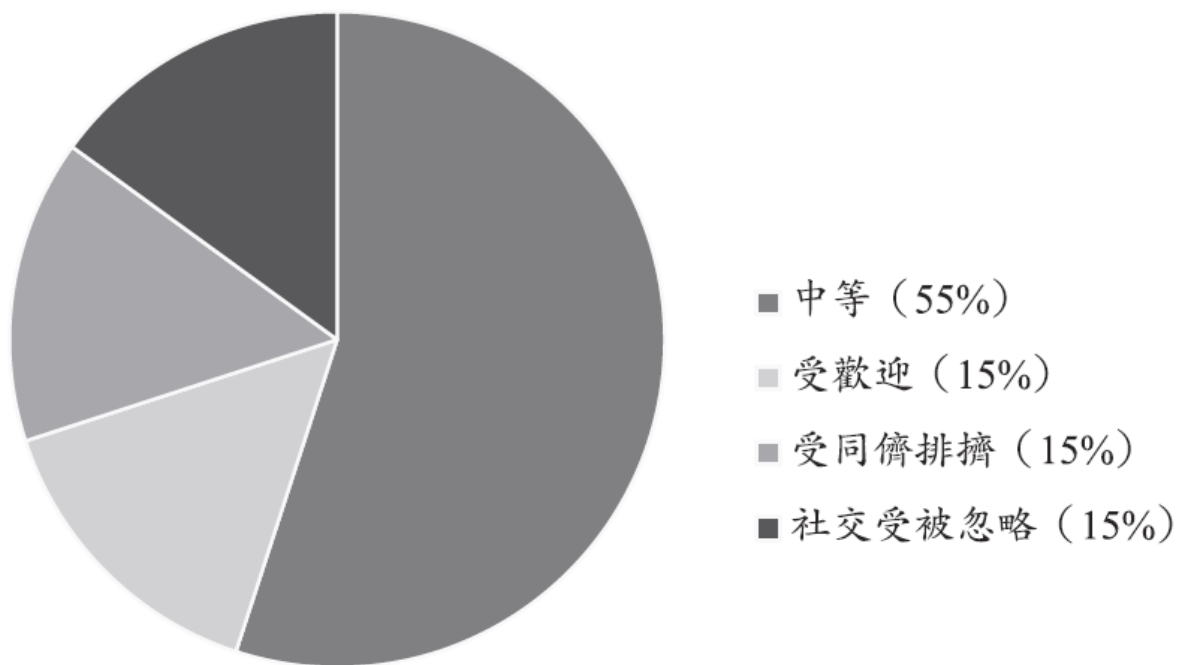


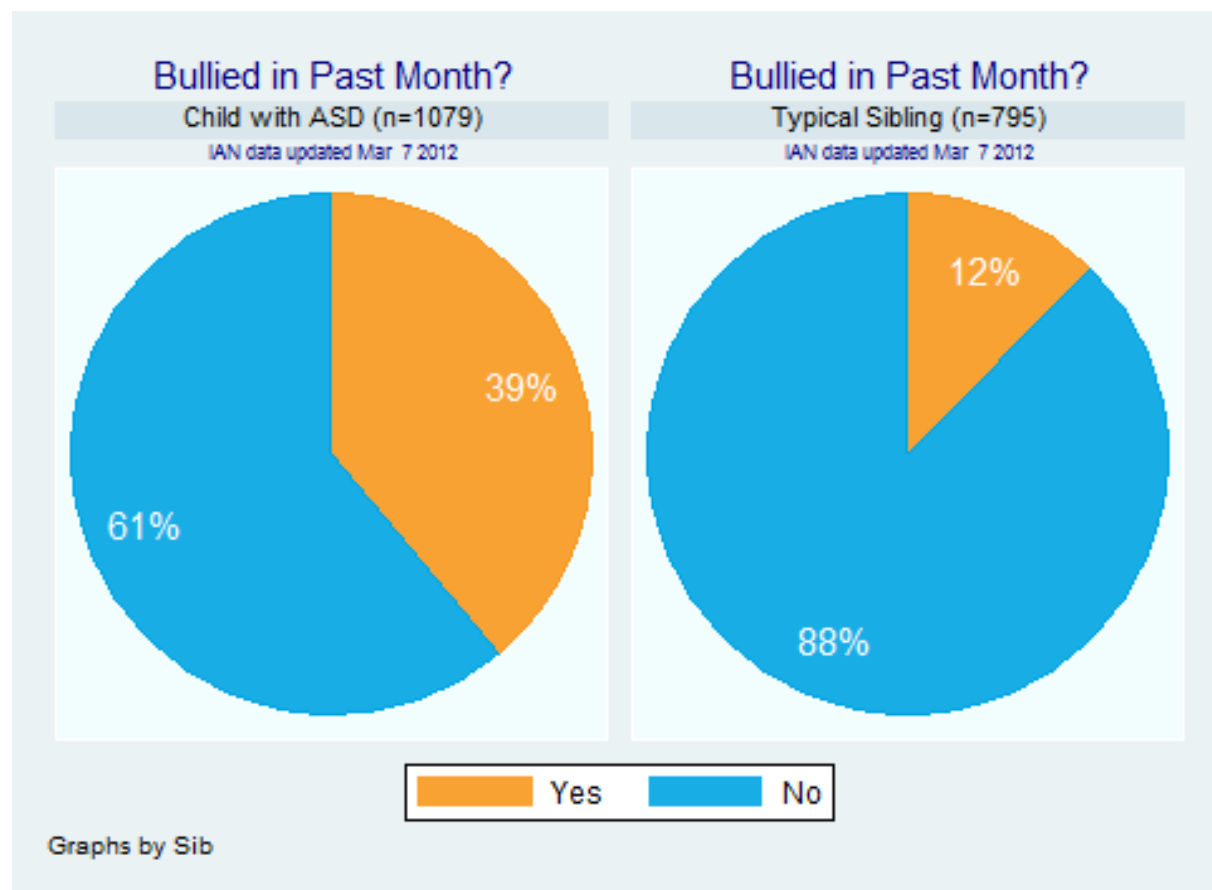
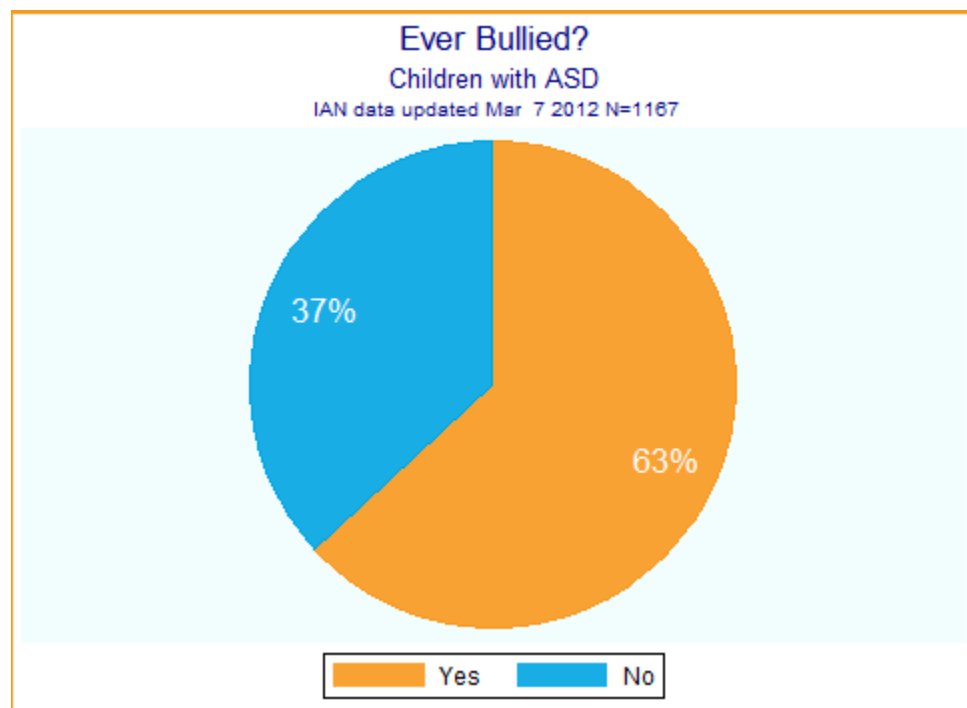
圖 2.1 同儕接納的類型

受到排擠的青少年與青年往往努力嘗試和同儕建立友誼，卻被刻意拒絕。

社交上被忽略的青少年與青年往往無聲無息，通常沒有同儕注意到他們，甚至連老師或督導也沒有注意到他們。他們極少主動接近別人，更少在交談中發言，顯得既害羞又退縮。

衍生霸凌

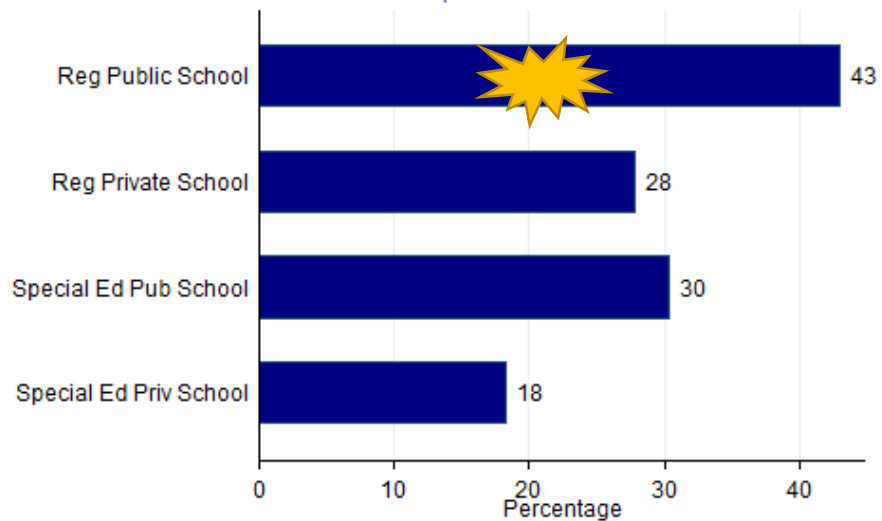
- 3~5倍
- 風險因子?



Currently Bullied by School Type

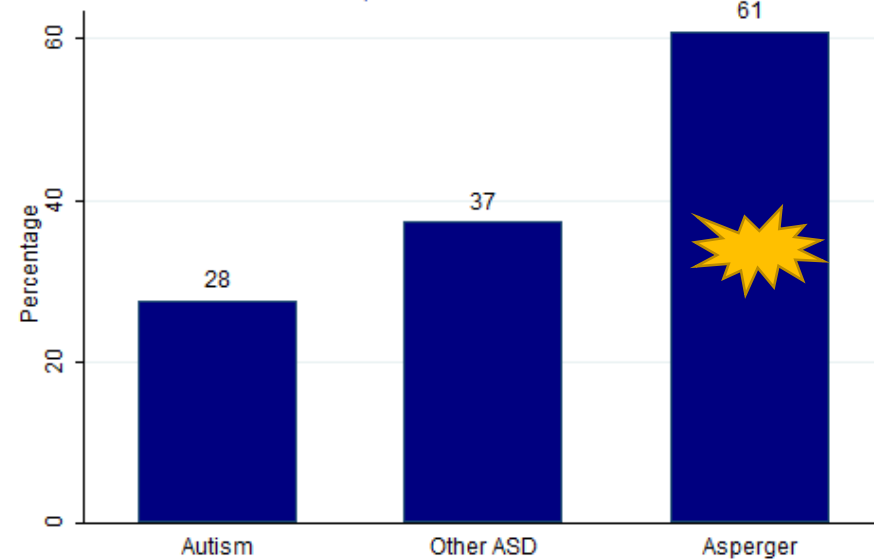
Children with ASD

Updated Mar 7 2012 N=1079



Currently Bullied by ASD Diagnosis

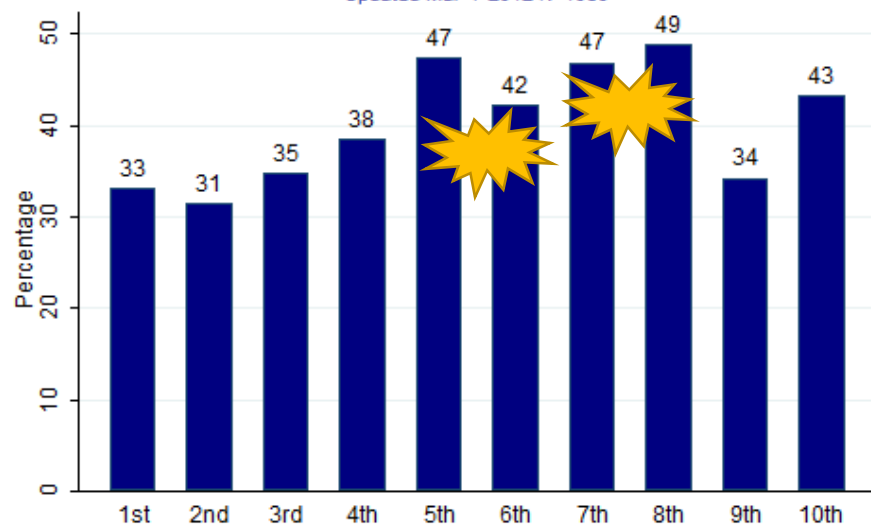
Updated Mar 7 2012 N=1079



Currently Bullied by Grade

Children with ASD

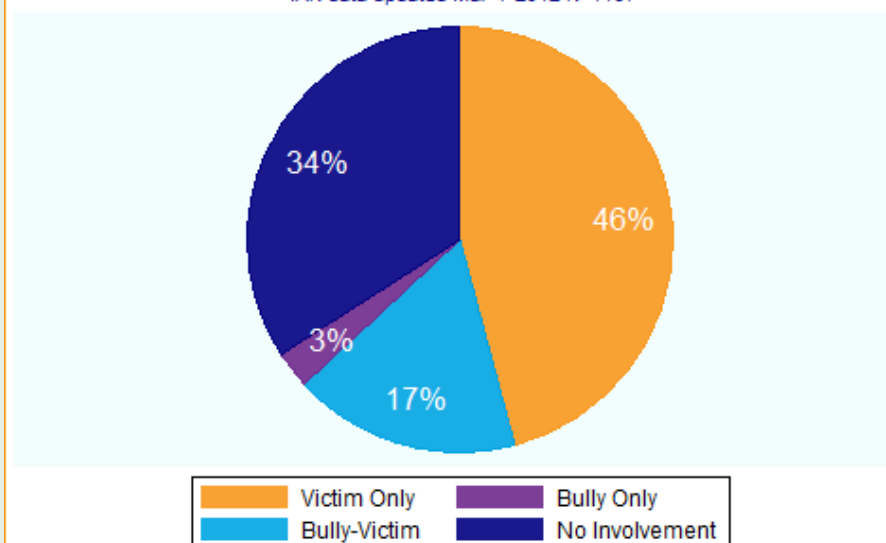
Updated Mar 7 2012 N=1030



Bullying Status 'Ever'

Children with ASD

IAN data updated Mar 7 2012 N=1167

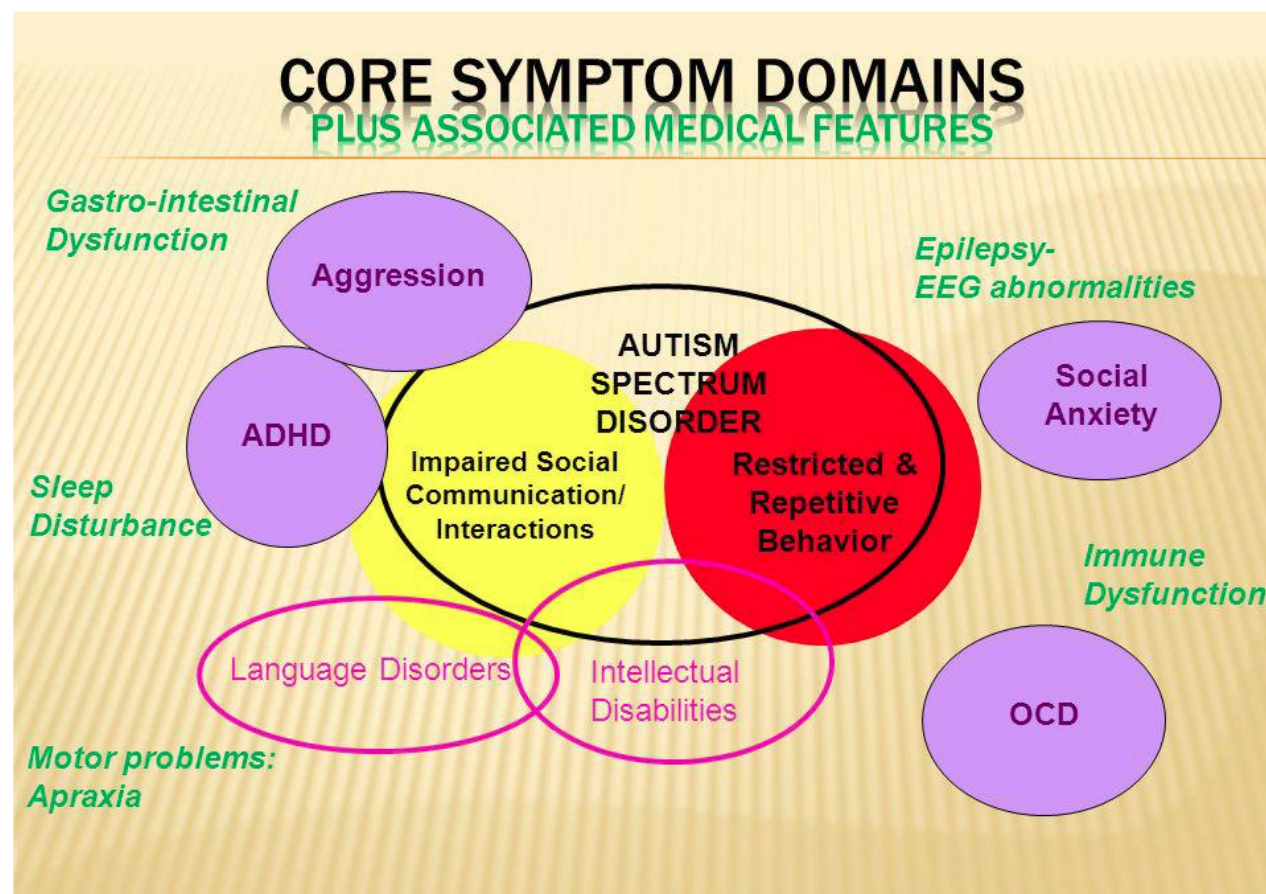


常見共病症

- 注意力不足過動症：50-86%
- 焦慮症：~82%
- 憂鬱症：~74.85
- 躁鬱症：5-8%
- 睡眠障礙：2.08-72.50%
- 腸胃道症狀：~67.8%

Bougeard et al. 2021, Front Psychiatry

- 其他：
 - 非語言之學習障礙
 - 睡眠障礙
 - 癲癇症
 - 妥瑞症
 - 壓力狀態下：短暫幻覺、妄想



Psychiatric conditions in autistic adolescents: longitudinal stability from childhood and associated risk factors

Matthew J. Hollocks^{1,2} · Virginia Carter Leno³ · Susie Chandler¹ · Pippa White¹ · Isabel Yorke¹ · Tony Charma Andrew Pickles^{3,5} · Gillian Baird⁶ · Emily Simonoff^{1,2,5}

- 青少年期減少：
 - 分離焦慮症
 - 廣泛性焦慮症
 - 注意力不足過動症
 - 對立反抗症
- 青少年期增加：
 - 畏懼症
 - 社交畏懼症
 - 強迫症
 - 行為規範障礙症

DSM-5 diagnosis	Prevalence estimates age 13–17 years (95% CI) (<i>N</i> =277)	Estimate age 4–10 years (95% CI) Salazar et al. [20]
Any DSM-5 disorder	71.1% (59.7–82.6)	90.5% (84.2–96.7)
Any emotional disorder	62.3% (50.3–74.4)	80.0% (70.7–87.0)
Major depression	10.7% (2.5–18.8)	14.6% (6.0–23.2)
Any anxiety disorder	52.2% (39.4–65.1)	78.9% (70.7–87.0)
Separation anxiety disorder	8.2% (1.6–14.8)	18.6% (9.4–27.8)
Generalised anxiety disorder	31.9% (21.6–42.3)	66.5% (57.0–76.0)
Specific phobia	20.8% (10.6–30.9)	15.1% (6.2–24.0)
Social phobia	22.9% (12.2–33.8)	11.4% (1.7–21.0)
Agoraphobia	9.4% (2.2–16.6)	18.0% (9.2–26.7)
Panic disorder (note with frequency)	4.6% (0.0–11.3)	3.1% (0–7.5)
Obsessive–compulsive and related disorders	–	–
Obsessive compulsive disorder	28.6% (16.4–40.7)	–
Trichotillomania	6.7% (0.0–13.3)	–
Any ADHD	28.6% (17.3–39.9)	59.1% (47.3–70.9)
Combined type	4.5% (0.0–10.0)	–
Predominantly inattentive	19.5% (10.1–28.9)	–
Predominantly hyperactive	5.1% (0.0–9.7)	–
Any behavioural disorder ^a	14.9% (5.7–24.1)	–
Oppositional defiant disorder	14.9% (5.7–24.1)	28.7 (18.2 – 39.2)
Conduct disorder	6.7% (0.0–13.9)	2.0 (0.0–6.1)
Tourette’s disorder	4.2% (0.0–12.9)	–
Any vocal/motor tics	11.4% (4.0–18.8)	17.4% (8.1–26.7)
Encopresis	5.8% (0.0–11.2)	1.9% (0.4–4.3)
Enuresis	8.7% (2.2–15.4)	13.5% (5.5–21.5)

^aAll participants with conduct disorder also met criteria for ODD

亞斯青少年常見挑戰：解方

PEERS

充足睡眠

定期紓壓

**PEERS+班
級經營**

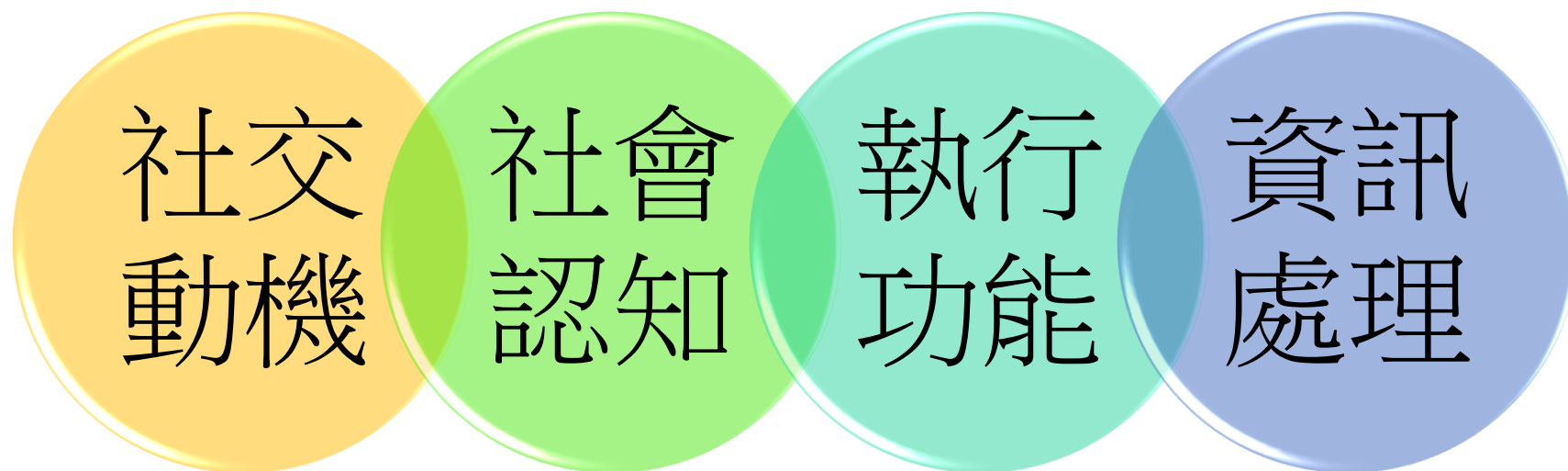
避免過度
負荷

治療共病
症

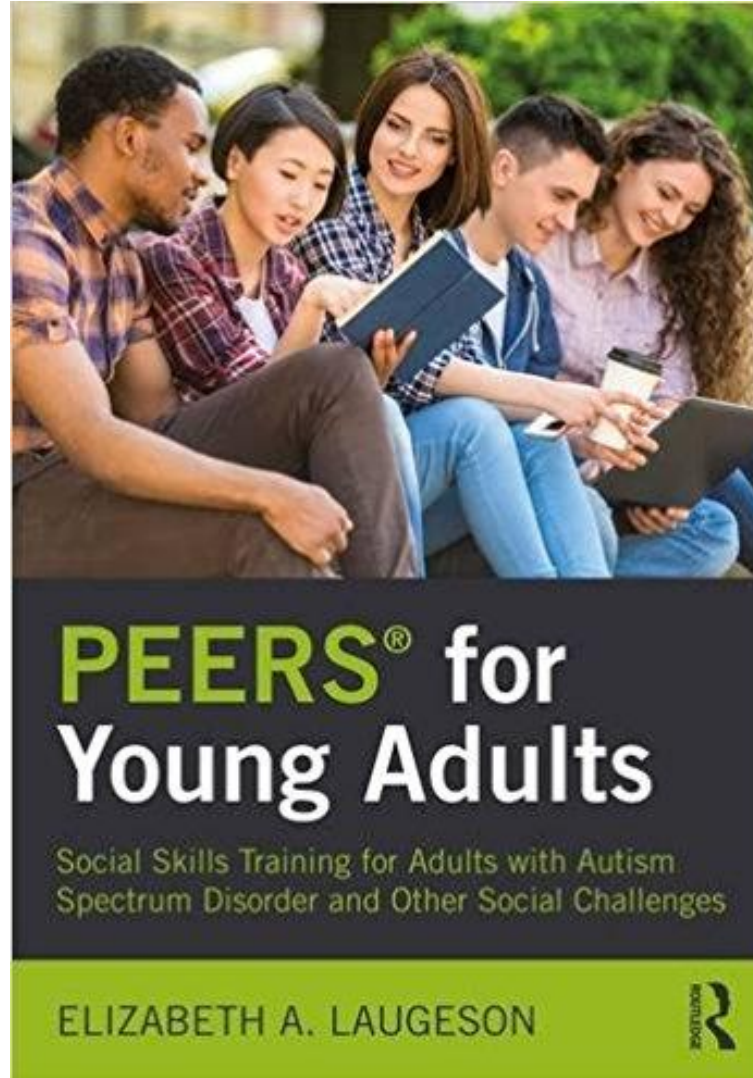
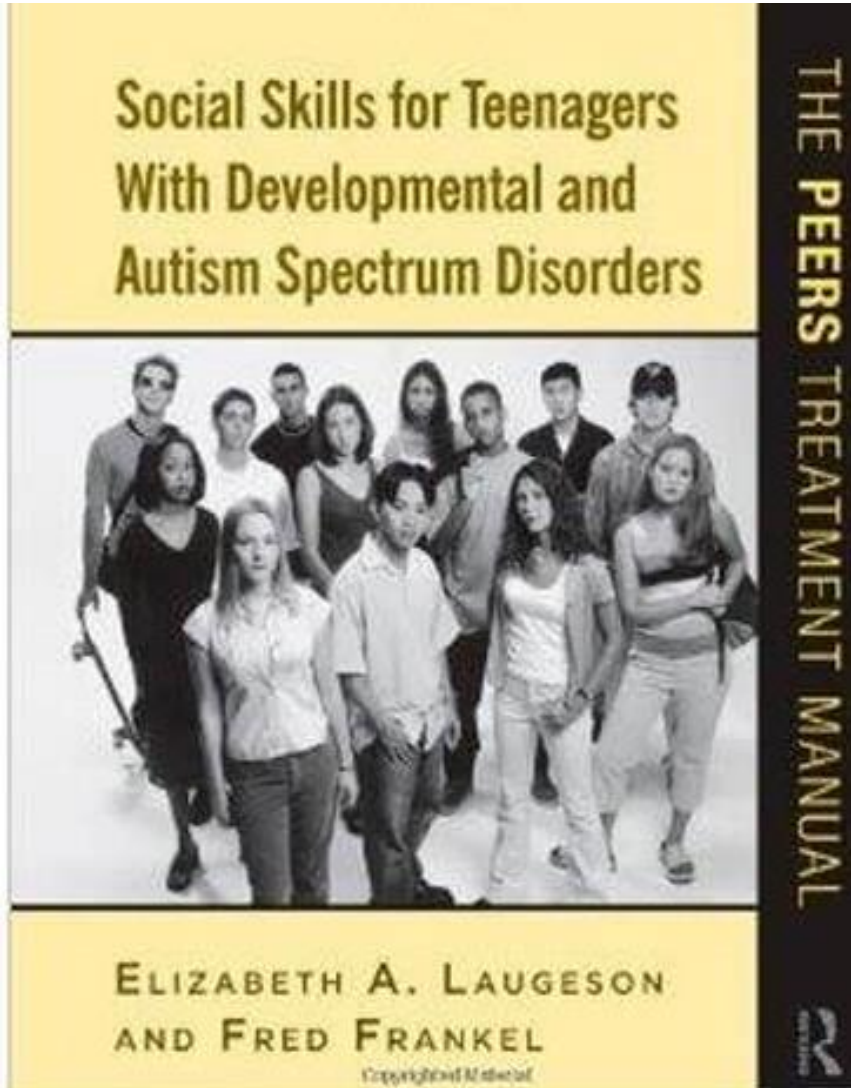
DSM-5 自閉症類群 社交問題

- 社交情緒相互性
 - 從用怪異的方式接近別人、無法維持一來一往的交談、較少分享興趣、情緒、情感到無法開啟或回應社交互動
- 非語言溝通障礙
 - 從口語與非口語溝通整合不良、異常的眼神接觸與肢體語言、無法理解或使用姿勢動作、到缺乏臉部表情與非語言溝通
 - 無法讀別人的表情、觀點轉換
- 人際關係的發展、維持、理解
 - 從無法配合情境調整行為、有困難進行想像式的遊戲、或交朋友、到對同儕全無興趣

自閉症社交障礙相關理論



The Program for the Education and Enrichment of Relational Skills (PEERS®)



Elizabeth Laugeson, Psy.D.

Associate Clinical Professor, UCLA
Founder and Director, UCLA PEERS Clinic
Training Director, Tarjan Center
Program Director, UCLA Autism Center for Excellence, Core D

PEERS®所帶來的社交功能改善

◆ 改善整體社交技巧

- 合作
- 自信
- 責任感

◆ 減少社交行為問題

- 自我控制
- 外顯行為問題

◆ 改善社交反應

- 社交溝通
- 社交覺察力
- 社交動機
- 社交認知
- 自閉症狀減輕

◆ 降低社交焦慮

◆ 增加同儕互動與聚會的頻率

◆ 降低孤獨感

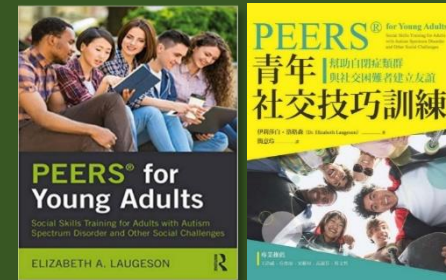
◆ 改善同理心

◆ 改善友誼品質

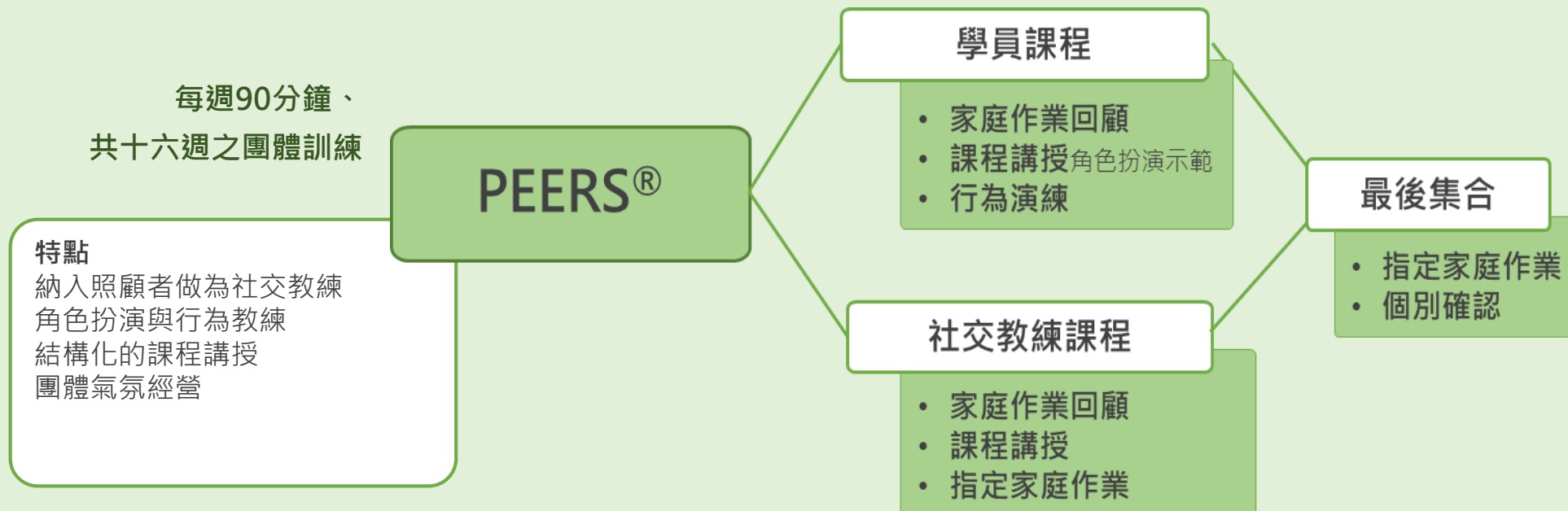
◆ 增進有關青少年或青年社交技巧的知識

台大醫院PEERS®社交技巧訓練模式

The NTUH PEERS® program



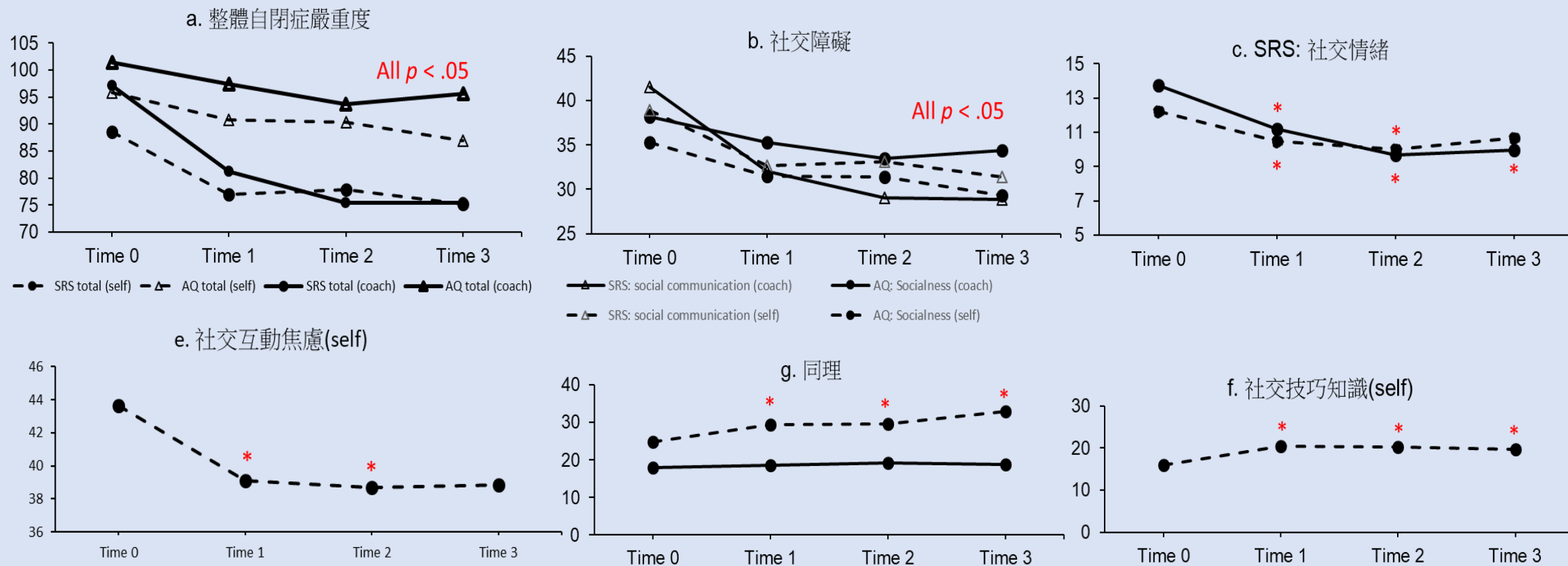
- 加州大學洛杉磯分校Elizabeth Laugeson等人所發展
- 以高功能自閉症類群青年為對象，將複雜的社交行為拆解成簡單的步驟與原則，幫助自閉症類群青年學習與同儕建立友誼、維持友誼、處理衝突與霸凌、建立親密關係。
- 目前成人自閉症類群的治療模式中，擁有最多實證研究支持，能有效改善社交技巧的訓練模式。



台大醫院PEERS[®]社交技巧訓練模式

The NTUH PEERS[®] program

中文版成人PEERS[®]驗證結果



學員：有效改善社交障礙、增強社交動機、溝通行為進步、減輕負向情緒。
社交教練：更了解自閉症者的困難、關係改善、運用方法有效協助自閉症者。

Focus group：教練改變

學員觀察：

1. 較了解學員狀況
2. 較尊重學員
3. 較知道互動技巧
4. 知道我應該改善哪些地方
5. 知道怎麼講比較好
6. 教練情緒變穩定
7. 比較容易溝通
8. 彼此有共通的話題
9. 部分學員認為教練沒有很大改變

教練自陳：

1. 有教材可教很好。知道怎麼教。
2. 感覺自己不孤單
3. 看孩子的觀點不一樣。
4. 知道怎麼跟孩子相處
5. 聆聽、等候
6. 鼓勵、讚美
7. 和孩子有共同的語言
8. 自己也學到社交技巧

Focus group：學員改變

學員自陳：

1. 知道規則，比較不會緊張
2. 比較主動
3. 比較不會執著
4. 開了眼界
5. 比較會注意別人的反應或觀察
6. 思考上的改變，增加自我覺察
7. 較少負面想法
8. 比較有進步的是交談
9. 沒有改變的面向
 - “應該是肢體語言還是有點僵硬”
 - “現在可以開話題但是、但是怎麼維持話題還是我的重點。”
 - 沒改變的部分就是像、我怕那個噪音啊
10. 最難學的部分是處理嘲笑

教練觀察：

1. 社交動機增加：
 - 社交上變得主動，在團體中比較積極與人互動。害怕人，但是現在比較安心
2. 主動表達關心：
 - 會注意朋友有沒有跟上，以前只顧自己
3. 知道可以怎麼依步驟做，練習後信心上升
4. 比較願意溝通：
 - 把教材搬出來，比較願意聽。較願意溝通與改變”你看同學都怎麼樣”
5. 情緒改善：
 - 了解朋友是一種選擇，減少負面情緒，可泰然處之，改邀其他人
 - “欸我覺得他現在願意講出心裡的話，就是、不好的改變他願意講出來”
6. 運用技巧
7. 額外收穫：
 - 願意去補習。變得積極參加其他團體，如教會
 - 學習勇敢

PEERS社交技巧訓練特點

- ◆結構化的治療手冊
- ◆納入社交教練
- ◆採用蘇格拉底式問答
- ◆採用大量角色扮演
- ◆觀點轉換提問
- ◆行為教練
- ◆大量的語言範本

- ◆規則與步驟
 - 實證研究支持
 - 生態效度驗證

課程二：交換資訊與維持交談的規則

- ◆不要重複
- ◆聆聽你的朋友說話
- ◆提出開放式問題
- ◆不要自誇
- ◆不要好辯
- ◆不要糾正別人*
- ◆不要挖苦別人*
- ◆控制適當音量*
- ◆維持適當的身體界線*
- ◆維持適當的眼神接觸*

課程六：加入一群人交談的步驟

1. 聆聽對話
2. 維持一個距離觀察
3. 使用手邊的物品
4. 確認主題
5. 找出共同興趣
6. 走近他們
7. 等候暫停
8. 提起主題
9. 評估他們和我說話的興趣
10. 介紹自己

- 他們有跟我說話嗎？
 - 他們有看著我嗎？
 - 他們有面對著我嗎？
- (他們有打開談話圈嗎？或是緊閉談話圈？)

課程七：退出交談的步驟

從未被接納

1. 保持冷靜
2. 看向別處
3. 轉向別處
4. 走開

一開始被接納，之後被排除

1. 保持冷靜
2. 看向別處
3. 等候短暫的暫停
4. 為離開給一個簡短的說法
5. 走開

完全被接納

1. 等候暫停
2. 為離開給一個具體的說法
3. 說下次見
4. 說再見
5. 走開

社交訓練的觀點轉換提問

- ◆你覺得那個人感覺怎麼樣？
- ◆他們會怎麼看你？
- ◆他們會想再跟你聊天嗎？

- ◆評估對方和我說話的興趣
 - 他們在跟我說話嗎？
 - 他們是否看著我？
 - 他們面對著我嗎（或是給我軟釘子碰）？

課程主題 (PEERS青年版)

課程一：交換資訊與開啟交談

課程二：交換資訊與維持交談

課程三：找朋友來源

課程四：電子通訊

課程九：約會禮儀：讓某人知道你喜歡他

課程十：約會禮儀：向某人提出約會邀請

課程十一：約會禮儀：前往約會

課程十二：約會禮儀：約會該做與不該做的事

課程五：善用幽默

課程六：加入一群人交談

課程七：退出交談

課程八：朋友聚會

課程十三：處理意見相左

課程十四：處理直接霸凌

課程十五：處理間接霸凌

課程十六：向前邁進與畢業

課程主題 (PEERS青少年版)

課程一：交換資訊與開啟交談

課程二：交換資訊與維持交談

課程三：找朋友來源

課程四：電子通訊

課程九：展現好風度

課程十：處理意見相左

課程十一：處理直接霸凌

課程十二：處理間接霸凌

課程五：善用幽默

課程六：加入一群人交談

課程七：退出交談

課程八：朋友聚會

課程十三：改變負面評價

課程十四：向前邁進與畢業

課程二 交換資訊與維持對話

課程講授：交換資訊與維持對話

● 不要重複

- ◇ 解釋「交換資訊和維持對話的規則之一是不要重複。也就是說，我們不要重複一再地談同一件事情。」
- ◇ 問「只因為你們找到共同興趣，就代表你們只能談那件事嗎？」
 - ◆ 答案：不是，你應該談各式各樣不同的主題。
- ◇ 問「重複可能會有什麼問題？」
 - ◆ 答案：對別人來說會很無聊；即使談共同興趣，也需要嘗試聊得不同的主題，讓對話變得有趣。

● 聆聽對方說話

- ◇ 說「交換資訊和維持對話的另一個規則是，我們必須仔細聽朋友在說什麼。如果在對話中沒有仔細聆聽對方，會有什麼問題？」
- ◇ 問「如果你問朋友一個問題，你覺得應該聽他回答嗎？」
 - ◆ 答案：是。
- ◇ 問「如果在對話中沒有仔細聽對方的答案，會有什麼問題？」
 - ◆ 答案：朋友會覺得你不在乎他想說什麼；當你仔細聆聽，顯示出你對朋友的重視。

● 提出開放式問句

- ◇ 解釋「交換資訊和維持對話的另一個規則是，提出開放式問句。開放式問句是指答案較長，可以衍生出更多對話的問句。封閉式問句則只需減短回應，例如是或不是。」
- ◇ 說「這並不是說你不能問封閉式問句，但如果問了太多封閉式問句會有什麼問題？」
 - ◆ 答案：聽起來像是在訪問。
- ◇ 解釋「舉例來說，如果封閉式問句是“你最喜歡的電影是哪一部？”那開放式問句就是“你喜歡哪一類的電影？”開放式問句可以有更長的回答或更多對話。」

行為演練：詢問開放式問句

- 解釋「現在我要請你們每一位練習詢問開放式問句。我會給每個人一個封閉式問句，我希望你們在大家面前，試著用同一個主題提出開放式問句。」
- 從以下對話主題的**封閉式問句**為基礎，讓每位學員提出**開放式問句**：
 - ◇ 「你最喜歡哪一個電視節目？」
 - ◇ 「你最喜歡哪一部電影？」
 - ◇ 「你最喜歡哪一首歌？」
 - ◇ 「你最喜歡哪一本書？」
 - ◇ 「你最喜歡什麼食物？」
 - ◇ 「你最喜歡什麼運動？」
 - ◇ 「你最喜歡什麼遊戲？」
 - ◇ 「你週末最喜歡做什麼事？」
- 每個學員練習後都給予掌聲鼓勵。
- **不要自誇** ▶ [兩位行為教練做錯誤示範]

- ◇ 先說「請仔細看，然後告訴我，我哪裡做錯了？」

錯誤示範的例子

- A：「哈囉，(某某某)。看看我的新手機！」
- B：「很酷耶。是新的嗎？」
- A：「對啊！我剛買的。是全店最貴的手機喔！幾乎沒有人買這支手機……我想一般人大概買不起吧！」
- B：(驚訝狀)「我想也是。」
- A：「你知道的，我家蠻有錢的，所以我想要的東西都買得起。」
- B：(有點討厭，環顧四周)「喔，很不錯啊！」
- A：「它還蠻複雜的，不過我非常聰明，完全不是問題。」
- B：(無聊狀，環顧四周，想要離開)「嗯。」
- (陷入尷尬的沉默)

- ◇ 說這句話收尾「好，時間結束。在這段對話中我做錯什麼？」
 - ◆ 答案：你在自誇
- ◇ 問以下觀點採取問題：
 - ◆ 「你覺得B感覺怎麼樣？」

- 答案：討人厭；讓人覺得煩；讓人覺得無聊。

◆ 「你覺得B會怎麼看A？」

- 答案：自大；高傲；注重表面；膚淺。

◆ 「你覺得B會想再跟A聊天嗎？」

- 答案：不會；太讓人討厭；太愛炫耀。

☆ 說「交換資訊和維持對話的規則之一是，不要自誇。自誇會有什麼問題？」

◆ 答案：自誇會顯得高傲自大，顯得你本位主義很重，別人會覺得你膚淺或是表面。

● 避免好辯 ▶ [兩位行為教練做錯誤示範]

☆ 先說「請仔細看，然後告訴我，我哪裡做錯了？」

錯誤示範的例子

- A：「嗨，(名字)。最近過得怎樣？」
- B：「還不錯。」
- A：「這週末要做什麼？」
- B：「只有出去走走，看看電影。」
- A：「酷喔。你想看什麼電影？」
- B：「我想看《星戰馬拉松》。從《星際大戰首部曲：威脅潛伏》開始看...那是最好看的一片。」
- A：(驚訝、沮喪狀)「實際上，那不是最好看的一片。大家都知道星際大戰最好看的是《複製人全面進攻》。」
- B：(訝異)「喔!我比較喜歡首部曲。」
- A：(驚訝、生氣狀)「你怎麼會覺得首部曲比二部曲好看？」
- B：(困惑、討厭狀)「嗯...不知道。我只是這樣覺得。」
- A：(驚訝、生氣狀)「根本就搞錯了!當絕地武士歐比王肯諾比揭開險惡的劇情，最後導致戰爭...」
- B：(討厭狀)「嗯嗯。」
- A：(堅持狀)「...或是當阿納金天行者必須在他的絕地武士職責與他禁忌的愛情間做抉擇...」
- B：(討厭狀、無聊、環顧四周)「好吧。」
- A：(驚訝、生氣狀)「...我是說，你怎麼能不顧這個事實?對所有人來說都有很重要的意義。」
- B：(討厭狀)「你說得對。隨便啦。」
- A：(高傲狀)「我只是想說...很明顯的，《複製人全面進攻》是最好看的電影。」
- (陷入尷尬的沉默)

☆ 說這句話收尾「好，時間結束。在這段對話中我做錯什麼？」

◆ 答案：你很好辯。

☆ 問以下**觀點採取問題**：

◆ 「你覺得B感覺怎麼樣？」

- 答案：討人厭；讓人覺得不愉快。

◆ 「你覺得B會怎麼看A？」

- 答案：粗魯無禮；自負；好辯；高傲。

◆ 「你覺得B會想再跟A聊天嗎？」

- 答案：不會；太粗魯了。

☆ 說「交換資訊和維持對話的另一個規則是，避免好辯。也就是說，避免在每件小事情上爭辯，或是常常不同意其他人的看法。好爭辯會有什麼問題？」

◆ 答案：討人厭、讓人不愉快；粗魯無禮。

☆ 解釋「其他人並不喜歡與人爭辯；你不同意別人並不代表你就必須把它說出來；那可能會讓人覺得你粗魯無禮；可能會讓人覺得有侵略性。」

● 不要糾正別人 ▶ [兩位行為教練做錯誤示範]

☆ 說「請仔細看，然後告訴我，我哪裡做錯了？」

錯誤示範的例子

- A：「嗨，(名字)。最近過得怎樣？」
- B：「還好。」
- A：「你應該說，我最近過得還可以。如果你只說還好，聽起來可能是好，也可能是不好。如果不好不壞，你應該要說最近過得還可以。」
- B：(討厭狀)「喔，不好意思。我最近過得還可以。」
- A：「你知道我這麼說是為了你好。」
- B：(討厭狀)「嗯，對，你說的對。」

- A：「你這週末想去哪裡？」
- B：(環顧四周，想要離開)「我不知道。」
- (陷入尷尬的沉默)

◇ 說這句話收尾「好，時間結束。在這段對話中我做錯什麼？」

◆ 答案：你在糾正別人的語病；感覺很霸道；好像自以為什麼都知道。

◇ 問以下**觀點採取問題**：

◆ 「你覺得B感覺怎麼樣？」

● 答案：討人厭；讓人覺得不愉快；讓人覺得很窘。

◆ 「你覺得B會怎麼看A？」

● 答案：粗魯無禮；自負；自以為無所不知；霸道；愛控制別人。

◆ 「你覺得B會想再跟A聊天嗎？」

● 答案：不會；太討人厭；太粗魯了。

◇ 說「交換資訊和維持對話的另一個規則是，不要糾正別人。這是指說我們不應該批評或指出別人的錯誤。這麼做會有什麼問題？」

◆ 答案：糾正別人是很討人厭的；這麼做讓別人覺得尷尬，別人會不想跟你相處。

● 避免挖苦別人▶[兩位行為教練做錯誤示範]

◇ 先說「請仔細看，然後告訴我，我哪裡做錯了？」

錯誤示範的例子

- A：「嗨，(名字)。你上週末怎麼過的？」
- B：「和我爸媽出去。」
- A：(挖苦狀)「你和爸媽出去？誰會和爸媽一起過週末啊?!」
- B：(不自在狀)「不知道耶。」
- A：(挖苦狀)「你是媽寶還是怎樣？你媽該不會也幫你把手要穿的衣服準備好放在床上吧？」
- B：(不自在狀)「沒有。」
- A：「她知道你現在在這裡嗎？你也許該傳個簡訊給她。她說不定會很擔心妳。」
- B：(尷尬狀，看向別處)
- A：「最好確定一下她知道你在哪裡。她是你媽耶。」
- B：(看向四周想避開話題)

◇ 說這句話收尾「好，時間結束。在這段對話中我做錯什麼？」

◆ 答案：你在挖苦別人；你說話很酸。

◇ 問以下**觀點採取問題**：

◆ 「你覺得B感覺怎麼樣？」

● 答案：讓人感覺不舒服；討人厭；很傷人；讓人覺得很窘。

◆ 「你覺得B會怎麼看A？」

● 答案：苛薄；不友善；不厚道；粗魯無禮；討人厭。

◆ 「你覺得B會想再跟A聊天嗎？」

● 答案：不會；太苛薄了。

◇ 說「交換資訊和維持對話的另一個規則是，避免挖苦別人。如果你正想交朋友或希望維持友誼，挖苦或嘲笑別人是一個危險動作。朋友之間相互嘲笑和挖苦的意思一樣。通常是用來開玩笑，但也可能有風險。嘲笑可能有什麼風險？」

◆ 答案：開玩笑可能開過了頭而傷了感情；由其當你第一次認識別人，而別人還不知道你的黑色幽默時。

● 控制適當音量▶[兩位行為教練做錯誤示範]

◇ 先說「請仔細看，然後告訴我，我哪裡做錯了？」

錯誤示範的例子

- A：(說話非常大聲)「嗨，(名字)。最近過得怎樣？」
- B：(嚇一跳，摀住耳朵，往後退)「喔，過得還不錯。」
- A：(說話非常大聲)「你最近在做什麼？」
- B：(很尷尬，再遠離一步)「喔，也沒做什麼。」
- A：(說話非常大聲)「你這週末要做什麼？」
- B：(看向四周，想要離開)「還不知道。」
- (陷入尷尬的沉默)

◇ 說這句話收尾「好，時間結束。在這段對話中我做錯什麼？」

◆ 答案：你說話太大聲。

☆ 問以下**觀點採取問題**：

- ◆ 「你覺得B感覺怎麼樣？」
 - 答案：讓人感覺不舒服；討人厭；很尷尬。
- ◆ 「你覺得B會怎麼看A？」
 - 答案：很怪；讓人不愉快；討人厭。
- ◆ 「你覺得B會想再跟A聊天嗎？」
 - 答案：大概不會吧；太怪異了。

☆ 說「交換資訊和維持對話的另一個規則是，控制好音量。說話太大聲可能會有什麼問題？」

- ◆ 答案：對方可能會覺得討厭或覺得被你打擾；如果在公共場合說話太大聲，也會讓人覺得尷尬。

[兩位行為教練做錯誤示範]

☆ 先說「請仔細看，然後告訴我，我哪裡做錯了？」

錯誤示範的例子

- A：(氣音)「嗨，(名字)。最近過得怎樣？」
- B：(聽得很費力)「什麼？」
- A：(氣音)「最近過得怎樣？」
- B：(看起來很疑惑)「喔，還可以。」
- A：(氣音)「最近在忙什麼？」
- B：(聽得很費力，湊近去聽)「什麼？」
- A：(氣音)「最近在忙什麼？」
- B：(看向四周，顯得很無聊)「最近在忙什麼？喔，沒什麼。」
- (陷入尷尬的沉默)

☆ 說這句話收尾「好，時間結束。在這段對話中我做錯什麼？」

- ◆ 答案：你說話太小聲。

☆ 問以下**觀點採取問題**：

- ◆ 「你覺得B感覺怎麼樣？」
 - 答案：讓人疑惑；討人厭；很費力；蠻辛苦的。
- ◆ 「你覺得B會怎麼看A？」
 - 答案：很怪；或許有一點害羞；或許心情不好。
- ◆ 「你覺得B會想再跟A聊天嗎？」
 - 答案：大概不會吧；太累了。

☆ 說「請記得，交換資訊和維持對話的另一個規則是，控制好音量。說話太小聲可能會有什麼問題？」

- ◆ 答案：對方可能聽不到你說什麼；要費很大的努力才能理解；別人可能會避免再跟你說話，因為太麻煩了。

● **維持適當的身體界線**▶ [兩位行為教練做錯誤示範]

☆ 說「交換資訊和維持對話的另一個規則是，維持適當的身體界線。和人站得太近可能會有什麼問題？」

- ◆ 答案：站得太靠近可能會使人感覺不舒服；別人可能會迴避你，而且不想再跟你說話。

☆ 說「和人站得太遠可能會有什麼問題？」

- ◆ 答案：給人感覺很突兀而且很怪；對方可能會覺得跟你對話很公開；如果別人也在聽，對方可能會覺得很尷尬。

☆ 解釋：「基本原則是維持大約一節手臂長的距離(示範一節手臂長的距離)，但不要直接上前去測量！」

- ◆ [注意：如果學員有困難估算一節手臂的距離，可以和社交教練練習估計距離。]

● **維持適當的眼神接觸**▶ [兩位行為教練做錯誤示範]

☆ 先說「請仔細看，然後告訴我，我哪裡做錯了？」

錯誤示範的例子

- A：(看著別處)「嗨，(名字)。」
- B：(眼神接觸)「嗨，(名字)。」
- A：(看著別處)「最近過得怎樣？」
- B：(疑惑)「還不錯。你呢？」
- A：(看著別處)「我還好。你上週末在做什麼？」
- B：(試著有眼神接觸)「我去爬山健行。」
- A：(看著別處)「哇，很酷耶。我喜歡健行。」
- B：(試著有眼神接觸)「對啊。我也喜歡健行。」

- A：(看著別處)「你跟誰一起去?」
- B：(疑惑)「和我姊姊一起。」
- A：(看著別處)「哇，很酷耶。」
- (陷入尷尬的沉默)

◇ 說這句話收尾「好，時間結束。在這段對話中我做錯什麼?」

◆ 答案：你沒有眼神接觸。

◇ 問以下**觀點採取問題**：

◆ 「你覺得B感覺怎麼樣?」

● 答案：讓人疑惑；讓人覺得突兀；讓人覺得怪異。

◆ 「你覺得B會怎麼看A?」

● 答案：沒興趣；怪異；奇特；恍神。

◆ 「你覺得B會想再跟A聊天嗎?」

● 答案：大概不會；太怪異了；讓人覺得你沒興趣聊。

◇ 說「交換資訊和維持對話的另一個規則是，維持適當的眼神接觸。不看對方可能會有什麼問題?」

◆ 答案：讓人覺得奇怪或疑惑；如果你不看著人說話，別人會覺得你沒興趣聊。

[兩位行為教練做錯誤示範]

◇ 先說「請仔細看，然後告訴我，我哪裡做錯了?」

錯誤示範的例子

- A：(盯著看)「嗨，(名字)。最近過得怎樣?」
- B：「還不錯。你呢?」
- A：(盯著看)「我還好。你上週末在做什麼?」
- B：(不自在，看向別處)「我去爬山健行。」
- A：(仍然盯著看)「哇，很酷耶。和誰一起去呢?」
- B：(看向別處)「和我姊姊一起。」
- A：(盯著看)「很棒耶，我也喜歡健行。」
- B：(不自在，看向別處)「是嗎?」
- A：(仍然盯著看)「我家附近有一條步道，我還蠻喜歡的。」
- B：(不自在，看向別處)「不錯。」
- (陷入尷尬的沉默)

◇ 說這句話收尾「好，時間結束。在這段對話中我做錯什麼?」

◆ 答案：你的眼神接觸太多；你盯著人看。

◇ 問以下**觀點採取問題**：

◆ 「你覺得B感覺怎麼樣?」

● 答案：讓人不舒服；怪異；讓人覺得毛毛的。

◆ 「你覺得B會怎麼看A?」

● 答案：像個偷窺狂；像要吃掉別人；讓人毛骨悚然；太怪異了。

◆ 「你覺得B會想再跟A聊天嗎?」

● 答案：不會；太恐怖了；太怪異了。

◇ 說「請記得，交換資訊和維持對話的另一個規則是，維持適當的眼神接觸。盯著別人目不轉睛，可能會有什麼問題?」

◆ 答案：可能會令人不舒服；感覺像要吃掉人；別人可能會覺得恐怖。

◇ 解釋：「維持適當的眼神接觸已表達興趣是很重要的，適當不是只盯著對方看。相反地，有時需要移開眼神，讓別人不至於感到不舒服。」

角色扮演：交換資訊與維持對話 ▶ [兩位行為教練做**正確**示範，運用所有**交換資訊與維持對話**的規則。]

◇ 說：「現在我們知道交換資訊與維持對話的規則了，請仔細看，然後告訴我，我們哪裡做**對**了。」

正確示範的例子

- A：(距離一節手臂長，維持適當的眼神接觸，音量適當)「嗨，(名字)。最近過得怎樣?」
- B：「喔，還不錯。你呢?」
- A：「我還可以。你最近都在忙什麼?」
- B：「沒做什麼。花很多時間工作和讀書，但我這週末要去看電影。」
- A：「哇，不錯ㄟ。想看哪部片呢?」
- B：「應該會去看剛上檔的科幻片。你這週末要做什麼呢?」
- A：「我也在想是不是去看個電影，不過那一片我已經看過了。」

- B:「哇，讚喔。好看嗎?」
- A:「還不錯，蠻好看的。你喜歡科幻片嗎?。」
- B:「是啊! 那是我的最愛。你呢?」
- A:「我也喜歡科幻片。」
- B:「酷喔。你最喜歡哪一片?」

◇ 說這句話收尾「好，時間結束。在這段對話中我做對什麼?」

◆ 答案：問開放式問句；沒有重複；聆聽別人所說的；沒有自誇；沒有糾正別人；沒有挖苦別人；控制適當音量；維持適當身體界線；維持適當眼神接觸。

◇ 問「我們看起來想跟對方說話嗎?」

◆ 答案：是。

◇ 問「怎麼看出來的?」

◆ 答案：互相說話；看著對方；面向對方。

◇ 問以下觀點採取問題：

◆ 「你覺得B 感覺怎麼樣?」

● 答案：很好；讓人覺得愉快。

◆ 「你覺得B 會怎麼看A?」

● 答案：很好；很有趣；蠻酷的。

◆ 「你覺得B 會想再跟A 聊天嗎?」

● 答案：會。

(摘錄自 PEERS 青年社交技巧訓練手冊，心靈工坊出版)

課程十三 處理意見相左

意見相左時的回應步驟

1. 保持冷靜

- 說：「回應和朋友或伴侶起爭執或意見相左的第一步，是保持冷靜。意思是說，你需要保持平靜，避免動怒。人們用哪些方法保持冷靜？」
✧ 答案：深呼吸；默數到十；在開口說話前先讓自己冷靜下來。
- 問：「在意見相左時失去冷靜，可能會有什麼問題？」
✧ 答案：如果你失去冷靜，你可能會衝口說出一些事後懊悔、或破壞友誼與關係的話；可能會使事情變得更糟。

2. 聆聽別人的意見

- 解釋：「下一步，是聆聽。意思是說，如果別人不贊同，你應當在開口解釋前先聆聽對方。」
- 問：「為什麼聆聽別人的意見是重要的？」
✧ 答案：聆聽是溝通的關鍵步驟，可以幫助我們了解別人的觀點。

3. 重複對方所說的，以表現出同理

- 解釋：「下一步是重複對方所說的話，讓對方知道你有在聽他們說。」
- 問：「為什麼重複對方說的話是重要的？」
✧ 答案：這麼做表現出你在聆聽；讓他們覺得你在乎；讓他們覺得有被聽到；表現出你有同理心。
- 解釋：「重複陳述可以用“聽起來…”的句型來開場。」
✧ 範例：「聽起來你不贊同。」
✧ 範例：「聽起來你很生氣。」
✧ 範例：「聽起來你覺得受傷。」
- 讓每位學員舉出一個重覆別人的話的範例。
✧ 說：「當你開我玩笑，我感覺很不好。」
◆ 範例：「聽起來我說的話讓你感覺很不好。」
✧ 說：「當你對我惡作劇時，我很不喜歡。」
◆ 範例：「聽起來我讓你很生氣。」
✧ 說：「當你在所有人面前笑我時，我覺得很尷尬。」
◆ 範例：「聽起來我讓你很難受。」
- 解釋：「重複對方所說的話，是一種好方式，讓別人知道他們的話被聽到了。如果你不重複他們所說的話，他們不知道你已经聽到，爭執將不會結束。說“聽起來…”是重複對方的話的方式之一，不過如果你可以有更好的方式，不妨試試。」

4. 用“我”開頭的陳述，解釋你的想法

- 解釋：「下一步，是解釋你的想法。許多人會直接先跳到這一步，但是你需要等到你已做到保持冷靜、聆聽、也重複對方所說的話之後才做。當你解釋了你的看法，你應該避免告訴對方他們是錯的。相反地，平靜地解釋你的看法。」
- 解釋：「告訴對方他們是錯的，可能會有什麼問題？」
✧ 答案：這麼做只會讓他們更不贊同，使爭執或意見相左更加升溫；他們更不可能同

意；他們很可能對你更生氣。

- 問：「當你解釋了你的看法時，最好也用“我”開頭的陳述。什麼是“我”開頭的陳述？」
 - ✧ 答案：“我認為…”或“我覺得…”開頭的陳述。
- 問：「什麼是“你”開頭的陳述？」
 - ✧ 答案：“你…”或“你讓我覺得…”開頭的陳述。
- 問：「當你嘗試解釋你這方的看法，用“你”陳述、而不用“我”陳述，可能會有什麼問題？」
 - ✧ 答案：採用“你”陳述讓別人更加防衛，使用“我”陳述則比較不會冒犯人，因為這麼說會聚焦在你的感受，而不是責怪別人。
- 問：「當你回應爭執或意見相左時，有哪些“我”陳述的例子？」
 - ✧ 範例：「我不是要冒犯你。」
 - ✧ 範例：「我想可能有一些誤會。」
 - ✧ 範例：「我覺得有一些溝通上的誤解。」

5. 說你很抱歉

- 解釋：「下一步，是說你很抱歉。即使你不覺得你有任何做錯的，說抱歉還是很重要。」
- 問：「為什麼當別人不贊同時，說抱歉是重要的？」
 - ✧ 答案：因為對方感覺不太好，會希望你說你很抱歉給他們這種感覺；除非你用某種方式表達抱歉，爭執與意見相左通常很少會結束。
- 問：「如果你做錯一些事，即使是不小心的，也需要說抱歉嗎？」
 - ✧ 答案：是。
- 問：「如果你不說抱歉，爭執會結束嗎？」
 - ✧ 答案：很可能不會。
- 問：「只要說“抱歉”就夠了，還是你需要說明你為何而感到抱歉？」
 - ✧ 答案：你需要說你為何而感到抱歉；如果你沒有說你為何抱歉，他們有可能會問「你為什麼覺得抱歉？」
- 問：「如果你不認為你有做錯事，說抱歉就代表你承認錯了嗎？」
 - ✧ 答案：說抱歉不是承認錯了；如果你不認為自己有做錯任何事，你不需要承擔責任。
- 解釋：「說抱歉，不代表你必須承認你錯了。你可以只說，你很抱歉讓他們有那種感覺，或是很遺憾發生這種事。」
 - ✧ 範例：「我很抱歉讓你不贊同。」
 - ✧ 範例：「我很抱歉發生這種事。」
 - ✧ 範例：「我很抱歉傷你的心。」

6. 嘗試解決問題

- 解釋：「最後一步，是嘗試解決問題。解決問題可以有許多方式。」
 - ✧ 告訴他們你會採取不同的做法
 - ◆ 解釋：「嘗試解決問題的做法之一，是告訴他們，你會採取不同的做法來處理這個問題。」
 - 範例：「我會試著不要再讓你生氣。」

■ 範例：「我會試著不要再那麼做。」

◇ 問他們希望你怎麼做

◆ 解釋：「嘗試解決問題的另一個做法，是問他們希望你怎麼做，來處理這個問題。」

■ 範例：「我可以怎麼補償你？」

■ 範例：「你希望我怎麼做？」

◇ 建議他們你希望他們做的事

◆ 解釋：「嘗試解決問題的另一個做法，是問建議他們你希望他們做的事情，來處理這個問題。」

■ 範例：「如果我讓你覺得受傷，希望你能告訴我。」

■ 範例：「如果下次再發生，請讓我知道，我會很感謝。」

◇ 如果你無法解決問題，維持冷靜

◆ 問：「發生爭執或意見相左時，你總是可以解決問題嗎？」

■ 答案：不總是如此。

◆ 問：「如果不能解決問題，你應該生氣或失去冷靜嗎？」

■ 答案：不應該；你必須維持冷靜，如果無法解決問題的話。

◆ 解釋：「如果你不能解決問題，你必須維持冷靜。不要期待對方承認他們錯了。如果你在意友誼或你們的關係，你的目的不應該是要他們道歉或承認他們做錯。你的目的應該是嘗試解決衝突。」

◇ 接受別人不同意

◆ 問：「人們有時需要接受彼此有不同想法嗎？這代表什麼意思？」

■ 答案：在爭執與意見相左時，有時我們需要接受彼此持有不同意見。

◆ 解釋：「如果你在意你的朋友或伴侶，想要維持與他們的關係，你必須接受在某些事情上彼此可能有不同想法，關係才能繼續下去。」

● 記得依循所有步驟

◇ 解釋：「重要的是，理解這每一個步驟不能拆開來單獨運作。這些步驟只有在同時執行時才會有效果。舉例來說，有時人們會繼續不停地爭執。這通常是因為其中一個或多個步驟沒有被確實執行。」

◇ 問：「如果你爭執的對象一再重複同樣的抱怨，說這類的話，“你就是沒聽懂！”或“我不覺得你了解我說的。”代表你忘了哪個步驟？」

◆ 答案：你沒有重複他們所說的話，所以他們不覺得有被聽到。

◇ 問：「如果你爭執的對象一再問你問題，說這類的話，“我不了解為什麼你要那麼做”或“你怎麼可以那麼做？”代表你忘了哪個步驟？」

◆ 答案：你沒有解釋你的看法，所以他們不了解。

◇ 問：「如果你爭執的對象一再告訴你他們的感覺，說這類的話，“你就是不太在乎！”或“我不覺得你感覺不好。”代表你忘了哪個步驟？」

◆ 答案：你沒有說抱歉，所以他們不認為你在乎。

◇ 問：「如果你爭執的對象一再問你往後你會怎麼做，說這類的話，“我只是不確定是否能再信任你！”或“我怎麼知道你會不會再來一次？”代表你忘了哪個步驟？」

◆ 答案：你沒有嘗試解決問題，所以他們不信任你。

- 解釋：「請記得，如果你遺漏步驟，即使只是一個，爭執與意見相左將不會結束，所以請確認依循順序執行所有步驟。」

角色扮演：回應意見相左

[兩位行為教練做角色扮演，做依循步驟進行**回應意見相左**的正確示範。]

- 說：「請仔細看，然後告訴我，做對了哪些步驟。」

正確示範的例子

- A：「(某某某)，我對你非常生氣！我聽到你在我背後說我的閒話，你告訴每個人我迷戀(某人)。」
- B：(保持冷靜、不因此生氣、仔細聆聽)
- A：「我不敢相信你會對每個人說！那應該是一個祕密。現在卻搞得每個人都知道了。真的很不夠朋友。」
- B：「你聽起來對我很生氣。」
- A：「對。我很生氣！我在私底下告訴你。你就不應該對任何人說。現在大家都知道我的事情，都在笑我。」
- B：(看起來很抱歉)「我不知道那是一個祕密。我不覺得是在背後說你閒話，因為我以為大家都知道這件事。我不知道別人會笑你。」
- A：「事情會變成這樣，都是你的錯！如果你不說任何事，就不會發生這些事。」
- B：(看起來很抱歉)「我很抱歉讓你生氣。我不是故意要說你的祕密。」
- A：「不過你已經做了，現在做什麼都來不及了。」
- B：「你說得沒錯。不過我真得很不希望發生這種事。從現在開始，我保證跟別人談到你的事情時會更小心，我答應你不在背後說你的事。」
- A：(長時間暫停)「好啦。」(說得很不情願，還是有些不高興)

- 說：「好，時間結束。B依循哪些步驟？」
 - ✧ 答案：保持冷靜；聆聽別人的意見；重覆別人所說的話、用“我”開頭的陳述，解釋你的看法；說你很抱歉；嘗試解決問題。
- 問：「看起來爭執會結束嗎？」
 - ✧ 答案：會；現在看起來應該大部分都解決了。
- 問以下**觀點採取問題**：
 - ✧ 「你覺得A感覺怎麼樣？」
 - ✧ 「你覺得A怎麼看B？」
 - ✧ 「你覺得A會想再和B來往嗎？」
- 問A同樣的**觀點採取問題**：
 - ✧ 「你感覺怎麼樣？」
 - ✧ 「你會怎麼看B？」
 - ✧ 「你會想再跟B來往嗎？」

(摘錄自 PEERS 青年社交技巧訓練手冊，心靈工坊出版)

課程十四 處理直接霸凌

課程講授：處理直接霸凌

- 解釋：「今天我們要談如何處理霸凌。我們知道霸凌在青少年是非常常見的。我們將開始討論處理直接霸凌的策略，例如嘲笑和身體霸凌。這些是直接霸凌的形式，因為直接發生在被鎖定的人，而非透過網路或在其背後說。在不同的課程中，我們將討論間接霸凌，例如網路霸凌、謠言、或閒言閒語。」

處理嘲笑

- 解釋：「嘲笑本質上就是用語言來霸凌。一個人是否容易被嘲笑，和被嘲笑時的反應有關。」
- 問：「為什麼人們要嘲笑別人呢？」
 - ✧ 答案：他們想要看你的反應；他們想看到你生氣、出糗、或嘲笑回去，因為他們覺得有趣。
- 問這個問題：「如果你生氣的話，...」
 - ✧ 「...是不是嘲笑者想看到的？」
 - ◆ 答案：是。
 - ✧ 「...是不是讓嘲笑者覺得更有趣？」
 - ◆ 答案：是。
 - ✧ 「...你會更加可能、或更不可能再次被嘲笑？」
 - ◆ 答案：一定是更加可能。
- 說：「很多學員被建議被嘲笑時該如何做。最常見的建議是什麼？」
 - ✧ 答案：忽略他們；走開；告訴別人；嘲笑回去。
- 解釋：「不幸的是，大部分學員會告訴你，這些策略通常沒有效。」

處理嘲笑的策略

- **不要忽略嘲笑**
 - ✧ 問：「如果你忽略嘲笑，會發生什麼事？」
 - ◆ 答案：他們會持續嘲笑；你看起軟弱；你會讓自己變成容易的目標。
- **不要立刻走開**
 - ✧ 問：「如果你立刻走開，會發生什麼事？」
 - ◆ 答案：他們會跟著你；他們會繼續嘲笑你；你看起來軟弱；你會讓自己變成容易的目標。
- **不要立刻告訴別人**
 - ✧ 問：「如果你立刻告訴別人，會發生什麼事？」
 - ◆ 答案：你會讓他們氣瘋；他們會想報復你；你可能有“愛打小報告”、“告密者”、或“愛搬弄是非”的名聲。
- **不要嘲笑回去**
 - ✧ 說：「有些人認為如果嘲笑回去，比較不會再被嘲笑。嘲笑回去可能會有什麼問題？」
 - ◆ 答案：你可能會惹上麻煩；你可能會看起來像個壞傢伙；你可能會有不好的名聲；這可能是他們要看到的反應；你可會被嘲笑得更厲害。
- **不要互相挖苦**
 - ✧ 說：「有些朋友喜歡彼此嘲笑，尤其是男生之間。這類玩笑通常意在好玩，而不是要傷人。我們稱這類嘲笑為“挖苦”。雖然互相挖苦在年輕成人非常常見，互相挖苦可能會有什麼問題？」
 - ◆ 答案：可能會愈玩愈大；每個人都加碼下注；最後可能會有人生氣。
 - ✧ 解釋：「如果我們的目標是交朋友並維持友誼，我們就需了解互相挖苦的風險很高。如果我們想避免這個風險，我們可以用處理嘲笑的策略來中止互相挖苦。」
- **表現出彷彿他們所說的對你沒有影響**

☆ 說：「不管是互相挖苦或是其他，讓嘲笑變得不好聽的做法之一，是表現的好像對你沒什麼影響。即使你感到受傷，你也要表現的好像不受影響。為什麼表現出他們說什麼對你沒有影響是重要的？」

◆ 答案：嘲笑者得不到他們想要的；對嘲笑者來說變得不好聽；他們以後比較不會再嘲笑你。

● **表現出彷彿他們所說的沒有說服力或顯得愚蠢**

☆ 說：「另一個讓嘲笑變得不好聽的做法，是表現出他們所說的沒有說服力或是很愚蠢。為什麼表現出他們所說的沒說服力或很蠢是重要的？」

◆ 答案：這麼做讓嘲笑者尷尬；讓嘲笑變得不好聽；他們以後比較不會再嘲笑你。

● **簡短的口頭反駁**

☆ 說：「表現出他們的嘲笑對你沒有影響、與他們所說的沒說服力且很蠢，最好的方法就是，簡短的反駁笑他們所說的。為什麼要維持反駁盡量簡短？」

◆ 答案：如果你說太多，他們會覺得你在意。

☆ 說：「記得這些簡短的口頭反駁是要給人一個印象，顯得你不在乎、而且嘲笑很蠢。很多年輕成人會這麼說...」

◆ 「隨便你！」

◆ 「是喔，所以呢？」

◆ 「然後呢？」

◆ 「你的重點是什麼？」

◆ 「我應該要顯得很在乎嗎？」

◆ 「那為什麼我需要在乎？」

◆ 「那應該要好笑嗎？」

◆ 「說的好！」 (Big deal)

◆ 「又怎樣？」

◆ 「誰在乎？」

◆ 「說到好玩的再告訴我。」

◆ 「有梗的再訴我。」

◆ 「隨你愛怎麼說...」 (適用於結束口頭反駁，並走開)

☆ **聽起來頗為無聊**

◆ 解釋：「有些人使用這些口頭反駁聽起來無聊或無所謂。他們可能會說「隨便你(輕鬆地說，無聊且無所謂)。」

☆ **具有某種態度**

◆ 解釋：「其他人使用這些口頭反駁會表現出具體的態度。他們可能會說「隨便你! (搭配誇張的表演)。」

◆ 說：「由你決定怎麼做比較自在。」

☆ **隨時準備好一些口頭反駁的句子**

◆ 問：「嘲笑者被反駁後通常會放棄嗎？」

● 答案：不會，他們通常會再試幾次。

◆ 解釋：「既然知道他們可能會嘲笑若干次，你永遠需要準備至少一些口頭反駁的句子。」

☆ **口頭反駁需要有意義**

◆ 說：「重要的是，你的口頭反駁也需要有意義。如果某人說“你真的很蠢”，而我說“我應該要在乎嗎?”，可能會有什麼問題？」

● 答案：代表你也同意對方；可能會讓嘲笑變得更糟糕。

- **非口語的反駁**

- ✧ 解釋：「除了簡短的口頭反駁，很多人也會以非口語的反駁回應，表示他們不在乎。使用口頭反駁一定比較好，但如果學員覺得很難在這個情境下使用這些話，採用以下的非口語反駁也可能會奏效。非口語反駁包括...」

- ◆ 翻白眼

- ◆ 聳肩

- ◆ 搖頭表示不贊同

- **反駁嘲笑後就離開**

- ✧ 說：「當你對嘲笑做適當的反駁，離開現場會是一個好主意。你可以輕鬆地移開眼神，或是慢慢的走開。反駁嘲笑後站在原地看著對方，可能會有什麼問題？」

- ◆ 答案：看起來就像是邀請對方再多嘲笑一些；你希望給人一種印象，好像他們說得很遜，你沒興趣再多聽。

- **在問題改善以前，嘲笑可能會變得更嚴重**

- ✧ 解釋：「有時後嘲笑者會期待你做不一樣的反應。也許過去你惱怒或嘲笑回去。當你停止做出嘲笑者期待的反應，他們一開始可能會做得更過。代表嘲笑在問題改善以前，可能會變得更嚴重。」

- **預期嘲笑者會再次嘗試**

- ✧ 解釋：「如果你依循嘲笑反駁，最後嘲笑者覺得無聊而離開，他們仍可能在未來再次嘗試。也就是說，表面上看起來嘲笑已經過了，你應該隨時準備好他們會再次嘗試。」

- **避免對有身體攻擊性的人反駁其嘲笑**

- ✧ 解釋：「嘲笑反駁通常很有效，因為讓嘲笑我們的人有些尷尬，嘲笑變得不那麼有趣。因為他們尷尬，我們應該避免對有身體攻擊傾向的人使用嘲笑反駁。」

- ✧ 問：「有身體攻擊傾向的人感到尷尬時，會有什麼反應？」

- ◆ 答案：他們通常以身體攻擊來報復。

- ✧ 解釋：「我們很快會談到如何處理身體霸凌。那些策略會對有身體霸凌傾向的人較為合適。」

- **避免對權威者反駁其嘲笑**

- ✧ 說：「使用嘲笑反駁的最後一個規則是，我們不應對權威者反駁其嘲笑。權威者是指誰？」

- ◆ 答案：社交教練；父母；教授；大學行政人員；指導老師；管理人；老闆；立法官員。

- ✧ 問：「對權威者使用反駁嘲笑，可能會有什麼問題？」

- ◆ 答案：不尊重；可能會惹上麻煩；可能會有不好的名聲；可能會被趕出教室；可能會被解雇。

處理尷尬的回饋

- 解釋：「有時候人們說一些讓我們尷尬的事情，或是刻意要嘲笑我們，他們可能也同時給我們重要的回饋，反映出別人怎麼看我們。尤其當很多人給我們同樣的回饋，或是少數人給我們一再重複的回饋時。與其只是自憐，不如善用這些回饋，幫助自己改變別人看待我們的方式。如果我們認為別人嘲笑我們是在試著傳達一些事，我們有時也可以做點改變，讓自己未來比較不會再被嘲笑。」

- 唸過表 15.3 有關尷尬回饋的範例，讓社交教練想想，學員若收到這些回饋，可以怎麼做改變來回應。

- ✧ 用下列句子說明每個範例：「如果很多人給學員...(插入以下尷尬回饋的例子)負面的回饋。」

- ✧ 問：「針對這個回饋，他們可以怎麼做改變？」

- ✧ 讓社交教練想一些例子，若學員想避免再被嘲笑，可以做哪些改變。

- ✧ [注意：改變自己是一種個人選擇，如果學員不想改變被嘲笑的事，不是非改變不可。]

表 15.3 尷尬回饋的例子，與如何善用回饋

尷尬回饋的例子	如何利用回饋的範例
有關衣著的負面回饋	考慮改變衣櫥裡的衣物；考慮嘗試社交群體的衣著形式；規律更換與清洗衣物；接受社交教練、朋友、家人、服飾店員、其他消費者等的衣著建議。
有關體味的負面回饋	每天使用除臭劑；規律的沐浴並使用肥皂；規律的用洗髮精洗頭髮；古龍水/香水少量即可。
有關頭皮屑的負面回饋	規律的使用去頭皮屑洗髮精。
有關口腔衛生的負面回饋	每天刷牙；每天使用口腔刷；規律使用牙線；使用潔舌器；嚼口香糖；使用口氣清新漱口水；避免某些食物；規律看牙醫。
有關幽默感的負面回饋	注意你的幽默回饋；考慮少說一點笑話；對剛認識的人維持正經嚴肅些。
有關不尋常行為的負面回饋	考慮改變或停止行為，可能的話。

處理身體霸凌

- 解釋：「現在我們已經談過處理嘲笑與尷尬回饋的策略，我們需要討論身體霸凌時應如何處理。身體霸凌包括：拿走個人物品、惡作劇、或在極端狀況下，出現如推人、猛力推、或丟東西等身體霸凌。雖然身體霸凌和處理兩種類型都是直接霸凌，但是處理策略非常不一樣。」
- **避開霸凌者**
 - ◇ 說：「處理身體霸凌最佳策略之一事避開霸凌者。意思是說，必須讓霸凌者沒有機會遇到我們。例如：如果霸凌者的書桌就在辦公室的某個區域，我們應該走過那個區域嗎？」
 - ◆ 答案：盡可能避免。
 - ◇ 問：「為什麼避開霸凌者是重要的？」
 - ◆ 答案：如果霸凌者找不到你，他就不可能霸凌你。
- **規劃你的路線**
 - ◇ 說：「避開霸凌者的做法之一是規劃你的路線。舉例來說，如果你知道霸凌者喜歡在校園抹個區域出沒，你如何避免那個區域？」
 - ◆ 答案：**規劃你的路線**，避免那個區域；可以的話，走別條路。
- **當霸凌者就在附近時，盡量保持低調**
 - ◇ 說：「處理身體霸凌的另一個做法是，當霸凌者就在附近時，盡量保持低調。意思是說，你需要避開雷達，保持低調，當霸凌者就在附近時，不要把注意力引到你身上。為什麼當霸凌者就在附近時，保持低調是重要的？」
 - ◆ 答案：**如果霸凌者沒有注意到你，他就不太可能霸凌你。**
- **不要嘗試和霸凌者做朋友**
 - ◇ 說：「還有一點也很重要，不要嘗試和霸凌者說話或做朋友。有些人會認為他們可以贏得霸凌者的友誼，但是這幾乎不曾有效。相反地，只會把注意力引到自己。嘗試和霸凌者做朋友，可能會有什麼問題？」
 - ◆ 答案：可能是無效的；只會把注意力引向你；他們會更可能霸凌你；他們可能會表現出你們是朋友的樣子，然後佔你的便宜；總之霸凌者不會結交好友。
- **不要挑釁霸凌者**
 - ◇ 說：「處理身體霸凌的另一個重要規則是，避免挑釁霸凌者。如何會挑釁霸凌者？」

- ◆ 答案：取笑他們；嘲笑；調侃他們；指出他們的錯誤；讓他們惹上麻煩；在他們附近於愚蠢的動作。

☆ 問：「挑釁霸凌者可能會有什麼問題？」

- ◆ 答案：他們可能會想報復；霸凌可能更為嚴重。

● 不要嘲笑霸凌者

☆ 說：「如果我們想避免挑釁霸凌者，我們最好避免嘲笑霸凌者。嘲笑霸凌者可能會有什麼問題？」

- ◆ 答案：他們可能會想報復；霸凌可能更為嚴重。

● 不要糾正霸凌者

☆ 問：「如果我們想避免挑釁霸凌者，我們也需要避免糾正他們。糾正霸凌者一些小犯規，例如上班遲到、或上課缺席，可能會有什麼問題？」

- ◆ 答案：他們可能會想報復；霸凌可能更為嚴重；你可能看起來壞心。

☆ 問：「如果霸凌做出危險或違法的事，有可能傷害到人。那麼你應該告訴別人嗎？」

- ◆ 答案：對，絕對應該。

☆ 問：「如果你必須談到霸凌者，你應該在眾人面前說嗎？」

- ◆ 答案：不，你應該私下告訴別人；不要告訴別人你這麼做，除非你能夠處理它。

● 和其他人在一起

☆ 說：「霸凌者喜歡挑選誰：落單的人、或是在一群人中的人？」

- ◆ 答案：落單的人。

☆ 說：「為什麼霸凌者喜歡挑選落單的人？」

- ◆ 答案：如果你一個人，沒有人為你辯護或挺你，你就容易成為目標。

☆ 解釋：「處理身體霸凌最有力的策略之一，就是和其他人在一起。意思是說，你應該避免一個人落單。霸凌者喜歡挑選落單、沒有人保護的人。」

● 當霸凌者就在附近，和權威者在一起

☆ 說：「如果霸凌者在附近時，你身邊沒有朋友陪伴，你可和權威者在一起。權威者是指誰？」

- ◆ 答案：教授；指導老師；管理人；老闆。

☆ 解釋：「霸凌者通常不會挑選在權威者身邊的人，所以你可以和教授、指導老師、管理人、或老闆在一起，如果霸凌者在附近的話。意思不是要你和他們在一起。而是說當霸凌者在附近時，你應該接近權威者。」

● 提出申訴是最後一步

☆ 說：「最後，如果處理身體霸凌的所有策略都未奏效，或是你感到被威脅、或被騷擾，你應該提出申訴。你可以對誰申訴？」

- ◆ 答案：教授；部門主任；大學行政人員；監察員；指導老師；管理人；老闆；人力資源部門；人事單位；執法人員(僅限極端案例)。

☆ 解釋：「提出申訴通常是最後一步，當其他策略都無效，或是當我們感到被威脅、被騷擾、或是身處危險當中時。身為社交教練，請確保在提出申訴前和學員討論，因為這是慎重的決定，通常需要一些支持。」

(摘錄自 PEERS 青年社交技巧訓練手冊，心靈工坊出版)