

聽覺障礙兒童對話溝通修補能力之評量

林桂如

雅文兒童聽語文教基金會

摘要

對於聽障學生而言，在強調聽清楚、說清晰的聽語療育課程之外，無所不在的環境音、混響、遠近不同的音源、不同的口音、特有說話方式等現實，方才是挑戰聽障學生與他人有效溝通的真實世界。緣此，本文旨在透過文獻分析，期能在聽清楚、說明白的早期療育基礎上，爬梳接軌聽覺障礙兒童發展實用對話溝通修補能力之評量策略，以作為引導聽障兒童有效運用多元的對話溝通修補策略之參考。

關鍵字：聽覺障礙、溝通修補

壹、前言

隨著兒童年紀的增長，其語用技巧也將越趨成熟。一般而言，二至三歲的兒童開始能對自然情境下的要求或澄清的訊息做出回應（如：大人請他拿「杯子」，他可以將杯子拿過來）；四至五歲的兒童則開始能針對傾聽者的回饋，改進和修正自己原來的訊息（如：媽媽糾正是「城堡」、不是「恩堡」，兒童可以加以修改）；五到七歲則開始能評價說話者訊息的內容，並開始表現出早期澄清訊息的技巧，至十一歲時則多能具備特定與非特定請求澄清的技巧（Easterbrooks & Baker, 2002）。

對於聽覺障礙者而言，當聆聽者或說話者在遭遇一方的溝通中斷時，同樣可以辨認溝通中斷、判斷問題所在，再分析、採取對話修補策略回應（Erber, 1988），以確保雙方可接收到正確的訊息以接續對話的進行（Hegde & Maul, 2006），達到正向的溝通回饋。故本文首先探討如何誘發聽障兒童的對話溝通修補動機，次就針對由自然的遊戲中評量聽障兒童的對話修補策略進行討論，期能作為未來引導聽覺障礙兒童發展實用對話溝通修補能力之參考。

貳、誘發聽障兒童的對話溝通修補動機

在評量聽障兒童慣用的口語對話修補技巧上，互動者可以透過觀察孩子喜好的玩具或活動，透過變化多元選擇玩具和玩法，在過程中適時給孩子回饋與鼓勵，以誘發其溝通動機為先，其次再自然引導其溝通修補。茲就其技巧分述如下：

一、先以孩子感興趣的活動誘發溝通的動機

互動者與兒童一起遊戲時，首要乃是觀察了解兒童感興趣的遊戲活動種類、兒童的溝通意圖、兒童的反應，同時也要觀察自己如何和兒童溝通互動，及自己的方式對兒童溝通行為反應的影響。

當與兒童建立良好的溝通互動平台後，互動者需要配合兒童的動作發展選擇合適的遊戲，在順應孩子在遊戲時溝通互動的模式後，進一步擴展孩子玩的時間、玩法，以及與他人輪流遊戲的次數頻率。經由以孩子的喜好和選擇為起點，找尋並維持對孩子的注意力，建立輪流的互動平台角色分配，讓兒童知道他的角色，以建立活動規則和享受遊戲樂趣。

二、加入彈性變化玩法，為誘發溝通修補作準備

玩具，通常會直接影響孩子的遊戲行為表現，舉例來說，扮家家酒的遊戲通常是團體性和戲劇性遊戲；拼圖則較不具社會性，而是強調其建構性。互動者在觀察兒童對話溝通修補巧時，為提供許多語言互動與教學的機會，可藉由教學者選擇教材與活動過程，增進兒童溝通互動的策略，以真實觀察兒童的對話修補策略（洪右真、林桂如，2015）：

1. 趣味教材：提供兒童喜歡的教材與活動，並不時替換這些教材，以保持孩子的興趣。
2. 看得到、拿不到：將一些兒童喜歡的東西，放在看得到卻拿不到的地方，以鼓勵兒童作請求。例如：在吃點心時，互動者將餅乾放在兒童拿不到的桌上，若兒童伸手去拿那塊餅乾，則互動者就鼓勵提出請求，若兒童本身沒有口語，則請兒童指出或運用溝通設備作要求。
3. 分配不均：提供兒童少量或分配不均的教材，如：積木，當兒童需要更多時，他們可能就會作請求。
4. 做選擇：兒童常被鼓勵與要求在兩樣物品中作選擇。例如：點心時間時，兒童可能會被要求在水果與餅乾間作選擇，若兒童本身沒有口語，則用指的方式亦是接受，而對於其他兒童，可能就會要求用口語表達。
5. 請求協助：設計一項兒童需要幫助的情境將可以提供溝通的機會。一個纏在一起的玩具或打不開的罐子等，都可能提供兒童向大人請求幫忙的機會。
6. 搞破壞：「破壞」乃是指設計不提供兒童完成一項工作的所有材料。例如：兒童可能被要求將圖片剪下並貼在表上，但是，卻不提供他膠水，或者，讓團體中有些人拿到膠水，而有些人卻沒有。為了完成工作，缺少材料的兒童就可能可以向其他同儕借材料。
7. 設計不合邏輯的狀況：藉由設計一些愚蠢或荒謬的情況，鼓勵孩子進行溝通的動機。例如：互動者在日曆上放天氣的符號而不是日期，或是將圖片倒過來。

當兒童投入遊戲，並具備溝通的動機時，互動者可開始扮演聽不清楚的一方，逐步藉由提出請求澄清、回應請求澄清和示範合適的澄清策略的歷程，訓練聽障兒童學習有效的溝通修補。

參、由自然的遊戲中評量聽障兒童的對話修補策略

日常生活中的溝通，乃是發在不同的社會互動情境，再加上談話表達的次數、開啟話題的次數、言談結構類型等，因此，在真實情境中加以評量聽障兒童慣用的對話溝通修補技巧將最接近其真實能力。

一來一往對答的遊戲形式，藉由要求對方配合指令的活動，可作為了解兒童的對話溝通修補能力的參考 (Elfenbein, 1992)。此外，對於四歲的兒童而言，當連續請求澄清對話(如：困惑、語調上揚地問：「蛤(Huh)?」或「什麼(what)?」)一來一往達4次以上時，多能釐清最初的話語 (Spilton & Lee, 1977)。

一、自然提問

透過遊戲活動的情境下，藉由自然的對話中的連續提問，誘發參與者請澄清的回應，乃是誘發兒童溝通較自然方式 (Southwood & Russell, 2004; Evans & Craig, 1992)。因此，透過遊戲中的對話，適時搭配困惑、語調上揚地問：「蛤(Huh)?」或「什麼(what)?」，將可提供聽障兒童慣用的溝通修補策略。Most (2002)表示過多的請求澄清可能會造成參與者的情緒反應。然而，值得注意的是，過多次的請求澄清可能會引起兒童的負面情緒反應 (Most, 2003)，因此，建議互動者至多連續提問兩~三次。

二、善用玩具輔助

玩具，對於每位孩子皆具有不同程度的吸引魔力。互動者在與孩子的互動中若能適時善用玩具加以輔助聽覺障礙幼兒日常的對話修補溝通技巧訓練，將有助於提高兒童學習的興趣和專注力。

在挑選玩具時，除了首要瞭解一般兒童發展的歷程外，亦應該著重針對不同聽覺障礙幼兒的特質和活動目標，選擇具有增進互動溝通機會的合作性玩具。

三、互動的語言

互動者在與兒童互動時，應配合兒童的注意力和語言理解能力可以負荷的程度以及兒童的興趣，追隨兒童語言發展的速度，適時調整使用語言的長度和難度。當兒童有任何語言的錯誤，互動者不直接提示他犯的錯誤，而只是提供兒童正確語言範例，如：當兒童將青蛙說成「一蛙」時，互動者可回應：「這是青蛙，綠色的青蛙」。此外，可適時加入目前兒童語言理解能力再稍微難一點的語言示範，為兒童的語言擴充。

經常反覆以固定的語言及互動形式與內容和兒童互動，讓兒童有足夠的聽覺刺激建立語言概念，包括語音、語調、語法、語意、語用等。開始時使用自然的用法，不要使用嬰兒語，簡單的字彙和片語或句子，

調整互動的速度，放慢、加快活動和說話速度，或休息一下，或完全停止。

四、紀錄慣用的對話修補策略

為修補中斷的溝通，傾聽者對說話者可能提出請求澄清的要求，或說話者需要對於傾聽者提出的請求澄清做出回應。對於兒童而言，在到溝通中斷時，最常使用口語請求澄清的策略(Yont, Hewitt, & Miccio, 2002)。綜合文獻(Anderson & Arnoldi, 2010; Baker & McCabe, 2010; Tye-Murray, 2006; 賴曉楓、林桂如, 2013)，可將對話溝通修補粗分如表 1，並以範例「今天下午我們要去動物園」舉例說明。互動者可參考各策略的內涵加以紀錄聽障兒童在回應對方請求澄清時慣用的對話溝通修補策略。

表 1 常用的對話溝通修補策略

策略	定義	舉例
1. 重複	可加入其他訊息至原描述內容中，透過調整說話的速度和音量。	「啊，什麼？」 「對不起，請再說一次。」
2. 重複部份訊息	能針對自己沒聽懂的部份訊息請求他人重複。	「請問你剛剛說我們要去哪裡？」
3. 換句話說	可透過重新組詞或組句表達原意讓對方理解。	我們 12 點之後要去動物園。
4. 增加訊息	在原描述語句中加入未提及的背景線索到原來的說話內容中	動物園裡有各種動物。我們今天吃完午餐後要去動物園。
5. 簡化訊息	能使用簡短的詞彙或縮短原來的說話內容，強調所欲表達的關鍵字。	我們要去動物園。
6. 提供解釋	在原來的句子中針對特定的詞彙解釋。	我們下午要去動物園，就是大象住的地方。
7. 指出話題	可藉由確認聽見的訊息內容，並指出描述的主題。	我不確定我沒有聽對……，你現在是說今天我們吃完午餐後要去動物園嗎？
8. 確認訊息	能強調原來說話內容中最重要的關鍵字，以確認正確性。	「你是說下午我們一起去動物園嗎？」
9. 提示	可提供其他的訊息和線索，幫助對方理解或描述更完整。	「動物園裡住著獅子、大象、還有好多動物。我們等一下要去看牠們，那你知道我們要去哪裡嗎？」
10. 拼音	鼓勵針對不清楚的關鍵字以拼音的方式拼出來。	ㄉㄨㄛˊ ㄉㄨㄛˊ ㄉㄨㄛˊ ㄉㄨㄛˊ ㄉㄨㄛˊ ㄉㄨㄛˊ ㄉㄨㄛˊ ㄉㄨㄛˊ ㄉㄨㄛˊ ㄉㄨㄛˊ
11. 寫下來	能以書寫的方式將訊息記錄下來。	以文字「動物園」表示。
12. 畫出來	能以繪畫的方式將訊息描繪下來。	以圖畫「動物園」表示。
13. 用手勢	能利用手勢、動作傳達訊息。	以「聳肩」傳達不清楚、不知道。

肆、結語

身為聽障者的母親—倪安寧女士曾期許二十年後臺灣沒有不會說話的聽障兒童；身為聽障教育者—林寶貴教授期待二十年後臺灣沒有不會溝通的聽障兒童；而身為聽語療育實務工作者的我，除了循著二位先進的宏願前行，也由衷盼望二十年後臺灣沒有不會溝通修補的聽障兒童……我相信，那將是一種就算身處滂沱大雨、兩把傘拉開了距離，也不再因聽不清楚對方訊息而擔憂的自信。當然，溝通不僅囿於口語的形式，期待家長和聽語早療育工作者汲汲為聽障孩子訓練良好聽語能力之餘，亦能重視培養帶著走的溝通能力，幫助聽障兒童有能力在現實世界中有效與他人溝通。

伍、參考文獻

- 賴曉楓、林桂如 (2013)：聽覺障礙學童之對話修補技巧與教學策略探討。國小特殊教育，54，49-60。
- 洪右真、林桂如 (2015)：幼兒導向式語言運用在聽覺障礙早期療育實務之探討。特殊教育季刊，134，21-30。
- Anderson, K. L., & Arnoldi, K. A. (2011). *Building skills for success in the fast-paced classroom optimizing achievement for students with hearing loss*. Butte, OR: Butte Publications.
- Baker, E., & McCabe, P. (2010). The potential contribution of communication breakdown and repair in phonological intervention. *Canadian Journal of Speech-Language Pathology and Audiology*, 34(3), 193-205.
- Easterbrooks, S. R., & Baker, S. (2002). *Language learning in children who are deaf and hard of hearing: multiple pathways*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Elfenbein, J. (1992). Coping with communication breakdown: a program of strategy development for children who have hearing losses. *American Journal of Audiology*, 1, 25-29.
- Erber, N. (1988). *Communication therapy for hearing-impaired adults*. Abbotsford, Victoria. Australia: Clavis Publishing.
- Evans, J.L., and Craig, H. (1992). Language sampling collection and analysis: Interview compared to freeplay assessment contexts. *Journal of Speech and Hearing Research*, 35, 343-353.
- Hegde, M. N., & Christine, A. M. (2006). *Language Disorders in Children*. Boston, MA: Person Education.
- Most, T. (2002). The use of repair strategies by children with and without hearing impairment. *Language, Speech, and Hearing Services in Schools*, 33, 112-123.

- Most, T. (2003). The use of repair strategies: Bilingual deaf children using sign language and spoken language. *American Annals of the Deaf*, *148*, 308-314.
- Southwood, F., & Russell, A. F. (2004). Comparison of conversation, freeplay, and story generation as methods of language sample elicitation. *Journal of Speech, Language, and Hearing Research*, *47*, 366-376. doi:10.1044/1092-4388.
- Spilton, D., & Lee, L. C. (1977). Some determinants of effective communication in four-year-olds. *Child Development*, *48*, 968 - 977.
- Tye-Murray, N. (2006). *Foundations of aural rehabilitation: Children, adults, and their family members*. San Diego, CA: Singular.
- Yont, K. M., Hewitt, L. E., & Miccio, A. W. (2002). "What did you say"?: Understanding conversational breakdowns in children with speech and language impairments. *Clinical Linguistics and Phonetics*, *16*, 265-285.