

透過核心語彙語音溝通軟體 輔助溝通

財團法人瑪利亞社會福利基金會 李琇菁語言治療督導

前言

你可以想像只需要透過一些常用的詞彙，像是「拿」、「吃」、「看」、「你」、「去」，就可以改變一個沒有口語的人的生命嗎？為了尋找這個答案，財團法人瑪利亞社會福利基金會（以下簡稱瑪利亞社會福利基金會）的語言治療師團隊花了超過6年的時間。因為相信溝通是人權，溝通不應該被侷限在特定的情境、特定的主題，而必須是隨時隨地，都能自在的理解他人，以及被他人理解。

因為山就在那裏

瑪利亞社會福利基金會提供輔助溝通系統（AAC）服務，給超過300位被

診斷為自閉症、唐氏症、腦性麻痺、多重障礙等低口語或無口語的服務對象，包含6歲以下的幼童、學齡兒童、以及成人。他們有些認知能力尚可，但有些認知能力有很大的限制；另外還有在肢體動作上有侷限，甚至還有嚴重情緒行為問題以及有挑戰性行為者。

然而瑪利亞醫療復健中心的語言治療師團隊只有4位語言治療師，要如何提供有效的輔助溝通（AAC）服務和語言學習，給機構內人數眾多且需求類別有極大落差的服務對象們？這個問題是很複雜的，不能增加現場教保人員以及家長的負擔，因為原本要做的事情已經夠多了；介入必須能落實在每日的作息活動當中，因為這是身為語言治療師的

堅持。因此輔助溝通的輔具與策略必須是簡單易懂、容易操作、隨時可用、且每位服務對象都要能涵蓋。

2015年瑪利亞基金會的第一個紙本核心語彙版面誕生，也似乎看見一道曙光，找到征服這座高山的方法。團隊藉由與外國的專家討論和閱讀國外的文獻後開始瞭解，核心語彙溝通版面以及其運用的策略，除了可以跨越情境、融入每日作息活動支持溝通以外，還能促進語言學習與發展。

思維改變

過去使用的輔助溝通系統大部分是以情境或活動為主軸（例如：去公園、休閒活動等）、大都是設計以名詞為主的版面（例如：音樂、積木、薯條等），而且都非常的個別化。雖然這樣的方式提供了使用者在特定情境中可以使用的詞彙，也讓他們可以透過輔具做選擇，但是溝通的內容卻相對也被侷限了。使用者較難透過溝通版面表示看法、抗議協商、進行多次的溝通輪替等，因為自然的溝通是很難預先安排的。除此之外，製作這類以情境為主的版面較費時費工，因為要隨著不同的情境或使用者調整可能會使用到的詞彙，支持者需要不斷的製作與更換版面，最後則可能會選擇放棄使用，因為投資報酬率太低了。

相反的，以高頻詞（例如：去、要、給、大、看等）為主的核心語彙版面

面，可以在不同的情境（例如：看外面、看書）表示不同的語言功能（我不要去、他出去了），因為是強調溝通功能，雖然無法透過版面明確指出“答案”（例如：薯條），但溝通不是只為了表示需求與回答問題，溝通是一來一往共同建構主題的協商過程，最後是達到情感交流訊息交換的目的，然而搭配口語使用的核心語彙版面提供了溝通者自行類化詞彙功能的機會，例如：「X」加上「說」的符號可以表示「不要說話」，「說」「去」「哪裡」表示「告訴我你要去哪裡」。另外Beukelman & Mirenda（2013）指出溝通詞彙的選擇必須有兩個主要原則與目的：傳達重要訊息及達到語言技能學習。詞彙的發展是語言學習的關鍵，所以詞彙的選擇必須可以支持語言學習與溝通能力發展（Hohenberger & Peltzer-Karpf, 2009）。研究也提到核心語彙可以被運用在各種的溝通模式，可以擴大未來自發性口說或書寫語言產生的潛力，進而促進語言能力的發展（van Tilborg, A., & Deckers, S. R., 2016）。

單頁版面與APP

在核心語彙版面製作的過程中，除了參考國外的版面包含英文的核心語彙列表（hybrid lists of Gail Van Tatenhove）、德國核心語彙版面，以及透過研究蒐集發展出單頁50個詞彙的核心語彙版面。有別於其他溝通裝置的多層版面，單層版面的優點是詞彙固定呈

現在同一頁面且同一個位置，讓使用者降低視覺搜尋詞彙以及學習理解記憶詞彙的負擔，甚至可以透過記位置來使用詞彙而不需要依靠區辨圖片，可以達到類似打字「盲打（touch typing）」快速與精準的目的，因為溝通是具有時效性的。

為了讓溝通版面有更靈活的運用，

在2018年底瑪利亞語言治療團隊與工程師成功發展出40個核心語彙構成的溝通軟體（圖1），成為第一個臺灣本土化單頁版面的溝通應用軟體，除了擁有一般語音輸出功能外，可以依照使用者的需求，不須編輯點開即用、快速改變版面格數、擴充客製化詞彙等創造高度可及性及便利性的功能。



AAC 溝通 50 +
©2018 財團法人瑪利亞社會福利基金會

圖1、單頁版面核心語彙溝通軟體

從示範開始的輔助策略

對於溝通障礙者而言，學習溝通是示範和模仿的過程，不急著要他們學會使用溝通輔具表達，而是提供他們足夠的示範與練習的機會。在情境中，支持者只要在說話的同時指出溝通版面上對應的圖片符號，目的是希望經由示範的

過程，將圖片符號的互動概念傳遞給溝通障礙者，但不要刻意要求溝通障礙者使用符號表達，這樣的策略稱為輔助溝通示範（Aided Language Modeling）。在這裡，要特別強調的是，核心語彙版面在示範使用時，一定要搭配口語，必要時加上手勢動作，因為溝通本來就是

多元方式的。Goossens' et al. (1992) 指出因為經由示範，溝通障礙者會看見符號是如何在實際的溝通活動與互動中被使用。

使用核心語彙版面或是APP，因為版面具有通用的特性，支持者不需要額外設計教案，就可以在各式各樣原本就發生在作息的情境或活動中（例如：點心時間、音樂活動、故事時間等），對不同的溝通障礙者示範溝通版面的使用，也能透過版面進行同儕間的互動與學習模仿，達到大量暴露溝通符號的目的，加深學習的效果。

意想不到的收穫

由於支持者不需要不斷地製作版面、且溝通障礙者也是在一個沒有壓力的情境中，自在的模仿學習，版面被拿出來的頻率增加了。溝通不應該是幫對方預設好答案後，再引導其透過輔具「表示」出來；溝通應該是為了建構彼此的情感交流而非「說服」。幾年來的執行，透過單一頁面的核心語彙版面，僅藉著40個高頻詞加上幾個個別化的詞彙，產生了意料之外的結果，因為方便，所以支持者使用的意願提高了；有位四歲重度多重障礙的小男孩，聖誕節時透過核心語彙版面和眼神告訴我們，想要一雙鞋子當禮物，這樣就能夠跟正在學步的妹妹一樣，穿上鞋子也可以走路。因為不刻意強調單一方式「練習」表達，溝通障礙者更主動透過多元的方

式（符號、手勢、聲音、環境中的物品等）自主表達。

結語

幾個常用的核心語彙，透過編排一頁式的呈現，讓原本沒有口語的人，有一個可以溝通的媒介，儘管無法滿足所有想要表達的內容，但至少這是個溝通自主的開始，只要支持者願意聆聽，我們一定可以找溝通的端倪、查覺到他們要傳遞的訊息，藉由一來一往的確認，他們心底的聲音，一定能被聽見。

參考文獻

1. Beukelman, David R., and Pat Mirenda. (2013). *Augmentative and Alternative Communication: Supporting Children and Adults with Complex Communication Needs*. Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co.
2. Hohenberger, A., & Peltzer-Karpf, A. (2009). Language learning from the perspective of nonlinear dynamic systems. *Linguistics*, 47 (2), 481-511.
3. Van Tilborg, A., & Deckers, S. R. (2016). Vocabulary selection in AAC: Application of core vocabulary in atypical populations. *Perspectives of the ASHA Special Interest Groups*, 1 (12), 125-138.
4. Goossens', C., Crain, S. S., & Elder, P. (1992). *Engineering the preschool environment for interactive symbolic communication 18 months to 5 years developmentally*. Birmingham, Alabama: Southeast Augmentative Communication Publications.