# 115年度「幼幼客語闖通關施測引導及遊具操作」檢定人員回訓營

## 了解在測驗中幼兒的困難與溝通技巧

講師：周宣辰
(崑山科技大學幼兒保育系教授 退休)

客家委員會

臺師大幼幼客語闖通關總認證中心

NotebookLM

# 情境 1：陌生情境焦慮

## 可觀察行為

- 躲在大人後面
- 不看人、聲音極小
- 抓著老師或家長的手

## 可能出現的情緒

緊張、害羞、退縮
不確定感、怕陌生人

## 觸發原因

不熟悉的場地與流程
不熟悉的大人
不知道接下來會發生什麼

NotebookLM

# 應對處方 1：建立安全感與信任

## 可說的話

「我等你，慢慢來。」

「你先看看我怎麼做。」

「你準備好再告訴我。」

「我們一起試一次。」

## 行為技巧

- 蹲低到孩子高度
- 先示範一次
- 柔和眼神、不催促
- 不盯視孩子

NotebookLM

# 情境 2：語言不確定感

指令太長 → 聽不懂的挫折 → 說到一半停住

NotebookLM

# 應對處方 2：搭建語言鷹架

## 可說的話

「你說一點點就可以。」

「客語、國語或動作都可以。」

「我先說一句，你跟著說。」

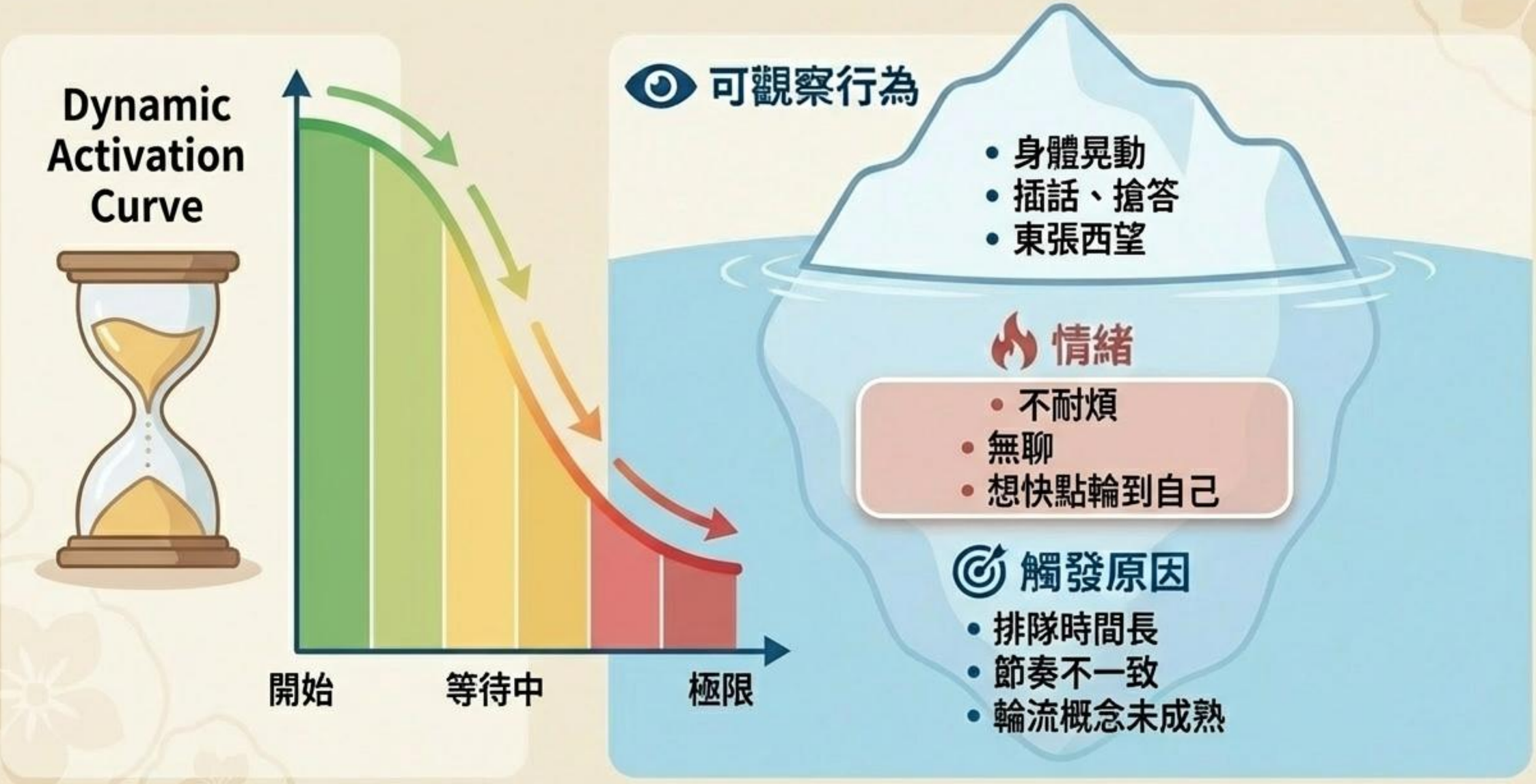
「你已經很努力了。」

## 行為技巧

- 句型框架（例如提示：「我係 OO」）
- 手勢提示
- 語速放慢
- 接受混語回答

NotebookLM

# 情境 3：等待耐受度不足




NotebookLM

# 應對處方 3：轉移注意力與視覺化等待

## 可說的話

「等一下輪到你，我會叫你。」

「你現在的工作是坐著看。」

「你幫我數三下，換你。」

## 行為技巧

- 視覺化順序（讓孩子看見進度）
- 小任務（如：數數、拿卡片，填補空白時間）
- 手勢示意輪流
- 縮短等待時間

NotebookLM

# 情境 4：表現壓力

**可觀察行為**

- 一直看老師或家長 (尋求確認)
- 答錯後情緒低落
- 緊張到語言能力下降

**情緒**

- 擔心失敗
- 擔心被比較
- 過度在意對錯

**觸發原因**

- 大人說「要好好表現」
- 同儕比較
- 誤以為是嚴格的考試

NotebookLM

# 應處處方 4：解除「考試」濾鏡

## 可說的話

「這不是考試，是遊戲。」

「你怎麼說都可以。」

「錯了沒關係，我們再試一次。」

「你做得很好。」

## 行為技巧

- 避免說「對／錯」
- 保持中性語氣
- 先給簡單題 (建立自信)
- 不給過度反應

NotebookLM

# 情境 5：過度興奮

**可觀察行為**

- 語速快、音量大
- 跳動、跑動
- 搶答

**情緒**

- 高度期待
- 過度投入
- 情緒亢奮

**觸發原因**

- 遊戲過度刺激
- 同伴情緒感染
- 獎品吸引力過大

NotebookLM

# 應對處方 5：溫和降溫與界線設定

## 可說的話

「我們先把身體變安靜。」

「你想講，我知道，我會叫你。」

「我們用小聲的聲音來玩。」

## 行為技巧

- 手勢示意小聲
- 靠近孩子、輕聲說話 (利用音量對比)
- 規則遊戲化 (例如：看誰能變木頭人)
- 清楚設定界線

NotebookLM

# 情境 6：任務理解不足

**可觀察行為**

- 愣住、不動
- 做錯步驟
- 一直看大人尋求指示

**情緒**

- 困惑
- 不確定
- 不知道怎麼開始

**觸發原因**

- 給予的指令太長
- 情境描述不具體
- 缺乏具體的視覺或肢體示範

NotebookLM

# 應對處方 6：拆解步驟與視覺示範

## 可說的話

「我做一次，你看。」

「你的工作是：說出名字。」

「這樣做就可以了。」

## 行為技巧

- 示範比解釋有效 (Show, don’t just tell)
- 一次只給一個指令
- 善用道具協助說明
- 指物＋短句搭配

NotebookLM

# 幼兒溝通全景應對矩陣

| | 望診（可見徵兆） | 開藥（話術處方） | 推拿（肢體技巧） |
|---|---|---|---|
| 陌生焦慮 | 躲藏 | 「慢慢來」 | 蹲低 |
| 語言不確定 | 停住 | 「說一點就好」 | 句型手勢 |
| 等待耐受度 | 身體晃動 | 「幫我數三下」 | 視覺任務 |
| 表現壓力 | 低落 | 「是遊戲」 | 不說對錯 |
| 過度興奮 | 音量大 | 「變安靜」 | 輕聲 |
| 任務理解不足 | 愣住 | 「我做一次」 | 一次一指令 |

NotebookLM

# 現場挑戰與專業反思

## 現場挑戰

面對突發情緒，如何快速從矩陣中提取解方？

## 角色界線

我們是引導者還是安撫者？拿捏介入的尺度。

## 評量平衡

如何在「給予幼兒心理支持」與「不影響客語能力評量客觀性」之間取得完美平衡？

## 經驗分享

過去施測中，你遇過最難解的「冰山」是什麼？



NotebookLM