

壹、引言

在教育與心理學界，一套爲人所津津樂道，而用來協助學習者建立適切的行爲或消除不良行爲的策略，即俗稱的行爲改變技術（behavior modification technique）。此一技術之所以能發揮其功能，所根據的主要是增加的原理（principles of reinforcement）。如果吾人在運用增強原理時，能考慮到學習者個別對增強方式的特殊需要，同時又注意到立即性的增強，則改變行爲的效果即不難顯現。以言增強的方式，常見的有社會性的增強如言語的讚美、拍肩膀、微笑等，也有非社會性的增強如食物、玩具等。這些增強方式的提供，如能考慮到兒童本身的特殊需求，並注意到增強的立即提供，則必有利於兒童行爲的改變或技能的習得。不過在實際的教學式或工作情境當中，除讚美、微笑等社會性增強，可以很自然且立即提供外，其他增強物如在兒童行爲發生後立刻供給，則勢必影響團體或兒童個人學習或工作的進行，甚至造成干擾。因此如何滿足兒童的特殊增強需求，又能兼顧其學習或工作活動的持續與完整性，似爲一值得研究的問題。對此一問題的解決，代幣制度（token systems）或許有其試用的價值。

所謂代幣（token），指的是可用以交換增強物（reinforcers）的具體性的東西（tangible item）。例如鈔票即是具有代幣的性質。它的價值即在它的具有交換性。有了鈔票即可能換取個人所需要的飲食、休閒活動、衣物的滿足等。鈔票的重要性並不在鈔票的本身，而在它能用來換取個人所需要的東西（增強物）。鈔票算是吾人所熟知的代幣，除了鈔票以外，在教育與訓練的場合，透過師生的協議或約定，點數、圖卡、花片、甚至玻璃珠等，皆可能成爲具有增強作用的代幣。這裏所以特別強調協議或約定的過程，是因爲點數、圖卡、花片、玻璃珠本身可能並不是兒童所追求的，但經由協議或約定，它們具有可

交換增強物的性質後，其價值就自然產生了。

代幣制度的實施具有若干優點，比較常見的有下列幾方面：

一、代幣可用以交換兒童所喜愛的增強物。因此它也就有增強的效力了。

二、代幣可以立刻給予，而不致影響兒童活動的進行。由於代幣的價值在於其交換性，而交換的活動是在工作或學習告一段落才可進行，因此儘管立即提供代幣增強，也不致干擾正在進行的工作或學習。

三、代幣增強可因個別技能水準的不同而調整其增強的方式。一般說來，在技能學習之初，學習者常需立即的增強，等到技能熟練之後，增強的延宕或許更爲適當。例如某一組可分成十個步驟的作業，開始的時候或許可以每做對一個步驟即給予一個代幣；爾後可改成把這一組作業做完才給十個代幣；最後更可計算在一個小時內完成多少組作業，然後每完成一組即給予十個代幣。

四、代幣的失去可作爲一種行爲的懲罰。當代成爲對良好行爲的增強後，對於學習者不良的行爲，亦可以採扣除或繳還代幣的方式，作爲對學習者的一種懲處，以減少其不良行爲的產生。

五、在給予代幣的同時也給予讚美，則讚美也可以成爲一種增強。這種情形尤其是在讚美原本無法對學習者有任何激勵作用爲然。

代幣制度雖有上述的優點，但代幣制度的採行，也應考慮其時機。一般說來，只有在較自然與較簡易或單一的增強方式無法奏效時，才可考慮使用代幣增強制度。因爲吾人給予學習者教育與訓練，其最後的目標即在正常生活與工作環境的適應。因此吾人在提供學習者行爲增強時，不妨多嘗試一般正常生活或工作環境常加採行的方式，如讚美、簡單的約定等。如果這些正常與自然的處理方式，無法產生效果，才考慮採行代幣制度。同時，由於代幣制度仍屬一種較特別的增強方式，在可以不採用此種增強方式時，仍應逐漸減少，終至不加採用，而回歸正常與自然的增

強方式為宜。

貳、代幣制度實施的步驟

代幣制度的採行，不論是針對個人或群體，其規劃與實施的步驟都是一樣的。不過值得注意的是，儘管代幣增強辦法或許是為某一團體而制定，但其實施却須符合個別化的精神。也就是說，代幣制度的運用，應只針對在行為上需要作改變的對象，及其需作改變的特定行為而實施。至於代幣制度的施行，則須考慮與遵循下列七個步驟。

一、指出當事人需要特別的增強方式來處理的行為為何代幣制度的實施，首先應決定的是吾人欲改變當事人（clients）的是何種行為。這個問題的解答，似須考慮下列的情況：

(一)檢核當事人在其學習或工作目標的進展情形。將當事人不符預期目標的學習或工作行為找出，作為實施代幣制度的可能標的。

(二)對於可能施行代幣制度的行為標的，檢討一下是否已嘗試過簡單的增強方式（如讚美等）來加以改變。也只有在一一般自然、單純的增強方式無法產生效果時，方可考慮實施代幣制度。

(三)將可以施行代幣制度的行為標的找出後，即須對此等行為進一步加以精確的界定，以指出在那種條件下可獲得代幣或失去代幣。這些條件的設定，可能須對行為表現的質與量一併加以考慮。也就是說代幣制度施行的標的，不只注意到正向的行為（可獲取代幣），對負面的行為（將失去代幣），也一樣不放過，這樣「寬猛並濟」，行為改變方案才能收到實效。

二、決定當事人所需要的增強方式之清單

代幣制度要產生效果，也須注意當事人喜歡換取的是何種增強物（或增強方式）。此項增強方式清單之決定，可直接詢問當事人其所喜愛的是何種東西、特殊待遇或活動。也可以從觀察當事人在自由活動中到底所為何事略知一二。將當事人所喜愛的增強方式搜集到手後，即應列出

清單，以作為未來代幣用以交換的對象。通常每一個當事人所喜歡的增強方式並不一致，因此這種清單應按當事人的不同而分列。

三、決定增強與交換的標準

在一般的工作情境中，因完成工作而獲取工資（wages），則工資本身即是一種增強。由於錢幣（工資）的普遍流通性，當事人多能藉以換取其喜愛的增強方式。但在其他非職業性活動的場合，則當事人在完成既定的行為表現，所獲得的也可能是點數（points）、圖卡、甚或其他的代幣。因此代幣與增強物（或增強方式）之間的兌換標準勢須訂定。惟須注意者，無論代幣給予或所喜愛增強物的換取標準，就跟工資的給予一樣，皆應考慮現時的「行情」。例如一個正常人在一個小時所能組合的玩具為10個，他所能獲得的工資為40元，則平均每組合一個玩具的工資應為4元。這個數據即可作為給予代幣（點數、圖卡等）與兌換增強物（如餅乾、果汁、休閒時間等）的參照標準。也就是說，如當事人完成一個玩具的組合作業，則不管給他多少點數，其價值應可交換4元的增強物。其他如換取的是某種特殊待遇（如可觀看電影、參與某種活動等），亦應考慮兌換標準的合理性。除了因行為的良好現可獲得正面增強外，對於所指定的不良行為，也須有適當的罰則，以便對當事人不良行為的處置有標準可循。

四、代幣的選擇

到底採用什麼作為代幣呢？一般說來代幣的挑選，應注意其是否具備下列的特質：

(一)代幣應是易於給付與傳遞，並且不容易被冒用的。常見的代幣型式如在卡片上記載點數或打洞、特製的票券（如榮譽券）、附有特殊符號的卡片等。皆可供選用代幣的參考。

(二)代幣不僅要便於給付，也須在必要時也可取回。換句話說，在當事人有好的行為表現時，固可賺得代幣，有不良行為出現時，更可將之取回，以示懲罰。

(三)代幣必須是在當事人「賺取」時可以親眼看到它的存在為佳。也就是說，選擇作為代幣者，必須相當具體，使當事人因能親眼目睹而提高其增強的效果。

五、代幣的運用

在實際使用代幣以增強當事人的行為時，須注意掌握下列的原則：

(一)確立代幣的價值。為使當事人感知代幣的用處與價值，在施行之初不妨讓當事人能即時以代幣來換取彼等所喜愛的增強物，必要時也可給予若干「免費」的代幣，讓他們瞭解擁有代幣的價值。等到代幣的價值建立以後，即可逐漸把獲得代幣的條件提高，用代幣兌換增強物的間隔時間拉長，以符合一般環境對行為增強的實情。

(二)對當事人獲取代幣的條件與用代幣交換增強物的「價格」應事先約定，並貫徹遵行。即使有變更的必要，也應與當事人先作協商。

(三)對當事人未來可能獲取的代幣，不可先行給予。應只有在當事人完成所定的行為表現之條件時，才可給予其該得的代幣。

(四)應依既定的規則來發給當事人該得的代幣。可以考慮制定一套當事人的申訴制度，不必與其作無謂的爭論。

(五)不可對行為不良的當事人，以只要其變好即給予比規定更多的代幣加以姑息。因為這樣只會助長不良行為的產生而已。

(六)除了不可有不當的利誘外，也切忌濫施威脅。即使有實施懲罰警告的必要，也應事先預作聲明。

(七)在給予當事人代幣之前，應先確定其行為表現或所完成的工作確已達到規定的標準。

(八)代幣制度的實施，應視為教學的輔助措施，它本身並無法替代教學的功能，因此為幫助當事人學得某些技能或行為，適當的教學仍屬必要。

(九)在給予當事人代幣的同時，不要忘了也給予其應有的讚美。久而久之，讚美本身對當事人即可能產生增強的力量。相對的，批評也會具備懲罰的作用。

(一)訂定代幣兌換增強物的時間與地點。在代幣制度施行之初，或許在每週休息時間，即給予兌換的機會。漸漸地，除在休息時間自然發生的事件如兌換飲料、點心等之外，即應改成每週，甚或更長的時間兌換一次為宜。

六、代幣制度實施的記錄與評鑑

為瞭解代幣制度對當事人行為改變的影響，及便於對代幣制度實施的成效加以評鑑，詳實的代幣制度實施記錄的製作是十分必要的。在這項記錄裏頭，應列出對當事人作觀察的目標行為（含正面與負面行為）為何，以及其每日所獲得的代幣數、受罰損失的代幣數，增強物的兌換情形、及代幣餘額等。如從記錄顯示當事人的標的行為因代幣制度的施行而獲得改進，即可逐漸提高其增強所需的條件，以期有朝一日，這些行為不需「特別」的增強，也可有預期的表現。如果當事人的標的行為，並未因代幣制度的實施而有所改變，則代幣制度實施的內容或程序，可能有加以檢討改進的必要。

七、逐漸撤除代幣制度

由於代幣制度仍屬有別於常態的一種特殊增強方式，吾人實行行為改變的最後目標，仍希望當事人沒有代幣制度，也一樣可以有預期的行為表現。因此在實施代幣制度的同時，就應有要逐漸撤除代幣制度的想法。一般說來，代幣制度如欲順利地逐漸撤除，下列的作法似可參考：

(一)每次在給予當事人代幣時不要忘記給予讚美。如果當事人那兒取回代幣作為處罰的同時，也應告知其不當的行為之所在（給予適當的批評），以提醒其知所警惕。這些對當事人的行為之自然回應方式，應持續下去，就是在代幣制度撤除之後亦然。

(二)逐漸提高當事人的行為表現在獲取代幣的條件（如行為的品質與數量）。

(三)代幣的給予，逐漸採取增加數量但減少次數的作法。

(四)應逐次延長給予代幣與兌換增強物的間隔時間。

(五)對當事人的預期行為建立以後，即應逐漸

採取間歇性代幣增強的作法。換句話說，對當事人行爲的增強，應偶而爲之。

(六)在對當事人的預期行爲逐漸建立以後，即應教導其自行檢核其行爲表現，並且自行給予或減除其應得或應失去的代幣，輔導者僅須定期加以複核即可。

在一般的工作情境，如採代幣制度以激勵當事人的工作情緒時，論件計酬的方式自有其持續運用的價值，或許並無逐漸加以撤除的必要。其他可能的轉變，或許是可考慮將論件計酬制，改爲按時計酬制，以符合大多數職業環境的待遇支給方式。

叁、代幣制度施行的問題與對策

代幣制度的規劃或實施的過程中，常有一些問題會出現。茲將其常見的問題與應對的策略討論於下。

一、**因實施代幣制度即疏於教學**：代幣制度的施行，事實上是無法取代教學的。它只是一項激勵措施，當事人在行爲或技能的學習，仍有待教師或輔導人員的悉心指導。

二、**將獲得代幣的條件訂得太高**：如此一來，當事人獲得代幣增強的機會即可能變得不易。吾人寧採剛開始時少許代幣多次鼓勵的漸進方式，最後再考慮多量代幣偶而增強的作法。

三、**將獲得代幣的條件訂得太低**：當事人在缺乏挑戰性的學習或工作環境，即可能變得不思進取。因此逐漸提高獲取代幣增強的標準，是很必要的。

四、**獲得代幣的條件與增強物的「價格」並不平衡**：如果增強物的「價格」過高，則當事人以代幣換取增強物即不容易；要是代幣容易取得，則當事人除可能不求進取外，其不良行爲出現的頻率亦可能升高。因此，如何使獲得代幣的條件與增強物的換取「價格」求得平衡，以對當事人產生適當的激勵作用，似值得加以注意。

五、**增強物的取得容易**：增強物之所以能產生吸引力，本身一定對當事人須具備相當的有限性。如果當事人對其喜愛的增強物，隨時或隨處可

得，這類增強物即不應列入代幣制度的換取對象。

六、**代幣的給予造成當事人的分心**：這種情形尤以代幣本身具備「賞玩性」者居多。例如有些製作精美的圖卡，如拿來當作代幣，當事人在獲得之後，常愛不釋手，賞玩絡日，難免影響其工作或學習。規避之道，或許可將當事人所獲得的代幣置於透明的玻璃或塑膠罐中，當事人既可以看到其成果，也不致因把玩而分心。

七、**當事人交換或偷取代幣**：當事人之間，如因相互交換、借用、或盜取代幣，則此一增強制度的效果即可能大打折扣。吾人希望當事人獲得代幣增強者，僅限於某些標的行爲。爲避免交換、借用、或盜取的現象發生，或可採用代幣編碼或記分的方式加以防制。

八、**增強物（方式）的內容有欠允當**：也就是說，所提供給當事人用代幣換取的增強物（方式），並無法滿足當事人的需要。其結果可能會引發當事人偏差行爲的發生。比較穩當的作法是確切瞭解當事人的需要，所提供的增強物（方式）的清單，儘量包括各種不同的增強物或活動方式，讓當事人有較多選擇的機會。

九、**團體其他成員干擾當事人個別代幣制度的實施**：在某一團體中，如僅對少數當事人實施代幣制度，團體成員難免不平則鳴。因此，對個別當事人施行代幣制度的同時，如能根據個別當事人代幣獲取的情形，酌給團體其他成員適當的鼓勵，也是十分必要的。

十、**代幣缺乏意義或實體感**：如果代幣的型式對當事人而言，過於抽象、缺乏意義、或無法感受它的存在，則代幣增強的效果，即可能大打折扣。因此，代幣型式的具體、實在，也是實施代幣制度須加以考慮的。

十一、**代幣制度的實施缺乏一致性**：此一問題往往出諸整個代幣制度的實施計畫當中，並未對應鼓勵或懲處的標的行爲作清楚的界定，以致施行起來難免獎懲失據。因此，爲使代幣制度的實施能具有一貫性，確須將有關的標的行爲作具體

（下接第8頁）

(上接第13頁)

、明確的界定，並將之記載於實施計畫當中，以作為遵行的依據。

十二、在撤除代币制度時，當事人已達到預期的行為表現突然消失：這種現象的可能原因是代币制度撤除得太突然了。代币制度的撤除，應該採取漸進的方式。只有在讚美與責難等自然的處理方式可以取代代币的給予和取回時，我們才可停止代币制度的實施。同時，即使最後撤除了代币制度，對當事人的行為採取讚美、指出錯誤所至等的作法，仍應持續下去。(本文作者係本院特殊教育中心主任)