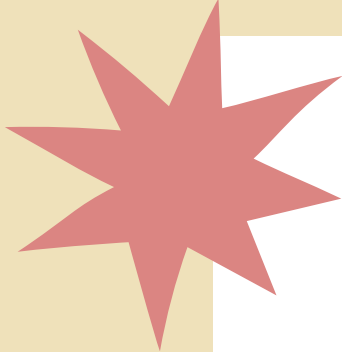
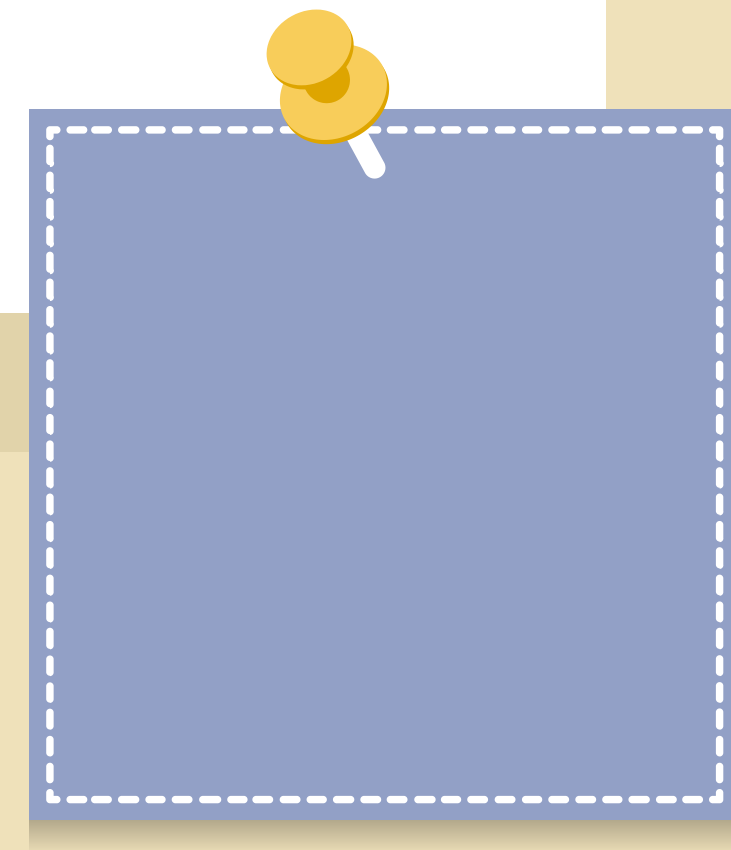




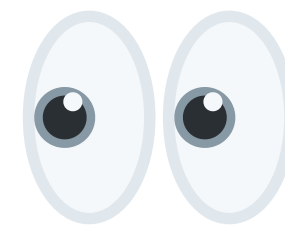
情緒行為問題的預防 與輔導策略

桃園市情支中心
康菩珊



課程內容

- 從特殊需求看情緒行為問題
- 情緒行為問題三伏貼
- 爆發性行為處遇策略七部曲
- 危機處理流程SOP 預演秀



是否可以有情緒

- 是人都會有情緒？
- 情緒行為本身是好？不好的？
- 情緒是要壓抑？還是要釋放？

哪些情緒行為需要優先處理

- 緊急的,影響自身或他人人身安全 EX:自傷 傷人
- 嚴重的
 - 持續的干擾行為,影響班級秩序
 - 如果不介入處理會更嚴重的
- 僅牽涉財物損失,人際關係及觀感
- 影響日常生活功能運作

面對情緒行為的小思考

- 當孩子不懂得如何閱讀, 我們教導他
- 當孩子不懂得如何游泳, 我們教
- 當孩子不懂得乘法計算
- 當孩子不懂得如何開車,
- 當孩子不懂得守規矩時,是教他還是處罰他?

特殊生常見特質

自閉症 VS情緒行為障礙

常見的情緒行為問題學生簡介

從症狀→疾病→障礙來看....

層次	症狀	疾病	障礙
說明	對於生活適應功能出現 <u>暫時</u> 影響，通常只要多加注意、適當休息或簡單的處遇就能恢復適應功能，一般人也很容易在各種情境狀態下表現出症狀。	對於生活適應造成 <u>明顯影響</u> ，通常 <u>需要治療的程序，加上適當的協助策略才能恢復適應功能</u> 。	特別 <u>嚴重的疾病狀態</u> ，對於生活適應 <u>造成重大影響</u> ，即使 <u>經過治療後也無法完全恢復，可能需要持續的協助</u> 。
常見描述	• 內向性行為：退縮、害羞、孤獨、膽小、焦慮、憂鬱、害怕、畏懼等。 • 外向性行為：暴怒、口粗惡言、動粗、欺負弱小、偷竊；嚴重者可能攻擊旁人或自我傷害等。	• 思覺失調症(精神分裂症) • 憂鬱症、躁鬱症（雙極性疾患） • 畏懼症（特定畏懼、社交畏懼） • 焦慮症（廣泛焦慮、分離焦慮、選擇性緘默） • 注意力缺陷過動症（ADHD、ADD）	• 情緒行為障礙 • 多重障礙 • 感官功能障礙

注意力缺陷過動症特質簡介

注意力缺陷/過動症(ADHD)

注意力缺失

- 易分心、粗心
- 健忘、思緒及說話跳躍
- 難持續專注力
- 組織計劃能力差
- 難以完成或繳交作業
- 似乎沒在聽他人說話
- 做事拖拉緩慢、經常掉東西
- 難遵從指令
- 難注意細節
- 難快速處理接收的資訊

ADHD

過動-衝動

- 坐不住
- 一直在移動、動作
- 經常離座
- 不斷說話
- 難從事安靜的任務或活動
- 表達直接、易說出不恰當的話語
- 難等待、易顯不耐煩
- 常打斷他人的對話或活動
- 急著作答

正向特質

- 高度創造力、常有特別的點子、能夠跳脫思考的框架
- 充滿活力、對於感興趣的事物堅持度高
- 勇於冒險嘗試、有自己的想法
- 活潑開朗、熱心助人、有正義感.....

特質-情緒障礙 VS 應對策略

弱勢

- 專注力不足
- 學業學習困難
- 衝動控制困難
- 情緒調控困難
- 社會互動技巧缺乏
- 衝突因應與處理較巧缺乏

調整向度

- 降低個體本身不利因素的影響
 - 醫療
 - 提供成功經驗
 - 增強動機
 - 提供輔具
 - 諮商輔導
 - 行為訓練

自閉症學生特質簡介

- 抽象的、假設的、迂迴的、幽默的、反諷的、時間序列的語言較不易理解。
- 選擇性注意強烈，注意力轉移困難。
- 無法從無關的刺激中找出有關的訊息，因而分心。
- 語言表達優於語言理解,常使用直接、不加修飾的語言，讓周邊的人不自在或難堪
- 多半視覺學習優於聽覺學習。
- 對冷熱、氣味、噪音等特別敏感而好惡分明，特別喜愛或排斥，有時因此有特殊的刻板行為，如：沉迷於光線的改變、利用聞嗅來感受物體、以眼角餘光來觀察物體...
- 動作笨拙不靈活動作慢,協調與平衡不佳,精細動作困難——有時會影響書寫

自閉症學生特質簡介

- 不能理解社會行為法則，如眼神接觸、親近他人、手勢和姿勢等
- 不懂得如何運用視線接觸做「非語言」的溝通
- 難以解讀或誤解別人的表情、情感和想法
- 社會技巧欠缺或使用不當，對於會話的開始、延續、輪流、轉換、結束有相當的困難
- 視線接觸的運用有些奇特，面部表情冷漠
- 不易習得與人分享喜怒哀樂、競爭合作等社會能力
- 不易理解潛規則（不成文的規範、規則）
- 難以根據時、地、人的改變而調整自己的言行
- 不易建立與維持友誼
- 較同儕缺乏彈性，在類化知識、問題解決策略及技能方面有困難。
- 堅持自己的原則，面對未知或未準備好的改變易焦慮、恐懼。
- 遵循固定的生活模式，因應環境改變的調適力差。

特質-自閉症 VS 應對策略

弱勢

- 自我刺激
- 固執性
- 易焦慮
- 面對變動的調節不易
- 社會互動技巧缺乏及僵化
- 衝突因應與處理較巧缺乏

調整向度

- 降低個體本身不利因素的影響
 - 醫療
 - 預告訊息與改變
- 提供成功經驗
- 增強動機
- 視覺化 結構化
- 諮商輔導
- 行為訓練

情緒行為問題

預防與介入三伏貼

環境調整,行為教導,後果處理

調整生態環境常用作法

目的

- 重新安排心理社會及物理環境，減少環境中不利的刺激因素
- 降低學生本身特質不利因素的影響
- 建立安全感、培養人際互動的正向經驗、增加學習上的成功信心

調整向度

- 心理社會調整
- 物理結構調整
- 互動調整

1

環境調整-心理社會調整(營造正向接納的環境)

目的

- 提升溫暖與支持度
- 增加與環境中的連結及正向互動

主動了解學生並
建立關係

發生事件,了解
學生的想法
把握事件進行
機會教育

必要時安排特
教宣導活動

鼓勵同儕間的
友好互動

不吝嗇給予
正向回饋與
讚美

安排小天使

找到學生優
勢與獨特性
(價值感)

創造並增加人
際連結的機會
(社會關係)

營造班級同理
心與問題解決
能力

創造並練習在班
上的貢獻度
(社會角色)

預告訊息與改
變

創造活動的參
與機會
(活動參與)

預告訊息與改變

不可能沒有變動,變動的接受是需要訓練的

- 務必針對變動及可能成為壓力源的因素進行**預告**
- 針對變動及壓力事件,事先安排**情緒支持與紓解**配套措施
-可預期,可操作,事先演練)

2

環境調整-心理社會調整-親職溝通

務必陳述學生在校有哪些好表現

善用多玩化的溝通管道

先處理情緒再解決問題

提出明確的討論主題

提出明確具體可行的方法或方案進行討論

陳述試行過的策略及改善情形

把握每次小事件的溝通機會

避免一次大量告知多項在校問題

目的

- 了解學生在家情形以及家長的想法
- 協助家長了解學生學習適應情形
- 商討協助學生的方法

環境調整-心理社會調整-設定合理期待

- 評估學生的學習能力現況(起點能力)
- 安排適當的教材教法
- 必要時,思考教育安置的調整

目的:

- 教師調整對學生的要求與期待
- 適度設定學生可及的學習目標

環境調整-心理社會調整-班規建立調整與維持

班規不宜過多
不超過7個

事先提出全班性
的班規

表明正向而具
體期待的事項

必要時具體說
明要求班規的
原因

教師示範和演
練班規
確保學生理解

經常性的提醒班
規

定期與學生檢討
並調整班規

正向引導與具
體增強

善用團體後效
增強

目的：

- 考量班級特性需求做微調
- 明確化教師對團體的基礎期待



5

環境調整-物理結構調整-教室空間及座位安排

目的：

1.降低環境干擾 2.提升學習效率 3.維持順暢動線



6

環境調整-物理結構調整-視覺化提示

目的：

- 預告訊息
- 協助學生記憶與搜尋環境線索

環境調整-互動調整(初級預防)

目的:打斷行為問題發展的鎖鏈

指令的調整與彈性
(書面,口語,同儕)

有意識地
忽略干擾
行為

正向回饋
與增強

提供「動」
元素
活動轉換、
安排小任務

適度增設
「煞車」機
制

降低要求
的難度,
簡短扼要
的指令

調整工作或
活動的順序

促進溝通

提示正向
行為及預
告後果

具體明確的
指令

積極關注
好行為

提升個體能力的常用作法

-行為教導

目的：增加學生解決問題能力的彈性，建立正向技巧

作法：分為隨機教導及系統性教學

說明技巧
重點

示範

演練
技巧

回饋
修正演練

控制行為後果的常用作法

目的

- 增強正向行為
- 避免行為問題加劇

策略

回饋

增強/讚美

恢復原狀

反應代價

正向回饋

正向肯定的互動氛圍(挑對不挑錯)
-多看好的一面，少念負向表現



需要改變的行為



回饋三元素

- 1.肯定句(正向)
- 2.具體讚美
- 3.提供範例或楷模



行為往好的方向變化

正向回饋

正向肯定的互動氛圍(挑對不挑錯) – 多用正向語句

表1-3 教師一般用語與正向語言對照表

一般用語	正向語言
又開始聊天了，你的課本呢，還不拿出來？	有同學已經把課本準備好，安靜等老師要上課了。
動作快一點，每次都是你慢吞吞的，大家都在等你。	大部分同學都已經動作快速地到走廊排好隊了。
你又犯同樣的錯，我要打電話跟你家長說。	答應老師不再犯這樣的錯誤，這次又犯了，你覺得怎麼辦呢？
你怎麼都講不聽，告訴你多少次了走廊不要奔跑，去罰站！	走廊奔跑很危險，老師很擔心你，可以不要讓老師擔心嗎？
這一題數學寫錯的站起來，不是已經講解過了嗎？還會錯？	這一題數學上次有討論過，還是有人不太了解，老師再講解一次。
你還狡辯，明明就是你推了同學害她跌倒受傷，跟她道歉！	剛才有人看見你推了同學，讓她跌倒受傷了，你有這樣的經驗嗎？你覺得她現在的感受是什麼？
別人都沒問題，就你問題最多。	(暫時忽略問題) ○○○已經了解該怎麼進行也開始動手做了。

增強

積極增強好行為



好行為



增強成功六要素

1. 選擇適當目標
2. 增強物足以吸引個體
3. 立即性與一致性
4. 時距VS難度適中
5. 視覺化的紀錄
6. 說到要做到



好行為更穩固

動機UPUP!!

嫌惡性後果

- 採取嫌惡性後果策略時須同時**教導**正向的行為
- 安排的剝奪,需付出的代價,都需**事先說明**與預告
- 嫌惡性後果的安排需與行為有相關,**合理,具教育意義**
- 可運用一致的班規,但標準和內容可視情形調整
- **穩定**教師**自身情緒**來執行,避免個人情緒的參雜

爆發性行為處遇

Are you ready?

面對時的挑戰



團隊合作的考驗

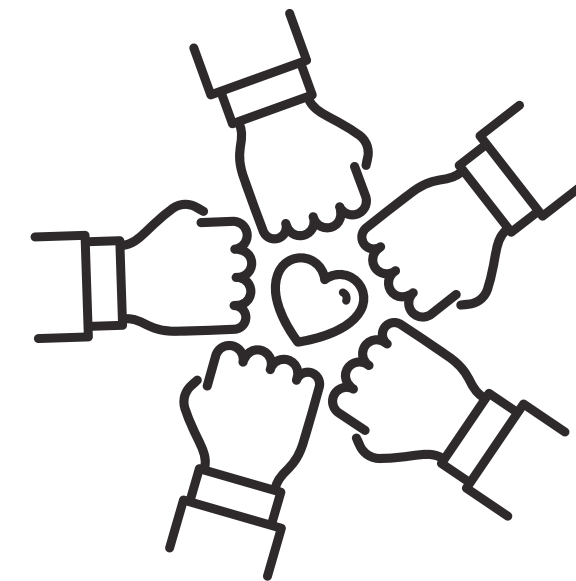
→ -班級教師VS.特教教師VS.專輔教師VS.行政人員VS.家長間的合作

親師溝通與合作的考驗

→ -特殊生家長VS.普通生家長
-公平性的議題

情緒行為事件當下教師情緒調解的考驗

→ -我只是在盡管教職責



面對時的準備

心理 調適

- 1.融合趨勢下的挑戰
- 2.技能升級的必要性
- 3.沒有特效藥
- 4.預防勝於治療
- 5.保持彈性
- 6.準備好情緒調節器

踏出 步伐

- 1.情報戰:掌握訊息
- 2.關係存款要存飽
- 3.發佈規則指引
- 4.團隊戰! 合體~!
- 5.盡速安排環境調整策略
- 6.情緒管理當下留一「口」

爆發性行為循環圖(Acting-out cycle)

親子天下
Education Parenting Family Lifestyle

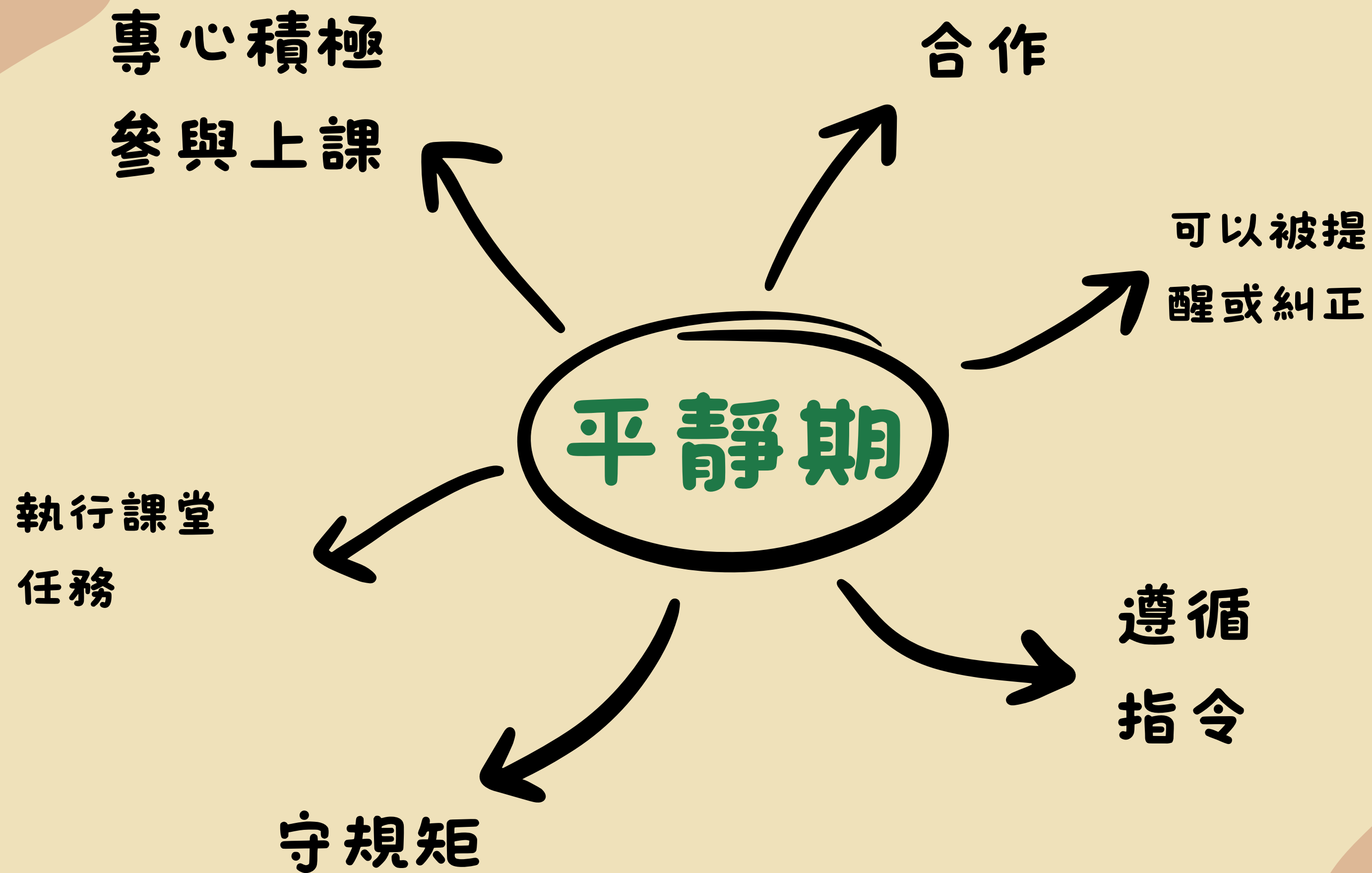
不必大吼，這樣說話更有效！

聰明掌握情緒7階段



- ❶ **平穩期**：情緒平穩，是教育孩子的黃金時刻。
- ❷ **促發期**：使用肯定型的語句溝通，並協助孩子標示他目前的情緒與想法。
- ❸ **震動期**：避免落入孩子字面的語言陷阱打轉，探求背後的真正含意；使用簡潔的語句，並注意肢體語言、語調與語氣要平和。
- ❹ **加速期**：除前一階段的溝通策略外，儘量以「同一陣線」或「幫助者」的角色應對，避免對立。
- ❺ **頂峰期**：首重安全，減少語言刺激，必要時指令以「動詞」為主，並等待情緒高峰期過去。
- ❻ **緩和期**：「同理」孩子的情緒，幫孩子把方才的情緒、感覺說出來，並要避免長篇大論說教。
- ❼ **恢復期**：此時才又是跟孩子講道理的時機。

學生的樣態



平靜期

介入方向與原則：**打好關係基礎** **建立明確一致規範**

1.建立並維持班級明確規範

-搭配個別事先說明+行為契約

2.增強/鼓勵/讚美正向好行為

3.環境調整(心理社會VS.物理結構)

4.創造並增加人際連結的機會

5.提供適當任務與關注

6.教師保持彈性(心態,規範,情緒)及幽默感

7.因應學生能力調整課程與學業學習要求

8.建立危機行為的處理流程SOP

平靜期



介入方向與原則：**打好關係基礎** **建立明確一致規範**

- **明確的指令**

- 正向語句

- 具體可操作

讓學生有所依循,有明確行為目錄

圖4-1CW-FIT三大行為期待



(資料來源: <https://cwfit.ku.edu/mandarin/>)

圖4-1CW-FIT三大行為期待



(資料來源: <https://cwfit.ku.edu/mandarin/>)

平靜期

介入方向與原則: **打好關係基礎** **建立明確一致規範**

- 行為契約

王小花與老師的約定

約定	得分	教師簽名
1. 帶課堂用品 -文具(筆, 立可帶) -課本 -作業	<u>0</u> 1 2 3	
2. 專心上課 -坐在位子上 -回答問題 -跟著畫重點	<u>0</u> 1 2 3	
3. 遵守指令 -老師交代任務馬上去做 -老師提醒立刻停下 -老師叫我立刻看老師	<u>0</u> 1 2 3	

可能的樣態

皺眉

面無表情

趴在桌上

動來動去 /
起身走動

課堂任務參與
度下降

對提問沒反應

導火線期

觸發期(導火線期)

介入方向與原則：

1.發現先兆 2.預防情緒加速 3.導向正向行為

1.避免可能觸發情緒的事件

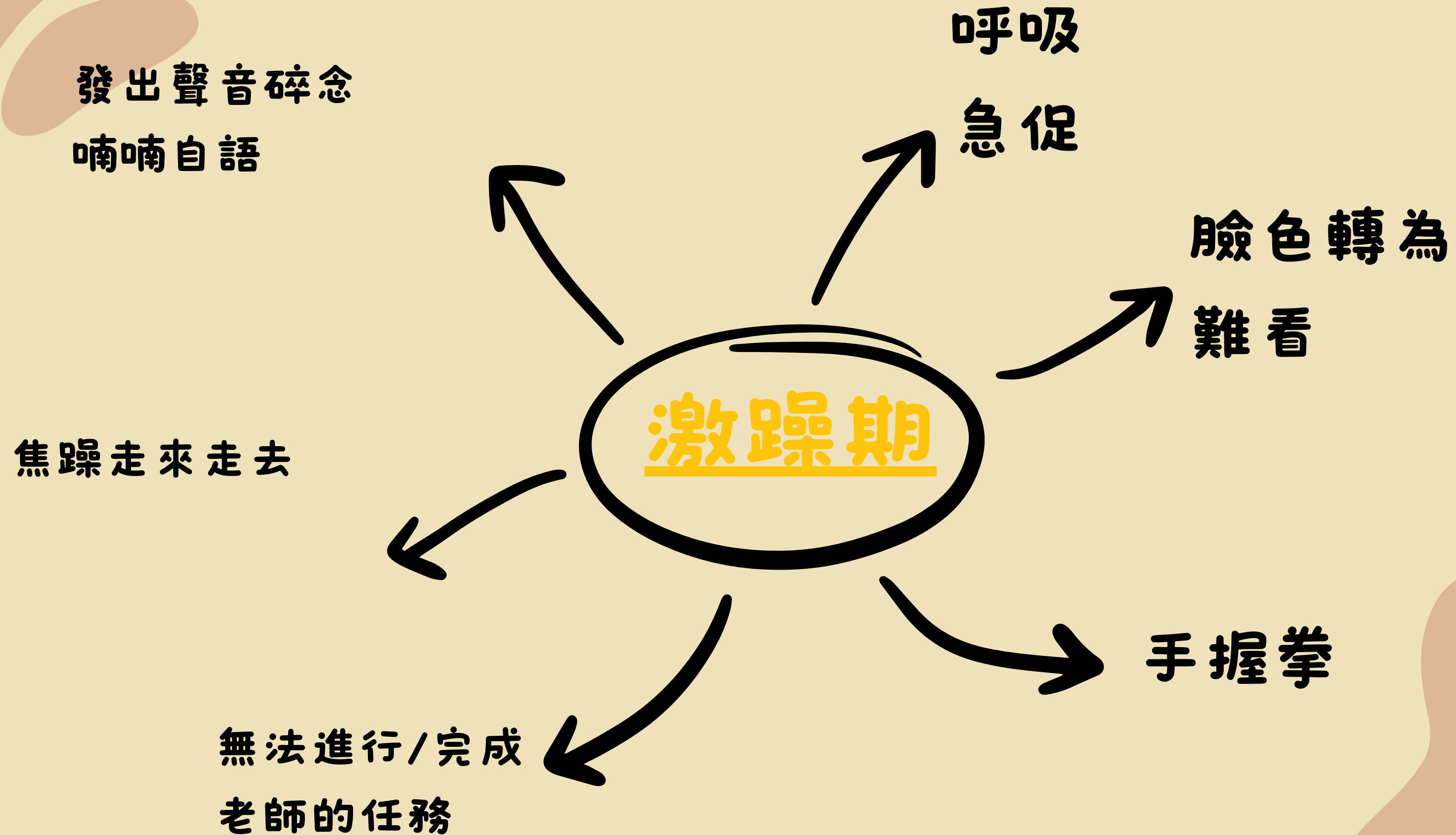
2.察覺情緒是否被觸發,初步同理感受,以協助穩定情緒

3.提供協助,避免指責

4.口頭提示正向行為+預告後果 (必要時,當下可調整作業要求難度)

5.必要時,引導放鬆

可能的樣態



激躁期(不安期)

介入方向與原則:打斷行為鎖鍊,減少壓力,刺激,要求

反應中斷策略 (時機:發現先兆行為)

1.促進溝通+表達關切:

2.提供選擇:

3.提示放鬆:

4.轉移注意:

5.提供協助:

6.降低要求:

激躁期(不安期)

介入方向與原則:打斷行為鎖鍊,減少壓力,刺激,要求

反應中斷策略 (使用時機:已出現不當行為)

- 重新指令

出現不當行為 → 引導可做的適當行為 → 當作出遵循指令表現時,立即增強

激躁期(不安期)

介入方向與原則:打斷行為鎖鍊,減少壓力,刺激,要求

- 指令後給予時間反應,避免催促及密集提醒使用
- 正向指令:明確告知期待的行為
- 必要時,引導至冷靜空間

可能的樣態

言語

挑釁

言語激怒

他人

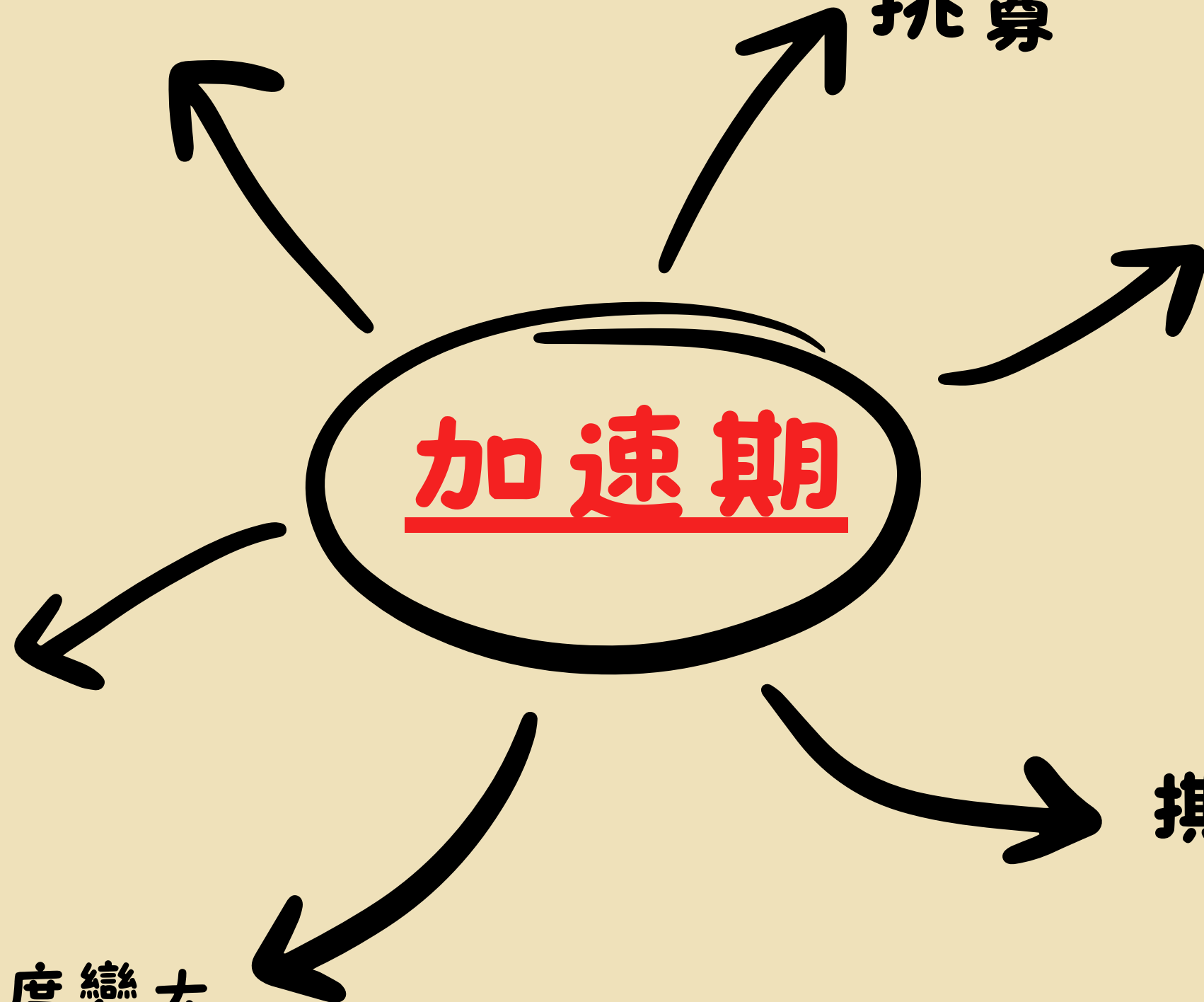
加速期

撕毀作業

手腳舞動幅度變大

拒絕老師指令

發出怒吼



加速期(焦躁/惡化期)

介入方向與原則:退出戰場,停止所有刺激/要求, 教師調整情緒

- 停下:停所有要求/指責/,持續「同理」「協助」
- 傾聽:專心聽個案說話,肯定他願意說
- 通知:必要時,進行通報流程

高峰期

介入方向與原則: **保護自己/學生** **啟動緊急sop計畫**

- **保護其他學生和教師安全(必要時撤離)**
- **只處理情緒, 不檢討行為**

可能的樣態

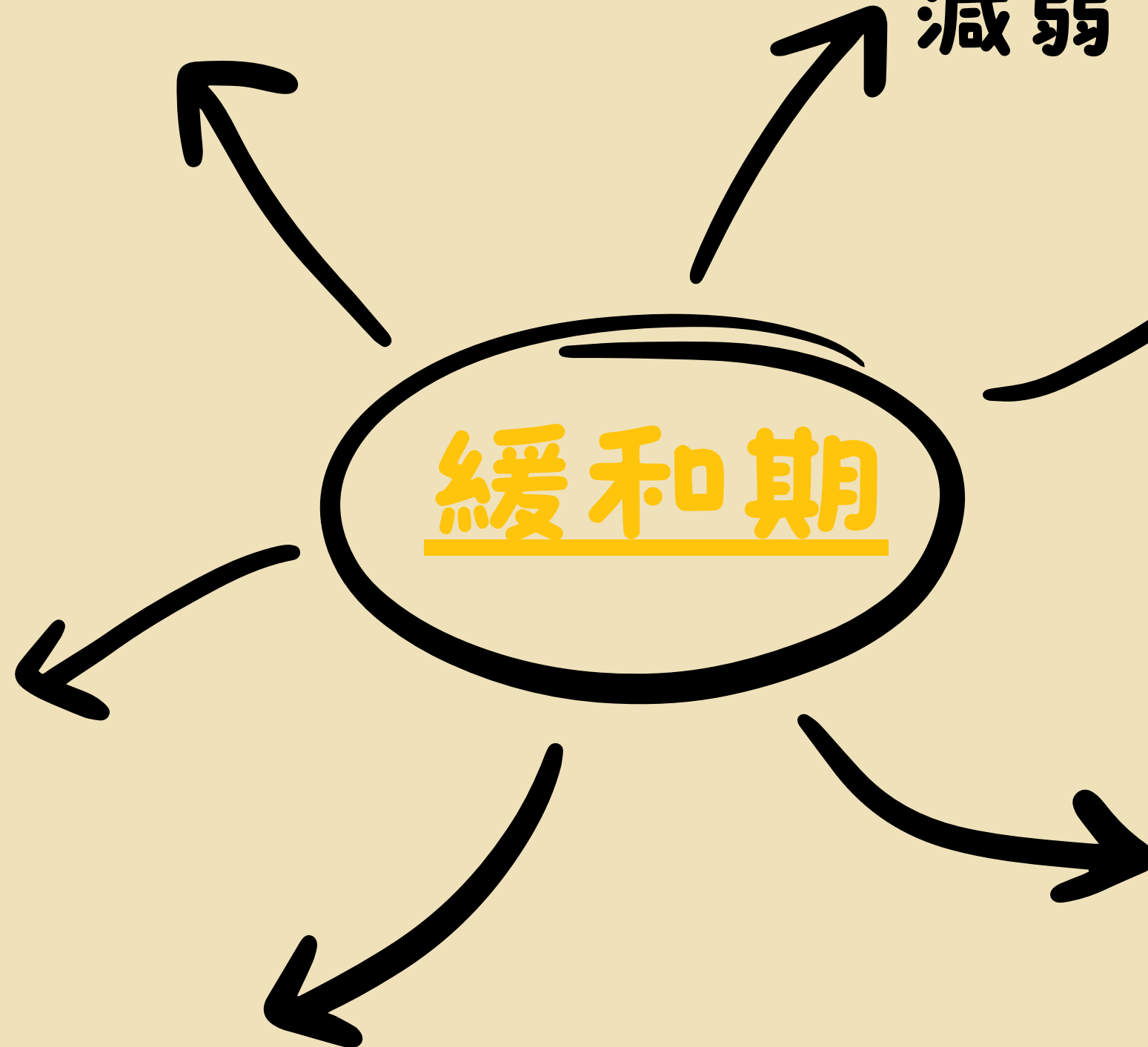
情緒慢慢

減弱

不知所措

否定自己

緩和期



睡覺

退縮

順從

緩和期

介入方向與原則:給予冷靜空間/時間,避免二度刺激 ,增強/讚美

- **回到躁期的策略**
- **指令後給予時間反應,避免與個案過度靠近**
- **逐步引導回課堂或活動中即可**

恢復期

介入方向與原則：**增強 討論/解決事件 重建關係**

- 協助轉換回日常生活
- 指出並增強學生在事件中正確的行為
- 傳達對於學生能成功改變的支持和期待
- 改進計畫的討論
 - 討論行為與事件,整理經驗想法
 - 討論下次遇到狀況的因應,並演練
- 關係的修復
 - 輔導同儕與人員
 - 協助個案進行修復關係

危機處理流程SOP 預演秀

SOP緊急處理流程

- 事先安排通報流程及人員,以利必要時求助 (搭配動線規劃安排與演練)
 - 找1-2名較機靈的學生擔任,執行通報
 - 事先確立1-3位支援人力名單與排序 (優先考量個案信任的師長)
- 減少刺激
 - 停止所有指責,要求,釐清問題等舉動 (情緒中說什麼都沒有用,勿火上加油)
 - 至多提示冷靜
- 保護所有人安全
 - 必要時撤離其他學生
 - 撤離123:後退,安靜,迅速

SOP緊急處理流程

- 校內危機處理流程的精緻化
 - 因應個案不同情緒強度的應對技巧
 - 當個案情緒高漲衝出教室時,跟隨的技巧討論
 - 情緒緩和後的處理方式
- 角色明確分工的必要性
 - 角色定位明確,避免一人分飾多角
 - 利於訓練個案求助或解決問題路徑的行程
- 冷靜緩衝站的安排
 - 建議安排多個
 - 個案經驗中是安全的尤佳

SOP緊急處理流程

- 建議可適度與個案進行約定以形成默契
 - 可與個案事先討論約定形成默契
 - 可適度給予個案情緒自處的空間與時間彈性
 - 情緒平穩後針對事件進行討論與協助

善用現有工具與資源

• 班級經營策略表

一、 建立 接納的 班級環 境					1-1 經常的鼓勵與讚美
					1-2 指導與示範如何與同儕相處
					1-3 引導同儕支持
					1-4 提供學生參與各項活動機會
					1-5 讓學生在班級中有歸屬感
					1-6 倡導多元的價值觀，鼓勵學生表現個人優勢及尊重特殊需求

二、 調整 物理環 境					2-1 安排對學生有利的座位
					2-2 提供必要的提示卡
					2-3 提示明確課表及班級常規
					2-4 提供必要的輔具

善用現有工具與資源

• 班級經營策略表

三、有效教學				3-1 每節課均明示教學目標
				3-2 上課提供有系統、結構的教學程序
				3-3 利用教具、媒材提升學習動機
				3-4 教學設計穿插多元動態活動
				3-5 教導學習策略(例如：標示重點、引導做筆記、教導製作備忘錄)
				3-6 對重要技能提供足夠的練習機會
				3-7 依據個別化教育計畫，調整作業的質／量或呈現方式
				3-8 依據個別化教育計畫，調整評量方式
				3-9 允許學生在不干擾上課的情況下，暫時不參與學習
				3-10 安排同儕小老師
				3-11 提供額外的補救教學

四、行為管理

				4-1 確定學生注意聽後才給予指令
				4-2 對於例行事務的變動需事先預告，例如：班級作息、學校活動等
				4-3 提供學生有選擇的機會
				4-4 能適時處理學生的情緒
				4-5 必要時提供個別提示系統
				4-6 對學生不合理的要求，採取忽視—提示規則—讚美的處理程序
				4-7 鼓勵完成學校交代的工作
				4-8 對正向行為提供頻繁、立即的回饋
				4-9 提供個別化的獎勵

五、親師溝通

				5-1 了解家長對學生特殊需求的認識
				5-2 主動讓家長知道學生在校狀況
				5-3 務必發現孩子的正向表現，並主動告知家長
				5-4 與家長溝通建立合理的期待
				5-5 鼓勵、支持父母的參與
				5-6 建立親師溝通管道(例如：提供聯絡方式、使用聯絡簿)
				5-7 主動與家長溝通學生所需之醫療與策略，並形成共識

團隊分工

- **教務處：**適當編班、作業及抽查要求調整
- **學務處：**事件處理、藥物使用的協助與諮詢（校護）
- **輔導室：**宣導、事件處理、輔導及連結資源
- **特教組：**宣導、行為教導（情緒處理、社交技巧等）、事件處理、相關專業資源連結、
- **家長：**合作與信任,定期聯繫,協助執行教育目標
- **家長會：**志工的協助、普通生家長的協調溝通

結語

- 先處理情緒,再處理行為
- 先處理好自己,再處理學生
- 預防 勝於 善後
- 事先規劃安排,可免除許多問題
- 知己知彼才能游刃有餘
- 團隊合作事先明確分工,才能發揮最大效益
- 正向互動的循環 VS 攻擊誘發攻擊
- 危機處理並非一瞬間,需要事先且經常演練