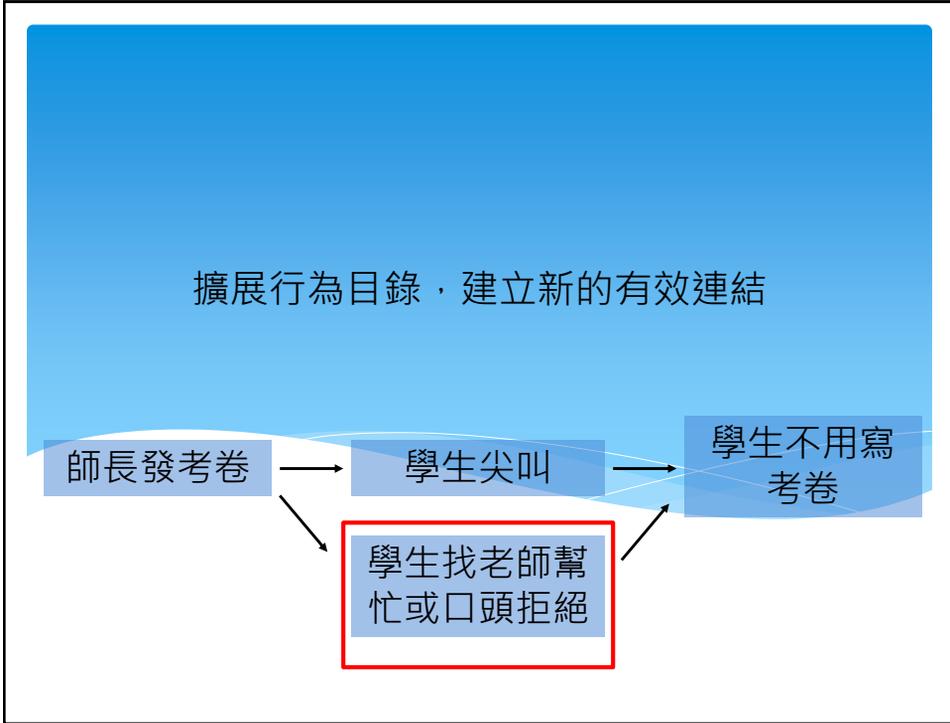


特殊學生情緒行為問題的介入 —爆發行為的預防與處理

臺北市東區特教資源中心 情緒行為專業支援團隊
教師 姚惠馨
2018/05/30

行為是一種溝通方式

行為問題可能是個體僅有或最有效的溝通方式



行為是個體變項和環境變項互動產生的結果

個體環境間具不利因子或適配不佳，
可能產生行為問題

調整環境和教導個體，是同等的重要



這裡所稱的爆發行為是指.....

- * 嚴重的干擾秩序
- * 口語叫囂對嗆
- * 肢體衝突、破壞（或嘗試破壞）物品
- * 意圖傷人或傷己

容易引起爆發行為的可能原因

- * 對學生的要求或期待與學生能力有落差
- * 學生持續遭受壓力或挫折
- * 學生間的衝突未獲得適當處理，或師生間陷入競爭關係

學生出現爆發行為時，你會怎麼辦？

- * 拿他喜歡的東西給他，試圖讓他不要生氣
- * 跟他講道理，試圖說服他
- * 罵他或唸他，直接逼他做到老師要求的事情
- * 暫時先不要求了，不理會他

情緒往往在行為爆發之前就存在
控制不住情緒，就易出現爆發行為



爆發行為的處理原則

- * 保持冷靜，維護安全
- * 允許學生有負向情緒，但不隨之起舞
- * 避免錯誤增強
- * 同理關切，適度溝通

爆發行為的處理原則



重視團隊
事先擬定與演練



重視關係
事先預告與教導

在爆發之後—降溫

- * 避免二次爆發
- * 少量提問與指示
- * 增強配合行為



在爆發之後—恢復

- * 引導經驗學習
- * 陪伴承擔後果

- 行為有好壞(教導) · 情緒無對錯(接納)
 - 用好方式發洩情緒 · 可以紓解情緒、不帶來麻煩
 - 用壞方式發洩情緒 · 可以釋放壓力、但要承擔後果

引導經驗學習

- * 釐清狀況
 - * 盡量用開放式問句引導學生表達意見
 - * 釐清事件前因後果時，避免成為對質
- * 檢討行為
 - * 討論不適切行為的負向影響與後果
 - * 討論與演練較適當的因應方式

陪伴承擔後果

- * 眼神接觸、溫和堅定、不愠不火
- * 重申既定的規則與可能的後果，陪伴學生：
 - * 感受自然的後果
 - * 執行事先約定的後果
 - * 承受學生可能的情緒，不回應藉口、討價還價、抱怨

陪伴承擔後果

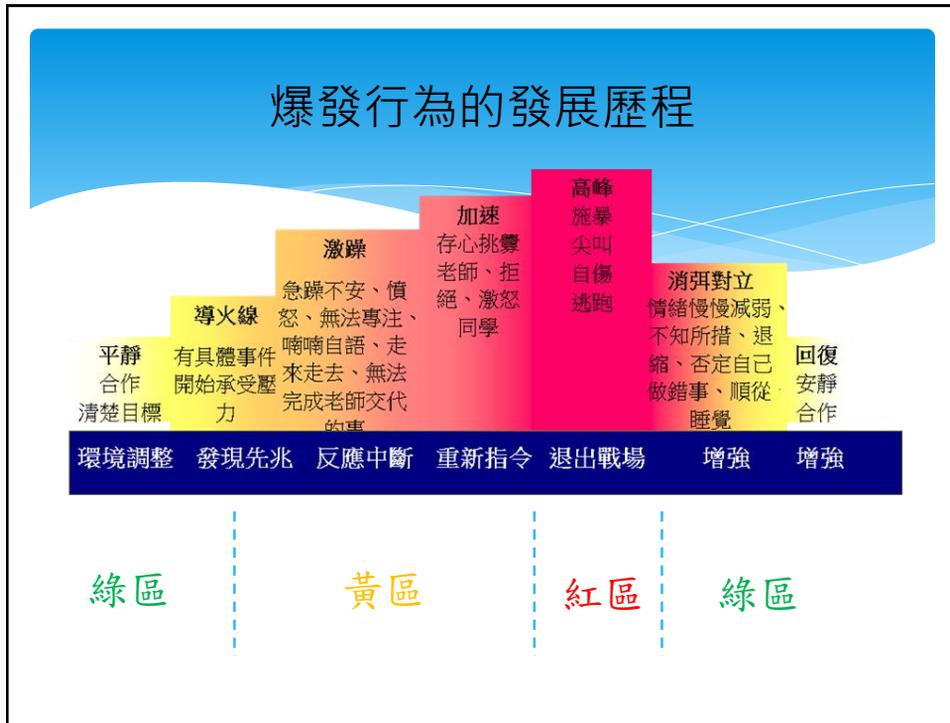
- * Be educative, not inductive
- * 有獎才有懲。單用懲罰無助於引導學生表現正向行為
- * 選擇與行為高相關的負向後果較佳。
如：破壞公物→剝奪休息時間修復公物
- * 符合規定，遵守教師輔導與管教辦法
- * 考量比例原則

依背景顏色呈現嫌惡程度

消弱
反應代價
隔離
回復原狀
過度矯正
身體制伏

爆發行為的預防

減少行為問題，引發適當行為



黃區

- 發現先兆
- 察覺先兆行為
 - 如：碎念、緊握拳頭、臉脹紅、表情僵硬、來回踱步、.....等
- 試圖移除或減少刺激源
 - 如：衝突對象暫離現場、停止爭執辯論、暫停討論是非、.....等
- 若行為持續，強度升高
 - 進行先兆處理
 - 避免陷入權力抗爭
 - 同理與引導溝通
 - 反應中斷
 - 重新指令
- 若判斷行為可能進入高峰，開始執行紅區策略

黃區—先兆處理

- 執行原則：
 - 明確溝通，避免製造陷阱。
 - 不等學生面露難色，嗅到氣氛改變就要處理。
- 常用策略
 - 正向提示：「我知道你可以好好說。」「我等你保持安靜。」「生氣的時候，可以找老師抱怨，或是去輔導室休息，可以讓自己好點」
 - 重述指令：堅定溫和的提醒之前的行為約定或規則、可能後果。「上課舉手發言可以蓋印章。」
 - 預告改變：「還有十分鐘就下課了，再撐一下。」、「加油，再努力一下就完成了！」
 - 彈性調整：調整份量、時間、位置(如：安靜角)等。「今天先寫到這就好。」、「今天已經完成這部分，可以休息了。」
 - 提供協助

黃區—避免陷入權力抗爭

- 情緒會互相激化。學生的態度，會激發大人的情緒，而造成雙方同時有情緒
- 一旦雙方針鋒相對，則易陷入權力的抗爭，彼此都想壓制對方，而升高為爆炸式的違抗行為
- 為了態度問題，糾纏不清，但雙方想傳達的意思，反而沒有處理。文字摘自：[洪仲清：你有沒有對孩子罵過：「你這什麼態度？」](#)

黃區—避免陷入權力抗爭

- 教師不要.....
 - 試圖用權威壓他·學生在情緒風暴上·這通常會越弄越糟
 - 持續回應學生的質問·和學生爭辯或解釋教師的命令何其重要
 - 當下指責學生態度行為不適當·做道德、價值判斷
 - 急著插手、急著要他聽話·肢體制止協助

黃區—避免陷入權力抗爭

- 教師可以
 - 少量關切·肯定正面特質·提示冷靜
 - 堅定、溫和、簡短的提醒之前的行為約定
 - 給選擇：所有的選擇都是學生可接受的
 - 轉移注意到正向或中性事務上
 - 協商製造雙贏
 - 教導好好Say No
- 視需求尋求支援·協助雙方冷靜
 - 支援者到場協助穩定學生情緒
 - 鼓勵學生暫時離開冷靜·或表達老師需要冷靜

黃區—避免陷入權力抗爭

- 暫不處理≠讓步。暫不處理=保護雙方
- 先冷靜再解決≠縱容。先冷靜再解決=適當處理情緒的榜樣
- 同理情緒≠同意行為。同理情緒=情緒釋放
- 第三者≠捲入紛爭。第三者=協助雙方冷靜

黃區—同理與引導溝通

- 目的：察覺學生情緒狀態與行為的溝通目的，嘗試與學生交流，以幫助穩定
- 傾聽、同理
 - 「老師要你交作業，你覺得很煩是嗎？」
 - 「你好像有點擔心等一下的考試？」
 - 「聽到同學這樣說你，你很難過是嗎？」
 - 「我知道你很氣同學拒絕你」
- 視師生關係，適度表達自己的感受
 - 「我不是在找你麻煩，我是擔心你的安全。」
 - 「看到你瞪著我，我覺得蠻難過的。」
 - 「如果你能好好說，我會覺得很欣慰。」

部分文字摘自：王明華譯(民98)。安戴爾•法柏、艾蓮•瑪茲利許、麗莎•奈柏格和羅莎琳•坦布雷頓著。如何跟孩子有效的溝通。台北：世茂。

黃區—反應中斷

- * 執行原則
 - * 發現情緒變化就要當機立「斷」。
 - * 打斷行為的鎖鏈，避免情緒持續升高。
- * 常用策略
 - 引導放鬆：不要急，慢慢來。先坐下來，放輕鬆。要不要走走？趴著休息一下吧！深呼吸。
 - 表達關切：需要幫忙嗎？要找人說說嗎？怎麼了嗎？看你今天都沒說話，好像心情不好？
 - 轉移注意：安插正向或中性的事務或活動，如發作業、擦黑板、傳遞文件等
- * 給予選擇
 - * 工作內容：你要寫國字還是背書？
 - * 工作順序：你要先吃飯還是午睡？
 - * 工作材料：你要用剪刀還是刀片？
 - * 工作長度或數量：你要打球10分鐘或15分鐘？

黃區—重新指令

- * 執行時機
 - * 用以指示學生停止不適當行為(非爆發行為)，引導其從事適當行為
- * 執行步驟
 - * 學生不適當行為出現，教師口語阻止：停.....
 - * 教師正向指示適當行為：好好說、放輕鬆、放下、深呼吸.....
 - * 學生全部或部分遵循，教師給予增強：很好，你做到了！.....
- * 實例
 - * 情境：同學在哈哈大笑，小明以為同學在嘲笑自己。就作勢握拳要打同學。
 - 執行方式：老師看到小明「作勢握拳」的先兆行為，就告訴小明「停，深呼吸讓情緒穩定，(小明放鬆拳頭)，老師鼓勵「你做到了，很棒！」

綠區—建立師生關係

- 有關係就沒關係，沒關係就有關係 **高關係，高要求！**



綠區—建立規則與後果

- 適當的期待
- 清楚的規則
- 足夠的練習
- 正負向後果
- 明確的提示
- 正向的指令
- 堅定的語氣
- 可及的協助

清楚的規則示例

行為問題	清楚的規則
上課遲到	上課鐘響3分鐘內進教室
上課離座	上課坐在座位上
上課一直發問、頂嘴	舉手等待老師點名才發言
上課使用手機	桌面上擺放上課需要的用品
講話口氣很差	用適當的方式表達情緒
上課不聽話	上課遵守老師的指令
做事情拖拖拉拉	在規定的時間內完成老師交代的事情

綠區—其他常見的環境調整策略

- * 調整物理環境：座位安排、結構化環境、視覺提示.....等
- * 調整教材、評量、作業
- * 其他：事先預告、行為契約、行為訓練.....等

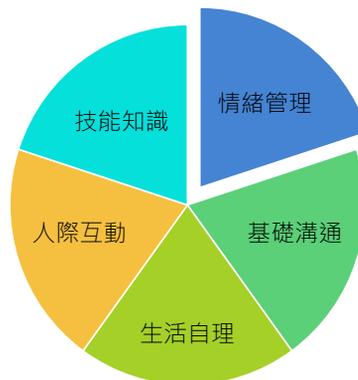
學生的重要他人，是最好的支持

公平？不公平？

- 尊重與接納個別差異
- 經過特殊教育鑑定的特殊學生，即表示有其特殊的需求，給予符合其需求的協助，也是保障學生教育權利

要求？不要求？

- * 每位學生在學校教育的重要任務有其不同的比重或順序
- * 學校提供安全支持的環境，學生才有機會成長與學習



相關資源

● 書籍

- 臺北市東區特教資源中心編(民98)：注意力缺陷過動症20問—教師實用輔導手冊。臺北：臺北市府教育局。
- 臺北市東區特教資源中心編(民98)：亞斯伯格症20問—教師實用輔導手冊。臺北：臺北市府教育局。
- 臺北市東區特教資源中心編(民92)：自閉症教戰手冊—學校如何協助自閉症學生。臺北：臺北市府教育局。
- 臺北市府教育局(民103)：2014臺北市融合教育現場教學手冊(上)(下)。臺北：臺北市府教育局。

● 影片

- 臺北市府教育局(民102)：身心障礙學生情緒行為問題處理策略宣導短片—與他同行。臺北：臺北市府教育局。
- 教育部國民及學前教育署(民106)：情緒行為障礙學生輔導策略(ADHD篇)。

結語

- 先期處理情緒比後續善後行為結果更輕鬆。
- 特殊學生的情緒行為問題常是慢性、長期、複雜的，包裹式的策略是需要的，團隊間的支持是重要的！

~感謝聆聽~