

從「正向行為支持」觀點  
探討助理員面對情緒行為問題時  
的協助任務

臺北市東區特教資源中心  
賴英宏

# 大綱

- 正向行為支持的基本想法
- 調整生態環境的常用作法
- 提升個體能力的常用作法
- 控制行為後果的常用作法
- 嚴重危機行為的處理
- 結語

# 一、正向行為支持的基本想法

# 情緒行為會有什麼問題？

- 情緒行為本身是中性的，但是可能因為下列的條件，而在旁人眼中產生問題。
  - 年齡、性別的發展程度
  - 時地恰當否
  - 週遭旁人的看法（社會期待）
  - 對個體是否不利

# 哪些情緒行為需要優先處理？

- 影響人身安全（不論是自己或他人的）
- 影響學校或社會秩序
- 影響人際關係
- 影響日常生活功能
- 影響財物安全等

# 行為不論好壞都有其功能

- 大部分的行為可以推論其功能。
  - 上課時一直舉手喊老師（取得注意）
  - 主動向老師表示有幫同學的忙（取得注意）
  - 搶球搶輸就打人然後把球拿走（取得物品）
  - 開口向同學借球（取得物品）
  - 老師發下考卷就直接撕掉（逃避考試）
  - 遇到段考日就肚子痛或爬不起來（逃避考試）
  - 哭鬧或摔砸物品（發洩情緒）
  - 心情不好就用力運動累垮自己（發洩情緒）

兩個兩個期都有其一致的功能

# 何謂「正向行為支持」？

- 相信所有的行為都有滿足功能的意義。
- 情緒行為問題的存在，對旁人而言是干擾、危險；對個體而言，卻可能是達成行為功能的最佳策略。
- 「正向行為支持」就是協助個體發展出較為適當（或較少干擾危險）的行為，來達成個體行為的功能。
- 個體行為的改善，可以透過多方面的策略（包含：調整生態環境、提升個體能力及控制行為後果）來達成。

## 二、調整生態環境的常用作法



# 調整生態環境的常用作法（一）

- 重新安排環境條件
  - 物理環境調整：  
溫度、光線、通風、動線、座位安排等
  - 人際互動調整：  
師生和同儕的互動模式調整（無障礙環境其實包含物理設施的無障礙以及心理互動的無障礙）
  - 課程調整：  
課業要求的調整和彈性給予（合理的期待及減量或替代）
  - 增加參與學習和表現優勢的機會
  - 規律環境的營造：  
明確班規和穩定的作息（時間表及提示系統）

# 調整生態環境的常用作法（二）

- 打斷行為問題發展的鎖鏈（先兆處理）
- 執行原則：
  - 明確溝通，避免製造陷阱。
  - 不等對象面露難色，嗅到氣氛改變就要處理。
- 常用策略（若用詞、語氣帶有批判意味，都可能立即引爆情緒）
  - 促進溝通：
    - 傾聽：你的意思是…對嗎？
    - 同理：看你…，是不是心情…？我知道你心情不好？
  - 明確指令：去做你該做的事VS去書桌那邊看書。
  - 正向提示：
    - 「可以…」：你可以在房間冷靜；你可以注意安全。
    - 「鼓勵好後果」：再加油一下，還要兩個勾就可以換東西了。
  - 預告改變：還有十分鐘就要結束遊戲，準備回家了。
  - 當下調整：不太敢吃的話，就先算了吧。
- 還有反應中斷及重新指令（於後另行說明）

# 調整生態環境的常用作法（三）

- 降低個體本身不利因素的影響
  - 醫療（就醫、監控用藥、心理治療）
  - 提供成功經驗（大量設計造成非成功不可）
  - 增強動機（可配合後果處理）
  - 提供輔具（出氣包、提示卡）
  - 諮商輔導（認知的調整和重組）

# 生態環境調整上

## 助理人員可以積極協助的事項（一）

- 注意環境影響因素：溫度、光線、通風等
- 人際互動上：
  - 互動前，提醒個案用好方法
  - 互動中，適時給予暗示提醒
  - 互動後，鼓勵做好的地方、提醒改進的部分
- 課業參與部分：鼓勵參與，適時協助指導
- 規律環境營造：提醒作息活動、團體規範
- 打斷行為鎖鏈：
  - 協助指令明確化
  - 正向提醒（明確告知可以做什麼，而不是禁止做什麼）

# 生態環境調整上

## 助理人員可以積極協助的事項（二）

- 與個案建立信任關係
  - 平常的溝通互動和同理
  - 經常鼓勵增強好行為
- 與個案維持適當的距離
  - 任務的釐清，並非凡事都管的家長代理人
  - 以適當的提醒為主
  - 緊急時（危機處遇）引導帶離為輔

### 三、提升個體能力的常用作法

# 提升個體能力的常見策略

策略	適用對象
教室行為訓練	班級規範遵守有困難之個案
溝通訓練	溝通表現較差之個案
放鬆訓練	焦慮程度較高個案
社會技巧訓練	情緒控制或人際品質欠佳個案
系統減敏訓練	對於特定對象焦慮或畏懼個案
社會理解教導	偏重社交情境理解演練的教學
生活技能訓練	食衣住行育樂能力欠佳個案
自我管理計畫	由他律進入自律階段之個案
專注力訓練	容易分心的個案

# 教導與學習相關的策略

許多的學生會因為學習上的挫折而引發情緒行為問題，因此針對學習技巧上的支持及協助，往往也是重要的方向。

策略向度	常見內容
理解記憶策略	心智圖、文本大綱的提取、諧音法、…
輔具使用	溝通系統、電腦輸入設備、錄放音設備、…
基本讀寫字能力	基本能力補救教學、…
考試技巧	猜題、跳題先做、…
…	



# 提升個體能力上

## 助理人員可以積極協助的事項

- 觀察個案平常的情緒行為應對挑戰
  - 協助進行相關行為紀錄
  - 回饋給輔特教師相關需求
- 針對個案提供隨機指導
  - 教導目標應預先擬定（非隨機決定教導內容）。
  - 事先了解教導的歷程及內容（與輔特教師定期溝通了解）。
  - 個體表現目標行為就提供即時的指導。
  - 提供個案充分練習所學的機會。

# 協助紀錄範例

## 標的行為觀察紀錄表

個案姓名(代號)： 703W 標的行為： 上課干擾（離開座位、未經允許說話、翻動他人物品） 記錄者： 大強老師

日期	時間	當時情境	前事	先兆	標的行為	處理方式	行為後果	假設功能	檢討
		什麼地點？ 和什麼人在一起？ 在做什麼？	標的行為出現前， 周遭發生了什麼事？	標的行為出現前， 他本身動作、表情的 變化或其他徵兆？	他做了什麼？	標的行為出現時， 當時你們怎麼處理？	標的行為出現後， 他得到了什麼？ 他人如何反應？	你認為他之所以這麼做的可能原因？	你認為這樣的處理方式如何？ 有沒有需要協助、 或改進的？
11/2	10:00	國語課 同學老師 寫習作	老師叫同學拿出 習作練習 (約3分鐘後)	在座位上搖晃、 四處張望	後來起來走動	老師口頭制止	口頭回嗆老師 跑出教室(不用 寫作業) 老師追出去 同學在教室鼓 譟		
11/2	11:15	英語課 同學在安靜 背單字	老師說：「自己 複習1分鐘， 等一下考單 字。」	未拿出英文課 本 東張西望	隨意離座走動 不理會同學和 老師	老師指責和要 求去走廊罰站	邊和同學嬉笑 邊去走廊罰站		
11/4	14:30	上學科課下課 前 老師帶同學訂 正考卷	老師要求考卷 下課前訂正完 催促個案拿出 文具用品	一面拿文具一 面碎碎唸	忽然站起來去 找鄰座同學聊 天，隨意拿同 學文具	老師口語制止 和指責	小老師開始收 考卷，不理小 老師，開始把 玩他人文具 老師要求他下 節下課到辦公 室找老師		

## 四、控制行為後果的常用作法

# 增強

- 積極增強：  
表現好行為→給予個體所喜好的刺激  
例1：準備好上課用品，立即讚美並給好表現點數
- 消極增強（個體已經在被處罰的情境之中）：  
表現好行為→拿掉個體所厭惡的刺激或處罰  
例1：補交作業，下課恢復自由活動。  
例2：密集表現好行為，以便改過銷過。

# 常見的增強種類

- 原級增強：食物、飲料、玩具、活動等
- 次級增強：代幣、點數、籌碼等
- 社會性增強：口語讚美（按個讚、表現很好）、公開表揚、給予注意、肢體接觸（拍肩、擊掌）等。
- 增強物的選用除了考量個體喜愛之外，也應衡量生理年齡的發展。

# 誰說增強對大孩子沒用？

- 增強系統在充斥日常生活中：
  - 創立風潮的麥當勞和hello kitty（約2005年）加價購
  - 目前持續的各便利商店集點換公仔、全聯換鍋子
- 風靡的磁鐵收集其實就是有效增強系統的例子：
  - 只要達成目標行為（消費）就有增強【目標適當】
  - 選擇有效的增強物【消費者喜愛】
  - 通常提供合理的時限（鼓勵成就動機）【適當的難度】
  - 【視覺化的增強紀錄】（集點卡或磁鐵收集板）
  - 只關心目標行為【不受其他因素干擾】
  - 結帳當下就得到【立即增強】
  - 代幣制度的執行（代幣本身也成為增強物）

# 嫌惡性後果處理策略

副作用是破壞彼此關係

## 依背景顏色呈現嫌惡程度

消弱（刻意的忽略），請搭配增強使用

反應代價

隔離

回復原狀

過度矯正

身體制服（保護措施，非懲罰）

# 控制行為後果上 助理人員可以積極協助的事項

- 增強使用的限制和注意事項
  - 社會性的增強為主要策略
  - 避免取代教師的責任（增強點數回歸由教師給予和執行為宜）
- 消弱的作法
  - 預告並說明後才「刻意忽略」  
【~~如果你再這樣做，我就不理你了...~~】  
【你再這樣做，我想我需要讓自己冷靜n分鐘...】
- 隔離的應對（教師執行隔離策略後...）
  - 適當距離的陪伴（兼顧安全和關切）
  - 視情況給予增強



## 五、嚴重危機行為的處理

# 個體在學校教育的發展任務

- 重要任務有其優先順序：
  1. 生活自理（個體生存基本）
  2. 情緒管理（維持自身的穩定）
  3. 基礎溝通（求助或需求表達）
  4. 人際互動（逐步擴大與旁人接觸）
  5. 技能知識（習得參與社會的能力）
- 若個體有多項任務待發展，請考慮按照優先順序調整支持程度的比重。

# 這裡所說的危機行為

- 刻意干擾秩序
- 口語叫囂對嗆
- 肢體衝突
- 刻意破壞（或嘗試破壞）物品
- 意圖傷己或傷人

# 容易引起個體危機行為的狀況

- 對個體的要求或期待不合宜  
（認為個體故意不為而非不能？）
- 個體持續遭受壓力  
（如：不停對個體下指令；持續責罵個體；  
個體一而再、再而三的遭遇挫折、持續拒絕個體的感受、意見或需求…等）
- 個體間的衝突未獲得適當處理
- 教師與個體陷入競爭關係（權威和面子）

# 危機行為出現的歷程



編修自：Walker, H. M., Colvin, G., & Ramsey, E. (1995). Antisocial behavior in school: strategies and best practices. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Co.

# 反應中斷

- 執行原則

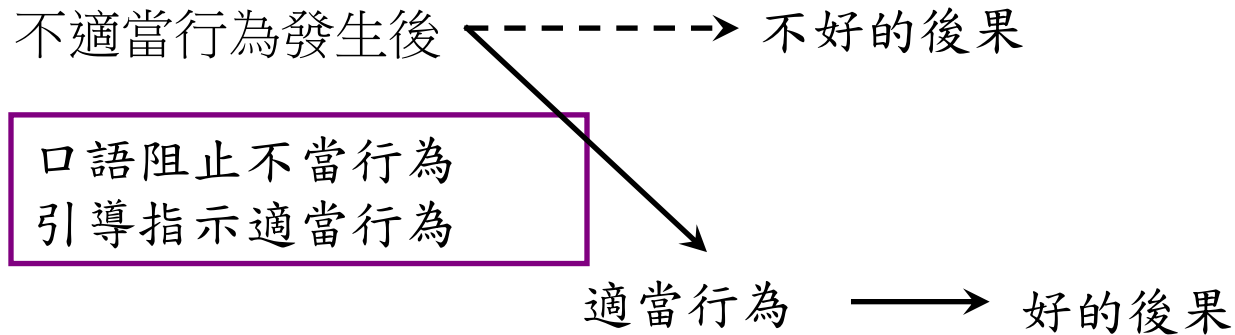
- 發現情緒變化先兆，就要當機立「斷」。
- 打斷行為的鎖鏈，避免情緒持續升高。

- 常用策略

- 表達關切：小明，有任何需要幫忙的嗎？
- 給予選擇：小明，你要先休息還是繼續上課？
- 轉移注意：小明，請來這裡幫老師一個忙？
- 提示放鬆：小明，慢慢來沒關係，不要急。

# 重新指令

- 指示個體停止不適當行為，引導其從事適當行為。



例子：

同學在哈哈大笑，小明誤以為同學是在嘲笑自己。於是就作勢握拳想要追打同學。

老師看到了就可以說：「~~你看吧，我就知道你又沒辦法控制情緒了。~~」  
「停下來，深呼吸讓情緒穩定…（小明放鬆拳頭）…你做到了很棒！」

注意事項：

語氣和緩，避免個體因為外在刺激而引爆。  
具體引導，避免碎念，必要時當場身教示範。  
積極增強，真心稱讚不敷衍。

# 面對爆發行為時的SOP

- 求助。
  - 派學生尋找個案較信任的老師來協助穩定情緒。
  - 事先決定尋找支援者的順位（導師、輔導人員或其他）。
- 保護學生安全。
  - 包含其他學生、自己和個案的安全。  
（安全維護順位為：其他學生>師長本人>情緒爆發的個案）
  - 必要時撤離其他學生。
- 減少刺激，頂多提示冷靜。
  - 若是和個案衝突的教師或助理則不宜再給任何指令
- 待個案情緒穩定後才進行後續處理。
  - 個體若在情緒之中，說理都沒用。



# 回復期的積極增強策略

- 原則：隨時準備好下台階，讓對象使用
- 作法：
  - 察言觀色（標定情緒溫度，判斷是否接觸）
  - 少量提問（現在好些了嗎？願意和我說說嗎？）
  - 積極增強
    - 增強其努力程度（你這次忍耐的比上次還久）
    - 增強其進步差距（沒有那麼糟就值得增強）
    - 增強其願意嘗試的勇氣（因為你有做到一些，所以我很欣賞你勇於面對自己難處的挑戰）
    - 增強其心念的傾向（雖然你沒有做到，但是我知道你有想要…因為…【具體觀察到的理由】）

# 危機行為處理上

## 助理人員可以積極協助的事項

- 協助教師觀察情緒行為先兆
- 適時安撫或提醒離開
- 引導溝通（傾聽及同理）
- 維護安全
- 陪伴
- 鼓勵回復情緒平穩

# 危機行為幾乎都帶有情緒

- 情緒往往在行為爆發之前就已存在，因為控制不住情緒才出現爆發行為。
- 處理行為之前要先觀察情緒狀況。
- 情緒出現初期可嘗試同理來協助穩定。
- 情緒爆發時，通常引導冷靜、消化和發洩。
- 所有的是非對錯獎懲，都請在個體的情緒穩定之後再行討論處置。

# 危機行為的處理注意事項

- 處理學生情緒行為時，應避免變成在「發洩」大人的情緒。
- 所有的危機處理流程規劃應事先擬定，讓相關教師、行政、輔導人員、助理等，明確了解各自分工。
- 危機處理流程必須演練，才能確知環境之中能夠順利操作。
- 先期處理情緒比後續善後行為結果更輕鬆。

## 六、結語

# 正向行為支持的要義

- 關切的是正向行為的增加而非行為問題的減少。
- 透過「環境生態的調整」和安排有效的「行為後果」來支持個體，用較適當的行為來達成期望的功能。
- 以團隊合作的方式發展和執行處理方案。
- 採用個別化、正向、多重而完整的行為處理策略
- 訓練適當的行為來取代行為問題，以預防問題行為的發生。
- 最後達到的目標不只在減少行為問題，進而提升個體的成长與生活品質。

# 最後提醒

- 「同理」是照顧他人情緒的第一步。
- 要協助處理他人情緒行為時，先要確定自己的情緒是穩定的。
- 情緒不夠穩定時，請提醒自己「淡定」並設法先照顧自己的情緒才考慮協助介入。