


情緒行為正向支持策略

臺北市東區特教資源中心
姚惠馨



Introduction



認識情緒行為問題

正向行為支持觀點

助理人員協助策略



認識情緒/行為問題



關於行為

本身是中性的
對個人大多是有意義的
可預測可改變的



情緒/行為+問題

個人狀態和環境期待間的不適配
是個人的部分而非全部

關於情緒

本身是中性的
受刺激所產生的身心激動狀態
含複雜的情感性反應與生理變化



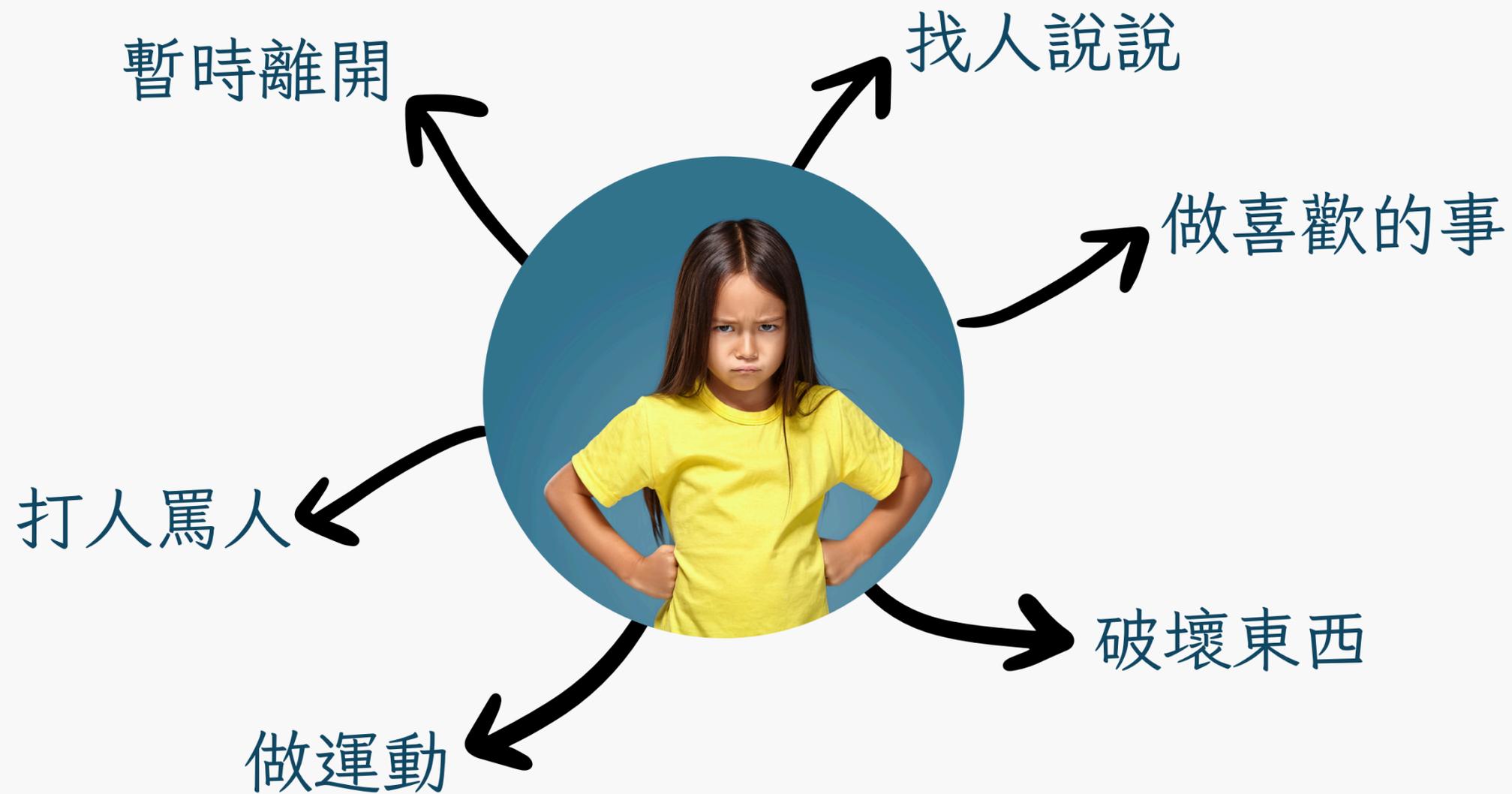
行為是否是問題要考慮個人和環境狀況



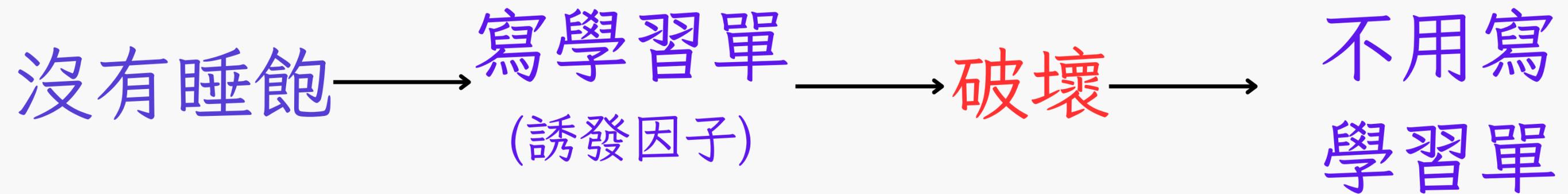
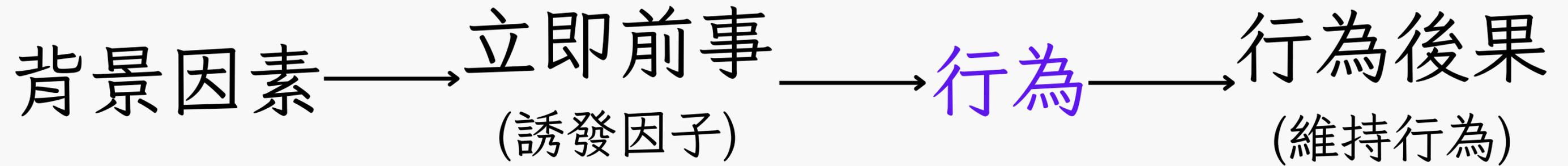
面對相同情境，每個人
可能有不同情緒



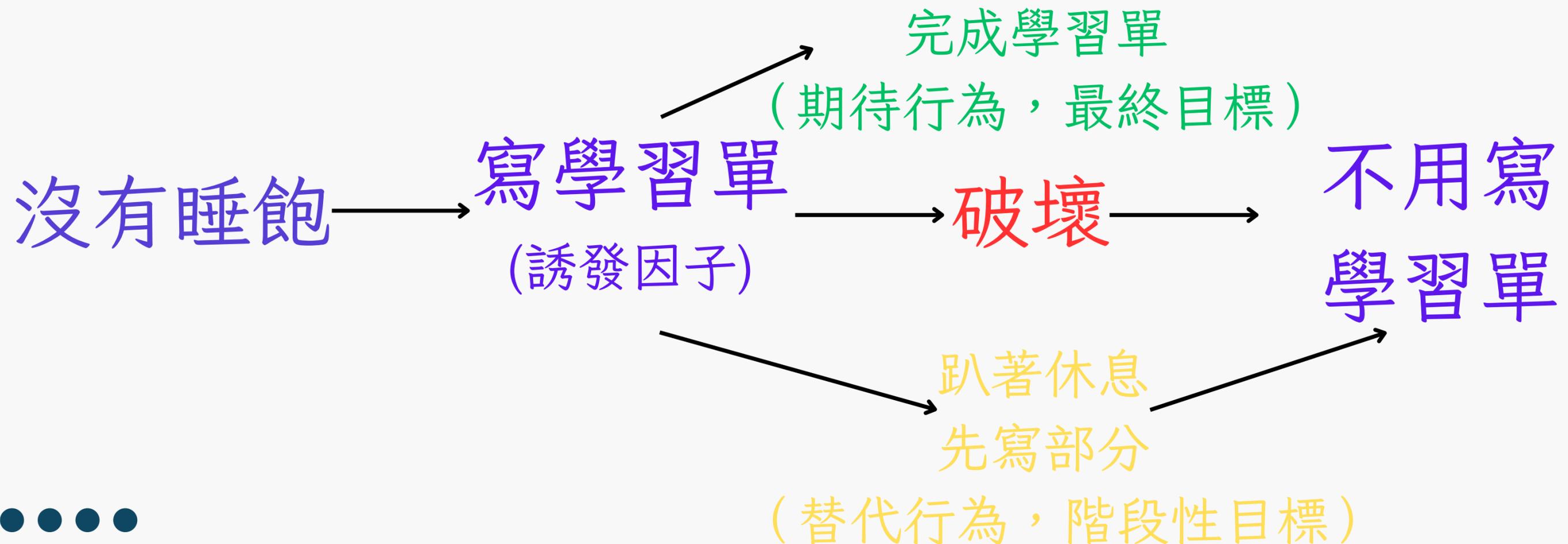
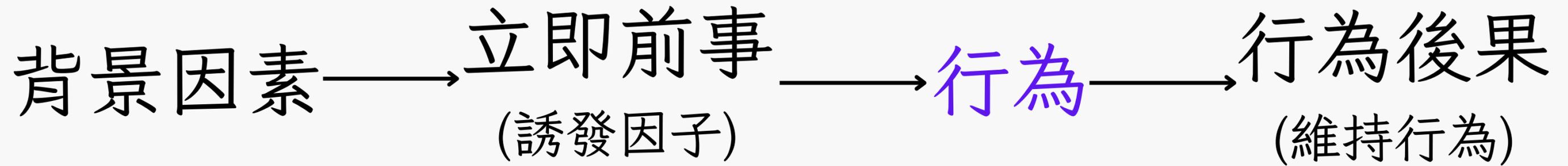
情緒無對錯，而是表現情緒的行為是否恰當



了解行為模式，可避免誤解也有助預測



選擇適當的正向行為逐步成長



正向行為支持觀點



正向行為，支持

VS.

正向，行為支持



正向行為支持觀點



目標明確的

減少緊急/嚴重/過度的行為問題
增加正向/適應的行為

資料為本的

具體
客觀
有脈絡



策略有效的

符合個案需求
預防
回應
教導

合作和有共識的

一致
保持溝通



助理人員協助策略



掌握目標

要改善的行為問題
要增加的正向行為

觀察和紀錄

行為樣態+當時人事時地物
+之前可能事件
行為次數/強度/持續時間等

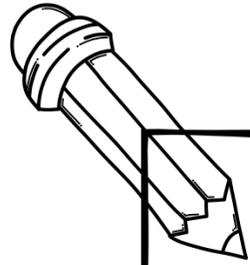


理解和執行

理解個案特質和需求
關係建立
留意環境對行為的影響
適度提示促進互動或參與
隨機教導目標行為
善用增強
提示正向行為因應不適當行為
協助危機行為處理



學生在校經驗 的大小事



生活自理

打飯、刷牙、如廁、衣服替換、轉換教室、座位櫃子書包整理、交作業...等

情緒管理

面對考試壓力、因應困難挫折、面對輸贏、辨識表達情緒.....等

基礎溝通

專心聽課、遵守指令、提出意見、回答問題、求助、協商討論.....等

人際互動

日常問候、排隊、聊天、玩遊戲、衝突處理、交朋友.....等

技能知識

閱讀、寫作、抄筆記、寫學習單、算數學、做實驗、藝術創作、運動....等

掌握目標

要增加的行為

上課坐好
準時進教室
聽老師的話
帶齊學用品
用好態度說話
安全使用物品

.....

要減少的行為

干擾
違規
罵人
打人
破壞
離開教室

.....

理解個案特質和需求

可能影響適應的障礙特質

- 自我控制不佳
- 過度敏感或過度鈍感
- 思考僵化少彈性少變通
- 同時多工處理有困難
- 有口難言/言不及義/口是心非
- 對情境/情感理解困難
- 動作、學業、人際等基本技巧缺乏或困難



關係建立



正向信任關係

- 有共識的陪伴距離和方式，安全自在感
- 可試著建立一些小默契
- 聽/看"到"個案所要表達的
- 讚美好行為，搭配適當提醒

避免成為個案代言人或代理人

- 避免事事代勞代理
- 維持個案與環境互動之機會

關係建立_練習換句話說

不要生氣 vs. 看你不太說話，是不是心情不好？

這沒甚麼好抱怨的 vs. 我知道這好難過

你不要去想就沒事了 vs. 我聽你說，慢慢來

你應該開心點 vs. 我知道遇到這狀況真的很不舒服

這沒甚麼好問的 vs. 你的意思是…對嗎？

趕快把全部寫完 vs. 可以先寫這一大題

關係建立_練習換句話說

你應該這樣做 vs. 你可以.....

這問題那麼簡單，怎麼還沒解決 vs. 需要再一點時間還是哪裡有困難

不要偷懶 vs. 再兩個勾勾就可以換東西了，加油

不要不耐煩 vs. 還有十分鐘就下課了，可以的

你應該知道要做甚麼吧 vs. 交聯絡簿給小老師

好棒 vs. 你把座位收拾乾淨了，好棒

留意環境對行為的影響，有助投入和平靜為宜

物理環境

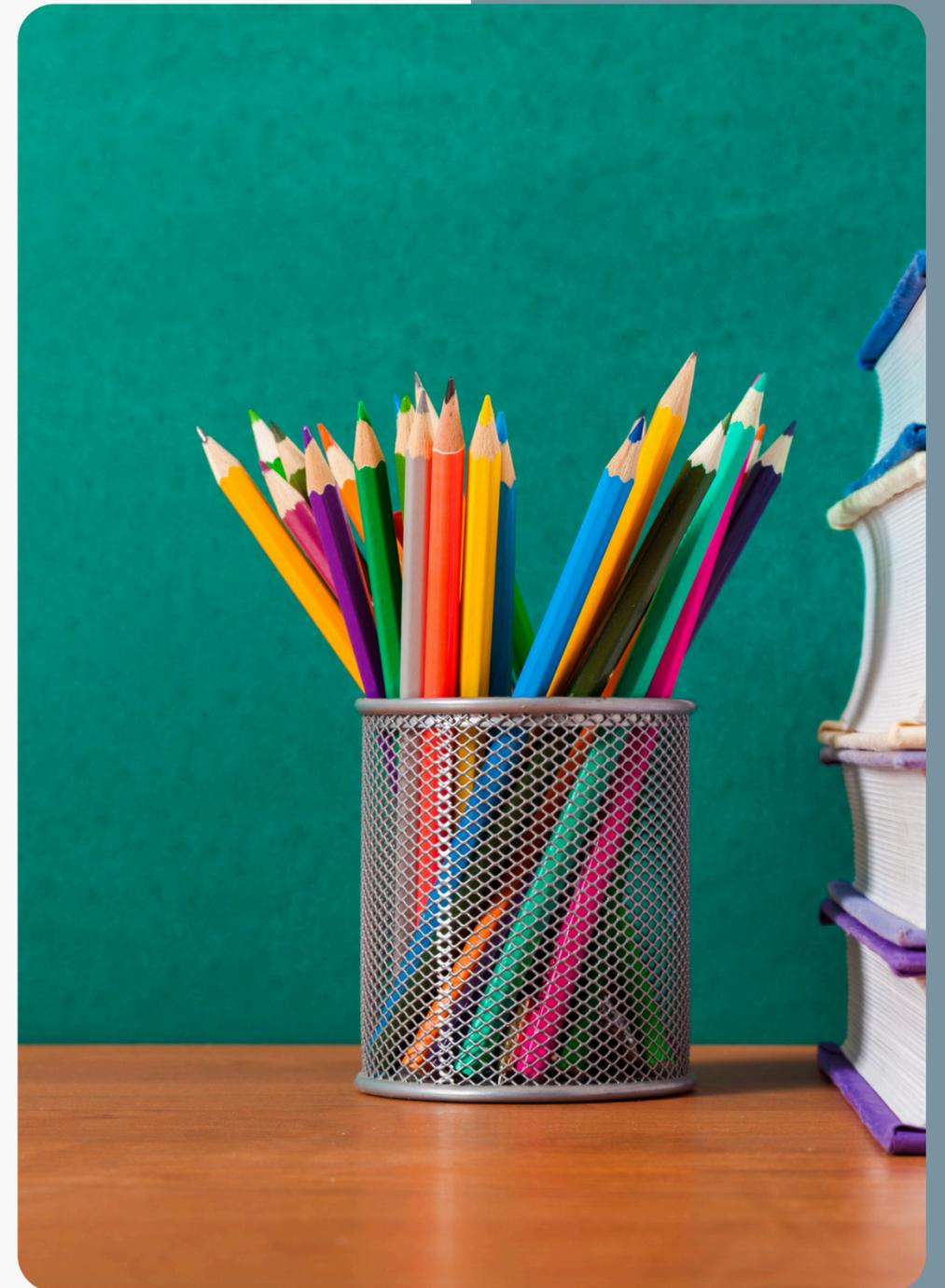
- 座位與動線，特別是轉換或移動時
- 作息、活動程序/流程
- 其他可能影響的環境因素

班級氛圍

- 整體氣氛
- 師/生與個案互動

規範

- 班規
- 個別行為規範或學習要求





同儕互動

互動前提醒/示範好方法
促進對話開始和維持
互動後回饋和提醒



課堂參與

事先預告
適時適度協助指導



師生互動

促進個案表達想法需求
課堂間資訊轉銜

適度提示促進互動或參與



掌握目標，機會教育

- 預先確定要教導的內容
 - 當有疑問時，以"舉手發問"替代"發怪聲"
- 察覺時機
 - 數學課要進行小組討論，個案不知道自己是哪一組，出現皺眉、在原地張望的樣子
- 提示，可搭配示範
 - 指著桌上的"有疑問時舉手發問"提示卡，並做出微微舉手的動作
- 描述個案做出的適當行為並讚美
 - (點頭微笑)你舉手問老師，老師也來幫你了



掌握目標，機會教育

- 預先確定要教導的內容
 - 帶齊學用品
- 察覺時機
 - 下一節要去上音樂課
- 提示，可搭配示範
 - 指指笛子、音樂課本、鉛筆盒
- 描述個案做出的適當行為並讚美
 - 音樂課物品都準備好了，很好



善用增強



以讚美和關注為主

- 發現亮點
- 立即、真誠、具體的口語讚美
- 非口語的認可(如：比讚)

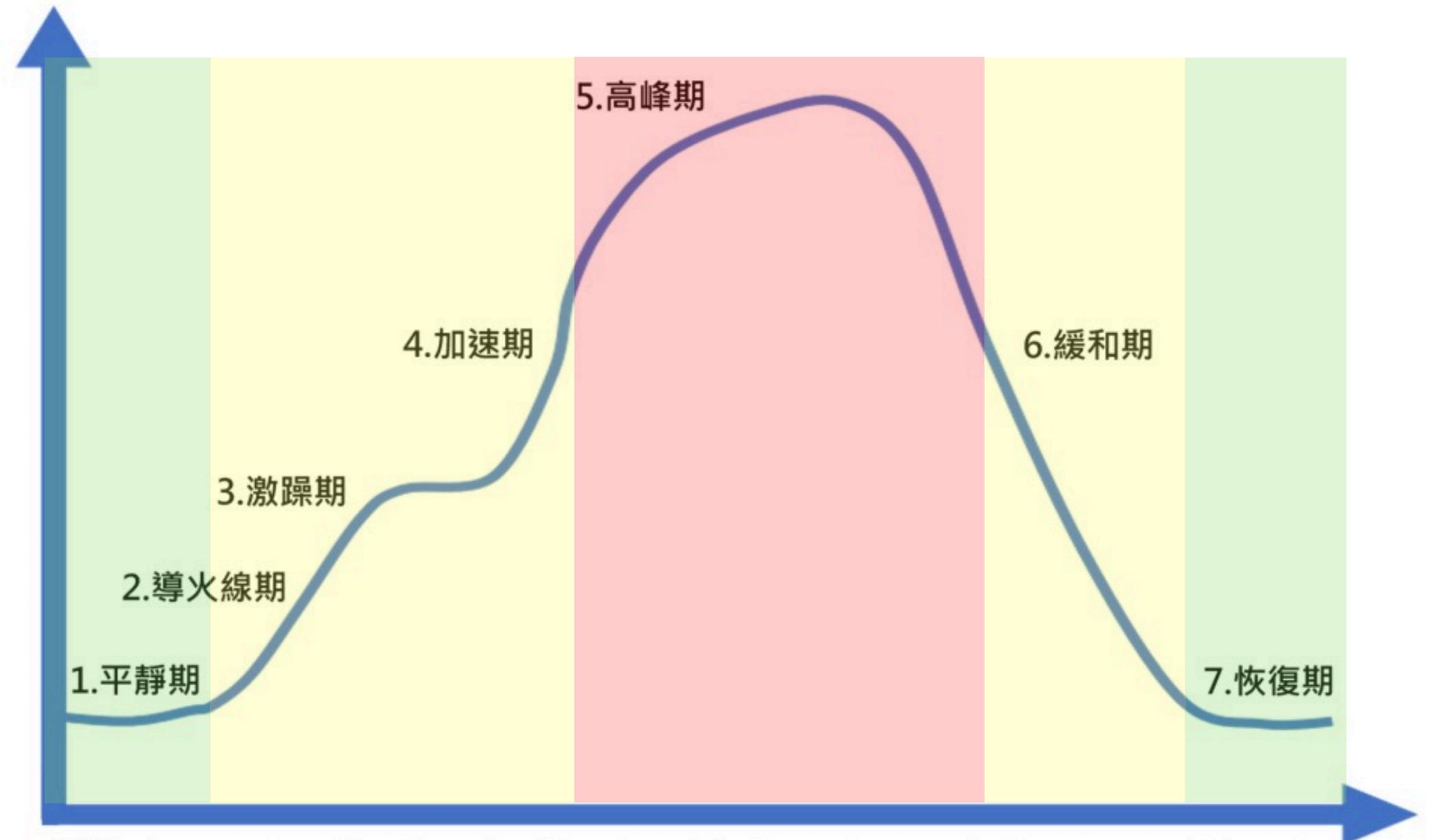
依據行為約定規範

- 依據個案的表現如實記錄
 - 避免取代教師和個案的責任
 - 避免額外給予非事先約定的承諾
-

協助危機行為處理-認識爆發行為歷程

何為爆發行為？

- 危及個案生命或健康的行為，對他人造成危險的行為
- 如：自傷、意圖自傷或傷人、攻擊、危及安全的破壞、試圖讓自己或他人處於危險區域

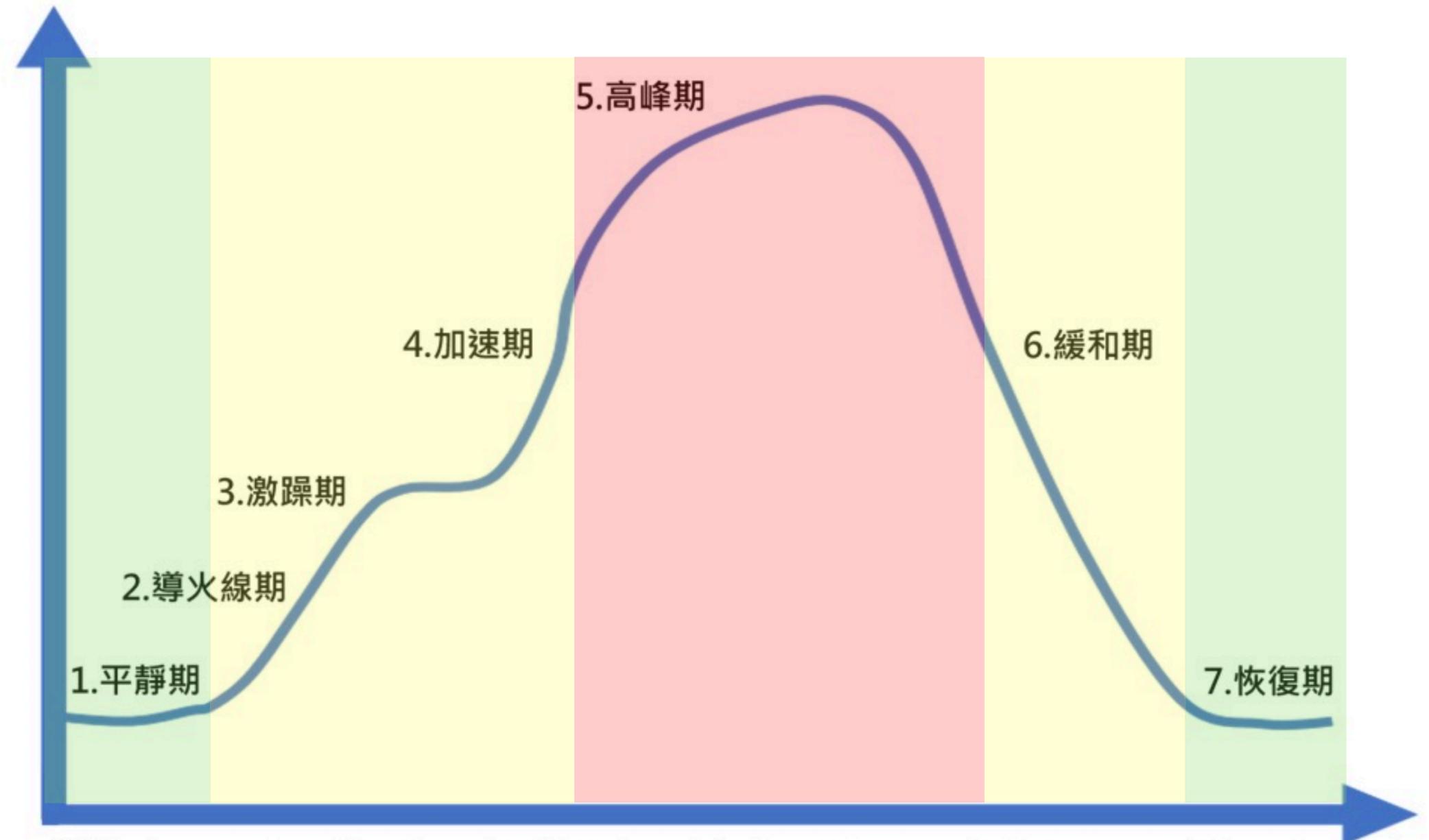


修改自 Inclusive Strategies to Address Behavioral Needs for Students with IEPs (Wisconsin Department of Public Instruction Special Education Team, 2021)

協助危機行為處理-認識爆發行為歷程

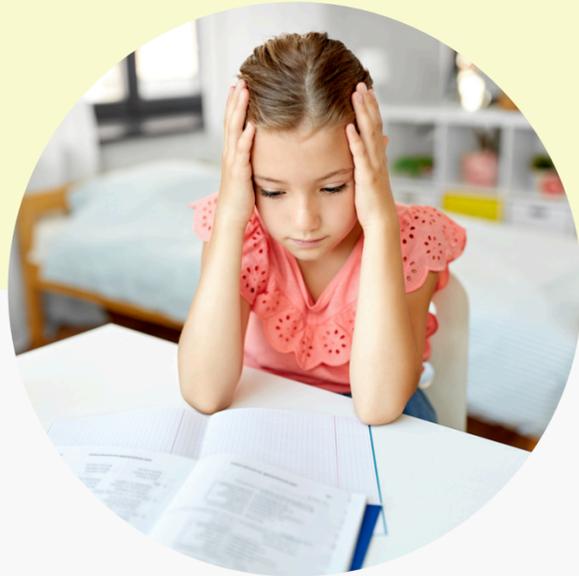
易誘發危機行為的狀況

- 要求或期待不合宜
- 持續感到壓力（如：過多指令；連續受挫、拒絕等）
- 衝突未適當處理
- 師生陷入競爭關係



修改自 Inclusive Strategies to Address Behavioral Needs for Students with IEPs (Wisconsin Department of Public Instruction Special Education Team, 2021)

認識爆發行為歷程-導火線期



學生行為

微小的焦躁行為，如：
皺眉、泛淚、握拳、僵
住、失神等



協助重點

發現並降低導火線影響
覺察個案情緒變化和先兆
協助參與及表達



認識爆發行為歷程-激躁期



學生行為

較明顯的焦躁行為，
如：急躁、喃語、頻走
動、頻分心、難參與課
程、不與人交談對話等

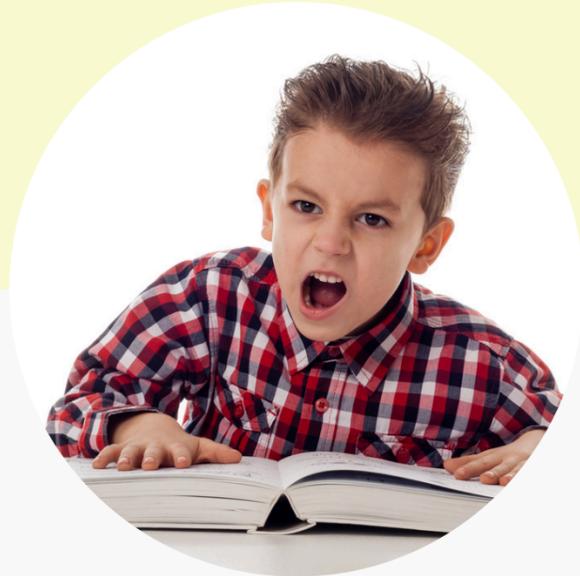


協助重點

減緩個案情緒升溫速度
敏覺情緒溫度變化
減敏感和減焦慮



認識爆發行為歷程-加速期



學生行為

激烈、高頻行為，如：
挑釁、拒絕、激怒他人
等



協助重點

避免額外的刺激，以免
情緒繼續升溫
在情緒爆發前及時回復
可控狀況



協助危機行為處理的第一步

淡定

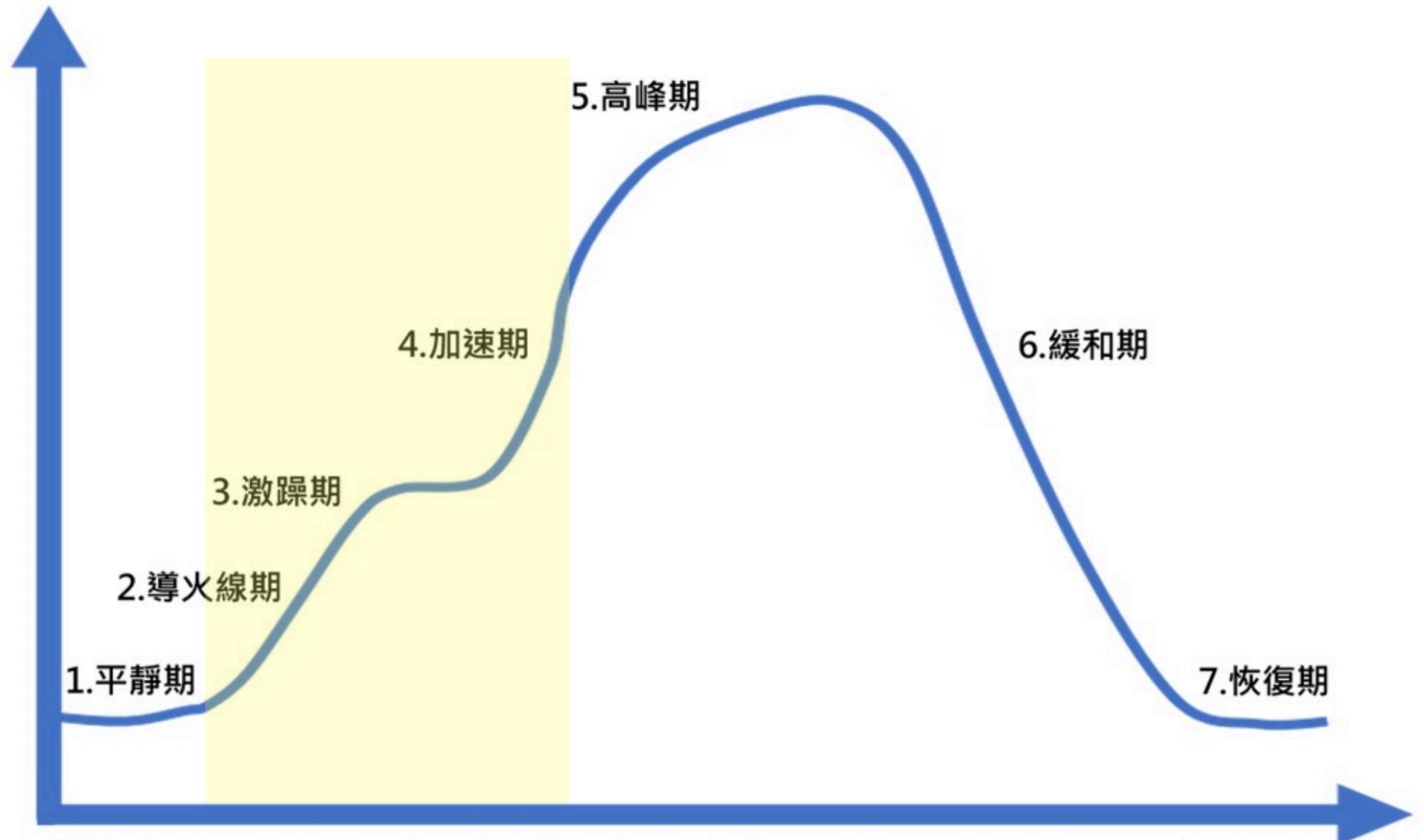
避免情緒互相激化



協助危機行為處理

升溫階段

- 行為前兆出現
- 宜冷靜、一致、簡短、尊重、留意指令時語氣態度
- 避免自己提高聲調加速語氣、發脾氣、質問爭論、挖苦等



修改自 Inclusive Strategies to Address Behavioral Needs for Students with IEPs (Wisconsin Department of Public Instruction Special Education Team, 2021)

升溫階段，協助人員可以.....

嘗試同理

我知道你覺得委屈。

我知道你有些懊惱。

我懂，這讓你有點緊張。

傾聽表達

你是說昨晚沒睡覺，是嗎？

你的意思是你看到同學對你吐舌頭是嗎？

你是說同學弄壞你的手錶，是嗎？

升溫階段，協助人員可以.....

提供選擇

你可以先答選擇題的部分，或是需要我給你一些提示？

你可以先放下筆，休息一下，或是先做這個比較容易的部分？

你要自己做，或是想聽聽我的建議？

要先休息，還是繼續上課？

提供協助

需要我幫忙嗎？

我知道這很有挑戰，我們可以一起解決它。

升溫階段，協助人員可以.....

當下調整

如果來不及完成這頁，下次上課再繼續吧！

如果你還需要一點時間，我們可以跟老師說。

鼓勵調節情緒

慢慢來，不要急/沒關係，別擔心

如果你覺得有點壓力，我們可以一起做幾次深呼吸。

你現在感覺如何？要不要休息一下，再繼續。

毛巾在這，需要的話可以扭一扭。

升溫階段，協助人員可以.....

轉移注意

來幫我一個忙

引導暫離

我們可以去喝點水或上個洗手間

如果需要，我們可以到教室外走一走，讓自己冷靜一下

我們可以去圖書室看看書，等你感覺好些再回來

你看起來很沮喪，我們可以去資源班那裏休息一下

OO老師說要找你幫忙/說說話

我們可以去資源班找老師說

升溫階段，協助人員可以.....

更簡短的正向提示緩和

我們去洗個臉

拿杯水坐下來

我們找資源班老師說

你先休息

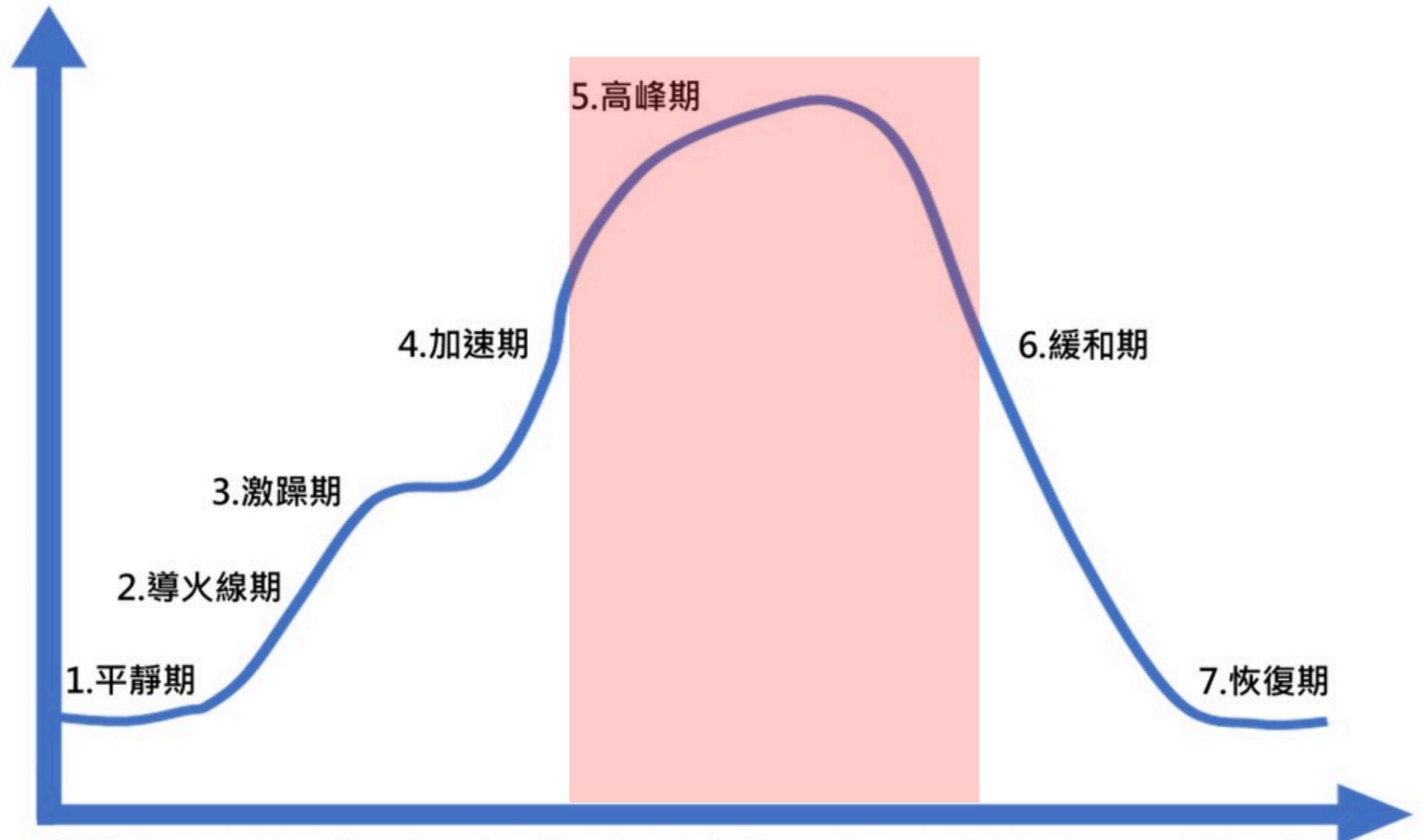
停，放鬆

沒事的，深呼吸

協助危機行為處理

爆發階段

- 高峰期
- 宜保持傾聽、冷靜、穩定
- 避免此時頻繁指令、斥責、提供負向後果、自身情緒高張、陷入師生權力抗爭、要求個案立即就範



修改自 Inclusive Strategies to Address Behavioral Needs for Students with IEPs (Wisconsin Department of Public Instruction Special Education Team, 2021)

協助危機行為處理-高峰期



學生行為

嚴重高頻行為，如：尖叫、攻擊、破壞、自傷、逃跑等



協助重點

維護個案自身和他人安全
避免情緒擴大延燒
情緒爆發後能逐步趨緩



協助策略

通報支援、保持距離維持安全，避免個案視線內過多刺激
最少話語的對話和提示放鬆
(衝突對象不適用)
必要時限制個案活動或撤離他人

爆發階段，協助人員可以.....

安全第一

冷靜

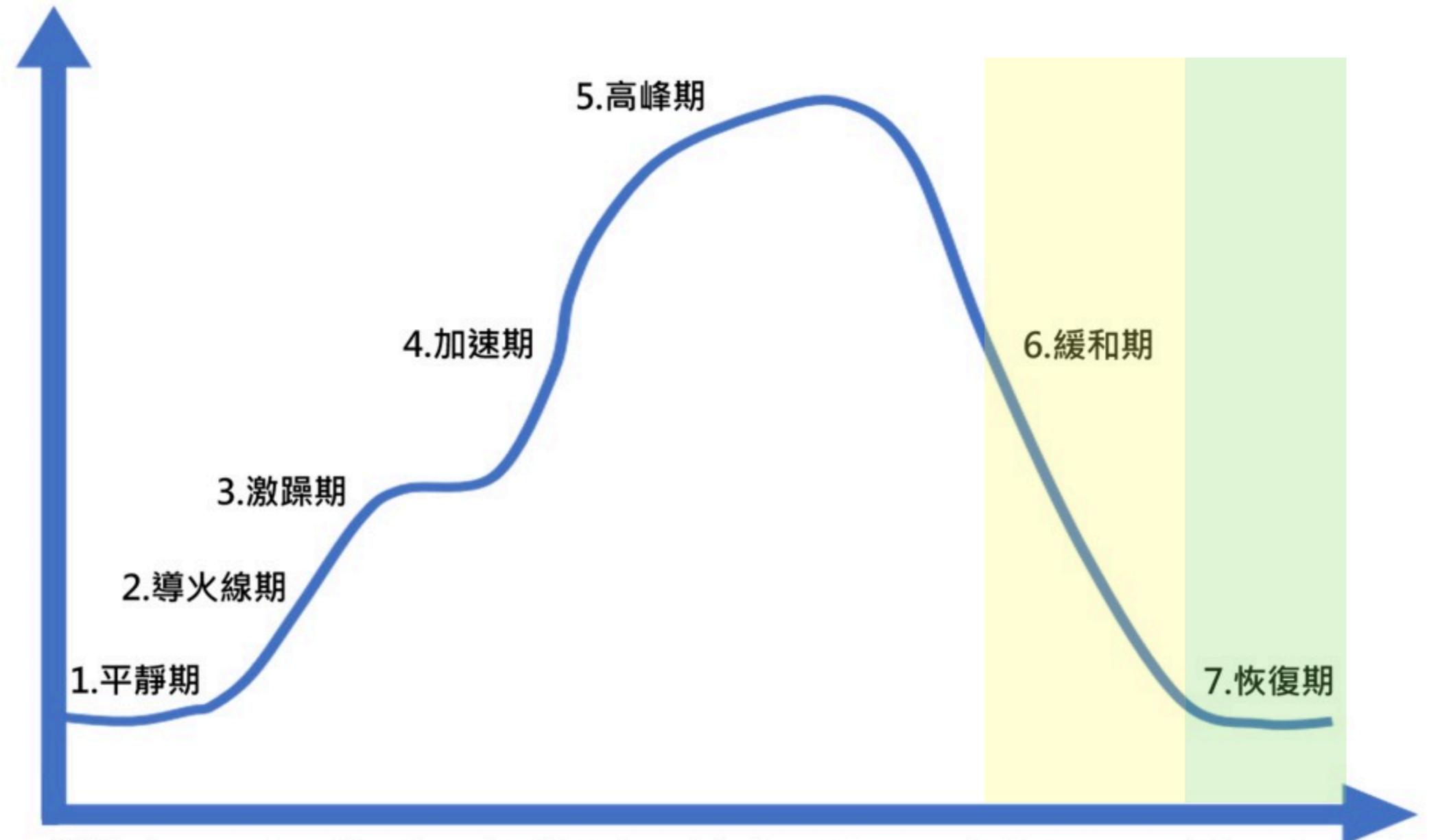
通報

維護安全

協助危機行為處理

恢復與修復階段

- 避免急於指責要求、
避免成為發洩大人的
情緒



修改自 Inclusive Strategies to Address Behavioral Needs for Students with IEPs (Wisconsin Department of Public Instruction Special Education Team, 2021)

協助危機行為處理-緩和期



學生行為

情緒減弱但未完全恢復，如：不知所措、退縮、否認做錯事、順從、睡覺、主動靠近師長、願意坐下對話等



協助重點

協助下台階
避免再升溫
平復情緒，恢復理性
為重回團體預做準備



協助危機行為處理-恢復期



學生行為
日常表現

可能平靜、合作



協助重點

引導回歸群體和原本作息

恢復學習

學習承擔責任



恢復與修復階段，協助人員可以……

陪伴

留一點空間

自然的陪伴

正向指令，協助銜接班級任務

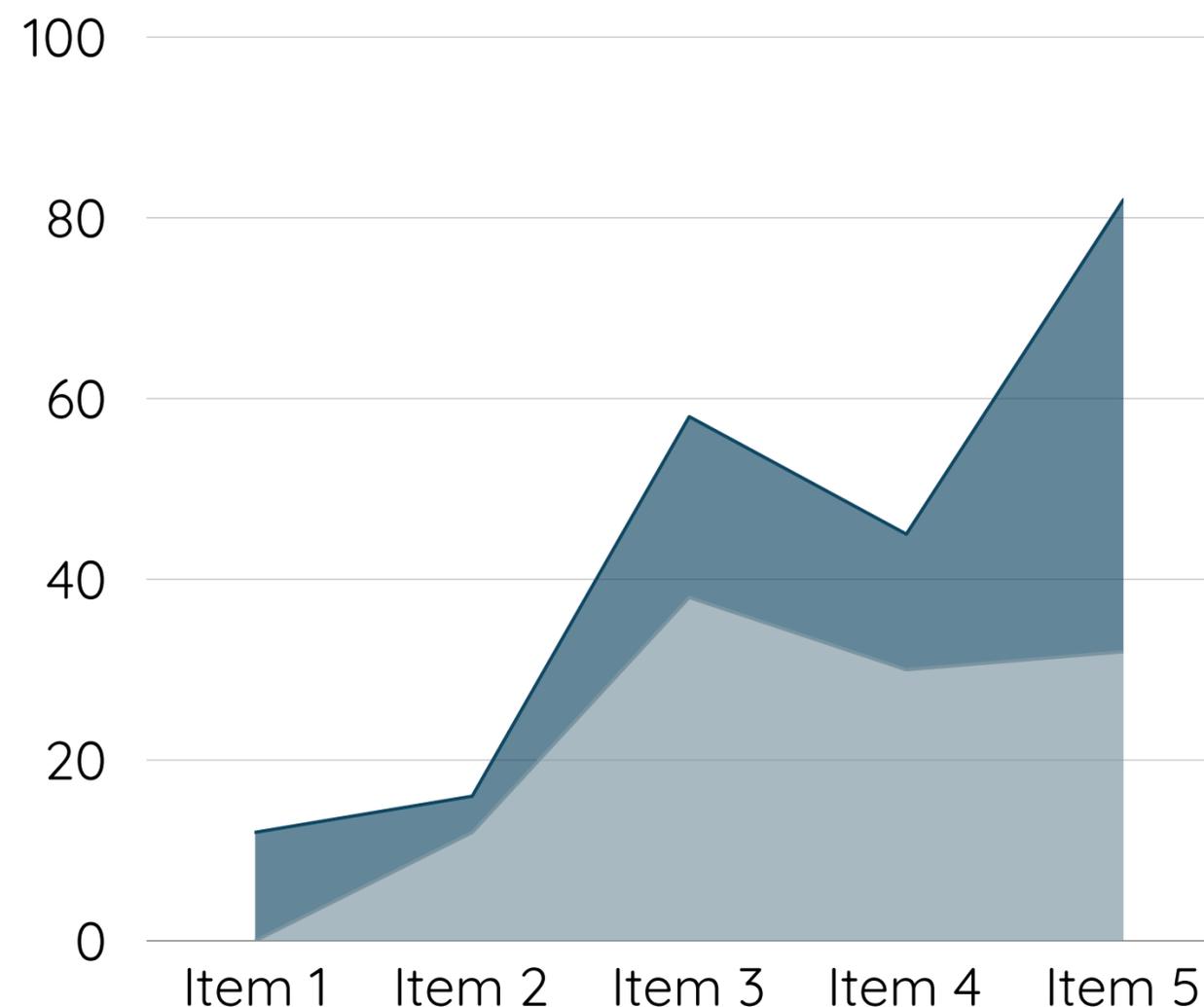
坐到第一組OO同學旁邊

把數學考卷放在抽屜

把聯絡簿放進書包

觀察和紀錄

- 協助進行相關行為紀錄
 - 行為問題、當時情境、可能刺激、先兆行為、行為後他人反應
 - 特定行為的出現次數、強度等
- 別忘了好行為
- 觀察個案在不同情境中的相關需求，並回饋給師長



Conclusion



- 預防重於善後
- 正向行為支持
- 團隊合作，沙盤推演
- 每個人都是個案的重要他人
- 好好照顧自己才有陪伴的力量





Thank you

