



中工特教月刊

特殊生情緒失控之因應方式

108年6月份

特教組資源班

前言

曾發生一名就讀高職的特殊生，因追求女同學不成而情緒失控傷人的事件，本校特殊生在本學期亦經常出現因情緒起伏大而影響教師上課及同學學習的情形。

特殊需求學生的情緒控制議題亟需各界關注。許多學生情緒失控的原因，多是內在需求大過於社會性規範，而在難以考慮後果下造成行為問題。

因此，如何面對特殊生情緒失控問題，有賴家長、教育、輔導與醫療人員共同面對和處理。

面對情緒失控的學生，不管教師說什麼，學生可能很難聽進去，教師如果採取高壓的制止手段，口出威脅話語，例如：「你如果繼續這樣……就……」恐怕只會衍生負面的效果，甚至有可能落入師生之間的權力對抗。



情緒處理因應策略

以下是教學現場的因應策略：

一. 緊急情況的控制

1. 冷靜觀察：要有敏銳的觀察力，當學生情緒失控時，應觀察他的想法和情緒狀況，再依據學生的反應做好預防措施及輔導，防範意外事件發生。
2. 充分的人力支援：學校在平時應加強辦理二、三級預防服務工作，並為全校教師及學生家長提供輔導知能諮詢服務。當出現緊急情況時，應依循校園事件緊急應變管道，由教師和危機小組支援共同處理。
3. 降低誘發因素：調整情緒失控學生所處的環境，以防止行為問題的再度發生（例如：先將該生和關係人分開，避免二度刺激）。
4. 避免節外生枝：規定情緒失控學生來找教師時要先設定目標，或有兩位以上的同學陪同，不可漫無目的遊走導師辦公室、特教組辦公室、學校行政單位場所。為確保學生不會再度失控，教師宜先拒絕學生請求離開視線的要求，暫時先讓學生留在視線範圍內。

情緒處理因應策略

5. 適度的關切傾聽：與情緒失控學生溝通時，儘量保持語句的簡單及中性（沒有太多情緒），清楚的溝通所要傳達的訊息，也讓學生激動的情緒平復。
6. 穩定情緒：提供情緒穩定的方法將有助於解決學生的焦慮感，例如：深呼吸、倒數。當學生因情緒失控而影響教師及同學的安全，可請家長協助先行帶回，等待情緒穩定、不出現攻擊行為時再回到學校。

二. 安排有利學習情境

1. 常態化的教學情境：主要包括結構化的環境（如：作息時間表、簡單具體的生活公約），讓學生了解課程流程與規範，並預作準備與自我提醒。
2. 穩定情緒：教導學生在學校內應有的態度和行為。教師可預先模擬在校應遵守的行為禮儀，要求學生遵守，要注意的是，須以第一人稱述明，如：「『我』應該要」，避免使用「『你』應該要」，才能讓學生願意遵守。

情緒處理因應策略

3. 積極主動的情境安排：教師和專業人員（例如：心理師、家長）可以安排一個社會故事方式或模擬情境，教導孩子正確溝通技巧。例如：亞斯伯格症的學生常無法了解人際互動的情境，如果能設計模擬人際交往情境，使他能進入真實狀況，有利於教師或相關人員教導正確溝通技巧，以及解決現實層面的問題。
4. 勇於嘗試的互動模式：教導學生透過情境的辨識，在對話或與他人互動時，能以眼神注視對方，並控制說話的音調、說話的音量、不能插嘴，以及適時等待的技巧。
5. 善用隨機教育：利用學生當前可能面對的社會情境，加強他解決的方法或改變他的錯誤信念。例如：利用學生目前喜異性的契機，教導正確的社交技巧。

三. 家庭與社區的配合

1. 善用社區環境資源：輔導室結合社區資源（如：張老師生命線、公益及宗教團體）與專業人員（如：社工師、醫師），共同建立學校輔導網絡，以協助進行輔導工作。
2. 融入正常化的社會生活：增加學生參與普通班課程的機會，並鼓勵學生參加課後社團與活動。

結語

情緒控制困難的孩子，有賴教育、醫療和心理輔導三管齊下，先了解孩子的狀況，進而教導如何做出社會判斷，以發展社會應對技巧和策略。

如果遇到孩子表現過度的偏執行為時，也應適時採取行為處理技巧或就診用藥，以幫助控制情緒。



文章出處

特殊生情緒失控了解面對處理。林桂如（國語日報特殊教育版）。

