110/12/06新民國小
情緒管理與行為問題之個案研討實例

心物語心理暨語言治療所

洪雅琳 臨床心理師

講師簡歷

學歷:慈濟大學人類發展暨臨床心理所 碩士

現職:心物語心理暨語言治療所 臨床心理師
台南應用科技大學 兼任心理師

經歷:台北市立聯合醫院陽明院區精神科 實習心理師
台南奇美醫院永康總院復健科 實習心理師
高雄市 南成國小 代理專輔
高雄市 新高醫院 復健科 臨床心理師
屏東市 勝利之家 合作心理師
台南市 家扶基金會 合作心理師

認證:中華民國臨床心理師執照
（心理字第001809號）
台灣睡眠醫學會 睡眠技師
(台睡技字第000182號)
失眠認知行為治療專業人員初階認證

「情緒」的特性?

自然而然的

有意義的

共通性

人人都會有

促進溝通

不受歡迎的

危險的

不成熟的

不可以展現的

沒能力

心靈氣候

- 外表 陽光燦爛
- 理解 霧颯颯
- 靈光(靈感) 一閃
- 創造力 乾旱
- 欲望 洪流

孩子的心智發展

0-1.5Y

我看見，所以我知道

我看到大人負面的表情會避開
我知道大人會注意有趣、特別的事物

孩子的心智發展

1.5-3Y

我知道，你喜歡的是什麼

我知道你這樣是喜歡的意思
我知道我喜歡的和別人不一樣
我知道你可能因為什麼生氣

孩子的心智發展

3-4Y

我知道，你看見的和我不一樣

我知道不同的位置會看到不一樣的東西
我可以根據別人的想法去猜測行動

孩子的心智發展

4-6Y

我知道你不知道

我知道別人跟我想法不同
我知道不同狀況，別人會有不同想法

孩子的心智發展

7Y+

我知道，你不知道他知道

我可以觀察、推測他對另一人的想法
我開始知道開玩笑、諷刺是什麼意思

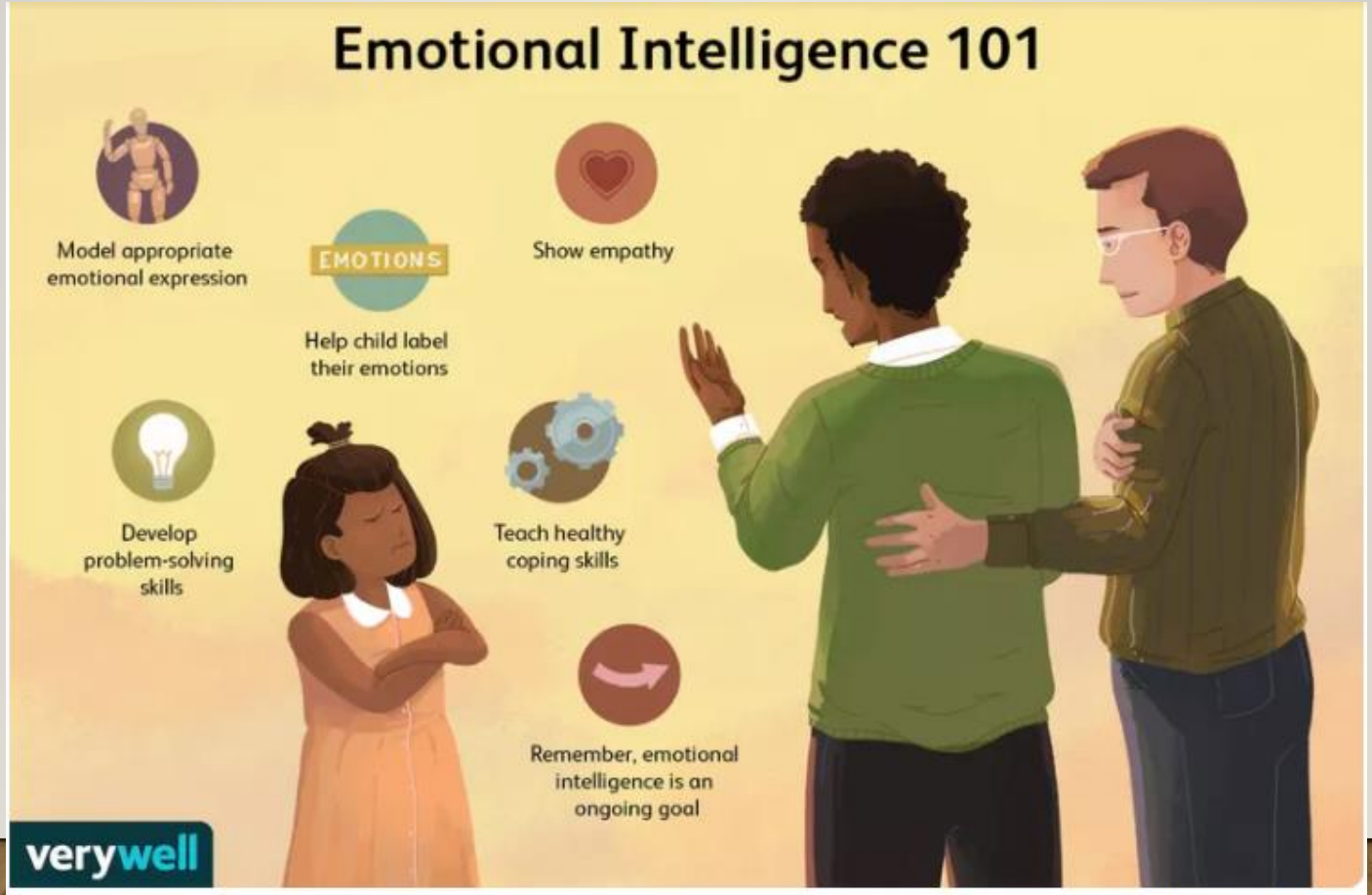
情緒的意義

- 生存
  - 戰或逃
- 人際溝通
  - 情感交流、共鳴
- 引發行為動機
  - 做決定、完成任務
- 情緒無對錯
  - 情緒的負向經驗
  - 不知所措
- 情緒的促發及行為反應有個別差異，關鍵在於個體的**情緒經驗**
  - 混淆或僵化的習慣
  - 對情緒及個人內在的熟悉度

情緒調節

- Label Emotions標定情緒
- Show Empathy同理心
- Model Appropriate Ways to Express Feelings表達情緒
- Healthy Coping Skills健康的因應技巧
- Develop Problem-Solving Skills問題解決能力
- Make Emotional Intelligence an Ongoing Goal動態持續的

情緒管理



Verywell / Bailey Mariner

情緒調適原則

客體協助調節情緒

先傾聽再引導

命名情緒

鍛鍊上層腦

關注及檢視情緒

自我省察

連結自我與他人

自我調節情緒

情緒管理層次

- WHAT
  - 現在是什麼心情?
- WHY
  - 什麼原因引發情緒?
- HOW
  - 累積情緒處理方式，根據情緒選擇最優表現
  - 情緒的**認知**

情緒覺察

- 覺察感受
- 正念練習(10分鐘覺察練習)
- 情緒種類認識、理解、辨識
- 察言觀色
- 微表情、潛規則

- 情緒圖卡、繪本、影片、繪畫、肢體動作

情緒表達

- 具體清楚的陳述
  - 情緒詞彙、理解整合訊息
- 善用「我」訊息
  - 我感覺…..
  - 我希望….
  - 我覺得……
- 表達正向情緒
  - 又輸了!我討厭輸!!!→好可惜!如果可以我也想贏!
- 示範、提供經驗:家庭、學校、同儕、社群媒體

經驗中觀察/模仿/學習

- 對情緒的接納程度
  - 心情不好…可以說嗎?
  - 說了會被罵嗎?
  - 哭很丟臉嗎?
- 表達方式解讀
  - 想像一個朋友從對面走來，你舉起手打招呼，對方卻無視也無反應，這時心裡的想法是…
  - 媽媽的臉很嚴肅…是不是在生氣?
- 回應模式
  - 如果我哭了，別人會怎麼想?
  - 我哭是希望被安慰，結果被說哭不能解決問題…

傾聽

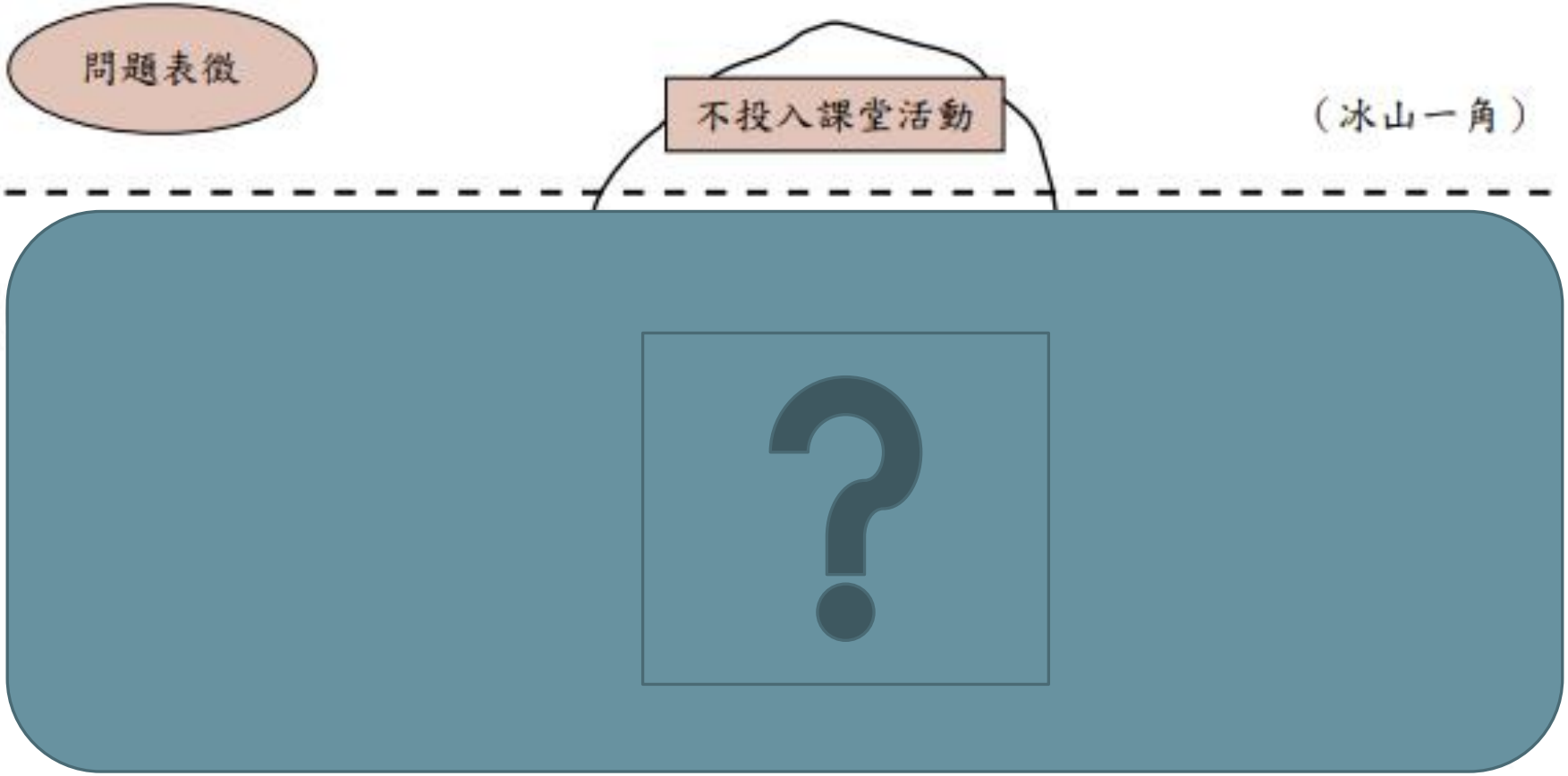
- 我好寂寞，有人願意跟我說話嗎
- 聆聽對於接納兒童、安撫情緒非常見效

- 我猜你現在不太開心，因為…..
- 我發現你開心的時候，表情會是…..姿勢是…..
- 如果我猜錯了…你覺得可能是….

常見的行為問題

- 固著行為
  - 固著行為發生後能使其與現在所處的情境分離，以阻斷外來的刺激，因而逃避困難、減輕焦慮、挫折或阻斷外界刺激。
- 自傷行為
  - 吸引他
    技巧，
  - 厭惡學習
- 攻擊行為
  - 身體攻擊:口語發展較慢者→教導功能性語言或正確的肢體語言
  - 口語攻擊
- 不服從、叛逆、唱反調
  - 生理/遺傳、家庭因素、模仿、溝通/理解問題、過去經驗、不合理信念
- 退縮行為
  - 較常見於基礎能力弱的孩子
  - 光與人接觸
    長時間坐或站在同一地方、持續做熟悉的事不願意改變等
  - 為了逃避被要求做某事或某個情境，當兒童以退縮的行為面對時，往往能達成其目的，離開焦慮不安或有挫折的情境以舒解自身內心的緊張與焦慮感。

我們認為的不適應行為
往往是對孩子來說最適應的行為(過去生存的方法)


問題表徵
不投入課堂活動
（冰山一角）

請找出排列規則

1	2	3	1	5	9	3	9	7
4	5	6	2	6	7	1	8	2
7	8	9	3	8	4	4	6	5
5	6	4	3	6	9	4	1	2
2	1	9	8	7	4	7	8	9
8	7	3	1	2	5	5	6	3
7	5	3	8	5	2	9	5	4
9	1	8	7	9	3	3	6	2
4	2	6	6	4	1	8	1	7

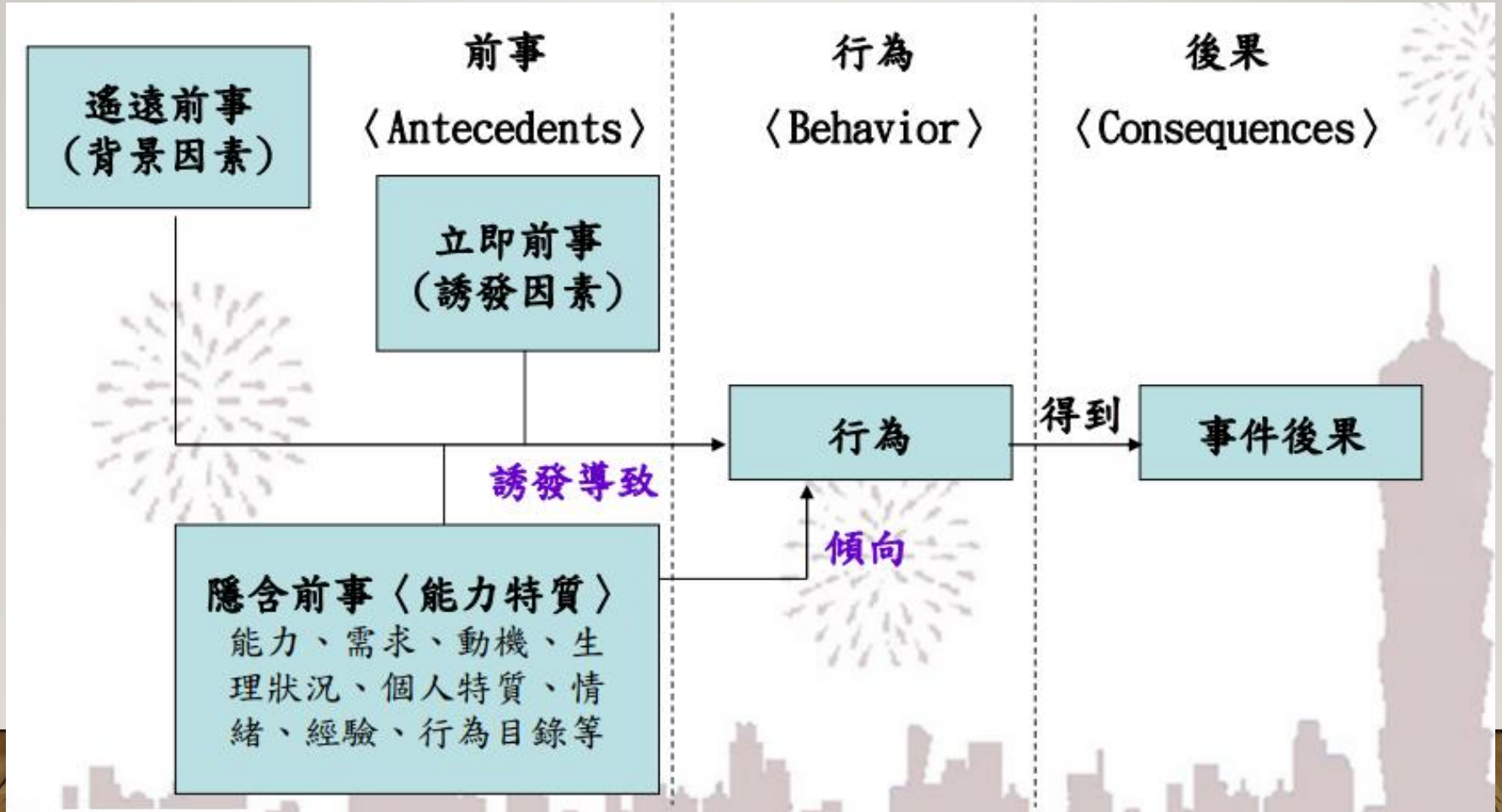
界定行為「問題」

- 了解「問題」 WHAT
- 了解「問題」成因 WHY
- 制定策略
- 處理的是『行為』，非「問題」

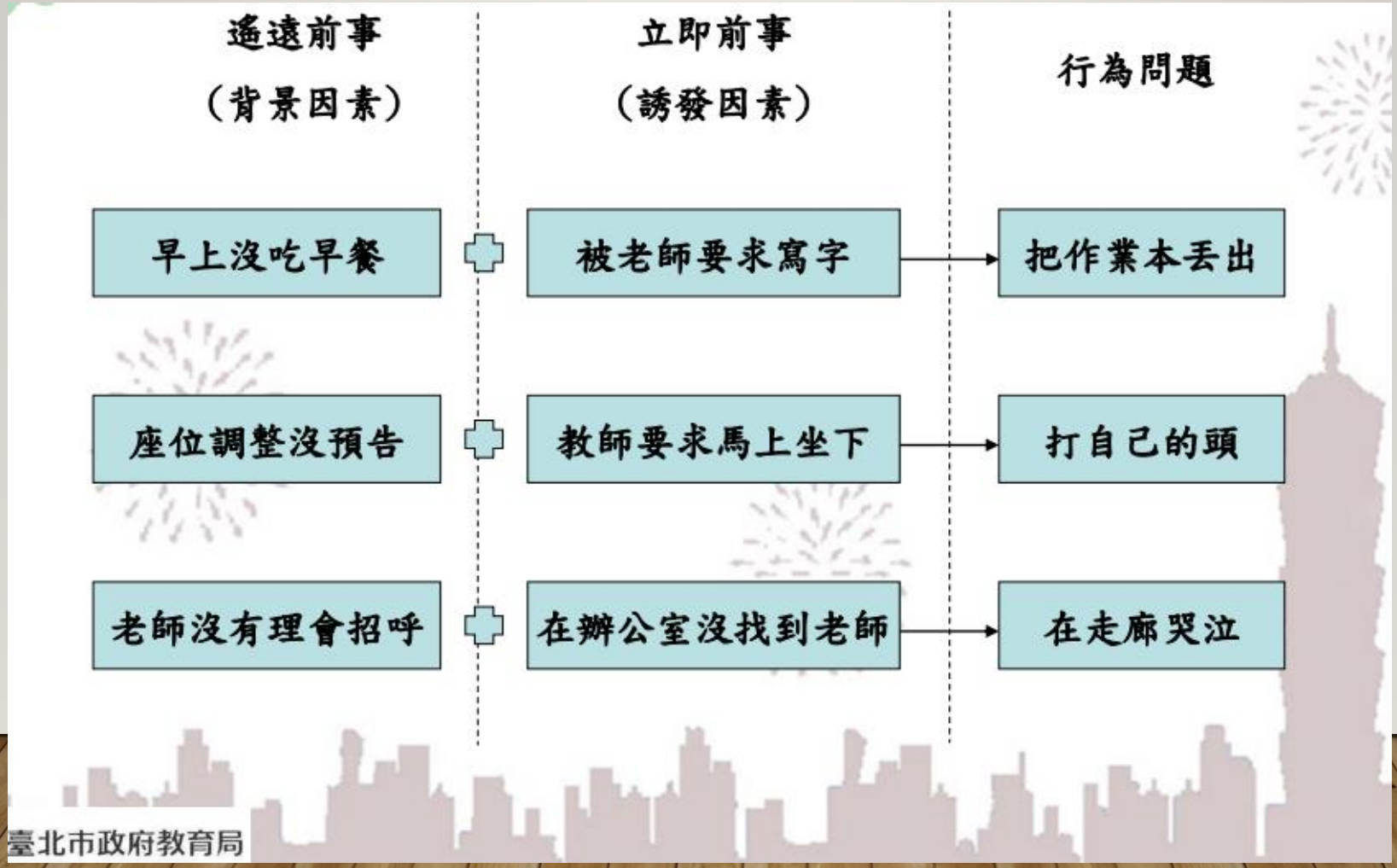
年齡、發展、行為發生的時間、地點、情境、針對對象、周遭人的看法、行為不適當程度、傷害程度、困擾程度

＊處理的優先順序：如果孩子的問題行為比較多，**建議先處理比較嚴重、可能傷害自己或他人，或是影響層面比較大的行為**。
＊一次處理一個問題，避免迷失介入目標。

找出行為問題的ABC


前事
〈Antecedents〉
行為
〈Behavior〉
後果
〈Consequences〉
遙遠前事
（背景因素）
立即前事
（誘發因素）
誘發導致
行為
得到
事件後果
傾向
隱含前事〈能力特質〉
能力、需求、動機、生理狀況、個人特質、情緒、經驗、行為目錄等

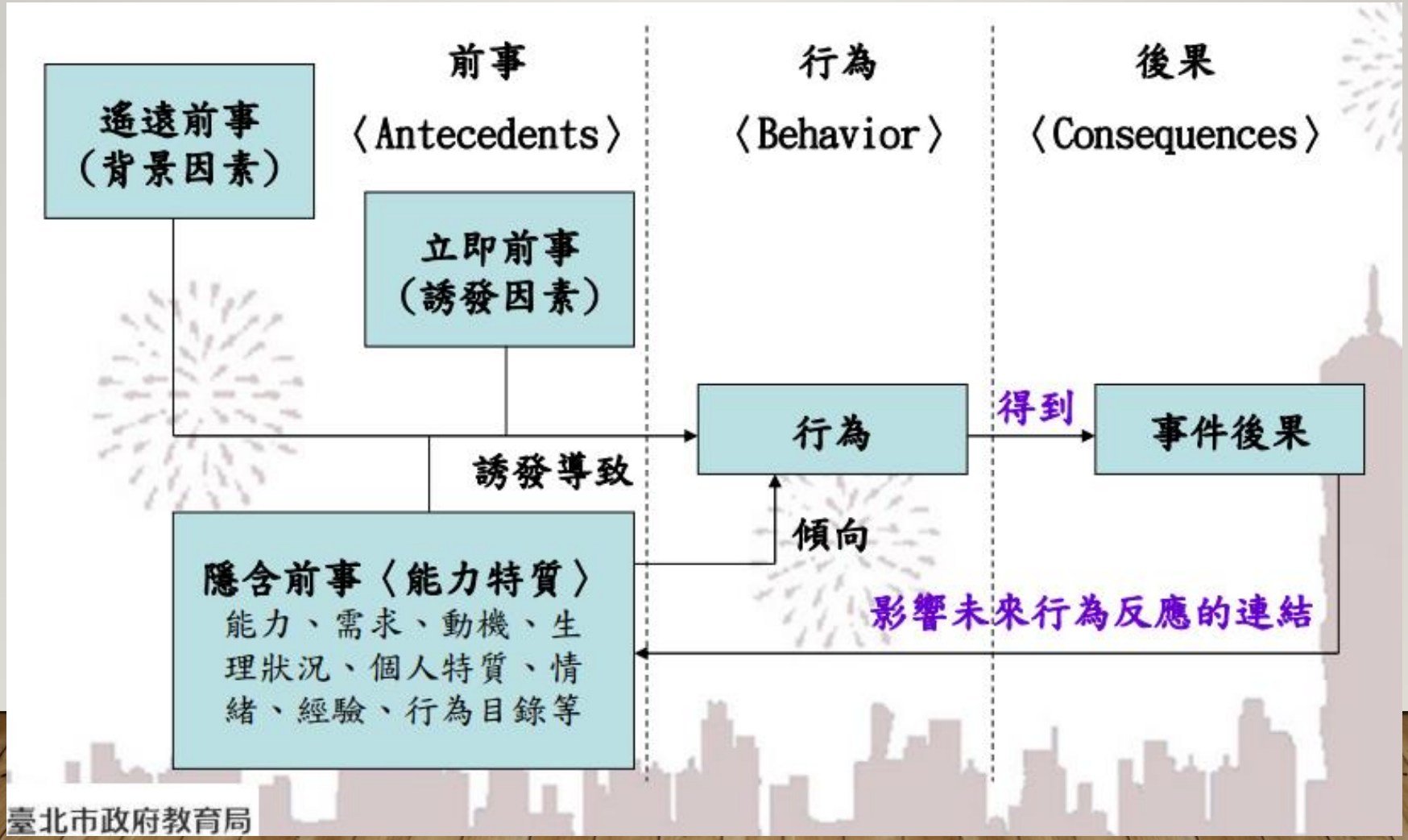
前事導致行為


遙遠前事
（背景因素）
立即前事
（誘發因素）
行為問題
早上沒吃早餐
被老師要求寫字
把作業本丟出
座位調整沒預告
教師要求馬上坐下
打自己的頭
老師沒有理會招呼
在辦公室沒找到老師
在走廊哭泣
臺北市政府教育局

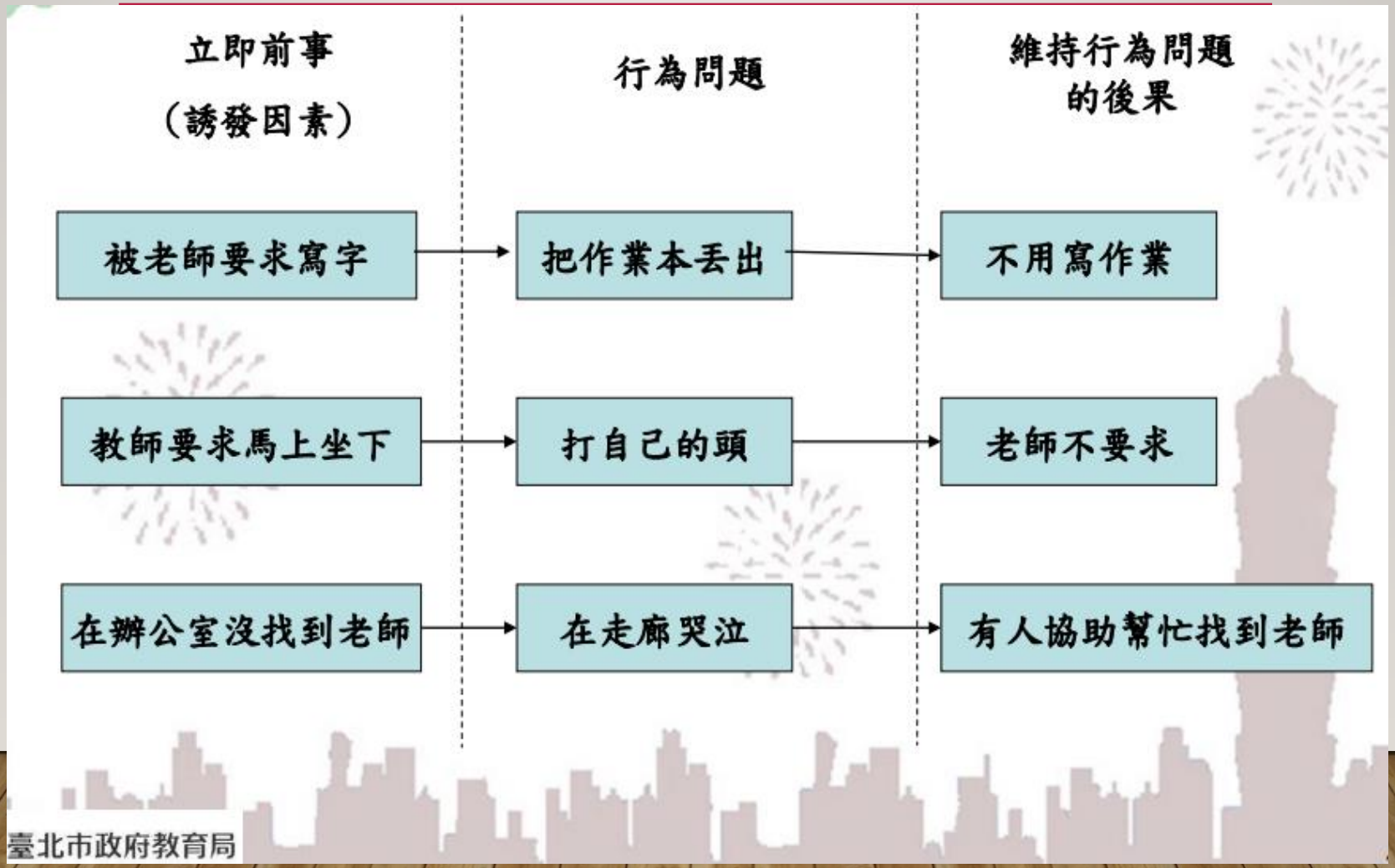
前事類型

- 遙遠前事（背景因素）
  - 主要存在於環境中，非立即產生影響的事件或變項。
  - 如：物理環境、社會文化因素等
- 隱含前事（能力/特質）
  - 主要為個體本身條件變項
  - 如：生理狀況、疾病影響、個人特質、經驗等
- 立即前事（誘發因素）
  - 主要為引發行為的導火線事件
  - 如：被要求做事、被同學欺負等

後果對行為的影響


前事
〈Antecedents〉
行為
〈Behavior〉
後果
〈Consequences〉
遙遠前事
（背景因素）
立即前事
（誘發因素）
行為
得到
事件後果
誘發導致
傾向
隱含前事〈能力特質〉
能力、需求、動機、生理狀況、個人特質、情緒、經驗、行為目錄等
影響未來行為反應的連結

後果維持行為


立即前事
（誘發因素）
行為問題
維持行為問題的後果
被老師要求寫字
把作業本丟出
不用寫作業
教師要求馬上坐下
打自己的頭
老師不要求
在辦公室沒找到老師
在走廊哭泣
有人協助幫忙找到老師
臺北市政府教育局

行為功能分類

	內在刺激	外在刺激
獲得	感官刺激	獲得關注 取得物品 參與想要的活動
逃避	身體不舒服 情緒的困頓感受	他人注意 處罰 不想要的活動或工作 作息改變 被打斷或被剝奪

孩子的求救訊號

- 拙於控制情緒，易怒
- 不善與人溝通
- 無法融入團體
- 丟三落四
- 注意力不集中
- 無心學習
- 拒絕做不想做的事/逃避討厭的事物
- 說謊
- 怪罪他人
- 坐不住
- 動作不協調
- 缺乏自信
- 聽不到老師的警告或提醒
- 無法配合當下情況應對
- 記不得國字
- 不擅長算術

行為功能確認，策略方能對症

- 學生上課愛說話，怎麼做?

安靜收斂下次不再犯

老師叫去罰站 ➡

正好，上課好無聊

介入原則

- **環境調整**
  - **預防**行為問題的發生，引發適當行為的產生
- **行為訓練**
  - 因缺乏適當行為，所以要教適當行為，或是訓練**適當行為**以取代**問題行為**
- **後果處理**
  - 找出**維持行為**發生的因果關係

行為訓練

- 溝通能力訓練：訓練孩子表達以取代問題行為，通常孩子能表達後，情緒反應也不會那麼強烈。表達不限定說出來，也可以用指或圖字卡表示。
- 社會技巧訓練：教導適當的社交互動方式，以適當的方式來表達自己的情緒和感受，並增加與他人的互動。包含情境的辨別，以及自我控制能力的提昇。
- 做選擇及做決定能力的培養：通常讓孩子有自主權，會降低抗拒或負向情緒反應產生的可能性。善用日常生活中可練習選擇的機會。
- 休閒陶冶： A. 同儕從事的休閒活動B. 功能替代的休閒活動C. 終身適用的休閒活動

行為管理策略

- 增強制度:正增強、負增強、嫌惡後果、區別性增強、社會性增強
- 懲罰:較容易造成孩子情緒失控、衝突增加，要避免誤用或濫用。
- 忽略:當問題行為確定是為了引起注意時，但若行為已會造成他人或孩子傷害時，則不可使用。
- 隔離(time out):
  - 隔離時應有成人陪同
  - 預防孩子接近喜歡的物品和活動（避免隔離變成正增強）
  - 限制和孩子的口語交談（避免讓孩子獲得注意）
  - 發生危險的或破壞性行為才予以隔離（否則用多了就沒效）
  - 隔離必須在錯誤行為之後立刻應用

行為教導策略

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

行為教導策略

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、…
…	

行為教導策略

流程	內容
說明	用來解釋行為的觀點或行為的執行步驟。可利用繪本、影片、生活實例、…等方式進行。
示範	教師實際執行行為的展現方式。
演練	個案實際操作被教導的行為。
回饋	教師或同儕對於上述演練提供操作步驟上的肯定和修正建議。
再演練	針對修正建議調整行為後，再次練習操作。
再回饋	同上回饋所述。

在危機行為中的使用時機

前事調整

1.校園團隊合作
2.冷靜等待
3.溫柔堅持

冷靜期	誘發期	激躁	加速期	高峰期	消弭對立	回復
合作 投入學習	受挑釁 被懲罰 需求未滿足	急躁不安、憤怒、無法專注、喃喃自語、無法完成老師交代的事	挑釁老師、拒絕作業、激怒同學	施暴 尖叫 自傷 逃跑 哭喊 暴怒	情緒慢慢減弱 不知所措退縮 疲累 順從 睡覺	安靜 合作
給予增強	**發現先兆**	**反應中斷**	**重新指令**	**退出戰場**	**故意乎略**	**增強**
給予注意增強適當行為	消除導火線，找出問題來源並幫忙解決	給他關注，讓他做一些他喜歡的活動，但還是得回來做該做的事	冷靜、簡明扼要講重點、不要糾正	不要加入權力抗爭、給予選擇、給他時間和空間	不要火上加油，不要指責，假裝沒事，執行學生選擇後的結果	接納、適時處理

嫌惡後果處理策略分級

消弱
反應代價
隔離
回復原狀
過度矯正
身體制服

嫌惡後果使用原則

- 預告行為後果
- 最少化侵入及限制，提供參與及選擇
- 執行後果策略也要同時**教導正向行為**以及**調整生態環境**
- 保持理性情緒，對事不對人
- 目的是為了
  - 獎勵好行為，非懲罰壞行為
  - 建立信任關係，非破壞關係
  - 建立成功經驗，非紀錄犯錯次數

不會切蛋糕的犯罪少年

1 次障礙：障礙本身。

2 次障礙：周遭的人缺乏障礙相關知識，無法獲得學校等處的援助。

3 次障礙：成為非行少年進入少年院依舊無法獲得諒解，由於指導嚴格而情況惡化。

4 次障礙：出社會後更無法獲得諒解，又受到歧視，工作無法持續而再度出現偏差行為。

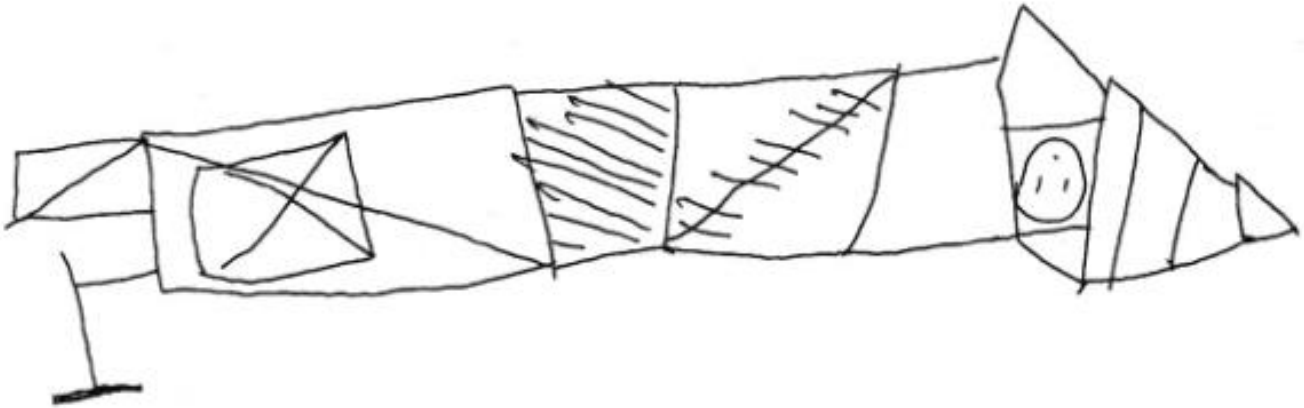
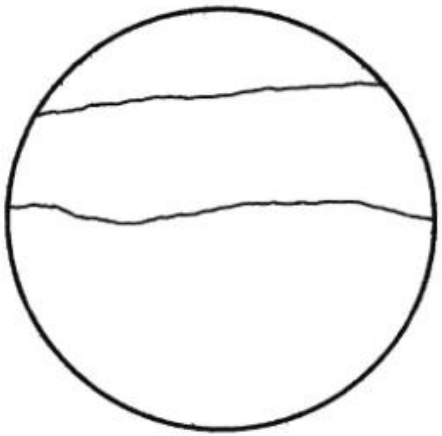
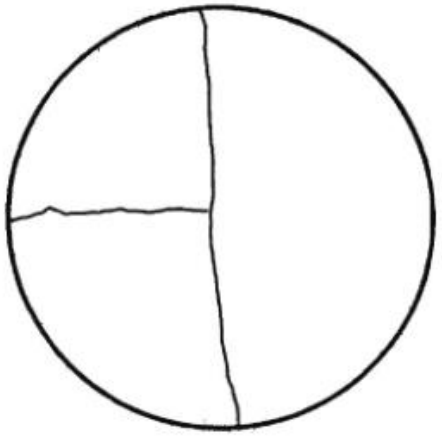


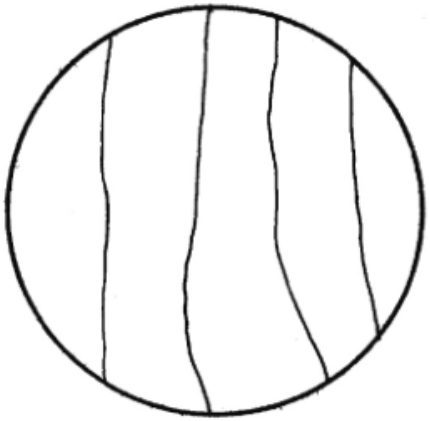
圖1－2　少年臨摹的圖形

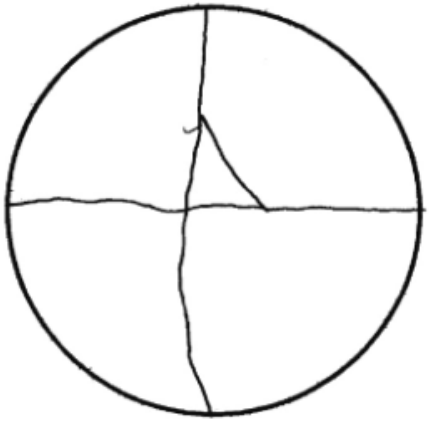




左：圖2－1　少年A畫的三等分

右：圖2－2　少年B畫的三等分





左：圖2－3　少年B首次畫的五等分

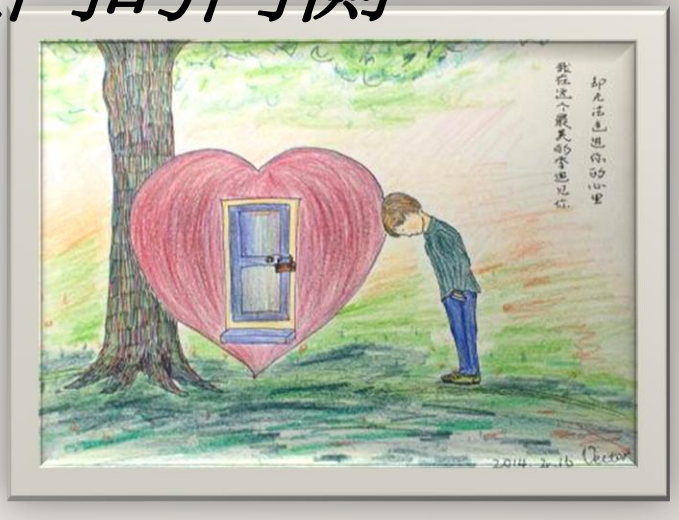
右：圖2－4　少年B第二次畫的五等分

行為問題背後的困難

- 認知功能----小學二年級
- 情緒調節弱
- 人際社交--- **被害→加害**
- 動作協調弱
- 反省能力缺乏
- 高自尊-低自信**→無法客觀看待自己**

讚美無法解決困難

- *孩子心房的門把裝在門的內側*



從「社會」、「學習」、「身體」三方面協助

- 發現自我
- 提升自我評價
- 直接提供課業輔導，找出適合的讀書策略
- 強化認知功能:臨摹、記憶、尋找、想像、數數

強化認知功能

範例：猴子家有個大花瓶。

急急忙忙想鑽進大花瓶裡的是貓咪。

伸出腳想把花瓶踢破的是小狗。

答案：猴子、急急忙忙、伸出

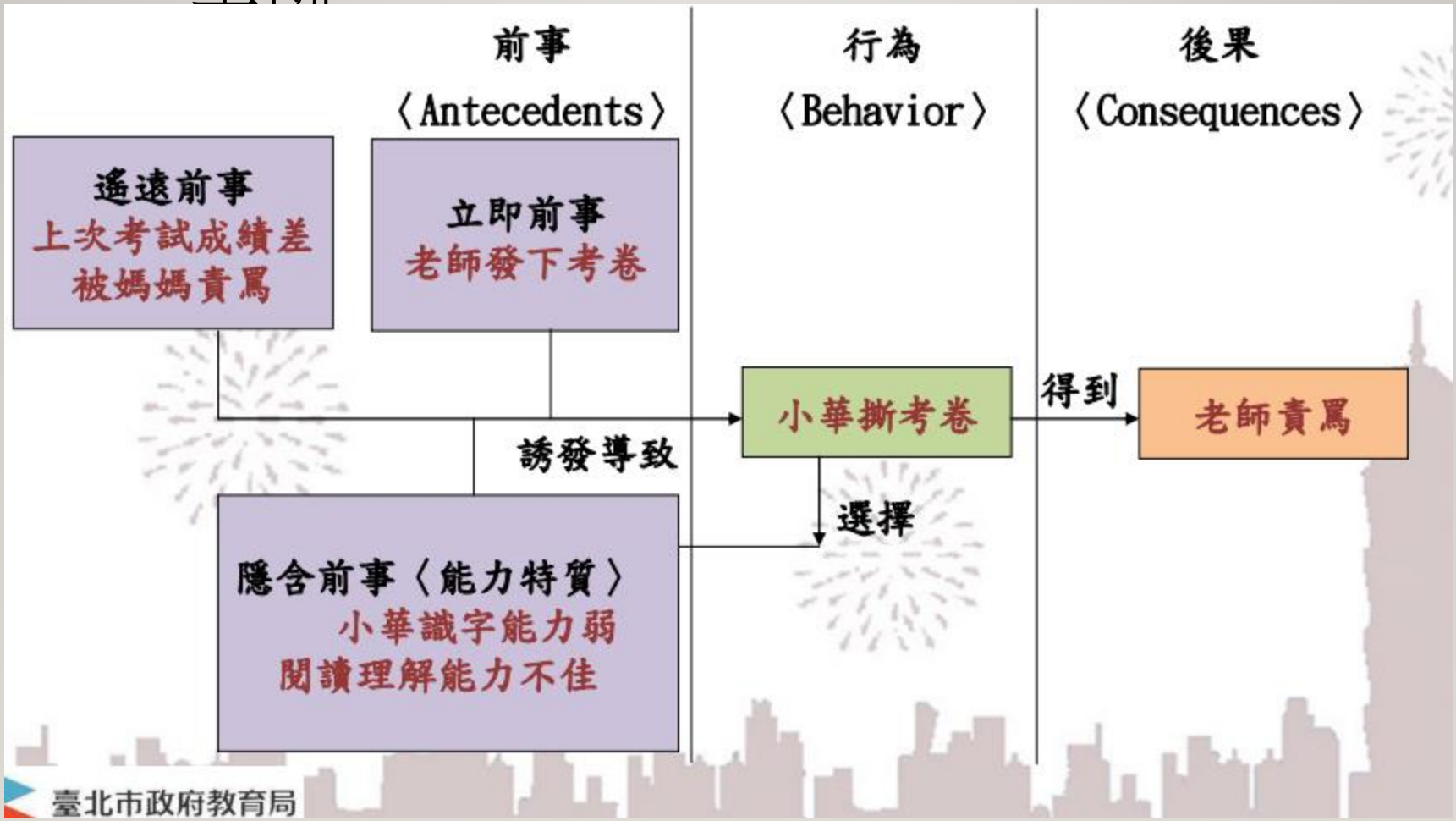
- 畫[視知覺功
- 詞，同時聽到動物名時要拍手[聽知覺功能+工作記憶]
- 尋找:從一堆圖中尋找相同的圖卡、找出不同處[視知覺+記憶+完形]
- 相像:看著圖像正面，想像左右前後的樣樣[同理+觀點取替]

我們可以做的就是

增加正向行為(正向行為的訓練)
減少不當行為(問題行為處理)
維持正向行為

建立良好關係是介入的基礎
校園團隊合作是問題處理的核心

案例一


前事
〈Antecedents〉
行為
〈Behavior〉
後果
〈Consequences〉
遙遠前事
上次考試成績差
被媽媽責罵
立即前事
老師發下考卷
小華撕考卷
得到
老師責罵
誘發導致
選擇
隱含前事〈能力特質〉
小華識字能力弱
閱讀理解能力不佳
臺北市政府教育局

案例二

- 同學叫小明綽號，小明大聲回罵「*@&，你不要再叫喔！」同學繼續叫，小明用手捶同學手臂「叫你不要叫，你還叫」。
- 在課堂上，小明為了要查一張想要畫的圖，拿出手機並開機；教師看到，請小明關機，小明起初表達「不要」，後來教師以平穩口氣表示這是全班約定，請小明收起手機，小明可以接受。
- 個案：在英文課分組時，沒有人找我同組，我就去找其他人一 組，但都被拒絕，後來我就跟老師說我一人一組好了。

案例二

同學A：他有時候反應很大，上次我只不過說他髮型很好笑，他就拿剪刀對著我說：「不然你剪啊！你幫我剪啊！」。

同學B：到視聽教室上課，他把我的椅背套弄起來，我沒有理他。

媽媽：會跟弟弟搶電腦用，然後去租、買一堆漫畫，我說要全部賣掉，後來他把那些漫畫都藏起來；老師說他在學校有時候情緒來時，反應過頭；在家裡也是會啦，就是講話很大聲啦！然後弟弟有時候會開玩笑，他就很生氣，我聽起來也沒有罵他或嘲諷他的意思，我也不知道怎麼處理！

感謝聆聽