

# 情緒行為障礙學生的班級輔導實例

張苑蔚

國立彰化師範大學特殊教育學系  
資賦優異教育碩士班研究生

賴翠媛

國立彰化師範大學特殊教育學系  
副教授

## 壹、前言

情緒行為障礙的學生經常出現情緒和行為不協調的狀態，包含無法正確的表達情緒、無法正確的解讀他人的情緒行為、以過度或不當的方式進行人際互動等。本文以一個國中資源班學生為例，說明教師輔導內容與流程，期望能提供特教教師和相關人員情緒教育之參考。

## 貳、文獻探討

### 一、特殊需求與輔導

張世慧、藍瑋琛(2013)指出疑似情緒行為障礙的學生可經由鑑定與評估等流程及早發現高危險群；洪儷瑜(1998)指出情緒行為障礙的成因複雜，若要提供長期的階段性輔導應整合不同專業，依據學生問題的嚴重程度規劃合宜的目標與介入策略，避免情緒行為問題惡化。在教室和學校環境中，兒童和青少年需要具備的技能有管理不良情緒、冷靜和專注、接受指令，與同儕和成人合作的關係(Jones & Bouffard, 2012)。杜家文(2008)提到教師在

協助情緒行為障礙學生時，若能預防不適宜的行為發生、增加適宜行為、減少不適宜行為、建立新適應行為，將能有效導正其行為問題。高博銓(2014)認為行為問題的預防，可從學校文化、班級經營、情緒管理等方面加以努力，減少學生情緒行為問題產生。

### 二、三級預防：全校性的介入

情緒行為障礙學生的鑑定與安置工作需要配合全校性的積極介入計畫，以心理衛生預防觀點所規劃的三級預防模式具體實施(洪儷瑜、翁素珍、黃慈愛、林書萍、彭于峰、吳怡潔，2000)。

#### (一)初級預防

為防範問題的發生，對所有的學生採用有效的輔導策略，包含有效的教學、明確的期待、建立學生自我監控的行為、對好的表現提供回饋與增強等；而針對具有情緒行為障礙的高風險學生，需考量教學或教材調整、提供同儕協助、改變座位安排、移除發展正向行為的阻力。

## (二)次級預防

為早期發現早期矯治，對於疑似情緒行為障礙的學生，應採取積極預防與中止惡性循環的介入輔導。許多情緒行為障礙的學生在早期都會先出現學業學習困難或人際適應困難，如果能在困難早期出現時提供協助，其效果會遠比已經長期出現後介入更為有利。

## (三)三級預防

針對出現嚴重適應困難的情緒行為障礙學生，為避免問題產生併發症、過度複雜化，或是對個體或他人造成不良的影響，宜採取治療層級的服務。此階段服務的人數最少，問題的嚴重程度也最大，不僅需要專業輔導也需要其他相關專業與特殊教育共同合作。

## 三、資料收集與介入

情緒行為問題學生本身的障礙使其難以接收教師的指示，而教室情境的影響因素相當多元，使得其學業表現與行為問題之間更為複雜，因此，課堂中的評估程序有益於掌握其學業表現與行為問題之間的關聯性(Sutherland, Lewis-Palmer, Stichter & Morgan, 2008)。洪儷瑜等人(2000)提出收集評量資料應包含原班教室觀察記錄與個案生活資料，並歸納行為問題發生之前的前因及行為後果，運用這些資料協助教師修改課程方式或課程要求，發現學生面對挫折所需的社交能力，減少行為問題發生的可能性。必要時與原班任課教師採取協同教學方式，執行高結構的教學或協助

策略，以找出最適合學生的教學或協助策略。

## 參、個案輔導

### 一、個案背景

在與個案(小石)見面之前，經訪談任課教師發現，小石個性好勝心強，愛面子，自我中心，很少聽從別人的想法。爸媽多將目光放在弟弟身上，小石感覺不再被愛，自由和關心都受到剝奪。在學校與人互動，經常處於防衛狀態，常以性的議題和言語吸引同儕關注，也因不當發言令其他同學心生厭煩，不想與之互動。課堂中經常干擾教師上課，發出聲音或吵鬧以吸引注意。在進行初步評估後，整理出下列7項小石的主要狀況：

- (一)缺乏界線概念：缺乏時間、人際、身體等三方面的界線概念。上課經常遲到或忘記時間；與人談話，經常打斷別人或專注自己的想法；經常和同學相互打鬧，讓人感覺不舒服。
- (二)做事缺乏彈性：一次無法完成多項工作，專注於單一事件且做事情注重步驟和流程，缺乏彈性。例如：教師交代要完成的罰寫作業，小石會專注於完成作業，而忽略學務處的緊急廣播。
- (三)在意懲罰，逃避責任：對於有罰則的任務，或者教師指定會加倍處罰的事情，會積極完成，並以此作為逃避其他責任的藉口。例如：教師下課關切小石的缺交作業，小石則以遲到四次

會被記過，告訴教師不能耽誤他的時間，制止教師進一步討論缺交作業的問題。

(四)逃避問題：小石經常逃避也不想面對自己的問題。害怕犯錯，常常以「自己做不到」、「這個很困難」、「怎麼做都沒用」等說詞，逃避自己的挫敗經驗。

(五)嚮往權威，希望領導別人：小石在處理問題時，經常以權威者的想法或意見作為依據，也會將權威者告誡其行為的內容，轉述作為控制別人的武器。

(六)缺乏社交技巧：人際社交技巧差，無法正常表達自己的想法甚至引起別人討厭。例如：小石會想要參與其他同學的討論，但經常以髒話或者罵同學的方式，吸引大家的目光。

整體而言，小石的情緒與行為問題嚴重地干擾其學習表現與生活適應，亟需適當的輔導介入以改善其班級中的人際問題。

## 二、輔導策略

洪儷瑜等人(2000)指出普通班教師若能於班級經營時妥善運用輔導策略，將能預防一般學生的行為問題並減輕情緒行為問題的出現頻率。張民杰(2011)提到若要建立正向的師生關係，教師應善用溝通技巧，以公平一致的態度對待每位學生，尊重並關懷學生福祉，營造安全無威脅的心理環境，對學生表達正向的期望，協助學生獲得成功的經驗。

有效的班級經營雖有助於降低情緒行為障礙學生問題之惡化，然而，輔導策略是否能發揮功效仍須仰賴教師的態度。因此，針對情緒行為障礙的學生，在尋找協同合作教師上，應考量下列幾項：

(一)教師與學生的關係：此類型的孩子，通常與教師的關係不太融洽也不擅長與人互動，在挑選協同工作教師時，應優先考量教師和學生的互動是否會相互干擾，例如：學生會刻意挑釁教師、學生會主動找教師麻煩、教師的做法會引起學生的情緒或者其他行為表現等。

(二)清楚的管教界線：教師能引導學生自我釐清行為問題、掌握明確的管教界線，但處理行為問題的過程要有彈性，且能逐步引導學生了解情緒與行為之間的關聯。

(三)良好的情緒管理能力：在處理個案狀況時，師生雙方經常會陷入情緒衝突。因此，教師具備良好的情緒管理能力，有助於正確的發現個案問題，並能適時的針對個案行為進行介入處理，不被情緒左右。

(四)了解合作的重要性：學生在學校系統的行為表現，彼此關聯又相互影響；參與協同合作的教師應能掌握事件發生的具體內容，以客觀的方式蒐集資訊，並與其他教師進行個案資訊交流。

(五)持續合作的意願：持續合作的意願是系統工作最困難也最重要的因素。在處理學生問題時，教師除了面對合作的期待與自我的壓力之外，也經常會面臨困境的考驗。若要使得教師願意持續投入，應於協同合作前告知即將面臨的挑戰，

邀請教師實際參與相互支持，並且鼓勵教師嘗試不同的教學策略。

### 三、介入方式

針對小石的輔導流程與介入活動，除了結合系統的分工之外，輔導聚焦於引導

小石看待生活問題的多元角度及包容尊重的胸懷；幫助小石接納自己的優勢和劣勢，累積自我內在與外在的能力，以發展自我實現達成目標的潛能。下表為小石的輔導相關內容：

表 1.  
輔導流程與介入活動

流程	日期	介入目標	介入活動
鑑定與評估	上學期	1.確定障礙情形 2.釐清學生問題與介入需求	資料收集
二級輔導	3/6 3/20 4/10 4/17 4/24 5/8	協助釐清其內在需求與外在表現 (自我覺察練習、時間界線練習、人際關係整理、情緒行為事件整理)	個別輔導
初級輔導	5/15	協助普通班學生認識情緒行為障礙的特質與行為困境	特教宣導
初級輔導	5/15	入班輔導 班級經營策略	班級輔導

在陪伴小石的個別輔導階段中，教師透過下列 10 個階段的目標與努力，幫助他適應學校團體生活的學習。

#### (一)準備階段

與孩子見面之前，先透過書面資料和導師訪談了解學生的基本資料(家庭狀況、興趣、生活作息、優勢和劣勢能力、學校人際、特殊狀況)。

#### (二)初次見面

瞭解學生家庭生活和學校日常生活，幫助學生自我認識。

#### (三)建立共同目標

針對小石的問題與需求舉出可行的作法及說明具體成果。

#### (四)賦予學習和成長的機會

引導小石評估風險和行動計畫。

#### (五)不間斷的關心與追蹤

固定時間關心小石的行動計畫執行狀況，肯定小石的努力。

### (六)傾聽孩子的突發事件

引導小石自己找出可行的解決方案，針對行動的原因和方法。

### (七)挫敗經驗的學習

與小石討論挫敗經驗與修正行動的過程，透過挫敗經驗的回顧，找出生涯發展的動力與正向力量。

### (八)累積成功的能力

觀察其他同學的成功典範，找尋可以模仿的方式增進自己的能力。

### (九)重新整合自我

引導小石整合自我概念與發展自我能力。

### (十)再次出發

最後階段，教師給予小石整體回饋，說明其社交的自學任務。

在個別輔導過程，完成上述 10 個階段的目標與努力，協助小石釐清內在需求與外在表現後，提升小石對於自己能力的認知。

## 四、支持系統

普通學生對於小石的不了解以及人際隔閡，應進行初級輔導如特教宣導、班級輔導等。情緒行為問題障礙的標籤對於學生在環境中的表現存在著許多風險，如：學生缺乏自我期許、不受老師期待、受同儕排擠等(Rimm,2008)。因此，普通學生應瞭解情緒行為障礙的原因與特質，發展同儕支持與關懷的能力，以合宜的方式反應、

協助與接納(孟瑛如,2006)。另應強化班級系統的功能，著重於建立正向的班級氣氛。針對特教宣導與班級輔導方式說明如下：

### (一)特教宣導

選定小石抽離至資源班上課的該節課，由資源班導師入班進行 15 分鐘的特殊教育宣導活動，藉由情緒行為障礙的影片賞析，了解情緒行為障礙的特質與行為發生的困境，讓普通班學生對於此類情緒行為問題的特質有初步的認識。緊接著 30 分鐘，由輔導教師進行班級輔導，針對情緒行為問題與人際互動進行討論。

事前告知小石即將入班進行特教宣導，並了解小石對於教師入班與班上同學互動的想法。不論學生狀況如何，在進行相關活動的介入時，應保有對於學生的基本尊重，避免學生遭受排擠或以為自己是有問題的。

### (二)班級輔導

班級輔導最重要的目標是營造正向的班級氣氛，讓學生能夠轉變觀點，以「同學有困難」取代「同學有問題」，涵養接納的態度並培養同理心；將行為問題一般化，讓學生也能集思廣益，訓練問題解決的能力。

針對情緒行為問題和人際互動進行一次性的班級輔導方式如下：

1. 電子繪本「我要變成噴火龍了」的賞析：引起學生動機，以人物優點與特質的討論將班級討論聚焦於情緒管理。
2. 電子繪本「擁抱」的賞析：同理人際互動

的失敗經驗，藉由失敗經驗的回顧，引導學生思考在人際挫敗時希望獲得哪些協助和支持。藉由「我訊息」的訓練，提供學生練習表達自我情緒和人際互動的方式。

3. 「手腕傳接」的體驗活動：以手腕傳接鉛筆盒的方式，串連班級團體動力，讓全班體驗在能力受到限制的情況下，須協力完成集體任務。
4. 正向行為的增強與回饋：教師針對正向行為與互助的行動給予立即性的口頭增強。
5. 學習單的回饋與延伸學習：引導學生完成學習單，課堂中完成者，可以獲得立即性的口頭獎勵，課後兩週內完成者，由輔導教師選出三名省思最完整的同學，贈與小糖果獎勵之。

## 肆、結語

經個別輔導後，小石逐漸建立時間界線的概念，每次談話結束的提醒時距越來越短，從3分鐘、1分鐘、30秒進步到10秒。經過特教宣導和班級輔導，小石在班上的人際關係亦明顯改善，同學對於小石的情緒行為，從原先的討厭與不理會，改以「我訊息」的方式提醒小石，而小石對於同學的反應也從爆走吵鬧改以冷靜聆聽的方式回應；在與同學發生衝突時，小石也會運用「人際紅綠燈」的方式自我提醒。小石學會如何表達自己的想法，也主動邀約朋友下課打球。從個別輔導、特教宣導和班級輔導，小石的狀況已明顯進步。

行為取向與系統性計畫是特教教師在學校情境內常用以改善情緒行為障礙學生問題的主要策略，若在跨情境的環境下亦能配合採用這些有效的輔導策略，情緒行為障礙學生將獲得明顯的進步，在班級與學校系統中獲得更好的學習機會。

## 參考文獻

- 洪儷瑜(1998)。ADHD學生的教育與輔導。臺北市：心理。
- 洪儷瑜、翁素珍、黃慈愛、林書萍、彭于峰、吳怡潔(2000)。情緒障礙學生輔導手冊。臺南市：國立臺南師範學院特殊教育中心。
- 高博銓(2014)。班級學生行為問題的處理與預防。教育研究月刊，239，19-31。
- 孟瑛如(2006)。資源教室方案：班級經營與補救教學（第二版）。臺北市：心理。
- 張世慧、藍瑋琛(2013)。特殊教育學生評量（第六版）。臺北市：心理。
- 張民杰(2011)。班級經營：學說與案例應用（第三版）。臺北市：高等教育。
- 杜家文(2008)。國中普通班教師如何輔導情緒障礙學生。載於蔡明富主編，「情」「行」有GO棒—情緒或行為問題學生輔導實戰手冊，93-98。高雄：高雄市政府教育局。
- Jones, S. M., & Bouffard, S. M. (2012). *Social and emotional learning in schools: From programs to strategies*. Social Policy Report vol. 26, Number

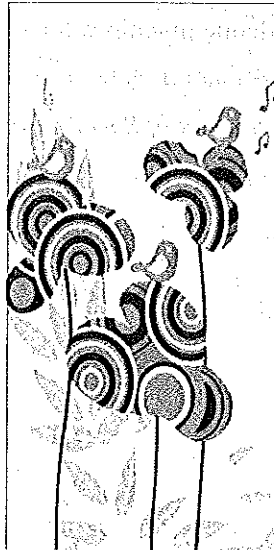
4.Society for Research in Child Development.

Rimm, S. (2008). *Why bright kids get poor grades and what you can do about it*. A six-step program for parents and teachers (3rd ed, pp.95-98). Great Potential Press, Inc..

Sutherland, K. S., Lewis-Palmer, T., Stichter,

J., & Morgan, P. L. (2008). Examining the influence of teacher behavior and classroom context on the behavioral and academic outcomes for students with emotional or behavioral disorders. *The Journal of Special Education*, 41(4), 223-233.





## 國立彰化師範大學特殊教育中心

### 一百零四年度特殊教育諮詢服務專線

**一、目的**  
協助輔導區相關人員解決有關特殊教育之鑑定、安置、轉導及教學等事宜。

**二、服務對象**  
特殊教育教師、行政人員、教保人員、特殊學生及家長。

**三、服務項目**

1. 特殊學生之轉介、就學及心理輔導。
2. 特殊教育法規及疑難問題諮詢。
3. 特殊教育教學問題研討。
4. 特殊教育教學資源提供。
5. 特殊學生家長親職教育問題輔導。
6. 特殊個案之轉導諮詢及追蹤。
7. 其他特殊教育相關問題。

**四、服務方式**

1. 電話諮詢：(04)7255802或(04)7232105分機2415。
2. 實地諮詢：請先來電預約（中心地址：500彰化市達德路一號 至善館一樓）。
3. 傳真諮詢：(04)7211180。
4. 網路諮詢：<http://www.cter.edu.tw/setqa/default.asp?schid=070015>



**五、服務時間**  
民國104年9月14日（星期一）起至105年1月8日（星期五）止。

**六、諮詢委員輪值時間表**

星期	一	二	三	四	五
09:00   12:00	詹玉琦	林子昂	吳如佳	曹瓊華	洪則承
專長 領域	智能障礙	智能障礙 課程與教學	學習障礙 教育評量	多重障礙 康復障礙	學習障礙
13:00   16:00	陳怡慧	張晴瑜	楊瑞芬	林廣芬	林翠英
專長 領域	聽覺障礙 早期療育	智障復健	情緒行為障礙 自閉症研究	智能障礙 教育評量	ADHD 自閉症 情緒行為障礙

**電話諮詢：(04)7255802**