



噴火龍的春天—情緒障礙兒童輔導之啓示

許秀美

壹、前言

隨著社會的急遽變化，教育現場特殊兒童的需求日漸受到重視。這幾年筆者班上都有情緒自我控制方面需要協助的學生，從任實習教師開始，就曾協助實習學校輔導、照顧情緒障礙生和過動兒；回首自己與這些特殊孩子互動的點點滴滴，走過的路，內心的感動就如福祿貝爾所說：「教育無他，唯愛與榜樣而已。」從發現孩子的不同，試探、觀察，進而和家長互動、溝通，經歷家長的抗拒對立、憤怒打罵、無力管教、到願意和老師、學校配合。最後看到孩子轉變，喜悅、欣慰之心溢於言表，陪伴過程雖然自己的內心歷經火燒水洗般的煎熬，但因真心陪伴、真愛付出，感動的不僅是學生，連家長都更願意為他的孩子的生命多一些付出了。

人是可以被教育的，教育的方法可以多樣化，孩子的心永遠都是一樣——「心是柔軟的」，端看教育者用什麼樣的心去開發、啟動這顆柔軟的心。筆者期盼透過和孩子互動的過程分享，作為自我教學的省思和回顧，並與願意為教育盡一分心力的教育人共同勉勵。

個案在筆者所任教的班級出現了許多不當行為，造成個案的人際關係不良，在班級經營和課間教學上也產生困擾，故而運用一些有效策略，建立個案適應團體社會的能力。本篇文章分享目的如下：一、探討輔導策略對情緒障礙學生的行為改善成效。二、提升情緒障礙學生的社會適應能力。

貳、情緒障礙的診治與輔導

情緒障礙（emotional disorders）是生物、發育、心理、社會等素質性和誘發性因

素複雜的互動結果（林正文，2001）。在兒童的心理疾病中，情緒障礙是很常見的，尤其是女孩，多以焦慮的形式表現，男孩多以行為規範障礙來表達（臧汝芬，2005）。

由於情緒障礙的問題常會導致學習問題，成績因而低落，對功課就不感興趣，不為師長、同儕所重視，而感到孤寂，形成惡性循環，進而衍生更多的生活與學習問題。

（一）情緒障礙生的診斷與輔導

專科醫師對於情緒障礙生診斷與輔導，一般的處理方向有以下幾種（臧汝芬，2005）：

1.減少壓力來源：對於懼學的孩子，父母要了解孩子與老師、同學的互動，如何用行為增強的方法來減低孩子的拒學傾向。

2.個別輔導：試讓孩子想想，怕什麼？焦慮什麼？並教導孩子如何處理焦慮感。

3.父母諮商：了解父母與孩子的互動，是否孩子過度依賴或父母過度保護，是否父母自己處在焦慮狀態中。

4.家族治療：如果身體化症狀嚴重，一個接著一個出現，不易改善，須考慮見全家。

5.藥物治療：對大孩子的強迫症，嚴重的焦慮狀態可考慮用藥。

（二）情緒障礙生的矯治與輔導

家長或老師們對於孩童的行為，常常會問：當問題行為發生時，我該如何處理？但這種等到行為發生了才處理的策略為反應性（reactive）的策略；反應性策略基本上是一種被動的策略，其效果常常較不如積極性的引導，使問題行為不出現的預防性策略有效（楊碧桃，2005）。事先矯正策略有下列7個步驟（Colvin, Sugai & Patching, 1993）：

1.鑑定發生問題行為的脈絡（context）及可預測的行為，經由行為的功能性分析加以確定。

2.指出具體的所期望的行為，所選擇的期待行為最好是與原先的問題行為不相容的（不兩立的行為），且所選擇的替代行為應為有功能性的。



3.修改行為發生的脈絡，使所期望行為更可能出現，且使不當行為較不可能出現。如：指示給予、活動、座位安排等。

4.引導行為演練，演練學生剛要進入問題行為時的情境。訓練可以有多種形式，如要求學生回憶適當行為、示範行為、或攜帶一張檢核表作為提醒。使學生比較可能記得所期望的行為。

5.當所期望行為的出現時，提供有力的增強，讓新行為來取代舊行為。

6.提示所期望的行為，為了讓適當行為出現，學生可能需要額外的協助。當不當行為第三次出現時，給予警告。

7.監控計畫：收集資料以確定此事先矯正計劃是否有效，檢查不當行為是否減少？適當行為是否增加？

情緒障礙學生多半在適應方面的困難較其他方面急迫，教師應針對其需求先給予協助；另外，情緒障礙學生特別需要學校之外的相關專業支援，建立完整個案支持系統、實施個別化行為管理計畫、提供學習輔導、加強心理與認知輔導等，多種方式的配合以及長期的介入規劃與執行才能見收成效（吳怡潔，2006）。

參、噴火龍的情緒現場

一、個案簡介：

一年級入學後，第6週開始即表現出與眾不同的情緒反應，經過一段與家長艱辛的溝通歷程，家長終於在學期中第12~16週，同意帶個案到醫院兒童心智科就診，經心理師心理衡鑑評估、醫師診斷，診斷書上的病名為「對立反抗症(ODD)併情緒障礙」，需定期回院追蹤，但未服藥。

二、家庭功能評估：

父：職業軍人（士官），隔日休假。每當個案在校發生脫序行為時，回家就會被打。父親以打罵的方式教育孩子。

母：任職安親班。母親表示個案在家時不曾有脫序行為，但經查詢個案在幼稚園

時就有情緒失控的脫序行為發生，但媽媽不肯承認個案需要協助，故而一直包庇個案的脫序行為，導致個案的不當行為一直沒有改善。

個案的弟弟：3歲，也是託嬰，根據媽媽的說法，弟弟沒有行為脫序的障礙。

肆、輔導之旅

輔導策略進行式如下圖：

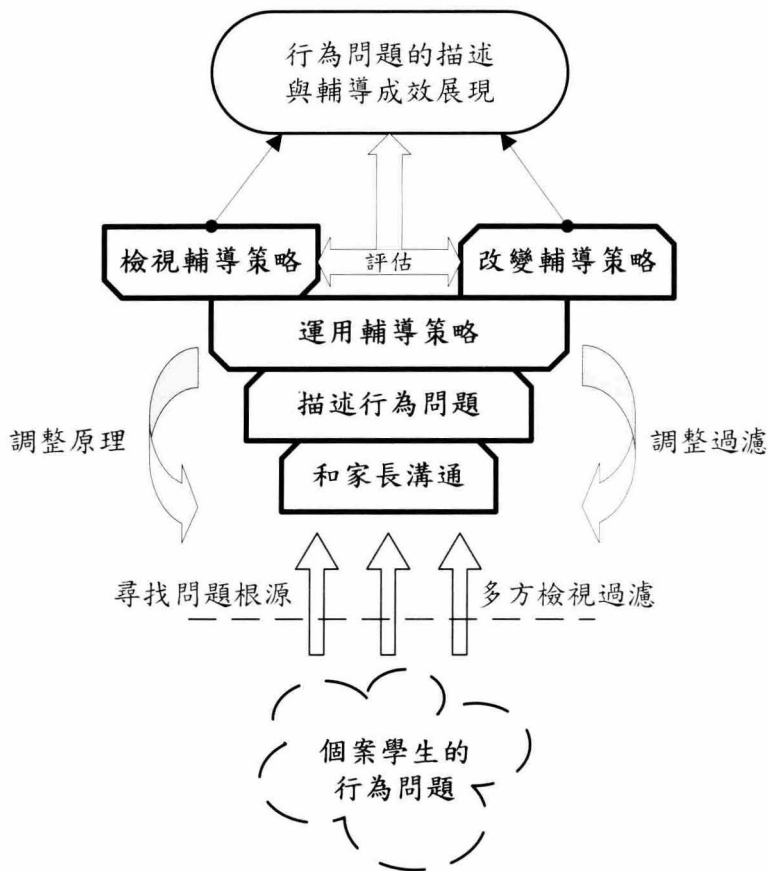


圖 1 輔導策略圖

一、發現行為問題描述

個案的行為問題有溝通能力、情緒問題、行為表現等三方面，其具體行為問題詳見表一。



二、溝通、面對：家長態度的轉變

筆者與家長溝通的歷程如下

(一) 抗拒對立期：不肯承認孩子有問題，一直責怪老師。

(二) 憤怒打罵期：每當將孩子的偏差行為做告知時，孩子常常會被爸爸或是媽媽打。

(三) 無力管教期：只要請家長協助輔導孩子的行為，家長就會告知，他已經在家訓誡過孩子了，可否讓孩子轉班或是他要讓孩子轉學。

(四) 面對、配合期：經過醫生的建議（診斷證明）、學校行政人員的溝通（個案會議），適當的轉介輔導（開完個案會議之後，學校將個案轉介高雄市學生心理諮商中心。）家長同意讓學生接受相關輔導，並定期回醫院追蹤（吳怡潔，2006）。

三、陪伴、輔導：

(一) 接案日期：95年9月1日

(二) 輔導的期間：95年12月11日至96年5月11日

(三) 使用的策略

在改進個案行為之策略上，參考臧汝芬（2005）建議使用耐心陪伴、同理心、遊戲治療、親師合作。楊碧桃（2006）建議使用上課行為紀錄表（如附件一）量化獎勵，用增強物增強正確行為、用社會性鼓勵增加其自信心、獎懲分明。改進本個案的實際過程如下：

1. 耐心陪伴：當他想要的協助或陪伴，會讓他知道，筆者非常喜歡現在的他，非常不喜歡生氣時候失去控制的他。讓他清楚明白對他是真心付出，也讓他清楚知道老師對他的行為期許是什麼。

2. 同理心：當他情緒來的時候同理他，允許他可以發脾氣，但明確的告訴他發脾氣不可以打人。

3. 遊戲治療：從遊戲中找出個案的偏差行為背後的原因——個案從2歲就開始託嬰，他對母親的關愛需求常常得不到滿足，對父親又很害怕。孩子常常出現缺乏安全

感的行為。

4.上課行為紀錄表（如附件一）量化獎勵，用增強物增強正確行為：將要求個案的行為寫清楚，並做成表格（如附件二），紀錄每一節課個案達成行為的總節數，達到獎勵次數的節數，個案可利用下課時間玩 10 分鐘電腦或是和筆者下棋。針對個案的行為表現紀錄表每週做一次省思和輔導策略修正（如附件三）。

5.用社會性鼓勵增加其自信心：常利用機會請個案當小老師或是送東西、領東西，事後都會在全班面前大大的口頭獎勵他一番。

6.獎懲分明：在行為紀錄表上若有違犯，總節數達到處罰個數，一定嚴格執行（當天不准下課）。

7.親師合作：上述行為紀錄獎懲表有經過家長的同意。若達到獎勵標準時，除了在校筆者的獎勵之外，也請家長口頭讚許孩子。

經過一學期的輔導，使用不同的輔導策略：鼓勵、增強、同理心與親師的合作，其間筆者面對不同情境，隨時調整輔導策略，運用同儕的協同合作，與孩子們的典範學習，漸次引領個案學習待人處世的方法，這漫長的輔導歷程，終於在學期末看到初步的成果（如表 1）。

表 1、實施策略前後個案的行為比較

問題類型	行為問題 (開學第 6 週~第 14 週)	實施策略四個月後個案的轉變
溝通能力	常設法引起老師的注意	當他又做出引起老師注意的不當言行時，老師會用肢體動作示意或聲音提醒他，此時他就會將想要立即表達的動作慢下來。
	當老師或同學在上課分享或發言時，會一直插嘴或打斷，直到自己想說的話都說完為止。	此時老師會用肢體動作示意或聲音提醒他，他就會將想要立即表達的言行動作慢下來。
	非常固執自己的想法	先用同理心，肯定他的想法，再引導他用不同的面向去思惟，找出更好的做法。當老師的提醒動作一出現，他會軟化他的固執。

（續後頁）



表 1 (接前頁)

問題類型	行為問題 (開學第 6 週~第 14 週)	實施策略四個月後個案的轉變
	和人說話時眼睛不看對方	經提醒後眼睛會直視對方
	與同儕發生爭執	先隔離，讓他的情緒發洩，再引導他去思惟打人以外更好的解決方法。日後發生爭執時，他都會先來告訴老師。
情緒問題	和同學有爭執時，除非老師連對方都有處罰，否則不道歉。	先隔離，讓他的情緒發洩，再引導他去思惟自己有沒有錯，若有要道歉。日後只要他也有錯，他會道歉。
	很難安靜的參與遊戲或活動	只要無安全之虞，會藉由其他孩子進行的活動時，引導他不參與的遺憾和缺點，幾次之後他就會安靜等待。
	發脾氣時會全身都採攻擊動作，打人時不分對象，直到有人出面將他拉開。	已經不會無緣無故打人。
	當他的東西不見了，必須立即協助他找到，否則他會在教室內走動。	立即協助他，因為成功的舊經驗，他會很信任老師想幫助他的心，而將他的心安住。
行為表現	不排隊，每次都脫隊。	已能跟著大家排隊
	需要花費心力耐心完成的作品或活動，常亂做或表現出不喜歡。	老師鼓勵之後他會盡力完成，當老師大大讚美之後他會很開心，進而樂於參與。
	不經他人同意，隨意將他人的物品拿來用或是把玩，當同學要求歸還物品時，他會用丟的還人。	此行為已經不再出現
	會在上課時間忽然站起來走動，同時拿走他人的文具，走到哪裡就打到哪裡。	此行為已經不再出現
	會無理由打人或用鉛筆的筆心刺人。	此行為已經不再出現
	考試或寫功課時會將文具、書本、練習簿等相關用品，故意放在他後面座位的同學桌上，不肯在自己的桌上完成。	當老師將後面座位移開，此行為就不再出現

伍、結論與建議

一、親師溝通方面

剛開始面對家長的質疑、不信任時，內心確實非常挫敗，當放棄的念頭出現時，心中就強烈的浮現出孩子未來的相狀，此時筆者那顆想要退卻的心又強了起來，心想：和孩子的緣就是這個樣子，能幫他的時機就是現在了，還在退什麼。心力一強，和家長溝通時的態度就比較可以站在家長的立場和角度來想孩子的行為問題，幾次的互動之後，家長也了解筆者是真的想幫助孩子，而不是對他的孩子有偏見，想要把他的孩子的行為標籤化。

二、班級經營方面

低年級的孩子是最喜歡分享的階段，但其轉述能力又不足，孩子在學校發生的點點滴滴，家長們都會知道，尤其班上有孩子會打人，很多家長都會睜大眼睛，看著筆者如何保護他們自己的心肝寶貝，此時同理心的互動和交流就顯得非常重要。筆者會定期（2-4 週）寫家書給家長，跟家長報告孩子各方面的學習，尤其在品格、行為方面的教育，更因為這些學習和進步與學科不同，無法在分數上呈現，故而筆者會盡量毫無遺漏的寫清楚、說明白。

三、行為輔導方面

開學時個案的心是不安、防衛的，當第 7 週個案的父親不再陪他進教室時，個案的行為就開始出現偏差、打人，連科任老師也打；學校的組長、主任到教室支援時，他也照打不誤，甚至行為更激烈。

透過不斷的關懷，同理心的運作，當個案出現偏差行為，筆者嘗試各種不同合乎情、理的方式教導他時，他都會欣然接受。而且透過家長與孩子互動的分享，孩子漸能體會筆者處理事務的用意，對筆者的用心，真的心服口服的接受。

四、課程規劃方面

為使個案不可預期的脫序行為有所改善，故而在課程規劃上，常因應情境而融入

品德教育或生活教育的內涵，而在實施學科內容時，孩子們上課時的發言和分享時(例如國語的造句，生活的正確事項、錯誤事項的舉例)，適時給予機會教育，逐步引導個案。

「人生最難過、最困頓的時期，就是成長最多、收穫最滿的時期。」透過筆者的教學分享，期許大家未來在面對特殊孩子時少跌幾次跤，更希望藉此具備特教知能去幫助需要幫助的孩子，共同為孩子的未來而努力盡一分心力。

參考文獻

- 吳怡潔 (2006)。特教教師如何輔導學生。《特教電子報》，216。線上檢索日期：2009年4月22日，網址：<http://enews.aide.gov.tw>。
- 林正文 (2001)。《認知行為治療》。台北市：五南。
- 楊碧桃 (2005)。《EBD 學生之教學》。線上檢索日期：2009年4月22日，網址：<http://140.127.81.13/>。
- 楊碧桃 (2006)。《事先矯正：處理問題行為的預防性策略》。線上檢索日期：2009年4月22日，網址：<http://140.127.81.13/>。
- 臧汝芬 (2005)。《兒童的情緒障礙--不是每一個人都可以清楚了解》。線上檢索日期：2005年4月4日，網址：<http://hospital.kingnet.com.tw/>。
- Colvin, G., Sugai, G., & Patching, B. (1993). Precorrection: An instructional approach for managing predictable problem behaviors. *Intervention in School and Clinic, 28*(3), 143-150.

本文作者係國立高雄師範大學教育學系生命教育碩士專班研究生

文稿收件：2009年02月27日

文稿修改：2009年05月13日

接受刊登：2009年05月14日

附件一：在校行為表現紀錄表

○○○在校行為表現紀錄表

星期	一	二	三	四
行為表現	<p>1. 拿透明夾打同學。——導師時間</p> <p>2. 用筆畫後面同學的桌墊。——導師時間</p> <p>3. 上課時走來走去，不理會老師的告戒。——第 3.4 節</p>	<p>1. 第 1 節上課時，用鉛筆射同學。</p> <p>2. 媽媽幫他送前一日的功課進教室時，他開始跟媽媽吵鬧著要玩具，情緒有些激動。——第 2 節</p>	<p>1. 把後面同學的國 1 本丟到別人桌上。——導師時間</p> <p>2. 升旗時故意不跟全班一起到操場，一直在教室內走來走去，東摸西摸同學的東西，直到筆者帶全班到操場就定位安頓好之後，再進教室牽他出去。</p> <p>3. 課外活動到校園觀察樹葉時，不跟全班一起出去，約 5 分鐘之後，自己才偷偷跟上班級。——第 3 節</p>	<p>1. 第 3 節上課時走來走去干擾，甚至東摸西摸同學的東西，筆者告誡他不聽。筆者只能一邊上課，一邊牽著他的手帶他走回他的座位(好幾次)</p>

附件三：○○在校行為觀察記錄心得和札記

○○○在校行為表現觀察紀錄心得和札記(第八週)

從第4週開始做上課紀錄到第8週，○○在第8週才完全和其他孩子一樣，上課時坐在自己的座位。第8週對○○和筆者都是成功的一週。

雖然○○有進步，打電腦的激勵目前對孩子是個增強物，但○○只做到其他孩子的平常標準而已，而且穩定性也還未得知，故而還需要努力。

○○除了學科以外的其他方面，穩定性還有待觀察。例如：

他和大人的良好互動關係，他不敢讓大人輕易接觸他的肢體，如摸頭、摸肩、牽手…，有時候筆者要牽他的手排隊，須先告知他，他才會讓人牽手，否則他會一直跑。

他和大人講話時，一開始的眼神是畏縮和充滿防衛的，甚至不敢正視對方。

上戶外課時，他往往不排好隊，跑來跑去。等到隊伍出發時，他就跟在班級隊伍旁跑來跑去。感覺的出來他很怕自己會落單。

每天一早進教室（他都很早就進教室），他的第一個動作不是將書包放好，而是整個人連人帶書包，趴在他座位後面的桌子上（這學期筆者將他後面的座位騰空）。約過了10-20分鐘之久才將書包放好。

若是當天聯絡簿內容有4項之多，筆者通常需要運用一點策略才能讓他在第一節上課前完成，例如，未完成者不能和大家一起到戶外望遠凝視、也不能跑操場一圈運動。

本想改變上課行為表現的內容和行為指標，看來，還需要一些時間來觀察○○的行為穩定度。

筆者告訴自己，加油！