

臺北市融合教育校園-
特教學生嚴重情緒行為問題處理指引

113 年 4 月 24 日

第一章 融合教育校園營造

壹、建立融合教育的學習環境

融合教育的學習環境係指支持所有學習者透過彈性、可獲得及包容的課程，實施以學生為中心的學習及教學，以滿足個別化及適性化的特殊需求，並以發展正向支持社群為目標，促進融合教育學習環境的建立要素有價值與信念、物理環境、感官態度、期待與機會、支持社群及學習者的技能與能力。



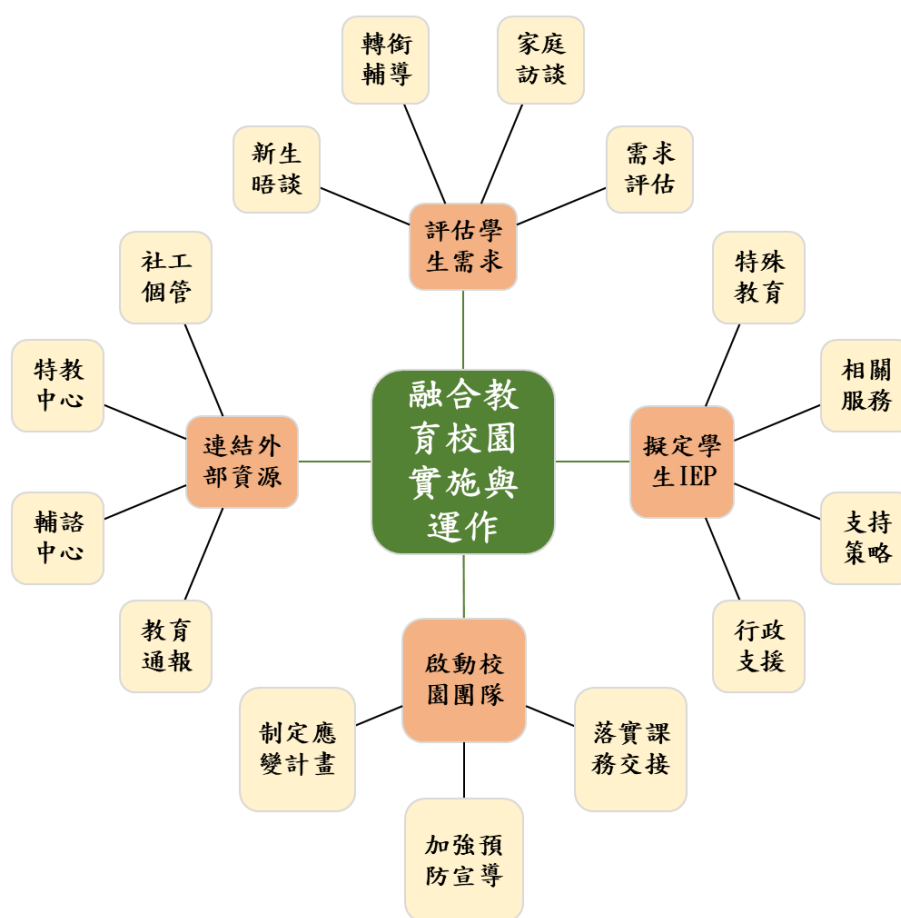
融合教育學習環境的建立要素及主責圖

- 一、**價值與信念**-在學校中校長、教師、職員工、學生及家長，均能接納在普通學校中實施融合教育，並且有信心做好融合教育的相應措施與資源投入，這些便是彰顯融合教育的價值與信念。
- 二、**物理環境**-無論是建築物、活動場所及教室，均應設置無障礙設施、設備，以提升使用之便利性及可及性。學校應定期檢核無障礙設施以及納入特殊教育推動委員會進行檢視及修正，並提供學生所需之教育輔具，以完善物理環境。
- 三、**感官態度**-透過友善的言語、接納的態度、以及師生和諧尊重的相處關係，形成正向的校園氛圍。推動全校師生的社會情緒學習，開放胸襟接納個體的多元獨特性，創造共好的環境。
- 四、**期待與機會**-依據特殊教育學生特質制定學習策略，協助學生克服障礙，提升自我覺察、自我管理、人際關係、社會適應等技能及能力。創造一個共融的課堂環境，指導學生學習公平有效地互相溝通，提供特教學生與他人合作的機會，並讓所有學生看到多元化的價值。
- 五、**支持社群**-學校可以導師為中心，依據個案學生需求情形組織正向支持社群，成員可包含特教老師、助理員、行政人員、任課教師、家長/主要照顧

及學生，以網絡型式溝通特教學生的學習、生活、情緒、行為及心理等問題，做好資訊之傳遞及緊密支持。

六、學習者的技能與能力-藉由個別化教育計畫(IEP)團隊，包含學校行政人員、特殊教育與相關教師、學生本人及學生之法定代理人或實際照顧者之間的有效溝通，是減少學習挫折的重要因素，IEP能正確評估、落實執行及適時修正，減少障礙並支持需求，給予學生能夠成功的期待與機會。

貳、融合教育校園實施與運作



融合教育校園實施與合作網絡圖

一、評估學生需求

以特殊教育學生需求為核心，落實教育階段轉銜工作，透過新生晤談、家長訪談，初步掌握學生基本資料，包含健康狀況、學習現況（如：認知能力、溝通能力、學業能力、生活自理能力、社會情緒及優弱勢分析）；原就讀學校及現就讀學校及其人員，應辦理轉銜輔導工作，針對學生專業及相關服務（如：教學調整、環境調整、特殊教育相關專業服務、支持性服務及行為功能

介入方案等) 進行個案管理資料轉銜，並得召開轉銜會議，以協助學生在新環境中之適應。

二、擬定學生 IEP

以身心障礙學生需求為中心，並採團隊方式進行個別化教育計畫之訂定與檢討，並由學生本人、家長、特教個案管理教師、導師、任課教師及學校行政代表共同參與會議，根據能力現況及需求評估，訂定所需之特殊教育服務，增進特教老師與各科教師合作，提供學生適性內容、歷程、環境、評量調整，以及所需之特殊教育相關服務與支持策略（相關專業團隊、人力資源協助、家庭支持服務、無障礙環境、教育輔助器材或其他支持服務等），引導學生參與校園活動，強化學生多元自我探索機會。

倘學生具嚴重情緒行為問題（如：高強度之攻擊他人、自我傷害、破壞物品行為等，對校園安全構成影響），應由相關處室主任一同參與 IEP 會議，必要時由校長主持會議之進行，將行政支援事項一併列入 IEP，並由各處室共同協助落實。

三、啟動校園團隊

強化校園團隊普特合作，連結校園各處室資源，整合校園特教及輔導系統，提供學生適性服務，促進學生在校適應能力，建立友善同儕關係，打造共融校園。

(一)落實課務交接

教師辦理請假時，應完整交接課程進度及班級學生所需特殊教育、相關服務、支持策略、具情緒與行為問題學生所需之行為功能介入方案及行政支援。

特教業務承辦人應於學期初建立以班級為單位之具嚴重情緒行為問題之特教生檔案（如：學習調整、應對策略、緊急應變措施及校內信任之他人等）提供教學組，並以 IEP 為基礎，學期間依實際狀況更新，如授課教師遇緊急狀況需辦理請假，由學校協助課務派代時，教學組應提供班級檔案予代課教師。

(二)加強預防宣導

藉由特教老師參與全校性集會（如：校務會議、特殊教育推行委員會）、例行集會（如：導師會議）或學科/領域研究會等時，適時提供可行之建議與說明，讓普通班教師及早瞭解學生障礙特質及應對策略，縮減摸索與嘗試錯誤的時間。

(三)制定應變計畫

留意學生情緒的波動，在偶發事件、例行事務變動或行為異常徵兆顯現時，即早溝通與介入，並進行預防性通報，相關人員即時到場協助，穩定現場狀態避免危機升級，確保師生安全，適時提供正向緩和之策略。學校並應制定「特教學生嚴重情緒行為問題處理應變計畫」，以因應緊急事件之處遇，有關應變計畫之範例可參閱附件。

四、連結外部資源

根據學生之需要，與外部單位保持密切合作，包括特殊教育資源中心、特殊教育學生社工個案管理及臺北市學生輔導諮商中心之相關專業團隊，並可根據學校所在位置，就近發展特教區域資源地圖，結合社區輔導或醫療單位，提供家長、教師諮詢處所。

參、普通班教師與特教教師之合作

一、特教老師作為專業團隊中的關鍵角色

特殊教育支持服務及專業團隊運作，仰賴團隊間緊密的合作，學校的特殊教育專業團隊，應由普通教育教師、教保服務人員、特殊教育教師、輔導教師、特殊教育相關專業人員、學校行政人員及護理人員、職業重建、視覺功能障礙生活技能訓練及輔具評估等人員組成，依學生需求彈性調整，以合作提供統整性之服務，在 IEP 所訂之內容，也應由主責教師或指定專人定期進行檢視，特教老師通常擔當此一角色。

特教老師作為 IEP 的主責教師，特殊教育學生的個案管理人之外，有時也是普通教師的「顧問」，可以與普通教育教師一起討論特殊教育學生之教學調整，根據 IEP 進行全部或部分學科內容或歷程之調整。

二、學校得彈性進行普特跨領域之協同教學模式

特殊教育教師可以幫助任課教師分析基於課程目標的課程計劃，以及設計支援課堂上特教生的學習調整，兩者間可在專業中發揮積極作用，使特教老師能夠熟悉掌握所教內容，並使任課教師了解如何區分課程計畫並在必要時提供特殊設計的教學。

為了增進學生在各學科、專業科目之學習成效，以及課程統與應用的能力，學校也可以採用協同教學的方式，由特教老師與普通班教師組成跨科團隊，共同實施備課、授課、議課及學習評量等，或結合教學研究會或教師專業學習社群發揮合作精神。

三、 妥善協調特殊教育相關人力資源

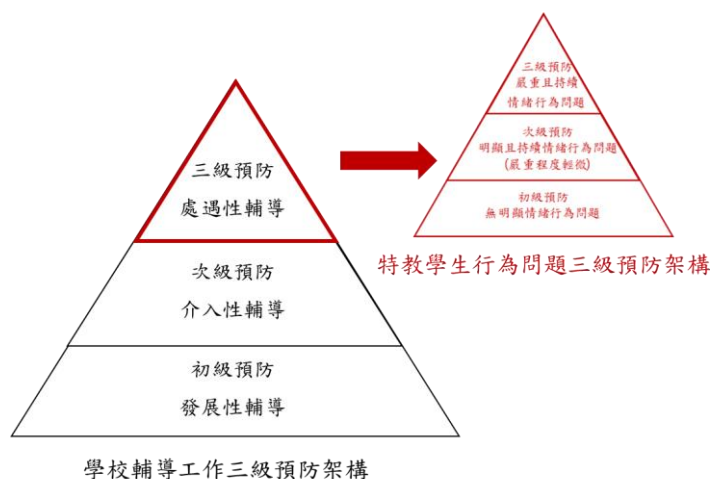
常見特殊教育有關之人員，除相關專業團隊之醫師、各類治療師、心理師、社工師及聽力師之外，尚有包含學校輔導老師、護理人員、職業重建、視覺功能障礙生活技能訓練、輔具評估等人員、教師助理員、特教學生助理員等，皆為特殊教育提供強大的後盾。

近年隨著融合教育之推展，特教學生助理員經常扮演了重要的教學輔助角色，如：在課堂上幫助理解資訊有困難的學生提供筆記、協助課堂環境轉換、日常生活自理的協助，以及隨時掌握具嚴重情緒行為問題學生之安全；學校應當妥善運用人力，全面性支持校園之運作。

第二章 特教學生情緒行為問題預防與處理

壹、特教學生情緒行為問題預防與處理架構

特殊教育學生情緒行為問題之架構，是由學校輔導工作的三級預防中的第三級進一步衍生之架構，並區分具情緒行為問題學生之需求層次，有助於學校針對不同階段投入適切之因應。



學校輔導工作三級預防與特教學生行為問題三級預防架構的關係

參考資料：特殊教育學生的正向行為支持（2018）

一、初級預防

(一)對象：有適應困難，「無明顯情緒行為問題」之學生。

(二)介入措施：應由 IEP 團隊評估其現況與需求，檢視教師班級經營及教學策略，並就學生現況能力與表現，評估其對環境適應之情形。

二、次級預防

(一)對象：「明顯且持續情緒行為問題」，但程度輕微之學生。

(二)介入措施：應由學校評估行為的功能，以團隊方式研擬適切的策略，共同處理學生的情緒行為問題。

三、三級預防

(一)對象：「嚴重且持續情緒行為問題」之學生。

(二)介入措施：完善評估並分析學生行為問題之原因，研擬緊急應變機制，導入校外資源系統與學校團隊進行合作。

貳、特教學生情緒行為問題預防作為

一、師生互動－建立良好關係

運用課餘時間，適度表達對學生之關心與鼓勵，維持良好互動，隨時掌握學生情緒狀況；在班級中製造學生表現優勢機會，對於其表現予以相應之肯定，建立學生的信心與成就感，提升正向自我概念。

二、同儕互動－引導正向互動

在家長及學生本人同意下，可向班級說明其特質與優弱勢，幫助同儕瞭解特教學生的困難，並引導正向互動的方式；同時可在班上邀請具責任感之同儕，在校園生活中適時予以協助和提醒，並作為敘獎或做為服務學習採認。

三、親師互動－暢通聯繫網絡

除 IEP 會議外，平日與家長維持暢通之聯繫管道，以正向態度討論學生的學習、人際互動、服藥成效與不同情境的學習情形，讓親師能夠隨時釐清學生的學習與適應情形。

四、班級經營－營造正向氣氛

採用鼓勵與正向接納的態度經營班級，創造安全的學習環境，避免同儕間激辯、言語刺激、對立及衝突，營造正向氛圍；制定班級規範以簡單明瞭為原則，獎勵與處罰措施應予明確，並清楚說明正向期待之行為。

五、物理環境－活化環境配置

教室內提供清晰明瞭之視覺提示，如公佈欄中張貼課表、重要通知及活動訊息；在環境允許下，於教室內設置休息區或安靜角，允許學生產生在出現情緒行為徵兆時，得於該區域穩定情緒。建議為學生安排有利座位，具衝突風險之同儕應適時保持距離，分散注意力刺激。

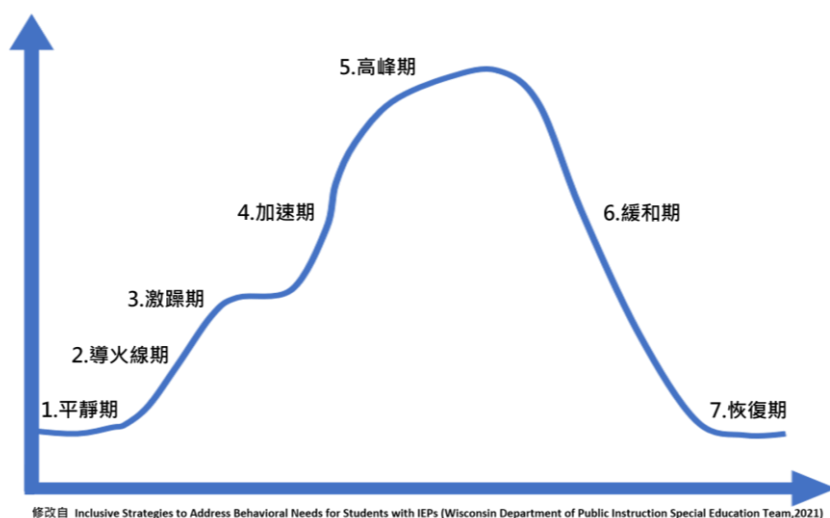
六、行為管理－運用有效策略

可與學生透過 IEP 會議訂定行為契約，訂出具體可行的目標，共同協商行為契約內容、計分方法、獎懲內容，簽名後確實執行，並由老師定時檢核；在課堂與活動轉換間，給予休息或是讓學生協助發簿本、擦黑板，讓學生有機會重振精神與專注力。

當學生產生干擾之行為時，可運用口語、非口語提示，引導學生轉移不當目標，進而注意適當目標；倘學生持續不願遵守指令，且出現負向情緒時，老師可在有限範圍內提供選擇，以緩和學生的負向情緒。

參、特教學生情緒行為爆發之七個階段

教師必須掌握學生的心理狀態，學生在情緒行為失控的當下，通常會有不同的階段。學者 Walker、Colvin 與 Ramsey (1995) 便指出，爆發性行為有七個階段：平靜期、導火線期、激躁期、加速期、高峰期、緩和期以及恢復期，若前一個階段的行為未得到適當的處理，則會升高到下一個階段。



情緒行為爆發之七個階段(Walker、Colvin& Ramsey,1995)

針對爆發性行為七個階段中可使用重點心法、常用策略及舉例，可參見下表並作為日後處遇的參考：

階段	重點心法	常用策略	策略舉例	備註
平靜期	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵學生進行學習 2. 增進學生人際關係 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教學結構化 2. 教學活動調整 3. 物理環境調整 4. 事先預告 	<p>1. 進行物理環境調整、教學活動調整。</p> <p>例：座位調整、開窗戶或空調、提供實作機會、提供充分時間練習及反應。</p> <p>2. 事先預告：對即將的變動或事務進行預告。</p> <p>例：今天（或下次）課程有不一樣的安排，會.../還有 5 分鐘這個活動要轉換了，請提前做準備。/今天這個作品有點難度，你需要有點耐心，如果需要幫忙的可以舉手，老師會過去幫你。</p>	<p>目的在促進學生的學習任務順利進行，建立良好的師生互動關係，是情緒行問題處理的重要關鍵期。</p>

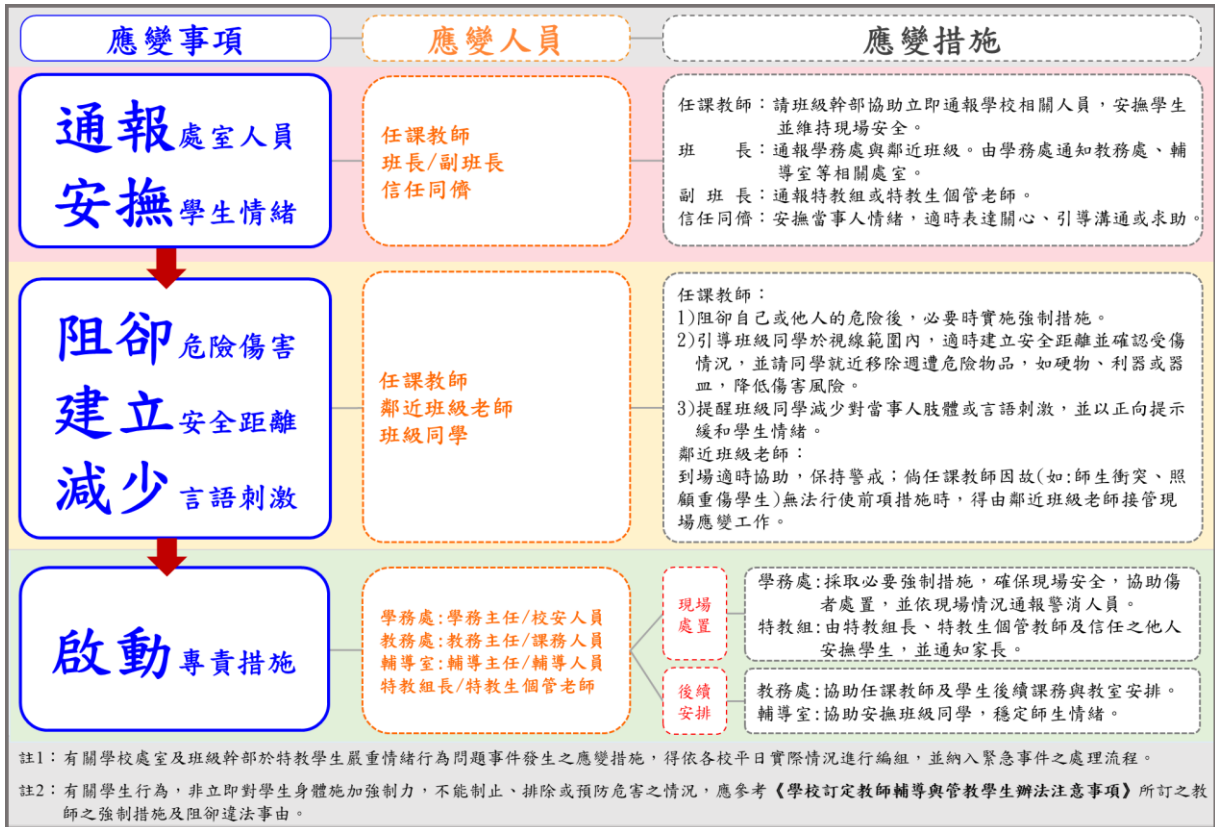
階段	重點心法	常用策略	策略舉例	備註
導 火 線 期	1. 敏覺情緒變化 2. 提供適當協助 3. 保持調整彈性	1.傾聽表達 2.當下調整 3.提供協助	<p>1.傾聽表達：使用「你的意思是...對嗎？」的語句詢問學生，避免對學生的陳述表達進行價值判斷。</p> <p>例：你的意思是你昨晚沒睡覺是嗎？/你的意思是說你聽到同學在說你的壞話對嗎？/你的意思是同學把你的水壺弄掉了嗎？</p> <p>2.當下調整：當下調整難度、時限、評量、活動等。</p> <p>例：在不干擾的情形下讓學生適時調整做自己的事/嗯，如果這活動來不及完成，就下次上課再繼續吧！/如果你還需要一點時間完成，你可以跟老師說。</p> <p>3.提供協助：協助學生應對困難或卡住的地方。</p> <p>例：你需要我幫你的忙嗎？/你看這問題的關鍵是不是就在...。</p>	<p>目的在協助學生繼續配合參與課堂上的學習任務及表達的機會</p> <p>留意指令時的肢體語言及語氣，避免成為誘發情緒的刺激。</p>
激 躁 期	減緩學生情緒升溫速度	1.避免刺激 2.觀察學生 3.適時關切 4.給予選擇 5.預防性通報	<p>1.避免刺激：減少要求、批判、指責、質疑的話語。若無法即時表達適切內容，寧以冷處理減少回應和刺激</p> <p>2.觀察學生：觀察學生舉動，若學生情緒強度未升高，則提供時間空間自行緩和，若學生情緒強度上升，則考慮預防性通報校內人員協助。</p> <p>3.適時關切：根據觀察到學生的情況，適時表達關心、引導溝通或求助。</p> <p>例：有需要老師幫忙嗎？/身體不舒服嗎？/你還好嗎？</p> <p>4.給予選擇：提供學生當下其他選項（請務必保留學生想選的）。</p> <p>例：你要休息，還是要繼續上課？/你要繼續在這邊上課，還是要出去透透氣？/你要自己完成，還是要老師幫忙一起完成？/你現在想去找~~老師嗎(和個案關係良好的老師名單)</p> <p>5.預防性通報：依據危機處理機制，先尋求學生信任的教師到場待命，必要時協助學生情緒穩定。</p>	<p>目的在提供學生和緩情緒的機會。</p> <p>教師穩定自己的情緒，接納學生的情緒。</p> <p>先處理情緒，不急著問原因、說理及求對錯</p> <p>留意指令時的肢體語言及語氣，避免成為誘發情緒的刺激。</p>

階段	重點心法	常用策略	策略舉例	備註
加速期	<ol style="list-style-type: none"> 穩住現場 避免額外的刺激 	<ol style="list-style-type: none"> 延續前一階段策略 安頓班級氣氛 正向提示緩和策略 	<p>1.安頓班級氣氛：提示班級同儕降溫冷處理，或引導轉移注意到課程焦點（避免對情緒激動學生出現過度關注或情緒性反應）。</p> <p>2.正向提示緩和策略：用溫和口吻引導學生進行適當的情緒調整策略。</p> <p>例：你先在這裡休息，你可以深呼吸</p>	<p>目的在協助學生能在情緒爆發前及時回復可控狀況。</p> <p>留意指令時的肢體語言及語氣，避免成為誘發情緒的刺激。</p>
高峰期	<ol style="list-style-type: none"> 教師表現穩定狀態 維護現場師生安全 避免情緒擴大延燒 	<ol style="list-style-type: none"> 求助 維護現場安全 持續減少刺激 	<p>1.求助：請班級同學尋求人力支援，應事先決定求助順位，並建立校內支援通報機制。校內可用人力有：特教個管、輔導人員（含個案信任的教師）、行政人員、校園警衛、警察、醫療人員...等。根據行為功能介入方案所列之情緒行為嚴重等級而有不同人員的支援。</p> <p>2.維護現場安全：目標在盡力確保現場其他學生、教師本身以及情緒激動學生的安全。必要時協助撤離現場其他學生。</p> <p>3.持續減少刺激：避免在當場向支援人員公開陳述學生的不適切行為。支援人員到場後主要任務為協助學生情緒趨緩，而非評判是非對錯。</p>	<p>目的在讓學生情緒爆發後能逐步趨緩，而非立即就範。</p> <p>校內應事先擬定危機處理計畫，並應在適當的平時期間進行必要演練。</p>
緩和期	<ol style="list-style-type: none"> 提供安全時間空間平復情緒 避免復發 	<ol style="list-style-type: none"> 交由學輔特團隊陪伴處理 教師緩和自身情緒 	<p>1.提供安全時間空間：安排提供可安置且具安全感的環境讓學生平復情緒。</p> <p>2.適度休息，緩和教師自身情緒波動，以進行後續的課程任務。</p>	<p>目的在讓學生情緒充分冷卻逐步恢復理性。</p> <p>同班級學生的情緒照顧宜由輔導室團隊另行協助</p>
恢復期	引導學生回歸群體恢復學習	<ol style="list-style-type: none"> 提供課程銜接的協助或調整 避免過度關注 	<p>1.因學生情緒調節可能較為耗時，在學生回歸課程前，宜安排同儕或由教師協助引導提示相關課程的內容。</p> <p>2.學生課堂參與困難時，不勉強學生表現，一切以情緒穩定為優先。必要時穩定同儕情緒避免對學生造成刺激。</p>	目的在協助學生重新回歸群體。

參考資料：教育部國民及學前教育署優質特教平臺

<https://sencir.spc.ntnu.edu.tw/GoWeb/include/index.php?Page=A-2-1-0&h04=%E4%B8%BB%E9%A1%8C%E5%BC%8F%E8%AA%B2%E7%A8%8B>

肆、特教學生嚴重情緒行為問題處理應變要旨



一、第一階段：【通報處室人員 安撫學生情緒】

- (一) 事件發生當下，任課教師應即刻請班級幹部協助依其分工向學校行政處室進行通報；而班級幹部的分工仰賴平日進行編組，並能熟知其任務，以當緊急情況發生，班級師生皆能迅速進行應變。
- (二) 任課教師應積極安撫學生情緒，避免學生情緒升級，同時藉助班級內的信任同儕，適時表達關心，引導學生溝通或求助。
- (三) 學校行政人員及各班級內具有嚴重情緒行為問題學生之全體師生，應熟悉學校緊急應變計畫，並針對各特教學生 IEP 會議中進行個別化調整(如：應對策略、緊急應變措施及校內信任之他人等)，並採取滾動性修正，以備緊急事件之應處。

二、第二階段：【阻卻危險傷害 建立安全距離 減少言語刺激】

- (一) 當任課教師判斷為阻卻自己或他人的危險傷害，有必要時實施強制措施時，應確保強制措施之安全性、合法性、時效性及合理性，儘量避免對學生造成傷害。

- (二) 引導班級同學於視線範圍內，適時建立安全距離，並請同學就近移除週遭危險物品，如硬物、利器或器皿，降低傷害風險。
- (三) 提醒班級同學減少對當事人肢體或言語刺激，並以正向提示緩和學生情緒，如：你可以先深呼吸、你可以在這邊休息一下。
- (四) 有關學生行為，非立即對學生身體施加強制力，不能制止、排除或預防危害之情況，應參考《學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項》所訂之教師之強制措施及阻卻違法事由。
- (五) 鄰近班級老師到場適時協助時，應保持警戒；倘任課教師因故(如:師生衝突、照顧重傷學生)無法行使前項措施時，得由鄰近班級老師接管現場應變工作。

三、第三階段：【啟動專責措施】

- (一) 在現場處置時，各處室應按平日規劃確實分工，避免場面混亂，學務處相關人員（主任、組長、校安人員或護理人員）應採取必要強制措施，確保現場安全，協助傷者處置，並依現場情況通報警消人員。特教組長、特教生個管教師及信任之他人應於第一時間到場安撫學生，並通知家長。
- (二) 為確保後續課程的連貫，教務處應協助任課教師及學生後續課務與教室安排；輔導室則協助安撫班級同學，穩定師生情緒。
- (三) 當嚴重情緒行為問題事件發生後，學校應於時間內完成法定通報，並將事件彙整、分析、存檔備查，並做工作檢討，以加強預防工作，減少類似事件之發生。
- (四) 為保障當事教師及學生隱私，參與應變人員與學生嚴禁散布事件有關影像或轉述發生之內容，並應由學校指定發言人，統一對外發言。