

情緒障礙學生的行為介入策略

林翠英

摘要

對於情緒障礙者行為介入，筆者總結了以下的看法：(一)明瞭情緒障礙學生的定義，(二)提供社會技巧的訓練包含各種角度的介入，如：情緒智能、社會認知等，(三)針對異常行為實行為改變技術及正向行為支持的策略，(四)運用良好的班級經營原則。

中文關鍵字：情緒障礙、社會技巧、班級經營、行為介入。

英文關鍵字：emotional/behavioral disorders, classroom management, behavioral strategies.

壹、前言

近年來由於「回歸主流」、「最少限制環境」、及「融合教育」的思潮，推動了障礙類學生回到普通班，期許能與正常的同儕產生互動關係，及正常化的發展，這是二十一世紀特殊教育的主流趨勢。然而面對情緒障礙學生如何回歸到最少限制環境，而不造成教學及教室經營上的困難，筆者將嚴重情緒障礙的定義就及行為問題的介入兩部分來說明，期許有助於教師們教導這類孩子。

貳、嚴重情緒障礙定義

根據美國 94-142 公法，亦即現在的「身心障礙者教育法案」(the Individuals with Disabilities Education Act, IDEA) 嚴重情緒障礙的定義為：(一)此名稱是一種情況，

持續一種或更多的以下特徵超過一段時間，同時到了一種明顯的程度，已經不利地影響教育上的表現：(1)不能學習，不能用智能上、感官上、及健康因素來解釋，(2)不能與同儕和教師建構滿意的人際關係，(3)在正常的情况下，不適當的行為與感覺，(4)普遍的呈現不快樂、沮喪的情緒，(5)其身體的症狀或恐懼皆和個人與學校問題有關。(二)這個名稱包含了精神分裂症(或自閉症)，本名稱不包含社會適應不良，除非他被診斷患有嚴重情緒障礙(Kauffman, 1997, pp. 27-28)。

而我國教育部(民91)所公佈的「身心障礙及資賦優異學生鑑定標準」第九條的規定為：

本法第三條第二項第七款所稱嚴重情緒障礙，指長期情緒或行為反應顯著異常，嚴重影響生活適應者；其障礙並非智

能、感官或健康等因素直接造成之結果。

情緒障礙之症狀包括精神性疾患、情感性疾患、畏懼性疾患、焦慮性疾患、注意力缺陷過動症、或有其他持續性之情緒或行為問題者。

嚴重情緒障礙之鑑定標準如下：

- (一) 行為或情緒顯著異於其同年齡或社會文化之常態者，得參考精神科醫生之診斷認定之。
- (二) 除學校外，至少在其他一個情境中顯現適應困難者。
- (三) 在學業、社會、人際、生活等適應有顯著困難，且經評估後確定一般教育所提供之輔導無顯著成效者。

對照國內外嚴重情緒障礙的定義，筆者發現有以下雷同之處：(一) 長期情緒或行為反應顯著異常，嚴重影響生活適應者
(二) 其障礙並非智能、感官或健康等因素直接造成之結果。明瞭其定義後，將有助於行為問題介入。

參、行為問題之介入

在行為問題之介入的策略，筆者將以社交技巧訓練、行為管理技術、及班級經營來說明。

一、社交技巧訓練

Bos 和 Vaughn (1998) 提及社會能力的模式包含的四個元素為：與他人有正面的關係、正確的/適合年齡的社會認知、沒有適應不良的行為、及有效的社會行為。至於社會障礙學生的特徵(一) 社會互動方面：一般而言，障礙類學生與正常學生之間有不同的互動型態與品質。教師

與障礙生互動時間比起與其他同儕多出四倍的時間。(二) 溝通困難方面：能夠表達自己的想法及感覺，及了解他人的想法及感覺，是重要的社會化能力。然而障礙生在溝通技巧上缺乏效率，通常都是話多、提供較少訊息、常使用姿勢動作、對於聽者較少回應其需求。(三) 外表方面：外表影響著一個人的社會能力，通常障礙者較其同儕者不吸引人，尤其是許多行為異常者展現奇特的外觀來代表某一幫派或團體組織。(四) 注意力問題及過動方面：在課室中，不專心者常常無法注意細節、粗心犯錯、亂七八糟無法堅持完成作業。過動者展現慌張、無法安靜下來、脫口而出、話多等等。(五) 自我概念方面：對於學習及行為困難者，有較低的自我概念。

筆者認為情緒障礙者有社會能力不足的問題，因此列出一些專家學者在社會技巧上的看法，期許有助於教師們處理情障學生。

社會技巧訓練，對情緒障礙的學生是重要的介入之一，洪儷瑜(民91a)說明一個人社會技巧缺陷是因為缺乏適當的社會技巧來因應情境上人與人互動的需求；表現缺陷是指個人可能有適當的社會技巧，卻是無法將之應用在適當的情境中；自我控制缺陷是指缺乏自我控制而導致無法表現應有的適當行為。她對於社會技巧提出定義：社會技巧為社會接納的行為型態，亦是個人與他人維持正向人際關係的條件，在情境中獲得社會增強的結果。另外她對社會技巧提出看法如下：社會技巧是學習得來的；包括口語與非口語的行為；

增加社會增強的機會；受年齡、性別的因素及個人因素影響；對於行為表現缺陷/過多都需要介入。她強調社會能力會因個人先天條件而有個別差異，然而社會技巧訓練可以幫助其社會能力。

如何教社會技巧，洪麗瑜（民91b），提出以下的方式：（一）引起動機：用故事或玩偶，引起學生興趣，（二）教導新技巧：示範、情境演練、回饋、修正演練，（三）練習與類化：運用自我管理方式（自定標準、自定作業、自定增強、自我評鑑、自我教導、自我監控、自我處罰、自我增強、自我規劃），（四）訓練情境：個別或團體方式，（五）訓練者條件：一般教學者條件外，熱忱的心，運用資源的彈性、壓力忍耐力，對人敏感度，傾聽技巧，具有人類行為發展的相關的知識。

蔡明富（民91）在情緒智能與社會技巧訓練中，提及情緒智能的要點如：人人皆有情緒智能（有人表現好，有人表現不好）；情緒智能是可教導及學習；情緒智能需配合其他能力；情緒智能表現方式不一：有些人能兼顧知己知彼的表現。他提出情緒智能對社會技巧訓練的建議如下：教導學生社會技巧時愈早介入，對學生的求學就愈有助益；社會情緒學習方案幫助學生學習與成長；教導社會技能時，避免提供標準答案；針對學生社會技巧問題，進行介入；社會技能教學結合各科教學；實施社會技巧訓練時，可以加入認知技巧；重視社會技巧類化。

蔡淑妃（民91）從社會認知談社會技能訓練，說明社會認知的意涵包括它是思

考歷程、人際互動、區分個人對自己、他人或行為的表徵；可能中介於孩子對社會情境中訊息的反應；藉由認知歷程來了解社會心理現象的實徵性的方法；個體處理自己與他人的想法行為與社會關係。她又以社會認知的角度來訓練社會技巧，提出以下建議如：（一）給予適當的思考架構，例如：教導社會技能時需要考慮個體的年齡、認知能力、及生活情境，（二）課程設計時，需注重個體過去的經驗、及與他人互動經驗，如此孩子才願意作改變，（三）進行社會技巧訓練時，必須針對孩子扭曲與不足的思考提供適當的訓練方式，（四）社會認知的概念按孩子的發展，從具體到抽象。

筆者認為社交技巧訓練已經是一門重要的課程，特別情緒障礙的學生有技巧上、認知上的缺陷而形成社會能力不足，影響其人際關係也造成學業、社會、人際、生活等適應不良，社交技巧是情緒障礙的學生重要的能力指標。

二、行為管理技術

Kauffman（1997）說明情緒障礙的兒童及青少年會有以下的異常行為的情況：（一）注意力及活動異常，（二）行為規範障礙症，（三）違法、毒癮，（四）焦慮及相關異常（飲食異常、排泄異常），（五）沮喪及有自殺行為，（六）精神分裂症及廣泛性發展障礙。既然情緒障礙者有以上的行為問題，筆者認為行為管理技術的介入有其重要性。因此列出一些專家學者的看法供參考如下。

鈕文英（民90）提出行為問題的考慮

因素包含行為本身是否符合個體的年齡、其發生地點是否適當；是否傷害自己或傷害別人。另外她建議嚴重行為問題按優先處理的順序分為：第一類是緊急行為（如：危害生命的行為），第二類是嚴重行為（如：干擾教學的行為），第三類是過度行為（如：行為沒有改善）。她對於行為問題處理的流程強調：（一）目標行為的選擇，（二）診斷目標行為，其內容含：個體的描述、環境的分析、目標行為的描述、功能評量、及基準線的建立，（三）訂定行為處理方案，（四）實施行為處理方案，（五）評鑑行為處理成效。

身為教師該如何對情緒障礙學生的行為問題介入，陳千玉譯（民 86），提及在實務界中，正增強有其重要地位，增強物的類別包括：食物與其他消費品（其重要考量為個體是否處於飢餓狀態）；社會增強物（包含微笑、點頭、眨眼），許多人都認為它是可接受的增強物；回饋：指得知一個人的表現結果（如：學業成績、工作生產量）；代幣：應用於學校、醫院及監獄中，代幣制度是有利的增強物，其隱含各式各樣的增強物，較不易令人厭煩。另外，負增強可以用來增加行為，只是在實務界中較不廣為使用。

楊蕢芬（民 94）強調採用正向行為支持的介入方法，其內容分別為：（一）防治：第一級防治（減少新個案）、第二級防治（減少具有行為問題的學生數）、第三級防治（減少個案問題的嚴重程度）。（二）功能性技能訓練：1.功能相等訓練又稱替代技能訓練替代技能必須是社會適當的行為、與問題行為

具有相同的功能，比問題行為效率高。2.功能性溝通訓練：可以增進身心障礙生的溝通能力和預防其出現問題行為。3.自我管理：可以減少問題行為其策略包括自我監督、自我增強、自我教導等。4.容忍延宕增強：增進學生容忍挫折情境，減少問題行為發生。5.放鬆訓練：降低學生的緊張以及焦慮狀態，以減少問題行為發生。

Wood（1998）提及行為管理技術首重於認定目標行為，接著選擇正確合宜的增強物給學生，增強某些需要改變、修正、及增加的行為、立即增強合適的行為、增強想要的行為，一旦學生有改變或修正時，必須採用間歇性增強、使用代幣、活動、社會性增強。運用代幣的執行步驟：

（一）教師認定目標行為（二）教師很清楚認定目標行為可以獲得代幣（三）教師貼出正確行為在圖表上（四）教師和學生選擇增強物去兌換代幣，且增強物必須吸引學生（五）教師必須解釋代幣系統的規則（六）教師開始執行代幣系統（七）教師評估代幣系統。

筆者認為情緒障礙之症狀既然包括精神性疾患、情感性疾患、畏懼性疾患、焦慮性疾患、注意力缺陷過動症、或有其他持續性之情緒或行為問題者。行為管理技術介入就有其必要性。只要教師們認定目標行為，強調採用正向行為支持的介入方法，將有助於教學。

三、班級經營

Meese（1996）針對情緒障礙學生提出有效的教導方案為：（一）安全而且支持性的課室：對於情緒障礙的學生，必須給予

的環境包括課程表、班規、例行事務、座位安排、流暢的交通、教具的安排、友善及禮貌的教師，(二)有品質的教學及挑戰的課程：如果學生所學的相關於他們的生活，將會有較強的動機來參與教學的活動。一個挑戰的課程對情緒障礙的學生，必須有目的及有機會將學習行為及社會技巧融入於課程上的教學。教師必須提供給學生機會多練習重要的學業與社會技能，(三)致力於合作和多重模式的介入：情緒障礙學生成功的教育方案，需要多重模式介入及其他專業人員的合作。單靠一位教師的能力是無法滿足情緒障礙學生的複雜需求。除此之外，家人需要危機處理的服務介入，教師也需要獲得社區心智健康工作人員的支持，(四)教師的自我效能方面，強調教師的行為，特別在善用時間及教學模式。過去的傳統模式講究直接教學及精熟的學習。建構的模式：在美國的課室中，運用建構的模式教學科目包含有數學、科學、閱讀及語言。其中建構模式的意涵引導學生發現及創造知識，身為建構式教師必須能設計單元繞著問題，讓學生來面對以致建構其知識。

孟瑛如(民88)建議教師在班級經營時的原則為：(一)流暢的原則：避免課程中斷，才能兼顧守秩序同學的權利，(二)學生參與的原則：為了訓練學生獨立與負責的態度，教師必須重視學生參與，學生才能從中學習負責精神，(三)系統性運用原則：強調教師與家長管教一致，(四)立即回饋的原則，(五)示範原則：可以幫助學生了解教師的期許。另外多層次的班級

經營中，她強調教室佈置乾淨，班級幹部(激發學生榮譽感)、班規建立(不超過三項)。在行為改變技術中，她強調代幣法、忽視法、隔離法、過度矯正法、軼事紀錄法、自我控制法等技術來改變學生的行為，讓課室管理較易進行。

針對情緒障礙學生的課室管理是一大挑戰，筆者認為情緒障礙學生的特徵具有不快樂、沮喪的情緒、恐懼的感覺，那麼建構一個安全、支持性的課室有其必要性；多重模式的介入特別是醫學的專業人士(如：精神科醫師)對情緒障礙學生是否需要服用藥物，他們是重要的決策者；學生參與的原則帶給學生成就感，同時學生也較願意負責任；教師善意及接納的態度讓學生感到溫馨、喜歡上學，是教師應有的道德修養。

肆、結論

明瞭嚴重情緒障礙的定義後，接著行為問題之介入策略筆者在此特別介紹社會技巧的訓練包含各種角度的介入，如：情緒智能、社會認知等；針對異常行為實施行為改變技術及正向行為支持的策略；及運用良好的班級經營原則等三方面的重要概念。教導情緒障礙的學生雖是艱辛、挑戰的工作，然而日新月異的介入策略，給予我們勇氣及好奇心來面對這些孩子，有時候用一種期待的心，似乎帶來盼望也帶來教學上的樂趣。

(本文作者現為彰化師範大學特殊教育學系助理教授)

參考文獻

- 孟瑛如 (民 88): 資源教室方案: 班級經營與補救教學。臺北: 五南出版公司。
- 洪儷瑜 (民 91a): 社會技巧訓練的理念—為什麼要如此作, 載於洪儷瑜 (編) 社會技巧訓練的理念與實施, 10-27。臺北: 臺灣師範大學特殊教育學系。
- 洪儷瑜 (民 91b): 社會技巧訓練的理念—如何教, 載於洪儷瑜 (編): 社會技巧訓練的理念與實施, 28-50。臺北: 臺灣師範大學特殊教育學系。
- 陳千玉譯 (民 86): 行為改變技術。臺北: 五南出版公司。
- 教育部 (民 91): 身心障礙及資賦優異學生鑑定標準。教育部 (91) 臺參字第九一〇六三四四號令訂定發布全文 20 條。
- 鈕文英 (民 90): 身心障礙者行為問題處理: 正向行為支持取向。臺北: 心理出版社。
- 楊蕢芬 (民 94): 自閉症學生之教育。臺北: 心理出版社。
- 蔡明富 (民 91): 從情緒智能談社會技巧訓練, 載於洪儷瑜 (編) 社會技巧訓練的理念與實施, 51-69。臺北: 臺灣師範大學特殊教育學系。
- 蔡淑妃 (民 91): 從社會認知談社會技巧訓練, 載於洪儷瑜 (編) 社會技巧訓練的理念與實施, 71-80。臺北: 臺灣師範大學特殊教育學系。
- Bos, C. S., & Vaughn, S. (1998). *Teaching students with learning and behavior problems* (4th ed.). Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Kauffman, J. M. (1997). *Characteristics of emotional and behavioral disorder of children and youth* (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Merrill.
- Meese, R. L. (1996). *Strategies for teaching students with emotional and behavioral disorders*. Pacific Grove, CA: Brooks / Code Publishing Company.
- Wood, J. W. (1998). *Adapting instruction to accommodate students in inclusive settings* (3rd ed.). Upper Saddle River, NJ: Merrill.