

認識情緒行為高需求者

(1140503)

報告人：張文嫻

Who?

情緒行為高需求者

心智障礙者 情緒行為高需求的比例

- 2001：49%-69%
 - 2019：80%(自閉症)
 - 2019：兒童住院率**11**倍
-

情緒行為高需求者

- 定義：使用「情緒」或「行為」在告訴別人……。
- 高需求者：「情緒」或「行為」結果出現下列之一
 - 危險性：已立即危及或可能立即危及服務對象本人或週遭者生命安全。
 - 違法性
 - 干擾性：干擾自己或他人
 - 適配性：
 - 因時：適時／適齡
 - 因地：環境／場合
 - 因人：互動對象／文化（風土民情、宗教等）
- 需要的支持
 - 「高頻率」
 - 「高專業」



我不是壞孩子！

哪一種高專業？

What?

正向行為支持

Positive Behavioral Intervention Supports, 簡稱PBIS

心智障礙情緒行為高支持需求者 常用工作方法--正向行為支持

正向行為支持核心理念(另課詳述)

支持重點	行為「問題」
正向	正向方法(策略)/正向目標/正向行為/正向觀點
介入對象	生態與系統/服務對象
風險管理	行為三級管理與預防(預防勝於治療)
專業	支持者/3C支持模式/跨專業整合

Who can help?

Facilitator 支持者

心智障礙情緒行為高支持需求者 正向行為支持--支持者

- 跨專業
- 整合



建立行為支持團隊服務模式

支持者—支持步驟

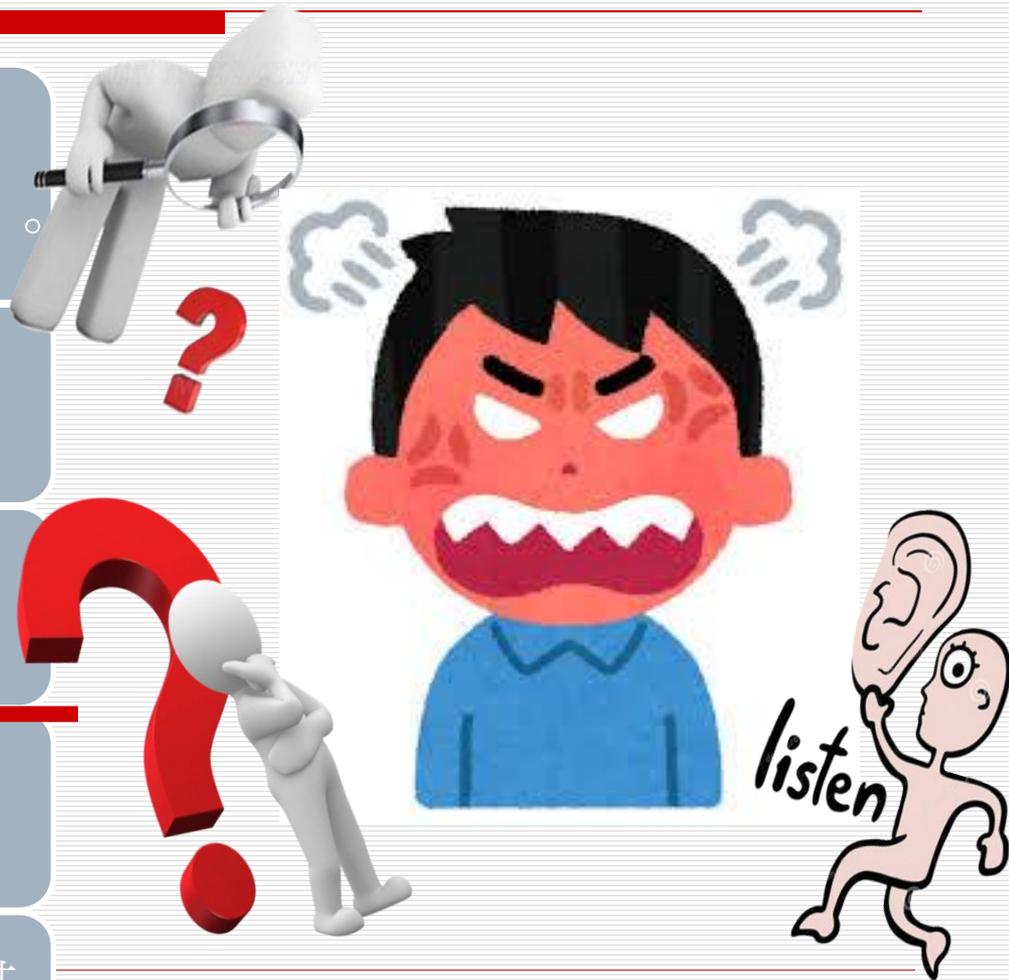
聆聽：使用專業的方法聆聽「情緒」與「行為」背後真正的意思。

調節：協助情緒行為高需求者緩和生理、調節情緒或安撫心理。

引導：引導適當行為。

促進發展：促進情緒行為高需求者生理、心理與人際等發展。

提升生活品質：提升本人及其相關人的生活品質



建立行為支持團隊服務模式

支持步驟--聆聽



聆聽：使用專業的方法聆聽「情緒」與「行為」背後真正的意思。

● **風險等級與趨勢**：行為三級預防與管理

● **情緒強度**：情緒發作週期

● **背後的意思**：行為診斷

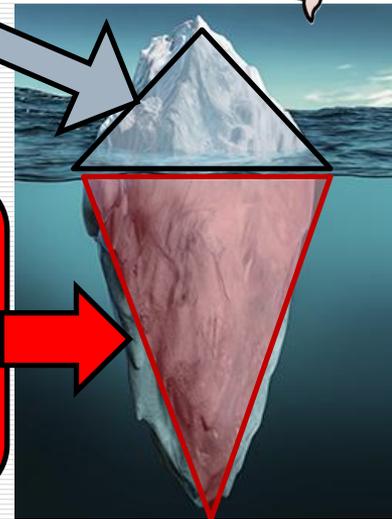
✓ 原因：生理/心理/社會環境

✓ 功能：獲取(注意、感官刺激、任務、利益)

逃避(注意、感官刺激、任務、利益)

行為

生理
情緒/心理
自我
關係
優勢：不只是能力



支持步驟--聆聽—風險等級

行為三級預防與管理

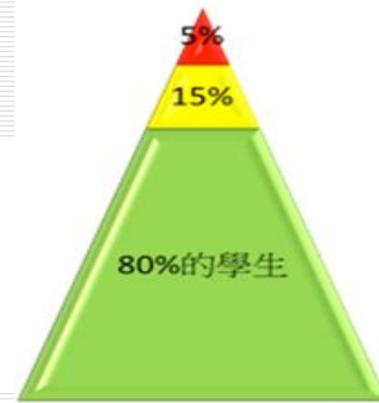
三級盤點：固定/隨機

等級項目	三級預防	二級預防	一級預防
介入原則	把個案放在眼裡	把個案記在腦裡	把個案存在心裡
說明	隨時隨地 個案都在工作人員的視線內	經常 把個案放在工作人員的注意中	一段時間 工作人員記得即給予個案關注
危機與風險	從「排除危機」到「預防危機」	從「預防危機」到「風險管理」	維持「管理風險」
支持模式	高行為風險支持需求的個案 特殊個別化的支持計畫	具行為風險支持需求的個案 小組輔導	所有師生的全系統 全校 / 全教室 / 全環境
常用策略	<ul style="list-style-type: none"> ● 個別化 ● 個別化的環境安排或調整（環控 / 人控） ● 個別化的行為支持計畫 	<ul style="list-style-type: none"> ● 小組式 ● 環境調整與加強 ● 建立替代行為 ● 小組輔導 	<ul style="list-style-type: none"> ● 團體式 ● 環境規劃 / 動線安排 / 標示設計等 ● 校規 / 班規 ● 建立良好的適應行為 ● 全校性宣導與獎勵

- 第三級(紅燈)
 - 危險性：行為會立即危及他人或自己生命安全
 - 違法性：行為會產生重大法律議題
- 第二級(黃燈)：
 - 干擾性：行為對自己或他人產生干擾(生理/心理/精神/情緒/生活/學習/工作/社會人際/關係等)
 - 適配性：行為不適配
 - 因時：適齡、時間
 - 因地：地點、場合、情境
 - 因人：對象、宗教、文化等
- 第一級(綠燈)
 - 合法：合乎法律
 - 合理：合乎道德、道理等
 - 合情：合乎風土民情、文化、宗教等

行為三級分佈圖

引載自School-wide Positive Behavior support



支持步驟--聆聽—風險等級

行為三級預防與管理

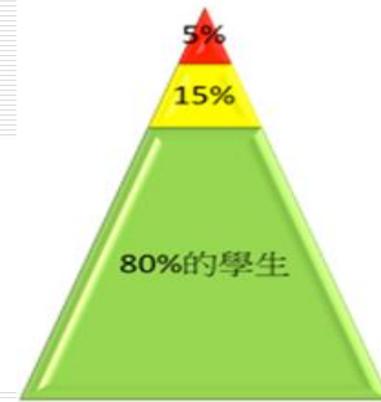
三級盤點：固定/隨機

等級項目	三級預防	二級預防	一級預防
介入原則	把個案放在眼裡	把個案記在腦裡	把個案存在心裡
說明	隨時隨地 個案都在工作人員的視線內	經常 把個案放在工作人員的注意中	一段時間 工作人員記得即給予個案關注
危機與風險	從「排除危機」到「預防危機」	從「預防危機」到「風險管理」	維持「管理風險」
支持模式	高行為風險支持需求的個案 特殊個別化的支持計畫	具行為風險支持需求的個案 小組輔導	所有師生的全系統 全校 / 全教室 / 全環境
常用策略	<ul style="list-style-type: none"> ● 個別化 ● 個別化的環境安排或調整（環控 / 人控） ● 個別化的行為支持計畫 	<ul style="list-style-type: none"> ● 小組式 ● 環境調整與加強 ● 建立替代行為 ● 小組輔導 	<ul style="list-style-type: none"> ● 團體式 ● 環境規劃 / 動線安排 / 標示設計等 ● 校規 / 班規 ● 建立良好的適應行為 ● 全校性宣導與獎勵

- 第三級(紅燈)
 - 危險性：行為會立即危及他人或自己生命安全
 - 違法性：行為會產生重大法律議題
- 第二級(黃燈)：
 - 干擾性：行為對自己或他人產生干擾(生理/心理/精神/情緒/生活/學習/工作/社會人際/關係等)
 - 適配性：行為不適配
 - 因時：適齡、時間
 - 因地：地點、場合、情境
 - 因人：對象、宗教、文化等
- 第一級(綠燈)
 - 合法：合乎法律
 - 合理：合乎道德、道理等
 - 合情：合乎風土民情、文化、宗教等

行為三級分佈圖

引載自School-wide Positive Behavior support



支持步驟--聆聽：風險趨勢

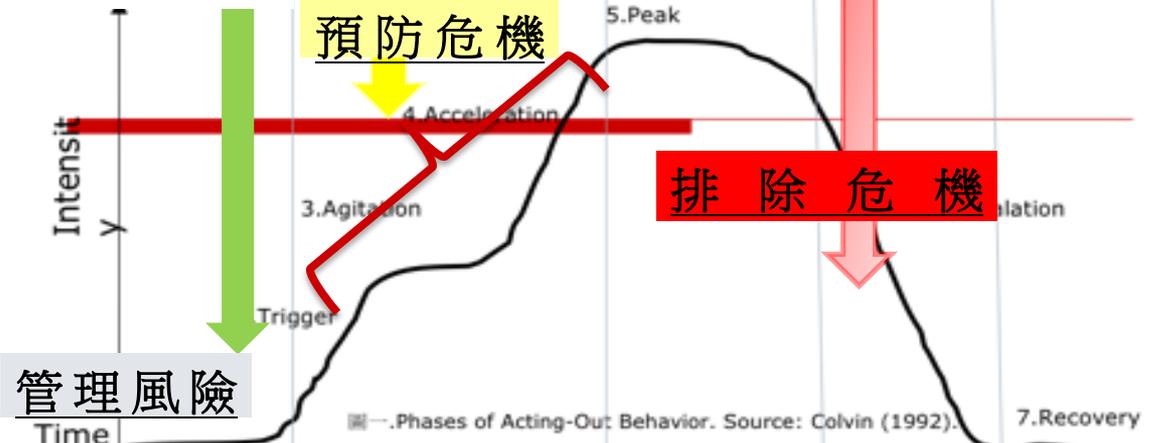
行為三級預防與管理

行為介入分析

介入時間點

- 從「有事」到「沒事」：情緒發作週期
提前行為介入的時間點

各階段工作目標(重點)與策略



階段名稱	階段一 平穩期	階段二 促發期	階段三 震動期	階段四 加速期	階段五 頂峰期	階段六 緩和期	階段七 恢復期
工作重點	教育	處理(調節)				教育	
工作目標	1.維持情緒穩定 2.維持任務行為	1.解決背後真正的問題(治本) 2.引導使用已習得的能力或技巧 3.切斷飆升的曲線(治標)			1.安全 2.緩和	1.安全 2.緩和 3.回復到第7期	1.回歸情緒穩定 2.回歸任務行為 3.學習適應行為
常用策略	1.行為訓練	1.協助解決背後真正的問題 2.切斷飆升的曲線 3.提示/同理→.....→選擇等			1.危機處理 2.行為阻遏 3.身體約束	1.緩和策略 2.同理	1.事後調適 2.輔導(timeline) 行為訓練等 3.檢討→產生新目標 策略→演練→應用

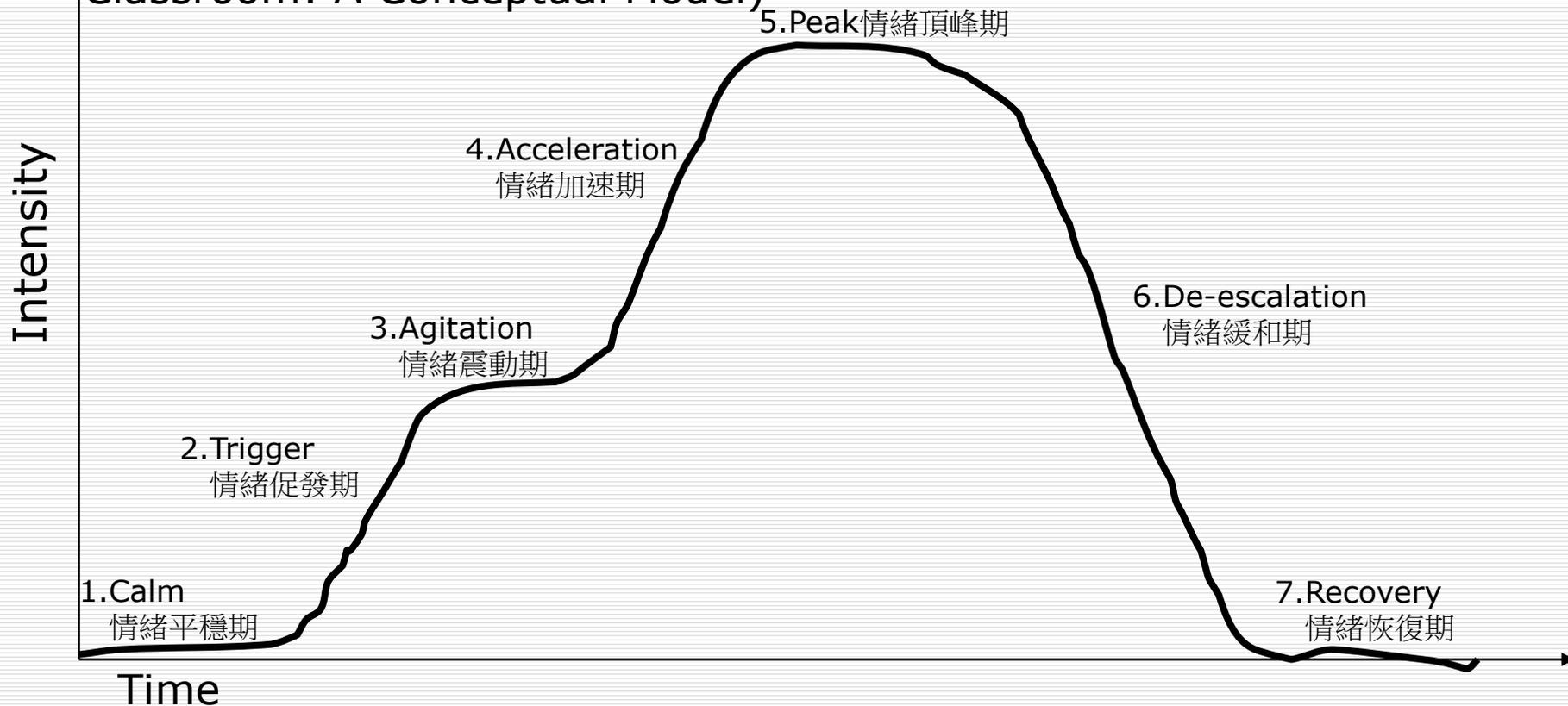
「排除危機」

→ 「預防危機」

→ 「管理風險」

情緒發作週期

(The Acting-Out Behavior Cycle of Antisocial Students in the Classroom: A Conceptual Model)

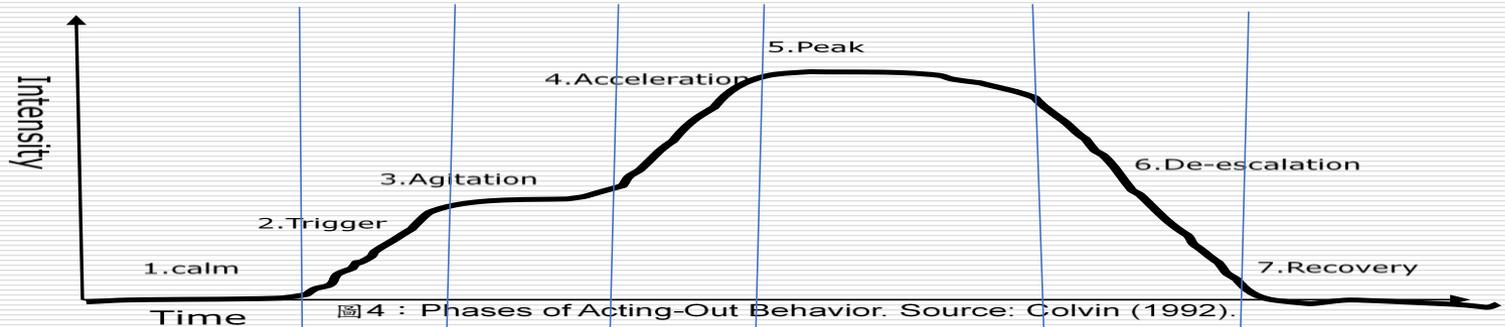


圖一. Phases of Acting-Out Behavior. Source: Colvin (1992).

支持步驟--聆聽：情緒強度

情緒發作週期七階段特徵

(圖一) 情緒發作週期 (Phases of Acting-Out Behavior Cycle) 七階段特徵

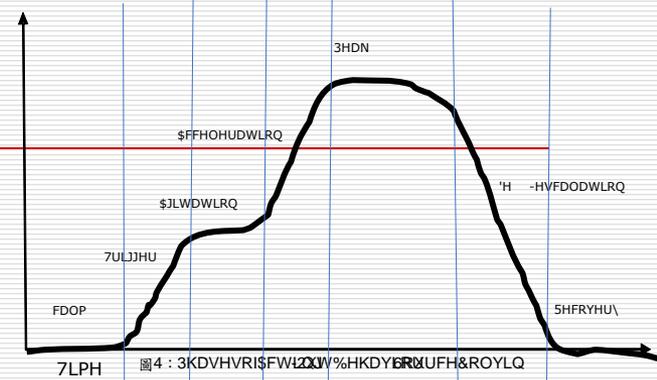


階段	階段一 情緒 平穩期 Calm	階段二 情緒 促發期 Trigger	階段三 情緒 震動期 Agitation	階段四 情緒 加速期 Accelerati on	階段五 情緒 頂峰期 Peak	階段六 情緒 緩和期 De-escalation	階段七 情緒 恢復期 Recovery	
特徵	生理	生理反應平穩	<ul style="list-style-type: none"> 生理反應微微上揚 肉眼無法辨視 無感地震 	<ul style="list-style-type: none"> 生理反應大多數肉眼可辨視 有感地震 	<ul style="list-style-type: none"> 肉眼可辨視(僵) 	生理反應最強烈	生理反應稍微緩和	生理反應平穩，如第一期
	心理/情緒	<ul style="list-style-type: none"> 心理功能運作正常 情緒平穩 	分心	<ul style="list-style-type: none"> 無法有效思考 充滿負向情緒 	無法做正確的判斷	無法思考	羞愧感	<ul style="list-style-type: none"> 心理功能運作正常 情緒平穩
	認知	思考與任務相關的內容	思考與任務不相關的內容	出現非理性想法或信念	矛盾(想壓卻壓不住)	腦筋一片空白	想回到常態	逃避檢討
	行為	任務行為	非任務行為	非溝通口語	沒行為(僵住)	發飆行為	呆滯、討好、歸罪他人	任務行為

支持步驟--聆聽：情緒強度

情緒與大腦：腦的科學
在情緒發作週期的應用

(圖一) 情緒發作週期 (Phases of Acting-Out Behavior Cycle) 七階段特徵



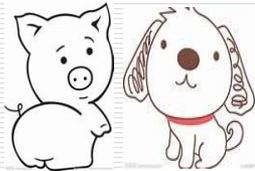
誰做主?



新腦
前額葉(理智腦)



第一原始腦
杏仁核(恐懼中樞)



第二原始腦
邊緣系統(情緒腦)

階段	階段一 情緒 平穩期 Calm	階段二 情緒 促發期 Trigger	階段三 情緒 震動期 Agitation	階段四 情緒 加速期 Acceleration	階段五 情緒 頂峰期 Peak	階段六 情緒 緩和期 De-escalation	階段七 情緒 恢復期 Recovery	
特徵	生理	生理反應平穩	• 生理反應微微上揚 • 肉眼無法辨視 • 無感地震	• 生理反應大多數肉眼可辨視 • 有感地震	• 肉眼可辨視(圖)	生理反應最強烈	生理反應稍緩和	生理反應平穩, 如第一期
	心理 / 情緒	• 心理功能運作正常 • 情緒平穩	分心	• 無法有效思考 • 充滿負向情緒	無法做正確的判斷	無法思考	羞愧感	• 心理功能運作正常 • 情緒平穩
認知	思考與任務相關的內容	思考與任務不相關的內容	出現非理性想法或信念	矛盾 (想壓卻壓不住)	腦筋一片空白	想回到常態	逃避檢討	
行為	任務行為	非任務行為	非溝通口語	沒行為 (僵住)	發瘋行為	呆滯? 討好、歸罪他人	任務行為	

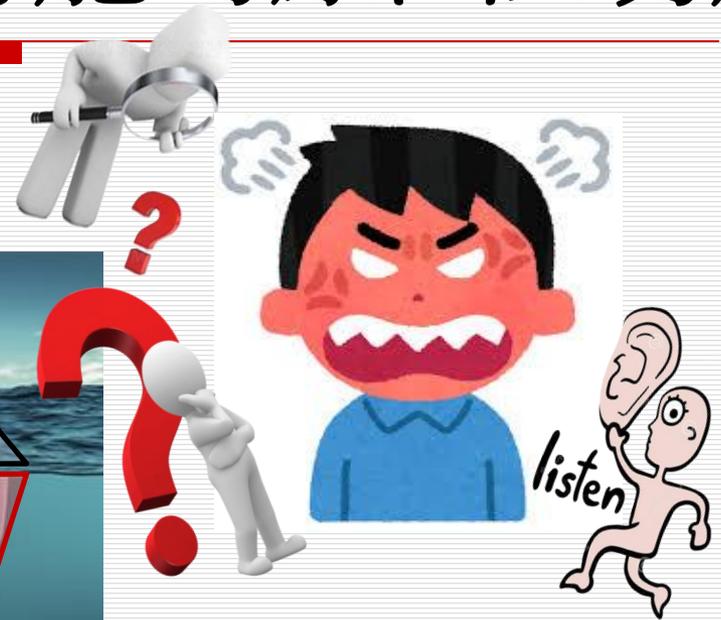
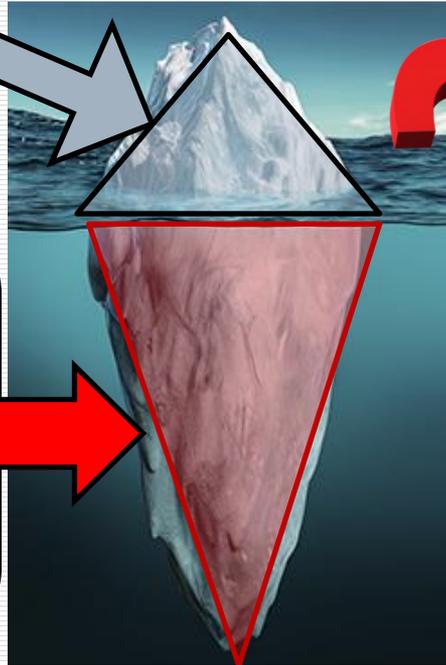
支持步驟--聆聽：情緒行為背後的原因

Why? 行為診斷—行為可能的原因與功能

What happened ?

行為

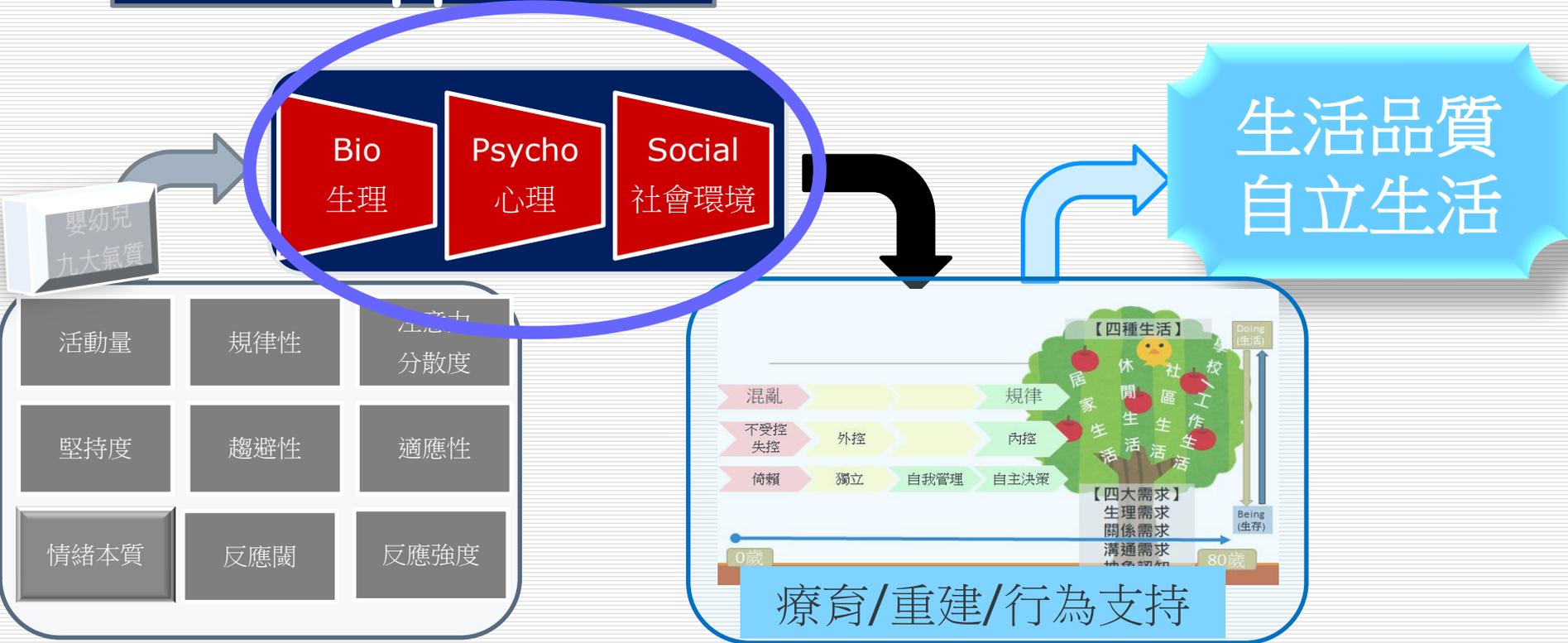
生理
情緒/心理
自我
關係
優勢：不只是能力



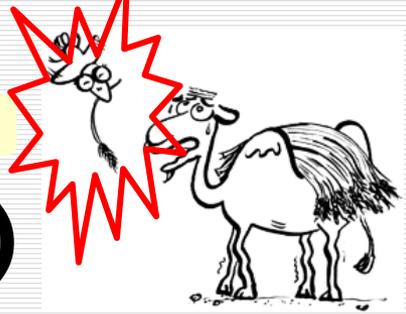
支持步驟--聆聽：情緒行為背後的原因

Why? 行為診斷—行為可能的原因(遠因)

What happened ?



支持步驟--聆聽：情緒行為背後的原因



行為診斷--行為可能的原因(近因)

Why?

標的行為觀察紀錄表示例

中心：		姓名：		年度：		年					
事實		外來刺激		服務對象本身		工作人員		服務對象本身 外來刺激 環境改變		功能假設	
日期	時間	情境 (地點、工作課程、獨自、個人、心狀態...)	立即前事 (要求、請求、阻止、修正、轉換、干擾...)	先兆 (個案本身的活動或表情)	標的行為	介入/處理 (工作人員的介入或反應)	結果 (環境的改變、外來刺激、服務對象的反應)	功能假設 (獲得或逃避、注意、期待的事物/活動、要求/請求、工作/活動、感官刺激、情緒發洩)			
11/01 (三)	09:00	到校 放書包時	王老師：「小明 手聯袋！」	瞪王老師 大叫	向王老師 丟書包	李老師上前牽 小明的手 李老師：「小明 放輕鬆」 李老師帶小明 到最靠近的椅子 扶小明坐下 李老師按摩小 明的手與肩膀	小明坐下 小明身體慢慢放 鬆	發洩情緒			
11/01 (三)	約 11:00	音樂課完 準備排隊回教 室	王老師：「好 了，同學請排 隊，我們要回 教室了。」	瞪王老師 大叫	向王老師 丟鈴鼓 小明拿身 邊椅子 向同學舉 起椅子	李老師上前 李老師拉住小 明的手 李老師拿開小 明手上的椅子 李老師：「小明 放輕鬆」 李老師帶小明 到最靠近的椅 子 扶小明坐下 李老師按摩小 明的手與肩膀	同學尖叫 小明放手 王老師帶同學們 回教室 小明身體慢慢放 鬆	發洩情緒			

What happened?

行為診斷

行為可能的功能(需求)

逃避

獲取

- 人
- 事
- 物

生活品質
自立生活

Why?



嬰幼兒
九大氣質

活動量	規律性	注意力分散度
堅持度	趨避性	適應性
情緒本質	反應閾	反應強度



混亂 → 規律
不受控 失控 → 外控 → 內控
倚賴 → 獨立 → 自我管理 → 自主決策



0歲 療育/重建/行為支持 80歲

行為診斷

行為可能的功能(需求)

內容	人		事	物
	生理	心理		
方向	<ul style="list-style-type: none">• 感官：視聽味嗅觸.....• 生理：冷、熱、累、餓、飽、痛、癢、刺、窒息、手腳發軟、暈、累、躁.....	<ul style="list-style-type: none">• 注意力• 安全感• 歸屬感• 親密感• 控制感• 成就感•	<ul style="list-style-type: none">• 活動• 任務• 作息•	<ul style="list-style-type: none">• 東西/物品• 金錢• 利益/好處• 特權•
獲取				
逃避				

What happened ?

行為診斷

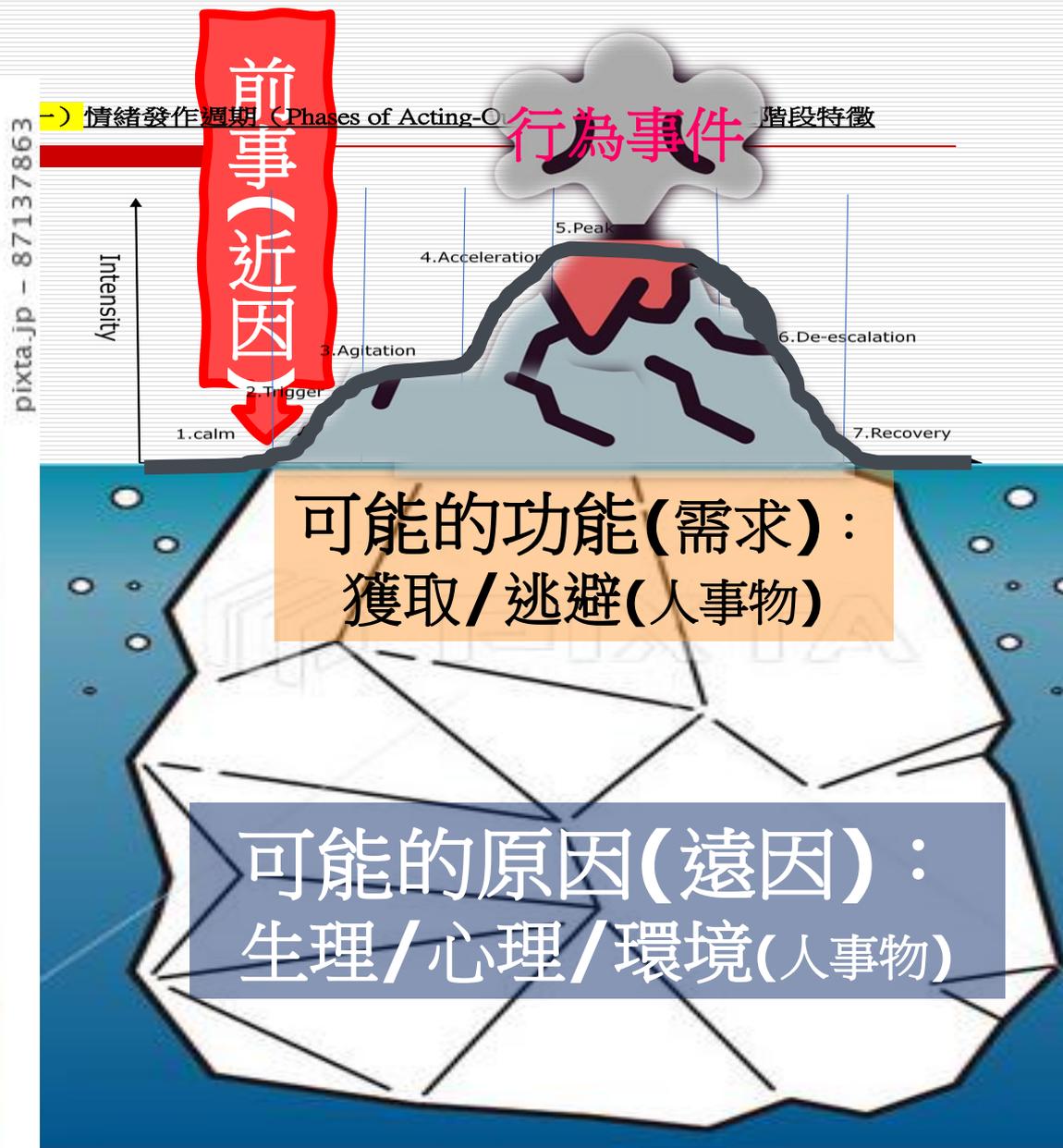
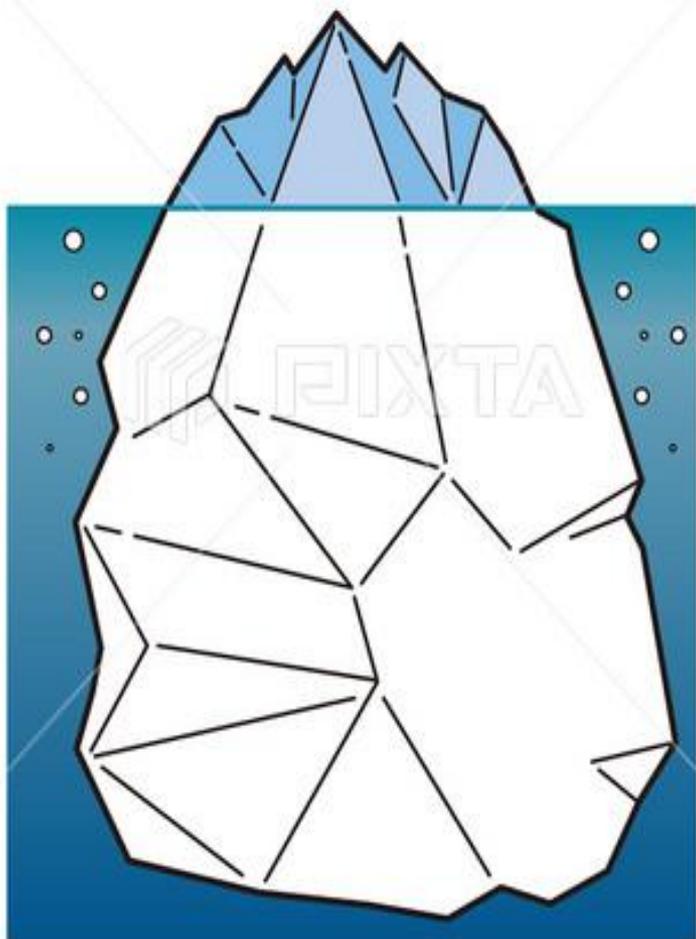
行為可能的功能(需求)

使用工具：

- 行為問題動機評量：本表引載自鈕文英(2022)，《正向行為支持的理論與實務》，台北：心理。
[標行為問題動機評量表\(鈕1130223\).doc](#)
 - 標的行為觀察紀錄表：
[..\..\行為書\(1111001\)\行為書\(1130205\)\確定初稿\(1121221\)\準備送印初稿\(1121221\)\全冊\(1130428\)\上冊表圖\(1100601\)\表3標的行為觀察紀錄表示例\(1100526\).docx](#)
 - 正向行為溝通小幫手2.10：網址
<https://design.eeic.cycu.edu.tw/abcv2/>
-

支持步驟--聆聽：情緒強度

情緒發作週期



What happened ?

行為診斷

行為可能的原因與功能

外來刺激(近因)
(行為前3-5秒)

人	如：看到討厭的人、同儕大吵等
事	如：取消外出、突然要考試等
物	如：點心來了、電腦壞了等

行為診斷	項目	細項
可能的原因(遠因)	生理 Bio	<ul style="list-style-type: none"> • 特質 • 發展：障礙/罕病 • 疾病：長期/短期 • 意外
	心理 Psycho	<ul style="list-style-type: none"> • 氣質/個性/人格 • 心理功能 • 發展 • 創傷
	社會環境 Social	<ul style="list-style-type: none"> • 人事物

行為診斷	項目	細項
可能的功能(需求)	引起注意	<ul style="list-style-type: none"> • 引起注意力 • 逃避注意力
	感官刺激	<ul style="list-style-type: none"> • 獲取感官 • 逃避感官
	逃避	<ul style="list-style-type: none"> • 人 • 事 • 物
	獲取利益	<ul style="list-style-type: none"> • 物品/東西 • 金錢/利益 • 特權/好處

How? 策略

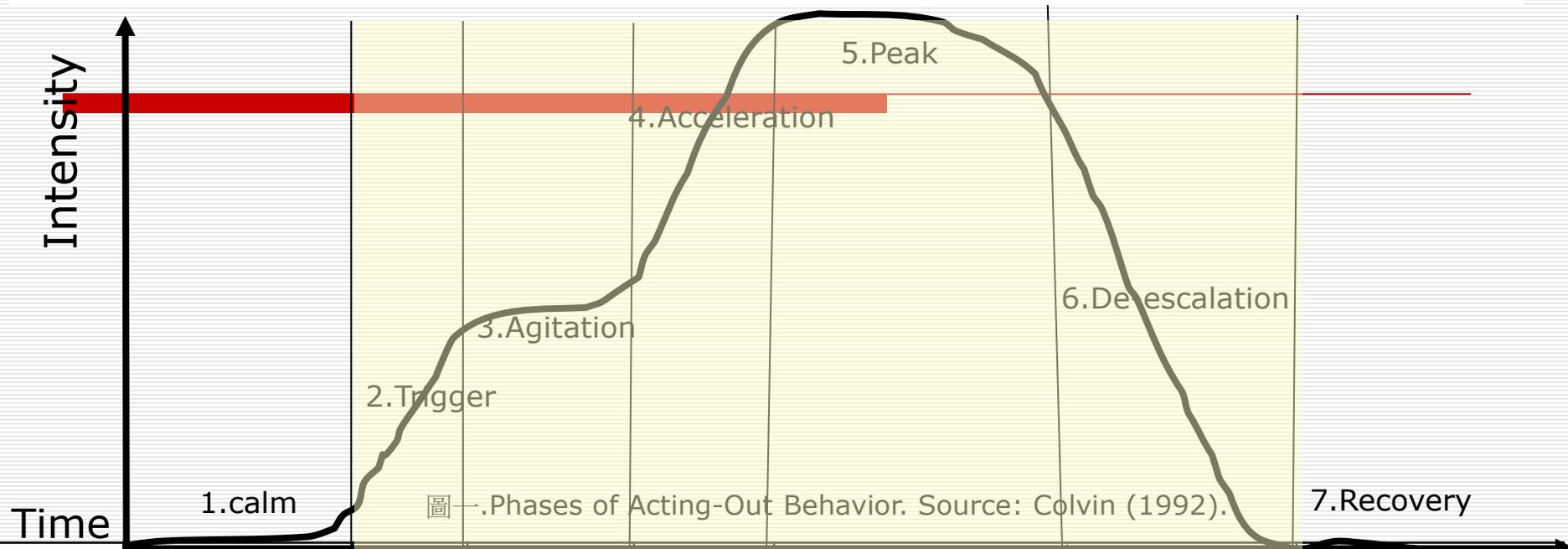
調節 生理、情緒、心理

關

係

支持步驟一調節：進行調節的階段

情緒發作週期七階段工作目標與策略



階段名稱	階段一 平穩期	階段二 促發期	階段三 震動期	階段四 加速期	階段五 頂峰期	階段六 緩和期	階段七 恢復期
重點	教育	處理/調節					教育
目標	1.維持情緒穩定 2.維持任務行為	1.解決背後真正的問題(治本) 2.引導使用已習得的能力或技巧(治本) 3.切斷飆升的曲線(治標)			1.安全 2.緩和	1.安全 2.緩和 3.回復到第7期	1.回歸情緒穩定 2.回歸任務行為 3.學習適應行為
策略		1.協助解決背後真正的問題 2.切斷飆升的曲線 3.提示/同理→.....→選擇等			1.危機處理 2.行為阻遏	1.緩和策略 2.同理	1.事後調適 2.輔導(timeline)行為訓練等 3.檢討→產生新目標策略→演練→應用

支持步驟—調節

生理、情緒、心理

調節： 協助情緒
行為高需求者緩和
生理、調節情緒或
安撫心理。

同理步驟：

1. 把服務對象的
2. 正在經歷的
3. 感覺或想法
4. 說出來
5. 「。」肯定句



● **緩和生理**：系統肌肉放鬆法、調息、喝水、洗臉、平躺、聽音樂等

● **調節情緒**：**同理**



同理



● **安撫心理**：**鼓勵**



鼓勵



鼓勵步驟：

1. 把服務對象的
2. 現有的
3. 能力或努力
4. 說出來
5. 「。」肯定句

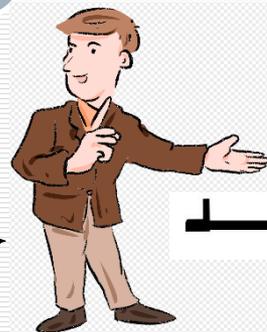
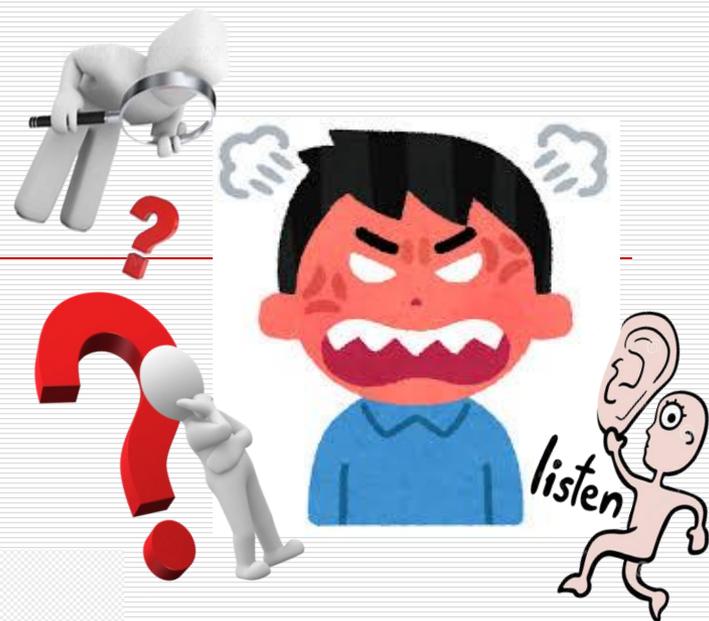
How? 策略

引導 行為

關係

支持步驟一 引導 行為

引導：引導適當行為。

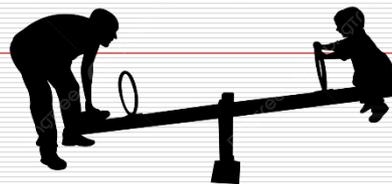


邀請式指令

選擇

協商

鼓勵合作



強

控制權

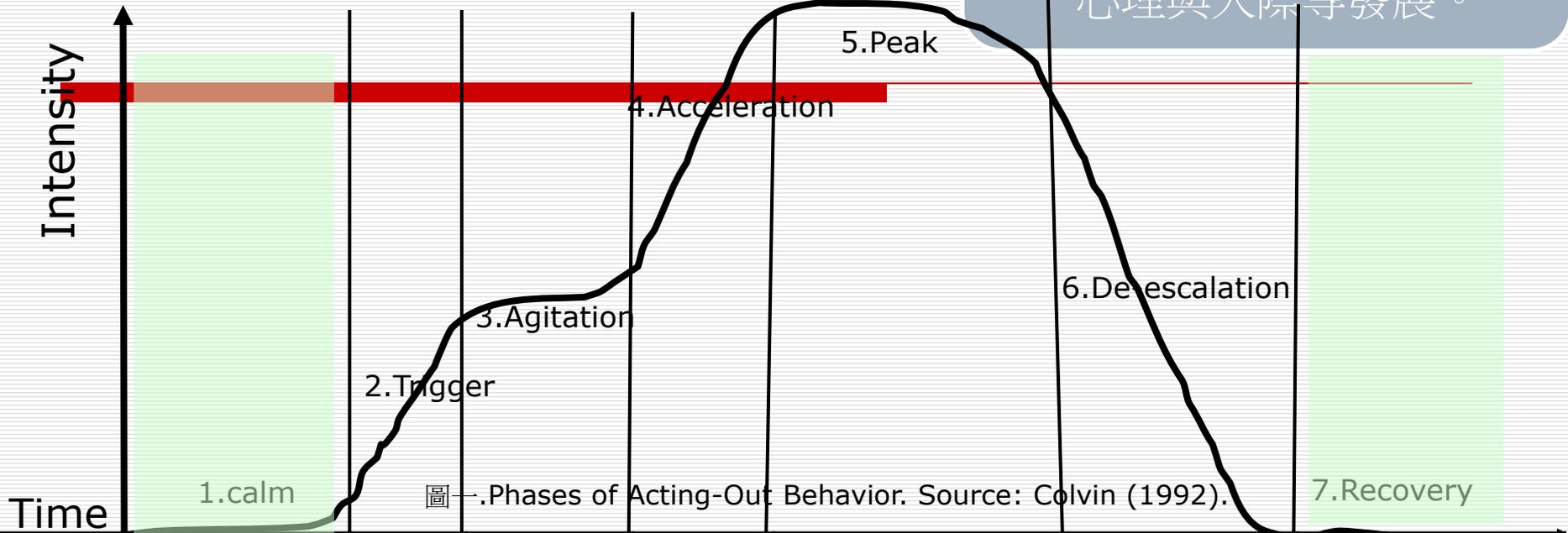
弱

What? 長程目標

促進 發展

支持步驟—促進發展

促進發展：促進情緒行為高需求者生理、心理與人際等發展。



階段名稱	階段一 平穩期	階段二 促發期	階段三 震動期	階段四 加速期	階段五 頂峰期	階段六 緩和期	階段七 恢復期	
重點	教育	處理/調節					教育	
目標	1.維持情緒穩定 2.維持任務行為	1.解決背後真正的問題(治本) 2.引導使用已習得的能力或技巧(治木)			1.安全 2.緩和		1.安全 2.緩和	1.回歸情緒穩定 2.回歸任務行為 3.學習適應行為
策略		<ul style="list-style-type: none"> ● 生理 ● 心理：情緒/心理/關係 ● 環境：適應（人/事/物） 					1.事後調適 2.輔導(timeline)行為訓練等 3.檢討→產生新目標策略→演練→應用	

支持步驟一—促進發展(生理、情緒、心理)

被調節→自我調節

調節：協助情緒行為高需求者緩和生理、調節情緒或安撫心理。

Co-Regulation



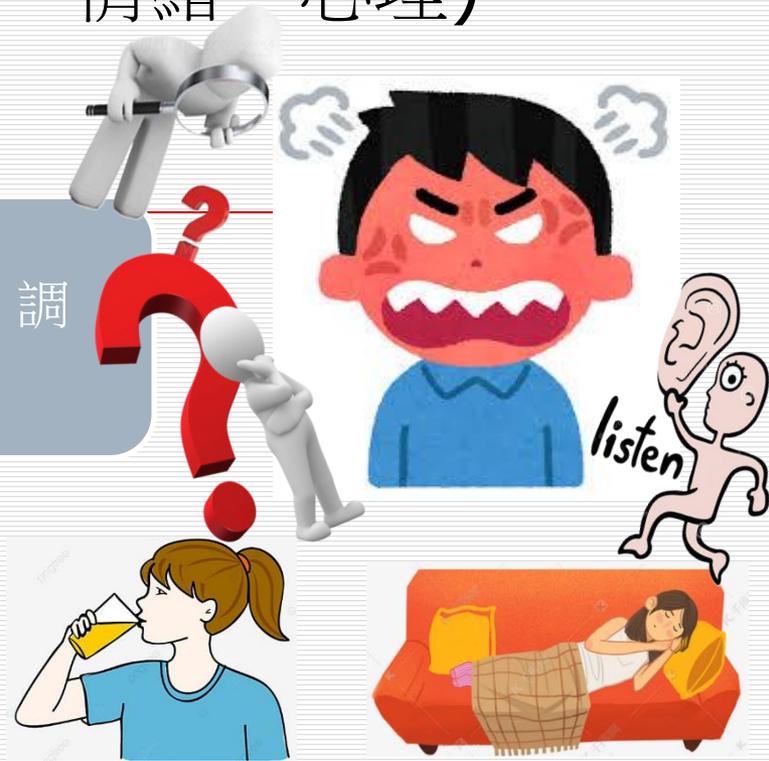
Self-Regulation

● 緩和生理：系統肌肉放鬆法、調息、喝水、洗臉、平躺、聽音樂等

● 調節情緒：同理



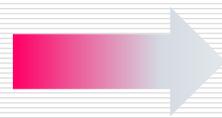
● 安撫心理：鼓勵



What? 長程目標

提升 生活品質

支持步驟一 提升生活品質



提升生活品質：提升情緒行為高需求者本人及其相關人的生活品質

分配

- 4種生活
- 4種需求

四種生活

四種需求

趨勢

規律/混亂

內控/失控

自主決策/倚賴



混亂

規律

不受控
失控

外控

內控

倚賴

獨立

自我管理

自主決策

0歲

80歲

How?

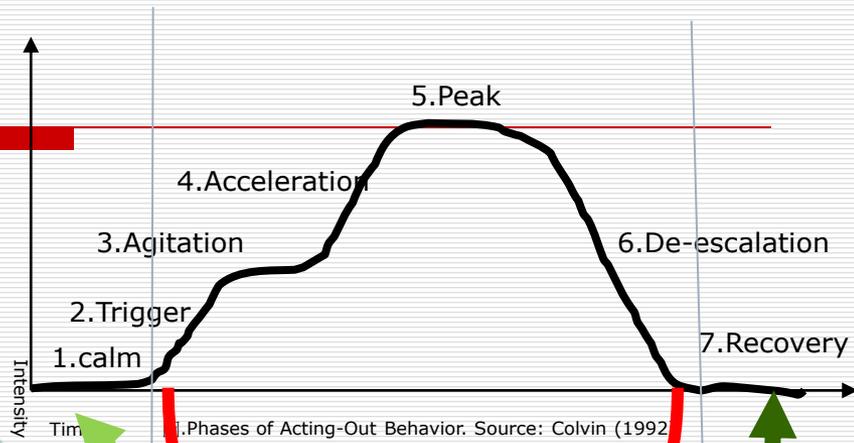
策略(方法)種類

行為策略的種類



- 治標
- 治本

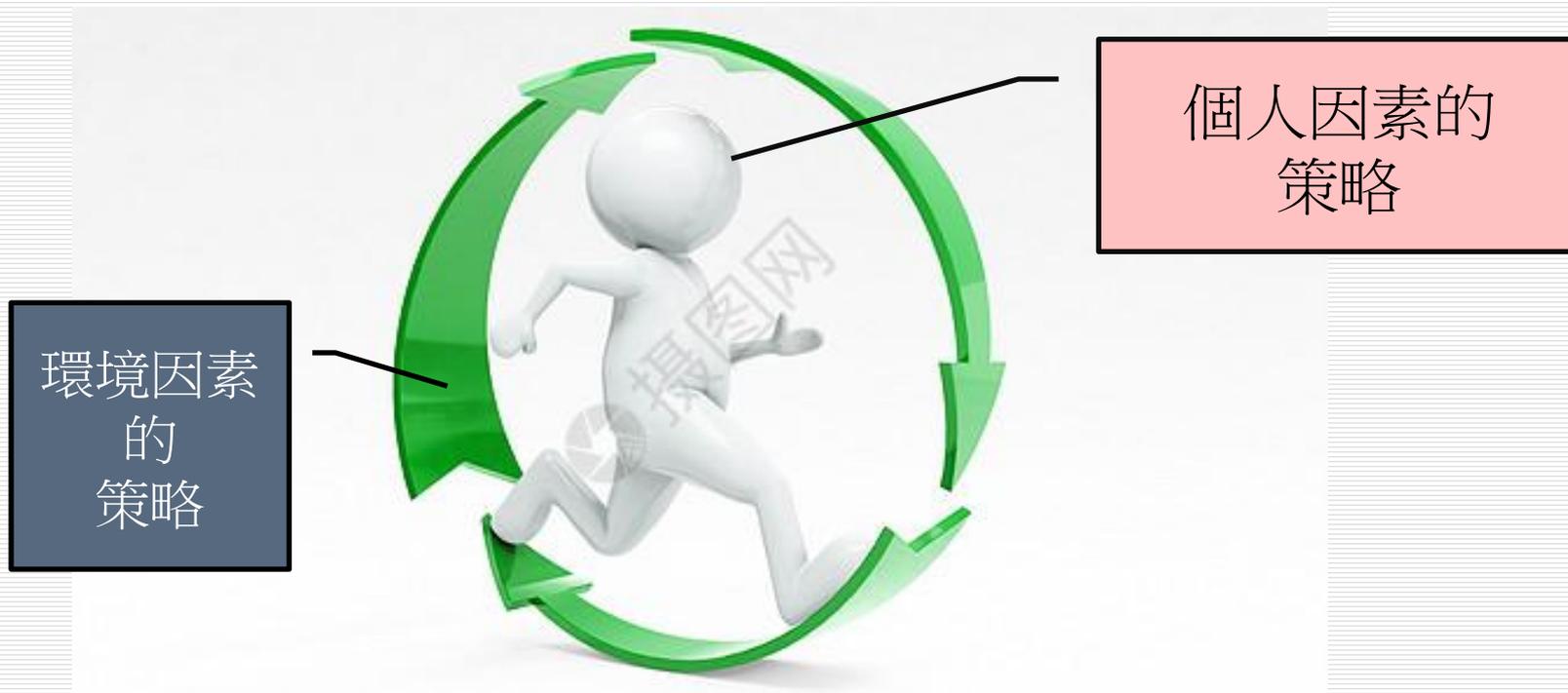
- 調整環境因素
- 調整個人因素



- 標的行為前
- 標的行為中
- 標的行為後

支持常用的策略

依據策略作用的對象而分



支持常用的策略

依據策略作用的系統而分

社政/衛政/民政/勞政/警政/司法(獄政)/.....

正向
生態系統觀點

天時

服務
對象

人和

地利



社區(社會)

職場

學校

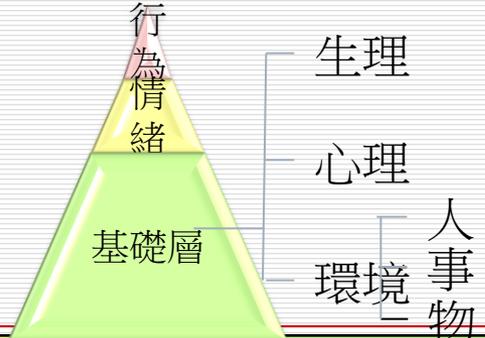
家庭

服務
對象

What's Goal?

行為支持階段與目標

正向行為支持 三階段工作目標



工作階段	近程(階段1)	中程(階段2)	長程(階段3)
對應工作區塊	<ol style="list-style-type: none"> 3級行為以「行為」區塊為主 2級行為以「情緒」區塊為輔 	<ol style="list-style-type: none"> 以「情緒」區塊為主 以「基礎」區塊為輔 	<ol style="list-style-type: none"> 以「基礎」區塊為主 以「行為」與「情緒」區塊為輔
風險管理	排除危機 (具體事件) →	預防危機(先兆) →	管理風險(維持)
行為工作目標	<ul style="list-style-type: none"> <u>減少標的行為 (止血)</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 避免強化舊迴路 <p>治標</p>	<ul style="list-style-type: none"> <u>建立替代行為 (養傷)</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 符合標的行為的功能 <p>治本</p>	<ul style="list-style-type: none"> <u>建立良好行為 (調體質)</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 促進個案發展 ✓ 增加獨立性 ✓ 建立自我管理

謝謝聆聽！
