特殊教育學生情緒行為問題
教學現場處遇參考指引（簡要版）

中華民國 115 年 10 月

前言

如何接住與處理特殊教育學生情緒行為問題，需要的是學校團隊共同合作，而非教師一個人單打獨鬥。學校團隊平時做好準備、知己知彼—學生需要什麼支持、有哪些預警徵兆、遇到狀況找誰、誰能接手，本指引以四個環節建立參考架構：

環節	重點
預防	從日常教學與班級經營掌握學生需要、觸發因素與預警徵兆，運用社會情緒學習(SEL)、合理調整、正向行為支持及個別化教育計畫(IEP)，在問題升高前提供協助。
演練	定期情境演練求援、接手、照顧其他學生、撤離或就地保護、家長聯繫、健康照護及外援；高度支持需求學生之預警與應變納入 IEP。
應變	先處理安全，再處理其他問題：現場應降低刺激、保持距離、不爭辯責備，依事前分工啟動校內支援，必要時連結醫療、警政等外部資源。
復原	事件解除後，學校應協助學生恢復穩定並重返學習，同時提供受影響師生必要支持；學校團隊共同檢視事件經過、支援是否及時、哪些方法有效，並據以調整後續支持。

形成「預防→演練→應變→復原→回到預防」的持續精進循環。各地方政府可據以發展操作指引，學校依自身規模、人力、空間轉化為校本機制。

第一章　校園團隊合作與各系統角色任務分工

學校應事先訂定**主責人員、代理人、求援對象及事後接手者**，避免人員異動、請假或臨時狀況造成支持中斷。

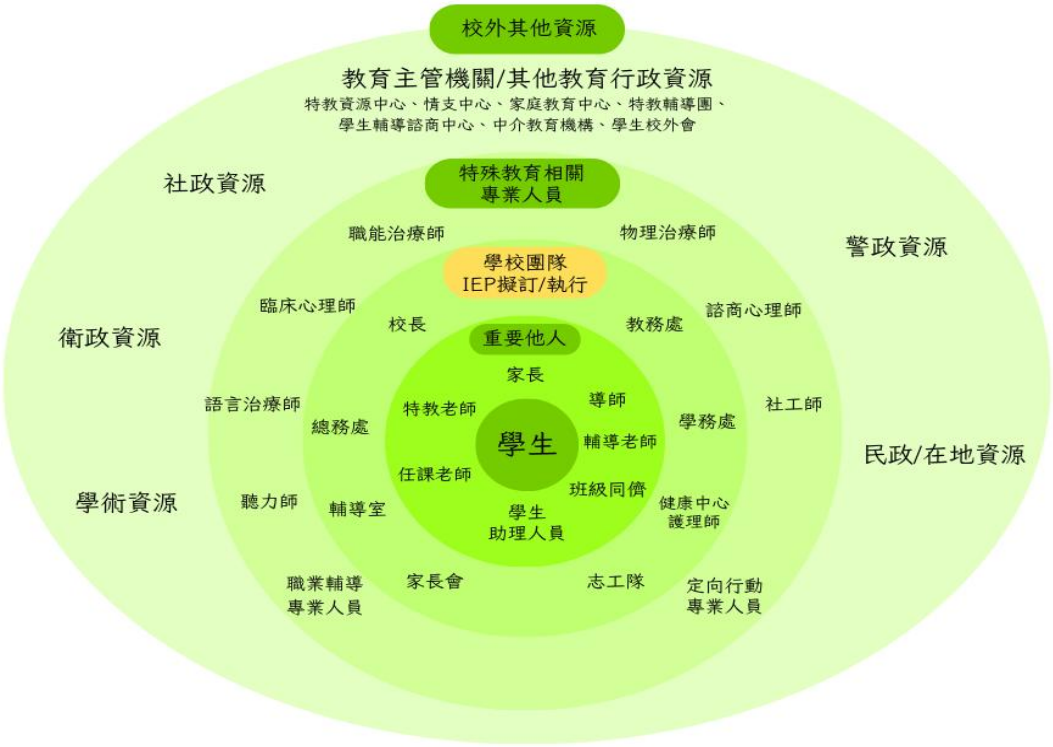


圖 1：學生專業團隊支持系統架構圖

- **運作核心**：以學生為中心，日常接觸學生者掌握狀態並執行策略，外部資源則提供評估與諮詢。
- **合作方式**：以個案管理模式運作，**IEP 為主要整合工具**；第一線及早求援，緊急時依分工接手(各支持圈依需要彈性連結，非固定轉介順序)。

一、第一圈：重要他人

角色	主要支持內容
家長	提供學生作息、健康、觸發因素及有效調節方式；參與 IEP 與應變討論，並與學校做法一致。
導師	營造友善班級、做好教學與活動預告、連結家長與校內人員；風險升高即依流程求援。
特殊教育教師	整合 IEP 與行為支持，協助課程、評量及特需課程調整，提供示範與成效檢討。
任課教師	掌握觸發因素、預警徵兆與求援方式，依 IEP 調整教學；出現徵兆時保持平穩、說話簡短、並及早求援。
認輔/輔導教師	提供個別、班級及同儕輔導，連結心理、社政及衛政資源。
學生助理人員	依教師指示協助生活、學習與降溫並客觀記錄。
班級同儕	在教師引導下提供自然支持，學習自我保護與求助。

二、第二圈：學校團隊

角色	主要支持內容
校長及行政核心	統整行政、人力、空間與跨處室資源，重大事件啟動應變。 各處室依權責分就課程排課與評量調整、生活輔導與緊急人力、輔具與調節空間、IEP/個案會議、融合宣導、支持人力申請、個案管理、健康照護與用藥管理等。
家長會與志工隊	協助融合教育宣導、社群支持及活動人力。

三、第三圈特教相關專業人員及第四圈校外其他資源

角色	主要支持內容
特教相關專業人員	連結醫療、治療、心理、社工等專業人員，提供評估、諮詢、示範與追蹤。
校外其他資源	主管機關、特教或情緒行為支持單位、學術、衛政、社政、警政、民政等資源。

第二章　事前預防機制與相關支持準備

一、預防機制

以「事前預防」為核心：透過社會情緒學習培養自我覺察、情緒調節與求助能力，並結合全校正向行為支持，從班級經營、環境調整及明確規範著手，建立清楚、可預期的學習環境。

（一）個別化需求掌握與資訊分級

- **轉銜交接**：升學、轉學、升年級或換導師時，交接 IEP、有效支持方式、常見觸發因素、預警徵兆、健康照護及求援流程等；高度支持需求學生宜由熟悉學生人員說明重要支持經驗與注意事項。另應於轉銜階段及早盤點學生助理人員需求，辦理申請及配置作業，確保支持人力適時到位，避免因轉銜造成支持中斷。

- **代課派代交接**：進班前掌握預警徵兆、適切回應方式與求援流程(可使用一頁式支持卡)，主要支持人員缺席時事先安排代理支持人員。
- **資訊分級**：學生完整資料依權限分級管理，提供第一線執行人員執行職務所需必要資訊。高度支持需求學生的 IEP 宜寫明預防方法、預警徵兆、替代行為、降溫方式、支援人力、外援時機及復原安排。

（二）以學生為本位的班級經營策略

- **建立正向關係**：主動發現學生優勢，提供成功機會，即時具體肯定。
- **結構化及可預期環境**：1.規劃座位動線、調節聲光刺激與任務節奏。2.師資、課表、空間變動以口語及圖像提早預告。3.情緒調節或低刺激空間，並避免成為特定學生的標籤。
- **提升學習參與**：結構化教學與合理調整，並提供學習策略與輔助工具。
- **教導行為規範**：給予 3 至 5 條精簡、具體、正向且易理解的班級規範，告知學生「應採取的正向行動」；示範練習並即時正增強。

- **一致回應學生行為**：正向行為即時增強、輕微且無安全風險的行為減少關注、提示常規或替代行為、允許不影響課堂教學的功能性暫停。
- **客觀記錄與保密**：記錄實際看到或聽到的行為(次數、時間、強度、前後情境)，不加「故意、態度差」等評價；個資僅限提供必要人員。

（三）親師合作

1.溝通時先談學生的優勢、進步與有效做法。2 具體討論需協助的行為。3.可預見的高風險情況，**事先**與家長約定聯繫方式與應變原則。4.緊急時安全優先，事後儘速說明。

二、相關支持準備重點

- **團隊共識**：開學前或轉入前確認主責與代理人、行政窗口、家長聯繫、支援人力、求援方式及外援時機，並依學生個別需求及早完成學生助理人員之申請、配置及必要交接，確保開學或轉入時支持人力適時到位。
- **策略共用與情境演練**：相關人員掌握一致原則；演練求援、班級接管、撤離或就地保護、傷病處理、外援及紀錄分工。
- **定期檢視**：策略無效、事件增加或加劇、出現新高風險行為時，儘速開會調整。
- **隱私與資訊安全**：學生資訊僅供職務執行所需，敏感資料不存放於未核准私人群組或個人雲端；可辨識身分之資料(姓名、身分證字號、診斷、用藥、完整 IEP 等)不輸入公開型生成式 AI。

第三章　事件處理之階段性應變處遇

依學生平時表現與個別預警徵兆，觀察學生當下的行為狀態，來決定採取預防、降溫、安全防護或復原措施。學校平時就要有分工及應變策略，並透過演練確認可行性。(註：燈號僅用於判斷學生當下狀態及所需支持，不作為評價學生之用)

一、各階段處遇重點

階段	可觀察狀態	現場策略
綠燈 維持平穩	情緒穩定，能接受提示並參與學習。	維持規律與提示，提供選擇與正向回饋，持續教導求助與自我調節。
黃燈 啟動降溫	踱步、敲桌、音量升高、躁動、爭執、拒絕等預警徵兆。	停止催促、責備與說理；保持距離、低緩短句回應，提供休息或調節物品；持續升高或無效即求援。
紅燈 緊急處遇	自傷、傷人、持械、投擲物品、嚴重破壞或其他立即危險。	立即求援，保護或撤離其他學生；1 人主責與學生互動，其他人依分工行事；移除危險物；必要時採限制最少之安全措施，危險解除即停止，完成傷病評估、家長聯繫與紀錄。

階段	可觀察狀態	現場策略
	失聯：逾時未進班、突然離開教室、逾時未返或疑似離校。	立即通報並維持班級安全；分工協尋、確認校門動線、聯繫家長；疑似離校或高風險時及早請警政協尋。
回復常態	行為強度下降，仍可能疲憊、防衛或拒絕討論。	低刺激空間、信任人員陪伴；穩定後回顧事件、教導替代行為並修復；團隊檢討修正 IEP 與應變計畫。

二、緊急處遇重要原則

- **安全優先**：先排除立即危險，再談原因與責任；班級同儕不介入處理。
- **有效引導**：由學生信任者主責互動，話少、短、清楚，可提供學生簡單選擇；避免追問、圍觀、錄影或多人同時說話。
- **降低刺激**：不催促、不責備、不爭辯，不急著要求學生說明或道歉。
- **最少限制**：僅於立即、明確人身危險，且引導、拉距、移除危險物或撤離均無效時，始依規定採必要且限制最少之措施；優先撤離、區隔及軟性防護，身體接觸原則上由受訓人員執行。
- **安全執行**：所有措施只為排除當下危險，持續觀察學生的呼吸、意識及受傷情形，危險解除就要停止。事後完成傷病評估、紀錄與檢討，不以處罰方式當作緊急措施。
- **客觀記錄**：依時序記錄地點、前情、行為、處置、人員、傷病、外援及家長聯繫，區分親眼所見、他人轉述與推測。

三、緊急處遇現場處理順序

步驟	處理重點
1. 辨識風險、啟動求助	辨識自傷、傷人、持械、衝離、急性傷病等立即危險，依計畫求助。
2. 保護現場、降低刺激	建立安全距離、移除危險物，就地保護或撤離其他學生。
3. 分工接管、主責互動	一人主責互動，其他人負責班級接管、健康照護、聯繫、記錄及後勤。
4. 評估外援、聯繫家長	校內無法安全排除時立即請求 119、110；同步聯繫家長。
5. 記錄追蹤、恢復修復	客觀記錄，提供復原支持，檢討修正 IEP 與應變計畫。

四、校內緊急應變小組、現場分工與緊急外援

平時排定應變人員、代理順位、求援方式、集合位置、撤離動線及外援時機，讓第一線教師清楚「**找誰、怎麼求援、誰來接手**」。紅燈事件分工如下：

角色	任務
現場指揮者	校長或指定主管統整風險評估、人力與空間調度。
主責互動者	學生信任者溝通陪伴降溫，原則上不做其他工作。

角色	任務
現場任課教師	拉開距離、降低刺激、求援並維持班級安全；自身受傷、緊張或正與學生衝突時交由他人接手。
班級接管者	照顧其他學生，就地保護或撤離，避免圍觀；安排替代教學。
健康照護者	評估傷病、必要急救，備妥健康與用藥資訊供救護交接。
對外聯絡者	以客觀事實告知家長安全狀況、處理及下一步，不猜測原因、不歸責，記錄聯繫內容。
紀錄與通報人員	記錄時間軸；辦理校安、兒少保護等法定通報。
環境與後勤人員	管制圍觀、移除危險物、引導外援動線，協助課務調度。

緊急外援：校內已無法安全處理或有立即生命身體危險時立即啟動。

- **119**：嚴重自傷傷人、意識或呼吸異常、明顯外傷等；派員引導救護、備健康資訊、通知家長。
- **110**：持械、嚴重暴力、明確人身威脅，或疑似離校且高度風險。失聯是否報警依個別風險判斷，**不以固定等待時間判斷**。

五、事件復原之階段性安排

- **系統檢討**：儘早依時序回顧觸發因素、有效與無效做法、支援是否及時，修正 IEP 及應變計畫；重點在改善，不責怪個人。
- **復原支持與環境檢視**：依需要提供傷病、心理、課務及關係修復支持，不反覆追問；檢視通報設備、死角及撤離動線，資料依規定保密。
- **教育與關係修復**：學生行為若造成傷害、物品毀損或秩序影響，應待其情緒穩定後，再依其年齡與能力，引導整理環境、表達關心、適當致歉或採取其他修復作為。**立即道歉或賠償不作為返班先決條件**。
- **短期**：確保安全、降溫照護，暫時調整上課地點、人力，維持必要學習。
- **中期**：返家休息、醫療或社政服務依規定辦理，同時規劃學習銜接與回校，避免變成無期限停學；**不以診斷、就醫或用藥作為返校單一條件**。
- **長期**：若持續支持後仍有明顯適應或安全困難，應透過 IEP、個案會議、鑑輔會重新檢視支持與安置；重大調整不由單一人員決定。

第四章　親師溝通與實務對話

涉及鑑定、安置、醫療或緊急安全措施時，清楚區分**「學校實際觀察」「專業人員建議」「依法應辦事項」**，以客觀、清楚且尊重的方式說明，並聽取家長意見。

一、親師合作與溝通基本態度

- **先談優勢，再談困難**：以時間、地點、具體行為說明，不猜測原因、不貼標籤、不以一次事件定義學生。
- **清楚說明，充分傾聽**：避免艱澀術語，了解家長在家觀察與有效方式。
- **從做得到的開始**：先處理最需要的問題，做法不宜一次太多，再依成效調整。
- **先安定，再討論**：重大事件後首次聯繫先說明安全狀況、已採處理及下一步；原因、責任待穩定後再談。

二、親師溝通與實務對話腳本

以**「先同理—說事實與下一步—再次支持」**三步驟回應家長對就醫、用藥及返校的疑慮：

「○○家長您好，謝謝您和學校保持聯繫。我們都希望孩子能安全、穩定地學習。今天先和您說明學校看到的情況、已做的處理，以及接下來可以一起調整的方式，也想聽聽您在家的觀察。」**—(第一步：感謝、同理、建立共同目標)**

「今天孩子在○○時間、○○地點出現○○行為，當時已有立即安全風險，所以學校先採取○○措施保護孩子和其他師生。接下來我們會一起檢視 IEP、行為支持及返校需要的支持。如果有需要，學校可以提供就醫資源；是否就醫或用藥，由家長與醫療專業人員評估，不會把用藥當作返校的單一條件。若有依法必須通報的情形，學校也會依規定辦理並向您說明。」──(**第二步：說明事實、責任與下一步**)

「我們希望和您一起找到兼顧孩子學習與大家安全的做法。先確認現在可以做到的支持和聯絡方式，再約時間一起檢視；如果效果不好，我們再調整。」──(**第三步：支持與追蹤**)

第五章　相關資源與專業支持

校外資源是學校支持系統的延伸，**不取代學校教育、輔導及追蹤責任**；已有立即危險時依第三章處理。

類別	代表機構	介入時機與協助
醫療	精神專科醫院或兒青精神科/心智科門診；衛福部「嚴重情緒行為者精神醫療就醫障礙改善及精神病早期介入計畫」；日間留院	急性期送醫評估；中長期由醫療專業提供建議(不以診斷或用藥為返校單一條件)；衛教、特別門診與外展；有中長期需要時，可連結兒童青少年日間留院等資源，協助復健、學習與漸進返校。
教育	各縣市特殊教育中心、情緒行為支持服務團隊、學生輔導諮商中心	巡迴教師入班指導特需課程；心理師、社工師入校個案研討；高風險時先檢視合理調整、行為支持與人力，再依規定評估其他教育支持。
衛政/社政/社區	社會局/處、社福中心、家防中心、社區心理衛生中心	家庭照顧不足或兒少安全疑慮依規定通報；提供心理諮商、家長支持及社區追蹤。

相關連結：國教署情支中心網站 https://sencir.spc.ntnu.edu.tw

第六章　教師權益與協處

維護學生受教權的同時，也應保障同儕與教職員安全；超出第一線可安全處理範圍時，依機制求援並由適當人員接手。

一、合法防衛與緊急避難

遇立即明確人身危險，先撤離、保持距離、移除危險物或阻隔；仍無法排除時，始依規定採必要且限制最少之措施。是否構成合法防衛或緊急避難，仍依個案事實與法規判斷。

- **必要安全防護**：最小力道、最短時間，危險解除即停止；未受訓人員不宜壓制或固定肢體。
- **不得作為管教或報復**：不得反擊、毆打、羞辱、罰跪、剝奪飲水或如廁，亦不得藉緊急處置持續限制。

二、教師於事件後相關權益支持

- **權益保障與行政協助**：學校應主動協助傷病處理、請假、公傷申請，提供法律支持資訊。
- **心理支持與關懷**：依需要提供或轉介心理支持，尊重意願並保護隱私。
- **身心復原與工作支持**：休息、課務或勤務調整、同儕支持與追蹤；避免未恢復即回到高風險情境。

參考附錄

參考附錄 A：校園平時準備檢核表參考範例

檢核結果	檢核事項
□完成 □待補強	已實施日常班級經營與宣導
□完成 □待補強	任課、代課、調課或助理員異動時，已有必要資訊交接、代理與求援方式。
□完成 □待補強	平時已和家長說明可預見的應變、聯繫與事後檢討方式。
□完成 □待補強	已標示備用教室、安全/低刺激空間、情緒調節空間、撤離與救護動線。
□完成 □待補強	已指定各類應變角色及其代理人。
□完成 □待補強	每學期安排情境演練，含分工、求援、班級接管、撤離/就地保護及外援。
□完成 □待補強	高支持需求學生已有一頁式支持卡及個別緊急應變計畫，並定期更新。
□完成 □待補強	已備妥校內緊急聯繫設備及替代方式。
□完成 □待補強	已確認 119、110、主管機關、校安、醫療及家長聯絡方式，並明定外援時機。
□完成 □待補強	已規劃教職員受傷後之傷病處理、心理支持、課務調整及法律協助流程。

參考附錄 B：學生一頁式支持卡參考範例

保存提醒：本卡只供工作上需要的人員使用，不公開張貼，也不存放在未核准的私人群組或個人雲端。

學生代碼/姓名	陳○○	主責教師/代理人	李○○
家長/主要照顧者	陳○○		
健康與用藥必要資訊	依教育與緊急照護必要性填寫(如:過敏、癲癇、急救或用藥注意事項)		

	學生可能的行為	可採取措施
綠燈 維持平穩	能接受指示、能參與活動、熟悉主題時願意表達。	肯定學生表現、提供充分參與機會。
黃燈 啟動降溫	當遇到作息突然變動、等待時間過長、公開糾正、任務過難或過多，以及噪音或人群過多等情況時，學生可能出現反覆踱步、音量升高、身體僵硬、拒絕行為增加或頻繁離座等表現。	**有效溝通短句與選項**： 如「需要我幫忙，還是先休息?」、「A 或 B，你想去哪裡休息?」 **有效調節物品與空間**： 如短暫休息、耳罩/耳塞、喝水、計時器、低刺激空間。 **無效或應避免方式**： 如一直催促、多人同時說話、公開責備、逼問原因、立即要求道歉。
紅燈 緊急處遇	如： 揮拳/踢打、衝撞、抓扯、持危險物、衝向道路或高處	**啟動應變小組** 校內求援：○○分機/按鈕/方式。 外援：寫明何時啟動 119 或 110。
藍燈 回復常態	靜默、疲憊、想休息、懊悔	如：低刺激空間、信任人員陪伴、喝水休息、稍後再談、分階段回到學習

參考附錄 C：緊急事件時間軸紀錄表參考範例

事件編號	○○		
事件日期	○○年○○月○○日	主要地點	班級教室
記錄者(職稱)	教師 李○○	學生姓名	陳○○

時間 (24 小時制)	可觀察之行為與言語	處置措施	當下結果	備註
09：35	學生因質疑成績評定，突然高聲喊叫「根本不公平！」，並以單手重拍教師講桌。	任課教師保持平穩語氣：「我知道你很在意。你可以先坐原位，或到旁邊休息，等一下再談。」並保持安全距離。	學生停止拍打行為，雙手抱胸回座位坐下，情緒暫時緩和但仍面露不悅。	啟動外援□有□無 與家長聯繫時間 ___：___
14：30	學生於導師辦公室談話時談話時情緒明顯升高，高聲表示「你們根本都不相信我！」，隨後雙手重拍辦公桌致文具散落。	導師停止追問並後退一步，保持距離，簡短問：「要先坐沙發區，還是先喝水？」並請鄰座同仁依求援流程聯繫支援人員。	學生移至沙發區接過水杯喝水，呼吸逐漸平穩，未再出現未再出現高聲喊叫或拍打行為。	啟動外援□有□無 與家長聯繫時間 ___：___
：				

※記錄原則：寫下時間、地點、可觀察行為或原話、處理方式及結果，並分清楚親見、轉述與推測。

※本表單建議依需求自行增修。

參考附錄 D ：情緒行為問題各階段處遇重點參考指引卡參考



參考附錄 E ：學生緊急情緒行為快速指引

