

# 拆彈工具箱V3.8

危機行為處遇的第一步

# 個體的發展及教育任務

- 各項任務學習有其優先順序：
  1. 生活自理（個體生存、健康及安全）
  2. 情緒管理（維持自身的穩定）
  3. 基礎溝通（理解旁人表達、進行適當表達）
  4. 人際互動（理解規範和潛規則、交友連結）
  5. 技能知識（參與或貢獻社會的能力）
- 若個體有多項任務待發展，請考慮按照優先順序調整支持程度的比重。

# 說在前面

- 拆彈是一件高風險的任務，若沒有十足的把握，不要輕易嘗試。
- 拆彈者要做好自身防護（維持淡定情緒），避免對方情緒延燒到己身。
- 拆彈的目的在於控制或降低情緒引爆的影響範圍，而非讓情緒不會引爆。
- 即使按照拆彈的標準作業流程，對方累積的情緒仍有相當機率會自動引爆，這並非操作失敗。

# 那些情況需要拆彈作業？

- 通常鎖定在情緒激動的狀況下的危機行為：
  - 刻意干擾秩序
  - 口語叫囂對嗆
  - 肢體衝突
  - 刻意破壞（或嘗試破壞）物品
  - 意圖傷己或傷人
- 拆彈目的在解除危機（確保安全），並非要求對方就範或配合。
  - 對方情緒激躁時避免使用強硬指令，頂多溫和提醒。
  - 目的在讓對方朝更安全的傾向去行動，不一定要完全聽從旁人的指示或建議。

# 容易引起個體危機行為的狀況

- 對個體的要求或期待不合宜。
  - 要求或期待的內容與「個體能力起點」跨距太大
- 個體持續遭受壓力。
  - 接連不停對個體下指令
  - 個體一而再、再而三的遭遇挫折
  - 持續拒絕個體的感受、意見或需求等
- 個體（手足或同儕）間的衝突未獲得適當處理。
- 師長與個體陷入競爭關係（權威和面子）。
  - 認為個體故意不為（違抗）而非不能（做不到）
  - 認為個體態度不好（危機時要求態度可能已失焦）

# 情緒的引爆歷程



編修自：Walker, H. M., Colvin, G., & Ramsey, E. (1995). Antisocial behavior in school: strategies and best practices. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Co.

# （發現）先兆處理

- 常用策略（若用詞、語氣帶有批判意味，都可能立即引爆情緒）
  - 促進溝通：
    - 傾聽：你的意思是...嗎？（用自己的話複述對方的話）
    - 同理：看你...，是覺得...嗎？（描述表徵+情緒推測+?）
  - 明確指令：
    - 以為擁有的默契不一定是共識，且猜心最難。
    - 去做你該做的事vs去準備功課VS去完成明天要交的作業。
  - 正向提示：
    - 下指令時使用否定句的陷阱（反而強調了要避免的動作、負向表列的漏洞）
    - 建議：使用「可以...」的句型引導個體行為或行動（生氣的話可以回房間冷靜）。
  - 預告改變：
    - 足夠時間的提前預告，有助於充分準備應對變化，也有助於情緒調適。
    - 如：還有半小時要進行考試VS今天第幾節的後半要進行考試
  - 當下調整：
    - 與引爆個體情緒造成危機相比，讓個體面對的挑戰難度，我們真的需要堅持到無可退讓嗎？
    - 如：作業寫不完的話，那就先寫到這裡為止吧；這不太敢吃的話，就先算了吧。
    - 如果是為了擴展個體適應，其實更建議用增強鼓勵的作法，而非堅持到底不惜引爆情緒。
- 執行原則：
  - 明確溝通，避免製造誤解或陷阱。
  - 不等對象面露難色，嗅到氣氛改變就要處理。

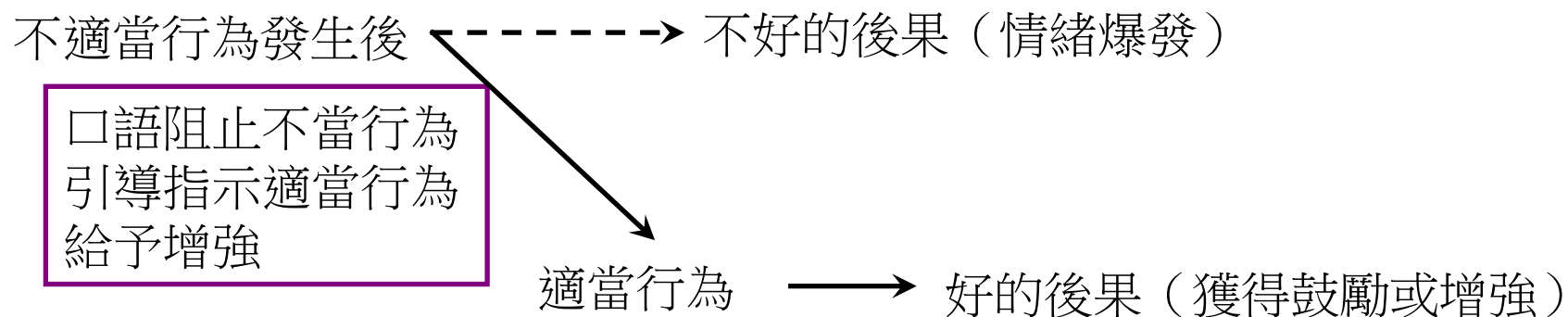
# 反應中斷

- 常用策略（若用詞、語氣帶有批判意味，都可能立即引爆情緒）
  - 表達關切：小明，有任何需要幫忙的嗎？
  - 提示放鬆：小明，慢慢來沒關係，不要急。
  - 轉移注意：小明，請來這裡幫一個忙？
  - 給予選擇：小明，你要先休息還是繼續？
    - 提供有限的（最多3-4）選項即可
    - 選項之中務必包含個體一定會選擇（或不改變現狀）的選項。
- 執行原則
  - 發現情緒變化就要當機立「斷」。
  - 打斷行為的鎖鏈，避免情緒持續升高。
  - 也可以考慮和先兆處理策略整合運用
    - 「同理+表達關切」：看你作業本來寫得好好的，忽然就停在這題好久，有任何需要幫忙的地方嗎？
    - 「當下調整+給予選擇」：對於不敢吃的東西，你要選擇不吃（也沒關係）；還是要練習沾唇（之後提供小獎勵）；還是願意吃一小口（多小小口都沒關係，但之後提供中獎勵）；還是願意吃一片/塊/顆（之後提供大獎勵）。



# 重新指令

- 指示個體停止不適當行為，引導其從事適當行為。



例子：

同學在哈哈大笑，小明誤以為同學是在嘲笑自己。於是就作勢握拳想要追打同學。老師看到了就可以說：

~~「你看吧，我就知道你又沒辦法控制情緒了。」~~

「停下來，深呼吸讓情緒穩定...（小明放鬆拳頭）...你做到了很棒！」

注意事項：

語氣和緩，避免個體因為外在刺激而引爆。

具體引導，避免碎念，必要時當場身教示範。

積極增強，真心稱讚不敷衍。（口頭增強還可以有不同的層次唷）

# 爆發時退出戰場的提示

- 營造安全
  - 必要時躲避、撤離或淨空
  - 尋求外援（家人、警消）
  - 維護安全的順位：旁人第一、自己第二、抓狂的最後
- 維持情緒淡定（情緒若有起伏，先安頓自己）
  - 避免隨對方情緒起舞，傾聽但冷處理對方的挑釁
  - 減少刺激和指令，頂多提示注意安全和引導逐步冷靜
- 適當距離陪伴
  - 確保自己安全前提的陪伴（能夠自保的適當安全距離）
  - 可以少量關切，但說不了好話不如不說話
  - 盡量避免拋下對方獨自應對情緒，除非...
- 持續等待（信任關係VS分離焦慮）
  - 安全前提下陪伴個體情緒逐步趨穩
  - 外援抵達時退居二線，雖不處遇但盡量維持陪伴
  - 事件後等待對方情緒平穩，並主動關切，以便維持信任關係

# 危機行為幾乎都帶有情緒

- 情緒往往在行為爆發之前就已存在，因為控制不住情緒才出現危機行為。
- 處理行為之前要先觀察情緒狀況。
- 情緒出現初期可嘗試同理來協助穩定。
- 情緒將爆發（黃區接近紅區）時，通常引導...
  - 「使用較安全的方式發洩情緒」（重新指令）  
例：停，你可以用力捶打出氣抱枕
  - 「提示逐步冷靜」（重新指令）
  - 「提示注意安全」（退出戰場）
- 所有的是非對錯獎懲，都請在個體的情緒穩定之後再行討論處置。

# 結語

- 處理孩子情緒行為時，應避免變成在「發洩」大人的情緒。
- 危機處理流程必須演練，才能確知環境之中能夠順利操作。
- 先期處理情緒比後續善後行為結果更輕鬆。

# 補充綠區：平靜期的環境調整想法

- 物理環境結構化：
  - 空間整理（建構物理環境的穩定因子）
  - 作息穩定（建構生理基礎的穩定因子）
- 心理環境支持化：
  - 營造安全的家庭和學校氛圍（建構心理依附的穩定因子）
  - 密切互動成員間能有效溝通（建構尊重聚焦的溝通管道）
- 建立合理期待（教育發展的層次）：
  - 生活自理（個體生存基本）
  - 情緒管理（維持自身的穩定）
  - 基礎溝通（求助或需求表達）
  - 人際互動（逐步擴大與旁人接觸）
  - 技能知識（習得參與社會的能力）

若個體有多項任務待發展，請考慮按照優先順序調整支持程度的比重。

# 補充黃區：非後效增強（一）

- 對象：功能明確在「引起關注」的行為
- 作法：不等個體出現行為問題，在個體狀況相對穩定時便給予正向關注。
- 想法：
  - 當個體出現不當行為是為了獲得關注時，我們如果在不當行為之後給予關注，就容易成為錯誤增強（甚至增強在不當行為的高峰點）。
  - 因此我們可以較積極的在個體相對穩定時便給予關注（在不當行為出現之前），以便增強鼓勵在個體相對合宜的狀態。

# 補充黃區：非後效增強（二）

- 常用策略

- － 尚未出現不當行為時

- 主動提供積極的關注和口頭增強鼓勵
    - 例：我喜歡你現在「有控制自己情緒」的樣子

- － 再次出現引起關注的不當行為時

- 即刻提供回應（避免忽視造成行為強度升級）
    - 應用「同理但不同意」的語句
    - 引導回歸規範或解決問題策略（搭配增強鼓勵）

# 補充綠區：回復期的積極增強策略

- 原則：隨時準備好下台階，讓對象使用
- 作法：
  - 察言觀色（標定情緒溫度，判斷是否接觸）
  - 少量提問（現在好些了嗎？願意和我說說嗎？）
  - 積極增強（增強目標都是歷程中的努力而非成果）
    - 增強其努力程度（你這次忍耐的比上次還久）
    - 增強其進步差距（沒有那麼糟就值得增強）
    - 增強其願意嘗試的勇氣（因為你有做到一些，所以我很欣賞你勇於面對自己難處的挑戰）
    - 增強其心念的傾向（雖然你沒有做到，但是我知道你有想要...因為...【具體觀察到的理由】）