

新北市校園情緒行為事件處理指引—

接住孩子每個當下的需要

一、前言

相信此刻仍堅持在教育現場的教師夥伴們，已留意到學生的課堂學習、情緒表現樣態與過去大為不同；同時也有感於當前教育方針，不再只是要求學生「符合規範」，教師更需要提供理解與支持，讓每位孩子都能發揮潛能。

近十年來，「神經多樣性」（Neurodiversity）的概念指出，人們在思考、學習、感官處理、溝通與行為上，呈現多元化差異，因此教師在課程設計與班級經營中，會需要提供更多彈性與個別化支持，在知識傳遞之外，也營造安全涵容的學習環境。

然而，面對教育現場，我們在課堂中越來越常經驗到預期外的事件——部分學生在壓力或刺激下，出現爆發性的情緒行為，例如：突發的尖叫、與師長爭執、在教室躁動走動，甚至攻擊同儕。上述的情境，讓許多教師感受到壓力與無力，因為一邊要維持班級學習秩序，一邊又要即時處理突發狀況，更擔心形成進一步的衝突和危機。

其實每種行為都有功能，學生頻繁爆發的情緒行為背後，反映出他們的需求與困難。教師們一起用對方法，在安全與支持的環境下，引導學生系統化學習情緒調節及正向替代行為，遠比提升課業表現更為迫切。

因此，新北市特別發展「校園情緒行為事件處理指引」，提供教師在事件當下有所依循。這份指引並非要求教師獨自承擔，而是希望提供明確、可操作的方向，連結校內外專業團隊與行政資源，因地制宜彈性調整，期望讓教學與陪伴都能持續，為全體師生創造一個安心又安定的學習環境。

二、學生情緒行為事件預防措施

（一）從「盤點」到「計畫」

1. **整體掌握「三級輔導關懷名冊」**：導師在平日留意學生特殊的情緒行為反應，當發現需進一步關懷的學生時，立即與學輔人員討論，早期介入與專業合作，落實個案會議與轉介，依學生需求提供不同關懷層級的資源。資訊來源應包含教師觀察、相關輔導紀錄、轉銜資訊等。這份名冊是動態的，隨時更新並提供給學輔人員做即時掌握。
2. **建置全校「情緒行為支持資源地圖」**：學輔合作盤點校內的「諮商室」、「冷靜角」等情緒冷靜空間，並確保安全性與效能。
3. **建立全校「情緒行為人力支援管道」**：可由校長帶領行政團隊討論，建立學校情緒行為事件發生時啟動人力支援的默契與共識，確保流程順暢。

4. 擬定「個別化危機處遇計畫」：針對高風險學生，光有支援班表不夠。應由導師、行政團隊、相關教職員工、輔導人員（包含輔導教師、特教教師、學校心理師、學校社工師，或整合既有的外部服務單位資源）與家長、學生本人研議，共同擬定一份「個別化危機處遇計畫」，內容應包含：

- (1) 學生的主要壓力源與觸發因子（Triggers）。
- (2) 有效的安撫方式與禁忌語句：平日即觀察掌握有助學生穩定的語句，師生互動間減少刺激源。建議可參考學生情緒行為爆發的七個階段之輔導處遇建議。¹
- (3) 符合學生個別需求的冷靜方式與空間：例如學生信任之教師可緩慢靠近，輕聲對學生說：「發生什麼事了，我聽你說，先跟我到高關懷教室去好嗎？」。
- (4) 核心支援人力名單與聯絡方式：依學生需求，明確列出可提供支援的人力清單（例如：學務處 B 組長、輔導處（室）A 老師、特教組 C 老師），避免只是模糊的「人力資源」。

5. 召開「個案處遇計畫說明會議」：為使課堂不漏接，所有任課教師、助理員必須透過會議了解學生行為脈絡、壓力源及有效安撫方式。若遇代理課教師，也需要提前告知，以降低衝突與風險。

(二) 從「知能提升」到「演練行動」

1. 全校教職員工：

- (1) 建立有效行為觀察和分析知能：學生的每個行為背後都有功能，教師先預備行為觀察、行為脈絡分析的概念，有助於發展出有效的「個別化危機處遇計畫」。相關學習可參考「新北市教育局數位學習影音網—行為功能介入方案基礎知能 1.2.3」課程。²
- (2) 辨別情緒行為辨識增能研習：使教師具備辨識學生情緒行為爆發階段歷程的知能，讓教師在教室情境中，對學生心理與情緒狀態轉變具備敏感度，在前期採取有效措施。
- (3) 辨識情緒行為燈號等級：學校可試著建立普遍性「情緒行為燈號等級判斷表」，除在會議中說明、張貼於辦公室醒目處，並製作成簡單圖卡或指引貼在桌上，一目瞭然，以免事發時慌亂不知所措。
- (4) 進行情緒行為應變演練：行政人員與相關人員，事先應進行任務分配，做簡單沙盤推演，亦可將應變流程製作成任務小卡，被指定的人員能即看即做，讓各角色任務更明確；個人平日可在腦中進行危機應變流程推演，提升在事件中的控制感。

¹ Walker、Colvin 及 Ramsey (1995) 指出辨識學生的情緒行為爆發七階段：平靜期、觸發期、焦躁期、加速期、高峰期、緩降期、恢復期，有助於在各時機點有效介入。

² 線上課程 QR code 如頁末所示。



2. 教師班級經營：

- (1) **確認物理環境配置：**於教室內設置休息區或安靜角，允許學生在出現情緒行為徵兆時，得於該區域穩定情緒。為學生安排有利座位，具衝突風險之同儕應適時保持距離。
- (2) **營造友善班級氛圍：**導師在平日班級經營與教學中，融入社會情緒學習（SEL），引導學生做情緒自我覺察，練習情緒調節技巧，並採用鼓勵與正向語言經營班級，製造學生優勢發揮之舞台。
- (3) **保持親師關係暢通：**平日與所有家長維持暢通之聯繫管道，當學生在校發生情緒行為事件，須進一步理解家長教養困難，必要時提供親子教養諮詢資源，發展家校合作的策略。此外，也須透過客觀說明，或與輔導人員合作進行班級輔導，引導其他學生理解現況、該生特質與困境、及學校目前的處理方式，以妥善回應其他家長的擔心，使學生能安心就學，降低後續的班級衝突。
- (4) **建立突發事件應變行動：**教導全班遇到同學情緒高張時的自我保護與應對，建立通報與求助管道（例如：班長去找學務處 B 組長、副班長去找輔導處（室）A 老師等）。

三、學生情緒行為事件應變措施（建議依每位學生實際情形調整）

（一）當下處置：從「通報」到「分級應對」

1. 建立「黃、紅燈」行為應對機制：

（1） 黃燈（可控狀況）：

- **行為表現：**學生出現踱步、低吼、敲桌子等前兆（注意：非單一標準，須依「行為功能介入方案基礎知能 1.2.3」課程指引，觀察學生個別差異）。
- **處理原則：**班級內處理為主。
- **教師協助：**可運用「個別化危機處遇計畫」中的策略，如：口語安撫、引導至教室後方冷靜角、給予耳機或壓力球等。
- **同學協助：**可事先與班上 1-2 位心智成熟的同學建立默契，請他們在狀況發生時，低調地協助老師拿取物品或安撫其他同學，但絕不能讓同學直接介入處理當事學生。

（2） 紅燈（失控狀況）：

- **行為表現：**出現自傷、傷人高度風險行為。
- **處理原則：**立即通報，安全隔離。
- **教師協助：**教師的首要任務為減少刺激、保護全班學生安全。
- **通報流程：**應有事先約定好的緊急通報機制（如：教室內電話直通學務處、學生立刻前往通報），通報順序建議為：學務處/輔導處（室），必要時通知健康中心。

- **緊急行動：**在其他支援人力抵達前，教師可先尋求鄰近教師支援，迅速分工將班上其他學生帶離現場（例如到隔壁教室或戶外），或將失控學生引導至一個安全的隔離空間。
- **評估與啟動強送機制：**學輔人員平日即預先與學生及家長討論，並在當下共同評估啟動強送機制之時機（如自傷、傷人且無法安撫減緩）。學務處可預先規劃啟動強送機制流程，如：確認救護車停放地點、動線；確定啟動強送時，調派一名人員通報警消、一名人員至門口指示關閉車輛鳴笛、一名人員引導路線，維持現場秩序與安全管理，以最少干擾教學為原則。

(二) 現場分工：從「人力支援」到「角色分工」

1. 建立「危機處理小組」與任務執行：

- (1) **現場指揮官：**學校指定處室主任擔任，負責調度全場，確保師生安全及流程順暢，確認聯繫家長時間，必要時評估聯繫外部支援（如119）。
- (2) **主責安撫員：**通常是學生最信任的人，例如：導師、輔導教師，專心陪伴當事學生，運用「個別化危機處遇計畫」中的策略進行安撫。此人於角色分工中不兼任其他職務。
- (3) **班級接管員：**教師或行政人員立即接手班級，將其他學生帶到安全地點（如圖書館、專科教室）進行課程或安撫，讓班級盡速恢復秩序。
- (4) **對外聯絡員：**由行政人員或指定人員專責聯繫家長，說明狀況時留意只陳述事實，不做臆測或歸責，若事件擴及層面大，也可提供給家長的一封信簡短說明，協助導師迅速讓其他家長有正確的訊息，相關處理歷程務必留下紀錄。

2. 人身安全與自我保護：

- (1) 所有人員非立即對學生身體施加強制力，若須緊急介入，應參考《學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項》明訂之教師強制措施及阻卻違法事由。
- (2) 如須靠近學生，盡量保持一個手臂的距離，並善用軟墊、書包等物品作為緩衝或保護。**記住，安全是最重要的。**

(三) 後續輔導：從「開會」到「生態系統合作」

1. 召開「系統合作個案會議」：

- (1) **不只是「個案會議」，而是強調「系統合作」：**參與者應包含導師、輔導教師、特教教師、行政代表、家長，必要時應邀請學校社工師、學校心理師或醫師等外部專家。
- (2) **會議重點含以下面向：**

- **復盤事件：**客觀還原事件經過，分析觸發原因。也可規劃輔導人員入班觀察，提供資訊核對，降低下一次情緒行為爆發的風險。
 - **檢視與修訂「個別化危機處遇計畫」：**依計畫處理經驗如何？處理流程是否需要調整？
 - **連結內外部資源：**評估是否需要引進資源，例如：社政（社福中心）、衛政（社區心理衛生中心、醫療院所）系統。
2. **對班級的「事後關懷與輔導」：**危機事件會對班上學生造成衝擊，應由輔導人員或導師帶領班級，進行後續輔導、情緒與生命教育課程，同時也需要讓班上家長知道，在學校的處置下，孩子是安全的。
3. **對當事學生與家長的「事後重整與再定向」：**在每一次情緒行為事件後，皆需要與學生、家長事後重整，陪伴學生面對行為後果，重新修正行為約定，讓學生和家長都能夠參與並清楚個別化危機處遇計畫，透過學校、家庭攜手執行，有機會調整下一次情緒來時的因應。

四、結語

在新北市，我們深信每位孩子的行為背後，都蘊含著獨特的成長需求與生命故事。情緒行為事件，並不只是「麻煩」或「問題」，而是學生在成長歷程中，向師長與同儕發出的訊號。唯有以理解取代責難，以支持取代孤立，教師才能真正「接住孩子每個當下的需要」。

這份指引的核心精神，是讓教師不孤單，能夠透過三級輔導網絡、跨專業合作與校內外資源連結，建立一個安全、溫暖、能夠承載差異的校園環境。如此，孩子們在一次次的支持中，逐步學會情緒調節，培養面對挑戰的韌性；而教師與學生，也能在彼此的理解中，共同繪出一幅更具人文關懷的課堂風景。