

# 運用正向行為支持策略協助國小普通班導師處理學生行為問題之實例分享

顏寶軒

中原大學特殊教育學系碩士班研究生

## 一、前言

近年來，學校老師在處理學生行為問題時，正向行為支持策略是教育現場中所經常運用的。正向行為支持的理念，相當注重預防的概念，不是等待行為問題出現才去處理，而是為了預防行為問題的產生。要做到預防的工作，就必須進行「前事控制策略」，並重視「適當的行為訓練」，各方面兼顧較能有效處理行為問題，筆者就讀研究所期間，有機會能協助國小普通班導師輔導學生行為問題，以下為實際案例的分享。

## 二、個案背景

小周為就讀國小四年級的男生，生理發展正常，身體健康，活動力佳，但有時會因個人情緒因素而產生頭痛。小周的父親為臺灣人，母親為越南人，有一位妹妹，屬新住民家庭，也為低收入戶，有接受政府補助，目前母親離開家庭與父親分居當中，小周的父親平日為種植桃子、百香果的果農，假日在家中經營小吃店生意(麵、臭豆腐)，平時，父親有打麻將與喝酒的習慣，父親管教方式時而嚴厲，時而放任，管教態度差異性大，親子互動關係偏向疏離，小周不易服從父親的管教方式，親子間有時候會起衝突。

小周在學校上課時，對自己較感興趣的課程會表現出投入與積極，相當喜歡上體育活動，球類活動或是賽跑等都是他擅長的運動，對求勝有高度的動機，同時，他也是學校四年級中跑最快的學生，運動會時的表現相當突出。若是不感興趣的課程較容易分心或是做自己的事，像是上音樂課時，因為不明白上課內容，便會出現不耐煩或是干擾上課的行為，當遇到較有威嚴的男老師，不管是什麼樣的上課內容，就會比較守秩序和注意。

小周在校學業成績表現尚可，回家作業有時會沒完成，當班導師指正他關於作業未交的問題時，常會表現出強辯或是否認的行為表現，有時常因老師繼續追問而大發脾氣。在班上和同儕的互動情形尚可，也能參與大部分班級的活動，但當班導師或同學當眾人面前指正他的缺點時容易和同學起衝突，會以大聲咆嘯或是用不雅的言詞罵人，和同學一起玩時，若發現有可以「整人」的機會時，常會趁機捉弄同學而感到有趣好玩。當小周和同儕一起活動犯錯被老師發現，面對班導師的糾正或責備時，常會表現出將過錯推給同學，或是大聲為自己辯解，對於教導小周遵守常規與秩序常讓班導師花費相當多心思。

### 三、個案行為問題的分析

小周的班導師已和他相處超過一年時間，筆者藉由班導師的分享與實際和小周互動，並透過「行為問題調查表」、「行為動機評量表」以及「行為問題功能觀察紀錄表」（鈕文英，2003），了解小周的主要行為問題和班導師最困擾的行為問題，敘述如下：

#### （一）主要行為問題

1. 口語的攻擊行為-罵人。
2. 身體的攻擊行為-打人。
3. 破壞物品-摔東西。
4. 消極抵制或不聽話-違抗。
5. 上課問題-跑出教室。
6. 不適當的社會行為-說謊、偷竊、威脅、恐嚇與離家出走。
7. 特殊情緒困擾-暴怒。
8. 其他-睡眠品質不佳。

#### （二）班導師最困擾的行為問題-暴怒罵人

1. 發生次數-一天至少 1 次。
2. 持續時間長短-約 30 秒。
3. 嚴重性-造成同學的恐懼、影響他人學習、影響教室課堂進行與秩序。

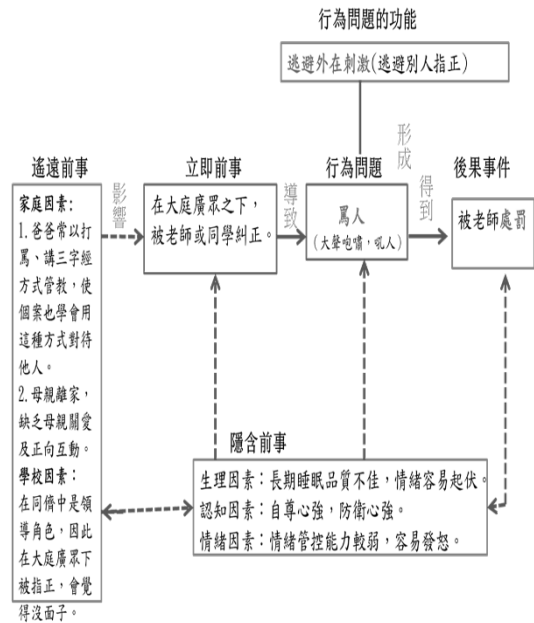


圖 1 行為問題的功能評量

### 四、正向行為支持策略的運用

#### （一）生態與環境的策略

##### 1. 社會態度的改變

鼓勵父母對小周持正向的教養態度。例如：小周在學校和同學發生爭吵與衝突時，班導師告知家長時，家長能夠先「暫緩直接的責罵」，在了解整件事件的來龍去脈後，才採取適當的管教方式，建議盡量以口頭勸導而避免責難與體罰。

##### 2. 提供選擇

建議班導師能夠針對小周個別考量而調整其「家庭作業」內容。例如：在老師所指派給全班同學的家庭作業份量，可按小周的能力來調整作業份量與類型，或是和小周討論作業內容，讓他選擇動機較高的作業類型，幫助小周能夠準時繳交作業與增進學習的動機（若考量對全班同學的公平

性，可請小周協助一些班級事務，當老師的小公差，做為給予其作業彈性調整方式的需要條件）。

### 3. 建立親密的關係

#### (1) 親情的鼓舞

鼓勵父母與班導師在適當的時刻給予身體的接觸。例如：鼓勵父母能給小周一個溫暖的擁抱，老師能給他一個友誼的握手。鼓勵父母與老師能常對小周微笑與給予肯定讚美的話語。例如：和小周碰面時能微笑，並想到他的長處或優點給予他口頭讚美。

#### (2) 傾聽的技巧

認真傾聽小周的心聲，採取「不批評」、「不指責」與「不抱怨」的原則。例如：小周在學校放學前，班導師能夠花 10 鐘左右聆聽他今天在學校一天生活的想法後感受，並適時給予支持鼓勵；小周在學校放學後，家長也能花 10 鐘左右聆聽他今天在學校一天生活概況與心情，表達出接納與重視孩子的態度，然後才去忙其他事情。

#### (二) 立即前事的策略

##### 1. 大環境整體的改變

從訪談班導師與幾次入班觀察的結果瞭解到導致小周的「罵人」的原因。最常使得小周會在大家面前被老師或同學糾正的事情為：功課沒寫或沒交，欺負同學或對同學惡作劇，或是放假在家附近或在社區活動被同學

發現所做的「壞事」。若被同學發現，同學常會立刻報告班導師，在此情形下小周便會出現問題行為罵人（大聲咆哮，吼人），以逃避被人指正的刺激。

建議班導師和同學可以調整對小周的表達方式－將口頭指正改為書寫建議。若發現小周的「問題」，可以改用「寫」的方式向老師表達。描寫小周的問題時，要就事論事，不可誇大其詞，並寫下對小周的建議。老師個別找小周談話，確認同學所寫內容是否為小周所做的，並和小周討論關於同學的建議，根據情況做適當合理的教導。

### 2. 特殊環境的改變

#### (1) 調整情境的因素

小周回家不易能夠安靜與穩定寫作業，建議小周到附近的「張同學家」（張同學的家庭常關心小周）寫作業，以確保作業能如期繳交。提醒與教導小周和同學人際互動的原則和注意事項，提醒與交代同學在和小周從事遊戲活動時，盡可能在校園開闊之處和老師能注意到的範圍，避免在校園較偏遠地方與角落，以防小周出現欺負同學或對同學惡作劇的動機與行為。放假時在家時，請父母親關心留意小周的交友情形（小周偏好和年紀較大的青少年在一起），了解小周所要外出的地方，能夠掌握小周外出的動態。

## (2) 調整課程／工作有關因素

由於小周在課業學習的動機較低，持續時間也較短，建議老師可以調整對小周的作業內容與份量，以增進他準時完成作業的可能。例如：小周對長時間持續的書寫與練習性質的作業動機較低，可調整與安排他的作業內容，在同樣的學習目標下，給予適合他的程度與難易相間的作業。使用一些較富趣味的小故事或是視覺化的素材，或是可操作與動態性的活動，來增加他的學習動機。

## (3) 反應的中斷

當小周要「罵人」前或即將「罵人」時，他的臉上會出現「猙獰」的表情，建議班導師和同學要能夠辨識出來，採取適合的方式，轉移小周想要罵人的注意力。例如：當小周發生各類狀況，出現「猙獰」的表情時，若老師在場，便請他先去裝一杯開水來喝，或是允許他到操場走幾圈在回教室。若老師不在場，請同學不與他直接衝突，迅速離開他（可告訴他：「我先離開一下。」），並將所發生的事情「寫」下來，找適合的時機和老師反應。

## (三) 行為教導

1. 放鬆訓練：小周在怒氣爆發前，會提醒自己先深呼吸三次，將情緒和緩下來。
2. 憤怒控制：小周在怒氣爆發前，會以「停看聽」的口訣提醒自己進行情緒管控。

3. 果敢行為訓練：當同學以不友善的態度糾正時，能告訴同學：「你說話的態度讓我，感到不舒服」
4. 社交技能訓練：當與人發生衝突時，能口語和緩地表達：「請聽我解釋。」
5. 認知行為訓練：改造小周「所有人都罵我、都針對我」的想法，出於關心的指導。
6. 休閒技能：能進行其所喜好的休閒活動(打球)，能排解負面情緒。

## (四) 後果安排

## 1. 增強方式

- (1) 食物：飲料一瓶、好吃的巧克力。
- (2) 喜好活動：放學可至辦公室使用 30 分鐘電腦遊戲。

## 2. 若出現下列行正向行為則給予增強

- (1) 放鬆訓練：個案在怒氣爆發前，會提醒自己先深呼吸三次，將情緒和緩下來。
- (2) 憤怒控制：個案在怒氣爆發前，會以「停看聽」的口訣提醒自己進行情緒管控。
- (3) 果敢行為訓練：當同學以不友善的態度糾正時，能告訴同學：「你說話的態度讓我感到不舒服」

- (4) 社交技能訓練：當與人發生衝突時，能口語和緩地表達：「請聽我解釋。」。

### 3. 區別性的增強其他行為（DRO）

若一段時間內未出現行為問題（每半天算一次）即給與增強。慢慢的依行為的進步，增強的次數要逐漸減少，延長給予增強的時間，從半天延長至 1 天再延長至 3 天。漸漸的把持續性的增強改為間歇性的增強，逐漸的退除外來的增強，改由因減少罵人行為而帶來的自然後果（與同儕相處良好），來增強好的行為。

### 4. 口頭申誡

如小周出現罵人的行為，以口頭申誡的方式提醒他，而不以處罰方式。

## (五) 類化/維持

### 1. 類化

將成功經驗轉移到家中，能夠教導家長使用的策略與增強策略，在家也使用同一套管教方式。學校、家中安排共同刺激(例如在學校使用生氣椅策略，在家中也使用相同的刺激物。

### 2. 維持

持續提醒小周能依照行為契約，進行自我監督、自我管理其行為。

## 五、結論與省思

### (一) 結論

筆者和小周的班導師嘗試透過運用正向行為支持策略與上述的輔導計畫來輔導小周，經過一個學期的時間，發現小周在罵人的行為問題已有所改善，但改善的成效如何，仍需班導師持續的觀察和記錄，同時，也需繼續建立小周適當的表達行為來替代原本的罵人行為問題。

### (二) 省思

筆者於就讀研究所期間的空檔時間來協助班導師和小周同學，未來如何持續關心小周本人和其家庭是值得思考與行動的。目前僅就小周的「暴怒罵人」行為問題去做介入，但小周仍有許多行為問題需要幫助，未來仍需擬訂相關輔導計畫來協助小周。輔導過程中，班導師與家長的合作是相當重要的。藉由「行為問題的分析」與「正向行為支持策略的運用」，能幫助老師在面對學生的行為問題時，採取整體性的對策，以做有效的處理，期許從事教育工作的朋友們都能夠繼續帶著愛心、專業與耐心來幫助學生順利化解「行為問題的危機」！

## 參考文獻

- 施顯焜（1995）。**嚴重行為問題的處理**。臺北市：五南。
- 鈕文英（2003）。**身心障礙者行為問題處理：正向行為支持取向**。臺北市：心理。