

「有特殊教育需要學生的衝突處理」 教師工作坊

校園常見的衝突情況

衝突的原因

- 爭競文化
- 資源不均
- 價值觀、文化、習慣不同
- 感到不受尊重
- 個人利益受損
- 預期自己的目標受阻礙

表現衝突的形式

- 言語：口角之爭、言語挑釁
- 肢體：肢體碰撞
- 網絡：留言對罵、公審

有特殊教育需要(SEN)學生較易引發衝突的行為

注意力不足 / 過度活躍症(AD/HD)學生

- 經常坐立不安，手腳動個不停
- 在課室或活動中不適當地奔跑或攀爬
- 無法安靜玩耍或參與活動
- 經常過度說話
- 別人尚未問完問題，便搶著作答
- 難以耐心等候，經常中斷或干擾別人
- 和別人談話時看似沒有聆聽
- 難以控制衝動行為

Reference :

America Psychiatric Association (2013). Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorder (5th ed.). Washington, DC.

SEN學生較易引發衝突的行為

自閉症(ASD)學生

- 與人相處時，經常錯誤回應對方
- 和別人談話時看似沒有聆聽
- 誤解和誤用各種身體語言
- 未能明白不同場合的社交要求，作出不合宜的行為
- 難以明白他人的感受，容易說出 / 作出令人不快的言行
- 偏執於特定的規則或習慣，對改變過分拒絕
- 對於環境的刺激感覺過敏或過弱，例如異常喜歡觸摸凹凸的物件、或容易因周圍的聲音感到煩躁不安等

Reference :

America Psychiatric Association (2013). Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorder (5th ed.). Washington, DC.

SEN學生面對衝突時的 應對方法

AD/HD學生面對衝突時的限制

與執行功能相關

- 執行功能是認知輸出的控制歷程
- 當大腦接收了外界的訊息或資訊後，大腦便會控制行為及思想，以及策劃及執行一連串的活動
- 心理學家佩格·道森(Peg Dawson)和李察·桂爾(Richard Guare) 將執行功能歸納為 11項執行技巧



AD/HD學生面對衝突時的限制

- 主要來自執行功能的缺損：

1. 反應抑制

行動前未有仔細思考及了解事情後果

2. 情緒管理

未能管理情緒，與人不和時便隨意宣洩情緒

3. 工作記憶

未能運用腦中相關資訊及經驗記憶，以解決目前或有可能發生的衝突

4. 靈活變通

在面對障礙、挫折和新訊息時，未能及時修正計劃作應變

Reference：

教育局(2010)。「執行技巧訓練：指導計劃」手冊。

提升AD/HD學生面對衝突時的應對能力

反應抑制：

- 設計替代動作，例如：抑制手部動作時，可邀請學生雙手放身後互相捉緊；抑制攻擊性說話時，可嘗試掩口或暫時離開現場
- 進行平日訓練或遊戲，例如「老師話」、「點紅點綠」
- 進行情境練習，了解衝動行為帶來的後果及實踐抑制方法

提升AD/HD學生面對衝突時的應對能力

情緒管理：

- 教導學生即時處理憤怒或激動情緒的方法：
 - ✓ 暫時離開現場，去指定的地方冷靜
 - ✓ 握拳放鬆、深呼吸、飲水
 - ✓ 為學生準備可安全宣洩情緒的工具，例如冷靜球、墊子或寶貼等

提升AD/HD學生面對衝突時的應對能力

工作記憶：

- 提供清晰的步驟和圖示，協助學生學習處理衝突

第一步：離開現場

第二步：冷靜個人的情緒

第三步：想想發生什麼事情？
影響誰人？可以怎樣做？

第四步：雙方都表達他們對這件事的看法、
感受和影響

提升AD/HD學生面對衝突時的應對能力

工作記憶及靈活變通：

- 進行重複的角色扮演，將處理衝突的行動內化
- 可以引用學生最常與同學發生衝突的事件為訓練內容
- 簡化冷靜及應對方法(減少可選擇的項目)

ASD學生面對衝突時的限制

- 關於社交溝通、情緒調控及表達的限制：

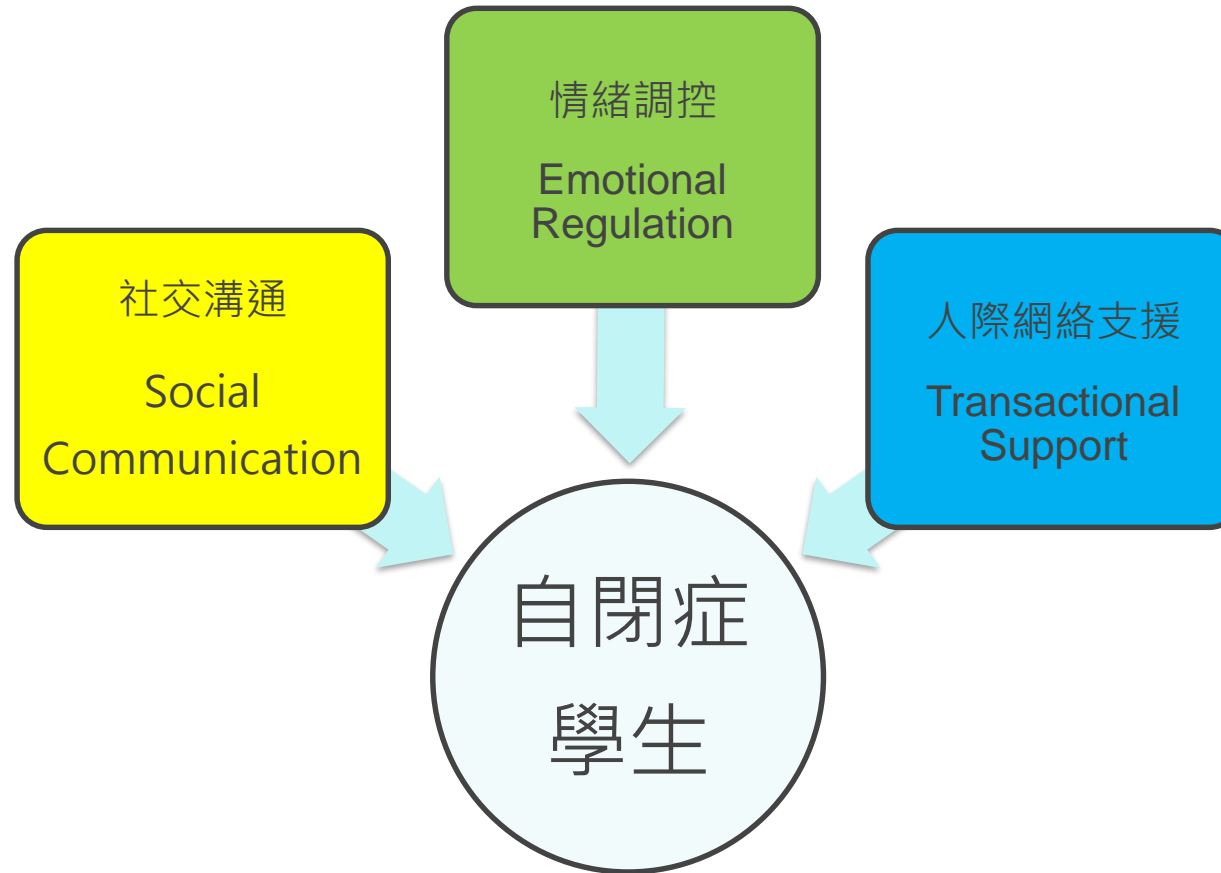
- 1. 社交溝通：

- 未能運用適當的字句及身體語言回應他人
- 誤解他人的說話和身體語言
- 固執行為

- 2. 情緒管理及表達

- 情緒起伏較大，冷靜的能力較弱
- 較難運用言語表達情緒，傾向以行動宣洩情緒或保持沉默

ASD學生面對衝突時的應對：SCERTS



Reference :

協康會。(2015)。知情解意:SCERTS綜合教育模式應用手冊。香港：協康會。

提升ASD學生面對衝突時的應對能力

社交溝通：

- 學習「我的訊息」：表達事件、感受和期望
例子：「你改我花名，我覺得好嬲，我想你同我道歉。」
- 以演練或短片形式，學習理解非語言溝通提示
例如：眼神運用、手勢、表情、說話的聲調及語氣
- 想法解讀練習
學習如何在衝突當中明白對方的感受和想法，甚至預計對方的反應

提升ASD學生面對衝突時的應對能力

情緒調控：

- 提供不同場合的適當冷靜方法
- 在課室當眼處貼上冷靜方法的圖示、或製作隨身攜帶的提示卡
- 以演練、遊戲及角色扮演，嘗試累積表達情緒的經驗
- 了解學生對衝突是否有思想陷阱，以認知行為療法轉化學生的信念及情緒

提升ASD學生面對衝突時的應對能力

人際支援網絡：

- 找出學生最信任的教師 / 社工作支援
- 安排同學作「小天使」
- 為學生安排合適的社交活動，累積社交經驗

復和急救包 – 衝突發生時的處理步驟 (DRABC)

D for Danger - 現場 (緩、急、先、重)

- 風險評估：危急、緊急、次緊急、非緊急
- 評估現場的安全
- 預計學生遇到的困難
- 評估事情可否立即或稍候處理

R for Reaction – 反應

- 檢視自己及事件中各人的情緒及態度

A for ACT – 處理情緒

A – Acknowledge the child's feelings, wishes and wants :

指出學生的感受

C – Communicate the limit : 說出限制、理由、規定

T – Target acceptable alternatives : 指出適當的替代行為或提

供另外可行的途徑

+

堅定溫和的語氣

B for Behavior – 處理行為

- 學生出現行為失控或情緒問題時，因應時間及事件的發展，會有不同程度的心理狀態。
- 按學生的情緒爆發階段，作出不同方面的介入。

B for Behavior – 處理行為

1. 平靜期

- 給予學生明確的規則及期許
- 清楚的指令，讓學生能遵從
- 按學生的能力訂定目標，並協助他們達到目標
- 按學生的表現和反應即時給予回饋
- 在平時給予學生多些注意

B for Behavior – 處理行為

2. 觸發期

- 預計學生將遇到的困難，並預先提示或協助他度過
- 透過提問了解他想達到的目的，並提供其他可行的選擇，引導他解決問題

B for Behavior – 處理行為

3. 不安期

- 請他幫忙做一些活動性工作，例如：抹黑板，取物等
- 與學生商討，調整他的要求，達成共識
- 教師可以站近該名學生，但是繼續講課或進行課堂活動
- 讓學生進行一些能夠自行完成的工作

Behavior – 處理行為

4. 惡化期

- 避免強硬手段
- 對話的時候要稱呼學生的名字
- 表示明白有關事件及體諒他的感受
- 將憤怒的感覺轉化
- 給予學生下台階 (給予選擇)

B for Behavior – 處理行為

5. 癲峰期

- 帶離失控的學生或撤走其他學生
- 將有關學生短暫留在一處寧靜的地方
- 制止行為 (physical restraint)

B for Behavior – 處理行為

6. 紓緩及康復期

- 給予他適當的時間冷靜
- 待學生情緒平伏後，才與他作檢討：
 - 讚賞學生的恰當表現
 - 堅持學生需承擔後果
 - 協助學生找出其他可行的處理方法
 - 重申對學生的期許

C for Call for Help – 額外支援

- 引入其他額外的支援人手，以控制即場情況
- 就個別學生的需要，預先計劃適當的人手作協助

ACT實務

ACT – 處理情緒

A – Acknowledge the child's feelings, wishes and wants :

指出學生的感受

C – Communicate the limit : 說出限制、理由、規定

T – Target acceptable alternatives : 指出適當的替代行為或提供另外可行的途徑

+

堅定溫和的語氣

什麼是情緒

失望

恐懼

不受尊重

被利用

緊張

被誤會

被忽視

無奈

憤怒

ACT – 靈活應用

若事件很緊急，未能界定學生的情緒，可以怎樣做？

例如：你見到學生拿起水樽準備擲出去時。

「停手，水樽不是用來擲的！你想發洩情緒，對嗎？」

- 以反映學生的需要或期望，取代反映他的情緒。

Reference :

高淑貞（譯）（1994）。遊戲治療：建立關係的藝術。（原作者：Landreth, Garry L.）台北市：桂冠。

ACT – 處理情緒

| A – Acknowledge : 指出學生的感受 | C – Communication : 說出明確的限制、理由、規定 | T – Target : 指出適當的替代行為或提供另外可行的途徑 |
|------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| 「當同學不聽你的意見，你感到失望。」 | 「可是，課室不是讓人大叫的地方。」 | 「你可以禮貌地邀請同學聆聽你，或先聽聽同學的意見再回應。」 |
| 「我見到你很緊張，所以拿走了同學的文具。」 | 「但擅自取去同學的文具是不對的。」 | 「你可以問同學的准許，或向老師借文具。」 |
| 「你很憤怒，因為老師沒有邀請你答問題。」 | 「不過，拍打枱面會影響課堂的秩序。」 | 「你可以再等下一次老師的提問，或在筆記中寫下答案。」 |

ACT – 耐心要緊

當學生嘗試繼續打破你的限制，可以怎樣做？

例如：AD/HD學生仍然向另一位同學指罵。

- 重複步驟一及二

「李同學，請你留意。我看得出你非常憤怒，但是在課堂上指罵同學是不能接受的。你可以選擇到洗手間洗面冷靜自己，或到冷靜區坐一坐。」

- 避免馬上作出要脅及懲罰
- 陳述最後選擇

「如果你再繼續指罵同學，你就選擇犧牲你的小息時間來處理這件事。」

Reference :

高淑貞 (譯) (1994)。遊戲治療：建立關係的藝術。(原作者：Landreth, Garry L.) 台北市：桂冠。

復和實務介紹

復和實務(Restorative Practice)

- John Braithwaite的貢獻
 - Reintegrative Shaming 復和恥感的建立
- 單以懲罰手法處理學生行為問題的影響
 - 對犯事學生
 - 製造較難平復的標籤
 - 容易製造與人隔絕的恥感
 - 倘有悔過的心亦難以表達
 - 對受害學生
 - 情緒較難得以申訴
 - 害怕被犯事者報復或再次侵犯
 - 對學校或社區失去信心及歸屬感

懲罰與復和方法之分別

懲罰手法

常提出問題包括：

- 「犯了什麼事？」、「誰該受到譴責？」、「該受到什麼懲罰？」
- 假設懲罰是防止違規行為再出現的最有效方法。
- 不關注事件發生背後的原因及甚少正視受害人、犯事者和社區的真正需要

復和手法

常提出問題包括：

- 「誰受傷害？」、「他們有什麼需要？」、「誰有責任關顧這些需要？」
- 主要目標恢復社區的安全感、以及各人在社區中的功能
- 協助犯事者了解自己行為、對自己的行為負責及協助他們重新融入社區。

恥感指南針

唐納德內桑森

(Nathanson, D)提出
「恥感指南針」的理論，指在犯事後感到羞恥的人，會有一種以上的反應。

退縮：
孤立自己、逃跑
或匿藏

攻擊別人：
以言論或行為
怒斥他人

自我攻擊：
令自己難堪或
自虐

逃避：否認、
出現沉溺行為

恥感重建的原則及方法

- 若要當事人知恥，教導者必須「對事不對人」。我們可以指出某些行為是可恥的，但必須保持對「人」的尊重。
- 若要當事人知恥，必須引導他們明白不當行為所帶來的影響，分析行為之不良後果，讓當事人明白自己錯在什麼地方。

恥感重建的原則及方法

- 恥感重建即協助當事人引發「悔改」之心。若能讓當事人有發自內心的悔改動機，恥感重建過程才算完成。
- 羞恥重建的另一重要步驟是表示接納及寬恕。在進行這步驟時，教導者必須找機會讓當事人去經歷重新被人接納的公開儀式(reintegrative ceremony)，使他們光榮地與「犯錯者」的身份分割，遠離恥辱。

恥感重建的過程

- 具體指出錯誤的行為
- 分析後果及嚴重性
- 討論錯在哪裡
- 引發悔改心之出現
- 啟導改善行為之內容及方向
- 欣賞悔改心及鼓勵努力改善
- 表示接納，重建關係

復和手法的精粹

1. 衝突是由雙方引起的
2. 關係永久破裂將使問題惡化
3. 調解可讓雙方真誠交流，是解決問題的出路
4. 犯事者要經歷知恥過程
5. 受害者要透過寬恕而放下憤怒
6. 復和關係是代表回復本來的狀態

復和實務的目標

- 協助雙方找出**最接近事實的真相**或起碼要建立一個最為雙方接受的故事。
- 讓犯事者明白自己的行為**對受害者的影響**，包括身心傷害、恐懼、憂慮、憤怒等。
- 最好能啟導犯事者**對受害者真誠的道歉**。受害者在接受了犯事者的道歉後，可引導受害者**寬恕**犯事者，使關係復和。
- 調解完結時，最好能**達成一些雙方認同的協議**，協議要清楚寫明雙方的權利和責任。

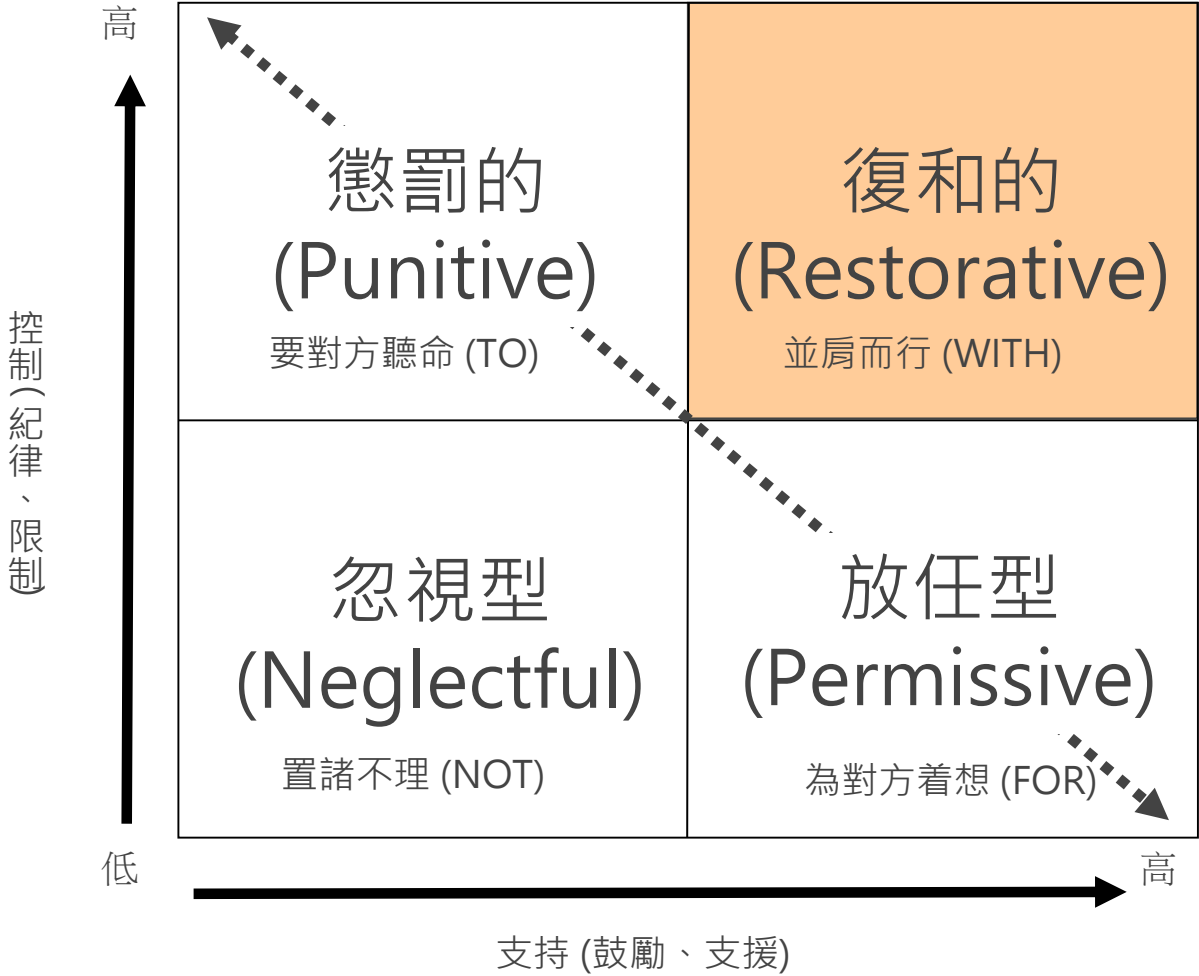
「調解會議」可讓受害人：

- 從傷痛中痊癒及讓事件告一段落
- 告訴犯事者他們的感受及傷痛
- 對犯事者問一句：「何以選中我？」
- 得到家人及親友的支援
- 決定如何修補這次事件所造成的破壞及傷害
- 有權得到合理補償

「調解會議」也可讓犯事者：

- 於事件後，面對他們行為的真實後果
- 了解他們如何傷害別人
- 有人願意聆聽事發的經過，有機會解釋
- 有機會向受害人道歉
- 為受害人於事件中受到的傷害提出補償
- 重建別人對他們的信任

社會控制方塊 (Social Control Window)



Reference: O'Connell, Wachtel, Wachtel, (1999), Conferencing Handbook: The new real justice training manual, The Piper's Press, Pipersville, Pennsylvania.

使用復和實務的技巧

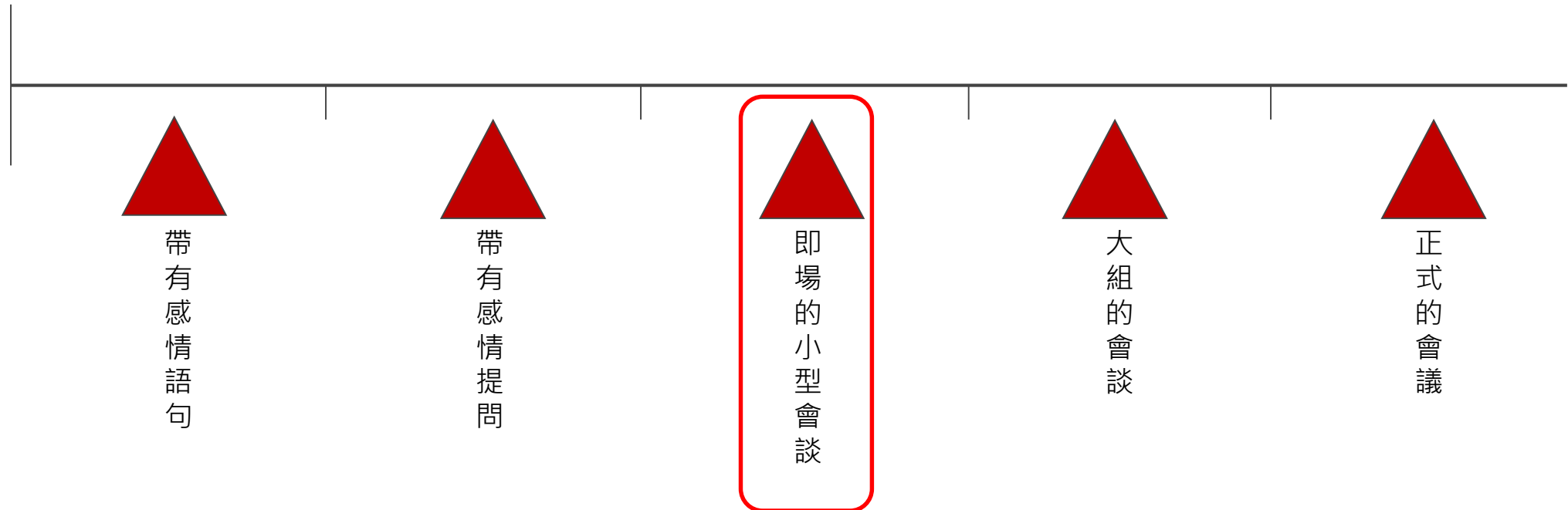
主持人守則

- 根據稿本的問題作出提問
- 不應加入自己的意見或批評
- 尊重雙方的意願，並從而作出處理
- 在鼓勵雙方表達意見時，注意每方所用的字眼及語氣，提醒雙方尊重，以免引起意氣之爭
- 緊記要平衡雙方的權力及利益，並要讓雙方都冷靜，朝向解決問題的方向

不同層次的復和調解手法

非正式的

正式的



復和提問

當有人做出不當行為時：

1. 發生了什麼事？
2. 當時你在想什麼？
3. 事件之後，你又有什麼想法？
4. 你所做的事影響了什麼人？
有什麼影響？
5. 你認為可以怎樣補償這件事？

當有人受到傷害時：

1. 事件發生後，你有什麼想法？
2. 這件事對你及其他人有什麼影響？
3. 什麼事令你最難受呢？
4. 你認為怎樣做才能令事件得以恰當處理？

面對SEN學生時可使用的特別策略

面對AD/HD學生：

- 「KISS」原則：Keep it short and simple
- 運用圖像、流程圖解釋提問的步驟
- 容許學生處理活躍的情況，例如：給予有安全感的東西、特設的冷靜區、小休時間
- 由學生較信任的教職員負責進行提問

Reference：

Burnett, N. and Thorsborne, M. (2015). Restorative practice and special needs: A practical guide to working restoratively with young people. Philadelphia, PA: Jessica Kingsley Publishers.

面對SEN學生時可使用的特別策略

面對ASD學生：

- 「KISS」原則：Keep it short and simple
- 給予清晰的目標及要求
- 語言表達：事前預演、圖像協助理解及表達、社交故事
- 了解他對身體語言的理解程度
- 留意環境及學生的感官需要
- 由學生較信任的教職員負責進行提問

Reference :

Burnett, N. and Thorsborne, M. (2015). Restorative practice and special needs: A practical guide to working restoratively with young people. Philadelphia, PA: Jessica Kingsley Publishers.

全校總動員策略 (Whole school approach)

全校總動員策略

- 從校政方面支援SEN學生
- 科組合作
- 和諧校園文化建立
- 提升學生對SEN的認識
- 家校合作

從校政方面支援SEN學生

- 為教師提供應對SEN學生的培訓
- 貫徹共融的教學理念，例如：
 - ✓ SEN學生平均分班
 - ✓ 分組活動的調整及配合
 - ✓ 課室提供視覺提示
 - ✓ 冷靜區或房間
 - ✓ 課後社交及情緒管理訓練小組
 - ✓ 教導SEN學生拒絕及應對欺凌的方法
- 設立有效的處理衝突程序及分工

教師層面

- 了解SEN學生的特性
- 學習處理學生衝突的方法
- 設立合理的獎懲制度
- 教師之間緊密交流
- 建立良好的師生關係

科組合作

- 合作推動和諧校園文化
 - 中文、英文科：創作和諧口號
 - 視藝科：漫畫創作、壁報
 - 體育科：師生運動同樂日
- 輔導組及訓導組之間應對SEN學生違規的處理有共識
- 學生支援組在學期前/初與各教師分享校內SEN學生的狀況
- 學生支援組及訓輔組與教師分享應對SEN學生的策略

和諧校園文化建立

- 班級經營
- 主題學習週 / 月(關愛、尊重、包容、同理心)
- 以復和理念培訓學生大使 / 領袖生
- 於每班張貼處理人際衝突的步驟

提升學生對SEN的認識

- 舉辦介紹SEN學生的工作坊或講座
- 設計活動或校內服務，邀請不同類型的學生參與

家校合作

對SEN學生之家長的支援：

- 校方與家長要有緊密的聯繫
- 讓家長認識校方處理學生衝突的手法及理念
- 了解及協調家長管教的策略

對普遍學生家長的支援：

- 讓家長認識校方處理學生衝突的手法及理念
- 讓家長認識SEN學生的特性
- 讓家長理解學校推行SEN相關支援的策略

總結

- 了解並接納SEN學生在衝突應對上的限制
- 以「復和急救包」(DRABC)即時處理學生衝突
- 運用「ACT」策略
- 復和實務的原則及運用
- 學校各持分者的角色及參與

資源共享：

護航_照顧SEN學生校園融合計劃教材：

初小：<https://www.restoration.com.hk/primary1-sen-material-list>

高小：<https://www.restoration.com.hk/primary2-sen-material-list>

協康會 - 知情解意流動裝置app：

<https://www.heephong.org/tools-and-resources/publications/mobile-app/15075>

復和綜合服務中心：「與你同航」家長錦囊 – 自閉症篇

<https://drive.google.com/file/d/1c62KraZWgtaVINKsavKcsqEKYqjB7Bl6/view?usp=sharing>

情緒圖鑑：

<https://drive.google.com/file/d/1VH7cj1imj52sj4sh5dQavdibUX28OyTK/view?usp=sharing>

香港耀能協會 - 社交故事一按通：

<https://eduapps.hkbu.edu.hk/?portfolio=sahk-mobile>