

特殊教育學生情緒行為問題 教學現場處遇參考指引

中華民國 115 年 10 月

前言

在學校裡，每一位孩子都需要被理解，也需要有安全學習與成長的機會。當學生因身心狀態、學習挫折、人際互動、家庭因素或環境變動，出現明顯的情緒或行為反應時，第一線教師往往也是最直接承受壓力的人。

面對學生情緒升高、衝突、自傷或攻擊等高風險行為，教師要關心學生，也要顧及班級學習與師生安全，還要在短時間內判斷如何處理、何時求援。學生情緒行為問題應由學校團隊共同承擔，而非單一教師獨自面對。平時做好準備，讓教師知道學生需要什麼支持、可能出現哪些預警徵兆¹、遇到狀況可以找誰、誰能接手，就能降低現場的不確定，也讓學生得到較一致的支持。這正是本參考指引強調的團隊合作與支援精神。

本參考指引以下列四個環節為重點，建立高級中等以下學校處理特殊教育學生情緒行為問題的參考架構，各校可視學校規模、人力、空間、既有制度及學生需求調整內容，逐步發展成適合自己學校使用的校本指引：

一、預防

從日常教學與班級經營開始，掌握學生的需要、觸發因素²與預警徵兆，透過平時的社會情緒學習(SEL)³、合理調整⁴、全校性正向行為支持(SWPBIS)⁵及個別化教育計畫(IEP)⁶，盡可能在問題升高前提供協助。

二、演練

流程寫得再完整，真正遇到事件時仍需要熟悉才能運作。學校應定期進行情境演練，讓相關人員知道如何求援、誰負責接手、如何照顧其他學生、何時撤離或就地保護，以及家長聯繫、健康照護與外援如何啟動等。對高度支持需求學生，也應將必要的預警、支持及應變方式納入IEP，並適時演練。

三、應變

當學生情緒快速升高或已有立即危險時，先處理安全，再處理其他問題。現場應降低刺激、保持適當距離、減少爭辯與責備，並依事前分工啟動校內支援；必要時，再連結醫療、警政等外部資源。

四、復原

事件解除後，學生需要重新穩定並回到學習；受影響的同儕需要安心支持；參與處理的教師，也可能需要心理支持或課務協助。學校團隊應共同檢視事件經過、支援是否及時、哪些方法有效，並據以調整後續支持。檢討的目的，是找出更好的做法，而不是責怪某一位教師或學生。

這份參考指引所關心的，是從平時預防、辨識、準備與演練，到現場應變，再到復原、檢討與修正的完整歷程，並在過程中持續回到預防，形成一個不斷精進的處遇機制。各直轄市、縣市政府可以此參考指引為基礎，發展符合縣市需求之操作指引，並協助學校依各校條件轉化成清楚、可操作的校本機制，讓學校教師及相關人員在面對事件處遇時有所依循。

¹ 預警徵兆：學生在情緒爆發前，身體與語言所發出的行為前兆。此時還沒完全失控，但壓力已快速升高。

² 觸發因素：觸及學生情緒導火線的人事時地物。

³ 社會情緒學習：幫助學生學會理解自己、管理情緒，能與人良好互動、做出明智行為的系統化學習。

⁴ 合理調整：在不降低原定學習目標的前提下，為身心障礙學生打造的公平作法。改變的是「學習環境、表達管道、評量時間或輔具」，而不是降低課綱標準或放水，目的是移除環境障礙，讓學生能公平展現能力。

⁵ 全校性正向行為支持：不靠體罰或責罵，由全校建立一致的好行為期待與環境；告訴學生「應該做什麼」（正向引導），並在學生表現良好時即時給予鼓勵。

⁶ 個別化教育計畫：指學校運用團隊合作方式，針對身心障礙學生個別特性所訂定之特殊教育及相關服務計畫。

目錄

第一章 校園團隊合作與各系統角色任務分工	1
一、第一圈：重要他人	2
二、第二圈：學校團隊	2
三、第三圈及第四圈	2
第二章 事前預防機制與相關支持準備	3
一、預防機制	3
二、相關支持準備重點	5
第三章 事件處理之階段性應變處遇	6
一、各階段處遇重點	6
二、緊急處遇重要原則	7
三、緊急處遇現場處理順序	7
四、校內緊急應變小組、現場分工與緊急外援	8
五、事件復原之階段性安排	8
六、各燈號應對分工參考實例	9
第四章 親師溝通與實務對話	12
一、親師合作與溝通基本態度	12
二、親師溝通與實務對話腳本	13
第五章 相關資源與專業支持	14
第六章 教師權益與協處	15
一、合法防衛與緊急避難	15
二、教師於事件後相關權益支持	15
參考附錄	16
參考附錄 A：校園平時準備檢核表參考範例	16
參考附錄 B：學生一頁式支持卡參考範例	16
參考附錄 C：緊急事件時間軸紀錄表參考範例	17
參考附錄 D：情緒行為問題各階段處遇重點參考指引卡	19
參考附錄 E：學生緊急情緒行為快速指引	20

第一章 校園團隊合作與各系統角色任務分工

對於學生情緒行為問題的處理，學校應有一套讓校內教職員都清楚的分工方式。依學生需要及事件風險，事先訂定誰是主責人員、誰是代理人、遇到狀況該找誰協助，以及事後由誰接手後續處理，讓現場人員不必臨時摸索。

各校可依學校規模、組織、人力及學生需求調整分工。重要的是相關人員都能清楚自己的角色，在需要時相互支援，避免因人員異動、請假或臨時狀況造成支持中斷。

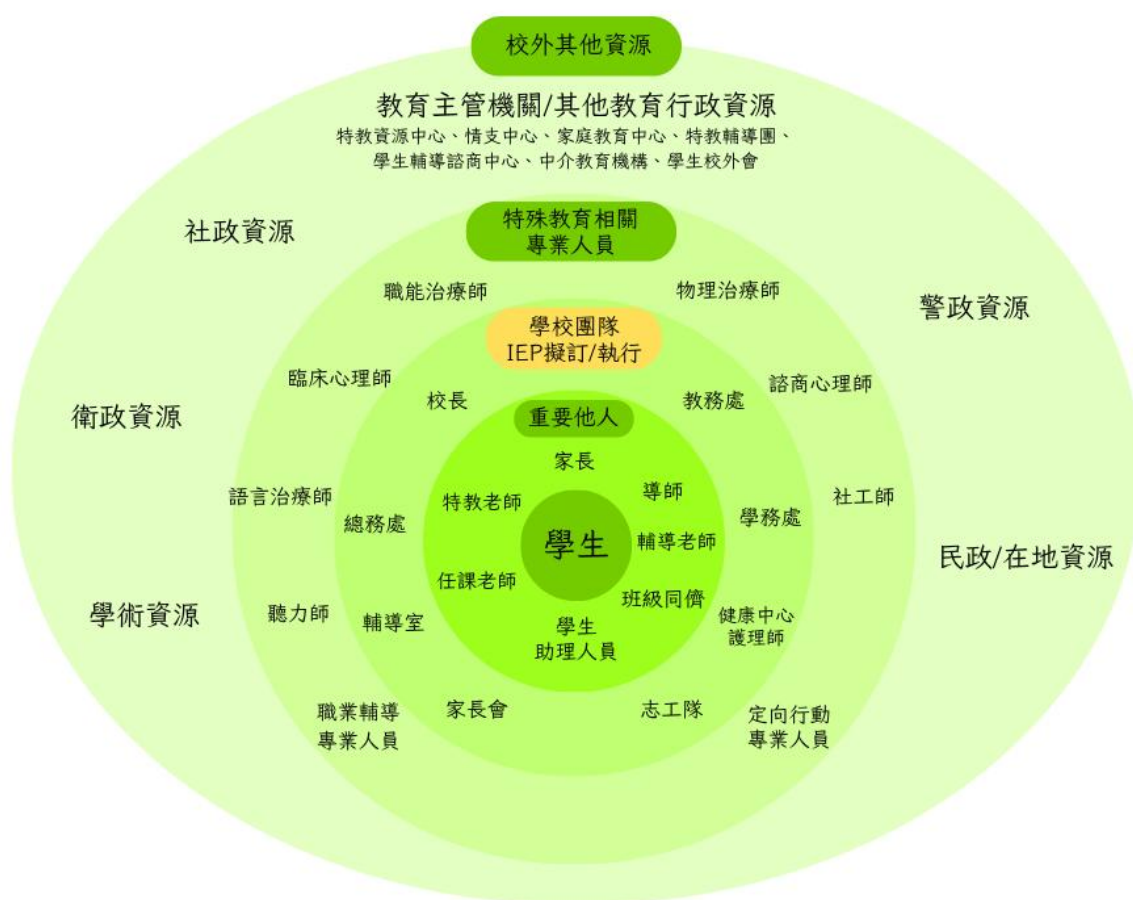


圖 1⁷：學生專業團隊支持系統架構圖

運作核心：以學生為中心。日常接觸學生較多的人員負責掌握狀態與執行支持策略；外部資源則提供評估、諮詢及專業協助。

合作方式：以個案管理方式，將 IEP 作為主要整合工具，由主責人員彙整必要資訊、協調目標並追蹤執行。第一線教師遇到困難應及早求援；緊急時依事先分工接手，避免支援中斷。

⁷參考資料來源：本圖改編自 Bronfenbrenner(1979)生態系統理論模型，並參酌教育部國民及學前教育署(2019)《高級中等學校學生輔導工作參考手冊》之生態資源網絡架構。

學生的情緒行為問題可能同時涉及學習、心理、家庭、健康與環境因素，需要校內團隊、家庭及專業人員共同合作。各支持圈可依學生需要及事件情況彈性連結，並非固定的轉介順序，以下說明各角色的主要任務。

一、第一圈：重要他人

角色	主要支持內容
家長	提供與學校支持有關的作息、健康注意事項、常見觸發因素及有效支持或調節方式；參與 IEP 與緊急應變討論，和學校保持一致做法。
導師	營造友善班級、掌握學生狀況、做好教學與活動預告，並連結家長及校內人員；發現風險升高時立即依流程求援。
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 ⁸ ，並提供示範與成效檢討。
任課教師	掌握觸發因素、預警徵兆、有效支持與求援方式；依 IEP 調整教學。出現預警徵兆時保持平穩、說話簡短，並及早求援。
認輔/輔導教師	提供學生、班級及同儕輔導，並協助連結心理、社政及衛政資源。
學生助理人員	依教師指示協助學生生活、學習、預防與降溫，並客觀記錄；不取代教師教學與評量。
班級同儕	在教師引導下提供自然支持 ⁹ ，並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，支持 IEP 與行為支持計畫；重大事件時啟動應變與行政支援。 各處室依權責提供下列支持： 一、依 IEP 統籌課程、排課、評量與出缺勤調整。 二、依 IEP 與行為支持計畫調整生活常規與輔導方式，並提供緊急事件人力支援。 三、依需要提供輔具、支持空間與無障礙設施，並規劃安全與情緒調節空間。 四、召開 IEP 或個案會議，提供輔導、心理與親師支持，必要時轉介專業資源。 五、辦理融合教育宣導、支持人力申請及特教諮詢。 六、辦理個案管理、班級或小團體輔導及資源銜接。 七、提供健康照護、用藥管理、緊急傷病處理與衛教。
家長會與志工隊	協助融合教育宣導、社群支持系統及特殊活動人力支持。

三、第三圈及第四圈

角色	主要支持內容
特殊教育相關專業人員	依學生需要連結醫療、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	依事件需要連結主管機關、特殊教育或情緒行為支持、學術單位、衛政、社政、警政、民政等資源。

⁸ 課程調整：依據學生個別能力現況與需求，彈性調整教學內容、歷程、環境與評量。

⁹ 自然支持：善用普通班現有的同儕、生活作息或日常環境，所形成的自然協助力量。

第二章 事前預防機制與相關支持準備

一、預防機制

學校應以「事前預防」為核心，平時即透過社會情緒學習，協助學生培養自我覺察、情緒調節、人際互動、負責任決定及適當求助等能力；並結合全校性正向行為支持，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。透過日常將規範轉化為可理解、可練習的技能教學，並持續提供正向支持，讓學生學會適當表達需求與回應情境的方式，逐步建立以理解、支持與預防為基礎的校園環境，降低情緒與行為問題發生或升高的可能。

（一）個別化需求掌握與資訊分級機制

1. 轉銜與資料交接

學生升學、轉學、升年級或更換導師時，應做好必要資訊交接，包括 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，避免因人員異動造成支持中斷。

另應於轉銜階段同步盤點學生所需支持人力，對有特教助理人員需求者，應及早辦理申請及配置作業，確保學生於新學期或轉入新校時獲得適切支持，避免因轉銜造成人力銜接中斷。

對高度支持需求學生，宜由熟悉學生的人員向接手人員說明重要支持經驗及注意事項。

2. 任課、調代課與派代交接

任課、代課或臨時派代人員進班前，應先掌握與當堂教學及安全有關的必要資訊，包括預警徵兆、適切回應方式及求援流程；必要時可使用一頁式支持卡¹⁰快速交接。

對高度支持需求學生，如主要支持人員臨時無法到場，應事先安排代理及支援方式。

3. IEP 與資訊分級

完整資料：由學校相關單位或人員依業務權限管理，包含評估、醫療、家庭及其他個人資訊；僅供依法或教育支持需要之人員使用。

¹⁰ 一頁式支持卡範例請參閱附錄 B。

必要資訊：第一線人員應掌握觸發因素、預警徵兆、溝通與調節方式、教學調整及緊急求助流程；提供資訊內容以執行職務所需的人員為限。

計畫整合：高度支持需求學生的 IEP 或支持計畫，宜寫清楚預防方法、預警徵兆、替代行為¹¹、降溫方式、支援人力、求援方式、外援時機、事件後復原及回到學習的安排。

（二）以學生為本位的班級經營策略

1. 建立正向關係：

採學生能理解的方式與其互動，主動發現並肯定學生的優勢，提供可以參與及獲得成功的機會。學生有進步或展現適當行為時，給予即時、具體的肯定，累積正向經驗，也有助於提升學生對班級與學校的歸屬感。

2. 提供結構化與可預期的學習環境：

事先規劃適切的座位、動線，調節環境聲光刺激與任務節奏；若遇師資、課表、空間或作息變動，務必採口語及圖像提示提早預告，重大變動應即時通知團隊人員。此外，情緒調節或低刺激空間¹²，宜避免成為特定學生的標籤，可規劃為有需要的學生均可使用的支持資源。

3. 提升學習參與度：

落實結構化教學並依學生個別需求進行合理調整，創造具體展能機會以奠定成功經驗；教學時應明確揭示學習目標，彈性交替動、靜態活動以活化課堂節奏；同時主動提供適切的學習策略與輔助工具，降低學習門檻並強化學習效能。

4. 教導行為規範：

班級規範應掌握「精簡(3 至 5 條)、具體、正向且易理解」原則，著重告知學生「應採取的正向行動」，而非單純禁止「不要做什麼」；教學時應透過步驟示範與引導練習，讓期待行為具體可循，並在學生展現正向行為時立即給予肯定與增強，有助於行為的養成。

5. 妥善且一致地回應學生行為：

學生展現正向行為時，應即時給予具體明確的口頭或社會性增強¹³，點出其良好表現以鞏固行為模式；對輕微且無安全風險的行為，可依學生個別

¹¹ 替代行為：教學生用合法、安全且不干擾別人的動作，取代原本違規或危險的衝動。

¹² 低刺激空間：學校或教室裡設置的「情緒降溫空間」。該處燈光柔和、沒有尖銳危險物品與干擾，能讓情緒高張的學生冷靜。

¹³ 社會性增強：透過人際互動的語言、表情或肢體，給予學生溫暖肯定。

情況減少不必要的關注，並適時提示常規或替代行為；同時允許學生在不影響課堂進行的情況下提出功能性暫停¹⁴，以利自我調節與情緒復原。

6. 客觀記錄行為與落實資訊保密：

記錄學生行為時應秉持客觀事實，詳實記下「實際看到或聽到的具體反應」，不加入「故意、態度不佳」等主觀評價；必要時，應進一步記錄行為發生的次數、持續時間、強度以及行為發生前後的情境脈絡。此外，所有紀錄與個資應嚴格遵守保密規範，僅限提供給依法或職務必要人員。

（三）親師合作

親師合作宜從平時開始。溝通時可先談學生的優勢、進步及有效做法，再以具體、客觀的方式討論需要協助的行為，也要了解家長在家的觀察與曾經有效的方式。

對可預見的高風險情況，宜事先和家長討論聯繫方式、學校可能採取的支持及緊急應變原則，避免事件發生後才第一次討論。緊急情況時先以安全為優先，事後再儘速向家長說明，並共同檢視後續支持方式。

二、相關支持準備重點

團隊共識：開學前或學生轉入前，先確認主責與代理人、行政窗口、家長聯繫方式、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，確保開學或轉入時相關支持人力適時到位。

策略共用：相關人員應掌握一致的支持原則，並了解各階段的主要做法。

情境演練：支援人員要熟悉求援、班級接管、撤離或就地保護、家長聯繫、傷病處理、外援及紀錄分工。

定期檢視：觀察學生的參與、安全與學習情形。若策略無效、事件變多或變嚴重、出現新的高風險行為，應儘速開會調整支持方式與人力。

個人隱私與資訊安全：學生資訊只提供給執行職務所需的人員，不在未核准的私人群組或個人雲端長期保存敏感資料。姓名、身分證字號、診斷、用藥、病歷、完整 IEP 等可辨識身分的資料，不應直接輸入公開型生成式 AI 服務。

¹⁴ 功能性暫停：允許學生情緒快要爆發時的冷靜方式。

第三章 事件處理之階段性應變處遇

學生的情緒可能慢慢升高，也可能很快進入緊急狀態。現場人員應以學生平時表現及個別預警徵兆為基礎，觀察學生當下的行為，以及是否已有立即危險，再決定採取預防、降溫、安全防護或復原措施。學校平時就應完成分工、求援、班級接管、撤離或就地保護及外援流程，並透過演練確認實際可行性。

本章所使用的燈號，係用來協助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	應變原則	現場教職員策略與應對 SOP
綠燈 維持平穩	情緒穩定，能接受提示並參與學習或活動。	維持參與策略教學預防升高	維持規律與提示，提供選擇與正向回饋，持續教導求助、休息及自我調節。
黃燈 啟動降溫	出現踱步、敲桌、音量升高、躁動、爭執、拒絕等個別預警徵兆。	降低刺激協助調節及早通報	停止催促、責備與說理；保持安全距離，用低緩短句回應，提供休息空間或調節物品。若持續升高或方法無效，立即求援。
紅燈 緊急處遇	出現自傷、傷人、持械、投擲物品、嚴重破壞或其他立即危險。	啟動支援安全接管排除危險	立即求援，先保護或撤離其他學生；由一人主要與學生互動，其他人依分工處理。安全可行時移除危險物；仍有立即危險時，依規定採取必要且限制最少的安全措施。危險解除即停止，並完成傷病評估、家長聯繫與記錄。
	失聯情形： 逾時未進班且行蹤不明、突然離開教室、逾時未返或疑似離開校園	立即通報迅速協尋確保安全	任課教師立即通報並維持班級安全；應變小組依分工協尋、確認校門與可能動線並聯繫家長。若疑似離校或有高度安全風險，及早啟動警政協尋。尋獲後先確認安全，再安排後續支持。
回復常態	行為強度下降，但仍可能疲憊、防衛或拒絕討論。	恢復穩定修復支持檢討追蹤	安排安全、低刺激空間，由信任人員陪伴。學生穩定後再回顧事件、教導替代行為及進行修復與提供所需支持；學校團隊同步檢討並修正 IEP、行為支持與應變計畫。

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。先拉開安全距離、移除危險物，必要時讓其他學生就地保護或撤離。同儕不要介入處理。
- 有效引導：**由學生信任、熟悉支持方式的人員主要與學生互動。說話要少、短、清楚，可提供簡單選擇。其他人員依分工支援，避免追問、圍觀、錄影或多人同時說話。
- 降低刺激：**保持平穩，不催促、不責備、不爭辯，也不急著要求學生說明或道歉。盡量減少聲光、人群、任務與語言刺激，並提供休息或暫離的選擇。
- 最少限制：**只有在學生有立即、明確的人身危險，而且口語引導、降低刺激、拉開距離、移除危險物或撤離仍無法排除危險時，才依規定採取必要且限制最少的安全措施。優先使用撤離、區隔及軟性防護；需要身體接觸時應特別審慎，原則上由受過相關訓練的人員執行。
- 安全執行：**所有措施只為排除當下危險，並持續觀察學生的呼吸、意識及受傷情形。不得壓迫頸部、胸腹部或妨礙呼吸；危險解除就要停止。事後完成傷病評估、紀錄與檢討，不得以處罰方式當作緊急措施。
- 客觀記錄：**依時間順序記下地點、事件前情況、學生可觀察的行為、處理方式、參與人員、傷病、外援與家長聯繫，以及處理結果。分清楚哪些是親眼看到、他人轉述或推測。

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、急性傷病或其他立即危險，並依緊急應變計畫啟動求助。
②保護現場、降低刺激	建立安全距離、移除危險物，依風險採就地保護或撤離其他學生。
③分工接管、主責互動	由一人主責互動，其他人員依分工處理班級接管、健康照護、對外聯繫、記錄及後勤。
④評估外援、聯繫家長	校內無法安全排除風險，或已達外援條件時，立即依情況請求 119、110 或其他支援；同步聯繫家長並交接必要資訊。
⑤記錄追蹤、恢復修復	客觀記錄事件與處理結果，提供復原支持，並檢討、修正 IEP、行為支持與應變計畫。

四、校內緊急應變小組、現場分工與緊急外援

(一) 校內緊急應變小組與現場分工

學校平時要先排好緊急應變人員、代理順位、求援方式、集合位置、撤離或就地保護方式、救護動線及外援時機。第一線教師要清楚知道「找誰、怎麼求援、誰來接手」。紅燈事件發生時，可依下列方式分工：

現場指揮者：由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：由學生信任且熟悉支持方式的人員主要與學生溝通、陪伴降溫，說話簡短、降低刺激，原則上不兼做其他工作。

現場任課教師：先拉開安全距離、降低刺激並求援，同時維持班級安全。若自己已受傷、情緒明顯緊張或正與學生衝突，應由其他適當人員接手。

班級接管者：照顧其他學生，依風險決定就地保護或撤離，避免圍觀；需要時安排替代教學及後續安心支持。

健康照護者：評估傷病，提供必要急救，準備救護需要的健康與用藥資訊，協助後續交接。

對外聯絡者：用客觀事實告知家長事件、目前安全狀況、已做的處理及下一步安排，不猜測原因、不歸責，並記錄聯繫時間與重要內容。

紀錄與主責通報人員：記錄時間軸、處置及分工，依事件性質辦理校安、兒少保護或其他法定通報。

環境與後勤人員：管制圍觀、移除危險物、引導外援與救護動線，必要時保全現場並協助課務調度。

(二) 緊急外援

當校內已無法安全處理，或有立即性危及生命或身體安全等緊急情況時應立即啟動 119、110 或其他外援。

119 消防救護：學生有嚴重自傷、傷人、意識或呼吸異常、明顯外傷，或其他危及生命身體安全的情況，且校內無法安全處理時，立即依流程求援。學校派員引導救護人員、準備必要健康資訊，並通知家長。

110 警政支援：現場有持械、嚴重暴力、明確人身威脅，或學生疑似離校且有高度安全風險時，依流程求援。學生失聯是否需要報警，應看個別風險，不以固定等待時間判斷。

五、事件復原之階段性安排

(一) 事件復原

系統檢討：事件後宜由團隊儘早依時間順序回顧事件，找出可能觸發因素、哪些做法有效或無效、支援是否及時，並視需要修正 IEP、行為支持與緊急應變計畫。檢討重點是改善做法，不是責怪單一人員。

復原支持：依需要提供學生、同儕、教職員及家長傷病處理、心理支持、課務調整與關係修復。當事人尚未穩定時，不反覆追問，也不急著要求說明或道歉。

環境檢視：檢視通報設備、校園空間、危險物、監視死角及撤離動線；事件資料、影像與個人資訊均依規定保密。

(二) 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。修復目的在於引導學生學習負責、自我控制並修復關係；不應將立即道歉或賠償作為返班學習之先決條件。

(三) 短、中、長期支持

短期支持：先確保安全、協助降溫與照護。危險解除後，可依計畫暫時調整上課地點、課程、人力與聯繫方式，同時維持必要學習。

中期支持：由團隊評估需要哪些暫時支持。如事件後確有返家休息、醫療或社政服務等需求，則依相關規定辦理，並同時規劃學習銜接、回校安排及追蹤，避免臨時措施變成無期限停學或拒絕入校。回校安排宜由學校、家長與相關專業人員依學生狀態、安全及教育需要共同規劃。必要時可短期使用低刺激空間、增加人力或分階段參與，但要有明確目的、期間與回到原學習情境的計畫；不以診斷、就醫或用藥作為返校的單一條件。

長期支持：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、鑑輔會等程序重新檢視支持、人力、環境與安置是否適切。重大調整不可由單一人員決定。

六、各燈號應對分工參考實例

階段	校內人員應對分工參考
綠燈 維持平穩	● 教師部分： - 導師：營造融合氛圍、聯繫支持網絡、掌握日常人際互動，並發揮學生優勢、創造成功經驗。 - 特教教師：進行行為功能評量¹⁵、擬定 IEP/行為功能介入方案¹⁶(含協尋措施、緊急應變措施)、並規劃特殊需求領域課程¹⁷及入班示範。 - 任課教師：掌握觸發因素及預警徵兆、落實結構化教學，並依 IEP 合理調整教材及作業量。 - 輔導老師：關懷學生在校狀況，提供諮商輔導服務、提供學生所需之輔導策略。 ● 行政處室(需包含平時緊急情況演練機制) ○○處(室)：督導課程調整、落實代課資訊交接(行為功能介入方案、應變計畫及適性教材)、規劃撤離備用教室或空間。 ○○處(室)：推動友善校園、培訓支援人力、劃分校內協尋區域、建立必要之外部聯繫與支援管道。 ○○處(室)：維護無障礙環境及校園安全地圖、採購防護與情緒教具，並規劃情緒調節空間。

¹⁵ 行為功能評量：透過觀察與紀錄了解學生行為背後到底想「獲得什麼」(同儕注意？老師關注？)還是「逃避什麼」(太難的任務？刺耳的聲音？)。

¹⁶ 行為功能介入方案：針對具情緒與行為問題學生共同研商之系統性介入方案。

¹⁷ 特殊需求領域課程：針對身心障礙學生個別化特殊需求所開設之課程。

階段	校內人員應對分工參考
	○○處(室)：提供諮商及團體輔導，連結心理師、社工師等專業資源。 ○○處(室)：統籌 IEP 會議、申請及調配助理員(含代班交接)，並安排個別緊急應變預演。
黃燈 啟動降溫	● 現場應變角色 任課教師：先顧好班級安全並保持距離，用簡短關心、提供選擇、降低任務或轉換至低刺激空間協助降溫。避免一直追問；若風險升高或無效，立即求援。 同儕：可依教師指示協助簡單通報；不要安撫、追趕、攔阻或接觸處於高風險狀態的學生，也不要圍觀或錄影。必要時依指示撤離。 ● 行政與支援團隊 ○○處(室)：依流程通知支援人員並分工；依 IEP 準備學生熟悉的提示、溝通工具或調節物品，必要時協助轉換至低刺激空間。 ○○處(室)：視情況入班協助調節。 ○○處(室)：支援人員於附近待命；必要時依現場安全評估協同入班；學生離開現場時，全程陪伴並維護安全。 ○○處(室)：啟用備用教室或空間，協調支援人力與課務安排，並確認安置空間備有適性教材。 ○○處(室)：清空並確保前往情緒調節空間、輔導室等場域之動線順暢、安全無雜物。
紅燈 緊急處遇	【學生出現自傷、傷人、持械、投擲物品、嚴重破壞或其他立即危險情形。】 ● 現場核心分工 現場任課教師：看到危險立即求援；安全可行時移除危險物，用書包、軟墊等形成緩衝並保持距離。主責互動者到場後完成交接。 班級接管者(空堂教師/行政人員)：依現場風險引導其他學生就地保護或撤離至備用教室。 主責互動者：主要與學生溝通，用低刺激、簡短語句陪伴降溫，避免多人同時說話；外援到場後依需要完成交接。 ● 行政處室分工 現場指揮者：統整風險、人力與空間，確認外援是否啟動並指定聯絡窗口。情況急迫時，不等待指示而延誤 119/110 求援。 ○○處(室)：啟動班級教學替代安排，準備備用教室及安排教師接續教學。 ○○處(室)：依規定及受訓情形執行必要安全措施；未受訓人員以撤離、保持距離、區隔及軟性防護為主。健康照護人員評估傷病並協助救護交接。 ○○處(室)：提供受影響師生安心支持，並依需要提供後續心理支持。 ○○處(室)：同步電話聯繫家長說明處置狀況，並告知後送場域。 ○○處(室)：管制圍觀(防錄影散布)，引導警消醫護人員並確保動線暢通。

階段	校內人員應對分工參考
	【失聯情形：逾時未進班且行蹤不明、突然離開教室、逾時未返或疑似離開校園。】 ● 校內協尋與應變 任課教師：發現學生失聯立即通報○○處(室)/○○組(提供最後時間、地點及服裝特徵)；維持班級安全與秩序，視情況安排繼續教學。 ○○處(室)：依分區與可能動線協尋並集中回報，同步確認校門、監視系統及可能去向。若疑似離校或有高度安全風險，及早啟動警政協尋。 ○○處(室)：強化校門辨識與通報，依權限及校內規範調閱監視設備確認可能移動方向並即時回報；避免因協尋影響其他學生正常進出與校園安全。 ○○組/教師：聯繫家長，依 IEP 或緊急應變計畫協尋，提供最後出現時間、地點、服裝、可能去向及必要特徵，並和校內及警政保持資訊一致。 ● 尋獲後處置與安頓 尋獲人員：通報○○處(室)，與學生保持安全距離並持續觀察，待支援人員到場後完成交接。 ○○處(室)：安排適當人員保持安全距離，陪同學生至指定安全空間；確認學生安全後，統一通知解除協尋。 主責互動者(○○教師/信任者)：了解學生需求，提供空間、紓壓活動或教材等選項，陪同前往選定空間；待狀況穩定後，視需要由學生助理員接續陪伴。
藍燈 回復常態	【事後處置與檢討】 ● 主責陪伴 主責互動者：陪伴學生至情緒穩定，提供紓壓活動或適性教材，視需要由學生助理員接續陪伴。 ● 行政處室 ○○處(室)：依規定完成必要通報，彙整事件資料並召開檢討會議，確認改善事項、負責人與追蹤時間。 ○○處(室)：掌握任課教師與現場人員狀況，適時協助課務調整與人力支援。 ○○處(室)：盤點公物毀損並估價修繕；檢視補強校園安全死角與監視設備。 ○○處(室)：提供目睹師生團體減壓與安心支持，並為學生及有需求之同儕安排個別輔導或諮商。 ● 教師部分 導師：配合○○處(室)進行班級輔導，重建安全與接納氛圍，降低同儕恐懼與疑慮。 任課教師：提供缺課期間教材與必要補救，先協助學生恢復穩定與學習，不要求立刻追上原進度，也避免把事件變成額外學習懲罰。 特教教師：學生穩定後，以適合其能力的方式回顧事件、教導替代行為與修復；團隊、家長檢視可能觸發因素與支持方式，修正計畫並追蹤成效。

第四章 親師溝通與實務對話

良好的親師合作，有助於學校與家庭形成較一致的支持方式。親師溝通宜從平時開始，持續分享學生的優勢、需要及有效做法；遇到困難時，再依實際情況共同討論。

涉及鑑定、安置、醫療或緊急安全措施時，應清楚區分「學校實際觀察到的情形」、「專業人員的建議」及「依法應辦理的事項」，以客觀、清楚且尊重的方式說明，也應聽取家長的觀察與意見，共同確認後續支持方式。

一、親師合作與溝通基本態度

先談優勢，再談困難：先讓家長知道學生近期的優勢、進步及有效做法，再以時間、地點、實際看到或聽到的行為及結果，說明需要共同處理的情形。避免猜測原因、貼標籤，也不要一次事件定義學生。

清楚說明，充分傾聽：延續前面提到的「事實、專業建議、依法應辦事項」區分，用家長容易理解的說法說明，避免使用艱澀的專業用語。同時也要了解家長在家的觀察、困難及曾經有效的方式，確認雙方對下一步有共同理解。

先從做得到的方式開始：和家長一起確認目前最需要處理的問題，以及學校與家庭可以先做哪些事。做法不宜一次太多，可先從容易執行且雙方都能配合的方式開始，後續再依學生狀況及實施效果共同調整。

先安定，再討論：重大事件發生後，學生、家長及學校人員都可能處在緊張或擔心的狀態。第一次聯繫時，宜先說明學生目前的安全情形、學校已採取的處理及下一步安排。需要進一步了解原因、檢討支持方式或討論責任時，可待相關人員狀況較穩定後，再安排適當時間討論。

二、親師溝通與實務對話腳本

面對鑑定、安置、醫療或緊急安全措施時，家長可能不理解或不同意。以下用「先同理—說事實與下一步—再次支持」三個步驟，提供教師參考。

【模擬情境】：

某生在校出現嚴重自傷、攻擊他人、投擲物品等高風險行為。學校先撤離其他學生並採取必要安全措施。事件後，學校要和家長一起檢視支持與返校安排；家長則擔心就醫、用藥及返校是否會受到限制。

【對話示範】：

「○○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

當學生需要進一步評估、專業支持，或校內既有資源仍不足以因應其學習、情緒行為及家庭需求時，可依實際情況連結醫療、教育、社政及社區等相關資源。若已有立即安全風險，請依第三章緊急處遇流程處理。校外專業資源是學校支持系統的延伸，不取代學校原有的教育、輔導及後續追蹤責任。

資源類別	代表機構與專業窗口	介入時機及可提供的協助
醫療機構 (醫療支持)	1. 各縣市精神科專科醫院或綜合醫院兒童青少年精神科/心智科門診	- 急性期：有立即且持續的自傷、傷人、意識異常或生命身體風險時，依需要送醫評估；後續治療由醫療專業判斷。 - 中長期：由醫療專業評估並提供建議。學校可在必要範圍內參考醫療建議規劃支持，但不以診斷或用藥作為返校的單一條件。 - 衛教支持：提供家長疾病、治療與用藥相關資訊。 - 可依需要轉介衛福部相關計畫，取得特別門診、外展及醫療諮詢。 - 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。
	2. 衛生福利部「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」	
	3. 日間留院	
教育系統 (專業支持)	1. 各地方政府特殊教育中心 2. 情緒行為支持服務團隊 3. 學生輔導諮商中心	- 巡迴教師依需求入班指導情緒調節、社交技巧及學習策略等特需課程。 - 學生輔導諮商中心提供心理師或學校社工師入校，協助個案研討及專業督導。 - 學生在普通班持續適應困難或發生高風險事件時，先檢視合理調整、行為支持與人力；仍有需要，再依規定評估其他教育支持，並做好學習銜接。 - 可尋求情支中心/團隊協助評估、擬定策略並追蹤。
衛政/社政 /社區機構 (家庭支持)	1. 各地方政府社會局/處 2. 社會福利服務中心 3. 家庭暴力及性侵害防治中心 4. 社區心理衛生中心	- 家庭支持與保護：家庭照顧不足或有兒少安全疑慮時，依規定評估通報，由社政提供家庭與保護支持。 - 心理與社區支持：提供心理諮商、家長支持及社區追蹤。
● 相關外部資源連結：請參閱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

學校在理解學生需求、維護學生受教權的同時，也應保障同儕與教職員的安全。當現場已超出第一線教師可安全處理的範圍時，應依校內機制求援，並由適當人員接手；事件結束後，也應依實際影響提供必要的照護與支持。

一、合法防衛與緊急避難

遇到立即且明確的人身危險時，先撤離、保持距離、移除危險物或使用安全物品阻隔。若仍無法排除危險，再依規定採取必要且限制最少的制止或安全措施。是否符合合法防衛或緊急避難，仍需依個案事實與法規判斷。

- (一) **必要安全防護**：只為排除當下危險，優先使用距離、撤離、區隔或軟性防護物。若確有需要短暫身體接觸，應用最小必要力道、最短時間，危險解除立即停止。未受訓人員不宜採取壓制或固定肢體等高風險方式。
- (二) **不得作為管教或報復**：危險解除後，不得反擊、毆打、羞辱、罰跪、剝奪飲水或如廁等基本需要，也不得以緊急處置為名繼續限制學生。

二、教師於事件後相關權益支持

- (一) **權益保障與行政協助**：教職員因公受傷、就醫休養或涉及行政、法律程序時，學校應主動協助傷病處理、請假、公傷及相關權益申請；需要時也應提供法律支持資訊。
- (二) **心理支持與關懷**：事件後也要主動關心受影響的教職員，依需要提供或轉介心理支持。是否接受諮商應尊重當事人意願並保護隱私。
- (三) **身心復原與工作支持**：依事件影響提供休息、課務或勤務調整、同儕支持與後續追蹤。若教職員持續失眠、焦慮或明顯影響工作生活，可鼓勵使用心理或醫療資源，避免在尚未恢復時立即回到高風險情境。

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	〇〇		
事件日期	〇〇年〇〇月〇〇日	主要地點	班級教室
記錄者(職稱)	教師 李〇〇	學生姓名	陳〇〇

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
<u>09:35</u>	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 ____:____
<u>14:30</u>	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



情緒行為問題各階段處遇重點參考指引卡

綠

維持平穩

- 維持清楚、可預期的學習安排。
- 持續教導情緒辨識、表達、求助及自我調節。
- 依IEP與個別需要提供支持。
- 留意預警徵兆，及早調整。
- 平時演練應變流程，熟悉求援及分工。

避免：忽略壓力訊號或中斷必要支持。

黃

啟動降溫

- 保持平穩與適當距離。
- 減少催促、責備及說理。
- 視需要降低任務、減少刺激或提供休息。
- 狀況持續升高時，及早求援。

避免：多人圍上、持續追問或爭辯。

紅

緊急處遇

- 發現立即危險，立即求援。
- 先保護學生及教職員安全。
- 由一人主責互動，其他人員依分工支援。
- 必要時採取限制最少的安全措施。
- 危險解除後，完成傷病評估、聯繫及紀錄。

避免：多人介入、大聲斥責或過度限制。

藍

回復常態

- 先確認學生及現場人員狀況。
- 提供休息與必要支持。
- 待學生穩定後，再回顧事件與進行修復。
- 視需要調整課務、人力及支持計畫。

避免：立即追問、要求道歉或急著恢復原進度。

※各校可依人力與環境調整分工，並把求援、保護／撤離及外援方式納入校內流程，定期演練。
※同儕或班級幹部只協助低風險事項，不負責安撫、追趕、攔阻或制止具高支持需求學生。



學生緊急情緒行為快速指引

出現自傷、傷人、攻擊、衝撞、丟擲物品等，已有安全風險的行為時

1



先安全 | 保護學生、自己與現場人員

保持冷靜、拉開安全距離，移開危險物品。
必要時疏散其他學生，避免圍觀、刺激或與學生拉扯爭辯。

2



快通報 | 立即呼叫校內支援

立即依學校流程通知指定處室或支援人員。
任課教師以維持現場安全為優先，不需獨自處理危機。

3



降刺激 | 少說、冷靜、給空間

降低音量及環境刺激，暫停要求與說理。
以簡短、平穩語句回應：「老師在這裡陪你」、「我們先到安全的地方。」

4



後處理 | 完全冷靜後再談

確認學生及現場人員狀況；待學生完全恢復冷靜後，再釐清事件、進行後續輔導、通知家長及完成相關紀錄；不要在危機最高點要求學生檢討。

通報資訊

通報處室

通報人員

聯絡電話

其他資源