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。

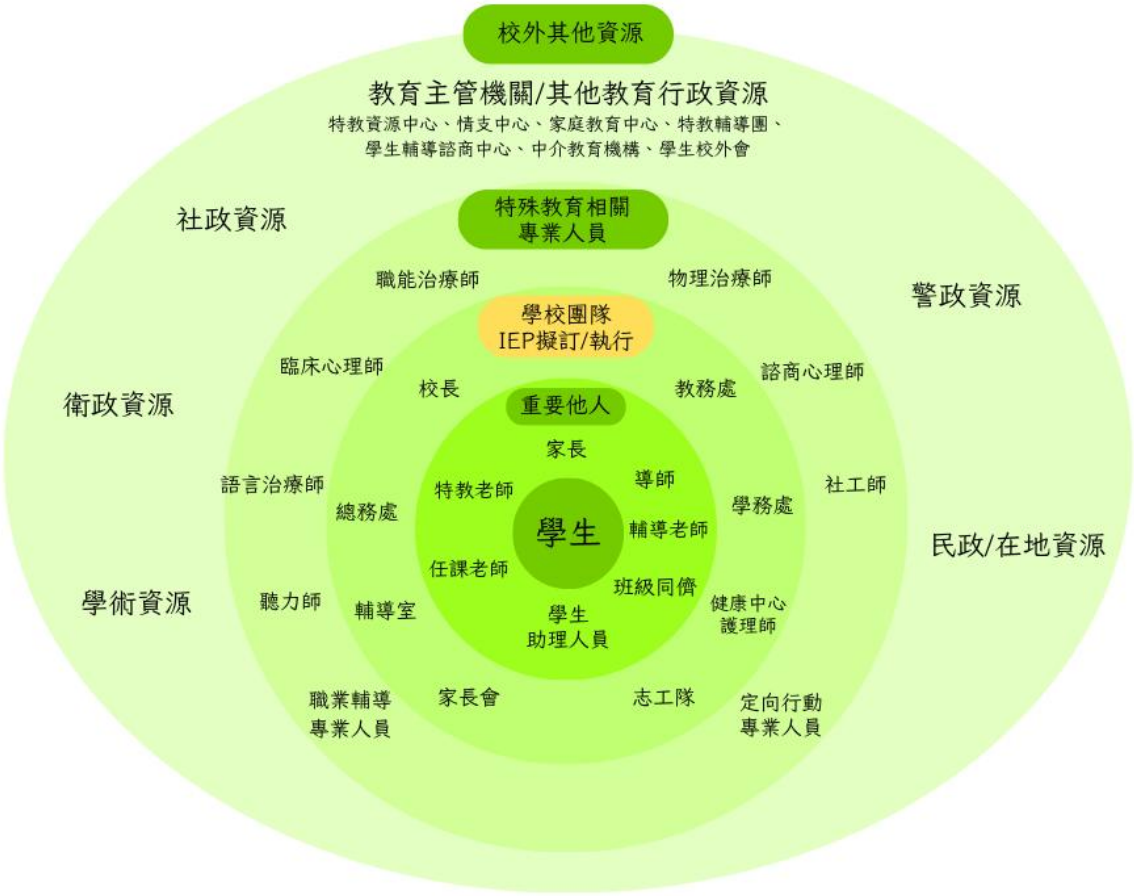


圖 1[7]：學生專業團隊支持系統架構圖

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，也不要用一次事件定義學生。

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**)

「我們希望和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。

<table>
<tr><th>資源類別</th><th>代表機構與專業窗口</th><th>介入時機及可提供的協助</th></tr>
<tr><td rowspan="3">醫療機構
(醫療支持)</td><td>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</td><td rowspan="3">● 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。</td></tr>
<tr><td>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」</td></tr>
<tr><td>3. 日間留院</td></tr>
<tr><td>教育系統
(專業支持)</td><td>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</td><td>● 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。</td></tr>
<tr><td>衛政/社政
/社區機構
(家庭支持)</td><td>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</td><td>● 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。</td></tr>
<tr><td colspan="2">● 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/</td><td></td></tr>
</table>

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	○○		
事件日期	○○年○○月○○日	主要地點	班級教室
記錄者(職稱)	教師 李○○	學生姓名	陳○○

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
09：35	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 ___：___
14：30	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



參考附錄 E ：學生緊急情緒行為快速指引

