



Faculty of Education
CUHK 中大教育



2025/26學年

小學特殊教育需要統籌主任區本網絡活動（二）

**支援有特殊教育需要學生的情感需求及
促進家校正向溝通策略**

香港中文大學教育學院教育心理學系

蘇詠芝教授

黃文瀚先生



內容

- 1 重溫：辨識有特殊教育需要學生的內衍行為
- 2 校本經驗分享
- 3 個案及支援方案分享
- 4 小休
- 5 小組練習：支援學生時，與各持份者的溝通方法
- 6 總結及答問

重溫

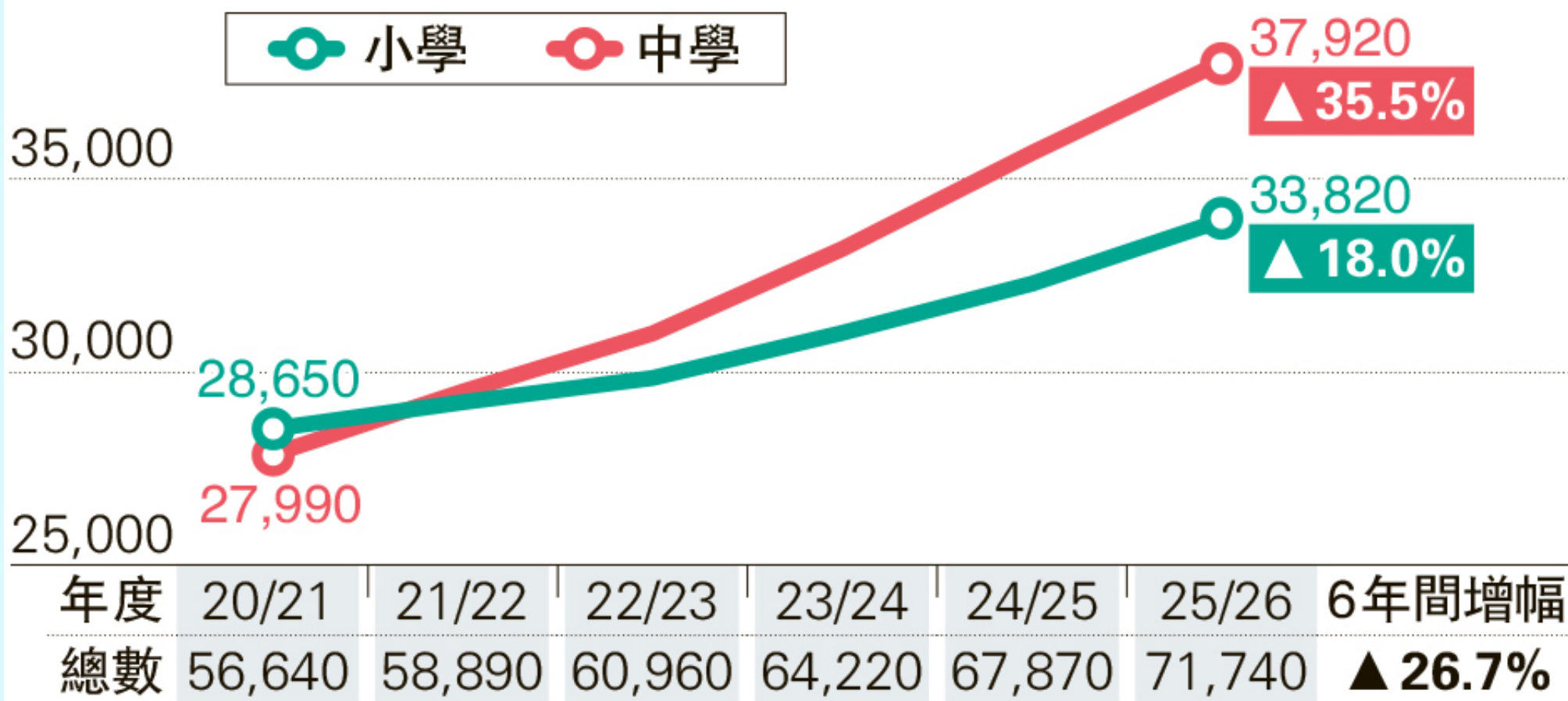
辨識有特殊教育需要學生的內衍行為

明 就讀公營中小學的SEN學生類別(部分)



資料來源：教育局、立法會特別財委會文件

明 就讀公營中小學的SEN學生人數



註：SEN包括智力發展障礙、自閉症、注意力不足／過度活躍症、精神病、特殊學習困難、肢體傷殘、視障、聽障及言語障礙
資料來源：教育局、立法會特別財委會文件

情緒和行為障礙

長期表現出以下一種或多種特徵



普遍存在的不快樂或憂鬱情緒



容易出現與個人或學校問題相關的身體症狀或恐懼



在正常情況下表現出不恰當的行為或感受



無法用智力、感官和健康因素解釋的學習障礙



無法與同學和老師建立或維持令人滿意的人際關係

三個階段



非理性信念



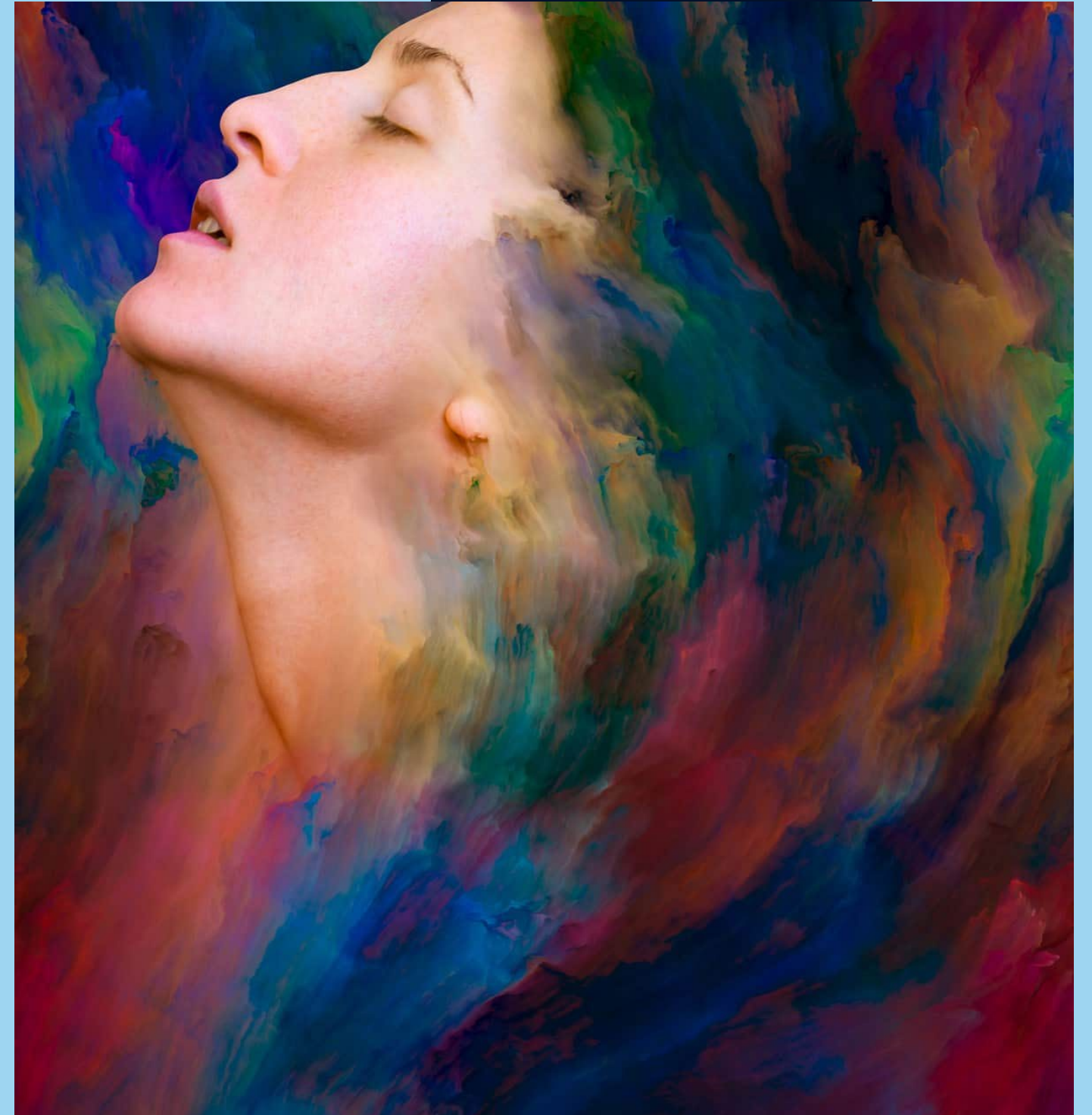
情緒困擾



行為障礙

非理性信念

- 過度概括當前情況
- 非黑即白
- 過濾掉那些不利於我們的想法
- 否認正面且有益的事實
- 受情緒左右
- 輕易下結論
- 自我標籤化
- 過度誇大後果
- 固執
- 以自我為中心



情緒困擾

憂鬱症
恐懼症
廣泛性焦慮症
強迫症



內衍行為

內在痛苦（包括焦慮、憂鬱、孤獨、
社交退縮）

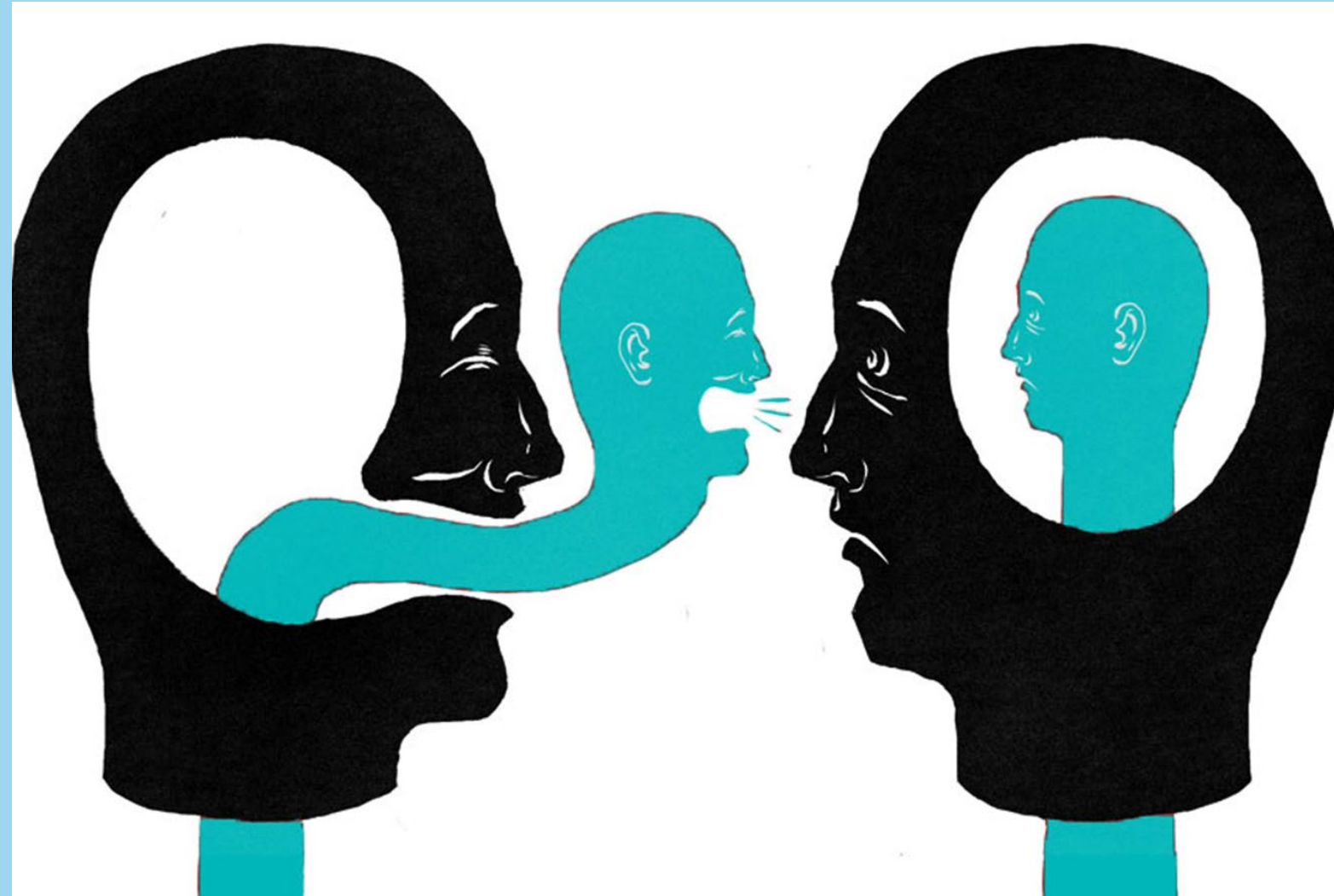
身體不適（例如頭痛、疲勞）

通常伴隨自責、自卑和自殺意念，並
常導致孤立、飲食失調或自殘行為

嚴重影響個人的身心健康和發展



Zahn-Waxler, Klimes-Dougan, & Slattery, 2000



內衍 vs. 外衍

內衍行為是安靜的、隱藏的，
不會擾亂周圍的環境

外衍行為（攻擊、出格行為）
需要立即引起注意

從內衍行為（焦慮、退縮）到外衍行為（攻擊性、衝動性）的轉變

通常透過一種「過渡」機制實現

- 即持續的內在情緒困擾（例如焦慮、悲傷）會超越情緒調節能力。
- 表現為慢性易怒或情緒波動--> 隨後發展為外化行為，例如發脾氣或反抗，以此作為一種應對機制。



外衍行為

離開座位

大喊大叫、辱罵他人

打擾同學

打人或打架

無視老師

抱怨

過度爭吵

偷竊

說謊

破壞財物

不服從指示

發脾氣





行為觀察：注意社交退縮、孤立以及對以往喜愛的活動興趣減退。

認知評估：注意持續的負面自我對話、嚴厲的自我批評、自責、過度擔憂。

辨識信念（可能是非理性信念）：
訪談/報紙/閒聊/木偶戲

身體症狀監測：注意身體不適，包括頭痛、胃痛、噁心或食慾和睡眠模式的顯著變化。



標準化工具：使用篩檢問卷來評估情緒困擾，例如：兒童行為量表 (CBCL)：評估退縮行為、身體不適以及焦慮/憂鬱情緒。優勢與困難問卷 (SDQ)：評估情緒症狀與同儕關係問題。

資訊提供者報告：收集來自多個來源（例如父母和教師）的觀點，因為如果缺少教師報告，兒童時期障礙往往難以識別。

校本經驗分享

個案及支援方案分享

支援方案



1. 耐心觀察並記錄學童的行為及情緒變化：

教師需要耐心並持續地察覺學生的改變，例如過度焦慮、悲傷或身心不適（如暴飲暴食）。

- 教師在教學的同時，持續觀察並記錄改變。
- 行為很多時候都是小童抒發情緒或是作調適的主要方法，在記錄的過程，減少污名化、偏見及過度標籤。

支援方案 (續)

2. 積極傾聽及建立正向關係的能力：

花時間傾聽學生有助於識別情緒困擾，包括自我貶低、悲觀或表達出來的恐懼。

- 教師在教學期間，積極去聽學生的困難，從沒否定學生感受，讓學生自由地表達，從而建立關係。
 - i. 自由地看、聽，來代替應該如何看、如何聽。
 - ii. 自由地說一個人的感覺、想法，來代替應該如何說。
 - iii. 自由地感覺，來代替應該如何感覺。
 - iv. 自由地說出你想要的，來代替總是等待對方允許。
 - v. 自由地根據自己的想法去冒險，而非總是選擇安全妥當這條路，不敢改變現狀。



支援方案 (續)

3. 正向的態度：

教師需要敢於接受挫折、被挑戰、反思，並願意探討學生變化，更有可能及早發現學生的內在問題。

- 於會議上及工作日常中向同工們提出疑問並積極探討
- 會議上積極尋求建議，各同工亦積極合作去討論及反思，不論是否直屬教師，都積極提出旁觀者的觀察，亦不會以問責的態度去討論。
- 除了找出「問題」，同時需要找出孩子的優點、能力及資源，不但要處理問題，亦是需要同時培養優點、能力及資源，不要等到「問題解決」後才做。



支援方案 (續)

4. 多方面協作：

樂於接受其他管道的訊息，例如家長或學校輔導員，有助於教師全面了解學生的心理健康狀況。



- 了解到生活中不同場境及與人的互動都是影響學生心理健康的重要一環
- 教師不單要獲取學童於家中的資訊，各單位資訊亦要流通，於不同角度獲得學童更整全的心理面貌。
- 包括: 其他學生、班主任、社工、輔導員、校長、家長等

個案分享



A 同學

表徵問題 (Presenting problem) :

- 易發脾氣及情緒易過激
- 對負面情緒接受能力低
- 飲食失調
- 對不少課外活動會表示很疲倦，不願意繼續參與
- 有一次，同學拉扯他並打他的手，他說：「我已經忍他了」，他沒有反擊，而是大叫了30分鐘。

個案分享 (續)



師長對A同學的過去印象：

- 1.孩子在學校情況良好，班上同學樂觀且性格隨和。孩子也會反映想向同學學習正向思考，並感受到師生的愛。
- 2.但面對自己的挫敗時，會情緒激動，例如勞作成品不如預期、時間安排未如預期等。

師長處理方法：

- 1.教導他要忍耐
- 2.講道理
- 3.以食物安撫

您的看法：如何與這位學生溝通？

個案跟進

針對A同學個案，與學生溝通的技巧或宜忌



1. 每次學生有情緒都作簡單記錄，並作持續觀察改變。
2. 引導學生情緒至合適的地方/表達方法，避免只教導忍耐致情緒壓抑。
3. 避免指責、批評及說教，把溝通目標著重於情緒探索。
4. 讚美欣賞：傳達接納與認可，表示信心。
5. 作出轉介，例如輔導、心理治療等。

個案分享



B 同學

表徵問題 (Presenting problem) :

- 小五學生，但會有一些較「與年齡不符」的行為(regression)，如「give me five」時會做出想親吻導師手的行為。
- 有時候亦會表現出較粗魯的說話，如「I will kill your mom」。
- 對於同學對自己不禮貌的行為會較為敏感
- 較少與同學有閑談等交流

個案分享 (續)



師長對B同學的過去印象：

1. 就算遇到挑戰或不好的事情，情緒都穩定。
2. 有不少較同齡人幼稚的行為
3. 較少主動與同輩溝通
4. 大部分時間都很守規矩，能跟從課堂規矩及教師要求。
5. 性格言語都比較古怪，有時會難以理解其內容及行為。

個案分享 (續)



背景

1. 家庭正經歷父母離異
2. 較少與爸爸相處，而媽媽較多。
3. 與兄長不和
4. 在校內有持續遭受言語欺凌

師長處理方法:

1. B同學主動向老師投訴，教師亦有持續正面跟進。
2. 家長會主動與B同學作溝通及關心
3. 教師會主動向家長了解家庭狀況，教師不會過份忌諱，但會循序漸進地向B同學了解他對父母離婚的看法。

請建議一些幫助這位學生的策略

個案跟進

針對 B 同學個案，與學生溝通的技巧或宜忌



1. 每次學生有情緒都作簡單記錄，並作持續觀察改變。
2. 減少避免指責、批評及標籤化，把溝通目標著重於情緒探索及了解學童主觀看法。
3. 在學校層面，持續並正面處理欺凌事件。
4. 避免只顧提供建議，花多一點時間在關顧情緒之上，讓學生能正面地回應教師的關心，亦能有系統及有邏輯地分析事情。

個案介入：三層支援方案

第三層： 支援家長及學童
為正面臨情緒問題之子女
或家長提供個別支援，或
個案轉介作更專業跟進

第二層： 支援家長及學童
為正面臨親子關係挑戰、
出現情緒困難之子女和家
長提供治療小組。

第一層： 支援家長及老師
建立和諧正向的互動環境。另外，透過講座及溝通，加強家長及老師對學童和自身情緒健康的認識，同時評估家長及學童的服務需求。

聆聽技巧 - 聆聽七式

反應
(信任)

01

語意簡述、總結
(梳理、整合思緒)

04

簡短鼓勵
(被支持感)

02

空間
(尊重感)

05

情緒反映
(探索感受與需要)

開放式問題
(進深了解)

03

06

澄清
(釐清重點)

建立正向家校互動環境

在家校溝通中，教師應避免使用容易激發家長防禦心或造成誤解的言語。良好的溝通應以同理心為基礎，避免以下幾類說話方式：

1. 避免「定型化」與「標籤化」的評價

- 直接對孩子下負面定義會讓家長感到受威脅或被攻擊。

避免說/認為：

- 「阿仔成日係度搞事」
- 「他改唔到嫁喇」
- 「佢永遠都不交作業」

建議改為：

- 描述具體觀察到的行為
- 「我留意到佢最近的功課都未有交齊，我同學校有啲咩可以幫到佢嫁？」



建立正向家校互動環境 (續)



2. 避免情緒性的抱怨

- 帶有強烈情緒的字眼容易引發家長的負面回應，導致溝通失焦。

避免說/認為：

- 「佢成日都激死老師」
- 「佢係堂上面令到我地老師好難做」

建議改為：

- 以真誠平靜的態度分享教學現場的狀況，並邀請家長一同商討對策。
- 「佢係堂上面成日都坐唔定，係屋企係咪咁嫁？有咩可以讓我地小心留意多啲，我都想幫佢多啲。」

建立正向家校互動環境 (續)

3. 避免過度武斷或拒絕批評

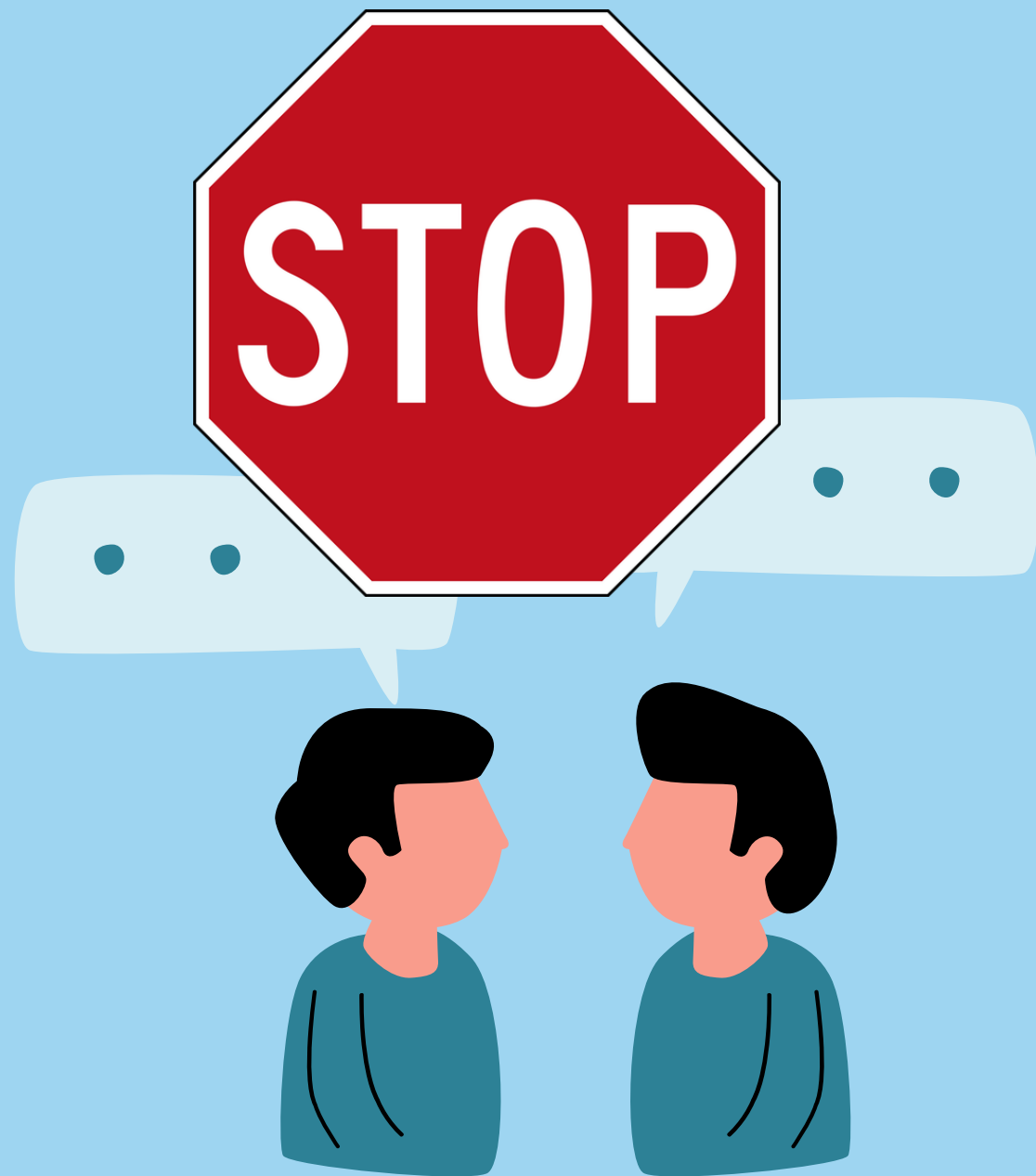
- 拒絕接受家長回饋或展現缺乏彈性的態度，會阻礙家校合作。
- Complaint was not your fault

避免說/認為：

- 「這就是學校的規定，沒甚麼好討論的。」
- 「我是專業的，聽我的就對了。」

建議改為：

- 保持對話彈性，先傾聽家長的看法，再說明學校背後的教育邏輯。



建立正向家校互動環境 (續)



4. 避免只看缺點而忽視優點

- 如果老師每次聯繫都只有壞消息，會讓家長對溝通產生排斥感。
- Not teaching, How to accept——從「讚美學生的轉變」來切入

避免說：

- 溝通內容全都是孩子在校的問題行為。

建議改為：

- 主動分享孩子在校的正面表現或微小的進步，建立信任基礎。
- 「.....(談論學童在校問題)....。但係佢最近喺某科的學習態度好左，keep 住就會有進步，加油啊！」

建立正向家校互動環境 (續)

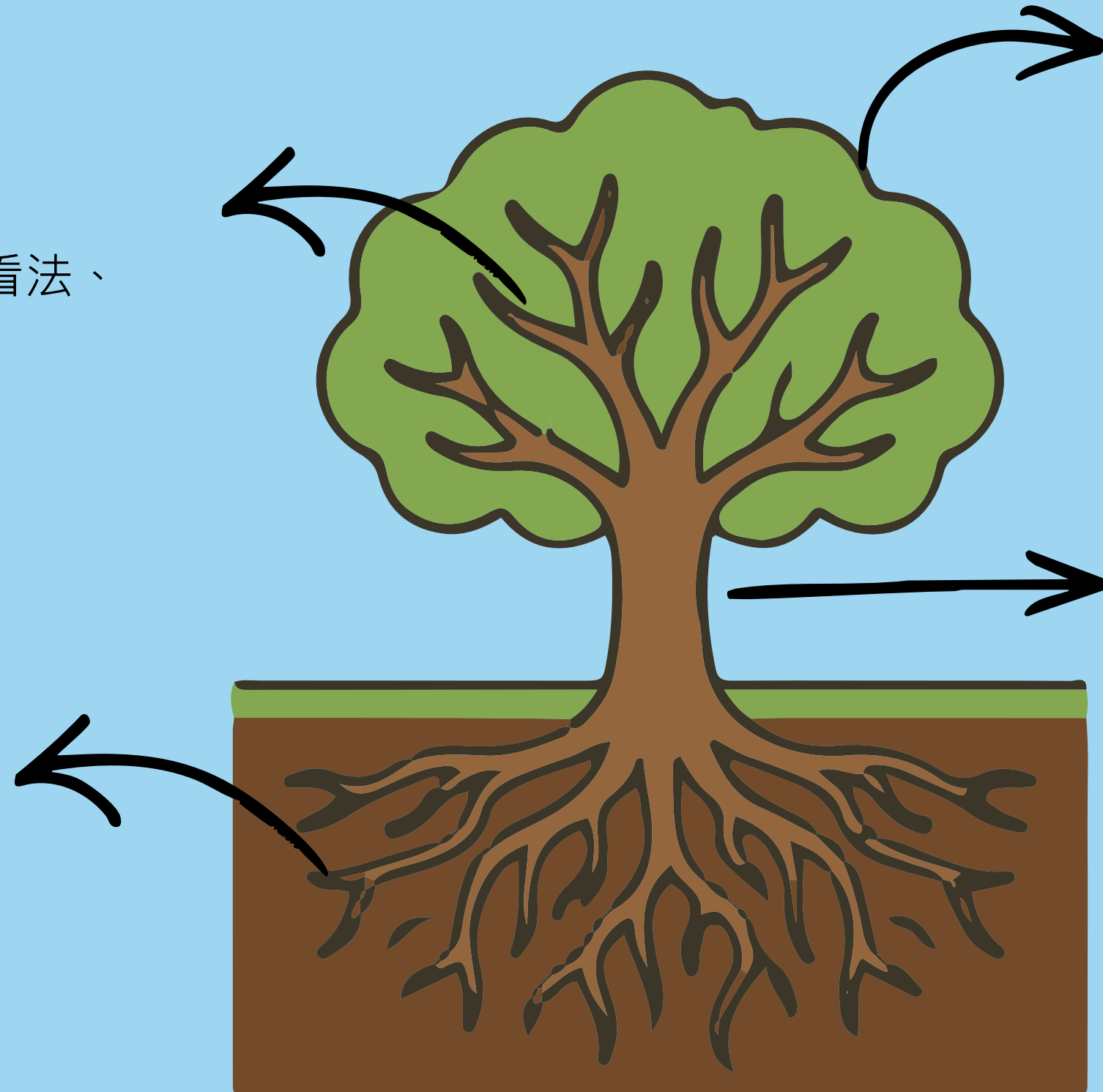
4. 避免只看缺點而忽視優點 - 了解人的內心需要

枝桠 - 觀點：

指的是由過去經驗形成的看法、信念和價值觀等。

樹根 - 渴求：

對被愛、被接納、渴望有價值、渴望自由的渴求所組成



樹葉 - 感受：

包括身體和心理兩個層面：
身體感受如放鬆、冷熱、痛癢、起雞皮疙瘩；
心理感受如擔憂、恐懼、焦慮等。

樹幹 - 期待：

自我期望、
對他人的期望、
他人對自己的期望

建立正向家校互動環境 (續)



5. 避免在不恰當的時間或場合談話

- 溝通的時機同樣重要，錯誤的時機可能導致溝通草率或不夠深入。

避免在：

- 接送時的混亂場合、即將上課前或深夜等私人休息時間進行嚴肅對話。

建議改為：

- 約定彼此方便的時間進行正式談話，確保雙方都能在冷靜理性的狀態下交流。

小組練習

支援學生時，與各持份者的溝通方法

角色扮演

根據以下C同學的個案，分組進行角色扮演，透過SENCO(個案負責老師)與其他持份者接觸及溝通，盡可能找出事情原因，以及回應學生的情感需求。



C同學

表徵問題 (Presenting problem) :

未能接受輸贏，突然的情緒大上大落

有時會有負面說話，例如：「我掉自己落垃圾桶啦！」

扮演角色：

- 1.SENCO (個案負責老師)
- 2.C同學本人
- 3.其他同學
- 4.家長
- 5.課後活動導師

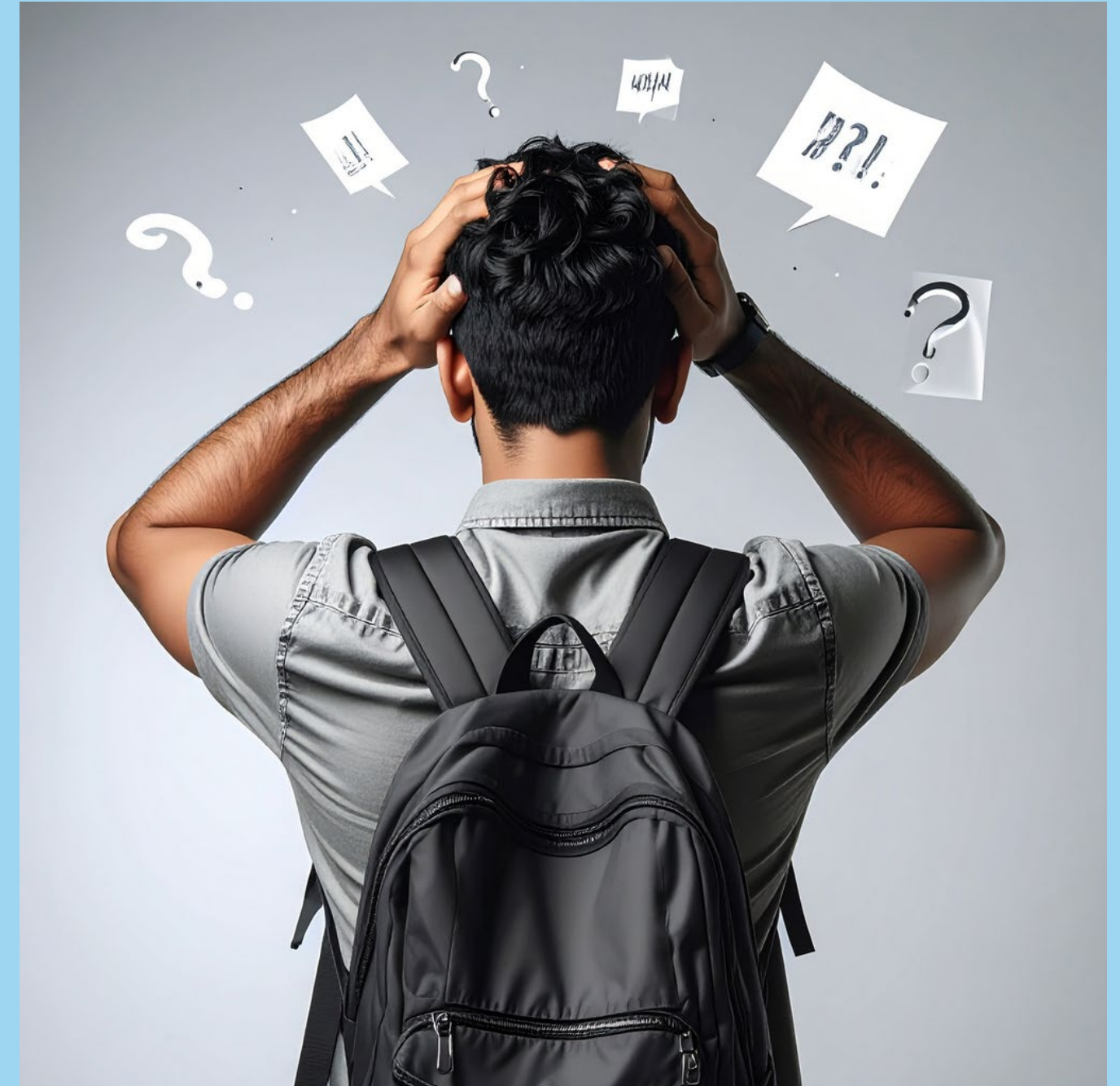
角色扮演

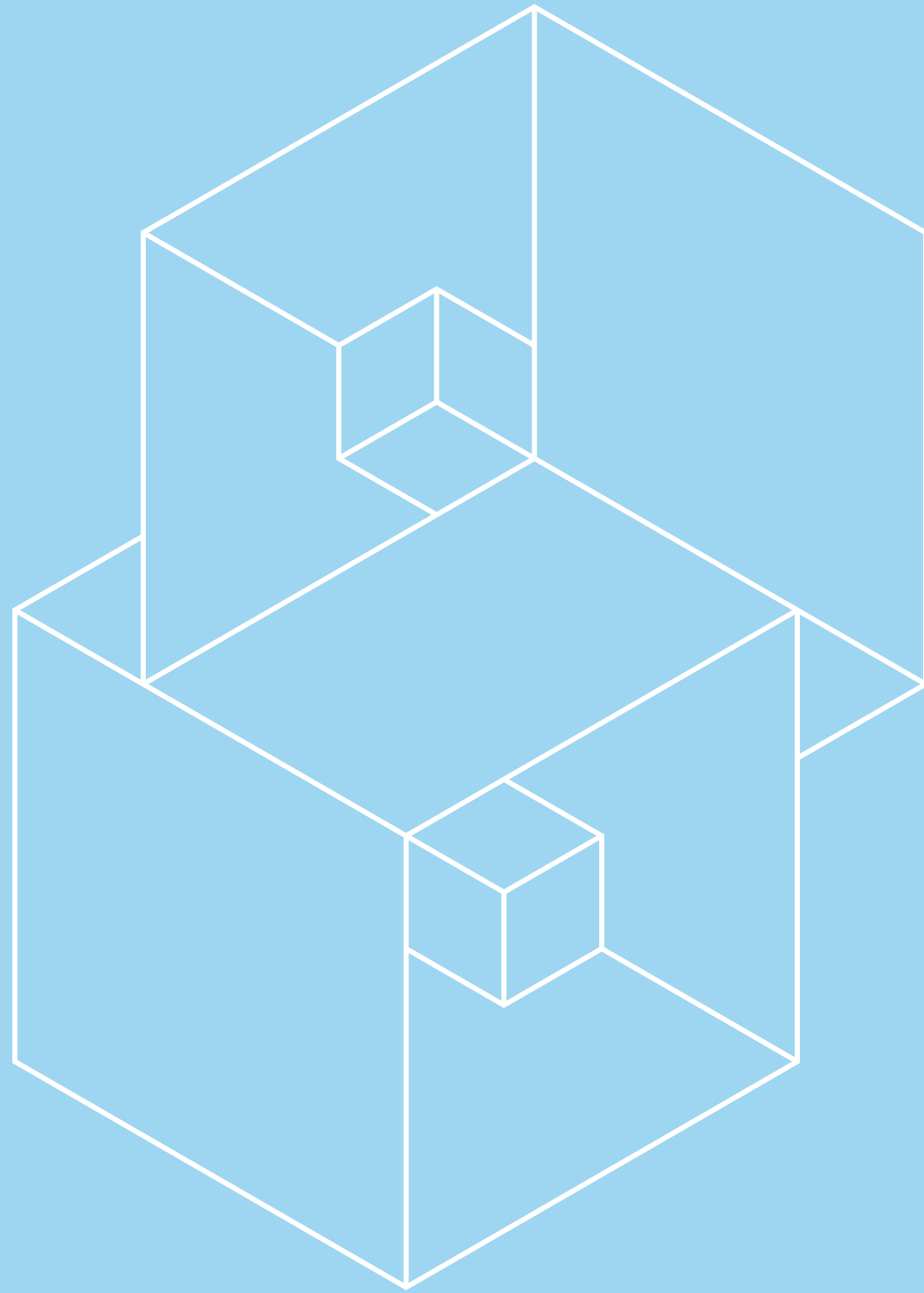
SENCO (個案負責老師)



背景：

- 你想幫助C同學調整心情，建立自信，並確保他在校安全。
- 你注意到C同學在學校最近突然表現出情緒不穩、易激動，且曾在學校內說一些負面說話。
- 你不知道為何C同學會這樣表現，這讓你非常擔憂他的心理狀況。
- 你知道他有社交迴避





內在感受：

- 感到擔憂，希望能找到合適的介入方式。
- 想了解事件的全部情況，並與各持份者合作，找出事情的全貌。
- 感到自己有責任要找到有效的解決方案

角色扮演

C同學



背景：

- 曾在校內遭受欺凌，尤其在某次課外活動中被同學公開強行脫掉褲子，這段經歷讓他感受到羞辱與恐懼，內心充滿不安全感。
- 他面對輸贏時情緒會突然大起大落，會講「點解淨係蝦我？」
- 使用負面語言，例如：「我掉自己落垃圾桶啦」，希望引起注意或表達內心的痛苦。
- 自我價值感，別人想要一定讓，自己未能得到想要就無所謂。
- 不敢與同學交往，社交迴避。
- 被母親問及學校發生的事情時會毫無表情地分享，沒有提及自己任何情緒。



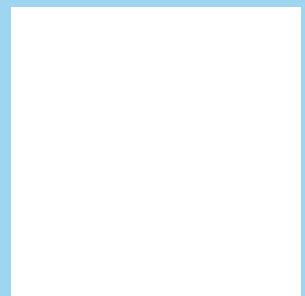
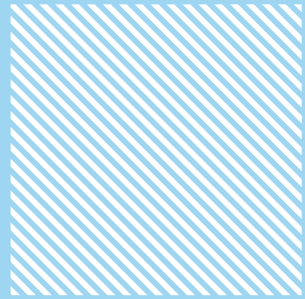
遭受欺凌：在課外活動中被同學公開強行脫褲子，造成羞辱與恐懼。

有內衍行為：如社交迴避、自我價值感低，重複負面語言，常常顯得繃緊警覺、社交迴避、輸贏反應激烈。

母親溫和、不善反抗，影響其應對壓力的方式。

內在感受：

- 內心充滿恐懼、孤單、愧疚與自責。
- 可能覺得自己不被理解或被背叛，對同學、老師甚至家長都缺乏信任。
- 面對壓力會進行內衍行為來緩解焦慮。
- 對事件有記憶模糊或扭曲，內心充滿恐懼與不安。
- 需要被理解、接納和安全感。



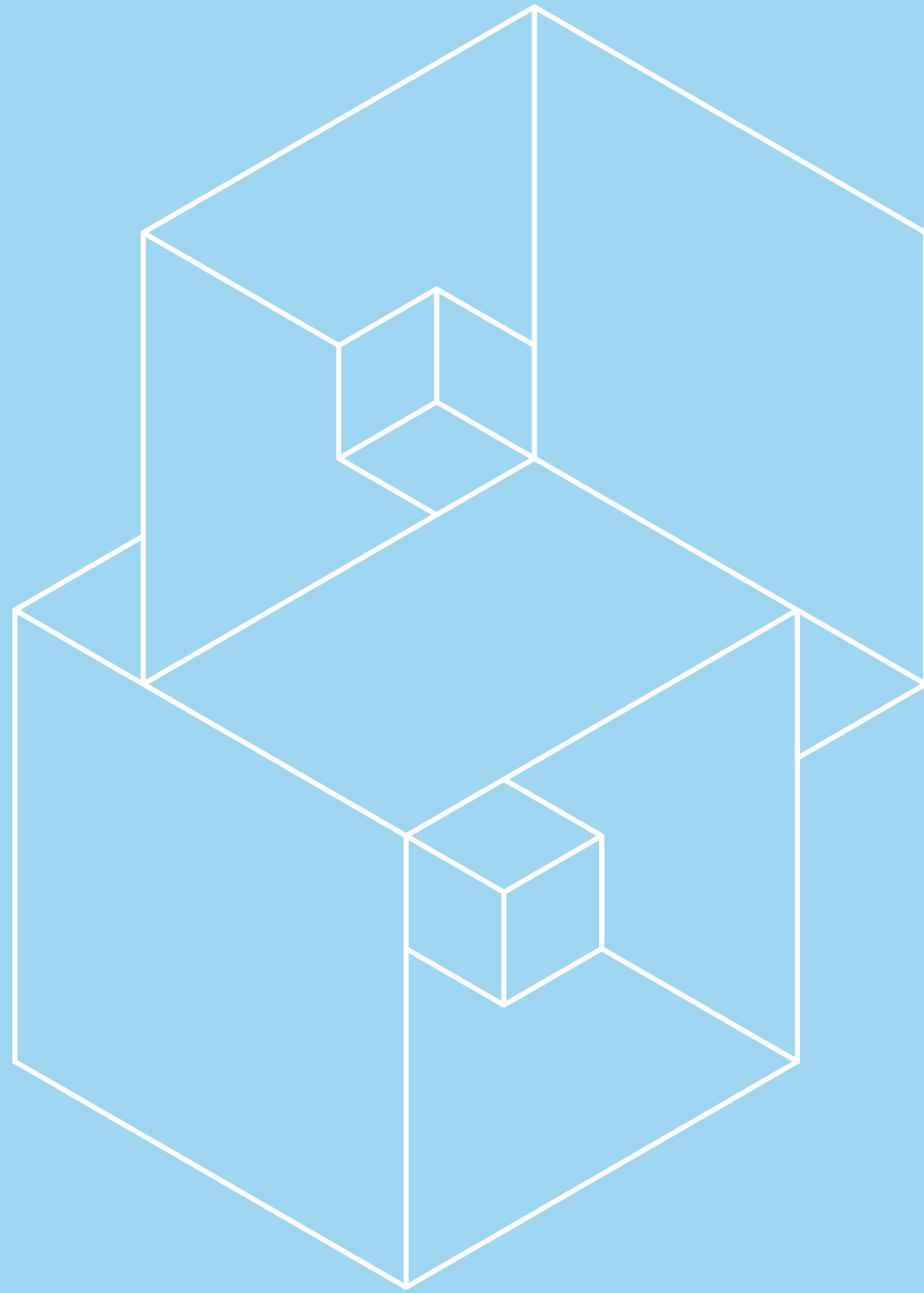
角色扮演

其他同學



背景：

- 有聽到課室少部分同學在討論C同學在課外活動中被欺凌的事件，感受到震驚與不安，但可能不了解全部細節。
- 觀察到他經常情緒不穩，容易激動或說負面說話，可能會覺得他很奇怪或孤單。
- 也知道他曾經被欺凌，內心可能對他產生同情，但又不敢輕易介入或表達支持。



內在感受：

- 雖不忍同學受委屈，卻因不知如何應對而糾結。
- 同情之餘感到困惑，深怕自己也成為受害目標，恐懼牽連。
- 滿懷同理心，卻因找不到介入點而感到無力。
- 難以提供幫助而陷入自責

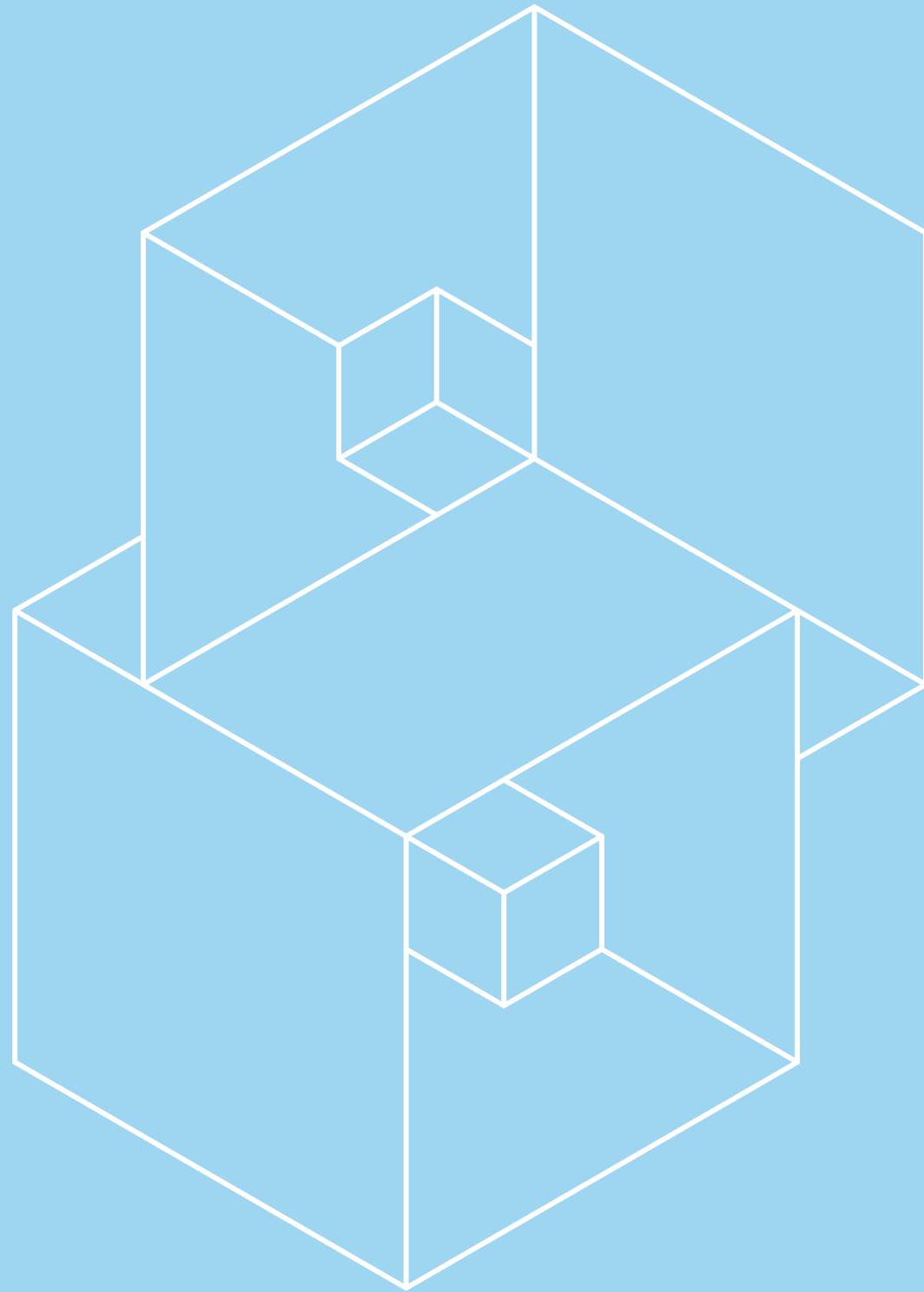
角色扮演

家長



背景：

- 你是個善良、溫和的人，面對困難多選擇忍讓與結果導向，少表達反抗。
- 常問孩子發生了甚麼事，但不太善於提供情緒回應，很少能理解孩子的內心情緒，只是希望事情快點解決。
- 在得知孩子情緒不佳時，傾向用「要堅強」、「快點好起來」這樣的話語來鼓勵。
- 你知道孩子在學校曾經受到欺凌，但沒完全知道事件的全部，這讓你非常擔心孩子的心理狀況。



內在感受：

- 面對孩子的情緒反應，容易感到焦慮但不善於安慰。
- 內心希望自己能提供支持，但因性格溫和，可能不知道怎麼有效幫助。
- 對事件的真實情況感到焦慮與無助
- 內心希望孩子能恢復正常，學會堅強。
- 希望與學校合作，為孩子提供支持。

角色扮演

課後活動導師





背景：

- 在某次課外活動中親眼目睹C同學被其他同學公開強行脫掉褲子的事件，你覺得這段經歷嚴重傷害了他的心理。
- 事後C同學經常情緒低落、說負面說話，甚至有自我傷害行為（內衍行為），表現出極度的焦慮與恐懼。
- 你注意到他在活動中表現出迴避、沉默或情緒失控的情況，並希望幫助他找到安全感。

內在感受：

- 感到內疚或自責，擔心事件對他造成長遠傷害。
- 擔心自己會被問責
- 想協助他恢復自信，避免自我傷害。

討論時間



SENCO需與每位持份者溝通，以下為溝通的建議方向及問題

對象：C同學本人



問題引導

1. 了解情緒與經歷

「你覺得最近在學校或活動中，自己感覺怎麼樣？」

「剛才提到的事情讓你有甚麼感受？有沒有覺得難過或害怕？」

「你在那個時候的心情是怎麼樣的？會不會很害怕或很難受？」

2. 探索事件背後原因

「你知道為甚麼他們會脫你的褲子嗎？你覺得他們為甚麼這樣做？」

「你覺得自己為甚麼會被欺負？是不是有甚麼事情讓他們這樣對你？」

「你覺得自己遇到這些事情時，心裡在想些甚麼？」

SENCO需與每位持份者 溝通，以下為溝通的建 議方向及問題 (續)

對象：C同學本人



3. 表達內心需求

「你希望有人可以怎麼幫助你？你希望自己變得怎麼樣？」

「你覺得你現在最需要的是甚麼？有人可以陪著你嗎？」

4. 關於自我傷害與負面語言

「你有時候會用一些話來說自己，你知道那是甚麼意思嗎？」

「你覺得說哪些話會幫助你嗎？你想要怎樣讓自己感覺好一點？」

互動範例

「我知道這些事情讓你很難受，可以跟我說說你最難過的事情是甚麼嗎？你是不是很害怕被欺負？你覺得自己可以怎樣做，讓自己覺得比較安全呢？」

SENCO需與每位持份者溝通，以下為溝通的建議方向及問題 (續)

對象：其他同學

問題引導

1. 了解目睹的情況

「你有看到C同學在活動中的行為嗎？你覺得他怎麼樣？」

「你覺得那次事件是怎樣發生的？你知道他受到怎樣的對待嗎？」

2. 引導同理心

「你覺得如果你是C同學，你會怎麼樣？你會有甚麼感覺？」

「你覺得我們可以怎樣幫助他或讓事情不會再發生？」

互動範例

「你看到那次的時候，心裡有沒有覺得難過或者不舒服？你覺得我們可以對C同學說些甚麼，幫助他感覺好一點？」

SENCO需與每位持份者溝通，以下為溝通的建議方向及問題 (續)

對象：家長



問題引導

1. 了解家庭狀況與支持

「你知道孩子最近的狀況嗎？他有說過甚麼讓你擔心的事情嗎？」

「你覺得他平常表現怎麼樣？有沒有甚麼特別的行為變化？」



2. 探索家庭反應與需求

「你希望自己可以怎麼幫助他？你覺得他需要甚麼樣的支持？」

「你覺得自己在面對這些事情時，遇到了甚麼困難？需要甚麼幫助嗎？」



互動範例

「我知道你很善良，也很在意孩子的感受。你覺得我們可以一起做些甚麼，讓他感覺更安全、更被愛呢？」

SENCO需與每位持份者溝通，以下為溝通的建議方向及問題 (續)

對象：課後活動導師

問題引導

1. 了解事件經過與學生狀況

「你在那次活動中親眼看到或得知發生了甚麼事情？你覺得他現在的情況怎樣？」

「你覺得他在事件後的行為有哪些變化？比如說話、情緒或自我傷害？」

2. 表達關心並提供支持

「你認為他現在最需要的是甚麼？我們可以怎樣幫助他？」

「你覺得我們可以用甚麼方式，讓他感到更安全、更被關心？」

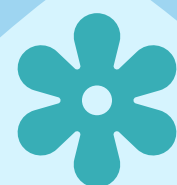
互動範例

「我知道這件事對他來說很傷心，你覺得我們可以怎樣陪伴他，讓他知道有人在乎他？你覺得我們應該怎麼幫助他表達情緒？」

旁觀者請觀察每次的溝通並思考以下問題:



你認為每位持份者各自有甚麼需要及期望?



個案負責老師的回應有沒有/如何呼應持份者的需要及期望?



作為個案負責老師，有沒有其他方向去回應及溝通或是對回應的內容有更多補充?

總結建議



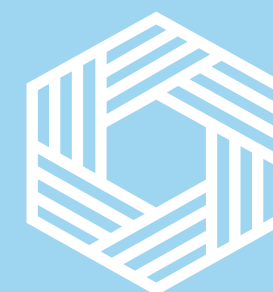
老師在引導時，務必用溫和、耐心的語氣，營造安全的氛圍。



鼓勵角色多說出自己的感受與想法，並尊重他們的表達。



適時引入事件的細節，幫助角色逐步打開心扉，理解事情的原因。



針對角色的不同背景，提供合適的支持策略建議。