

理解情緒行為爆發七階段 · 化衝突為成長 ·

情緒行為的爆發並非突如其來，而是一步步累積的訊號。
當我們能看見學生情緒的變化軌跡，就能在適當時機給予支持與引導。
這份「應對指南」協助教師理解學生情緒行為變化特徵，
將衝突轉化為關係與學習的契機。

介入目標

行為特徵

參考作法

階段一



平靜期

穩定情緒
建立正向關係

情緒穩定
願意合作
配合規範
接受糾正

1. 透過日常對話、關懷行動、營造安全感，強化師生正向關係。
2. 建立明確的班級規範與期待的正向行為。
3. 實施情緒教育（如情緒、壓力辨識、情緒表達）課程。
4. 提供結構化的日常作息與事先預告，降低焦慮感。
5. 使用「情緒溫度計」等工具幫助學生覺察與調節情緒。
6. 觀察可能的導火線。

階段二



誘發期

移除導火線
避免情緒惡化

易受干擾
情緒行為變化

1. 延續師生正向互動。
2. 注意現在是否有導火線（如：特定座位、討厭的人事物），可事前調整。
3. 減少其他相關刺激（如噪音、同儕衝突），轉換情境（冷靜角、安全空間）。
4. 注意學生情緒變化（如緊張、抱怨），語氣溫和詢問關懷，給予改進機會。
5. 使用轉移注意力策略（如轉換任務、請學生幫忙簡單任務）。
6. 協助學生使用自我調節策略（深呼吸、握拳放鬆等）。

階段三



躁躁期

穩定情緒
減輕焦慮
避免進入衝突

動作增加
語氣高亢
無法專注
出現對抗行為

1. 提供彈性時間與空間、暫緩要求，並與學生保持適當距離，語氣柔和且指令簡短明確。
2. 使用正向支持性的語句：「我在這裡幫你，我們一起想辦法。」
3. 提供選擇緩衝，如：「你想待在這邊，還是去後面冷靜一下？」
4. 減少同儕圍觀，讓學生保有尊嚴。
5. 協助學生自我調整情緒與轉移注意力（深呼吸、握拳放鬆等）。

階段四



加速期

穩定局面
降低衝突

挑釁
辱罵
恐嚇
拒絕遵守指令

1. 暫停對話，並與學生保持適當距離，給予時間與空間冷靜。
2. 移除可能刺激學生的干擾（例如：請同儕暫時離開）。
3. 請求其他教師支援。
4. 給予個體空間，引導學生至安全地點，例如「冷靜角」、「諮商室」。
5. 避免責備威脅、語言挑釁或肢體對立。

階段五



高峰期

降低傷害
安全原則

破壞
大哭
自傷
攻擊
逃離現場

1. 立即疏散其他學生，優先確保人身安全。
2. 保持冷靜，減少與學生對峙。
3. 尋求支援、依危機處理流程處理，通知相關處室。
4. 事後記錄行為過程與因應措施，供後續討論。

階段六



緩和期

協助緩和

感到自責
否認或合理化行為
迴避活動

1. 提供安靜空間與時間休息。
2. 使用簡單語言確認學生狀況（如：「你好點了嗎？」）。
3. 避免立即教訓，尊重學生當下的情緒節奏，暫時擱置輔導管教。
4. 引導鼓勵學生表達感受。
5. 提供溫和支持，例如陪伴、倒水、遞衛生紙等。

階段七



恢復期

預防復發
提供指導
自我檢核

修正行為
修復關係

1. 正向支持、強化合宜行為，與學生進行價值中立對話，討論事件與感受。
2. 進行反思與表達，回顧事件並擬定下次遇到時的因應策略。
3. 引導承擔責任，鼓勵學生進行修復行動（如道歉、重建關係）。
4. 偕同輔導人員進行學生情緒教育或自我冷靜步驟。
5. 與家長分享處理結果與後續支持計畫。

情緒和行為背後都有訊息，透過理解爆發階段才能有效支持。
當我們理解情緒曲線，就能看見學生需要被理解的心。