

匡智會 Hong Chi Association 匡智粉嶺綜合復康中心


2010年6月24日

智障人士溝通及挑戰性行為處理技巧



臨床心理學家 鄧麗莉小姐

內容



- 甚麼是智力障礙？
 - 智力障礙的定義及成因
 - 智障人士的特點
 - 與智障人士溝通的注意事項
 - 智障人士挑戰性行為處理的重點

2

匡智會 Hong Chi Association

認識智力障礙 (Intellectual Disability)





甚麼是智力障礙？

- 智障是指腦部功能發展緩慢或不能完全發展
- 約每100人有1-3位智障人士

診斷3大定義

- 智力不足
- 生活適應能力不足 (例如溝通、自我照顧、社交/人際關係技巧、家居生活、學業技能等等)
- 18歲前已出現上述兩種現象

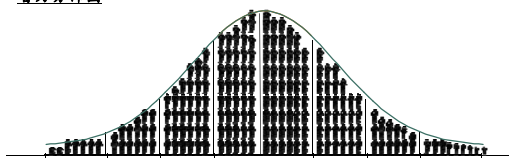


參考：精神疾病診斷準則手冊 (DSM-IV-TR)

4

智力障礙程度分類

智力分佈圖



70	80	90	100	110	120	130
非常低 (<69)	臨界 (70-79)	中下 (80-89)	中等 (90-109)	中上 (110-119)	優秀 (120-129)	非常優秀 (≥130)

5

智力障礙程度分類

何謂智力不足？ 智商70或以下 (主要以標準化智能測驗進行評估)

	輕度 (Mild)	中度 (Moderate)	嚴重 (Severe)	極度嚴重 (Profound)
智力程度	50-69	35-49	20-34	<20
智齡	9 - 少於 12歲	6 - 少於 9歲	3 - 少於 6歲	少於 3歲
人數比例	85%	10%	3-4%	1%


參考：WHO ICD-10 Classification of mental retardation

6

智障人士的特點


思維方面

- 概括、類化、聯想、金錢概念、策劃、抽象思考和應用等方面都會有困難。
- 日常生活中未能靈活地運用所學的知識和技能



記憶方面

- 短暫、儲存資料較具體及較少。
- 較難有系統地回憶。
- 例如：較難描述或覆述事情的發生和經過。




7

智障人士的特點


注意力方面

- 短暫及有限，難於持久專注做一件事情而且注意範圍狹窄，容易分心。



言語方面

- 語言發展較為遲緩或有障礙
- 理解及表達能力弱、詞彙有限、句式簡短、語法不依常規、發音不清
- 理解文字及書寫能力較弱或缺乏



8

智障人士的特點

感知肌能方面

- 肌能發展遲緩，影響了身體四肢動作的靈巧和手眼協調
- 例如執筆、抄寫、閱讀、跳躍、平衡都有困難



社交能力較弱


人際交往、責任感、自我形象、分辨是非、守規則、避免受害等能力較差。



9

智障人士的特點

實際生活技能較弱，例如：

- 自理能力：進食、穿衣、如廁
- 家居技能：煮食、服藥、家務、電話、安全意識
- 社區生活技能：運用交通工具、工作技能



10

智障人士有甚麼生理需要？

- 生理的需要
 - 食慾
 - 呼吸
 - 睡眠
 - 休息
 - 活動
 - 性慾










11

智障人士有甚麼心理社交需要？

- 心理的需要
 - 自我需要
 - 安全的需要
 - 獨立
 - 成就、自我實現
 - 優越感與支配感
 - 社會需要
 - 歸屬與愛 (尋找接納自己的群體)
 - 社會的承認 (被人尊敬)

12



與智障人士溝通的注意事項



與智障人士溝通的注意事項



所有人均有情感、成就感之需要。
喜歡被人愛護，重視及尊重。

給予即時的反應(例如：鼓勵，讚賞)
提供即時協助，避免問題日積月累



14



與智障人士溝通的注意事項



提供單一指示
指示要簡單、明確及一致
重覆指示以加強記憶



教學時按步就班，循序漸進
利用情境教學、多感官刺激，如視覺、聽覺、觸覺等，以加強記憶

15

如何和他溝通？

- 職員細心、有耐性
- 個人化溝通：
 - 言語之複雜性及速度按學員之表達及理解能力而定。
- 移開環境內製造噪音、滋擾人的物件。
- 面對面和他溝通：
 - 站在他前面，視線與他平衡。
 - 盡量保持眼神接觸，但不要強迫他
- 叫他的名字，引起他注意。
- (按語言理解程度)簡明、不抽象，緩慢且清楚地說話，限制自己的話語。
- 使用動作(誇張顯著的動作)，語言提示(看，聽，注意，預備)，視覺道具)
- 鼓勵社會性語言(稱呼別人名字，別人進入房間/離開時適當地打招呼)

16

給予指令時

- 清楚，簡短指令。
 - 避免一連串過長的口頭指令
 - 如沒有聽懂，可更精簡地再說1次
 - 集中由一人給指令。
- 多用肯定句，少用否定句。(不要跳 VS 請下來)
- 先...然後... (不要用 如果...就...) 以免製造不必要的壓力。(如：先把玩具都收好，然後玩電腦10分鐘)

17

教授新技巧時...

- 明確的目標
- 考慮學員的年齡及能力
- 工作分析(將一項技考細分成一連串的學習步驟)
- 簡單明確指示：配合智障人士理解力 + 示範
- 反覆學習及加強練習
- 當他表現良好即讚賞。
- 一次學習一種新技巧，由淺入深
- 鼓勵獨立，給予嘗試機會
- 獎勵：提升動機

18

與自閉症人士相處的注意事項

- **環境穩定**：穩定而有規律的環境，減少因噪音、刺光、室溫過高等而影響行為情緒
- **緊記預告**：轉變前預告，轉變前告訴學員需要作出甚麼轉變，為什麼要有轉變及如何去處理轉變
- **指令合宜**：避免一連串過長的口頭指令運用視覺策略以配合其對視覺信息有較強的反應及理解能力
- **增加動機**：因應自閉症人士會執著於一些特定的主題，而順勢引導，以推動其工作、適應行為



19



智障人士挑戰性行為處理的重點

挑戰性行為...

- **挑戰性行為種類**：
 - 自我刺激行為
 - 自我傷害行為
 - 攻擊性行為
 - 固執性行為或特殊癖好
 - 不恰當行為
 - 騷擾、破壞、挑釁、不合作
 - 不適當的社交或性行為
 - 過度退縮
 - 過度活躍



21

為何會出現挑戰性行為？

行為是一種溝通，目的為表達需要

獲得	避開
<ul style="list-style-type: none"> • 別人注意 • 喜歡的物件 • 喜歡的活動 • 感官刺激 	<ul style="list-style-type: none"> • 某些工作 • 處境 • 人

表達感受、抒發情緒

22

冰山比喻

唯一可見：行為

隱藏於下：行為之功能 (Functions) 動機+需要

前因 (Antecedent)

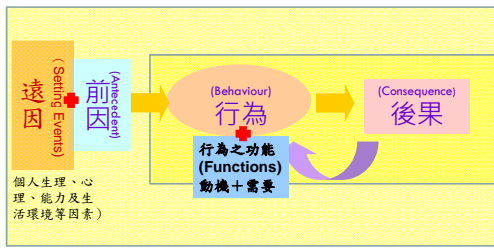
遠因 (Setting Events)：生理因素、成長因素、社會因素

環境因素：刺激事項

遠因 (個人生理、心理、能力及生活環境等因素)

23

正面行為支援



遠因 (Setting Events) → 前因 (Antecedent) → 行為 (Behaviour) → 後果 (Consequence)

行為之功能 (Functions) 動機+需要

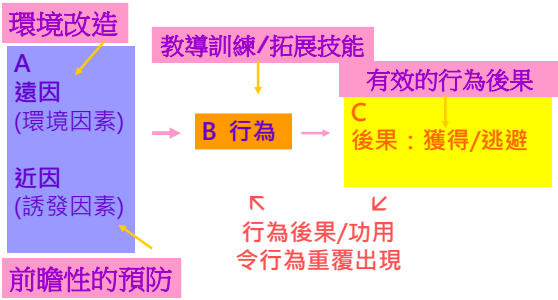
24



正面行為支援：多層面的策略

25

正向行為支援



環境改造
A 遠因 (環境因素)
近因 (誘發因素)
前瞻性的預防

教導訓練/拓展技能

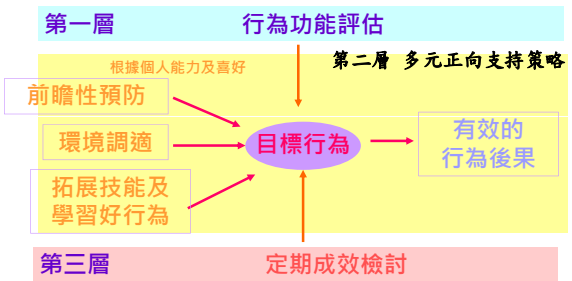
B 行為

有效的行為後果
C 後果：獲得/逃避

行為後果/功用
令行為重覆出現

26

正面行為支援：多層面的策略



第一層 行為功能評估

根據個人能力及喜好

第二層 多元正向支持策略

前瞻性的預防

環境調適

拓展技能及學習好行為

目標行為

有效的行為後果

第三層 定期成效檢討

27
修正自 鍾文英(2001)


第一步：行為功能評估

- 分析行為：
 - 得到甚麼：物品、活動、注意力、感官刺激 **得**
 - 逃避甚麼：物品、活動、注意力、感官刺激 **避**

28

行為記錄表

日期/時間	前因 A	行為 B	後果 C
09.07.13 (15:30, 客廳)	弟弟在玩電腦。 小明亦想玩。	罵人, 推開弟弟。	弟弟走開。
09.07.13 (09:15, 宿舍)	早餐後, 大強坐在大廳看電視	大強大叫	職員注意他, 叫他不要叫, 並帶他出外散步。

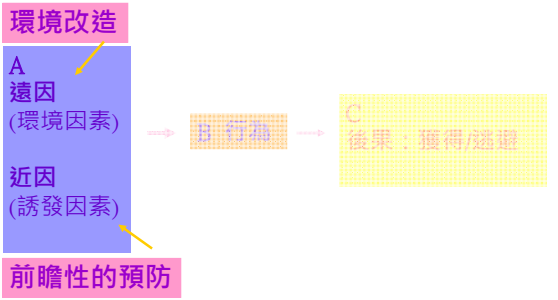


A: 行為出現前一刻正發生的事
B: 反應及行動
C: 行為出現後一刻發生的情況 / 別人之反應

29

第二層 多元正向支援策略

使行為無必要、無效、無效率



環境改造

A 遠因 (環境因素)
近因 (誘發因素)
前瞻性的預防

B 行為

C 後果：獲得/逃避

30

預防性處理策略：環境調適



- 改善室內環境，燈光，空氣，溫度
- 減低環境干擾、噪音、隔開活動空間
- 訂立日程表（安排假日之休息、活動、進食時間）、規則及予以提示（以圖像提示，有活動選擇權）
- 調整現有日程及活動
 - 增加活動種類、數量（太多了，太悶了）
 - 減少活動種類、數量（太多了，太累了）
- 減少突然轉變環境、活動，預告改變

31

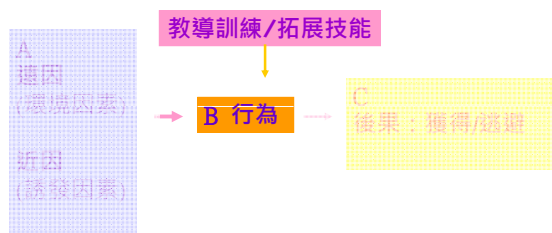
預防性處理策略：前瞻性的預防

- 預防引發行為之情景：
 - 如：小美沒事做即會四處跑及不斷要求外出，當預期她將沒事可做時，為她安排活動或讓她看電視
- 提供選擇與自主機會
 - 如：小明會於別人要求他吃飯時出現自傷行為，可為他提供選擇，“你想在大廳吃飯，還是在一旁的餐桌吃飯”
- 提供預告
- 清楚及正面的期望（例：於坐巴士回家途中保持安靜），以及讓學員明白此期望（例：使用圖畫提示卡，坐巴士前提示或展示）
- 經常、於高危時間前提示良好行為及期望
- 建立良好關係：正面溝通、正面經驗，了解喜好及需

32

第二層 多元正向支援策略

使行為無必要、無效、無效率



33

教育性處理策略：教導新技巧，建立良好行為

- 增加學習途徑，建立替代行為
 - 溝通技巧
 - 要求不同物件、活動、別人注意時的語句
 - 對不能使用語言者，教授其他溝通途徑（如使用溝通簿）
 - 安排休閒時間活動技巧
 - 帶備喜歡的音樂，減少沉悶
 - 情緒管理技巧
 - 了解情緒，處理憤怒、哀傷、不快、壓力
 - 鬆弛技巧
 - 社交技巧
 - 與別人相處（職場，社區，異性）
 - 職業技能、興趣
 - 解決問題技巧

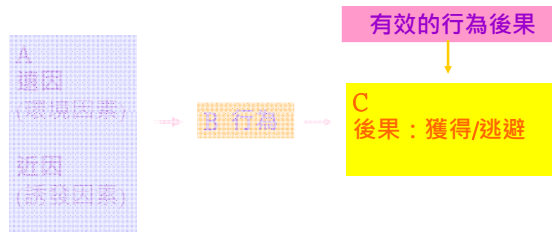
於行為出現前，使用引發適當行為的提示



34

第二層 多元正向支援策略

使行為無必要、無效、無效率



35

反應性的策略：有效的行為後果

- 透過有效的後果減少行為
- 做適當行為比較「著數」
- 方式：
 - 行為合約（與學員一起製訂行為合約）
 - 使用增強物（多用正增強物和獎勵）
 1. 物質（食物、禮物）
 2. 代幣（以代幣換取其他獎賞）
 3. 特權/活動性（責任性的工作/選擇權）
 4. 社會性增強物（注意/讚賞/認可：微笑、點頭、拍手、拍肩膀、誇獎）
 - 移除增強物（如不理會以獲取別人注意為目的之尖叫）
 - 忽視（如行為不傷害人）



36

反應性的策略：應變策略

- 於挑戰性行為出現時的應變策略
- 方式：
 - 分散注意力
 - 引導使用鬆弛技巧或方法
 - 引導使用溝通方法
 - 引導使用解決問題技巧
 - (如使用暴力) 疏散、保護其他在場人士
 - 提供選擇
 - 移除環境內之刺激物



37

第三層 檢討成效



- 繼續使用行為記錄表

日期：2009.6.7 - 2009.6.11

日期	時間	A. 出現任何問題行為		B. 行爲		C. 處理方法		D. 處理後行為	E. 處理後行為
		學童在暴力行為 或工作環境中	其他 問題行為	頻 率	強 度	時間 長度	其他 處理方法		
6.7	10:10								

- 跟據學員進度，定期檢討成效
- 比較使用不同策略後，行為的頻率、強度、時間長度
- 找出最有效的處理方法

38

當情況未能改善時...

- 尋求專業人士協助
- 排除精神病、情緒病的可能性 (如有該等病症，有可能需要藥物協助)



39



問答環節

謝謝!

