

如何面對情緒高張的孩子 說降技巧 (De-escalation technique)

基隆長庚醫院 精神科

杜恩年醫師

關於我

台大醫學系畢業

台大醫院精神醫學部 住院醫師、總醫師

台大醫院兒童心理衛生中心 研修醫師

台大醫院精神醫學部 主治醫師

基隆長庚醫院 兒童青少年心智科 主治醫師



三腦理論 (The Triune Brain)



爬蟲(原始)腦

- 「是威脅嗎？」
- 求生反應 (自動導航)
- 戰、逃、僵 (Fight & Flight & Freeze)

哺乳(情緒)腦

- 「是潛在威脅嗎？」
- 警戒反應 (情緒記憶)

靈長(理性)腦

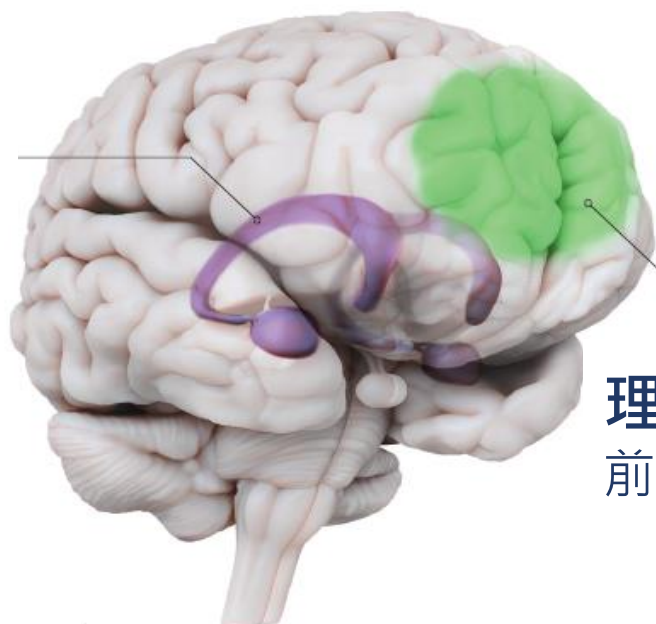
- 「我該怎麼做？」
- 最佳反應 (溝通、思考、執行)

SOURCE: Paul D. Maclean's model

情緒迴路

情緒腦

杏仁核
海馬迴



理性腦
前額葉皮質

1. 壓力事件 (煙霧)

感官：輸入刺激

視丘：整合刺激



2. 體質 (警報/警衛)

情緒強度: 杏仁核(訊號) 內側前額葉(控制)

情緒性質: 海馬迴(記憶) 背側前額葉(脈絡)



3. 壓力反應 (及時滅火)

生理：下視丘(荷爾蒙)、自律神經(戰/逃)

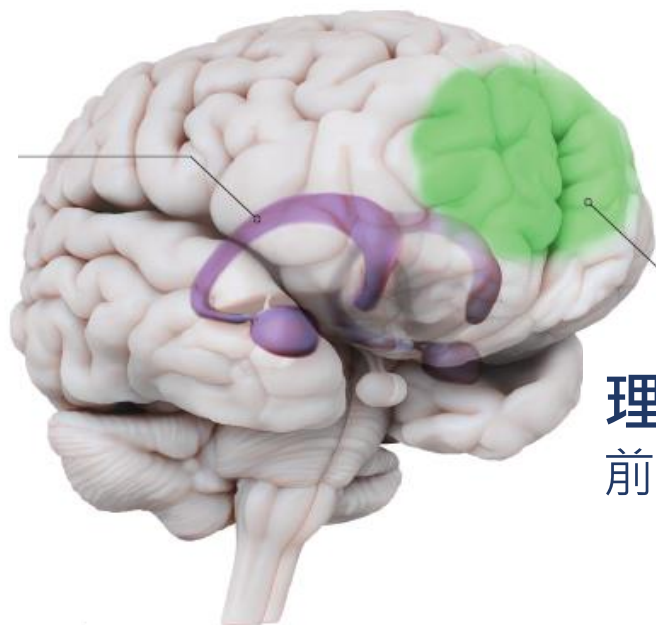
心理：韌力(Resilience)、調適技巧

社會：支持系統

青少年：狂飆的年代

情緒腦

杏仁核
海馬迴



理性腦

前額葉皮質

1. 異常壓力(煙霧太強)



2. 脆弱體質 (警報失控/警衛不管)

杏仁核-前額葉不同步成熟
神經元修剪出錯

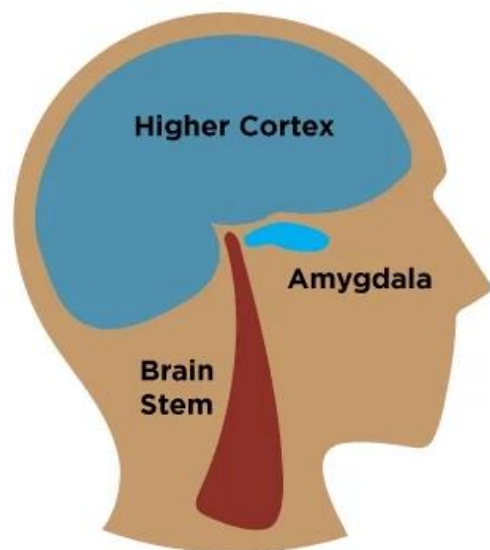


3. 心身症狀 (失火)

生理：自律神經失調
心理：調適方法不足
社會：支持系統不足

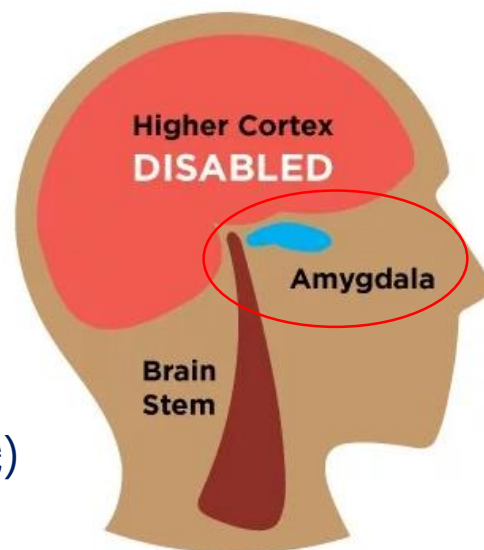
自殺自殘

生理：逃避痛苦
心理：得到控制感
社會：得到注意力



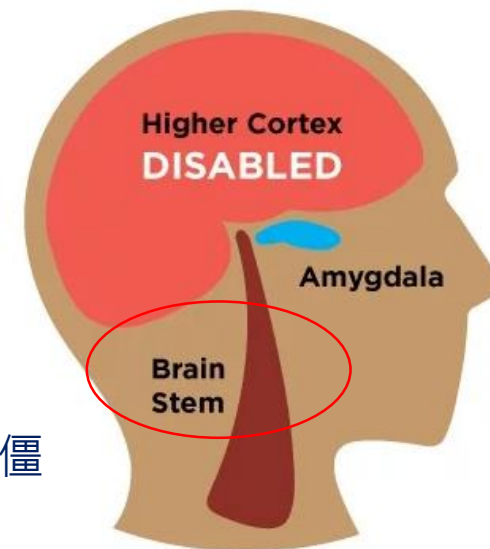
LOW Emotion
(Calm, Relaxed)

情緒的紅色按鈕
理性腦斷線(劫機)
思考下降
壓力荷爾蒙上升



HIGH Emotion
(Anger, Fear, Excitement, Love,
Hate, Disgust, Frustration)

哺乳腦訊號超載
自動導航的戰/逃/僵



HIGH Emotion
(Anger, Fear, Excitement, Love,
Hate, Disgust, Frustration)

情緒刺激
導致他沮喪、
生氣、驚嚇

可能再情
緒爆發

正常
(1-20%)

生氣
(20-95%)

狂怒
(95-99%)

暴力
確保安全

恢復
(99-95%,
95-1%)

事後憂鬱

回到正常

處理情緒
多聽少說
回應情緒

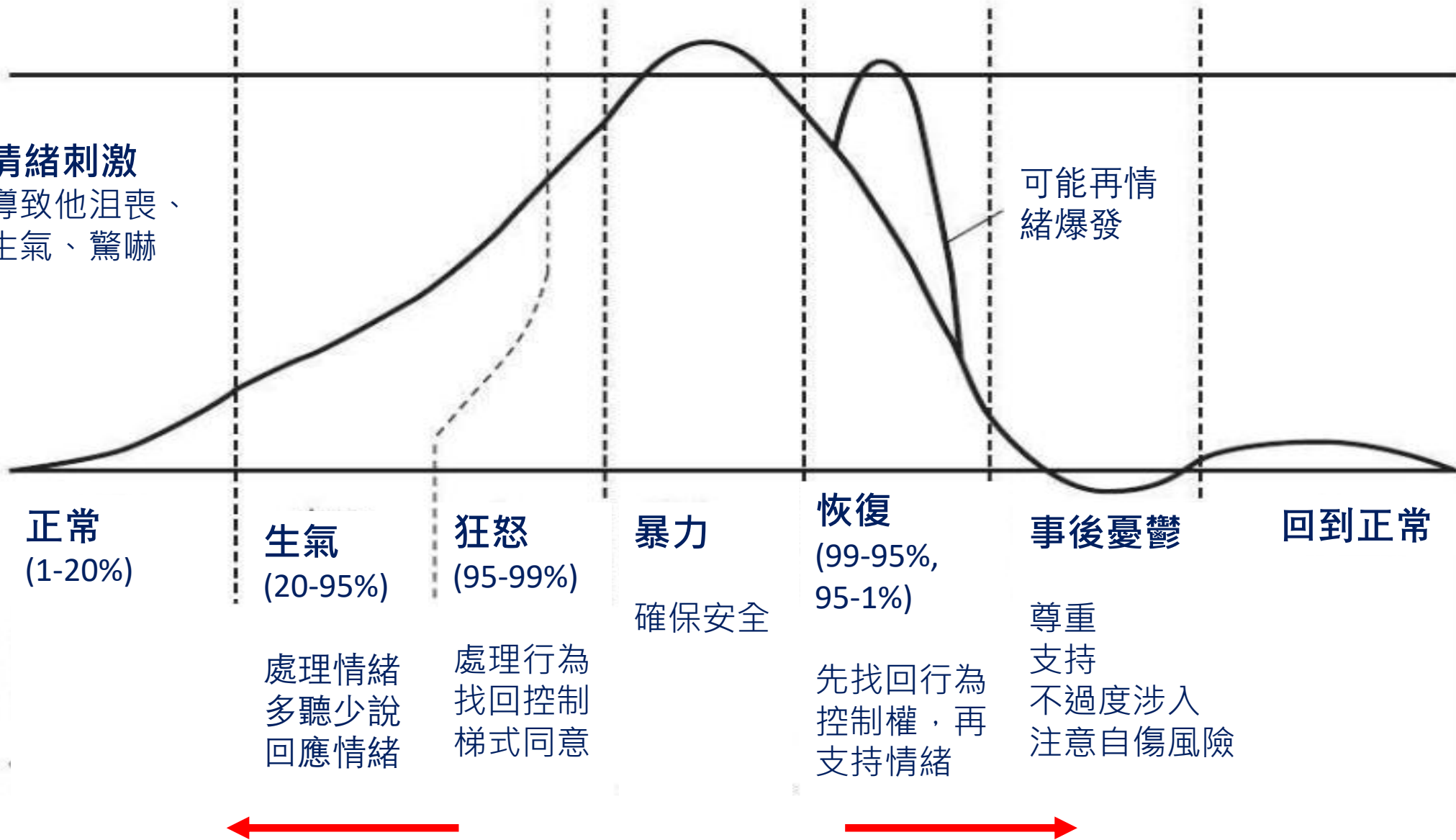
處理行為
找回控制
梯式同意

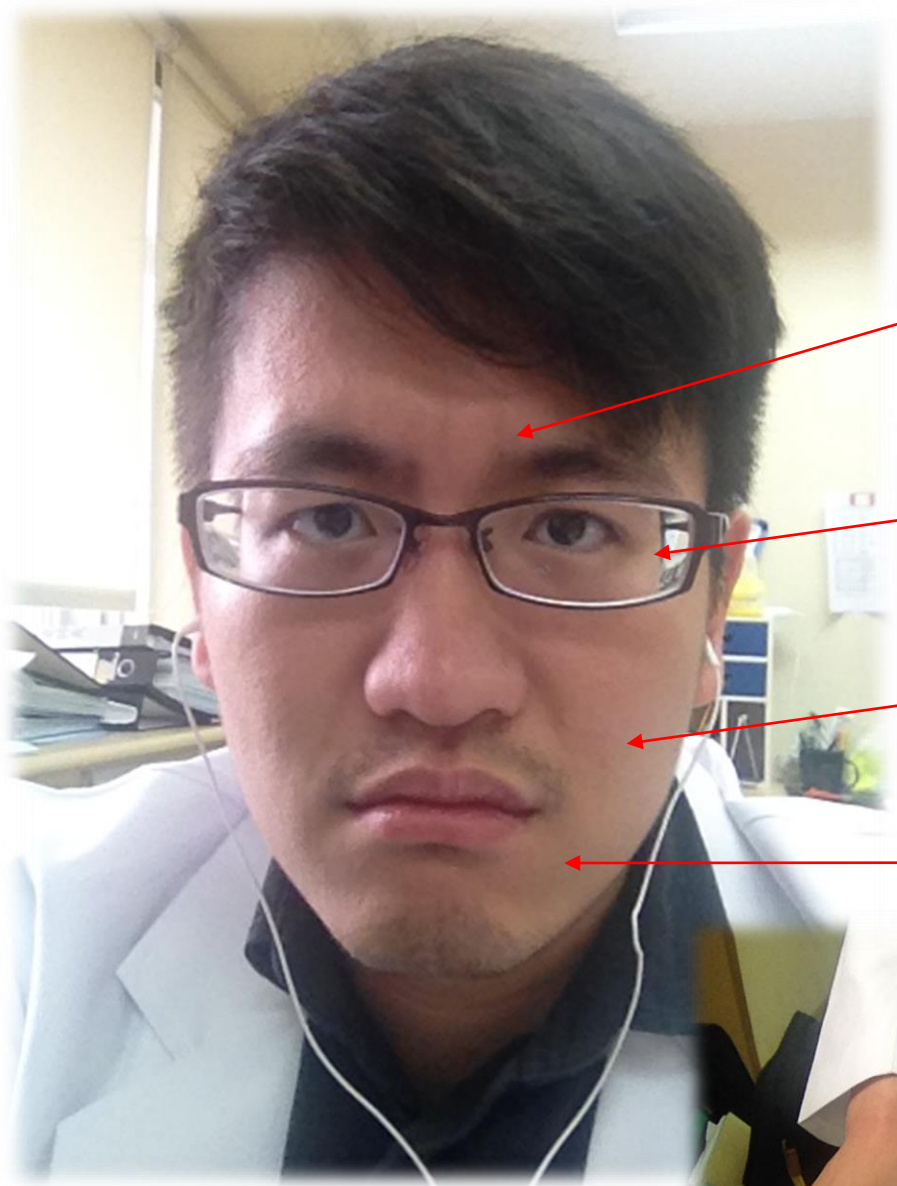
先找回行為
控制權，再
支持情緒

尊重
支持
不過度涉入
注意自傷風險

預防退化

引導進化





雙眉緊鎖

瞳孔放大, 瞪視

臉部肌肉緊繃

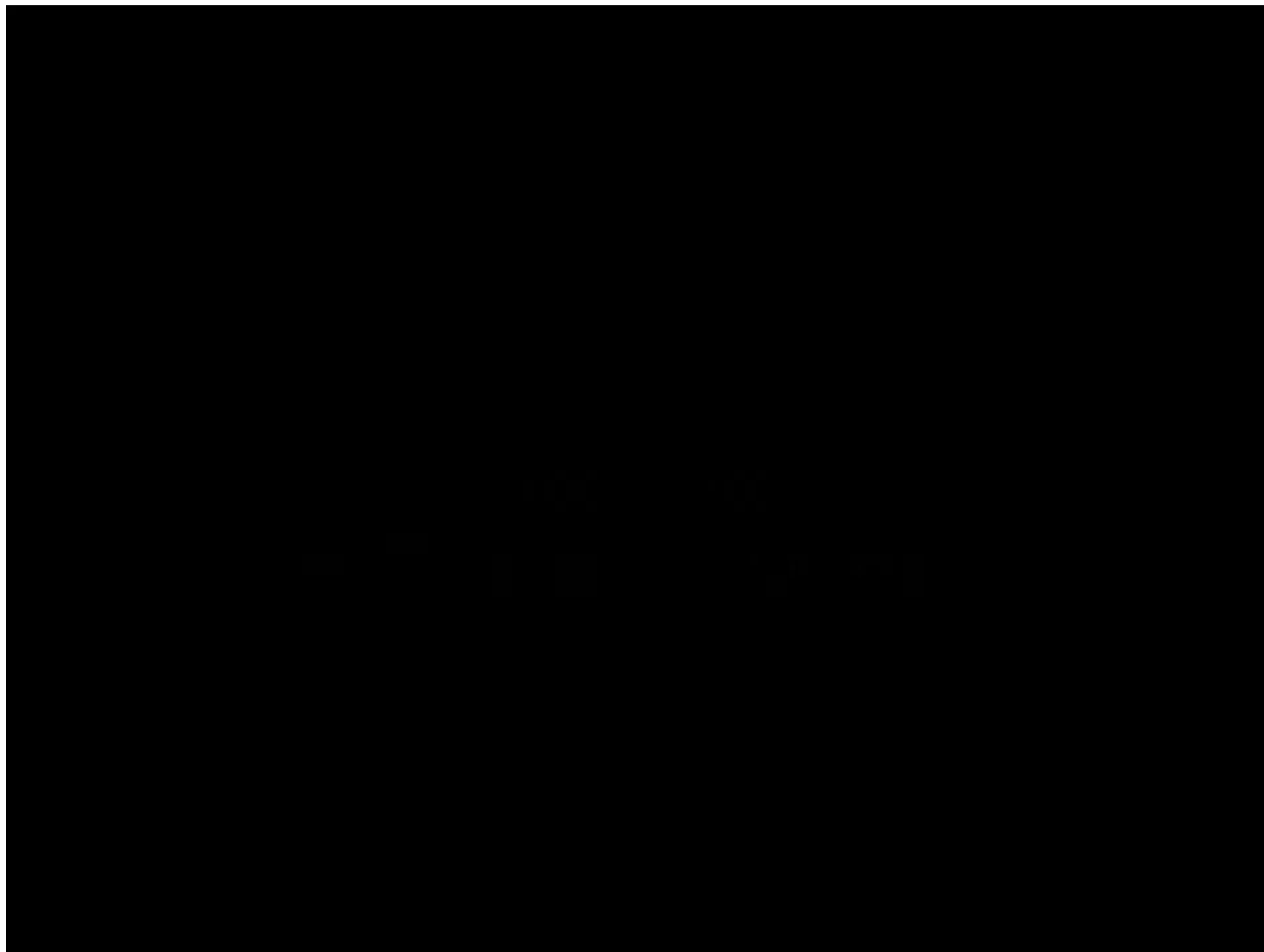
牙齒咬緊

抓住桌椅, 突然
前傾, 雙腳張大

1. 他在哪個階段？
2. 不要讓他再退化！
3. 想辦法讓他進化！

→ 說降技巧

感同身受：鏡像神經元 (Mirror neuron)



Step 1: 定心 (Centering)

離開



覺察/允許
/接納情緒



重拾思緒/
轉化



重新出發



定心三原則

1. 他不是針對我
2. 我不一定要講贏
3. 我不一定要還口

我情緒的紅色按鈕是什麼？



Step 2: 安全感

尊重個人空間 (Respect personal place)

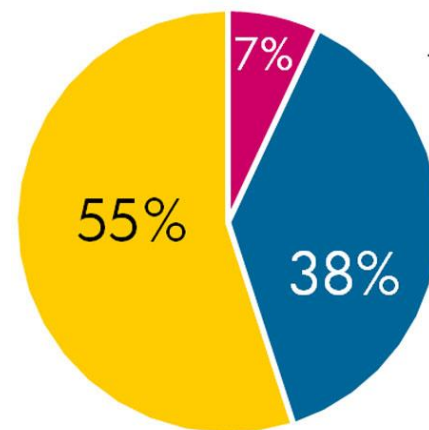
適當的距離讓他有安全感，也確保自己安全

- ✓ 至少2個手臂的距離
- ✓ 距離隨時再調整
- ✓ 保留逃生出口

不刺激他 (Be non-provocative)

言行如一，肢體語言表明你不會傷害他

- ✓ 態度冷靜：語氣、表情、姿勢盡量平靜
- ✓ 姿勢坦率：雙手張開、膝蓋微彎、斜向面對他
- ✓ 表情和緩：避免過度直視對方



Dr. Albert Mehrabian's 7-38-55% Rule

Elements of Personal Communication

- 7% spoken words
- 38% voice, tone
- 55% body language

Step 3: 連結

開啟對話 (Establish verbal contact)

一個人主要負責對話

- ✓ 說明自己的身份，禮貌地詢問怎麼稱呼對方
- ✓ 正向陳述來意，強調為了確保他安全/沒有人受傷/幫助他穩定下來

說話精簡 (Be concise)

激動時接受訊息能力會變差，因此精簡很重要

- ✓ 用字盡量簡單、句子盡量簡短、給他回應的時間
- ✓ 正向且明確的指令，語氣溫和且堅定
- ✓ 持續重複重要訊息，直到他聽進去為止 (破唱片法)



VIRGINIA SATIR.



Step 4: 理解

辨識他的需求與感受 (Identify wants and feelings)

不管我們能不能接受，他的需求都需要被了解

- ✓ 直接詢問他的需求 (問what/how不問why)
- ✓ 觀察互動的線索，猜他的需求與感受 (猜錯也沒關係)

仔細聽他說 (Listen closely)

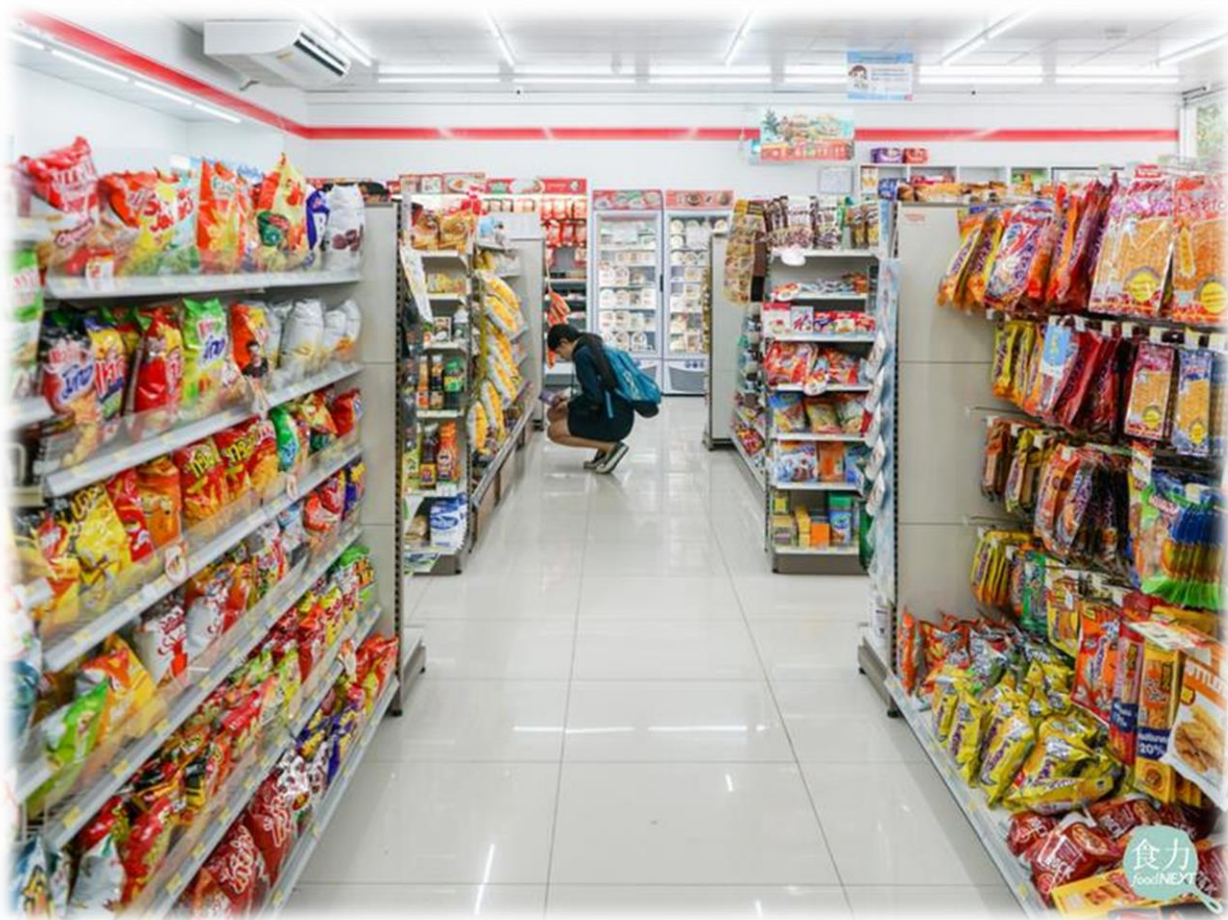
關鍵不在於你告訴他甚麼，而是你能夠讓他告訴你些甚麼。

- ✓ 用言語引導他講出情緒 (啟動理性腦)
- ✓ 為了理解他所說的，必須先假定他說的為真
- ✓ 積極傾聽，保持好奇心，適時回應與澄清

想像自己有一天起床覺得非常不舒服，一整晚沒睡好，一起床就覺得劇烈頭痛。



- 上班路上經過咖啡店想買一杯咖啡，剛好遇到學校熟識的同事。
- 你跟他抱怨，「我今天頭好痛，超不想上班的，想到學生好煩好煩就頭更痛，我好想要回家睡覺，一整天躺在床上。」



反應一：否認你的感覺



「你們班學生沒有那麼糟吧？我覺得他們很可愛啊，你不應該把他講得那麼難聽。開心一點，打起精神來，別那麼愁眉苦臉嘛。」

反應二：幫你上一堂哲學課



「跟你說，沒有工作是完美的，這就是人生的真相，抱怨終究是無濟於事，沈溺於負面的事物會讓你的生命能量枯萎。」

反應三：拿你跟其他人比較



「你看看宜靜，他在工作中總是樂觀積極，你知道為什麼嗎？因為她總是提前幾週就開始準備規劃」

反應四：給你很多建議



「我覺得你要冷靜下來，你知道你需要這份工作。你現在應該不要喝咖啡，去喝一杯舒緩身心的花草茶，然後回車上做個腹式呼吸讓自己放鬆下來。」

反應四：給你很多建議



「我覺得你要冷靜下來，你知道你需要這份工作。你現在應該不要喝咖啡，去喝一杯舒緩身心的花草茶，然後回車上做個腹式呼吸讓自己放鬆下來。」

反應五：問你很多問題



「你昨天有足夠的睡眠嗎？你幾點上床的？你會不會感冒了？你有在吃維他命C嗎？你要不要戴口罩免得傳染給其他人？」

反應六：回應你的情緒



「哇！你看起來好不舒服喔！頭那麼痛還要面對學生的吵吵鬧鬧，真是辛苦你了！」

Step 5: 回應

(1) 認同他的感受 (Agree or agree to disagree)

原則：我可能不認同你的行為，但我無條件認同你的感受

- ✓ 認同事實 (Agree with the truth)、認同原則 (Agree in principle)、認同可能性 (Agree with the odds)、認同彼此不同 (Agree to disagree)

(2) 建立行為的界線 (Set clear limits)

原則：合作的基礎是相互尊重，需要就事論事、合理地建立界線

- ✓ 告訴他哪些行為是不允許的 (陳述事實的口氣，而非威脅)

(3) 給予選擇與希望 (Offer choices and hope)

原則：給他替代方案做選擇，幫助他達成自我控制與抒發情緒

- ✓ 表現善意，但不答應做不到的事情
- ✓ 保持樂觀，正面回饋他的努力與進步，讓他知道他在進步的道路上

- 我知道你因為...很生氣
- 我想要幫忙你，也要確保沒有人受傷
- 我可以陪你10分鐘，你要去隔壁教室還是輔導室？

臺北

邁向無星大

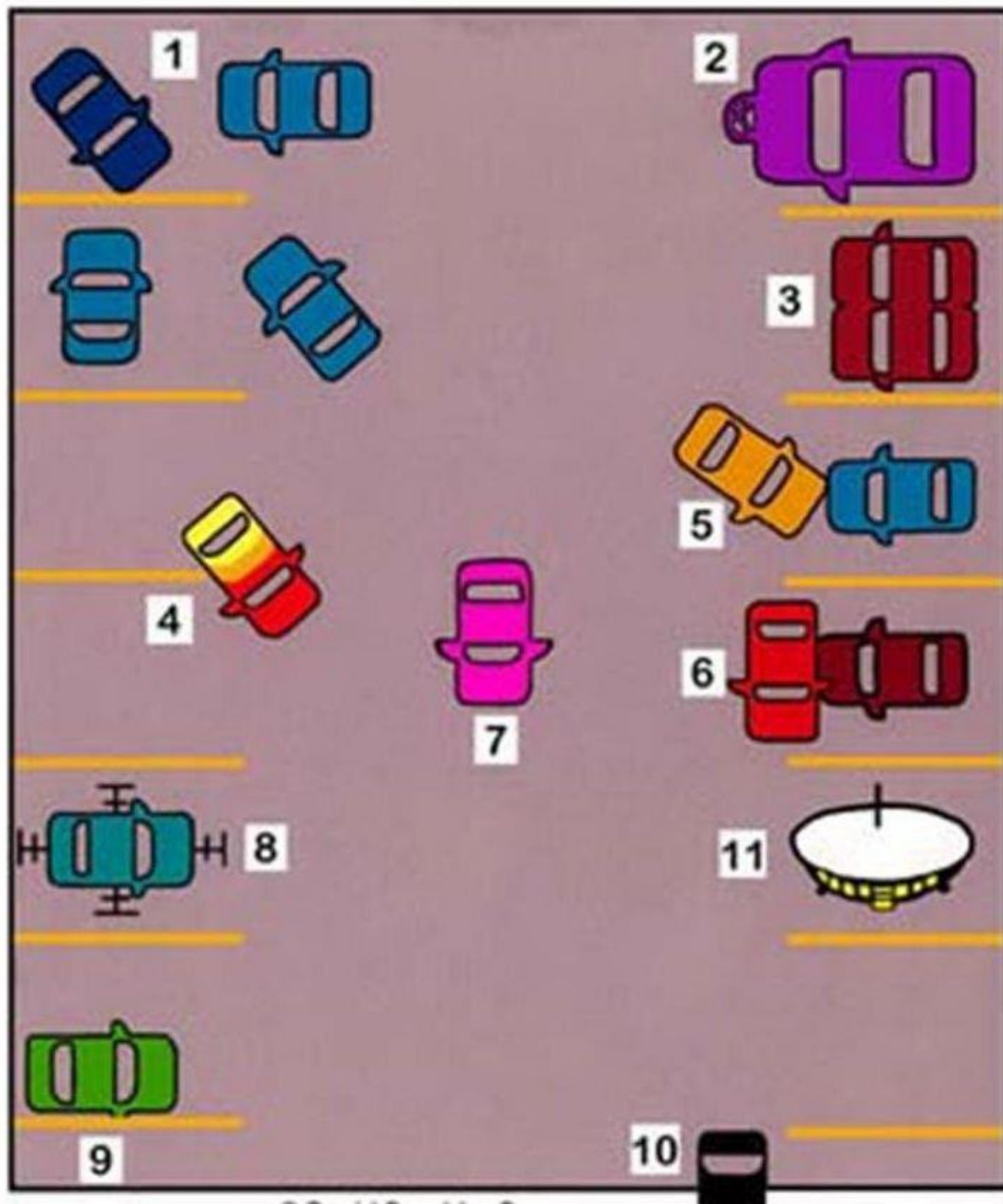
柯不願跳舞

這種活動要辦
不要搞得「XX的」好像作秀

被拱跳舞細還行程

柯追三奇

"不要搞得像作秀" 柯不爽跳舞沒告知



1. 妄想型人格
2. 自戀型人格
3. 依賴型人格
4. 被動攻擊型人格
5. 邊緣性人格
6. 反社會人格
7. 戲劇型人格
8. 強迫型人格
9. 畏避型人格
10. 離群索居型人格
11. 怪異型人格

	他的需要	我的對策
1. 妄想型人格	安全	給予安全感
2. 自戀型人格	尊重	以退為進
3. 依賴型人格	依賴	保持界線
4. 被動攻擊型人格	消極抵抗	把話說開
5. 邊緣性人格	不被拋棄	穩定的關係
6. 反社會人格	利益	公事公辦
7. 戲劇型人格	被關注	適時給他舞台
8. 強迫型人格	秩序	比他更強迫
9. 畏避型人格	躲起來(就不會受傷)	耐心的等待
10. 離群索居型人格	自己的空間	給他空間
11. 怪異型人格	被了解	包容不批判

Step 6: 修復

知道孩子的紅色按鈕

- ✓ **事先預防**：能預防就預防，不能預防就事前約法三章
- ✓ **事中處理**：建立情緒失控的SOP，平時的關係影響處理成敗
- ✓ **事後減壓 (Debriefing)**：

協助孩子修復：孩子情緒平靜下來後，讓他抒發內心感受，誠懇地向他說明措施的必要，肯定他過程中的努力，有助於個人與關係的修復

協助同事修復：讓參與的同事抒發內心感受，同理地回應，真誠地感謝，有助於團隊工作能量的修復，避免Burn-out

我上次情緒失控是什麼時候？
我情緒的紅色按鈕可能是什麼？