

寂寞難耐：如何處理引人注意的行為

臨床心理學家蘇漢基

引言

「這個孩子最是胡鬧，每時每刻都會製造麻煩引人注意……」

這類投訴讀者應該不會感到陌生吧！有些孩子習慣以行為問題來吸引社羣注意（social attention），在智障孩子的羣體中這情況特別常見。現代社會以核心家庭為主，多數父母選擇只生養一至兩名孩子。正所謂「物以罕為貴」，小孩子自然便當上家庭舞台的主角，成為大人的焦點。在入學之前，儘管孩子經常出現引人注意的行為，這也不是甚麼大問題，父母充其量是投訴孩子「竊身」或「八卦」。但是當孩子入學之後，由於學校生活以羣體活動為基礎，老師無法為孩子提供像父母般的個別注意，這類愛受人注意的孩子的需要便難以得到滿足。在此情況下，正常健康的發展是孩子漸漸去學習以好行為或好學術表現來贏取大人的讚賞及關注。可是，如果孩子缺乏表現好行為的能力，例如自制力弱、語言發展遲緩或智能問題等等，他們便可能出現偏差的發展，藉製造行為問題來使自己「脫穎而出」，即使得到的注意是負面的責罵或懲罰也在所不計。

對幼兒工作人員來說，這類引人注意的行為問題的確是十分棘手。首先，工作人員不可能像父母般提供大量注意來滿足孩子；另外，在處理問題時工作人員難免要面對一個兩難局面：他們若是對孩子的行為問題作出反應，孩子的行為問題便會因大人的反應及注意而得到強化（reinforced）；但若然工作人員對孩子的問題置諸不理（即忽視 ignore），孩子很可能會把行為問題升級。當行為達至強烈程度，工作人員便不得不處理問題及對孩子作出更大的反應。結果，行為問題會受到更強的強化。如何處理是好呢？請看以下個案。

背景

瑤瑤接受諮詢服務時 5 歲 10 個月大，在一所兼收幼兒中心讀書。她的父親任職攝影助理，母親為家庭主婦，有一位年約 3 歲的弟弟。瑤瑤 8 個月大時被衛生署兒童體智能測驗中心診斷為唐氏綜合症及發展遲緩（Down's Syndrome, borderline delay）。瑤瑤是意外懷孕所生的，雙親在她出生前只是共賦同居，到後來才註冊結婚。瑤瑤的父母因為沒有心理準備接受孩子的弱能情況，在孩子初生兩年把她留在

兒童院寄養，直至近 3 歲時外婆才把瑤瑤接回自己的家中居住，並入讀附近的兼收幼兒中心。由於父母住得甚遠，瑤瑤只有在週末才由父母接回家中與家人相聚。

轉介問題

瑤瑤在兼收工作人員吳老師的眼中，是一個令人又愛又恨的小女孩：

「瑤瑤入讀本中心已經三年了，她活潑可愛，平日行為表現尚算叫人滿意。可是每次我要帶她去接受個別訓練時，她總會使小性子跟我對抗。當我走到她身旁請她跟我到個別訓練室去，她先會別過頭來，若無其事的繼續玩玩具或身上的衣鈕。我會嘗試慢慢地跟她講道理，重覆離開的要求，可是她往往不會合作，更會放聲抗議。若我繼續堅持，她便會連珠炮發罵我『衰人』、『死人』、『憎死你』或『唔睬你』等。爲了不讓瑤瑤得逞，我會堅持要求，不斷好言相勸，耐心地向她解釋若她想玩玩具，便先要上課，待下課後才可繼續。可是，瑤瑤總是非常固執，不肯就範。擾攘一番以後，我惟有提高聲線嚴肅地教訓她一頓；同時，我又會拿出小食誘導她跟我合作。軟硬兼施下，瑤瑤最終也會跟我去上課。不過，我覺得這樣處理並非長遠解決問題的辦法，所以想聽聽你的意見。」

評估

聽過吳老師的描述後，一個「扭計」小朋友的形象浮現在我的腦海中，我也彷彿聽到孩子大叫大嚷的聲音。瑤瑤爲什麼會如此任性呢？雖然資料未足夠作全面深入的分析，但我相信這並非抗拒上課般簡單。

「吳老師，你記不記得瑤瑤曾否試過抗拒到底，而最後都沒有跟你到個別訓練室上課？」我問道，同時翻閱老師預備的轉介資料表。

「瑤瑤雖然是中心的舊生，但我在本學期才開始接手負責她的訓練。去年瑤瑤由陳老師負責，我曾向陳老師查問瑤瑤以往的表現。她說瑤瑤喜歡在跟大人爭拗，到個別訓練室前必定擾攘一番，但到達後她便會乖乖地投入活動。我的經驗跟陳老師的一樣，只要能把瑤瑤帶離課室，她便會平靜下來，並有講有笑地讓我拖着到別處去。然而瑤瑤的情況確是較去年差得多了，陳老師最近也目睹過瑤瑤發脾氣，她亦同意孩子在本學年變得十分『扭計』。」吳老師一再重申她對孩子

行爲的憂慮，惟恐我不了解問題的嚴重性。

吳老師的答案反映瑤瑤實際上並不抗拒個別輔導課，這是一個好消息。在進一步提問前，我先回應老師的疑慮。於是我放下文件，抬頭道：「瑤瑤的問題令你很苦惱吧？」

吳老師隨即答道：「是啊！每次我要到課室帶瑤瑤離開時，我便得作心理準備花時間跟她沒完沒了地糾纏一番。瑤瑤聲音大，性格又倔強。一旦使性子，頓時便成爲課室的焦點，其他孩子亦隨之起哄，有時甚至令班老師要中止授課，協助我來維持秩序，我實在覺得很過意不去。另外，我也覺得自我接手負責訓練以來，瑤瑤的行爲問題似乎日益加劇，她的操行亦明顯退步了。」吳老師說罷便沉默下來。

面對孩子的問題，吳老師似乎感到十分內疚，認爲問題是自己管教不善所致。「瑤瑤的問題似乎很不簡單，實在不易處理，讓我們一起想想辦法吧！」我稍稍安慰吳老師，隨即便請她帶我到課室進行課堂觀察。

課堂觀察

我和吳老師走到瑤瑤的課室。課室位於走廊盡頭，那裏一邊放置著一排及腰的矮櫃把課室和走廊分隔開來，另一邊有幾扇通往其他房間的門。我踏入課室的範圍時，班房正進行分組活動，我看見有些孩子在老師帶領下安靜地上課，有些正興高采烈地玩玩具，有些則埋首做堂課。就在我飛快地掃視課室一輪之後，一位小女孩突然在我面前出現。她臉上架著一副款式趣緻的黑色粗框眼鏡，鏡片背後閃動着一雙水汪汪的眼睛。她頭上有一對「牛角辮」，由數條色彩繽紛的橡皮圈束着。仔細再看，我又發現她後面留有一條長及半背的幼髮束，整體打扮看得出是經過大人用心的配襯。小女孩手執鉛筆，矮小的身軀微微幌動。然後，她徐徐抬起頭來向我仰望，問道：「你是誰？」

由於孩子外貌有唐氏綜合症的特徵，我猜她便是我要觀察的目標瑤瑤。吳老師的回應肯定了我的推測：「瑤瑤，這位是蘇先生，快來跟人說聲早晨！」

「早晨蘇先生！」小女孩響亮的聲音傳遍課室，十數雙小眼睛霎時好奇地向我們瞧過來。我垂下頭來，輕聲跟瑤瑤說聲早晨。

為避免孩子得到太多注意而分心，以致妨礙她的課堂活動，我隨即把目光從瑤瑤的身上移離，抬頭望向遠處，假裝觀察課室的環境。但事實上，我的眼角一直緊盯着瑤瑤，小心地留意她的一舉一動。瑤瑤見我沒再理會她，便轉過頭來向吳老師問道：「他是誰？他來做什麼呀？」

吳老師彎下腰回答瑤瑤說：「蘇先生是社署的心理學家，今天專誠來到中心探訪小朋友。他和我一同來課室看看孩子們有沒有乖乖地上課，又看看你們各種的活動情況，還有……唔，妳今天有沒有守規舉，聽老師的話呢？」聽着她們對話的同時，我發現身前不遠處有一個座位空着，前面的桌子攤放着未完成的功課簿，旁邊則有數名孩子努力地抄寫堂課。

我挪動手肘輕輕觸碰吳老師，示意她中止跟瑤瑤說話，以及把目光移往別處。吳老師隨之會意，指示孩子返回座位做功課，然後和我並排站在矮櫃後，佯裝觀察課室其他學童。我在吳老師耳邊輕聲說：「不要再給孩子注意，讓我們看看她會怎麼樣。」

不出所料，瑤瑤並沒有聽從指示返回座位，繼續纏着老師問這問那。吳老師依我的吩咐保持沉默，不為所動，沒有再望向她。瑤瑤嘗試轉移目標吸引我的注意，但我亦對她的擾攘置若罔聞。不消一刻她便靜下來，一雙小手無聊地揮動着鉛筆，從她的表情看來她感到十分沒趣。

過了一會，瑤瑤終於轉身離開，可是她並不是返回坐位，反而走到走廊盡頭，漫無目的地徘徊，期間不時回望吳老師和我。吳老師本想動身處理，但我示意她按兵不動，靜觀其變。

瑤瑤見我們無動於衷，於是便把行動升級。她在地上躺下來，同時扯下身上的衣飾把玩。吳老師面露憂色，但因為孩子的行為並不導致任何人身危險，我請她按捺憂慮的心情繼續觀察。我們仍然不給學童任何直接的注視和反應。

數分鐘後，衣履不整的瑤瑤放下手上的衣飾注視我們數秒，然後突然站起來，箭步繞過課室門口，再走到我們身後，推門進入後面的房間。吳老師神色惶恐，急步追上，尖聲叫道：「她不能到那裏去啊，那邊是廚房！」

分析及建議

讀到這裏，也許讀者的心中都會閃起這個疑問：「老師應否出手制止瑤瑤呢？」從瑤瑤的表現可見，她很喜歡吸引大人的注意，相信這很大機會是行爲問題背後的動機。瑤瑤非常留意身邊的大人，當我和吳老師出現時，她第一時間放下手上的功課出來迎接我們，熱情地和我們打招呼，並且千方百計跟我們東拉西扯。當我們故意忽視她時，瑤瑤便變得不耐煩，開始逐步發動她的攻勢來吸引我們的注意。她的第一步行動是走到走廊盡頭撒野，試圖令我們注意和回應。當我們繼續忽視她，她便把行動推至第二級，躺在地上扯下衣飾。可是，我們仍不爲所動，瑤瑤於是便把行動升至第三級，一個箭步衝入廚房。在瑤瑤行動的初期，我選擇以「忽視（ignore）」手法來應付孩子的問題。我制止老師回應瑤瑤，是爲了不讓孩子得到任何注意，以免她藉此得到滿足，令行爲問題受到強化。可是，瑤瑤並未因而收手，最後還衝入廚房。由於廚房是危險的地方，我們不得不動手制止孩子，把她從廚房拉出來。但這樣瑤瑤勢必會得到我們的注意，這豈不是會前功盡廢嗎？我的答案是：「不！」

我們雖然無法選擇繼續忽視瑤瑤，但我們可以**選擇在動手制止時把反應減至最少**，避免給孩子不必要的注意。我按着焦急的吳老師，告訴她說：「保持沉默，靜靜地行到瑤瑤的身後，避免跟她有眼神接觸或和她說話，只要從後把瑤瑤抱回課室的座位中，然後簡明地要求她做堂課。當她開始平靜做堂課時，妳便從她身後走到她面前，正視着她並給她讚賞，引導她繼續做功課。」

我對吳老師的建議，是根據分層強化(Differential Reinforcement)的原則(Emerson, 1995)。忽視(ignore)是分層強化的極端例子，但是當我們不可能完全抽起給孩子的注意時，我們其實可以考慮在不同的情況下給予孩子不同程度的注意，這便是分層強化。從脾性分析來看，瑤瑤屬樂羣主動一類，她的行爲問題相信是因爲受到大人注意而強化和持續。瑤瑤的行爲十分滋擾，使工作人員不得不注意及加以處理。但假如工作人員沒有刻意調節注意及反應的程度，以致學童在表現行爲問題時獲得比平日(即沒有行爲問題的時候)更多的注意，那麼孩子從日常經驗中便漸漸會學習到以行爲問題來獲取大人的注意了。所以，當工作人員遇上一些不能以「忽視」策略處理的緊急情況時，必須保持冷靜，在處理行爲問題時給學童最少的反應(請注意，**是最少而不是完全忽視**)，引導學童投入正面行爲，一旦學童恢復合作，工作人員便把握時機加強反應，對學童投以嘉許的目光、歡愉的表情，並以

柔和聲線跟學童說話。以瑤瑤的例子來說，我希望工作人員能做到孩子在廚房時只會得到極少的反應，但當她被帶回到自己的座位時，她才會得到工作人員最多的反應及讚賞，藉以營造強烈的對比，從而加深孩子的體會，增強學習成效。

就瑤瑤這個例子而言，其實我們大可以在行為問題未開始惡化前，運用分層強化的原則及方法防止問題升級。但因為我希望清楚評估行為問題的演變過程，所以我等待至問題後期才讓工作人員介入處理。在現實情況中，工作人員應該以盡早介入為處理原則，即所謂「病向淺中醫」的道理。我們若能防止行為問題惡化，既可避免孩子學習以激烈手法表達自己的需要，同時亦能減低處理行為時的難度。以瑤瑤的個案為例，在走廊盡頭處理瑤瑤之行為問題較在廚房處理較為合適，除了因為危險較少以外，大人在行為未升級前亦會較易控制自己的情緒，而保持穩定冷靜的情緒是管教的必要條件（Dinkmeyer & McKay, 1995）。

其實，預防往往勝於治療，防患未然永遠是應付行為問題的最佳方法（Emerson, 1995）。鑒於瑤瑤愛吸引大人注意的性格，我建議工作人員及其他老師在日常生活中要把握機會，在瑤瑤未出現行為問題前多給她注意，讓孩子的需要得到滿足。若我有機會再入課室觀察的話，我會先走向瑤瑤的座位跟她打招呼，並刻意讚賞她安坐及專心做功課等好行為，避免她藉離位來獲取我的注意。平日上課時，工作人員及班老師可多遠望孩子，以眼神及手勢（如：豎起拇指）來肯定學童安坐的行為。在經過學童身邊的時候，即使不跟學童對話，亦可輕拍她的背脊或頭髮來表達關注。這樣，孩子的需要便可從適當的渠道得到滿足，從而減低行為問題出現的可能性。

後記

我認為理想的管教並沒有特定的模式，關鍵在於大人的管教方法如何可配合到孩子的特性。須知道人是主觀的感情動物，我們往往不自覺地受孩子的外貌及個性影響，形成對孩子的觀感印象，繼而影響所選用的管教方式。讀者試想想，瑤瑤為什麼能成功獲取大人的注意呢？瑤瑤非常可愛的形象給我十分深刻的印象。她熱情的舉止加上趣緻的打扮，我相信任何人都難以抗拒讓她接近。我推測由於她長期輕易地經歷到大人的疼愛及關注，她有意或無意地便學習到怎樣發揮她的有利條件去吸引大人注意。假如瑤瑤只有一張平凡的面孔，甚或是一副不可愛的面容，當她離位引人注意時，大人會否容許她有機會使

性子撒嬌呢？我想不會，大人很可能早已以嚴肅冷漠的反應去處理她的問題，而不會讓問題有機會惡化至如斯地步了。由此可見，施行管教時我們不單需要懂得分析孩子的行為，也需要明白自己的態度，如此才可以全面地掌握問題核心，設計合適的處理方法。故此，管教實在是一項需要高度「知己知彼」的挑戰。

參考書目

Emerson, E. (1995). *Challenging behaviour: Analysis and intervention in people with learning disabilities*. Cambridge: Cambridge Univeristy Press.

Dinkmeyer, D. & McKay, G.D. 著；紀李美瑛、紀文祥譯。(1995)
<<父母親自我訓練手冊：成為有效能的父母系統化訓練法>>。台灣：遠流出版公司

—全文完—