



【第 378 期】

如何在公共場合處理孩子的情緒及問題行為

諮商輔導中心 蔡佳縈兼任輔導老師 整理提供

相較於成人，孩子的活動量原本便較大，加上在公共場合，可能受到新鮮事物吸引，或可能難忍無聊，而常會有東奔西跑、亂碰物品、大聲吼叫，或未立即滿足需求便大聲哭鬧等脫序行為，而一旁路人異樣的眼光，更常常令家長覺得困窘。時常看到父母一開始好言相勸，極力安撫，但當孩子情緒難以平復、越哭越大聲，進而引來路人側目後，家長往往會想趕緊結束這樣令人尷尬的場面，而忍不住口頭威脅甚至打罵了孩子，事後雖然後悔，但同樣的情形卻難以避免地一再上演。孩子在公共場合的失控行為，每每讓照顧者的情緒抓狂失控。

6歲大的男孩小新便是如此，據媽媽說，小新平常就活潑好動、坐不住，一到公共場合更是如同脫韁野馬。最近一次在大賣場，小新一到便立刻在賣場衝來衝去，一到玩具區更是興奮地東摸西摸，且邊玩邊大聲笑、叫，遭店員制止多次，媽媽剛開始多對他講道理，但是小新總是一下子便故態復萌，要離去前更因媽媽不買他想要的玩具而大聲哭鬧，躺在地上不肯離去，任憑媽媽好言相勸、威逼利誘、軟硬兼施，小新的情緒反而越來越激動，而一旁群眾的眼光更讓媽媽深感壓力，情緒失控之下忍不住出手打了小新，並強行將之帶離，而這樣的情景幾乎每次外出都會上演，久而久之，媽媽也越來越不敢帶小新上街了。

在臨床工作中，常聽到家長因為無法在公共場合有效管教孩子而感到挫折，在此提供幾個管教原則給父母：

1. 事前預告：

(1) 父母事先告知孩子待會兒要去哪，你希望他如何表現，以及若孩子聽話順從，可得到什麼獎勵，反之，若違反規定，將會有何行為後果。例如：「我們等一下要去大賣場，我要你待在我身旁，並有禮貌地說話」，若你知道孩子一定會出現某些行為，如：亂碰賣場物品，則告訴孩子，若他在外出的過程中亂碰物品，且不聽命令，則在賣場中無聊的一角執行暫時隔離法，協助孩子冷靜下來並學習順從，若不方便執行暫時隔離法，則使用特權剝奪的方式，孩子將無法兌現原本可以獲得的權利，如：看卡通。

(2) 事先規劃外出時間，帶孩子外出不要超過他睡覺的時間。多數孩子在公共場合超過兩個小時，行為表現都不會太好。若你發現孩子累了、餓了或感到無聊了，回家會是一個好的選擇，或至少休息一下。

2. 稱讚孩子的聽話行為：針對孩子的聽話行為，事先訂好獎勵方式，若孩子行為表現良好，便可得到獎賞，並記得立即給予口頭稱讚，不論給孩子何種獎勵，都要在進入公共場合前先說清楚。花時間稱讚孩子將會使你花較少的時間處理孩子的行為。

3. 處罰孩子的不聽話行為：一旦孩子違反規定，便要依照原本的約定，給予其行為後果。家長需事先想好可以避免眾人圍觀，讓孩子暫時冷靜的地方(如賣場樓梯間、偏僻的走道等)，當孩子情緒失控，且難以在短時間內平復時，可讓孩子在上述場所冷靜，並避免孩子透過哭鬧來增加父母的壓力，也可以避免父母因社會壓力而做出不適當的處置；另外，孩子不聽話時，可以事先約定取消在家的娛樂或獎賞(如取消當天看卡通的時間)。記住，不管使用哪種方法，也都要在進入公共場所前先跟孩子解釋清楚，不要任憑當時心情信口開河，以免說出口後卻做不到，成了放羊的父母，或是使用一堆情緒化的字眼，反而更加刺激孩子。

4. 安排事情讓孩子做：

(1) 可指派孩子當小幫手，例如：幫忙找商品、推手推車、在購物清單上打勾，可有效的讓孩子專注於被指派的任務而不會東摸西摸。

(2) 可設計某些孩子會感興趣的活動。例如：若你在賣場裡，可每隔一段時間便經過孩子喜歡的玩具店或寵物店。即使這會花費一些時間，但給予孩子一些可期待的事，可以使他有更好的行為。

(3) 隨身攜帶「小叮噹的百寶袋」，裡頭裝著幾樣孩子感興趣的小玩具、書籍以及點心，當孩子感到無聊或飢餓時，可隨時派上用場。

5. 一致的管教態度：家長在執行上述管教技巧時，需確實貫徹執行，不因孩子的干擾行為而妥協或更改，這部分是很多家長容易忽略的重點，往往結果是孩子哭鬧一番最後家長妥協，於是孩子學會下次用更激烈的手段來讓父母就範，即使父母用了正確的方法都沒用，因為孩子心裡會想『是不是我吵鬧的不夠久、不夠大聲，所以這次才沒效呢』。

在陌生人面前管教孩子，並需忽略孩子可能出現的測試行為，或許會讓父母有不好的感覺，或者，孩子的行為也會讓你有不好的感覺，會想立刻滿足孩子的需要，好讓他的不適當行為馬上停下來。但是當你使用上述技巧處理孩子在公共場合的問題行為，孩子將會學習到，他用大叫或哭鬧的方式將不會得到想要的東西。若滿足孩子的需求，孩子將來會用更激烈的方式讓父母妥協，且其不當行為將更難消除，故若父母無法處理孩子在公共場合的行為，最好的方式為將他帶離現場。

另外，父母在管教過程中，很重要卻也很不容易的一個原則是——保持中性、冷靜的態度。處理孩子的情緒及行為之前，先處理好自己的情緒，若家長的情緒受到孩子行為影響，在管教的過程中往往會導致雙方僵持，甚至失控結果。家長若能保持穩定的情緒及一致管教方式，孩子將會慢慢學到聽話的好行為，而非都採取哭鬧及破壞的行為來獲得想要的東西或吸引爸媽注意。

若家長無法有效處理孩子的情緒及行為問題，或在管教過程中，技巧及情緒上遇到困難，則建議父母尋求心理專業人員的協助，早期介入有助於建立適當的管教策略，不僅在親子管教上能事半功倍，也有助增加親子關係，並引導孩子使用正確的情緒及行為表達方式。

各學院院心理師，歡迎各位老師指教

諮商輔導中心主任 留妘蓁（2269）

工學院 紀姪宜心理師（2282）

資訊電機學院 呂子豪心理師（2286）

建設學院、建築專業學院 李俊龍心理師（2283）

金融學院、理學院 孫羽佩心理師（2285）

商學院 黃莉棋心理師（2284）

國際科技管理學院、經營管理學院、人文社會學院、海青班、

全校國際生大一不分系學士班 蔡佳玲心理師（2263）

個案管理員 張喻婷社工師（2264）

個案管理員 蔡韻如社工師（2280）