第四章

如何向家長建議轉介

- 與家長溝通時要留意的地方
- 如何面對家長不同的反應

四. 如何向家長建議轉介

對於家長來說，知道自己的子女出現問題，需要轉介接受服務，並不是一件容易接受的事。所以當教師向家長表達有關建議時，需要特別留意措詞和溝通技巧。

參考光碟第四章

I. 與家長溝通時要留意的地方

1. 措詞要簡單清晰

- 使用淺易、常用的字眼，避免誤解。
- 家長對於一些病症的字眼會非常敏感，所以與家長講述有關兒童的問題時，應盡量避免使用病症的名稱。比較好的表達方法，是直接描述兒童的學習或行為表現，例如：

  ✗「小明可能有過度活躍症，最好轉介去見醫生。」

  ✓「小明上課時經常離位，又不留心聽書，我提議轉介他到母嬰健康院，讓醫生看一看他的情況。」

2. 回應對方的疑慮

- 不妨多聆聽家長的觀點，理解他們的想法。
- 留意家長的反應，如發現他們有疑慮或誤會，可嘗試澄清或解釋：

  家長：「你說小聰的學習能力比較弱，即是指他弱智嗎？將來是否要讀特殊學校？」

  教師：「小聰的學習能力比較弱，並不等於弱智，可能有很多不同因素影響他的學習，所以建議轉介給專家評估，找出問題的成因，這樣才能有效幫助小聰。」

3. 強調共同的基礎

- 強調大家的出發點都是為兒童着想，希望找出方法幫助處理兒童的問題。

- 盡力與家長建立互相信任的關係，讓他們明白，提議轉介只是想幫兒童，並不是嫌棄兒童或推卸責任：

  家長：「你當然想我的孩子去見醫生，一旦評估之後發現他有問題，你就可以理直氣壯地將他趕出校！」

  教師：「請你明白我建議孩子往見醫生，只是關心他的情況。孩子的成長發展有很大的改變空間，及早轉介接受評估和找出適當的方法幫助他，對他的發展會有好處。其實大家都是為孩子着想，都希望他可以健康地成長，開開心心。這樣吧，或許你可以再花點時間考慮一下我的提議。」

4. 尊重對方的想法和選擇

- 若家長拒絕作出轉介，亦不要強迫對方。
- 給予多些時間和資料，讓家長慢慢了解兒童的情況。

  家長：「我絕對不會帶我的孩子去見醫生！」

  教師：「我明白一時之間你很難去接受和做決定，沒關係，學校和老師絕對尊重家長的意願。這裏有些關於小朋友成長及發展的單張和資料，你有空的時候可以閱讀一下。如果你有任何問題，歡迎你隨時與我們聯絡。」

5. 留意非語言的表達

- 人與人之間的溝通，除了語言方面的表達外，非語言的溝通，例如表情、聲調、語氣、身體語言，亦會傳遞很多訊息。所以可多留意家長在這方面的表達，幫助了解他們的情緒反應。
- 與家長談話時，亦要留意自己非語言的表達：
  - 可以的話，找個清靜地方坐下來與家長溝通，這樣大家都會比較專注和放鬆。
  - 坐時身體微微向前傾，讓對方感覺自己的誠意和善意。
  - 聆聽時要專心，保持眼神接觸。
  - 保持平靜的聲調和語氣，以及適當的說話速度，不要說得過急。
  - 留意自己的面部表情，一般可以面帶溫和的微笑。當家長流露較為負面的情緒時，則收起笑容。誠懇及專注地聆聽，亦可以點頭或輕拍家長。
  - 避免太多或太大幅度的身體動作，令對方誤會自己反應激動。

6. 留意自己的情緒反應

- 溝通時要留意自己的情緒反應，盡量保持平靜。
- 很多時人與人之間的情緒會互相感染，假如對方表現憤怒，語氣表情充滿惡意，自己亦會不期然越來越激動，最終吵架收場。
- 所以當家長顯得情緒激動時，教師亦要提醒自己深呼吸及放鬆身體，冷靜地表達自己的意思。
- 若感覺自己無法冷靜，不妨告訴家長有事要辦，稍後再詳談，避免越鬧越僵。

II. 如何面對家長不同的反應

建議兒童接受評估

對於自己的子女需要轉介接受評估，每個家長的反應未必一樣。有時教師可能要根據家長的反應，採用不同的方法與家長溝通，幫助他們明白孩子的情況。

1. 忽略或低估問題的嚴重性

有些家長可能並未意識到孩子的問題，他們可能完全忽略或低估問題的嚴重性，故此從沒考慮轉介。

家長回應的例子：

- 完全忽略 —「他還這麼小，未懂說話也很正常，很多孩子都是這樣！」
- 低估問題的嚴重性 —「通常男孩子都比較遲才懂得說話，他長大一些自然就會好了，不用轉介去見醫生那麼嚴重吧！」

面對這類反應的家長，教師可以：

- 盡量提高家長對孩子問題的意識和警覺性。
- 讓家長明白及早識別和接受服務的重要性。
- 提供多些資料給家長，例如關於兒童成長發展階段的資料單張。

可向家長派發《兒童發展知多少 — 給學前兒童的家長》資料單張，可在此網頁下載: http://s.fhs.gov.hk/jqqep

- 鼓勵家長多觀察孩子的情況，例如安排他們到學校觀課，讓他們更了解孩子與其他兒童的差別。
- 鼓勵家長多參與家校活動，包括家長講座和親子活動，使他們有機會與其他家長多作交流，並與教師增強溝通。

2. 否認有問題存在

有些家長可能心裏也察覺到孩子有問題，但一下子難以接受現實。當教師提出轉介建議時，他們可能會斷然否定孩子有任何問題並拒絕轉介。

家長回應的例子：

「我認為我的孩子沒有任何問題，他什麼都懂，我覺得他很正常，你不要再對我說什麼轉介。」

面對這類反應的家長，教師可以：

- 與家長建立正面及互信的關係，讓家長明白教師都是想幫孩子。
- 給予時間和耐性與家長傾談，了解家長的顧慮。
- 鼓勵家長表達感受，提供情感支援。
- 提供有關資料，讓家長了解孩子的情況。

  可向家長派發《兒童發展知多少 — 給學前兒童的家長》資料單張，可在此網頁下載：http://s.fhs.gov.hk/jqqep

- 鼓勵家長多觀察孩子的表現。
- 不要強迫家長即時接受轉介，這樣會弄巧反拙，應讓家長慢慢適應和接受。

3. 怪責教師

有些家長在未能接受教師的提議下，可能會表現得非常憤怒，甚至遷怒於教師，認為他們要為孩子的問題負上責任。

家長回應的例子：

「你說我的孩子有問題？你是老師，我付了學費給你，你就有責任教好我的孩子！如果你認為他有問題，你就應該想辦法教好他！」

面對這類反應的家長，教師可以：

- 首先要平心靜氣，千萬不要與家長爭辯，令事情越鬧越僵。
- 嘗試易地而處從家長的角度出發，明白他們的想法和感受。
- 給予時間讓家長冷靜。
- 與家長多溝通，讓他們知道自己的出發點也是為孩子設想，然後在互信的關係上提供多些資料給他們，讓他們慢慢接受孩子的情況。
- 回應家長的投訴，但對過分偏激的行為作適當的限制。例如：
  - 家長惡意中傷或侮辱教師，可暫時停止討論，請家長冷靜情緒：「我明白你現在心情不太好，不過我希望大家可以在互相尊重的基礎上討論。無論是什麼建議或安排，最終都是為孩子好。這樣吧，今天我們談到這兒為止，以後有時間我們再談吧。」
  - 家長向教師提出不合理的要求時，教師可清楚表明立場，不要給予模稜兩可的答案令家長誤會，但亦可向家長建議其他解決方法：「黃太，我希望你明白學校會盡一切努力去教好孩子，但是你要求在課堂上要有老師單獨教導小明，這方面我們實在難以辦到，一方面人手不足，而且老師亦要照顧其他孩子。不過我會與其他老師商量，在課堂上盡量給予小明多點幫助和照顧。」

4. 出現情緒問題

有些家長會表現得很擔憂和難過，他們可能會感覺很無助，甚至會怪責自己。

家長回應的例子：

- 過分擔憂 —「老師，我的孩子是否弱智？是否要讀特殊學校？將來能否工作謀生？可不可以照顧自己？」
- 怪責自己 —「其實我也感覺到他學東西很慢。可能因為我經常都要工作，只將他交給傭人照顧，沒有時間教導他。導致現在這樣，全部都是我的責任！」

面對這類反應的家長，教師可以：

- 鼓勵家長表達想法和感受。
- 留意家長是否過分憂慮，假如發現他們將事情看得太過災難化，可以給予正確的資料。
- 留意家長有否過分悲觀，提供成功個案的資料以作鼓勵。
- 提供情緒上的支援，讓家長知道在學校裏教師會盡量關注和協助孩子，令家長感覺有人支持他們面對困難。
- 有需要時建議家長到區內的綜合家庭服務中心 / 綜合服務中心接受輔導。

教師察覺兒童的問題，並向家長建議轉介兒童接受評估，只是為兒童提供協助的第一步。作出轉介之後，教師在課室內仍然要處理兒童的學習、情緒或行為問題，有關這方面的資料，可參考本手冊第五及第六章的建議。另外，教師亦可多向家長了解兒童接受評估或跟進的情況，若發現家長對接受服務有任何疑慮或困難，可鼓勵家長聯絡負責跟進的機構。有需要時，教師亦可在家長同意下聯絡有關機構了解情況。

建議家長接受社會服務

若發現兒童的問題與家庭因素有關，教師可建議家長到居所附近的綜合家庭服務中心 / 綜合服務中心尋求專業人士的協助。教師亦可與區內中心聯絡，多了解他們的服務性質和範疇，以便向家長作出建議時能提供相關的資料。若學前單位有參與提供社工服務的先導計劃，老師也可尋求相關社工的協助。

不過，很多家長都會對披露自己的家庭問題或接受社會服務顯得比較抗拒。總括來說，家長是否願意接受服務，要視乎他們對問題的看法和當時的心態正處於哪個階段。教師需要根據家長的情況，給予適當的反應，盡量鼓勵及幫助他們。

1. 家長不認為有問題存在

例子：教師發現家長在管教方面出現問題。家長的回應：
「陳老師，你不明白，我的兒子很頑皮，不打他和罵他的話，他不會聽我說，要打痛了他，他才會聽話！」

面對處於這個階段的家長，教師可以：

- 與家長建立互信的關係，讓他們感到教師也是想幫自己：
  「孩子頑皮的時候，的確令人非常生氣。我也明白你很愛錫孩子，很想教好他。其實我們作為老師的亦一樣，所以我想與你討論一下，看看怎樣教導孩子更為有效。」

- 提供相關的資料以提高家長的意識，讓他們認清問題的情況：
  「小孩子頑皮的確需要教，但不需要用打罵等方法。專家亦指打罵只可暫時解決問題，長遠來說根本不能教好孩子，不單只傷害到孩子，還會破壞你與他的關係。我這兒有些關於管教的資料 / 書籍，你可以帶回家閱讀一下。」

  可向家長派發《衞生署家庭健康服務 — 研習班及健康講座》或《3P親子「正」策課程》資料單張，可在以下相關網頁下載：
  http://s.fhs.gov.hk/ub3ml 及 http://s.fhs.gov.hk/43j5e

- 引導家長與一般正常情況比較：
  「其實管教孩子不一定要用打罵等方法，很多其他方法亦非常有效。你有否聽其他家長提過，或留意其他家長怎樣做？他們通常用什麼方法管教孩子？」

- 給予時間讓家長慢慢思考和接受，有機會再與家長討論：
  「我明白一下子很難改變想法，不要緊，你回家再慢慢想一想我們談過的內容。如果你有任何疑問，或想找人傾談，可以再與我聯絡。」

2. 家長發覺問題存在但從沒考慮解決

例子：教師發現家長的婚姻可能出現問題。家長的回應：
「我與丈夫之間的事，怎麼方便對外人說！即使說了也沒有用，社工又怎能幫到我們！」

面對處於這個階段的家長，教師可以：

- 先了解家長為何有這種想法：
  「你是否有任何擔心或顧慮？」
  「為什麼你認為說了也沒有用 / 為什麼你覺得社工幫不了你？」

- 若家長認為其他人幫不了忙，或認為問題無法改善，可提供成功的例子：
  「其實我亦遇過有類似婚姻問題的家長，他們接受輔導之後，不單只情緒得到紓緩，社工亦教了他們一些夫婦之間溝通和相處的技巧，令他們的感情改善了不少，家庭生活亦更加和諧。」

- 若家長怕被人標籤為有問題，可糾正他們的誤解：
  「其實約見社工和接受輔導是很普通的事。況且中心不單只提供輔導服務，亦有開辦不同類型的家庭活動和興趣班，很多人都會報名參加。所以到中心並不代表一定有問題，不會給人標籤的。」

- 若家長提不起動機，可引導家長聯想理想的情況。若家長認為問題自然會解決，可引導他們想一想實際的可能性：
  「有否想過如果有一天你現在所面對的問題減輕了，你的心情會怎樣？你和家人的相處又會怎樣呢？」
  「孩子現在還這麼小，將來還有很長的日子呢！早日解決問題，對你和孩子都有好處。」

- 若家長不願接受服務，不要強迫，因為會弄巧反拙。可給予時間讓家長慢慢接受：
  「假如你現在不想接受服務也不要緊，我這兒有些介紹中心資料的單張，你拿回去有空的時候閱讀一下。如果你有任何疑問，或想找人傾談，可以隨時與我聯絡。」

可向家長派發《綜合家庭服務中心》資料單張，可在此網頁下載: www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_family/sub_listofserv/id_ifs/

3. 家長正考慮接受服務

正考慮接受服務的家長會處於十字路口，他們一方面知道問題的存在，希望能有方法解決，但另一方面對於接受服務仍有顧慮，故此猶疑不決。

例子：教師發現家長有家庭糾紛的問題。家長的回應：
「我也明白我和丈夫經常吵架，會影響到孩子，我也希望有人能夠幫助我們。但我不太了解約見社工的情況會是怎麼樣，我又怕丈夫知道了會不高興。」

面對處於這個階段的家長，教師可以：

- 與家長客觀分析接受服務的利與弊：
  「找社工幫忙的話，你不開心的時候都可以有人聽你傾訴。你亦可參加中心提供的活動和小組，既可以發展自己的興趣，亦可結交多些朋友。」
  「不過面見社工的時候，他可能會向你了解家人的情況和資料，因為他亦要先明白你的情況，才能想方法去幫你。」

- 提供成功個案的例子，進一步加強家長尋求協助的決心：
  「我亦見過其他家長約見社工之後，情緒得到紓緩。孩子到中心又可以參加不同的活動，他們亦開心了不少。」

- 若家長提出疑難或接受服務的阻礙，可與他們商討解決辦法：
  「如果你約見社工的時間，沒有人替你看管孩子，你可以嘗試聯絡區內的互助幼兒中心或暫託幼兒服務，我這兒有些資料單張給你參考。如果你因為要約見社工，要晚一點來接孩子放學，學校和老師亦可以嘗試盡量配合，替你暫時看管孩子。」

  可向家長派發《日間幼兒服務》、《互助幼兒中心服務》、《暫託幼兒服務》或《延長時間服務》資料單張，可在相關網頁下載：www.swd.gov.hk/tc/index/site_geoinfomap/page_cysmap/

- 給予時間讓家長思考和作出決定。

4. 家長初步決定接受服務

家長可能已初步決定接受服務，但仍未有具體行動的計劃，有些細節問題仍需進一步的建議和協助。教師可以：

- 提供相關資料，例如區內綜合家庭服務中心 / 綜合服務中心的地址、電話及地圖或提供兒童託管服務機構的資料等。
- 盡量提供有關中心及服務的資料，例如中心的環境如何、提供哪些服務、面見社工的手續和程序等，讓家長有心理準備和概括印象。
- 與家長商討具體的行動計劃，例如什麼日子或時間到中心比較方便、中心的位置、可到達的交通工具及兒童的託管安排等，讓家長更容易採取行動。
- 讚賞家長接受服務的決定，並鼓勵他們採取行動。
- 提醒家長有需要的話可請教師協助。

5. 家長已經接受服務

即使家長已經接受服務，仍然有可能中途放棄。教師可以：

- 主動與家長溝通，找機會跟進他們的情況。
- 留意家長有否遇到任何困難、是否需要協助、孩子在校內是否需要特別的安排以作配合。
- 讚賞及認同家長的決心和努力。