

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。

一、與家長溝通時要留意的地方

措詞要簡單清晰	<ol style="list-style-type: none">1. 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。2. 比較好的表達方法，是直接描述兒童的學習或行為表現。 <p>■ X 「小明可能有過度活躍症，最好轉介去見醫生。」</p> <p>■ V 「小明上課時經常離位，又不留心聽書，我提議轉介他到，讓醫生看一看他的情況。」</p>
回應對方的疑慮	<ol style="list-style-type: none">1. 不妨多聆聽家長的觀點，理解他們的想法。2. 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。 <p>■ 家長：「你說小聰的學習能力比較弱，即是指他智障嗎？將來是否要讀特殊學校？」</p> <p>■ 教師：「小聰的學習能力比較弱，並不等於智障，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。」</p>
強調共同的基礎	<ol style="list-style-type: none">1. 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。2. 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。 <p>■ 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要他轉校！」</p> <p>■ 教師：「請你明白我建議孩子見醫生，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。或許你可以再花點時間考慮一下。」</p>

<p>尊重對方的想法和選擇</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 若家長拒絕作出轉介，亦不要強迫對方。 2. 給予多些時間和資料，讓家長慢慢了解兒童的情況。 <div style="border: 2px dashed black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>■ 家長：「我絕對不會帶我的孩子去見醫生！」</p> <p>■ 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資料，你有空的時候可以閱讀一下。如果你有任何疑問，歡迎你隨時與我們聯絡。」</p> </div>
<p>留意非語言的表達</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 與家長談話時，亦要留意自己非語言的表達： <ul style="list-style-type: none"> ● 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。
<p>留意自己的情緒反應</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 溝通時要留意自己的情緒反應，盡量保持平靜。 2. 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。 3. 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。 4. 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。

<p>怪罪教師</p>	<p>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。</p> <p>「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！」</p> <p>面對這類反應的家長，教師可以：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 首先要平心靜氣，千萬不要與家長爭辯，令事情越鬧越僵。 2. 嘗試易地而處從家長的角度出發，明白他們的想法和感受。 3. 給予時間讓家長冷靜。 4. 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。 5. 回應家長的投訴，但對過分偏激的行為作適當的限制。例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 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。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：「黃媽媽，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。」
<p>出現情緒問題</p>	<p>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。</p> <p>過分擔憂 — 「老師，我的孩子是不是智障？是否要讀特殊學校？將來能否工作謀生？可不可以照顧自己？」</p> <p>怪責自己 — 「其實我也感覺到學東西很慢。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！」</p> <p>面對這類反應的家長，教師可以：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵家長表達想法和感受。 2. 留意家長是否過分憂慮，發現他們將事情看得災難化，可以給予正確的資料。 3. 留意家長有否過分悲觀，提供成功個案的資料以作鼓勵。 4. 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。 5. 有需要時建議家長到相關支援處接受輔導。