

# 結出美麗的果子：家長輔導工作的要素

臨床心理學家譚永璧

## 引言

六月份一個溫暖的下午，跟中心園長及兼收老師詳細討論幼兒的情況及進行初步課堂觀察後，我便與兼收老師一起接見一名學童的母親，進行了一小時多的面談。坐在我對面的是一位單親媽媽—梁太。她一臉含蓄，態度有點兒拘謹，眼神疲累及無奈，似有千言萬語無從啓齒。經老師介紹後，我們開始討論有關她患過度活躍症的孩子—偉偉在中心的情況。偉偉這幾星期容易激動，不時鬧情緒，而且多次無故打罵小朋友及老師，甚至推翻課室的玩具，對課堂造成滋擾。經詳細詢問後，學童母親才透露本身已有好一段時間沒有遵照醫生的指示，讓偉偉服用減低過度活躍症狀的藥物。原來她打算待孩子三個月後升讀小一時才開始給他服藥，以免增加他對藥物的抗藥力（drug-tolerance），減低藥物的功效。此外，患有狂躁抑鬱症的母親也跟孩子一併停藥，她嘗試自行判斷自己的病況，在覺得需要時才服藥。結果，在餘下的面談時間，我和兼收老師與梁太的討論焦點，便由針對改善學童的情緒行為問題，轉到探討家長的焦慮以及糾正她對病情的誤解。

在跟進工作方面，筆者主要就學童個人因素、中心環境及家庭因素三方面提供建議。學童個人因素方面，除了要讓偉偉盡快服藥控制病情外，協助紓緩其情緒也是刻不容緩的。筆者建議老師運用情緒卡，引導學童分別繪畫最近令他感到喜、怒、哀、樂的事情，然後引導學童詳細解釋圖畫所表達的遭遇和感受。透過配合語言及非語言的媒介，進一步協助學童擴闊情緒表達的空間。在中心環境方面，幼兒園特別設有一個靜思角，讓學童能夠在安全及舒適的環境下冷靜及紓緩情緒。另外，老師亦採用小組形式分組，並特別設計一些有講求合作和分享的活動，幫助偉偉學習與人相處和溝通，藉此減少他與班中學童衝突的情況。至於家庭因素方面，筆者認為梁太的焦慮情緒及教養方法，對偉偉的行為有直接影響。偉偉的案例顯示，採用家長輔導配合學童個別輔導（IEP）及藥物治療，可較深入及徹底改善學童的情況，以及提供較全面的幫助。

筆者發現，當兼收老師在輔導問題較複雜（如家庭背景、教育水平、身體或精神健康等）的家長時，會感到十分吃力，有時甚至束手無策。其實，輔導的過程並不輕鬆，而改變家長固有的思想，更非一朝一夕可以成功。研究結果顯示，如輔導要取得成功，輔導員的知識及技巧只佔三成，其餘七成卻是輔導員的正面態度！筆者希望以偉偉的個案作為例子，配合富有經驗的園長和兼收老師的處理方法，再加上筆者探訪中心的建議及輔

助資料的收集，歸納成家長輔導工作的一些重點與老師分享，以供兼收老師參考之用。

## 耐性

很多轉介接受兼收服務學童的家長，在接受服務前仍未能完全接受孩子的弱能問題，對孩子的特殊需要亦感到憂慮。因此，在輔導初期，老師和家長對學童的特殊需要有不同的理解，情況十分普遍。所以，老師在輔導家長的過程中，額外的耐性是相當重要的。耐心聆聽家長的憂慮和明白他們的想法，對日後家校合作會有不少的幫助。就偉偉的個案而言，在輔導梁太的過程中，園長及老師確曾付出不少時間和耐性了解家長的需要。梁太起初不大願意說話，態度較為保留，對於自己的鬱結不是搖頭嘆息，就是淚流滿面。由於梁太在一個背景複雜的家庭長大，過往積累了不少負面經驗，以致她要鼓起很大的勇氣，才能開放自己信任和接受他人的意見。經過園方同工耐心的輔導，以及不同專業支援的配合，梁太開始意識到，若要偉偉在行爲及發展方面進步，她必須先放下自己固有的定見和接納中心同工的意見，才能有效爲自己及孩子的問題對症下藥。

## 尊重

除了耐心聆聽，尊重家長的態度亦是輔導工作不可缺少的要素。要了解 and 尊重家長的感受，工作人員就必需留意，家長和兼收老師在照顧學童方面擔當不同的角色，而且在協助學童的技巧方面也有很大的分別。幼兒工作人員受過專業訓練，對幼兒的生理、心理成長過程有較全面的認識。另外，由於他們在工作上常與有不同特殊需要的孩子接觸，在照顧他們方面有更豐富的經驗。反之，家長面對有特殊需要的子女時，往往因爲缺乏經驗而束手無策。由於未接受過特別訓練，一些家長傾向把自己父母用過的教養方法套用在子女身上。此外，父母雙方往往未能協調教養方式或者無法配合中心的訓練方法，以致破壞訓練學童方法的一致性。因此，工作人員在輔導家長時要避免使家長認爲老師強硬地要求他們改變固有的思想和做法。相反，十分重要的是，工作人員必須使家長感到受尊重，才可令他們在安全和信任的環境中改變，以達致較理想和持久的效果。

在輔導梁太的過程中，中心同工了解到童母自幼生活在一個傳統觀念甚重的家庭，所以面對婚姻出現的轉變，以及要接受自己單親家長的身分，對她絕對不是易事，在很多生活細節上都需要重新適應。透過尊重和真誠的輔導態度，園長和老師令家長感到獲得接納，使她能夠放下心理包袱，重新學習教導孩子的方法，積極面對困難。

## 同感

**同感 = 感同身受**。同感有別於同情。同情着重情感的表達，是一種強者施予弱者的姿態。長期對受助者表示同情反而會削弱對方的自尊及自信心，嚴重者更可能使受助人產生倚賴的心理，在輔導的過程毫無幫助。相反，同感是促進輔導成功的關鍵。同感包括理性分析及情感交流兩部分，輔導者一方面要設身處地感受和體會當事人的困擾，另一方面，亦要客觀分析困擾的原因（林孟平，2003）。研究結果指出，假如輔導員有適當的同感態度，可加強當事人的自覺性及自我了解，有助提高日後解決困難的能力。

在梁太及偉偉服藥的問題方面，園長及老師一直保持正確的同感態度。她們一方面讓家長感到獲認同，讓她知道她的憂慮是可以理解的。另一方面，同工亦在輔導的過程中向她清楚解釋，如果母子二人得不到適當的治療，長遠會帶來什麼負面的後果。

現舉例如下：

老師：梁太，最近偉偉在學校不太合作，容易激動和大發脾氣，還試過無端端打罵小朋友和老師。不知偉偉最近在家有無合作服藥呢？

家長：我已經無俾藥佢食啦，你知偉偉就快升一年班，我擔心佢現在一直食藥食到純晒，響小學唔聽話就麻煩。我打算到時睇情形再俾翻佢食。

老師：**我都感覺到梁太你嘅憂慮**。升小學對細路仔真係一個關口，家長一定想小朋友一切順順利利。

家長：係呀！我唔想佢響小學上堂唔聽話聽唔到書。我打算到時至俾番藥佢食。

老師：**媽媽真係好擔心偉偉的情況**。不如我們用少少時間傾吓點樣做法對小朋友比較好，希望對佢升小學有幫助，好嗎？

家長：好呀！

經過老師耐心聆聽、尊重、認同和理性分析後，梁太能欣然接受園方的意見，這對她日後繼續積極幫助學童亦有正面的作用。

## 積極鼓勵

在兼收家長的輔導工作中，除了評估家長有否掌握正確的教養方法及家居訓練的竅門外，我們也值得探討家長的壓力有否得到適當的紓緩。很多兼收學童母親的支援網絡比較狹窄，她們很多是全職家庭主婦，社交機會較少，當中有不少是從內地來港定居不久的新移民。由於他們的生活絕大部分集中在照顧有特殊需要的幼兒身上，孩子的學習進度難免會直接影

響她們的情緒。尤其是當其他家庭成員忙於工作或不理解學童的情況時，身為孩子的主要照顧者，童母的壓力便愈見沉重。

以偉偉的個案為例，梁太的性格較悲觀，再加上受到以往一些不愉快的經歷所影響，使她不喜歡與人交往，而且身邊可信任的朋友很少，人變得愈來愈畏縮。爲了紓緩梁太的壓力及幫助她重建自信，園方積極鼓勵她參加幼兒中心的活動。結果，梁太願意參加不同的活動，例如家長教師聯會舉辦的家長研討會。另外，梁太亦加入了幼兒園的義工行列，在外出參觀時協助老師帶領學童。透過參與這些活動，童母的生活圈子得以擴闊，自信心也隨之而增強，使她更願意與園方合作，在處理孩子的問題上有更好的配合。

## 結語

新的學年開始了。筆者與幼兒中心園長討論把偉偉的個案列入本個案實錄時，收到一個令人十分振奮的好消息。原來梁太曾特地致電中心道謝，高興地告訴園長及老師偉偉的近況。孩子升讀小學一年級後的表現十分穩定，不但沒有發脾氣，而且更獲老師選爲班長，他還在上學期的考試中考得全班第六名呢！兼收老師補充說，他在偉偉升讀小學後的一次特別家訪中知道，孩子已能夠控制自己的行爲。經醫生診斷，偉偉暫時無需服用藥物！兼收老師還見過偉偉靜靜地坐在一角做功課，不用母親操心。此外，梁太的情緒亦較前穩定得多！筆者亦希望在此回應梁太的道謝—能夠見證孩子不斷進步，不但是前線工作人員的心願，更是他們工作的動力和最大的滿足感。從偉偉的個案中，筆者再一次體會到家校合作及家長輔導的重要性，其影響雖然未必能在學童幼兒期即時收效，但正面的信息卻會長留在家長的心裏，到了時候，它會不知不覺結出美麗的果子來！

## 參考書目

- 林孟平，2003，<<輔導與心理治療>> 第十五版，香港：商務印書館(香港)有限公司
- 編譯組與社會研究中心編譯，1982，<<中譯心理學詞彙>>香港：中文大學出版社