

125-140

捌、家長輔導篇

捌、家長輔導篇

(一)特殊兒童帶給家庭的影響

家裡有特殊兒童，對家庭的成員來說，心情很複雜，尤其父母，常懷有罪惡感、依賴、拒絕、焦慮。有的家人知道家裡有殘障的人，顯得悲哀傷痛，必須一段時間的適應，才能慢慢接受既成的事實。

1. 父母婚姻的威脅

由於父母親的情緒受到很大的打擊，往往身心調理有很多的危機，因此離婚率，高於一般正常的家庭。

2. 醫療費用不貲

殘障兒童的養育，需花費很多的醫療、復健、輔助器材的購置，也需較多人手的生活照顧，以及教育輔導與經濟規劃，家長負擔較重。

3. 手足相助

有的父母教養殘障兒童，一肩擔負，非常辛苦；有的父母關注特殊兒童的需要，而忽視了其他正常子女的需求，使得兄弟姐妹情緒受到干擾，親情受到忽視，心生怨懟。家有特殊兒童，全家每一個人均得分擔家務，伸出援手，幫忙自己的手足，全家團結一致，面對挑戰，克服困難。

4. 質疑再有子女

有的父母會儘快懷孕，證明自己有能力生產正常子女；有的家長會擔心自己無法全力照顧特殊子女；或萬一再生一個殘障子女，質疑是否要再生育子女。

(二)家長對於殘障子女的態度

由於家長接納殘障子女的程度，和面對特殊兒童期望有差

異，產生的教養態度不一致。例如：

1. 密切聯繫

有的父母，逆來順受，坦然接受障礙子女，願意和老師保持密切的聯繫，針對孩子問題，肯共同討論，期許解決難題。

2. 事事干預

有的父母對特殊子女期望很高，寵溺要求甚多，喜歡尋找權威資深的醫護或教育人員依附指導，常不滿意特教老師的服務，凡事挑剔，日積月累，影響教師的士氣。

3. 冷淡孤立

有的父母不能承認自己孩子是殘障，對於特殊班教師的造訪，往往態度冷淡。非不得已，不參加特殊教育的親職活動，帶給老師無力感的沮喪。

4. 畏縮被動

有的父母以為生養殘障子女，是前世的欠債，今生的負擔。對於殘障子女的教養，表示不可救藥的無奈。有的放棄教養，任其自生自滅，不願意費心血，教養殘障子女。

5. 逃避責任

有的父母明知自己孩子殘障，但對孩子教養常口是心非，拒絕接受親職教育。謊稱工作忙碌、家中有事，推拖出席。有的家長因家有殘障兒女，飽受親戚奚落，倍受鄰居異樣眼光，逃避現實，放棄責任，任憑特殊教師鼓勵，亦無動於衷，拒絕參與。

(三) 體諒特殊兒童父母的困境

1. 接納家長情緒

特殊兒童的父母，均有著焦慮恐慌、四處求醫、期望改善、求神問卜、面對現況、接受特殊教育、結合家長力

量、期望社會福利之心路歷程。因此特教老師要坦然接納家長內心難以言喻的心酸，肯定他們曾經做過的努力，理性尊重家長抉擇，協助家長渡化危機為轉機。

2. 肯定家長的辛苦

天下的父母都是疼愛自己的子女，教師要同理家長照顧殘障子女的苦心。在專業知能的付出中，分擔家長的憂勞，分享他努力的成果，攜手同心，共負教育責任。

3. 讚美兒童優點

很多家長不喜歡老師家庭訪問，因為教師總是訴說學生之缺點，家長疏忽的不是，直言不諱，令人不能面對教師的數落。教師宜找出學生之具體優點，讚美兒童的表現，肯定家長的辛勞，化解家長的防衛，而願意與教師共謀良策，幫助兒童成長。

4. 多用間接語氣

和家長未建立良好的關係前，教師給建議，宜多用間接語氣，和家長溝通意見，分析兒童問題，運用教育專業知能，提供家長決定參考。

(四) 瞭解家長的需求

孩子誕生前，家長總是抱著熱切的期待，盼望子女是龍是鳳，活潑又可愛，諸多因素而造成子女殘障，其內心的掙扎令人同情。所以特教班教師要體認家長的需要，積極提供適性的教育方案，做最好的教育服務。下面略述家長的可能需要：

1. 心理輔導

協助家長面對現實，接納殘障女子，克服挫敗的情緒，重整教養子女的信心。

2. 教育輔導

提供諮詢資料，讓家長瞭解殘障兒童各階段的發展，及成長可能伴隨的問題。教養及訓練子女的生活自理，促使「教養有道，天無枉生之才」成真。

3. 社會服務

家長極需醫療、訓練、輔助器材，安置子女機構的資訊或支援，特教教師應主動提供協助或轉介服務。

(五) 家長諮商技巧（根據台北市立師院熊嘸教授的看法）

1. 諮商員應具備的特質與態度

(1) 諮商員必備的特質

① 真誠：教師和家長會談，指導兒童學習，要表裡一致，言行如一，出於自發的真誠，分享家長兒童的快樂，也分擔他們的痛苦。

② 尊重：尊重家長自我選擇，自我決定，並且無條件接納家長的獨特性。

③ 敏銳：

能很客觀的分析問題；理性的處理事件；很快的掌握重點；釐清癥結；化解困惑。

(2) 諮商員應有的態度

① 自我肯定：能明確地表達自己，適度地開放自己，尊重他人，讓家長產生高度的信賴。

② 理情調適：待人感性，論事理性，使感情和理性制衡發展得體。

③ 幽默：諮商過程是嚴肅的探討，但如能有幽默感來潤飾，可以緩和進行的氣氛，增加家長的吸引力。

2. 常用的諮商技巧

(1) 傾聽

① 傾聽是一種專注的行為，代表尊重、關懷、接納，對方問題的了解。良好的傾聽是諮商的知覺體系的

表現，不僅用耳、也要用眼、用心去聽，以接納當事人語言及非語言的訊息。

- ②傾聽者完全尊重當事人說話的權利，使當事人在說話的過程中，得以整理自己的思緒。
- ③傾聽對當事人是最好的增強物，也是尊重的最佳模式，使當事人在接受諮商時，得以發展自尊與自信。
- ④傾聽者是當事人情緒的垃圾筒，讓當事人情緒可以淨化，產生心靈的釋放，減輕心理的負擔。

(2)專注

- ①諮商的環境必須安靜、溫暖、舒適，但布置宜單純、避免當事人分心。坐位安排適於談話，讓人覺得溫馨舒適，能放鬆自己。
- ②諮商員面向當事人，保持開放性的姿態，如眼神有良好的接觸，身體向前微傾，姿勢自然輕鬆，使當事人覺得有人和他在一起共同奮鬥。
- ③肢體語言：是指身體的語言及非語言的訊息，例如說話聲調的高低、語氣快慢強弱、結巴、停頓等表示。
- ④語言訊息：有效的傾聽不僅專注說話內容，也專注身體語言訊息是如何的修飾說話內容。一個有效傾聽者的專注，正如同照相機的焦距與顯微鏡的觀察力，自然地捕捉到任何隱藏或微小的訊息。

(3)澄清

- ①語意澄清：當事人的思路往往零散破碎、隱晦不明；當事人表達能力亦往往不能說清楚事件。澄清的技術在於協助當事人整理零亂、矛盾、複雜的思緒，並助其清楚地、具體化表達出來。讓當

事人思緒單純化，問題明朗化。

- ②感情澄清：幫助當事人表達自己未說出的感覺，以及隱藏壓抑的情緒表露，進而達到情緒宣洩與情緒淨化的作用。
- ③問題澄清：諮商關係的發展往往始於當事人對問題的陳述，但當事人的問題經常是錯綜複雜。要幫助當事人澄清問題，找出環境的因素或內在的困境，並把主要的問題及次要的問題逐條列出，才能針對問題，決定諮商目標及諮商策略。
- ④價值澄清：藉諮商的過程引導當事人對自己的信念、情感、行為作自我分析、自我反省，釐清自己價值混淆、衝突的部份，進而建立新的價值觀念。
- ⑤問題解決方式的澄清：幫助當事人以創造性、開放性的態度，來探討問題解決的方式，並且很具體地用明細表列出。

(4) 引導

諮商不是二人漫無目的的聊天，亦非諮商員專橫獨斷的審問，有一定過程及脈絡；既定的方向和目標依循。要滿足當事人對諮商過程的需求，諮商員要用適切的引導技術。

- ①發問技術：在諮商過程，對不明的事物，需用發問技術來增進彼此的瞭解，也可以打破沉默和不明情境的尷尬，而深入討論。發問時宜多用開放問句，單一問句、間接問句，使人明白、容易。
- ②具體化技術：若對問題的表達敘述含混籠統是無法擬定諮商目標，諮商員要真正了解當事人，必需善用發問技術，以引導當事人對其特定的感覺、經驗與行為，作具體的描述。

(5) 自我表露

諮商員在認定自己的經驗對當事人有所幫助的情況下，適當地將自己類似的感覺、經驗、行為和當事人分享。次數不宜太頻繁，可達到很多的效果。自我表露的技巧：

- ①是對當事人真誠與信任的具體表現，可以縮短彼此之間的心理距離。
- ②可以突破諮商員的角色限制，讓當事人體會到諮商員也是人，也有過和自己類似的經驗，更容易產生同理心。
- ③諮商員將類似經驗以正向的處理問題過程，加以表白，能產生激勵與啓示的作用。
- ④諮商員的自我開放，對當事人無形中建立很好的模式，在往後諮商過程中，也可能會用更開放的態度來表露自己。

(6) 面質

面質是一種同理心的表現，諮商員基於對當事人感覺、經驗和行為的深度了解。邀請當事人正視阻礙自我發展的矛盾與衝突。通常使用狀況如下：

- ①當事人表現不一致時：如內在與外在的不一致，或理想與現實之間不同步。
- ②扭曲：每個人難免用合理化的作用保護自己，過分的合理化就是扭曲了。諮商員幫助當事人處理扭曲的觀點，提供合理客觀的參照架構，讓其酌情選擇。
- ③針對當事人的詭計：有些人們為了自尊、逞強、或掩飾自己的弱點，進行放煙幕的詭計溝通方式。有時會構成表面在溝通，實際不僅無法達成目的，

甚至彼此更形疏離。

- ④逃避：人為了怕痛苦，往往要逃避一些真正問題，把責任推給別人或環境，不敢勇敢面對或承擔後果。諮商員要讓當事人自己面對，並且鼓勵他、支持他，不致於處於孤立。

(7)同理心

同理心是諮商員以高超的敏感度，真正捕捉到當事人內心的想法與感受。諮商員走進當事人內心的深處，不僅能傳達出當事人明顯的思想與感情，也能反映出他內心隱密，表達不出的訊息。

諮商員必須經常不斷地訓練自己對人對事的敏感度，培養人溺己溺、人飢己飢的胸懷，以及為別人設身處地著想的處世態度。

- ①同理心是諮商技術極致表現。
- ②針對當事人個人經驗的獨特反應。
- ③超越是非善惡，不做任何價值批判的反應模式。
- ④在情緒澄清或反映前，不作任何建議，讓當事人的情緒自由奔放。
- ⑤同情心是止於情緒認同，可能迷失自己。

同理心是保持客觀性、冷靜與理性、綜觀全面。

(六)親職教育的實施

1.和家長有效的溝通技巧

- ①不以自己的層面衡量家長：教師往往以自己的生活背景和經驗做為衡量學生的標準，忽略了學生成長的歷程和個別差異。老師應視學生的能力訂定期望水準。
- ②站在殘障兒童父母立場看問題：學生無論在課業上或行為上出現適應欠佳時，教師會直接的想尋找家長的配合，但有時並未能如願。我們教師應該設身處地的

為家長想一想，他們是否有不得已的難處苦衷，親師如何溝通，才是解決問題的癥結。

③做好溝通準備工作：溝通前搜集家長的資料，如家長的教育程度、思考模式、生活習慣、特殊個性、親子關係等資料，教師前往輔導，必然比較順利。

④確定溝通目標：先確定溝通的目標，再慎重選擇溝通的對象，以及處理問題的優先順序，擬訂好計劃再和家長溝通，目的得以順利達成。

2. 協助家長瞭解子女殘障程度和需要。

大多數在家教育的兒童，都有嚴重的生理或智能障礙，希望家長能正確的瞭解自己子女殘障的程度和原因。如：

①腦傷的程度：傷到什麼器官或區域，或者是多重障礙兒童，如何補救教育。

②肌肉骨骼問題：讓家長熟悉如何協助子女醫療重健，或是請求轉介或訓練。

③威脅生命的狀況：兒童隨時有突發的生命危險，家裡應準備緊急電話號碼、醫生用藥、急救設備、醫護知識，以供不時之需要。

④重病的配合措施：生理罹患的醫療診治、教學的良好環境的設置，都得整合良好，讓兒童得到恰當的醫療與教導。

⑤心輔服務：重病或行為不良的子女，不能一如常人兒童接受義務教育，通常家長和子女都需要心理輔導，和諮商服務，再克服內心的不滿足。

3. 規畫子女的生涯

人人對未來都充滿理想，但時空移轉，年齡變化，能力發展就會不斷的調換，從長計議配合現況，認識自

己的身心發展，預定未來遠景的目標，擬訂達成的步驟，按步就班的增進子女的能力、豐沛生命的力量、領受成長的喜悅、生命的光輝。

4. 教學的推展

在家教育的學習，家長要安排有利的情境，設計每天教學的程序，進行規律的學習生活，指導課業，增進文化刺激，達成在家自學的成果。

5. 行為改變技術的運作

生活習慣的培養，良好知能的成長，必須行為改變技術的運作，才能事半功倍，其方法如下

- ①確定行為目標：分析終點行為的具體目標，訂定客觀可行的評量。
- ②釐定行為基準線：透過父母或老師行為的評量，分析目前行為狀況，訂定出行為改變的基準線。
- ③安排有利的情境：設計安全、溫暖的學習環境，減少衝突抗爭的行為，導引期望行為的出現。
- ④選用適當的增強物：選擇適當的增強物，消滅可能遏阻的因素發生。
- ⑤逐步養成行為：期望的行為，逐一反覆出現，最後聯結完成系列的良好行為。

6. 增進家長有效的親子溝通

有效的親子溝通，必要建立親子心靈互動的橋樑，暢通雙向溝通管道，使用有效的溝通技巧，才能符合教養有道的理想。

(1) 建立親子溝通的橋樑

- ①停看聽的態度：每當孩子興沖沖的奔向父母，興高彩烈的想告訴父母自己的得意事情，父母最好停止手中的工作或家事；定神專注察看孩子的表情動作；

傾聽孩子的言語內容；欣賞孩子的作品；分享孩子成功的快樂，分擔孩子失敗的憂傷。使孩子接收到親情的溫暖，積極奮發追尋理想。

- ②幽默感的培養：中國傳統的父母，大多以高壓權威的手段，管教子女；誤用打是情，罵是愛的關懷；帶給孩子只是敬畏有加，疏離逃避。孩子最期望父母師長語言幽默風趣，化憤怒破涕成嬉笑，讓壓力調整為生活有趣的刺激；運用會心的珠璣語句，改善彼此的關係。

- ③容許孩子說不的權利：每個孩子都是獨立的個體，也都擁有特殊的人格特質，父母刻意的安排，蓄意的決定，不一定得到孩子肯定或歡心。所以父母要瞭解孩子的心理，接受孩子有說不的權利，細心探究孩子說不的動機，背後潛藏的原因。

(2)暢通親子溝通的管道

- ①善用文字或符號：語言溝通聽多了讓子女厭煩，何不轉用文字、符號、圖像、標誌，創告親情交流的契機。例如筆談、書摘、笑臉、哭臉、交通標誌的遵行或禁止，圈勾三角形狀，表示贊許或不可以。有時借用歌曲音符，傾訴彼此心意，以達到溝通的目的。
- ②共同工作：利用共同的工作情境，閒聊幾句，真情流露表示感受；用關懷激勵撤除孩子拒絕防衛；以柔情蜜意感召父母緣，子女福的恩情，而願消弭敵意，接納父母的提攜。
- ③舉行家庭會議：民主法治的能力，得自幼學起，尊重負責的態度要在會議中養成。父母應有民主的風範，分派家庭會議的角色任務，大家尊重主

席的議事，接受彼此慎重的決議，在和諧中爭取權益，在團結中增進家庭的福利。

(3)有效的溝通技巧

①讚美孩子優點：人人都要掌聲的鼓勵，才能倍覺受到肯定。多重障礙孩子，更需別人的贊許，才更有勇氣，接受挫折的挑戰，克服障礙。父母應找出孩子的優點，時時給於激勵，培養孩子向善向上的自我概念，使優點信增，缺點遞減，享受自我實現的快樂。

②尊重孩子的選擇：父母常以孩子小，不懂事為由，自以為是剝削孩子的自主選擇權利，處處皆以自己的期望替孩子做決定。久而久之，養成孩子不能獨立，做事不敢負責，只求依賴父母庇護，親長福蔭。家長應鼓勵孩子遇事自我抉擇，學習對自己行為負責。

③若有疏失坦誠認錯：父母若有無意的疏失，讓子女委曲受氣，父母不妨坦誠歉意，向子女說聲對不起，讓孩子瞭解每一個人都有可能犯錯，互磋互勵，體諒苦心，包容缺陷的不得已。

(4)適當的期望

根據許多心理學家研究實驗，證實人類期望的力量，的確有影響別人行為的魔力，適當的期望會使他人的表現，逐漸合乎我們的心願，甚至符合我們的理想。所以家長宜對殘障子女有合理的期望，例如與子女相處時的氣氛醞釀，面對面反應的差別待遇，學習的標準設定，提供參與機會的多寡，都足以影響兒童的成長。

①氣氛的醞釀：成人常給聰明兒童有特殊的待遇，如

對他們和藹可親，笑臉迎迓，眼神交換，會心溫暖，撫背拍肩，嘉許稱讚。對於殘障遲頓的兒童，有意無意疏離隔絕，冷漠的臉色，拒絕的眼神，無辜飽受奚落。使孩子有著被遺棄的孤獨寂寞，甚至沉溺在自我刺激的傷害或自娛在封閉的幻想中，無法面對現實，跳出心理障礙。

②回饋待遇：親師尊長對於兒童的問答態度，有著差別待遇。成績好的兒童，給予較多的禮遇，成就差的兒童，給予較多的責難怒罵，鮮少和顏悅色，嘉許稱讚。

③差異標準：同為父母生養子女，父母在教養時表面看起來標準一致，實質上都會因人而異。高智商的孩子父母疼愛有加，給予多元艱深的教材刺激，期許成為人上人，為父母揚眉吐氣。對於低智商的子女，則會愛心不在，耐心不足，不花費較多的心血，放諸子女身上。讓孩子放牛吃草，自生自滅，不抱任何希望。

④參與機會

孩子積極主動，父母多會提供較多的參與活動，孩子遲滯被動，則父母也常遺忘子女的需求，減少鼓勵孩子機會參與。因此殘障教師更須開拓孩子發展的機會，擴展多元管道的刺激學習，使孩子在較多的反覆學習中，得到身心的滿足。

(5)多元化的親職教育

在家自行教育學生的父母，較少機會有同儕的學習，特教班教師巡迴輔導時，應多元化的增進親職活動，以培養家長正確的教養態度，使孩子受到妥善的教養與照顧。

- ①父母效能成長團體：組織在家教育家長會和同學會，讓家長學習各種教學技巧、醫學常識和居家護理、生活自理訓練、社會人際溝通等知能，增加父母效能。
- ②手足資源研習活動：家有極重度的兄弟姐妹，需有諸多的人力資源，協助照顧，實施教育。父母時間、精力有限，極要殘障者的兄弟姐妹智慧的資助。因此辦理其兄弟姐妹的研習，讓他們瞭解殘障者的身心理發展，體諒協助的需求，發揮親情友誼，伸出援手支援父母之不足，殘障者之不能。
- ③參觀訪問活動：舉辦在家教育家長參觀醫療和教育、福利機構。增廣醫療的認知、教育的參與、社會福利的權益、諮詢資源的洽尋，以備將來急需時選擇的參考。
- ④舉辦親子育樂活動：在家教育子女，外出機會幾乎微乎其微，若公益團體或政府機構能籌募經費，為這些可憐的孩子舉辦育樂活動，讓他們見見陽光，體驗大自然，接受親情滋養，認識善心群眾，發展社會技倆，都是造福的活動。

(七)教師自我安全的防範

特教老師定期做在家巡迴輔導，常富有熱心，願學生都能快樂的學習，所以非常樂意犧牲時間，奉獻智慧，投注關懷，幫助孩子。

師範教育，均教導教師人性的光明，世界的美好，教師也都一本初衷，赤子心懷，為教育工作盡心盡力。但社會的變遷，隱藏的黑暗污濁，並非人人可明見，為防範自身的安全，建議下列要點，期望教師能確保平安，發揮教育功效。

1. 認識學生居家環境

要巡迴輔導之前，先瞭解學生居家環境，家長生活背景，比較能掌握前往時的準備。有的地區，生活份子複雜，地理位置偏狹；家長生活型態奇特，酗酒賭博令人訝異，教師若要前往，最好不要掛單，能邀集同仁作伴。

2. 定期訪視輔導

有的家庭作息，並非如同公務人員，教育工作者一樣定時有律。能與家長約好時間，安排空閑，前往輔導，比較安全有效。若遇特殊緊急狀況，最好爭取時效儘速報警求援處理。

3. 注意自己形象

教育人員，衣著宜樸素大方，言談要穩重端莊，做事要掌握教育方向，謀取家長的敬重信任。不必穿著名牌炫耀，不可暴露招搖，不受邀宴禮物，不收額外費用，保持為人師表的良好風範。

4. 防身器材的準備

防人之心不可無，防身器材有備無患，單身前往巡迴輔導時，若能懂得防身術，備有哨子，噴霧器或其他的防身器，以備不時之需，加強自己身心的安全。