從《心中的小星星》看特殊生轉介的親師溝通技巧

蔡君萍
新北市八里國小特教教師

一、前言

《心中的小星星》（Taare Zameen Par）是一部 2007 年的印地語電影。劇中的伊桑是一位有讀寫困難的孩子，面對同學的恥笑、師長和父親的指責，他用逃學、藏考卷、搗蛋和打架等偏差行為來掩蓋他學習上的挫折。有一次，父親無意間發現伊桑因逃學而偽造的假條，大為震怒，並到校和師長們溝通。會談中，教師們的談話內容多半是對孩子負面的評價;會談即將結束時，校方更向家長表示伊桑不正常，需要去特殊學校。因此，家長心中充滿憤怒情緒……。

筆者任教資源班老師已十年有餘。無論是入班觀察、個別化教育計畫的期初或期末會議、專業團隊治療或特殊生編排適性導師會議等，都有不少機會和普通班導師面對面交談或一起與家長開會溝通的經驗。其中，溝通難度最高，也是普通班導師最需要特教老師協助處理的，當屬特殊生轉介的親師溝通。

二、特殊生轉介現況

新北市的特殊生轉介是結合學校的三級輔導制進行。當導師在班上發現疑似個案後，會進行初級輔導，必要時，也會請特教老師介入，提供相關輔導建議。具體的做法有瞭解學生及家庭是否有重大事情發生、調整課程之教材教法、改善學生教學環境運用及教室經營管理策略、建議就醫診斷評估，並進一步治療，及其他可能造成因素之瞭解（張意如，2007）。其中，在教室經營管理策略可以給予特別的或額外的鼓勵支持、安排對他有利的座位、實施同儕輔導、尋找校內資源協助指導、額外補救教學、或針對他的困難教導學習方法或策略……，然後再由導師記錄相關輔導處理措施。假如輔導無效，則填寫教師轉介表。若輔導後，懷疑是特殊生者，則必須經過家長同意後，始得進行後續的特殊教育需求學生之鑑定安置。

因此，特殊生的轉介多由導師主導。導師在特殊生轉介上的角色與責任相當吃重（張意如，2007），也往往必須擔負「烏鴉」的角色，衝在第一線與家長溝通。可以想像的是，當導師提報其子女為疑似身心障礙學生時，家長常因擔心子女被貼標籤，而不願意接受鑑定。所以，要如何中肯的表達孩子的困難，且不會傷害孩子或家長的自尊，並讓家長同意讓孩子做特教鑑定或願意帶孩子到醫院就診等，都是相對艱鉅的任務。如果溝通不當的話，甚至會演變成親師衝突。

根據新北市特殊教育統計年報（2015）統計，一百零四學年度全國國小教育階段身心障礙學生的出現率為 3.4%，然而，若加上不願意鑑定或未被發現的特殊生，身障生的出現率應當高於 3.4%。換言之，每位導師的

班級都必定會有一位以上的特殊生出現，特殊生轉介的親師溝通技巧成了每位教師必修的課題。

三、《心中的小星星》NG (Not Good)示範

《心中的小星星》的伊桑是一個典型的學習障礙學生。在劇中，老師建議家長將孩子轉到特教學校的溝通過程，正是一個溝通不當的示範。家長類型百百種，並不是每個家長對於溝通有衝突時，都會選擇用忍讓的方式處理。如果運氣不好，碰上動不動就找媒體投訴老師的家長，說不定就會讓老師寧願選擇「多一事，不如少一事」的方式冷淡處理。最後，倒楣的還是孩子。

因此，本文根據劇中的親師溝通內容提出修正，並提供可應用的溝通技巧，做為特殊生轉介的親師溝通參考，期望好的溝通能為學生的學習或適當的安置帶來契機。

(一) 《心中的小星星》親師對話內容

甲師 ： 課堂作業和回家作業都不會做，書就像他仇人。讀書寫字對他來說就像懲罰一樣，他寫的英語就像俄文。他故意犯錯，上課從來不聽。

乙師 ： 動不動就要請假去廁所，我渴了，我要去廁所，他的惡作劇嚴重擾亂了課堂秩序。

甲師 ： 看到他的試卷了吧，科科都是零分。

母親 ： 試卷發下來了？

甲師 ： 上週三發下來讓家長簽字的，到現在還沒交。

乙師 ： 你們得注意了，阿瓦斯夫婦。我還正想見見你們。

甲師 ： 看這張數學試卷，三乘九等於三，其他題都沒做。沒人會相信他是尤汗的弟弟。

丙師 ： 阿瓦斯先生。

父親: 在

丙師 ： 這是你兒子第二年讀三年級了，再這樣的話，我也無能為力了。

丙師 ： 可能他有點不正常。

父親 ： 你說這話是什麼意思？

丙師 ： 也許他……，社會上有那些為特殊兒童開辦的學校。

面談散後，開車回家路上。

父親：(憤怒狀態)她覺得我兒子是智障。她覺得我的兒子是變態。

(二) 分析

上述對話中，可以了解親師有溝，卻沒有通。見到伊桑的父母，教師們似乎找到了情緒抒發的出口，一股腦兒就把伊桑的問題行為全部說出來，沒有優點，只有缺點；沒有行為

問題背後的原因及輔導策略，只有問題行為表徵。整個親師溝通氣氛都籠罩在「這個孩子很糟糕」的氛圍裡，當然，伊桑父母的表情也非常凝重。但其中最嚴重的錯誤莫過於伊桑這個孩子就在親師溝通現場，老師當著家長的面，數落孩子的不是，家長和孩子，情何以堪？

從教師角度來看，可能認為家長管教態度不當，推卸應負的教育責任。從家長角度看，教師的態度與語言令家長難堪。在先入為主的偏差觀念下，親師會談最終不歡而散，孩子被主流教育排斥，家長選擇忍讓，轉校。

四、親師溝通技巧

教育的目的是讓孩子發展潛能，實現自我。教師和家長都應該有更好的想法和作法去面對以及處理孩子的問題。張宗義（2011）指出，良好的教師溝通技巧包含用「情況描述」取代「主觀評價」、適時運用「我」訊息、善用同理心等。李佩芬（2008）認為教師當保持正向思維，多運用具體而真誠的讚美。筆者分別針對教師、家長提出建議如下。

(一) 教師方面：保持正向思維，增進教師專業知能與溝通技巧

1. 原則一：保持正向思維

一份發表於《科學人雜誌》的心理實驗發現:人若長期保持正向情緒，會增加思維彈性；反之，負向情緒則容易讓人在解讀事物時，觀點趨向狹隘、偏執（李佩芬，2008）。所以，正向思維是親師合作的基礎。

2. 原則二：增進教師專業知能

教師之所以專業，主要是能理解孩子行為問題背後的原因並提出解決策略。除了普通教育，亦應充實輔導及特教專業知識，若沒有相關的背景知識，可能容易對孩子的行為本身產生誤解，顛倒因果關係。正如劇中老師抱怨伊桑上課從來不聽，故意犯錯，動不動就去上廁所等……。殊不知行為背後的原因是為逃避學障的學習困難，避免學習挫折或同儕取笑。伊桑就讀的學校沒有特教專業知識的老師，當然，也就無法「對症下藥」，因而提出了不適當的安置建議。

3. 原則三：用「情況描述」取代「主觀評價」

不主觀認定孩子的行為是故意的，儘量將情境發生的過程客觀而具體描述出來，避免苛責與情緒性批評。例如老師說伊桑「動不動就去上廁所」，可以改成「英文課要他朗讀或上臺書寫時，他會舉手說要去上廁所，類似的情況，一節課裡，約有二至三次。」因此，客觀具體的描述情境不但有助於釐清問題行為的脈絡，也比較不容易讓教師因誤解學生而產生負面情緒。更重要的，家長不會因教師的抱怨就產生心理上的防衛，造成日後溝通的困難。

4. 原則四：適時運用「我」訊息

運用「我」訊息可以表現出老師的關心與所做的努力，與其說「他的惡作劇嚴重擾亂了課堂秩序」，不如說「我擔心他的行為影響他的學習和人際關係」。一致為孩子好的立場較容易卸下家長的防衛心理，讓家長願意為孩子的學習一起努力。

5. 原則五：善用同理心

天下的父母都是一樣的，無不望子成龍，望女成鳳。何況，當孩子有特殊狀況時，還得承受「養不教父之過」的心理壓力。劇中的老師若能同理家長有心處理孩子的問題，同理孩子學習的挫折，理當不會有上述苛責的言語。

6. 原則六：具體而真誠的讚美

教師宜多鼓勵讚美，認同家長的或孩子的努力。例如「謝謝您為伊桑特地來學校一趟，……」 ，「伊桑很熱心服務，他會主動幫老師擦桌子……」，具體而真誠的讚美是建立良好關係的最佳破冰法寶。

7. 原則七：看重孩子的多元智力

被提出有特殊需求的孩子常被看到的是困難、缺點、障礙，但若是智力正常的學障或自閉症，他們都和一般人一樣，有自己的優勢，甚至是優於一般人的天份。劇中的老師只看到伊桑的讀寫困難，卻忽略了伊桑其他的才能。或許在向家長提起學生的弱勢之前，可以先說說孩子的優點，例如「伊桑有美術的天份，他的調色能力特別好，也很有創意…」，讓孩子不因某些弱勢能力而貶低自己的自信與價值。

8. 原則八：詢問家長的意見

在陳述完以自己眼光看到的情形後，再徵詢家長的想法或意見，這樣才能因勢利導，也是尊重對方的最好方法。劇中的家長對於老師們的批評幾乎沒有任何的提問或追問，充其量，只能算單向溝通。校方若能在陳述完學校的觀察後，進一步詢問家長的意見，然後再提出建議，一方面維護了家長的自尊， 另一方面也可兼顧到孩子的最大權益。

(二) 家長方面：加強親師互動關係，協助孩子適性發展並適當表現對孩子的關愛

1. 原則一：家長應主動參與親師活動，建立良好的溝通管道，加強親師互動關係

大部分的家長會期待老師跟他說小孩的問題所在，而不會注意到平時保持溝通的重要性。預防勝於治療，為了孩子的成長，應要多一些主動積極精神，避免小問題演變成大麻煩。

伊桑的某些逃避行為，如隱藏考卷，翹課，捏造假單等，都是家長事後赫然發現或聽老師抱怨才知道。如果伊桑的父母平時能勤於主動參與親師活動，應該可以敏銳察覺一些蛛絲馬跡，並儘早處理，不至於讓孩子演變成教師們抱怨的對象。

一般而言，家長與老師的溝通管道包含非面對面方式，如聯絡簿、通訊軟體、電話等，以及面對面方式，如家長日、校慶運動會、校外教學等學校活動，家長都可以視情況選擇最適當的溝通方式聯繫。此外，家長也可以積極的進到班級當故事媽媽，這樣不但可以認識孩子的同儕，也可以有更多機會與老師面對面溝通。當父母與老師經常溝通，相處愉快時，無形之中也會增進孩子在校生活的安全感與自我價值。

2. 原則二：了解小孩的興趣性向與能力，協助小孩適性發展

人類的大腦主要分成左右腦，左腦掌管數理和邏輯，右腦掌管藝術和創意。劇中的伊桑雖然有讀寫困難，但他正是一個右腦發達的孩子，不但擁有繪畫天份，更具有極為豐富的想像力和創造力。可惜，伊桑的父親無法接受他的讀寫困難和學業成就，並將其解讀為後天的偷懶與怠惰。為了讓伊桑學好傳統強調的學業能力，父親甚至不惜將他送往寄宿學校，剝奪他與母親及哥哥的聯繫。

哈佛大學心理學家霍華德嘉納 (Howward Gardner) 於 1983 年提出多元智能理論。他認為每個人都擁有獨特的一套智力組合體系。被人們稱爲天才的愛因斯坦（Albert Einstein）也曾經說過：「我思考問題時，不是用語言進行思考，而是用活動且跳躍的形象進行思考。當這種思考完成以後，我要花很大力氣把他們轉換成語言。」

如果伊桑的父親能用多元智慧的眼光看待伊桑，欣賞他的藝術天賦與創造能力，也知道「左腦人」在未來很容易被電腦取代的話，應該就會積極了解伊桑的興趣性向與能力，盡能地協助他適性展才，說不定伊桑就是下一個達文西。畢竟，代替人類邏輯、計算、語言處理和分析等功能而製造的電腦，執行的恰恰都是左腦的工作，想在人才濟濟中脫穎而出，就得把用腦方向轉向電腦無能爲力的創新策劃、綜合判斷等右腦思考模式，這樣才能在競爭激烈的環境中突破困境、出奇制勝。因此，家長更應該了解小孩的興趣性向與能力，並協助小孩適性發展。

3. 原則三：營造溫馨的家庭氛圍，適當表現對孩子的關愛

伊桑的恩師尼康，在伊桑父親拜訪他時，舉了一個非常震撼的例子。尼康說：「在所羅門島上，土著們耕種土地的時候，他們並不砍樹，只是圍著樹喊叫、怒罵並且詛咒。一段時間後，樹就會自然枯萎，完全死於自身的原因。」無疑的，伊桑的父親深愛伊桑，只是他恨鐵不成鋼，也不善於表達對孩子的關愛，怒罵和責打成了他愛孩子的錯誤表現。尼康柔性的提醒伊桑父親，關心該是讓孩子覺得被需要，偶爾也需要擁抱與親吻，並讓孩子感受即使遇到困難或挫折，父母仍會永遠支持相挺，為孩子加油。

伊桑的例子也提醒現代的家長，應該要適當表現對孩子的關愛，營造溫馨的家庭氛圍。例如孩子月考成績不理想時，不要忘了誇獎孩子作答不錯的地方或為考試努力付出的態度，多用正向鼓勵的方式代替責罵與批評。一個不被愛的人，往往也

沒有為自己努力的動力，而真正的關心，是要讓孩子感受到被關愛與疼惜的幸福。

五、結語：以孩子最大利益為考量，互相同理，真誠溝通。

對部分家長而言，要他們誠實面對孩子有學習或情緒上的障礙並不容易，就如同面臨重大疾病一般，在調適期之前，可能得先經歷震驚與憤怒期。良好的親師溝通技巧雖然不能保證一定能達到教師期望家長同意轉介或就醫的目標，但確實能把親師衝突的可能性降到最低。溝通本來就是一個不斷協調，不斷尋求共識的歷程，只要老師能和家長都能以孩子的最大利益為考量，再輔以專業和誠懇的語氣溝通，那就是改變最好的契機。

參考文獻

■ 心中的小星星（2009年9月28日）。**海洋之心**。2018年1月1日取自 https://blog.xuite.net/stillsea/blog/27259846

■ 左腦和右腦的功能分別是什麼？（2010年2月2日）。**林紅吉的部落格**。2018年1月1日取自 https://ross168.tian.yam.com/posts/26748979

■ 李佩芬（2008）。親師溝通3步2招。**親子天下，2**。2018年1月1日取自 https://www.parenting.com.tw/article/5020598-%E8%A6%AA%E5%B8%AB%E6%BA%9D%E9%80%9A3%E6%AD%A52%E6%8B%9B/

■ 張宗義、林嘉珮、邱莉萍、洪靜春、鄭雅尹（2011）。**你好，我也好-教師溝通技巧【Adobe Reader 版】**。2018年1月1日取自 http://www.guide.edu.tw/book/book/book_04.html

■ 張意如、張乃悅、張香如（2007）。級任教師在鑑定與評量的角色及功能。載於侯禎塘（主編），**特殊教育現在與未來**（61-72頁）。臺中市：國立臺中教育大學。

■ 新北市教育局（2015）。**新北市特殊教育統計年報**，9。2018年1月1日取自 https://www.sec.ntpc.edu.tw/Upload/3Info_AdministrativeDownload/157/%E6%96%B0%E5%8C%97%E5%B8%82%E7%89%B9%E6%AE%8A%E6%95%99%E8%82%B2%E7%B5%B1%E8%A8%88%E5%B9%B4%E5%A0%B1%E7%B6%B2%E8%B7%AF%E5%85%AC%E5%91%8A%E7%89%88(104%E5%AD%B8%E5%B9%B4%E5%BA%A6).pdf

■ Aamir Khan. (2007, December 21).Stars on earth. Retrieved from https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%BF%83%E4%B8%AD%E7%9A%84%E5%B0%8F%E6%98%9F%E6%98%9F