

幼兒接受評估前的親師溝通

戴曉雯

桃園市平鎮區新勢國小附設幼兒園教師

國立臺北教育大學幼兒與家庭教育學系在職專班研究生

郭葉珍

國立臺北教育大學幼兒與家庭教育學系副教授

一、前言

0~6 歲的幼兒時期是人一生中身心發展最快速的時期，除了腦神經元快速且大量的連結，身體、認知、語言、社會情緒和自理能力等各項能力的發展也在此時期有極大的進展（顏士程等，2015）。因此，孩子這時期的各項表現及發展是否符合該年齡層的發展標準應予重視。有鑑於此，各國皆制定相關的法令，透過發展評估的機制來保障兒童的健康（林蘋，2010；徐憶秋，2012）。依據兒童及少年福利與權益保障法第三十一條之規定，政府應建立六歲以下兒童發展之評估機制，在每個年齡層用不同的篩檢工具表以評估幼兒的發展，透過對於幼兒的簡短檢查，以確認幼兒是否有疑似發展遲緩的問題（孫世恆、楊玲芳，2006）。

然而，篩檢並非代表「診斷」，當教保服務人員（以下簡稱教師）透過幼兒發展篩檢發現疑似個案時，除了以通報的方式處理外，對於家長的解釋也必須抱持嚴謹的態度，畢竟不恰當的訊息傳達不僅會造成家長的反感，也容易造成幼兒被「標籤化」的風險（林蘋，2010）。本文將簡短介紹學齡前幼兒發展篩檢的重要性，並提出如何與家長溝通幼兒發展狀況的原則與建議。

二、學齡前幼兒發展篩檢的重要性

篩檢是獲得幼兒發展資料的過程，也被視為評估及治療過程中的第一步（傅秀媚，2000；余明珠，2016）。透過對幼兒進行簡短且能迅速完成的測試，即可了解幼兒發展是否正常，辨識疑似發展遲緩的可能性（徐憶秋，2012；林蘋，2010）。

早期發現幼兒發展遲緩及提供適當的介入能顯著改善及減少對家庭及社會的負擔（衛生福利部，2019）。施淑芬（2007）探討父母對兒童發展認知及就醫態度與行為之影響發現，應用發展檢核於發展遲緩的篩檢可使父母的就醫態度更正向，因此，我們必須更加重視兒童發展篩檢的結果，並且透過良好的溝通讓家長重視幼兒發展問題。

然而由於文化的影響，有些家長視發展遲緩為「大雞晚啼」，長大後就會改善，或對幼兒發展認識太少，因此並不知道幼兒在該年齡層應有的能力表現（顧能莉，2008），時有高估幼兒能力的狀況，使得發展檢核表填寫的結果與教師觀察到的幼兒能力有出入，此時，可透過以下建議之溝通原則與技巧，引導家長發

現嬰幼兒發展上的異常並接受評估。

三、幼兒園親師溝通幼兒發展狀況的原則與技巧

教師要與家長維持良好的關係，並結合親師的力量做好教育工作，就必須仰賴雙方良好的溝通。而親師溝通能順利進行，不能完全單靠溝通的技巧，最重要的還是取決於教師對家長溝通時所持之態度（郭紫宸，2012）。作者綜合學者所提出的論點將親師溝通原則歸納如下：

1. 同理心原則：站在家長的立場將心比心，排除先入為主的觀念，多傾聽對方的想法與意見（郭紫宸，2012；蘇愛秋，2001）。
2. 主動原則：教師要與家長定期溝通聯繫，並將孩子在學校的學習狀況及表現主動告知家長，多讚美幼兒的優點，至於幼兒應改進的地方就要盡量尋求家長的意見，共同討論取得解決的方法（郭紫宸，2012）。
3. 親切原則：與家長談話時，充分展現出願意與家長做朋友的誠意，自然而親切的態度才不會讓家長感到不安，進而使他們樂意說出真心話（胡珍瑜，2006）。
4. 積極耐心傾聽原則：在聆聽家長說話時，神情應專注，並鼓勵家長說出想法、疑問或建議，在聽完家長提出的要求後，教師可針對家長的要求，再加以澄清以瞭解事情的癥結所在（蘇愛秋，2001）。
5. 事實描述原則：不宜加入主觀的詞彙，且應避免情緒性的評語，只做事實的描述（蘇愛秋，2001）。

然而要與家長談到孩子的發展狀況有異並不容易，以下參考美國 Extension Alliance for Better Child Care（2019）所提出的建議以確保孩子能夠得到他們所需要的早期療育。

1. 確保和家長有足夠的時間可以談話：與家長溝通孩子發展狀況有異並不適宜站在教室門口或是透過電話進行。可以告訴家長：「我固定都會和家長談談孩子們的狀況，我可以和你約個時間嗎？」
2. 預期家長會有強烈的情緒反應：通常家長已經意識到孩子可能有狀況了，但是害怕去談起這件事情。有時候是因為他們不知道要怎樣把自己的擔心說出口，有時候則是因為他們不了解兒童發展，因此並不知道孩子的行為是不正常的。除此之外，家長也可能擔心，如果他的小孩有特殊的狀況，教師會不願意照顧孩子。

3. 展現出關心、支持和尊重：表現出溫暖和尊重能夠幫助家長信任與傾聽教師所要告訴他的事情。
4. 肯定孩子正向的發展與行為：先指出幾件你喜歡這個孩子的部分，也可以分享孩子最近做的一些好事。除此以外，還可以肯定孩子和家長之間的關係，讓家長知道他們是好家長。你可以說：「他對拼圖好像很有興趣，而且很有能力，很快的就完成拼圖。你沒有特別教他嗎？我可以感覺到你花很多精神在幫助你的小孩成長和發展。」
5. 詢問家長他們對於孩子的發展有沒有什麼問題：謹慎且尊重的詢問家長，分享你所注意到的，並且幫助家長把注意力放在該議題上。你或許可以說：「不曉得你有沒有注意到……？你可以跟我分享你所看到的嗎？」如果家長肯定你所觀察到的，也分享了他的經驗，你就可以繼續詢問他「這樣的狀況已經多久了？」、「大約是什麼時候開始的？」、「通常在什麼狀況或什麼地方最常出現這些行為？」以了解整體狀況。
6. 分享你所觀察到和你所關切的事情：務必在家長已經充分表達他所觀察到的狀況之後，才分享自己身為教師所觀察到的和所關切的。和家長分享正常的發展里程碑或是發展檢核表，能夠讓家長有個具體指標可以檢視，而分享你所觀察到和你所關切的事情時需謹慎地選擇用語。
7. 避免使用標籤或是專有名詞：當我們像個專家似的使用標籤或是專有名詞，家長會感到非常的害怕，覺得自己的孩子有嚴重的問題。因此在陳述孩子的狀況時，盡量保持簡單，單純的描述你所看到的。
8. 設定目標：溝通的目標是在鼓勵家長帶孩子去尋求專業的評估，讓家長知道或許尋求專業評估之後就可以排除原先所擔心的了。除此之外，也可以告訴家長：「帶孩子去評估不會有什麼壞處，知道結果反而比較放心。就算真的有問題，這麼小就得到專業幫助，整個狀況會改善很多。」
9. 強調盡快接受專業評估的重要性：和家長談過以後，家長經常會需要好幾天去思考與了解你所說的話，他們經常會覺得懷疑、迷惘與害怕。如果察覺到家長沒有採取行動帶孩子去評估，可以再度展現你對他們的支持，提醒家長，如果真的有問題，儘快得到幫助能夠讓事情不再惡化下去，孩子後續的發展也會因為得到幫助而有很大的不同。

10. 隨時準備好資料引導家長帶孩子去評估和尋求幫助：隨時準備好聯絡資訊引導家長去尋求幫助，以評估孩子的發展狀況，甚至可以印出來讓家長可以馬上拿到手。
11. 持續的支持：當家長發現孩子發展有狀況時，他們可能會感到很震驚，很多家長會進入悲傷的階段或感到沮喪與憤怒，不想面對這個議題。這些都是有可能發生的，持續的了解並傾聽，提供家長持續的支持。
12. 相信自己：教師身處於一個很獨特的位置能夠注意到孩子的狀況，以尊重的方式來分享，讓家長知道你是真的關心孩子，而不是孩子帶给了你什麼樣的麻煩，即使家長最初看起來抗拒，最後他們還是會感謝你的關心。

四、結語

當教師觀察到孩子發展遲緩而需要和家長溝通時，除了善用親師溝通原則外，還要對家長表現出尊重，以溫和的方式來表達關切的議題，鼓勵家長觀察自己的孩子，給家長一些時間去覺察孩子是不是有你所說的問題，進而鼓勵他們願意帶孩子去接受評估，儘早得到幫助。然而家長的家庭背景、工作環境與社經地位皆不相同，建議透過工作坊形式進行教師在職訓練，以幫助教師善巧運用本文所建議之溝通原則與技巧。除此之外，亦可透過研究了解幼兒接受評估前的親師溝通情形，參考研究結果提供教師訓練以促進教師之專業發展。

參考文獻

- 余明珠（2016）。桃園市托嬰中心托育人員使用學前兒童發展檢核表之知識、態度與行為（未出版之碩士論文）。國立臺北醫護健康大學，臺北市。
- 林蘋（2010）。保育人員對臺灣學前兒童發展檢核表瞭解之探究-以彰化縣鄉鎮市立托兒所為例（未出版之碩士論文）。國立臺中教育大學，臺中市。
- 胡珍瑜（2006）。一位幼教師親師溝通觀點與經驗之個案研究（未出版之碩士論文）。國立花蓮教育大學，花蓮市。
- 施淑芬（2007）。發展檢核對父母的兒童發展認知就醫態度與行為之影響（未出版碩士論文）。臺灣大學，臺北市。
- 徐憶秋（2012）。主要照顧者對幼童接受發展評估行為意圖及其相關因素之研究（未出版碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。

- 孫世恆、楊玲芳（2006）。早期療育發展遲緩兒童篩檢模式之建立。物理治療，31(6)，383-390。
- 郭紫宸、林楚欣（2012）。幼教師與家長知覺親師溝通困境之研究（未出版碩士論文）。朝陽科技大學，臺中市。
- 傅秀媚（2000）。特殊教育導論。臺北市：五南。
- 衛生福利部（2019）。發展遲緩兒童早期療育。取自 <https://www.mohw.gov.tw/cp-88-238-1-48.html>
- 顏士程、林俊成、楊淙富、鄭孟忠、陳世穎、李政穎、王揚智（2015）。幼兒、家庭與社區。臺北市：華藤文化。
- 蘇愛秋（2001）。開放的親職教育。臺北市：信誼出版社。
- 顧能莉（2007）。托育機構家長對幼兒發展認識之研究（未出版碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- Extension Alliance for Better Child Care（2019）。Tips for child care providers to communicate with parents their concerns about a child's development. Retrieved from <https://childcare.extension.org/tips-for-child-care-providers-to-communicate-with-parents-their-concerns-about-a-childs-development/>

