

在出現顧慮時和家長交談

©Linda Brault, MA

和Janet Gonzalez-Mena, MA

Marta在家照顧六名孩子。差不多八個月大的Rashad在他六個月大時父母讓他加入計劃。Rashad是他們第一個孩子。Marta開始關心Rashad的發展。Rashad是一名很快樂，安詳的孩子。但是，對Marta來說他看來太安詳。他可以在毯子上仰睡或臥睡幾個小時而無騷動。他可以轉身，但沒有顯示自己轉身的很大興趣。當Marta問Maurice或Rosa情況如何時，他們看來十分感謝有此“乖”的孩子。Marta懷疑她是否應談談她的顧慮。或者Rashad不過是一個“乖”孩子吧。

Sarali在ABC托兒中心上學。她差不多三歲，加入中心已有一年。她的教師Emily剛在本地的社區大學修讀一門兒童發展的課程。在課上，她發現想到Sarali很多時候需要成年人的留心。當其他的孩子受傷或不快的時候，Sarali很多時候都是重心。Emily奇怪是什麼令Sarali在這些情況下突出。她的父母Juan和Maria有兩名較大的孩子，在接送Sarali的時候都是匆匆忙忙的。他們肯定看來不擔心。為什麼她要擔心呢？

身為照護者，很多時候你是第一個留意到孩子學習或溝通與你照顧的其他孩子有所不同的人。如你小心的觀察和有效地服務某個兒童但看來無法滿足孩子的需要時，那是應找協助來促進此孩子對你計劃之歸屬感和予以適當支援的時候了。此類協助，可以來自家庭，但亦可能需要更多專長，例如來自孩子的兒科醫生或醫療人員，治療師，或另外的專家。當你建議家庭尋求此方面的協助時，或如你取得他們的同意自己尋求此方面的協助時，你是在做出“轉介”的行動。由家長或家人做轉介是最容易的，因為他們有所需的資料，可以更快地開始程序。為使你能做轉介，你首先需要和孩子的父母交談。在你尋求協助之前，他們必須先給予書面同意。

有時家長自己會留意到孩子的發展不同。雖然將一名孩子與別的孩子比較對二人並非是親切的行動，但很多時

候可以幫助家長有一個比其經驗僅限於自己孩子之較大視野。一名天生有心臟毛病的嬰孩的母親，加入一個有家長觀察部份的嬰孩／幼兒計劃。她在看到自己兒子和其他同年齡兒童的發展不同時，為之吃驚。因為嬰孩的虛弱情況和做了多次手術，他早年的經歷和計劃中其他同年齡的兒童十分不同。此母親無須照護者建議做轉介。她立刻往見心臟專家和兒科，請求協助她兒子的發展需要。她明白當專家擔心挽救嬰孩的生命時，他們先將整體的發展關注暫擱。在照護者和發展專家的協助下，孩子從主要被看做一名心臟病人轉為一名發展的幼兒。

該個案不尋常，因為父母無須轉介。她已經有專家和最後有托兒計劃幫助她。如你擔心的是一名未被定義為特殊需要的兒童，你可能不知道在你告

訴他們你的關注時，孩子的父母將如何反應。

你如何決定在什麼時候和家長舉行正式的會議，談談你的關注？如你已經用了一些時間留意孩子情況和說明你的關注，你可以請家長安排一個無人打擾的時間，讓你可以和他們交談。如你和家長已經有良好的關係，你大概可以一直和他們交談，使你知道你關心的問題，是在你設施範圍所獨有，還是家長在家中亦留意到有此情況。你可能知道家長亦同樣關心，而他們的關注與你一樣。你亦可能知道他們未曾有表示任何顧慮，而你可以在計劃會議時考慮此點。

當然，如雙方經常有小的交談，則會議本身對家長來說不會感到突然。但是，如你決定是做轉介找外界協助的時候，此會議比平日的家長照護者會議或你和家長及／或其他家人之隨便交談，會較為深入重要。

準備正式會議

小心觀察兒童做好會議的準備。觀察兒童一段時期，可給你闡明關注的具

體行為的資料。它可幫助你說明一般的關注（**Rashad**看來太隨和；**Sarali**經常是麻煩的重心）。有具體的行為例子（**Rashad**可以保持同一個位置達三十分鐘而不會自己轉換位置；**Sarali**在小吃時間無法坐定，很多時候並打其他兒童）。記下在什麼時候和什麼地方以及什麼情況下發生此類行為。此外，從集中觀察，你亦可能對行為的導因有所洞悉。看看改變環境或你的方法是否會影響行為。記錄所有你曾嘗試和發生什麼的細節。此紀錄可以包括重要的資料和家長分享。

記住只有討論你曾留意到特殊行為才適當。避免有標籤或診斷之衝動。有時家長已留意他們孩子的發展和大部份兒童不同，他們前來會議感到安慰，因為知道有人亦留意到。他們前來會議，可能期望可以取得所需的協助和支援。其他時候，家長可能未注意到不同或無法看到不同。因為文化或經驗的不同，家長可能有不同的期望。如家長未有留意到任何情況，則處境可能不同。

觀察Rashad

Marta思索**Rashad**和其他同年齡嬰孩的情況。**Marta**決定集中於**Rashad**的動作。她記下**Rashad**位置的時間，她留意到**Rashad**會保留同樣的位置至少三十分鐘。在三天裡**Rashad**只有一次從背部轉身到腹部。他事實上有將背部轉側身。**Marta**同時留意到**Rashad**用不少時間注視其他兒童和玩具，但很少拿起在他隨手可抓到的玩具或其他物件。**Marta**其後留意到在日間她幾次有轉換**Rashad**的位置而自己沒有意識到。

觀察Sarali

當Emily問她的助理Tim有關Sarali時，他說Sarali“行為頑劣，干擾其他的孩子”，但Emily知道這樣講對她的家長並無幫助。Emily決定小心觀察Sarali，讓她可以提供明確的情況。Emily留意到Sarali比起其他兒童要坐定較為困難，同時應付活動的轉變過渡不太好。她計算一下在小吃時Sarali站起來的時間，然後可以確實地講在星期一，二，和三每天有兩次，在星期四有五次，和在星期五有一次。Emily可以說明此行為與Sarali在出現改變時無法應付有關。當需要入內或到樓下小睡時，她會擺脫教師和從架上抓玩具來玩。Emily在上個星期留意到和紀錄到在和超過一名孩子玩耍時，她有五次打別的孩子。她同時留意到Sarali比起其他近三歲的兒童，講的字詞和句語較少。

照護者回應

一個你需要緊記的事，是你可能對一名孩子的發展有延遲或不同有情緒上的反應。留意到發展的不同可以令你感到悲傷，緊張，不快，或很想取得幫助。你個人的情緒反應可影響你和家庭分享資訊的方法。如Marta對兒童肌肉運動延遲的唯一知識是來自電視有關肌肉營養不良的節目，她可能對Rashad此潛在缺陷感到十分悲傷和甚至害怕。如你關心兒童是否能成長獨立，你可能因孩子有特殊需要而影響此目標而感到難過。另一方面，如你的背景是強調相互之間的依賴而非獨立，你可能認為有特殊需要的孩子是一種天賦，而非傷殘。家庭亦可能有完全不同的感受。例如，如Emily很想為Sarali找言語和語言的協助，Emily可能不會細心全面傾聽她父母的看法，因而當Sarali的家庭對Emily的關注並不認同時，Emily會感到特別氣餒。

在和家庭開會之前，照護者需要用時間來找出個人的情緒反應。和一名同事或主任談談你個人的感受可能有幫助。在談及情況時你不應包括有關家庭的特殊資料，除非你交談的對象，也是職員。討論同時需要在私密

的地方進行，而非在餐館或人擠的職員室內。明白你的感受可以幫助你在和家庭分享資訊時預期的反應。例如，如家庭同意你的觀察但仍不擔心時，你可能感到驚奇。或者，當你肯定孩子需要幫助而家庭想有更多時間自己進行觀察時，你或者會感到特別氣餒。一旦在你認識個人可能有的情緒反應時，你在舉行會議就會更能“掃除此障礙”。你同時亦可能對每個家庭成員之不同反應，更有準備。

在思慮你對孩子關心的感覺，有關此類關注的意涵，以及家庭的回應時，記住你對孩子的正面感覺，以及你看到孩子的強項。不論你關心的是什麼，孩子仍是美妙的，是她家庭的愛和你照護的焦點。

舉行會議

在會議時，儘量讓家長感到舒服和放鬆。選擇一個座位的安排，可讓你們坐在一起而非分開。例如你坐在桌子的後面會在心理上和外在上造成你和家長或其他家人之阻隔。一個較溫暖，較友善的安排可以有更好的效果。提供私人空間。這是你和家長的會議，而非和秘書或和其他職員的會議。如你是一名家庭照護者你可能需

要在正常工作之後和家長開會。預留足夠的時間舉行會議，使會議無須匆匆忙忙，而你們可以詳細的討論情況。如果這是和家長舉行的第一次此類會議，他們需要感覺到你是很在意，和他們可以信任你。

如你和家庭不講同樣的語言，必須在會議時小心兼顧合適的傳譯。此類交談一般包含情緒的成份，所以適當的傳譯是重要的。在告訴有關孩子發展的資料時，有些字眼或字句對經驗不足的傳譯人員在翻譯時可能有挑戰。此外，有些家長可能懂另一種語言，例如英語，但無法充份理解和用此種語言參與有關他們孩子的討論。家庭可以用其他人（例如另一名家人或較大的孩子）做例行的傳譯；但是，他們可能會對該人在此會議中擔任傳譯不自在。你可能需要看看社區有什麼在此方面的其他資源。

會議開始時，先從家庭收集他們對孩子看法的資料。提出開放式的問題。認真傾聽對方講什麼，並表示興趣。讓他們有機會講話，不要打斷他們。你將對家庭和孩子有更多認識，和可能識別你和家庭共有的關注。

輪到你講話時，先講好的項目。分享你觀察到的正面品質，讓家庭知道你十分留意和關心他們的孩子。傾聽家庭和分享有關兒童的正面品質，可幫助家庭知道在滿足孩子的需要方面，你和他們是夥伴。

問孩子在家的行為舉止。如家庭的看法有異，應對此看法抱開放的態度。問孩子在家的行為可提供資料讓你比較你的觀察所得。你亦可能發現因為家庭的文化和價值不同他們有不同的期望。當以尊重方式進行討論時，此

溝通可以導致更好的意見交流，最後會對孩子帶來最大的幫助。

在你告訴家庭你的關注之前，問他們是否有任何未指出的關注。具體地問家庭他們是否有以前未曾提及的關注，讓他們有另一個機會講出他們的觀察或關注，而他們可能會提供支援你觀察所得的資料。

在你開始講你的關注時，讓家庭知道你的關注，是在支援他們孩子的發展，和找出一些最能滿足他們孩子需要的主意。記緊清楚溝通你想講的話，不加判斷和提供具體的例子。特別重要的是你講出你的觀察，而不加標籤或診斷。不要建議孩子有某種診斷（例如注意力不集中失調）。大部份照護者均不符合提供此類診斷的資格，而這樣做很多時候會阻礙轉介過程的下一步。另一方面，你的具體觀察和有關發生什麼的說明，對將會涉及其中的任何專家均十分有助。

支援想使用資源的家庭

如家庭亦同樣關注或同意你的觀察，你可以進一步討論可能之未來步驟。支持想找幫助的家庭。他們最大的恐懼很多時候是如需要額外的協助時，你會拒納他們的孩子或他們。讓他們知道你支持他們的孩子和結合任何新的主意。你應準備你計劃服務，早期干預服務，特殊教育服務，和其他資源的資料。從分享你的具體觀察，你可以幫助家庭理清他們有關孩子的問題，以及轉介可以做到什麼。

當準備轉介早期干預計劃，本地校區，或兒科醫生／醫療服務者時，讓家庭知道轉介將會發生什麼。因為很多家庭想採取行動，應準備和他們談

談取得進一步評估及／或可能的資料。這是你“做出轉介”的時刻。一般轉介家庭往見其兒科醫生同時轉介他們使用本地早期干預／特殊教育資源是適當的。

之前先打電話給資源機構收集有關資料可以非常有助。但是，你無法向家庭保證另一個機構所訂之資格和提供的服務。不過，你可說明在轉介後可能會發生什麼，以及根據你從機構所得可能出現的結果。你同時可讓家庭知道你可以成為轉介機構的資料來源。如你和轉介來源討論孩子的事，你必須取得家長的許可，因為你想小心尊重為家庭保密和確保你有清楚的書面同意書。

當家庭想使用其他資源時，留意可能出現的障礙會有幫助。有些障礙包括保險，所用語言，文化習慣，交通，和不舒服，或以前和像教師或醫生一類具權力者之負面經驗等。照護者從為家庭設定行動過程幫助家庭取得他們孩子需要的服務並非不常見。但小心不要為家庭做太多的事。與其感到需負責克服障礙，你應集中於當家庭遇到障礙時你會給予支援。例如，家庭可能從你的辦公室打電話給轉介來源，而你在旁給予支援以及有需要時可予澄清。找出家庭滿足他們孩子的方法，長期來說對家庭和他們的孩子均是最好的方式。

當家庭選擇不使用資源時

如家長不明白你的關注是什麼，認為那並不重要，或不同意你的觀察，如你建議需要做轉介時，他們可能會感到不快。甚至你的觀察可能令他們感到吃驚或憤怒。在此情況下，應體諒地支持家長的感受而無須涉及。當嬰

孩或幼兒痛苦時，照護者移情代入，明白孩子的感受。家長同樣需要照護者明白其感受。你不是治療師，但具有一些治療師的傾聽能力，可以對你極為有助。例如，如家長變得憤怒，你的即時回應可能變得防衛性和為自己辯護。如你被個人的感覺糾纏，在家長脆弱的時候，你就較無法提供他們所需的支援。明白憤怒或責備是痛苦的人常見的反應，可幫助你接受他們的感覺而不會耿耿於懷。你可能感到需要回到個人的感受，但在這個時候你應集中於家長的感受，留心聽他們需要講什麼，而不要將他們不快的感受化淡，或嘗試說服他們不應有此感受。告訴家長你認為進一步評估是一個正面的行動，而你們大家心中都是以孩子的最佳利益為主，即使你們當時的看法不一致。

有時家庭在你首次告訴他們你的關注時可能選擇不使用資源，或者他們願意聽取資料但仍未想立刻行動。你不應標籤他們“否認”事實或其他，而應記得每個人的行動和接受資料的步伐不同。家庭的情緒反應，將影響他們聽和理解的能力。處理和整合此資料需要不同的時間量。生活將有改變的事實——他們的孩子可能與其他孩子不同——要一些家庭聽得進去是困難的。除非屬行為或其他問題，例如醫療緊急情況令你如無協助你無法照顧孩子，你應讓家庭用自己的時間進度來處理此事。準備支持他們明白你告訴他們的事項，任何時候如需要重複資料。讓他們知道任何在他們需要的時候，你備有有關資源的資料。如你發現自己的判斷或情緒，干擾你尊重家庭身為決定者之能力，你應找支援，和不要害怕建議家庭和其他人討論此事。如你認為沒有尋求協助是忽

視的問題，則你有責任清楚和家庭說明，並向兒童保護機構做適當的轉介。向保護兒童機構轉介兒童無須家長同意。

服務家庭的資源

保健和醫療服務系統

在很多情況下，讓家庭和他們的主診醫生交談是適當的。有些傷殘或特殊需要兒童面對的問題，屬醫療性質，需要醫療人員的小心跟進。有些醫療人員專長於服務特殊需要的兒童，而有些對評估和服務議題所知有限。家長和服務者必須確保兒童和主要醫療人員之適配得當。在轉介使用醫療人員的同時，應轉介使用早期干預服務或特殊教育服務是一個好主意，因為轉介程序需時而只轉介到一個系統（例如醫療）可能延遲了加入其他的系統（例如早期干預）。記住，轉介最好由家庭直接提出。如服務者做轉介，必須家庭給予清楚的許可。

本地特殊教育／早期干預系統

法律規定本地特殊教育和早期干預服務必須“尋找兒童”。換言之，這些特殊的系統需要主動持續地識別可能符合資格的兒童。一些地區可以在本地的托兒設施提供免費的檢查，而另一些可能需要向托兒和醫療機構發出外展材料。不是所有發展不同的兒童均符合特殊教育或早期干預的資格。那是在經過適當檢查和評估之後做出的決定。此類評估以及大部份的特殊教育均免費提供給家庭。在轉介之後，特殊教育或早期干預機構有四十五個日曆日（三歲以上的兒童有五十天）完成評估，決定資格，和如有需

要，舉行會議計劃服務。再次，轉介最好由家庭直接提出。

在收到轉介之後，這些機構的代表將和家庭交談，並可能安排一個評估，看看兒童是否符合他們的服務。知道在你的地區最佳的聯絡對象姓名和電話號，對家庭將極有幫助。每個州規定有一份早期干預服務的中央指南。回應家長要求早期干預或特殊服務有一定的法定時限。如家長取得回應有困難，他們亦可以書面提出要求。檢驗兒童和接受早期干預或特殊教育，必須取得家長的書面許可。所有的服務均予保密，大部份免費提供。即使發現兒童不符合早期干預或特殊教育服務資格，提供評估的團隊可能有支援兒童成長和發展方法的建議。此外，如你或家庭關注，他們亦會提出在兒童年紀增長時，監察兒童進度的準則。

如果被轉介的兒童合資格並開始接受服務，你與專業人士及其團隊的合作將會對兒童有利。他們可以為你和你的家庭提供諮詢。你與家庭建立的開放和持續的溝通將會有利于你繼續得到資訊和支援孩子。

愈早識別兒童的發展或行為關注，愈有機會為兒童未來的發展提供有效的幫助。你，身為服務者，處於和家庭合作識別關注和利用機會及早使用服務和支援的獨特位置。你和家庭一起為兒童能充份發展能提供愛和支援！