

## 如何協助家長轉介

真理大學諮商中心

《案例分享》(為隱藏當事人身份，故事已經過改編)

- 家長致電諮商中心表示孩子已經缺課一段時間，不論如何都不願意到校上課，詢問孩子原因但孩子都不願意說，家長感到心急如焚，眼看這樣下去也不辦法，很想幫忙孩子，卻又無從下手，最後只好求助學校諮商中心...
- 某天，班導師至諮商中心諮詢，提及班上某位學生最近總是愁眉苦臉，課堂表現興趣缺缺，身形也消瘦不少，作業也常常遲交，詢問班上其他同學後，同學也反映有幾次看到該名同學莫名地在廁所哭泣，導師很關心也很擔心學生狀況，希望家長可以知道孩子狀況並協助就醫，但不太確定要怎麼跟家長開口說...

《給家長的提醒》

對於孩子來說，要直接和父母討論自己的狀況，並非是簡單的事，所以當家長向子女表達相關建議時，需要留意自己的情緒表現及態度。注意事項摘要如下：

### 1. 表達關心、不責備

- ◇ 當發現孩子有異狀或行為表現不如預期（如：翹課、成績低落）時，避免直接的責怪或打罵，如此只是把孩子推遠，導致更不願意開口。
- ◇ 透過詢問方式表達關心，讓孩子願意打開心房靠近，例如：
  - ✘ 「你到底在幹嘛？不去上課、成績也愈來愈差，搞什麼啊?!」
  - ✓ 「我發現到你最近常常缺課，成績也往下掉了，是不是發生了什麼事情？我很關心你，你願意跟我聊聊嗎？看看有什麼我能幫上忙的？」

### 2. 給予尊重、不勉強

- ◇ 當孩子不願意第一時間告訴時，家長可以給孩子一些空間去決定，避免強迫孩子一定要當面說清楚，耐心的等待往往會有理想的結果。例如：
- ✖ 「你到底說不說？你不說我就去學校問老師，看你還不說！」
- ✓ 「我很關心你的事情，我知道你現在不想講，但是我會等你，等你想說的時候再告訴我。」
- ◇ 倘若孩子仍不願意提起，可以提供資訊，讓孩子從其他管道尋求協助。例如：
- ✓ 「你不想跟我說沒關係，但是我一樣會很關心你，我知道你們學校的諮商中心有專業心理師，要不要試試看去找他們談，或許能幫上你的忙。如果你會緊張或不安，我可以陪你一起過去看看環境、了解情形。」

### 3. 陪伴支持、不催促

- ◇ 當孩子處在情緒低谷時，身為家長難免會擔心與焦急，但此時可以多給予支持、鼓勵及陪伴，協助孩子度過此時期，而非一味地要孩子狀況趕快好轉。例如：
- ✖ 「你會憂鬱就是因為你不運動啦！趕快出去運動就會好了！...你都已經憂鬱那麼久了，怎麼不趕快好起來？...你就是看事情不夠正面樂觀才會這樣，不要想那麼就會好了...。」
- ✓ 「我知道你現在狀況不好，不過你放心，不管發生什麼事情我都會陪你一起去面對，你可以按照自己的腳步調整，我會一直陪著你直到復原為止。」

### 4. 留意情緒、不漠視

- ◇ 孩子的情緒變化是一個觀察其狀況與切入談話的指標，需時常留意孩子的臉部表情或情緒感受，而非出現不用管他就自己會好的觀念。
- ◇ 與孩子討論情緒，了解源頭並給予同理。例如：
- ✓ 「我發現你最近總是愁眉苦臉的，我很關心你，你願意告訴我發生了什麼事情嗎？...喔！原來是因為與好友鬧得不愉快，難怪你心情這麼差，我能理解你這陣子一定很不好受吧！...我知道你們學校諮商中心有不少心理師，你可以去找他們聊聊，或許能幫你解決現在的困擾。」

- ◇ 除了留意孩子的情緒外，也要特別留意自己的情緒。因為情緒容易互相感染，所以在與孩子互動的過程中，盡量以溫和且平靜的方式表達想法或感受，避免情緒過度激動，以免最後親子溝通不成卻落得吵架收場。

### 《給導師的提醒》

對於家長來說，接受子女有狀況且需要轉介接受服務，不是一件容易的事情，所以當教師向家長表達相關建議時，需留意措詞、溝通技巧。注意事項摘要如下：

#### 1. 措詞簡單易懂、避免誤會

- ◇ 和家長溝通時，可使用淺白易懂的詞彙表達，以避免誤解。
- ◇ 家長對於病症的字眼是非常敏感且難以接受的，所以溝通要點建議擺在反映學生的學習狀況或行為表現。例如：
  - ✘ 「您的孩子好像有憂鬱症，應該轉介給醫療單位。」
  - ✓ 「您的孩子最近上課表現總是興趣缺缺，常常愁眉苦臉，看起來很憂鬱的樣子，身形好像也消瘦不少，作業也常常遲交，我很關心孩子，所以想和您討論或許可以嘗試帶他去身心門診，讓醫生看一看他的狀況。」

#### 2. 回應家長疑慮、理解想法

- ◇ 盡可能傾聽家長的想法，嘗試理解其觀點。
- ◇ 適時留意家長的反應，當家長表現出疑慮時，可以透過解釋與澄清，讓溝通訊息更明朗。例如：
  - 家長：「您說小商很憂鬱，是指他有憂鬱症嗎？」
  - 導師：「小商最近看起來很憂鬱，但不表示他就是得了憂鬱症，而是他最近的狀況已經影響到學習與生活了。是不是憂鬱症需要讓專業醫師去評估，在了解實際情況後，才有辦法幫忙小商。」

#### 3. 強調共同基礎、以愛出發

- ◇ 強調出發點是為了孩子著想，希望可以一起找到方法協助孩子解決問題或困擾。

- ◇ 盡力與家長建立互信的關係，讓家長明白提議轉介只是想幫忙學生，而非表達學生是讓人頭痛的人物或學校想卸責。例如：
  - 家長：「您要我的孩子去看醫生，是不是知道他有問題後學校就要他退學？」
  - 導師：「我能理解您的擔心，但希望您能明白我建議帶孩子就醫是因為關心他的狀況，在問題還沒有變得更複雜之前，及早轉介接受專業評估和找出適當方法協助孩子，對他在校的生活適應是有幫助的。我們都是關心孩子的，也都期望他能健康不快樂的成長，或許您可以再花時間想一想我的提議。」

#### 4. 尊重想法選擇、給予時間

- ◇ 如果家長第一時間拒絕接受轉介，暫先不要強迫對方，可於適當時間再次嘗試。
- ◇ 給予對方多些時間和資訊，讓家長慢慢了解與發現孩子情況。例如：
  - 家長：「我覺得孩子的狀況只是一時的，而且也沒那麼嚴重，所以不需要就醫。」
  - 導師：「我了解一時之間您可能無法立即接受我的提議，不過沒關係，我會尊重您的選擇與意願，這段時間也請您協助留意孩子的狀況，若有任何的需要，歡迎連絡我或諮詢學校的諮商中心。」

協助轉介當事人本來就不是一件易事，也很難一次就成功，但基於關心的立場及為了共同協助當事人面對困難，多嘗試幾次溝通互動後，往往事情會漸趨好轉。往後若有任何關於轉介的問題，歡迎諮詢諮商中心，我們將會陪伴您一起討論。

#### 參考資料

真理大學諮商中心（2007）。真理大學 106 學年度第 1 學期導師手冊。