

淺談 LINE 於班級親師溝通的運用

陳慧華

新北市三重區重陽國民小學教師
銘傳大學教育研究所碩士在職專班研究生

一、前言

「請問明天要帶的蠟筆，是 12 色的，還是 24 色的呢？」

「我家小明今天忘記帶國語課本回家，有人可以拍給我們看嗎？」

隨著智慧型手機日益普及，教師、家長人手一機，過去必須寫聯絡簿、挑時間打電話給導師傳達的訊息，都化做 LINE 上一聲聲的叮咚，全天候敲打著導師的手機。當親師溝通進入數位化時代，國小、國中甚至高中校園，開學第一次家長日會議上，一定免不了有家長主動邀約導師和全體與會家長，或是請導師成立一個班級專屬的 LINE 群組，方便大家隨時保持聯絡。

《國民教育階段家長參與學校教育事務辦法》第 3 條規定：「家長、家長會及家長團體，得依法參與教育事務，並與主管教育行政機關、學校及教師共同合作，促進學生適性發展。」另第 4 條第 4 項規定：「家長為維護子女之學習權益及協助其正常成長，負有下列責任：與教師及學校保持良好互動，增進親師合作」。由此可見，家長對子女的教育既是權利也是義務，加上現今社會少子女化現象，每個孩子都是父母心中的寶貝，父母教育的重心及關切全落在家中僅有的一兩個孩子身上，無可避免地，親師間對教養態度的共識便顯得更為重要，若能建立良好且有效的親師溝通方式，能使教師在班級經營及教學推動上更加得心應手。

筆者服務的學校，大多數導師亦都有使用 LINE 與家長聯繫，做為親師溝通及傳達訊息的平台，溝通的內容包括了訊息通知、學習及行為問題溝通、活動照片上傳……等，每位教師在使用 LINE 與家長溝通的頻率皆不一樣，部分很頻繁，部分則有需要時才使用。如何妥善運用才能讓教師和家長正向溝通？避免造成誤會甚至引發紛爭？有感於此，本文主旨在探討 LINE 做為班級親師溝通平台有哪些實務上的優缺點？並提出結語與建議，期提供教學現場教師們運用 LINE 作為班級親師溝通之參考。

二、新型態的親師溝通—LINE

親師溝通是學校的教師與家長，運用多元的管道進行訊息、情感的互動，建立共識、滿足雙方需求，進而使學生能適切發展（石育倫，2011）。隨著網際網

路的興起，無論是教育、經濟或人際互動方面，都為社會帶來許多不同層面的影響及改變，在資訊傳播如此迅速的時代，教育的生態也隨之產生變化，包括親師生的互動模式也逐漸發展出數位化的溝通管道。

LINE 的特點為用戶間透過網際網路，不需額外費用情況下即可與其他用戶傳遞文字、語音、照片、圖片、影片及網站連結等數位化資訊。教師及家長間利用 LINE 各項功能進行親師溝通之方式，筆者實際體驗如下：

（一）聊天室

1. 班級群組聊天室：公布班級訊息及研討班級共同事務。
2. 家長個別聊天室：討論孩子個別問題。

（二）相簿功能：建立班級相簿，家長可隨時瀏覽及關心孩子的在校活動情形。

（三）記事本：用於公布重要班級訊息，討論需投票表決的議題，或分享親子文章、交流孩子的教養心得。

（四）免費網路電話：親師可隨時撥打免費網路電話作立即性的溝通，以增進親師溝通之效率。

惟親師溝通運用 LINE，仍有諸多困境。吳麗君（2015）提及，有透過 LINE 的串連，家長推舉代表至校長室要求更換老師。此已偏離預想的溝通本意。李鈞如（2014）認為，比起當面討論，LINE 增加了想像空間，容易造成人際間的誤會。顯見溝通管道不同，對於使用者心理上，亦有相異感受。早在 20 世紀 60 年代，Berlo（1960）即提出模型用以描述溝通行為，區分六個要素：發訊者、編碼、訊息、管道、解碼及收訊者。LINE 無疑居於「管道」元素，具工具中立性，正所謂水能載舟、亦能覆舟，端視如何應用。林靜蘭（2019）認為，LINE 在傳遞簡單的訊息上是絕佳的好工具，但在突發事件則建議視情況運用其他不同特性的溝通管道。總之，有關 LINE 的使用規範，親師間宜事先約定，雙方並應視情況兼採其他溝通方式，將有助親師間溝通品質。

三、LINE 運用於班級親師溝通的優點

LINE 的操作簡單便利，運用於班級親師溝通之優點如下：

（一）突破時間、空間的侷限

LINE 可隨時分享班級相片及影音，並可發布班級訊息於留言板及建立班級相簿等諸多功能，除了使家長更能隨時掌握孩子在校的學習情形，也能即時與家長溝通互動。

（二）大幅拉近彼此的距離

LINE 貼圖式的表情符號，幫助雙方溝通與表達，建立面對面溝通的臨場感，拉近彼此之間的距離。打破親師雙方因個性問題、互動不足及沒時間等傳統溝通障礙，強化親師溝通。

（三）促進親師生成為學習的共同體

利用 LINE 的各項功能，提供學生在校資訊、輔助聯絡簿與分享教養、生活資訊。也可進行班級事務的線上討論，讓親師生成為學習的共同體，進而凝聚班級的向心力。

（四）經濟實惠的溝通渠道

運用 LINE 免費網路電話與家長作語音通話，節省一般手機電話費用。和家長溝通孩子的學習狀況時，較不必擔憂長時間通話費用，雙方較能充分表達。

四、LINE 運用於班級親師溝通的缺點

透過 LINE，不論身在何處，家長都能利用智慧型手機或電腦隨時掌握孩子的學習狀況及行為表現，對於家長來說方便又快速，但對於教師或是孩子，隨時隨地的 LINE，確也造成不少的困擾與隱憂。

（一）可能養成孩子惰性及弱化自我負責的態度

「作業忘了帶回家、發下來的考卷不曉得怎麼訂正……」這些本來是孩子自己該注意的問題，很多家長卻在 LINE 的幫助下，不知不覺成了孩子的代理人，只要在 LINE 上問問，馬上就會有人提供協助。久而久之，反而失去了培養孩子主動積極與反思的契機。

（二）家長把教師當作便利超商

有些家長把教師當成好朋友，喜歡下班後和教師私訊聊天，談論太多自家孩子的瑣事，讓教師不堪其擾。也有家長因為太擔心孩子的課業或在校表現，晚上和教師頻頻私訊，佔用教師的休息時間，無形中造成教師的壓力，教師成了 7-ELEVEN，提供過長的服務時間。

（三）家長過度介入班級運作

有些家長過度介入班級運作，從座位安排到每日功課、考試評分，什麼事都要管，干涉班級事務運作，甚至只要稍有不滿，就在群組中公開發疑教師，讓教師疲於應付。

（四）LINE 群組淪為爭吵的戰場

不同於實體面對面接觸，LINE 傳訊時並無法觀察對方表情及肢體動作，致使常有誤判情況可能性，容易造成人際間的誤會，若是用語欠周，很可能言者無心、聽者有意，造成無謂的糾紛。例如孩子間的紛爭，未及經教師的協調處理，家長即各自在群組裡發言，甚而情緒性指控對方，或者串聯群起效應，有時教師也深陷其中，這樣非理性的溝通，對親師生三方都沒有好處。

五、結語

LINE 於親師溝通的運用似無所不能、包羅萬象，惟因其功能強大，且具有網路通訊突破時空限制特性，常造成家長於非上班時段傳訊、過度頻繁使用等過當使用，造成教師困擾和焦慮，反衍生溝通之負面因素；實有必要建立共識，共同制定親師間運用 LINE 的使用規範。且透由 LINE 溝通，以文字及貼圖等表達，畢竟元素有限，常衍生誤解而不利良性互動。因此，妥善的使用規範亦有助於建構合理的使用情境，營造相互尊重的氛圍。另一方面，各種溝通媒介有其特性，除了取其長避其短，人際之間亦需要多元溝通管道，方能更圓滿地達成交流目的。LINE 拓展了可用的溝通面向，但教師不宜慣性地只倚賴一種特定的溝通管道，傳統親師溝通的方式仍不可偏廢，需妥善運用，且兩者相輔相成，定能建立和諧信任的親師關係。

綜上所述，面對現代社會幾乎人人使用的通訊工具 LINE，如何妥適且有禮的運用於班級親師溝通，提出建議如下：

（一）發展親師共識之使用規範

教師可以在開學後舉行的家長日即與家長討論訂出使用規範，使彼此有所依循。例如：發言使用的時段，不宜太晚或太早。倘教師不方便線上立即通話，可約定回覆訊息的方式給家長。若有需要溝通孩子的個別狀況，應以私訊方式，或事先約定好時間。一開始就把規範講清楚、約法三章，日後的誤解就能減少。

（二）理性發言，相互尊重

LINE 群組是個多人共見的通訊平台，所有人在上面都應該理性發言，避免情緒性用語，以免造成不必要糾紛，大家遵守發言禮節，溝通氛圍會更和諧。

（三）個別意見私訊溝通

沒有人喜歡被公開指責，因此無論是家長對教師的發問或建議，屬於個人意見的部分最好私訊詢問，避免造成教師的壓力，也排除可能被不相干家長錯誤解讀而衍生副作用。

（四）採用多元化親師溝通管道，LINE 作為選項之一

視溝通情節及條件，教師可兼採其他方式，權宜使用：

1. 中學以下的學校多有使用聯絡簿，讓孩子自行整理回家作業、通知單，實為一種責任感的養成教育。非急迫性的問題可在聯絡簿詢問，畢竟教師也不是隨時都有時間看手機，善用聯絡簿可養成孩子為自己負責的好習慣。
2. 情節較為複雜且需深入討論者，仍應採用面對面討論，或事先約定時間以電話交談，於此種情境因已限制特定地點及較長時段，將有較深入對話及較高的交談品質。
3. E-mail 適用於需交換附加文件時機，及告知需考慮決策的事項。
4. 班級網頁可達公告週知效果，且教師張貼後，家長即可隨時隨地查閱。

參考文獻

- LINE 官網。LINE 功能介紹。取自 <https://line.me/zh-hant/>
- 石育倫（2011）。彰化縣偏遠地區小學教師與隔代教養家長之親師溝通研究（未出版之碩士論文）。明道大學，彰化縣。

- 吳麗君（2015）。請問你用哪一個 line 溝通親師—睺/徠/賴/籟/瀨/癩。臺灣教育評論月刊，4(5)，200-201。
- 李鈞如（2014）。職場人際上線，也需設限。張老師月刊，442，76-79。
- 林靜蘭（2019）。國小導師使用 LINE 親師溝通現況與情緒勞務之相關研究（未出版之碩士論文）。臺北市立大學，臺北市。
- 國民教育階段家長參與學校教育事務辦法（2006 年 7 月 6 日）。取自 <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0070029>
- Berlo, D. K. (1971). *The process of communication: An introduction to theory and practice*. New York, NY : Holt, Rinehart and Winstion.

