

幼兒園親師溝通問題與因應策略

施又瑀

國立臺中教育大學通識中心兼任助理教授

施喻琄

國立暨南國際大學教育政策與行政學系博士生

一、前言

溝通是人與人之間透過各種媒介將訊息、意見、觀念或情感有目的性及互動性地傳遞，以建立共識、協調行動，甚至滿足需求，進而達成目標的連續動態歷程（蔡金田、董德佑，2017）。溝通，是親師互動的途徑，也是親師關係良窳之所繫。隨著社會急遽變遷、少子女化以及教育參與，家長對孩子教育的需求與關心更顯關心與投入，爰此，親師溝通益加重要。

幼兒階段，身心發展尚未成熟，生活自理能力較弱，口語表達不夠完整，親師間需要配合的部分很多，而且源於家庭結構的改變、子女人數減少，家長熱衷參與幼兒的學習，且囿於教育理念、主觀意識及需求的不同，與老師的想法可能產生衝突對立，肇致教師的壓力（李宗杰，2009；吳信德，2010；吳麗君，2008），因此，親師溝通在幼兒階段的重要性更甚於其他時期，所以親師溝通是幼兒園教師更應正視的重要課題。

二、幼兒親師溝通常見問題

親師溝通是教師與家長雙向互動，透過面談、電話聯絡、書信與網際網路等方式，傳達學生學習及生活訊息，進行意見交流，以發揮親師合作、協同輔導的功能。然而，親師之間有時候囿於某些因素無法充分配合，衍生溝通障礙，因此，身為幼教教師應深入探究，找尋癥結所在並力圖克服，才能勝任愉快。

張耐（2004）發現，親師溝通難免存在著障礙與困擾，如有些家長喜歡挑剔，又溺愛、過度保護孩子；或愛管閒事，會插手介入園所行政事務。至於幼教老師本身，有些有防衛心理，或本位心態，且缺乏溝通管道與技巧，使得溝通困難，關係緊張；有些缺乏經驗的老師擔心遭受批評、專業受到威脅，就封閉了親師溝通的管道。施玟琴（2016）認為，肇致幼兒園親師溝通不良的原因為：家長教育程度提升，會質疑或干涉教學；老師不擅傾聽；文化差異；高低社經地位；責任歸屬混淆；教養方式不同；情緒管理不當。

林淑慧（2004）指出，親師溝通不良可分三種：親師雙方在溝通時語意表達不清楚，或是認知接收有差距；親師雙方在傳遞過程中有疏失；家長拒絕與教師溝通，雙方無法進行有效對話。郭紫宸、林楚欣（2012）研究發現，造成幼教教

師與家長溝通困境的因素為：親師對問題解決的要求有落差、親師生未建立和諧關係、理念不同、親師角色本質差異、未將心比心、家長質疑老師的專業、家長要求不合理和溝通技巧不足等八項。

紀宛儀（2009）的研究發現，產生親師衝突的原因有：親師之幼教觀點與認知有落差、親師對幼兒期望行為相衝突、家長的要求逾越教師工作職責。李俐誼（2011）則認為，造成不愉快的親師溝通原因包含：親師教養觀念不同、家長質疑教師專業能力、教師缺乏多元文化背景、家長處理問題的情緒態度不佳。

綜觀上述，可以窺見造成幼教教師和家長溝通障礙的因素很多，筆者從中梳理後歸納出多數研究提到的共同親師溝通問題如下：(1)溝通技巧不足、(2)溝通管道不暢、(3)缺乏同理尊重、(4)教養觀念落差、(5)情緒管理不當。針對以上所臚列的障礙，教師應悉心審視並善謀對策，才能暢通溝通管道，裨益幼兒學習成長。

三、提升幼兒親師溝通效能之策略

教育耕耘的是孩子的希望，為人師長與父母都企盼孩子能成龍成鳳，做為社會中堅，所以親師要同心攜手合作，戮力排除橫梗的障礙，強化多元的互動溝通，為幼兒學習創造利基。以下提出強化親師溝通的途徑供教師參考：

(一) 圓融親師關係，精進溝通技巧

每個人都渴望被認同、被讚美、被附和，而不喜歡被否定、被輕視、被侮辱。尤其置身知識爆發、科技躍升和價值多元的時代，人性更加複雜、難測，因此我們要廣結善緣，建立彼此認同、接納的人際關係，並且精進溝通技巧，才能順利達成共識（邱怡瑛，2004）。爰此，教師與家長溝通時，應善用溝通技巧，讓家長瞭解老師關愛孩子的心意（郭明德，2003），儘量使用比較中性的詞彙，把握對事不對人、描述而非評價、彈性而不武斷的原則對話。溝通過程中切忌「情緒化」，以免事情惡化，完善之道是「先處理心情，再處理事情」，說話要圓融，先說孩子的優點，再指陳希望家長共同消弱的缺點，藉由親師合作，協助幼兒學習成長。

(二) 搭築多元管道，建立規範機制

營造友善、開放、多元的溝通模式，有利於親師關係的建立與優質的溝通。爰此，幼教教師應鮮活溝通的管道，與家長建立良好的關係，充分運用聯絡簿、電話、班級通訊、Line 或 FB 等資訊工具，傳達教育理念、班級經營守則、園所

活動以及幼兒學習表現等，齊心協力引領幼兒學習成長。誠然，管道多元有利於溝通，使用資訊是工具、是利器，然而若遭誤用則可能衍生不少禍害，不能不慎。因此，應由家長代表與教師共同討論，訂定親師皆同意的通訊工具使用規則與界限，讓家長一起遵守，只討論與班級事務相關事宜，不涉人身攻擊，不佔用教師上課時間，不過度介入校務等，共同維護溝通品質（薛逸珊，2019）。

（三）真誠專注傾聽，同理尊重對方

良好的溝通，來自於真誠的專注傾聽。傾聽是為了深入瞭解對方，而不是為了批駁對方，重視「心理專注」，亦即運用眼睛、耳朵與心靈的傾聽，拋開成見，融入、體會，站在對方的立場去理解訊息，才能掌握對方傳達的內涵，甚而能聽出弦外之音，自然能讓家長感受到尊重與接納，讓家長有正面的回應。溝通時態度要真誠、親和、面帶笑容與平靜的心，在平等環境中互動，保持彈性的對話，用字遣詞應符應家長的生活經驗與文化背景，以同理的態度去理解對方的經驗與感覺，考量對方的立場和需求，創造出合諧的溝通氣氛，並做適切的回應，才能順暢的溝通（施玟琴，2012）。

（四）樂於與時俱進，拉近彼此距離

在少子化、資訊化、多元化的時代，家長獲取知識的管道增加，對子女的教育更加重視，而面對這些文化、社經背景迥異的家長，更需要積極有效的親師溝通，才能勝任愉快。尤其在多元思考及不同價值觀激盪下的家長，對教育也各有不同的觀點與理想，教師本身若有足夠的專業知識，能提供有說服力的建議，並委婉且堅定的表達自己的看法，以解決孩子的問題為前提，家長將較能夠認同老師的做法（郭紫宸、林楚欣，2012）。因此，教師必須不斷的研習、進修、參加專業社群，或透過各種管道汲取新知，勇敢跨出舒適圈多接觸社會，瞭解社會脈動、豐富社會經驗，藉以拉近與家長間的社會距離，泯除親師間潛藏的差異與障礙，才能裨益彼此的溝通互動。

（五）時時審視反思，做好情緒管理

反思是一種自覺、主動、專注的認知學習活動，引導我們更有準備的迎向未來。反思是一種能力，可以幫助我們發現知識的誤區，督促我們檢查所做為是否適切允當。根據溝通的形式與內容，可以作為反思的基礎；透過反思，可以理解溝通行為的意義（林明地，2021）。親師溝通囿於教育認知落差、生活背景與管教方式的歧異，抑或責任歸屬不清與情緒管理不當，衍生溝通的障礙，身為教師若能時常審視省思、檢討作為，察覺疏失不當的地方，並且妥適管理情緒，勇於精進改善，自能裨益日後的溝通。

四、結語

溝通是一門藝術，也是一門學問；溝通更是一種力量，也是親師合作的關鍵。親師都是孩子生命中的貴人，都希望幼兒在教育及養育上能獲致最好的發展與學習。況且，幼兒階段是學習的啟蒙關鍵期，家長不僅有參與教學的權利，也有義務協助園所解決幼兒問題，攜手成為最佳的教育合夥人，協助孩子學習成長，因此親師溝通與合作有其必要性與迫切性。

身為幼教老師，處於現在親師合作的時代，應該秉持終身學習的精神與時俱進，增加對幼兒的認知與了解，兢兢戮力於提升溝通表達能力，堅信「適時有效的溝通，遠勝於事後的澄清與彌補」。爰此，教師應以積極的態度鼓勵家長參與，以平等的夥伴關係互動交流，充分運用各種管道傳導教育理念與交換意見，能保持理性傾聽家長意見，凡事以正向的思維、柔軟的身態，同理關懷的心就事論事、圓融溝通，讓家長成為幼兒園所的最佳合夥人，共同營造幼兒良好的成長與學習環境，搭築美麗的新希望，共創親師生三贏。

參考文獻

- 李宗杰（2009）。台中市國民小學親師衝突原因及處理方式之研究（未出版之碩士論文）。國立臺中教育大學，臺中市。
- 吳信德（2010）。特殊兒童家長對學前與學齡階段親師溝通看法之研究（未出版之碩士論文）。國立臺中教育大學，臺中市。
- 吳麗君（2008）。幼兒園主題課程中親師溝通和家長參與之探究-以某國小附幼一個班級為例（未出版之碩士論文）。國立臺中教育大學，臺中市。
- 林明地（2021）。國民小學校長在職場學習的核心：溝通與反思。教育研究月刊，322，82-96。
- 林淑慧（2004）。台北縣公立幼兒園教師認知親師衝突原因與因應策略之研究（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 邱怡瑛（2004）。哈伯瑪斯的溝通理論及其在教學歷程中對教師之啟示。教育研究，12，169-178。
- 紀宛儀（2009）。幼稚園教師與獨生子女家長親師溝通之個案研究（未出版之碩士論文）。臺北市立教育大學，臺北市。

- 李俐誼(2011)。公立幼兒園教師親師溝通經驗之研究（未出版之碩士論文）。樹德科技大學，高雄市。
- 施玟琴（2016）。幼兒園服務式領導提升親師溝通的策略。臺灣教育評論月刊，5(12)，121-124。
- 張耐（2004）。親師之間—雙向溝通，三贏效果。幼教簡訊，24，2-3。
- 郭明德（2003）。班級經營實務：教師如何與家長作有效的溝通（親師溝通之有效策略）。空大學訊，301，64-74。
- 郭紫宸、林楚欣（2012）。幼教師與家長知覺親師溝通困境之研究。取自 <http://conference.dyu.edu.tw/conf/cyc2012/pdf/D-10>
- 蔡金田、董德佑（2017）。行動即時通訊軟體應用於學校行政溝通之探討—以南投縣國民小學為例。教育行政論壇，9(1)，49-72。
- 薛逸珊（2019）。教師面對親師溝通的困境及因應之道。臺灣教育評論月刊，8(4)，111-114。

