

## 談親師衝突與處理

盧信如

臺南市安南區安順國民小學教師  
國立高雄師範大學教育學系課程與教學碩士班碩士生

### 一、問題意識

#### (一) 家長參與學校教育成為趨勢

近年來國民的知識水準、價值觀念均和以往大有不同，在這樣的社會變遷下，家長參與學校教育不僅是其權利更是義務，在《教育基本法》（2013）第八條第三項明訂了「國民教育階段內，家長負有輔導子女之責任，並得為其子女之最佳福祉，依法律選擇受教育之方式、內容及參與學校教育事務之權利。」而《國民教育階段家長參與學校教育事務辦法》（2012）第四條也列出家長為維護子女之學習權益及協助其正常成長，需肩負之責任，其中包含「配合學校教學活動，督導並協助子女學習；與教師及學校保持良好互動，增進親師合作；積極參與學校所設家長會」，該辦法更讓家長參與學校教育事務有更明確之法源依據，依據該辦法學校或教師也應採主動之態度，向家長公開與學生學習有關之事務或資訊。當學校不再封閉，而是向家長們敞開後，教師是否得需接受更多來自家長的挑戰呢？

Willard Waller（1967）提到親師工作的目標在於協助學校得到家長的支持，如果家長和教師能夠充分討論，可以修正學校的相關措施與教養方式，對學生將有所改善。家長是學生的重要他人，在學生來到學校或踏入教室前，家長可說是最了解學生的其中之一人，在學生的生活中具有一定的影響力，因此，教師也渴望從家長的觀點，了解學生的行為。有句話說「老師與家長之間是教育的合夥人」，兩方所關切的都是孩子的利益，期盼在彼此的合作下為孩子的成長攜手合作、共同努力，然而在溝通時往往不如預期中的順利，導致雙方心中存有芥蒂與疙瘩，甚至擦槍走火引爆衝突，使得親師關係處於緊張的對立中，甚至 Willard Waller（1967）以一種更強烈方式呈現親師關係-「家長和教師是天生的敵人」。

#### (二) 維繫親師關係是教育專業的展現

教育部 109 年 11 月 11 日臺教授國部字第 1090126278B 號核釋教師法第十六條第一項第一款所定教學不力或不能勝任工作有具體事實，其中第六款為「親師溝通不良，且主要可歸責於教師」，更是讓許多在教學現場的教師們擔心親師之間溝通不良並非單方面可改善，若一直處於衝突的場面是否會造成自己被解聘、不續聘呢？或者老師得讓步，避免造成更大的衝突呢？

然而，親師溝通的良窳是教師專業的展現，根據教育部 101 年 8 月 9 日臺國（四）字第 1010134056 號函頒之《國民中小學導師聘任辦法及注意事項》中，指出導師工作職責範圍包含了親師溝通與家庭聯繫，此外，教育部（2016）發布教師專業表現指標，界定教師專業標準內涵與其需具備之條件，其中一項指標為教師需展現協作與領導能力，包含了教師應建立與家長及社區良好的互信與夥伴合作關係，由此維繫良好的親師溝通是身為一名老師職責所在，也是展現其專業之處。

## 二、常見的親師衝突形成的原因

### （一）教育理念的不同

教師與家長間的教育理念經常出現不一致的情形，可能的原因來自雙方的生長背景、生活經驗的不同，導致在立場、所持觀點或價值觀都不盡相同。雙方都是為了孩子好，但標準可能有所落差，或做法有不同。

### （二）家長質疑老師的處理方式

家長常常是不了解學生在學校的實際情況，僅就孩子回家的說詞，對老師的做法有所質疑與不信任，老師接收到較有敵意的語言時，也會認為家長是不明究理，心中不愉快的心情變油然而生。

### （三）溝通互動不良

近年來透過電子社群軟體進行親師間的溝通，但文字訊息相對面對面的談話來的較為沒有溫度，很容易再看到文字訊息後，產生負面想法，引發雙方不愉快的負向互動經驗。

## 三、維繫親師關係的策略與心態

### （一）衝突不可避免，調整心態，展現教學專業

在人與人的互動中，很常為了彼此的觀念、想法、獲得的利益與資源等產生衝突，這原本就是存在生活中的一種日常，那怎麼能期待在教學現場的經歷中，與家長能完全不發生衝突呢？從訪談對象的分享中，不論教學年資的深與淺，與家長之間或多或少總是會有些許摩擦、不愉快，所幸，大部分都在面對面溝通、理解彼此想法與做法後有所改善。

當衝突產生時，如同 Willard Waller（1967）所提醒的「避免情緒被挑起」，不要讓衝突僅停留在爭吵，需要省思的是為何會引發衝突，究竟是彼此的價值觀、理念的不同或者是界限不明、彼此的信任度不足而引發的不愉快，以及覺察這樣的衝突是否會影響教學專業工作，是否會將不愉快的情緒投射在學生身上，造成學生的傷害。

老師在教學中能展現專業，妥善處理學生教學、行為上之事務，家長從中感受到學生的進步與成長時，對於老師的教學自然會信任與支持。

## （二）釐清雙方的期待與設定界限

許多專業工作的倫理守則，都會提到關係與設定界限的重要性，如果教學是一份專業工作，那麼設定清楚的界限也有其必要性。以這樣的標準來檢視教師與家長間的關係，可以反思在與家長開始接觸時，是否已建立適當的界限，溝通彼此的期待，如果雙方都僅停留在各自的期待中-家長認為老師應無時無刻付出愛心、耐心對孩子，而老師期待維護自己的教學專業自主權，那麼當期待有所落差時，關係也容易跟著緊張。教師與家長應有一定的界限，彼此都不可涉入太多。

## （三）以平等的角度進行溝通

教師應該以平等的角度與家長對談，以客觀事實陳述孩子的行為，共同找出幫助孩子的方式。老師在教學現場中常常能迅速連結學生的問題與發生原因，但很可能忽略身為家長擔憂孩子的心情，如果能在家長提出意見時連結到家長可能是需要老師或學校的協助，而不是一開始就假定為家長是找麻煩與挑錯誤，那麼應能減少雙方劍拔弩張的氣氛。看見家長心有餘而力不足之處，用較為包容與彈性的態度面對家長與學生。

## （四）工作夥伴的經驗分享與支持

維繫親師關係與溝通技巧，是一種經驗的傳承與分享，唯有親身經歷實際面對家長時，才能理解其中關鍵之處。當遇到困難時，身邊的夥伴支持與經驗分享會是一股重要的支持力量，也能藉由團體的回饋，釐清親師關係的困難之處。

## 四、結語

親師的緣分透過孩子而連結，當不認同彼此的想法與做法時，紛歧往往會成為孩子學習路上的絆腳石，唯有理解彼此角色、秉持對人的尊重、善用溝通技巧、積極解決衝突，讓彼此成為孩子學習旅途中最好的陪伴者。

### 參考文獻

- 白亦方、薛雅慈、陳伯璋譯（2018）。**教學社會學**（Willard Waller原著，1967出版）。新北：聯經。
- 教育基本法(2013)。取自<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0020045>
- 國民教育階段家長參與學校教育事務辦法(2012)。取自<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0070029>

