

## 學前教育階段親師衝突與解決之道

陳秋香

宜蘭第三公共托嬰中心主任  
銘傳大學教育研究所在職專班研究生

### 一、前言

「教育的根是苦澀的，教育的果是甜美的」（鄧運林，1995），臺灣人口出現少子化型態，開放式教育讓家長、孩子對規範法律及社會倫理的價值觀無限上綱，導致孩子被過度保護及驕寵，以致家長對學校、老師的態度與社會風氣讓老師每日教學如坐針氈，一位老師要照顧多位幼童實在壓力不小，每日上班前調整心態，希望今日上班能無風無災幼童安然無大小事發生？常因少子及過度保護造成親師間認知不同的衝突與不信任，幼教師漸漸退場的現象也開始出現，嚴重影響整個教育生態，長久以往，不知還能留住多少老師。尤其是優秀的幼教師資流失，更是國家基礎教育的損失。故本文探討學前教育階段親師衝突之原因，並提出解決之道，以供托嬰中心家長及幼教師資參考。

### 二、探討親師溝通的衝突

教師與家長間的教育理念經常出現不一致的情形（盧信如，2020），因家長就是很單純地愛孩子，很擔心才會口出惡言，但內心其實沒有惡意，親師之間只是對於彼此生長背景、生活經驗的不同有所不瞭解，對學校、老師持觀望、不信任甚至有敵意的態度，因此會造成未見而先否決掉值得信任的一面，也因有道聽塗說的誤解，更加阻礙了雙方的溝通與瞭解，一點小事都可能吵成大事甚至牽扯到法律。教師親師溝通具有多元性溝通內容，與家長溝通時能夠把握溝通時間、善用有限的資源，達到彼此互助合作的橋梁（林慧婷，2021）。以下探討親師衝突的原因。

#### （一）老師與家長角色不同，彼此心態的差距

校園事件發生當下老師的態度一定要冷靜面對，先道歉再完整敘述事件的發生經過，「因為孩子正處於模仿階段，過程中家長跟老師都要留意言行舉止。」事情常因身分的不同及當下心態上的不對稱產生一些溝通不良的觀感，親師溝通時也常發生以為對方的說法因配合盡速改善而產生過度依循校正，忽略了自身專業，或者因對方言語太偏激而完全不願採納，顯現出有些「差距」問題。

#### （二）同理心，圓滿溝通

對於發生同一件事情，若雙方無法靜下來思考、互不退讓，則會形成雞同鴨

講的情形，若能以對方角度來思考處理發生的事件，並盡量從同一個角度來看待應解決的問題，攜手尋求解決之道，以「同理心」來思考，應可讓事情圓滿大事化小、小事化無。

### （三）斷章取義，偏離主題

古云：「說者無心，聽者有意」，曲解了原話意，凡是就會偏離主題。由於家長和老師所處的立場不同，聽者也常聽對自己有利的話語，因此，看待同一件事情的角度也各不相同，也常因為一句話讓聽者不舒服造成斷章取義偏離了事故的緣由，所以「著重點」不要夾雜講述者的判斷，詳盡跟家長交代並且說明整個事件發生的來龍去脈，處理的過程中更要「自然」提及現場處理的用心處及未來如何防範及改善。

### （四）指責說教，態度強勢

有的怪獸家長認為幼童在校學習，認為教育與學習應該都是老師的事，常出現以指責說教的不講理強硬態度出現，而呈現出一副興師問罪的狀態，破壞親師間的和諧溝通，形成質疑老師的專業態度，以道聽塗說，妄下評斷。

## 三、親師衝突的解決之道

人與人間不可能不互動或接觸，如食、衣、住、行、育、樂任何一項都需與人際互動打交道，孩子上學也有親子與親師的互動衝突問題，因此溝通技巧就是減少互動中衝突很重要的角色，溝通做得好才能讓孩子學習上有最大的助益，如何減少親師衝突呢？說明如下：

### （一）安心時機

教師應把握第一次新生入托的幾分鐘初始接觸，就詢問照顧者孩子在家生活照顧方式及家長教養方式，請照顧者將日常應有共同關切的正題讓老師知道，老師也應該讓家長知道孩子每日在校學習及生理需求與學習表現狀況。親師溝通中語言技巧應讓溝通中家長感受到關心、愛心、耐心，不要有不耐煩的感覺，以傾聽家長語言的態度，當家長有疑慮或抱怨時，以傾聽方式讓家長訴說，勿直接否決或不耐煩的態度。

### （二）教師的態度

教師應給家長的第一印象介紹自己讓家長知道老師的專業背景、教學習慣、

輔導學生方法，做好前置溝通及傾聽，在溝通前托育人員先內化自己，並以角色互換心態作為前提，並能耐心溝通及傾聽。以累積的工作經驗取得家長對老師及學校的信任，家長感受到教師的教學、做事、對話都審慎，感受到你是專業的。溝通時以學校為主軸，建立良好的親師關係，因有好的團隊才有好的托育人員，不好的團隊，其隊員也是豬隊友而已，最後要會借力使力，化阻力為助力當遇到阻力，以正向思維、方法、想法及態度應對，期化阻力為助力，切忌不要怨天尤人。

#### 四、結語

「好態度贏得好溝通」所有的溝通問題就不會是問題，溝通是在談「如何使用語言」讓彼此的情緒與共鳴能互相瞭解，而並非僅止於在於口才或演說技巧，能力的根源在於「工作習慣」與「工作態度」（事的了解），以及「對人深入了解的習慣」（人的了解）。在與對方溝通訊息前應重視說者並注視對方，然後有適當的回應，盡量專心聆聽也不要打岔（區辨訴說者呈述是事實或個人推論、偏見），切勿有不耐煩的小動作，在對談到一段落後，給對方回饋，讓對方瞭解自己的感覺舉看法；養成「工作習慣」、「工作態度」，以及「對人的了解」，就能夠改善溝通的能力。隨著少子化嚴重，雙薪家庭只選擇生一個孩子，集寵愛於一身，愛子心切有關孩子的大小事都會特別關心，「家長陪伴孩子，我們陪伴家長。」期望孩子能順利成長，很大原因來自於良好的師生關係，當老師用心對待孩子，家長一定感受的到，同時有助於孩子學齡前的成長。因此，學校應積極主動、更深、更廣、更具體、更普遍推行各項親師合作、親師交流；行政人員應整合資源讓學校相關資訊公開並傳達，達到親師網絡不間斷。

學校只是輔助，家庭教育才是最重要的。期望家長應主動義務參加子女學校教育，不要存有「教育非家長的事」之觀念，家長以協助非干預的角度與學校、老師溝通及互動，勿以權威、抱怨、自大、自卑、與學校造成相當的誤解、疏離。老師觀察孩子的時間越長，其實可看出家庭環境及學習模式，而且能提前發現潛在的發展問題，能及早發現，經由復健一段時間後，孩子與其他孩子沒有什麼不同。「人之兒女，己之子女」，托育人員應以主動替代被動抱持正向態度，讓每位不同背景、特性不同，的家長都可以接受溝通，雖然方式會不盡相同，托育人員也比較辛苦，在面對家長的檢核是共同解決、一起探討孩子教育問題，因此托育人員應事先了解每位家長的特性、家庭背景，例如對小孩的教養態度、學習期望，減少與家長溝通時而發生不愉快，進而給予家長適切的建議及反應，使意見交流能順暢進行。老師會因應不同孩子的個性、本質，幫助需要補強的地方從孩子的差異間與家長溝通出對孩子最有利的調整與學校、教師應有共識與認知，以改善之間的衝突。

### 參考文獻

- 林慧婷（2021）。幼兒教師親師溝通與班級經營效能關係之研究（未出版之碩士論文）。國立雲林科技大學，雲林縣。
- 鄧運林（1995）。開放教育談親師合作。高雄：復文圖書。
- 盧信如（2021）。談親師衝突與處理。臺灣教育評論月刊，10(5)，139-142。

