

知己知彼的親師溝通— 焦點解決短期心理諮商在親師溝通中應用之初探

黃靖雯

新北市淡水區新市國民小學教師
淡江大學教育心理與諮商研究所碩士生

一、前言

依據內政部統計，臺灣 2022 年全年新生兒人數只有 13 萬 8986 人，出生率已是全世界最低的國家。孩子生得少，加上國人普遍的知識水平提升，家長對於孩子的照顧與教養，自然有自己的一套準則，還能因應時代潮流，不斷與時俱進。相較於筆者初任教職當時，現今的親師關係裡，教師已不再是教育的唯一專家。在孩子正式進入小學階段，伴隨著新奇校園生活的，是一連串的挑战以及隨之而來的適應問題，親師溝通的需求於焉誕生。

《國民教育階段家長參與學校教育事務辦法》中明確指出：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」。此等相關法規，讓家長參與學校教育事務有更明確之法源依據，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（盧信如，2021）。教育相關法規明確敦促家長有與學校保持良性互動的責任，以確保學童能享有最佳的學習環境，其立意，無非是希望家長與教師成為教育事業上的合作夥伴。故親師之間，早已不是以前那樣「為師命是從」的互動模式；而是同為教育路上並肩前行的合夥人。親師關係在本質上有了極為巨大的轉變，但溝通的模式似乎還來不及因應這樣的改變，以致教育現場越來越常出現親師衝突，一旦親師間的信任關係崩壞，經常演變為投訴信件滿天飛，家長告上教育局、教育部，甚至進入訴訟程序的案例，都已不是新鮮事了。

筆者相信，絕大多數的家長與教師都抱持著一樣的理念：共同為孩子好而努力。因此，即便親師彼此的價值觀及思考模式有所不同，雙方對於孩子的發展及未來期待應是一致的「望子成龍，望女成鳳」。身為孩子教育的合夥人，何以彼此初衷一致的前提，最終卻走入這般田地？關鍵就在：親師溝通方式的改變。筆者將從親師溝通發生的原因及時機點切入；進行焦點解決短期心理諮商（Solution-focused brief therapy, SFBT）技術在親師生溝通中應用的初探；接著在班級經營社群活動中推廣並鼓勵導師們嘗試；最後就其成效與窒礙難行之處，提出結論與建議。

二、親師溝通的發生與「卡關」

依筆者自身經驗，無論由哪一方主動提出，親師溝通大致發生在以下幾個情況：因孩子的學習；因孩子的人際；因其它與孩子有關之事件。以焦點解決短期心理諮商理論的觀點來看，每個人都是自己問題的專家。因此在親師溝通裡，主動提出溝通需求的一方，大多已能掌握自己的需求以及問題所在，只不過在以解決問題為目標的過程中，需要彼此的認同與幫忙。然而彼此在傳達訊息時，卻可能因為各自理念不同、信任度不夠等種種原因，而未能準確說明、失焦，甚至引發衝突。這也正好說明了，雖然親師的共同目標是一致的為孩子好，但親師溝通中的衝突卻仍然會出現。過去已經有許多學者針對親師溝通的衝突做了研究，簡單整理幾個相關研究如下：

1. 盧信如（2021）認為常見親師衝突形成的原因有：教育理念不同、家長質疑老師的處理方式、溝通互動不良。
2. 李俐瑩（2014）認為親師衝突的原因分教師方面及家長方面，教師方面有：互信關係不夠、教師的態度或言語不恰當等。家長方面有：家長過於溺愛小孩、與老師溝通的時間點不適當、教養觀念過於偏差。
3. 李靜芳（2019）列出親師衝突之十大主因：因著教育政策、對老師的不信任感、社會輿論及媒體負面報導的影響、校方與行政的支持程度；家長教育程度的提升、少子化的關係、不信任教師的處理、家長誤解學生所轉述等。
4. 綜上，將親師之間衝突產生原因整理如下：(1)彼此間的信任基礎不足、互動不夠。(2)兩方的教育理念、教養觀念落差太大，且任一方都不願有所調整。(3)教師在校經常有不當言行或情緒失控情形。(4)家長過於擔憂孩子在校人際互動時受委屈、呈現過度保護心態。(5)孩子在傳遞訊息時，因有落差而導致家長的誤解。

李俐瑩（2014）表示，親師合作中，良好關係是上策。張裕程（2017）的研究結果也指出，由於親師的溝通互動過程中，家長的反應是教師無法掌握的因素，因此要避免親師衝突的產生，最好就是教師自行調整與改變。因此，親師溝通不順暢時，若無法適時且有效同理對方，就會呈現無效的溝通狀態，甚至演變成衝突。從上述學者的研究中，不難發現，無論核心問題是什麼，在親師溝通中維持良好關係絕對是必要的，然而，無論是家長或教師，都難免在為了維持良好關係的前提下，選擇退讓甚或是討好，這樣的心態上自行調整，很容易就模糊了最初親師溝通的焦點—解決孩子在學習上所碰到的困難。焦點解決短期心理諮商理論中所持的策略，在這個時候若能有效運用，便可能有效避開彼此教養觀念的不同，聚焦在提出需求者的困擾或問題身上，一起創建目標，設法解決問題。

三、焦點解決短期心理諮商（Solution-focused brief therapy）

（一）基本理念

焦點解決短期心理諮商（簡稱 SFBT），是未來聚焦（future-focused）、目標導向（goal-oriented）的短期治療取向。焦點解決短期心理諮商理論是一個樂觀、反決定論、未來導向的取向，其基本假設是當事人在為新的真實努力時，可以很快的改變並且能夠創造一種沒有問題的語言（Neukrug, 2016）。

焦點解決短期心理諮商理論的幾個主要概念（Corey, 2017）：(1)假設是人們可能會陷在過去未解決的衝突，以及卡在過去或現在的問題中，而不是尋找未來的答案。(2)認為人是健康並且有能力去建構適當的解決方法來提升他們的生活。(3)焦點解決短期心理諮商理論強調的重點是把焦點放在生活中有用的事件上，把焦點放在幫助人們找到他們曾做過有用的方法，協助在最短時間內解決問題。Corey（2017）提到，在治療一開始的階段，很重要的是和當事人釐清他想要的是什麼，以及哪一些事情是他需要考慮清楚的。從和當事人第一次接觸開始，治療師就努力創造有利於改變的氣氛，並鼓勵當事人產生更多開闊的想法。

焦點解決短期心理諮商理論相信，未來是可以創造與協商的，這代表我們並不是過去歷史的奴隸，問題的解決之道，需要由當事人自己創建，而非由治療師來製造；相信當事人會帶著個人的目標進入治療室，而由治療師和當事人一起創造解答（許維素，2006）。從焦點解決短期心理諮商理論的概念，不難察覺其給人一種賦能當事人、創造希望的感覺，且其概念簡單易懂，透過「解決式談話」（solution-talk），使當事人不再卡在過去或現在的問題之中，產生新的方式來因應問題。

（二）基本策略

焦點解決短期心理諮商的策略大致可用四個架構呈現（許維素等，2021）：

1. 目標架構：依據來談者，也就是家長所提出的問題，分辨其類型，接著協助來談者設定目標。
2. 例外架構：根據設定好的目標，與來談者找出過去類似的成功經驗或是曾經在什麼情況下這樣的問題就沒有發生。
3. 問題解決架構：與來談者共同想像，若是來談者的目標達成（或是問題解決了），他的表現會有什麼不一樣？或者，他可能是做對了什麼事？透過這個步驟，引導來談者從最小的部分開始做起（改變）。

4. 檢視目標是否達成：在來談者實際執行後，與其共同檢視最初所設定之目標是否達成？若達成，則結案；若尚未達成，則再一次回到目標架構，重新架構目標，然後再一次的流程。

四、焦點解決短期諮商技術在親師生溝通中的應用

筆者透過校本班級經營社群活動時，向教師們介紹了焦點解決短期諮商技術及策略，並與夥伴在社群活動中，利用某些情境題，在親師溝通時利用這個技術演練。為了讓老師們在執行上不要有太大的壓力，筆者請夥伴們亦可以學生為對象社群活動後，再請夥伴們嘗試實際執行，並在一個月後的社群聚會時與夥伴們分享心得。

(一) 實踐結果

表 1 本校班級經營社群夥伴實際應用焦點解決短期諮商技術在親師生溝通中的結果

案例	應用者身分	來談者	主訴問題	問題是否解決	問題解決的關鍵步驟	應用心得
一	導師 1	家長	孩子無法有效率地完成作業。	不確定	引導家長找出過去的成功經驗。	雖不確定成效如何，但跳脫了以往和家長的談話總是容易失焦的困境。
二	導師 2	學生	學生碰到挫折時總是以長時間大哭應對。	暫時解決	以往都是問學生為什麼哭；這次等學生平靜後問他是如何停止哭泣的？	透過完全不同的角度處理學生問題，覺得很有效，之後一定要再試試。
三	科任教師	學生	學生在分組時找不到願意與他同組的夥伴。	暫時解決	引導學生回想過去其他同學願意與他同組的經驗，並假設今天有同學願意跟他同組，會是因為他做了什麼事？	在引導學生找出過去的成功經驗時，明顯感受到學生的自信心提升了，對此技術的這個效果印象深刻。
四	輔導組長	家長	孩子長時間拒學，合併有選擇性緘默的情況。	初次建構的目標已達成，正在建構第二次目標。	初次與家長共同建構目標時，摒棄最一開始設定的大目標：讓孩子穩定來上學；改以在寒假期間讓孩子先練習能與家人以外的人交談互動為短期目標。	與家長多次談話後，共同找出現階段對家長與孩子來說，最有意義的目標，並成功達成目標。此目標的達成讓家長與學校都感到情況好轉、有希望，並且因此產生動力，願意建構下一個目標。

資料來源：筆者整理

（二）困難與挑戰

茲就焦點解決短期心理諮商技術在親師生溝通中的應用結果，從以下幾個角度予以分析評論：

1. 該技術的理論基礎

前述四個應用案例中，可以看到每個夥伴都在這個嘗試過程中，或多或少的得到了成功經驗。然而，幾乎每個夥伴都曾表示自己對這套技術的理論基礎感到生疏以及艱澀難懂，導致自己只能記得比較簡單易懂的步驟，無法對焦點解決短期心理諮商理論的理念有較完整的認識。

2. 關於使用的時機點

在焦點解決短期心理諮商技術使用的一開始，就要先能辨別來談者的類別。若來談者是學生，有很高的比例會是「消費者」個案，老師們自然能夠較順利的協助來談者建構目標；但若來談者是家長，老師們在辨認來談者的類別時，就需要花費更多的心神，也不一定順利。因此，要想在親師溝通中真正派上用場，實際上是頗有難度的。

3. 關於每一個步驟

社群裡的夥伴幾乎都是初次接觸並使用焦點解決短期心理諮商的教師，即便他們都同意這個技術使自己在親師生溝通中有全新的體驗，實際上卻比較像是誤打誤撞做對了什麼事。因此，要能有效地繼續很難。

4. 建議及未來發展

許維素（2007）在其焦點解決督導成效之研究中指出，焦點解決督導模式除能幫助受者督者確認自己在諮商中已發揮的功能與未來想要完成的目標以外，此模式亦能有效賦能予受督者，進而轉變成與督導合作的關係。筆者認為，督導就好比社群裡的專家；受督者就好比社群裡的教師夥伴們。若能以專業社群的方式長期經營，透過專家的帶領，定期聚會，從情境題的模擬演練，到教師實際應用，再回到社群中，分享自己在應用上的心得、感想，還有窒礙難行之處。透過專家予以指導，藉此不斷修正、調整，以達到最終目標—雙贏的親師溝通。不也正是焦點解決短期心理諮商技理論的最佳體現？

五、結語

不管時代如何變遷，教育政策如何改變，不變的是，身為孩子師長的我們，

共同希望孩子好的目標。因此，親師之間的有效溝通便成了至關重要的一件事。於是，因應時代潮流轉變，親師溝通的方式唯有跟著調整，才不至於有溝沒有通。

無論是家長帶著困擾來找老師，或老師找家長說明自己對孩子的擔憂，親師溝通如何能知己知彼呢？除了親師彼此的互信關係，雙方必須花點時間清楚彼此的一致目標，最後將焦點放在「解決問題」上，其他教學專業、社經地位、過往的失敗經驗等，都不是彼此所應固著的歷史事件。故聚焦問題解決的焦點解決短期心理諮商技術實為親師溝通中的不錯選擇。

筆者試圖帶入焦點解決短期心理諮商技術的概念，目的就在於鼓勵教學現場的夥伴們，勇於擺脫刻板印象、既定事實、過去歷史事件所形成的框架，諸如：親師必然是敵對的兩方、我無法提供高學歷家長什麼有用的建議、圓融至上等，對解決問題沒有幫助的想法，而是與家長一同釐清問題、確認目標，共同創造更多的可能。

參考文獻

- 修慧蘭、鄭玄藏、余振民、王淳弘譯（2016）。**諮商與心理治療理論與實務四版**（Gerald Corey原著，2016年出版）。臺北市：雙葉書廊。
- 李玉蟬、洪莉竹、許維素、張德聰、賈紅鸞、樊雪春（2021）。**焦點解決短期心理諮商**。臺北市：張老師文化。
- 李俐瑩（2014）。教師課題－親師衝突與對策理論與實例分析。**臺灣教育評論月刊**，3(1)，84-90。
- 李靜芳（2019）。導師的難題－親師衝突之原因及處理策略。**臺灣教育評論月刊**，8(8)，100-105。
- 許維素（2006）。焦點解決短期治療用於危機處遇。**諮商與輔導**，241，38-44。
- 許維素（2007）。焦點解決督導成效之研究。**教育心理學報**，38(3)，331-354。
- 張裕程（2017）。探究親師衝突的危機－建構教師正向的情意特質。**學校行政雙月刊**，109，123-137。
- 盧信如（2021）。談親師衝突與處理。**臺灣教育評論月刊**，10(5)，139-142。