

# 關鍵的信任：教師對學生與家長的關係建立

江承翰

臺北市立大學教育行政與評鑑研究所碩士

桃園市田心國民小學學務主任

大溪區樂齡學習中心執行秘書

## 一、前言

從心理學的視角而言，信任涵蓋了諸多行為，例如依靠他人，以及相信某人會考慮到他人利益、心理、自信和安全感，並以一種可靠的方式行事（Thagard, 2018）。這些行為信念源自於信任的認知與情感（如對伴侶的深摯關心與關係交往的美德）（引自 Sun et al., 2023）。因此，人們在進入相互信賴的關係前，信任成為關鍵，若沒有信任方的參與和貢獻，就無法實現互惠的目的。

針對學校的信任關係，Hoy 與 Tschannen-Moran（2003）對學校教師信任的概念與測量有所探討，強調教師信任是一種群體的信任組成，教師為群體願意承擔可能風險的程度，表明信任關係建立在相互依存的基礎。Hoy 與 Tschannen-Moran（2003）、Tschannen-Moran（2009）進一步闡明教師信任源自於人際關係，係指影響個體相信的程度，提出四個層面：對學生的信任、對同事的信任、對校長的信任、對家長的信任，並將對學生與家長的信任合併為「教師對客戶的信任」，此因家長與學生皆為學校提供服務的共同接收者，而在概念上並無二致（曾若玫、范熾文，2017）。故此，在與時俱進的變革時代，教師與同事互動、與家長往來以及與學生相處皆環環相扣，教師信任顯然涉及多樣關係的層面。然教師若打造關懷與支持性環境，並視家長為教育合夥人，建立緊密的親師生關係，將有利於教師的班級經營（林易萱、龔心怡，2017）。而依據我國教育部（2016）所發布的教師專業表現指標，界定出各項專業內涵與條件，揭示出教師與家長維持互信合作關係之必需性，明確可知教師維繫與學生和家長的信任，及建立其信賴關係，為職責實然與專業應然之核心表現。

## 二、教師對家長和學生的信任意涵

曾若玫與范熾文（2017）提出教師對學生和家長的信任之意義，乃教師對學生及家長的信任關係，及其所促進的合作關係，意即教師認為學生是有能力學習的，並且家長是真誠、可靠、能配合教師教學的，教師便會對學生和家長產生信任感。廖梅君（2022）則指出教師對家長和學生的信任感即教師對雙邊構築正向信任關係。Beard 等人（2010）認為教師營造出信任的安全環境時，學生便會放心地從中學習，家長也願相信教師為學生的最佳利益而努力，其強調教師愈相信學生與家長可符合期待，愈能為學生設定更高的目標及可達成的願景。Van Maele 與 Van Houtte（2012）則相同於 Hoy 與 Tschannen-Moran 所提之教師信任定義，

強調以學校內外部的組織角色來識別信任，而對學生、家長的信任代表個人對集體性的信任，仁慈、可靠、能力、誠實和開放則是教師判斷學校成員可信度的五個標準。因此，教師對家長和學生的信任可被定義為「教師願意對另一方表現出脆弱的態度，因為他相信對方是仁慈的、可靠的、有能力的、誠實的及開放的」。

綜上述，當教師認為學校的服務對象在行為和態度上滿足他們的期望時，便會對他們產生信任，故家長和學生展現的學習熱情或對學校的支持、以及對教師教育理念的接受或認可，會是促進家長與親生關係合作的契機，進而共同改善學生學習的基石之舉。

### 三、教師對家長和學生信任與學生學習相關研究

Goddard 等人（2009）在研究學生背景及其學業成就的關係，發現教師對家長和學生的信任能正向調節社經地位弱勢與學生學業成就之間的關係。根據 Chang（2011）以我國公立小學教師為對象，研究分布式領導、教師學業樂觀（academic optimism）及學生成績之關聯性，教師與學生和家長的信任構面對學生成績有其正面影響。Bevel 與 Mitchell（2012）認為教師的工作是以關係為信任基礎，發現教師與學生和家長的信任對學生學業成績佔有主要的正向效益，指出教師、學生及家長共同合作的重要性，並主張創建追求卓越和支持所有學生成功的文化是一個可行的目標。Mitchell 等人（2016）、Tschannen-Moran 與 Gareis（2015）對美國中小學的學校結構、學業樂觀及學業成績關係之有關研究，顯示教師對家長和學生的信任可促進學習成績，並超過學生背景與社會經濟地位的影響。Tschannen-Moran 與 Gareis（2017）研究亦指出，學校內外部成員的關係信任能強化建立高效合作所需的行為。

故此可知，教師若對家長和學生有所信任，能增進教師對兩者在認知與情感層面的連結，以利提升學生的學習表現及學校的整體成就。換句話說，如此的信任關係可能影響學校內部的運作和架構，從而取得更多的協作可能性，以實現更理想的學習品質。

### 四、教師對家長和學生的關係現況問題

Brewster 與 Railsback 認為影響學校裡信任的因素包含：未能以學校最大利益考量、無效的溝通模式、能力不足的教職員、教師的高流動率及教師的人際疏離（引自賴志峰，2018）；再者，教師的外部互動不僅對教學有所影響，他們所選擇的交流方式同樣會產生影響，如引起同事情感的共鳴、關心學生的學業進展、重視家長的意見等等（傅佳君，2022）；然家長教育權的持續擴張，亦無疑增加了家長干涉教育的權利，允許他們選擇性參與學生的學習（秦夢群，2015），故

據此提出國內親師生信任關係待改善之可能問題：

#### （一）家庭結構與意識轉變

影響教師與親生互動的社會因素主要有兩個：首先，社會的快速變化導致家庭結構和功能發生變化，例如雙薪家庭、高齡結構的人口趨勢及隔代教養的常態；其次，隨著消費者的商業意識增強，教育被視為一種產品的輸出，演化成「教育服務業」並不為過（鈕文英，2021）。因此，以檢視商品的角度來評選學校和教師。如果感受到「消費者權益」未被尊重，便會採取行動維護自己的權利。

#### （二）社群媒體的雙面效應

「水能載舟，亦能覆舟」的網際快速世代，社群媒體在塑造學校信任方面扮演了複雜角色（蔡進雄，2010）。它能為親師生供予便捷的交流平台，並透過此分享學校活動、學生作品及教學資源，不僅促進家長參與，更有助於增進雙方的理解和協作。另一方面，若傳播訊息不準確、具負面言論、對教育的公開指責或以非正式管道關說時，都可能導致教師感到被誤解或打擊士氣，影響教師與親生之間的信任關係，也會間接造成學校的公眾形象蒙受陰影，進而破壞學校內部成員之間的信任。

#### （三）溝通管教方法與管道的差異

良好溝通是建立教師與家長之間信任的重要課題，包括有效溝通方式、親師合作等等（傅佳君，2022；賴志峰，2018）。而教師與家長對學生學習的期望不同，無論是偏重成績還是全面發展，都可能引起不必要的衝突。再之，少子化現象亦可能加深這種不信任；忙碌的家長無法參加或參與度低，也影響教師的動力和教學效果。另外，教師在對社群軟體（如 LINE、臉書）的想法信念上，往往將其視之為私人領域或半公開，不會真正透露情感或真正想法在公事處理上，以致溝通可能偏離重點，而以打字輸出的方式更難以體現真實的關懷給師生。

#### （四）家校主權的拉鋸與班級適應問題

雖然教師負責領導班級與扮演指導學生的角色，但學生的幸福乃家長終身責任，家長與學生間存在深厚的依附關係，因此家長將學生視為自己的延伸為理所當然，相比之下，教師與學生間的情感連結較少（鈕文英，2021）。這種落差導致家長在面對學生問題時，可能會偏向學生利益，以較直接的方式反應。因為當學生受到批評，家長可能會感受到像對自己的批判一樣，較難以客觀態度來看待情況，進而產生親師生隔閡關係。再者，疫情後的返校與層出不窮的校安問題，

如校園霸凌、性別平等、違禁品等議題，迫使教師必須克服學生適應環境的挑戰，若不能信賴家長與學生可以齊心渡過，並及時地化危機為轉機，輕則干擾班級經營，重則親師生身心俱疲，嚴重影響教師教學（江承翰，2023）。

## 五、增進親師生信任之建議作法

### （一）建立尊重與合作的夥伴關係

在未來的教育中，服務導向的趨勢啟示教育家需要打破將家長視為僅是旁觀者的傳統觀念，而應將他們轉化為主動的參與者。透過鼓勵與關注學生的學習發展，進一步吸引家長成為教育過程中的協力夥伴。因此，教師深入了解學生的家庭環境、肯定學生的長處、聆聽各方面的意見，以及讚賞家長對孩子教育的貢獻，是實現教育成功的重要策略（鈕文英，2021）。二者，學校更可以提供家長相關的教育機會與成長活動，增強對當代教育挑戰的認識，提升與家長相互尊重的意識感，來縮短雙方的距離並鞏固合作關係。

### （二）強化學校溝通與信任機制

在當前媒體普及和資訊透明的時代背景下，堅持單打獨鬥的方式將逐漸削弱專業優勢，教師有必要重新關注人際與同儕之間的關係成長，以建立支持信任的專業學習文化（黃旭鈞，2013）。然而，面臨外界多變與充滿不確定性的挑戰時，學校亦應該建立明確的溝通渠道和及時發布準確資訊，並透過舉辦各項正式會議與非正式溝通，以增進教師與家長對政策的理解與用意。同時設立反饋機制，如成立主管應變社群、對外發言人等等，快速應對不實訊息或負面評論，以維護學校形象和加強校內外的信任關係。

### （三）穩固良性的親師生溝通途徑

部分教師認為自身的專業訓練足以判斷學生的最佳利益，並期望家長對學生的表現承擔責任，但這種態度會帶給家長壓力，而教師再因此不願意面對溝通和拒絕互動，則會加劇關係的屏障。故教師與家長皆宜先投以雙向理解及嘗試同理彼此，平常可以在學生聯絡簿或接送期間時維繫溝通，一旦出現意見分歧，便可迅速解決，以防止不良情緒累積，這樣的互動模式不僅有利親師交流，同時支持親生關係與提供其正向的溝通榜樣。再者，學校宜實行關懷領導，此舉能促進教師積極聆聽、尊重並包容學生，而關懷的心理支持作用更是保障全校和諧關係的理想策略（江承翰，2023）。

#### (四) 學校凝聚教與學的協作共識

為求培養學校與家庭的深層協作關係，教師需精進在同理心和溝通技巧層面的能力，並強化對學生個別需求的支持，以更有效地滿足家長和學生的期望。然則，學校也應經常性的舉辦親職講座與成長研討會，幫助家長深入了解學校的環境和教學理念，引導他們認識到參與教育合作的重要性，以及透過集結所有合作夥伴的信任與力量，共同創造一個支持性的學習環境，好以穩定班級管理並提高師生整體的福祉。

## 六、結語

教師與家長同為學生學習成長階段的最佳雕塑家，皆能堅定為學生精雕細琢地勾勒出大好光彩。但在學習探險的逐夢旅途中，專業與情感的相互支持不可或缺，更需要的是願為教育努力的情誼，讓教育奉獻的力量不再形單影隻而發揮百分百的教育專業。也惟有如此，主人翁的未來路途才得以幸福完整，彰顯教育真正的存在價值。在此，作為教育實踐者的我們，必須體認親師生間的信任至關重要，共創共贏才是教育成功的關鍵。

## 參考文獻

- 江承翰（2023）。桃園市國民小學校長關懷領導與學生學習適應關係之研究。（未出版之碩士論文）。臺北市立大學，臺北市。
- 林易萱、龔心怡（2017）。教師信念、專業承諾與班級經營效能比較之研究。師資培育與教師專業發展期刊，10(2)，111-138。
- 鈕文英（2021）。親師换位思考 共創孩子未來。2021特教專刊手冊。取自 <https://www.mdnkids.com/specialeducation/detail.asp?sn=1524>
- 秦夢群（2015）。教育選擇權研究。臺北：五南。
- 教育部（2016）。中華民國教師專業標準指引。取自 <https://ws.moe.edu.tw/001/Upload/8/refile/7834/45668/d4f269e3-96cf-4eac-b038-9a9cda8912f2.pdf>
- 黃旭鈞（2013）。促進「沒有教師落後」：協助不適任教師成長的策略。臺灣教育評論月刊，2(12)，86-92。

- 傅佳君（2022）。國小教師人際關係量表之編製。《學校行政》，142，141-160。
- 曾若玫、范熾文（2017）。班級領導之新議題－教師學術樂觀及其啟示。《學校行政》，107(1)，152-164。
- 蔡進雄（2010）。中小學校園危機事件與媒體互動關係之研究：傳播學者的觀點。《學校行政》，66，20-29。
- 賴志峰（2018）。校長的信任領導：一所都會地區學校之個案研究。《教育政策與管理》，10(3)，63-93。
- Bevel, R., & Mitchell, R. (2012). The effects of academic optimism on elementary reading achievement. *Journal of Educational Administration*, 50, 773-787.
- Beard, K. S., Hoy, W. K., & Hoy, W. A. (2010). Academic optimism of individual teachers: Confirming a new construct. *Teaching and Teacher Education*, 26(5), 1136-1144.
- Chang, I-H. (2011). A study of the relationships between distributed leadership, teacher academic optimism and student achievement in Taiwanese elementary schools. *School Leadership & Management*, 31(5), 491-515.
- Hoy, W. K., & Tschannen-Moran, M. (2003). The conceptualization and measurement of faculty trust in schools: The omnibus T-scale. In W. K. Hoy & C. G. Miskel (Eds.), *Studies in leading and organizing schools* (pp. 181-208). Greenwich, CT: Information Age.
- Goddard, R. D., Salloum, S., & Berebitsky, D. (2009). Trust as a mediator of the relationships between poverty, racial schools' composition, and academic achievement: Evidence from Michigan's public elementary schools. *Educational Administration Quarterly*, 45(2), 292-311.
- Mitchell, R., Mendiola, B., Schumacker, R., & Lowery, X. (2016). Creating a school context of success: The role of enabling school structure & academic optimism in an urban elementary & middle school setting. *Journal of Educational Administration*, 54, 626-646.
- Sun, J., Zhang, R., & Forsyth, P. B. (2023). The effects of teacher trust on student

learning and the malleability of teacher trust to school leadership: A 35-year meta-analysis. *Educational Administration Quarterly*, 59(4), 744-810.

■ Thagard, P. (2018). Social equality: Cognitive modeling based on emotional coherence explains attitude change. *Policy Insights from the Behavioral and Brain Sciences*, 5(2), 247-256.

■ Tschannen-Moran, M. (2009). Fostering teacher professionalism: The role of professional orientation and trust. *Educational Administration Quarterly*, 45, 217-247.

■ Tschannen-Moran, M., & Gareis, C. R. (2015). Faculty trust in the principal: An essential ingredient in high-performing schools. *Journal of Educational Administration*, 53(1), 66-92.

■ Tschannen-Moran, M., & Gareis, C. R. (2017). Principals, trust, and cultivating vibrant schools. In K. Leithwood, J. Sun & K. Pollock (Eds.), *How school leaders contribute to student success* (pp. 153-174). Germany: Springer.

■ Van Maele, D., & Van Houtte, M. (2012). The role of teacher and faculty trust in forming teachers' job satisfaction: Do years of experience make a difference. *Teaching and Teacher Education*, 28(6), 879-889.

