

# 幼兒園親師互動問題與因應策略之探討

黃欣誼

國立中正大學員工子女非營利幼兒園園長

南華大學幼兒教育學系碩士生

黃志雄

南華大學幼兒教育學系教授

## 一、前言

隨著少子女化與社會價值觀多元化發展，家長對幼兒教育的參與與關注程度日益提升，親師互動成為幼兒園經營與教育現場不可忽視的重要課題。幼兒階段因幼兒自我表達能力有限，家長對教保服務人員期待與教育理念常產生認知落差，進而引發親師衝突，對幼兒學習適應及園所運作造成影響（施又瑀，2021）。此外，教育環境開放、多元溝通管道興起，家長對教保服務人員的信任感逐漸減弱，雙方關係質變，衝突事件頻傳，尤其在情緒控管失衡與溝通技巧不足情境下，更易激化矛盾，形成親師對立（張裕程，2017）。

根據李俐瑩（2014）指出，親師衝突若處理不當，不僅影響親師雙方關係，更可能造成幼兒價值觀混淆與偏差行為，形塑負向學習環境。故教保服務人員如何有效掌握溝通原則、展現同理關懷態度，並妥適因應親師互動，成為當代幼兒園經營管理者與第一線教保服務人員必須正視的重要課題。有鑑於此，本文旨在探討幼兒園親師互動問題與成因，並提出具體因應策略，以供幼教實務參考。

## 二、幼兒親師互動常見問題

作者回顧近二十年國內相關文獻，發現幼兒園親師互動問題樣態多元，經歸納分析後，主要可分為五大類型，分別為：家長配合度與要求合理性、溝通不良與訊息落差、教育理念與期望差異、權力結構與性別因素，以及態度與互動問題。

### （一）家長配合度與要求合理性

林淑慧（2004）研究指出，「家長不配合」為教保服務人員認知中最常見的親師衝突原因，常表現在家長未依園所規定參與親職活動、拒絕配合教學計畫或執行教養建議，甚至過度干預教保服務人員教學安排。此外，教保服務人員若對家長要求過多、態度欠缺尊重，也容易造成雙方對立衝突。李靜芳（2019）認為，隨著少子化及家長教育參與度提高，教保服務人員若未調整互動策略，易使家長因感受被忽略而產生抵觸心理。

## （二）溝通不良與訊息落差

親師雙方溝通方式與資訊流通品質，直接影響互動關係。施又瑀與施瑜琄（2021）指出，幼兒園教保服務人員與家長常因資訊傳遞不對等或溝通管道不當，導致誤解與衝突。王乃淳（2021）則發現，新任教保服務人員尤易發生第三者轉述錯誤訊息，使家長對事件認知與教保服務人員原意不符，引發衝突。此外，家長期待教保服務人員能主動、即時回報幼兒狀況，若教保服務人員疏於說明或態度消極，也易激發不滿（黃怡雯，2006）。

## （三）教育理念與期望差異

許錦雲（2008）指出，家長與教保服務人員對幼兒學習進度、行為管教與教學目標認知不同，是造成親師衝突的重要因素。部分家長偏重學業導向，認為學前教育應強化識字與學科能力，而教保服務人員多重視遊戲、探索式學習，雙方理念差距若未透過有效對話協調，易引發衝突（王乃淳，2021）。

## （四）權力結構與性別因素

吳珍梅（2012）透過質性焦點團體訪談發現，幼兒園教保服務人員多為女性，職場結構與社會文化脈絡下，家長常處於權力主導地位，教保服務人員則處於溝通弱勢。家長教育參與意識高漲，期望擁有決策權與話語權，容易與教保服務人員專業自主性發生衝突。此外，部分家長將傳統性別角色價值觀套用於教保服務人員互動，易造成教保服務人員壓力與溝通障礙。

## （五）態度與互動問題

林淑慧（2004）也指出，親師互動中若缺乏彼此尊重，家長質疑教保服務人員專業、教保服務人員對家長不耐或忽略家長情感需求，都可能惡化關係。李靜芳（2019）認為，良好親師關係需仰賴雙方正向態度與同理心，若親師間缺乏信任、互動態度對立，易使衝突升高，並影響幼兒學習情緒與班級經營穩定。

綜合國內相關研究發現，幼兒園親師互動的常見問題主要源於家長配合度與要求合理性、溝通不良與訊息落差、教育理念與期望差異、權力結構與性別因素以及態度與互動問題等因素（林淑慧，2004；吳珍梅，2012；王乃淳，2021；許錦雲，2008；黃怡雯，2006）。此外，家長對幼兒教育過度關注與介入，亦容易引發教保服務人員專業自主性受到挑戰的情況，導致雙方互信基礎薄弱。為有效化解此類衝突，普遍建議教保服務人員應加強溝通技巧與親師互動策略，提升專業知能與情意素養，並透過情感關懷與同理心來經營良好的親師關係。同時，幼兒園行政單位亦應提供適切的制度性支持與培力機制，建立平等互惠

的合作夥伴關係，進而促進幼兒身心與學習發展，營造健康正向的園所教育環境。

### 三、提升幼兒園親師互動效能之策略

幼兒教育承載著孩子成長的希望，無論是教保服務人員或家長，都期盼幼兒能茁壯成長，未來成為社會的重要棟樑。然而，因教育觀念、溝通方式與角色認知不同，親師之間難免出現衝突與意見分歧（林淑慧，2004；許錦雲，2008）。若未能及時化解，容易影響雙方互信與合作，進而對幼兒學習環境與情緒發展產生負面影響（李俐瑩，2014）。因此，親師雙方應秉持關心幼兒的共同目標，理性面對衝突、主動溝通協調，將衝突視為改善關係與促進理解的契機，攜手合作，建立良性互動，為幼兒打造安心穩定的學習環境（施又瑀與施瑜璇，2021；黃怡雯，2006；李靜芳，2019）。為此，以下整理數項親師互動因應策略，供幼教人員與家長參考運用，攜手守護孩子成長的每一步。

#### （一）採取解決導向的策略

根據林淑慧（2004）的研究，幼兒園教保服務人員在面對親師衝突時，最常採用的因應策略為「問題解決」，其次為「競爭」、「妥協」與「順應」。其中，具有較長教學年資的教保服務人員更傾向於使用「問題解決」策略，顯示經驗豐富的教保服務人員較能有效處理衝突。

#### （二）建立多元溝通管道

有效的溝通是預防與解決親師互動的關鍵。黃怡雯（2006）指出，親師雙方若缺乏穩定而多元的溝通機制，易因資訊落差與傳遞不良而產生誤解與衝突。因此，教保服務人員應靈活運用面對面溝通、電話聯繫、電子郵件、家長聯絡簿與通訊軟體等方式，與家長保持即時互動（黃怡雯，2006；李靜芳，2019）。此外，施又瑀與施瑜璇（2021）建議，園所應定期舉辦親職講座與親師座談，提供雙向溝通平台，有助於增進理解與信任。王乃淳（2021）亦強調，制度化正式溝通場合，可協助新任教保服務人員預防衝突、建立良好親師關係。

#### （三）提升教保服務人員專業知能與情緒管理

教保服務人員的專業知能與情緒管理能力對於處理親師互動至關重要。黃怡雯（2006）指出，若欠缺情緒控管與溝通技巧，教保服務人員容易在親師爭議中情緒失控，進一步激化衝突。李靜芳（2019）認為，應透過情緒管理與正向態度調整，理性應對家長質疑，維持專業互動品質。施又瑀與施瑜璇（2021）建議，園所可透過情緒管理課程與親師溝通訓練，增強教保人員情緒覺察與調節能力，降低衝突發生率，並提升親師互動品質。

#### （四）行政支持與資源整合

學校行政單位在處理親師互動中扮演關鍵角色。黃怡雯（2006）強調，行政人員應主動掌握衝突狀況，提供教保服務人員適時協助與後援，並協調親師雙方意見，避免教保人員壓力過大、孤軍作戰。吳珍梅（2012）亦指出，園所應建立制度化溝通與衝突協調機制，於衝突發生時，由行政主管、教保人員與家長共同會談，平衡權力關係，協助問題圓滿解決，維持班級與園所運作穩定。

#### （五）建立正向的親師合作關係

建立互信、尊重的親師合作關係，有助於減少衝突發生並促進幼兒適性發展。李靜芳（2019）認為，教保服務人員應主動與家長保持正向互動，定期分享幼兒學習與生活狀況，避免資訊不透明而產生不安與誤解。黃怡雯（2006）建議，透過親職教育活動、親子共學與幼兒成果發表會等方式，讓家長實際參與教學活動，增進對園所教學理念與方式之理解與支持。吳珍梅（2012）提醒，親師互動應重視多元文化與家庭差異，教保服務人員須具備文化敏感度，適時調整互動方式，避免因價值觀差異而產生溝通障礙。

綜合上述策略，幼兒園應從教保服務人員專業發展、溝通機制建立、行政支持與親師合作等多方面著手，提升親師互動的處理效能，營造良好的教育環境，促進幼兒的全面發展。

### 四、結語

幼兒園親師互動問題與因應策略進行探討，發現親師衝突之成因多元，涵蓋教育理念差異、溝通不良、權力結構與角色期望落差、教保服務人員專業知能與情緒調適不足，以及家長教育參與程度提升所衍生的互動矛盾等（林淑慧，2004；許錦雲，2008；吳珍梅，2012；黃怡雯，2006；李靜芳，2019；施又瑀與施喻璇，2021）。隨著社會變遷與少子化現象加劇，家長對幼兒園教學品質與幼兒照護安全的要求日益提高，親師之間的互動關係與溝通方式亦日漸緊密且複雜，若處理不當，易導致衝突頻傳，影響園所教學效能與幼兒情緒發展（吳珍梅，2012；施又瑀與施喻璇，2021）。

整理多篇相關文獻，歸納有效提升親師互動的策略，包括：建立多元且透明的親師溝通管道、提升教保服務人員正向情意特質與情緒管理能力、積極培養教保服務人員專業知能與溝通技巧、學校行政提供即時性支持與制度化協調機制，以及營造平等、互信、尊重的親師夥伴合作關係（黃怡雯，2006；李靜芳，2019；施又瑀與施喻璇，2021；吳珍梅，2012）。此外，教保服務人員應具備多元文化敏感度與教育價值觀差異理解能力，避免因家庭背景或社會文化差異導致誤解與偏見（吳珍梅，2012）。

親師互動應視為教育互動中自然存在之現象，若能妥善運用與管理，將有助於增進親師雙方相互理解、激發教育創新、增強園所經營品質（黃怡雯，2006）。幼兒園應建構正向、開放、包容的親師互動文化，提升教保服務人員因應衝突之能力，並積極發展預防性策略，將衝突風險降至最低，共同為幼兒提供安全、溫暖、適性發展的學習環境。期盼未來研究能持續深化對不同型態親師互動之探究，並發展具體、實證性的處遇策略，以供幼教實務現場參考應用。

### 參考文獻

- 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》，109，123-137。
- 施又瑀、施喻璇（2021）。幼兒情緒問題與因應策略。《臺灣教育評論月刊》，10(8)，180-186。
- 吳珍梅（2012）。幼兒園親師衝突中的權力建構與性別經驗之探究。《高雄師大學報》，32，93-118。
- 黃怡雯（2006）。學校如何在親師衝突的夾縫中求生機—探究衝突的原因、功能及因應策略。《學校行政雙月刊》，45，226-236。
- 李俐瑩（2014）。教師課題—親師衝突與對策理論與實例分析。台北市：心理出版社。
- 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。
- 林淑慧（2004）。台北縣公立幼稚園教師親師衝突知覺與因應策略之研究（未出版之碩士論文）。國立台北師範學院，台北市。
- 王乃淳（2021）。新任幼兒園教師親師衝突經驗之探討（未出版之碩士論文）。國立嘉義大學，嘉義縣。
- 許錦雲（2008）。幼兒園良好親師關係之探究。《幼兒教保研究期刊》，創刊號，10-29。

