

# 從親師溝通數位化看教育工作者壓力

楊斯涵

新莊幼兒園教師

國立臺北教育大學生命教育研究所碩士在職專班研究生

## 一、前言

在教育場域中，溝通是促進理解與合作的關鍵環節（蔡金田、董德佑，2017）。隨著科技日新月異，使親師溝通從過去仰賴聯絡簿與面談的形式，逐漸轉向如 LINE、Messenger 等即時通訊軟體。尤其自 COVID-19 疫情爆發後，線上聯繫成為常態（劉沛明，2023）。並且社會型態變遷，在父母皆忙碌於職場的情況下（楊勝任、王淑慧，2007），更顯示出數位工具在維繫親師互動中的重要角色。然而，伴隨而來的，卻是教師面臨的另類挑戰：私人與工作的界線日益模糊，加上訊息量爆增與回應壓力，導致部分教師出現「資訊焦慮」與「數位疲乏」現象。本研究旨在探討數位化親師溝通對教育工作者所造成的影響，整理其可能的成因，並進行分析，嘗試提出平衡數位效率與教師福祉的策略建議。

## 二、親師溝通數位化工具

### （一）LINE

LINE 的使用方式多元，部分教師透過班級群組發布消息，並利用相簿、記事本等功能整合資訊。另一些教師則使用 LINE 官方帳號，統一發送公告並進行一對一交流，兼具廣播與個別聯繫功能，提高親師溝通的精準度與效率。

### （二）Facebook

Facebook 是常用的溝通工具，教師可透過發布貼文，讓家長掌握班級動態，並透過私訊處理較具隱私性的事項。其點讚、留言與瀏覽次數，也能幫助教師掌握家長的回應情況，進而調整溝通方式，提高互動性與交流效率。

### （三）學校專用平臺

部分學校設有專門的親師溝通平臺，以提供更有系統的交流管道。這類平臺根據親師生需求設計，內建多種功能，讓教師能統一發布公告，家長查閱學生學習狀況，學生亦能獲取相關資訊，使三方聯繫更順暢有序。

### 三、親師溝通數位化的影響

#### （一）提升親師溝通的即時性及便利性

透過數位工具，家長能夠立即接收教師的訊息，降低因時間延宕而錯過資訊的風險。教師進行聯絡時，也不受時間與地點的限制，使親師溝通更加靈活。當溝通方式變得便捷時，家長與教師的交流意願也相對提升（楊麗櫻、陳棟樑、陳俐文，2019）。使用數位工具與家長交流時，可提升親師間的關係（林純雯，2021），可見數位工具有其存在之必要。

#### （二）教師的無形工時與壓力增加

然而，在享受便利性的同時，教師也因此面臨新的挑戰。由於即時通訊的特性，使教師即使在下班後仍需回覆家長的訊息，生活與工作難以平衡（涂保民、黃月琴，2017）。此外，數位工具的普及，使家長與教師的聯繫變得更加頻繁，不論大小事皆可透過訊息即時詢問。例如，作業內容確認、當日學習情形等，教師幾乎每天都需回應大量個別詢問。這種碎片化且不間斷的訊息，無形之中加重教師的身心壓力（劉沛明，2023）。

#### （三）訊息過量與文字溝通的誤解風險

數位溝通主要依賴文字表達，若雙方對語意理解有所落差，且文字訊息難以準確呈現語氣與情緒，便可能引發誤解，進一步增加溝通的挑戰（紀懿倫，2020）。教師因此需額外花費時間與精力消除誤會。另一方面，家長在使用數位工具時，也會關注教師的回應速度與訊息內容，如文字、貼圖的意涵（趙品澧、莊梅裙，2019），使教師在回覆時需更加謹慎。原本應提升效率的數位溝通，反而因這些因素削弱其便利性，甚至成為教師額外的壓力來源。

### 四、教師壓力的影響

#### （一）長期處於焦慮狀態

數位化的親師溝通雖然提升了即時性，但也可能讓教師長時間處於「備戰」狀態。每當手機訊息響起，需要立即回覆訊息之壓力隨之升起（蘇至柔，2021）。過度消耗精力，不僅可能影響健康，也容易使教師逐漸喪失對教育的熱誠，進而產生職業倦怠，降低教學動力與教學品質，最終影響整體教育環境的穩定性與發展。

#### （二）影響教學品質

教師的心理健康狀況與教學表現息息相關（廖娟娟，2024）。當教師過度

投入數位溝通，可能導致注意力分散，身心壓力提升，甚至忽略與學生的實際互動，使教學效果降低。因此，如何平衡數位溝通與教學專注，成為教師須面對的挑戰。

## 五、可能的解決方式

### （一）增進教師自我效能

具備良好自我效能的教師，較能有效因應數位化親師溝通中所產生的情緒勞務壓力（孫愛盈，2016）。因此，學校可透過辦理相關研習課程、營造支持性工作氛圍，以及提供專業輔導與諮商資源，協助教師強化其自我效能。當教師具備足夠的能力，將能更從容地面對數位溝通普及所帶來的挑戰，進而降低工作壓力並維持良好的教學品質與親師互動關係。

### （二）使用專業溝通平臺

學校可依親師需求建立專門的親師溝通平臺，並調整功能以提升便利性與效率。以此取代私人通訊軟體，不僅保障教師隱私，也便於學校統一管理。此機制能維護教師下班時間，同時滿足家長需求，營造更健康的溝通環境。

### （三）提升家長溝通素養

教師可主動與家長溝通並建立合適的溝通規範。建立良好溝通機制，明確聯絡時段，鼓勵家長於指定時間內交流。這不僅滿足家長需求，也讓教師能表達期待，促進雙方理解與合作。同時，引導家長尊重教師的下班時間與工作負擔，透過互信與體諒，使數位工具真正發揮輔助作用。

## 六、結論

各類數位溝通軟體的核心目標，仍是作為教師與家長聯繫的工具，以有效傳遞與學生相關的資訊（吳振鋒、林韻姍，2021）。然而，在享受科技便利的時，也衍生出教師壓力增加、訊息過量等問題。面對數位溝通帶來的負擔，教育單位應正視並提出相應的配套措施。例如，建立正式的數位溝通規範，明確教師的回應時段與範圍，避免長期處於高壓狀態；推動更完善的溝通平臺，以維護教師的個人隱私並減少額外負擔；舉辦數位溝通的相關課程研習，增進教師相關知能。唯有在提升親師交流效率的同時，確保教師的身心健康，才能真正達成科技應用與教育環境的良性平衡。

## 參考文獻

- 吳振鋒、林韻姍（2021）。公立幼兒園教師選擇社群軟體做為親師溝通之研究－桃園市為例。管理資訊計算，10(2)，1-9。doi:10.6285/MIC.202109\_10(2).0001
- 林純雯（2021）。幼兒園家長資訊通信科技知能對其電子化校務參與動機之影響：以審議信念與領導支持為中介。課程與教學，24(4)，167-198。doi:10.6384/CIQ.202110\_24(4).0007
- 涂保民、黃月琴（2017）。行動即時通訊 (LINE) 與親師溝通 -- 探究影響教師接受之正、負向影響因子。資訊社會研究，33 2017.07[民 106.07]，115-146。
- 紀懿倫（2020）。國小導師進行親師溝通之研究－以即時通訊軟體 LINE 為例（碩士論文）。取自華藝線上圖書館系統。（系統編號 U0002-1707202017030600）doi:10.6846/TKU.2020.00487
- 孫愛盈（2016）。以 IS 持續使用模式探討國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通意圖之研究－以嘉義縣國小教師為例。臺灣博碩士論文知識加值系統。https://hdl.handle.net/11296/8f27s2
- 陳慧華（2021）。淺談 LINE 於班級親師溝通的運用。臺灣教育評論月刊，10(1)，217-222。
- 楊勝任、王淑慧（2007 年 07 月）。E 化溝通模式在親師溝通的效能與限制研究。科技教育課程改革與發展學術研討會論文集（16-22 頁）。臺灣：國立高雄師範大學。doi:10.29495/CITE.200707.0016
- 楊麗櫻、陳棟樑、陳俐文（2019）。國小學童家長運用即時通訊軟體 LINE 進行親師溝通行為意圖與滿意度之研究。兩岸職業教育論叢，3(1)，44-57。doi:10.6685/ASVEJ.201910\_3(1).0005
- 趙品豐、莊梅裙（2019）。Line 進行親師溝通、家長參與與班級經營效能之研究。工業科技教育學刊，(12)，115-132。doi:10.6306/JITE.201912\_(12).0008
- 劉沛明 . (2023). COVID-19 疫情時代國小教師利用 LINE 與 LINE@ 群組進行親師溝通之現況與效益：以埔里鎮某國小為例。臺灣博碩士論文知識加值系統。https://hdl.handle.net/11296/gqjmw9

- 蔡金田、董德佑（2017）。行動即時通訊軟體應用於學校行政溝通之探討—以南投縣國民小學為例。《教育行政論壇》，9(1)，49-72。
- 廖娟娟（2024）。印尼泗水市國中教師心理健康與教學效能關係之研究（碩士論文）。取自華藝線上圖書館系統。doi:10.6840/cycu202400401
- 蘇至柔（2021）。國小低年級導師使用 LINE 作為親師溝通管道之研究（碩士論文）。取自華藝線上圖書館系統。（系統編號 U0002-1606202121460500）doi:10.6846/TKU.2021.00345
- Line 官網 . (2025). LINE 官方帳號產業應用 . Retrieved from <https://line.me/zh-hant/>
- Meta. (2025). Facebook 社團新手入門 . Retrieved from <https://zh-tw.facebook.com/business/learn/lessons/create-a-group>

