

關懷取向的弱勢家庭親師溝通

鄧素君

新北市三峽國民小學教師

方志華

臺北市立大學學習與媒材設計學系教授

一、前言

人的一生從家庭開始，家庭是學生成長發展的基礎，也是第一個教育場所，在學生尚未進學校之前，舉凡生活習慣、人格養成和生活態度都受家庭中重要他人的影響，所以家長是孩子的第一個啟蒙師，對孩子是有相當深遠的影響的。發展心理學家 R. J. Havighurst 說過：「家庭是學校的準備，兒童在學校的表現大部分是依據其家庭如何為其準備而定。」（吳武典、林繼盛，1982）《三字經》中有提到「養不教，父之過」，說明了家長在孩子的教育上的重要性。

1974 年知名的社會科學家布朗分布列寧（Urie Bronfenbrenner）主張「家庭積極參與孩子的教育，是任何教育課程能否成功的關鍵。」研究結果顯示（吳武典、林繼盛，1982；趙聖秋，1998）：為讓學生在學業成就和生活適應方面能有良善的成效，家庭教育與學校教育必須立場與態度一致。教育是由教師、學生與家長三方面相互合作的事業，家庭與學校必須相互配合，保持密切的聯繫，才能對於學生的學業成就和生活適應有助益，而學校與家庭聯繫的重要推手就是站在第一線的導師。

對於弱勢學生與弱勢家庭，教師更應給予學生與家長關懷，同時改變家長與學生，得到家長的支持與信

任，學生的問題才能有改善的契機（鍾嘉明，1996）。研究者選擇了五個不同背景的學生，將自身親師溝通的經驗以敘說的方式表達，在這敘說經驗的同時，希望能分享給在親師溝通這條路上有困難或不好經驗者有所啟發與感應。

二、親師生故事

在與弱勢家庭進行親師溝通的歷程中，研究者以關懷為主軸，主動出擊，和顏悅色為利器，與家長建立良好友誼，編織親師人際網絡，彼此保持長久互惠的關係。

（一）媽寶 v.s 寶媽

誌銘（化名，以下皆同）在各方面依賴母親甚多，在校的學習態度不佳，我行我素，自我中心，導致人際關係不良；母親非常寵愛誌銘，對於誌銘的學習多有自己的主見，經常介入教師的教學，意圖下指導棋，教師因誌銘問題與行為，多次與母親溝通，結果母親都是相信誌銘說的，總是懷疑老師有偏見，導致親師關係不良，甚至母親認為老師不適任，多次質疑老師的作法，衝突有愈漸擴大之勢，間接影響師生的關係。

在經過多次溝通失敗，教師自我反思，先改變對誌銘與母親的態度，能接納誌銘的問題行為，能同理與接納母親的立場，進而發現母親的需求是需要被認同，教師改變溝通策略，先關懷母親與誌銘，再以溝通方式建立親師共識，使母親正視誌銘的問題行為，接納教師對誌銘學習行為與人際關係的建議，共同改變誌銘的行為問題。

（二）需要被認同的母親

怡婷因為缺乏安全感，對於學習環境適應不良而每天哭泣，原班老師認為這是適應不良所產生的行為問題，不是嚴重問題，只要時間到就可以自然解決，所以沒有主動幫助她解決適應上的問題，只是任由怡婷哭，母親看到這情形，心裡感到不捨，想要幫助怡婷卻被原班老師拒於門外，母親感到不受尊重。

原班教師又將怡婷適應不良的問題怪罪於母親的寵溺，甚至認為母親是外籍人士，不懂教育，母親感到非常不受尊重，親師之間產生很多的誤會，以至於學生行為問題非但沒有解決反而擴大，連帶傷害家長與教師之間的信任感，影響學生的受教權益。

家長向學校求助，學校開會討論結果先行轉班安置在研究者的班級，經過觀察後，研究者發現家長的問題更需要協助，先行協助家長建立自信心後，讓家長成為班級經營助力，怡婷也因為研究者的關心以及母親的轉變，學習漸入佳境。

（三）沉默的小綿羊

母親的寵愛，父親的放任，以及認命且能幹的哥哥隨時協助國瑋做所有的事情，所以國瑋的學習成效不佳，甚至應該說是完全沒有所謂的學習行為，連基本的常識認知也缺乏。

在學校不寫任何的文字作業，只想做他想做的事，遇到不想做的事情，就會選擇用哭的方式或不合作的行為來逃避。因此在學校毫無學習的表現，國瑋的父母並沒有意識到國瑋的學習行為已經屬於發展遲緩，不認同老師的說法，並認為老師對國瑋有太多要求，所以對老師所要溝通的事情多是忽略的態度，老師在與學生哥哥的交談中，發現有個重要關係人，足以影響國瑋的父母親，所以便先與重要關係人建立信任關係，再請託重要關係人介入協助教師與家長進行溝通，才使家長的觀念改變，接納並正視學生在學習上的嚴重問題，進而接納教師的建議對學生進行學習上的補救。

（四）被父母忽略的孩子

由於父母對於學習缺乏正確認知，對於欣怡的學習表現毫不在乎，甚至還會要求欣怡配合父母的工作作息，以致於常常缺席、無故曠課。父母對於學校的要求與規定毫不在乎，造成欣怡也是如此，學習態度欠佳，雖然是三年級的學生，但是卻不認識國字，不會使用注音符號，問題很嚴重，不過對欣怡來說，她的學習黃金時期已過了大半，不僅是課業要補

救，連行為也是有相當大的問題。現在要補救與改正需要花費更多的時間與精力。

年紀漸長的欣怡，開始感到外界的異樣眼光給她的壓力，對於學習更畏懼，寧可不動不寫不說，也不要讓同學知道她的不足，老師多次與父母要溝通關於欣怡的學習問題，父母都不接電話來躲避，老師也曾經與欣怡一起等父母，趁機與父母談，但父母多是言詞閃爍，表面應允，過後又是故態復萌甚至更嚴重，一周上課僅半天，其餘時間都是曠課，父母都不接聽電話。

因為老師找不到父母，就找外婆溝通，老師與外婆取得共識，請外婆與怡婷的爸媽溝通要正視怡婷的學習問題，但是父母還是逃避不肯面對，最後老師便與外婆商量，暫由外婆擔負照顧欣怡的重要責任，讓欣怡可以正常到校學習，也鼓勵欣怡參加學校校隊田徑隊，在田徑隊中，欣怡因為天分好，表現愈來愈棒，得到了很大的鼓勵，有了自信，欣怡後來的學習逐漸有起色。

(五) 父親「疼·愛」的單親孩子

單親家庭長大的志偉，個性內向安靜，父親對他的管教方式是打與罵。志偉在只有打罵教育的家庭環境中長大，學習對他來說竟是一件可怕的事情，因為學不好會被打，考不好會被打，缺乏自信與學習的動力，當然就他的學習權益來說，也是受到忽略而不被重視的。父親自成一格的家

庭教育模式，卻讓他在不知不覺中喪失學習的興趣，甚至因為父親傷害他的身心，讓他自尊受損，在學校是畏縮與退卻的，人生觀消極，對於未來沒有任何的期待，甚至認為自己是不重要的人，在世界上可有可無，產生了輕生的想法。

老師在了解志偉的家庭背景之後，發現父親對於教養的資訊不足，此外家庭的經濟壓力，常常讓父親情緒不穩，於是老師求助於社會局與心理師，一方面提供父親正確的管教觀念，一方面提供學生在校的補助，減輕父親的經濟壓力，父親感受到老師對志偉的關懷，慢慢的也改變對志偉的管教方式，志偉經過輔導之後個性漸漸開朗，學習漸入佳境。

為建立志偉的自信，老師也鼓勵志偉參加學校社團，老師與田徑教練商量後，決定讓志偉參加，擔任練習生，讓他在團隊中找到依靠，找到同伴，甚至是自信心，如此志偉對於自我的存在有期待，不再有輕生的念頭了，課業的表現也有進步，學習態度也積極許多。

三、分析與評論

在研究者藉由自身的教學經驗反思中，發現一切的親師溝通皆起源於教師能發現學生的需求、問題、困難（方志華，2001）。但是教師要如何去發現學生的需求、學生的問題以及學生的困難？除了教師要深入認識學生及其家庭背景之外，還要有一顆關懷學生的心。認識一個學生並不困難，

困難的是要真心關懷他，學生的學習或行為表現不好，不應該只是指責學生而已，事出必有因，應該往這個現象的背後看去，去同理感受並找出真正的因素。

（一）親師溝通中再造關懷關係

研究者發現學生的學習或行為表現不好時，先不把這個表象稱做問題，而是用另一個角度—關懷學生—切入，將學生行為或學習出現問題這個表象，看成是學生的需求或是困難，學生發生了問題行為，家長在溝通中對教師產生不信任或敵意時，就是在向外發出求救訊號，教師必須能接住這個訊號，覺察學生與家長的困境，如此便能將心比心，同理關懷他們，以接納的態度而不以責備的態度，去看待學生與家長（方志華，2010）。

研究者發現學生的學習或行為表現不好時，先不把這個表象稱做問題，而是用另一個角度—關懷學生—切入，將學生行為或學習出現問題這個表象，看成是學生的需求或是困難，如此便能將心比心，以接納的態度而不以責備的態度，去看待學生（方志華，2004）。

研究者在這些親師溝通的經驗中，分析出應該由：關懷同理地發現問題→提供解決策略和資源→看見新關係的轉變→看見學生轉變，來達到保障學生的受教權的目的。茲以本文的故事為例分析如圖 1：

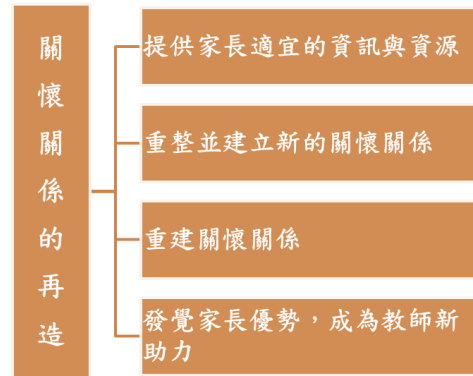


圖 1 親師溝通中關懷關係的再造

1. 提供家長適宜的資訊與資源

家長愛子心切，但在教養方面卻錯用方式，造成親子之間的緊張氣氛，連帶影響學生的學習表現與人際關係。研究者以關懷家長的心態與家長訪談，發現家長的需要，便在適當機會提供合宜的教養資訊，以及提供經濟上的協助，解決家長所面臨的燃眉之急，家長得到協助之後，能適時的改變自身的教養態度與方式，學生的需求就能迎刃而解了（如故事五）。

2. 重整親師生的新關懷關係

教師與家長之間溝通不良，以致家長無法提供適當的協助，因為無法立即改變家長，所以教師先自我反省，敞開心胸後，改善溝通的態度與方式，以關懷的心去接納學生與家長，以關懷的態度，重新檢視學生與家長的需求，建立新的親師關懷關係，親師便能共同正視學生的需求與困難，有此共識之後，就能攜手協助學生解決困難（如故事一）。

3. 尋求新的關懷關係管道

當教師無法經由溝通讓家長認同教師的理念，亦無法在學生的需求權益上，提供必要協助時，教師必須由學生、家長的重要人際脈絡中去尋求重要關係人介入與協助：途徑之一是讓關係人影響並協助家長，改善親師的關懷關係，讓家長認同教師的理念，善盡應負責任，並提供必要的協助，維護學生權益（如故事三）。如重要關係人適合的話，教師就須以學生權益為重，轉而與重要關係人建立良好的關懷關係，請求重要關係人替代家長之職，照顧學生（如故事四中的外婆），解決學生當前迫切的需求，將學生導入學習的正軌。

4. 發現並展現家長優勢，創造四贏

若發現家長心有餘而力不足，教師便需要先從關懷家長開始，幫助家長找出他的需求與困難，給予家長適當的協助，家長對於教養之責感到無法勝任，教師就協助家長建立自信，學生的需求就能順勢解決，且家長的優勢也能成為教師在教學歷程中的助力，創造四贏—教師、家長、該名學生和全班同學(如故事二)。

(二) 關懷取向的親師溝通金三角：學生受教權、家長責任、教師關懷

教師與學生、家長在這學習共同體中是彼此緊密相關的，親、師、生此三角關係，如同 Heider 平衡理論的 P-O-X 模式(徐西森、連廷嘉、陳仙子、劉雅瑩，2002；楊錦登，1999)，無論

如何都要達於三角平衡，而教師在這關係中必須是主動協調的靈魂人物，以關懷的心維護學生的權益，以關懷的態度尋求家長的協助與支持，親師共同打造優良學習環境，讓學生可以快樂學習、快樂成長，此親師生的三角關係趨於平衡，學生的學習表現與成就便能向上提升。研究者將關懷取向的親師溝通的三個重要因素稱之為「關懷取向的親師溝通金三角」，如圖 2。

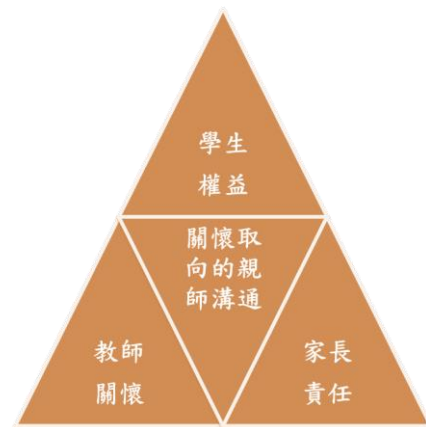


圖 2 關懷取向的親師溝通金三角

關懷取向親師溝通啟動之源是學生的受教權益，溝通的目的是喚起家長的責任，溝通的黃金密碼是教師的關懷行動。

(三) 弱勢家庭的親師生關懷關係就好比是一棵成長中的樹苗，教師輸送家長到學生間的養分

學生的受教權，受憲法第 21 條的保障的，學生到學校受教育，學校要確實公平的給予每一個學生相同的機會，教師要平等的對待，此外，家長也應要為保障學生受教權而努力。家長對於孩子是負有教養責任的，對於他的學習也該重視。

但是弱勢家庭的孩子，常因為家庭經濟的弱勢、家長的教養觀念的偏執、家長過度的保護與干涉，使得他們的受教權益受到了損害，身為教師應關注並正視這個問題，為學生爭取和保障公平的受教權益。

教師以關懷取向的態度所建立的良好親師溝通，改善弱勢家庭中家長的態度，持續與改善弱勢家庭教育的功能，除保障弱勢家庭的學生有公平的受教權益，也保障了弱勢家庭的學生的所接受教育的品質，建立學生受教的優良環境，學生得以有安全無虞且品質保證的學習環境，能快樂的學習，培養學習的興趣，建立終身學習的習慣。

研究者認為弱勢家庭的親師生關係就好比是一棵成長中的樹苗，家長就是那樹根，教師就是那樹幹，學生就是繁茂的枝葉和果實。家長給予大樹成長的基本養分，藉由教師的轉化力量，給予學生更大更豐富的養分並輸送給學生，學生在獲得來自家長與教師的充足養分之後，便能成為獨具風格的大樹。家長就是那棵大樹的根，不停的吸收與供給大樹成長所需的養分，教師就是大樹的重要枝幹，確定這些養分的補給可以確實的分類送達，支撐著大樹，也能將大樹所自行建構的養分回送給根部，就如學生對家長的回饋。



圖 3 弱勢家庭親師生關懷關係

因此，以學生受教權為前提，提供家長必要與適當的協助，把握「三心二意」（關心、耐心、用心、善意和敬意）的溝通態度，尊重和接納家長也和學生一樣，都有的個別差異。親師溝通的啟動要適時，進而經營良好的親師關係。

參考文獻

- 方志華（2001）。關懷倫理學相關理論開展在社會正義及教育上的意涵。*教育研究集刊*，46，31-51。
- 方志華（2010）。關懷倫理學對關懷關係的現象學描述。收錄於方志華著，*道德情感與關懷教學*。台北：學富。
- 方志華（2004）。*關懷倫理學與教育*。台北：洪業文化。

- 吳武典、林繼盛（1982）。家庭與學校聯繫程度與兒童學業成就和生活適應之關係。**教育心理學報**，**15**，127-137。doi:10.6251/BEP.19820601.9
- 吳武典、林繼盛（1985）。加強家庭聯繫對兒童學習效果與家庭氣氛的影響。**教育心理學報**，**18**，97-115。doi:10.6251/BEP.19850601.6
- 徐西森等人（2002），**人際關係的理論與實務**，台北：心理。
- 楊錦登（1999）。論述人際關係。**國教輔導**，**38**（3），48-53。
- 趙聖秋（1998）。**國民小學家長與教師親師溝通及其相關因素之研究**（未出版之碩士論文）。台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，台北。
- 鍾嘉明（1996）。超越心牆－邁向親師互動的教育新境界。載於鄧運林主編：**開放教育親師合作**。高雄：復文。

