

## 教師面對親師溝通的困境及因應之道

薛逸珊

臺北市立永安國民小學附設幼兒園教師

### 一、前言

現今的教育觀念，已不再是只有學校教育，家庭也佔很重要的角色，親師溝通即成為一個必須好好重視的課題，適當地結合家長才能共創雙贏局面。

依據《國民教育階段家長參與學校教育事務辦法》第七條：「家長或學校家長會對學校所提供之課程規劃、教學計畫、教學內容、教學方法、教學評量、輔導與管教學生方式、學校教育事務及其他相關事項有不同意見時，得向教師或學校提出意見。教師或學校於接獲意見時，應主動溝通協調，認為家長意見有理由時，應主動修正或調整；認為無理由時，應提出說明。」由此可知親師溝通在孩子學習路上是相當必要的。

理想情況是彼此擁有友善、開放、雙向的溝通模式與合作關係(張耐,2004)，但社會變遷瞬息萬化，家庭結構改變、雙薪家庭增加、隔代教養替代等種種因素下使我們所希望到達的境界充滿阻礙。

### 二、親師溝通的困境

親師溝通是指教師與學生家長之間的相互交流溝通的歷程，可探討學生的學習表現、興趣發展、生活常規、行為態度等學習訊息(張慧玉,2017)。但親師溝通仍有其執行上的困難，以下述說親師溝通所面臨到的困境：

#### (一) 親師教育水平逐漸拉近，教師不再獨掌教育

臺灣傳統社會觀念，認為學歷高就是高人一等，因此過去家長易信服與教師間的溝通和觀念。而現今我國教育相當普及，幾乎人人都擁有大學或更高的學歷，家長與教師學歷漸漸趨於同一水平，再加上現代產業型態日趨複雜與精緻，邁入高科技及服務導向的時代，也給予現代家長知識水平提昇的機會(陳展宇,2016)。家長的社會經驗比教師來得豐富，對於教育也有自己的主觀性與看法，有些甚至有能力介入教師專業，此時親師溝通就會出現狀況。

## （二）教師與家長的認知差異大

教師和家長來自不同生長背景，又因彼此角色、價值觀不同，而有各自的教育認知與觀念（江岱蓉，2013）。教師當久了可能會有身為知識份子的優越感，但有些教師帶小孩的經驗未必豐富，當教師認為自己的教育不能被侵犯之時，與家長間的溝通就會產生磨擦。

## （三）溝通工具容易變成誤解根源

資訊流通快速帶來許多便利，社群網站如臉書、通訊軟體如 LINE 等，逐漸取代了傳統的聯絡簿及電話，但就是因為這麼方便，家長可能過多介入班級運作，遇到突發或緊急事件，也可能發送情緒性字眼，王韻齡（2015）認為家長的情緒性指控會發酵，只要有一個人首先發起，暗示老師偏心或教學不認真等，就易引起其他家長跟進，進而演變成一股反對老師的勢力。文字真的無法表達完整的心情感受，每個人的認知也不盡相同，最後造成誤會，甚至關係破裂，難以收拾。

## （四）家長忙碌於工作，造成溝通鴻溝

根據婦女婚育與就業調查統計資料，國內 2016 年已婚女性就業比例為 57.24%，相較 1979 年將近多了 25%，且資料顯示逐年增加（行政院主計總處，2016）。多元開放的社會，雙薪家庭大增，許多忙於工作的家長沒有時間來接送孩子，轉由爺爺奶奶、安親班老師代接，能夠與教師面對面溝通的機會少之又少，也可能家長已被工作壓得身心俱疲，又如何有充足的心力顧及孩子的學習狀況和親師間的溝通呢？

## 三、因應之道

不論教師或家長，都希望孩子能夠接受最完善的教育、擁有美好的童年，所以親師要攜手合作，凝聚共同意念，突破彼此相處溝通合作的困境。以下提出因應之道供教師參考：

### （一）精進教師專業知能

進入教育職場後，因為單純安逸環境，許多教師就停止學習了，但社會持續變遷、進步，家長面對競爭力工作環境，一直在提升自我能力，身為教師更要跟著社會的步伐持續精進，在親師溝通觀念上擁有自信。

## （二）透過社會觀察補足教師社會歷練不足

許多教師一出社會就當老師，既是第一份工作，也是最後一份工作，失去了接受社會歷練的機會，筆者擔任教職以來也相當感同身受，真的很難去理解、體會外在社會的辛酸苦辣，教師應該要踏出去多認識、觀察教師以外的社會群體，多接觸社會的不同面向，豐富社會經驗後，相信能夠拉近與家長間的社會距離。

## （三）訂定親師皆同意的通訊工具使用規則

資訊是工具，可由家長代表與教師共同討論通訊工具使用的必要性，若確定要使用，教師須建立規則及界限，讓家長一起遵守，像是若非緊急狀況晚上時間不使用通訊工具聯繫教師、班級通訊群組中（LINE）只討論與班級事務相關事宜...等，在校時間由於教師要陪同孩子好好學習，另外也必須擁有個人休息時間，而個別意見要私下並且當面與教師溝通，在彼此衡量協調下始能減少不必要的誤會。

## （四）轉換方式與缺乏時間的家長溝通

現今家長工作繁忙，親自與教師談話機會甚少，而面對面溝通的替代方案為電話聯繫，親師可彼此交換較能好好電話談話的時間，互相配合遵守，靜下心來且沒外務干擾的情況下，溝通時間雖短卻能夠達到較好成效，再者可使用迷你通訊卡與家長溝通，內容用字遣詞要好好思量。

## 四、結語

教育我們的下一代，除了家長願意參與教育事務、教師積極主動關心孩子，更重要的是親師雙方共同經營良好的親師溝通與合作關係，密切合作就能達到事半功倍之效，親師溝通合作愉快，孩子會獲得更好的學習，教師也能夠激勵自我成長，家長與孩子間的關係也更貼近了，一起共築美麗的新希望吧！

## 參考文獻

- 王韻齡（2015）。親師溝通怎麼LINE？創造雙贏的4個使用重點。親子天下，74。取自<https://flipedu.parenting.com.tw/article/1828>
- 行政院主計總處（2016）。15至64歲已婚女性之就業狀況【原始數據】。取自<https://www.dgbas.gov.tw/public/data/dgbas04/bc4/women/wtable5.xlsx>

- 江岱蓉（2013）。臺北市公立幼兒園親師溝通情況與因應溝通障礙方式之研究（未出版之碩士論文）。大國立臺北教育大學，臺北市。
- 陳展宇（2016）。親師溝通的困境，老師可以這樣做。獨立評論@天下。取自<https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/52/article/4575>
- 張耐（2004）。親師之間—雙向溝通、三贏效果。幼教簡訊，24，2-3。
- 張慧玉（2017）。嘉義特殊教育學校關係行銷對家長滿意度影響之研究-以親師溝通為調節效果（未出版之碩士論文）。大葉大學，彰化縣。
- 國民教育階段家長參與學校教育事務辦法（民 95 年 7 月 6 日）

