

導師的難題—親師衝突之原因及處理策略

李靜芳

高雄市立翠屏國民中小學代理教師

國立高雄師範大學教育系生命教育碩士班碩士生

一、前言

近年來，少子化情形及經濟不景氣加劇，親師關係也變得更加緊張，經常可以在報章雜誌上，看到很多親師問題。而這些衝突真的不能預防或化解嗎？孩子在學習成長的歷程中，親師有著重要的角色，二者都是教育的合夥人，經常要分工合作、互相協調，解決困難，（周佳樺，2006）但是，當親師相處不融洽，夾在中間的孩子怎麼辦呢？合夥人自己都合不來，什麼事也做不好。家長在近幾年來，參與學校事務，成立家長協會、加入志工團、擔任故事媽媽等，介入學校事務已愈來愈深，親師的關係也愈來愈密切，和以往老師和家長的相處模式已大大不同，因此，合夥人的關係良好、溝通管道順暢，家長的參與會成為導師教學的助力；反之關係不良，這個合夥人，很容易就會成為扯後腿的阻力了。因此要如何化阻力為助力，就成為現代良師必修的重要課題。

二、親師衝突的主要十大原因：

（一）教育政策不斷的改變，造成家長疑慮

教改常流行一句順口溜：「教改像月亮，初一十五不一樣。」（蘇哲賢，2017）。自九年一貫到十二年國教，教育政策不斷改變，學生成為教改的白老鼠，引起家長不安。黃淑華（2009）指出：家長的不安，對學校老師也會產生不信任感。不知道老師學校在做什麼？只好把孩子往安親班、往才藝班送，因為有補有安心—學生負擔沒有減輕，反而加重了。

（二）社會輿論及媒體報導，影響導師地位

華人社會原本尊師重道，如《禮記，學記篇》所云：「師嚴然後道尊，道尊然後民知敬學」。教師在一般人心中，是有一定地位的。然而，不可否認，在教育界，是有一些「不適任教師」存在，少數媒體為了點閱率或發行量，當校園事件發生時，對老師極盡汗鱗，沒有做平衡報導，這些老師為了校譽，也不會出來辯解。指責犯錯老師的同時，忘了大多數老師都是戰戰兢兢、努力工作的，真的是：「一粒老鼠屎，壞了一鍋粥」，媒體的影響不可謂不大。

（三）校方及行政處置態度，影響導師心態

親師衝突發生時，如果校方能秉公處理，願意挺沒有做錯的導師，導師才有「莫忘初衷」的熱情；若因為怕學生轉學而一味責怪導師，那麼導師也只能息事寧人，助長恐龍家長氣勢。

(四) 父母教育程度的提升，改變教育觀念

如今年輕的父母，教育程度已愈來愈高，所以已不似過去光復或農業時代，認為讀書是唯一的出路，多元的思考及不同的價值觀，也有很多不同的教育理念。導師若沒有自我提升，會造成溝通上的隔閡。

(五) 因為少子化，子女數減少，影響管教態度

現在，因為少子化，很多家庭是獨生子女，集三千寵愛在一身，溺愛難免，所有的資源、所有的愛，都是他的，相對的，父母的管教也會因為「只有一個寶貝」，在管教上會有所不同，對於孩子在校受到的委屈，忍耐力也會較低。

(六) 導師的作業編派方式，形成家長壓力

有時因為連假或者補假，或者假日太多，導師作業的安排不適當，引發學生在家中寫不完，和家長產生衝突；或者指派的作業，是家長沒有能力協助完成的。例如：七十歲的隔代教養阿嬤，就哭哭啼啼的來找校長評理，說是：家中沒電腦，乖孫怎麼去完成「上網翹寒假作業」？

(七) 對於在校的學生糾紛，家長不能諒解

學生在學校和同學有言語上或肢體上的糾紛，家長大多不在場，教師在處理上，除非是互相道歉，和平收場，若是有一方認為不公平，回家訴苦，家長大多是聽學生的片面之詞，對教師的處理會有不信任感，認為對自己的孩子不公平，原本是孩子的衝突，就變為親師衝突。

(八) 學生在校的身體傷害，造成家長不安

學生在學校時間頗長，若是經常有傷，家長發現後，除非學生能清楚說出是自己不慎弄傷，否則次數多了，家長對老師就會有所抱怨，認為教師沒有盡心照顧學生，導致學生經常帶傷回家。

(九) 學生轉述導師的言論，讓家長有誤解

教師在上課時，闡述的一些語彙或看法，學生似懂非懂，尤其有關種族、政治等言論，教師也許只是說說自己的想法，但家長聽到的是學生轉述的片面之辭，時間一久，次數多了，家長對教師的成見就多了。

(十) 家長本身生活不順遂，情緒轉嫁導師

目前台灣經濟不景氣，很多人失業了，或者領著低薪過生活，日子不好過，也有很多單親的、低收的，父母要維生不易，心情難免鬱悶，又不能罵老闆或客

戶，因此當發現教師有疏失，教師很容易成為箭靶，做為家長的情緒垃圾桶或發洩怨恨的對象。

三、導師面對衝突的預防及因應策略

(一) 平常就做好班級經營

接新班時，開學前的電話聯繫和開學二週內的班親會，是十分重要的，一方面讓家長安心；一方面也讓家長了解家長的責任彼此有具體的了解，就沒有想像空間，造成誤解。所以，在聯絡簿上，鼓勵的話語可以多寫，但有關負面言詞，最好是當面說或電話聯繫。

(二) 要時時不斷提升專業

現在資訊太發達，家長可以很容易找到很多資訊，當他有疑惑來請教時，沒有得到也想要的答案，就會對老師存疑，產生不信任感。因此不斷的研習、進修、參加專業社群是有必要的。

(三) 和家長保持密切聯繫

為避免學生假傳聖旨，或認為親師之間不溝通，而有投機取巧的機會，例如：曾經有學生跟家長要錢，說是補交班費，幸好家長記起老師在班親會有說明：要交錢一定會發收費袋.....就沒有糊里糊塗把錢交給孩子。

(四) 處理糾紛一定要公平

班級上，狀況多的孩子，經常引發糾紛，導師在處理時，務必就事論事，不可因個人主觀去做判斷，有受傷一定要送保健室，由校護判斷如何處理，決定是否告知家長。當時受傷情況要錄音錄影存證、記下處理情形。

(五) 作業編派及處罰時機

通常引起家長不滿的以作業太多、罰抄作業等，這些完成不了的功課，造成家長的壓力，引起不滿的情形最多。尤其在中、低年級，週二是上整天課，當天就不要指派太多作業，最好要比平日要少一些，要考量孩子的能力，若有罰寫的作業，最好在學校就書寫完畢，如果帶回家，會造成疲累的家長及學生有更多的抱怨。

(六) 暴怒生氣時務必冷靜

生氣時要注意情緒控管，寧可暫時離開教室冷靜，也不可情緒失控，做出違反規定的情事，只要是動手體罰，導師就是犯錯了。蔡育民（2015）認為：導師

本身的帶班經驗與修養也很重要，而最重要的是導師平時與家長要經常聯繫且彼此信任，當事件發生時，才能順利、平和的把事情處理好。

（七）說話措詞語氣要注意

和學生相處或教學時，要顧慮兩性平等、各種族群、多元成家、政治中立等議題，以免在言談中，不慎觸及不當的言論，造成校方及自己的困擾。

（八）不要讓家長介入太多

很多家長、志工十分熱心，但是往往造成事件發生的起源，來學校太頻繁，和學生太接近，要留意是否有灌輸不當政治思想、擅自處理學生糾紛或者牽涉性平事件等，並不是所有家長都有教育專業或者都適合輔導學生，務必要處處留心。

（九）對於事件要有敏感度

在班級同儕間，若有察覺特殊的氛圍，要能事先了解，在事發生前就對事件有所了解，預防事情發生。

（十）重大事件要知會校方

學生事件假如有可能會造成重大事件，要知會輔導室及學務處，尋求協助，尤其是有雙方家長或單方家長如果要來找學生理論、或者已經有開輔導會議或協調會，都要報備校方，開會記錄要留存。

四、導師應有的態度及反思

（一）站在家長的立場看事情

例如：家長來自各種階層或國籍，要求不認識中文的家長簽聯絡簿，其實是沒有意義的。所以身為有專業能力的導師，要能放下身段，規定及要求要有一些彈性，以免和家長之間產生不必要的誤會。

（二）避免去踩到法律的紅線

只要是不當管教，動手體罰等行為，教師都是站不住腳的，無論是怎樣的情形下，都不能去逾越法條，動手體罰，造成學生傷害，在學校的立場而言，都只能依法處理。

（三）要讓自己和家長喘口氣

目前台灣的工資很低，物價高漲，很多的家長，尤其是單親或發生不幸的家庭，要維持家計是十分辛苦的。導師要多一些耐心和同理心，除了提供必要協助，也要讓家長有喘息空間，對作業及規定，要「要求而不苟求」，不為難家長，也就是放過自己。

（四）做好預防及補救的工作

班級經營有兩項重要任務，就是預防及補救，例如：宣導走廊不奔跑，要寫在班級日誌中，萬一孩子仍摔倒，家長就無法責怪老師沒警告孩子；萬一在生氣時說話的口氣不好，也要先向父母說明今天發生的事，來做補救，不要讓孩子先告狀了，父母已有先入為主的觀念，就不好處理。

（五）不要害怕去求助於他人

學校裡有很多有經驗的主管或同事，遇到棘手的親師衝突事件，可以虛心討教或請求支援，相信都可以得到良好的建議和協助。

五、結語

十二年國教中，核心素養導向的教學及評量，比起以前九年一貫所強調的「帶得走的能力」，更關注孩子學習與生活的結合，更強調實踐力及全人發展。身為教育合夥人的最佳拍檔，每位老師都是孩子的「重要他人」或「終生貴人」，透過密切的溝通、互相的尊重，親師合作可讓「一加一大於二」，讓家長成為學校的教育最佳合夥人（陳白玲，2013）。多溝通、多聯繫才能少猜忌、少誤會，雙方能以孩子的學習及利益為上，一定能創造和諧的學習環境，讓孩子在快樂中成長；在開心中學習，透過良好的親師合作，和孩子一起學習、一起成長，創造三贏的局面（張耐，2004）。

參考文獻

- 周佳樺（2006）。親師溝通輔導策略之探討。《網路社會學通訊期刊》，53，16-28。
- 蘇哲賢（2017）。淺談國小階段培養學生核心素養之理念認知。《臺灣教育評論月刊》，6(2), 83-87。
- 黃淑華（2009）。都會地區教師親師關係的營造與親師溝通。《國教新知》，56(3)，96-103。

- 蔡育民（2015）。親師溝通最需要提醒家長的六件事。臺灣教育評論月刊，4(9)，74-77。
- 陳白玲（2013）。親師合作。台中市教育電子報，第 27 期。
- 張耐（2004）。親師之間—雙向溝通，三贏效果。取自 <http://www.tp.edu.tw/> 教職百寶箱。

