

你好我好大家好——親師溝通樂無比

曾麗美

臺北市清江國小教師

壹、前言

試想，身為亞斯伯格症的孩子家長的感受。當老師很盡職地告訴家長孩子在校發生的不佳狀況，每天聯絡簿都是密密麻麻的字，或是很多的哭臉，時間久了，家長做何感想？

家長怒氣沖沖地指責大家公認的資深好老師沒有愛心、班級經營有問題，甚至要告老師時，我們不禁要問為什麼會這樣？

曾幾何時，退休潮持續蔓延，老師們感嘆不如歸去？「一日為師，終身為父」，過去「老師」是何等崇高的職業，如今何以致之讓老師急著退休？

曾幾何時，家長和老師的互動不再友善親密，是「相敬如賓」或「相敬如冰」？老師常感嘆家長不配合、不明理、自以為是，教學很無力、沒有成就感？因此親師溝通已成為今日老師必備學問，然而親師溝通其重要性為何？其成敗例子有哪些？其策略為何？

貳、親師溝通的重要性

我從事第一線基層教育已經26年，在普通班12年，特教班14年，深感親師溝通日益重要，親師溝通若能暢行無阻，則教學已成功了一半，反之則事倍功半。尤其在今日急遽變遷的時代中，社會充滿著不信任氛圍，人際關係越來越疏離，再加上少子化、大環境經濟不景氣，親師之間容易因為自我防衛，造成溝通不良而無法真正解決問題。

而弔詭的是原本屬於專業的教育，如今似乎人人都是教育專家了，老師教學與班級經營都面臨嚴苛挑戰，親師溝通問題漸漸浮上檯面。家長和老師、學生原本應該是教育夥伴的關係，然而如果家長不認同老師，在孩子面前批評老師，孩子自然就不會喜歡老師，就會動輒挑戰老師權威。惡性循環的結果，有些老師對孩子的態度就是只教不管，最後是「親、師、生三輸」。其實在教育現場所有的衝突幾乎都來自於親師溝通不良，教育理念有落差。老師若能夠及時的減低家長的不安，建立家長對老師的信任感，就是做好親師溝通的第一步。近幾年，因親師溝通不良

所造成的衝突越來越多，在電視、報章雜誌上屢見不鮮，整個社會對親師溝通問題也越來越重視，親師溝通，已是舉足輕重的教育課題。

溝通，就好像一條河上的一座橋般重要（王秋絨，2001），少了它，親師雙方絕無法暢行無阻，更不可能成為親密教育夥伴，親師間不能少了這座橋樑，親師溝通不良所造成的衝突與代價，實不容小覷。

由上可知親師溝通之重要，普通教育如此，特殊教育更是如此。因為家裡有特殊兒童，對家長而言是很大的挑戰。從拒絕、難過、憤怒、否認、抱怨、放棄、無助到接受、配合，其心情煎熬如人飲水，冷暖自知。一般而言，家庭出現身心障礙子女時，家長心態常常經歷兩階段七個歷程，從負面情緒階段：驚慌期、拒斥期、掙扎期、到認知調整階段：嘗試期、適應期、合理化期、自我實現期（陳麗如，2004）。因此與身心障礙兒童之家長親師溝通更是一門大學問。有句話說：「要知道孩子眼中的世界是什麼樣子，得先蹲下來，由孩子的位置和高度去看世界。」親師溝通應該也可以說：「要知道家長眼中的親師溝通是什麼樣子，得先靜下來，由家長的位置和高度去看溝通。」老師在與家長溝通時必須同理心、善用溝通策略與技巧，不可輕忽。

參、失敗與成功的例子

親師溝通良劣決定成敗與否，以下有兩個例子各為親師溝通失敗與成功例子，分述如下：

一、失焦的小陽：一個失敗的例子

小陽（化名），亞斯伯格症學生，二下從美國轉學回來，父母親都是留美碩士，標準三高父母（高學歷、高收入、高位階），家長學經歷優於老師、很關心教育，曾有一位校長無奈說：「許多高學歷父母好像認為，只要曾當過學生、念到博士，就懂教育。」（李雪莉，2007），因此老師就面臨家長過度干涉班級經營的困擾。孩子在二年級時由於課程內容較簡單，而且級任老師認為該生是從美國轉學回來因此給予最大的包容，所以問題並未明顯浮現。到三年級時由於該班同時有位過動兒學生，學生間衝突不斷，問題層出不窮，老師很盡職地將該生在校發生問題寫在聯絡簿。一開始，家長很客氣的回應「會積極配合、已教導或已處罰……」等等，到後來家長認為老師缺乏愛心，質疑老師雖然資深卻缺乏教育理念，親師雙方在聯絡簿上你來我往。家長認為問題在老師，孩子的問題原因在於老師的專業能力不足、班級經營有問題、老師沒有愛心、缺乏包容。

親師關係可說是相當緊張，最後家長一狀告到教育局，並找議員陳情，當事人是折騰的筋疲力竭，其結果就是該生轉學一所又一所，目前已轉了三所學校，而該班導師也因此灰頭土臉地申請提早退休。

我們不可否認小陽的級任導師是位極為認真負責的資深老師，非常有原則、做事仔細、愛護學生，是學校家長、同事眼中公認的好老師。但就因為求好心切，親師溝通不良，造成身心俱疲而提早退休。

小陽的家長很關心孩子，但是自我要求過高，還沒準備好面對孩子的障礙問題，內心其實是害怕焦慮的。家長在質疑老師的背後，真正訴求是「我很無力，我可以怎麼做？」但是從老師那裡得到的回饋卻是老師對孩子的指正，所以其結果就是以一連串情緒性指控來做自我防衛。

最後親師溝通焦點模糊了，並未聚焦在小陽的人際關係、學習問題上，最可憐的是孩子小陽，問題仍未解決因為親師溝通不良，老師害怕家長的質詢、指控、干預教學；家長質疑老師的愛心、專業而指控譴責老師，這真是一個讓人心痛的失敗經驗。分析其失敗的原因有以下幾點：

（一）操之過急，未做到同理心

就事論事，老師出發點沒有錯，只是犯了溝通大忌。我們是否太急？親師溝通時可否給予家長時間準備？因為老師教學經驗豐富，看過太多身心障礙學生，早習以為常。在求好心切之下，無法同理心家長的感受，但是對家長而言這可能是他的第一次，心理尚未做好建設，因此就產生「心理差距」，親師間因「認知不同」，家長自然就「不以為然」地產生抗拒。

（二）說者無心，未能謹言慎行

老師往往基於善意、責任感而「說者無心」地告知家長孩子在校狀況，但對家長來說卻是「聽者有意」，這能怪家長嗎？「望子成龍、望女成鳳」哪個關心子女的家長不是把孩子捧在手心、視為寶貝，可是當聽到的都是老師對孩子負向行為地行為的批評時，哪個家長能欣然接受？老師說話切勿過於直接，宜再謹言慎行。

（三）感情用事，無法就事論事

老師的情緒隨著家長態度起舞而感情用事。因為家長有質疑，老師對家長的態度轉變成能避就避，或針鋒相對、自我揣測，親師溝通的本質被扭曲了，親師溝通本來要談的是怎樣讓孩子更好，但最後焦點是老師質疑家長的教養態度、家長否定教師的專業，模糊了焦點而不能就事論事。

（四）互信薄弱，難以建立共識

當親師溝通不良，家長把老師對孩子的關心當作是多心，老師的盡心盡力都當成是雞蛋裡挑骨頭，故意跟孩子過不去。親師間原本應該是親密夥伴關係，目的都是為孩子好，但是因為互信薄弱，質疑取代配合；責難取代感謝，親師間更難以建立共識。

（五）惡性循環，錯失溝通轉機

有時，在碰到瓶頸時，適時地尋求協助是必要的，第三人可能就是很好的中介橋樑。但是可能因為面子問題作祟，老師選擇單打獨鬥，錯失溝通轉機，惡性循環，到最後就是排斥拒絕、曲解誤會，弄得親師溝通的結果是灰心失望、無濟於事、甚至兩敗俱傷，因親師溝通失敗而衍生的衝突最是令人遺憾。

二、你好我也好的小中：一個成功的例子

小中（化名），上幼稚園時，老師因孩子有過動行為而將孩子情形告訴家長，家長認為老師沒有耐心、缺乏愛心，而要求轉班。轉班後情形仍嚴重，家長這時才帶孩子就醫，被診斷為ADHD，服藥後略

有改善，但是孩子處理情緒的方式仍一樣，隨便發脾氣、打同學、跑出教室等。上小學後，小中一開始並未接受特教服務，因是結構性課程，違規對立反抗行為更為嚴重，學習尚可，但是在班上的情緒行為問題頗為棘手。會故意踩死昆蟲，把昆蟲分屍，時常在班上與同學發生衝突，打同學，對立反抗老師。班上有三位同學因他而轉出，與家長溝通，家長認為是學校沒耐心，不知道方法，不願意與學校溝通。孩子在家裡也有相當嚴重的問題，讓家長不勝其煩，家長對孩子的管教態度是採逃避、嚴懲方式。在小二時資源班老師開始介入，一開始與家長溝通時，家長甚至會掛斷老師的電話。因為理解，所以老師並未放棄，耐心地循序漸進，不敢嚇壞家長，經過多次溝通，家長才同意讓孩子接受愛心媽媽輔導。漸漸地孩子的情緒問題稍有好轉，學習也有所進步，家長和老師逐漸建立良好的夥伴關係，家長也能接受學校的建議，安排小中進行鑑定，確認小中為情緒行為障礙學生，進而接受資源班特教服務。

後來老師還請家長和小中共同參加「臺北市政府教育局駐區諮商心理師服務計畫」，一期七次，每次40分鐘，親子共同參與。透過諮商心理師，除了探討小中情緒問題外，也間接討論家長教養問題，讓家長及小中自我省思及建立情緒出口，建立親子溝通平台，提供小中和家長一個同理、接納、尊重的環境，協助他表達自我的情緒感受、建立安全感及信心釐清親子關係，讓家長重新思考教養方式。

整個過程中，小中由衝動地踩死昆蟲、將昆蟲分屍，轉變為照顧昆蟲的小天使，回顧小中一年級到現在的轉變，當然除了各方面的努力外，但是最重要的是家長態度的轉變，積極的配合、支持老師成為教育夥伴，全校老師莫不讚嘆「親師溝通」的力量。

我們必須深刻體認的是親師溝通的責任在於老師，老師在每次親師溝通之前都要有良好的計畫及準備，親師溝通是有策略的，我們採取親師溝通策略分述如下：

（一）親師溝通，善用溝通技巧

和家長溝通時盡量面對面「向日葵」式（看著對方）講話，以真誠的態度同理心傾聽、讚美（肯定孩子找出孩子優勢）、鼓勵家長說話，仔細的傾聽，要接納，不要反駁或批評。家長不太可能對自己的孩子有完全客觀的認識，直接反駁與批評只會製造無謂的親師衝突。開始時宜談學生的優點、好的表現，這有助於取得家長的信任。並且事先知己知彼百戰百勝、透過級任老師了解家長的背景，先從居家生活他有興趣的話題聊起。

（二）同一陣線，建立夥伴關係

與家長建立良好關係，同理心、肯定家長的辛苦及對孩子的付出，也分享陪伴小孩成長過程是很多人必經的辛苦歷程，讓家長體認老師和他們是同一陣線，是教育的共同夥伴。

（三）親職教育，循序漸進實施

因為家長防衛心重，所以循序漸進實施親職教育，不要用說教的方，而是用閒聊的方式，讓家長體認「錯誤而沒有方法

的愛，對小中是另一種傷害；愛就要說出來、做出來」並使用正確的管教原則，如：溫和堅定、以身作則、前後一致、具體明確、一次一件（一次交待一件事，一次學一件事的原則，如此效果較易顯現及持續）、公平原則、鼓勵表達、保持彈性、多用鼓勵等原則（葉貞屏，2008）。

（四）四一比例，讚美多於批評

養成讚美的習慣，不再只是批評與指責小中。表揚家長或小中行為優良的次數和糾正他們犯錯的次數比例盡量是四比一，放家長的優點（至少家長出發點也是為孩子好，只是方法不對）。

（五）溝通管道，多元方式發展

溝通的方式有書面、電話、面對面、會議、簡報等，據研究老師最常利用的是「親子聯絡簿」或「電話」，親師溝通內容中，老師最常與家長談論孩子的則是「學習情形」與「同儕相處」（高怡齡，2007），且以孩子的優良表現為主。而我們認為最理想的是家庭聯絡簿或利用 IEP 會議等，較特別的是我們資源班出版班刊《親親寶貝簡訊》，將親職教育、班級教學活動、學生作品等每月發行一次讓家長了解。

（六）發掘優勢，肯定教育力量

發掘並肯定孩子優勢，給家長希望，如哪些名人也有障礙：石油大王洛克菲勒、新加坡總理李光耀等，讓家長體認孩

子雖有部分障礙但是我們可以透過教學改善孩子狀況，誠懇地邀請家長的協助和肯定教育的力量。

肆、結語

首先，感恩小中的家長，謝謝他們願意把他們的心靈敞開，讓我享受「親師溝通」的喜悅與成就。「不知如何說」常是親師溝通問題的癥結，家長的不合作行為背後，真正要表達的需求其實是「請幫幫我！請聽聽我！」而家長質疑老師的行為背後其實是「我很無助，我不知道怎麼做？」但是通常我們只看到家長外在的行為，而忽略了心裡深層的需求及無助。親師溝通行為產生時，首要之務不是生氣而是探討成因，才能做出有效的溝通策略。

由上可見，特殊兒童的親師溝通，雖然過程有時漫長、有時甚至充滿挫折，但只要我們不放棄未來是可以期待的理念，那麼等待雖然漫長，但結果會是我們最大的成就與喜悅。我們非常遺憾小陽失敗的案例，非常開心小中家長態度的轉變，親師共同努力後，小中不再是把昆蟲分屍的叛逆小子，而是陽光下燦爛的陽光小子，讓我們印證良性親師溝通的偉大能量，你好我好大家好，親師溝通樂無比。