

# 問診親師關係

文 莒光國小前教師會理事長 潘富教



51

NEW TAIPEI CITY TEACHERS' ASSOCIATION

教育交流道

## 前言

**家**長與老師是教育合夥人，讓學生快樂成長、有效學習，是家長與老師共同的目的與責任。然而我們卻不時聽到家長控告老師、看到家長向校長主任或媒體投訴。老師只要被投訴多少會影響工作士氣，如果行政又處理不當，就更傷了老師的心，所謂「用心最深，傷害最重」不但對老師不公平，更澆熄了老師的教育熱忱。

個人於今年5月，找了板橋區大型學校四五年級七個班級的家長，進行一分開放性問卷，發出208份，回收168份，想藉此了解親師溝通的盲點、家長對老師的看法，並作為教學省思，以增進親師之和諧、提升解決教育問題之成效，茲將本研究主要發現臚列如下：

## 成績、異常言行、事病假是親師聯絡的主因

小朋友課業成績下滑、學習狀況不佳、出現異常言行、請事病假，是家長最常主動跟老師聯絡的原因，有時透過聯絡簿、有時打電話或家長日與老師面談。這些問題是客觀顯而易見的，親師容易取得共識和解決方法。

## 老師主觀意識強、消極敷衍可能是親師溝通的障礙

與老師溝通有困擾的家長占36.3%，其中高達70.49%認為老師主觀意識強、敷衍或有認知差異。老師主觀意識強？我們要想想，是否有專業傲慢？是否有設身處地的了解家長的心情？

老師消極敷衍？是家長對問題的解決期望太高，造成期望落差，還是老師未用心積極處理家長的疑難？

親師看問題的角度本來就存在差異性，老師著眼於全班群體，而家長通常只聚焦自己小孩，親師立場不同在所難免，親師應該相互理解體諒。

## 校長如何接招是關鍵

當基層無法有效解決民眾問題時，通常會轉而向上一級反映。回到親師關係，扣除溝通無效、非老師權責、教師品德瑕疵、學校政策設備不當等35.66%的問題，其餘64.34%的問題，家長應該都可以直接與老師溝通，獲得解決或理解，但部分家長卻捨棄這個途徑。我們要想想，是老師誠意不夠？還是解決問題能力不足？或是老師冥頑不靈？

老師或許比較欠缺處理校園霸凌的經驗或能力，家長希望透過強而有力的行政體系來解決。但卻也發現似乎任何問題，家長都可能向學校行政投訴，校長主任要如何應付全校這麼多家長的投訴？老師關心的是校長主任如何接招。



### 老師不受家長信任

家長不具名向校長或教務主任投訴，占投訴總人次的56.5%，分析家長不具名的原因就是要保護孩子。擔心孩子被貼標籤或老師秋後算帳的比例達72.97%，由此可見，老師是不受部分家長信任的、家長不信任老師會公平的愛他的孩子。

### 民意代表是另一個投訴管道

民意代表的選民服務項目繁多，家長向民意代表投訴，主要是未獲得學校滿意的解決或答覆而另尋的一個管道。霸凌和體罰一直是家長關注和投訴的議題，極少數的家長也會訴諸媒體，造成教育界的傷害。

### 品德教育是國民教育的核心工作

在家長重視孩子的表現這個問題中，逾70%填答重視品德教育、人際關係、態度、自主自律等，符合教育基本法、九年一貫課程綱要精神「教育之目的以培養人民健全人格、民主素養、法治觀念、人文涵養、強健體魄及思考、判斷與創造能力，使其成為具有國家意識與國際視野之現代國民。」

另，九年一貫課程綱要第一項基本能力「瞭解自我與發展潛能：充分瞭解自己的身體、能力、情緒、需求與個性，愛護自我，養成自省、自律的習慣、樂觀進取的態度及良好的品德；並能表現個人特質，積極開發自己的潛能，形成正確的價值觀。」可見品德教育是國家、教師與父母共同重視的課題，是國民教育的核心工作。

### 老師不只是一個專才，最好是個全才

盡自己本分、扮演好自己的角色，當一位好老師，本就是老師的初衷與職志。然而由於社會變動快速，家長教育水準提高、參與學校教育的意識抬頭、對老師的期望與看法也不同以往，怎樣才是家長心目中的好老師呢？除了傳統的愛心、耐心、關心外，還要有良好的傾聽能力和溝通技巧。讓人不得不感慨老師不只是一個專才，最好是個全才，要具備專業知識、學科知能，輔導技巧，還必須是一位高EQ的溝通高手。





## 反思

- 一、親師明明是教育合夥人，家長為何要控告老師呢？是老師專業不足？是親師關係不良？
- 二、家長不滿時可以向校長投訴，老師不滿要向誰投訴？
- 三、如果說家長是需要被教育的，那麼，誰來教育家長呢？
- 四、發生親師衝突時，老師有錯，校長有權責訓斥老師，如果家長有錯，校長有勇氣教育家長嗎？
- 五、部分家長是消費者客戶取向，他們認為老師領納稅人的錢就該為他們服務，對老師做過多的要求，而忘了自己和老師是教育孩子的合夥人。

## 給學校行政的建議

### 一、勇於教育家長

校長地位崇高、影響力大，對於家長偏激無理的訴求，應勇敢的拒絕並給予機會教育，讓家長與孩子一起成長。

### 二、挺教師專業

挺教師專業非師師相護，對於明顯不合理的投訴，應站在教育專業的立場立即處理，不必迂迴轉交老師，影響老師心情。

### 三、捍衛教師尊嚴

捍衛教師尊嚴是提升老師工作士氣，燃起老師工作熱忱的一大關鍵，政府、校長和教師會，應共同努力倡導尊師重道的傳統精神。

### 四、適時給予老師輔導

校長要發揮教學專業領導者和教育改革促進者的角色，除了建構教師支持系統外，更要適時的給予老師教學建議與輔導，不要等到問題擴大了才處理。

### 五、提升危機處理能力

家長意識抬頭、媒體亂象充斥，學校應建立強固綿密之危機處理機制，以妥善處理突發狀況的發生，避免造成校園的不安。

## 給級任老師的建議

### 一、主動關懷，發揮愛心耐心

落實晨間檢查，隨時注意學生狀況，學生出現學習怠惰、學習瓶頸、言行異常或受傷時，應主動與家長聯繫，表達關切，並與家長共同探討改善的策略。

### 二、虛心受教，時時省思

堅持專業但不要有專業的傲慢，老師如果有錯就應該檢討道歉，不論是對學生或家長；時時教學省思，掌握教育脈動，維持對教育的熱忱。

### 三、堅持專業，不堅持脾氣

專業是老師最有利的後盾，有厚實的專業可免於教學脫軌，在面對家長質疑時也才能言之有物，言之成理，但避免與家長發生激烈的口語衝突。

### 四、搭設可親近的親師橋梁

現在以雙薪家庭居多，老師和家長下班後都有各自的家庭生活，親師可以約定平時電話熱線的時段，或面談的時間，建立通暢有效的溝通管道。

### 五、公平對待每一位學生

公平是家長、學生和老師間信賴與承諾的基礎，老師的公平對待、公平處理，可以取得家長與學生的信任。對於班上的「特例」，應技巧性的讓親生理解。

### 六、熟稔傾聽溝通技巧

對於家長的牢騷、不滿或情緒性的話語，老師應同理心應對，先傾聽家長的心聲、了解家長的訴求、緩和家長的情緒後，再向家長委婉的分析與建議，切勿隨家長的情緒起舞。

### 七、熱誠邀請家長協助

不要只告訴家長孩子不對的地方，還要表現出希望學生改變的殷切期盼，並誠心邀請家長共同協助指導學生，讓家長習慣於教育孩子的責任，並與老師分享孩子進步的喜悅。

### 八、營造良善的親師關係

透過主動關懷、密切聯絡、家長日、親師聯誼、班級部落格等，創造良好愉快的親師互動經驗，增進互信與了解。在此關係下，家長通常不會計較老師一時的疏忽或錯誤。

### 結語

老師體諒家長心情、家長相信教師專業，親師善盡教育合夥人的權利義務、學校行政扮演親師加油站和啦啦隊的角色，一起為孩子打造亮麗的未來，大家加油吧！

