

教師心橋

親師合作「衝突管理策略」

壹、親師合作關係的角色發展

由於教育體制內的反省及民間教改團體的推動，近年來，教育改革行動規劃推陳出新。基本學力測驗、推薦甄選、申請入學、登記分發入學等高中職、五專升學制度之改變，與實施「九年一貫課程」是當前國民教育階段兩項教改主軸。此二項制度，攸關國民中、小學學生升學選校與學習內涵的重大政策，其後續衍生之問題，透過媒體廣泛報導和討論，引發家長普遍關注。

事實上，各校九年一貫課程規劃與實施過程中，家長於學校願景、教學計畫、教材教法、教學評量、學校本位課程已有一定程度的關心與參與。基於學校對社區的「教育承諾」，學校校長、行政人員及班級導師必須與家長溝通學校的教育理念、教育措施、應變計畫、訓輔與班級經營方式，以減少家長與學校間的誤解和衝突，並藉以加強親師合作關係，提升教育品質。

貳、親師合作衝突類型

一、過度關心型

焦慮型的家長經常以「過度關心」或「專家型」的溝通方式控制親師關係。此類型家長或多或少了解教育問題，也可能是社區教育意見領袖，除了關心自己孩子的課業外，也積極參加學校校務活動。過度關心型家長對家庭作業、學習單內容、午餐菜單、教學方法、、、等各種學校措施都有意見。過度關心型家長會讓學校疲於應付，耐心流失。

二、漠不關心型

冷漠型家長較少引發親師間衝突。此類型家長對校務或老師教學絕少意見，親子關係亦屬疏離冷淡。多數因為教育程度較低、缺乏責任感或工作、經濟等其他因素，對孩子之成長與學習漠不關心。孩子出現行為問題時，未能有效配合學校的輔導，尤有甚者，學校可能找不到家長出面協同處理。

三、敵意對抗型

對學校的敵意可能來自偏見或是失敗的學校溝通經驗。此類型家長習慣以「反對」與「擴大事端」來處理親師間的問題。刻意曲解學校政策，渲染學校「教育性」事件，並喜歡以投書、運用媒體方式向學校施壓、製造紛擾。失敗的學校溝通經驗則包括關說、生意往來等利益因素產生的問題及學校人員態度不良、學生問題處置失當的衝突，均足以形成親師間的矛盾。

四、反教育型

反教育型家庭的價值觀嚴重扭曲，家長行為不足為子女的身教楷模。遊手好閒者、不良職業者、毒癮者、暴力習癖者、犯罪家庭、、、等，其於青少年成長上提供負面的示範。該類型家庭教育環境下的學生違常行為，尤為嚴重，親師間的溝通亦顯著困難。

參、親師「衝突管理策略」

一、關係技巧

積極的傾聽家長之需求與抱怨，進一步掌握事情焦點，反應家長的想法，則能充分呈現出親師間的信賴關係。親師溝通方面，教師必須改變傳統「我高你低」的互動地位，調適為平權溝通，尊重、吸納我們的合夥人。良好的親師關係是教育合作的基礎，一般也認為教師是親師關係的主控者，因此，教師的專業影像將包括悅納的態度。

善用關係技巧將會減少親師間的對立與焦慮。教師可嘗試於家庭訪視、電話聯繫、邀談、連絡簿與週記批閱上，少用批判、裁決語辭，多量使用正向的文字，一方面鼓勵學生，也增強了家長的向心力。

二、情感技巧

催化是情感技巧的動力元素。親子協談或諮商時，安排溫馨、誘發感受的情境，引導親子開啟記憶的時光盒子，捕捉共同的美好記憶。試著引導家長發現自己有能力，也曾經努力的參與了孩子的成長。因此，「由成就開始」能讓父母正視自己的潛能、導流深藏的情感。

感受性技巧傳達的是「積極的情感」，因此親師互動中，教師需要扮演「希望的影像」角色。遇學生問題，教師示範著「處理過程即教育過程」理性輔導模式，解決問題外，更著眼於學生發展的可能。此技巧能協助家長深入孩子的心靈，感同身受孩子的挫折與焦慮。家長的同理心為情感技巧的重要指標。

三、控制技巧

「解釋」是控制的重要諮商技術。家長對學校教育措施常因資訊不足而誤解，此時需要提示客觀資料，澄清家長的疑慮或主觀的想法。解釋時可以兩案並陳，經由協商過程尋找事實真相。親師情緒失焦時，「情感反應」可以控制家長情緒的強度。誠摯的語言、了解的神采精確的反應家長的感受，引導情緒回歸理性及擬欲解決的事件焦點。

四、問題解決技巧

親師間存在的主要衝突是溝通問題。溝通不良主題則有教學方法、師生關係、作業問題、管教方式、班級經營等主題。親職衝突多源於學習、交友、生活等問題而產生。

問題解決技巧聚焦於有效處理問題之步驟和方法。提示待解決與待學習的問題，透過個別諮商、團體諮商模式指導家長習得解決問題的新技巧。此技巧重視分析、討論、扮演、預演、示範、校正、家庭作業、實作等過程。

化解衝突，建立理想的親師關係可從幾個策略著手：**一、關係的營造**：平權溝通，主動、尊重吸納家長為合夥人；**二、情感的共享**：與家長分享孩子正向積極的特質，說話時能站在家長的位置，把學生視同己出，與爸媽一同感覺那份情感；**三、溝通的藝術**：如家長干涉過多，可適度迴避，再找時機主動展現接納之意，身段需夠軟，原則要夠硬，身段軟可以化解對立，原則硬可以遂行教育目標；**四、人、物資源的利用**：班親會是最佳溝通時機，家長會委員、資深教師、有聲望地方人士等都可以善加利用的溝通橋樑。班刊、書信、連絡簿、電子網路等，都是很好的溝通管道與資源；**五、情境脈絡中探求事情真相**：瞭解事件的背景因素與前後因果關係，才能避免事件描述的失真。