

幼教師與家長知覺親師溝通困境之研究

郭紫宸^{1*} 林楚欣²

¹台中市南屯區永春國小（台中市南屯區永春東路 288 號）

²台中市朝陽科技大學（台中市霧峰區吉峰東路 168 號）

* chunging@gmail.com

摘要

本研究旨在探討幼教師和家長在溝通時會遇到的困境及遇到困境時的因應方式，依據研究者自編訪談大綱，選擇臺中市幼兒園園長、幼教師及家長各 6 人，進行團體焦點訪談或個別訪談，並蒐集文件資料，與訪談內容相互印證。根據研究發現，歸納結論如下：

- 一、造成親師溝通困境的因素為：親師對問題解決的要求有落差、親師生未建立和諧關係、理念不同、親師角色本質差異、未將心比心、家長質疑老師的專業、家長要求不合理和溝通技巧不足等八項。
- 二、家長無經歷溝通困境的因素為：家長能自我要求、正向思考、家長兼具教師身份，以及私立幼兒園重視服務品質。

關鍵字：幼教師、親師溝通、困境

前言

過去的社會裡，老師受到大家的尊重，具有較高的權威性，在教室裡老師擁有絕對的主導權，可以完全按照自己的理念來經營班級和課程，家長常以敬重之心請求其教導孩子，孩子對老師說的話不敢違背，家長亦很少涉入學校教育，甚至全權交由老師教導(吳沐馨，2004；吳麗君，2008；陳美音，2003)；近年來，社會潮流的演化，家庭結構的改變，子女人數減少，家長越來越關心孩子的教育，紛紛進入校園參與孩子的學習，因為家長的教育理念、主觀意識及需求的不同，改變了親師的互動關係，與老師的想法可能產生衝突對立(李宗杰，2009；吳麗君，2008；謝靜蕙，2001)。

溝通的目的主要是傳達彼此的意念，若在溝通歷程中，常因訊息傳遞不夠清楚，讓對方無法掌握所欲傳達的正確內容，周而復始，將造成誤解，甚至讓彼此陷入溝通的泥淖中(陳美音，2003)。儘管有相同的目標，但每個人的想法不同，家長及教師看事情的角度也不一樣，加上家長本身的價值判斷，往往容易保有預設立場或先入為主的觀念(王秋絨，2001)，因此良好的親師溝通十分重要。

良好的親師關係，對於各個學習階段的孩子都是很重要的，但是親師間的關係並不是永久不變。洪千惠(2005)指出，當孩子的年齡愈小，親師彼此之間的關係是較為緊密的；隨著孩子年齡增長，親師關係也會慢慢地較為疏離。幼兒年紀較小，身心發展尚未成熟，口語表達不夠完整，家長無法了解孩子在學校發生事情的經過，甚至會誤解孩子的表達意思，因此幼兒時期良好的親師溝通便顯得更為重要(阮惠華，2002；吳信德，2010)。

研究者翻閱了與親師溝通相關的文獻，發現進行親師溝通時常見許多困境(朱珊妮，2002；吳沐馨，2004；吳麗君，2008；何香蓮，2003；周崇儒，1999；林淑慧，2004；林鳳婷，2010，洪千惠，2005；洪怡芳，2005；洪明財，1997；胡珍瑜，2006；黃愛娟，2005)，但這些文獻大多是以老師的角度探討親師溝通時遇到的瓶頸，從家長角度探討的內容卻很少，即使有也是僅作佐證而已，因此研究者擬從園長、

幼教師與家長三方的角度探討其對親師溝通的看法以及遇到困境時的因應方式，希望能夠幫助園長、幼教師和家長更了解彼此的心態和難處，並能站在對方立場著想，增進親師間的和諧關係。

親師溝通困境之相關研究

Katz指出因為幼兒年紀小，需要從老師那裡獲得如父母般的照顧和關懷，也需要父母協助他們學習各種知識和技能，老師和父母在角色功能上有重疊之處，但因角色不同，所關心的向度也會有所不同(廖鳳瑞譯，2010)，下面就七個層面探討分析父母和老師本質上的差異，如表1：

表 1

父母與教師角色本質的差異

向度	父母	教師
功能範圍	全面，無限度	特定，有限度
關愛程度	強	弱
依附程度	適度依附	適度疏離
理性	適度非理性	適度理性
自發性	適度自發性	適度目的性
偏愛性	偏心	公平
責任的範圍	個人	團體

資料來源：廖鳳瑞(譯)(2010)。與幼教大師對談(原作者：Katz L.G)。臺北市：信誼。

由表1得知，父母和老師因角色的不同，對孩子關注的向度也會有所差異。父母對孩子的關注是擴散而無限的，甚至會有偏愛的行為產生；但老師面對的是一個班級裡多位學生，對學生的關注是特定而有限的，為了管理班級、為了取得公平，教師大多能以理性態度看待孩子的問題。

因為兩者角色的立足點不同，關注的焦點也會有所差異，導致雙方在合作期待上有所落差，造成親師間的衝突。國內有許多學者針對親師衝突議題做研究，均提到親師溝通不良是造成衝突的因素之一(何香蓮，2003；林淑慧，2004；姜政光，2008；洪怡芳，2005；陳素捷，2002；黃建清，2005；鄭淑文，2000；蔡瓊婷，2003；賴秀英，2001；謝正平，2006；鍾婷婷，2004；羅永治，2006；蘇福壽，1998)，更顯現和諧親師關係的重要性。

Lombana (1983) 認為老師與家長之間關係的障礙是由人性、溝通過程及外在因素引起的。

Stacey (1991) 認為親師溝通的障礙有缺乏信任、距離、表達不清楚、扭曲訊息、價值判斷、分心、偏見及過度認同。

周佳樺(2008)指出親師溝通的障礙有教師與家長的心理差距、認知歧異、斷章取義、指責說教及妄下評斷。

研究者找到數篇親師溝通困境之相關研究，分成幼兒園、國小及國中階段，整理如下表2：

表 2

親師溝通困境之相關研究

階段	研究者 (年代)	研究對象	研究方法	親師溝通困境
幼 兒 園	朱珊妮 (2002)	一個幼兒園班 級	觀察法 深度訪談法 文件檔案法	影響親師溝通的因素包括了親師的個性、特質、期望；家長的職業；過去的經驗以及社會網絡等。其中以親師的期望有衝突與落差，時間不足或時間無法配合，及親師雙方想法、作法有差異，是造成親師溝通障礙的原因。
	鍾婷婷 (2004)	10 位幼兒園 教師	深度訪談法 訪談手札	發現親師衝突裡的溝通不良因素，又可分為溝通時未能瞭解教師本意、家長對事情的反應態度激烈、沒有溝通、不當的傳話。
	吳麗君 (2008)	合班教師、 學校行政人 員、家長	深度訪談法 文件蒐集	一、家長的溝通困境有： 1、溝通時間太少。 2、緊急事情無法立即溝通。 3、家長不認同主題課程。 4、工作忙碌。 二、教師的溝通困境有： 1、家長不認同主題課程。 2、家長不重視幼兒的學習。 3、家長無法配合協助課程。
	蔡毓書 (2008)	一所台中市私 立幼兒園裡三 個班級共五位 教師	觀察 深度訪談法 文件分析法	1、親師雙方時間不足。 2、幼教師在親師溝通方面的儲備能力不足。 3、親師間缺乏共識，導致無效的溝通。
國 小	趙聖秋 (1998)	臺北縣市之公 立國小教師與 家長	問卷調查法	發現「雙方時間不易配合」、「家長與老師工作忙碌」、「部分家長教育觀念偏差」是親師溝通的主要障礙。
	鄭淑文 (2000)	桃園縣公立國 民小學一年級 導師	問卷調查法	親師衝突的原因有親師彼此教學理念不同、親師責任歸屬不清、親師溝通互動不良、家長對教師沒信心、親師彼此不尊重對方。

(續下頁)

階段	研究者 (年代)	研究對象	研究方法	親師溝通困境
國小	鍾美英 (2002)	高雄市公立國民小學參與親師合作之學生家長	問卷調查法	家長與教師溝通時，常擔憂的原因有「會打擾教師的時間」、「自己的溝通技巧不足」、「對子女有不利的影響」、「自己的教育專業知能不足」、「教師不能接納自己的想法」、「受到教師的批評責怪」等六個因素。
國中	林鳳婷 (2010)	十位國中教師	深度訪談法	親師間溝通所遇到的困境整理歸納如下： 一、人格特質方面 1、家長精神狀況差--歇斯底里及焦慮。 2、家長主觀意識強烈--重男輕女。 3、家長的觀念偏差--不講理。 4、家長專業知能不足--管不動小孩。 5、家長的心態不正確。 二、家長經濟因素 1、家長時間無法配合。 2、家長失業，經濟拮据。 三、親師溝通專業訓練缺乏 1、缺乏親師溝通的研習。 2、欠缺親師溝通專業領導人。

資料來源：研究者自行整理

從學者提出的立論與相關實證研究發現，發現造成親師溝通困境的因素均與「人」相關，除了外在因素，如：溝通技巧不足、時間無法配合等，老師和家長的主觀意識更是造成溝通困境的主要因素；若想要建立良好的親師關係，則必須以對方的立場和需求為考量點，才能創造出合諧的溝通氣氛(黃愛娟，2005)。

研究設計與實施

壹、研究方法

本研究主要目的在於了解幼教師與家長親師溝通時遇到的困境及因應方式，採用訪談法可以瞭解受訪者的想法、情緒反應、曾經歷的事件，以及在訪問當時所說的話語隱含的意義(高淑清，2002；陳向明，2007)。訪談又可分成個別訪談和集體訪談(陳向明，2007)，研究者閱讀相關文獻，發現焦點團體訪談法不但可以在同一時間內蒐集多位受訪者看待事情的不同角度和反應，隨著團體成員的相互影響，討論結果常常超出研究者的預設，為研究者帶來許多珍貴資料(林淑馨，2010；陳向明，2007；潘淑滿，2010)，與指導教授討論後，研究者決定採用「焦點團體訪談法」進行研究。

當研究者在邀請訪談對象時，大部分的訪談對象表示時間可能無法配合，研究者與指導教授討論

後，決定採取權宜措施，若時間可配合者，盡量選取大家有空的時間進行 2~3 人的焦點團體訪談；若時間無法配合者，便進行個別訪談，讓研究能夠順利進行下去。

在文獻資料中顯示，親師間常使用聯絡簿、通知單、班級通訊及校園行事曆……等傳遞訊息，因此，研究者亦蒐集幼兒園相關文件，從文件中獲得在訪談時未提及的訊息，也可以與其他方式獲得的資訊互相補充和檢驗，使研究者所蒐集的資料能夠更加全面化。

貳、研究對象

研究者希望能夠全方位了解幼兒園親師溝通的現況，以期能夠分析、比較各種角色親師溝通的模式、遇到的困境及因應方式，本研究選擇臺中市幼兒園園長、幼教師及家長各 6 人，依據個人時間分別進行團體焦點訪談和個別訪談。

參、研究工具

本研究的研究工具包含研究者、訪談大綱、錄音設備和文件資料，以下分別說明。

一、研究者角色

本研究以焦點訪談為主要蒐集資料的方法，研究者期許自己成為「隨和的主持人」，主持團體時，在態度和情緒上應表現得自然，並建立團體互信關係；在訪談中，研究者亦是「客觀的訪談者」和「敏銳的觀察者」，尊重受訪者的想法、表達方式，傾聽和同理對方的感受，並適時給予回饋，時時注意受訪者的表情和動作，檢核受訪者口中說出來的和肢體語言所透露出來的訊息是否一致；分析資料時，研究者是「意義的詮釋者」，應將主觀意識放下，以開放的心態詮釋所蒐集到的內容，避免對受訪內容妄下推論，才能真實寫出受訪者的心聲。

二、訪談大綱

研究者根據研究目的及待答問題訂定訪談大綱，訪談前先將訪談大綱送交受訪者，訪談時將訪談大綱做為訪談進行的指引，並適時做調整。

三、錄音、錄影設備

為完整記錄訪談內容，徵求受訪者同意，在訪談過程中進行錄音和錄影，訪談結束後盡速將訪談內容做摘要整理並轉為逐字稿。

四、文件資料

蒐集聯絡簿、通知單、班級通訊及校園行事曆等資料，與訪談內容互相印證，使資料更為完整豐富。

肆、資料整理與分析

研究者蒐集資料後會及時整理和分析，先將訪談內容轉為逐字稿，再選擇可以彰顯主題的主軸概念進行編碼，最後運用三角檢驗法，從研究對象、訪談內容與相關文件資料進行檢驗，在訪談過程中觀察受訪者非口語語言是否與口語訊息一致，以確保資料的真實性和正確性。

親師溝通困境之因素

在訪談過程中，許多受訪者均提到大部分的親師溝通經驗都是愉快的，僅有少數經驗讓人有不愉悅之感，顯示老師和家長都很重視親師溝通，也願意建立良好的溝通關係；只是有時人與人相處，也許只是一句話、一個動作，但「說者無心，聽者有意」，便會產生親師間的不愉快。

有趣的是，也有受訪者表示沒有遇到親師溝通困境，因此本章將探討造成親師溝通困境的原因，並針對無溝通困境的受訪者之親師溝通經驗予以分析。

壹、造成親師溝通困境的因素

研究者分析、歸納訪談內容，發現受訪者遇到的溝通困境經驗雖不相同，但造成困境的因素卻有相

同之處，整理之後分述如下：

一、親師對問題解決的要求有落差

親師溝通過程中，家長總希望老師多關愛自己的孩子，當老師或幼兒園的作法無法達到家長的要求時，有些家長可能會產生無力感，不知該如何解決；有些家長則會有憤怒情緒產生，甚至不想讓孩子就讀此幼兒園，這樣的作法易讓老師感到挫折，便容易造成親師間的不愉快。

小真媽媽提到女兒就讀的班級換新老師，家長卻無法瞭解孩子的學習狀況，可能是老師和孩子都在摸索、互相適應期間，請求幼兒園行政人員協助，但園方表示他們已經盡力了。小真媽媽覺得園方有推拖之感，行政人員應去支援，這個部分讓小真媽媽對於園方的處理方式不甚滿意。

我女兒升上來中班的時候，……結果老師有比較嚴重的身體狀況，她只能夠離職，後來找了一個新老師來補，我發現新來的老師經驗上是比較不夠的，有一段時期小孩子在學校做什麼事情，我感覺都是一頭霧水，也有跟園方反應啦！園方的反應好像他們也是沒辦法，已經盡量處理這樣子。……我就覺得說行政的人要去支援，不是推給一個新老師，我們不是怪那個新的老師，而是會覺得那你們行政單位的支援性是在哪裡？(M5-111225-12)

珊珊老師班上的孩子生病了，家長請老師多留意孩子體溫，老師也持續注意孩子狀況，當孩子燒到38度時聯絡不上家長，只好等到家長來接送時再告知孩子狀況，沒想到家長事後卻生氣的打電話來，覺得老師沒有做好處理竟讓孩子發高燒，甚至不讓孩子再來就讀。

這個事件讓珊珊老師感到難過，覺得自己盡心盡力關心孩子，卻得不到家長的認同，反而怪罪她未盡到責任，抹滅了她一天的辛苦，讓她覺得非常沮喪。

媽媽送他上課的時候，跟我說他有一點點發燒，我就一直留意他的體溫，然後到快五點，我幫他量體溫已經38度，我趕緊跟他媽媽聯絡，那時候媽媽沒有接電話，等五點多媽媽來接他，我告訴媽媽說他發燒到38度，請媽媽趕快去看醫生，可是帶回去之後媽媽就打電話很生氣說，孩子已經燒到39度為什麼都沒有事先聯絡她，可是我當天就是一直有在幫他測量體溫，可能孩子就是瞬間體溫升高，但是家長沒有辦法諒解老師……那時候就比較……嗯……讓我情緒比較低落，因為那時候家長就是不想再讓孩子唸這個學校。(T4-120108-14)

Habermas(1979)認為溝通不單單只是意見的交流，更重要的是解決問題。本研究發現，家長十分在意老師和幼兒園對於孩子的問題是否有確實解決，若沒有依照預期的方式處理，家長通常會覺得老師和幼兒園沒有努力解決問題，致使家長覺得自己未受尊重；但老師和幼兒園有時並不是不願意配合，而是在解決問題時遇到無法掌握的因素，因此老師和家長在解決問題的想法上應先溝通協調，否則易造成雙方對事情解決程度期待的落差，便會產生親師間的不愉快，這正與陳素捷(2002)的研究中指出親師雙方對問題解決的期望不同，以致溝通不良的結果相符合。

二、親師生未建立和諧關係

(一)老師與學生

雖說親師溝通的主體在於老師和家長，但老師和孩子之間也需建立彼此認同、接納的關係，若老師對待孩子不夠細心呵護，經由孩子的轉述，加上家長親眼看到的狀況，便容易對老師產生不信任感，造成溝通時的困境。

小庭媽媽發現老師對於孩子的照顧不夠細心，孩子被蚊子叮咬時未及時擦藥，讓媽媽覺得老師對待孩子不夠親切，沒有把學生當成自己的寶貝來疼愛，讓她對孩子所受的委屈感到心疼。

我看到蚊子在咬，小孩都在那邊抓蚊子，結果我過去小庭被叮了三四個包，我就拿那個茶樹精油幫她擦，……

我就覺得那個區塊老師都沒有很細心的說幫他們照顧，我就會覺得很不放心。(M3-111228-16)

老師與孩子相處時，應讓孩子感受到老師對他的關愛，當孩子回家敘述師互動時，家長也會覺得老師很愛孩子，無形中拉近親師間的距離；若師生間能夠建立良好的關係，孩子回家便不會向家長反應不愉快的情況，亦能減少親師溝通的困境。

(二)老師與家長

Habermas認為溝通時溝通雙方應要建立彼此認同、接納的人際關係，才有機會達成共識(邱怡瑛，2004；林俊瑩、林淑華，2000)，親師溝通中最主要的溝通者便是老師和家長，唯有溝通雙方建立和諧的關係，聽者才不易對對方的話語產生誤解，而有不同的解讀方向，親師溝通才會更加順暢。

小晴園長任職的幼兒園曾發生媽媽對於一直找不到孩子的棉被感到心急，便打電話表示她懷疑是幼兒園老師拿回家，接電話的老師對於家長的激烈言語也表示了自己的不舒服，結果造成雙方的不愉快。

有一個小朋友他的被子放在幼兒園很久，隔了二個月之後突然要來拿被子，因為安親班老師有點疏忽忘記放哪裡了，可能因為那個東西比較珍貴，那東西是日本的正品就對了，媽媽想要找回來，結果她可能就有點心急，打電話來跟我們會計講說：「我在猜是不是你們老師拿回去了，因為它是日本的正品。」我們會計跟他講：「媽媽，你這樣講會讓人家覺得很不舒服。」然後媽媽對這句話很不高興。(P5-111221-13)

Habermas提到在溝通過程中，雙方應盡量排除先入為主的觀念，排除摻雜非理性與情緒發洩的表達方式，才能減少誤解、衝突，達到有效的溝通境界(邱怡瑛，2004；林俊瑩、林淑華，2000)。若家長在遇到溝通困境時有先入為主的觀念，造成情緒反應和非理性的行為，往往造成老師很大的壓力，也令人感到不愉快，這個發現與鍾婷婷(2004)提出家長對事情的反應態度激烈將造成親師衝突的研究結果相符合。這時老師若能憑藉著自己的專業素養，冷靜沈著的態度來面對，將衝突減至最低，才能減少誤會和糾紛。

三、理念不同

在訪談過程中，研究者發現大多數受訪者都提到理念不同是親師溝通時很大的困難點，研究者整理分析逐字稿後，將之分成親師教學理念不同、親師教養理念不同及教師之間理念不同三種，以下分述之：

(一)親師教學理念不同

小晴園長的理念較偏向開放式教育，目前任職的幼兒園也是屬於開放式教學，但是遇到一些觀念較傳統的家長，希望幼兒園能夠及早教導孩子寫字；當小晴園長向家長說明太早讓孩子寫字不符合孩子的身心發展時，家長通常都無法接受，讓園長覺得家長的觀念很難改變，在溝通時無法達成共識。

我個人的理念是屬於比較偏向開放式教育，所以對方家長是比較傳統的話，我很難去跟他分析說說太早教小朋友寫字什麼的，會帶給他們什麼比較不好的影響，我覺得比較困難的是這個部分。(P5-111221-13)

(二)親師教養理念不同

老師和家長之間對於教養孩子方式的觀點不同，亦會造成親師溝通的困境，尤其是現在孩子偏食問題嚴重，站在教育的立場上，老師希望能運用方法改正孩子的飲食習慣，但有些家長卻不願配合。

像孩子中午不睡覺或偏食，我可能會和家長分享孩子偏食的時候我會用少量的東西讓他吃或用得很小，或是找一些方法讓家長回去做嘗試，可是家長會分享說沒關係他不喜歡就不要勉強，都不要讓他嘗試。(T4-120108-12)

敏敏老師提到她會將學習重點放在培養孩子的生活自理能力、行為表現或與同儕互動等方面，但向家長提及時，家長的反應都不太熱絡，反而比較擔心孩子在學習上的表現，與家長的想法無法達成共識。

我後來發現家長會來跟我們聊，比較擔心的是他們的學習上，就是說有沒有專心丫？老師在上什麼？可是我發現老師在跟家長講都在講他挑不挑食丫，他睡覺乖不乖，就是我們好像比較放在生活自理，跟小朋友一些應該有的行為表現或是同儕的互動方法。(T2-111218-7)

從上述可知，老師和家長都希望孩子在各方面表現均有進步與成長，但由於兩者的生活環境與自身經驗並不相同，因此會產生不同的教養觀點。若老師能瞭解家長想法背後的原因，家長體會老師對孩子的用心，將能減少親師溝通時所遇到的困境。

(三) 教師之間理念不同

幼兒園裡大都是兩位老師帶一個班級，若兩位老師的理念相同時，合作起來便十分愉快；反之，另一位夥伴教師的理念若與自己不同，甚至和家長站在同一陣線，與家長溝通成了更痛苦的經驗。

譬如說你明明已經跟 A 媽媽說小朋友應該要怎樣怎樣，A 媽媽可能會心疼就會去跟另外一個老師講，另外一個老師：「啊！沒有關係，怎樣怎樣。」A 媽媽就會回來跟你說其實另一個老師也覺得不用這樣，其實就是更痛苦的事情，就變成他們兩個達成了共識，我管太多了，那個反而是更痛苦的地方。(T2-111218-14)

親師在課程安排、教養方面均有自己的想法，不論是親師對教學、教養理念不同，都將造成溝通上的困擾。洪怡芳(2005)提出親師間信念和生活照顧的差異、教養問題的爭議均會造成親師間的不愉快；鍾婷婷(2004)亦指出親師對幼兒園幼兒認知課程的安排、對教學方式的看法、教育觀念的不同也會造成親師衝突。由此可見，親師之間理念不同，的確會增加老師與家長溝通的困難度。

不過，本研究發現老師與同事朝夕相處，若教師間理念不同，加上同事又與家長站在同一陣線，亦會造成親師溝通的困境，加深老師與家長溝通時的困難度，令老師產生無力感，這是之前的實徵研究中未曾提到的部分，老師應該特別留意。

四、親師角色本質差異

Katz指出，因父母和老師角色的不同，對孩子的要求和關注點也不一樣(廖鳳瑞譯，2010)，因而產生溝通困境。老師和園長都表示，家長常站在自己的立場看待事情，沒有考慮到較專業、全面性的部分，玟玟老師便提到，家長要求老師要特別照顧自己的孩子，但老師必須公平對待每個學生，即使已向家長說明自己的考量點，家長還是無法接受。

我覺得一直有個衝突點是家長會一直要求老師你應該要做什麼，可是其實老師會有老師班級經驗的方式或是他認為應該是合理的，那個衝突點就會出現。.....後來其實花了一些時間做溝通，家長可能還是會覺得這個老師不夠愛他的孩子，可是老師覺得就我的職責我要公平的對待每個孩子(T3-111218-12)

敏敏老師班上早已規定借還書規則，但孩子總是忘了準時還書，家長都會表示是自己的錯誤，忘記提醒孩子，將錯誤歸在自己身上，沒有讓孩子負起他該盡的責任。

規定星期二是借還書時間，已經 12 月了，每一次都忘記，都星期三或四跟老師說：「老師，是我的錯，我忘記叫他帶了，可不可以拜託一下讓他借一下。」我們幫忙寫是 OK，可是家長沒有把責任交給小孩，家長覺得小孩什麼活動都要參加，要需做到的、要求的沒做到沒關係，很奇妙的點。(T2-111218-13)

老師因角色的關係，會以理性的角度及規則來教導孩子，但家長對孩子的關係和期待參雜著非理性的關愛和包容，因此在教育孩子方面會產生理念上的衝突。這個發現正與鍾婷婷(2004)的研究中提到，對於幼兒的日常生活管教問題，常會因親師間的立場要求不同而產生衝突的結果相符合，因此老師要如何調適這些差異，讓家長認同老師的理念和作法，可說是當前老師要努力的一項課題。

五、未將心比心

符號互動論指出溝通時應站在對方的立場上，想像自己說這些話，做這些事是否會讓人誤會，適時修正自己的措詞與行為，並設身處地接納對方的感受，人與人之間的互動將更加和諧(蔡東鐘，1999)。

小芬園長表示，老師只有一個人，又要教孩子知識，又要看顧孩子，加上孩子突發狀況又多，有時真的忙不過來，她希望家長能夠多體諒老師的辛勞，不要拿著放大鏡直盯著老師的小錯誤瞧。

我們希望家長能夠體諒老師，因為老師只有一張嘴巴要讀書，兩隻手要看孩子、安撫孩子，如果今天沒大便秘了，我們會希望家長能夠體諒，因為有時候可能我們有忽略到，這部份大家互相體諒。(P3-111215-20)

家長和老師扮演著不同的角色，背負著不同的責任，但同樣都非常辛苦的為孩子付出，老師和家長應多多站在對方的立場上，感謝對方對孩子的協助，若對方的行為未達到自身的要求，體諒他可能有不方便之處，便能讓親師互動關係更協調，這正與符號互動論提出「角色取替」觀念相符合，亦與洪千惠(2005)、趙聖秋(1998)的研究提出，若親師間能互相體諒，多做溝通，便能減少彼此間的糾紛相互印證。

六、家長質疑老師的專業

在幼兒園中，與孩子接觸最久的便是老師，對孩子影響最深遠的也是老師，因此家長會希望老師有一定的素質和足夠的專業能力，才能照顧這些年幼的孩子。

有次小安需請假，媽媽已向其中一位老師請假，但另一位老師卻又打電話來詢問孩子為何沒來上課，讓她感覺到老師似乎不夠專業，沒有做好聯繫，心裡感到不太舒服。

老師很多很棒，可以照顧很多小孩，可是我發現他們溝通不是很OK，比如我跟A老師講，B老師不知道，比如小朋友請假，我跟A老師請假，B老師打電話來問我為什麼小朋友沒來，心裡會有一點點不舒服。(M2-111230-12)

小晴園長提到，園長有責任培養適合任教的老師，但培養老師的專業能力並不容易，當老師的專業能力無法達到家長的需求，也會造成溝通上的困境。

園長他還有一個就是要訓練老師嘛，當老師一直達不到家長的需求的時候，我們又沒辦法一直讓這個老師有所成長的時候，就是這樣的感覺也會讓人家覺得不太愉快。(P5-111221-12)

蘇愛秋(2001)提到老師應不斷充實知識，展現個人的專業和魅力，與家長談話時侃侃而談並舉證歷歷，說出來的話才更有說服力。本研究發現當老師專業能力不足時，家長對老師便產生不信任感及誤解，園長面對親師間的溝通困境，需協助解決雙方的誤解，對園長的協調能力進行著重大的考驗；若老師能提升自我的專業，這些親師溝通困境便會減少。

七、家長要求不合理

幼兒園林立，彼此競爭大，為了提升招生率，通常會盡量配合家長的要求，但是有些家長的要求不

合理，與幼兒園教育理念不符或超出幼兒園所能負擔的範圍，令老師和園長感到為難。

孩子的成長需要家長和老師共同配合，才能學習得更加順利，但小琴園長卻遇到家長因自身太過忙碌，將教育孩子的責任全部推給老師，不願協助孩子完成學習單，讓老師覺得十分困擾。

其實很多學習單是要親子共同做的，他不能接受這個，他就說：「老師，你要出那個作業的話你就要出孩子自己會做的，我是沒有空教他的。」就覺得我孩子就交給你們學校了，你學校就一切幫我搞定了，他什麼該會，你就是要給我教到會。(P2-120118-17)

幼兒園的學費並不便宜，加上家長消費意識抬頭，動不動便希望幼兒園給予特別待遇，或要求一些較難達成的目標，幼兒園做不到便以孩子不就讀來當作威脅，讓園長們不勝其擾。

他要求月費要九折，可是我們就沒有這個例啊，他就硬要，就會語帶威脅那不念了。(P6-120202-12)

本研究發現，私立幼兒園林立，幼兒園為了吸引孩子前來就讀，會盡量滿足家長的需求，有些家長抓住幼兒園的心理，會做出一些不合理的要求，導致親師間的觀念無法獲得協調，此與林淑慧(2004)、陳玟甄(2005)、蔡瓊婷(2003)、鍾育琦(2001)和鍾婷婷(2004)的研究中發現家長要求不合理亦是造成親師衝突的結果相呼應。

八、溝通技巧不足

Clay(2005)和郭明德(2003)均提到溝通時應掌握溝通技巧，若善用溝通技巧，不但能解決問題，亦能讓家長瞭解老師關愛孩子的心意，展現親密的親師互動關係。

在親師溝通的過程中，孟孟老師曾遇到溝通瓶頸，她的本意是希望家長將疑似得了腸病毒的孩子帶回家，避免將病毒傳染給其他同學，但家長聽了卻很生氣。孟孟老師回想，可能是自己的說話方式太過直接，讓家長感覺不悅。

可能我講的方式不對，我就打電話跟他說：「媽媽不好意思，他好像疑似腸病毒。」我就很直接這樣講，他媽聽到這樣就很生氣，我就說：「那可以麻煩來接他回去嗎？」可能媽媽聽到這樣就更不舒服，可能早上就把小孩送來，你又打電話叫我帶他回家。(T6-120112-12)

琪琪老師分享當她與家長談話，尤其是提到孩子需要改進的地方時，她會運用更婉轉的措辭表達，以免讓家長覺得老師不喜歡他的孩子，造成不必要的誤會。

我覺得是講小孩要改進的地方啦！可能他需要改進的地方必須要很婉轉的去把它講得好聽一點。(T5-120112-16)

親師溝通時除了要有誠懇的態度，體諒他人的善解人意之心外，溝通技巧亦是不可缺少的元素之一。本研究發現，溝通時應使用適當的措辭表達意思，避免有讓人誤解的機會，溝通的技巧也要運用得宜，面對不同的談話者應隨之變化，若溝通技巧不足將造成親師間的溝通困境。

雖然幼兒園中的親師溝通困境不少，幸好理性的家長佔大多數，因此發生不愉快時，大多是潛在性的消極抵制或言語上的爭執；老師應留意容易造成親師溝通困境的因素，培養自己面對問題的處理能力，並積極主動與家長溝通，讓家長感受到老師關愛孩子、認真教學的熱情，使得親師間的聯繫能更加順利。

貳、無溝通困境之原因

有趣的是，在六位家長中，小涵媽媽和小好媽媽均表示沒有遇過任何溝通困境；小睿媽媽則是因為爸爸對老師不滿意才去向園長反應，自己本身也沒有與老師有過摩擦，研究者對她們所分享的無溝通困境經驗感到十分好奇，仔細詢問之下，發現她們與老師溝通時有某些相似處，因此將之歸納為四種，分述如下。

一、家長能自我要求

小安媽媽認為教育孩子是父母應盡的責任，盡量以不加重老師的負擔為原則，除非孩子的狀況她無法掌握再請老師協助。小安媽媽能體諒老師的心態，正與前述若未能將心比心將造成親師溝通困境互做對照。

我的想法就是要跟家長講其實老師要照顧很多孩子也是很辛苦，然後我覺得我的小朋友有什麼問題，我這邊方面我可以去跟他講的、告知的，我就盡量從我這邊做起，真的不行的話我才會去跟老師講。(M2-11123020)

當家長將教育孩子視為自己責任的時候，便不會動不動就要求老師要達到他所期望的地步，反而對於老師的作法會無條件配合；當發現孩子行為需要糾正時，會在家中教育孩子，而不是將責任推給老師，家長如此為老師設想，無形中便減輕老師的負擔，老師也能感受到家長認真教養孩子的心意，雙方自然而然便沒有溝通困境產生。

二、正向思考

小好媽媽對於孩子每天換兩、三套衣服，導致她要洗很多衣服感到很困擾，因為小好已是大班的小孩，老師會讓她自己換穿衣服，每次她總是把自己打扮得很不得體，可是後來小好媽媽發現孩子從中不斷學習，搭配衣服的色彩觀念越來越棒，也不禁讚美小好越來越厲害囉！

衣服啊，我覺得很困擾，不懂為什麼一直換一直換一直換，.....我也覺得這種枝微末節的小事去麻煩老師實在是很难不好意思，我只好一直罵我女兒。後來我發現她配衣服越來越厲害，剛開始搭得很好笑，每次我學姊來的時候，小好又黑黑的，她說：「你幹嘛每次都把姊姊打扮得像公主，妹妹像流浪漢？」(大家大笑)可是她上次配出來我說：「好漂亮喔！」因為我都會給她帶幾件衣服幾件褲子，我說是老師配的吗？「不是，是我配的。」我就「讚讚，有搭出那個顏色出來。」無形中的訓練。(M4-111228-16)

家長看事情的角度亦會影響親師間的溝通，當家長遇到問題時，將危機視為轉機，以一種輕鬆、正向的態度面對，便能化解可能產生的衝突；有些事情的产生在於我們的一念之間，換個角度思考會更加海闊天空，小好媽媽便是一個很好的例子。

三、家長兼具教師身份

研究者目前在國小任職，因此找到了三位願意接受訪談且同樣也是老師的家長，分別是小涵媽媽、小好媽媽和小睿媽媽。在與老師溝通的歷程中，她們均提到因為自己本身是老師，更加了解老師的辛苦，與老師溝通時，會尊重每個老師不同的特質，相信老師的專業，不加以干涉老師的教學和管教方式；遇到問題時盡量自己解決，除非有重大事件需要協助，才會向老師反應。

因為我自己也是老師，老師會遇到問題我自己也能感同身受，所以我才會覺得說老師在教我就放手讓她去，我相信她的專業。(M1-111225-13)

我也真的覺得可能也是因為都是一樣是教職人員，就覺得沒有什麼事情就不用溝通了，因為我們自己也比較了解這種狀況，所以這點可能跟一般的家長比較不一樣，我們就可以比較了解、比較體會，也會多一層將心比心啦，就會覺得說「沒什麼大事情不要去跟老師.....(台語)」，真的是這樣子。(M4-111228-13)

因為我們自己都當老師，所以我們會尊重每老師有不同的個性。(M6-120112-14)

研究中發現，具有老師身份的家長，並不會以家長的角度來要求，反而站在老師的立場看待事情，同理老師的辛勞和心情，相信老師的能力，親師間便不容易產生溝通困境。朱珊妮(2002)的研究中發現，有些家長因為自己同樣也擁有老師的身份，不但能會老師的心情，也更信任老師、感激老師，正與本研究結果相符合。

四、私立幼兒園重視服務品質

小睿媽媽和小真媽媽的孩子均是就讀私立幼兒園，因為招生壓力，私立幼兒園很重視服務，如果家長對幼兒園的設備、作法、教學方式等不滿意，可隨時將孩子帶離開幼兒園，因此當家長提出要求時，私立幼兒園會積極配合，希望能夠滿足家長的期待，如此一來，便會降低親師溝通發生的比例。

最主要是我們是私立的，講不通我就轉嘛，我轉到會聽我的那個地方去就好啦。(M6-120112-13)

溝通的管道都算很暢通，所以其實.....私立學校都會很重視服務吧！我們這邊是還好，也不會很over，就是你有跟他講，他看到你會跟你溝通那些狀況。(M5-111225-20)

私立幼兒園林立，競爭激烈，幼兒園們無不希望能夠提供優質的服務吸引學生前來就讀，建立多元的溝通管道，傾聽家長的意見，期望家長能感受到幼兒園為家長、為孩子服務的熱忱，因為有這樣的理念存在，就讀私立幼兒園的家長才會表示與老師之間無溝通困境。

從家長分享的經驗中，研究者發現除了幼兒園重視服務品質，會盡量滿足家長要求，讓家長感到滿意這項因素外，其餘三項皆與家長的心態相關，可見家長認同老師，同理老師的辛苦，並扛起教育的責任，盡力協助老師、配合老師，親師之間的關係自然變得更加緊密，也不會因為觀念不同而有所衝突，便不容易產生溝通困境。

結論與建議

壹、結論

一、親師溝通大多是愉快的，但有時難免會產生溝通困境

進行訪談時，多數老師和家長均表示大部分的親師溝通是很愉快的經驗，只是有時因為親師對問題解決的要求有落差、親師生未建立和諧關係、理念不同、親師角色本質差異、未將心比心、家長質疑老師的專業、家長要求不合理和溝通技巧不足等因素，造成親師間產生矛盾與衝突。

二、家長心態改變及幼兒園重視服務，能減少親師溝通困境

本研究發現，每個人的生活經驗、看待事情的角度、身份不同，加上有時會對彼此的話語產生誤解，便容易產生溝通困境；老師和家長應學習用正向、積極的想法和態度面對溝通困境，盡量站在對方立場上著想，尊重彼此不同的意見，並增進自我溝通能力，學習將危機化為轉機，以降低溝通困境所帶來的

無助和挫折感。

貳、建議

一、對園長之建議

(一)運用各種管道向家長傳達理念

本研究發現，除了公立幼兒園園長會進行教學之外，大多數的私立幼兒園園長只負責行政業務，與家長接觸的機會較老師減少許多，因此園長可以運用各種溝通管道，如園訊、親師座談會等方式與家長聯繫，讓家長瞭解幼兒園的理念，或運用文章分享傳達教育觀，提供家長教育孩子的資訊。

(二)處理親師溝通困境時應保持中立

當老師與家長有溝通困境時，通常會尋求園長的協助，這時園長應站在中立的立場，運用委婉的語詞及圓融的方式協調雙方意見，但又不能讓人感覺自己偏袒某一方，因此用語要特別謹慎，以免造成親師雙方更大的誤會。

二、對老師之建議

(一)主動與家長溝通

剛接任班級時，老師若能主動與家長聯絡，給予家長的第一印象便有加分效果；平時即時告知孩子在學校的情況，讓家長能夠掌握孩子資訊，可以促進雙方共識的達成，也能夠提升家長對老師的信任。

(二)站在家長的立場上著想

因為老師和家長角色本質不同，難免會產生不同的想法，老師若能站在家長的角度去看待事情，也許更能體會家長的心態，和家長溝通時，便不會以自己的觀點詮釋事件，看待事情的角度將變得更寬廣。

(三)增進專業知識與溝通技巧

老師本身若有足夠的專業知識，能提供有說服力的建議，並適時的運用溝通技巧，委婉且堅定的表達自己的看法，以解決孩子的問題為前提，家長將較能夠認同老師的做法。

三、對家長之建議

(一)尊重老師的專業

本研究發現，老師是接受養成教育並經過檢測方能到幼兒園任教，對孩子的認知發展、教育方法比家長來得豐富，若家長能夠尊重老師的專業能力並提供與孩子相關的資訊，老師帶領孩子將更得心應手。

(二)應負起教育孩子的責任

雖然幼兒園擔負起教育幼兒的責任，但家長不可將教育孩子的責任全部推給老師或學校，若老師和家長能互相配合，家長在家中延續老師的教育方式和教學，孩子的學習在雙方的協助下亦能更順利。

四、對未來研究之建議

(一)研究方法

研究者發現，在團體訪談中，受訪者的談論內容會因別人的分享，激發出更多的相同經驗，便能採集更多資訊，建議未來在探討親師溝通困境之相關研究，若能採取質性研究中的團體訪談方式，輔以量化的數據，與訪談內容相互佐證，更能顯示親師溝通困境的實際情形。

(二)研究地區

因地緣關係，研究者大多尋找原臺中市的幼兒園進行研究；自從縣市合併後，臺中市也包含了許多原本位於臺中縣，位置較為偏遠的幼兒園，建議未來研究可擴大研究地區，探討城鄉幼兒園造成親師溝通困境的因素並比較其異同。

參考文獻

- 王秋絨(2001)。親師溝通的合夥魅力。**學生輔導**，72，4-9。
- 朱珊妮(2002)。一個幼兒園班級中親師溝通的探討(未出版之碩士論文)。國立新竹師範學院，新竹市。
- 阮惠華(2002)。國民小學親師溝通之行動研究—以一個班級為例(未出版之碩士論文)。國立臺東師範學院，臺東市。
- 何香蓮(2003)。幼兒園家長因應親師衝突方式之研究(未出版之碩士論文)。國立嘉義教育大學，嘉義市。
- 吳沐馨(2004)。幼教師對家長參與班級活動之困境知覺研究(未出版之碩士論文)。國立嘉義教育大學，嘉義市。
- 吳信德(2010)。特殊兒童家長對學前與學齡階段親師溝通看法之研究(未出版之碩士論文)。國立臺中教育大學，臺中市。
- 吳麗君(2008)。幼兒園主題課程中親師溝通和家長參與之探究-以某國小附幼一個班級為例(未出版之碩士論文)。國立臺中教育大學，臺中市。
- 李宗杰(2009) 台中市國民小學親師衝突原因及處理方式之研究(未出版之碩士論文)。國立臺中教育大學，臺中市。
- 周佳樺(2008年11月)。親師溝通輔導策略之探討。**網路社會學通訊期刊**，53。取自
<http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/53/53-22.htm>
- 周崇儒(1999)。如何建立良好的親師溝通。**教育實習輔導季刊**，5(3)，1-8。
- 林俊瑩、林淑華(2000)。哈伯馬斯(J.Habermas)「溝通行動理論」在親師溝通歷程中的啟示。**研究資訊**，17(2)，70-75。
- 林淑慧(2004)。台北縣公立幼兒園教師認知親師衝突原因與因應策略之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 林淑馨(2010)。質性研究理論與實務。臺北市：巨流。
- 林鳳婷(2010)。親師溝通對教學效能影響之研究(未出版之碩士論文)。國立東華大學，花蓮縣。
- 邱怡瑛(2004)。哈伯馬斯的溝通理論及其在教學歷程中對教師之啟示。**教育研究**，12，169-178。
- 姜政光(2008)。高雄市國民小學教師對親師衝突知覺與親師溝通效能關係之研究(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 洪千惠(2005)。國小一年級教師營造親師關係之個案研究(未出版之碩士論文)。國立嘉義教育大學，嘉義市。
- 洪怡芳(2005)。幼兒園親師不愉快經驗之探討(未出版之碩士論文)。輔仁大學，新北市。
- 洪明財(1997)。強化親師溝通增進合夥情誼。**教育實習輔導**，2(4)，35-40。
- 胡珍瑜(2006)。一位幼教師親師溝通觀點與經驗之個案研究(未出版之碩士論文)。國立花蓮教育大學，花蓮市。
- 高淑清(2002)。教育研究(二)質性教育研究。載於楊國賜(主編)，**新世紀的教育學概論—科技整合導向**(517-576頁)。臺北市：學富。
- 陳向明(2007)。社會科學質的研究。臺北市：五南。
- 陳玟甄(2005)。中部地區國小教師知覺親師衝突原因及其因應策略之研究。(未出版之碩士論文)。國立臺中師範學院，臺中市。
- 陳美音(2003)。建立親師溝通的橋樑。**國教之聲**，34(4)，47-51。
- 陳素捷(2002)。台中市國民中小學親師衝突原因及教師因應方式之研究(未出版之碩士論文)。國立臺中師

範學院，臺中市。

郭明德(2003)。班級經營實務：教師如何與家長作有效的溝通(親師溝通之有效策略)。空大學訊，301，64-74。

黃建清(2005)。國民小學親師衝突原因及因應策略之相關研究(未出版之碩士論文)。銘傳大學，臺北市。

黃愛娟(2005)。私立幼兒園對家長意見的詮釋(未出版之碩士論文)。國立嘉義教育大學，嘉義市。

趙聖秋(1998)。國民小學家長與教師親師溝通及其相關因素之研究(未出版之碩士論文)。臺北市立師範學院，臺北市。

廖鳳瑞(譯)(2010)。與幼教大師對談(原作者：Katz L.G.)。臺北市：信誼。

潘淑滿(2010)。質性研究理論與應用。臺北市：心理。

鄭淑文(2000)。國小一年級導師因應親師衝突方式之研究(未出版之碩士論文)。國立花蓮師範學院，花蓮縣。

蔡東鐘(1999)。符號互動論在教育上的應用之探討。國教之聲，32(4)，33-45。

蔡毓書(2008)。幼兒園與家庭間溝通之研究—以一所私立幼兒園為例(未出版之碩士論文)。國立臺中教育大學，臺中市。

蔡瓊婷(2003)。國民小學親師衝突之研究(未出版之碩士論文)。國立屏東師範學院，屏東市。

賴秀英(2001)。國民小學親師生互動之個案研究—以一個小班教學班級為例(未出版之碩士論文)。國立嘉義大學，嘉義市。

謝正平(2006)。台北縣國民小學教師對親師衝突知覺與衝突管理策略之研究(未出版之碩士論文)。輔仁大學，新北市。

謝靜蕙(2001)。危機到轉機-由溝通理論談親師溝通衝突的化解方法與具體策略。學生輔導，72，64-77。

鍾育琦(2001)。國民小學教師對親師衝突的觀點及其處理方式之研究(未出版之碩士論文)。國立屏東師範學院，屏東市。

鍾美英(2002)。國小學生家長參與班級親師合作之研究(未出版之碩士論文)。國立屏東師範學院，屏東市。

鍾婷婷(2004)。幼兒園教師因應親師衝突之研究—以高雄市為例(未出版之碩士論文)。國立屏東師範學院，屏東市。

羅永治(2006)。臺北市國民小學教師對親師衝突原因知覺及其因應策略之研究(未出版之碩士論文)。臺北市立教育大學，臺北市。

蘇福壽(1998)。臺北市國民小學教師親師衝突因素及其處理方式之研究(未出版之碩士論文)。國立臺北師範學院，臺北市。

蘇愛秋(2001)。開放的親職教育。臺北市：信誼。

Clay S. (2005). Communicating with parents: Strategies for teachers. *The School Community Journal*, 16 (1), 117-130.

Habermas, J. (1979). *Communication and the Evolution of Society*. Boston :Beacon.

Lombana, J. H. (1983). *Home school partnership : Guidelines and strategies for educator*. NY : Green and Stratton.

Stacey, M. (1991). *Parents and teachers together*. Philadelphia: Open Univeristy Press.

THE STUDY OF THE PLIGHT CONSCIOUSNESS OF EARLY CHILDHOOD TEACHERS AND PARENTS WITH PARENT-TEACHER COMMUNICATION

Tzu-Chen Kuo^{1*} *Chu-Shin Lin*²

¹ Taichung Municipal Yong Chun Elementary School

² Chaoyang University of Technology

*chunging@gmail.com

ABSTRACT

This research aimed at investigating the difficulties encountered within preschool teacher-parent communication, and the solving methods applied during communication. Based on a self-designed interview outline, the study included six kindergarten principals, six teachers, and six parents in Taichung City through focus-group interview or one-on-one interview. All data was collected and analyzed. The results concluded were as the following:

First, factors that cause the difficulties include the gap between parents' and teachers' demands on problem-solving, failure in maintaining peaceful relationship, concept differences, innate differences between the roles, inability to feel for others, parents' suspicions of teachers' proficiency, unreasonable demands by parents, and inadequacy of communication skills.

Second, the difficult situations will be improved if parents can have self-demand and positive thinking. Parents who work as teachers are also helpful. Besides, private kindergartens need to emphasize quality of service.

Keywords: Kindergarten teachers , Teacher-parent communication, Plight