

親師之間—雙向溝通、三贏效果

靜宜大學兒福系教授 張耐

積極有效的親師溝通可協助老師、幫助家長，更有助於幼兒的學習成長

九月初學校開學了，多數家長（尤其是新生的父母）都很關心孩子在學校裡的作息活動、學習狀況與身心適應。有的媽媽頻頻到校關切，有的家長則時常電話查詢，更多的爸媽則是在接送孩子之際找老師談話，或者每天以聯絡簿筆談，甚至還要求以電子通信。幼教老師可能應接不暇，甚至覺得面對少部份的家長可真麻煩，還有些難纏。但也有的老師覺得能與家長多接觸、多溝通，才能多了解孩子的需求與特質，有助於對孩子的教學。到底幼教老師與家長之間應如何互動？親師合作有何重要？親師溝通有何好處？溝通時又應如何進行？有何技巧？這是每位幼教老師的重要課題。

一、親師溝通的重要

身為幼教老師都明白現在是親師合作的時代。家長不但具有參與學校教學的權利，也有協助學校解決問題的能力。家長可以成為老師的好幫手與好夥伴，所以家長不該在幼兒學習中缺席，因此親師溝通與合作有其必要性與迫切性。幼教老師每天接觸許多家長，為了幼兒的最大福祉，親師關係是否和諧？彼此雙方能否合作十分重要。但是要面對這些來自各行各業、知識社經背景完全不同的家長，還真不容易，這需要積極有效的親師溝通。親師溝通的主要目的是做雙向訊息交流。以滿足幼兒需求為考量、福祉為依歸，將學校、家長甚至社區結合成一個團隊，彼此協調、互助合作，建立一個以幼兒為中心的「關懷網」，積極善意地溝通，有效的親師交流，共創三贏的局面。—良好暢通的雙向溝通。

二、親師溝通的好處

良好有效的親師溝通具有多重好處，對老師、家長及幼兒三方面均有正向效果。老師可從家長獲得回饋、家長可從老師得到資訊，當然對幼兒的好處就是催化孩子的學習與成長。

▲對老師的好處：

1. 增加對幼兒的認知與了解：親師交談可明瞭幼兒的健康與發展的特殊需求，以及家長的期盼與其成長的環境，有助於老師與幼兒的相處與教學。

2. 獲得家長的資源與支援：眾多家長中有各行各業的專長背景與充沛的人力資源，親師合作有助於拓展老師的成長領域與教學成果。
3. 提升老師正向回饋與形象：親師溝通可以使老師得知自己的努力付出被家長重視與尊重，因而提升專業信心，也更勝任愉快。

▲對家長的好處：

1. 瞭解孩子在校情況與進展：透過親師溝通，家長可從老師的描述中了解孩子的學習與表現；在校生活與作息以及老師班級經營的方式。
2. 增進親職知能與教養原則：老師可提供家長一些親職知能與教養理念與方法，使幼兒在家中如同在學校一致地學習，避免訓練管教時的雙重標準。
3. 分擔參與的角色與責任：親師溝通可滿足家長希望成為幼兒學校世界的一部分，使家長了解孩子在課堂上的活動與反應，且可與老師共同分擔教養的責任。

▲對幼兒的好處：

1. 培養幼兒的安全感與信任感：親師溝通合作共同關愛幼兒，有助於幼兒對周遭重要成人的信任與安全感，有利於身心健全之發展。
2. 允許幼兒的個別差異：親師溝通分享資訊可使雙方都充分了解幼兒的資質、個性及身心特質與個別差異，做為共同管教的基礎，以及解決幼兒的問題。
3. 催化幼兒的學習與成長：親師一致地教養與訓練可催化幼兒的正向學習，在家庭、學校所受的教育態度、理解一致，那麼幼兒才得穩定的成長。

三、親師溝通的困擾

如同一般人際關係與溝通效果，親師溝通也難免存在著障礙與困擾。少部分家長個性挑剔，又溺愛、放任，甚至過度保護孩子；或太雞婆，愛管閒事，會插手介入園所行政事務。當然多數家長都很體諒、合作，且配合度高。至於幼教老師本身，有些也難免防衛心理，或本位心態，與家長疏離，且缺乏溝通管道與技巧，使得溝通困難，關係緊張；還有些年輕缺乏經驗的老師則心懷恐懼，擔心遭受批評、專業受到威脅，與家長意見相左時則產生挫敗的失落感，於是就封閉了親師溝通的管道。因此親師之間應如何保持「安全距離」與「專業關係」？平日與家長接觸溝通時的態度與感受也就很重要了。

四、親師溝通的技巧

老師們都知道當家長配合度高時，則教學困難可迎刃而解；但是當家長不能配合，甚至產生誤會與對立時，則會造成窒礙難行。因此幼教老師要努力設法與家長保持流暢地溝通的模式與管道，並且學習積極有效的溝通態度與技巧。

親師溝通首先要以正面態度鼓勵家長參與。老師千萬不要以「專家」的姿態，而應以「夥伴」的身分與家長建立互信關係，彼此雙向交流，互相合作，共享資訊。可利用種種見到家長的機會，輕鬆愉快地與家長交換意見，以平穩的情緒、委婉的口氣以及信任的態度與家長應對；凡事說清楚、講明白，就事論事、理性溝通。老師固然可以有堅定立場，但卻必須態度溫和，歡迎並感謝家長撥空溝通，並專注傾聽家長的話語，且要有同理心去理解家長的立場。切忌態度傲慢、口氣粗魯、言詞犀利。並要避免給於忠告、急於化解、負面批判與意氣爭辯。必要時老師要勇於認錯及展現幽默，化干戈為玉帛。

至於溝通的方式很多，有正式場合與非正式溝通，包括平日交談、電話聯絡、親師懇談、家長座談、家庭訪視、或者利用書面文字簡訊、信箱、聯絡簿、公布欄、與電子通訊及親子活動中種種方法與家長交換意見，建立親師情誼。

總之，教育的發展首重於觀念的倡導與溝通，幼教老師應努力與家長共同搭起同心的橋樑，彼此合作無間，讓幼兒、家長與老師成為「同一陣線」，拉近彼此距離，縮減認知差距，共同營造光明教育願景，引領幼兒的學習成長，一起攜手共繪幼兒美好的未來

本文轉載自台北市教育入口網 <http://www.tp.edu.tw/>教職百寶箱