

轉壓為力~談親師衝突與溝通

發行人：蔡一鳴學務長

總編輯：黃宏宇主任

執行編輯：學輔中心

發行日期：105/05/11

本期簡介

學校和家庭是學生在求學階段，最重要的生活與學習的主要環境，對大學生來說，更是培養獨立發展與成長的重要滋潤、養份的來源。當家庭、學校充分合作，方向一致的引導學生，就能讓他無論在家、在校，時時都能獲得學習、滋養與支持，處處都能提供符合他需要的適切指導與協助，如此一來，學生自然就能有最健全的發展。然而，在現今家長越來越重視自己兒女的權益，以及親職教育的理念多元選擇的情況下，家長對兒女教育的想法與期望也各有不同。而教師在同時面對眾多價值觀及期望不同的家長，往往需要彈性而多元的溝通方法及智慧，才能因應不同學生、家長的挑戰和需求，若想要兼顧自身的教育理念，更是需要謹慎處理親、師、生三者的差異，締造三方的合作關係。

而若親師間對彼此矛盾、衝突時的因應不適切，除了造成三方關係緊張，影響學生在學校與家庭的學習氣氛外，更可能因為潛在教育的影響，無形中讓學生習得不適切的溝通模式以及因應衝突的方式，更甚者會消耗教師的教學熱誠以及打破家長與學校的合作關係，如此嚴重的後果，是親師生三輸的局面。因此，如何預防「親師衝突」、「化解衝突」、「化危機為轉機」，是現代教師非常需要關注的議題。是故**本期導師電子報**，將協助各位導師更認識【親師衝突的起因】，以及【親師衝突的因應策略】。

心靈交流站

一、 親師衝突的起因

在校園裡常見的親師衝突中，探究其原因不外乎：

(一) 在教師方面：

- 1.平日親師互動不足，尚未充分的溝通聯繫，建立互信關係。
- 2.教師情緒受到影響，當下無法理性的應對。
- 3.教師的態度和語言，可能使得家長感到難堪。

- 4.教師管教方法不適切。
- 5.溝通過程中，教師談話過於簡捷，產生語意上的誤解。
- 6.教師的教學目標與方法不被認同，且堅持自己的「專業自主」，較難接受家長意見。

(二) 在家長方面：

- 1.家長聽到孩子回家哭訴，尚未全盤了解時，選擇直接請老師「給交代」。
- 2.與老師溝通的時間點不適當。
- 3.家長教育觀念上的謬誤。
- 4.家長涉入教師的教學。
- 5.家長對於孩子的教養未能善盡責任。

二、 親師衝突的因應策略

會起衝突，多是有了起因，經過醞釀期，才到爆發階段。在這三階段處理方式各有不同：

(一) 爆發期

當親師的關係緊張，而衝突已然發生時，家長怒氣沖沖的到學校，教師所能做的就是先找一個安靜不受干擾的空間，給予家長情緒的安撫，並從中了解事件的全貌，同時尋求家長所信任的第三方（如：教官、學輔中心）居間協調。

(二) 對於平時處理親師及學生問題，老師可以這麼做

1. 對學生問題的處理：

- (1) 隨時保持情緒穩定，生氣激動時暫緩做學生問題處理。
- (2) 處理學生偏差行為問題，注意方法應符合法律、教育、社會主流價值等。

2. 對家長質疑處理：

- (1) 勿急於辯解論斷是非，理解其感受，理性溝通。
- (2) 把握機會，讓家長感受到親、師愛護學生的目標是一致的，目標導向而非是非論斷。

3. 向家長轉達學生問題：

- (1) 先關心學生在家的狀況，了解學生的全貌。
- (2) 以促進親師合作為目標，避免淪為指責。
- (3) 對家長反映態度上要虛心接受，如有誤解，婉言說明以免淪為意氣之爭。

4. 對學生行為處置較激烈時的補救：

- (1) 當對學生在校行為處置較為強烈時，迅速以電話和家長聯絡，說明處理

動機和用意。

- (2) 萬一處置過當時，主動、立即與家長聯絡說明事情經過，適當的表達歉意，讓家長先了解因果，將事情單純化，避免家長情緒模糊焦點，造成不易挽回局面。

(三) 預防勝於事後補救，教師在平時可以透過以下的方式建立親師間的良好關係

1. 加強建構親師關係

- (1) 視家長為教育夥伴，建立班級經營的共同願景與對教育行動一致的看法。
- (2) 傾聽協助家長教養時之需求與抱怨，培養信賴關係。
- (3) 分享教育好文，建立教育共識。
- (4) 可隨時與家長聯繫孩子在校的身心狀況(若有不適)。

2. 加強親師情感

- (1) 親師座談時營造願意溝通的情境。
- (2) 引導家長參與孩子成長，促進父母對教師安排的活動有認同感。
- (3) 教師以「處理過程即教育過程」模式，增加家長對教師的認同與信任。

心靈導航員

校內資源：

歡迎老師向學輔中心諮詢，或邀請學生前來學輔中心預約心理師晤談。

電話：2311-3040#4331-4335。

校外轉介資源：

台北張老師 - 諮商專線：(02)2502-5858；或輔導專線：(02)8509-6180

馬偕協談中心平安線 (02) 2531-0505

衛生福利部安心專線 0800-788-995

台北市生命線協會：諮商專線：(02)2505-9595

台北社區心理衛生中心：(02)3393-6779

5 月份 主題輔導週系列活動-人際探險家

本學期主題輔導週主題為人際關係，透過人際短片的宣傳、闖關式活動、星光電影講座、主題演講、桌遊人際工作坊等方式，帶領學生去探索自己的人際關係，整理自己的人際互動經驗，並從中學習尊重差異、彼此包容。

人際探險家

104學年度第二學期 學輔中心
主題輔導週

~活動一覽~

◎活動宣傳週
【機帆義工團】
5/2(一)~5/5(四) 12:00-13:00
◎學生團體
趣味活動
(每天都有與人際相關的趣味活動及講座喔)

◎主題輔導活動-名偵探搜查
【機帆義工團】
5/11(三) 18:00-21:00
◎ C305教室
透過簡單有趣的問關遊戲，
了解人際關係的奧秘

◎主題講座-大學生的大學生人際必修課
【黃曉超心理師】
5/18(三) 18:00-21:00
◎ C305教室
如何在大學生活中經營舒適自在的人際關係呢？這堂課將告訴你

◎星光電影院-破風
【李思瑩心理師】
5/23(一) 18:00-21:00
◎ C305教室
從電影看人生，
從《破風》探索人際關係與夢想

◎主題工作坊-桌遊人際工作坊
【陳博文、鄭若宏實善心理師】
5/26(四) 18:00-21:00
◎ C305教室
一起玩桌遊！
認識自己在人際中的合作與競爭！

好康照過來
每參加一次活動，即可在星光卡中蓋章，集章滿三個章即可至學輔中心換取小禮物，並有機會抽中**200元禮券(共五名)**

揪團禮
凡三人成行報名
5/11(三)名偵探搜查 +
5/18(三)、5/23(一)、5/26(四)任一
場活動
前三組報名並全程參與兩場活動者，
即可獲得LINE聊天室隨身碟囉！

報名方式
1.親至學生輔導中心(動線樓C304)填寫報名表
2.將報名表格繳交至學生輔導中心
※活動詳情請至學輔中心網頁
或電話(02)23113040轉4335
※以上活動僅限本校師生參與！

大學生的 人際必修課!

104學年度第二學期 學輔中心
主題輔導週系列活動

這堂課將告訴你：
如何在大學生活中經營
舒適自在的人際關係

主講人
黃曉超心理師
現任：
華人心理治療研究發展基金會
心理師&專案經理

5/18(三) 18:00-21:00
C305教室

報名請至學輔中心(C304)

星光電影 18:00-21:00 地點 C305

- ★ 5/23(一) 破風 (人際關係)
- ★ 6/02(四) 腦筋急轉彎 (情緒管理與自我接納)



主講輔導週系列活動
*請至學輔中心報名(C304)
*集星光章換好禮!
*活動限本校師生參與!

5/23(一) 18-21
C305教室
李思瑩 心理師

班級座談

學輔中心針對同學普遍共有的好奇與需求，設計特定主題與方式進入班級中輔導。歡迎導師觀察同學的需求，與學輔中心共同以不同的途徑協助學生們。班級座談申請預計於3月至5月申請辦理，請有需要的導師至學輔中心網站下載申請表。

博愛校區學生輔導中心

班級座談申請表 (含申請須知)：

<http://advisory.utapei.edu.tw/files/13-1026-42056.php?Lang=zh-tw>

聯繫窗口：盛秀明心理師 校內分機：4332

資料來源

- 1、李俐瑩(2014)。教師課題 - 親師衝突與對策理論與實例分析。臺灣教育評論月刊，3(1) · 84-90。
- 2、吳麗娟(2013)。一個家校合作互動的金鑰匙 - 如何有效、輕鬆的進行親師溝通(上)。諮商與輔導，326 · 48-58。
- 3、吳麗娟(2013)。一個家校合作互動的金鑰匙 - 如何有效、輕鬆的進行親師溝通(下)。諮商與輔導，327 · 43-53。