

三個別溝通

教師或家長因兒童的學習情形，或行為表現有偏差或特別需要時（如：兒童體弱多病，家長期望教師特別照顧），以達到解決問題的目的。

(一) 進行個別溝通時應注意事項

1. 要全盤瞭解事情真實情況。
2. 詳列預定要說些什麼？如何說？
3. 注意應對態度要親切、有禮、宜接納、多鼓勵、關心。
4. 發現問題，主動聯絡勝於被動應付。

(二) 個別溝通常見的情況

1. 教師主動和家長聯繫

(1) 定期接觸

平時教師有計劃的每週安排和三～五位兒童的家長聯繫，主動關心兒童在校及在家的各方面表現，增進親師感情。

(2) 特殊事例

孩子在校有特殊表現，無論好的或需改善行為均需讓家長了解，並商請家長配合讚揚、鼓勵或輔導。

(3) 說明疏失

教師在處理問題上有所疏失時，（如：處理兒童行為或課業問題，不給兒童說明的機會，而

誤解兒童且已給予處罰，事後才發現自己處理不當。）應主動誠懇的向家長說明，取得諒解，並徵求或共同討論解決的方法，請家長惠予支援、協助。

2. 家長主動和教師聯繫

(1) 家長有求於教師

家長因兒童學業退步，行為偏差或其他有關自身利益問題等（如要求調換位子）需求助於教師時，教師應有禮貌的關心，聆聽家長心聲，共謀可能的解決之道。

(2) 家長主動表達關懷感激之意

家長對教師主動表示讚賞或感謝時教師宜表示感謝家長鼓勵，支持。如聯絡本留言：「○太太：謝謝您的鼓勵與支持，願我們共同努力，讓孩子的表現愈來愈進步。」

(三) 個別溝通的方法

1. 聯絡簿留言

適用於可書面說明清楚的事件，注意事項如下：

(1) 稱呼要親切有禮。

如：稱某太太或某媽媽比貴家長來得親切。

(2) 以正面留言鼓勵孩子和家長。詞句要委婉、清楚。

如：「文彥寫字再求端正些就更棒了！加油！」

(一方面也提示家長，孩子要再求進步)

「明真最近上課非常用心，進步很多值得鼓勵。」

「永信掃除認真，是個負責、勤快的好孩子。」

對於原本優點不多的孩子，也應努力找一些優點偶爾記載，鼓勵孩子，也鼓勵了家長。

(3)避免陳述負面言語

如：「小明上課精神懶散，作業又不按時交，請家長嚴加督導。」

「小英今天又打鄰座同學，真是不應該，請家長處理。」

「小德上課愛講話，敲桌子，嚴重干擾同學上課，請家長嚴加管教」。

凡是有可能傷及兒童，家長自尊心的言語，不適合於聯絡簿留言，教師儘量以當面溝通為宜，以便利用口頭之外的身體語言來化解或減輕家長的敏感問題。

(4)不適合陳述複雜的事情，繁複類的事情採電話聯絡優於書面溝通。

如：「大森連續三天未帶作業到校，教師已於聯絡本留言，貴家長未予配合，經教師和大森談話查證結果；大森說媽媽告訴他，不要理會這件事，只要考好成績就行了，

不知是否有此事，請家長查證。」如此陳述非但不能解決問題且易傷及兒童，家長自尊或激怒家長，因而和教師之間形成筆戰、誤會，造成親師對立。

2. 電話聯絡

適用於教師或家長事務纏身，無法晤面時或緊急事情之處理，其注意事項如下：

- (1)先弄清楚要說些什麼？如何說？
- (2)注意用詞委婉、有禮、易懂。
- (3)先以同理心接納肯定對方後，再共謀解決方法。

如：可中平日在校表現良好，有一次偷拿同學精美文具，教師需和家長溝通共同幫助孩子導正不良行為。教師在校先和可中個別談話規勸後和可中約定，鼓勵可中主動向家長說明事情原委，教師再和家長取得聯繫，在電話中教師應先肯定家長平日對可中教養的辛勞，並委婉說明事件發生和處理的過程，和家長共同探討原因及輔導方法，幫助孩子導正不良行為。

3. 約談

適用於較複雜、棘手問題，無法在聯絡本留言或電話中說明清楚的事情，教師以書函、電話或委由兒童口頭傳達等方式，約請家長在預定時間、

場所晤談，約談主題、目的，可事前讓兒童及家長瞭解。

如：小明上課注意力不集中，人際關係欠佳，常無緣無故欺負同學，和小明個別談話也問不出個所以然來，教師於觀察一段時日後，發現個別輔導無效，且發現小明有感覺統合失調現象，此時宜約談家長，共謀輔導策略或建議並提供轉介輔導機構。

如：

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
 ☆ 林先生 ☆
 ☆ 林太太：您好！ ☆
 ☆ ☆
 ☆ 經多日觀察結果發現小明上課時注意力常無 ☆
 ☆ 法集中，且和同學相處時，常不知如何表達友 ☆
 ☆ 善情誼，可能在學習和交友上發生了困難，需 ☆
 ☆ 要我們共同找出原因協助成長，為了使孩子能 ☆
 ☆ 早日快樂，有效學習，懇請您們抽空到校面談 ☆
 ☆ ，共同研究輔導方法。謝謝您的配合。（請填 ☆
 ☆ 妥回條，用信封裝妥請孩子帶來學校交給我。 ☆
 ☆ ） ☆
 ☆ ----- ☆
 ☆ 回 條 ☆
 ☆ 約定時間：()年()月()日()午()時 ☆
 ☆ 約定地點：○年○班教室 ☆
 ☆ 家長簽名：() ☆
 ☆ 註：請參考課表，凡科任課時間均可。 ☆
 ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

家長是教師最好的朋友，親師之間有了良好、有效的溝通，教師在經營班級時就能得到家長的信任和支持，孩子也能快樂、健康的成長，教師善盡巧思，用心的經營是親師溝通成功的關鍵，只要我們願意伸出友誼的手，就能獲得更多的友情和支持；所以教師做得愈深入，得到的回饋及反應就愈多，本身的處理能力也相得益彰。

參考書目：

1. 金樹人編譯 《教室裡的春天》 張老師出版社
民國78年10月
2. 曾秀玲 《高年級的班級經營實務—和孩子們一起成長》
3. 應梅英 《我成長了—記一次母姊會心得》 國語日報國民教育版 民國79年3月27日