

新住民學生輔導與親師溝通因應策略探討 —以新北市三所學校個案為例

陳淨怡、張錦霞、詹麗娟、陳宜秀、王逸修、邱俊傑
王丕顯、林思惠、張嫻敏、林芷安、陳立輝

摘要

本研究透過個案分析旨在探究國小教師與新住民學生輔導及家長親師溝通的困境，深入探討親師溝通的表層與深層問題，希望藉由研究結果與分析，提供目前教師輔導新住民學生與新住民家長進行親師溝通時的參考和省思。

個案分析歸納其溝通問題涵括語言背景、學生學習成就、生活適應、自我概念與文化認同等方面因素，從本研究的表層問題與深層問題的探究，提出輔導建言，希望對未來新住民親師溝通有所助益。

綜合歸納所得三項結論：一、根據個案分析結果瞭解新住民學生輔導困境現況，以掌握「學習背景」和「生活背景」所造成的阻礙為要。二、根據個案分析的結果，建議教師與新住民親師間的溝通模式以未發生困境前運用的溝通策略並與家長有正向溝通經驗者為佳。三、教師擁有多元文化素養知能者，面對親師溝通有較多策略可運行。

壹、緒論

一、問題緣起與動機

本研究旨在探究國小新住民學生輔導現況案例與新住民家長親師溝通的困境與因應策略，希望藉由教師經驗的研究結果與分析，提供目前教師與新住民家長進行親師溝通時的參考和省思。

新住民因為語言隔閡、生活習慣的適應、文化背景的差異、子女教養的觀念、家庭地位、家庭經濟和價值觀的認同等因素，在臺灣社會的各個層面造成很大的衝擊。教育部統計101學年度全國新住民子女就讀國中小人數已達203,346人，其中國小新住民子女人數達161,821人；而新北市新住民子女就讀國中小人數則達34,350人，為全國各縣市之冠，其中國中新住民學生人數將在105學年度到達高峰。這些新臺灣之子已開始接受正規國民教育，其家庭也面臨孩子在求學過程中的學習和適應問題，而學校教師首當其衝的便是如何適當地處理新住民親師溝通問題，以協助這群新臺灣之子的學習成長歷程。

- (一) 父母與教師是小學生是否順利發展的核心人物，親師溝通是家長與教師發揮合作功能最主要的途徑，用以協助孩子化除成長阻力，並提供成長助力（曾端真，1996）。此為本研究以親師溝通為探討主題的研究動機之一。
- (二) 新住民子女在求學過程中的問題行為，反應出他們在成長過程中遇到了困難或適應上的難題，因此，這些新住民子女的教育問題和新住民的異國文化背景，也突顯了親師溝通的重要性和困難度。此為研究動機之二。
- (三) 研究者觀察新住民家庭中，母親參與孩子教育的比例較高，然而這些外籍媽媽在家庭中的地位較低，對本國的教育制度不熟悉，又因語言、文化背景上的隔閡，親師間的溝通常處於被動

或無法表達意見的困境。另外，在教師方面，因教育當局對多元文化的專業進修管道未積極規劃，教師對多樣性的文化差異又未能深入了解，所以在與新住民家長進行親師溝通時可能會因為語言、文化差異的阻礙而產生困境。故期透過本研究深入探究新住民親師溝通的困境，以提供有效的親師溝通策略建議，此為研究動機之三。

- (四) 綜覽歷年國內研究中，對於「親師溝通」、「親師互動」、「親師衝突」和「親師關係」的相關文獻數量頗多，顯示這個領域的研究有其重要性和價值性。但針對「新住民」親師溝通的困境與因應策略研究卻較少被深入探討，故研究者期能深入探究此一主題，以因應新住民不同的親師溝通困境，並藉由教師經驗彙整有效的解決策略以提供在職教師參考和運用。此為研究動機之四。

基於以上理由，本研究將探討目前國小教師與新住民學生輔導及親師溝通上的各種困境和面對困境較常採用的因應策略，透過個案的分析不同的困境因素歸納彙整其相對應的解決策略，以作為目前教師與新住民親師溝通上的策略運用和參考。

二、研究目的

本研究希望透過對三個新住民學生輔導及親師溝通個案來了解並進行分析與探討，以提供可依循參考的解決策略，達成下列三項目標：

- (一) 介紹個案案例，歸納探究新住民學生輔導與親師溝通的困境。
- (二) 分析個案問題，探討新住民親師溝通表層與深層問題。
- (三) 分析解決策略，提供新住民親師溝通模式的運用和參考。

三、名詞解釋

(一) 親師溝通

親師溝通 (parents-teacher communication) 是指學校教師與家長間運用各種聯繫方式傳達彼此的意見、想法和訊息，相互溝通交流的歷程。透過親師間的互動模式傳達孩子的生活和學習訊息，增進彼此對孩子教育問題的了解，整合教師與家長的教育理念、管教方式、溝通策略的意見，以建立共識，並提出明確具體問題解決的方針，共同協助孩子的生活適應和學習成長。本研究所界定的親師溝通，係指新北市國小教師與新住民在進行聯繫和相互溝通交流的歷程。

(二) 新住民

新住民是指一個地區中，最後到達該地定居的新居民或族群。通常是因為工作、就學、戰亂或是入籍等原因而移居該地。新住民是相對於原住民而產生的稱呼。本研究所界定的新住民家長，係指新北市國小學童的父母一方為非本國國籍為主要對象。在文章中新住民、新移民和外籍配偶等會交錯出現，主要因文獻資料研究的時間點不同，另也突顯這些名稱背後所隱含的意識形態問題。

(三) 親師溝通困境

親師溝通的困境係指教師與家長在互動過程中，無法達到溝通的目的所遭遇的困難。本研究以個案案例分析親師溝通的困境可能原因，提供詳實且可行的策略。

(四) 親師溝通因應策略

親師溝通的因應策略係指教師與家長互動過程中，內外在工作要求超乎個人的能力，使教師與家長為了處理這些要求，而在認知與行為上所做的努力。即在困境產生之際，國小教師所採取的因應之道。

貳、文獻探討

一、新住民的意涵

本文對於新住民（亦指外籍新娘、外籍配偶和新移民女性）之定義，係以中華民國國民與非本國國籍之對象具有婚姻關係稱之。

二、親師溝通的理論基礎

（一）Cralle的互動溝通模式

在Cralle的互動溝通模式（1979）中強調「觀念背景」（如知識程度、經驗及信念等）對溝通者、發訊者及收訊者深具影響，在溝通過程需予於考量。「溝通者」代表有意念與人分享，或他人有意與其分享意見想法者。其透過「發訊者」經「媒介」成為「收訊者」，並對來源訊息反應「回饋」，而達成互動溝通的成效（引自胡珍瑜，2005；黃淑華，2006）（參考圖1）。

1. 溝通者：有意念要與他人分享或他人有意與其分享意見想法的人。
2. 觀念背景：使每人具有不同特質的因素，如所具有知識的程度、過去經驗的種類及不同的信念等。
3. 訊息：如口語的描述、書寫的內容、臉部的表情、非口語的活動等各種由溝通者希望能將意念再現的表現。
4. 回饋：其他團體對來源訊息的反應。
5. 媒介：傳送訊息所使用的方式。
6. 干擾：在溝通過程中任何阻擾訊息成功傳遞或再現的因素。

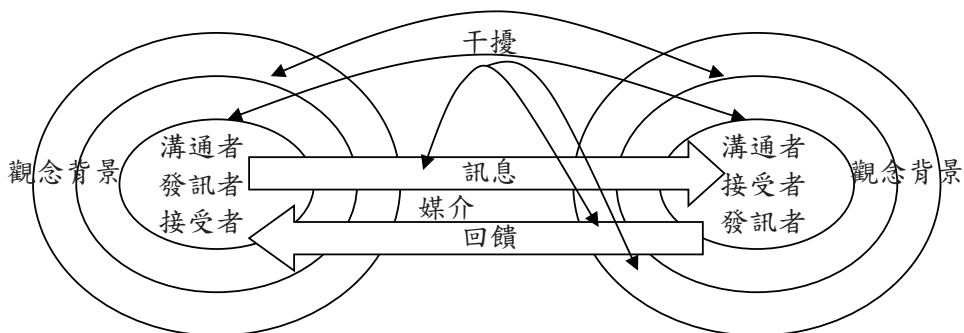


圖1 Crable的互動溝通模式

資料來源：Crable, R. E. (1979), *Using communication* (p.12); Boston, MA: Allyn & Bacon.

三、親師溝通的困境和因應策略

綜合上述近年來相關親師溝通障礙、親師衝突、影響親師溝通因素、親師互動困境等文獻探討，研究者將親師溝通困境和因應策略整理如下：

(一) 結合Crable互動溝通模式將親師溝通困境整理為三大向度

1. 溝通者背景的差異—在親師溝通的模式中，互動雙方的成長背景和教育學習過程有差異，使得彼此在接收溝通訊息時，因解讀不同而無法聚焦問題，會影響親師溝通的成效，從文獻中歸納如：語言差異、識字能力、文化差異和課程內容的了解等，都是溝通者背景差異而產生的溝通阻礙。
2. 溝通者觀念態度的差異—在不同教養環境中成長的溝通者，因彼此被形塑的人格特質和角色不同，在溝通的理念和對事情的看法上會有差異，造成溝通的困境，從文獻中歸納如：管教態度不同、角色和認知差異、價值觀不同、教育觀不同、自信心不足等，都是因溝通者觀念態度造成的溝通阻礙。

3. 溝通媒介和干擾因素—在溝通的過程中，會因為傳遞訊息的媒介和外在的干擾等因素，阻撓溝通的訊息成功傳遞，形成溝通阻礙，從文獻中歸納如：時間因素、欠缺溝通管道、溝通技巧不足、溝通能力不足、場合不適、親師衝突等，都是溝通媒介和干擾因素所造成的溝通困境。

(二) 以困境發生的前後時間做劃分，並納入衝突的考量，將親師溝通因應策略整理為三大向度

1. 未發生溝通困境時曾運用的溝通策略—教育工作者應時時檢視自己，在家長未提出需求和建議時，主動積極地經營親師關係，平時透過各種溝通管道將相關訊息傳遞給家長，從文獻中歸納如：善用聯絡簿、班級刊物、網頁的經營、辦理家長日、組織班親會和主動電訪或家訪聯繫等，讓家長信賴教師的班級經營和專業能力。
2. 面臨溝通困境時所採取的因應策略—當教師在親師溝通過程中發生問題，必須省思面對並採取能解決問題的方法，從文獻中歸納如：(1) 善用溝通技巧、積極主動溝通；(2) 教師應吸收多元文化訊息和加強專業知能；(3) 同理關懷，反省互動經驗，真誠尊重，改變想法與做法；(4) 尋求學校資源協助；(5) 進行家庭訪視，提供多元溝通管道和資訊；(6) 提供家長多樣性的參與活動和彈性合適的溝通時間等，都是在面對不同溝通困境時可以選擇運用的親師溝通策略。
3. 面臨衝突時所採取的因應策略—親師溝通的歷程中，難免發生無法理性溝通的狀況，教師也會依個人特質和因應特殊情境需求採取一些策略，從文獻中歸納如：(1) 合作：透過雙方共同合作，找出彼此皆滿意的問題解決方式，其涵蓋未發生衝突前所採用的策略，都是以「雙贏」的合作策略為處理模式；(2) 妥協：親師雙方而互相讓步，是一個暫時性的緩

和措施；(3) 競爭：堅持自己的理念和想法，透過果斷的抉擇，堅持到底；(4) 順應：拋棄自己的想法，滿足家長的需求，透過支持家長增進彼此未來的互動關係；(5) 逃避：不正面接觸問題，也不做任何回應，雙方沒有互動，為了讓事件冷卻。在面對衝突情境時教師可依自己能掌控的範圍和情境作適當考量運用。

綜合上述新住民親師溝通和家長參與教育活動的相關研究，本組將困境和因應策略整理如下：

1. 新住民參與學校活動和親師互動的困境為「中文識字能力—新住民雖參加過識字教育和補校教育，在語言溝通上無礙，但讀寫中文能力依然不足」、「過於忙碌，沒有足夠的時間—新住民的工作和家事佔據其大部分時間」、「擔心語言能力不佳而無法溝通」、「沒有足夠的參與能力和技巧—新住民自身在參與子女學習上有心理上障礙」、「面對子女課本內容有聽不懂、說不出、不識字三大問題，影響其教導子女課業方面的信心，所以不易參加子女的課業學習活動。」、「不同的跨國文化」、「教育程度的差異」、「家庭因素」。
2. 教師協助新住民親師溝通的因應策略為：
 - (1) 因新住民與老師互動得少，且多半處於被動溝通，所以老師應主動關懷、協助新住民子女學習，辦理課後輔導，加強認輔制度；
 - (2) 配合節慶與相關課程教材對新住民國籍特別介紹；
 - (3) 親師雙方認為溝通聯繫方式以個別面談與電話溝通聯絡最為有效，但實際最常使用的是聯絡簿。

四、專家學者相關論述

根據國內外新住民的研究文獻中指出，教師對多元文化的認知和敏銳性，在教育現場和親師互動的歷程都扮演著極重要的角色，而新

住民家長在參與學校活動時也有阻礙因素，因此，將相關論述整理如下：

（一）教師在多元文化的接納態度對教育的影響

根據夏曉鵬（2005）對新住民的研究文獻中指出：1.來自東南亞的外籍配偶往往因其母語不受臺灣社會接受與重視，而其中文程度又無法完全表達，使得她們與子女的互動受到限制，而可能造成幼兒初期語言發展較為遲緩的問題，然而這並不能推論為外籍配偶素質低落，反而應以此來反省臺灣未能接受多元文化的事實。2.移民二代成長初期除家庭的影響外，老師是否能瞭解不同文化背景學生之特質，能否摒除刻板印象或偏見，或是教師在教學上能否做到文化回應教學（culturally responsive teaching），皆影響新移民子女在學校生活的適應。3.教師與學生家長有親師溝通之機會，在此親師互動過程中，教育者或相關諮商輔導單位，應摒除刻板印象，將不同族群文化之教養觀念、態度與行為模式列入考慮，且尊重對方文化之態度（Hanson, 1992；Martin & Colbert, 1997）。當教師本身具有文化敏銳性時，學生才能充分發展潛能（Gollnick, 1990），教師要能辨別學生的行為模式，使用學生熟悉的互動形式，並直接處理家庭與學校之文化差異，以提高學生學習成效（Nissani, 1993）。然而，以目前臺灣教師缺乏多元文化訓練的狀況下，教師與新移民家長的互動極有可能出現文化偏見，以致於影響移民二代潛能的發展。

根據陳憶芬（2001）針對教師對多元文化認識不足，使得許多教師無法跨越本身文化的藩籬而親近學生的生活，也使得教育無法在文化發展的過程中發揮應有的功能。觀諸當前的師資，教師越來越無能力與意願教導不同於自己的學生，不僅許多師資培育者認為在主流文化校園中的職前教師並未充分準備好在多元文化社會中進行有效的教學，一些研究也提出職前教師與初任教師大多未能為課堂的多樣性做好準備，顯示臺灣目前師資培育中對多元文化教育（multiculture

education) 議題之探討與關注仍有待提升。

根據黃琪璘、江雪齡（1995）在1993年針對臺灣三所師範院校163位準教師進行「社會多元文化觀」之調查發現，準教師對不同「語言」都表示負向之態度，受試者認為聽到不同於自己的語言時會感到很很不順耳，且當陌生人說他們不懂的語言時，也覺得不自在。

（二）新住民家長參與子女教育活動的障礙

根據蔣金菊（2005）文獻研究分析，新移民女性參與子女教育活動的障礙有：1.語言能力的局限，無法教導孩子課業問題：新移民的語言問題不只影響到在臺灣社會的適應，更因「功能性文盲」而導致欠缺指導子女學業的能力，同時也成為參與學校教育的障礙，無法提供子女在學的必要協助。2.忙碌的家務與工作，無暇參與子女的教育活動：新移民女性對自己參與的困難原因方面，排序前三名為過於忙碌、沒有足夠的參與能力或技巧、擔心語言不佳無法溝通（陳烘玉等人，2004）。工作和家事佔據了新移民女性大部分時間，加上經濟的困頓，難有餘力投入子女教育活動中（蔡奇璋，2004）。3.親師溝通困難：面對孩子的問題時，教師礙於家長語言溝通問題，而家長又無法負擔幼兒居家學習指導角色，導致幼兒的問題只能靠老師單方面解決與處理（王瑞堦，2004a）。對新移民女性而言，子女通常是最大的支援來源，對子女的國小就學情形，表現出「相當關心」或「完全放任」的兩極端態度。

（三）新住民家長的溝通協助與教師的跨文化支援

根據黃綺君（2005）的文獻研究分析：1.歐盟大部分國家提供移民父母清楚的資訊，且實施各種移民支援措施幫助移民家庭。雖然只有芬蘭與瑞典兩國正式賦予移民父母要求口譯人員與學校教師溝通之權力，一些國家也推薦用口譯人員（歐洲教育資訊網，2004）。2.教師與學校其他職員對加強學生之文化多元性意識與尊重差異方面扮演

重要角色，具備能力處理學生各種不同狀況需要複雜的能力，不僅來自理論之知識，同時也來自情境與實際經驗；幾乎所有國家，師資培育包括跨文化教學面向，其通常包括在實習訓練中，近來已開始實施一些計畫，藉由朝向跨文化措施的教材準備或提供跨文化教育專家的支援，以幫助教師在跨文化教育方面獲得進一步加強（歐洲教育資訊網，2004）。3.東南亞國籍新移民因語文能力的限制而無法積極參與子女的課業活動（黃綺君，2004）。

另教育部於2007年「友善校園學生事務與輔導工作辦理原則」中，規範各縣市應妥適規劃學生事務與輔導專業知能在職教育，而新北市亦請九大區學生事務與輔導工作中心學校規劃「教師基礎輔導知能研習」暨「教師進階輔導知能研習」，以提昇教師專業輔導知能。

（四）教師進行跨文化親師溝通的角色和策略運用

Lupi與Tong則是提出在進行跨文化的親師溝通時，教師可能扮演以下四種角色（許倪璋，2006）：1.主要的指揮官—指導並做所有跨文化的親師溝通，可以給予新住民家長在教養子女或生活適應的建言。2.慰問者—撫慰和傾聽家長的意見，給予新住民家長支持。3.質問者—為了更深入去了解問題和困難，但通常無法得到一種互動的討論。4.促進者—為了讓家長能夠贊同自己的理念，所以需要和家長相互了解，創造更好的親師合作。

Swick建議在與不同文化背景的家長溝通時，老師可以運用的方法（Swick，2003）：1.利用家庭訪問、定期性會議等主動認識家長，並分享彼此的文化經驗。2.舉辦一些活動如：家庭之夜、文化慶典等，因為多樣性的教學活動不但可以與家長互動，也能培養學生正確的行為及觀念。3.教師本身要不斷地成長學習，溝通時注意手勢、語言或非語言接觸。4.反省互動經驗和溝通形式，明白一些重要的訊息是經由手勢、表情等互動行為表現出來。

綜觀上述新住民家長參與學校事務與親師溝通的相關文獻研究和專家論述中發現新住民家長的跨國文化、語言隔閡、教育程度差異、閱讀中文能力、過於忙碌、沒有足夠時間、沒有足夠的參與能力與技巧、在臺居住時間、年齡、結婚時間、家人的支持態度等都會對親師溝通的困境造成影響；另外，教師的多元文化素養對新住民家長的親師溝通亦有影響。但相關文獻研究中卻未深入探討這些影響所造成的相對應關係和因應策略的運用，因此，本研究在探討教師與新住民家長進行親師溝通時將從二個向度去進行：

1. 探究目前國小教師與新住民家長親師溝通的困境現況，探究那些影響新住民親師溝通因素為何。
2. 探究目前國小教師與新住民家長親師溝通的因應策略現況，並提供相應策略以供參考。

參、個案案例介紹

為了詳細探討親師溝通的困境，本組期以透過以下三個案例進行分析，提供分析的向度及個案背景、案情簡述及問題分析為主。說明如下：

一、小潔（代稱）個案情境描述

（一）個案背景

小潔是一位外籍學生，父親國籍是巴拉圭，母親是墨西哥人，還有一位妹妹尚未就學，父親因為在華航擔任機師，選擇定居臺灣，小潔從三年級開始就讀快樂國小。但小潔因為就讀之前常與父母親因工作關係遷居，因此國語文聽、說能力比一般年紀的學童學習程度相較起來較為落後，而且在語文書寫上也出現問題。學業成績屬中等。小潔個性活潑好動，愛運動，上課易分心。和同學互動方面，有時候會

因為小事情和同學起衝突。

小潔個性較為衝動，講義氣，因此看到班上有人吵架打鬧時，就會上前阻止。班上有一位過動學生小志，他常常跟班上同學發生小爭執，但班上同學鬥嘴後也就作罷，但是小潔就會為了講義氣，要幫同學出頭，所以經常為小事情而起口角或打架。導師用了許多方法，也無法完全改善他的偏差行為。

小潔的父母親不會說國語，必須用英語溝通，導師僅具簡單的英語溝通能力。小潔使用國字自己抄寫聯絡簿，功課主要由安親導師代為檢查及回應，如果有生活上或行為上的問題，導師必須請英語科任導師已用英文協助抄寫聯絡簿，或邀請媽媽（爸爸因為是機師常常出國不在家）到學校協助翻譯，但是，英語教師無法每次都協助翻譯，對導師形成一種負擔。

該班導師是四年級才接這個班級，也是所謂的後母班，有幾位家長會覺得以前的導師帶班沒有什麼問題，怎麼這位導師接了就亂哄哄，因而懷疑導師的班級經營能力，時時提供意見或在背後散播不實言論，常常有家長告到校長室去，讓導師在親師溝通方面倍感艱辛。

（二）案情簡述

每當學生發生衝突與意外時，導師都會寫聯絡簿或是打電話給家長，請家長到學校溝通。有一天下午掃地時間，導師去巡視外掃區，個案小潔和同學小志（代稱）都是負責教室內的掃地工作，有一張垃圾剛好就在兩人負責區域的中間，兩人推來推去互不相讓，最後演變成拿掃把互相攻擊，結果個案眼部受傷，頭部受傷，等到導師回來，兩個人互相告狀。導師問清楚事情發生經過後，打電話和兩位學生家長聯繫，請他們明天到學校來。

隔天，個案小潔和同學小志的家長都到學校來了，導師安排英語導師沒課的時間和家長進行溝通。沒有告知學校行政人員，溝通過

程，雙方家長都說自己小孩沒錯，是對方先挑釁或動手，而且因為語言問題及情緒問題，沒有有效的溝通，個案的母親甚至認為導師偏袒小志，欺負外籍人士（因為同學小志是過動症，導師較能諒解小志的情緒及行為），雙方不歡而散。個案父母不滿導師處理方式，揚言告對方家長傷害，並向學校表達不滿。

（三）問題分析

個案的家庭背景分析如下：個案小潔的父母親皆非本國人士，父親國籍是巴拉圭，母親是墨西哥人，個案的外表長相及黝黑的膚色一眼就看得出來是外國籍學生，因此在學校裡常常被同儕歸成「不同一國的人」。這樣的區分能造成個案心中許多不滿，但是個案越是急躁在口語表達上往往表現說詞遲鈍的情事，所以讓個案覺得話不要多說免得被笑，但是個性衝動的他，如果遇到好朋友被其他同學欺負，個案一定會「出手」制止。以上可以知道，個案因為個性上衝動易怒，而且重視朋友，既然無法用精準的中文表達生氣的感覺，就用出手打人的行動表達對事情的氣憤。

個案的行為背景分析如下：個案在課業成績表現不佳，語文表達能力也不很精準，加上缺乏人際關係互動的技巧，認為幫同學出一口氣可以贏得友誼，因此常常有與同學爭執，或打同學的事情發生。

導師的態度與期望如下：個案放學後，父母因工作關係時常不在家，常無法得到父母親的關愛，因此無論正面或是負面的情緒便無法在家中得到表達的機會，因此導師期望家長可以注重到學生在心理層面需求的滿足。個案因為中文能力表達差，在校與同學玩耍時無法結交到朋友，常常一個人走，或是在走廊上發呆，導師認為應運用團體輔導方式，讓同學瞭解個案小潔的心理有需要朋友關愛的需求；也應運用同理心個別輔導方式，讓個案體認用拳頭打人，沒有辦法解決事情，反而讓彼此的身體及心理受傷。

（四）親師溝通與輔導省思

個案的父母親教育孩子採放任自主方式，忽略個案心理層面的需求，除了與父母親持續溝通孩子在校的學習情況外，導師首要應該安定學生浮動易怒的心，給予孩子歸屬感，安排精通英語的教師在旁協助導師翻譯，讓個案願意去分享，願意去說自己心裡的感受，找到自己存在的價值。

1. 個案在校衝突易怒，平時老師應透過聯絡簿告知家長孩子在校的表現並於改善時正向肯定，建立良性親師溝通關係。
2. 對於個案持續性的事件，老師可透過打電話或邀請家長到校，共同討論協助孩子輔導策略。
3. 與家長在語言上溝通較不易，可透過文字書寫的方式交流或請學校英語教師協助溝通；另也可請家長提供教師較容易溝通聯繫的方式。

二、小毅（代稱）個案情境描述

（一）個案背景

個案的母親是大陸籍新住民，嫁入臺灣10年，家管，國語文聽說能力佳，但書寫能力較弱。個案小毅是家中長子四年級，尚有一位妹妹就讀一年級，個案與父親年紀相差超過45歲，主要照顧者為母親。

個案的導師教學資歷5年，一直擔任中年級導師。她鼓勵學生主動發表、討論，同時也十分重視班級民主素養的培養，常利用晨間活動時間，讓學生主持召開班會，共同討論班上事務。導師常針對學生的各樣行為，以公開討論的方式讓學生能夠價值澄清，進而做為訂定班級規範的依據。

此種公開評論的方式，班級的某些家長曾表示：

「當學生犯錯時，感覺像是被公審，沒有個人隱私。」

「而且容易被標記，造成學生心靈上的傷害。」

「也容易造成同學間彼此的爭執。」

但導師認為，學生就是因為要為自己的行為負責，只要不犯錯，根本不用擔心被別人批評。導師表示，這樣教導的方式，是在家長日時和家長與學生說明，並經過大家同意實施的，堅持以此方式進行班級經營。

（二）案情簡述

個案小毅對於人我分際觀念較為薄弱且較為活潑好動，如犯錯時則常不說話，需有「目擊者」方才承認當所為並道歉，人際互動不佳。而導師針對個案在校須修正之行為，多次以聯絡簿或電話連繫家長，但家長表示：

「孩子還小，以後就會改了。」

「是別人誤會他，他沒有這樣啦！」

導師雖希望個案家長全力配合家庭教養，但卻總是因為家長溺愛的態度而徒勞無功。

某日美勞課，學生丙和隔壁同學發生爭執，一氣之下，拿美工刀畫向隔壁同學手臂，所幸因同學穿厚外套，故劃破外套，所幸隔壁同學無受傷。

當天導師立即轉知個案家長此事，家長表示：

「學生小宥（代稱）很膽小，不會做這種事，一定是別人亂說。」

直到導師表示有「目擊者」後，家長才表明會回家後會問問看。此案發生的隔日，家長表示：

「因為隔壁同學罵他，他才會這樣，如果不是別人惹

他，他不會做這種事。」「導師你偏心，不要以為我是大陸來的就不懂。不是只有他錯，所以別人也應該要跟他道歉啊！」

針對此案件，個案家長認為導師處理不公，並且認為學生丙不用道歉，除非同學也跟他道歉。當日下午，個案家長打電話到行政辦公室，表明轉班：

「導師討論這件事，根本就不是他的錯，讓小孩很受傷，大家都不想和他玩。」

「因為我們是大陸的就亂貼標籤。」

（三）問題分析

個案因為與父親年相差甚大，所以在家中備受寵愛，父親常用物質，例如：玩具、糖果、金錢來滿足個案的要求，因此個案到班上也認為同學的東西，若自己有喜歡的話也可以佔為己用。個案的家長沒有正確的教導孩子人我分際的觀念，或是以鼓勵言詞及正向思考去指導孩子面對負面情緒。

個案的母親是大陸籍的配偶，學歷不高，因為過度擔心個案會在學校被欺負，因此對於教導個案偏差行為的思維上與導師間有明顯認知差距。導師在班級經營上以公開討論錯誤行為的方式，讓學生能夠價值澄清。但個案母親深怕個案因母親是大陸籍而被其他同學誤會，故以溺愛的方式，保護個案，相信個案全部的說詞，沒有求證。

導師堅持自己班級經營的理念，雖有在家長日與家長做說明，但是越來越多家長表示擔心這樣的模式會將學生標籤化，因此導師可以在堅持自己的教育理念下，調整作法，達到一樣的學習目標。

（四）親師溝通與輔導省思

個案父母親教育孩子方式未同步，讓孩子處在過度保護溺愛和充

裕的物質生活中，使得孩子在對錯認知上不知如何表示，因為在父母的保護下，個案永遠是對的，表現永遠是好的。針對個案的輔導上應該要引導個案對於事情發生時，要有正確的判斷力及負責任的態度。而個案的母親深怕個案因身分與他人不同而在校被欺侮，應加強親師間的互動，增加家長對教師班級經營的認識與信心。

個案父母在教育孩子上有不同意見，親師溝通時老師可透過建議父母參加親職教育講座，協助父母親職增能。

三、小修（代稱）個案情境描述

（一）個案背景

個案的繼母是越南籍新住民，嫁入臺灣半年，家管，國語文聽說能力僅能簡易表達、讀寫能力無，家庭角色為繼母。個案在家中是排行第二，幼稚園喪母，個性較為沉默，父親忙於工作常不在家，繼母是其主要照顧者（無血緣關係）。導師教學資歷已10年，一直擔任高年級導師，具備教學熱誠，平日主動關懷學生學習和日常生活。

（二）案情簡述

個案在校雖較內向寡言，但尚乖巧，平日雖正常上下學，但假日常在外遊蕩不回家，尤其常和國中中輟生在一起進出宮廟。導師由班上同學小日記得知此狀況。

導師聯繫個案父親，父親表示他工作忙碌，請導師直接和繼母聯繫。導師電話聯繫個案繼母，過程中，繼母表示對學生在假日遊玩地點和交友狀況不清楚，同時表示不了解導師講的宮廟是什麼？

「不是拜拜的地方嗎？會有危險嗎？」繼母吃力地慢慢地說出她的憂心。

「可是他都不聽我的，上次學校家長日他還叫我不能去。」

「導師你說我怎麼辦？」

導師在學校規勸個案要注意假日遊玩的場所，避免出入太複雜的地方。雖然有時導師會從班上同學的口中或和個案的對話中知道他還是有去宮廟，但頻率較少。導師也透過聯絡簿時常鼓勵個案的好表現，但會接到繼母的電話：

「導師，我看不懂你寫什麼，問孩子他也不說，是不是他不乖？」

自此之後，有關於個案小修在校的表現，導師改以電話聯繫家長。此外，在多次聯繫的過程中，導師亦鼓勵個案家長參加新住民華語成人班，不過繼母總是說再看看，再想想而推託。

某星期一，個案上學時沒有到校，導師打電話詢問家長，家長表示：

「小修昨晚就沒有回家，他有出去找，但爸爸說『他想回來就會回來。』」

當天導師和學校行政進行家訪了解情形，但只有個案的繼母在家，過程中邊哭邊說：

「我也不知道該怎麼辦？他爸爸也不管」

「我有用他的衣服打，聽說這樣可以把他叫回來？」

導師和學校行政提醒個案繼母，要彼此保持聯絡，會問其他同學有沒有看到個案，如果個案仍還沒有回家，24小時後要報警協尋。導師透過認識宮廟人士的社區人士協助，終於在一處小吃店找到與宮廟人士一同的個案。

(三) 問題分析

個案的心裡一直缺少母親的關愛，但未認同新媽媽，所以一直不

對繼母敞開心胸溝通。雖然繼母很積極的希望跟個案溝通卻也不知如何著手，甚至連傳統「打衣服」的招式都用上，表示個案的行為已出現無法可管情況。

個案個性內斂，雖希望有同儕朋友但不善言詞的他，透過他人連結結交宮廟的人士（中輟生），個案不知擇友的重要，只覺得有朋友就好。

（四）親師溝通與輔導省思

個案在輔導過程中，安靜少言，沒有什麼表情，但從對話中可以感受到個案需要被重視，需要有人可以聽他說話。個案自己去宮廟結交的朋友不一定是好的，但是卻不知道該怎麼拒絕，就跟在隊伍的後端一同進出。

個案喜歡小時與父母一同的合照，表示個案在家中需要關愛，越不知如何開口。他未對繼母怒語相向，卻淡淡相對，雖不認同，但也不討厭。因此，如何讓個案敞開心胸，面對現實認同繼母，成為輔導的重點。

親師溝通歷程中，老師應擔任孩子與繼母之間的情感橋樑，老師可透過邀請家長蒞校擔任志工的方式，帶領繼母如何與孩子互動，關心其學習狀況。

肆、個案問題分析

依上述三則個案只是教學現場一隅，但卻也突顯出新住民親師溝通的困境，為了更能解決此類通則性溝通問題，讓個案有更清楚的了解，本研究就以行為樣態及問題表層、深層問題來剖析，為有效提供解決新住民親師間的溝通並提出完整的面向供參考。

一、表層問題

表層問題		
問題構面	行為樣態	問題分析
家庭文化背景	<p>小潔父親國籍是巴拉圭，母親是墨西哥人，皆不會說中文，使用英語溝通。</p> <p>小潔父親是某航空公司的機師，時常不在國內。</p>	<p>小潔的父親皆非本國人士，亦都不會中文，無法有效與導師溝通教育問題，又因為飛航工作的問題，常常不在國內，因此對於孩子的教育問題多採取放任自主。</p>
	<p>小毅母親為大陸籍；孩子與父親年紀相差45歲。</p>	<p>小毅與父親年紀相差45歲，故孩子主要照顧者為母親。但因為年紀差距大，父親多以溺愛的方式，給予孩子充足的物質生活用以彌補無法與孩子遊玩或指導功課的心情。</p> <p>小毅老師對於學生的偏差行為多以聯絡簿及電話連繫家長，但是雙方因為對學生學習態度認知不同，且家長認為學生因母親為大陸籍而被欺侮，即使已經面談，仍難以溝通學生已有偏差行為需要協助的現況。</p>
	<p>小修的繼母為越南籍新住民，嫁入臺灣半年，家管。國語文聽說能力僅能簡易表達，讀寫能力無。（與C生無血緣關係）</p> <p>小修老師聯繫學生父親希望他關心學生假日遊玩地點和交友狀況，但父親表示他工作忙碌，請導師直接和繼母聯繫。</p> <p>小修的繼母遇到學生不服管教時，邊哭邊說：「我也不知道該怎麼辦？他爸爸也不管」，「我有用他的衣服打，聽說這樣可以把他叫回來？」</p>	<p>小修的繼母用傳統「打衣服」的方式，希望能藉此將孩子不服管教的態度「打走」。因此得知，學生父親採放任的教育觀念，雖繼母有心要管教孩子，但因為語言及文化背景，甚至是血緣的關係，使得孩子對於繼母多保持距離，且不願意與繼母溝通學校發生的狀況。</p> <p>小修認為繼母不是親生母親，所以對於繼母的管教，表示不服，即使在學校有好的行為表現，也不願意跟家人分享。</p>

表層問題		
問題構面	行為樣態	問題分析
家庭文化背景		小修常和國中中輟生在一起進出宮廟，但繼母不了解什麼是宮廟？
教師班級經營效能	小潔老師缺少工作熱忱，對學生常顯得不耐煩，即使用了許多方式，也無法改變學生偏差行為。	小潔老師擔任教職已十餘年，自認為班級經營沒有問題，不喜歡參與研習進修且沒有積極改變班級現況的態度。因此，總將舊有的思維及管教方式用於現在的班級經營，即使用了許多方式，但是在改變學生偏差行為上十分有限。
	小毅老師班級學風自由，其活潑的班級經營方式深獲家長的肯定，以公開討論的方式讓學生能夠價值澄清，進而做為訂定班級規範的依據。	小毅老師雖教學認真活潑，但有少數家長有不同的想法。例如班上某位家長說曾表示：「當學生犯錯時，感覺像是被公審，沒有個人隱私。」「而且容易被標記，造成學生心靈上的傷害。」「也容易造成同學間彼此的爭執。」如此的言論在家長間流傳，家長相互透漏擔心學生在班級被誤會，或是標籤化，但是教師十分堅持「學生就是因為要為自己的行為負責」。
	小修師個性積極有耐心，常透過聯絡簿時常鼓勵學生的好表現。	
語言瞭解	小潔老師英語能力有限，無法跟家長面談學生在校學習表現。	小潔老師因為家長對於學生的管教採放任式，認為在臺灣受教只是孩子學習的一階段，只要平安無事就好，所以家長與教師間對於學生學習的要求明顯不同。又因A師對於英語翻譯能力有限，因此對於A生的學習困難或是偏差行為無法正確地轉達給其父母親，產生一次次的溝通不良，甚至產生家長不願意與導師面談的溝通障礙。

表層問題		
問題構面	行為樣態	問題分析
語言瞭解	小毅母親為大陸籍，聽說能力佳，但書寫能力弱。	小毅母親是大陸籍配偶，雖然聽說都不成問題，但是說讀聯絡簿上親師溝通內容，便十分吃力。
	<p>小修繼母為越南籍新住民，國語文聽說能力僅能簡易表達，讀寫能力無。</p> <p>小修老師運用聯絡簿表示勉勵或是提醒學生的字句，會接到繼母的電話：「導師，我看不懂你寫什麼，問孩子他也不說，是不是他不乖？」</p>	小修繼母因為是越南籍，所以溝通上只能用很生活化的簡單字句，對於「多加輔導」、「正向鼓勵」、「加緊……」等詞彙都顯示無法了解，也造成表述學生問題行為的障礙。
溝通媒介 (管道)	<p>小潔老師運用聯絡簿與家長溝通，但需經由英語教師翻譯。</p> <p>小潔老師抄寫聯絡簿由學生自行用國字方式抄寫，功課主要由安親班導師代為檢查及回應。</p> <p>小潔老師處理學生衝突時，邀請雙方家長到校瞭解狀況，但未通知學校行政人員一同處理。</p>	小潔老師運用聯絡簿跟家長溝通，但是無法達到「彼此了解」。雖然改成使用電訪，但是口語表達上成為導師很大的心理障礙及負擔。部分回家作業及交代學生的注意事項以麻煩安親導師轉述給家長，希望可以達到溝通的目的。A師雖調整溝通方式，但是溝通效果十分有限。另，學生發生衝突事件，未通知行政人員一同處理，因此產生「溝通不良」的後續效應。
	小毅老師對學生在校須修正之行為，多次以聯絡簿或電話聯繫家長，但家長往往以：「孩子還小，以後就會改了」「是別人誤會他，他沒有這樣啦！」帶過。B師雖希望家長全力配合家庭教養，但總因為其溺愛的態度而徒勞無功。	

表層問題		
問題構面	行為樣態	問題分析
	小毅與同學發生爭執，請家長到校瞭解，但家長表示「學生丙很膽小，不會做這種事，一定是別人亂說。」「導師你偏心，不要以為我是大陸來的就不懂。不是只有他錯，所以別人也要跟他道歉」	
	小修繼母表示：「可是他都不聽我的，上次學校家長日他還叫我不能去。」 小修老師鼓勵學生的繼母參加新住民華語成人班。	小修繼母雖有心與學校配合教導學生，但是因為語言溝通能力、指導作業能力和身分（繼母）的關係下，無法協助學生學習。其學生也多顯抗拒，不希望繼母到學校。

註：表中人名皆為代稱，以保護個案。

二、深層問題

深究以表層問題的四個面向（家庭文化背景、教師班級經營效能、語言瞭解、溝通媒介）延伸，表面上因新住民的外籍文化的客觀因素而導致的溝通問題深層探討，其值得探究之處，茲論述如下：

（一）學生心理及行為的輔導議題，創造親師溝通的利基

個案學生問題行為乃為問題外顯處，除了家長教養態度的影響外，教師正確的輔導管教態度甚為重要，尤其相對於主流文化下成長的個案孩子，其成長背景相對弱勢，心理及行為輔導的正確性，更容易讓其在求學階段中較少偏差行為的發生。

（二）教師多元文化素養的建立，營造包容關懷的溝通模式

素養強調教育的價值與功能，內涵可同時涵蓋知識、能力、態度等，而多元文化素養的建立更為現今教育工作者所應具備的基本涵養，除了培養教學能力的奠定外，能將尊重適性的元素轉化並傳遞給學生，使其能以正向積極的角度關心所學所知所聞，更有助於多元文

化教育的紮根。

其素養的展現於課程脈絡中呈現，在教學活動中潛移默化，在生活教育中以身作則，引進新住民家長的資源，例如設計規劃一日國際教育文化體驗活動，拉攏親師的距離，以教學為媒介進行溝通合作，這對學生而言不啻為最生活化的素養養成歷程。

（三）親師文化與認知的差異中，尋求以孩子學習為聚焦點

三則個案皆有受其他文化背景的影響，加上親職教育認知的不同，連帶學生有相似行為發生時，容易淪為新住民不懂教養問題的衍生。但以多元開放的教學場域而言，處處皆是學習處，時時皆為學習時，溝通能以學習角度切入，並尊重其不同文化背景的認知，符以相關同理的勸說，以孩子學習至上的角度切入，尋求聚焦處皆能有所正面效益。

（四）家長正確的親職教養觀念，促進對話增權賦能

家長對於教師溝通的不確定、不信任感，通常是個互為循環的過程，甚而影響著班級孩子仿效溝通模式，而溝通的模式僅就聯絡簿書寫明狀，家長不僅無法理解外，需要透過其他管道的轉知模式失去討論焦點，轉而讓親職教養責任模糊。然而當家長無法確定自己的職能時，提供必要協助外，平時的增能對話及溝通管道建立的信任度要經營，賦予家長面對自己的教養責任的深化，給予孩子更為適性的互動成長模式為要。

（五）行政立即處理協助，增加溝通信任橋梁的搭建

行政協助在親師溝通互動中乃持有最有力的關鍵，通常除了協助搭建溝通鷹架外，還負有協調與緩衝的通融空間，秉持第三方的角度除了讓教師明瞭個案問題的客觀剖析，家長情緒與教養問題的諮詢等，在三個個案的呈現中，行政在議題癥狀出現後未能立即處理或介入掌握不恰當等，實為可惜，仍有議論空間。

伍、解決策略分析

藉由三個個案案例研究與分析，以期探究教師與新住民家長在溝通歷程中了解遭遇到的問題並思考能如何克服，以利親師溝通順利進行，增進學生在學校學習品質。經過表層問題、深層問題的分析，及歸納相關文獻，將解決策略分為以下三個階段：預防階段、處理階段及後續追蹤階段，分述如下：

一、預防階段

所謂預防勝於治療，為避免衝突事件發生，如能於事前妥善處理，可預防親師衝突造成事件處理困難，以下針對預防階段有以下建議：

（一）深層問題提升教師專業知能

教師是教育現場第一線教育人員，直接面對新住民家長，如能與新住民家長良好合作，才能同心努力解決學生行為問題並幫助學生成長。

1. 藉由進修多元文化相關知能，以充實對新住民家庭文化背景、生活習慣及在臺生活適應的認知與了解，較能夠體諒他們的立場與同理看待，能從他們的角度理解並多一分關懷。
2. 增進教師班級經營與輔導知能，能善用團體輔導及個別輔導方式協助學生處理行為問題。
3. 鼓勵教師成立教師專業學習社群，同儕間能以個案研究方式，透過專業對話，找出適切解決策略。同時加強教師省思及自我覺察能力，深化教師專業及敬業態度。
4. 善用多元管道與家長建立親師合作機制，做好教育理念分享與班級經營。教師雖使用聯絡簿，但新住民家長對華語文文字閱

讀理解較有困難，如能改用家庭訪問或班親會面對面溝通，能增進親師溝通成效。

5. 鼓勵教師主動提供家長有關學生優良表現時即時告知家長，建立良好親師關係。
6. 組織班親會、辦理家長日或定期舉行親師座談，透過家長協助親師溝通。
7. 教師能安排多樣性的時間，讓家長可以選擇配合的溝通時段。

（二）協助家長家庭教育知能

家庭教育與學校教育密不可分，兩者相輔相成才能降低學生行為問題發生。

1. 鼓勵新住民家長積極學習中文，以利與教師進行溝通。透過成人基本教育，幫助新住民家長提升中文能力，適應在臺生活外，能與教師共同解決孩子行為問題。
2. 鼓勵新住民家長積極參與親職教育，增進教養知能。
3. 鼓勵新住民參加補校或成人教育班之文化學習課程。
4. 向新住民說明課程學習內容。
5. 提供新住民家長輔導子女學習方法或策略。
6. 提供相關法令規定，引導新住民家庭的管教與教育政策配合。

（三）強化行政支持系統

行政支援教學，良好行政支持系統可以協助教師解決親師衝突問題。

1. 定期辦理家長座談會及班親會，規劃家庭訪問，抽閱家庭聯絡簿已掌握親師互動情形，暢通家長、教師及學校間溝通管道。
2. 訂定危機處理流程，成立危機處理小組，建置專責單位接受陳情，建立相關行政處理標準作業流程，避免讓教師在第一時間

直接面對家長的責難。

3. 規劃校內完善教師專業學習社群計畫、執行與評估機制。協助教師解決學生行為問題與輔導。
4. 具體說明教師的管教態度並提供適當輔導策略。
5. 邀請新住民分享原生國文化特色，建立自信心。
6. 利用學校輔導刊物，增進新住民相關資訊。

二、處理階段

妥善進行危機處理，對於教師與家長衝突事件能及時介入，陪同家庭訪問或親師會談，做為親師溝通之橋樑。

(一) 啟動危機處理小組，對於事件的處理，行政及時介入，協助親師間的溝通、進行協調。視衝突情節成立調查小組，釐清事件事實。召開親師會談，依據調查結果進行協調並做成決議與紀錄。

1. 事件處理與調查：由主任及相關人員居間進行衝突之問題了解，協調溝通。
2. 行政召開協調會議化解親師衝突，並做成會議決議與紀錄。

(二) 對於學生行為問題之教育與輔導，由學校安排輔導教師進行行為修正與輔導，以協助學生具備觀念。

(三) 善用親師溝通技巧，避免衝突產生，掌握黃金關鍵處理時機，參酌下列原則：

1. 避免專業術語或俚語，以生活化的口語進行溝通。
2. 嘗試以一兩句新住民的原生語言打通困境。
3. 增加肢體語言和表情，讓對方了解溝通含意。
4. 藉由輔助工具說明，例如：圖片、實物等，協助新住民了解溝通內容。

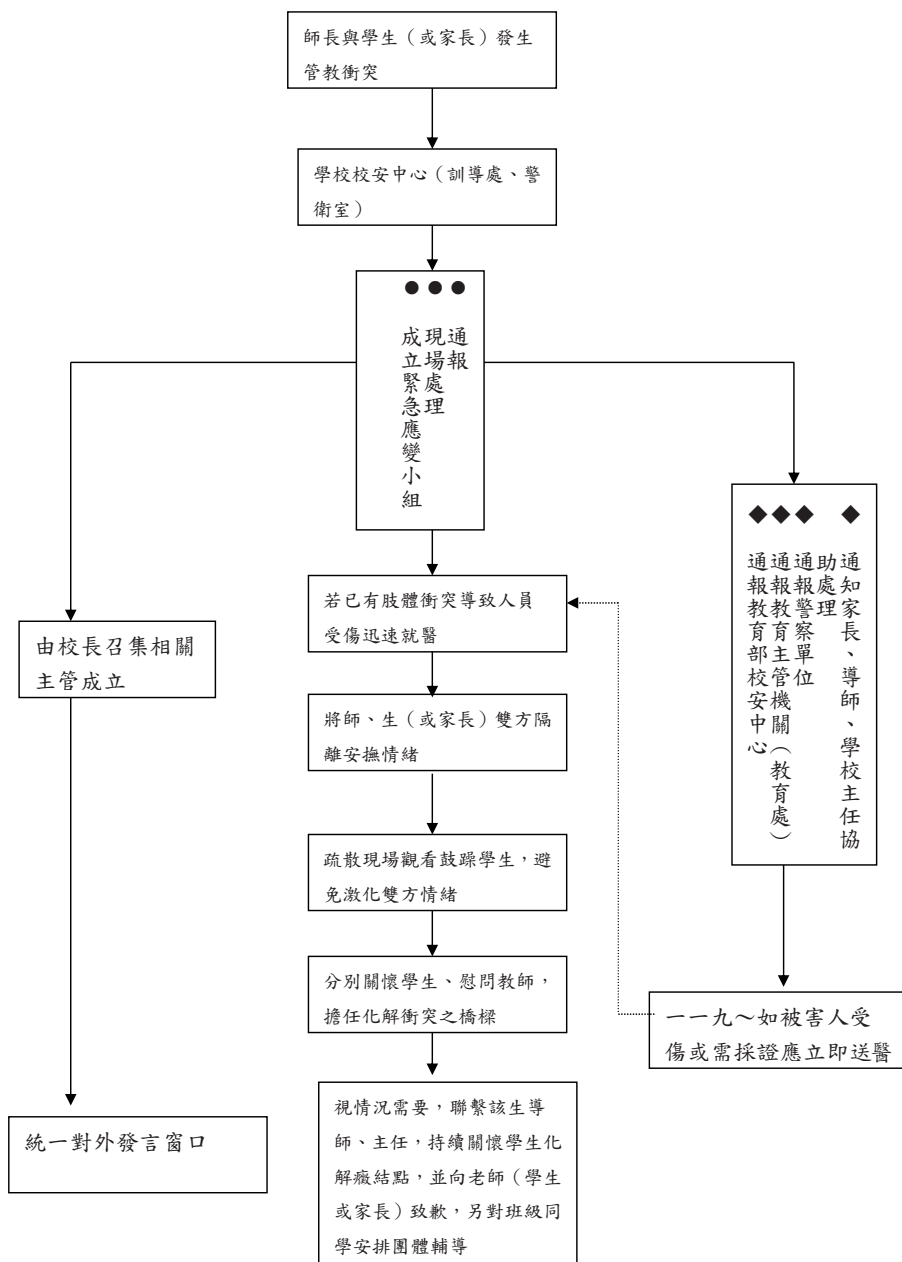


圖2 親師衝突處理流程

資料來源：僑愛國小 <http://www.yes.tyc.edu.tw/mediafile/769007/news/230/2012-3>

5. 多參與新住民文化展演活動或利用網路資訊，以了解新住民文化。
6. 傾聽新住民想法，尊重多元文化差異。
7. 提供新住民有關我國文化和風俗民情資訊，以增進其了解。
8. 充分給予新住民表達自己意見的機會和時間，並給予正向回饋。
9. 考量新住民家長個別特質，選擇合適的溝通場地。
10. 尋求社會資源，協助溝通或輔導新住民，例如；社工師介入協助、外配中心提供翻譯協助。
11. 尋求學校資源，協助溝通或輔導新住民，例如：行政人員。
12. 請新住民友人或親屬協助溝通或輔導。
13. 有限度調整部分溝通內容，以降低溝通衝突程度。
14. 建議教師捨棄自己的想法，盡量順應新住民家長的需求，以退為進建立良好親師關係。
15. 面對衝突的問題，多方陳述自己的理念或做法，以取得認同。

三、後續追蹤階段

為了解衝突解決成效，事後尚須進行後續追蹤。

- (一) 持續對學生及班級進行輔導，並評估輔導成效。
- (二) 藉由案例宣導教師班級經營、親師溝通及正向管教等法令提升教師專業知能。

陸、問題檢討、反思與建議

一、可能形成的新問題

- (一) 聯合其他家長反對導師：家長該班導師是四年級才接這個班級，接了後就亂哄哄，因而懷疑導師的班級經營能力，時時提供意見或在背後散播不實言論，常常有家長告到校長室去指控教師班級經營有問題，此可能造成親師關係不佳，及班上家長共同反彈。
- (二) 家長加深對教師之不信任感：語言問題造成親師溝通障礙，有問題不能隨時溝通，需透過第三者傳話可能造成雙方的誤解。再則個案因個性問題與同學時有衝突，學生雙方相互攻擊，教師體諒另一名學生為過動兒，卻遭該生父母認為因其為外籍學生而可能遭到教師排擠，諸如此類等等，家長可能對教師更不信任。
- (三) 影響孩子學習及人際溝通能力：四年級的學生正值懵懵懂懂的時候，雖其處於道德成規前期（他律期），但是運用班級同儕力量公審學生，恐怕會成孩子：
 1. 因為害怕犯錯，為避免時時犯錯而影響學習。
 2. 因為錯誤行為攤在陽光下，受到同儕排擠。
 3. 因為時常犯錯，導致被貼上標籤，造成反社會行為。
- (四) 個案偏差行為日益嚴重：家長因為老來得子（親子差45歲），寵愛孩子偏袒孩子，且個案母親深怕個案因母親是大陸籍而被其他同學歧視，故以溺愛的方式，保護個案。家庭教育及學校教育差異，造成個案可能選自己有利的邊站，個案偏差行為可能會日益嚴重，引發其他家長反彈。
- (五) 造成轉班效應：母親教導個案偏差行為的思維上，與導師間有

明顯認知差距，並認為導師處理不公表明轉班，易造成其他家長跟進，撼及學校編班制度。

- (六) 交友不慎易入歧途：個案母早逝（幼稚園時喪母）父忙於家計常不在家，繼母是其主要照顧者，缺乏家庭溫暖，只好往外求心裏慰藉、支持。假日常在外遊蕩不回家，尤其常和國中中輟生在一起進出宮廟，不知擇友的重要若長期如此恐會誤入歧途。
- (七) 有中輟之虞：父子關係冷淡，父放任、繼母無法管教，家庭教育功能式微，個案與家庭關係淡薄，若再得不到家庭溫暖，個案恐會再發生逃家、逃學之情況。

二、新問題可能實施的解決策略

- (一) 強化溝通管道：學校行政應協助該班導師班級經營能力及溝通能力，可請經驗豐富的教師提供經驗，形成教學夥伴。導師可運用「家書」告知家長班級經營方向，經常性運用電話或聯絡簿與家長溝通意見，而非學生犯錯時再寫聯絡簿或是打電話給家長。
- (二) 積極接納關懷：導師可多用肢體語言表示對個案的關心，甚至善用同理心同理家長，以建立良善親師關係。邀請家長進到學校協助班級級務，讓家長參與班級生活並觀察個案學校生活，增進親子互動更為了解個案及學校運作，解除家長疑慮。
- (三) 加強教學教法：欲教導孩童價值澄清可由其他方式達到，例如討論之前的案例或新聞事件等，孩子犯錯可以私底下告知，甚至請學生雙方溝通，說說自己的感受，或換個角色扮演，皆可達成效果。
- (四) 落實親職教育：行政介入協助親師溝通，邀請家長參加親職教育，學校進行認輔制度，多人關心個案，注意個案。

- (五) 加強親師溝通：運用多元的管道，進行對等的溝通，先取得家長的認同，讓家長知道教師和家站在同一條線上，希望個案可以更好，拉近親師間的認知差距。
- (六) 強化個案輔導功能：學校進行家庭訪視，希望父親可以多花時間與個案相處，邀請母親擔任學校志工，多接觸學校及他人，學習本國文化及語言，提供家庭教育諮商專線及相關課程。教師多關懷個案取代部分家庭功能，並指派學生邀個案一起合作學習及遊樂，讓個案有歸屬感。
- (七) 尋求社政單位協助：符合高關懷指標者，進行高關懷家庭通報，責請社會處協助相關事宜、有關協助新住民親子適應臺灣生活部分，可請新北市教育局新住民科、家庭教育中心處理。

三、反思與建議

(一) 反思

三個單純的個案無法代表眾多的新住民親職溝通與問題的陳列，但從事件的始末，仍可以歸納其溝通問題涵括語言背景、學生學習成就、生活適應、自我概念與文化認同等方面因素，從本研究的表層問題與深層問題的探究，提出輔導建言，希望對未來新移民親師溝通有所助益。

1. 強化溝通管道及能力

有些新住民家長一方面擔心別人瞧不起，刻意武裝；另一方面又自認能力不足而退居幕後，隱身不言。此二類表現均不利於溝通的條件，有時容易造成孩子在校狀況難以完整表達，故進行輔導時應先打破芥蒂，表現真誠，從有利孩子的教育為出發點，建立雙方信任關係後再進行晤談。家長管教子女的態度一則過度保護，一則過度忽略，一則無所適從，過猶不及均不適宜，宜建議積極性、具體化的管教策略，讓親子間關係有適度調整的彈性，逐漸建立孩子的自信心。

2. 教師的態度與反省

個案小潔與小毅的老師面對新住民子女輔導之能的確有其繼續加強的空間，兩位個案在校的表現已不如預期，甚而有自信心不足的狀況，老師如果能再收斂冷漠以對的態度，多一份關注，重視個案，強化其優勢智能，應可以改善其同儕人際關係，進而更易親師溝通的話題，促成親師合作的契機，轉化溝通話題的貧乏，亦即學校教師對新住民子女的付出程度，對孩子及家長的表現集合作態度具有關鍵性影響。

3. 輔導理論結合溝通理論雙管齊下

針對三位個案學生的輔導，建議以關係取向的人本中心學派之輔導理論，提供以溫暖環境中對個體無條件正向積極接納，則個體便可以完整地自我建構效能，發揮個人最大功效，達到自我實現的境地。因此輔導措施以個案為中心，配合學生的家庭背景，學習起點等，勾勒出以個案為中心的輔導計畫樣貌，各階段且清楚的設定目標前進，結合學校行政、班級導師、個案家庭與同儕團體等相關人員力量，重整自信出發。

(二) 建議

依據前述之研究分析探討與結果，提出下列幾點建議，提供家庭教育與相關單位、學校、教育、家長參考。

1. 對家庭教育與相關單位方面

- (1) 針對外籍媽媽識字教育的需求設計課程，促進溝通順暢。
- (2) 加強一般家庭、學校老師與社會大眾尊重新住民的輔導，避免產生標籤效用。
- (3) 辦理婚前教育，強化父職角色的功能，降低婚後跨文化家庭適應問題。

- (4) 加強培育階段教師情緒管理、溝通與班級經營專業課程，並提供現職教師進修管道，邁向終身學習。
- (5) 重視教育態度之培育與師資篩選機制，應負師資與品管之責。

2. 學校方面

- (1) 建立教學輔導與視導機制，協助教師提升教學與班級經營專業知能。
- (2) 強化解決親師、生生衝突的標準處理機制，提供緊急的行政介入與協助。
- (3) 辦理親職教育，提升父母的正確教養知能及溝通技巧。
- (4) 辦理異國節慶親子活動，藉由全家共同參與、互助競賽、親子玩等活動，建立親師生互動。
- (5) 了解教師專業缺口，規劃心理輔導、正向管教、情緒管理及溝通技巧等專業知能進修或社群成長，以提昇班級經營和輔導知能。
- (6) 主動與社區家長進行雙向溝通，並設立良好溝通系統，並公布周知。
- (7) 推動多元文化教育，建立師生尊重文化的差異。

3. 教師方面

- (1) 善用各種溝通管道，如電訪、聯絡簿、家訪及親師座談會等，建立良性互動關係。
- (2) 主動充實親師互動的專業知能，發展良好的溝通型態。
- (3) 運用外籍媽媽的人力資源，親師協同教學，活化多元文化

的班級教學活動。

- (4) 踴躍參加多元文化專業知能進修，提昇老師對外籍媽媽與子女的認知與理解。

4. 對外籍配偶家庭父母方面

- (1) 身體力行關心子女教育，主動積極參與親師互動活動，建立親師和諧關係。
- (2) 應重新體認教育子女的權利與義務，主動參與班級活動，增加孩子的安全感及學習發展。

柒、結論

本研究三位個案的分析案例，提供給現場教師與新住民親師間溝通時之參考，並輔以輔導相關原則的建議，並依此研究所歸結的論點，期盼蒐集實證資料歸納整理出研究發現，再做成結論，並據以提出具體建議，以供從事學校教育者和後續研究者的參考。

一、根據個案分析結果新住民親師溝通困境現況，以掌握新住民家長「學習背景」所造成的阻礙為要

根據本研究發現：國小教師與新住民親師溝通的整體困境大多數訪談者對與新住民親師溝通的困境看法是偏中低程度困境。尤其在新住民家長的「學習背景」因素所造成的溝通困境所得到的共識最高，顯示國小教師與新住民親師溝通困境主要因素來自於「不同國籍」所造成的學習背景差異，例如：不同的文字、不同的語言和不同的課程學習內容等。

新住民不了解我國國小課程的學習內容或重點，加上語言障礙，新住民不熟悉我國語言，不了解老師的陳述或表達，加上溝通時間不

足工作忙碌，沒有適當溝通時間，所造成的溝通阻礙是可以適時化解並解除溝通的不利因素。

二、根據個案分析的結果，新住民親師間的溝通模式以未發生困境前運用的溝通策略並與家長有正向溝通經驗者為佳

根據個案的分析而得結論，顯示國小教師與新住民親師溝通的因應策略，最常被運用的是在教師未發生困境前即採取某些溝通策略，以建立親師關係的模式為要。例如透過家長日或定期舉行親師座談進行親師溝通。平時主動以聯絡簿、電訪或家訪關心學生的表現。學生有優良表現時即告知家長，建立良好親師關係。透過班級輔導刊物或網頁，提供班級經營和學校活動資訊。

教師要避免專業術語或俚語，以生活化的口語進行溝通。舉辦班級多元文化活動，邀請新住民家長參與，增進對彼此間文化的了解。有限度的調整部份溝通內容來降低衝突的程度等，均能有效提供溝通效能的提升。

三、教師擁有多元文化素養知能者，面對親師溝通有較多策略可運行

根據分析的結果而得知，教師擁有多元文化素養者，在溝通的技巧與內容上可以有更多交集，不僅讓新住民家長提升自我效能的感覺外，有尊重其文化背景的溝通氛圍營造。另一方面在教學的情境營造部分，具有實質尊重與包容教育態度的演示，賦予溝通更正向的循環。

目前臺灣的教師多缺乏多元文化的訓練，使教師無法跨越本身文化的藩籬而去了解不同文化背景學生的特質，或在親師溝通時無法屏除刻板印象，採用對等互動關係，若是嘗試以新住民的語言或文化認同去化解溝通困境。因此建議教師應努力學習不同的文化，透過多閱覽相關資訊、多參與相關研習和活動，充實多元文化知能，以認同

多元文化的價值性，並隨時檢視自己，透過省思歷程和專業知能的協助，在尊重接納中建立與新住民家長良好親師溝通的信賴關係。

參考文獻

- 新北市教育局（2012）。**101學年度新北市各國小新住民學生人數統計表**。
新北市：教育局（2014/04/04）。
- 教育部統計處（2012）。**101學年度外籍配偶子女就讀國中小人數分布概況統計**。臺北市：教育部。取自教育部統計處-重要教育統計資訊
http://140.111.34.54/statistics/content.aspx?site_content_sn=8956
- 王妙如（2005）。**外籍配偶參與國小子女學校教育之研究—以雲林縣為例**（未出版之碩士論文）。明道管理學院教學藝術研究所，彰化縣。
- 江岱蓉（2013）。**臺北市公立幼兒園親師溝通情況與因應溝通障礙方式之研究**（未出版之碩士論文）。國立臺北教育大學教育學院幼兒與家庭教育學系，臺北市。
- 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）。國立臺東師範學院教育研究所，臺東縣。
- 林瑞華（2006）。**新移民女性的親師溝通之研究**（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學性別平等教育研究所在職進修專班，高雄市。
- 吳美瑤（2011）。**特殊教育教師與新住民身心障礙生家長親師溝通之研究**（未出版之碩士論文）。國立臺中教育大學特殊教育學系碩士在職專班，臺中市。
- 吳麗君（2009）。**幼兒園主題課程中親師和家長參與之探究-以某國小附幼一個班級為例**（未出版之碩士論文）。國立臺中教育大學幼兒教育學系碩士班，臺中市。
- 許倪璋（2005）。**國小教師與外籍配偶親師合作之行動研究**（未出版之碩士

- 論文)。南華大學教育社會學研究所，嘉義縣。
- 黃綺君(2006)。**新竹市國民小學新移民子女學習態度與學習成就之研究** (未出版之碩士論文)。國立新竹教育大學教育學系研究所，新竹市。
- 黃淑華(2006)。**國民小學低年級教師親師關係與溝通之研究** (未出版之碩士論文)。臺北市立教育大學課程與教學研究所，臺北市。
- 張錦霞(2008)。**臺北縣國小教師親師溝通的困境及因應策略—以新住民為例** (未出版之碩士論文)。臺北市立教育大學課程與教學研究所，臺北市。
- 張簡惠瑀(2008)。**國民小學教師效能感與親師溝通關係之研究** (未發表的碩士論文)。臺北市立教育大學課程與教學研究所，臺北市。
- 董玉如(2008)。**你了解我幾分—學前教師與新移民女性家長對親師溝通的看法** (未出版之碩士論文)。國立屏東科技大學幼兒保育系研究所，屏東縣。
- 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)。國立臺中教育大學幼兒教育學研究所，臺中市。
- 蔡奇璋(2004)。**外籍配偶參與國小子女學習的障礙及其解決途徑之研究** (未出版之碩士論文)。國立中正大學成人及繼續教育研究所，嘉義縣。
- 蔣金菊(2005)。**新移民女性家長參與及其子女學校生活適應之研究：以屏東縣曙光國小為例** (未出版之碩士論文)。國立屏東師範學院教育行政研究所，屏東縣。
- 曾端真(1996)。如何進行有效的親師溝通。**北縣教育**，11，11-13。
- 夏曉鵬(2000)。資本國際化下的國際婚姻—以臺灣的「外籍新娘」現象為例。**臺灣社會研究季刊**，39，45-92。
- 夏曉鵬(2001)。「外籍新娘」現象的媒體建構。臺北：**臺灣社會研究季**

刊，43。

夏曉鶻（2002）。流離尋岸：資本國際化的「外籍新娘」現象。**臺北：臺灣社會研究**。

陳憶芬（2001）。師資培育中的多元文化教育課程探究。**中等教育**，52(4)，84-97。

黃琪璘、江雪齡（1995）。臺灣準教師的社會多元文化觀之探討。**國教之聲**，28(3)，27-35。

陳烘玉（2005）。外籍配偶子女專題報告。**臺北縣國民教育輔導團網站-課程督學專區**。2007年8月15日取自<http://share.tpc.edu.tw/neo/DocLib17/Forms/AllItems.aspx>。

蔡榮貴、黃月純（2004）。臺灣外籍配偶子女教育問題與因應策略。**臺灣教育**，626，32-37。