

親師溝通的省思—— 以一位國民小學教師之個案研究為例

曾詩涵/台東大學教育研究所研究生

本文透過質性研究中一次個案訪談的方式，從一位任職11年教育現場的國小教師訪談中，藉由這位教師的觀點，歷經多次教育改革之後，看學校教師與學校家長相互溝通的模式當中，透露出哪些訊息，遭遇到哪些難題、困境與衝突呢？由於是一次訪談的方式，蒐集到的資料有限，為本研究的限制，內容架構大部分是研究者自己對這位教師的詮釋，所引發的省思。

壹、緣起

近年來，隨著社會快速變遷，政治民主開放、經濟突飛猛進，教育的發展亦日漸多元自由，尤其是在教育鬆綁與教育開放之後，對於教師教學權和家長選擇權的倡導，更受到重視（羅清水，民88），事實上，最近的一連串教育法令的修改、教育政策的擬訂，教育目標的實踐，都已經朝向教育革新，如九年一貫課程實施的方向發展。家長參與學校教育或班級事務即為其中重要的政策之一。家長是孩子一生中最重要的、有最深遠影響的人，而且家長和學校的合作關係對孩子的學習、生活及人格上的發展，也具有積極而正向的作用（引自林明地，民90）；因此，就孩子的利益考量，學校應該

尊重家長對其子女之教育選擇權，強化家長的參與，以回應時代的需求（四一0 教育改造聯盟，1996）。

然而，「教育會愈來愈像是一種合夥事業，學校只是其中一個夥伴。」彼得·杜拉克（Peter Drucker）在「後資本主義社會」一書中如是說（蘇育琪，民87）。家長是教育孩子事業的重要合夥人，學校行政、教師及家長的力量，勢必成為教育事業的金三角。由以上諷刺的字眼，似乎闡述著家長與學校彼此互相帶著利益的關係維持著。以下將針對訪談內容，依教師與家長之間關係作詮釋，本研究中的親師溝通議題大致分成親師合作、親師衝突以及班親會、家長會的運作三類，詮釋的方向主要分析教師與家長間微觀行為的相處模式，以社會學分析的角度出發，最後提出結語。

貳、教育基本法下親師關係的變動（親師合作）

過去管理一所學校的模式，主要由三種身份的人涉入學校，最明顯的管理人物是校長，控制學校政策；教師控制教學；而家長對學校提供支持（Malen, 1994）。上述這種傳統權力模式，本研究將其稱之為「專家控



制模式」。

台灣地區自一九七〇年以來經濟快速起飛，隨著經濟起飛，社會與政治亦開始產生極劇的轉變。基本上經濟發展會擴大政治的參與。因此，經濟的自由化與政治的民主化，使臺灣社會充滿了活力與生命力。展現日趨民主、自由、開放和多元的面向。然而當經濟發展到一定程度的時候，社會結構的改變就會對教育形成一定的影響。

首先經濟發展以後，社會的上階層與中階層相對擴大，而隨著個人社經地位提高，個人的對於教育事務認知程度，亦相對的提高。所以社會流動機會的存在與頻繁，提高人民接受教育的期望。

其次經濟發展會改變社會結構。都市化的結果會造成家庭結構改變；工業化的結果，造成人際關係的疏離與文化貧乏。因而學校、家庭與社會關係需要重新檢討與建立。教育制度若不能滿足社會群眾對社會變遷的需求，教育改革的呼聲就會日益增加。

另外，經濟發展會改變社會團體成員結構。經濟發展以後，社會中的次級團體大量湧現，由於個人對團體涉入的提高，加入團體性活動的頻率也隨之增加。在教育方面，他們就會經由次級團體的活動，表達自己對教育事務的主張與看法。

因此，有教育基本法的訂定，更加強調家長有權力管理學校事務，因此學校教師反思到這個社會結構的變動：

「現在強調學校要本位呀！不能太自我，要走出學校圍牆呀！要跟社區作結合。學校

要賦予社會教育之意義吧！其實最重要的是學校教育基本法，不知道第幾條，可以回去查看看，家長有權利參與學校事務，因為學校要走向多元化，我個人覺得可能擔心有些學校會閉門造居，可以透過社區的力量，有些資源能幫助學校的發展，而且學校是社區的一部份。(92.6.4)」

「教育，像過去家長都不太關心會學生在學校的事情，通通都交給老師，啊，時代改變，現今台灣經濟社經地位的改善，現在家長會反過來關心孩子的需求，可是我覺得，不過他們會參與是時代潮流、多元化呀！反而會對學校有要求吧！(92.6.4)」

家長與學校的互動模式增加，家長選擇權的開放，以及家長對學校事務參與權的增加，可能會打破傳統親師互動模式與權力關係。因此近幾年，學校經常舉辦一些親師互動的活動，藉由這些活動可以增進學校、教師與家長互動、了解的機會：

「學校在推展親師溝通方面，如班級內的活動，會舉辦親師會，如果說是全校性的活動，學校會配合節慶來辦活動，像聖誕節、母親節、運動會等等，都會配合節慶來發展活動，尤其是運動會的名稱，像以往運動會都是國小運動會，現在學校辦運動會的名稱都會寫成國小運動會暨社區聯合運動會。因為現在學校教育要跟社區互動，因此運動會的性質是會安排教師、學生與家長一起來參與活動，像大隊接力呀！看情況來分，與以往的運動會有很大的不同，家長參與活動是很少的 嗯！現在學校會這樣子。

(92.6.4)」

很明顯了解教師與家長互動機會增加許多，教育基本法更保障家長能參與學校事務權利的合法性；另外，隨著社會變遷，家庭經濟狀況、生活素質的提高，也提升家長對於子女在學校課業各方面的關注與投入，這些都會增進家長對於學校單位與教師有更深入的理解。

參、學校與家長之間的利害關係（親師衝突）

教師與家長都認為，家長對其子女學校教育的成功具有關鍵性的影響，這一點點出學生家庭教育的重要性，然而教師與家長對於如何達成這個目標並沒有共識性。或許是兩方面所要求的過程是不一致的。學校與家長間的緊張關係，猶如專業與顧客的關係，在於爭論誰在政策的決定具有合法的權力，以及學校是否提供合適的教育服務（Malen,1994）。以下是學校教師的一段話，透露出教師的無奈

「大家都上過學，大家都大致知道學校到底是怎樣的組織，可是事實上大家大致會站在自己立場說話，比較沒有辦法想到其他的因素，所以教師智能要提昇，但是家長各方面的智能也要提昇，才有辦法配合的到。就像一位教授和一位沒有讀過書的人，兩位在溝通理論或方法，是講不通的，他有他自己的一套，他認為對的一套。（92.6.4）」

「學校常遇到學生與同儕或朋友之間玩時

發生的意外事件！曾經發生在低年級小朋友在玩時，不知道被哪一個同學絆倒，責任歸屬的問題，家長就怪罪給學校，說抓不到兇手要學校負責。（92.6.4）」

家長認同教師的專業嗎？這是一個問題，大家都上過學，大家就了解學校的狀況嗎？顯然家長不時透露出我明白學校的運作，我可以公正的參與學校事務，由家長的角度是這樣詮釋的；然而學校教師卻不斷透露出家長的智能應該要不斷提昇，顯然認為自己是教育現場的人員，許多狀況是比較清楚的，因此教師認為本身的專業性依然高過於家長。由此可知，學校依然有其正當性（legitimacy）的規範，教導學生。所謂正當性涉及權力行使是否被視為合理和有效（王振寰，1999）而言，因此教師教導學生知識，是合理而正當的，因此家長會很放心把孩子交給學校吸收「合理性」的知識。當小孩在學校發生突發狀況，家長儘管不滿意學校的處理方式，然而盡量制止自己憤怒的態度回應學校人員：

「有些家長雖然很凶，但是基本上在學校中還是不可能太過分，其實到目前本校還是沒有看到很難處理的（92.6.4）」

或許家長處理自己小孩在學校產生的突發狀況，要更加依賴學校人員的專業，然而學校教師希望能擁有更多的教學即決定學校事務的自主權，希望家長只是扮演支持及協助者的角色。現今出現一個矛盾的現象，家長卻希望能對學校發揮更大的影響力，擁有更多的實質權力，能扮演學校事務提議者與



決策者。雖然目前家長對於學校事務的參與有越來越多發聲管道：

「家長對學校有怨言、不滿，有的可能是老師本身的問題，也有可能是家長之間觀念的問題啦，不過鬧大的也有登上報紙！上面會來處理，也就是說有上級長官來學校看看的。現在要投訴都很方便，E-Mail、打電話都可以直接投訴教育局的管道，而且家長會也有這方面的功能（92.6.4）」

但是家長影響有限的證據相當明顯，例如家長很少對於學校關鍵性的經費、人事與方案涉入其中，也許家長有很多機會參與校務，然而實際上仍是以「專家控制」的主要互動模式。

此外，教師與家長的潛在衝突在於他們角色與關心的面向不同。父母對於子女的愛護，使他們傾向於保護並將高度感情投資在孩子身上，家長的看法是將焦點至於自己小孩身上，對他們的孩子有特殊的期待、目標和強烈的感情。教師則賦予理性指引的文化角色與兼具道德倫理感，其責任範圍是整個班級，而教師卻被期待對任何孩子都不會任何偏愛。

此種一般性的期待（universalistic expectations）-團體生活所要求的，與特殊期待（particularistic expectations）-與個別需求有關，兩者之間的衝突，被視為教師與家長間關注點的差異，以及兩方評價上的落差（Blas?,1995），因為不同的要求，所導致的可能是不同資源的分配。

肆、親師互動的模式（班親會、家長會的運作）

教師與家長間的利害關係（爭議的焦點）是彼此間潛在衝突形成的原因，然而所謂的「家長」並不是一個統一的概念，不同家長對學校事務或是教師有著不同熱衷的程度與影響力，包括性別、種族、階級、教育程度、經濟能力...，都會影響家長與教師間互動過程（楊巧玲，2000）。例如說，教育程度較低的家長大多是老師說什麼就配合作什麼，個人意見比較少，而經濟能力較差的家長，對於學校教師的邀約也會產生卻步的情形（黃傳永，1999）。或者因為必須工作賺錢沒有額外的時間參加學校活動。

這些現象透露出家長參與學校事務都有不同的異質團體形成，家長這一團體造成分化，然而家長們彼此可能產生某些合作關係，不過大致上家長與學校這兩大團體的分隔線是很清楚的，即使家長或教師之間內部會分化，不過一遇到小孩的事情上，都會站在同一陣線上，因此由教師訪談中不斷透漏出家長不信任學校的心聲：

「目前還是沒有看到很難處理的，如果真的很難處理的話，基本上可以透過家長會的成員來協調，由家長與家長溝通，因為有些家長認為學校處理的話，會偏向學校立場著想，不會秉公處理，所以家長會有這方面的功能存在。而且畢竟家長會的成員是家長組成的，會從家長的觀點處理，比較公平。因此學校大多會採納家長會的意見作為處理事

情的考量 (92.6.4)」

由此可知，家長意見對教師有著重要的影響與壓力。就小學階段來說，家長就常經由班級的親師會，此管道是家長普遍使用的參與途徑。事實上家長對於學校或班級事務的參與，除了要幫助自己小孩有更好的學習之外，也是家長們累積自身影響力的策略之一。而家長不一定直接向教師提出意見，有些會使用脅迫策略，例如像學校行政人員、校長、家長會等人抱怨，來獲得更特惠的處理方式。

或許，家長與教師彼此之間的立場都注重孩子的學習成長，最終的目標是相同的，兩方面的關懷都出自於善意，如何協調教師與家長之間緊張的關係，將是現今教育最具關注的議題之一。

伍、結語

經由一次訪談的方式，整理出訪談內容的資料，作為研究者本身的詮釋與心得省思。在結語的部分，對親師溝通的衝突，將作以下幾點建議：

教師應加強教學專業以尊重家長的教育選擇權。在教師法頒佈施行以後，教師在行使專業自主權時，其專業自主的措施，一定要建立在教育專業理論上；同時也必須相對去考慮學生與家長的意見，如此才能有效溝通相互間的教育觀念，使教學實務上更能獲得家長的協助，得到教育效能的事半功倍。

學校行政人員與教師應主動接觸學生家

長，以溝通彼此間的教育觀點。在價值多元的現代社會，學校或教師所作為的教育措施，經常是無法滿足多層次家長的需要，因此主動接觸溝通說明，對教育觀念的釐清是絕對有幫助的，並可化阻力為助力，讓學校教育措施更能得到社區資源的協助，而幫助學校達成教育目標。

校長與教師應隨時面對角色的調整，來調整新的角色行為。要適應快速的社會變遷，每位校長與教師必須在適應新時代的工作環境裡，適應新的角色作為。校長遴選制與教師的績效評鑑使校長與教師的角色期待，由過去單純來自學校、教育行政機關與自己，增加來自家長與社會的期待壓力。新時代的國民「教育選擇權」內容已是多元，學校選教師、家長選教師、學生選教師；教師選校長、家長選校長、家長選學校等，此皆考驗校長與教師對新角色的重新調整與定位。

將參與學校教育事務的家長與社區人士，列為協助學校施政的重要對象。學校教育事務為一公共事務，端賴多數人的參與和支持，才能使學校教育措施更臻完善。目前家長的教育專業知能日趨理性成熟，有更多的家長或社區人士加入教育事業，使學校更能獲得人力與物力的支持。且彼此都為學生共構一良好的教育環境之共識下，若大家都能進行專業性的對話，建立良好互動的關係，則學校社區化、社區學校化更能獲致良好的教育成果。

附註

1目前擔任台中市 國小科任老師兼訓導處的行政工作，經歷11年的教學工作，隨教育改革的過程，由他的角度出發了解學校教師與家長之間關係的轉變之情形。

參考資料

羅清水（民88）。學校教育的核心發展---落實學校本位經營。師友，382，18~21。

四一0 教育改造聯盟（1996）。民間教育改造藍圖。台北：四一0 辦公室。

林明地（民90）。家長參與學校活動與校務：台灣省公私立國民中小學校長的看法分析。民國92年4月27日，取自 <http://www.epa.ncnu.edu.tw/epforum/vollno2/10.html>。

蘇育琪（民87）。共築希望大工程。載於「海闊天空II 跨世希望工程師」教育特刊，16~19。台北：天下雜誌。

王振寰（1999）。權力與政治體系。社會學與台灣社會。台北：巨流，p473-474。楊巧玲（2000）。家長參與學校教育的社會學分析：英、美與台灣的教育改革策略之比較。教育學刊，17，199-217。

黃傳永（1999）。校長轉型領導與家長參與學校教育之研究。國立東華大學教育研究所碩士論文。

Male,B. (1994).The micropolitics of education : mapping the multiple dimensionsof power relations in school politics.*In Politics ofeducation association yearbook 1994* (p147-167) .

Blasé,J. (1995) .The everyday political perspectives of teachers towards students and parents.*In J.Blasé & G.Anderson (Ed) , The micropolitics of educational ledership*.London : Cassell.