

哈伯馬斯 (J. Habermas) 「溝通行動理論」

在親師溝通歷程中的啟示

林俊瑩 / 高雄市右昌國小教師

林淑華 / 高雄市鼓山國小教師

壹、前言

台灣地區最近幾年逐漸脫離威權主義的社會型態，在邁向「開放社會」的衝擊下，學校教育正面臨前所未有的大變革，然而這種變遷是必然的趨勢，更是我們必須去勇於面對的。

教育的成功與否已非取決於學校所能全部掌握，學校教育的成功是多方面，包括了家庭和社會資源的充分配合。很多文獻與研究指出「家長參與」對於教育改革是相當重要的因素，家庭的影響力的展現並不亞於學校和老師，影響力包括家長參與有助於獲得社會資源的有力支持、家長充分參與可有效化解來自教改的阻力、有助於建構有效能的學校、家長參與對教育效果的提昇有正向意義（林明地，民88；吳武典、林繼盛，民74；Coleman,1985）。

家長參與學校教育活動雖然有這麼多

的好處，但誠如古諺云「水能載舟，亦能覆舟」，在爭取家長資源的同時，親師溝通的管道上若滯礙不通，無疑地將造成校務推動上更大的阻力。沒有良好的溝通，就失去了良好和諧的親師關係，來自家長的支持自然困頓缺乏，所以與家長關係的經營是不可輕忽的。Habermas現代性哲學論辯在溝通的歷程中提供相當多有用的見地，或能為一些「溝而不通」的親師關係提供一些反省，並為教師在與家長多面向聯繫時，有所助益。

貳、Habermas 「現代性哲學論辯」的論述

Jurgen Habermas係西元一九一二年六月十八日生於德國，是「法蘭克福學派」第二代中最具影響力的代表人物。他一方面繼續批判傳統，而另一方面他也力求超



越古典的批判理論。Habermas更繼承了啓蒙運動的精神，即在預設人是理性的前提下，他更肯定了人是具有溝通能力的個體。人不只是人，更是具有理性的人，這樣的理性的人，不但要對外在世界進行經驗分析與詮釋理解，更應對外在的世界進行反省；不是隨波逐流，而是能夠堅定住主體自我反省能力的人（李英明，民75；Habermas,1992），藉以重建整體性的「生活世界」，確保民主社會的理性成果，繼續推動啓蒙現代性的進步計劃。

Habermas的現代性哲學論辯主要論述是：

一、釐清被扭曲的意識型態

Habermas認為，由於意識型態往往是人們行動的依據與力量，尤其是今日西方高度發達的資本主義的社會，人們太過於被「工具理性」（即強調只要能達到效率與目的，不計任何手段與方法）的意識型態所扭曲與宰制，極可能陷入任意及武斷的漩渦之中。因此必須有一套標準，透過行動溝通的力量來釐清被扭曲的意識型態，希冀以「溝通理性」來打通生活世界被工具理性、科技理性割裂的狀況，尋求一種普遍的共識，使社會能重新協調而消除危機（楊洲松，民87）。

二、「了解」的重要性

Habermas將理解視為人之所以為人的重要特質，他認為了解是人生命存在很重要的環節，但理解是透過溝通的行動來進

行實現的。因此，與其重視理解，倒不如重視溝通行動來的確切，而溝通行動之所以可能，則是要透過語言作為仲介，將說話者隱藏的意義做一個假設性的重建，使其成為明顯可見的制度規則，近而形成一種共識（Habermas,1979；高宣揚，民80）。

三、探討什麼是溝通的能力

Habermas認為人類在進行溝通時，不僅要具備語言能力，更應該具有建立互為主體性溝通關係的能力；亦即說話者不僅要說出合乎語言規則的句子，並能使其發言的內容符合事實，而也能使聽者相信說話者的誠意，才是一個成功的說話者。而真正能建立互為主體性的溝通能力，必須包含下列四個條件（曾慶豹，民87；楊洲松，民87）：

（一）文法語言（language）的溝通能力：

即要能正確的使用文法與文字的規則，這也是最基本的溝通能力。

（二）語用（speech）的溝通能力：

即說出的句子不僅要能合乎語法的規則，更要能使用的恰當，亦即在說話時能說出符合當時的情境的語句。不符合情境的言談，則即不具備語用的溝通能力。

（三）有效的聲稱（validity claims）：

Habermas認為，一個成功的言辭行動，不僅是能說出合乎文法及語用的句子，更重要的是當事者雙方都能進

入彼此認同的人際關係中。而這種被認同的人際關係之所以可能，乃在於建立說話者的言辭行動是否符合以下幾種假設：

1. 可理解性 (comprehensibility)：即要能以對方所能理解的溝通方式來溝通。
2. 真實性 (truth)：即所要發言的命題中所涉及的對象確實存在，或其所陳述的事實狀態確實為真。
3. 真誠性 (truthfulness)：說話者能真誠地表露意向，毫不虛偽，以博得聽者的信任。
4. 適切性 (rightness)：即說話者的發言能夠符合彼此雙方所遵守的法律及規範系統；亦即必須有共識，才能使聽者很容易地接納他的發言。

Habermas認為當人的言詞行動一發動，企圖與別人進行成功的溝通時，必須要設法滿足以上的四種要求。以上的四種條件是是可以存在於每一個人的身上的，而且是可以在實際生活中進行的，達到了這四種要求才是具備了良好的溝通能力(李英明，民75)。

(四) 理想的溝通情境

Habermas認為在進行溝通的行動時，常常會因為雙方的不同背景，而有不同的共識，當不同的共識形成衝突時，往往會導致溝通行動的中斷；因此，若想使溝通行動繼續，必須在預設理性共識是可以達到的前提下，溝通雙方進行「反覆性辯論」，使其在

互相攻錯中消除歧見，重新達成一致性的意見和共識。

這種反覆性的辯論必須置於「理想的溝通情境」中才有可能(李英明，民75；楊深坑，民86)。所謂的理想情境指的是：

1. 雙方要有均等和相同的發言機會。
2. 雙方都能在免除內外限制的情形下，針對辯論的議題，充分而理性的暢所欲言。
3. 雙方在辯論時要有真誠性。
4. 特權與片面的規範都要能去除。

Habermas認為要使得人們能從被扭曲的意識型態的籠罩下跳脫出來，就必須以理想的溝通情境作為標準，對現實的社會進行批判，激起人們的自我反省與理性的判斷，從而訴諸具體的實踐行動。

基本上，Habermas的哲學論辯並不是另一套的意識型態，因為他強調的是人們能夠自主、負責而理性的進行思想行為以及溝通行動，是人們理性的溝通能力的直接體現，而並不是作為某種理論或符號系統，從而對人們的思想行為和溝通行動具有自然因果般的決定作用。

參、Habermas「現代性哲學論辯」在親師溝通歷程上的啟示

溝通行動之所以可能，是透過語言為中介，將說話者隱藏的意義做一個假設性



的重建，進而形成一種共識（Habermas, 1979）。在溝通主題有所交集，才能達成有效溝通的結果。探討教育歷程中，親師溝通的成功最主要目的是取決於教師和家長對溝通的態度，而不完全在於雙方或一方的溝通技巧。因此，在親師溝通上，首先必須重視的是「溝通」的目的一定是為了讓學生本身能夠學得更好、活得更健康，而不是摻雜了一些與教育無關或者純為挑釁的情緒發洩的表現。

傳統的親師關係中，教師常過分突顯專業權威，單向地把家長當作接受服務的被動案主；而現在則建立在一種「夥伴」的新關係上，如何增進親師間的溝通，加強雙方的情誼是現代教師責無旁貸的任務。因此，在親師溝通中，我們可以從幾方面來做，這包含了在認知上、態度和溝通技巧策略上的反省。

一、使用適當的語言措詞

Habermas的主張清楚道出成功的言辭溝通，一定要使聽的人聽得懂，否則就會讓人有種無法參與，被阻於門外，不得其門而入的感受。在現實的分析上，家長的素質不如教師來得整齊，在社會背景、知識水準、教育理念難免和教師們有相當大的出入。因此，在親師溝通的過程中，應避免濫用「術語」，因為在家長沒有具備相同的專業知識背景下，是會造成溝通上的障礙，而應視家長的程度採取更口語化的表達方式，不但可以主動拉近彼此的距

離，更是展現彼此溝通的誠意。

二、營造和諧的人際關係

Habermas認為要使溝通行動繼續進行，必使溝通的雙方進行「反覆性辯論」，消除歧見，以達成共識。成功的溝通除了能說出合乎文法及語用句子，更重要的是當事者雙方都能進入彼此認同的人際關係中，如此才能有所機會達成共識，而當中人際吸引是人與人之間建立感情關係的第一步。所謂「人際吸引」（interpersonal attraction）是指人和人之間彼此注意、欣賞、傾慕等心理上的好感，並進而彼此接近以建立感情關係的歷程。人與人在空間上的彼此接近，卻未必一定彼此吸引，在接近的條件下要想進一步與人建立良好的人際關係，彼此的相互接納，無疑是另一個重要的因素。只有在接近的關係中彼此接納，才会有來往溝通，有溝通才會彼此相知（張春興，民80）。因此，老師對與家長溝通的歷程中，應儘可能地排除「先入為主」的觀念，讓可能在溝通歷程中所可能摻雜的情緒及非理性表達消弭於無形，

三、引發「暢所欲言」的策略

Habermas認為使得人們從被歪曲的意識型態籠罩下解脫出來，就必需在一個可以「暢所欲言」的理想情境下去做自我反省與理想判斷。而這個理想情境是必須要雙方都在真誠、平等、無欲的條件下才能達成，這樣子的目的是在為了使得溝通的

效果更為和諧與有效。爲了達到讓意見真能被抒發出來，一些溝通策略是必須的。例如：釋出正面有價值的信息、引導家長參與、公開鼓勵並認同參與家長的貢獻、傾聽、使用開放性的對話、運用語言魅力、善用有效的方法、運用多元化的溝通管道、使用魅力點子（王連生，民86）。

四、確實有效的處理行動及回饋

Habermas主張的溝通絕非僅是意見的交流，更重要的是問題的解決。換句話來說，當事者雙方所進行的一連串觀念與意識上的激盪和澄清是一種「過程」，訴諸於具體的實踐行動，徹底有效解決學生的問題，提供學生和家長必要的協助才是最終的目的。隨著社會結構的改變，使得教師與家長彼此的聯繫感到困難，所以教師使用的問題索解和回饋模式也必須要調整。在實務上可以利用一些書面通知、電話溝通、親師會、家庭訪問、其他學校活動等，一方面活絡親師彼此的聯繫，同時更可檢視教師所採取的問題解決行動是否奏效。總言之，溝通的目的絕對不只於溝通而已，更是爲了讓學生在實際的學習與生

活中更幸福快樂。

肆、期望—真誠、信任、有效的親師溝通關係

在學校，每次遇到家長到學校來找學校行政人員來表達他對老師的「意見」時，常常是已經演變成不太容易收拾的場面，因爲家長大部分已不願直接去和任課老師面對面談，氣氛往往是不太和諧的。「面對家長」本身就是一種挑戰和責任，然而在親師溝通的歷程中，同時也給可以帶給人一種心靈的滿足與幸福—當教師豐富了孩子的生命和世界，並對其作爲家長的角色扮演中有所助益時，便已發展出溫馨、和諧、信任的親師關係。我們非常清楚的知道，溝通的工作是相當深奧，並沒有一種放諸四海皆準的溝通策略，但可確信的是只要在一種和諧、相互信任、雙向雙贏的親師溝通關係中，才能真正有效促進達成使學生人格發展健全的目的。因此，只要老師抱持教育的理想，認同自己的角色，以真誠的心思設計規劃相信必可獲得家長的支持配合。

參考書目

- 李英明（民75）。哈伯馬斯。台北：東大。
- 吳武典、林繼盛（民74）。加強家庭聯繫兒童學習效果與家庭氣氛的影響。教育心理學報，18，97-116。
- 林明地（民88）。家長參與學校教育的研究與實際：對教育改革的啓示。教育研究資訊，7（2），61-79。

- 高宣揚 (民80)。哈伯馬斯論。台北：遠流。
- 張春興 (民80)。現代心理學。台北：東華。
- 曾慶豹 (民87)。哈伯馬斯。台北：生智。
- 楊深坑 (民86)。溝通理性，生命情懷與教育過程。台北：師大書苑。
- 楊洲松 (民87)。哈伯馬斯 (J.Habermas)「現代性哲學論辯」與李歐塔 (J.-F. Lyotard)「後現代知識論述」的論戰及其教育意義。教育研究集刊，40，73-90。
- 羅曉南 (民82)。哈伯馬斯對歷史唯物論之重建。台北：遠流。
- Coleman, J.S. (1985) .Schools and the communities they serve. *Phi Delta Kappan*, 67 (7) , April, 527-532.
- Habermas, J. (1979) .*Communication and the Evolution of Society*. Boston: Beacon Press.
- Habermas, J. (1992) .Modernity -An Incomplete Project, in Patricia Waugh(ed.). *Postmodernism: a reader*, 160-170. London: Edward Arnold.



教育與發展

