

# 秘密-創造三贏的親師關係

文/王文惠、劉育倫、李庭甄、林宜萱  
圖/李妮

## 問題3.你希望老師如何處理這件事？

- 1.可以先了解孩子對此事的看法及感受。
- 2.能向孩子說明當時處罰的理由。
- 3.能同理孩子的情緒，讓孩子真正覺察自己的問題。
- 4.處罰孩子的方式是有效果的。
- 5.能公平一致的處理事情。

## 問題4.如果老師處理的結果不符你的期待，你會怎麼做？

- 1.讓老師知道身為家長的期待。
- 2.協助老師了解孩子的限制。
- 3.多與孩子進行溝通，努力勸導孩子去上學。
- 4.想辦法潛移默化孩子的觀念，諮詢專家適合的方式。
- 5.持續用自己的觀點教育孩子的行為。

## 老師的心境

除了家長的想法外，老師在事件中也有處理事件的立場需要家長的同理，我們同時採訪了學校老師，詢問老師針對此事件的看法，讓家長能夠了解，老師在學校面對那麼多學生，有其管理學生的目的及班級經營管理的方式，是需要家長的認同與支持的。

### 問題1.如果家長詢問衝突事件的經過，你會有什麼反應？

- 1.可以理解家長會有情緒上的反應。
- 2.坦白事發的經過，因為孩子的陳述可能不是事實。
- 3.先了解家長主述，並用客觀分析的方式進行澄清。
- 4.倘若家長無法接受，並且堅持己見，會邀請班上其他同學共同還原事情真相。

### 問題2.如果有機會與家長溝通，處理這件事的重點會放在哪裡？

- 1.針對當天事件還原真相，並且澄清當下的做法，說明狀況。
- 2.解釋當下是基於安全考量，說明並不是罰站，只是提供冷靜的和思考的時間。
- 3.讓家長了解事件背後的教育意義，是因為行為問題而處罰。

4.先關心孩子最近在家中的生活情況，並說明孩子在學校的優點表現，再與家長一起討論如何解決孩子不想就學的問題。

### 問題3.你希望家長如何處理這件事？

- 1.希望家長明白老師的做法是對事不對人，如果家長能夠理解，希望能協助老師，與孩子進行後續溝通。
- 2.與老師用合作的方式向孩子去說明老師的立場，安撫老師情緒，引導他打鬧可能造成之傷害。
- 3.希望可以進行三方面的溝通，因為一定有誤會，而導致這樣的狀況發生。
- 4.多花時間與孩子相處、陪伴，並邀請家長來當面把問題講清楚。

### 問題4.如果家長無法理解你的班級管理方式，你會怎麼做？

- 1.先與學校主管討論，並且說明事件及現階段狀況，同時告知後續處理的做法。
- 2.在主管同意下，邀請家長前來學校共讀，藉由共讀來了解孩子在學校的狀況，以及老師的教學方式。
- 3.解釋並釋出善意，強調合作關係，詢問家長期待的方式並理解之。
- 4.謝謝並肯定家長願意面對面的溝通，邀請家長來參加學校活動，善用聯絡簿。



## 孩子，你扮演非常重要的角色

- 1.事件發生當下，冷靜處理自己的情緒。
- 2.向老師提出自己的想法，還原事件的經過。
- 3.回到家向家長據實陳述事件，不要因為害怕責罵而逃避面對事實。
- 4.與家長共同討論解決事件的方法，理性處理問題。
- 5.澄清誤會後，請帶著愉悅的心情，在學習路上勇往直前。

## 貼心小提醒

家長在親師溝通遇到困難時該怎麼辦呢？訪談過程中，發現有些家長會直接連結1999、教育局申訴管道，但往往由上級主管機關介入處理，難免會造成彼此心裡的不舒服，亦增加調解的難度，或是為整起事件增添複雜度，更難掌握事情發展方向。因此，不妨運用申訴管道前，可先主動聯繫學務處或輔導室，說明親師溝通不良的狀況，相信學校處室會願意協助家長調解親師問題，為彼此找到教育共識，讓孩子在校園中能夠獲得平等且適性的管教方式。