

(中正國小輔導處提供分享)

文章摘錄自《親子天下雜誌 63 期》作者：張益勤

4 招，與老師好好溝通

只要孩子就在學，親師溝通幾乎是每個家長必須面對的課題，有狀況時該隱忍還是理論？父母必備正確的親師溝通話術，幫助孩子在校順利成長。

「老師功課出太多，我週末要帶小孩出去玩，怎麼寫得完？」「為什麼我的小孩要掃廁所？」「學校蚊子太多，小孩被咬成紅豆冰怎麼辦？」「學校對面的公車站牌廣告有『抓猴』，這要我怎麼跟孩子解釋？」「隔壁班每天早上都在閱讀，為什麼我們班上鬧哄哄，我要轉班！」「學校荷花池的青蛙，每天晚上都叫個不停，我們怎麼睡覺？」


以上的疑難雜症都是家長跟縣市政府的陳情。這些陳情內容表述了許多家長的不安和不滿，但是家長若是對於孩子的學習和學校有疑慮，除了撥打一九九九、投書市長信箱，或是直接找媒體爆料，是不是還有其他方法，其實可能效果更好呢？


身為家長到底該如何跟老師、學校有效溝通？

避免兩種極端處理態度

孩子的親師衝突，常常有兩種極端的家長。一種是態度消極，怕多事，因此要求孩子「吞下去」。

台北市家長協會常務理事常玉慧表示，發生問題，家長最常覺得自己的小孩運氣不好、遇到不好的老師。為了避免孩子在學校被標籤化，家長選擇自求多福，甚至直接轉學.....





但家長的待人處事，經常是孩子的榜樣，如果遇到問題只是消極逃避，孩子學到的是怎樣的身教呢？

另外一種極端則採取完全不一樣的態度。他們非常積極介入，使盡全力解決問題，卻有可能用錯方法。譬如，擅長使用公務單位的陳情管道，或是爆料給媒體。這種家長以為，施壓給學校的長官，問題就會被解決。但是事實上，這些陳情最後仍然會回到學校內部，由學校提供相關資料向陳情人說明。

換言之，這樣的「越級」陳情，處理效率並不如家長直接找老師溝通，或是請學校協助來得有效。

甚至，若事情鬧大，引起媒體注意，孩子反而可能受到更大傷害。


因此，如何到學校親師溝通，清楚的表達訴求、解決問題也就成為一個現代家長的重要課題。


方法一 利用班親會認識其他家長

孩子上學後，除了小孩有「分離焦慮症」，爸爸媽媽也同樣需要時間適應。一方面見證孩子長大了，進入下一個階段，但是另一方面，孩子脫離自己的視線範圍，難免有些不放心。

為了了解孩子在學校的狀況，雲林縣家長協會理事長張漢建議，家長要儘量出席班親會，認識其他家長，建立良好的互動。家長們平時除了交流情感，也可以交換孩子在學校的情形，學習與學校打交道。

團結家長的力量，將有助於事件發生時釐清事情真相。張漢建議家長在事件發生時，可以透過班親會認識的家長，或是班親會主席，旁敲側擊，打聽其他學生在學校的狀況。多方打聽，蒐集證據。





一位新北市校長也說，班親會主席就是每班的家長代表，透過他們反映問題，不但可藉由班級力量向老師形成壓力，還能控制事件的風暴範圍，算是較理性的做法。

方法二 釐清事件的來龍去脈

孩子回家反映問題、抱怨老師，家長通常的第一反應是什麼？是先罵老師？還是罵孩子？新北市漳和國中家長會會長林玉婷有近十年的家長會經驗，面對每位家長的陳情，她做的第一件事情是：「安撫情緒」，「最重要的是，先別在孩子面前罵老師。」孩子也會觀察家長的脾氣，若是家長總是對老師不滿、不安撫情緒後，家長要理性的釐清事件真相，並且向相關人等確認事件的來龍去脈。


常玉慧建議，家長可以多問「為什麼」來引導孩子說出事情的全貌，釐清前因後果。


「孩子最常說自己被同學欺負，又被老師處罰，」常玉慧信手拈來學校經常發生的衝突，「卻沒說是自己擅自拿了別人的鉛筆或橡皮擦。」她提醒，孩子經常只看到事件的「結果」—被老師處罰，卻忘了交代「原因」—擅自拿別人的文具來用。

「家長經常會擔心學校息事寧人，」張漢說出陳情家長的擔憂，「但是除非有確切證據，否則很難要求學校有所作為。」張漢在家長協會處理陳情案有近十年的經驗，他也中立的認為，孩子回家反映的問題，家長要避免一言堂。如果是孩子的錯，孩子也必須道歉，「人都會講對自己有利的話。」

方法三 用「圈叉圈」做友善交流

通訊軟體盛行，親師溝通除了最常見的聯絡簿，包括手機、臉書、LINE等，都可能成為親師溝通的工具。不管是用聯絡簿，或是親自到學校詢問老師，





都要溫和、委婉，但是要清楚表達。

一位新北市國小校長表示，不論家長或是老師，在溝通時都只要記住一個口訣「圈叉圈」，也就是開頭與結尾都不要忘記誇獎對方，而把一些要求、問題或是需要對方配合的地方包在中間。

譬如說，家長若覺得老師功課出太多，與其直接說：「請老師下週末功課出少一點。」不如先委婉的肯定老師對學生的用心，再詢問老師出作業的方式是不是能有些調整，說出自己的難處，最後再留下自己的聯絡方式，長久下來，將有助於親師的信任關係。

張漢也提供私房話術，三個簡單問題，給家長營造好的親師溝通。包括：
「孩子說了什麼？」
「家長了解事情的來龍去脈是如何了嗎？」
「請問老師知道這件事嗎？」
他也提醒，永遠都要從學生的角度出發，站在孩子的立場，和老師一起處理問題，「而不是無理的要求換老師。」


方法四 裝備孩子解決問題的能力

有些問題並不一定需要家長出面，更多時候是訓練孩子解決問題的能力。

知名廣播節目主持人陳鳳馨回憶孩子國中時和同學發生衝突，甚至被威脅放學後找人教訓他。陳鳳馨儘管有些緊張，但她沒有報警、到校教訓同學、請求老師保護等，反而提供孩子方法，請孩子試試看。

「我建議他在放學前先找同學把誤會解釋清楚，我和他爸爸也會在放學時開車到後門，在他看得到的地方等，有任何狀況就立刻報警。」透過家人的支持，她讓孩子感受到愛與力量，也相信自己有能力解決問題。最後兒子果然化解衝突，當天也沒有人來圍毆。

「最大的收穫是他建立解決問題的自信，」陳鳳馨建議，父母愛子心切，但是除了替小孩出氣，或許也能想辦法幫助孩子，建立他解決問題的想法和做



法，同時也給孩子一個安全感的陪伴和支持。

「反映問題，是為了讓老師找到和小孩的相處方式，」常玉慧認為，家長要把自己當做橋梁，協助老師和孩子相處，「重要的是從孩子的角度出發。」家長和老師就像是兩個齒輪，同心協力，讓孩子在學習的路上走得更順暢。

