

國立台東大學教育學系（所）
學校行政碩士在職專班碩士論文

指導教授：梁忠銘 先生

親師溝通因應策略之研究
——國小一年級導師為例

研究生：葉又惠 撰

中華民國九十七年八月

NTTU Library



國立台東大學
學位論文考試委員審定書
系所別：教育學系（所）學校行政碩士在職專班

本班 葉又惠 君

所提之論文 親師溝通因應策略之研究—國小一年級導師為例

業經本委員會通過合於 碩士學位論文 條件
 博士學位論文

論文學位考試委員會：

張志明

(學位考試委員會主席)

溫雅惠

張志明

(指導教授)

論文學位考試日期：97 年 8 月 1 日

國立台東大學

附註：1. 本表一式二份經學位考試委員會簽後，送交系所辦公室及註冊組或進修部存查。

2. 本表為日夜學制通用，請依個人學制分送教務處或進修部辦理。

NTTU Library



博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立臺東大學 教育學 系(所)
暑期學校行政 組 九十七 學年度第 一 學期取得 碩 士學位之論文。
論文名稱：親師溝通因應策略之研究--國小一年級導師為例

本人具有著作財產權之論文全文資料，授權予下列單位：

<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	國家圖書館
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	本人畢業學校圖書館
	<input checked="" type="checkbox"/>	與本人畢業學校圖書館簽訂合作協議之資料庫業者

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或
上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下
載或列印。

同意 不同意 本人畢業學校圖書館基於學術傳播之目的，在上述範圍內得再授
權第三人進行資料重製。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請
文號為：_____，請將全文資料延後半年再公開。

公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行
權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與
不同意之欄位若未勾選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：張忠培 (親筆簽名)

研究生簽名：吳文忠 (親筆正楷)

學 號： 1294025 (務必填寫)

日 期：中華民國 九十七 年 八 月 一 日

NTTU Library



謝 辭

匆匆三年過去，我在台東進修的研究生涯即將結束，回想起這三年進修所付出的心血，非隻言片語所能形容。記得以前翻閱別人論文時，總愛看別人的謝辭，感受別人寫論文的心路歷程，如今自己執筆，卻有一種不知如何下筆的感覺。感謝這一切的發生，感謝這歷程中陪伴我走過的每一個人。

本論文能夠順利完成，首先得感謝指導教授---梁忠銘老師，不厭其煩的指導與鼓勵，是我持續研究的動力，在研究過程中給予支持，能遇到這麼好的老師，真的是我的福氣。其次感謝兩位口委：張志明老師與溫雅惠老師對論文提出寶貴建議，使我受益良多。

感謝學校行政在職專班的同學，認識你們真好，在這裡的日子令人懷念，大家互相勉勵，共同享福患難之情，永生難忘；此外，感謝九十六學年度高雄縣一年級導師協助問卷的填答，三位訪談教師，不吝嗇的把教學經驗與我分享，最後感謝協助分發問卷的莊校長、同事和朋友。

最後感謝家人的陪伴，尤其是老公馬保慶先生給予我最大的支持，讓我即使遇到困難，也有一個安穩的避風港可以依靠，兒子智仲的懂事乖巧，讓我無後顧之憂，全心全力完成進修。

要感謝的人太多，族繁不及備載，若不是你們的鼎力相助，我就無法完成這本論文，在此，僅以此論文獻給我最愛的親人、朋友與師長。

又惠 2008/8/1

NTTU Library



親師溝通因應策略之研究

葉又惠

國立台東大學 教育系(所)

摘要

本研究主要的目的在探討國小一年級導師親師溝通之現況、各種原因以及因應策略，透過問卷調查法，採「分層隨機抽樣方式」，探討婚姻狀況、年齡、教育程度、教育背景、學校規模、學校所在地及服務年資之導師，在溝通原因與因應策略的差異。取得有效樣本共 236 份，經由次數分配表、百分比、平均數、F 檢定及卡方考驗等結果，作描述性統計，再根據研究結果，配合「訪談」所得之資料歸納結論。

高雄縣國小一年級導師親師溝通不良的原因，以「親師彼此管教態度不同」最多，其次依序為「親師彼此教育理念不同」、「家長要求不合理」、「親師互動不良」、「親師責任爭議」、「家長對教師沒有信心」。其因應策略最常採用「合作」，其次依序為「妥協」、「競爭」、「順應」。溝通原因為「親師彼此教育理念不同」的導師，顯著採取「順應」、「合作」的方式；為「家長要求不合理」的導師，顯著採取「順應」。不同教育程度的導師，在「親師彼此管教態度不同」、「親師彼此教育理念不同」、「家長要求不合理」與「親師責任爭議」的溝通原因上，有顯著差異；不同教育背景的導師，在「家長要求不合理」上，有顯著差異；不同學校所在地的導師，在「親師彼此管教態度不同」上，有顯著差異。師範體系畢業者，採用「順應」、「競爭」的策略，明顯高於非師範體系畢業者。教育程度愈高者，採用「順應」、「競爭」的，明顯高於專科程度者。已婚、年齡愈高和服務年資愈多者，明顯較常採用「合作」，但是服務年資超過 20 年以上，就無明顯差異。

關鍵字：親師溝通、因應策略、國民小學

NTTU Library



A Study of Parent-Teacher Communication and Coping Strategies

YEH, YU- HUI

Abstract

The purpose of this study is to investigate the current situation of communication between parents and homeroom teachers of the first graders in elementary schools in Kaohsiung. It further examines the various causes of poor parent-teacher communication and teachers' coping strategies. The data of this study were collected by questionnaires and interviews. The subjects were 236 teachers and chosen by stratified random sampling. It focused on the comparison of teachers with different marital statuses, ages, educational backgrounds, academic degrees, years of working experience, school sizes and locations on their causes of parent-teacher communication and their coping strategies. The data were analyzed by following the procedures of descriptive statistic analysis.

The causes of poor communication between parents and teachers are different attitudes toward disciplining children, different beliefs of education, unreasonable requests from parents, poor parent-teacher interaction, debates of responsibility, and parents having no trust in teachers. The coping strategies used by teachers are cooperation, compromise, competition, and compliance. Cooperation is most frequently used among these strategies. If teachers and parents have different beliefs of education, teachers tend to adopt compliance and cooperation. If the parent's request is unreasonable, teachers will use compliance. There are significant differences among teachers with different academic degrees on the various causes. There is a significant difference among teachers with different educational backgrounds on the cause of different attitudes toward disciplining children. The teachers with a teacher's college's degree or a higher academic degree tend to adopt the strategies of compliance and competition. In addition, the married or elder teachers with more years of working experience adopt cooperation more frequently.

Key Words: parent-teacher communication, coping strategies, elementary school

NTTU Library



目次

中文摘要.....	i
英文摘要.....	i
目次.....	i
表次.....	iii
圖次.....	iv
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 研究問題與假設.....	4
第四節 名詞解釋.....	5
第五節 研究限制.....	6
第二章 文獻探討.....	7
第一節 親師溝通的互動與影響.....	7
第二節 親師溝通的理論.....	16
第三節 親師溝通之相關實證研究.....	30
第三章 研究設計與實施.....	35
第一節 研究架構.....	35
第二節 研究對象與研究方法.....	36
第三節 研究工具.....	41
第四節 實施流程.....	47
第五節 資料處理與統計分析.....	48
第四章 研究結果分析與討論.....	49
第一節 不同背景變項在親師溝通原因之分析與討論.....	49
第二節 不同背景變項在親師溝通因應策略之分析與討論.....	52
第三節 親師溝通原因現況之分析與討論.....	54
第四節 親師溝通因應策略現況之分析與討論.....	56
第五節 一年級導師訪談資料分析.....	62
第五章 結論與建議.....	69
第一節 結論.....	69
第二節 建議.....	73

參考書目	75
中文部份.....	75
西文部份.....	78
附錄	79
附錄一 親師溝通原因、因應策略調查問卷.....	79
附錄二 親師溝通原因、因應策略訪談稿.....	81
附錄三 高雄縣國小一年級導師樣本回收情形.....	82
附錄四 施測學校教職員年齡概況表.....	84
附錄五 信度分析表.....	86
附錄六 訪談資料總結表.....	87
附錄七 研究工具同意書.....	88



表次

表 2-2-1 學者對溝通的定義.....	17
表 2-2-2 學者對溝通原則的說明.....	19
表 2-2-3 衝突解決方式的適用與不適用情境.....	29
表 2-2-4 衝突處理方式的名稱歸納表.....	30
表 2-3-1 親師溝通背景變項之相關研究.....	31
表 2-3-2 親師溝通原因之相關研究.....	32
表 3-2-1 學校所在地、規模大小、人數分配及回收情形摘要表.....	37
表 3-2-2 受訪對象資料分析.....	37
表 3-2-3 一年級導師婚姻比例統計表.....	38
表 3-2-4 一年級導師最高學歷比例統計表.....	38
表 3-2-5 一年級導師年齡比例統計表.....	38
表 3-2-6 一年級導師教育背景比例統計表.....	39
表 3-2-7 一年級導師服務學校規模比例統計表.....	39
表 3-2-8 一年級導師服務學校所在地比例統計表.....	39
表 3-2-9 一年級導師服務年資比例統計表.....	39
表 3-2-10 訪談教師基本資料.....	40
表 3-3-1 親師溝通的原因問卷.....	42
表 3-3-2 親師溝通意見不一致時的因應策略問卷.....	43
表 3-3-3 專家效度名單.....	46
表 4-1-1 不同背景變項一年級導師親師溝通意見不合原因之摘要分析表.....	50
表 4-2-1 不同背景變項一年級導師親師溝通意見不合採用策略之摘要分析表.....	52
表 4-3-1 在您任教一年級時，遇到親師溝通意見不合的經驗之分析摘要表.....	54
表 4-3-2 國小一年級導師親師溝通原因勾選情形.....	55
表 4-4-1 一年級導師面對親師溝通意見不合因應策略現況統計分析表.....	56
表 4-4-2 親師溝通在選擇「順應」因應策略之摘要分析表.....	57
表 4-4-3 親師溝通在選擇「合作」因應策略之摘要分析表.....	58
表 4-4-4 親師溝通在選擇「競爭」因應策略之摘要分析表.....	59
表 4-4-5 親師溝通在選擇「妥協」因應策略之摘要分析表.....	59
表 4-4-6 不同親師溝通原因在選擇親師溝通因應策略上之摘要分析表.....	60

圖次

圖 2-1-1 親師關係的型態.....	13
圖 2-2-1 Hargie 的人際溝通模式	25
圖 2-2-2 Rohwer 的親師溝通理論模式.....	26
圖 2-2-3 曾瑞真等譯的親師溝通模式.....	27
圖 3-1-1 研究架構圖.....	35



第一章 緒論

本章主要在說明研究緣起，並對研究中的關鍵名詞加以界定，最後說明本研究之範圍與限制。本章分為五節，第一節為研究背景與動機，第二節為研究目的，第三節為研究問題與假設，第四節為名詞解釋，第五節為研究限制，茲分別說明如后。

第一節 研究背景與動機

在過去的學習環境中，家長對老師的一言一行，有如聖旨，教學以老師為中心，教師具有較高的權威，學生與家長只能被動接受教師教學的方式。但是隨著時代的變遷，衍生一些情況，使得親師溝通已成為當前教師專業提昇的重要課題，例如以下所述：

1. 生育率降低導致少子化。
2. 家長教育程度的提昇。
3. 新移民配偶所生的小孩。
4. 單親家庭及雙薪家庭，隔代教養的增多。
5. 教育改革的聲浪，九年一貫課程實施的發展方向。
6. 教育基本法的家長參與權與教育選擇權。
7. 國民教育法的家長會代表參與行政。
8. 教師法的教師評審委員會之家長代表一人。
9. 不得體罰的法令。
10. 報章雜誌上時而可見的親師衝突聳動標題。

研究者第一年教書時，也曾經因為家長有與老師相等的學歷，並未完全認同導師的教學，再加上初任教師，人際關係溝通不夠圓融，家長認為老師的經驗不足，而遭遇不少挫折。有同事更因多次體罰學生，而遭家長向校長投訴，例如：請學生寫悔過書，家長認為次數太頻繁，深怕孩子長大會麻痺，到國、高中已不知悔過書的嚴重性了；犯錯時，處罰孩子幫老師去辦公室拿東西，這樣家長也覺得不妥當；處罰孩子抄課文，害全家人陪到晚上 12 點才寫完，生氣的打電話給老師，更認為老師應該 24 小時待命；老師太過於民主，上課太吵，一些學生回家告訴家長無法專心學習；老師的言語被學生扭曲，家長又只聽學生的片面之詞。更有家長表明對研究者的負面評價，認為導師管太多，連穿拖鞋去學校也要管，沒有體諒家長賺錢辛苦，一定要穿包鞋或涼鞋去學校嗎？諸如種種的問題，可以讓研究者知道，溝通看似簡單，但是有效的溝通卻是一項非常困難且複雜的行為。

溝通能力並非與生俱來，這是一種可以學習的技巧，每個人都有具備有效溝通的潛力（廖茂村，2004：40）。要如何知覺該溝通了，也是我們應該提高溝通專業能力的時候，否則就有如「蝴蝶效應」般，不去溝通，不去及早防範，一不小心就會讓事態變得更加嚴重，到時就必須花更多的時間與精力去說服他人，因此溝通真的很重要。

同時也再探索學者鄭淑文(2000)、蔡瓊婷(2002)、鍾育綺(2001)與趙聖秋(1998)的研究後，覺得都無法看出研究者服務的縣市是否也是如此，因為高雄縣位於台灣西南部，東北邊涵蓋中央山脈、玉山山脈及阿里山山脈，北緣嘉南平原，西濱台灣海峽，東南邊以高屏溪和屏東縣為界，地形由東北向西南延伸，東部山地高達 3000 公尺以上，向西漸低為丘陵，至海拔 10 公尺以下則呈現平原地形，由於地形和地質的變化造就了各種優美的地貌景觀，同時又因位屬亞熱帶氣候區，也孕育了複雜的動植物生態系統，不同的自然生態也造就了不同族群文化。本區發展甚早，文化古跡甚多，又位處在高雄都會區邊緣，且臨近高雄港，自古農業即相當發達，到了近代，工商業及交通更是發展迅速，已具備了現代都市的雛形，像這樣富有多樣面貌的自然人文景觀，是個屬於特殊的地帶，使得學校規模及所在位置富有變化，其中不乏都會型的大型學校、鄉鎮地區傳統農業中型學校、山地及沿海地區偏遠、特殊偏遠的小型學校。人口組成有閩南人、客家人、原住民、後來的新住民，是台灣族群的小縮影。離台南市、高雄市都不遠，交通相當便利，人口外流不嚴重，家長以通勤上班者居大部分。更何況參考文獻的研究時間也都隔有一段距離，時代變遷、科技進步與網際網路普遍，家長注重的是否一樣？不得而知。另外有些研究的抽樣對象，涵括專任教師與行政人員，這些老師與家長的接觸頻率與親師溝通的感受可想而知是會小於純帶班級的導師。因此研究者認為無法一窺高雄縣教師一年級導師親師溝通的全貌，更引發研究者對自己服務的縣市有更深一層的關切，感覺自己的需求，值得進一步探討。

最近這幾年，學校指派研究者教低年級，今年是第二輪，在這期間感受到低年級親師溝通的重要性，家長的關心、不放心與參與班級活動，都比別的年級頻繁，研究者認為說話的技巧與態度，更是應該要培養敏銳的觀察力，提高警覺，何時是溝通的時機與必要，因此，唸了研究所，當研究者在諸多教育相關議題中，尋找自己想探索的方向時，選擇了去面對自己較無法得心應手、容易懼怕面對一年級新生-----「親師溝通」作為研究主題。期待經過這樣的研究過程，可以看到自己的成長，並且希望能多了解一年級導師對待親師溝通的想法，以及他們與家長之間如何溝通，藉此明白親師溝通的內容為何，此為本篇研究的動機之一。

親師溝通若能達到和諧，會使孩子在早期經驗的發展上較為順利（曹常仁，1994：8）。這更促使我感受到親師溝通的重要性，我相信親師溝通是一個互動的歷程，不是由單方面所能決定的。徐綺穗（1996：12）在探討親師溝通時提出，溝通過程中溝通者常受本身人格特質的影響，亦會導致溝通行為的差異，所以此現象更激發研究者去探討，個人特質對親師溝通因應策略的影響，此為本篇研究的動機之二。

從幼稚園進入小學，孩童離開如同「第二個母親」角色的幼稚園教師，接受要求嚴格且學習期望較高的小學教師，同時也必須面臨小學的正規科目和學習方式。這些都與幼稚園的自由遊戲、探索與發現學習有很大的區別，難免會感到壓力和負擔，必須給予適當的時間加以適應。那些在幼稚園被認為理所當然的行為，在小學可能不再被重視，也可能必須加以約束，希望孩子學習如何正確地認識自己，如何學習團體生活中的紀律。以往幼兒期的自由、活潑與自動的學習環境都轉換成學科學習，而那些有作業、守秩序的學習環境，將使孩子容易陷入不注意狀態或學習障礙。因此，在學習環境、教師、朋友、行為規範和角色期望等各方面的轉變，使家長和孩童面臨巨大的轉捩點，有著掩不住的欣喜和期盼，卻難免也有些惶恐與不安。同時陳龍安（1994：31）也指出兒童學齡愈低，父母關心態度愈高。每個孩子都是父母的寶，父母真的會擔心孩子的適應問題，甚至懷疑導師的專業能力。由以上種種跡象可知，隨著時代變遷，父母對孩子的關心程度，日漸增加，我們可以明白一年級的親師溝通真的非常重要。

因此，本研究乃以高雄縣國小一年級導師為研究對象，探討一年級導師對親師溝通因素、因應策略與教師溝通技巧的提昇。期以研究結果提供一年級導師做更有效的親師溝通，促進親師間的情誼，架構學校與班級最積極的親師合作關係，讓家長成為學校教育的合夥人，共創優質的學習環境。

第二節 研究目的

依據以上之研究動機，本研究之目的如下：

- 一、探討不同背景變項國民小學一年級導師面對親師溝通不良的各種原因及因應策略。
- 二、探討國民小學一年級導師親師溝通的現況及其因應策略。

第三節 研究問題與假設

一、本研究探討的問題

- (一) 不同背景變項（婚姻狀況、年齡、教育程度、教育背景、學校規模、學校所在地、服務年資）的國小一年級教師對親師溝通不良的各種原因為何？
- (二) 不同背景變項（婚姻狀況、年齡、教育程度、教育背景、學校規模、學校所在地、服務年資）的國小一年級教師對親師溝通不良所採取的因應策略是否有差異？
- (三) 國小一年級導師對親師溝通之現況及其因應策略為何？

二、本研究之假設

假設一：不同背景變項導師在知覺親師溝通不良原因的看法有顯著差異。

- 1-1 不同婚姻狀況的導師在知覺親師溝通不良原因的看法有顯著差異。
- 1-2 不同教育程度的導師在知覺親師溝通不良原因的看法有顯著差異。
- 1-3 不同年齡的導師在知覺親師溝通不良原因的看法有顯著差異。
- 1-4 不同教育背景的導師在知覺親師溝通不良原因的看法有顯著差異。
- 1-5 不同學校規模的導師在知覺親師溝通不良原因的看法有顯著差異。
- 1-6 不同學校所在地的導師在知覺親師溝通不良原因的看法有顯著差異。
- 1-7 不同服務年資的導師在知覺親師溝通不良原因的看法有顯著差異。

假設二：不同背景變項導師在採取親師溝通不良之因應策略上有顯著差異。

- 2-1 不同背景變項導師以順應方式在因應親師溝通不良上有顯著差異。
- 2-2 不同背景變項導師以合作方式在因應親師溝通不良上有顯著差異。
- 2-3 不同背景變項導師以競爭方式在因應親師溝通不良上有顯著差異。
- 2-4 不同背景變項導師以妥協方式在因應親師溝通不良上有顯著差異。

假設三：不同親師溝通原因，其在選擇親師溝通因應策略上有顯著差異。

第四節 名詞解釋

進行資料蒐集與資料分析過程中，為使意義明確、避免混淆，茲將本研究重要相關名詞界定如下：

一、親師溝通

親師指的是國小接任一年級導師和其家長，家長不只包括學生的父母親，凡對學生有實際管教、教養的人都包含在內。

「溝通」的英文是「communication」，而這個字的字源是拉丁字「communis」，原意「彼此分享、建立共同的想法」。互動是溝通的主體，二個人以上在一起就會有互動，人際關係因而產生，人終其一生無法離群索居，因此與他人的互動是必然的，為使彼此互相了解與回應，期待能經由溝通的行為，建立共識，瞭解溝通心理。在互動過程中，溝通無時不存在，這是知識、經驗和情感交流互動的動態歷程，是求取認知共識、心理共鳴的產生，進而促使溝通行為共向形成。溝通不是一種「技巧」，也不是口號，沒有絕對所謂的「好」（洪明財，1997：37）。

親師溝通指的是家長與教師之間的溝通行為歷程，收訊者與發訊者可以是老師，也可以是家長，依溝通的實際情況而定。由任一方透過溝通媒介傳遞訊息，另一方接收訊息並詮釋後，給予回饋與反應。可以說是教師試圖努力結合家長的力量，達成完全掌握學生發展的目的，使學生認同教師，進而認同學校；家長試圖透過溝通，瞭解孩子的表現，希望透過雙方努力，能發展出各方面的高成就，同時更能達到「共識」，共同提出具體問題，提出解決方法。

二、因應策略

本研究之一年級導師親師溝通因應策略，係指導師在學校中與家長的互動，因為親師彼此管教態度不同、親師彼此教育理念不同、親師互動不良、家長要求不合理、親師責任爭議、家長對教師沒有信心等，所發生之爭議情況，導師通常所採取的策略。本研究之導師因應策略，係參考 Thomas、Rahim 和 Robbins（1996）所提出之衝突管理方法，其主要內容為「順應」、「合作」、「競爭」、「妥協」、「逃避」等五種衝突因應策略處理風格轉化而來。研究者所研究的議題為親師溝通，然而溝通不是只有意見的交流，更重要的是問題的解決，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（林俊瑩、林淑華，2000：74）。選擇放棄溝通，親師不再合作，將無法達成教學效果，因此不能用逃避這個方式，而是應修正溝通的態度（曾端真，

1996：13)。所以研究者只提出「順應」、「合作」、「競爭」、「妥協」等四種適用於本研究，以作為親師溝通因應策略。研究工具經由學者鄭淑文的同意，採用其問卷。導師採取的因應策略以在因應策略問卷中的得分高低評定，得分愈高表示導師愈常使用某因應策略。

第五節 研究限制

本研究受限於人力、時間、經費等客觀因素，無法將台灣各地區不同類型學校之一年級導師均全部包含在研究範圍之內，故為求審慎客觀，僅以高雄縣公立國小一年級導師為母群體，私立國小不包括在內，故研究結果之推論範圍僅以類似地區之公立國小一年級為限。

一、就研究變項而言：

本研究在變項的取捨上，以國民小學一年級導師之婚姻狀況、教育程度、年齡、教育背景、學校規模、學校所在地、服務年資等 7 個向度為重點，以探討高雄縣國民小學一年級導師所感受到親師溝通原因及溝通不佳時所採取的因應策略。本研究對象以一年級導師為主，並未涵蓋其他年級導師，研究結果僅能代表高雄縣國民小學一年級導師整體的施測結果，無法顧及樣本的獨特性。研究者在施測過程中將儘量客觀、審慎、中立。然而受試者於受測時可能會有所保留，無法以觀察法進行研究，對於問卷內容題目的解讀、真實情況可能有所差異，因此研究方法輔以訪談法，訪談三位一年級導師，以補問卷調查之不足。

二、就研究內容而言：

影響親師溝通原因及溝通不佳時所採取的因應策略層面相當廣泛，本研究在親師溝通原因方面，僅從親師彼此管教態度不同、親師彼此教育理念不同、親師互動不良、家長要求不合理、親師責任爭議、家長對教師沒有信心等 6 個構面進行探討分析；在因應策略方面僅從順應、合作、競爭、妥協等 4 個構面進行探討，無法兼顧其他可能層面，而其他因素是否會影響本研究之結果，實有待進一步研究。

第二章 文獻探討

本章主要針對國小一年級導師親師溝通有關的理論與實證研究作探討，以做為研究設計與結果討論的依據。共分為三節：第一節親師溝通的互動與影響；第二節親師溝通的理論；第三節親師溝通之相關實證研究。

第一節 親師溝通的互動與影響

本研究首先說明受到教育改革的影响，以及民間團體教改的衝擊，教育單位漸漸注意到家長參與學校事務是重要的課題，而且家長參與子女的學習，可以達到許多意想不到的效果，這些效果的層面是廣泛的，因此親師合作更是目前的最新趨勢。以下分別就親師溝通互動的定義與重要性、親師互動的影響分別說明之。

一、親師溝通互動的定義與重要性

(一) 親師溝通互動的定義

就父母而言，父母有權利決定孩子的教育，了解孩子在校的學習情形及交友狀況。當孩子在學校遇到任何問題時，應給予鼓勵。並能適切提供教師建議，擬定個別教育計劃，使學生能接受最適合自己的教育方式(引自王懿士，2001：9)。有學者亦指出影響孩子未來的學習態度，與老師保持密切聯繫，了解孩子在校的情況是必要的(王泰茂，1999：22；賴秀英，2001：16)。由此可知，促進學生學習成果的重要因素在於父母與學校的密切聯繫，父母藉此聯繫，從導師的說明得知子女在校的學習狀況，而導師也可藉此了解學生在家的學習情形，互相配合之下較容易協助孩子達到最有效的學習效果。

就教師而言，Greenberg (1989)、Williams 和 Chavkin (1988) 分別指出為幫助孩子有效學習，增加學習動機，改善行為態度和建立自信心及減少管教的問題，認為親師之間應站在夥伴的立場，共同努力分享知識訊息(引自張瓊方，1997：78)；而國內的研究亦支持此種看法(林建平，1996：1；張德銳，1996：84)。因此，教師若能得到家長在財力、物力、人力上的全力支持，必能有效的輔助學生學習。

就親師互動而言，父母的參與已成為學校的政策與執行的重點，逐漸形成一個分享所有知識、技巧和親師合作經驗的合作關係(引自張瓊方，1997：78)。Eccles 和 Harold 認為教師對於親師互動的合作態度，以及親師溝通的程度可以決定家長對於親師互動的參與程度(引自李介至，2002：69)。

親師溝通互動是指家長與學校、教師雙方藉由電話、訪問、聯絡簿等多種接觸管道，針對學生相關事務進行廣泛性的協商與了解。而親師互動與家長參與(parent participation 或 parent involvement)，也有著密不可分的關係。如果親師能以合作態度面對，則對當前親師互動上提供一個雙贏的契機（李介至，2002：67）。親師互動的最終目的，就是透過家長與學校教育人員的合作、協商與衝突的歷程，對兒童的教育產生實質的意義，因此研究者認為親師之間若能合作無間，最大受惠者是學生。

（二）親師溝通互動的重要性

親師互動(parent-teacher interaction) 為廣義的概念；又可名為親師溝通(parent-teacher communication)、親師合作(parent-teacher cooperation)，其與家長參與(parent participation 或 parent involvement)也是有著密不可分的關係。

何淑禎（2004：49-50）指出親師溝通的重要性在增進家長教育子女的技巧、觀念與思想；提高學生的學習效果；促進教師學習意願，專業知識成長，投入更多教學研究；營造學校良好關係，有助於班級經營效果。

吳明隆（1999：57-58）提出開放民主的教育改革，就是要結合家庭、學校、社會的力量，家長參與學校事務已成為時代必然趨勢；發揮教育統整功能，雖然學生是學習主體，但是教師、家長卻是導引學生學習的重要他人；有效親師合作可提升教學效果及學生學習效率，達到符合開放教育的理念；家長是教師取之不盡的人力資源庫，家長積極參與，可促進班級經營有效成功，進而促使教學效能提升。

薛瑞君（2000：5）指出親師合作的重要性在於使得教師易於因材施教、增進親師之間的瞭解、提升班級經營效果、使學校及家庭有共負教導之責、借助家長專長協同教學、家長與教師之間教育觀念的傳達。

王泰茂(1999：10)也提出親師溝通互動亦可視為親師合作，父母與教師的溝通互動，為促進教育效能的必備條件，透過父母與教師密切的聯繫，互動、溝通和協調，可以幫助學生成長、發展與進步。

張啓忠（2001：10-11）指出親師合作隨著時代潮流，及各國皆重視社會、家庭對學校教育的支持和投入，期望能給孩子燦爛多姿的學習生活，引領孩子適性發展。學校教育需由社會、家庭、學校共同分擔；學校是社區學習中心，社區是學校的延伸，家長適度參與，發揮自己專長，瞭解孩子需要，共同成長。

以上所述得知，親師溝通互動的意義與重要性可分為：1.以學生為教育主體，增進教育效益，共同擔負教育的責任，引導學生適才適性的發展。2.藉由親師溝通互動中，彼此獲得增長與回饋，是一種雙向的互惠關係。3.可以提高家長、學生對學校評價以及班級經營的效果。4.可以使家庭、學校與社區緊密結合，共享資源，促進社區的繁榮進步。

二、親師溝通互動之影響

親師關係是一個持續循環互動的歷程，良好的互動關係，必須開始於清楚的表達「我看得到你」（I See You）和「你看得到我」（You See Me）的意涵上，此觀點就是希望能夠認知彼此（薛婷芳，2004：22）。在實證研究上，親師雙方能有效的合作，的確能夠促進青少年適應學校的生活與達到良好的學業成就（National household education survey，1998；引自李介至，2002：67），因此面對當前學生問題的防制與提高和諧的親師關係等重要觀點上，親師該如何有效互動，實為刻不容緩的議題。以下就親師溝通互動的模式、障礙因素、影響型態、具體策略分別說明之。

（一）親師溝通互動之模式

根據相關的研究，將親師互動模式區分為三類來探討（李介至，2002：68-71）：

1. 父母中心之模式

主要焦點在於探討父母對子女所提供的協助，促使家長與校方有更多的互動機會。家庭有能力提供子女較多的生活經驗，促使有較佳的學校表現，以致於親師會有較佳的和諧關係，所以說，家庭是影響青少年學校適應的主要因素。

2. 教師/學校中心之模式

主要探討學校環境中，影響親師互動模式之相關因子？教師如何主動與熱忱的計畫懇談會，適當的給予孩子回饋，提供家長參與學校事務的機會，接納家長有益的意見等，對於親師是否互動良好，都具有關鍵作用。

3. 學生中心之模式

主要在討論，學生個人特質、角色與表現，將影響親師互動中之相關因素。年齡大小與父母參與有關係；家長參與學校事務也會因學生在校表現的經驗而有所改變，當學生經歷較多的學業挫折或行為問題時，教師的要求往往會促使家長有較多的學校參與。

理想的親師溝通互動模式是整合家庭、學校、孩子三者，然而現實情況，家庭因素被視為關鍵，但是學校仍可以提供學生一個正面積極的經驗以適應社會，因此親師合作強化學校、家庭、孩子三方面之連帶關係，讓孩子持續積極成長。

（二）親師溝通互動之障礙因素

家長與教師對教育的方向是一致的，都是希望孩子進步，表現良好，但是由於彼此立場、觀點與認知不同，在溝通過程中，或多或少都充滿一些障礙，以下就一些學者所提出的，加以說明歸納親師溝通互動中的障礙因素。

王淑俐(1994：28)認為大部分教師並沒有受過親職教育的專業訓練，素養不足，無法提供家長親職教育的資料，也無法完全解答家長教養子女的問題，取信

於教育程度較高的家長。因此教育程度較高的家長，通常對教師較有疑問，比較不信任。

周煥臣(1992：61-62)提出以下十種因素：首先是價值觀念不同；其次分別是教育觀念有別；管教態度有異；生活背景差別；一個班級家長異質性大，教師一人難以周全；親師對孩子的認知有差距；教師不了解社區及家長；部份教師或家長有不當的優越感；教師工作繁忙，無暇與家長建立關係；以及部份教師不適任，使家長對老師失去信心。

曹常仁（1994：11-12）也提出以下影響親師互動的八項因素：

1. 教師專業的堅持，有時與家長期望孩子的觀念有所衝突。
2. 教師以客觀理性、輔導知能處理學生事務，父母較為私情與經驗法則管教孩子。
3. 教師與家長雙方皆有其人格特質，諸如情緒、性格、家庭經濟背景…等，皆會使得親師之間有不同的知覺。
4. 教師與家長所扮演的角色不同，認知、本質上互有差異。
5. 師生關係與親子關係的發展，皆會影響親師關係的發展。
6. 教師或家長因工作繁忙，彼此無法有密切的聯繫，致使溝通產生障礙。
7. 教師不適任失去家長信心，家長不合作降低教師熱忱。
8. 學校行政支持程度，影響親師關係發展。

Rosenthal 和Young指出學校與家庭似乎被視為兩個各自孤立且分離的世界，一個是正式學習的環境，一個是非正式學習的環境；Burke（1985）也提出在美國社會有些人存在這樣的一種認知—「幼兒五、六歲之前的學齡前教育歸父母，之後的才是學校的責任」。承上述之界限，無形中使學校與家庭的成人—「老師和父母形成一種似乎對立的關係」，彼此不瞭解卻又互有期望與不滿，這可瞭解，家庭教育與學校教育似乎尚未連結(引自劉慈惠，2001：61)。

王懿士（2001：10-12）指出家長在孩子的年齡越大時，參與越少；家庭社經地位高、父母參與態度高；家庭支持佳且壓力小者，家長參與程度高。教師專業訓練夠，面對家長給予適當協助及學校行政單位本身對家長參與學校事務的政策是否積極，都會影響家長參與程度。

謝靜蕙（2001：67）提出教師與家長進行有效溝通，所提供的訊息，最好是與家長的價值、目標有關。也就是說進行溝通時，態度要誠懇、客觀，問題要具體，切中問題核心，提供解決的方法要符合家長需求。

吳明隆（1999：62-70）提出早期學生的不愉快經驗，認為學校無法完整解決學生問題，而不願溝通。有偏差行為時，礙於面子，認為是學校的問題，不願出面溝通。視學校老師為專家，不想介入或干預，因此家長與教師的認知、思想差

異大，不知該如何協助教師解決問題，更沒有多餘時間參與。

藍瑞霓（2005：54-55）提出在角色扮演上，家長與老師有共同目標，希望學生越來越好。但是家長只關注自己孩子的個別學習成就，老師關注的是全班學生的整體學習，角色的差異，引發主觀與偏激。教師認為傳道、授業、解惑是本職，但是家長面對升學壓力視學校為商業機構，導致認知、信任遭受挫折。道聽塗說對教師的教學能力、人品等誤解，致使溝通封閉。

蔡純姿（2000：34）提出部份行政人員不積極，不願主動提倡各類親師活動；部分學校教師不夠「開心」與家長溝通，未能充分利用各種溝通管道；家長角色定位混淆，理想過高，過度干預，且常等到有問題才與老師聯繫，被動式溝通，造成阻力。

洪明財（1997：37）指出親師間彼此不聞不問，形同陌路；教師本身，自我形象的維護，怕被批評、質疑專業自主的教學風格和班級管理，仍自陶於「天、地、君、親、師」的崇高心態，教師不肯放棄傳統權威的地位；家長不希望老師干涉管教方式；害怕面對子女的失敗，自我防衛，否認子女不良行為；教育是老師的事；不知要做什麼，也不知如何參與。

張啓忠（2001：11）指出學校行政、教師的教學無法有效掌握雙向溝通的管道與時機，造成溝通阻塞。因此學校行政密切關心教師與家長的溝通情形，適時給予協助與意見，必定使親師間的溝通更能事半功倍。

吳宗立（2002：53）提出1.親師彼此自我中心，各執一詞。2.互相懷疑，各說各話，指責對方不是。3.語意表達不當，解讀不同，把責任歸給其中一方。4.親師之間興師問罪，模糊問題焦點。5.親師間不同的價值信念。6.先入為主的觀念，有理說不清。7.親師間以忙碌為藉口，互動氣氛無法熱絡。8.一言不合，情緒失控。9.對於探討的事件，道聽塗說，無法排除主觀意識。10.親師間被動應付。

林建平（1996：2）提出1.家醜不可外揚，不希望老師干預管教。2.害怕面對子女失敗，否認子女有不良行為。3.管教子女無方，自認盡力。4.認為教育是學校的事。5.不知如何幫忙及參與。

涂怡如（2000：18-20）提出1.教師以理性的引導角色、專業的教學理論與輔導溝通方式，導引兒童，關注的是全班學生的整體學習；家長對孩子有特殊期望，關注的是自己孩子的個別成就；教師與家長角色本質、心智運作模式、教育理念的不同，溝通過程易產生隔閡。2.親師彼此有自我防衛的恐懼；面對高教育的家長，教師專業權威怕被威脅。3.社經背景、教育水準、家庭環境、教育理念、管教方式、生活型態、價值體系也有明顯的認知差距；在認知差距下，家長對溝通中訊息的理解、詮釋有差距；語言型態反應個人的不同。

周崇儒（1999：4-5）提出1.家長重視孩子個別的特殊表現，教師以普遍眼光看待孩子，教師與家長角色有差異。2.為保護自我形象，教師與家長會有自我防衛的恐懼，教師怕能力不被肯定，家長也怕批評孩子如同批評本人；家長受過高等教育，教師有專業權威被威脅的恐懼；教育需要時間，若而努力過程無法得到家長回饋，教師會感到挫折。3.教師與親師間不同的背景、信念、經驗及態度，對語言與非語言詮釋可能不同，溝通易產生誤解。4.家長擔心自己提出的問題，會使教師對孩子產生差別待遇。5.溝通技巧不足。6.親師彼此忙碌沒時間、個性內向、溝通前缺乏準備與計畫、家長忽略孩子學習與行為表現。

徐綺穗（1996：215-225）提出1.孩子的不完美代表父母的失敗，有受批評的恐懼；擔心孩子在學校不能得到好的照顧。2.老師認為學生問題日趨複雜，怕找不到家長或家長不友善，無法針對學生問題交換意見。3.家長與教師可能來自兩個截然不同的生活環境，易導致主觀或無法體會對方感受4.角色的知覺，是情感因素中的認知部份，對社會行為的認識，會有不同。5.人天生個性內向或活潑，導致行為方式的差異。6.反應與回饋的能力，是否得當。7.溝通活動的方式、時間與地點是否適宜。

在親師溝通的過程中，如果有一環節出問題，都有可能造成親師溝通的障礙。綜上所述，造成親師溝通的障礙原因包括：

1. 角色差異：教師關注的是全班學生的整體學習，家長關注的是自己孩子的個別成就。由於教師與家長的角色本質、心智運作模式、教育理念的不同，而產生隔閡。
2. 自我防衛：家長教育漸高，教師怕被批評，且不易擺脫傳統的權威地位；家長亦怕孩子被批評或否定自己的教養方式。
3. 溝通過程的障礙：教師與家長不同的成長背景、認知、情緒表現、語言型態，導致對訊息的詮釋、理解有差距，降低溝通品質，以致於不知如何幫忙、如何參與。更怕有意見提出時，會留下負面印象。
4. 其他因素：
 - (1) 學校行政的支持程度，會影響親師互動參與的意願。
 - (2) 親師間工作繁忙負荷重導致時間無法配合或時間不足，況且一個班級家長異質性大，教師一人難以周全。溝通需要時間，在時間的限制下，未達成預期目標，造成雙方失望，影響信任。
 - (3) 內向教師或家長的個人特質，在人際互動的情境裡，不容易建立互動關係。
 - (4) 家長認為教育子女無方，自認盡力或認為教育是學校的事；老師卻認為不關心孩子，退卸責任。
 - (5) 師生關係與親子關係的發展，皆會影響親師關係的發展。
 - (6) 教師專業訓練不足或素養問題，包含教師親職教育專業知識，亦會影響

親師互動品質。

(7) 教師不適任失去家長信心，家長不合作降低教師熱忱。

大部分家長希望他們的孩子能夠做得更好、學習的更好，他們也想要幫忙，但通常都不知道該怎麼幫。他們渴望在孩子們的準備中扮演有用的角色，但是同時他們也並不希望因為他們的參與和學校的學習方法產生衝突，在這種兩難之下，如果有相關親職教育來指引，讓所有參與其中的大人都能夠互相重視彼此的意見，那麼孩子的教育應該會更佳。

(三) 親師溝通互動之影響型態

親師互動有正面關係，也有負面關係，正面的親師互動有助於親師成為教育合夥人，而產生負面的親師互動時，也應積極的主動溝通，以化解親師互動的危機（賴秀英，2001：20）。林建平(1996：2)指出親師關係有三種影響型態：合作無間，水乳交融；不聞不問，形同陌路；相互指責，水火不容。

林珍宇（2002：112）發現四種不同的親師溝通互動型態：「良性互動，盡力配合」、「相互尊重，保有自我」、「打破隔閡，漸入佳境」、「缺乏溝通，疑惑漸生」。親師間的溝通互動有助於孩子在校的生活適應、協助孩子的課業學習與行為常規的養成，而孩子的表現也間接影響著親師間的溝通互動，因此親師生之間的互動乃是交互影響。

家長和教師共同負擔著學生的學習，良好的親師關係是經常性的、開放的溝通和彼此分擔溝通的責任。在教學情境中強調家長對教育的參與權，家長必須與教師共同負擔教育的責任，一起來關心學校教育，一起來引導孩子適性發展。在共同參與的合作過程中，蔡純姿（2000：34）認為親師共負教育責任，教師本著教育的專業與家長溝通合作，必能獲取家長的認同；而家長方面則有參與教育的權利，在親師合作互動的過程中，秉持以兒童為中心的理念，鼓勵孩童自動自發，主動學習。

在親師關係上，Whitehead指出：親師關係有兩個層面、四個型態，這兩個層面分別是，如圖2-1-1所示：

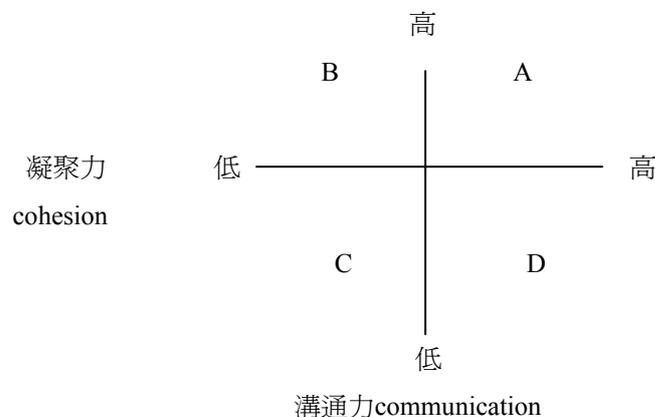


圖2-1-1親師關係的型態（資料來源：曹常仁，1994：10）

1. 凝聚力 (cohesion)：乃指家庭成員彼此間的情感結合，包括界線、時間、人際關係或友誼、參與做決定。
2. 溝通力 (communication)：指具有開放性、清晰、關注健康的溝通，包含社會性、資訊性與做決定性溝通等三項。

而四個類型分別是：A、高溝通高凝聚：家長和教師時常談話，並提供教養活動給家庭，教師好像是家庭的成員，孩子也好像被知覺為家庭中的一個成員。B、低凝聚高溝通：親師之間維持時常談話（廣泛範圍），但教師不深入家庭系統，嚴禁參與家庭活動，不再像朋友般的情誼。C、低凝聚低溝通：親師各自獨立，很少溝通，教師不參與家庭活動，家長也很少參與學校活動。D、高凝聚低溝通：親師各視為家庭成員，但溝通的不好也不清楚(引自曹常仁，1994：9-10)。

國外學者Swap將親師互動的型態歸納為以下四種型態：保護型態(the protective model)、學校主導型態(school-to-home transmission model)、多元課程型態(the curriculum enrichment model)、夥伴合作型態(the partnership model)（引自劉慈惠，2001：64-70）：

1. 保護類型

保護學校免於家長的介入和干預，經由分隔與釐清老師和家長功能的方式，來降低學校與家長之間的衝突。

2. 學校主導型態

學校會徵求家長的支援，來幫助其達成所設定的教育目標，且家長是被定位在配合、協助與支持學校目標的角色上，而親師之間雙向的溝通並非學校期望的，學校所期望的是家長能認同並支持學校教育及教學目標。

3. 多元課程型態

學校與家長之間的關係應依循相互尊重的原則，老師與家長一起合作來使學校的課程更為豐富，在這個合作的過程中，老師和家長都有其各自可貢獻的才能。因此在課程的設計中，學校希望囊括家長的專長，藉由家長與學校之間的互動來改善及達成學校教育的目標。不過這個型態和其他型態不同者在於其重點擺在課程與教學上面，有時只有在某些學校，某些班級或者某一學科中才運用這個型態的信念。

4. 夥伴合作型態

強調老師和家長之間是一種對等、同盟的關係，老師和家長同時擔負傳遞價值與教育的責任，為了希望學校與所有的學生都有更好的未來，親師雙方一起努力解決問題並達成學校教育的使命。

國外學者Power 和Bartholomew 歸納的親師互動型態有以下四種：逃避型（avoidant）、競爭型（competitive）、整合型（merged）、單向型（one-way）以及合作型（collaborative）（引自劉慈惠，2001：62-64）：

1. 逃避型

學校與家庭的界限僵化而嚴格，家長和老師對彼此關係可能各自調適的很好，彼此相安無事，互不侵犯。

2. 競爭型

學校與家庭的界限很緊張，家長和老師都想去擴張自己對對方權利控制的影響力。

3. 整合型

學校與家庭之間沒有明確的界限，學校系統中的目標似乎都整合在一起，但是家長和老師的努力卻往往造成孩子的孤立與限制，形成表面層次的合作。

4. 單向型

親師其中一方努力嘗試溝通，另一方則一味逃避，形成主動的一方感到無比的挫折與孤單，以致於最後也選擇放棄努力。

5. 合作型

學校與家庭的界限很明確，對於各自權利範圍相互尊重，親師雙方一起面對問題，尋求如何共同承擔與解決的對策。

根據以上所述，親師互動的影響型態，研究者整理歸納為四種：

1. 保護型態

保護型態係指保護學校免於家長的介入和干預，經由分隔與釐清老師和家長功能的方式，來降低學校與家長之間的衝突。

2. 單向型態

單向型態係指學校會徵求家長的支援，來協助學校達成所預定的教育目標，或者家長請學校來幫助或支持他們對教育的看法，基本上親師之間只有單向的表達意圖，尚談不上是溝通合作。

3. 合作型態

合作型態係指強調老師和家長之間是一種對等、同盟的關係，老師和家長同時擔負傳遞價值與教育的責任，合作無間，水乳交融，爲了希望學校與學生都有更好的未來，親師一起努力達成學校教育的目標。

4. 對立型態

對立型態係指家長和教師在合作互動過程中，彼此有意見或做法上的不一致，從潛在意識的對立到行爲上的反應，產生不同程度的意見相左。

在時代不斷的變遷中，過去親師互動型態為保護型態及單向型態的關係，或許可以符合過去的需求，但是現在可能無法滿足現代與未來親師雙方的需求與期望；對立型態，更是需要親師共同努力去化解的危機。親師溝通互動建立在合作的關係，是現代教育趨勢，也是教師專業成長的重要一環。目前家長參與校務權利的覺醒，其影響力是有增無減，教師如何因應家長參與過程可能產生的誤解、不合、甚至於衝突，使家長成為增進學校效能的助力而不是阻力，進而形成良好的合作關係，使學校、家長、學生三方面都能獲得益處，是教師當前更應深思的課題。

第二節 親師溝通的理論

在日常生活中，因為人與人之間互動頻繁，因此溝通隨處可見，衝突也時有所聞。在學校生活中不難發現，有的人朋友很多，與人和睦相處，有的人卻是孤苦無依，甚至常常與人明爭暗鬥。也許這些人在各方面學識、地位都相差無幾，但是為什麼人際關係卻有如此大的差異？說到底就是溝通技巧。善用良好的溝通技巧，便能建立良好的人際關係，如果不善於溝通，即使想好好與人相處，但因溝通原則沒有掌握，往往也會事與願違。本節首先說明溝通的定義、溝通技巧的意義與基本原則等有關資料，再依序說明如何知覺及溝通能力、親師溝通之具體方式、親師溝通與衝突的理論。

一、溝通的涵義

溝通即意念之轉換與了解。沒有溝通，即無組織。溝通乃個人與個人之間傳遞有意義符號的歷程。故溝通就是藉分享訊息觀念或態度，使送訊者與收訊者之間產生某種程度的相互了解過程。研究指出：不良的溝通可能是導致人際間衝突的最大根源。亦即抑止團體表現良好績效的最大因素，不外是缺乏有效的溝通。所以，良好的溝通對任何團體或組織效能而言，是非常重要的。

「溝通」是傳遞訊息、交換意見，建立共同性的一種過程。學者對「溝通」的定義很多，表 2-2-1 整理出各學者對「溝通」的詮釋，俾使我們對「溝通」的概念有所瞭解。

表 2-2-1 學者對溝通的定義

作者	定義	出處
謝安田 (1982)	溝通，就出發點而言，是在促使意見能協調一致，進而使整體組織目標能協調一致；就程序而言，溝通為發訊人將意見（觀念、態度、訊息等）傳達至收訊人的一種程序。	引自嚴竹華
Lasswell (1984)	溝通是「由某人，藉著某種管道，向他人說某些話，並產生了某種效果（Who says what in which channel to whom on what effect）」。	引自嚴竹華
謝文全 (1988)	溝通係個人或團體相互間交換訊息的歷程，以建立共識、協調行動、集思廣益或滿足需求，進而達成預期目標，因此溝通包括三項要點：（1）溝通是交換訊息的歷程；（2）溝通之雙方為個人或團體；（3）溝通有其目標。	引自嚴竹華
舒緒緯 (1990)	溝通係指送訊者將語言、符號等訊息，經由適當的表達方式，使收訊者表現出預期反應的一種歷程。	引自嚴竹華
徐木蘭 (1994)	溝通除了思想與觀念交換的過程外，它的最高目的是藉回饋的手段，達到彼此瞭解的境界。	引自嚴竹華
蔡培村 (1999)	溝通是人類持有的互動過程，生活上的調節離不開文化影響。	頁 2
鄭佩芬 (2000)	溝通在於互動雙方，彼此互相了解，相互回應，並期待能經由溝通行為與歷程，建立接納與共識。	頁 5
王舜清 (2001)	溝通是在學習瞭解人性，懂得別人的心理，培養敏銳觀察力。	頁 231
張忠謀 (2006)	溝通是一種「乘數」的效果，你的學問及本領要發揮到最終的效率，就要靠溝通。	http://www.dpes.tc.edu.tw/lib/candle/di_56.htm
蓋登氏管理顧問公司 (2006)	一個人將事實、意見、意圖傳達給他人就稱為溝通（communication），不管是陳述事實、表達意見、明示意圖等都是在影響對方的思考，因此溝通的原點是思考的互動，是意見的交流。聽、說、寫、看是溝通最常使用的手段。	http://www.guidance210.com.tw/G12/g12_0216.htm

資料來源：研究者依據嚴竹華（1999）等資料，自行整理而成。

從上述學者之見解，可知溝通係指發訊者經由言語或非言語的訊息，以適當的方式表達意義，使收訊者表現預期反應的一種歷程。此定義裡包含的特點有：溝通是一種過程、溝通為人類所持有、溝通是一種創造性的努力。

二、溝通技巧的意義與基本原則

就溝通技巧的意義而言，聆聽別人的意見比自己表達還要重要。根據兩位溝通學家 Bidstrap 和 Babillo 的調查，一位優秀溝通者花在聆聽上的時間，超過全部工作時間的一半。因為聆聽不只表示尊重對方，獲取對方要表達的訊息，更是作適當回饋的重要步驟。遺憾的是，許多教師對表達與溝通未作明確區隔，常在自

我表達後，以為溝通已完成；其實那只是告知家長，而非溝通，因為缺乏聆聽與回饋。溝通時，家長聆聽我們的表達，只表示「聽到了」、「知道了」，仍然缺乏溝通最主要的步驟：回饋。回饋的意義，是在家長聽取教師意見後，提供對溝通的主題作回應，可能是「否」或「是」，也可能有第三種回應。一個具有良好溝通技巧的人，表達時不僅專注對方，看對方是否聽清楚自己所要表達的內容；更會在表達完成後，誠懇地聽取對方的意見，進一步作回饋，完成溝通的完整程序。所以，表達技巧僅是溝通技巧的第一步；如果不能完整地透過聆聽及回饋的程序，所造成的溝通不良，過錯不在別人，而在自己。

溝通方法因人而異，什麼樣的家長該用什麼溝通方式，全靠自己拿捏（王柏壽，1996：18）。所以綜合前人研究發現：

(一) 觀察的技巧

身體語言是由行為與姿態表情獲得的訊息，通常會比語言更豐富。經由「注意眼神」、「掌握姿勢」、「反覆次數」與「音調變化」等方面的觀察，更能瞭解對方想要表達的意思，也可將自己想要的話，明白的透露給對方。

(二) 傾聽的技巧

如何強化溝通互動？沒有傾聽就無法回應；聽錯了，回應就會更不好；若在情緒變化下，進行溝通，更會產生不同的解讀。因此保持開放的心靈，讓大家都願意發言，才能找出解決的方法。

(三) 澄清的技巧

當表達的意思有所出入時，必需借助「澄清」的技巧。透過發問，將事情說清楚，才能讓疑問找到解決的方向。而導師透過適當的澄清技巧，讓家長充分理解問題，訴之利害，說明對孩子的影響，進而提出改善的方法，明確地界定出雙方期望的範圍，因此話要說明白，才不會造成摩擦。

(四) 共鳴的技巧

溝通絕對不是只爲了要說服對方，強行要對方接受自己的想法，是爲了增進親師間的瞭解。如何「動之以情」、「曉之以理」、「言而有信」與「因勢利導、轉化衝突」等四種可創造雙方共鳴的溝通技巧，進而建立雙方的信任，讓雙方得以建立更密切的合作關係，才是親師共同努力的方向。

就溝通的基本原則來看，研究者整理歸納出，如表2-2-2：

表2-2-2 學者對溝通原則的說明

作者	溝通原則	出處
鄭慧玲譯 (1990)	1.行動往往「說」得比言語更大聲，非言語的溝通比言語的溝通更有力。2.重要的，就強調；不重要的，就忽略。3.盡可能表達好而明確的溝通。4.溝通時要清楚、具體。5.言辭要切實際、要合理。6.以言語表達來驗證你的每一個假設。7.承認每一件事都可以有多方面的看法。8.不要讓好言的討論變成惡言的爭吵。9.坦承面對自己的感受；只要是有意義的問題就提出來，不要怕煩擾了對方。10.不要用不當的溝通技巧。11.溝通造成的效果更為重要。12.接受一切感覺，並試著去瞭解。13.要委婉、體貼而有禮地尊重對方和他的感受。14.不要說教或訓話。15.不要找藉口。16.不要嘮叨、發牢騷。19.得幽默時且幽默，但不是以取笑他人為樂。20.學會傾聽。19.不要陷入惡劣的吵架。	頁 14-169
謝進 (1996)	1.平等原則：平等對待是建立良好的人際關係之前提與基礎，便也能得到對方平等的對待。 2.信用原則：溝通中，誠實守信是關鍵，亦是做人的基礎。守信的人，就會做到前後一致、言行一致、表裡如一，才能進行正常交往；反之言性不一的人，就不能進行正常交往。 3.互利原則：溝通中要考慮雙方的共同價值和共同利益。	頁3-8
吳明隆 (1999)	1.均等原則：對家長溝通機會與時間相當，不應集中於少部份家長。2.民主原則：雙向溝通，容忍家長與教師相左的觀點，營造和諧氣氛，達成共識。3.正向原則：教師所表達學生行為及表現，應以正向積極的方式敘述。4.互補原則：當學生有不當行為時，也要將孩子優異好的一面呈現出來。5.多元原則：親師合作的方式有其限制和缺失，教師對方法使用應有偏好，但不應有偏見，要因時、因地、因人、因境等而異，多元方法使用。	頁70-72
涂怡如 (2000)	1.主動積極的態度：於開學前一個月主動聯繫相關事宜。2.運用同理心策略：瞭解對方心境的溝通技巧。3.真誠尊重：真心關心尊重對方。4.理性溝通切合主題：尊重彼此意念，合理互動。5.因勢利誘與權變原則：降抵彼此心理的抗拒，因時、因地、因人制宜。6.明確合理原則：針對主題提出具體方針。7.有效雙贏策略：運用雙贏策略讓家長自主思考。	頁16-18
鄭佩芬 (2000)	1.溝通是有目的：每一個溝通都有目標導向，端看是能意識到。 2.溝通訊息是有差異的：常會因為辭不達意、用詞不當，使人誤解或無法真正了解傳訊者的本意。 3.溝通是連續不斷：我們隨時都處時一個溝通的情境裡。	頁20-22
何坤龍 鄭芬姬 (2005)	1.溝通內容與實際行動的可行性與可信度：可信度的判準，主要展現在溝通內容，是否有實際的行動與可行性，兩者相合，可信度提高；反之，則降低。 2.發揮同理心：以同理心考量對方立場，若只顧表達自己的想法，忽略對方的需求，溝通便會失敗。 3.態度誠懇爭取信任感：誠實且態度誠懇有助於建立信任感，使溝通更有效。 4.溝通整合：溝通必須經過整合，包含所有不同溝通管道的整合。	頁 349-350

資料來源：研究者自行整理

「溝通」，也許可以說是心理學領域中最重要的研究課題之一。溝通使我們的心智得以成長；透過溝通，我們認識外界、了解別人。也由於不良的溝通，造成

人與人之間的誤會與問題產生；良好的溝通，也使這些問題得以防止，順利解決。因此掌握良好的溝通原則，才能使人際間的相處，更加融洽。

三、如何知覺與溝通能力

(一) 知覺的意義

溝通是一種互動的歷程，在此過程中，有一方若想要抵制另一方，達成想要的目的，使對方感覺不舒服，就會有溝通的摩擦。溝通亦是一種主觀的知覺，當主觀知覺不協調，會產生一種內在的負面知覺，就是溝通不良。因此知覺（鄭佩芬，2000：31）說明心智從收集的訊息中選擇、組織，再對訊息加以解釋，訊息才會產生意義。簡單的說，就是把所感覺到的資訊，加以整理後，賦予意義。在因應親師溝通過程中，除了能給親師之間互相認識與了解的機會，共同討論有關學生的事務，更重要的是當孩子看到導師與家人如同一家人般的共同努力，孩子也會感受到親師對自己的關心，理解到學校與學習的重要。

(二) 溝通能力的缺點

王素真（1998：12-19）指出溝通能力的共同缺點有以下：

1. 「負面」理念阻擋溝通

思考有正負面，正面是要多看別人的優點，不計較個人的得失，體諒別人有意或無意的冒犯，但是人性的弱點，很難克服負面的念頭，就會覺得別人是存心跟自己過不去，不肯接納別人的批評，就如同老師認為自己有崇高的地位，不肯接受家長的批評。

2. 關懷的主動性及熱忱度不足

導師課務過於繁忙，而家長也忙於經濟，無暇顧及小孩的課業，認為教育是學校的事，導致親師彼此的關懷與熱忱降低。對於真正需要關懷的人，常視若無睹，等有事發生時，才溝通，實在有點遲。

3. 自我肯定與自我欣賞不足

對自己不滿意，潛意識裡也一直挑剔別人。不能自我肯定及自我欣賞，就不能展現自己的能力。

4. 遲遲未能突破與某些人相處的隔閡與困境

覺得對方不順眼、不投緣，卻又藏不住表情。該如何壓抑討厭別人的表情，是必須學習的。若一直無法自我排解，人際相處就更難和諧。

5. 性情急躁，未考慮周詳易產生人際衝突

教育工作者口語表達的機會很多，不能慎言，不僅損壞自己的形象，也會誤導學生，發生親師衝突、同仁之間的衝突及師生衝突，因此人格與情緒的成熟，實為最大因素。

6. 拓展人際關係之能力有待加強

昔日教師為人淳樸，與學生相處自然，今日教師面對家長、同仁和部份社會人士時，更應與行業差異大的家長，拓展領域，爭取更多的了解與支持。

7. 讚美別人的能力不足

真心讚美別人，需要感恩、欣賞的胸襟。因此真心讚美是增進人際關係的「潤滑劑」。

8. 不易「將心比心」，不能以對方的角度來了解

「將心比心」是一種同理心、側隱心和慈悲心的表現，而人際溝通的障礙，許多都是因為「自我中心」，才會導致溝通不良。

四、親師溝通之具體方式

(一) 學校行政方面

針對家長和老師彼此的互動態度，學校行政可以主動規劃，提出具體策略（盧玉琴，2000：41-42；蔡純姿，1997：19-21）：

1. 溝通理念、建立共識

- (1) 利用不同的會議，將親師互動策略概念化。
- (2) 採經驗傳承方式，以成功的親師互動案例說明研討，增進親師互動技巧。
- (3) 成立人際溝通工作坊，增進互動的理念與實務演練機會，加強親師互動的知能和經驗。

2. 建立管道、強化關係

- (1) 建立學校親師互動網絡，讓學校行政能及時協助家長。
- (2) 成立學校家長會及班級親師協會，強化親師互動機制。
- (3) 依主客觀條件成立父母成長團，提供學校設施，鼓勵教師參與。
- (4) 組織學校愛心志工團，研擬指導手冊，為兒童學習提供協助，補教師忙碌之不足。

3. 整合資源、規劃模式

- (1) 利用問卷，調查各班家長專長，會整分類造冊，建立人力資源資料庫。
- (2) 透過調查，瞭解家長協助參與學校活動的意願及配合的時間。
- (3) 籌組各班級的親師協會，在互相尊重下協商明訂親師合作的項目。

4. 攜手成長、規劃願景

- (1) 辦理系列專業講座，增進親師全方位成長，拓展親師互動層面。
- (2) 成立班級讀書會，針對班級特質做專書研讀，心得分享。
- (3) 推動各項聯誼活動，凝聚親師之向心力，增進親師互動。
- (4) 組織社區文教基金會，透過參觀或訪問，蒐集有關親師互動的資料。

5. 突破瓶頸、永續發展

- (1) 釐清親師權責避免踰越，以免因干涉校務影響學校運作，濫用特權製造困擾。
- (2) 表揚績優親師互動班級，提供學校其他班級之典範。
- (3) 統整社會支持網路系統，有效促進親師互動之推展。

親師間良性互動，必須結合更多的力量，才能為孩子設計更佳的教学活動，擴展學習的空間，因此有了行政人員的支持與協助，親師溝通才能更趨於順利。

（二）教師本身方面

根據上述溝通原則、溝通能力的培養、溝通過程可能產生的障礙因素，以下學者提出教師本身在面對班級家長時，所必須自我充實進修的親師溝通之實用方式，再配合學校行政具體策略，使親師溝通更趨完善。

林東征（1997：46）提出親師溝通的具體作法有聯絡簿、書信、班刊等書面聯絡；舉辦親師成長團、讀書會等教育活動；成立班級家長會、義工；家庭訪問深入了解孩子成長背景。

周崇儒（1999：6-7）提出於學期初辦理親師座談會；平時電話訪談聯繫；做家庭訪問；善用家庭聯絡簿；運用班級通訊，報導學校活動、班級活動、優良事蹟、作品；利用信件或便條於活動前做重要事項說明；成立家長會做義工。

鄭茂春提出的方法有電話聯繫主動出擊；成立班級家長會；辦理親師座談會、家庭訪視；利用聯絡簿掌握學生在家與在校最新動態；辦理班級戶外親子活動；主動提供親職成長資訊；設置班級網站及電子信箱；辦理學校或班級刊物（鄭茂春，2001：15-16）。

林建平提出親師溝通的方式有：1.書函—通知家長有關學生的活動、闡述教育理念和教育態度、家長配合事項；文末附上回條，徵求意見；班級通訊介紹班級動態。2.電話的方便運用。3.家庭聯絡簿，隨時溝通。4.每年至少一次家長座談會。5.面談。6.班親會。7.建立親、師、生契約—父母對子女握有行為獎懲的權威。契約內容可含：所欲建立的行為描述、實施方案期間、家中和校內獎懲標準、訂約日期、訂約三方簽名（林建平，1996：2-6）。洪明財（1997：39-40）也提出相同的論點，認為親、師、生契約是不錯的方法。

鄭玉疊認為必須於開學前主動與家長聯絡，學期初辦理專業的班級經營計畫說明。開學日引導新生入學。親師溝通時，初次聯絡，表明身分，客氣應對；先與父母談孩子的優點再談缺點；提出的問題要具體。善用各種溝通媒介，例如電話隨時聯絡、善用家庭聯絡簿、班級網頁、定期給家長的信或發行班刊。在緊急事件的家庭聯絡上，教師要有危機教育意識，重大危機事件要即時反應處理，當教師有體罰學生行為或者處置不當時，應虛心受教，不強辯。找尋家長資源，公開表揚熱心的家長（鄭玉疊，2004：85-91）。

涂怡如提出的方法是學期前兩週信件或電話積極主動聯絡，自我介紹教育態度和方式、事先擬定學期班級性事務、親師座談會討論事項、建立班級聯絡網、設計創意班級經營策略。第一次親師座談會以書面方式，鼓勵家長參與。推展學期事務、組織班級家長會、協助補救教學、教室佈置、課業輔導、協助教師教學、家長專長教學、母語教學、管理家長會基金、協助午餐工作、提供各項軟硬體設備、成立資源小組、整理班級圖書。配合學校行政事務與主體活動。發揮愛心、

瞭解學生（涂怡如，2000：20-21）。

另外，張啓忠的研究也提出的具體作法有：1.行政辦理新生家長座談會－協助認識學校。2.舉辦班級親師懇談會－開學後一個月召開，導師將個人教學理念向家長說明。3.善用聯絡簿。4.落實家庭訪問。5.設置家長網站聯絡信箱。6.辦理家長成長研習活動。7.邀請家長規劃親子活動。8.營造親師晤談－家長向學校提出有關教學或孩子的學習生活方面的疑問時，建議家長當面向老師探詢；請老師主動出擊，利用家長接送孩子的當下交換意見（張啓忠，2001：12-13）。

王懿士（2001：12-13）提出：1.電話聯絡－最方便即時的合作方法。2.家庭訪問－對學生的居家生活最能徹底瞭解。3.聯絡簿－經常性的溝通橋樑，包含家庭作業、明天的攜帶物品、班級活動通知、今日表現、學生在家的表現、學生今天身體狀況、意見交流。4.班級刊物－班級的活動。5.親師懇談會－教師與家長雙向溝通最好時機。6.家長會－協調學校、家庭與社區三方面的重要角色。7.協同擬定個別化教育計畫（IEP）－在特教法規定，開學後一個月擬定，家長與教師共擬出一份對學生最有幫助的教育計畫。8.支援戶外教學活動。9.提供教學支援－家長是各行各業的專家，可達實際經驗的傳授。10.加入學校義工工作。黃永結（1997：55-57）也提出電話是最便捷的溝通方法，但是溝通時間、問題，要掌握得當。

藍瑞霓（2005：55-57）說明親師溝通的方法有班親會定期召開；書面聯繫的家長信函，自我介紹教學理念與班級經營方式，對學生的期待，提醒家長訓練學童適應學校規律生活作息；戶外教學給家長一封信，說明教學目的或注意事項；藉由作業的批改，加上文字敘述或評語；利用聯絡簿提醒家長配合教學需要；班級刊物提供師生交流園地、班級活動趣事。邀請參與學校活動，營造家長與學校多元聯繫的機會。讀書會鼓勵家長參與閱讀有關子女教養、在家輔導技巧、親子共讀等的書籍。

范織文、楊樹槿（2000：32-35）提出每學年舉辦一次親師座談會，讓家長了解教師教學理念，並準備有關親職教育資料。善用家庭訪視、家庭聯絡簿、印發學校行事曆、書信溝通，擴大聯繫管道。結合社會人力資源，辦理班級家長會、成立班級義工組織，例如班級午餐義工、班級圖書義工、學習輔導義工、環保義工。辦理班級親師活動以增加家長對子女學校生活與內心世界的認識。加強教師溝通智能與修養，並主動聯繫、尊重家長的意見和疑問。

在親師溝通上，教師本身運用於班級的實用方式，根據學者的各種方法，大致綜合歸納如下：

1. 開學前主動電話聯繫：開學前主動電話聯繫家長，尤其是一年級新生與新班級導師，做良性溝通，了解學生各種優勢能力、身心狀況及孩子的學習問題，而家長亦可以馬上將收到的訊息回饋給教師。

2. 於學期初辦理座談說明會：（1）透過家長會、親職座談會等正式會議進行，建議以例假日或夜間辦理為宜，告知教師對學生課業的期望、生活常規訂定事項、班級經營、教學方法與評量、作業批改方式、家長要注意、配合的事項、做分享或討論議題，並提供親職教育活動資料；準備學生自我評估報告表或這學期進步情形，共同討論是否與事實有差異；準備學生在校學習情況，讓家長瞭解；家長對學校討論建議事項，詳加紀錄，整理後交輔導室彙整；未克參加家長，可用電話說明會議情況，或寄有關資料及會議記錄給家長。（2）成立班級家長會—做家長人力資源整合，可加強親師溝通及協助導師實施班級經營。
3. 平時多站在家長的立場，給予關懷，多先談優點再談缺點，提出的問題能夠具體。
4. 善用其他各種溝通管道：（1）平時多給電話聯絡。（2）善用聯絡簿。（3）書信溝通。（4）成立班級義工組織（5）定期給家長一封信、電子郵件信箱。（6）作業批改時，加上文字敘述或評語，使家長更能掌握孩子的學習成果。（7）發行班刊。（8）家庭訪問。（9）利用孩子接送時間做非正式面談。（10）班級網頁的溝通。（11）班級讀書會。（12）建立「親—師—生」契約。
5. 學校行政方面，採用邀請函多邀請家長參與學校活動、視實際擬定問題徵求家長意見、成立學校家長會、舉辦教育活動、定期發行簡訊開闢家長意見欄或學校刊物、提供親職成長資訊、班級戶外親子活動、印發學校行事曆、加強教師溝通智能與修養、提供班級義工研習的機會。

五、親師溝通理論

溝通的模式若以直線型，將溝通視為單向的單一過程，就不能適當描述溝通的實際互動過程；而溝通的互動模式若只是發訊者與收訊者間交換訊息的雙向過程，但是訊息接收者卻重回應少傾聽，常會導致接收扭曲或不真實的訊息；因此人際之間的互動模式應是溝通者既是發訊者，也是收訊者，溝通雙方彼此都是溝通的參與者，強調溝通是一個完整的過程，無收訊者或發訊者之分（引自趙聖秋，1998：45）。溝通是人們與他人彼此分享情感、訊息及思想的一種社會心理歷程，在溝通過程中，應視為一個整體的互動過程，而且也必須同時兼顧適當的傾聽與回應，才能完全互動。因此研究者參考O. Hargie 的人際溝通模式、K. A. Rohwer 的親師溝通模式以及曾瑞真等學者譯的親師溝通模式，來作為親師互動時，溝通過程的立論基礎。

（一）O. Hargie 的人際溝通模式

O. Hargie 在1986年曾經提出一個人際溝通的互動模式，如圖2-2-1。

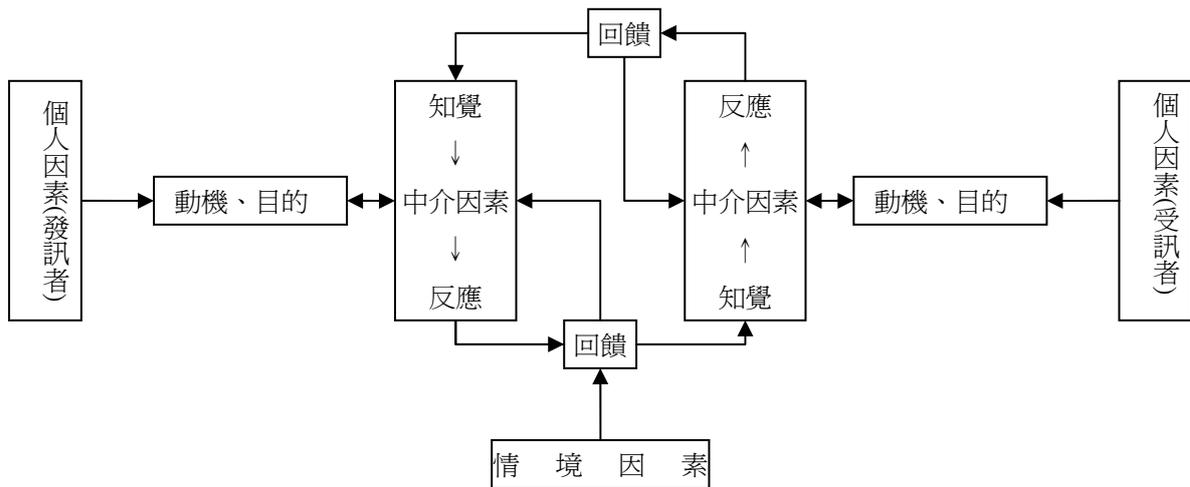


圖2-2-1 Hargie 的人際溝通模式
資料來源：徐綺穗（1996：210）。

O. Hargie 認為溝通雙方的個人因素、動機與目的、知覺、中介因素、反應與回饋等，在內部互相影響，加上外在情境因素的作用，形成了整個人際溝通動態的過程，這些因素彼此之間有著交互作用的關係，因而都是成為溝通者判斷與發出訊息的重要參考線索(引自徐綺穗，1996：210-213)。

1. 個人因素

個人因素包括發訊者與受訊者雙方的性別、年齡、人格特質、外表、個性等部分，這些較為顯而易見的，也是較容易分析與判斷溝通者基本想法的線索。

2. 動機與目的

溝通動機的產生來自於溝通的目的。溝通雙方目的若相同，則溝通會較為順暢且愉快，但若有不同的目的，溝通的過程中，較易產生不合與衝突。

3. 知覺、中介因素、反應與回饋

知覺、中介因素與反應這些是溝通的重要因素。知覺與反應是相對的，係指對他人反應的覺察，判斷出他人對自己傳出的想法及感受；回饋則是對他人所給予刺激的反應；而情感是屬於中介因素，是指認知、情緒、價值及信念等，其介於知覺與反應之間，影響著個人思考與解決問題的過程。

4. 情境因素

情境因素是指角色、規範、行為步驟、場合與物理環境等因素。不同的情境因素對溝通的過程有不同的影響，也會反應在溝通的結果上。

O. Hargie 的人際溝通模式，可以說明家長及教師在一般溝通時，個人因素、動機、目的、知覺、中介因素、反應與回饋等內部因素的相互作用，都會影響親師溝通互動時的進行與結果，再加上外在情境因素的作用，形成了親師之間人際溝通動態的過程。因此O. Hargie 的人際溝通模式，雖為一般人際之間溝通的互動模式，但對本研究親師溝通的理念、影響親師溝通的因素等部分的瞭解，有著相當大的助益與啟發。

(二) K. A. Rohwer 的親師溝通模式

K. A. Rohwer 由文獻探討擬出模式的架構，再由錄音紀錄分析與相關教師晤談和家長問卷，確認此模式的有效性，此模式主要是用來評估教師在親師會談的溝通能力表現，藉著模式來檢視教師在親師會談所運用的技巧和效能，如圖2-2-2。

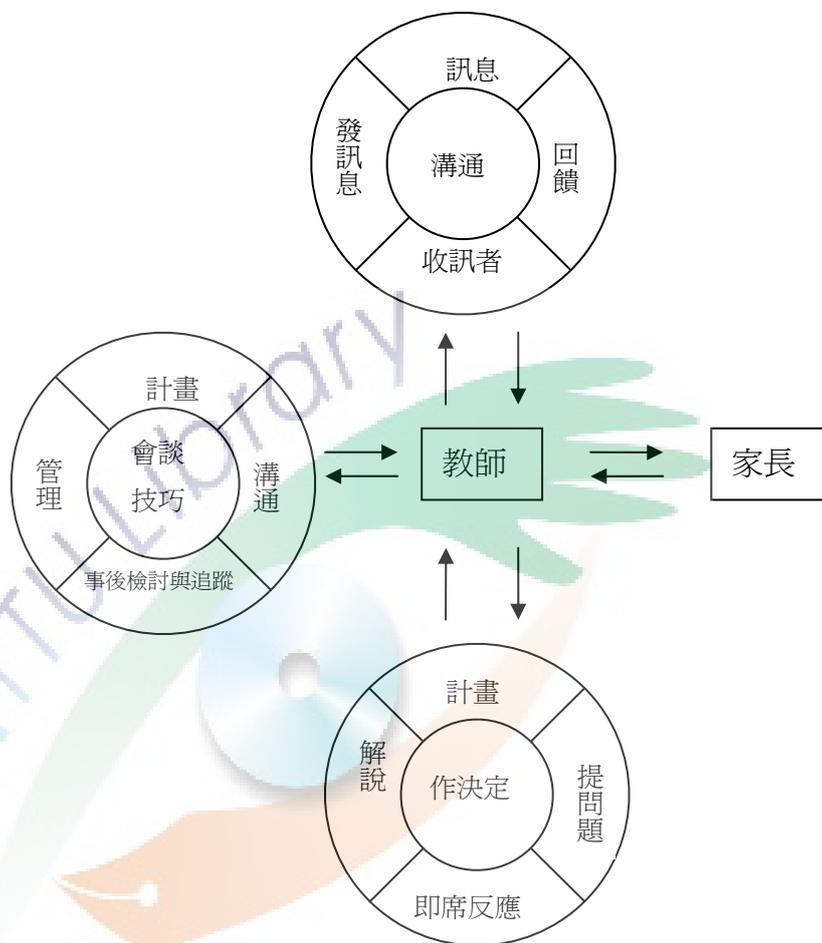


圖2-2-2 Rohwer 的親師溝通理論模式
資料來源：Rohwer (1991：115)。

K. A. Rohwer 歸納出三大類十二項特質，而這些特質是影響親師會談成效的主要成份（引自阮惠華，2002）：

1. 溝通：發訊息、接收訊息、訊息、回饋。
2. 作決定：計畫、即席反應、提問題、解說。
3. 會談技巧：會談計畫、溝通、管理、事後檢討。

根據正式的研究發現，在「作決定」方面一般教師均能表現出「計畫」和「即席反應」二項特質，但大部份教師則偏向於「解說」而較少「提問題」，也未能在會談後詳盡的做好「事後檢討」的工作，而溝通效能較高的教師較具有上述的

溝通特質，特別是更能善用「回饋」的技巧。

在溝通方面，首先確定想要與家長溝通的訊息是什麼，將其整理歸納成簡單明瞭的重點，透過各種溝通管道傳達，以確保家長都能接收到教師想表達的觀念，經過適當時間後，教師能主動尋求家長回饋，聽聽家長的看法，修正使用的策略，便於下次溝通。

在作決定方面，進行一項活動前，教師應先推演，考慮整個活動的程序，如：需事先準備什麼？如何讓活動過程流暢？如何預防可能發生的問題？盡可能擬出完善計畫，向相關成員解說計畫的目的與實施步驟，對於成員所提出的問題，能夠周延考慮即時回覆，避免無法決定的情況，最後教師善用「提問題」的技巧，透過大家對問題的思考，釐清問題重點，拉近彼此觀念，加強自身省思能力。

在會談技巧方面，除臨時發生事件要能運用即時反應的能力外，有些親師會談是可以事先規劃的，如親師座談、事先約好面談等，教師應做好事先規劃，掌握重點，提出具體解決策略，以同理心、積極傾聽和客觀建議，使會談功能發揮。「事後檢討」更要確實評估，才能提高會談功效。

(三) 曾瑞真等譯的親師溝通模式

溝通是個複雜的過程，如圖2-2-3。

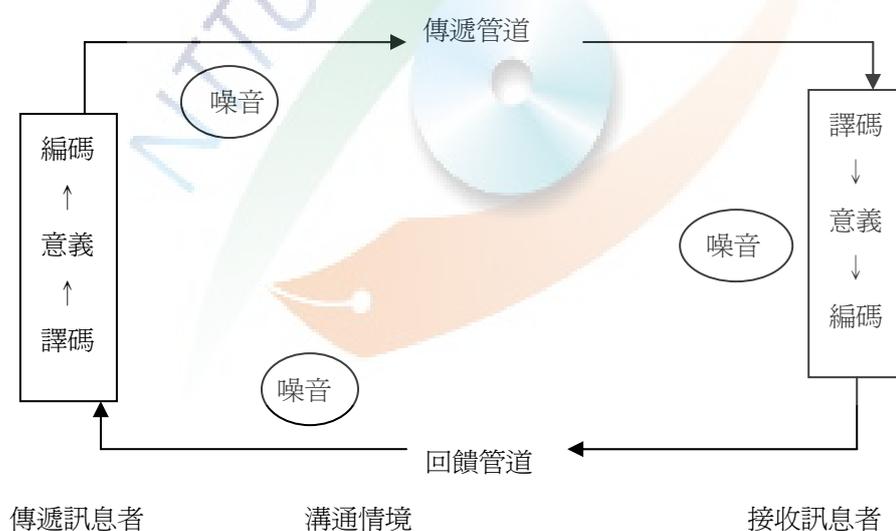


圖2-2-3曾瑞真等譯的親師溝通模式
資料來源：曾瑞真（1996：11）。

影響溝通的因素主要有編碼和譯碼歷程，傳遞訊息和回饋的管道，不論是傳遞訊息者或接收訊息者，在任何情境中都有噪音的存在（曾瑞真等譯，1996：11-12）。

- 1.編碼：傳達意思的特有方式，包括所用語言、用字彙詞、表情、聲音特色等。
- 2.譯碼：解讀訊息的特有方式。

3. 噪音：內外噪音，內在噪音意指阻礙訊息傳送與回饋的情緒、思考等因素。

溝通歷程中，訊息傳送者把他的意思用獨特的編碼方式送出來，接收訊息者再將所接收到的訊息，用其特有的譯碼方式來解釋所得到的訊息。雙方在瞭解彼此訊息的過程中，便受到獨有的編碼、譯碼方式的影響，同時也受到溝通情境的干擾，所以接收訊息者所瞭解的意思，常常扭曲傳送者之本意，便是因為溝通歷程中，隱含許多干擾因素之故。

父母和教師各自有不同的編碼和譯碼特質，因此很容易產生誤會。意思的表達與瞭解均受到成長史、生活背景、思考模式、期待、心理狀態等的影響，再加上溝通歷程本身的複雜性，人與人之間的溝通本就不易，在當前特殊的社會文化情況中，教師的專業能力與專業角色不斷被質疑，親師溝通必然更為困難，因此教師更應付出心力，以期親師之間能互相信任與合作，使孩子能有更好的教學環境（曾瑞真，1996：12）。

六、親師溝通衝突因應理論

在研究過程中，親師溝通不和諧時，所採取的因應策略，研究者以Thomas、Robbins、Rahim等三位學者，對人際衝突的處理方式，作為因應策略的參考，整理如下：

Thomas提出衝突處理方式有五種策略（引自鍾育綺，2001）：

1. 競爭(Competing)：只求自己的利益滿足，不顧他人的反應，為求勝過對方，不擇手段。為了得到成功，運用各種權力，成為一場輸贏之間沒有和局的遊戲，是「我贏你輸」的策略。
2. 合作(Collaborating)：面對問題，試圖一起合作，找出雙方最為有利的解決問題方式，期使雙方都能獲得最滿意的結果，是「雙贏」策略。
3. 妥協(Compromising)：彼此經由溝通、談判、折衷，平衡彼此不同的意見，謀得和平共處，是「互有輸贏」的策略。
4. 逃避(Avoiding)：既不在乎自己的權益也不在乎別人的看法，不願正面去面對，採取退縮或壓抑的方式，是「雙輸」的策略。
5. 順應(Accommodating)：不在乎自己的權益，犧牲自己成就他人，忍讓順應他人，是一種「我輸你贏」的策略。

Robbins (1996) 採用Thomas 認為的意圖概念，訂出五種處理衝突的意圖（引自鍾育綺，2001）：

1. 競爭(Competing)：只知滿足自己，沒有顧慮到別人。
2. 合作(Collaborating)：衝突之雙方彼此都有意願去滿足大家，藉由合作模式來找尋對彼此有利之結果。
3. 逃避(Avoiding)：承認衝突存在，卻採取退避或壓抑的方式來處理問題。
4. 順應(Accommodating)：為滿足對方之需求，為維持彼此之關係，某一方自願自我犧牲。

5. 妥協(Compromising): 各自都放棄某些堅持的事物, 共享利益, 形成妥協之結果。

針對Thomas的五種衝突策略, Rahim提出其各別適用與不適用的情境, 見表2-2-3, 例如: 面臨複雜問題時, 宜採統合手段; 雙方權力相當時, 則以妥協最為合適, 當然, Rahim所提出的也僅供參考, 情景之變化, 往往必須採用一種以上的手段, 是否能及時化解衝突, 往往考驗自己的智慧(引自秦夢群, 1998: 282)。

表2-2-3 衝突解決方式的適用與不適用情境

衝突解決方式	適用情境	不適用情境
統合	<ol style="list-style-type: none"> 1. 複雜的問題。 2. 需要綜合各種觀念達到最佳的解決。 3. 需要得到對方願意全力履行的承諾。 4. 有充裕的時間。 5. 單獨一方無法解決問題。 6. 有共同的問題需要解決。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 簡單的問題或任務。 2. 需要立即作決定。 3. 對方對於結果不關心。
忍讓	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自認為可能有錯。 2. 問題對另外一方較重要。 3. 願意放棄一些以便將來可以獲得一些。 4. 處於弱勢時。 5. 認為維持和諧關係是很重要。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 問題對自己很重要時。 2. 認為自己的觀點或做法正確時。 3. 現在解決對將來達成共識會有助益時
抗爭	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瑣碎的問題。 2. 需要迅速作決定。 3. 不受歡迎的方案需要執行時。 4. 需要制服跋扈的部屬時。 5. 認為維持和諧關係很重要時。 6. 部屬沒有足夠的專業知識參與決定時。 7. 問題對自己很重要時。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 複雜的問題。 2. 問題對自己不重要時。 3. 雙方有相對的權力時。 4. 不需要迅速作決定時。 5. 部屬能力強時。
逃避	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瑣碎的問題。 2. 需要冷卻一段時間時。 3. 與對方面對面直接衝突會有副作用時。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 問題對自己很重要時。 2. 需要自己負責作決定時。 3. 雙方不願拖延而問題必須解決時。 4. 需要立即關注時
妥協	<ol style="list-style-type: none"> 1. 雙方目標勢不兩立時。 2. 雙方的權力相當。 3. 無法達成意見一致時。 4. 統合和支配(抗爭)無法成功時。 5. 需立即解決複雜問題時。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 一方有較大權力時。 2. 複雜的問題需要用統合的方式解決時。

資料來源: 引自秦夢群(1998: 283)。教育行政—理論部份。台北: 五南。

就表2-2-3, 可以了解, 採取統合時機是需要時間, 雙方必須有共同的目標、認知, 才適用。忍讓適用情境是想維護和諧關係, 對對方而言較為重要。抗爭是適用於對自己較為重要的事件, 而對方又無足夠專業知識參與, 且決定時間緊促。

逃避適用於直接衝突時會有不良後果與副作用時，需要冷卻情緒的情境。妥協適用於雙方目標不一致且權力相當時，必須達到雙方都能接受的程度。

除了Thomas、Robbins、Rahim三位學者，亦有其他國外學者提出衝突處理方式，學者蘇福壽（1998：55）就其名稱做歸納，見表2-2-4。

表2-2-4 衝突處理方式的名稱歸納表

學者年代	衝突處理方式				
Thomas (1976)、 Robbins (1996)	合作 (Collaborating)	妥協 (Compromising)	競爭 (Competing)	順應 (Accommodating)	逃避 (Avoiding)
Hersey & Blanchard (1988)	問題解決 (Problem solving)	第三者干預 (Third party)	輸/贏 (Win/Lose)	退出	予以忽視 (Accept situation)
Rahim (1983)	統合 (Integrative)	妥協 (Compromising)	抗爭	忍讓 (Obliging)	逃避 (Avoiding)
Stemberg & Soriano (1984)		第三者介入 (Third party)	武力脅迫 (Physical Action) 經濟制裁 (Economic Action) 破壞聲譽 (Undermin e esteem)	靜觀其變 (Wait and See)	接受現況 (Accept situation) 委曲求全 (Step-down)
Musser (1982)	問題解決 (Problem solving)	談判 (Bargaining)	競爭 (Competing)	迎合 (Apeasing)	退讓 (Withdrawing)

資料來源：研究者參考蘇福壽（1998：55）的研究整理而成。

就表2-2-4，我們可以了解，各學者衝突處理方式的名稱不同，但是意義是類似的，例如：妥協即有第三者介入的含意，因此研究者做此表歸納說明。

第三節 親師溝通之相關實證研究

本研究屬於親師溝通，研究者根據所蒐集到的文獻及實徵研究，探究親師溝通的原因、親師溝通不佳時之因應策略，來作為問卷編製之參考。

一、親師溝通個人背景變項之相關研究探討

在親師溝通及家長參與的相關研究中，有二篇洪麗玲(1999)和趙聖秋(1998)是直接將家長及教師的背景做為研究架構的一環，探討家長及教師的背景對家長參與或親師溝通的影響，說明了教師的性別、年資、任教年級；家長的職業、教育程度、子女及其自身年齡等背景因素，均會對親師溝通產生影響。研究者指出這些因素是個人特質中最常見的基本因素。也就是說家長與教師之間的背景差異，在溝通理解上會有某些程度上的差異，如表2-3-1親師溝通背景變項之相關研究。

表 2-3-1 親師溝通背景變項之相關研究

研究者	主要研究結論
劉鎮寧 (1990)	國民小學教育人員在溝通方面，因教師服務年資、學校班級數，而有顯著差異。
鄭詩釧 (1997)	學校所在地、年齡、服務年資、學歷背景的國民小學教師衝突管理模式有顯著的差異存在。
趙聖秋 (1997)	小型學校教師對親師溝通滿意度有較大型學校教師高的趨勢。年資越低的教師在親師溝通時的擔憂程度越高。
鄭悅琪 (1998)	最高學歷為師專、師範者，溝通恐懼較高。
吳忠泰 (2001)	學歷、教育背景、年資、年齡等的不同在知覺師生溝通衝突來源及因應策略是有差異。
鍾育綺 (2001)	服務年資、年齡的國民小學教師衝突管理模式有差異存在。
趙慶宜 (2002)	年齡、年資、學校規模等背景變項，會影響中部地區國民小學教師對於整體溝通理性批判規準的認同。
李春蘭 (2002)	國民小學職員背景變項中，學校規模、學校所在地在國民小學職員溝通滿意問卷上有顯著差異。
陳素捷 (2002)	師專(院)畢業者及研究所(含)以上畢業之教師，其親師衝突原因認知程度皆顯著高於不同教育背景的其他教師。年齡及學校規模、服務年資對親師衝突因應方式在整體親師衝突因應方式，無顯著差異。
蔡瓊婷 (2003)	國小教師知覺親師衝突原因隨背景變項不同而有部分差異：城鄉差距、班級數多寡、學校大小、任教年資。
李宜穎 (2006)	不同個人背景變項之私立幼兒園教師，不論是在年齡、任教年資、任教職務、教育程度、婚姻狀況，或是班級規模之不同條件上，其知覺親師衝突之原因有顯著差異。

資料來源：研究者自行整理

從以上各種研究得知，學校教育人員感受到溝通不良而導致衝突，可以看出在教育程度、年齡、教育背景、學校規模、學校所在地、學校班級數、年資等因素不同而有所差異，然而因採用之研究方法、對象、時間或有差異，以致所得發現與結果有所不同。

近年來因教育改革使得整個教育環境產生不少變化，社會整體大環境、法律制度、政治氣候等因素改變，使得今日親師溝通方式亦變化快速。發問卷時間為96年10月，並在抽樣發問卷時，以電話詢問各個學校得知，一年級導師都為女性，因此在性別這個背景變項，不採納。研究者除了參考以往研究之變項，將以教育程度、年齡、教育背景、學校規模、是否已婚、學校所在地、年資等，納入研究，期望對現今國小一年級導師面對諸多親師溝通時因應策略作深入了解。

二、親師溝通原因之相關研究探討

本研究歸納國內歷年來親師溝通的相關研究時，其中針對學校內相關衝突議題的很多，然而親師溝通是屬於人際關係的溝通，分類包括有：師生衝突（鄭詩釧，1998；張照璧，1999）、學童人際衝突（蔡明若，1994）、親師衝突（蘇福壽，1998；鄭淑文，2000；鍾育綺，2001；陳素捷，2002；蔡瓊婷，2003）等三類，都有可能演變成親師溝通，如表 2-3-2，整理出親師溝通原因。

表 2-3-2 親師溝通原因之相關研究

研究者	主要研究結論
鄭淑文 (2000)	一年級導師親師衝突原因以「親師彼此理念不同」為最多。
吳忠泰 (2001)	國民小學教師所知覺的師生衝突來源，以學生不當行為為最多。
阮惠華 (2002)	親師溝通的內涵主要傾向於學生的品德問題，學業問題次之。
林珍宇 (2002)	親師間的溝通互動有助於孩子在校的生活適應、協助孩子的課業學習與行為常規的養成，而孩子的表現也間接影響著親師間的溝通互動，親師生之間的互動乃交互影響。
陳素捷 (2002)	國民小學教師所知覺的親師衝突來源，以親師溝通不良導致的衝突最多，其次為親師責任爭議、彼此理念、認知不同、親師彼此要求不合理、家長不尊重教師。
謝鴻隆 (2003)	發現有親師雙方彼此意見或做法上的不一致之「親師衝突型態」。
蔡瓊婷 (2003)	國小教師親師衝突最主要的原因為「親師間的互動溝通不良」，其次分別為「親師彼此的管教態度不同」、「親師彼此的教育理念不同」、「教師教學自主權被侵犯」。

資料來源：研究者自行整理

溝通是爲了達到說服對方的必經過程，有溝通才能達到說服的目的，但溝通未必都能達成正向的說服效果，有太多的因素影響著說服的成效。溝通是在某一特定情境中，兩方彼此交換訊息的歷程，訊息的傳遞是雙向的，過程中並不一定要改變對方的立場、行爲或是獲取對方順從，而是在訊息傳遞過程中彼此取得平衡而產生共識。

根據表 2-3-2 發現「學生的行爲表現」、「學生的學習情形」、「學生的態度與價值觀」、「管教理念不同」、「親師溝通互動不良」，這些都是研究者認爲最重要的溝通議題，因此本研究根據文獻資料歸納出六點親師溝通的原因 1.親師彼此管教態度不同。2.親師彼此教育理念不同。3.親師互動不良。4. 家長要求不合理。5.親師責任爭議。6.家長對教師沒有信心。親師溝通原因是以導師在溝通原因問卷圈選次數之多寡而定，圈選分數愈高者，表示其在工作環境中知覺這些原因發生親師溝通的可能性越高。

三、親師溝通不佳因應策略之相關研究探討

蘇福壽(1998)國小教師處理親師衝突最可能的方式爲「統整」(Collaborating，即合作)，最不可能爲「退讓」；普遍有向他人求助的行爲。陳素捷(2002)的研究也指出國民中小學教師在面對親師衝突的因應方式上以「統合(Collaborating；即合作)」爲最有可能的因應方式，「退避」爲最不可能的因應方式。蔡瓊婷(2003)也發現國小教師遭遇親師衝突最常採取的因應策略爲「合作」，其次分別爲「妥協」、「競爭」、「逃避」、「順應」等項。因此可知「合作」最常用，「逃避」爲最不可能。

鄭淑文研究發現：不同的親師衝突原因會有不同的因應策略，親師衝突的原因是「親師溝通互動不良」的老師較常以「合作」來因應親師衝突；親師衝突的原因是「彼此要求不合理」的老師較常以「順應」來因應親師衝突；親師衝突的原因是「責任歸屬不清楚」的老師較常以「競爭」、「妥協」來因應親師衝突，至於其他親師衝突的原因所採取的因應策略並無差別(鄭淑文，2000)。

鍾育琦以質化研究來探討教師面對親師衝突時，所採取的處理方式包括：「堅持既有理念與作法」、「共同解決問題」、「妥協」、「逃避」、「息事寧人」、「第三者的介入」、「澄清事實」以及「權變」等策略。此外，每位教師針對衝突主題不同、程度不同，所採取的衝突處理方式亦不同，非一成不變(鍾育琦，2001)。

吳忠泰指出小學教師採用溝通協調、置之不理、延遲解決與尋求協助四項策略之頻率，皆顯著高於權威脅迫策略。在「學生不當行爲」層面中，國民小學教師採用權威脅迫策略之頻率，顯著高於置之不理與延遲解決兩項策略(吳忠泰，2001)。

鄭詩釧指出桃竹苗地區國民小學教師採取的衝突管理模式，以「妥協」型式佔多數，「順應」型式、「合作」型式者居次，而「逃避」型式和「競爭」型式者佔少數。可知地區不同，教師個人特質亦不同（鄭詩釧，1997）。

根據以上研究文獻，可以歸納出導師在面對親師衝突有「妥協」、「競爭」、「逃避」、「順應」、「合作」、「權變」、「澄清事實」等策略，但本研究為親師溝通以解決學生問題，因此研究者採取「妥協」、「競爭」、「順應」、「合作」等四種。導師採取的因應方式以在親師溝通調查問卷的得分高低而評定，得分愈高表示導師愈常使用某些因應方式。這些因應衝突的方式各有其適用時機，沒有一種方式是唯一最佳方式，因應衝突方式需視人、事、時、地之變化而定，以期能引導衝突至正向發展的方式才是最佳的方法。



第三章 研究設計與實施

本章採用問卷調查研究法，輔以訪談法調查三位一年級導師，以提供更實際的溝通應對策略。分爲五節，依序說明本研究之研究架構、研究對象與研究方法、研究工具、實施流程及資料處理與統計方法，茲說明如下：

第一節 研究架構

本研究擬以紙筆填答「親師溝通原因、因應策略調查問卷量表」來獲取資料，以瞭解親師溝通的困難，並經由統計來進行分析。最後綜合研究結果，輔以訪談法調查三位一年級導師，提出具體建議，以供其他一年級導師日後作爲改進親師溝通的依據，本研究之架構如圖 3-1-1 所示。



圖 3-1-1 研究架構圖

第二節 研究對象與研究方法

研究方法是從事研究計畫、策略、方法、工具、順序步驟以及過程的總合，是研究者思維、行為和準則的集合。問卷調查是一種發覺事實現況的研究方法，最大的目的在蒐集、累積某一目標族群的各種科學教育屬性之基本資料（葉至誠、葉立誠，1999）。而質的研究方法是以研究者為研究工具，在自然情境下採用多種資料蒐集的方法，對研究目的進行探究，使用歸納分析資料，透過與研究對象互動，對其行為與意義，獲得解釋（陳向明，2002）。本研究係採問卷調查研究法，輔以訪談法。

一、第一階段---問卷調查

(一) 分層抽樣

本研究係以九十六學年度第一學期任教於高雄縣公立國民小學一年級導師為母群體。先統計小學總數，目前高雄縣公立國民小學共有 153 所(包含三民國中小、桃源國中小、茂林國中小)，一年級全縣共有 503 班，計導師共 503 人。由於高雄縣幅員遼闊，為顧及樣本代表性，乃採取分層抽樣（李美華等譯，2004：311-316）的方式。

本研究正式施測採多階段抽樣方式進行，第一階段依學校所在地分為：縣轄市學校、鄉鎮學校、山地區學校；第二階段依學校規模大小分為三類：小型學校、中型學校、大型學校，並依序排列，依亂數表抽取各分類 50%的校數，總計抽取 77 所國小為研究樣本，如表 3-2-1 所示。

表 3-2-1 學校所在地、規模大小、人數分配及回收情形摘要表

學校所在地	學校規模	校數	實際抽取		回收		回收率	
			校數	人數	校數	人數	校數%	人數%
縣轄市學校 (鳳山市)	小型學校 (12 班以下)	1	1	1	0	0	0	0
	中型學校 (13-36 班之間)	12	6	21	5	19	6.5	7.1
	大型學校 (37 班以上)	8	4	34	4	34	5.2	12.6
	小計	21	11	56	9	53	11.7	19.7
鄉鎮學校	小型學校 (12 班以下)	53	27	38	20	30	26	11.2
	中型學校 (13-36 班之間)	52	26	111	26	97	33.8	36.1
	大型學校 (37 班以上)	17	8	59	8	51	10.4	19
	小計	122	61	208	54	178	70.2	66.3
山地學校	小型學校 (12 班以下)	10	5	5	5	5	6.5	1.9
	中型學校 (13-36 班之間)	0	0	0	0	0	0	0
	大型學校 (37 班以上)	0	0	0	0	0	0	0
	小計	10	5	5	5	5	6.5	1.9
合計		153	77	269	68	236	88.4	87.9

資料來源：研究者依據高雄縣政府教育局資料自行整理而成（2007）

發問卷時間為 96 年 10 月，並在抽樣發問卷時，以電話詢問各學校，得知一年級導師都為女性，因此在性別這個背景變項，不採納。為求能順利施測與回收問卷，研究者於每份問卷上詳細說明研究目的，並不另作他用，且採不記名方式，並於發問卷前，先以電話聯繫，取得同意協助分發者，為使抽樣能順利完成。

(二) 有效樣本資料分析

本研究於 96 年 10 月初發出問卷共 269 份，至 10 月底共回收 236 份問卷，有效問卷百分比 87.9%，如表 3-2-2 所示：

表 3-2-2 受訪對象資料分析

施測情形	發出問卷	回收問卷	有效問卷	無效問卷	有效百分比
份數	269	236	236	0	87.9%

本研究受訪之國小一年級導師已婚為 166 人，未婚為 70 人，分別占總人數之 70.3%、29.7%，如表 3-2-3 所示，顯示已婚者擔任一年級導師的比例較未婚者為高。

表 3-2-3 一年級導師婚姻比例統計表

婚姻狀況	已婚	未婚	合計
人數	166	70	236
百分比	70.3	29.7	100

本研究受訪之國小一年級導師以大學畢業者佔最多數，計有 192 位，佔受訪者 81.4%，其餘依序為研究所(含四十學分班)，佔 14%；專科佔 4.6%，如表 3-2-4 所示：

表 3-2-4 一年級導師最高學歷比例統計表

最高學歷	專科	大學	研究所(含四十學分班)	合計
人數	11	192	33	236
百分比	4.6	81.4	14	100

本研究受訪之國小一年級導師年齡以 30-未滿 40 歲，所佔比例 48.3% 為最高，其次是 40-未滿 50 歲，佔比例 30.9%、未滿 30 歲，佔比例 17.4%、滿 50 以上，佔比例 3.4%，顯示目前國小一年級導師年齡以 30-未滿 40 歲為主。

再根據附錄四所示，可以推測，在施測的學校中，教職員工以 30-未滿 40 歲的比例是 42% 為最高，其次是 40-未滿 50 歲，佔比例 34%、滿 50 以上，佔比例 13%、未滿 30 歲，佔比例 11%，因此施測學校的教職員工年齡表(附錄四)與受訪之國小一年級導師年齡比例統計表(表 3-2-5)相比較，可以瞭解，教職員工在 30-未滿 40 歲的比例是 42%，而受訪之國小一年級導師年齡在 30-未滿 40 歲，所佔比例為 48.3%，相較之下，更能顯示目前國小一年級導師年齡以 30-未滿 40 歲為居多。教職員工在滿 50 歲以上，佔比例 13%，而受訪之國小一年級導師年齡在滿 50 歲以上，佔比例只有 3.4%，顯示出一年級導師滿 50 歲者擔任，是只有佔較少數。研究者認為一年級的家長，通常對於孩子面臨正規科目的環境，有著很大的不放心，況且孩子才剛從幼稚園升上來，適應問題非常需要老師多費心，因此也較不放心，或許因為這樣，老師的年齡層，以 30-未滿 40 歲為主，與李宜穎(2006)的研究發現呈現一致的情況，內容如表 3-2-5 所示：

表 3-2-5 一年級導師年齡比例統計表

年齡	未滿 30 歲	30-未滿 40 歲	40-未滿 50 歲	滿 50 以上	合計
人數	41	114	73	8	236
百分比	17.4	48.3	30.9	3.4	100

本研究受訪之國小一年級導師教育背景以師範體系畢業者為最多，計有 144 人，佔受訪者 61%，其次是非師範體系畢業者，計有 80 人，佔比例 33.9%，顯示目前國小一年級導師教育背景已多元化，讓校園一年級導師不再只有傳統師院體系所培育出的教師，已慢慢加入許多非師院體系的教師，內容如表 3-2-6 所示：

表 3-2-6 一年級導師教育背景比例統計表

教育背景	師範體系	非師範體系	合計
人數	144	92	236
百分比	61	39	100

本研究受訪之國小一年級導師所服務學校的規模，以 13-36 班為最多，計有 133 人，佔受訪者 56.3%，其餘依次是 37 班以上(31.8%)、12 班以下(11.9%)，內容如表 3-2-7 所示：

表 3-2-7 一年級導師服務學校規模比例統計表

學校規模	12 班以下	13-36 班	37 班以上	合計
人數	28	133	75	236
百分比	11.9	56.3	31.8	100

本研究受訪之國小一年級導師所服務學校的地區，以鄉為最多，計有 138 人，佔受訪者 58.5%，其餘依次是市(24.6%)、鎮(16.9%)，內容如表 3-2-8 所示：

表 3-2-8 一年級導師服務學校所在地比例統計表

學校地區	市	鎮	鄉	合計
人數	58	40	138	236
百分比	24.6	16.9	58.5	100

本研究受訪之國小一年級導師的平均服務年資為 12.37 年，其中服務年資以 10-未滿 20 年者佔最高比例，其次是未滿 10 年者，顯示目前國小一年級導師以服務年資未滿 10 年-未滿 20 年者居多，與鍾育綺（2001）和陳素捷（2001）的研究發現呈現一致的情況，如表 3-2-9 所示：

表 3-2-9 一年級導師服務年資比例統計表

服務年資	未滿 10 年	10-未滿 20 年	20-未滿 30 年	30 以上
人數	90	120	24	2
百分比	38.1	50.8	10.2	0.8
平均導師服務年資：12.37 年				

二、第二階段---訪談法

潘淑滿（2005：143）認為訪談是一種有目的的談話過程，研究者透過談話，進一步瞭解受訪者對問題與事件的認知、看法、感受與意見。本研究以「訪談大綱」為工具，以受訪者為中心，透過有系統的訪談資料蒐集與分析，期能獲得豐富內容，完整的解答，再將訪談內容歸納整理，進行結果分析。

（一）訪談程序分爲：

1.訪談前

- （1）確定受訪者，聯繫訪談時間及地點，訪談地點以受訪者方便且不受干擾為原則，並告知全程訪談時間必須約二小時。
- （2）熟練訪談技巧，熟悉與訪談主題相關之文獻資料。
- （3）徵求受訪者同意，訪談內容必須全程錄音，讓受訪者有心理準備，亦可增加研究之效度。
- （4）事先說明研究用途與倫理，讓受訪者充分瞭解訪談之目的，無須擔心訪談內容外洩。

2.實施訪談

- （1）依據訪談大綱與訪談現場情況提出問題，以中立的立場進行。
- （2）訪談內容以錄音機錄音。
- （3）用筆記錄現場狀況與氣氛。

3.訪談後：整理訪談內容，將錄音檔轉換成文字敘述。

（二）訪談對象：

研究者問卷施測後，結果發現，施測對象服務年資未滿 10 年之導師有 90 位、10-20 年之導師有 120 位、20 年以上之導師有 26 位，依據研究方便，尋求配合度較高之教師，分別依服務年資，各找一位一年級導師進行訪談，如表 3-2-10。

表 3-2-10 訪談教師基本資料

序號	受訪者代號	服務年資	教育程度、背景	年齡	婚姻	任教一年級年資
1	甲君	5	研究所、師範學院	28	否	3 屆
2	乙君	20	師範學院	43	已	9 屆
3	丙君	10	研究所進修中、師資班	35	已	4 屆

資料來源：研究者自行整理。

1. 代號甲君

甲君係一年級導師，服務年資 5 年，師範學院畢業，亦取得日間部數理研究所學歷，年齡 28 歲，未婚，無子女，目前任教一年級第 3 屆。

2. 代號乙君

乙君係一年級導師，服務年資 20 年，師範學院畢業，年齡 43 歲，已婚，有 2 個孩子，目前任教一年級第 9 屆。

3. 代號丙君

丙君係一年級導師，服務年資 10 年，文化大學英語系畢業，師資班教育學程結業，目前國文研究所進修中，已婚，無子女，目前任教一年級第 4 屆。

第三節 研究工具

本研究問卷，乃參考鄭淑文（2000）親師溝通意見不一致問卷與相關文獻，並根據本研究架構、動機與目的編製「親師溝通原因、因應策略調查問卷」作為量化資料收集之工具。本研究以問卷調查為主，訪談為輔，所使用的調查工具為「親師溝通原因、因應策略調查問卷」及「高雄縣國民小學一年級導師訪談稿」兩種；問卷分為三大部分：第一部分為「教師基本背景資料」；第二部分為「親師溝通的原因問卷」；第三部分為「親師溝通意見不一致時的因應策略」；訪談稿共 7 題，由研究者自編。茲將本研究工具編製過程分述如下：

一、教師基本背景資料

「教師基本背景資料」主要是採自陳法，由老師自行填答，包括：教育程度、年齡、教育背景、是否已婚、學校規模、學校所在地、服務年資、遇到親師溝通和諧與意見不合的經驗，以作為了解一年級導師不同背景變項的依據。

1. 婚姻狀況：(1) 已婚。(2) 未婚。
2. 教育程度：請老師以最高學歷填寫，包括：(1) 專科。(2) 大學。(3) 研究所畢業（含四十學分班）。(4) 其他。
3. 年齡：分為 (1) 未滿 30 歲。(2) 30-未滿 40 歲。(3) 40-未滿 50 歲。(4) 滿 50 歲以上。
4. 教育背景：(1) 師範體系（包括師範、師專、師院）。(2) 非師範體系（包括學士後師資班級一般獨立學院）。
5. 學校規模：(1) 12 班以下。(2) 13-36 班。(3) 37 班以上。
6. 學校所在地：(1) 鄉。(2) 鎮。(3) 市。

7. 服務年資：(1) 未滿 10 年。(2) 10-未滿 20 年。(3) 20-未滿 30 年。(4) 30 年以上。
8. 遇到親師溝通意見不合的經驗：(1) 常常發生。(2) 有時發生。(3) 很少發生。(4) 從未發生。

二、親師溝通的原因問卷

(一) 問卷的編製依據

本研究問卷編製是研究者參考鄭淑文(2000)所編製的親師意見不一致因應方式量表進行修訂。

(二) 填答與計分方式

第二部份為調查親師溝通原因，所導致溝通不佳。列出國小一年級導師可能親師溝通不佳之原因，以供導師勾選。此部份總共有 7 個選項，其中最後一個為「其他」，已備導師有不同之意見。此部份是以複選方式作答，一年級導師針對親師之間產生溝通不佳最可能的原因進行勾選，圈選次數愈少者，表示愈不可能成爲一年級親師溝通不佳之原因，至於第七個選項「其他」，研究者依據受試者所填答的原因內容，將作歸納分析，問卷題目如表 3-3-1。

表 3-3-1 親師溝通的原因問卷

-
- 1.親師彼此管教態度不同
 - 2.親師彼此教育理念不同
 - 3.親師互動不良
 - 4.家長要求不合理
 - 5.親師責任爭議
 - 6.家長對教師沒有信心
 - 7.其他原因(請填寫：_____)
-

資料來源：研究者自行整理。

三、親師溝通意見不一致時的因應策略

(一) 問卷的編製依據

本研究問卷編製是研究者參考鄭淑文(2000)所編製的親師意見不一致因應方式量表進行修訂。

(二) 填答與計分方式

第三部份為親師溝通意見不一致時的因應策略問卷共 24 題，研究者分爲四個層面，包括「順應」、「合作」、「競爭」、「妥協」。第一個層面「順應」6 題(第 1 題到第 6 題)，第二個層面「合作」6 題(第 7 題到第 12 題)，第三個層面「競爭」6 題(第 13 到第 18 題)，第四個層面「妥協」6 題(第 19 題到第 24 題)。

每一個題目均有五個選項，選項為 5-4-3-2-1，分別代表「總是」、「常常」、「有時」、「很少」、「從不」，分數依次為 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分計算。受試者在此問卷上的得分越高，表示其在工作環境當中面對親師溝通不協調，較常以此策略來因應；得分愈低，表示一年級導師愈不常使用某種因應親師溝通意見相左的方式，問卷題目如表 3-3-2。

表 3-3-2 親師溝通意見不一致時的因應策略問卷

原題號	題目內容	正式問卷題號
1	我會迎合家長的意見。	2
2	我會儘量滿足家長的需求。	22
3	我會捨棄自己的意見，遷就家長的意見。	23
4	發生爭論時，我會採納家長的意見。	13
5	我會將自己和家長不同的意見藏在心底。	9
6	和家長發生意見不一致時我通常會忍下來。	21
7	我會將問題公開討論，以期找出更好的解決方式。	16
8	我會與家長深入交換意見以便找出問題癥結。	8
9	我會試著整合自己與家長的想法共同作成決定。	19
10	我會與家長商討可以滿足彼此期望的解決之道。	20
11	我會與家長討論問題所在，並找出雙方都可以接受的解決方法。	1
12	我與家長都能一起合作解決彼此問題。	6
13	親師意見不一致時，我會運用各種方法來贏得優勢。	24
14	我會據理力爭，直到家長了解我的觀點。	17
15	我會運用我的影響力使對方接受我的意見。	5
16	我會以自己的教育理念來說服家長接受我的決定。	12
17	我會堅持自己的理念，維護自己的立場。	15
18	我會運用我的權威來做一個我認為正確的決定。	7
19	親師意見不一致時，我會試著以折衷的方式解決。	4
20	我會以中性的立場來消除彼此的對立。	10
21	我會修正原來的立場，來達成協議。	18
22	我會請第三者居中協調與家長之間觀念的差異。	11
23	我通常會放棄一些堅持，使家長也能放棄一些堅持。	3
24	我會以各退一步的方式與家長達到協議。	14

資料來源：研究者自行整理。

四、問卷之信度考驗

參考引用鄭淑文之問卷，其信度採用 Cronbach α 係數考驗問卷之內容一致性，親師溝通的原因及因應策略問卷試題的內容一致性。在因應策略部份所得整體之 Cronbach α 值為.9031，而在因應策略各層面之 Cronbach α 值為 .7067 至 .8529（鄭淑文，2000：89）。根據王文科（1993：145）指出，任何測驗的信度

係數達.80至.90才算相當令人滿意，達.70至.79才可接受。由此可知，本研究的信度尚屬適當。

本研究者所作的信度分析，透過附錄五可知，其信度採用 Cronbach α 係數考驗問卷之內容一致性，親師溝通的原因及因應策略問卷試題的內容一致性。在因應策略部份所得整體之 Cronbach α 值為 .82，而在因應策略各層面之 Cronbach α 值為 .73至 .82。由此可知，本研究的信度尚屬適當。

五、問卷之效度研究

(一) 內容效度

參考引用鄭淑文之問卷，其效度是綜合各學者對親師溝通原因與因應策略之研究所編擬而成，其理論根據已多經考驗與檢定。在編製問卷過程中，問卷的架構經由具有測驗背景之專家學者評鑑其適切性，並透過實際訪問現職一年級導師加以增修、潤飾，最後經預試與項目分析，以確定本問卷題目之內涵、編擬選取題目之過程以及題目內容清晰易懂等層面上具有較佳的內容效度（鄭淑文，2000：36）。

(二) 構念效度

鄭淑文（2000：36）以內部一致性分析來呈現預試問卷在因應策略之各題次與各量表總分以及各分量表與全部問卷之相關情形。

1. 各題次與各分量表總分之相關：考驗預試問卷在親師溝通因應策略問卷的各題次與各分量表總分之相關係數介於 .385至 .867之間且達.01非常顯著水準（鄭淑文，2000：89）。由此可知，本問卷之內部一致性尚佳。
2. 各分量表與全部問卷之相關：親師溝通因應策略中五個分量表與該部份全部問卷之相關係數由 .632至 .875，均達.01顯著水準（鄭淑文，2000：89）。

由上可知，本研究是引用鄭淑文之親師溝通意見不一致之問卷，採用其第二部份以及第三部份之因應策略，「逃避」除外，在信效度上是屬於適當的。

六、導師訪談之研究工具

(一) 研究者

在訪談法中，研究工具之一是研究者本身，質的研究效度，亦建立在實地的訪談技巧、能力與工作態度，因此研究者應注意下列事項：

1. 扮演有效溝通者

訪談前應說明本研究目的、進行的方式、錄音及保密的措施，清楚的將訪談題意傳達給受訪者，因此研究者必須充分瞭解問題大綱及詢問的能力技巧。

2. 敏銳的觀察力

訪談過程中，研究者應隨時注意受訪者之情緒、言語表達及肢體語言，以真實紀錄訪談現場。

3. 建立信任關係

在信任的關係中，受訪者才能表現出真實的想法，以利訪談的進行。

4. 真誠的同理心

鼓勵受訪者說出內心的真心話，並保持中立的態度，使受訪者盡情表達。

5. 組織分析的能力

資料分析時，以本身的經驗來對訪談內容整理分析，力求完整呈現受訪者欲表達之真實想法。

(二) 錄音器材

本研究訪談蒐集資料的方法，需將訪談內容全程錄音，真實記錄，以便日後整理。

(三) 訪談之研究倫理

研究者必須注意研究倫理，以保護受訪者不因接受訪談，而受到不必要的困擾。

1. 避免專業語彙

訪談內容為研究者與受訪者之對話，研究者應避免使用專業語彙，才能不致於使受訪者曲解題意，產生溝通上的誤差，因此訪談過程應盡量使用受訪者瞭解的語彙。

2. 保密

訪談時難免也會有抱怨及情緒的表達，為避免造成困擾，研究者將訪談內容逐字稿後，應使用化名或其他代號，達到分辨即可，整理逐字稿及資料分析時，應做到保密原則，不使資料外洩。

3. 使受訪者瞭解研究目的

訪談前與受訪者充分溝通，說明研究目的與動機，確定受訪者瞭解研究目的，才能使受訪者毫無顧忌說出感受，並依真實情況，調整訪談大綱，導引深入剖析其內心之真實想法。

4. 自主尊重

研究成果是研究者與受訪者共同合作產生的，任何需要受訪者協助的部份，研究者必須尊重其意願，並尊重受訪者對特定主題不願觸及的部份，給予體諒，不使受訪者在不愉悅的情況下接受訪談。

(四) 訪談之專家效度

為更加深入了解高雄縣親師溝通之現況，並試圖與問卷調查結果相互對照驗證，因此編製訪談大綱。經專家效度提供意見，名單如表 3-3-3，修正文字內容，期許了解受訪者對親師溝通的內在感受。

表 3-3-3 專家效度名單

編號	姓名	職務
1	梁忠銘	國立台東大學進修部主任
2	陳怡靖	中華醫事科技大學助理教授
3	溫雅惠	國立台東大學副教授

資料來源：研究者自行整理

(五) 訪談之內容信度與效度

利用訪談資料、手扎、次級資料等，與指導教授或同儕進行資料分析，藉由不斷互動討論，來比對檢定同一事務之一致性，此為研究之信度。

研究內容之真實性與研究者是否真正觀察到訪談時之內容相關，此為內容效度。研究者以尊重的態度，認真傾聽、記錄，忠實無保留的彼此分享，另外徵得受訪者同意，全程錄音，反覆傾聽錄音內容，繕寫逐字稿，整理後與受訪者確認內容及真實性。

(六) 訪談大綱

親師溝通原因、因應策略訪談大綱：

1. 接任一年級新班時，您如何準備迎接一個新班？
2. 良好的親師溝通，對您往後的教學有何幫助？
3. 就您個人親師溝通的經驗，您認為溝通的結果和個人特質是否有關聯（譬如：個性、學歷、經驗）？
4. 您認為一年級導師最常遇到需要親師溝通的原因有哪些？
5. 您與家長聯繫時，曾經有家長對您的作法不認同，或是有其他意見令你倍感困擾嗎？
 - (1) 原因為何？
 - (2) 您如何處理？效果如何？
6. 就您個人的經驗，您與家長之間的溝通，產生不和諧時，是否會因為因應的方式不同而有不同的結果呢？
7. 您是否有國小一年級以上的孩子呢？您認為對親師溝通時，是否有幫助？
8. 您將來希望繼續擔任一年級導師嗎？為什麼？

第四節 實施流程

本研究為了解一年級導師發生親師溝通的原因、教師可能採取的因應措施，研究過程分成以下幾個階段來進行：

第一階段：相關文獻蒐集與整理

研究者根據個人有興趣的領域，進行相關文獻的閱讀與蒐集，擬出初步的研究架構，確立研究的主題與方向，隨後進行國內外相關文獻資料的蒐集、閱讀、整理、分析與歸納等工作。

第二階段：研究架構的建立與研究工具的編製

根據所做的文獻探討，提出本研究的研究架構，對所編製的題目，就題目的語句，以填答者的角度來修正題意以符合其理解能力。

第三階段：正式研究工具的編製

參考引用鄭淑文之親師溝通意見不一致之問卷，編製成正式的「親師溝通調查問卷」。親師溝通訪談稿，透過專家效度，根據研究架構，參考文獻資料，編製成正式的「親師溝通訪談稿」。

第四階段：問卷回收與統計分析

正式研究工具編製完成，隨之進行問卷的寄發與回收工作，等問卷回收完，即進行資料的編碼與統計分析工作。

第五階段：訪談稿處理

訪談工作完成後，研究者隨即將訪談紀錄以文字方式呈現，並將整理完之受訪初稿送交受訪者過目，詢問受訪者有關文字紀錄中有疑慮的字眼或不符受訪者原意之內容，進行文字修正及確認。

第六階段：提出結論與建議

根據統計分析的結果和討論，配合訪談紀錄的呈現，加以解釋，並參考相關文獻，進行結論，並提出建議。

第五節 資料處理與統計分析

首先將收回問卷各題目的選項予以編號，其次再將每份問卷的資料依原定的計分方式，將有效問卷建立電腦資料檔，逐筆輸入電腦建立檔案，採用社會科學統計套裝軟體 SPSS 進行各項資料統計處理，並作結果分析，以驗證各項研究假設，各項統計考驗均以 .05 為顯著水準。本研究所採用的方法包括：

一、問卷統計分析

- (一) 以次數分配表、百分比等方法來分析一年級導師親師溝通原因之看法。
- (二) 利用平均數差異、F 檢定考驗，研究假設一：不同背景變項一年級導師在知覺親師溝通原因上有顯著差異。考驗假設二：不同背景變項一年級導師在知覺親師溝通因應策略上有顯著差異。
- (三) 利用卡方考驗 (Chi-square test) 考驗假設三：不同親師溝通原因與其選擇親師溝通因應策略上有顯著差異。

二、訪談資料整理

(一) 資料編碼與建檔

研究者反覆播放訪談錄音，逐字、逐句做成逐字稿，務求將訪談現場完整呈現。為清楚能將訪談資料進行建檔與分析，必需有系統的將資料加以分類，詳細說明本研究訪談資料之代碼，其所代表的意義。甲君、乙君、丙君為受訪者之編碼，如甲君 080114 表示研究者在 2008 年 1 月 14 日對甲君的訪談紀錄。

(二) 資料分析

將訪談的資料整理後，以文字稿呈現，並將整理完之受訪者初稿送交受訪者過目，詢問受訪者有關文字記錄中有疑慮的字眼或不符受訪者原意之內容，進行文字修正及確認。

研究者將個人主觀放置一邊，以求用客觀、開放的態度，重複閱讀文本，整理出受訪者想透露的訊息，再加註研究者本身的看法與見解，加以詮釋說明。比對每個受訪者對訪問主題之見解，反覆思考，指出受訪者之共同經驗，或特殊之個人經驗。

第四章 研究結果分析與討論

本章主要的目的，是將研究結果呈現，並作更深入的分析與探討。全章分爲五節，各節內容依序是，第一節爲不同背景變項在親師溝通原因之分析與討論；第二節爲不同背景變項在親師溝通因應策略之分析與討論；第三節爲親師溝通原因現況之分析與討論；第四節爲親師溝通因應策略現況之分析與討論；第五節爲一年級導師訪談資料分析，以下就各節內容分述如后。

第一節 不同背景變項在親師溝通原因之分析與討論

本節在於瞭解不同背景變項國小一年級導師親師溝通原因之差異情形，以婚姻、教育程度、年齡、教育背景、學校規模、學校所在地、服務年資等七個方向爲自變項，以「親師彼此管教態度不同」、「親師彼此教育理念不同」、「親師互動不良」、「家長要求不合理」、「親師責任爭議」、「家長對教師沒有信心」等 6 個構面爲中介變項，進行平均數、F 檢定。

表 4-1-1 不同背景變項一年級導師親師溝通意見不合原因之摘要分析表

背景變項	原因 親師彼此管 教態度不同		親師彼此教 育理念不同		親師互動不 良		家長要求不 合理		親師責任爭 議		家長對教師 沒有信心	
	平均數	F	平均數	F	平均數	F	平均數	F	平均數	F	平均數	F
婚姻狀況												
已婚	0.81	3.27	0.63	1.96	0.20	.35	0.55	.03	0.19	.02	0.16	.00
未婚	0.70		0.53		0.17		0.54		0.19		0.16	
教育程度												
專科	1.00	6.62**	1.00	6.90**	0.18	.74	0.09	6.38**	0.09	5.48**	0.09	.58
大學	0.73		0.61		0.18		0.55		0.16		0.15	
研究所	0.97		0.39		0.27		0.70		0.39		0.21	
年齡												
未滿 30 歲	0.66		0.54		0.15		0.44		0.22		0.07	
30-未滿 40 歲	0.82	1.97	0.64	.63	0.21	.31	0.54	1.18	0.19	.17	0.22	2.59
40-未滿 50 歲	0.78		0.56		0.19		0.62		0.18		0.12	
滿 50 歲以上	0.63		0.63		0.25		0.63		0.13		0.00	
教育背景												
師範體系	0.76	.86	0.57	2.81	0.21	.21	0.60	6.19**	0.23	1.88	0.13	1.52
非師範體系	0.80		0.64		0.17		0.48		0.13		0.20	
學校規模												
12 班以下	0.82	.20	0.71	.90	0.14	.32	0.46	1.91	0.14	.56	0.07	.90
13-36 班	0.77		0.58		0.20		0.52		0.18		0.17	
37 班以上	0.77		0.59		0.21		0.64		0.23		0.16	
學校所在地												
鄉	0.74	4.47*	0.57	.97	0.14	3.53	0.51	1.82	0.15	2.69	0.14	.35
鎮	0.70		0.60		0.28		0.68		0.18		0.20	
市	0.91		0.67		0.28		0.57		0.29		0.16	
服務年資												
未滿 10 年	0.74		0.60		0.19		0.51		0.17		0.19	
10-未滿 20 年	0.80	.52	0.58	.50	0.20	.18	0.56	.92	0.23	1.43	0.16	1.16
20-未滿 30 年	0.75		0.63		0.21		0.63		0.08		0.04	
30 年以上	1.00		1.00		0.00		1.00		0.50		0.00	

* p < .05 ** p < .01

由表 4-1-1 可知，婚姻背景變項的一年級導師知覺到親師溝通不合的原因，整體而言，並無顯著差異。

由表 4-1-1 可知，不同教育程度的一年級導師知覺到親師溝通不合的原因在「親師彼此管教態度不同」(F=6.62, p<.01)、「親師彼此教育理念不同」(F=6.90, p<.01)，有顯著差異的情形，也就是當教育程度不同時，在親師彼此管教態度和親師彼此教育理念上會有所差異，表示學歷愈低者比學歷愈高者，知覺到意見不合的感覺，愈明顯。研究者認為，現在只有專科學歷者，都是年紀較大者，可能對目前教育政策的改變，社會環境的變遷，不是很熟悉，在適應上產生困難，導

致當家長在管教態度與教育理念和自己意見不合的情形時，而常認為家長對教師要求不合理。這與王淑俐（1994：28）認為教育程度較高的家長，通常對教師較有疑問，比較不信任，有相同的研究結果。況且舊式的教育方式，實在已不適合於現代的新新人類。另外，不同教育程度的一年級導師知覺到親師溝通不合原因在「家長要求不合理」（ $F=6.38, p<.01$ ）、「親師責任爭議」（ $F=5.48, p<.01$ ），有顯著差異的情形，會因為教育程度不同而有所差異，表示學歷愈高者，知覺到意見不合的感覺，愈明顯。研究者個人認為，可能是因為學歷愈高者，對教育政策、法令與社會環境有更深入的瞭解，才會在「家長要求不合理」與「親師責任爭議」上，有高敏感度，就會認為對方不好溝通，有理說不清。

由表 4-1-1 可知，不同年齡的一年級導師，知覺到親師溝通不合的原因，整體而言，並無顯著差異。

由表 4-1-1 可知，不同教育背景的一年級導師知覺到親師溝通不合原因以「家長要求不合理」（ $F=6.19, p<.01$ ）有顯著差異的情形，且師範體系者會比非師範體系者知覺度高。研究者認為，師範體系者接受師資培育多年，對教育專業的想法，或許有些想法不同於非師範體系者，知道哪些是可以合理要求導師的，而哪些事，就是不合理的要求，是可以合理拒絕的，因此在「家長要求不合理」上，知覺度會較高。

由表 4-1-1 可知，不同學校規模的一年級導師，知覺到親師溝通不合的原因，整體而言，並無顯著差異。

由表 4-1-1 可知，不同學校所在地的一年級導師，知覺到親師溝通不合的原因以「親師彼此管教態度不同」（ $F=4.47, p<.05$ ）有顯著差異的情形，由平均數的差異，市的平均數明顯高於鄉、鎮，此結果表示愈市區的學校導師知覺到意見不合的程度愈高。研究者認為，可能是愈市區的家庭，少子化愈嚴重，對孩子也特別保護，使得親師間在管教態度上，易產生意見相左的情形。

由表 4-1-1 可知，不同服務年資的一年級導師，知覺到親師溝通不合的原因，整體而言，並無顯著差異。

本研究援用鄭淑文的問卷，鄭淑文認為不同服務年資的一年級導師，認為親師溝通不合的原因，主要是「家長要求不合理」。不同學校所在地的一年級導師，親師溝通不合的原因，主要是「親師責任爭議」。而本研究認為不同服務年資的一年級導師，知覺到親師溝通不合的原因，無顯著差異。不同學校所在地的一年級導師，知覺到親師溝通不合的原因，以「親師彼此管教態度不同」有顯著差異，可知施測結果與學者鄭淑文有明顯不同。研究者認為時代與研究地區不同，導師的感受亦會有異。

第二節 不同背景變項在親師溝通因應策略之分析與討論

本節在於瞭解不同背景變項國小一年級導師親師溝通因應策略之差異情形。以婚姻、教育程度、年齡、教育背景、學校規模、學校所在地、服務年資等七個方向為自變項，以「順應方式」、「合作方式」、「競爭方式」及「妥協方式」等四個層面為依變項，進行平均數、F 檢定。

表 4-2-1 不同背景變項一年級導師親師溝通意見不合採用策略之摘要分析表

背景變項	原因		順應		合作		競爭		妥協	
	平均數	F	平均數	F	平均數	F	平均數	F	平均數	F
婚姻狀況										
已婚	16.67	1.14	23.15	6.50*	18.52	.54	19.73	.81		
未婚	17.2		22.16		18.11		19.39			
教育程度										
專科	11.91	13.31**	22.27	.33	10.36	30.93**	19.27	.91		
大學	16.99		22.85		18.84		19.74			
研究所	17.55		23.06		18.52		19.09			
年齡										
未滿 30 歲	18.39		22.10		18.07		20.24			
30-未滿 40 歲	16.48	3.49	22.44	5.66**	18.18	.67	19.52	.86		
40-未滿 50 歲	16.56		23.77		18.85		19.51			
滿 50 歲以上	16.25		24.38		19.25		19.25			
教育背景										
師範體系	17.28	13.50**	23.01	.72	19.29	39.72**	19.67	.19		
非師範體系	16.12		22.61		17.01		19.57			
學校規模										
12 班以下	16.93	.09	22.61	3.11	17.39	2.06	19.71	2.23		
13-36 班	16.89		22.54		18.26		19.32			
37 班以上	16.69		23.51		19.04		20.15			
學校所在地										
鄉	16.96	.30	22.68	.84	18.07	1.30	19.61	.08		
鎮	16.50		22.90		18.65		19.45			
市	16.74		23.24		19.02		19.81			
服務年資										
未滿 10 年	17.00		22.37		17.70		19.40			
10-未滿 20 年	16.72	.15	22.83	4.83*	18.60	2.46	19.60	1.70		
20-未滿 30 年	16.71		24.67		19.88		20.75			
30 年以上	17.5		24.50		20.50		18.50			

* $p < .05$ ** $p < .01$

由表 4-2-1 可知，已、未婚的一年級導師，知覺到親師溝通因應策略以「合作」($F=6.50, p<.05$) 有顯著差異的情形，由平均數的差異，此結果可推測，可能是已婚導師比未婚導師更常採用「合作」策略，其餘策略並無顯著差異。研究者認為可能是已婚者所經歷的事物，較為豐富，在待人處世上，也較圓融，因此在「合作」這項策略上，採用的頻率會明顯高於未婚者。

由表 4-2-1 可知，不同教育程度的一年級導師，知覺到親師溝通因應策略以「順應」($F=13.31, p<.01$)、「競爭」($F=30.93, p<.01$) 有顯著差異的情形，由平均數的差異，此結果可知教育程度愈高者，採用「順應」、「競爭」兩種策略，明顯高於專科程度教師，其餘策略並無顯著差異。研究者認為高學歷的教師可能較有主見，對自己的專業也非常有信心，當與家長有意見相左時，必定會盡力爭取家長的認同，但不是所有的家長都能接受，因此無法說服家長時，也只好順應家長，以避免不必要的衝突。

由表 4-2-1 可知，不同年齡的一年級導師，知覺到親師溝通因應策略以「合作」($F=5.66, P<.01$) 有顯著差異的情形，由平均數的差異，此結果可知年齡愈高者，採用「合作」策略，明顯高於年輕教師，其餘策略並無顯著差異。研究者認為年齡上的差異，在採用「合作」策略上，有明顯差異，與婚姻這項背景變項的結果相同，認為可能是已婚者所經歷的事物，較豐富，待人處世，較圓融，因此在「合作」這項策略上，採用的頻率會明顯高於未婚者。也可能意味著，教學年資與教學經驗豐富的教師，也都認為合作是解決問題的最好策略，因此想要採用的次數也明顯高。

由表 4-2-1 可知，不同教育背景的一年級導師，知覺到親師溝通因應策略以「順應」($F=13.50, p<.01$)、「競爭」($F=39.72, p<.01$) 有顯著差異的情形，由平均數的差異，此結果可知師範體系畢業者，採用「順應」、「競爭」兩種策略，明顯高於非師範體系畢業者，其餘策略並無顯著差異。研究者認為，這項結果與教育程度的結果相呼應，師範體系畢業的導師，對自己的專業會較堅持，當與家長有意見相左時，也必定會盡力爭取家長的認同，但是也不是所有的家長都能接受，因此在無法說服家長的同時，也只好採用順應的策略，迎合家長，以避免不必要的衝突。

由表 4-2-1 可知，不同服務年資的一年級導師，知覺到親師溝通因應策略以「合作」($F=4.83, p<.05$) 有顯著差異的情形，由平均數的差異，此結果可知服務年資愈多者，採用「合作」策略，明顯高於服務年資較少者，但是服務年資超過 20 年以上，就無明顯差異了，且其餘策略並無顯著差異。研究者認為，這結果與婚姻和年齡變項的結果相仿，意味著導師的經歷愈豐富，待人愈圓融，一致認為「合作」是解決問題的最好策略，因此想要採用的次數也明顯高。

由表 4-2-1 可知，不同學校規模的一年級導師，知覺到親師溝通因應策略上，整體而言，並無顯著差異的情形，由平均數的差異，可知常用的方式均依次為「合作」、「妥協」、「競爭」。

由表 4-2-1 可知，不同學校所在地的一年級導師知覺到親師溝通因應策略上，整體而言，並無顯著差異的情形，由平均數的差異，可知常用的方式均依次為「合作」、「妥協」、「競爭」。

由以上結果可知，本研究援用鄭淑文的問卷，鄭淑文認為不同背景的一年級導師，在使用「合作」、「妥協」、「競爭」的因應策略上，並無顯著差異，與本研究結果部份相同。研究者認為，在所有背景變項內，都很一致的認為合作是最好，也是最常用的策略，因為能真正達到解決問題的目標，讓親師共同為孩子努力。

第三節 親師溝通原因現況之分析與討論

本節在於瞭解國小一年級導師知覺親師溝通意見不合時之現況，採用次數分配表、百分比，首先要瞭解導師遭遇親師溝通意見不合之頻率；其次再探討親師溝通不合的原因，透過重複勾選的方式，以了解原因的次序。

表 4-3-1 在您任教一年級時，遇到親師溝通意見不合的經驗之分析摘要表

遇到親師溝通意見不合的經驗	填答人數	填答人數（百分比）	排序
常常發生	17	7.2	3
有時發生	106	44.9	1
很少發生	101	42.8	2
從未發生	12	5.1	4

由表 4-3-1 得知，一年級導師遭遇到親師溝通意見不合的頻率，屬於中上程度（44.9%），顯示一年級導師所遭遇到親師溝通意見不合的經驗是「有時發生」。在「從未發生」這個選項裡，只有 12 位勾選，是佔少數，共同的背景資料就是大學畢業和服務於 12~36 班的學校，另有三位註解說明「目前為止，尚未發生」，而這三位共同的背景資料就是服務年資都未滿 10 年，研究者認為應是教學的年資不是很長，所以還未遇到，親師意見不一致的情形。因此更可瞭解，一年級導師遭遇到親師溝通意見不合的機率是「有時發生」。

表 4-3-2 國小一年級導師親師溝通原因勾選情形

親師溝通原因	次數	百分比 (%)	排序
親師彼此管教態度不同	183	30.8	1
親師彼此教育理念不同	141	23.7	2
親師互動不良	46	7.7	4
家長要求不合理	130	21.8	3
親師責任爭議	45	7.6	5
家長對教師沒有信心	37	6.2	6
其他原因	13	2.2	7

如表 4-3-2 顯示，親師溝通原因調查結果依序為：親師彼此管教態度不同(30.8%)、親師彼此教育理念不同(23.7%)、親師互動不良(7.7%)、家長要求不合理(21.8%)、親師責任爭議(7.6%)、家長對教師沒有信心(6.2%)、其他原因(2.2%)。

親師溝通原因調查結果，「親師彼此管教態度不同」居第一位，而學者周煥臣(1992：61-62)與曹常仁(1994：11-12)亦提出相同研究。其他依序分別為「親師彼此教育理念不同」、「家長要求不合理」、「親師互動不良」、「親師責任爭議」、「家長對教師沒有信心」、「其他原因」。

但是在「親師彼此管教態度不同」與「親師彼此教育理念不同」這部份，未必代表親師之間有溝通互動不良的情況，只是想法、態度和理念不同而已，也由於這兩部份的意見不同，導師才常會覺得「家長要求不合理」，因此這三部份互有關聯。但是一位導師若在「親師互動不良」、「家長對教師沒有信心」等這兩部份，有同時勾選的情形，在這個班，這位導師是否勝任愉快，是值得深思的，而研究者檢視所有回收問卷，只有14位導師同時勾選這兩項，人數不是很多。

「其他原因」共有13位導師填答(佔2.2%)，有二位導師填答「學生父母總是認為自己的孩子最好，不會犯錯；當孩子行為失當被處罰時，家長會認為是老師對孩子有成見，而認為老師處罰不公平」；有一位導師填答「父母過度保護孩子」；有三位導師填答「家長只聽片面之詞，不理解當時事情發生的情況，而產生誤解」；有一位導師填答「家長已有先入為主的刻板印象，道聽塗說」；有一位導師填答「家長不了解學校教育行政措施，而對老師提出不合理的要求」；有一位導師填答「家長有憂鬱症」，而研究者在這學期也剛好遇到一位家長精神狀態有點幻想，幻想導師會打學生。有一位導師填答「家長本身態度強勢無禮」；有二位導師填答「曾經遇過的原因很多，好像怎麼做都會有意見，還好只是少數」，研究者推究其原因，可能是因為時代變遷，少子化的影響，教育基本法、家長教育參與權與選擇權等的成立，以致於有些家長不知如何運用這些權利，而演變成與老師對立的局面，成

為教育改革後，意想不到的後遺症。有一位導師填答「被家長認為才剛當媽媽，無管教孩子的經驗，存疑無親職教育的經驗」，這與王淑俐(1994：28)提出的想法符合，認為導師若沒受過親職教育的專業訓練，無法提供家長親職教育的資料，也無法完全解答家長教養子女的問題，取信於教育程度較高的家長。而在第六節訪談的內容裡，被訪問的老師也表示，有了孩子後，在教養上可以提供給家長不同的經驗分享，給予參考，使家長對老師更有信心，也多一份信任。

本研究援用鄭淑文的問卷，鄭淑文的親師溝通原因之研究結果依序為，「親師彼此理念不同」、「親師責任爭議」、「親師互動不良」、「家長要求不合理」、「家長對教師沒有信心」、「親師彼此不尊重對方」，與本研究最大的差別在於其「親師責任爭議」佔第二，而本研究的「親師責任爭議」，佔第五，研究者認為，時代變遷，法令也漸趨完善，在責任爭議上，對目前而言，應較少發生，才會有此差異。

第四節 親師溝通因應策略現況之分析與討論

本分析旨在了解當前一年級導師面對親師溝通意見不合時，所採取因應策略的現況。分析的方法採用平均數來討論導師面對親師溝通不合之各層面做分析，根據研究者問卷調查結果，如表 4-4-1 所示。

表4-4-1 一年級導師面對親師溝通意見不合因應策略現況統計分析表

意見不合的因應策略	平均數	題平均數	標準差
順應	16.84	2.81	3.459
合作	22.86	3.81	2.765
競爭	18.40	3.07	3.897
妥協	19.63	3.27	2.723
量表總平均數		3.24	

由表 4-4-1 得知，國小一年級導師知覺親師溝通意見不合因應策略之整體層面的題平均數為 3.24，此一數值根據計分標準介於「有時」與「常常」之間，但較偏向於「有時」，顯示一年級導師在從事教育工作時，遭遇親師溝通意見不合時「有時」會採取因應策略，尋求解決之道。從親師溝通因應策略各分層面來看，一年級導師面臨親師溝通意見不合時，採取的因應策略分別是「順應」、「合作」、「競爭」、「妥協」，此四種因應策略的題平均數分別為 2.81、3.81、3.07、3.27，表示親

師溝通意見不合之因應策略最常採用「合作」，其次依序為「妥協」、「競爭」，而「順應」策略則較少為教師所使用。

研究者認為合作是親師最想採用的因應策略，能使孩子得到幫助，問題可以解決，孩子也能感受到親師之間的關心與和諧氣氛。而老師最後採用順應家長的方式，也只是不想引起衝突，畢竟孩子是父母的，按照家長的期望，教育小孩，父母會更能接受。

一、各因應策略分層說明

(一) 因應策略---「順應」

當親師溝通採取「順應」的因應策略，計分標準介於「很少」與「有時」之間，但較偏向於「有時」，表示導師從事教育工作時，面臨親師溝通意見不合時，「有時」採取順應方式為因應策略，各分層的平均數、標準差，如表 4-4-2 所示。

表 4-4-2 親師溝通在選擇「順應」因應策略之摘要分析表

因應策略—順應分層項目	平均數	標準差
我會迎合家長的意見	2.56	0.84
我會儘量滿足家長的需求	3.35	0.74
我會捨棄自己的意見，遷就家長的意見	2.39	0.84
發生爭論時，我會採納家長的意見	2.98	0.72
我會將自己和家長不同的意見藏在心底	2.53	0.93
和家長發生意見不一致時，我通常會忍下來	3.03	0.92

由表 4-4-2 得知，在「順應」的因應策略上，以「我會儘量滿足家長的需求」平均數為最高，是 3.35；其次是「和家長發生意見不一致時，我通常會忍下來」，平均數是 3.03；再者為「發生爭論時，我會採納家長的意見」，平均數是 2.98。研究結果顯示在導師面對親師溝通意見不合時，所採取「順應」為因應策略中，以「我會儘量滿足家長的需求」、「和家長發生意見不一致時，我通常會忍下來」、「發生爭論時，我會採納家長的意見」等方式較常用，而在「我會將自己和家長不同的意見藏在心底」、「我會迎合家長的意見」等因應策略，是較少有導師採用的。而「我會捨棄自己的意見，遷就家長的意見」的平均數偏低，表示捨棄專業，遷就不專業，是導師最不想採用的下策。

研究者在進行訪談時，也有導師提出最怕家長不來溝通，只要有溝通，就算有點不合理，也會儘量滿足，因此研究者認為，導師為避免與家長之間的衝突，會儘量滿足家長的需求，避免不必要的事端，但是也有受訪者提出，家長的態度，若過於蠻橫無理，也絕不會輕易捨棄自己的專業，迎合家長。

(二) 因應策略---「合作」

當親師溝通採取「合作」的因應策略，計分標準介於「常常」與「有時」之間，但較偏向於「常常」，表示導師從事教育工作時，面臨親師溝通意見不合時，「常常」採取合作方式為因應策略，各分層的平均數、標準差，如表 4-4-3 所示。

表 4-4-3 親師溝通在選擇「合作」因應策略之摘要分析表

因應策略—合作分層項目	平均數	標準差
我會將問題公開討論，以期找出更好的解決方式	3.33	0.87
我會與家長深入交換意見，以便找出問題癥結	3.87	0.68
我會試著整合自己與家長的想法共同作成決定	3.74	0.63
我會與家長商討可以滿足彼此期望的解決之道	3.72	0.66
我會與家長討論問題所在，並找出雙方都可以接受的解決方法	4.26	0.74
我與家長都能一起合作解決彼此問題	3.93	0.64

由表4-4-3得知，在「合作」的因應策略上，以「我會與家長討論問題所在，並找出雙方都可以接受的解決方法」平均數為最高，是4.26；其次是「我與家長都能一起合作解決彼此問題」，平均數是3.93；再者為「我會與家長深入交換意見，以便找出問題癥結」，平均數是3.87。研究結果顯示在導師面對親師溝通意見不合時，所採取「合作」的因應策略中，以「我會與家長討論問題所在，並找出雙方都可以接受的解決方法」、「我與家長都能一起合作解決彼此問題」、「我會與家長深入交換意見，以便找出問題癥結」等方式較常用，而將問題公開討論方面，平均數偏低，則表示較少有導師會採用。

研究者認為，老師是一份較保守的工作，當然如果能與當事者共同想出解決的方法，是最好不過了，有問題當然也希望能低調一點，盡力與家長共同解決，並不希望把問題公開，讓所有的人來衡量自己的專業。

(三) 因應策略---「競爭」

當親師溝通採取「競爭」的因應策略，計分標準介於「很少」與「有時」之間，但較偏向於「有時」，表示導師從事教育工作時，面臨親師溝通意見不合時，「有時」採取競爭方式為因應策略，各分層的平均數、標準差，如表 4-4-4 所示。

表 4-4-4 親師溝通在選擇「競爭」因應策略之摘要分析表

因應策略—競爭分層項目	平均數	標準差
親師意見不一致時，我會運用各種方法來贏得優勢	2.88	0.97
我會據理力爭，直到家長了解我的觀點	2.77	0.89
我會運用我的影響力使對方接受我的意見	3.39	0.93
我會以自己的教育理念來說服家長接受我的決定	3.51	0.77
我會堅持自己的理念，維護自己的立場	3.14	0.79
我會運用我的權威來做一個我認為正確的決定	2.71	0.97

由表 4-4-4 得知，在「競爭」的因應策略上，以「我會以自己的教育理念來說服家長接受我的決定」平均數為最高，是 3.51；其次是「我會運用我的影響力使對方接受我的意見」，平均數是 3.39；再者為「我會堅持自己的理念，維護自己的立場」，平均數是 3.14。研究結果顯示在導師面對親師溝通意見不合時，所採取「競爭」策略中，以「我會以自己的教育理念來說服家長接受我的決定」、「我會運用我的影響力使對方接受我的意見」、「我會堅持自己的理念，維護自己的立場」等方式較常用，而會想要在運用權威與據理力爭上，這是較少有導師會採用的。

研究者在進行訪談時，也有導師提出，老師如果仗勢自己的高學歷，想用權威來說服家長，必定不會有好的進展，因此唯有誠懇的發揮自己的專業，表現出高度關心，才能說服家長接受老師的決定。

(四) 因應策略---「妥協」

當親師溝通採取「妥協」的因應策略，計分標準介於「常常」與「有時」之間，但較偏向於「常常」，表示導師從事教育工作時，面臨親師溝通意見不合時，「常常」也會採取妥協方式為因應策略，各分層的平均數、標準差，如表 4-4-5 所示。

表 4-4-5 親師溝通在選擇「妥協」因應策略之摘要分析表

因應策略—妥協分層項目	平均數	標準差
親師意見不一致時，我會試著以折衷的方式解決	3.76	0.65
我會以中性的立場來消除彼此的對立	3.71	0.67
我會修正原來的立場，來達成協議	3.16	0.71
我會請第三者居中協調與家長之間觀念的差異	2.54	0.94
我通常會放棄一些堅持，使家長也能放棄一些堅持	3.15	0.75
我會以各退一步的方式與家長達到協議	3.31	0.80

由表 4-4-5 得知，在「妥協」的因應策略上，以「親師意見不一致時，我會試著以折衷的方式解決」平均數為最高，是 3.76；其次是「我會以中性的立場來消除彼此的對立」，平均數是 3.71；再者為「我會以各退一步的方式與家長達到協議」，平均數是 3.31。研究結果顯示在導師面對親師溝通意見不合時，所採取「妥協」

因應策略中，以「親師意見不一致時，我會試著以折衷的方式解決」、「我會以中性的立場來消除彼此的對立」、「我會以各退一步的方式與家長達到協議」等方式較常用，而導師會採用請第三者居中協調與家長之間觀念的差異者，平均數明顯相對偏低，表示導師多不想公開問題找第三者協調。

研究者認為，這也就是如同「合作」的因應策略一樣，不想把問題公開的想法是一致的，就是不希望太多人知道自己與家長不合的現象。親師間彼此有衝突，自己似乎也覺得表示自己的能力有點差強人意，因此會盡量以折衷的方式，退一步來想，自己也能解決親師間意見不合的問題，所以顯少採用第三者介入。

總而言之，在「順應」的因應策略上，導師會盡量滿足家長，先把想法忍下來，採納家長的意見；在「合作」的因應策略上，親師會共同討論，深入交換意見，找出雙方期望的解決方法；在「競爭」的因應策略上，導師會以自己的專業說服家長，堅持自己的理念；在「妥協」的因應策略上，導師會以折衷的方式解決，以中性的立場，各退一步，達成協議。

二、原因與策略之關聯性

本研究進一步了解，不同的原因與採取的因應策略是否有關聯，親師意見不合的原因與採取的因應策略是否有差異。

表 4-4-6 不同親師溝通原因在選擇親師溝通因應策略上之摘要分析表

因應策略	原因	親師彼此	親師彼此	親師互動	家長要求	親師責任	家長對教
		管教態度 不同	教育理念 不同	不良	不合理	爭議	師沒有信 心
順 應	平均數	16.67	16.43	16.65	17.27	16.53	16.08
	χ^2	25.71	38.53**	13.19	38.45**	21.97	21.06
合 作	平均數	22.84	22.8	22.24	22.81	22.51	22.43
	χ^2	14.40	25.61*	14.87	22.00	23.76	23.60
競 爭	平均數	18.28	18.28	19.52	19.12	19.58	18.95
	χ^2	23.32	20.76	19.85	25.95	17.96	27.68
妥 協	平均數	19.59	19.59	19.41	19.66	19.20	19.16
	χ^2	13.92	18.69	21.89	12.68	10.74	15.54

* $p < .05$ ** $p < .01$

由表 4-4-6 得知，不同親師溝通意見不合的原因中，選擇「親師彼此管教態度不同」之受試者，整體而言，在策略採取上並無顯著差異，由平均數的差異得知，常用的策略依次為「合作」、「妥協」、「競爭」。

由表 4-4-6 得知，不同親師溝通意見不合的原因中，選擇「親師彼此教育理念不同」之受試者，顯著的採取「順應」以及「合作」的方式因應親師溝通 ($\chi^2 = 38.53, p < .01$; $\chi^2 = 25.61, p < .05$)。研究者以為一年級導師在「親師彼此教育理念不同」時，多會以「順應」或「合作」的方式因應，其原因可能是現在的教育環境，家長有教育選擇權，再加上少子化，因此一年級導師多會採取「正面」的因應方式。因此當親師溝通在教育理念上意見不合時，能「合作」是最好的方式，不能合作也只好採取「順應」的方式，畢竟教育理念是屬於更專業的層次，不是所有的家長都懂。

由表 4-4-6 得知，不同親師溝通意見不合的原因中，選擇「親師互動不良」之受試者，整體而言，在策略採取上並無顯著差異，由平均數的差異得知，常用的策略依次為「合作」、「競爭」、「妥協」。

由表 4-4-6 得知，不同親師溝通意見不合的原因中，選擇「家長要求不合理」之受試者顯著的採取「順應」的方式因應親師溝通 ($\chi^2 = 38.45, p < .01$)，研究者以為一年級導師在「家長要求不合理」時，多半採用「順應」的方式來因應親師溝通，藉由順從家長的意見，滿足家長的需求，以期盼能避免擴大事端或影響未來的教學情緒。而在研究者進行訪談中，也有導師怕家長不來溝通，因此只要家長願意來溝通，就算超過合理範圍，亦會盡量滿足對方。

由表 4-4-6 得知，不同親師溝通意見不合的原因中，選擇「親師責任爭議」之受試者，整體而言，在策略採取上並無顯著差異，由平均數的差異得知，常用的策略依次為「合作」、「競爭」、「妥協」。

由表 4-4-6 得知，不同親師溝通意見不合的原因中，選擇「家長對教師沒有信心」之受試者，整體而言，在策略採取上並無顯著差異，由平均數的差異得知，常用的策略依次為「合作」、「妥協」、「競爭」。

本研究援用鄭淑文的問卷，鄭淑文在「親師互動不良」上，較常以「合作」方式因應親師溝通。而本研究在「親師互動不良」上，策略採取方式並無顯著差異，但由平均數的差異得知，常用的策略還是以「合作」為最多。鄭淑文在「家長要求不合理」上，較常以「順應」方式因應，而本研究結果亦是。鄭淑文在「親師責任爭議」上，較常以「競爭」、「妥協」方式因應，但本研究對此策略採取，並無顯著差異，由平均數的差異得知，常用的策略以「合作」為最多。因此，大致而言，由表 4-4-6 得知，所有的親師溝通原因，都認為「合作」是最好解決問題的策略，同時能使親師雙方感到滿意，孩子也能得到親師共同的幫助，達到雙贏的局面。

第五節 一年級導師訪談資料分析

本研究實問卷調查後，再採用「訪談法」（潘淑滿，2005：143），針對一年級導師進行「親師溝通原因與因應策略」訪談。訪談日自 2007 年 12 月中旬起至 12 月底，由研究者先與受訪者聯繫確定可受訪日期與時間後，採取一對一面談方式，進行訪談。

本節內容為接受訪談之國小一年級導師訪談資料，經由文字檔的彙整忠實呈現一年級導師的真實情境，希望能提供教育主管機關、學校行政主管、家長等，瞭解一年級導師的甘苦談，並能得到各界的鼓勵與支持。以下就受訪之一年級導師訪談記錄所呈現的內容，分述如下。

一、迎接一年級班級之準備

甲君在迎接一年級班級前，會先參考一些書籍，把自己的班級經營理念，利用班親會、聯絡簿和電話聯繫等方式，讓家長和孩子明白。

我會參考有關班級經營的書，然後把我自己的班級經營理念，於班親會，告訴來參與的家長，那如果有什麼不清楚的地方，就是通常和家長溝通是用聯絡簿或者電話的方式來聯繫(甲君 20071203)。

乙君會針對各個學生的家庭背景、家長的要求、管教的態度以及需要配合的地方，先瞭解一番，再參考教學資料網，來修正自己以前在教學、管教與輔導比較不理想的部份，針對孩子的個別需求，對家長做更清楚的解釋。

我會先去看學生家長的背景資料，還有我們新生剛入學都會給一張家長調查表，裡面會調查家長對孩子的期望，覺得孩子比較需要老師配合比較不足的地方，家長對孩子的管教態度，我會先去看一下那張表，然後再決定哪個小孩子需要用比較不一樣的管教方式。我會根據學生以前各科比較不懂的地方，我會去參考一些資料(乙君 20071206)。

丙君會在開學前，先與家長電話溝通聯繫，瞭解學生的家庭背景、家長的管教態度與孩子的學習狀況，並說明自己的班級經營理念，進而瞭解家長對處罰的寬度。

我會先瞭解班上小朋友的家庭背景，瞭解之後，也要了解家長的背景之後，可能開學前會跟每位家長電話溝通一下，他對孩子的教育理念，讓我有個初步了解之後，我才能瞭解之後如何教班上的小朋友，然後每個小朋友的學習狀況也不同，所以會先準備很多教學方法，來因應每一種學生的學習(丙君 20071207)。

研究者歸納綜合以上 3 位老師的訪談內容，瞭解到接任一年級班級的導師，必先把各個學生的家庭背景、家長的管教態度與家長對孩子的期望，先瞭解一番，並把自己的教學理念、管教與輔導的方式，事先與家長溝通，經由參考別人的教學經驗，進而修正自己以往比較不理想的部份，來達成與家長之間的平衡。

二、良好親師溝通對教學的幫助

甲君認為與家長有良好的互動時，家長必會主動提供物品，作為班級獎勵的小獎品，以豐富教學資源，更會主動告知孩子在家學習狀況，這對老師在輔導管教孩子時，會有很大的幫助。

跟家長在一個良好的關係之下，當然是會有很好的幫助，有時候甚至如果小朋友表現很棒的時候，家長還會帶一些獎勵性質的東西來送給小朋友，然後皆大歡喜，也有助我們自己的班級經營，那另外一方面，如果家長他對小孩子在家裡有什麼狀況，也會主動的跟老師作聯繫，以便老師在管理輔導小孩子的時候，有所幫助(甲君 20071203)。

乙君最怕家長不來溝通，無法使問題圓滿解決，因此只要家長願意溝通，就算要求稍有不合理，亦會盡力配合，因為良好的親師溝通，會使家長對班級的活動，參與度較高，對老師也較支持與信任。

其實我不會怕家長跟我溝通，其實家長他只要有問題，我都希望他能來跟我溝通，家長只要跟我溝通的話，通常我都能配合，要求不是很不合理，即使說我會覺得已經稍微超出我們教學的範圍，我通常也會配合，可是如果真的和家長溝通的很好的話，不管是老師的一些班級經營方面，或老師辦的一些班級活動，應該家長的參與會比較高，而且家長也會對老師比較信任(乙君 20071206)。

丙君認為電話與聯絡簿是促使親師溝通的良好管道，有良好的親師關係，家長必會支持並持續協助老師，在孩子的管教與輔導這方面，多盡一份心力，也會言語鼓勵老師，使老師更有信心，或提供資源，豐富教學環境。

良好的親師溝通可能有很多管道，有時候可能是我們用聯絡簿溝通的很良好，或者平常我們就會打電話溝通，那溝通良好的時候，家長就可能更了解我為什麼要這樣做，為什麼要用這種教法，為什麼要這樣處罰學生，這樣他回去也會幫我輔導我的小朋友，這樣我的班上教學、常規會更順暢，更良好。良好的親師溝通，也可以讓我有實質上的幫助，比如說班上缺少什麼物品的話，家長可能會瞭解，然後就會提供，或者在聯絡簿上鼓勵我，讓我更有信心(丙君 20071207)。

研究者歸納綜合以上 3 位老師的訪談內容，瞭解到有良好的親師關係，在學生的學習、輔導與管教、家長對班級活動的參與度、主動支援教學環境以及對老師的信任等各方面，都會有很大的幫助，家長甚至會主動告知孩子在家的狀況，協助老師管教輔導，因此老師也深怕家長不願意溝通，只要有溝通的機會，就算稍微超出老師的教學範圍，亦會盡量配合，另外，老師也必須在各個溝通管道上用心，多主動告知孩子在校的表現，相信家長也會有相同的回饋。

三、溝通結果與個人特質的相關性

甲君認為個性好、態度親切的老師，家長一定會試著去信賴，但是家長如果太強勢、不講道理，老師也不能放棄自己的教學專業；個性太魯莽、暴躁的老師，反而會有說不清楚事情的時候，與家長交惡，引起誤會，無法解決問題，對往後教學也不利；在學歷高低上，甲君認為沒有絕對的正面關係，高學歷者若想用權

威與家長應對，對溝通是不會有好的進展；而經驗是日積月累的，遇到挫折，日漸修改，也能讓自己的溝通技巧更完善。

個性方面我覺得是蠻重要的，有的老師他本身的個性就是很善於跟人家溝通，就會和家長的互動很良好，那當然有時候遇到比較強勢的家長，不尊重老師的家長，我們還是要適時的給於堅硬堅持的態度，在我們教學的專業領域方面，告訴他我們的教學原則在哪裡，那如果個性太焦躁、暴躁，太魯莽直撞的話，有時候我們明明是要跟家長解決問題，解決小孩子的錯誤行為，可是會容易導致變成和家長的關係交惡，變成明明應該是要和家長站在同一陣線上，幫助小孩的，卻變成和家長對立的態度的關係，學歷的話，跟親師溝通，我覺得不一定會有正面、正向的關係，因為有的人，他雖然學歷不是很高，可是他的教學經驗已經累積了一、二十年了，他還是可以和家長進行良好的溝通，那很多他的學歷已經到研究所或者是博士了，那他如果是用權威方式，很自以為是，然後來和學生家長溝通應對的話，那在教學方面或親師溝通方面的話，那可能就沒有很好的進展吧，那在經驗方面，經驗當然就是日積月累的，剛開始可能會犯一些錯誤，然後在教學的日子當中，如果遇到了這些挫折，就會去改善他原先的教學方法或態度，跟家長溝通的技巧也會日漸修改，然後讓自己的溝通技巧更完善吧，所以經驗應該是有很大的關係(甲君 20071203)。

乙君認為個性急的老師，和家長溝通時，若講得不夠詳細，容易產生摩擦；說明自己在還沒生小孩子前，都認為家長對孩子不夠盡心，對教學不配合，才會使孩子在班上的表現，有落差，後來自己有小孩後，才瞭解孩子有他天生的特質，家長有他的困難點，因此認為經驗和個性對溝通有很大的相關性；學歷高的家長，不見得容易溝通，反而很有個人主見，有些家長雖然學歷低，但會虛心接受老師的意見，因此學歷高低在家長或老師方面，乙君都認為較無關溝通結果。

我會覺得說有些老師個性會比較急，他可能跟家長的溝通講得不夠詳細的話，應該可能有時候就會有一些摩擦，還有老師的經驗，我覺得經驗蠻重要的，尤其是因為我本身有小孩，那最近這幾年又都是接低年級的學生，比我剛畢業那幾年，還沒有小孩的時候，我更能夠了解那個家長在帶自己孩子的一些困難點，那學歷方面，可能有些家長學歷不是很高的話，那社經地位不是很高，那他可能每天為了要工作，而沒有辦法去顧小孩，那學歷高的家長，就更容易溝通，我覺得不是很成正比例，反而會很有個人的主觀意見，然後有些家長雖然學歷不是很高，但他會很虛心接受老師的意見，所以我覺得根本和學歷無關，我覺得跟學歷高不會有成正比的關係，我覺得跟家長的個性個人特質有關聯。那老師方面，我覺得也完全跟老師本身學歷高低無關，但跟個性和經驗比較有關係(乙君 20071206)。

丙君認為溝通結果和個人特質是有關聯的，個性開朗的老師，會主動與家長溝通，溝通管道較順暢；學歷較低的家長，不瞭解老師的教學理念，容易反對老師的教學方式；經驗多的老師，比較會處理一些爭執，減少摩擦；丙君並表示曾有家長告知過，非師範體系畢業的老師，較開放、經歷也較廣泛，和家長溝通也較好，而師範體系畢業的老師，比較保守，只會固執、堅持自己的想法，容易與家長有摩擦，因此自己也有同感。

我覺得溝通結果和個人特質很有關聯，個人特質又分為老師的特質和家長的特質，老師的個性是比較開放開明的，他可能就會很主動的跟家長溝通，那個管道就會很順暢，那學歷也很有關係，家長的學歷比較低，他可能不大瞭解老師的教學理念，然後就會反對，教學經驗也很有關係，經驗多的老師可能比較會處理一些爭執，那就減少和家長的摩擦。那老師的學歷我也覺得很有關係，比如說老師是大學畢業去修教育學分的，我覺得這一類的老師，可能想法比較開放，認識的東西比較廣，所以跟家長的溝通會比較好，我覺得師院畢業的老師，可能比較保守，只會固執自己的想法，比較堅持，然後比較會有摩擦，連我自己的家長都曾經這麼說(丙君 20071207)。

研究者歸納綜合以上 3 位老師的訪談內容，瞭解到溝通結果與個人特質最有相關性的是個性和經驗，老師的個性外向、開放、親切、處世圓融，與人溝通會較順暢；另一方面，個性較急躁的老師，容易有講不清的狀況，造成摩擦、誤會；在經驗上，若能日漸修正自己的教學與態度，也能讓溝通技巧更完善。在學歷方面，老師的學歷愈高，若只想用權威來溝通，易引發溝通不和諧，產生衝突；家長的學歷高，會很有個人主見，不表示容易溝通，家長學歷低，可能會虛心接受老師的意見，但也可能會因為不瞭解，而反對老師的教學方式，但丙君亦指出，師院畢業者較保守，比較堅持自己的想法，容易與家長產生溝通摩擦，非師院畢業的老師，思想比較開放，知識領域較多元，所以跟家長的溝通較順暢，雖然丙君表示，這也是家長給他的訊息，但是丙君本身就是師資班的，家長的交談，是否有可信度，有待商榷。

四、親師目前面臨的溝通原因

甲君說明曾經對家長提出孩子在校的表現，有一點過動傾向，影響到其他人，希望家長能帶去治療鑑定，這方面有些家長能接受，有些家長就會認為是老師給孩子貼標籤，不願意相信老師，因此在管教態度上是有不同的認知。

就是當他的小孩子在教室裡面，會影響到班級常規，影響到其他同學的受教權的時候，我就會想辦法和家長溝通聯繫，因為他自己本身也沒有辦法好好的上課，可能就是小孩子有一點過動的傾向，那這個時候在越小的階段，是他們在治療的最好時段，那如果過了治療的黃金期，就很難改善了，甚至也會影響到他自己的學習，以後的發展，所以我會想辦法跟家長溝通這個，那溝通的結果，有部份的家長真的會帶他的小孩子去看醫生，去鑑定，然後也配合吃藥，然後之後他在班上也會日漸的改善，班上的小朋友也會從旁去幫助他、協助他，甚至去提醒他（甲君 20071203）。

乙君也提出最常和家長溝通的是孩子的常規，常規不容易建立，在老師有限的處罰方式下，希望家長能瞭解孩子的在校表現，因此常和家長討論如何管教孩子；其次是學業，若有明顯的成績退步或寫作業不用心，會與家長溝通，如何協助孩子進步，希望家長陪伴指導；也有家長不合理要求老師，要每天在聯絡簿上紀錄孩子一天的表現，乙君告知家長，吃飯時間後就要放學了，無法做到鉅細靡遺。

通常比較需要溝通的可能就是他的常規，然後學業上除非他有很突然的退步了，很明顯的退步，我可能就會跟家長溝通是什麼原因，還有可能是，大概是作業吧，有時候小孩子回家寫作業很明顯的不是很用心，我可能也會和家長溝通，請家長在寫作業的時候，能不能在一旁督促。這學期有家長跟孩子作「愛的約定」，希望老師在聯絡簿上每天寫上今天他的孩子在學校的表現好還是不好，問題是好還是不好，也要一整天下來我才能夠寫，但是那個時間就是午餐時間，那我要指導小孩子用午餐，那根本就我認為比較沒有辦法配合家長每天去幫他寫哪裡好哪裡不好，我就跟家長說今天他如果有特殊好的地方或特殊不好的地方，就會在聯絡簿上告知，我沒辦法做到每天鉅細靡遺的告訴他（乙君 20071206）。

丙君說明曾有家長要求老師，在聯絡簿上，寫上今天上課的進度，但是老師認為這是孩子能做的，因此必須在這方面和家長溝通。

例如說我以前遇過一個家長，他要求我每天寫聯絡簿，寫今天的上課進度，國語教到哪裡，數學上到哪裡，生活上到哪裡，可是我覺得這個是孩子自己可以記錄的，不需要我動筆記錄，可是他覺得這個是老師可以配合，這是我常需要溝通的地方(丙君 20071207)。

研究者歸納綜合以上 3 位老師的訪談內容，瞭解到受訪者認為目前面臨最常需要溝通的原因是管教態度不同，其次是教育理念不同和家長要求不合理。

五、曾經遇過家長不認同做法時之處理方式

甲君說曾經有一位義工媽媽的先生，在一年級下學期時，突然跑來學校說，不認同我一年級剛開始時，讓學生抬餐桶進教室，怕孩子會受傷，老師也委婉回答，事先都會指導過，如何抬才不會有危險，而且都是兩個人一起做，況且事隔半年才反應，希望家長以後有問題一定要馬上告知。想訓練孩子分工合作，學習獨立，這才知道原來義工媽媽對自己這麼不信任，令老師難過。

他對我的不認同的原因是一年級剛開始，就是會有營養午餐，那營養午餐就是要搬進來教室，那我就是會安排午餐好幫手，鼓勵他們去分工合作，那抬餐筒也是由兩個人一起進行的，基本上應該是不會有什麼危險的問題，而且工作之前我也都有指導過，說你要怎麼搬、怎麼抬，才不會受傷，才不會讓湯燙到同學或自己啊，我們班上剛好有義工媽媽，那是剛開始的時候，結果到下學期，其中一位義工媽媽的先生，突然來學校說，像你讓學生自己搬餐桶，那如果受傷了怎麼辦，那時候我聽了言下之意，才發現，原來他對我的這一個作法並不是那麼認同，並沒有在我執行當初就來和我溝通，我就有一點難過、一點不開心，因為我認為既然身為班上的義工媽媽，應該互信互賴的，那既然你互信互賴的話，如果有意見應該直接當面的與老師我溝通，那結果不是，他是回家講，那回家講以後就算了，還隔半年才來跟你反應，那我就很委婉的跟那位先生說，如果以後你們對我有任何意見的話，請你馬上來和我溝通，那如果隔了半年才來講，那這件事情就沒有辦法完善的解決(甲君 20071210)!

乙君說曾經有家長不認同一年級的老師，為什麼和幼稚園的老師差那麼多，可以告訴家長孩子一天的表現，上課有沒有講話、有沒有專心、有沒有多喝水，但是一年級除了生活常規，還有課業壓力，每天要上國語、數學，下課要訂正，時間卡得很緊，因此必須委婉與家長溝通，慢慢取得諒解。

他們剛從幼稚園升上來，那因為幼稚園的老師可能會在生活上的很多小細節都做的很周到，但是升上一年級之後，我們的重點除了生活之外，可能還有很多課業的東西要打理和課業上的壓力，會花很多時間在課業上，但是很多家長他可能會認為，譬如說老師甚至連餵藥，甚至譬如說生活上的小細節，譬如說今天有沒有專心，今天有沒有愛講話，今天有沒有多喝水，都希望老師告知，希望老師配合，譬如說就常常有家長希望說，老師能每天告知他今天在學校的情況，是我們的時間很緊，每天上國語數學，時間卡得很緊，唯一下課時間可能要訂正，所以我會跟家長回說，這個可能會很困難，當然那家長可能不會勉強我，但是他可能會覺得說，國小老師跟幼稚園的老師差那麼多，那幾次之後，跟家長委婉解釋我們的原因，那家長會慢慢就不會再做這方面的要求(乙君 20071213)。

丙君說曾經有家長提出不認同體育班的作法，認為只要報名就可以讀，為什麼要測驗，老師只好委婉的和家長溝通，說明以後找工作，都有可能需要面試，因此希望家長能體諒學校的決定。

我曾經有一個家長跟我討論關於體育班的問題，他認為要參加體育班不需要經過測驗，只要報名就可以參加了，那如果孩子參加了，又被刪掉，那這樣子會讓孩子沒有信心，我是跟他講說即

使參加什麼都要經過測驗，以後去找工作也一樣要經過面試，所以我覺得學校的作法沒有錯，那就是希望家長能體諒學校的作法，也是溝通很久，後來他才接受(丙君 20071214)。

研究者歸納綜合以上 3 位老師的訪談內容，瞭解到受訪者皆表示都曾經遇過家長不認同自己做法的經驗，必須花點耐心和時間，委婉的與家長溝通，並分析利害關係，說明事情的正反兩面，因此目前為止，都還處於平衡的狀態。

六、因應方式不同導致不同結果

甲君說如果今天家長有點不開心的反應，功課很多，會跟家長回答，大部份的學生都寫完了，其他人也沒有這種反應，如果真的太多，家長可以斟酌減少；也有家長明明功課足夠，卻說太少，如果他的態度溫和，會跟他說，低年級的課業以半小時或一小時完成較佳，避免影響視力，程度若跟不上同學，家長可以多派一些功課，老師照樣會批閱，寫得不錯的話，老師也會給孩子獎勵。

如果家長有點不開心的來向老師反應說，今天的作業怎麼那麼多的時候，我就會跟他說，大部份好像都有寫完，其他人也都沒有這種反應，那如果說你真的覺得你的小孩這樣太多的話，可以自己幫他減量，那當然我們班上也有家長，我明明派的份量已經足夠了，那家長還是希望他的孩子多做練習，雖然他態度是很溫和的來告訴我，那我也會很溫和的跟他說，其實孩子寫作業的時間，大概是低年級是在半個小時或一個小時之內完成，這樣比較洽當，以免影響到他們的視力與正常發展，那如果說你認為他的能力稍稍不足，跟不上班上的同學的話，其實媽媽可以再幫他再派一次或多派兩次，寫在作業簿上面，其實老師還是一樣會幫他做批改，甚至如果這個孩子寫得很棒的話，我還會給這個小孩子鼓勵(甲君 20071210)。

乙君說明很多事，是無法做到雙方面都很滿意，畢竟孩子累積已久的習性，是很難改變的，只能慢慢來。

很多方面可能無法做到雙方都很滿意，畢竟小孩子就是有一些，家長和老師都很努力了，但是可能是孩子本身天生的特質，可能是他那個累積已久的習性，是很難去改變，那我會比較跟家長說，那我們就慢慢一點一點的去改變這個小孩(乙君 20071213)。

丙君認為不同的因應方式一定會有不同的結果，但對自己而言，會很堅持自己的教學方式，不會因為家長的要求而失去原則。

應該會有不同的結果，可是就我自己而言，我很堅持自己的教學方式，所以我不會因為家長的要求而改變(丙君 20071214)。

研究者歸納綜合以上 3 位老師的訪談內容，瞭解到受訪者皆表示因應方式不同，當然會導致不同的結果，畢竟很多方面，是無法做到雙方都很滿意的，因此在老師自己的專業領域上，會比較堅持自己的原則，不會因為家長的要求，而改變自己在班上的經營方式。

七、有一年級的小孩對親師溝通的幫助

甲君沒有小孩，但認為自己若當了媽媽以後，比較會站在家長的立場，有同理心，再加上自己的老師專業，相信對親師溝通一定有幫助。

沒有耶，我覺得如果真的自己當了爸媽以後，可能自己會比較有站在家長那一方面的同理心，那當然我們又有老師的專業，在這兩者兼顧之下，那可能或多或少會有所幫助(甲君 20071210)。

乙君自己有一年級以上的小孩，較容易將心比心，體諒家長的難處，也會與家長分享自己教育孩子的經驗。

有啊，會覺得因為自己有小孩，所以我比較會容易將心比心，以前自己沒有小孩子的時候，我會很理所當然的覺得只要家長有用心，孩子一定會改變，但是現在我比較會用帶自己孩子的經驗，來體諒家長的一些難處，應該是有幫助吧，我會跟家長講一下我自己在教育小孩的經驗，跟家長分享我自己在教小孩的經驗，提供給他參考(乙君 20071213)。

丙君沒有小孩，不知是否有幫助。

沒有，沒有經驗就不知是否有幫助(丙君 20071214)。

研究者歸納綜合以上 3 位老師的訪談內容，瞭解到受訪者表示若有一年級以上的小孩，較容易將心比心，瞭解家長的難處，並能分享自己在教育孩子的經驗，因此老師本身自己有一年級以上的小孩，對親師溝通或多或少會有所幫助。

八、未來希望繼續從事一年級教學之意願

甲君認為一年級的學生，很多都不懂，家長也對孩子呵護得無微不至，生活能力逐漸下降，依賴性高，脾氣、個性更自我，老師愈來愈難帶，因此若能直接教二年級最好，不希望繼續帶一年級。

如果可以直接教二年級是最好，因為一年級，他們很多事情都不懂，都不會，然後現在的小孩，因為他們的爸媽呵護得無微不至，好像很多生活能力都一年比一年下降，還要低，依賴性也很高，脾氣、個性方面都也更自我中心，老師在帶領之下，愈來愈困難，需要花更久的時間，讓他們去適應，所以比較不希望再教一年級(甲君 20071210)。

乙君認為自己教一年級，有近十年的經驗，蠻得心應手，加上目前自己的孩子年紀也很小，因此會希望繼續擔任一年級的導師。

短期內還是希望繼續擔任一年級導師，因為覺得說，自己帶一年級的經驗，有將近十年的經驗，也覺得帶得蠻得心應手，另外因為現在自己孩子的年紀也很小，所以我也會想要繼續擔任一年級的導師(乙君 20071213)。

丙君表示目前勝任愉快，但是可能五、六年後，會想教教不同年齡層的孩子，因此目前還是希望繼續擔任一年級的導師。

還是會希望繼續擔任一年級導師，因為目前還勝任愉快，可是可能五、六年後就會改變，想教不同年級層的學生(丙君 20071214)。

研究者歸納綜合以上 3 位老師的訪談內容。受訪者表示未來希望繼續從事一年級教學之意願，甲君表示不願意，乙君和丙君因個人因素需求，且目前還得心應手，希望將來若有機會，還是願意繼續擔任一年級導師。

九、訪談資料之總結

研究者根據受訪者訪談的內容，加以整理，再參照文獻的探討，提出訪談的總結，如附錄六所示。

第五章 結論與建議

本研究旨在了解一年級導師親師溝通原因與因應策略的現況，探討不同背景變項的親師溝通原因與因應策略。首先藉由文獻探討闡述親師溝通互動的基本意涵、影響、模式、障礙因素及溝通理論與技巧等，接著經由鄭淑文（2000）同意，採用其問卷「親師溝通意見不一致時之因應策略」這部份試題，針對高雄縣一年級導師採「分層隨機抽樣方式」，共抽取 269 份樣本，回收有效問卷有 236 份，根據研究結果，配合「深入訪談」所得之資料歸納結論，提出建議，以提供教育行政機關、學校行政、家長、一年級導師與後續研究者朝更具理論與實用價值的方向研究。

第一節 結論

根據本研究之目的，本研究以「個人背景變項」、「親師溝通原因」、「親師溝通因應策略」及「一年級導師親師溝通與因應策略訪談稿」作為研究工具，採取次數分配表、百分比、平均數、F 檢定、卡方考驗等結果作描述性統計，以探討高雄縣一年級導師不同背景變項、親師溝通原因與因應策略之關係，綜合本研究問題及分析與討論，獲得結論如下。

一、親師溝通原因的差異情形

- 1、不同親師溝通意見不一致的原因中，選擇「親師彼此管教態度不同」之受試者，整體而言，在策略採取上並無顯著差異，由平均數的差異得知，常用的策略依次為「合作」、「妥協」、「競爭」。
- 2、親師溝通意見不一致的原因中，是「親師彼此教育理念不同」的導師顯著的採取「順應」以及「合作」的方式因應親師溝通，其原因可能是現在的教育環境，家長有教育選擇權，再加上少子化，因此一年級導師多會採取「正面」的因應方式。因此當親師溝通在教育理念上意見不一致時，能「合作」是最好的方式，不能合作也只好採取「順應」。
- 3、不同親師溝通意見不一致的原因中，選擇「親師互動不良」之受試者，整體而言，在策略採取上並無顯著差異，由平均數的差異得知，常用的策略依次為「合作」、「競爭」、「妥協」。
- 4、親師溝通意見不一致的原因中，是「家長要求不合理」的導師顯著的採取「順應」的方式因應親師溝通，研究者以為一年級導師是藉由順從家長的意見，滿足家長的需求，以期盼能避免擴大事端或影響未來教學情緒。

- 5、不同親師溝通意見不一致的原因中，選擇「親師責任爭議」之受試者，整體而言，在策略採取上並無顯著差異，由平均數的差異得知，常用的策略依次為「合作」、「競爭」、「妥協」。
- 6、不同親師溝通意見不一致的原因中，選擇「家長對教師沒有信心」之受試者，整體而言，在策略採取上並無顯著差異，由平均數的差異得知，常用的策略依次為「合作」、「妥協」、「競爭」。
- 7、大致而言，所有的親師溝通原因，都認為「合作」是最好解決問題的策略，同時能使親師雙方感到滿意，孩子也能得到親師共同的幫助，達到教學效果。
- 8、婚姻背景變項的一年級導師，知覺到親師溝通不一致的原因，整體而言，並無顯著差異。
- 9、不同教育程度的國小一年級導師，知覺到親師溝通不一致的原因，在「親師彼此管教態度不同」、「親師彼此教育理念不同」上，有顯著差異。研究者認為，現在只有專科學歷者，都是年紀較大者，可能對目前教育政策的改變，社會環境的變遷，不是很熟悉，而認為對方在管教態度與教育理念與自己意見不一致，而認為對方在這方面要求不合理。不同教育程度的一年級導師，知覺到親師溝通不一致的原因，在「家長要求不合理」、「親師責任爭議」上，也有顯著差異。研究者個人認為，可能是因為學歷愈高，對教育政策、法令與社會環境有更深入的瞭解，才會在「家長要求不合理」與「親師責任爭議」上，有高敏感度，當產生溝通不合時，就會認為對方不好溝通。
- 10、不同年齡的一年級導師，知覺到親師溝通不一致的原因，整體而言，並無顯著差異。
- 11、不同教育背景的一年級導師，知覺到親師溝通不一致的原因，以「家長要求不合理」有顯著差異，師範體系者會比非師範體系者知覺度高。研究者認為，師範體系者接受師資培育多年，對教育專業的想法，或許有別於非師範體系者，知道哪些是可以合理要求導師的，而哪些事又是不合理的要求，是可以合理拒絕的。
- 12、不同學校規模的一年級導師，知覺到親師溝通不一致的原因，整體而言，並無顯著差異。
- 13、不同學校所在地的一年級導師，知覺到親師溝通不一致的原因，以「親師彼此管教態度不同」有顯著差異，結果表示愈市區的學校導師，知覺到意見不合的程度愈高。研究者認為，可能是愈市區的家庭，少子化愈嚴重，對孩子也特別保護，因此在管教態度上，有意見相左的情形。
- 14、不同服務年資的一年級導師，知覺到親師溝通不一致的原因，整體而言，並無顯著差異。

二、親師溝通因應策略的差異情形

- 1、當面臨親師溝通時，已婚導師比未婚導師更常採用「合作」策略，其餘策略並無顯著差異。
- 2、年齡愈高者，採用「合作」策略，明顯高於年輕教師，其餘策略並無顯著差異。
- 3、服務年資愈多者，採用「合作」策略，明顯高於服務年資較少者，但是服務年資超過 20 年以上，就無明顯差異了，而其餘策略並無顯著差異。
- 4、在婚姻、年齡與服務年資等三個背景變項上，都有相同的研究結果，已婚、年齡高者和服務年資較高者，都是顯著的採用「合作」策略，研究者認為經驗豐富，經歷的事務多，待人愈圓融，就會認為正向的合作策略，最能幫助到孩子。
- 5、教育程度愈高者，採用「順應」、「競爭」兩種策略，明顯高於專科程度教師，其餘策略並無顯著差異。研究者認為高學歷的教師可能較有主見，對自己的專業也非常有信心，當與家長有意見相左時，必定會盡力爭取家長的認同，但不是所有的家長都能接受，因此無法說服家長時，也只好順應家長，以避免不必要的衝突。
- 6、師範體系畢業者，採用「順應」、「競爭」兩種策略，明顯高於非師範體系畢業者，其餘策略並無顯著差異。研究者認為師範體系畢業的導師，對自己的專業會較堅持，當與家長有意見相左時，也必定會盡力爭取家長的認同，但是也不是所有的家長都能接受，因此在無法說服家長的同時，也只好採用順應的策略，迎合家長，以避免不必要的衝突。
- 7、不同學校規模的一年級導師，在親師溝通因應策略上，整體而言，並無差異，常用的方式均依次為「合作」、「妥協」、「競爭」。
- 8、不同學校所在地的一年級導師，在親師溝通因應策略上，整體而言，並無差異，常用的方式均依次為「合作」、「妥協」、「競爭」。

三、親師溝通之現況

- 1、高雄縣國小一年級導師親師溝通不良的原因，由多至少為：「親師彼此管教態度不同」(30.8%)、「親師彼此教育理念不同」(23.7%)、「家長要求不合理」(21.8%)、「親師互動不良」(7.7%)、「親師責任爭議」(7.6%)、「家長對教師沒有信心」(6.2%)、「其他原因」(2.2%)。由此可知，親師之間在管教態度與教育理念上有很大的不同，相對的，對老師的要求，就可能不合理，但是這樣卻不會造成太大的親師互動障礙，使家長對老師沒有信心；相反的，若一個班，彼此互動不良與對老師沒信心的家長，比例太重，就會影響老師的教學情緒，間接影響到學生，因此這方面是值得導師多深思的。研究者所做的問卷調查，只有 14 位導師同時勾選，算佔少數。
- 2、「其他原因」有：「學生父母總是認為自己的孩子最好，不會犯錯；當孩子行為失當被處罰時，家長會認為是老師對孩子有成見，而認為老師處罰不公平」、「父母過度保護孩子」、「家長只聽片面之詞，不理解當時事情發生的情況，而產生誤解」、「家長已有先入為主的刻板印象，道聽塗說」、「家長不了解學校教育行政措施，而對老師提出不合理的要求」、「家長有憂鬱症」、「家

長本身態度強勢無禮」、「曾經遇過的原因很多，怎麼做好像都會有意見，還好只是少數」。

- 3、關於國小一年級導師的親師溝通，不合的經驗屬於中上程度。
- 4、一年級導師面臨親師溝通意見不一致時，因應策略最常採用「合作」，其次依序為「妥協」、「競爭」，而「順應」策略則較少為教師所使用，顯示教師仍希望保有教育專業。

四、訪談資料分析

- 1、受訪者認為，在接任一年級導師前，必先把各個學生的家庭背景、家長的管教態度、家長對孩子的期望，瞭解一番，並把自己的教學理念、管教與輔導方式，事先與家長溝通，再參考一些別人的教學經驗，修正自己往年比較不理想的部份，來達成與家長之間的平衡。
- 2、受訪者認為，與家長有良好的溝通關係，有助於學生的學習、提升家長對班級活動的參與度、對老師的信任以及主動支援教學環境等，甚至會主動告知孩子在家的狀況，以便老師管教輔導。
- 3、老師深怕家長不願意溝通，只要有溝通，就算家長的要求，稍微超出老師的教學範圍，亦會盡量配合。
- 4、老師必須在各個溝通管道上用心，主動告知孩子的學習狀況，相信家長也會有所回應。
- 5、受訪者認為溝通結果與個人特質最有相關性的是個性與經驗，老師的個性外向、開放、親切，與人溝通會較順暢，但個性較急的老師，容易會有講不清楚的狀況，造成摩擦、誤會；經驗主要是老師透過時間常常修正，才能讓自己的溝通技巧更完善。
- 6、有 2 位受訪者認為較無關的是學歷，因為學歷愈高者，若只想用權威來溝通，易引發溝通不和諧，產生衝突；有 1 位受訪者雖表示曾有家長透露，師範體系畢業的老師比非師範體系畢業的老師較保守，容易固守己見，易與家長有衝突，但是這位受訪者就是非師範體系畢業者，因此家長的說辭是否有說服力，有待商榷。
- 7、受訪者提出目前面臨最常需要溝通的原因是管教態度不同，其次是家長要求不合理。
- 8、受訪者表示都曾經遇過家長不認同自己做法的經驗，必須花點耐心和時間，委婉的與家長溝通，並分析利害關係，說明事情的兩面，因此目前為止，都還處於平衡的狀態。
- 9、受訪者表示因應方式不同，當然會導致不同的結果，畢竟很多方面，是無法做到雙方都很滿意的，因此在老師自己的專業領域上，有時會較堅持，不會因為家長的要求，而改變自己在班上的經營方式，失去本身的原則。
- 10、受訪者表示若有一年級以上的小孩，較容易將心比心，瞭解家長的難處，並能分享自己在教孩子的經驗，因此老師本身自己有一年級以上的小孩，對親師溝通或多或少會有所幫助。
- 11、3 位受訪者中有 2 位表示，對目前的教學還得心應手，雖然工作繁瑣，責任重大，但仍希望將來若有機會，還是願意繼續擔任一年級導師，繼續奉獻，值得敬佩。

第二節 建議

本節針對前節所述研究發現，歸納綜合本研究之結論，作為提出建議之依據，以提供教育行政機關、學校行政、家長、一年級導師與後續研究者之相關人員，作為參考。

一、對教育行政機關的建議

(一) 降低班級人數，提升教學品質

由研究結果發現，不同學校所在地的一年級導師，知覺到親師溝通不一致的原因，在「親師彼此管教態度不同」有顯著差異，結果表示愈市區的學校導師，知覺到意見不合的程度愈高。研究者認為，一個班三十多個學生，教師如何能兼顧所有家長對孩子不同的管教方式，若能降低班級人數，讓老師能有更多的時間進行個別管教，並與家長更密切的溝通聯繫，將能提升教學品質，因此國家希望將來有怎樣的國民，現在必須立刻著手於教育，建議教育行政機關降低班級人數。

(二) 提昇一年級導師有關親師溝通的技巧，加強辦理親師相關研習課程

研究結果發現，一年級導師在知覺親師溝通不一致的經驗，是屬於中上程度，顯示溝通技巧尚需加強，基本上，家長與教師所扮演的角色不同，如何站在對方的立場替別人著想，因此建議教育行政機關必須持續針對一年級導師辦理有關親師溝通技巧的相關研習，聘請有經驗的導師傳授親師溝通之道，並多一些親職教育活動，提高家長參與親職教育，以提升親師之間的信心。

二、對學校行政的建議

(一) 對教師多讚美與鼓勵，並給予適當的支持

研究者認為，當親師之間發生不愉快時，教師最希望得到學校行政方面的支持與協助，更何況，任何人都需要讚美與鼓勵，因此建議學校行政機關對於無怨無悔的基層教師，在教學過程中，應適時給予最大的支持與協助。

(二) 一年級導師多採用有親職教育經驗的教師為佳

研究者認為，現在教育環境的改變，溝通與教學都必須靠經驗，而且目前的少子化趨勢，家長對孩子的寵愛，因此建議學校行政方面，在聘用一年級導師，以有親職教育經驗者為佳，而本身若有一年級以上子女者，更能將心比心，瞭解家長教育子女的困難。

三、對家長的建議

研究者從研究發現，導師表示家長對孩子都太過於溺愛，因此建議家長能多參與學校活動及一些親職教育，瞭解怎麼做，對孩子才是最好，千萬不要因為太過於愛他，反而害了他，也使自己難過。

四、對一年級導師的建議

(一) 顧客導向，提昇教學品質

由結果發現，親師溝通不良以親師彼此管教態度不同（30.8%）為最高，其次是親師彼此教育理念不同（23.7%）和家長要求不合理（21.8%），對於以上的研究結論，研究者認為，導師若能在迎接新班級前，先透過簡訊、電話聯繫、書面信函或親職教育活動等方式，不管是直接溝通或間接溝通，都建議導師與家長先建立良好關係，瞭解家長的需求，孩子的個性，在學齡前的學習狀況，以及家長對孩子教育的用心度如何，與家長取得平衡點，表現出教師的熱誠與信心，以便營造親師間良好的關係。

(二) 多聽、多學、多吸收，以加強個人教育專業知識

研究發現，不同溝通的因應策略，會導致不同的結果。親師間的溝通，其內容也莫過於教育，因此建議一年級的導師，欲化解親師溝通的危機，除了必須了解家長對溝通原因的看法及家長的個性外，盡量透過在職進修，加強教育專業，不與時代脫節，增進自己溝通的說話技巧，靈活運用不同的因應方式，才會對家長更具說服力，使溝通有轉機，贏得家長的信賴，畢竟良好的關係，最大的受惠者是我們最愛孩子。

五、對後續研究者的建議

(一) 研究地域上

本研究受地域限制，只針對高雄縣做問卷調查，因此研究結果不宜過分推論，未來建議若能擴大至南部各縣市，甚至全省其他地區，相信更能了解大家對親師溝通因應策略的想法。

(二) 研究對象上

本研究對象只針對導師進行問卷與訪談，未將校長、行政人員列入，但研究過程發現，「第三者」也常幫忙處理親師溝通的事件，建議未來研究可擴大至家長，進行問卷調查，將校長、行政人員、家長列入為訪談對象，相信會瞭解更多親師溝通的想法，因為缺少家長說辭，會太主觀。

(三) 研究方法上

運用行動研究及民族誌方法，增加研究內容的真實性、豐富性。

參考書目

壹、中文部分

- 王文科（1993）。**教育研究法**。台北：五南。
- 王柏壽（1996）。教師如何與學生家長溝通。**教師之友**，**37**（1），p17-23。
- 王泰茂（1999）。**原住民學校的親師互動—以玫瑰小學為例**。國立花蓮師範學院多元文化教育研究所碩士論文。
- 王素真（1998）。**愛在溝通**。台北：幼獅文化。
- 王淑俐（1989）。教師如何與學生家長有效溝通。**師友**，**268**，p38-39。
- 王淑俐（1994）。親師間為什麼難以啓齒？—親師溝通（一）。**師友**，**321**，p24-29。
- 王淑俐（1994）。親師間為什麼難以啓齒？—親師溝通（二）。**師友**，**322**，p28-32。
- 王淑俐（1995）。**教師說話技巧手冊**。教育部訓育委員會。
- 王懿士（2001）。親師合作，共創雙贏。**特教園丁**，**16**（3），p9-13。
- 朱姍妮（2002）。**一個幼稚園班級中親師溝通的探討**。國立新竹師範學院幼兒教育研究所碩士論文。
- 何坤龍、鄭芬姬（2005）。**溝通與協商：理論與實務**。台北：新陸。
- 何淑禎（2004）。從渾沌理論的觀點看親師溝通。**國教輔導雙月刊**，**43**（4），p48-51。
- 吳宗立（2002）。親師溝通的障礙與突破。**台灣教育**，**616**，p48-54。
- 吳忠泰（2001）。**國民小學教師對師生衝突來源知覺及因應策略之研究—以台中市為例**。國立臺中師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 吳明隆（1999）。新時代有效親師合作的內涵與具體做法。**公教資訊季刊**，**3**（1），p56-74。
- 李介至（2002）。親師互動模式之評析。**人文及社會學科教學通訊**，**13**（1），p67-75。
- 李宜穎（2006）。**親師衝突對私立幼兒園教師教學情緒及教學承諾之影響**。私立銘傳大學教育研究所碩士論文。
- 李春蘭（2002）。**桃竹苗地區國民中小學職員溝通滿意與工作滿意之研究**。國立臺北師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 李美華、孔祥明、李明寰、林嘉娟、王婷玉、李承宇等合譯（2004）。**社會科學研究法**。台北：時英。
- 阮惠華（2002）。**國民小學親師溝通之行動研究--以一個班級為例**。國立臺東師範學院教育研究所碩士論文。
- 周崇儒（1999）。如何建立良好的親師溝通。**教育實習輔導季刊**，**5**（3），p1-8。
- 周淑惠（1999）。**親師合作之個案研究—以北市某國小五年級甲班為例**。國立臺北師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 周煥臣（1992）。增進親師關係芻議—給結業實習生參考。**教師之友**，**33**（5），p61-64。
- 林志清（2003）。**台灣中部地區國民小學教師衝突及其管理策略研究**。國立台中師

- 範學院國民教育研究所碩士學位論文。
- 林東征（1997）。親師溝通理論與實務。**教育實習輔導季刊**，**2**（4），p41-48。
- 林俊瑩、林淑華（2000）。哈伯馬斯（Habermas）「溝通行動理論」在親師溝通歷程中的啓示。**研習資訊**，**17**（2），p70-75。
- 林建平（1996）。親師關係及溝通。**國教月刊**，**43**(1)，p1-6。
- 林珍宇（2002）。國民小學親師溝通互動歷程之個案研究。國立花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 洪明財（1997）。強化親師溝通增進合夥情誼。**教育實習輔導季刊**，**2**（4），p35-40。
- 洪麗玲（1998）。台北市國小學生家長參與學校事務及其相關因素之研究。國立台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 范織文、楊樹樞（2000）建立親師溝通的具體作法。**國教之友**，**51**（4），p31-36。
- 徐綺穗（1996）。從人際溝通的互動模式探討親師溝通的障礙與對策。**國立台南師範學院初等教育學報**，**9**，p207-225。
- 秦夢群（1997）。**教育行政－理論部份**。台北：五南。
- 涂怡如（2000）。論親師溝通的理論與實務。**國教之友**，**51**（4），p14-22。
- 高雄縣教育網路。**各級學校資訊**。2007年9月26日，取自<http://campus.ks.edu.tw/info/SchoolQuery/SchoolList.aspx>。
- 張啓忠（2001）。搭起一座親師合作橋樑。**屏縣教育季刊**，**7**，p10-13。
- 張照璧（1999）。國民小學童師生衝突知覺之研究。國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 張德銳（1996）。淺談親師合作關係的幾個作法。**學生輔導雙月刊**，**45**，p84-89。
- 張瓊方（1997）。國中教師親師互動訓練方案效果之研究。**北縣教育雙月刊**，**20**，p78-81。
- 張鐸嚴（1985）。國民小學教師與行政人員間衝突管理之研究。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。
- 張忠謀。**溝通的定義**。2006年8月5日，取自http://www.dpes.tc.edu.tw/lib/candle/di_56.htm。
- 曹常仁（1994）。親師關係之經營。**國教之聲**，**27**(3)，p8-17。
- 郭耀隆（1999）。國民小學親師合作之研究－一個班級之個案研究。國立嘉義師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 陳向明（2002）。**社會科學質的研究**。台北：五南。
- 陳美音（2003）。建立親師溝通橋樑。**國教之聲**，**34**（4），p47-51。
- 陳素捷（2001）。台中市國民中小學親師衝突原因及教師因應方式之研究。國立臺中師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 陳龍安（1994）。**陪孩子一同成長**。台北：漢湘。
- 曾瑞真（1996）。如何進行有效的親師溝通。**北縣教育**，**11**，p11-13。
- 曾瑞真、曾玲珉譯（1996）。**人際關係與溝通**。台北：揚智。
- 曾詩涵（2004）。親師溝通的省思以一位國民小學教師之個案研究為例。**研習資訊**，

21 (4), p89-94。

- 黃永結 (1997)。親師溝通學童問診。國教天地，121，p55-57。
- 黃靖媛 (2000)。班親會之理論與實務。國教之友，51 (4)，p23-28。
- 葉至誠、葉立誠 (1999)。研究方法與論文寫作。台北：商鼎。
- 廖茂村 (2004)。學校親師溝通與問題之探討。公教資訊季刊，7 (4)，p40-44。
- 蓋登氏管理顧問公司。溝通的定義。2006年8月5日，取自 http://www.guidance2100.com.tw/G12/g12_0216.htm。
- 趙居蓮譯 (1995)。社會心理學。台北：桂冠。
- 趙聖秋 (1998)。國小家長與教師溝通及其相關研究。台北師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 趙慶宜 (2003)。國小教師對哈伯瑪斯溝通行動理論認同度之調查研究。國立嘉義大學國民教育研究所。
- 潘淑滿 (2005)。質性研究理論與應用。台北：心理。
- 劉慈惠 (2001)。學校與家庭互動的不同信念與類型。國教世紀，196，p61-71。
- 劉鎮寧 (1999)。哈伯瑪斯溝通行動理論在行政決定合理性歷程應用之研究—以高雄市國民小學為例。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。
- 劉麗真譯 (1993)。衝突管理—如何面對不同的聲音。台北：麥田。
- 蔡明若 (1993)。國小學童人際衝突因應策略之研究。臺北市立師範學院初等教育學系碩士論文。
- 蔡明富 (1998)。談班級經營中如何做好親師溝通。教育實習輔導季刊，4 (2)，p15-18。
- 蔡純姿 (1997)。共創孩子的快樂童年—親師合作的理論與實務初探。公教資訊季刊，1 (2)，p16-21。
- 蔡純姿 (2000)。親師合作實施之檢討與展望。社教雙月刊，34，p34-36。
- 蔡瓊婷 (2002)。國民小學親師衝突之研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 鄭玉疊 (2004)。親師溝通的實用技巧。國民教育，45 (2)，p85-93。
- 鄭佩芬 (2000)。人際關係與溝通技巧。台北：智揚。
- 鄭茂春 (2001)。「親師合作」共創學生學習的春天。屏縣教育季刊，7，p14-16。
- 鄭悅琪 (1998)。國民小學組織氣氛、教師制握信念與教師溝通恐懼之關係研究。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 鄭淑文 (2000)。國小一年級導師因應親師衝突方式之研究。國立花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 鄭詩釧 (1997)。國民小學班級經營氣氛、教室衝突管理與教師教學效能關係之研究。國立臺灣師範大學教育學系碩士論文。
- 鄭慧玲譯 (1990)。家庭溝通。台北：遠流。
- 盧玉琴 (2000)。親師攜手快樂行。國教之友，51 (4)，p37-43。

- 盧玉琴 (2000)。親師攜手快樂行。《國教之友》，51 (4)，p37-43。
- 賴秀英 (2001)。國民小學親師生互動之個案研究—以一個「小班教學精神」班級為例。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文。
- 薛婷芳 (2004)。廣角境下的親師關係：從多重觀點檢視親師互動品質。《國民教育》，44 (3)，p19-23。
- 薛瑞君 (2000)。親師領航共識教育願景談親師合作的理念與實務。《國教之友》，51 (4)，p3-12。
- 謝進 (1996)。《精妙溝通技巧》。台北：漢欣文化。
- 謝靜蕙 (2001)。危機到轉機—由溝通理論談親師溝通衝突的化解方法與具體策略。《學生輔導》，72，p64-77。
- 謝鴻隆 (2003)。國民小學親師互動之個案研究—以彰化縣一所國民小學為例。台中師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 鍾育綺 (2001)。國民小學教師對「親師衝突」的觀點及其處理方式之研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 藍瑞霓 (2005)。親師溝通。《國教天地》，162，p54-57。
- 蘇福壽 (1998)。台北市國民小學教師親師衝突因素及其處理方式之研究。國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 嚴竹華 (1999)。溝通的定義。2003年4月17日，取自 <http://ortho.clmed.ncku.tw/cjlin>。

貳、英文部分

- Burke, C. (1985). Parenting, teaching, and learning as a collaborative venture. *Language Arts*, vol, 62 (8), 836-844.
- Greenberg, P. (1989). Parents as partners in young children's development and education: A new American fad? Why does it matter? *Young Children*, 44 (4), 61-75.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational behavior: Concept, controversies, and application*. New Jersey: Prentice Hall International Ltd.
- Rohwer, K. A. (1991). A study of parent-teacher communication. *Dissertation Abstracts International*, 53 (1), 64. (University Microfilm No. AAC9212989)
- Williams, D. L., & Chavkin, N. F. (1988). Critical issues in teacher training for parent involvement. *Educational Horizons*, 66 (2), 87-89.

敬愛的一年級導師，您好：

十分感謝您能在百忙之中撥冗填答此問卷，這份問卷的主要目的，是在探討目前高雄縣一年級導師對於親師之間在學生學習方面的相關議題上與家長意見不一致時之原因及因應的方式。本問卷基於研究倫理，所有內容及資料僅供學術分析之用，不對外公開，填答採不記名方式，請您放心填寫。由於本研究採抽樣調查，所以您的填答與意見對本研究有重大貢獻，懇請填答每一題，感激您在百忙中鼎力相助，謹致上萬分敬意與謝意。

敬祝

教安

台東大學教育學系學校行政碩士在職

專班

指導教授：梁忠銘 教授

研究生：葉又惠 敬啟

中華民國九十六年十月

【問卷說明】

1. 本問卷所稱之「意見不一致」是指親師之間對於學生在學習方面的相關議題之意見不一致時，所引起一種不和諧的互動歷程，私人恩怨所引起的意見不致則不包括在本研究探討範圍。
2. 本問卷之「家長」是指學生父母親，或對學生有管教權責者。

【第一部份】教師基本背景資料，請您依據個人狀況在（ ）內填入適當號碼。

1. () 婚姻狀況：(1) 已婚。(2) 未婚。
2. () 教育程度：請老師以最高學歷填寫，包括：(1) 專科。(2) 大學。(3) 研究所畢業(含四十學分班)。(4) 其他。
3. () 年齡：分為(1) 未滿 30 歲。(2) 30-未滿 40 歲。(3) 40-未滿 50 歲。(4) 滿 50 歲以上。
4. () 教育背景：(1) 師範體系(包括師範、師專、師院)。(2) 非師範體系(包括學士後師資班級一般獨立學院)。
5. () 學校規模：(1) 12 班以下。(2) 13-36 班。(3) 37 班以上。
6. () 學校所在地：(1) 鄉。(2) 鎮。(3) 市。
7. () 服務年資：(1) 未滿 10 年。(2) 10-未滿 20 年。(3) 20-未滿 30 年。(4) 30 年以上。
8. () 在您任教一年級時，是否有遇到親師溝通意見不合的經驗：(1) 常常發生。(2) 有時發生。(3) 很少發生。(4) 從未發生。

【請翻頁填答】

【第二部份】親師溝通的原因

說明：本題主要是要了解，一年級導師自己本身，是否曾與家長有意見不一致經驗之可能原因？請您在□內「√」。可複選。

- | | |
|---------------------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 親師彼此管教態度不同 | <input type="checkbox"/> 2. 親師彼此教育理念不同 |
| <input type="checkbox"/> 3. 親師互動不良 | <input type="checkbox"/> 4. 家長要求不合理 |
| <input type="checkbox"/> 5. 親師責任爭議 | <input type="checkbox"/> 6. 家長對教師沒有信心 |
| <input type="checkbox"/> 7. 其他原因（請填寫：_____） | |

【第三部份】親師溝通意見不一致時的因應策略

說明：下列每一個題目是爲了瞭解當您面臨親師意見不一致時，所採取的因應方式爲何？請在適當的□中打「√」。請逐一回答，不要遺漏，謝謝。

- | | 總常有從
是常時少不 |
|---------------------------------|---------------|
| 1. 我會與家長討論問題所在，並找出雙方都可以接受的解決方法。 | □□□□□ |
| 2. 我會儘量滿足家長的需求。 | □□□□□ |
| 3. 我通常會放棄一些堅持，使家長也能放棄一些堅持。 | □□□□□ |
| 4. 親師意見不一致時，我會試著以折衷的方式解決。 | □□□□□ |
| 5. 我會運用我的影響力使對方接受我的意見。 | □□□□□ |
| 6. 我與家長都能一起合作解決彼此問題。 | □□□□□ |
| 7. 我會運用我的權威來做一個我認爲正確的決定。 | □□□□□ |
| 8. 我會與家長深入交換意見以便找出問題癥結。 | □□□□□ |
| 9. 我會將自己和家長不同的意見藏在心底。 | □□□□□ |
| 10. 我會以中性的立場來消除彼此的對立。 | □□□□□ |
| 11. 我會請第三者居中協調與家長之間觀念的差異。 | □□□□□ |
| 12. 我會以自己的教育理念來說服家長接受我的決定。 | □□□□□ |
| 13. 發生爭論時，我會採納家長的意見。 | □□□□□ |
| 14. 我會以各退一步的方式與家長達到協議。 | □□□□□ |
| 15. 我會堅持自己的理念，維護自己的立場。 | □□□□□ |
| 16. 我會將問題公開討論，以期找出更好的解決方式。 | □□□□□ |
| 17. 我會據理力爭，直到家長了解我的觀點。 | □□□□□ |
| 18. 我會修正原來的立場，來達成協議。 | □□□□□ |
| 19. 我會試著整合自己與家長的想法共同作成決定。 | □□□□□ |
| 20. 我會與家長商討可以滿足彼此期望的解決之道。 | □□□□□ |
| 21. 和家長發生意見不一致時我通常會忍下來。 | □□□□□ |
| 22. 我會迎合家長的意見。 | □□□□□ |
| 23. 我會捨棄自己的意見，遷就家長的意見。 | □□□□□ |
| 24. 親師意見不一致時，我會運用各種方法來贏得優勢。 | □□□□□ |

煩請再檢查一次，是否有遺漏未答的問題

非常感謝您的協助

附錄二

親師溝通原因、因應策略訪談稿

問題一：接任一年級新班時，您如何準備迎接一個新班？

問題二：良好的親師溝通，對您往後的教學有何幫助？

問題三：就您個人親師溝通的經驗，您認為溝通的結果和個人特質是否有關聯（譬如：個性、學歷、經驗）？

問題四：您認為一年級導師最常遇到需要親師溝通的原因有哪些？

問題五：您與家長聯繫時，曾經有家長對您的作法不認同，或是有其他意見令你倍感困擾嗎？

1.原因為何？

2.您如何處理？效果如何？

問題六：就您個人的經驗，您與家長之間的溝通，產生不和諧時，是否會因為因應的方式不同而有不同的結果呢？

問題七：您是否有國小一年級以上的孩子呢？您認為對親師溝通時，是否有幫助？

問題八：您將來希望繼續擔任一年級導師嗎？為什麼？

附錄三

高雄縣國小一年級導師樣本回收情形

學校所在地	學校規模	施測學校	發出份數	回收份數	可用份數	
縣轄市學校 (鳳山市)	小型學校 (12 班以下)	大東國小	1	0	0	
	中型學校 (13-36 班之間)	中崙國小	4	4	4	
		正義國小	6	6	6	
		福誠國小	4	4	4	
		曹公國小	2	2	2	
		過埤國小	3	3	3	
		誠正國小	2	0	0	
	大型學校 (37 班以上)	鳳西國小	10	10	10	
		文德國小	9	9	9	
		瑞興國小	9	9	9	
		中正國小	6	6	6	
	鄉鎮學校	小型學校 (12 班以下)	杉林國小	1	1	1
			新庄國小	1	1	1
上平國小			1	1	1	
新威國小			1	1	1	
吉東國小			1	1	1	
三埤國小			1	1	1	
崇德國小			1	1	1	
和平國小			1	1	1	
小坪國小			1	1	1	
興田國小			1	1	1	
龍目國小			1	1	1	
龍興國小			1	1	1	
鳳雄國小			2	1	1	
龍山國小			2	0	0	
廣興國小			2	0	0	
龍肚國小			1	1	1	
月美國小			1	1	1	
新發國小			1	1	1	
北嶺國小			1	1	1	
甲仙國小			2	2	2	
姑山國小			2	0	0	
復安國小			1	0	0	
內門國小			2	2	2	
吉洋國小			2	2	2	
南安國小			2	2	2	
五林國小			3	3	3	
六龜國小			2	2	2	

資料來源：研究者自行整理。

高雄縣國小一年級導師樣本回收情形(續)

	中型學校 (13-36 班之間)	壽齡國小	5	3	3
		永安國小	3	2	2
		下坑國小	3	3	3
		一甲國小	3	3	3
		竹滬國小	4	3	3
		美濃國小	3	3	3
		東門國小	2	2	2
		翁園國小	4	4	4
		昭明國小	4	3	3
		金潭國小	3	3	3
		維新國小	2	2	2
		大社國小	4	4	4
		嘉興國小	4	1	1
		大樹國小	5	5	5
		成功國小	4	4	4
		大寮國小	5	5	5
		燕巢國小	5	5	5
		旗山國小	5	5	5
		安招國小	3	3	3
		蚵寮國小	6	4	4
		彌陀國小	6	6	6
		蔡文國小	6	5	5
		路竹國小	6	5	5
		後紅國小	6	4	4
	岡山國小	5	5	5	
	大華國小	5	5	5	
	大型學校 (37 班以上)	林園國小	12	12	12
		壽天國小	6	6	6
		永芳國小	11	11	11
		烏松國小	4	4	4
		梓官國小	8	8	8
		前鋒國小	7	7	7
		仁武國小	8	0	0
中壇國小	3	3	3		
山地學校	小型學校 (12 班以下)	樟山國小	1	1	1
		興中國小	1	1	1
		多納國小	1	1	1
		民族國小	1	1	1
		民權國小	1	1	1

資料來源：研究者自行整理。

附錄四

施測學校教職員年齡概況表

施測學校	未滿 30 歲	30-未滿 40 歲	40-未滿 50 歲	滿 50 歲以上	一年級導師人數
大東國小	1	11	7	8	1
中崙國小	2	27	21	8	4
正義國小	3	26	18	4	6
福誠國小	9	18	19	3	4
曹公國小	5	8	16	9	2
過埤國小	5	23	4	4	3
誠正國小	9	14	5	4	2
鳳西國小	4	56	58	10	10
文德國小	5	44	49	12	9
瑞興國小	6	42	46	11	9
中正國小	5	33	39	15	6
杉林國小	3	5	5	2	1
新庄國小	6	4	3	3	1
上平國小	3	5	5	1	1
新威國小	7	4	4	2	1
吉東國小	6	4	6	1	1
三埤國小	1	9	6	1	1
崇德國小	0	10	4	2	1
和平國小	1	5	6	4	1
小坪國小	2	4	6	4	1
興田國小	4	6	5	3	1
龍目國小	1	5	3	5	1
龍興國小	4	5	5	2	1
鳳雄國小	2	10	5	2	2
龍山國小	8	5	5	4	2
廣興國小	7	8	5	5	2
龍肚國小	2	8	11	1	1
月美國小	1	6	5	4	1
新發國小	7	2	5	1	1
北嶺國小	2	6	7	1	1
甲仙國小	8	12	5	3	2
姑山國小	2	7	4	1	2
復安國小	2	14	6	2	1
內門國小	7	18	2	2	2
吉洋國小	7	8	7	4	2
南安國小	3	11	8	3	2
五林國小	1	9	11	5	3
六龜國小	8	7	10	6	2
壽齡國小	1	22	3	2	5

永安國小	3	20	7	4	3
下坑國小	5	11	13	5	3
一甲國小	1	18	16	1	3
竹滬國小	1	16	12	4	4
美濃國小	8	15	10	10	3
東門國小	4	8	4	4	2
翁園國小	7	17	10	5	4
昭明國小	3	29	13	2	4
金潭國小	7	19	9	2	3
維新國小	2	15	4	3	2
大社國小	3	23	24	14	4
嘉興國小	2	27	17	7	4
大樹國小	7	29	14	9	5
成功國小	1	27	17	11	4
大寮國小	6	11	5	5	5
燕巢國小	1	28	26	10	5
旗山國小	8	21	17	11	5
安招國小	0	13	11	6	3
蚵寮國小	4	32	19	11	6
彌陀國小	5	30	19	7	6
蔡文國小	6	40	11	3	6
路竹國小	1	21	34	9	6
後紅國小	2	24	28	5	6
岡山國小	7	32	33	12	5
大華國小	8	37	19	6	5
林園國小	24	51	47	16	12
壽天國小	14	31	12	3	6
永芳國小	9	48	57	5	11
鳥松國小	0	23	18	6	4
梓官國小	8	33	31	18	8
前鋒國小	4	31	38	16	7
仁武國小	5	34	42	15	8
中壇國小	4	17	11	7	3
樟山國小	5	6	5	6	1
興中國小	7	4	4	2	1
多納國小	6	7	4	1	1
民族國小	1	4	5	6	1
民權國小	12	1	2	2	1
合計	361	1374	1107	433	269
百分比(%)	11	42	34	13	

資料來源：研究者依據高雄縣政府教育局資料自行整理而成（2007）

附錄五

信度分析表

因應策略各層面	題項	題數	各層面 α 值	總量表 α 值
順應	2、9、13、21、22、23	6	.81	
合作	1、6、8、16、19、20	6	.73	
競爭	5、7、12、15、17、24	6	.82	
妥協	3、4、10、11、14、18	6	.76	
總量表				.82



附錄六

訪談資料總結表

訪談大綱	訪談資料總結歸納
1. 迎接一年級班級之準備	<p>接任一年級班級的導師，必先把各個學生的家庭背景、家長的管教態度與家長對孩子的期望，先瞭解一番，並把自己的教學理念、管教與輔導的方式，事先與家長溝通，經由參考別人的教學經驗，進而修正自己以往比較不理想的部份，來達成與家長之間的平衡。</p>
2. 良好親師溝通對教學的幫助	<p>有良好的親師關係，在學生的學習、輔導與管教、家長對班級活動的參與度、主動支援教學環境以及對老師的信任等各方面，都會有很大的幫助，家長甚至會主動告知孩子在家的情況，協助老師管教輔導，因此老師也深怕家長不願意溝通，只要有溝通的機會，就算稍微超出老師的教學範圍，亦會盡量配合，另外，老師也必須在各個溝通管道上用心，多主動告知孩子在校的表現，相信家長也會有相同的回饋。</p>
3. 溝通結果與個人特質的相關性	<p>溝通結果與個人特質最有相關性的是個性和經驗，老師的個性外向、開放、親切、處世圓融，與人溝通會較順暢；另一方面，個性較急躁的老師，容易有講不清的狀況，造成摩擦、誤會；在經驗上，若能日漸修正自己的教學與態度，也能讓溝通技巧更完善。在學歷方面，老師的學歷愈高，若只想用權威來溝通，易引發溝通不和諧，產生衝突；家長的學歷高，會很有個人主見，不表示容易溝通，家長學歷低，可能會虛心接受老師的意見，但也可能會因為不瞭解，而反對老師的教學方式，但丙君亦指出，師院畢業者較保守，比較堅持自己的想法，容易與家長產生溝通摩擦，非師院畢業的老師，思想比較開放，知識領域較多元，所以跟家長的溝通較順暢，雖然丙君表示，這也是家長給他的訊息，但是丙君本身就是師資班的，家長的交談，是否有可信度，有待商榷。</p>
4. 親師目前面臨的溝通原因	<p>受訪者提出目前面臨最常需要溝通的原因是管教態度不同，其次是教育理念不同和家長要求不合理。</p>
5. 曾經遇過家長不認同做法時之處理方式	<p>受訪者表示都曾經遇過家長不認同自己做法的經驗，必須花點耐心和時間，委婉的與家長溝通，並分析利害關係，說明事情的正反面，因此目前為止，都還處於平衡的狀態。</p>
6. 因應方式不同導致不同結果	<p>受訪者表示因應方式不同，當然會導致不同的結果，畢竟很多方面，是無法做到雙方都很滿意的，因此在老師自己的專業領域上，會比較堅持自己的原則，不會因為家長的要求，而改變自己在班上的經營方式。</p>
7. 有一年級的小孩對親師溝通的幫助	<p>受訪者表示若有一年級以上的小孩，較容易將心比心，瞭解家長的難處，並能分享自己在教育孩子的經驗，因此老師本身自己有一年級以上的小孩，對親師溝通或多或少會有所幫助。</p>
8. 未來希望繼續從事一年級教學之意願	<p>受訪者表示未來希望繼續從事一年級教學之意願，甲君表示不願意，乙君和丙君因個人因素需求，且目前還得心應手，希望將來若有機會，還是願意繼續擔任一年級導師。</p>

附錄七

研究工具同意書

茲為研究高雄縣親師溝通因應策略之研究——國小一年級導師為例案需要，徵得鄭淑文女士同意，使用國小一年級親師意見不一致因應方式調查問卷，並依據本研究之研究需要進行若干修訂。為維護測驗倫理及智慧財產權，使用者同意：

- 一、 使用者將影印 435 份測驗，於研究後將未用完之測驗卷銷毀，非經再洽原作者，不得影印或再製作。
- 二、 以嚴謹程序實施測驗。
- 三、 發表研究結果時註明量表出處。
- 四、 使用者需負保管測驗之責任，非列於本同意書之人士，不得使用本測驗。
- 五、 使用者若有職務之異動，不克完成本同意書之研究或任務時，需將測驗歸還授權者。

使用者（簽章） 葉又惠

授權者（簽章） 鄭淑文

中華民國九十五年十二月十三日