

東海大學公共事務碩士專班碩士論文

指導教授：柯義龍 副教授

教師因應親師衝突的  
行為與態度之研究  
-以臺中市國小低年級教師為例

碩士班研究生：張璿予

中華民國一〇四年六月二十七日



教師因應親師衝突的行為與態度之研究—  
以臺中市國小低年級教師為例  
研究生：張璿予

指導教授： 柯志龍 (簽章)

審查教授： 周煥棋 (簽章)

王業立 (簽章)

柯志龍 (簽章)

專班主任： 史美玲 (簽章)

東海大學公共事務碩士在職專班碩士論文

中華民國 104 年 6 月 27 日



## 謝 誌

這既充實又忙碌的兩年，我重拾書本再當學生，穿梭在工作、家庭與學校之間，有時忙得身心俱疲，直到在教室坐下來那刻，專注著課堂上的聆聽時，總覺得那才是一天中最平靜的時刻。總是督促著自己，期待著論文能有進度，趕快順利畢業，隨著論文的定稿，畢業在即，反而開始不捨在專班上課的日子了，內心盡是感激。

首先，要感謝辛苦的指導老師柯義龍教授，在百忙之中，仍常撥冗耐心指導，指引我們論文寫作的方向。老師幽默親切的態度，不只教我們學問，更教導我們處世之道，讓我們深感敬重。

感謝兩位口試委員，王業立教授與周瑛琪教授細心的指導與建議，給予我許多寶貴的意見，讓我的論文能更加完善。

感謝鼓勵我來報考公行專班的美玲學姐以及宣大哥，讓我有勇氣踏出第一步，給我很多的鼓勵與幫助，因為有您們的協助，我才能微笑豐收！

感謝二甲的同學們，時常互相鼓勵、加油打氣！感謝和我一起打拼論文的夥伴們，有妳們一起奮鬥，真好！感謝接受訪談的老師們，透過您們熱心無私的分享，藉由您們的經驗，讓我受益良多，並順利完成論文寫作。

感謝我的父母、永遠的四姊妹、好友、同事們，常常關心我、為我鼓舞！最後，要謝謝我的另一半，總是默默承受，擔起家務，讓我無後顧之憂，還有兩個雙胞胎女兒，也常常督促媽咪、給媽咪鼓勵！

感謝我生命周遭的每一位貴人！謹以此謝誌表達我心中之無限感恩，感謝有您！

張璿予 謹誌

民國 104 年 6 月



## 摘 要

本研究主要在探討發生親師衝突時，國小低年級教師因應的行為與態度。本研究以臺中市十一位國小低年級教師為訪談對象，藉由質性研究之深度訪談的方式，了解親師衝突的原因，探究教師面臨親師衝突時的解決衝突策略與影響的結果，並分析探討其面臨衝突的真實態度、教師情緒勞務之表現。本研究獲得以下研究結論：

- 一、國小低年級教師產生親師衝突之原因為：「親師教育理念或認知差異」、「親師溝通不良」、「親師責任爭議」、「對教師專業不信任」與「親師彼此要求不合理」。
- 二、國小低年級教師因應親師衝突之行為，受訪者採取「順應」和「妥協」策略為最多，其次為「逃避」，「合作」策略最少。
- 三、親師後續互動，「合作」策略的後續互動情形最佳，其次為「順應」，再其次是「競爭」。親師關係冷漠或交惡比例最高的策略為「競爭」，其次為「妥協」，再其次是「逃避」。
- 四、國小低年級教師因應親師衝突之態度，幾乎都表現出情緒勞務。
- 五、親師衝突對國小低年級教師之影響，正面的影響有「增進應變能力」、「自我挑戰、建立成就感」、「提供反向思考」、「將阻力化為助力」；負面的影響有「身心承受壓力，影響教學情緒」、「心灰意冷，失去教學熱忱」、「名譽受損」、「產生負面思考」；親師衝突教師對家長的看法有：「造成溝通上更多的阻礙」、「對某些特定家長產生戒心」、「與家長的距離感」、「無法達成共識的無奈」；對學生的看法有：「學生會受到父母態度之影響而產生學習不力之情形」、「教師失去教學熱忱或放棄某些堅持，成為孩子的損失」；對學校產生的看法有：「應建立公正的調解機制，以保障教師權利與尊嚴」、「表面安撫，實際上順應家長，讓教師對學校失去信任」。

最後，研究者根據上述研究結論，提出對親師衝突之具體建議，以供教師、家長、學校及後續研究之參考。

關鍵詞：國小低年級教師、親師衝突、衝突因應策略、教師情緒勞務





# 目 錄

第一章 緒論 .....	1
第一節 研究背景與動機 .....	1
第二節 研究目的與問題 .....	5
第三節 名詞解釋 .....	6
第四節 研究範圍 .....	7
第二章 文獻探討 .....	9
第一節 親師衝突的意涵 .....	9
第二節 親師衝突的原因 .....	14
第三節 親師衝突之因應 .....	18
第四節 親師衝突之影響 .....	26
第三章 研究設計與步驟 .....	29
第一節 研究方法 .....	29
第二節 研究架構 .....	31
第三節 研究工具與步驟 .....	34
第四節 研究對象的選取 .....	38
第五節 研究者角色 .....	45
第六節 研究的可信度 .....	46
第七節 資料蒐集處理與分析 .....	48
第八節 研究倫理 .....	52
第四章 研究結果與討論 .....	53
第一節 親師衝突之原因 .....	53
第二節 親師衝突的因應之道 .....	78

第三節 親師衝突之影響 .....	119
第四節 討論與分析 .....	130
第五章 結論與建議 .....	135
第一節 結論 .....	135
第二節 建議 .....	139
參考書目 .....	143
附 錄 .....	149



## 表目次

表 1 親師衝突產生原因各學者論點分析表資料來源.....	16
表 2 Rahim (1983) 衝突解決策略適用與不適用的情境.....	22
表 3 G.Morgan 面對衝突五種選擇策略特徵.....	24
表 4 訪談大綱與研究目的、研究問題及研究架構的對應.....	33
表 5 非正式訪談意願表.....	35
表 6 個案教師一背景資料一覽表.....	44
表 7 資料編碼的方式與意義.....	51
表 8 親師衝突原因分析表.....	77
表 9 衝突解決策略案例分析表.....	96
表 10 情緒勞務壓力來源案例分析表.....	107
表 11 親師衝突原因與解決方法之建議.....	119



## 圖目次

圖 1 衝突歷程與互動之關係圖 .....	12
圖 2 衝突格道 .....	19
圖 3 Thomas 解決衝突策略 .....	20
圖 4 Robbins 的衝突過程 .....	23
圖 5 研究架構圖 .....	32
圖 6 研究之步驟 .....	37
圖 7 教師因應親師衝突的行為與態度之研究結果架構圖 .....	133



# 第一章 緒論

台灣的求學環境，緣於過去傳統的教育體制，學生學習成效的責任大多落在教師身上。現今，隨著家長教育水準提升與社會經濟條件轉好、子女數降低，家長投注在子女的時間與心血更多，家長與教師的接觸時間與頻率也逐漸增加。隨著接觸變多，親師之間的關係也就容易因教育觀點、教學內容、教學方式而產生摩擦，處理不宜就會造成許多衝突。

本研究主要在研究家長與國小教師發生衝突時，教師因應的行為與態度。以臺中市國小低年級教師為例，透過質性研究的方式，了解親師衝突的始末與原因，探究教師面臨親師衝突時的態度、處理方式與結果；並藉由分析教師面臨親師衝突時，不同的因應策略與態度對其親師衝突的結果之影響。

本章共分四節，分別說明本研究之研究動機與背景、研究目的與問題、名詞釋義以及研究範圍與限制。

## 第一節 研究背景與動機

隨著時代的變遷，國人的知識水準提升，對教育的重視日益增加，加上少子化的因素，多數家長對子女的殷殷期盼，希望為兒女選擇理想的教育環境。教改政策與教育法令的推陳出新，也讓教師與家長間不再是過去各司其職的角色、無須交集的兩方，而是關係更加密切，需經常透過溝通、合作的教育合夥人。

然而，親師合作未必都能愉快。親師間的衝突若無法順利解決，對教師而言，形成的壓力勢必影響其工作情緒降低教學熱忱，對家長而言，和老師成為衝突的雙方，不但對教師失去信任又擔心著孩子會被不公平對待。

現今，教師地位大不如前，在教育專業上經常受到各種干擾，管教學生的方式已非教師一人所能作主。親師間的溝通出現鴻溝，若衝突處理不當，有些不理性的家長則直接投書教育高層、學校行政單位，甚至是新聞媒體，主觀性的報導，可能導致事件擴大、全民公審，對雙方而言都是極大的壓力，而孩子們卻往往是最無辜的受害者。如下舉例說明：

案例一：小朋友到學校參加夏令營，家長以為同學打他的小孩，老師只回了一句「可能是誤會啦！」沒想到這名女家長突然抓狂，對老師施暴動粗，讓該名老師至今回想起來既委屈又心痛。（三立新聞，2014/7/9，<https://www.youtube.com/watch?v=ekaEzKbTZF8>）

案例二：一所國中的陳姓女老師，因為學生上課使用手機，將它沒收一個禮拜，沒想到原本已經簽名同意的家長，卻在一星期後，反過來指控，老師的行為可能涉及刑法侵占罪，女老師覺得，處罰的過程，事先都已和家長取得共識，不了解家長為什麼態度會突然大轉變？（TVBS 新聞，2010/5/4，<http://news.tvbs.com.tw/entry/91826>）

案例三：臺中某老師，在監考時發現某學生考試時用手撐頭，眼神斜看 45 度角，經過多次勸說不聽後，認定學生作弊，而記了大過處分，家長得知後氣不過，跟學校爭執，甚至還狀告老師「毀謗」。（東森新聞，2012/5/2，<http://www.ettoday.net/news/20120502/43487.htm>）

從以上例子可見當親師雙方溝通不良、意見不同時，若不能達成共識，親師衝突之影響不容小覷。

根據 Becker 與 Epstein（1982）的研究指出，隨著年齡層的降低，家長參與及關心程度也跟著提高（轉引自鄭淑文，2000）。在國小環境中，低年級教師所面臨的是一群剛從幼稚園來到國小環境的學童，家長的關心、期待特別熱切。然而和幼稚園完全不同的體制、學習環境、規定，要適應的不只是學生還有家長。

例如作息改變，要準時上學、用完早餐再到校；教學環境改變，從動態活動為主改變成大多數的靜態活動、固定座位；下課後的活動結構改變，幼稚園下課後玩樂、國小下課後要寫作業；再加上私立幼稚園與公立國小性質差異，前者是顧客導向，後者則強

調教學專業。以上種種改變與不適應，更加容易產生親師間的衝突。所以本研究選擇以低年級教師為研究對象。

隨著社會結構的變遷，少子化的問題，讓公立小學將新生招生率視為學校非常重要的年度大事，招生率若不佳，學校可能會面臨減班、教師超額等問題，相繼而來辦學不力的風評，將影響到下一個學年度的招生。

這樣的情形，在競爭激烈的都會區裡影響更鉅。所以，都會區裡的公立小學，為了招收足額的新生，經常以比照幼稚園招生的顧客導向模式來吸引顧客上門，甚至還有學校祭出報到即贈送速食套餐的怪異現象。然而，小學作息、環境、師生比例、教育導向的模式和幼稚園截然不同，不僅學童要努力學習適應，家長們也要學習調整心態、學習放手讓孩子成長，所以，良好的親師溝通，在這段時間特別的重要，對教師而言，也是一項非常重要的課題與挑戰。

研究者擔任國小低年級教師有八年的時間。同事間，有些與家長合作愉快、溝通游刃有餘，家長也能支持、認同老師的做法。然而，有些教師卻似乎較容易面臨家長的質疑，部分家長在孩子入學前就會到處探聽老師的風評，有些過於主觀的批評，也讓家長與教師尚未接觸就帶著不信任的態度，更容易產生親師衝突，讓教師常為親師衝突問題苦惱，若教師與家長間雙方無法順利協調，後續種種壓力，經常嚴重影響教學的情緒，和家長之間也種下了難解的心結。若能了解低年級教師容易發生親師衝突的原因，將危機化為轉機，也許能成功化解親師衝突，創造教師、家長、學生三贏的局面，此乃研究動機之一。

就教師而言，教學生涯漫長，教學大多需要靠時間與經驗累積，與家長們溝通應對的技巧尤是。研究者也曾面臨親師衝突，那種被誤解的、被扭曲事實的委屈，至今仍難以釋懷。年輕時只問自己對或錯，所以當年陷在僵局裡，痛苦、灰心不已，甚至想離開教職。這樣的經歷，讓我爾後的教學生涯，時時刻刻叮嚀著自己記取教訓、莫蹈覆轍。也許是年紀的增長、經驗的累積，想法有所改變，現在的我，再回想當時，倘若發生一樣的情況，或許處理的方式與態度會有所不同了，當同事也面對無理的家長，也許能跟

他分享、給他建議。如何在經驗中學習和家長應對進退？這樣的處理是否有建立起教師個人的危機處理機制？前人的經驗與採取的策略若能協助教師面臨類似狀況時，成功化解危機，將能幫助更多陷在親師衝突困局中的教師。所以親師衝突的當下對教師有哪些層面的影響？過去親師衝突的經驗累積，是否能提供日後面臨衝突時的參考策略，讓衝突影響降低？此乃研究動機之二。

無論對錯是源於哪一方，再資深的、再優秀的老師都很可能面臨過親師衝突的危機，在衝突的當下，教師勢必思索著選擇堅持、溝通再協調或逃避...等各種策略，而教師在選擇解決親師衝突的策略之過程中，自身的想法與感受會影響他最後的決策。所以教師在面臨親師衝突的真實感受是怎樣的歷程？教師選擇解決衝突的因應行為為何？教師選擇因應的態度為何？此乃研究動機之三。

教師在面對親師衝突時，如能妥善處理，即能有效解決衝突。如處理不妥，很可能會引發下一次衝突。所以採取不同的策略，會產生什麼樣不同的結果？此乃研究動機之四。

近年來，關心親師衝突議題的研究增加許多。翻閱相關文獻，大多數為量化研究（鄭淑文，2000；陳素捷，2002；蔡瓊婷，2003；黃建清，2005；謝正平，2006；姜政光，2008；李宗杰，2009；林美麗，2012），而研究結果多以問卷調查的統計結果為結論，並無法依各別教師所面臨的困境與抉擇之原因多作深度探討，也較難以得知教師內心的真正感受。

少部分有關親師衝突研究是以質性研究中個案研究的方式來探討，單就某一位教師的立場與角度進行訪談，研究的觀察單位屬於特定的個別對象，對其所做的一系列調查、分析，結果僅能反映個案本身之狀況，能推論的範圍較狹隘（余佳諾，2011；翁玉，2006）。另有少部分是以家長的角度或親師雙方的角度來看待親師衝突，受訪者兩方接受訪問同一衝突事件對對方之觀感時，受訪者雙方是否能坦承說出心中所有感受，也是值得探討與思考（何香蓮，2002；紀淑菁，2007；林惠文，2008）。

研究者希望能透過深度訪談，進一步了解教師在面臨親師衝突時，內心歷程的感受、



轉變，採取策略的選擇與原因，而能成功化解危機的因子又是為何？並期盼研究結果能作為日後教師因應親師衝突時的參考。

因為親師衝突的研究對象為公立學校低年級教師，低年級教師面臨的是剛從幼稚園畢業的小朋友，在幼小銜接的過程中更容易面臨到親師衝突，所以研究者也會將部分幼稚園親師衝突之研究納入參考。

## 第二節 研究目的與問題

### 壹、研究問題

本研究主要在於探討國民小學教師因應親師衝突的行為與態度。根據前述的研究動機，提出本論文之研究問題如下：

- 一、國民小學產生親師衝突的原因有哪些？
- 二、國民小學發生親師衝突時，對教師影響的層面有哪些？
- 三、國民小學教師面臨親師衝突時，會有哪些因應的行為與態度？
- 四、國民小學教師因應親師衝突時，不同的策略是否產生不同的結果？

### 貳、研究目的

根據上述研究動機與研究問題，本研究分析親師衝突的原因、影響、以及因應策略。

茲將本研究之目的分述如下：

- 一、探討國民小學產生親師衝突的原因。
- 二、探討國民小學發生親師衝突時，對教師的影響。
- 三、探討國民小學教師因應親師衝突的行為與態度。
- 四、探討國民小學教師因應親師衝突時，採取不同的因應策略所產生的結果。
- 五、研究結果可供國民小學教師在因應親師衝突時之參考。

### 第三節 名詞解釋

#### 壹、國民小學教師

本研究中的國小教師係指根據〈社會師資培育法〉規定取得正是資格並具有教育部頒發之合格教師證書，目前仍服務於國民小學之現職教師，包含班級導師、專（科）任教師、教師兼組長、教師兼主任等，不含實習教師、代課教師在內。

#### 貳、親師

指學生家長（親）及其國民小學教師（師）。學生家長不限於兒童父母親，凡對於兒童有實際教養之權責者，都包含在本研究之內。

#### 參、親師衝突

家長和教師在互動過程中，彼此在思想、意見或做法上不同或互相抵觸，而這種現象經過醞釀發展後，產生從潛在對立發展到行為反應等不同程度的衝突現象（林惠文，2008；蔡瓊婷，2003；鄭淑文，2000；鍾育琦，2001；蘇福壽，1998）。

#### 肆、親師衝突的原因

指國小教師與家長之間因雙方溝通不良，或對同一事件抱持不同看法或認知差異，而引起衝突，或讓任一方感受不愉快的起因。依據學者對親師衝突的分類方式（袁麗珠，1993；蘇福壽，1998；鄭淑文，2000；鍾育琦，2001；朱珊妮，2002；陳素捷，2002；何香蓮，2003；蔡瓊婷，2003），在此將其歸納成五大類：（1）親師溝通不良；（2）親師教育責任爭議；（3）親師教育理念或認知差異；（4）親師彼此要求不合理；（5）對教師專業不信任。

#### 伍、親師衝突的因應方式

家長和教師在互動過程中，彼此在思想、意見或作法上不同或互相抵觸，於面對衝

突的困擾情境時，自然的會採取一些解決方法，例如：逃避、順應、妥協、合作、競爭等因應策略。亦即當事者會依據衝突的性質和強度、環境及個人特質，採取其特有的行為方式，以解決彼此之間的衝突。

#### 陸、情緒勞務

情緒勞務（emotional labor）指的是情緒的偽裝，要求一個人引發或壓抑感情，以維持讓他人產生適當心理狀態的外在表情（Hochschild, 1983）。也就是，為了達到工作目標，個人須調整自己，表現出合宜的外在情緒。

#### 柒、教師情緒勞務

蔡進雄（2005），提到中小學教師乃是情緒勞務者。教師必須在工作職場上，表現出符合學校、家長、學生期待的情緒反應，某些時候，必需刻意隱藏教師本身內心的真正感受。



### 第四節 研究範圍

本研究主要的重點在於探討教師因應親師衝突之行為與態度，希望能深入了解國小低年級教師遭遇衝突時，所產生的心理影響、行為模式及其結果，提供予教師及家長面臨親師衝突時的可行解決辦法之參考。因此主要研究範圍如下：

基於地緣方便性之考量與都會區之特性，並期望了解國小教師與家長間衝突之關聯，僅以研究者服務所在地臺中市之公立國民小學低年級教師為研究樣本，進行訪談。

本研究為以訪談資料為主的質性研究，研究者根據研究主題及目的，將研究範圍加以限縮，其限制如下：

壹、本研究是以質性研究訪談方式為主，可以提供細微、深入的分析資料。雖然訪談法可以藉由受訪者的回答，再追問更深入的問題，但因受訪者數量有限，資料的代表性能解釋的範圍就有所限制，故研究結果無法推論其他。影響國小教

師親師衝突的原因、因應方式以及其對親師衝突產生正負面影響之相關因素很多，本研究僅針對十一名正式教師受訪者所提及之親師衝突相關因素加以研究探討。

貳、親師衝突的情況為受訪者已發生的事件與經驗，受訪者可能因為受事件之主觀意識影響情緒、對事件之態度，或可能部分細節想保有隱私不願透露，而影響研究結果。

參、本研究採質性研究的半結構式訪談，受訪者能有較大的彈性空間說出自身的經驗與感受（林淑馨，2010：229）。在訪談時，可能會因研究者所採用的研究方法及訪談語氣、技巧、時間以及被訪談者本身的態度、當下的情緒所影響，所以在分析及應用上會有限制，無法推論到全體國小教師，但仍可作為後續研究者及教育機關作為參考。



## 第二章 文獻探討

本章主要在探討教師因應親師衝突的相關文獻，本章分為四節進行相關探討：第一節為親師衝突的意涵，第二節為發生親師衝突的原因，第三節為親師衝突之因應，將就教師的行為反應與態度兩部分探討，第四節為親師衝突之影響。

### 第一節 親師衝突的意涵

#### 壹、衝突的意涵

研究衝突（conflict）的文獻眾多，在不同的領域都可以探討衝突議題，所以有關衝突的定義眾說紛紜。歸總而言，衝突指的是當兩個或兩個以上的個體，互有不兼容的目標，導致由內在至外在表現出對立的狀態。

Thomas（1992）「衝突」是一種過程，個體或群體意識到他人或群體，已經採取或將採取妨害本身利益的行動時，就會發生衝突。

林靜茹（1993）研究人際衝突管理，將衝突定義為：衝突是一個或兩個以上的個人或團體，知覺到彼此在利益、觀念、意圖上的對立，而產生行為與情緒反應的互動歷程。

蔡進雄（1997）認為組織衝突是組織中個人間、個人與團體間、或團體與團體間，彼此因目標、情感、利益、需求、期望等之不同，而產生敵對或鬥爭的互動歷程。

Devito（1994）人際衝突是指相互關連個人之意見不合，並且在衝突中的立場隨著關係密切程度和互不相容的程度而有不同。

汪明生（1999）衝突是指二個(含)以上相關連的主體，因互動行為所導致不和諧的狀態。

王淑俐（2000）雙方（或至少一方）知覺到彼此的不一致、不相容、對立，內心感到憤怒、敵對，外表上也有相應的口頭或肢體攻擊（爭執、不滿的情緒及姿態，甚至訴諸身體暴力）。然而，不一定所有「知覺」到人際衝突的人都會明顯的表現出來，不少衝突是「隱藏式」的，也許一直壓抑、忍耐，或轉化為「暗鬥」、消極反抗。

林欽榮（2001）人際衝突是兩個以上的個人，基於不同的目標、利益、認知或價值，而在心理上或行為上直接或間接、公開或暗地互相對峙、競爭或爭鬥的一種狀態。

沈煌寶（2002）個體所處的生活情境中，由於二人或二人以上相互間的互動不良，而產生意見相左、態度不同或其他不相容的知覺或情緒反應，此反應可能是內隱的，也可能是外顯的。

鍾婷婷（2004）衝突是兩個或兩個以上的個人或團體，感受到雙方在目標或利益上的不一致，而形成彼此對立的一種互動歷程；在互動的歷程中，經常會產生外顯或內隱行為的反應。

綜合各家學者，衝突的定義可分為下列三種：

- 一、衝突是一種主觀感受變化的狀態。
- 二、衝突是一種對立的行為。
- 三、衝突是一種互動的歷程。

（林美麗，2012；姜政光，2008；連俊智，2004；陳素捷，2002；張照璧，1999；鄭淑文，2000；謝正平，2006；蔡瓊婷，2003；蘇福壽，1998）。

分別敘述說明如下：

#### 一、衝突是一種主觀知覺感受變化的狀態

支持此一論點的學者，認為當兩個以上的個體，有互不兼容的目標，於心理上所發生的內隱行為，內在層面感受到對立、挫折、憤怒、不信任、拒斥的知覺感受。（Reeser, C., & M. Loper, 1978；Hellriegel Slocum & Woodman, 1986，林靜茹，1993；張德銳，1994；張春興，1995；張金鑑，1996；姜政光，2008）

#### 二、衝突是一種對立的行為

此派學者認為衝突是明顯的敵對、干擾、不相容，重視的是衝突的外顯行為表現，並以負面的角度看待。(Litterer, 1970; Preston & Zimmerer, 1983; Rahim, 1986; Weber, 1992; Robbins, 1994; Verderber, 1995; 龍冠海, 1986; 俞文釗, 1993; 柯進雄, 1994; 張春興, 1995; 秦夢群, 1997)

### 三、衝突是一種互動的歷程

支持此派的學者則認為，衝突是一連串首尾相接、有因果關係的循環歷程。(Brown, 1983; Pondy, 1967; Forsyth, 1991; 張鐸嚴, 1985; 林靜茹, 1993; 張德銳, 1994; 曾燦金, 1994; 陳嘉皇, 1996; 蔡進雄, 1997; 蘇福壽, 1998)

Pondy (1967) 將衝突的互動歷程分為五個階段：

- (一)、潛在衝突：指產生衝突的各項先天條件，如競爭稀少的資源、目標不同、責任劃分不清楚。
- (二)、知覺衝突：雙方知覺到衝突的存在。
- (三)、感覺衝突：因衝突而產生敵意、緊張、憂鬱等情感反應。
- (四)、外顯衝突：即衝突行為，一方有意阻撓對方達成目標的行為。
- (五)、衝突結果：每個衝突事件都是一整串衝突事件中的一節，衝突如獲圓滿解決則可改善雙方關係，如果只是壓制衝突而未妥善解決，則衝突將以更嚴重形式爆發出來並為下次衝突留下伏筆，此即衝突的結果。

由 Pondy 的分析衝突歷程的論點，也再次凸顯出衝突的意涵，包括如下：

- (一)、衝突的主體必須是兩方以上。可能為個人與個人、個人與團體或團體與團體等之間的衝突。(蔡瓊婷, 2003)
- (二)、衝突的發生的原因可能是因為雙方有互不兼容的目標、利益有所衝突、責任歸屬認同沒有共識等等因素而造成。
- (三)、衝突必須是雙方有所感受、知覺，主觀感受到對方的非善意行為。
- (四)、衝突會帶來負面的知覺感受，例如：感受到對立、挫折、憤怒、不信

任或拒斥。

(五)、衝突會有外顯行為，一方有意阻撓和表現出情緒上的激烈反應，明顯的敵對、干擾、不相容。

(六)、衝突是會有前因後果的循環歷程，若未能妥善解決，則很有可能埋下下一次衝突的伏筆。

綜合上述，研究者將衝突的歷程與互動關係呈現如圖 1：

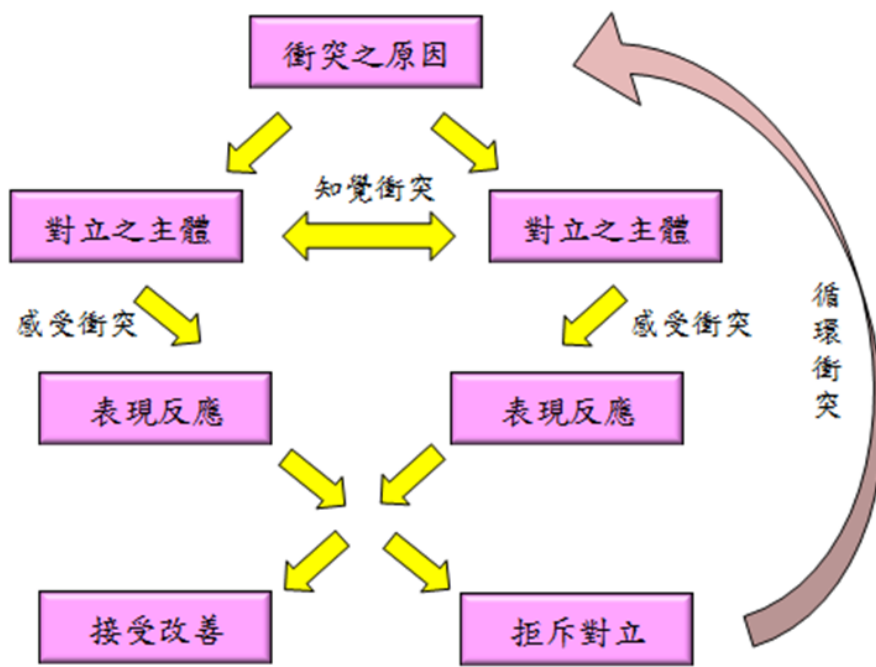


圖 1 衝突歷程與互動之關係圖

資料來源：研究者自繪

## 貳、親師衝突的意涵

由衝突的意涵可推論，親師衝突的意涵應包括如下：

- 一、親師衝突的主體分別是家長與教師，所以是家長與教師之間的衝突。
- 二、親師衝突的發生的原因可能是家長與老師間有互不兼容的目標、利益有所衝突、責任歸屬認同沒有共識等等因素而造成。
- 三、家長與教師都知覺衝突、感受衝突，主觀感受到對方的非善意行為。



四、親師衝突會帶來負面的知覺感受，例如：感受到對立、挫折、憤怒、不信任或拒斥。

五、親師衝突至少會有一方，表現出言行、舉止對立的情形，有意阻撓對方，情緒上也可能有所反應，產生明顯的敵對、干擾、不相容。

六、親師衝突是會有前因後果的互動循環歷程，若未能妥善解決，則有可能產生更大的衝突。

研究者所要探究的教師因應親師衝突的行為與態度，正是教師在面臨親師衝突時，其反應行為與態度，與親師之間互動循環的關係。

國內學者，對親師衝突的定義如下：

蘇福壽（1998）親師間於角色期望、目標、責任與權力歸屬、價值觀念等意圖上之對立，而產生情緒及行為反應之一連串的互動歷程。

鄭淑文（2000）親師之間對於學生在學習方面的相關議題之目標、認知、行為等因素上產生不一致時，所引起的一種不和諧的互動歷程。

鍾育琦（2001）指出親師衝突為家長和教師在互動過程中，彼此在意見或作法上有不一致的現象，而這種現象經過醞釀發展後，可能從潛在對立發展到行為反應階段，所產生不同程度的衝突現象。

陳素捷（2002）認為親師衝突為親師雙方在人際關係互動中產生不愉快的感覺，不一定有外顯行為的產生，但情緒必有其反應，親師雙方至少有一方產生不愉快的感覺。

蔡瓊婷（2003）將親師衝突定義為教師與家長間彼此主觀察覺到在意見、思想、價值觀等不同與相牴觸而產生的語言或行動等對立反應的一種互動過程。

何香蓮（2003）認為親師衝突為家長與教師在互動過程中，彼此的目標、角色期望、認知或責任與權力等因素產生不一致的現象，所產生情緒及行為反應之互動歷程。

謝正平（2006）將親師衝突定義為教師或家長任何一方知覺到彼此之間，在理念、期望、目標、意見或做法上有不一致的可能或事實時，所產生的不和諧或對立的價值評估與互動行為之歷程。

林惠文(2008)認為其定義為老師與家長之間，在互動過程中，主觀察覺到在意見、思想、觀念、價值觀等的不同，從潛在對立發展到行為反應等不同程度的衝突現象。

姜政光(2008)定義親師衝突為家長和教師在互動過程中，彼此知覺在思想觀念或做法上有不一致的現象，而這種現象經過醞釀發展後，可能從潛在對立發展到行為反應階段所產生不同程度的衝突現象，此現象有可能是外顯的或是內隱的行為反應。

林美麗(2012)定義為親師在互動過程中，感受彼此在目標、期望、需求、價值觀、情感、認知做法上不一致的情形下，而產生心理上及外顯行為上的不和諧及對立的互動過程。在彼此互動不和諧的狀況中，於主觀感受的變化，包含憤怒、緊張、敵意、冷漠、拒斥、不信任等外顯行為，亦或是內隱的情緒反應，此即為親師衝突。

研究者分析上述學者們之表述，可發現親師衝突的感受是主觀、可以是單一方的知覺(謝正平，2006)，而且至少有一方會感覺不愉快；親師衝突發生在家長與教師的互動過程中；親師衝突的起因包含了角色期望、目標、責任歸屬、權力歸屬、價值觀等等的不一致，也就是想法與做法上無法接受、認同對方；親師衝突的對立過程從潛在情緒的不滿潛藏醞釀到外顯的行為反應，包含了言語及行動。綜合上述，研究者將親師衝突定義如下：親師在互動的過程中，因為思想或做法上無法認同另一方，而產生心理上的拒斥或進而產生言語及行動的對立反應，並造成雙方或單方的情緒不滿。

## 第二節 親師衝突的原因

### 壹、人際衝突的原因

衝突是一種不可避免的社會現象，當社會個體意識到其行為與他人的行為互相牴觸，或其行為的價值觀為他人所不容，就會產生衝突(Rahim & Bonama, 1979)。親師衝突屬於人際衝突的一種，所以就人際衝突之學者觀點先進行探討：

Koehler (1978) 將衝突的原因歸納如下：

- 一、角色衝突 (Role conflict)：當個體濫用其權力或拒絕履行義務，而妨礙了彼此的協調性。
- 二、爭取資源：資源分配不均或為人所把持而影響自己需要時，就會發生爭議，進而導致衝突。
- 三、知覺 (Perception)：不同的個體在同一個情境上可能會有完全不一樣的知覺和解釋，因而產生不一樣的行為，就會引起衝突。
- 四、期望 (Expectation)：對於角色的期望不一致，或者是對於期望的知覺與解釋有差異時，就會產生衝突。
- 五、作決定 (Decision)：當個體企圖在團體中掌控一切有關「作決定」的活動時，而另一個團體或個體也同時積極爭取時則彼此間就容易產生衝突。
- 六、目標(goal)：當彼此之間的目標對立，或手段上相互制衡時，就容易引起衝突。
- 七、溝通 (Communication)：溝通是用來調和個體間因為認知差異所產生的行為，而無效率的溝通與不良的溝通方式，導致不協調的結果，缺乏質與量的溝通都是造成衝突的原因 (引自 鄭淑文，2000)。

Sashkin, M. & Morris, WC (1984) 認為個人心理及行為，部分衝突的原因包含：

- 一、溝通失誤：指雙方因溝通語言與態度的不滿而引起的衝突。
- 二、物質的差異：指雙方在利益、資源分配有所衝突。
- 三、情感的衝突：指雙方的感覺有所誤解。
- 四、價值的衝突：指價值觀、理念不同所引起的衝突。

國內學者鍾育琦 (2001)，歸納人際衝突原因有四：

- 一、價值觀或目標的差異：每個人的生活背景所累積之經驗，建立了不同的價值觀與看法，這些認知上的差異，成為衝突來源。
- 二、溝通不良：溝通的態度與方式，不符合對方之期待，衝突便產生。
- 三、資源競爭：資源分配有所衝突。許多專家學者認為這是引起衝突的重要因素。

四、責任歸屬問題：當一方推卸責任，或責任範圍歸化不清，衝突從中產生。

## 貳、親師衝突的原因

上述為人際衝突之原因，如人際衝突之對立的主體為教師與家長，則視為親師衝突。

造成親師衝突的原因有很多，依據過往研究的文獻，學者專家的看法可歸納如表 1:

表 1 親師衝突產生原因各學者論點分析表資料來源

	溝通/互動 不良	教育理念 不同	彼此認知 差異	親師責任 爭議	親師價值 觀	彼此不尊 重	親師個人 特質	彼此要求 不合理	生活背景 差異	彼此管教 態度差異
周煥臣 (1992)	v	v			v		v		v	v
王淑俐 (1994)			v	v						
詹志禹 (1996)						v				
蘇福壽 (1998)	v	v	v	v	v					v
鄭淑文 (2000)	v	v		v		v		v		
賴秀英 (2001)	v	v								
鍾育琦 (2001)	v	v	v	v						
陳素捷 (2002)	v	v	v	v		v				
何香蓮 (2003)	v	v		v			v			
蔡瓊廷 (2003)	v	v	v	v				v		
林淑慧 (2004)	v		v	v		v	v	v		
洪怡芳 (2005)	v	v	v	v				v		
羅永志 (2006)	v		v	v		v		v		
謝正平 (2006)	v	v		v				v		
姜政光 (2008)	v			v		v				
李宗杰 (2009)	v	v		v						v
蘇俐綺 (2010)	v		v	v			v	v		
林美麗 (2012)	v	v		v		v		v		
總分	16	13	9	15	2	7	5	8	2	3

資料來源：改編自林美麗（2012）

由上表可以發現，歷年學者研究親師衝突，最主要的衝突原因為「親師互動溝通不良」，其次是「親師責任爭議」，第三為「親師教育理念不同」，接著為「彼此認知差異」、「彼此要求不合理」。而統計次數偏少的「親師價值觀不同」、「生活背景差異」及「管教態度差異」，研究者認為這些因素都有普遍的被探討與發現，但多被歸納為子項目。例如：親師因為價值觀不同所以造成了認知差異、親師教育理念不同有部分的原因是因為彼此生活背景的不同。

「親師互動溝通不良」為最多學者提出親師衝突發生之原因。溝通不良行為包括如：家長聽信學生的單方面詞意之轉述而誤會老師（姜政光，2008）、家長不直接與老師溝

通，透過第三者傳話（李宗杰，2009）、老師與家長溝通時，感覺對方語氣不佳而產生彼此不尊重感（鍾育琦，2001）...等等。

其次是「親師責任爭議」。教師與家長彼此的責任歸屬沒有共識、家長需求不為教師所能接受而引發的衝突，例如：家長推卸教導孩子學習的責任、家長不願配合教育違反學校規定的學生、家長認定孩子在家行為與學習不良的錯誤歸咎於教師（陳素捷，2002）。

第三，為「親師教育理念不同」。親師彼此在教育理念上，因為生活環境不同、後天的學習不同以及經驗的不同，使得這些差異成為親師衝突的導火線。由於家長來自不同的社會階層、經濟能力及所在區域，有不同的家庭文化背景，因此價值觀與對孩子的要求、期望也不盡相同，衍生親師理念不同的情形（鍾育琦，2002）。親師理念不同，可能表現在家長對教師的教學方法、評量方式、帶班方式以及學生衝突時的處理方式（林美麗，2012）。

為求完整性，研究者參考林美麗（2012）所歸納親師衝突之原因，加入「親師彼此要求不合理」及「對教師專業不信任」兩個原因，將親師衝突的類別歸納成以下五點：

#### 一、親師溝通不良

係指親師雙方在溝通互動的過程中，由於語意表達不清、用詞不當、認知接受有差距，因第三者間接的不當傳話，或經由學生以負面的語意傳達，而產生誤解，或因雙方缺乏溝通等。

#### 二、親師責任爭議

係指親師雙方對彼此應負的責任及權力無法明顯區分，或對有限資源、利益的分配、運作過程持不同主張所引發的爭議。例如：家長過於干涉教學、將學生偏差行為皆歸咎於教師教學不力、意外傷害時，將責任全數歸罪於教師、教養責任歸屬等。

#### 三、親師教育理念或認知差異

係指親師雙方對價值認知、教學觀念、課程安排、教學方法、學習目標、評量

方式、對學生期望、輔導與管教方法等，持不同的看法與意見。

#### 四、親師彼此要求不合理

指親師任一方的角色行為跨越理應遵守的權限與適切的社會規範，而危及他人基本的權利，例如：教師不當管教、教師不合理的課業要求、家長要求滿足其子女個別需求等。

#### 五、對教師專業不信任

係指家長質疑教師的專業背景、專業能力，對教師的教學或班級經營能力不信任。

### 第三節 親師衝突之因應

#### 壹、教師因應親師衝突之行為

因應衝突之行為，也就是解決衝突的方式。當教師面對親師衝突時，有些人會積極應對，尋求解決衝突的管道；相反的，有些人選擇逃避或是順應對方需求，而失去了原有的準則。在面對衝突時，人們選擇用什麼樣的態度去面對？

Blake 和 Mouton 在 1964 年所提出的衝突管理方格理論，將衝突處理分成直向和橫向兩個基本向度：縱向為對人關心的程度（Concern for people），橫向為關心生產的程度（Concern for production of results），由這兩個向度發展出八十一種管理風格，五個具有代表性的不同的衝突管理方式，也稱作「管理方格理論」。呈現如圖 2：

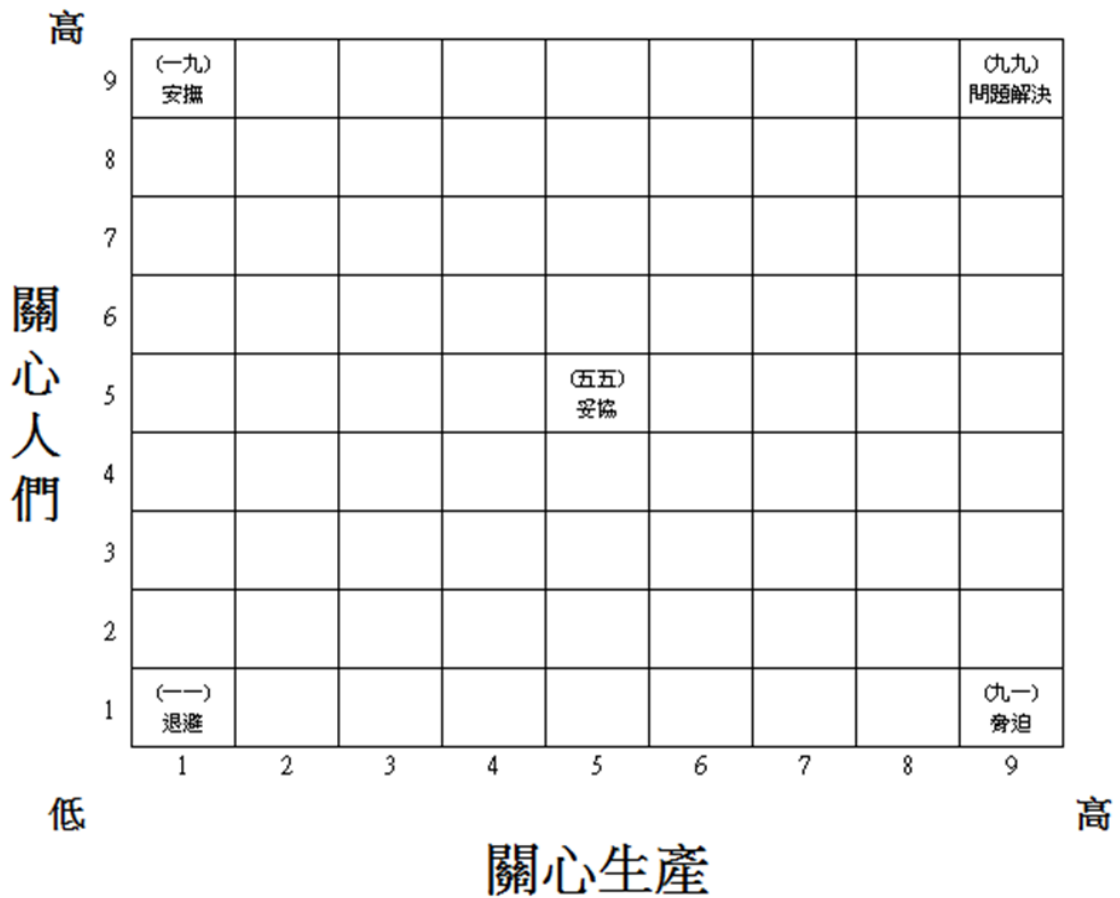


圖 2 衝突格道

資料來源：“The fifth achievement Journal of Applied Behavioral,” by Blake R.R. & Mouton J.S, 1970, 6, 414-426. (改編自 蔡瓊婷，2003)

由縱向與橫向所引出的五種具代表性的衝突管理方式如下：（引自林美麗，2002；蔡瓊婷，2003）

- 一、退避 (Withdrawal)：衝突處理者對衝突採退卻、逃避、保守的姿態，以不涉入衝突的原則來處理。
- 二、安撫 (Smoothing)：衝突處理者並不是正面去處理衝突，而只是傾聽對方，宣洩其情緒，或者故意忽略衝突的存在，維持表面相安無事的狀態。
- 三、脅迫 (Forcing)：衝突處理者以競爭的強勢立場，靠著本身所擁有的豐沛資源，脅迫使對方就範，或者邀請公正第三者來裁決。

四、妥協 (Compromise)：衝突的處理者盡可能使衝突的局面達成「雖不是很滿意，但還可以接受」的「無輸家也無贏家」局面。在此一衝突解決過程中，雙方各退讓一步，只是延宕問題解決，真正問題的癥結並未能獲得解決。

五、問題解決 (Problem solving)：衝突處理者直接面對問題，經由客觀審慎評估問題原因，從所有解決方案中，找出最佳衝突處理模式，使問題能獲得最有效率解決。

Thomas (1976) 依據 Blake 和 Mouton 的「管理方格理論」加以修正。他將直向和橫向兩個向度加以修正：縱向為個人主張果決度 (Assertiveness)，橫向為與人合作意願度 (Cooperativeness)，發展出五種解決衝突策略。如圖 3:

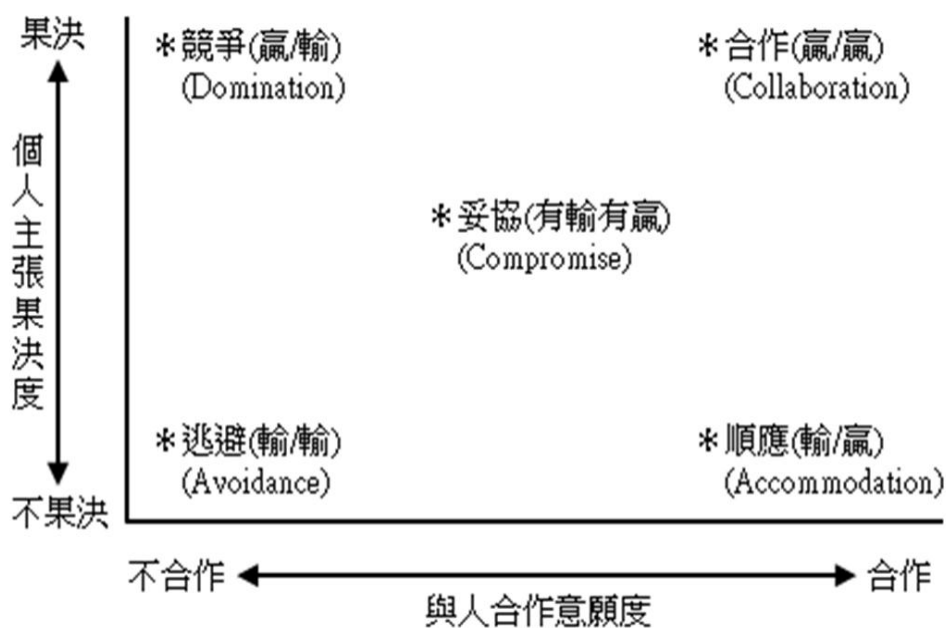


圖 3 Thomas 解決衝突策略

資料來源：“Conflict and conflict management,” by Thomas, K.W., 1976, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, p.900.

Thomas (1976) 五種解決衝突策略如下：(轉引自林美麗，2002；蔡瓊婷，2003)

一、逃避 (Avoiding)：當事者不在乎自己的權益也不在乎別人對事情的看法，不願正面去面對衝突，採取退縮或壓抑的方式，使自己和別人保持適當距



離，並拒絕公開的表達自己的意見，以為如此就可以避免衝突的發生，是鴛鴦心態，呈現「雙輸」的局面。

二、競爭 (Competting)：當事者只重視個人主張的滿足，而不顧他人的反應，是一種不擇手段的支配性行為。是一場輸贏之間沒有和局的遊戲，呈現一種「我贏你輸」的策略。

三、順應 (Accommodating)：當事者寧可犧牲自己的權利去滿足他人，以忍讓順應他人的需求，採取息事寧人，消極屈從，是一種「我輸你贏」的策略。

四、妥協 (Compromising)：當事者與對方彼此經由溝通、談判、折衷，平衡彼此不同的意見以滿足自己和對方的部分利益，藉此謀得和平共處，各自「有輸有贏」的局面，使雙方獲致雖不是很滿意但可接受的共識。

五、合作 (Collaborating)：面對問題，個體與對方試圖一起合作，找出對彼此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，以求兩全其美的「雙贏」策略。

針對 Thomas 的五種衝突處理策略，Rahim (1983) 提出了適用與不適用的情境，如表 2 所示，凸顯出因應衝突的處理策略可能會因為解決問題的急迫性、雙方權力不平等、雙方對問題正視的程度...等，而影響當事人選擇解決策略的不同。

表 2 Rahim (1983) 衝突解決策略適用與不適用的情境

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

資料來源: 教育行政: 理論部份 (283 頁), 秦夢群, 2005, 台北: 五南。

Robbins (1996) 曾針對 Thomas (1976) 的衝突解決模式稍做調整, Thomas 原本是為了管理組織間的衝突而發展出衝突解決模式, Robbins 修正為更適合說明人際衝突的解決模式(洪宜芳, 2005), 衝突過程分為五階段(李青芬、李雅婷、趙慕芬編譯, 2002) 如下圖 4, 階段三之意圖 (Intention), 即是決定用何種方式行動。Robbins 依照 Kenneth & Thomas (1976) 的看法, 提出兩個向度: 果決與合作; 兩兩相配的結果, 可定義出五種衝突處理的意圖: 競爭、妥協、逃避、合作、順應(王絲薇, 2013)。

## Robbins 的衝突過程

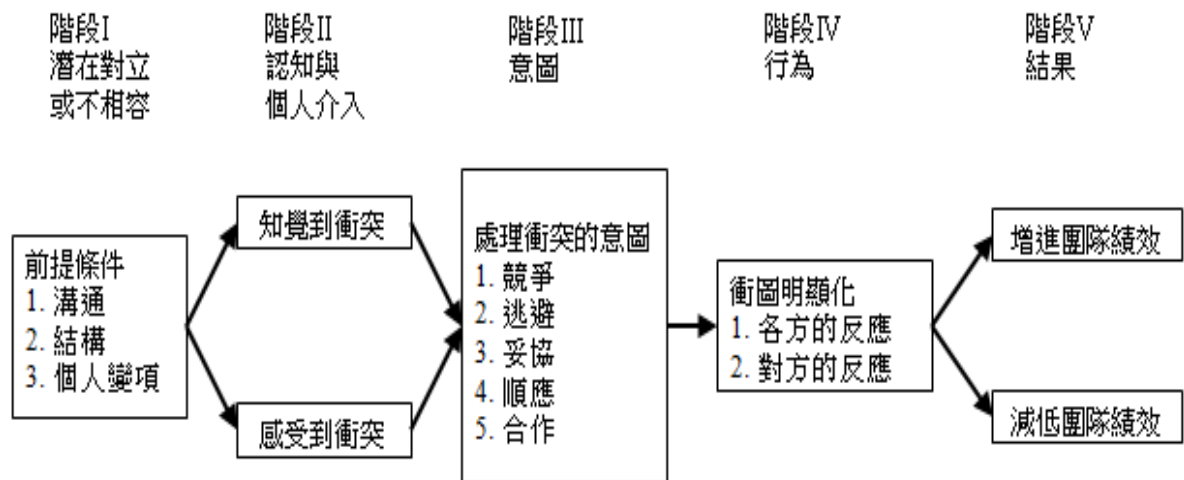


圖 4 Robbins 的衝突過程

資料來源：組織行為學 (Organizational Behavior) (137 頁)，李青芬、李雅婷、趙慕芬，  
2002 (編譯，Stephen P. Robbins 著)，台北：華泰。(改編自王絲薇，2013)

Thomas 比較強調輸贏問題，而 Robbins 則比較注重彼此間的永續經營關係(林美麗，  
2002)，而這也比較適合用來解釋親師衝突。Robbins 的論點經常被學者們採用。

G. Morgan 在「組織印象」(Images of Organization) 一書中，提出了一個組織中  
管理者在面臨衝突時，面對五種策略的選擇(引自汪明生、朱斌好，1999)，這五種策略特  
徵可經由以下的行為表現出來如表 3。

表 3 G.Morgan 面對衝突五種選擇策略特徵

特徵	表現出的行為
逃避	忽略衝突並且希望衝突趕快過去 思考問題 以緩慢的程序來平息衝突 以寡言來避免面對衝突 以官僚政策做為解決衝突的策略
妥協	談判 尋求交易 尋求滿意或可接受的解決方案
抗爭	產生贏-輸的情境 敵對競爭 利用權威以達成目的
順應	強迫服從 讓步 順服且屈從
合作	解決問題的姿態 面對差異且分享意念與知識 尋求完整的解決 尋求人人皆贏的局面 視問題與衝突是一種挑戰

資料來源：衝突管理（9 頁），汪明生，1999，台北：五南。

陳素捷（2002）研究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）」為最有可能的因應方式，「退避」（逃避）為最不可能的因應方式。

何香蓮（2003）以訪談方式分析親師衝突其因應方式，發現幼稚園家長面對親師衝突時最常採取的策略是順應，其次是逃避。

蔡瓊婷（2003）發現國小教師遭遇親師衝突最常採取的因應策略為「合作」，其次分別為「妥協」、「競爭」、「逃避」、「順應」等項。

林淑慧（2004）探討台北縣公立幼稚園教師認知親師衝突原因及採取的因應策略時，發現在老師採取的衝突因應策略中，以問題解決策略採用的機率最高；其次依序為競爭、妥協、順應等策略。

林美麗（2012）以量化方式分析出正向的因應策略為「合作」層面，此方式為最適當及最常應用。

綜合以上研究得知，各家學者所提的因應方式皆以「合作」、「妥協」、「競爭」、「逃避」、「順應」等方式為出發點，中國人受傳統文化的影響，在面對衝突及處理衝突時，為顧及保持和諧狀態，多數人會採妥協、逃避或順應模式，較少採合作或競爭模式（黃曬莉，1999）。這些衝突因應方式有其適用時機，沒有一種方式是唯一最佳方式，應取決於人、事、時、地、物而決定。

以 Robbins（1996）五種解決衝突策略：競爭、合作、逃避、順應和妥協，來解釋親師衝突之因應策略，其方向與意象如下：

- 一、競爭：教師強調教學專業自主與家長堅持學生權利有所衝突時，各自堅持無法讓步，雙方都強勢，則形成競爭，造成親師衝突。
- 二、合作：教師與家長以學生利益為最大考量，期待有最好的結果卻也不放棄彼此的理念，使雙方越來越契合，形成雙贏的局面。
- 三、逃避：當教師認為衝突點無法解決時，暫時將問題擱置，不願意主動出面解決或溝通，顯得無能為力。
- 四、順應：當無法採取逃避行為，雖無法認同對方觀點，但礙於壓力，缺乏支持與自信或害怕來自對方或學校的壓力，只能壓抑了自己原有的想法，放棄堅持與理念。
- 五、妥協：雙方都放棄部分堅持，付出某些代價，以達成和解或各自保有一些堅持、各自作一些退讓，讓兩方達到各自可以接受的程度。

所以本研究擬採用 Robbins（1996）的解決衝突策略為主，並參酌 Rahim（1983）適用與不適用的情境，作為研究基礎的出發。

## 貳、教師因應親師衝突之態度

蔡進雄（2005）指出：教育工作不只要「勞心」、「勞力」、還要「勞情」。近年來「情緒勞務」（emotional labor）的議題，漸漸受到重視。Hochschild（1983）以社會觀點

詮釋「情緒勞務」(emotional labor) 來形容「與客人高度私人接觸，展現組織所期待的愉悅、感激等情緒來達成交易的勞務」(引自陳玉玫，2010)。教育場域的情緒勞務研究中，Hargreaves (1998) 認為，教學需要進行大量的情緒勞務。身為教師在工作中與人互動時，基於工作的需要，對於情緒調整所付出的心力(引自陳玉玫，2010)。而學校組織與家長對教師情緒表現是有所期待的(蔡進雄，2005)。

當面對不同的家長，教師的情緒亦隨彼此互動關係而變化，親師間的互動是情緒負載的(Lasky, 2000)。

如 Nias (1996) 所指出，教師在其教學上面對包含家長等不同的人，確實會經歷到強烈的情緒(引自陳玉玫，2010)。面對親師衝突時，教師知覺衝突、感受衝突進而面對衝突，情緒上難免有所衝擊。然而面對學校與家長的壓力，老師只能選擇順應或是妥協時，難免必須偽裝自己壓抑的情緒。研究者在研究親師衝突的情況下，除了了解教師的行為因應，也將深度訪談教師真實的情緒感受與變化。

#### 第四節 親師衝突之影響

親師衝突只要能被妥善運用，轉化缺點為優點，則衝突仍有其可取之處，Kushner (1996) 指出學校領導者不是只負責逃避、減低或管理衝突，需要更進一步轉化使用(transformational uses) 衝突。亦即親師衝突所帶來的影響有正面及負面影響，正面影響指具有互惠性的幫助，如包括增加創造及革新力，使其工作更有效率，增加凝聚力和紓解壓力，或藉由經驗累積提升解決衝突之能力；負面影響是指將雙方帶入對立地步，影響到雙方利益與工作情緒。

姚季沁(2006)對親師衝突產生之正反影響，提出如下：

正面影響而言，包括有：

- 一、提供教師自我反思的機會：教師於親師衝突時，能反向思考自己的教育專業，提昇自己的再次成長，改進自己欠缺處，增加處世經驗。
- 二、增進教師的應變能力：親師衝突發生時，教師會思考如何透過各種管道與方式來解決問題，使教師的變革能力提昇，增加創新力和精進力。
- 三、教師專業能力的提昇：家長有時對教師專業能力的存疑，透過溝通或再進修，除了能使家長對教師專業能力的肯定，更可促進教師專業知識的累積。
- 四、增進雙方了解，共創親師生三贏：有時不打不相識，化親師衝突為合作，加入家長資源，家長協助教師，一切以學生的學習為第一要務，如此學生的學習更豐富。

負面的影響而言，包括有：

- 一、影響教師的教學情緒：當親師衝突時，教師忙於處理問題，無法專心於教學準備，對學生而言是一大損失。更可能影響教師生理、心理的不當反應。也可能影響日後面對親師衝突時，是積極或躲避之態度。
- 二、降低教師教學動機與意願：教學是百年大計，更是一件良心事業，如果遭到家長的存疑或反對，使教師的教學信心受到打擊，對站在教育基層的老師而言是一大挫折。
- 三、造成親師關係的緊張：親師原本應在同一條船上，如今因親師衝突使雙方關係岌岌可危，如同豪雨帶來河川面臨緊界線，處理不好隨時都有潰堤的可能。

學者們從研究中分別歸納出親師衝突的正負面影響如下：

- 一、蘇福壽（1998）以台北市國小教師為研究對象，認為親師衝突的正面影響有：  
對教師能力能自我評估；提供教師反向思考的空間；增進教師的創造力和革新能力；提供教師問題解決能力磨練的機會。  
負面影響則有：使教師的精神處於緊張狀態；使教師傾向非理性思考；降低教師工作的意願及工作效率。
- 二、鄭淑文（2000）之研究認為衝突之正面影響有：提供自我評估的機會，有助於

提昇工作效率；增進教師個人的創造力及應變能力，並可揭發問題及協助解決問題；增進親師彼此瞭解及體諒，促進彼此觀念交流，有助於建立共識，進而加強團結及合作模式；對學童而言，亦能增進親師對學童的瞭解，使其在學習上能得到妥善的照顧。

而負面影響：可能造成親師間彼此不易達成共識；增加彼此成見，進而減低人際關係之間的凝聚力；造成衝突雙方喪失自尊、自信及工作動機；減低工作效率；衝突所引發的不安全感，增加親師雙方非理性的情緒及行為困擾，不但破壞彼此之間的關係，造成誤會的加深，甚至造成學童對學習的排斥。

### 三、李俐瑩（2014）之研究提出衝突之正負面影響比較。

正面影響：提供教師反向思考的空間；提供教師問題解決能力磨練的機會；增進教師的革新及應變能力；增進親師彼此瞭解及體諒，促進彼此觀念交流，有助於建立共識；增進親師對學童的瞭解，使學生能得到妥善的照顧；能增進決策的品質、刺激創造力與革新。

負面影響為：使教師的精神處於緊張狀態；使教師傾向非理性思考；增加彼此成見；造成衝突雙方喪失自尊、自信及工作動機。

綜觀上述，專家、學者們對親師衝突之影響，皆抱持著正反兩面的態度。研究者期盼藉由深度訪談，了解親師衝突造成的影響和專家、學者們的意見上是否有增修之處。



### 第三章 研究設計與步驟

以親師衝突的相關研究議題裡，多數研究以問卷調查居多，親師之間的衝突為一種主觀認知，若以事先規劃的變項之問卷調查為研究方法時，往往只能知道受訪者選擇的解決衝突策略，卻無法深入瞭解當事者的選擇衝突過程的解決模式之原因、經歷及內心真實感受。

本研究採深度訪談之質性研究方式，主要是將訪談的資料蒐集，並將訪談所獲之資料加以整理分析，期許能透過深度訪談與資料分析後的呈現，更深入了解親師衝突發生的原因，教師因應的態度與行為背後的考量因素與原由，並了解什麼樣的對策能將親師衝突化為轉機。

期待能作為都會區低年級教師在面臨親師衝突時之參考。本章包括：研究方法的選擇、研究架構、研究工具與步驟、研究對象的選取、信度與效度檢試、資料處理與結果呈現、研究倫理。

#### 第一節 研究方法

本研究在探討國民小學低年級教師因應親師衝突的行為與態度。研究者將它定位為深入了解教師在面對親師衝突時，內心真正的心聲；會選擇的策略的原因為何？選擇的策略是否能順利解決親師衝突？所以研究方法的選擇，乃是針對研究者的目的與需要而決定。

質性研究之長處主要是它的歸納取向，它屬於描述性的資料研究，著眼於特別的情境或人物，在研究方法中描述人們語言和行為的現場工作，而且其資

料強調以文字的形式而非數字呈現。質性研究的理論概念採取現象學、象徵互動論、和人種方法的論點，注重人類行為的主觀意義、當事者的內在觀點、自然情境的脈絡、以及理解人們解釋其經驗世界的過程（黃瑞琴，1996）。研究者在低年級任教多年，深知親師衝突總是有不同的原因，而每位教師在面對時，反應不盡相同，最後選擇的態度，也不盡然就是內心裡真實的聲音，而因應的行為與態度，也確實對親師衝突是否能順利解決有所影響。所以研究者選擇質性研究，透過訪談，才能真正了解親師衝突對教師的影響。

人類學者吉爾茲（C. Geertz）曾就質性研究的觀點來說明：「不從個案下手，是無法上達真理的。」（林淑儀，2009：47）。陳向明（2002：14）曾對質性研究方法下定義：「質化研究是以研究者本人為研究工具，在自然情境下採用多種資料蒐集方法對社會現象進行整體性探究、使用歸納法分析資料與形成理論，係透過與研究對象互動對其行動和意義建構獲得解釋性理解的一種活動。」。

質性研究注重的是人類行為的主觀意識、當事者的內在觀點、自然情境的脈絡、以及理解人們解釋其經驗世界的過程採取現象學、象徵互動論、和人種方法的論點，注重人類行為的主觀意義、當事者的內在觀點、自然情境的脈絡、以及理解人們解釋其經驗世界的過程（黃瑞琴，1996）。

研究者想透過教師們的個別經驗，藉由敘述在親師衝突過程中的經驗、感受、自我陳述與感想來作分析與研究整理。透過質性研究的方法，方能呈現當事者的內在觀點與真實的情況，所以擬以質性研究方法之訪談研究法來作為主要的研究方法。

訪談研究法強調必須透過與研究主題有關人士的言語交談以了解其觀點與深層的看法，可以藉由研究者與受訪者針對同一議題所進行的深入對話，來了解受訪者的想法（林淑馨，2010：220）。質性研究的訪談，研究者透過這些談話過程，可以進一步的了解受訪者對問題或事件的想法、認知、感受與意圖。（Berg,1998；黃瑞琴，1999）

林淑馨（2010：223）將訪談結構分類為三種類型：「結構式訪談」、「半結構式訪談」、「無結構式訪談」。

半結構式訪談是以訪談大綱來進行，對象可以是「個人」或「團體」（姚美華，胡幼慧，2008：125），研究者具有一定的控制作用，但同時也允許受訪者積極參與（林淑馨，2010：225）。無結構式訪談往往是以日常生活閒聊式（Everyday conversation）或知情人士、專家訪談式取得。訪談者只是輔助的角色，主要是鼓勵受訪者能恣意的發表己身的經驗或陳述己見，目的在於了解受訪者認為重要的問題、看待問題的角度、對意義的解釋及其使用的概念和表述的方式（林淑馨，2010：226）。

研究者欲採用先由半結構式訪談開始，再藉由無結構式訪談，讓受訪者能盡情陳述心中所想，也可從中發現，是否有其他研究者尚未思索周全的相關問題。所以先藉由訪談大綱題目，讓受訪者了解研究者問題的方向與範圍，藉由訪談過程，研究者針對受訪者所述，提出更多相關性的問題，並讓受訪者能暢所欲言，了解其內心之真正感受。本研究利用深度訪談法，並透過立意抽樣針對十一名臺中市都會區公立小學低年級之現職教師，進行訪談與資料的蒐集和分析，以便能更深入地瞭解都會區國民小學低年級教師，面臨親師衝突時的行為與態度及其影響，研究者將秉持以上原則與這些對象進行深入訪談。

## 第二節 研究架構

本研究主要的重點在「探究親師衝突發生的原因、教師面臨親師衝突之因應、其因應的行為與態度、以及教師因應對親師衝突之影響」。由此一概念發展出訪談大綱，用來進行訪談資料的蒐集、整理與分析，再根據分析的結果撰寫研究報告，進而提出建議。

藉由文獻探討，我們了解親師衝突發生的原因有許多不同的面相，教師因應的行為與態度也有所不同，造成的影響為何？這些影響是否能順利解決親師衝突？抑或是導致下一次親師衝突？衝突處理的方式是否能有效解決衝突？本研究依循此研究流程建立本研究的架構，研究架構圖如圖 5 所示：

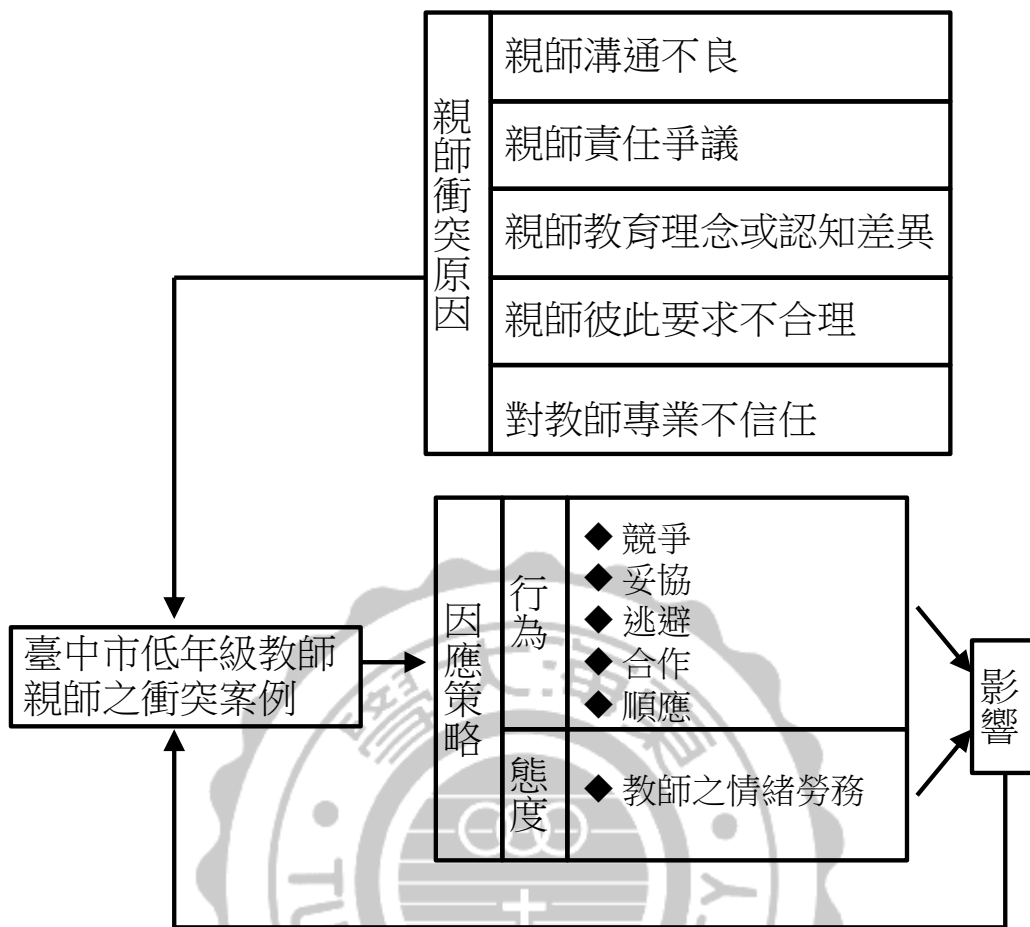


圖 5 研究架構圖

研究者也依據本研究之目的、研究問題，分析出訪談大綱並加入編碼，其分析架構如表 4 所示：

表 4 訪談大綱與研究目的、研究問題及研究架構的對應

研究目的	研究問題	研究架構	訪談大綱	訪談題號編碼
一、探討國民小學產生親師衝突的原因。	國民小學產生親師衝突的原因有哪些？	親師衝突之發生原因	您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？	1-1
			您覺得還有哪些其它原因會造成親師衝突？	1-2
二、探討國民小學發生親師衝突時，對教師的影響。	國民小學發生親師衝突時，對教師有哪些層面的影響呢？	親師衝突之影響	經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？	2-1
			這件事件，對當時您的身心造成什麼影響？	2-2
			親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？	2-3
三、探討國民小學教師因應親師衝突的行為與態度。	國民小學教師面臨親師衝突時，會有哪些因應的行為與態度？	親師衝突解決之策略-行為	當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？	3-1
			您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？	3-2
		親師衝突解決之策略-態度	面臨衝突的當下您的真實感受為何？	3-3
			在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？	3-4
四、探討國民小學教師因應親師衝突時，採取不同的因應策略所產生的結果。	國民小學教師因應親師衝突時，不同的策略是否產生不同的結果？		當時對方的反應為何？	4-1
			後續雙方的互動與關係是否有所改變？	4-2
			您滿意您當時的處理方法嗎？	4-3
			您覺得能化解這次衝突的主要理由為何？	4-4
五、研究結果可供國民小學教師在因應親師衝突時之參考。				

資料來源：研究者自繪

### 第三節 研究工具與步驟

#### 壹、研究工具

以質性研究之現象學方法而言，研究者本身即為研究工具。研究者先採用「半結構式」深度訪談方式，所謂半結構式訪談法是介於結構式與非結構式訪談之間的一種資料蒐集方式。另採取「無結構式訪談」，讓受訪者能盡情陳述心中所想，也可從中發現，是否有其他研究者尚未思索周全的相關問題。

在訪談進行前，根據研究的目的與問題，以半結構式法設計訪談大綱，作為訪談指引方針，在整個訪談進行過程，訪談者不一定依據訪談大綱內容順序進行訪問工作，也可依照實際狀況對訪談問題做內容及順序做調整。因此利用以下研究工具來進行資料的蒐集與整理：

##### 一、非正式訪談問卷

在參與訪談教師答應參與本研究之後，為取得訪談教師基本背景資料同意液向書與表達尊重之意，設計非正式訪談問卷如表 5 所示；主要內容分為三大部份：基本資料、意願調查、訪談議題（研究方向之說明）。

表 5 非正式訪談意願表

親愛的教育夥伴：您好！

我是東海大學公共事務在職專班碩士班學生，目前正在進行「親師衝突教師行為與態度-臺中市國小低年級教師為例」相關之質性研究。其目的在研究家長與低年級國小教師發生衝突時，教師因應的行為與態度。透過質性研究的方式，了解親師衝突的始末與原因，探究教師面臨親師衝突時的態度、處理方式與結果；並藉由分析教師面臨親師衝突時，不同的溝通互動、協商與衝突的歷程對其親師衝突的結果之影響。

素聞台端學藝精湛，若能獲得您熱情的協助，將使本研究有莫大的助益。

以下是問題內容及是否正式參與本研究之意願調查，請您依照自己的狀況來填寫，謝謝您！

研究生 張璿予 敬啟

103.12.15.

---

壹、基本資料

一、姓名：\_\_\_\_\_，年齡：\_\_\_\_\_，畢業學校：\_\_\_\_\_

二、服務單位：臺中市\_\_\_\_\_國小，服務年資：\_\_\_\_\_年，  
擔任低年級教師年資：\_\_\_\_\_年

三、婚姻狀況： 已婚，子女數( )人  未婚

貳、意願調查，請在 ( ) 中打勾

一、( ) 願意正式參與本研究

二、( ) 因故暫時不考慮

參、本研究需請您提供對於親師衝突相關議題的意見

一、您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？

二、當時的感受為何？當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？

三、後續對方的反應為何？雙方的互動與關係是否有所改變？您滿意您當時的處理方法嗎？

四、經歷這次事件，您的內心深處對這位家長與學生的看法為何？您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？

五、親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？

再次感謝您的撥冗填寫

## 二、訪談大綱

研究者根據親師衝突等相關文獻，訂定訪談大綱（附錄一），以便可精確掌握研究中所有議題，並都能含括在訪談內容中。

然而在訪談過程中，訪談大綱只是一個提示性的角色，以備忘錄功用提醒研究者訪談的方向，藉此可將訪談的主題確切的引導受訪者說出其經歷、想法與意見。藉由半結構式訪談，可斟酌加入前一名受訪者的想法、提問與意見，增加後續受訪資料的完整性。

因此在進行正式訪談時，研究者將會依據此這樣的原則進行，以免遺漏重要的內容。

## 三、錄音設備

在訪談過程中以錄音機全程錄音，可保持原始資料的完整性，並完整紀錄受訪者所描述之內容與過程。

因此在訪談前需先告知受訪者全程錄音的原由並說明訪談內容、時間、錄音資料的處理及保密原則等相關說明之同意書（附錄二），並取得受訪者同意以錄音方式紀錄訪談過程。

## 四、訪談筆記

訪談筆記主要功用為紀錄教師之基本資料及訪談過程中之受訪者的經歷、看法、關鍵詞、及態度等。

在每次進行訪談時，需紀錄受訪者對情境的描述、受訪者的態度、與受訪者的互動狀況及研究者的感受與省察分析，以作為資料分析的參考依據。

在每次訪談後，需分析內容而得到一些啟示或感想，隨時提醒自己，讓自己能反覆檢視訪談資料，此舉將有助於釐清盲點及減少錯誤資訊的解讀。

## 貳、研究步驟

研究者根據研究目的、研究問題、研究架構及參酌相關參考文獻，訂定本研究之研究步驟為：（一）蒐集相關文獻並研讀，訂定研究主題並擬定研究計畫；（二）進行文獻



探討，以作為本研究之理論依據與訪談方式之參酌；(三) 擬定訪談大綱並進行深入式研究；(四) 搜尋適當之研究對象，並確定本研究之受訪者；(五) 正式訪談、錄音並撰寫逐字稿；(六) 整理分析資料；(七) 撰寫研究報告。研究之步驟如圖 6 所示：

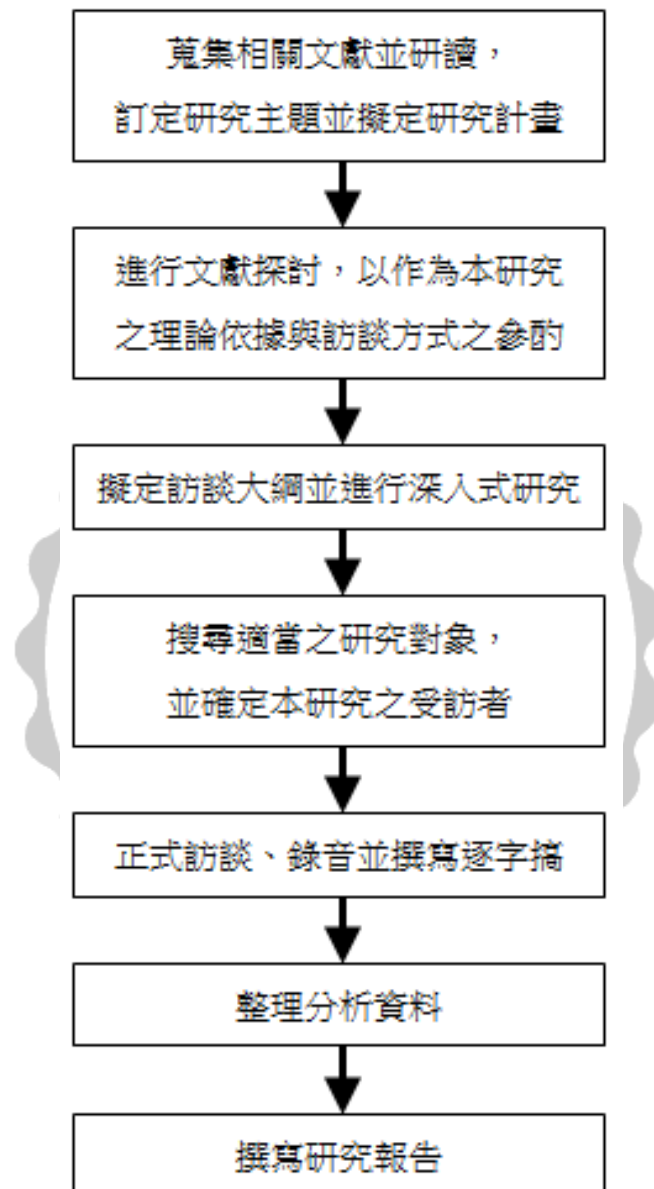


圖 6 研究之步驟

## 第四節 研究對象的選取

一般來說，質性研究不是以檢驗假設為目的，而是學習了解受訪者的經驗與視角，所以樣本的選取，往往能集中在提供有意義資料的人身上（胡幼慧，1996）。

王文科（2001）認為質性研究的重點並不在於能否從大量取樣的人口中，得出一概括的結果，而是所選取的樣本，必須能提供研究者具有深度、廣度及多元化的資料，所以需要有深度的「立意」取樣。立意抽樣的定義為研究者根據個人的主觀判斷，去選取最適合研究目的的樣本，又被稱為判斷抽樣（鄭裕仁，2003）。

為求充分了解研究對象的想法和經驗，本研究選擇質性研究之深度訪談，通常質性研究的取樣一般都不多。因此，為了獲得較深較廣的資訊內容，則由研究者有目的的篩選符合研究條件，並對有興趣參與、願意接受訪談的對象描述研究內容，詢問研究對象是否願意參與研究，而最終選擇研究對象。

研究者以訪談方式取得的研究對象信任，進而獲得研究對象真實的經歷與內心感受，並以受訪者的立場觀點，來詮釋與呈現其經歷與經驗，進而客觀地陳述受訪者的衝突經歷。在選擇研究場所或對象時，黃瑞琴（1999）歸納一些質性研究的幾項建議如下：

- 一、研究者的興趣：對研究的場所或對象要有足夠的興趣。
- 二、場所的可見度：現場是開放而明顯易見的。
- 三、場所的可接近性：考慮場所是否容易接近，是否容易獲得允許進入該場所。
- 四、研究的可行性：研究的範圍和複雜性要適度合理，能在可利用的時間和資源限度內完成。
- 五、參與觀察者的角色：考慮研究者可能擔任參與觀察者角色的範圍。
- 六、現場的活動：尋找經常發生其想觀察之活動的場所。
- 七、研究的意義：選擇研究者尚未探究該類型取向的場所。

為了解親師衝突，以提供學校本身及教師在未來教學時參考，本研究參考上述建議

事項，彙整說明如下：

### 壹、研究對象的背景條件

研究對象為現職國小教師，由於低年級是親師衝突最容易發生的階段，所以研究對象選擇低年級教師。另因考量初任教師在教學上仍需要一段時間的調適與磨合，所以選定對象之條件為：1. 受訪對象擔任低年級教師的年資至少為四年；2. 因應國小教育為六年學制，每兩年為一年段，教師帶領一個班級也以兩年為基本標準，所以鎖定受訪者教學年資最少為八年；3. 因研究範圍鎖定低年級教師，研究者也排除初任低年級之教師，以排除適應上的問題；4. 低年級教師，因應學生仍處於需要生活照顧、柔性關懷之適應階段，所以學校幾乎都安排女性導師，故本研究對象也都為女性。

### 貳、研究對象的選取範圍

本研究主要希望藉由訪問研究對象的親師衝突經驗與處理過程，進而了解教師於親師衝突中的行為與態度，基於研究者時間與地緣性的考量，本研究所選取之研究對象，主要為研究者所服務的臺中市之現職低年級教師為主要的研究對象。而受訪者的學校都在都會區，包含西屯區、北屯區及南屯區。家長及居住都會地區及學歷、社經地位愈高者，對子女的教育期望愈高（侯世昌，2001）。以臺中市都會區為研究對象的選取範圍，或許更能顯現出親師間的衝突。

### 參、研究對象的意願

由於本研究探討的主要目的為教師於親師衝突中的行為與態度。人際衝突是生活中無可避免的，只是衝突方式與衝突程度上的差異。為了得到比較客觀的看法，同時探究親師衝突案例的始末，在尋找研究對象時，並不刻意去尋找正發生親師衝突之教師，受訪者在過去擔任低年級導師時期，曾經歷的親師衝突案例都可以視為訪談之範圍。

在個案描述時，其親師衝突經歷中的事件、情緒、行為與衝突等，都有可能侵犯到個人的隱私。因此，在研究過程中，除了對研究對象的所有資料絕對保密之外，

也藉由訪談大綱（附錄一）事先告知對方，讓受訪者了解其所要面臨之問題。

基於以上考量，研究者在選取個案的過程中，將意願列入重要的因素，避免受訪者產生不必要的困擾，而阻礙本研究的進行。

#### 肆、研究對象的基本資料

根據上述選擇條件原則，受訪對象是經由學校同事、同學的介紹及意願調查的確認來決定，研究者訪談了十一位臺中市國小低年級教師，其背景與個人特質描述如下：（研究者將十一位教師編號為A、B...K），並將受訪者的個人基本資料整理如表6所示：

##### 一、玲玲老師A

三十九歲，女性，已婚，育有兩名子女，教育大學畢業，擔任低年級教師有十年的經驗。

玲玲老師常常提到，自己有了子女後，對教學的想法有所改變，她會多站在家長的立場思考，不為難家長、盡量考慮到來自不同的家庭因素。所以和家長相處大致愉快，喜歡和孩子們用輕鬆幽默的方式溝通。和家長們聯絡方式以Line、電話為主，有話直說、個性直爽。玲玲老師覺得和家長要保持適當距離，也不喜歡家長來介入、參與班級事務。

##### 二、鸞鸞老師B

四十三歲，女性，已婚，育有三名子女，教育大學畢業，擔任低年級教師有五年半的經驗。

鸞鸞老師是學年裡教學嚴謹、要求嚴格的老師，作業量、字體要求、語文補充都相當的認真，給孩子許多額外補充資料。鸞鸞老師覺得要堅持做對的事情，縱使教學很嚴謹，但是對孩子們很熱情，常常給孩子愛的擁抱，恩威並濟，所以孩子們還是很喜歡、尊敬老師。家長們多半都能信服、尊重老師的專業，但是少部分家長覺得作業量或老師要求太過嚴苛，私底下會有所怨言。鸞鸞老師過去和家長們向朋友一樣互動密集，常常會私下聊天，也常邀請家長來學校為班上辦活動。但兩年前，

因為和本來互動很密切的家長有不愉快的經驗，讓她覺得受到傷害，所以警惕自己家長和朋友還是有所區隔的。彎彎老師和家長們聯絡方式以Line、facebook、到校面談、電話為主，彎彎老師喜歡和家長們聊天。

### 三、花花老師C

四十二歲，女性，未婚，學士後教育學程，擔任低年級教師有四年的經驗。

花花老師身於教育世家，家人大多從事教職，所以也常和家人交流教學經驗。花花老師對學生生活紀律要求嚴格，班級秩序井然有序，學生也多能尊敬、聽從老師的要求。花花老師較重視公私領域分明，不喜歡下班後被干擾，個性比較嚴謹，所以也不喜歡用社群軟體和家長互動，花花老師覺得那是是非之地。花花老師對於和家長間互動的拿捏，覺得要有所距離，不喜歡和家長有除了學生在校事務之外的互動。花花老師和家長們聯絡方式以聯絡簿為主。

### 四、潘潘老師D

三十八歲，女性，未婚，教育大學畢業，擔任低年級教師有十一年的經驗。

潘潘老師要求嚴格，對班級秩序、學生作業要求嚴謹，在學生眼中是個具有威嚴的老師。潘潘老師在新生入學時，會先跟家長說明幼稚園老師的顧客服務取向和低年級老師以教學教育為出發點不同，也會讓家長明白，老師賞罰分明，對孩子需要改正之處，老師會讓家長知道，也請家長能正視孩子成長中遇到的問題。多數家長都能肯定潘潘老師的理念，少部分家長會私底下抱怨老師太嚴格讓孩子懼怕，或不好溝通。潘潘老師雖然外表看起來很有個性、很執著，但是如果遇到家長私下特別拜託老師斟酌孩子特殊情況時，潘潘老師會尊重家長選擇，並不會為難家長，也不會為難自己。和家長聯絡的方式以聯絡簿、LINE為主。

### 五、彥彥老師E

五十歲，女性，已婚，育有兩名子女，學士後教育學程，擔任低年級教師有十七年的經驗。

彥彥老師原本在比較偏僻的鄉鎮教書，這幾年才請調到市區學校。彥彥老師對

學生就像媽媽帶孩子一樣，苦口婆心，很有耐心教育學生。會針對孩子問題，耐心地與家長溝通，請家長正視，有的家長可能一時間無法接受或回絕，彥彥老師仍會很有毅力的繼續努力溝通。大部分的家長都認為彥彥老師是個有愛心、真心為孩子的好老師。彥彥老師以聯絡簿、LINE、電話與家長溝通。

#### 六、柔柔老師F

三十七歲，女性，已婚，育有兩名子女，教育大學畢業，擔任低年級教師有四年的經驗。

柔柔老師個性活潑大方、多才多藝，常常代表學校參加語文競賽。和學生相處恩威並濟，要求嚴格卻又能讓孩子們喜歡她。柔柔老師傾向公私領域分明，不喜歡下班後還要處理家長、學生的事物，所以會盡可能有效率地將公事在上班時間完成，也刻意避開在社群軟體中與家長的接觸。和家長相處大致良好。柔柔老師覺得孩子放學後的學習是家長最困擾的一部分，所以她不喜歡出為難家長的作業或要求。和家長聯絡以聯絡簿、電話為主。

#### 七、美美老師G

三十九歲，女性，已婚，育有兩名子女，教育大學畢業，擔任低年級教師有九年的經驗。

美美老師常常面帶笑容，打扮年輕有活力，受到多數學生的喜愛，課堂上要求尊師重道，下課時間喜歡和學生輕鬆互動。常主動在聯絡簿上鼓勵孩子優良表現，所以和家長互動關係大多良好，親切、願意溝通。美美老師覺得和家長關係要良好，但是教學外的部分仍要有所距離，例如：家長邀請的餐會、家長希望舉辦假日親子遊…美美老師多會為婉拒絕。美美老師親師溝通以聯絡簿、電話為主。

#### 八、嬌嬌老師H

四十四歲，女性，已婚，無子女，學士後教育學程，擔任低年級教師有十二年的經驗。

嬌嬌老師做事嚴謹、教學認真，在學生心目中做事一板一眼但卻又溫和親切的

老師。嬌嬌老師謹慎的態度，也在親師間的互動表露，和家長們親切溝通，但也有一定的距離，所以嬌嬌老師拒絕使用社群軟體，以避免家長邀約又不好意思的困擾。親師溝通以聯絡簿為主。

#### 九、雯雯老師I

三十八歲，女性，已婚，育有一名子女，學士後教育學程，擔任低年級教師有九年的經驗。

雯雯老師幽默風趣，個性直爽，學生大多都很喜歡雯雯老師幽默的個性，不過面對家長，仍會特別注意謹言慎行，避免和家長有太過密切的互動。親師溝通以聯絡簿、LINE、電話為主。

#### 十、端端老師J

四十一歲，女性，已婚，育有一名子女，學士後教育學程，擔任低年級教師有四年的經驗。

端端老師教學相當認真、盡責，像個媽媽的角色，常常苦口婆心，努力做好教育的角色，堅持做對的事情。面對少數家長的不同意見，端端老師覺得部分可以妥協，但是全班統一的規定要公平，有所堅持，所以有時遇到少數不講理、強勢的家長，有些衝突無法得到充分的解決，讓端端老師陷入苦惱。親師互動以聯絡簿、電話為主。

#### 十一、蕙蕙老師K

四十八歲，女性，已婚，育有一名子女，學士後教育學程，擔任低年級教師有十四年的經驗。蕙蕙老師在低年級任教經驗相當豐富，是學年裡頗有口碑的好老師。剛柔並濟，說話慢條斯理，對孩子的生活常規要求嚴謹，所以班級常規佳，也能得到大多數家長的肯定。與家長溝通，最常用聯絡簿聯繫，再者是電話，但有些較為熟稔的家長溝通則以line居多。

表 6 個案教師一背景資料一覽表

受訪者	編碼	性別	年齡	畢業學校	服務 年資	擔任低 年級教 師年資	婚姻	子女數
玲玲老師	A	女	39	C 教育大學	15	10	已婚	2
鸞鸞老師	B	女	43	T 教育大學	15	5.5	已婚	3
花花老師	C	女	42	國立 C 大學, 學 士後教育學程	16	4	未婚	0
潘潘老師	D	女	38	T 教育大學	16	11	已婚	0
彥彥老師	E	女	50	私立 T 科大, 學 士後教育學程	16	14	已婚	2
柔柔老師	F	女	37	D 教育大學	9	4	已婚	2
美美老師	G	女	39	P 教育大學	13	9	已婚	2
嬌嬌老師	H	女	44	私立 F 大學, 學 士後教育學程	15	12	已婚	0
雯雯老師	I	女	38	S 教育大學	13	8	已婚	1
端端老師	J	女	41	私立 A 大學, 學 士後教育學程	11	4	已婚	1
蕙蕙老師	K	女	48	私立 C 大學, 學 士後教育學程	21	14	已婚	1



## 第五節 研究者角色

社會科學研究中最廣泛運用的收集資料的方法之一就是質性訪談，主要著重於受訪者個人的感受、生活與經驗的陳述，藉著與受訪者彼此的對話，研究者得以獲得、了解及詮釋受訪者個人對社會事實的認知。就質性研究而言，研究者本身就是主要的研究工具，雖然研究者本身既有的能力、知識、興趣、價值觀等將會影響研究進行（黃瑞琴，1999：7）。

研究者目前任教於臺中市國小擔任低年級教師，於國小任教年資已有十二年，其中有八年於低年級任教的經驗，對於所進行的研究場域與研究對象非常熟識與深度了解。研究者於研究所就讀期間修習「質性研究」及廣泛閱讀有關「親師衝突」與「人際關係」研究議題的相關文獻，也於研究所學習期間以所學的「質性研究」實際練習有關「訪談」、「觀察」與「資料蒐集」的技巧，相信對本研究將有所助益。

王文科（2001）就曾提及，認為研究者必須具備一些基本技能：（1.）對於提問的問題之適切性及解釋答案的技能；（2.）研究者必須是個有耐心的「傾聽者」，不被自我主觀的意識型態及先入為主的觀念所限制；（3.）處理問題時具有適應性及靈活應變能力，方不會因遭遇新情境而退縮；（4.）不管理論或政策導向皆能確實掌握所研究的問題；5. 必須沒偏見（轉引自林淑儀，2009：52）。

在本研究進行期間，基於研究倫理，研究者須具備訪談者、觀察者、分析者及資料蒐集者的角色，並獨立進行資料的整理、分析、歸納的工作。研究者的訪談對象，多是熟識的同仁或朋友，研究者對訪談對象的背景、個性多所了解，在教學課後也經常交換教學心得，因此，良好的關係與同理的態度營造了適洽的訪談氛圍，受訪者多能針對訪談問題暢所欲言，讓研究者能取得深入、真切的資料。然而，也因為特別熟悉研究場域與研究對象，所以研究者必須時時提醒自己，要以客觀的態度，忠實地解讀資料的事實與真象，並不斷的反思，避免將發生的現象視為理所當然，訪談技巧也要特別小心，以

免有預設立場或引導之嫌，達到真正瞭解受訪者的感受及想法，並以受訪者的觀點做客觀與詳實的詮釋及真實陳述，使質性研究的不確定性及可變性降至最低，以期能完整客觀地建構受訪教師的親師衝突歷程與感受。

## 第六節 研究的可信度

在質性研究的信度、效度方面，Guba 與 Lincoln（1994）提出「值得信任」（Trustworthiness）來取代「效度」並提出下列觀念：一、精確性（Reliability）：即內在效度，指質性研究資料真實的程度。二、可轉換性（Transferability）：及外在效度，指受訪者在原始資料所陳述的情感與經驗，研究者謹慎的將資料的脈絡、意圖、意義、行動轉換成文字資料。三、可靠性（Dependability）及內在信度，指個人經驗的重要性與唯一性，乃研究者運用資料蒐集的重點，研究者必須說明整個研究過程與決策，以供判斷資料的可靠性（胡幼慧，1996）。

信度與效度的概念，主要是源自於實證論量化研究的傳統，質性研究者所關注的是「社會事實的建構過程」，以及「人們在特有的文化社會脈絡下的經驗和解釋」。這種脈絡情境過程、互動意義和解釋的探索研究，其研究價值與判定標準，非量化的研究的「信度」或「效度」所能涵蓋，而是另有其評價方法（姚美華，胡幼慧，2008：117-118）。

本研究以深度訪談為主，為了提高研究的可信度，依據上述論點，將所蒐集的資料與研究參與者的經驗做最真實完整的呈現，因此採取以下方法來審核所蒐集之資料：

壹、三角校正定義及其使用方式

三角校正 (Triangulation) 起源於軍事上三角定位。三角校正於學術上是指研究同一種現象時，應用及結合數種方法、理論、多位研究者或多種資料來源的研究策略，藉以克服使用單一方法、研究者、理論及資料來源所產生的偏誤。(林曉雯，2000，國家教育研究院，<http://terms.naer.edu.tw/detail/1301798/>)

以三角校正法檢查，包括時間、資料、人員的校正以提高其信效度。透過多次訪談，藉由不同方式，向同一受訪者詢問相同的問題，或以相同的方式向不同受訪者詢問相同的問題，以查核答案的真實性與一致性 (林淑馨，2010：247)。同時對逐字稿反覆閱讀並核對訪談內容，使得資料的信實度提升。

本研究根據 Patton (1990；引自吳芝儀、李奉儒譯，1995) 所稱之三角檢定 (Triangulation) 作為確立效度的方法，研究者所採取的作法說明如下：

#### 一、方法的三角檢定 (Methods triangulation)

指用不同蒐集資料的方式，檢核研究發現的一致性。本研究同時採用觀察法、深度訪談法、資料分析法等，作為提供多重資料的來源，以提高研究相互應證之可信度。

#### 二、資料的三角檢定 (Sources triangulation)

係指在使用同一個方法中，勘驗不同資料來源的一致性。例如訪談後謄寫的逐字稿，會再次請受訪者確認逐字稿內容，並將語意較模糊之內容，做再次確認。使用足夠的資料收集輔助工具，如錄音筆、錄影機、攝影照相等，以避免扭曲或遺漏訪談內容。並尊重、保留受訪者原始語句，不擅自修改語氣，以避免主觀意識影響。在訪談過程中，讓受訪者感受到尊重，能暢所欲言，並確實保留不願呈現的資料。

#### 三、理論及觀點的三角檢定 (Theory—perspective triangulation)

指研究過程中要參閱大量的相關文獻，嘗試用多種理論和觀點去瞭解詮釋所得資料。例如本研究研究者除了閱讀許多親師衝突相關之論文、期刊，並運用人際衝突理論觀點分析蒐集的資料、進行檢驗，試圖從中找出與理論符合或相異之處。

#### 四、時間的三角交叉檢定

研究者將受訪者談到過去經驗，比照以客觀的角度觀察受訪者平時親師互動之情形，並觀察在不同的時間點做持續的觀察，以確認資料的可信任度。

綜合上述，本研究將藉由方法、資料與理論觀點、時間的三角檢定，使情境描述的正确性大為提高，以增加研究的效度。研究者也時時反思、省察、檢視訪談資料是否能符合客觀原則，並請指導教授、同學予以建議，使資料能更客觀，做最適當的統整、分析，進而提出值得信賴的詮釋，以提升研究信度。

### 第七節 資料蒐集處理與分析

在質性研究過程中，資料的整理與分析是一個不斷循環與交互型塑的過程，而非上下的線性模式，並且持續至研究完成時（何香蓮，2003）。質性研究是將蒐集到的資料經過整理、分析與詮釋來呈現發現的結果，這也是質性研究的最終目的（吳芝儀、李奉儒，1995）。以下就資料蒐集及資料處理與分析說明。

#### 壹、資料蒐集

在質性研究中，資料的蒐集與資料的正确性相當重要。透過研究者的訪談與觀察去解讀受訪者的真實感受，受訪者與研究者最後藉由訪談資料與觀察記錄得到一個彼此都能理解與接受的資料之呈現。

訪談是質性研究中重要資料收集的技巧，它植基於訪談者與受訪者間的言詞互動。訪談的目的不在於獲得問題的答案，也不是考驗假設的正确與否，而是研究者想從受訪者的觀察來瞭解世界，以其所知到的方式來知道事情。因此質性研究是透過對話來瞭解其他人，得知他們的經驗、感覺以及他們的生活世界，在此受訪者與訪談者共同建構意義的過程中，受訪者不再是提供資料的機

器，也不是將已經存在腦中的記憶如實的呈現，而是用一種他認為訪談者可以理解的、敘說故事的方式去重構他的經驗和歷史，使受訪者與訪談者的事前理解在訪談的過程中得到溝通與反省，以共同創建一個彼此都能理解的資料（胡幼慧，1999）。

深度訪談具有即時性、靈活性與解釋性的功能，可以直接詢問到受訪者的看法及想法（陳向明，2002：80），所以最常被研究者使用。為能更加瞭解研究對象的親師衝突經驗與內心深處的想法，因此主要採用深度訪談的資料蒐集方法。

本研究主要在研究家長與國小教師發生衝突時，教師因應的行為與態度。透過質性研究的方式，以臺中市國小低年級教師為例，了解親師衝突的始末與原因，探究教師面臨親師衝突時的態度、處理方式與結果；並藉由分析教師面臨親師衝突時，不同的溝通互動、協商與衝突的歷程對其親師衝突的結果之影響。所以深度訪談乃是資料蒐集中極為重要的部分。本研究以半結構式訪談開始，再藉由無結構式訪談，讓受訪者能盡情陳述心中想，也可從中發現，是否有研究者尚未思索周全之問題與方向。

研究者為為了驗證本研究的可行性，在選取研究對象前，會先主動和受訪者訪談有關親師衝突的經驗和感受，藉由測試性訪談，來修正訪談的問題、凝聚研究焦點，在擬定非正式訪談問卷。在訪談前先給予非正式訪談問卷，以方便受訪者先思索相關的問題及願意分享的經驗。質性研究相當重視研究者的自覺與反省，在訪談過程中研究者有必要做簡短的田野摘要紀錄（潘淑滿，2003：16），正式進行訪談進行時，以訪談大綱為訪談內容進行的依據，以耐心傾聽、仔細觀察的研究態度進行，並隨時注意受訪者的反應、表情，並即時做簡短的筆記與摘要，適時的內容調整及訪談順序，以期獲得更詳盡且深入真實的資料。在完成訪談後，隨即將當天訪談之錄音轉謄為逐字稿，並將訪談記錄與省思筆記詳細記錄，接著將整理好的訪談內容請受訪對象過目、檢視及補充，之後再針對受訪者修改的部分進行補正。在整理逐字稿的過程中，如發現需要補充說明澄清想法的地方，會再進行第二次訪談，如此周而復始直到資料蒐集完全為止。以期能完整呈現研究結果的完整性及適當性。

## 貳、資料處理與分析

資料分析即在於促使研究者能從散亂的描述性資料中，有系統的搜尋和組織研究中所蒐集的訪談逐字稿、實地札記及其他資料的過程，以增加研究者對資料的理解，，逐步完成一篇完整的論文報告（Bogdan, R. C，2001:220）。

質的研究中訪談逐字稿有大量的語言資料，從繁多的資料中找尋有意義及相關的脈絡，需要研究者不斷反覆的詳讀訪談資料，發揮研究者敏銳的判斷力及創造力來幫助資料的統整及分析（吳芝儀、李奉儒，1995）。

研究者須將訪談資料詳細閱讀後並且反芻消化，並將資料作進一步分析與描述和解釋，並進行有系統的整理分類，以期蒐集的資料能得到最客觀、最有系統的結論與呈現。

因此，本研究將資料處理與分析採取以下的順序進行：

### 一、逐字稿整理

訪談後立即將錄音資料打成逐字稿，同時將訪談當時受訪者的表情動作、說話語氣的記錄筆記，作初步的整理、分類與檢視。

### 二、資料編碼處理

將逐字稿及省思筆記內容依照「訪談日期／訪談對象代號／訪談題目／編碼-案例編號／資料來源：訪談資料（訪）或訪談筆記（筆）」的方式加以編碼，編碼說明如表 7 所示：

表 7 資料編碼的方式與意義

編碼舉例	編碼代號	代表意義
一	1040120B2-1-1 訪	日期：104 年 1 月 20 日 訪談對象：B（彎彎老師） 訪談題目：2-1（經歷這次事件，您的內心深處對這位家長與學生的看法為何？） 案例編號：第一案 資料來源：訪談
二	1031227K3-2-2 筆	日期：103 年 12 月 27 日 訪談對象：K（蕙蕙老師） 訪談題目：3-2（為什麼選擇這樣的處理方式？） 案例編號：第二案 資料來源：筆記

資料來源：研究者自行整理

### 三、資料分析

藉由反覆檢視逐字稿及訪談記錄和省思筆記，針對受訪者表達意思不夠清楚或仍有問題之處，做再次訪談，以力求資料之完善。將蒐集之資料，列出想法概念。並將所有原始資料儲存、備份，以防止遭到不可抗拒之因素破壞或遺失檔案。

### 四、整合歸納

按照表 7 資料編碼的方式，將資料分門別類，將之系統化分析、歸納與整合，並在不同的訪談個案間進行比較，做整理歸納。並與指導教師討論分析歸納的恰當性，經由反覆思考、釐清，與相關文獻對照、討論及解釋，不斷的修正、分析內容，直到整理出清晰脈絡，將研究問題對應歸納成果，縱向、橫向都須詳加思考是否有關連性，最後，構成研究對象的親師衝突的經驗與歷程之呈現。

## 第八節 研究倫理

本研究為質性研究，並以深度訪談為主，在過程當中需要讓研究參與者有信賴感，才能有良好的互動，獲得真實的資料。由於質性研究是面對面的訪談，研究者與研究參與者有近距離的互動，質性研究之研究倫理顯得更加重要。陳向明（2002：300）指出在研究過程中，我們應該謹慎小心地行使自己的權利，不要給對方造成任何的傷害。研究者應將訪談對象定位為參與者與貢獻者而給予研究倫理上應有的尊重。

Bogdan, Robert C. (2001:61)指出研究倫理的規範有二：其一為知情的同意(Informed consent)：研究對象自願，並理解這項研究的性質及所包含的危險和義務；其二為保護對象免於遭受傷害(The protection of subjects from harm)：研究對象不能暴露於那些比研究收穫更大的風險當中。研究者應尊重參與研究現場者，讓其了解研究內容，並極力保障其隱私不被透漏之安全。研究結果的發表時應注意的倫理原則：利他、無害、隱密性(田秀蘭)。

綜合以上研究倫理原則，本研究所採用的研究倫理如下：

在立意抽樣評估適合的研究對象後，研究者先詢問受訪者之受訪意願，確認願意接受訪談後，提供非正式訪談意願表（如表 5）告知大概的訪談主題、內容，以及研究者對親師衝突之定義，並讓受訪者能明瞭研究者的訪談方向，再約定訪談時間，並告知訪談過程中如有不便之處亦可隨時終止參與。

訪談時，經受訪者同意使用錄音、錄影設備，選擇一個安靜、較隱私的訪談空間，並確保訪談過程中所蒐集到可能會涉及個人隱私之資料內容，將嚴密採取保密的措施，例如：運用代號而不使用姓名、簡化身份、背景資料，以保護參與研究的教師。訪談後的逐字稿，也會予以受訪者確認內容是否有誤，一方面能提升研究效度，另一方面也能讓受訪者得到尊重。

在撰寫研究報告中，研究者要時時檢視自己要忠於原始資料的真實呈現，不可以個人主觀意識或臆測受訪者的意思而扭曲資料或任意改變。並且做好資料分析，詳實呈現、客觀詮釋。



## 第四章 研究結果與討論

本研究主要是以臺中市十一位現職國小教師為研究對象，透過深入訪談、蒐集資料及整理分析，來探討親師衝突的原因、行為與態度，也藉由訪談，了解教師選擇因應策略背後之真實原因。

本章分為四節進行訪談資料之分析，先分析國小教師之親師衝突原因，再就教師因應親師衝突的策略，分為行為與態度兩個面向探討，接著分析親師衝突之影響，最後進行討論與分析。

### 第一節 親師衝突之原因

研究對象之十一位國小教師提供了自身的親師衝突經驗，每位老師提供的案例一至三則不等，共計二十二個案例，如附錄三所示。

從訪談資料中探究親師衝突的眾多原因，研究者以在第二章歸納之五個主要親師衝突原因：親師溝通不良、親師責任爭議、親師教育理念與認知差異、親師彼此要求不合理、對教師專業不信任等五大類，來分析案例。由於衝突事件有的是一連串的因果循環，分析後，發現衝突案例經常含括兩類以上的原因。

在本研究從訪談資料中可以發現，親師衝突的原因除了：親師溝通不良、親師責任爭議、親師教育理念或認知差異、親師彼此要求不合理與對教師專業不信任，還有其他受訪者們認為容易發生衝突的原因。

#### 一、親師溝通不良

係指親師雙方在溝通互動的過程中，由於語意表達不清、用詞不當、認知接受有差距，因第三者間接的不當傳話，或經由學生以負面的語意傳達，而產生誤解，或因雙方缺乏溝通等（林美麗，2012）。親師之間為使學童能健全發展及有良好的學習習慣，唯有靠緊密合作與積極溝通的方式來達成目標。但要達成有效溝通並不容易，親師溝通需要雙方友善的溝通技巧並願意敞開心胸。反之，溝通不良乃造成雙方心結、不能理解對方心態，而引發更多、更大的衝突。有時會因為學童的主觀傳話、聯絡簿的筆戰或接收非正確訊息而引發衝突，因而加深誤會，以下就這三方面說明：

#### （一）學童的主觀傳話

親師溝通中，有時學童是扮演著重要的溝通媒介，但是學童的言語表達與知覺感受力並非都很成熟，有時候為了逃避責罵會避重就輕，向家長傳達不正確或不完整的訊息。如果家長不能以較客觀保留的態度來了解事件的全貌，只聽孩童的片面之詞，家長接收到的訊息就不完整，而引起親師之間的誤會，如下案例：

##### 案例一：

開學時，我規定全班如果超過五個沒有交功課，全班就不能下課，因為我覺得這是很嚴重的事情，如果這樣繼續下去，班級學習氣氛、凝聚力會很低落，我要其他孩子陪他們一起留下來補完作業，我跟全班孩子說這是一種團體凝聚力，大家要有你好、我好、大家好的團結精神，孩子們幾乎都能接受，但是筱珮回去傳達後，隔天回來說：爸爸、媽媽很生氣，質疑老師為什麼用連坐法？我想孩子轉達時，可能沒有把老師最初所想的：好的出發點，那一番美意說清楚。（1040118B1-1-1 訪）

##### 案例二：

小民的家長一上的時候，經常去校長室告我的狀，洋洋灑灑九大罪狀，但是從來不願意具名也不願出面。而且他告狀也都不是針對自

己孩子的事情，例如：某位孩子上課時間上廁所，怎麼說都不見改善，後來我跟他說，如果用上課上廁所，那就要犧牲部分下課時間。結果這本來是件不關小民的事，小民的家長也去告狀。怪罪老師太兇、老師要求午餐沒吃完要站起來吃....等。家長們成立了一個 LINE 群組，因為當時我沒有智慧型手機，所以也不知道他們私底下聯絡了些什麼，結果某一兩個小朋友可能回家跟爸媽告狀，家長也沒有先跟我溝通，就在 LINE 上面轉述這些事情，結果越傳越誇張，這個家長就把這些資訊列成好幾條罪狀，直接告到校長室。(1040127D1-1-3 訪)

#### 案例三：

運動會，後面的孩子坐下時不小心壓到小美的手，小美就直接打對方的臉，我請雙方互相說明並相互道歉。結果小美家長就抱怨老師沒有聽孩子的陳述，對孩子不公平，但是明明老師有問她原因與經過，隔天再次請他們來說明，也確實是孩子壓到小美的手，小美也承認打了對方的臉，但是奇怪的是回家後小美卻都講不一樣的話，家長硬說小美沒有打對方的臉。後來家長就去跟校長投訴，投訴單上自己也說孩子只是輕拍了一下對方的臉，這前後矛盾只會了為了保護自己的小孩，真的是很奇怪的行徑。後來學校開協調會，家長說後面孩子壓到小美的手，老師都沒有為小美講話，家長覺得對她的孩子不公平，但我明明也請對方跟小美道歉了。我覺得也因為這件事，種下了之後的衝突的因子。我覺得小美回去的陳述是一個關鍵，我覺得我對她好、是善意的，但回去後她似乎都跟家長說老師對她不好。(1040312J1-1-1 訪)

#### 案例四：

阿凱到學校跟我說他很想睡覺，因為昨天晚上去爺爺奶奶家，回到家已經很晚了。我告訴他，趁著早自修可以趴下睡一下，還交代旁

邊的小朋友們不要吵他。結果當天晚上，就有一位家長打電話給我說：老師，我們家小孩說你們班(那時候剛接這個班級)早自修時間都可以睡覺啊？怎麼這樣子？(1040311K1-1-2訪)

案例五：

一次小強跑到女廁，還有把垃圾隨手丟棄，我寫在聯絡簿跟家長說，媽媽憤憤不平的說：孩子跟他說根本沒跑進女廁，老師為什麼要這樣說我的孩子？就算我請當事人、目擊者都當著媽媽的面再呈述一次，媽媽仍無法接受，還質問其他小朋友，讓小朋友們有點心生恐懼。也種下紛爭的因子。(1040127D1-1-1訪)

以上五個案例都是學童的主觀性傳話，家長未加以證實而片面的接受資訊，造成不良的訊息傳遞，引發家長對教師的誤解，而衍生衝突。

## (二) 聯絡簿的筆戰

親師溝通中，聯絡簿的聯繫是一個重要的溝通工具，親師雙方有可能在初期時，以較簡易字句表達對孩童的關心或注意事項，但因簡易字句常無法完整傳達個人意思，容易造成各自解讀對方的語氣與情緒，如果沒有藉由言語澄清，往往會將聯絡簿當成衝突的戰場，使對方感受到不尊重，而使親師雙方的衝突加深，如以下案例：

案例一：

同事遇到一個難題，家長希望老師能讓她的孩子當班長，希望老師能讓班上所有孩子都能擔任幹部，同事回覆家長：班長是全班選舉的，她沒辦法直接給孩子這個機會，另外全班都是幹部這有實施上的困難。家長很不認同，又一直跟老師爭論這件事情，覺得老師應該給孩子們機會、學習，一來一往的筆戰，越演越烈，親師關係更惡劣。這位同事覺得家長不可理喻，她每天都要花一節課的時間筆戰，花了很多時間精力，已經不知該如何溝通。(1040311K2-3-2訪)

案例二：

老師扣分，小明的媽媽就會寫長篇大論的抗議信來反駁，指責老師出題超過課本範圍、太難，讓學生失去信心。一開始我會在聯絡簿上跟她解釋我的作法與出發點，但是她完全不能接受，她覺得只要是課本上沒有的，就不能列為考試範圍。經常性的寫信抗議，長篇大論的質疑老師評分標準，語氣相當不客氣。(1031219C1-1-2訪)

由上述案例，僅以聯絡簿方式溝通為主，某些誤解在往來間無法清楚表達親師的觀點或情緒，而引起親師間更深的怨懟，引發更大的衝突。

### (三) 接收非正確訊息

#### 1. 隱忍不溝通

家長對於教師某些處置感到不滿或憤怒，卻又不直接溝通，對教師的不滿點點滴滴隱忍在心，等事情到了一個段落後，突然爆發，評斷其是非曲直，讓老師措手不及，也無法去回溯、解釋過往，如以下案例：

案例一：

下學期一開學，得知阿正轉學了，這覺得納悶，就看到阿正媽媽一臉氣沖沖地叫我到外面說話，我從來沒見過她這種憤怒的神情，感到很害怕，她拿著成績單問：「你給我解釋清楚，為什麼他的綜合成績是乙等！」我耐心地跟她解釋原由，她又轉移焦點說：「妳讓他一整個學期都坐在最前面，讓他身心受創，這筆帳妳怎麼解釋？」我整都傻了，我從未聽過她對此事有任何抱怨，阿正坐前面也沒有反應過不好或任何問題，我出於比較容易關注到他的立場來安排的位置，沒想到現在卻成了媽媽口中那麼不堪話語，我跟她說我不知道她的感受是如此，感到抱歉。但是她說：「妳要公開道歉，否則走著瞧！」說完她就走了。(1040208G1-1-1訪)

案例二：

很無奈，一開始我根本都不知道那是誰，也不知道如何跟他聯絡做解釋。後來，有人偷偷透露這個藏鏡人就是小民的家長，當我知道是他，我有點驚訝，因為小孩在教室表現得非常好，在學校也沒有跟我反映什麼，回家轉達是以小民的主觀立場，家長也不讓老師解釋，造成後續的誤會與偏見，覺得很遺憾。(1040127D3-3-3訪)

## 2. 傳達資訊有誤

親師間傳達的訊息有誤，造成對彼此的不信任或抱怨。

### 案例一：

小華的家庭情況比較特殊，但是從家長或輔導室、輔導紀錄都沒有看出任何端倪。有一天，小朋友突然就沒來學校，完全聯絡不上，過了幾天，媽媽終於打電話來，說她因為被家暴所以躲到高雄，老師才知道原來家庭是離婚但仍同居的狀況，媽媽也跟老師說明了爸爸情緒不穩定，常常威脅恐嚇家人，聽了覺得很難過，媽媽央求我不要告訴爸爸她有打電話給老師，也不要透露他們的行蹤。後來爸爸果然來學校質問老師，我告訴他並沒有跟媽媽連絡上，他爸爸很激動，都差點動手打老師了，後來經過好一番安撫，他才回去，我心有餘悸，因為他的態度非常可怕。過了一陣子，他爸爸又來質問我說：你明明就知道媽媽在哪裡，為什麼沒有告訴我？一問之下，原來是媽媽後來跟爸爸坦承有跟老師聯絡。(1031219C1-1-1訪)

### 案例二：

小婷是班上很優秀的孩子，有次曉婷得到某個獎項，就寫在聯絡簿上恭喜她，隔天，我才發現我搞錯了，這個獎項並不是小婷得獎，我趕緊跟家長道歉，但是爸爸有點生氣，覺得這個錯誤很離譜。(1040123F1-1-2訪)

由上述案例可知，家長不加以求證只相信學童的主觀傳話、聯絡簿一來一

往、越演越烈的筆戰或親師間對彼此資訊傳達不完整、存在疑問但卻沒有溝通，均是造成親師間溝通障礙的原因。因此在問題產生時，親師雙方溝通應避免猜忌，應積極了解對方意思，如果在聯絡簿上已感受到對方不佳的語氣，建議直接電話溝通，以最有效率的方式安撫對方情緒、澄清誤會，盡量保持良好、友善及理性的態度，才能避免誤會與衝突的發生。家長如對教師的做法有疑慮，也建議以理性的態度即時反應，以期達到溝通互動的立即效果。

潘潘老師也提出他的看法：

這件事情，也讓我知道，以後成績計算方式一定要跟家長說明白，書面資料一定要發，以免造成誤會和疑慮。我覺得要避免親師衝突最重要的就是事先的溝通要做好。（1040127D2-3-2 訪）

這件事情，讓我知道以後我接新的班級，針對這些家長可能會把它當作"罪狀"、會質疑的事情，一定要先說明以免又造成家長的誤解。包括幼稚園老師和小學老師的差別，不是那麼鉅細靡遺地照顧他生活上的每個小細節，包括幼稚園老師是以顧客服務為導向，所以都不敢直接跟家長反映孩子的問題，有的家長會覺得為什麼我的孩子上了小學就什麼都不好，其實並不是這樣的，這一點也是一定要先跟家長溝通的。（1040127D2-3-3 訪）

## 二、親師責任爭議

係指親師雙方對彼此應負的責任及權力無法明顯區分，或對有限資源、利益的分配、運作過程持不同主張所引發的爭議。例如：家長過於干涉教學、將學生偏差行為皆歸咎於教師教學不力、意外傷害時，將責任全數歸罪於教師、教養責任歸屬等（林美麗，2012）。

親師本是共同合作的教育合夥人，當各司其職，從學校教育、家庭教育一起為孩子的學習、態度養成而努力。但是當孩童出現狀況，親師任一方認為這是對方應承擔的責任，但另一方卻不認同或是不處理，推卸應負的責任給對方，則產生了責任爭議。而國小低年級學童教學延續幼稚園的教育及保育工作，但是教師和家長之

間仍有個別應負之責任，而非將責任撇除，全歸咎於對方。另外，教師的專業自主權，如被過度干涉，也會造成責任爭議。以下分別就問題責任歸屬與家長過於干涉兩部分探討分析：

### （一）問題責任歸屬

部分家長認為孩童來上學後，責任應該就是老師的，覺得老師應該要能自己處理好孩子的事情。但孩子在校發生的狀況，往往與家庭教育或成長經驗有很大的關係，教師覺得應該有責任告知家長，如下述案例：

#### 案例一：

阿賢是單親家庭，非常頑皮，常常被科任老師告狀，有一次我打電話跟他媽媽說他在學校的情形，他媽媽也很生氣，突然，講了一句：你在學校的事情，不是應該自己搞定嗎？（1040116A1-1-2 訪）

#### 案例二：

小辰在學校的狀況不少，有時候會影響班級秩序或打擾他人上課的部分，老師除了會電話連絡，也會寫聯絡簿告知家長。有一次，媽媽打電話來，支支吾吾的說：「以後，小辰的事情，可不可以盡量不要寫聯絡簿？」老師詢問，是不是家長比較喜歡用電話聯絡？媽媽說也不用跟他講，她覺得很煩，覺得事情沒有那麼嚴重，所以請老師不用跟她說。

小辰有陣子作業經常沒有完成，到學校才寫。聯絡簿上寫著：作業未完成，請老師督促。我覺得很錯愕，打電話給媽媽，媽媽說要培養小辰負責的態度，讓他知道未完成會受到什麼樣的懲罰。但是先前小辰被老師處罰罰寫，媽媽當時說請不要罰他罰寫。老師只好罰小辰擦地板，但是這處罰對小辰而言是沒有剝奪感、不痛不癢的。所以過沒幾天，小辰作業又沒完成了。（1040208G1-1-2 訪）



案例三：

我跟他說明孩子在教室的狀況，媽媽覺得孩子在家很乖，只是偶爾會拗一下而已，是小一生活還沒適應，老師還不會帶，才會這樣。她說她就是要證明給她婆婆看，她寧願單打獨鬥。媽媽態度非常強硬，把孩子的問題都怪罪老師，說是進了這個班才會這樣，這句話聽在耳裡，我很難過。(1040126E1-1-1 訪)

上述案例中，家長認為孩子在校發生的事情，責任歸屬老師，甚至不想多聽教師說明孩子的表現與狀況。另外，注意力不集中，無法有效率完成作業的孩童，讓家長十分困擾，家長把回家作業未能完成，當作培養孩子負責能力，請老師督促與處罰，卻變成老師的困擾與責任。當家長及老師對「親師責任」有模糊區域，責任歸屬不清，也會造成親師衝突。

## (二) 家長過於干涉

當困擾產生時，家長心急下，有時為了保護或遷怒學童，而與教師產生不同調的意見，家長過度干涉教師對學生糾紛的處置，進而產生彼此之間的誤解而發生親師衝突，如以下案例：

案例一：

小強是視力障礙學生，媽媽相當保護他，一年級剛開學，在互動上和同學起了些衝突，媽媽就急得求好心切直接去告誡對方同學不可以推擠小強，也沒有先知會老師(1040127D1-1-1 訪)

以上案例家長基於保護孩子，干涉教師對事件的處置權，讓教師覺得為難。

## 三、親師教育理念或認知差異

係指親師雙方對價值認知、教學觀念、課程安排、教學方法、學習目標、評量方式、對學生期望、輔導與管教方法等，持不同的看法與意見。(林美麗，2012)

教師和家長之間對教育有不同立場，根據訪談資料分析，親師教育理念或認知

差異分為三方面：對孩子期望不同、教學策略觀念差異、輔導與管教方法差異，以下說明：

### （一）對孩子期望不同

#### 1. 期望過高，無法接受教師指正孩子，如以下案例：

##### 案例一：

小敏是亞斯伯格很過動，是獨生子個性很散，我跟小敏相處還蠻愉快的。他的媽媽是安親班老師，意見很多，媽媽很愛面子，就是完美主義，壓力特別大，而且還特別跨區來這裡讀書，對小孩要求很高。可是小敏注意力很不集中，常常忘東忘西，作業沒寫好。媽媽會嫌我把他的作業改太多、太亂，嫌我工作太忙，那時候是學校第一年，還要兼行政，常常跑來跑去，她不能接受。她給我感覺好像只要我講她小孩哪裡不好，她情緒就會起來，我覺得她會遷怒我吧！一開始會跟我溝通講很久，一副很熱心、很親切要幫忙的樣子，可是實際上，她是不能接受自己的小孩是那樣的媽媽。比如說，她的小孩寫字已經算認真，但是我們還是會叫他稍微改一下，小孩都能接受，但是他媽媽只要看到有紅字，情緒就會上來。(1040116A1-1-1 訪)

##### 案例二：

二年級的小美的爺爺在學校擔任志工多年，每天都是他的爺爺奶奶幫她提書包到學校，也常常遲到，家人說，她會半夜起來說肚子餓，爺爺奶奶就真的起來幫她準備食物，生活完全仰賴兩老幫忙，所以孩子在校表現也有很多要加油之處。有時候我會趁著爺爺幫她提書包進教室時聊聊小美的表現，有次我跟爺爺說小美可以學習獨立，偶爾有作業遲交的情形，沒想到這卻變成阿公種在心裡的惡因，後來阿公態度都很不好，但也沒說是什麼原因。有次阿公終於忍不住提到老師曾指出小美需要改進的事情，阿公不以為然的說：「小孩都會這樣啊！我

們小美很乖的！」

後來我為小美列了一張每天的時間規劃表，希望不能自主的她能按老師訂的時間去完成作業、收拾書包。但有次我可能心急、求好心切之下，拍了一下她的手，爺爺非常不高興，就告狀到校長室，爺爺也趁機表達他覺得我沒有欣賞小美的優點。(1040123F1-1-1 訪)

案例三：

一年級上學期時，小美作業錯誤率非常高，小美媽媽對我提孩子出作業需改正的地方就不太高興，下學期時，媽媽可能比較花了不少時間指導小美，所以作業進步許多，但是對於少數我的批改指正，她非常不滿意，一狀告到校長室。

對於聯絡簿上的印章，例如：「作業缺交」、「遲交」或「加油」章，她也非常有意見，覺得我是在批評孩子，班上的規定就是如此，其他同學也知道那是老師善意的提醒，相對的，有優秀的表現我也是會蓋印章鼓勵，但是她不能接受，甚至叫我什麼章都不要蓋了，聯絡簿不要我做任何記號。小美家長嫌我蓋的印章不知道是什麼意思，我跟全班講解一遍，小美家長又覺得我是針對孩子、是在罵小美。所以媽媽就會小題大作，講得彷彿都是老師不喜歡小美所以才糾正她，最後焦點都模糊了。就連小美閱讀單優良我在聯絡簿上蓋了很棒的印章，她都說我很假。(1040312J1-1-1 訪)

案例四：

小珊媽媽對孩子課業非常嚴格要求，孩子如果沒有一百分，媽媽除了責怪孩子，還會責怪老師批改太嚴格，然後又去找校長主任告狀。(1040312J1-1-2 訪)

2. 不能接受孩子可能需要鑑定，安於現況

案例一：

小欣是個情障學生，從新生剛入學就可以很清楚看出他的不同，他很大聲的敲擊東西，老師勸他，他敲得更大聲；同學不小心碰到她，他就會很生氣，甚至撕本子，讓鄰座的孩子非常害怕。媽媽也很頭痛，她很委屈的說小欣幼稚園就送去鑑定過，但是婆婆覺得是媽媽教壞的，就把小欣的妹妹帶到北部去住，所以她很怕再被貼標籤。我很委婉地跟她說明，希望能透過清楚的說明讓她知道孩子去特教班不是貼標籤，而是能找出最能幫助小欣的方法，也會有專門老師指導她，希望媽媽不要單打獨鬥，要利用資源來幫助小欣。

媽媽那一天 LINE 就來了好幾封，她的文字表現了情緒很激動，覺得我才剛認識她的孩子，她說小欣以前鑑定過智商 128，老師竟然要她孩子去補救教學，定她的罪。

我跟他說明孩子在教室的狀況，媽媽覺得孩子在家很乖，只是偶爾會拗一下而已，是小一生活還沒適應，老師還不會帶，才會這樣。她說她就是要證明給她婆婆看，她寧願單打獨鬥。媽媽態度非常強硬，把孩子的問題都怪罪老師，說是進了這個班才會這樣，這句話聽在耳裡，我很難過。(1040126E1-1-1 訪)

案例二：

小暢是班上課業表現非常低落的孩子，基本上我覺得他應該去鑑定一下，因為連基本的注音符號怎麼教都不會。但是小暢的媽媽是單親，每天忙著工作，有時候連聯絡簿都沒簽名。我建議媽媽讓小暢去鑑定，會有更多的資源協助他，但他媽媽說：「我重視的是孩子快樂成長、平安健康，學業好不好，我覺得那並不重要，我自己也沒讀多少書，但我現在還是可以賺錢，所以不見得要讀書！」這一句話，就把我想溝通的、想說的全都堵死，只要我提到鑑定，他就不說話了。

(1040126E1-1-3 訪)

案例三：

很無奈，因為她完全不願意跟我溝通關於孩子鑑定的這件事情。

(1040126E3-3-3 訪)

對於家長不願意孩子接受鑑定，玲玲老師提出他的建議：

如果發現小孩是有些問題，可能需要鑑定的，家長如果跟我想法不同，我會先跟他分析利弊，要以小孩的能力、體力為考量，懂得分配運用時間。跟家長聊聊，我們這些方法都試試看，告訴她我也很擔心孩子會錯過治療的黃金時機，早點治療，後續發展也會對他好一點，重點是要讓她知道，我們真的是為了這個孩子好，不是我們想把他丟出去，畢竟有些家長很有防備心，或者我會問問他媽媽：妳有沒有試過什麼方法很有效？老師可以怎麼配合？如果真的都沒效，就建議他是不是要帶去看醫生。(1040116A2-3-2 筆)

以上案例，分別是對孩子要求完美，無法接受批評指正與安於現狀，覺得孩子不需要改變或其他支援，都是親師間對學童期待落差所致。

## (二) 教學策略觀念差異

### 1. 對作業有異議，如以下案例：

案例一：

有次我接一位退休老師帶的班，我準備接二下學期，因為前後兩個老師作業量、要求標準有所落差，有位家長曾質问我，功課出太多一點意義都沒有，他常常在孩子的作業簿上用紅蠟筆寫：談什麼教改？！

(1040118B1-1-2 訪)

案例二：

二年級時，曾要求學生每星期背誦唐詩一首及一小段弟子規，回家沒背的，請學生利用下課時間背熟。

但小齊家長覺得這樣的背誦，對小齊而言是無意義的，因此希望老師不要再出背誦的作業。老師曾嘗試溝通，但小齊父母年歲已高，聽不進去任何規勸的話語，只希望老師不要再出這種作業來找他們的麻煩。(103120111-1-1 訪)

針對作業量，玲玲老師提出他的看法：

孩子應付不來的課業也會造成親師衝突。我出的作業絕對不會為難家長，我會讓作業量是小孩可以獨力完成的，畢竟現在家長、學生其實都很忙碌，回到家可能都很晚了，如果晚上剩下的時光還要讓家長煩惱作業，我覺得這樣太為難家長了。(1040116A1-2-2 訪)

2. 對作業批改標準有異議，如以下案例：

案例一：

小強媽媽也質疑老師批改作業太過嚴格、老師要求太多。  
(1040127D1-1-1 訪)

案例二：

後來她又說她以班親會召集人的身分問過班上其他家長，大家都覺得老師改國字太嚴格，是不是可以降低標準？我就發了傳單給家長們：召集人提到大家覺得老師批改太嚴格的問題，老師會修改成怎麼做……，她就跟主任抱怨說，老師竟然跟大家說是她講的！但明明就是她自己講的啊！

小珊媽媽對孩子課業非常嚴格要求，孩子如果沒有一百分，媽媽除了責怪孩子，還會責怪老師批改太嚴格，然後又去找校長主任告狀。  
(1040312J1-1-2 訪)

3. 評量方式有異議，如以下案例：

案例一：

我現在接的班級一年級是另一位退休老師帶領的，這個班是二年

級才由我接手。所以教學、班級經營上跟原先的老師都有些不同。第一次我考聽寫後，就有一位家長打電話給我，她認為聽寫是要一大段的句子，而我是覺得考語詞就好，為了節省空間，我會把兩三個詞當作是一題。但是家長覺得不贊同，她認為這樣會誤導學生。但我覺得她不了解我們考試當下的情境，我是一個個語詞分開誦讀，並不會讓學生誤解，只是格式上看起來是連在一起的。

家長一開始語氣不太好，直接質問我；「老師，請你解釋一下什麼叫歡迎青翠？」我試著跟她解釋我們的考試方式，但她直接了當的說：「我認為老師您的做法不好，我認為應該.....，這樣會造成我的孩子誤解。」(1040311K1-1-1 訪)

#### 4. 家長過於重視成績，如以下案例：

##### 案例一：

小萱的媽媽也是國小教師，常常會用自己的標準來判定我給分的標準是否合理，說穿了就是非常在意成績，即使是老師在班上要求過的，題型也都有練習過，例如：標點符號、造句...等等，孩子沒有做到，老師扣分，小明的媽媽就會寫長篇大論的抗議信來反駁，指責老師出題超過課本範圍、太難，讓學生失去信心。(1031219C1-1-2 訪)

##### 案例二：

小香的家長寒假期間打電話給我，生氣的問為什麼小香的數學成績只有乙等，後來我跟他說，其實小香本來考試成績只有丙等，是因為老師覺得小香上課態度還不錯，所以平常成績有再幫她調整高一點，平均下來才能有乙等。但是家長不能接受，小香的爸爸就直接去找校長，並跟校長說他有黑道背景。(1040127D1-1-2 訪)

##### 案例三：

有一次，媽媽打電話說，孩子的錯字「樹」（小珊將上面的「士」寫成

「土」)，覺得我把她扣一分不妥，她說周圍都寫對應該扣 0.5 分就好了，我跟她說因為全班都是一樣的評分標準，有公平性的問題，她就有點不高興了。小珊媽媽對孩子課業非常嚴格要求，孩子如果沒有一百分，媽媽除了責怪孩子，還會責怪老師批改太嚴格，然後又去找校長主任告狀。(1040312J1-1-2 訪)

以上案例，出於親師雙方對教育上的實際作為，某些想法不一致所導致，而這些對教師專業自主權而言，無非是一大挑戰。

### (三) 輔導與管教方法差異

案例一：

開學時，我規定全班如果超過五個沒有交功課，全班就不能下課，因為我覺得這是很嚴重的事情，如果這樣繼續下去，班級學習氣氛、凝聚力會很低落，我要其他孩子陪他們一起留下來補完作業，我跟全班孩子說這是一種團體凝聚力，大家要有你好、我好、大家好的團結精神，孩子們幾乎都能接受，但是筱珮回去傳達後，隔天回來說：爸爸、媽媽很生氣，質疑老師為什麼用連坐法？我想孩子轉達時，可能沒有把老師最初所想的：好的出發點，那一番美意說清楚。我當時沒有很在意，只是跟筱珮再說一次老師的用意與目的，我想堅持我的原則，結果隔天媽媽就寫聯絡簿說他不能接受孩子因為別人的疏失而被罰，但是在我的認定，我覺得那不是處罰，那是團隊精神的表現。沒想到我們的認定和想法是南轅北轍的，隔天我問孩子爸媽的反應，筱珮說：爸爸媽媽更生氣了，他們說你都不聽他們的意見！後來，她的父母也就沒有再寫聯絡簿，我以為他們應該就接受了，因為沒有再繼續反應。後來到下午班親會那一天，早上爸爸就先來了，她爸爸很兇地說：老師，下午我會提早半個小時來找你！然後他就走了。下午，他爸爸很生氣地跟我說連坐法是不可行的，也搬出了法律條文說明了他的立場堅定，又說



不想交作業的人可能會因此更不想交，故意讓全班留下來陪他。

(1040118B1-1-1 訪)

案例二：

小強回家常常抱怨老師要求很多、很不喜歡，小強媽媽也會陳述小強的抱怨給我聽，她並沒有覺得孩子這樣說不好或需要糾正。

(1040127D1-1-1 訪)

案例三：

有天，小香的媽媽急忙地到教室要求老師趕快將小香換座位，她說小香被鄰座同學欺負，忍無可忍了，說著當下就流下眼淚。

(1040126E1-1-2 訪)

我心想：媽媽，你怎麼這麼脆弱啊？難怪孩子會被欺負。所以我沒有立即幫小香換座位，因為這樣並沒有讓小香學到保護自己的能力。

(1040126E3-3-2 訪)

案例四：

二年級的小立和小城從幼稚園就同班，是十分要好的同學，一天玩遊戲玩得過火，不慎擦槍走火，身材矮小的小立將個頭高壯的小城壓制在地，小城為了反擊，於是使出鷹爪功往對方身體用力抓去，便在小立手臂留下幾道頗深的傷痕，由於雙方都自認有錯，倒也異口同聲並未告知老師。當晚雙方便電話聯繫對方家長，緣於彼此熟識，兩位當事者亦都承認各自有錯，家長便相互道歉且告誡自家孩子不可再犯，雖然老師仍未被告知此事，至此似乎也可算是接近尾聲。不料小立的阿姨隔天早上陪外甥上學時，跟老師提起了這件糾紛，阿姨雖然稍有抱怨，主要卻也是要让老師知道孩子們發生事情的經過，並希望老師叮嚀孩子們不可玩得過火，傷害了自己或對方。

老師便對此一事件的來龍去脈做了一個通盤調查，約談雙方並確

認狀況後，給予兩人適度的懲罰以茲警惕。

沒想到當天下班後便接獲小城媽媽的電話，語氣憤慨的指出昨天晚上明明在電話中已和小立奶奶達成共識，雙方確實都有不對之處，男孩子有時就是拿捏不好嬉戲的分寸而惹事，相互道歉後並不影響雙方情誼，事情明明已落幕，為何阿姨還要到學校向老師投訴，敘說自己孩子的不是？

小城媽媽訴說小立家庭因父母離異所以才會行為偏差，而且小城會出手抓傷對方也是因為適時的反擊與自我防衛，並提及過去孩子與他人的衝突經驗，覺得小城常常處於弱勢或受到委屈。語氣強硬的表達老師不應該處罰他的孩子，擔心孩子是否會因此被老師認定為不守規矩的壞孩子。(1031120H1-1-1 訪)

當家長與教師於輔導與管教看法上有差異，也容易造成親師衝突。

上述列舉之衝突案例，歸納於親師教育理念與認知不同。家長與教師因生活背景不同，產生對事物的價值觀、教養觀念也不盡相同，家長望子成龍、望女成鳳，對子女殷殷期盼，不能接受孩子被指正或成績落差而歸咎於教師；反之，家長如不希望孩子承受過多壓力，不在意課業表現，和教師產生認知上的差異。低年級學童開始接觸國小的學習課程後，部分學童尚無法適應從幼稚園的無作業壓力轉變成每天必須花時間撰寫作業，老師們對作業字體、筆順、詞句的豐富度要求標準不一，也會造成孩童程度不同的壓力，家長出於對孩童的溺愛、不捨，向教師反應，而教師對教育有所堅持，衝突即可能發生。另外，家長對教師輔導與管教、班級經營理念不同，懷疑老師處理不公而擔心孩子被虧損，也會造成衝突的發生。

#### 四、親師彼此要求不合理

指親師任一方的角色行為跨越理應遵守的權限與適切的社會規範，而危及他人基本的權利，例如：教師不當管教、教師不合理的課業要求、家長要求滿足其子女

個別需求等（林美麗，2012）。就以下案例說明：

案例一：

對班上掃地工作、要求小強清理座位，都有意見，她說是不是可以請打掃阿姨來整理？媽媽也抱怨教室太熱，打電話給全班家長，遊說大家讓班上安裝冷氣，班上家長們和我的真是不堪其擾，直到學校告知無法安裝的難處，才放棄。（1040127D1-1-1 訪）

案例二：

協調會上，她還指著我罵：「憑什麼老師圈起來就是錯誤？」後來學校希望我不要給小美作業簿圈錯字，要我點個小點就好了，我也就照辦。學校裁示要我配合的，我都配合接受。但是這件事，到後來家長又生氣的指責我，為什麼要在作業簿上點小點？調解會上小美媽媽做了近一百張的 PPT，還指出我哪個地方有錯卻沒改到的，所以學校要我寬鬆批改。但是，我也不能太誇張，因為小美媽媽一直想盡辦法在挑我毛病，她一直在拍照存證。改也不行、不改也不行。我也只能做我該做的事。改她的作業簿，我總是戰戰兢兢，深怕哪裡太過、哪裡又不及，改完我還得拍照，因為她回去有時候會修正後又說我改錯。

對於聯絡簿上的印章，例如：「作業缺交」、「遲交」或「加油」章，她也非常有意見，覺得我是在批評孩子，班上的規定就是如此，其他同學也知道那是老師善意的提醒，相對的，有優秀的表現我也是會蓋印章鼓勵，但是她不能接受，甚至叫我什麼章都不要蓋了，聯絡簿不要我做任何記號。小美家長嫌我蓋的印章不知道是什麼意思，我跟全班講解一遍，小美家長又覺得我是針對孩子、是在罵小美。所以媽媽就會小題大作，講得彷彿都是老師不喜歡小美所以才糾正她，最後焦點都模糊了。就連小美閱讀單優良我在聯絡簿上蓋了很棒的印章，她都說我很假。期末評量時，竟然說我偷更改小美的考卷，故意讓小美

考差，真是非常誇張。

到學期末一週小美都沒有來(他不會主動請假，都是透過主任詢問)，新課本也沒有買，東西全都清空了。到第四天，她的爸爸氣沖沖地到教室來，拿了一塊抹布指責我平常叫小朋友做勞動服務(班上如有逾矩行為，是以撿垃圾或擦地板勞動服務)，大聲咆嘯要我跪在地上擦地板，所有孩子都嚇壞、嚇哭了，小美爸爸還把窗台上所有的書籍揮灑一地，其他班級的老師都出來關心，並將孩子們帶離，他還是一直咆嘯指責我，我和學年的老師們其實都很難過、覺得很羞辱，主任來調解，也無法讓小美的爸爸冷靜下來。直到學期最後一天，他們才來辦轉學。(1040312J1-1-1 訪)

以上兩個案例，都可以看出家長因為溺愛孩子，提出一些不合理的、與其他孩子們不同的要求，後者，甚至最後演變成家長極度不尊重教師、情緒失控的要老師跪下擦地板，可見親師衝突不容小覷，如未能妥善處理，最後模糊焦點，演變成親師間的戰爭，實為遺憾。

## 五、對教師專業不信任

係指家長質疑教師的專業背景、專業能力，對教師的教學或班級經營能力不信任(林美麗，2012)。如以下案例說明：

案例一：

我現在接的班級一年級是另一位退休老師帶領的，這個班是二年級才由我接手。所以教學、班級經營上跟原先的老師都有些不同。第一次我考聽寫後，就有一位家長打電話給我，她認為聽寫是要一大段的句子，而我是覺得考語詞就好，為了節省空間，我會把兩三個詞當作是一題。但是家長覺得不贊同，她認為這樣會誤導學生。但我覺得她不了解我們考試當下的情境，我是一個個語詞分開誦讀，並不會讓學生誤解，只是格式上看起來是連在一起的。家長一開始語氣不太好，

直接質問我；「老師，請你解釋一下什麼叫歡迎青翠？」我試著跟她解釋我們的考試方式，但她直接了當的說：「我認為老師您的做法不好，我認為應該.....，這樣會造成我的孩子誤解。」（1040311K1-1-1訪）

案例二：

阿凱到學校跟我說他很想睡覺，因為昨天晚上去爺爺奶奶家，回到家已經很晚了。我告訴他，趁著早自修可以趴下睡一下，還交代旁邊的小朋友們不要吵他。結果當天晚上，就有一位家長打電話給我說：老師，我們家小孩說你們班（那時候剛接這個班級）早自修時間都可以睡覺啊？怎麼這樣子？（1040311K1-1-2訪）

案例三：

協調會上，她還指著我罵：「憑什麼老師圈起來就是錯誤？」後來學校希望我不要給小美作業簿圈錯字，要我點個小點就好了，我也就照辦。學校裁示要我配合的，我都配合接受。但是這件事，到後來家長又生氣的指責我，為什麼要在作業簿上點小點？調解會上小美媽媽做了近一百張的PPT，還指出我哪個地方有錯卻沒改到的，所以學校要我寬鬆批改。但是，我也不能太誇張，因為小美媽媽一直想盡辦法在挑我毛病，她一直在拍照存證。改也不行、不改也不行。我也只能做我該做的事。改她的作業簿，我總是戰戰兢兢，深怕哪裡太過、哪裡又不及，改完我還得拍照，因為她回去有時候會修正後又說我改錯。

案例四：

對於聯絡簿上的印章，例如：「作業缺交」、「遲交」或「加油」章，她也非常有意見，覺得我是在批評孩子，班上的規定就是如此，其他同學也知道那是老師善意的提醒，相對的，有優秀的表現我也是會蓋印章鼓勵，但是她不能接受，甚至叫我什麼章都不要蓋了，聯絡簿不

要我做任何記號。小美家長嫌我蓋的印章不知道是什麼意思，我跟全班講解一遍，小美家長又覺得我是針對孩子、是在罵小美。所以媽媽就會小題大作，講得彷彿都是老師不喜歡小美所以才糾正她，最後焦點都模糊了。就連小美閱讀單優良我在聯絡簿上蓋了很棒的印章，她都說我很假。(1040312J1-1-1 訪)

家長信任度的重要性，玲玲老師、柔柔老師、潘潘老師提出她們的看法：

小孩如果不喜歡上學，就可能造成家長的不信任。剛接一個班的時候，家長會帶著觀望的眼神，有時候是有點敵意的、不信任老師的，所以一開始我都會很親切，跟他們說，有什麼問題一定要跟我講。

(1040116A1-2-2 訪)

我覺得要讓家長信任我的第一要件，是要讓孩子喜歡我，讓孩子除了開心學習，讓他們懂得感恩父母，自然就容易得到家長的信任。

(1040123F2-3-2 訪)

說也奇怪，當家長覺得小孩表現得很好，也就會覺得這個老師很會教。(1040127D2-3-3 訪)

上述案例，前兩則是因為老師剛接手他人的班級，家長們對前一個教師的教法都已習慣，對新老師抱持著觀望或不信任的態度，就可能產生衝突。後者，家長因為之前的衝突事件，對教師失去信任與尊重，故意處處為難教師。

## 六、其它

受訪者認為其它容易造成親師衝突的原因還包括以下：

### (一) 教師年資與經驗累積

案例一：

老師的年資歷練不夠，或是個性較執著，溝通、處事上可能不夠圓滑。(1040208G1-2-1 訪)

案例二：

以前我剛教書的時候比較直白，有時候發現對方臉色不對，才知道自己說錯話了，經過很多年經驗的累積，我就知道一切溝通的眉角、技巧，什麼時候該修飾話語或看懂家長的臉色，這是需要經驗的累積。  
(1040126E1-2-2 訪)

案例三：

要減少親師衝突，其實真的需要經驗的累積，久了，就知道那些可能會有衝突發生的眉眉角角(臺語)。現在我已經有點百毒不侵了，我覺得我要感謝那些家長，讓我現在反應很快，我把家長當顧客，要做有效的溝通，雙方的情緒在一個互信的基礎上，他如果聽不進去，溝通是沒有效的，所以我會放低身段、放棄尊嚴，才能有有效的溝通。不要逞一時之快，造成後面紛紛擾擾，很麻煩。(1040116A2-3-2 訪)

## (二) 家長有情緒問題

案例一：

家長本身有情緒問題，可能會小題大作。(1040208G1-2-1 訪) 經過之前的經歷，對於情緒不穩定的家長，我會特別小心，避免觸動她的情緒。(1040208G2-3-2 訪)

## (三) 教師個人特質

案例一：

有的老師個性比較封閉或膽怯，會盡量避免與家長聯絡，溝通少，有誤會的時候沒有立即去解除危機，可能會讓衝突更擴大。  
(1040208G1-2-1 訪)

親師衝突是否能順利解決跟老師的個性也會有關係。有的比較強勢或固執，個性較好強，可能面對衝突就會硬碰硬。有的太過溫和，家長說的都接受，最後就會被家長牽著鼻子走，可能老師自己也會很苦惱吧！(1040311K1-2-2 訪)

案例二：

有時候反而老師的認真是親師衝突的引爆點。(1031219C1-2-2 訪)

案例三：

現在家庭生得少，每個孩子都是家長的寶，就算家長不合理，妳一直跟家長爭個是非是不會有結果的，因為那是她的全部、她的寶，那就換個方式跟她們溝通吧！至少讓家長覺得她的建議，老師願意聽。保留彈性，至少事過境遷氣也比較消了。(1040311K2-3-2 訪)

案例四：

有些老師姿態擺很高、很有架子，可能家長不敢正面衝突，但背地裡卻說長道短的，老師如果不做調整、太自以為是或姿態擺很高，其實外面的風評都是負面的比較多。(1040116A1-2-2 訪)

#### (四) 家長覺得不受尊重

案例一：

有些老師姿態擺很高、很有架子，可能家長不敢正面衝突，但背地裡卻說長道短的，老師如果不做調整、太自以為是或姿態擺很高，其實外面的風評都是負面的比較多。如果讓家長覺得我們尊重他，反而會比較容易溝通。(1040116A1-2-2 訪)

案例二：

現在孩子生得少，而且低年級家長會把焦點都放在孩子身上，現在家長也較年輕、學歷高，大部分都有自己的看法，所以有的會對老師的做法比較不以為然，可能一開始會溝通，如果能讓家長覺得溝通是有互動的、老師會聽的、有被尊重的，大部分的衝突都可以慢慢克服。(1040311K2-3-1 訪)

案例三

現代人在日常生活與工作的環境中，要面對許多競爭，因此擔心



被虧損，或由此造成的不信任，在親師衝突的種類中，算是相對上容易解決的一種，推測許多父母多半是為了孩子能受到公平或良好的待遇挺身而出，卻也有將孩子所受的待遇當作是對自己社會地位與成就的檢視之質疑。(1031120H1-2-1 訪)

研究者依據訪談分析親師衝突原因，整理如下表：（案例代號舉例：A-1，A 教師提供的第一個案例）

表 8 親師衝突原因分析表

親師衝突原因	類型	子項	案例
一、親師溝通不良	(一) 學童的主觀傳話		B-1、D-3、J-1、K-2、D-1
	(二) 聯絡簿的筆戰		K-2、C-2
	(三) 接受非正確訊息	1. 隱忍不溝通	G-1、D-3
2. 傳達資訊有誤		C-1、F-2	
二、親師責任爭議	(一) 問題責任歸屬		A-2、G-2、E-1
	(二) 家長過於干涉		D-1
三、親師教育理念或認知差異	(一) 對孩子期望不同	1. 期望過高，無法接受指正孩子	A-1、F-1、J-1、J-2
		2. 不能接受孩子可能需要鑑定，安於現況	E-1、E-3
	(二) 教學策略觀念差異	1. 對作業有異議	B-2、I-1
		2. 對作業批改標準有異議	D-1、J-2
		3. 評量方式有異議	K-1
	(三) 輔導與管教方法	4. 家長過於重視成績	C-2、D-2、G-1、J-2
四、彼此要求不合理		D-1、J-1	
五、對教師專業不信任		J-1、K-1、K-2	
六、其它	(一) 教師年資與經驗累積		
	(二) 家長有情緒問題		
	(三) 教師個人特質		
	(四) 家長覺得不受尊重		

資料來源：研究者自繪

從以上研究分析發現，每位家長與教師遇到親師衝突的原因皆不盡相同，部分衝突事件是一連串的因果關係循環，所以衝突形成往往伴隨多個原因，案例中，以親師教育理念或認知差異為最多，其次為親師溝通不良。

親師教育理念或認知差異，可以發現家長和老師對教學策略觀念有差距時，發生的衝突次數最多，可見現今教師專業自主權確實經常受到挑戰，家長希望老師可以寬鬆一

些、讓孩子壓力少一些，卻又重視成績表現，這的確有其矛盾。另外家長與教師對孩子的期望有所落差時，也容易產生衝突，有的家長對孩子要求高，不能接受孩子受挫、被老師指正，部分孩子有可能需要資源班介入協助，但家長無法接受，認為孩子會被貼標籤，也許會錯過了治療的黃金時期。

在親師溝通不良的衝突原因裡，多半是因為親師未能直接面對面溝通或電話澄清誤會，造成不良的互動與印象。尤其是學童主觀性的傳話，家長不經查證就深信不己，最易造成誤解與衝突。

值得注意的是，對教師專業不信任，可能是一開始接觸教師就帶有質疑、不信任，也有可能是某個事件的處理讓家長覺得不滿意或教師有失公平，而幾乎大部分親師衝突的原因，都起源於對教師的不信任，多位受訪者也均提及信任的重要性。所以要能贏得家長信賴，乃是減少衝突的最基本要素。

在受訪者提供的其他衝突原因裡，多半是來自自身經驗或同事經驗的反思，頗能提供陷在僵局裡的教師，跳脫思考的機會，尤其是「家長覺得不受尊重」及「教師個人特質」。研究者認為當發生衝突時，部分教師身在衝突循環的迷宮裡，痛苦難受卻百思不得其解，有時候可能是應對的態度讓家長覺得尊嚴受損而不自覺，或太在意和家長間的輸贏問題而產生的不良後果。可以提供給教師們參考。

## 第二節 親師衝突的因應之道

研究者訪談了十一位臺中市低年級教師，蒐集了二十二個案例，每位教師在面臨親師衝突時，選擇因應的策略都有其一些想法，部分因承受著某些壓力而影響其解決衝突策略的選擇。本節將訪談內容加以分析，就教師因應親師衝突的行為與態度兩部分撰寫研究分析。

## 壹、教師因應親師衝突之行為分析

### 一、分析案例衝突解決策略

研究者以第二章文獻探討中的 Robbins(1994)解決衝突策略理論，並參酌 Rahim(1983)適用與不適用之情境分析訪談資料。Robbins(1996)五種解決衝突策略為：合作、順應、競爭、逃避和妥協。

#### (一) 合作

教師與家長以學生利益為最大考量，期待有最好的結果卻也不放棄彼此的理念，使雙方越來越契合，形成雙贏的局面。

##### 1. 需要綜合各種觀念達到最佳的解決

潘老師以同理角度溝通，並給予家長彈性調整的選擇權，家長思索決定後，再針對小強的課業學習給予建議。取得家長信任後，其配合度、信任度都能大幅提升。

關於她抱怨作業國字批改太嚴，我先以同理心的立場說：「媽媽擔心小強的視力，我也覺得這是很重要的，所以如果你覺得這樣批改太嚴格，我想我可以為小強特別降低一點標準，以他的能力可及範圍為優先。」雖然最後她仍然要跟大家一樣。我覺得唯有讓她自己選擇，她以後才不會又一堆意見，我也建議她，可以為小強安排家教老師指導他的課業，並請學校資源班老師協助找尋家教，後來很順利找到，孩子的課業也能達一定的標準。(1040127D3-1-1 訪)

現在媽媽不會再對我直指孩子缺點時感到生氣，反而會跟老師站在同一陣線，覺得小強真的要改善某些缺點，也願意配合老師或是請老師協助，一起想辦法改善孩子不好的習慣。例如：小強剛開始經常遲到，媽媽都會打電話來幫孩子找理由、找台階下，而且處罰小強部見改善，後來我改變策略，只要小強能準時到校，我願意給他蓋印章正增強，並跟他說這是專門為了幫助他，改正缺點而想的辦法，孩子聽了很開心，就努力不遲到，為了得到老師的肯定，果然越來越進步。後來媽媽還跟我坦承，其實會遲到是因為她自己太累起不來，所

以影響孩子，沒想到孩子現在那麼積極，讓她也得努力配合。(1040127D4-2-1訪)

嬌嬌老師先以同理角度，讓家長能信任老師，再針對家長疑慮提出說明，尊重家長的看法與疑慮，也讓家長了解處罰只是手段不是目的。並特別留意不煽動家長情緒。

老師自覺在處理事件中並無偏頗失當之處，處罰的出發點是為了孩子的最大利益考量，但是家長的情緒確實需要先加以安撫。(1031120H3-3-1訪)

我試圖以同理心，針對家長提出的問題一一說明釐清，若遇到家長稍有挑動情緒的部分便先避讓，於不影響事實、不說謊的前提下換個說法敘述：

(1) 小立的阿姨，可能是因為覺得這件事情老師還是需要知道，以便叮嚀班上學生們注意遊戲安全，並未特別針對小城做投訴。

(2) 老師並沒針對單一對象處罰，而是兩人都必須為錯誤的行為付出代價，犧牲下課玩耍時間做愛班服務，擦擦地板、掃掃地。

媽媽聽完後，知道老師並未偏袒任一方，語氣確實明顯緩和許多。但又開始轉移目標，針對處罰的內容表達不滿，說孩子前天才去看過皮膚科，並不適宜碰水，老師這樣處罰是否失當？老師再媽媽說明：「孩子身體有任何不適要及時提出，遇到自己無力負擔的情況要勇敢表達，尋求其他解決方案。家長無法時時刻刻跟在孩子身邊，孩子必須學會如何保護自己，維護基本人身主權。」說完，媽媽覺得老師處事並非權威式強制孩子接受，且培養孩子能力也確實有需要，使得接下來才能稍以平等、冷靜方式論述事理並溝通對談。

老師接著跟媽媽溝通：就算孩子出於防衛，防衛過當在法律而言仍是有責任的，這也是一個教育孩子的機會。家長此時已真正願意接受老師說法與做法。

(1031120H3-1-1訪)

小城媽媽從無法接受，到稍能接受，最後能真正認同。(1031120H4-1-1訪)

以上兩位老師都以同理心為出發點，對家長的質疑予以尊重，不煽動家長

情緒，以耐心溝通，讓家長安心、信任。

## (二) 順應

當無法採取逃避行為，雖無法認同對方觀點，但礙於壓力，缺乏支持與自信或害怕來自對方或學校的壓力，只能壓抑了自己原有的想法，放棄堅持與理念。

### 1. 自認為可能有錯

後來我冷靜下來，想想他講的也沒有錯，我應該要換個角度想一下，她正在上班，急得跳腳也沒辦法跑來。所以之後就不再因為阿賢在學校的表現，而立即打電話跟媽媽反應。(1040116A3-1-2 訪)

玲玲老師雖然一開始感覺生氣、錯愕，但經過反思與同理心考量，覺得家長說的也不無道理，所以願意調整自己。(1040116A3-1-2 筆)

對於拍了小美的手的動作，我承認我的動作確實不對，但是絕對沒有像爺爺說的那麼嚴重，針對這件事我跟他道歉。校方雖然也能肯定老師的用心，但是因為爺爺是學校的長期志工，年事已高，所以校方覺得還是要尊重他，請我放低身段、多在意爺爺的情緒、順著他的意。(1040123F3-1-1 訪)

我承認真的是我的疏失，覺得很抱歉。(1040123F3-3-2 訪)

我還是只能真誠地跟他說抱歉，並持續鼓勵小婷。(1040123F3-1-2 訪)

雖然這件事我知道我有理虧的地方，那時候真的沒想那麼多，只覺得把他座位排在最前面，才能真正照顧到他，但沒想到卻成家長口中的「證據」。(1040208G3-3-1 訪)

以上教師在事件中，反思自己的言語或決策確實有疏失，心中自覺有所理虧。

### 2. 願意放棄一些以便於將來可以獲得一些

彎彎老師因為家長的態度很堅持，所以覺得只能調整自己，有時必須放棄理念。(1040118B3-2-1 筆)

溝通完，筱珮爸爸顯得很高興，後來在班親會上，他還自願擔任召集人。  
(1040118B4-1-1 訪)

把敵對的親師關係轉變成合作的親師關係，他變成是支持老師的，所以心裡也沒有什麼疙瘩了，壓力仍是有，但是當你了解這個家長的個性，知道他不是心懷惡意的，其實很好處理了。而且之後班上也因為筱珮爸爸得到很多幫助，我覺得還算滿意。(1040118B4-3-1 訪)

彎彎老師覺得雖然事件當下是順應，但長遠而言是合作。(1040118B4-3-1 筆)

之後後來班上大大小小的事情他都會主動幫忙處理、協助，到目前為止親師關係非常好。(1040118B4-2-1 訪)

潘潘老師以退為進作為處理方式。(1040127D3-1-1 筆)

其實當下，其實我只是表面順應她，畢竟她很強勢、很難溝通。一旦這樣，她才會願意繼續跟老師溝通。(1040127D3-2-1 訪)

潘潘老師在取得家長信任後，除了讓家長能願意配合也能對老師坦承  
(1040127D4-2-1 筆)

多作解釋也只會加深和家長間的鴻溝，所以不如給彼此一個台階下，至少先緩和當下的緊張氣氛，我們再去思索該如何調整。(1040311K3-2-1 訪)

我覺得教書一整天下來已經很累了，回家還有為人妻、為人母的角色，我已經沒有多餘的力氣去和家長做這些抗爭，沒有像跟教書時，那麼熱血沸騰，遇到這些紛爭我覺得如果能退一步海闊天空，我會願意退讓。(1040311K3-4-1 訪)

如果我們一聽到，就覺得火冒三丈，也跟她硬碰硬，那事情就會沒完沒了。所以，我覺得現在的老師的必修課是「養氣」，養成平心靜氣，再把話說出口。  
(1040311K2-1-2 訪)

跟家長說話的時候，語氣溫和一些，衝突也許就會少一些。如果真的遇到

很不禮貌的家長，其實都會先忍下來，回家再做適度的發洩，但是就是沒有必要為了爭一口氣，跟家長爭個是非輸贏。如果家長的建議是合理的，我願意做適度的調整。如果家長的建議我不能接受，我會說：在未來的某些時間，如果可以我會考慮這麼做。(1040311K2-3-2 訪)

同事們知道這件事，除了安慰我，也建議我跟她道歉就沒事了，她只是要證明她贏了。同事建議我在教師晨會時間公開跟她道歉，但是真實用意是讓其他人知道這件事情，才能保護自己的安全。我在晨會上做了幾點申明，其實這一份申明是朋友幫我擬稿的，公開的另一個目的是要保護自己，並公開道歉。但是她卻當場站起來指著我大罵：「我不接受妳的道歉！」會後走來跟我說：「妳最好小心一點！」讓我更加擔憂，都快崩潰了。

校長、主任再次安排了協調會，一直跟我勸說不要再跟她解釋什麼，她的先生背景複雜，如果不好好處理，對我只有不利的結果，只要好好跟她道歉，就不會有事了，即使我說明了我的立場、初衷，學校仍覺得我要順著她，否則對我是很不利的，而事情也才能解決。最後，在校長室協調會上跟她道歉，即使到了那一天，她還是對著我破口大罵，我覺得這是我教學生涯中，最難忘的羞辱。(1040208G3-1-1 訪)

那一段時間的身心折磨，現在的我想起來，覺得如果當初我就好好跟她道歉，就算是做做表面功夫，或許後面的紛擾都可以避免。但當時我可能還太年輕，太執著於事情的對錯，反而讓自己成天擔憂，傷心害怕，也許現在的我到了這個年紀，做人處事比較圓滑，可能會用比較快而有效的解決方式，也就是明知她有情緒的問題，不用講理，讓她接受就好吧！（1040208G4-3-1 訪）

上述案例中，鸞鸞老師、潘潘老師、蕙蕙老師覺得雖然有些時候，家長相當強勢時，教師必須有所退讓，但如果能減緩衝突，讓家長卸下心防，長遠而言，卻是合作的契機，也曾能換得內心的平靜。美美老師面臨衝突時，和家長僵持不下，也付出相當大的代價，事隔多年她回想起來，覺得當初如果不那麼

堅持，放下身段，也許衝突比較容易化解。

### 3. 處於弱勢時

當下我心情非常忐忑不安，而且他是學校常委，我很有壓力。  
(1040118B3-3-1 訪)

在我知道筱珮的爸爸跟我的想法完全是截然不同的當下，我發現已經沒辦法再跟他溝通我的理念了，再多說什麼，他都無法接受。我把身段放得很低，因為對方很兇、很堅持，所以我得有所調整。(1040118B3-2-1 訪)

彎彎老師因為家長的態度很堅持，所以覺得只能調整自己，有時必須放棄理念。(1040118B3-2-1 筆)

校方也跟我說爺爺是學校的長期志工，需要被大家多肯定(雖然我還是覺得小美的表現需要有人直接去提點)。校方雖然也能肯定老師的用心，但是面對爺爺，還是很低姿態，希望我能多在意爺爺的情緒、順著他的意。(1040123F3-4-1 訪)

同事們都提醒我一定要小心，我每天帶著錄音筆，出入地下室都很小心，常常難過地偷哭，不斷的問自己做錯了什麼？還到警察局備案。家人甚至勸我乾脆請病假休息，避避風頭。(1040208G2-2-1 訪)

她的先生背景複雜，如果不好好處理，對我只有不利的結果，只要好好跟她道歉，就不會有事了，學校仍覺得我要順著她，否則對我是很不利的，而事情也才能解決。(1040208G3-1-1 訪)

學校也怕她，我沒有強而有力的支柱，只能委屈求全。(1040208G4-3-1 訪)

是校長希望我這麼做的，雖然私底下說是支持我，但是仍希望我配合學校、不要招惹家長。

到後來，爸爸來學校斥責，我很恐懼、很氣憤，已經忍無可忍時，學校又來告訴我絕對不能公開、不能訴諸媒體，會嚴重影響校譽，對我來說，真的非常不公平!(端端老師眼眶泛淚水，臉色發紅)學校事後還常常來探聽我是否有後



續的動作。就連備案都是我堅持，學校才請主任陪同我去。這樣的事情，讓我覺得學校根本沒辦法站在老師的立場或為老師著想，覺得很灰心、很失望。

(1040312J3-2-1 訪)

上述案例裡，家長們都利用本身背景向學校施壓，例如：學校志工、家長委員、黑道或是有暴力傾向，讓教師備感壓力，處於弱勢。

#### 4. 認為維持和諧關係很重要

我覺得家長說的也不無道理，但是語氣不佳，而造成雙方有些尷尬、不愉快的氣氛，像這種情形，我希望能很快的處理掉這樣不安的氛圍。

(1040311K3-3-1 訪)

我就跟她說：「媽媽，謝謝您的意見，我下次會多留意、參考您的意見，如果可以，我會盡量配合您。」當媽媽知道老師聽到她的意見了，自然會把話題結束。因為，如果我們不斷跟她解釋我們的作法，她已經不認同你的做法了，想必一定會堅持繼續她的看法跟老師爭論。(1040311K3-1-1 訪)

我覺得教書一整天下來已經很累了，回家還有為人妻、為人母的角色，我已經沒有多餘的力氣去和家長做這些抗爭，沒有像跟教書時，那麼熱血沸騰，遇到這些紛爭我覺得如果能退一步海闊天空，我會願意退讓。

有時家人聽到我跟家長通電話時的語氣，還會笑我很假，因為背地裡可能學生或家長的行為反應讓我很不以為然，但是真的聯繫的當下，我的語氣又變得很委婉、還稱讚孩子(蕙蕙老師大笑)。其實我是先把好話說在前，再來說說孩子該改善的部分，家長才比較能聽得下去。我覺得有些時候我們應該少給自己找麻煩，有時候只是一點調整，衝突就解決了。(1040311K3-4-1 訪)

我們其實只要轉個彎，不要把話說死、保留彈性，也讓對方也台階下，很多事情都可以迎刃而解。如果真要爭個輸贏，筆戰的結果，到最後往往失焦了，可能會是兩敗俱傷。

現在家庭生得少，每個孩子都是家長的寶，就算家長不合理，妳一直跟家

長爭個是非是不會有結果的，因為那是她的全部、她的寶，那就換個方式跟她們溝通吧！至少讓家長覺得她的建議，老師願意聽。保留彈性，至少事過境遷氣也比較消了。老師還是要先把自己照顧好，把衝突的傷害減到最低為考量。

(1040311K2-3-2 訪)

蕙蕙老師覺得親師衝突會造成生活上很大的壓力，所以她認為維持良好關係才能擁有良好的生活品質，如果必要，她願意退一步以求海闊天空。

### (三) 競爭

教師強調教學專業自主與家長堅持學生權利有所衝突時，各自堅持無法讓步，雙方都強勢，則形成競爭，造成親師衝突。

#### 1. 不受歡迎的方案需要執行時

一年級上學期時，小美作業錯誤率非常高，小美媽媽對我提孩子出作業需改正的地方就不太高興，下學期時，媽媽可能比較花了不少時間指導小美，所以作業進步許多，但是對於少數我的批改指正，她非常不滿意，一狀告到校長室。

調解會上小美媽媽做了近一百張的 PPT，還指出我哪個地方有錯卻沒改到的，所以學校要我寬鬆批改。但是，我也不能太誇張，因為小美媽媽一直想盡辦法在挑我毛病，她一直在拍照存證。改也不行、不改也不行。我也只能做我該做的事。

對於聯絡簿上的印章，例如：「作業缺交」、「遲交」或「加油」章，小美家長嫌我蓋的印章不知道是什麼意思，我跟全班講解一遍，小美家長又覺得我是針對孩子、是在罵小美。所以媽媽就會小題大作，講得彷彿都是老師不喜歡小美所以才糾正她，最後焦點都模糊了。就連小美閱讀單優良我在聯絡簿上蓋了很棒的印章，她都說我很假。(1040312J1-1-1 訪)

媽媽打電話說，孩子的錯字「樹」（小珊將上面的「士」寫成「土」），覺得我把她扣一分不妥，她說周圍都寫對應該扣 0.5 分就好了，我跟她說因為全

班都是一樣的評分標準，有公平性的問題，她就有點不高興了。後來她又說她以班親會召集人的身分問過班上其他家長，大家都覺得老師改國字太嚴格，是不是可以降低標準？我就發了傳單給家長們說：召集人提到大家覺得老師批改太嚴格的問題……老師會修改成怎麼做……，她就跟主任抱怨說，老師竟然跟大家說是她講的！但明明就是她自己講的啊！（1040312J1-1-2 訪）

我跟她說分數沒有那麼重要，孩子學會才是重點，另外因為我覺得分數的事情一定要公平，所以我沒答應她的要求。（1040312J3-1-2 訪）

我覺得小珊是很棒、很優秀的孩子，但是家長過分要求完美，然後要老師修正標準，我覺得很不合理。（1040312J2-1-2 訪）

端端老師的在第一個案例裡，覺得無論她如何改善，家長仍會故意挑她毛病，所以她只能繼續做好自己本份，當家長又提出反抗，她試著個全班解釋，卻被家長解讀為針對性太強。在第二個案例中，端端老師覺得分數的公平性很重要，所以沒有答應家長的要求，另外，家長藉由一些手段想說服老師降低評分標準，端端老師採取向全班家長回應，家長的手段明顯被拆穿，小珊媽媽也可能因此惱羞成怒。

## 2. 需要說服跋扈的家長

一開始，覺得家長完全不能接受老師對小美的任何指正，她甚至叫我都不要管最好，覺得很灰心。到後來家長經常對我破口大罵，甚至當著班上孩子的面羞辱我，我覺得除了難過，也很憤怒，為什麼我要受這種委屈？我不想再隱忍了。（1040312J3-3-1 訪）

小珊媽媽是常委、學校志工、班親會召集人，我的確受到很多來自學校的壓力。我試著跟媽媽溝通，但是她沒有辦法接受，就透過學校給我施加壓力，我也跟學校解釋我的立場與作法，也願意在公平的原則下稍做調整，但是還是沒辦法讓她滿意。（1040312J3-4-2 訪）

後續在外面造謠，這件事對我的傷害更大。（1040312J2-2-2 訪）

得罪一個家長或是讓一個家長不滿意，她可能就會到處散布不實謠言，我們也無法去做什麼解釋，這對老師傷害很大。(1040312J2-3-2 訪)

面對不講理、蠻橫甚至口出惡言的家長，老師適時的表達自己的不滿，但後續家長在外造謠，對老師傷害更大。

### 3. 家長沒有足夠的專業知識參與決定時

我心想：媽媽，你怎麼這麼脆弱啊？難怪孩子會被欺負。所以我沒有立即幫小香換座位，因為這樣並沒有讓小香學到保護自己的能力。(1040126E3-3-2 訪)

我反問媽媽：小香遇到困難，我們就算幫她換座位，將來到其他班級，小香感覺被欺負的狀況很可能會再發生，媽媽覺得要幫小香到什麼時候呢？我覺得我們應該讓小香學會更強，教她遇到問題不能只有柔弱，否則以後可能就是被霸凌的對象。我告訴媽媽，明天我會教小香一些保護自己的招數，媽媽你要跟我一起教她，我們應該要教她保護自己的方法，或是鼓勵小香想想怎麼為自己發聲，而不是一直幫她解決問題。(1040126E3-1-2 訪)

我覺得我能將心裡想的，化為適當的語言，給這個挫敗的媽媽一個新的想法。(1040126E3-2-2 訪)

我當下還是轉換一下語氣與平靜一下心情，我跟她說：「我太感謝你打電話來了！因為妳讓我有個解釋的機會，不然這個誤會就大了！」我就把事情說了一次給她聽。(1040311K3-1-2 訪)

當家長無所適從時，老師予以強而有力的回應，讓家長有安全感。

### 4. 問題對自己是很重要時

跟家長說話的時候，語氣溫和一些，衝突也許就會少一些。如果真的遇到很不禮貌的家長，其實都會先忍下來，回家再做適度的發洩，但是就是沒有必要為了爭一口氣，跟家長爭個是非輸贏。(1040311K2-3-2 訪)

後來跟小華的媽媽連絡上，跟她說明我的為難，因為我是基於信任與幫忙

的立場，沒想到卻變成我的困擾。我跟她說，以後可能沒辦法幫她這樣的忙了。

(1031219C3-1-1 訪)

我覺得以前是同情她，現在我覺得還是要保持距離、保護自己。

(1031219C4-2-1 訪)

處理這種事，我不能再只有同情，我應該知道監護權是誰的，並且一定要行政介入處理，才能保護我自己。(1031219C4-3-1 訪)

上述案例，蕙蕙老師覺得重視生活品質更勝於和家長爭是非；花花老師覺得家長失信於她，讓她陷入兩難，下次她不願意再輕易答應家長的要求。

#### (四) 逃避

當教師認為衝突點無法解決時，暫時將問題擱置，不願意主動出面解決或溝通，顯得無能為力。

##### 1. 需要冷卻一段時間時

還是會想幫小香，只是會不敢跟他爸爸溝通，真的有需要聯絡只敢透過媽媽，打成績或是溝通溝通應對，我都會特別小心注意，避免小香爸爸又有爭議。

(1040127D3-1-2 訪)

後來知道他們夫妻因為家暴離婚了，變成姑姑在看顧孩子的課業和生活，我仍盡量避免和他爸爸直接溝通。(1040127D4-2-2 訪)

家長背景複雜，教師出於自我保護，選擇逃避回應，另找其他溝通窗口。

##### 2. 與對方面對面直接衝突會有負作用時

我試圖以同理心，針對家長提出的問題一一說明釐清，若遇到家長稍有挑動情緒的部分便先避讓，於不影響事實、不說謊的前提下換個說法敘述。

(1031120H3-1-1 訪)

先安撫她的情緒，不要刺激她。(1031120H3-2-1 訪)

我當下並沒有回應，只當他是情緒的發洩。我會對他孩子字體的標準稍微放低一點，但是功課量還是跟大家一樣。還有一個原因，是因為已經二下了，

再過不久孩子們就要換老師了。我再跟他爭執，也已經沒有什麼意義了。

(1040118B3-1-2 訪)

彎彎老師覺得爭執如果沒意義，那就選擇逃避。(1040118B3-1-2 筆)

我沒辦法直接跟這位家長解釋，因為他一直扮演著藏鏡人的角色。

(1040127D3-1-3 訪)

我想解釋，卻不能直接去找他溝通。(1040127D3-2-3 訪)

沒辦法，我必須假裝我不知道對方是誰。(1040127D3-4-3 訪)

老師曾嘗試溝通，但小齊父母年歲已高，聽不進去任何規勸的話語，只希望老師不要再出這種作業來找他們的麻煩。(103120111-1-1 訪)

乍聽小齊家長的要求——不要再找他們麻煩時，有種熱情被冰水澆熄的感覺。但，因家長的態度，不得不強力扭轉老師自己的想法。如果溝通不來也勉強不來，老師只能放手。(103120113-2-1 訪)

一開始我會在聯絡簿上跟她解釋我的作法與出發點，但是她完全不能接受，她覺得只要是課本上沒有的，就不能列為考試範圍。經常性的寫信抗議，長篇大論的質疑老師評分標準，語氣相當不客氣。讓我不勝其擾。我只好降低她孩子的標準，來解決我的困擾。如果她是想要分數，我就盡量給她。因為如果我繼續堅持，她也不會善罷甘休，為了爭取那一分，她會在考卷上大作文章，只為了反駁老師的酌量扣分，既然她那麼在乎成績，我就給她，因為為了這一分，後續那些紛紛擾擾，我真的不堪其擾。(1031219C3-1-2 訪)

花花老師覺得，為了避免因擾與煩心，她會在能接受的範圍內，做適度的配合。(1031219C3-1-2 筆)

不敢跟他爸爸溝通，真的有需要聯絡只敢透過媽媽，打成績或是溝通溝通應對，我都會特別小心注意，避免小香爸爸又有爭議。(1040127D3-1-2 訪)

我其實想說，孩子是要跟您一輩子的，請您正視他的問題。但我不能。我覺得這位媽媽可能覺得孩子的事情讓她很煩，有些情緒上的困擾，所以選擇逃

避，雖然我很不認同，卻不能單刀直入地告訴她。否則她的情緒可能更糟。

(1040208G3-2-2 訪)

經過之前的經歷，對於情緒不穩定的家長，我會特別小心，避免觸動她的情緒。(1040208G2-3-2 訪)

面對強勢或情緒激動的家長，上述教師認為衝突的當下如有回應，勢必會挑起更大的紛爭，所以選擇逃避或靜默。

#### (五) 妥協

雙方都放棄部分堅持，付出某些代價，以達成和解或各自保有一些堅持、各自作一些退讓，讓兩方達到各自可以接受的程度。

##### 1. 無法達到意見一致時

我覺得我已經盡我所有的力量的去跟她溝通，可是沒辦法。我知道他媽媽是求好心切，但是我那時候做不到，因為我實在太忙了。而且老師本身有自己的個性，我的個性也是大而化之，我覺得男孩子好動很正常，但是他的媽媽卻不能接受自己孩子被告狀。(1040116A3-1-1 訪)

我們為孩子付出的，沒有得到肯定，實際說出孩子需要改進的，家長卻不能接受，而且會放大來看，我覺得很不公平，我覺得自己的努力被輕易地否定了，很灰心，也不想再去讓衝突發生，也就是只說好話。(1040123F3-3-1 訪)

老師曾嘗試溝通，但小齊父母年歲已高，聽不進去任何規勸的話語，只希望老師不要再出這種作業來找他們的麻煩。(1031201I1-1-1 訪)

一開始，老師先進行溝通，但家長堅決表示無法配合，所以老師便只好告知如果背不出來，以後需在教室內複誦三次後即可下課，家長才勉為其難的答應。(1031201I4-1-1 訪)

學校裁示要我配合的，我都配合接受。學校希望我順著他們，我修正了許多班級規定、作業，但是家長就是不滿意，我做或不做都要挑我毛病，解釋給他聽也沒有用，讓我無所適從。(1040312J3-1-1 訪)

端端老師盡可能配合學校，但還是有部分的專業堅持，對於家長的不滿之處，想對家長解釋，卻也得不到善意的回應。(1040312J3-1-1 筆)

小珊媽媽是常委、學校志工、班親會召集人，我的確受到很多來自學校的壓力。我試著跟媽媽溝通，但是她沒有辦法接受，就透過學校給我施加壓力，我也跟學校解釋我的立場與作法，也願意在公平的原則下稍做調整，但是還是沒辦法讓她滿意。(1040312J3-4-2 訪)

我覺得課本只是界定學習階段，但是我們會多補充資料、指導學生一些變化題型，平常考試雖然有些變化，但是我確實都在課堂上講過，而且這都是為了提升學生學習能力。她卻把自認為的專業硬要別人接受，長篇大論的批評我的作法。(1031219C3-3-2 訪)

一開始我會在聯絡簿上跟她解釋我的作法與出發點，但是她完全不能接受，她覺得只要是課本上沒有的，就不能列為考試範圍。經常性的寫信抗議，長篇大論的質疑老師評分標準，語氣相當不客氣。讓我不勝其擾。(1031219C3-1-2 訪)

媽媽那一天 LINE 就來了好幾封，她的文字表現了情緒很激動，覺得我才剛認識她的孩子，她說小欣以前鑑定過智商 128，老師竟然要她孩子去補救教學，定她的罪。

我跟他說明孩子在教室的狀況，媽媽覺得孩子在家很乖，只是偶爾會拗一下而已，是小一生活還沒適應，老師還不會帶，才會這樣。她說她就是要證明給她婆婆看，她寧願單打獨鬥。媽媽態度非常強硬，把孩子的問題都怪罪老師，說是進了這個班才會這樣，這句話聽在耳裡，我很難過。(1040126E1-1-1 訪)

其實小欣的能力有限，但為了讓媽媽先信任我，所以我勉強讓她當個股長。  
(1040126E3-2-1 訪)

我建議媽媽讓小暢去鑑定，會有更多的資源協助他，但他媽媽說：「我重視的是孩子快樂成長、平安健康，學業好不好，我覺得那並不重要，我自己也沒



讀多少書，但我現在還是可以賺錢，所以不見得要讀書！」這一句話，就把我想溝通的、想說的全都堵死，只要我提到鑑定，他就不說話了。(1040126E1-1-3訪)

覺得這位媽媽把她不想扛在肩上的責任丟回給老師，很離譜、很逃避，建議她孩子需要鑑定，她也不能接受。我很生氣。(1040208G13-3-2訪)

媽媽說不要跟她報告小辰不乖的事情，我委婉地說：「如果是上課不專心，老師能提醒的，就盡量不打擾媽媽；但是如果是影響安全或團體有關的事情，我覺得我有責任與義務要告知媽咪。」

作業的事情，我真的是一忍再忍，覺得孩子並沒有學會負責，反而覺得沒寫完功課，大不了隔天再寫，我誠懇、委婉地跟媽媽說我擔心孩子並沒有真正學會負責的態度，反而變成一種怠惰的理由。(1040208G3-1-2訪)

上述案例中，部分教師旁敲側擊先了解家長的底線，發現家長十分堅持，所以教師做了部分退讓，或先行安撫，希望家長的堅持也能有所鬆動。部分教師採取先努力溝通，發現家長無法接受，再做部分退讓。

## 2. 合作或競爭無法成功時

老師曾嘗試溝通，但小齊父母年歲已高，聽不進去任何規勸的話語，只希望老師不要再出這種作業來找他們的麻煩。(1031201I1-1-1訪)

覺得原本的美好理念反被家長認為老師要求過多，很無奈、也頗灰心。原先老師是希望孩子能透過背誦，能欣賞到古詩之美，也能增進文學素養。但是家長並不能體會老師的用意。老師仔細深究後，發現如果當天老師有出背誦的作業，小齊覺得自己會背不起來，一點都不想背，事實上是懶得背；但如果沒背，隔日到校，老師便會被要求利用課餘時間將其背好，因此覺得壓力沉重。所以，以後只要老師有出背誦的作業，不管是否會背，回家便先大哭大鬧，家長一方面不忍自己的孩子受苦，另一方面也覺得背誦這些東西對於孩子的未來是無意義，老師要求太多！（1031201I3-3-1訪）

我跟她說分數沒有那麼重要，孩子學會才是重點，另外因為我覺得分數的事情一定要公平，所以我沒答應她的要求。(1040312J3-1-2 訪)

我試著跟媽媽溝通，但是她沒有辦法接受，就透過學校給我施加壓力，我也跟學校解釋我的立場與作法，也願意在公平的原則下稍做調整，但是還是沒辦法讓她滿意。(1040312J3-4-2 訪)

上述教師試圖先以合作或競爭策略，讓家長改變想法，但是沒能成功，所以教師只好退而選擇妥協。

### 3. 需立即解決複雜問題時

我內心當然是很難過，因為我們為孩子付出的，沒有得到肯定，實際說出孩子需要改進的，家長卻不能接受，而且會放大來看，我覺得很不公平，我覺得自己的努力被輕易地否定了，很灰心，也不想再去讓衝突發生，也就是只說好話。(1040123F3-3-1 訪)

這件事讓我知道小美爺爺真的很在乎也不能接受老師的負面評價，老師雖然也時常讚美小美，但是只說了一次比較需要努力的地方，爺爺就一直放在心裡不能釋懷。

另外，學校基於爺爺是長期志工，希望我能多肯定孩子。我覺得我並沒有否定孩子，我只是說出孩子該改善的地方。(1040123F2-1-1 訪)

身為教師，我們只能盡力而為，就算妳做了很多為孩子的付出，但是家長卻會為了一兩件小事抱怨、去上面告狀，經過這些事情，我們還能有多少熱忱？有時想想，把我們自己日子過好，當個快樂的老師，似乎比較實在。(1040123F2-3-1 訪)

這件事情非常嚴重的影響我的生活，每天我情緒緊繃、精神緊張，班上很多制度、規定都被她打亂，每天到學校就很鬱悶，都不知道今天又要發生什麼事情。晚上回家也經常接到小美家長咆嘯或主任的電話，甚至假日晚上十點，學校還為了這件事打電話跟我聊。我真的是身心俱疲。

但是這樣的事情連接不斷的折磨延續，到了下學期，我真的有想過要請假。每天要面對這些紛擾，我真的快承受不住了。(1040312J2-2-1 訪)

既然她那麼在乎成績，我就給她，因為為了這一分，後續那些紛紛擾擾，我真的不堪其擾。(1031219C3-1-2 訪)

花花老師覺得，為了避免困擾與煩心，她會在能接受的範圍內，做適度的配合。(1031219C3-1-2 筆)

我覺得面對容易有衝突、不易溝通的家長，老師退一步，不見得不是好事，對於很固執、很難溝通的家長，老師如果要跟她硬碰硬，這中間老師必須去忍受很多不舒服的過程，我現在只想加速解決掉這些麻煩與心理壓力。(1031219C2-1-2 訪)

我自己調適一下呼吸與心情，一句句慢慢問她，她希望老師怎麼和孩子溝通？希望老師怎麼處理？她說希望我常抱抱小欣，讓她可以帶小禮物去跟同學分享，能讓小欣擔任幹部。因為我知道她在 LINE 非常激動，所以我一定要沉穩才能不讓她情緒波動、穩定下來。(1040126E3-1-1 訪)

其實當下我的心情是激動的，但是因為媽媽的言語充滿情緒字眼，所以我必須隱藏我的委屈，先讓她好好陳述。(1040126E3-4-1 訪)

上述案例中，可能包含了幾個複雜的層面，除了親師間溝通的障礙，還有學校介入處理下指導棋，另外衝突事件嚴重影響教師生活品質、承受精神壓力，這些衍伸的問題，讓教師不得不選擇妥協，平緩紛爭。

研究者依據訪談資料，利用 Robbins(1994)的解決衝突策略，並參酌 Rahim(1983)衝突解決策略的適用與不適用情境加以分類，分析如下表：

表 9 衝突解決策略案例分析表

Robbins衝突解決策略	親師後續互動	案例數	在同一策略所佔比例	案例編號	Rahim衝突解決策略適用情況
合作	良好	2	100%	D-1	需要綜合各種觀念達到最佳的解決
				H-1	需要綜合各種觀念達到最佳的解決
順應	良好	6	67%	A-2	自認為可能有錯
				B-1	願意放棄一些以便於將來可以獲得一些，處於弱勢時
				D-1	願意放棄一些以便於將來可以獲得一些
				F-2	自認為可能有錯
				K-1	願意放棄一些以便於將來可以獲得一些，認為維持和諧關係很重要
	K-2	願意放棄一些以便於將來可以獲得一些，認為維持和諧關係很重要			
	冷漠/交惡	3	33%	F-1	自認為可能有錯，處於弱勢時
G-1				自認為可能有錯，願意放棄一些以便於將來可以獲得一些，處於弱勢時	
J-1				處於弱勢時	
競爭	良好	2	40%	E-2	家長沒有足夠的專業知識參與決定時
				K-2	家長沒有足夠的專業知識參與決定時 問題對自己是很重要時
	冷漠/交惡	3	60%	C-1	問題對自己是很重要時
				J-1	不受歡迎的方案需要執行時，需要說服跋扈的家長
逃避	良好	1	14%	H-1	與對方面對面直接衝突會有負作用時
				冷漠/交惡	3
	D-3	與對方面對面直接衝突會有負作用時			
	I-1	與對方面對面直接衝突會有負作用時			
	表面平和	3	43%	C-2	與對方面對面直接衝突會有負作用時
				D-2	需要冷卻一段時間時 與對方面對面直接衝突會有負作用時
G-2				與對方面對面直接衝突會有負作用時	
妥協	冷漠/交惡	5	56%	A-1	無法達到意見一致時
				F-1	無法達到意見一致時，需立即解決複雜問題時
				I-1	無法達到意見一致時，需立即解決複雜問題時
				J-1	無法達到意見一致時，需立即解決複雜問題時
	表面平和	4	44%	J-2	無法達到意見一致時，合作或競爭無法成功時
				C-2	無法達到意見一致時，需立即解決複雜問題時
				E-1	無法達到意見一致時，需立即解決複雜問題時
				E-3	無法達到意見一致時
G-2	無法達到意見一致時				

資料來源：研究者自繪

教師在同一親師衝突案例中，解決衝突策略是有彈性、會有異動與改變的，例如：  
 彎彎老師在案例一中，一開始因為家長的態度強硬，所以彎彎老師只能順應，但順應的

結果，帶來了雙方之後良好的互動，演變成雙方合作之關係。

由表 9 可發現，受訪者採取順應和妥協策略為最多，合作策略最少。由訪談資料可知道，大部分教師在面臨衝突事情時，會先安撫家長情緒、進行溝通，但是面對強勢、相當堅持的家長或外在壓力的影響，讓教師不得不選擇順應或妥協。合作策略之所以稀有，研究者推論，唯有願意以學生最大利益為考量，雙方願意放下身段溝通協調，面對的是理智的家長，才有機會進行合作策略，現今家長意識抬頭，受訪者提供的案例多半是教學生涯中印象特別深刻的衝擊，所以以合作策略為導向的案例較少。

另外，如將親師衝突後親師互動之關係，分為良好、冷漠及交惡，從分析表中可發現，訪談案例中，合作策略的後續互動良好比例最高，其次為順應，再其次是競爭；冷漠或交惡比例最高的策略為競爭，其次為妥協，再其次是逃避。

合作策略案例中，教師試圖綜合各種觀念與家長積極溝通，雙方在理智互動下，達到雙贏的結局。順應策略案例，教師願意以退為進，當次衝突案件裡，願意稍加退讓，成全家長，和家長培養出友善的關係，對未來合作或後續互動是有正面的影響。

特別值得關注的是，競爭策略在成功比例和交惡或冷漠比例中都佔居前三，可見競爭策略的結果很可能是一翻兩瞪眼、不成功便成仁，教師在選擇競爭策略時，要多加思索。兩則成功的競爭策略，是家長未有足夠的專業知識與不知所措難以抉擇時，教師能予以堅定語氣，讓家長得到穩定感。最後交惡或冷漠的案例，則是家長很主觀、甚至是不理性的態度。教師在面臨衝突時，認為有失公平和理念有所衝突時，是要自我調適還是堅持信念企圖改變對方？如欲讓對方轉念，教師是否能承擔面對可能的風險與衝擊？以上案例或許可提供給教師思考的方向。

## 貳、教師因應親師衝突之態度分析

Hargreaves (1998) 認為，教學是一種情緒勞務，教學需要進行大量的情緒勞務。張乃文 (2005)、吳宗祐 (2003) 指出，對於情緒勞務的內涵除深層與表層之外，有「壓抑與表達」層面，意指呈現出應該出現卻不存在的情緒 (例如：強顏歡笑)；另一種是抑制住不該、卻已經存在的情緒 (例如：忍氣吞聲)。

研究者在訪談資料分析後，也發現教師在面臨親師衝突時，所表現的情緒勞務。面對親師衝突時，教師知覺衝突、感受衝突進而面對衝突，情緒上難免有所衝擊。然而面對不同的壓力，老師難免必須偽裝自己壓抑的情緒。研究者依訪談資料分析，將教師情緒勞務背後所面臨的壓力，分析為七類：

1. 家長經常性的表達不滿，讓老師疲於應付，不勝其擾
2. 家長強勢、態度強硬，老師只能調整自己
3. 家長投訴，學校立場偏向順應家長一方
4. 家長仗勢欺人，讓教師心生恐懼
5. 家長情緒不穩定，需先退一步以安撫情緒
6. 家長是學校有利的支柱，讓教師倍感壓力
7. 家長拒絕溝通或拒絕建議

而壓力的來源與教師的情緒勞務反應呈現如下：

- (1) 家長經常性的表達不滿，讓老師疲於應付，不勝其擾

#### 案例 C-2

面臨衝突的當下您的真實感受為何？

覺得很煩、很討厭，因為我覺得課本只是界定學習階段，但是我們會多補充資料、指導學生一些變化題型，平常考試雖然有些變化，但是我確實都在課堂上講過，而且這都是為了提升學生學習能力。她卻把自認為的專業硬要別人接受，長篇大論的批評我的作法。(1031219C3-3-2 訪)

在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？

沒有，我心裡覺得很不以為然，但是我沒有必要為難我自己。

(1031219C3-4-2 訪)

#### 案例 D-1

面臨衝突的當下您的真實感受為何？

小強媽媽三天兩頭就打電話來，一講就是半個鐘頭，我非常困擾，看到小

強就覺得好煩。(1040127D3-3-1 訪)

在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？

我會盡量站在他的立場講話，替他著想，雖然我覺得那不是發自我內心裡真正的聲音，畢竟我覺得小強的媽媽真的太寵小孩了！但也只有這樣，小強媽媽才會願意聽我說話，願意配合我。(1040127D3-4-1 訪)

上述案例 C-2，教師因覺得溝通換來更多的困擾，讓她寧願退讓，求得表面上的平靜。案例 D-1 中，受訪者顧慮到長遠合作關係，所以隱藏內心真實的想法。

(2) 家長強勢、態度強硬，老師只能調整自己

案例 B-2

面臨衝突的當下您的真實感受為何？

可以感覺到這位家長個性很衝，很不客氣。(1040118B3-3-2 訪)

我當下並沒有回應，只當他是情緒的發洩。我會對他孩子字體的標準稍微放低一點，但是功課量還是跟大家一樣。還有一個原因，是因為已經二下了，再過不久孩子們就要換老師了。我再跟他爭執，也已經沒有什麼意義了。(1040118B3-1-2 訪)

在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？

當然不可能啊！對他的作為是一直忍耐的。就算最後雖然他運用了關係轉班，但我還蠻高興的。(1040118B3-4-2 訪)

案例 G-1

面臨衝突的當下您的真實感受為何？

雖然這件事我知道我有理虧的地方，那時候真的沒想那麼多，只覺得把他座位排在最前面，才能真正照顧到他，但沒想到卻成家長口中的「證據」。我真的很心寒，非常難過，一切的付出化為烏有，還要背著讓孩子身心受創的罪名。而且阿正媽媽的眼神相當恐怖，我很擔心害怕，之前同事被傷害的前例，讓我那一天起魂不守舍。(1040208G3-3-1 訪)

在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？

沒有，這件事情對我的傷害很大，讓我對家長、對學校都極度失望。雖然最終我還是道歉了。(1040208G3-4-1 訪)

#### 案例 I-1

面臨衝突的當下您的真實感受為何？

得原本的美好理念反被家長認為老師要求過多，很無奈、也頗灰心。原先老師是希望孩子能透過背誦，能欣賞到古詩之美，也能增進文學素養。但是家長並不能體會老師的用意。小齊在家中排行老三，也是最為受寵的么弟。父母是在接連生了兩個女兒，又隔多年後，好不容易才有了這兒子，老來得子，小齊自是備受寵愛。看到孩子抱怨背誦，就覺得不忍要求。

老師仔細深究後，發現如果當天老師有出背誦的作業，小齊覺得自己會背不起來，一點都不想背，事實上是懶得背；但如果沒背，隔日到校，老師便會被要求利用課餘時間將其背好，因此覺得壓力沉重。所以，以後只要老師有出背誦的作業，不管是否會背，回家便先大哭大鬧，家長一方面不忍自己的孩子受苦，另一方面也覺得背誦這些東西對於孩子的未來是無意義，老師要求太多！(1031201I3-3-1 訪)

在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？

沒有。老師曾嘗試溝通，但小齊父母年歲已高，聽不進去任何規勸的話語，只希望老師不要再出這種作業來找他們的麻煩。內心是生氣又無奈。(1031201I3-4-1 訪)

#### 案例 J-1

面臨衝突的當下您的真實感受為何？

一開始，覺得家長完全不能接受老師對小美的任何指正，她甚至叫我都不要管最好，覺得很灰心。到後來家長經常對我破口大罵，甚至當著班上孩子的面羞辱我，我覺得除了難過，也很憤怒，為什麼我要受這種委屈？我不想再隱



忍了。(1040312J3-3-1 訪)

在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度?

不可能，主任給我的建議都是叫我順著她，我也大多都配合，但對事情似乎沒有幫助。小美的家長再怎麼羞辱我，我也不當面跟他對衝，就算在調解會上，他指著我的鼻子大罵，我還是忍下來(端端老師忍不住哽咽，眼眶紅了)。

直到小美爸爸來教室咆嘯羞辱我，嚴重影響孩子，我真的忍無可忍，才跟他反駁，他真的太過分了。(1040312J3-4-1 訪)

上述案例中，家長的強勢、堅持讓老師覺得難以溝通，但是還是要隱藏真實感受，或逃避或妥協，案例 J-1 中，家長無禮的反應，情緒失控、口出惡言，讓教師已經到了無可忍耐的地步，才反駁家長。

### (3) 家長投訴，學校立場偏向順應家長一方

#### 案例 J-1

校長希望我這麼做的，雖然私底下說是支持我，但是仍希望我配合學校、不要招惹家長。到後來，爸爸來學校斥責，我很恐懼、很氣憤，已經忍無可忍時，學校又來告訴我絕對不能公開、不能訴諸媒體，會嚴重影響校譽，對我來說，真的非常不公平!(端端老師眼眶泛淚水，臉色發紅)學校事後還常常來探聽我是否有後續的動作。就連備案都是我堅持，學校才請主任陪同我去。這樣的事情，讓我覺得學校根本沒辦法站在老師的立場或為老師著想，覺得很灰心、很失望。(1040312J3-2-1 訪)

主任給我的建議都是叫我順著她，我也大多都配合，但對事情似乎沒有幫助。(1040312J3-4-1 訪)

#### 案例 G-1

校長、主任再次安排了協調會，一直跟我勸說不要再跟她解釋什麼，她的先生背景複雜，如果不好好處理，對我只有不利的結果，只要好好跟她道歉，就不會有事了，即使我說明了我的立場、初衷，學校仍覺得我要順著她，否則

對我是很不利的，而事情也才能解決。(1040208G3-1-1 訪)

學校也怕她，我沒有強而有力的支柱，只能委屈求全。(1040208G4-3-1 訪)

#### 案例 J-2

面臨衝突的當下您的真實感受為何？

小珊的媽媽表面上都裝作沒事，然後背地裡又去透過主任來跟我說，我覺得很不舒服，她想要以自己是召集人、學校常委的身分，藉由上面的壓力讓我改變。(1040312J3-3-2 訪)

在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？

沒有吧！小珊媽媽是常委、學校志工、班親會召集人，我的確受到很多來自學校的壓力。我試著跟媽媽溝通，但是她沒有辦法接受，就透過學校給我施加壓力，我也跟學校解釋我的立場與作法，也願意在公平的原則下稍做調整，但是還是沒辦法讓她滿意。(1040312J3-4-2 訪)

#### 案例 F-1

面臨衝突的當下您的真實感受為何？

我內心當然是很難過，因為我們為孩子付出的，沒有得到肯定，實際說出孩子需要改進的，家長卻不能接受，而且會放大來看，我覺得很不公平，我覺得自己的努力被輕易地否定了，很灰心，也不想再去讓衝突發生，也就是只說好話。(1040123F3-3-1 訪)

在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？

校方也跟我說爺爺是學校的長期志工，需要被大家多肯定(雖然我還是覺得小美的表現需要有人直接去提點)。校方雖然也能肯定老師的用心，但是面對爺爺，還是很低姿態，希望我能多在意爺爺的情緒、順著他的意。(1040123F3-4-1 訪)

蔡進雄(2005)提出學校組織與家長對教師情緒表現是有所期待的。以上案例，教師除了承受親師衝突的壓力，學校立場不願招惹家長，也偏向希望老

師順應家長需求，教師如需符合學校組織之期待，勢必要隱忍本身的情緒與真正想法。

#### (4) 家長仗勢欺人，讓教師心生恐懼

##### 案例 D-2

小香的爸爸就直接去找校長，並跟校長說他有黑道背景，會不敢跟他爸爸溝通，真的有需要聯絡只敢透過媽媽，打成績或是溝通溝通應對，我都會特別小心注意，避免小香爸爸又有爭議。(1040127D3-1-2 訪)

面臨衝突的當下您的真實感受為何？

我很擔憂又無奈，有被恐嚇的感覺。(1040127D3-3-2 訪)

在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？

和家長溝通時，一定得掩飾自己真正的情緒。對孩子的行為有時候我們真的很生氣還是要隱忍，甚至在跟家長述說時，也不能單刀直入，一定要先說好話，再說真話，而且要讓家長覺得你跟他是同一立場，最後再以甜言蜜語包裝起來，好像這樣才是家長能接受的方式。(1040127D3-4-2 訪)

##### 案例 G-1

同事們知道這件事，除了安慰我，也建議我跟她道歉就沒事了，她只是要證明她贏了。同事建議我在教師晨會時間公開跟她道歉，但是真實用意是讓其他人知道這件事情，才能保護自己的安全。我在晨會上做了幾點申明，其實這一份申明是朋友幫我擬稿的，公開的另一個目的是要保護自己，並公開道歉。但是她卻當場站起來指著我大罵：「我不接受妳的道歉！」會後走來跟我說：「妳最好小心一點！」讓我更加擔憂，都快崩潰了。(1040208G3-1-1 訪)

這件事情對我的傷害很大，讓我對家長、對學校都極度失望。雖然最終我還是道歉了。(1040208G3-4-1 訪)

家長背景複雜讓教師心生恐懼害怕，更不敢聲張自己委屈、憤怒的一面。

#### (5) 家長情緒不穩定，需先退一步以安撫情緒

### 案例 E-1

我自己調適一下呼吸與心情，一句句慢慢問她，她希望老師怎麼和孩子溝通？希望老師怎麼處理？她說希望我常抱抱小欣，讓她可以帶小禮物去跟同學分享，能讓小欣擔任幹部。因為我知道她在 LINE 非常激動，所以我一定要沉穩才能不讓她情緒波動、穩定下來。(1040126E3-1-1 訪)

彥彥老師覺得家長的情緒需要先安撫才能溝通。(1040126E3-1-1 筆)

其實小欣的能力有限，但為了讓媽媽先信任我，所以我勉強讓她當個股長。  
(1040126E3-2-1 訪)

在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？

不，其實當下我的心情是激動的，但是因為媽媽的言語充滿情緒字眼，所以我必須隱藏我的委屈，先讓她好好陳述。(1040126E3-4-1 訪)

### 案例 E-1

我覺得這位媽媽可能覺得孩子的事情讓她很煩，有些情緒上的困擾，所以選擇逃避，雖然我很不認同，卻不能單刀直入地告訴她。否則她的情緒可能更糟。(1040208G3-2-2 訪)

面臨衝突的當下您的真實感受為何？

覺得這位媽媽把她不想扛在肩上的責任丟回給老師，很離譜、很逃避，建議她孩子需要鑑定，她也不能接受。我很生氣。(1040208G13-3-2 訪)

在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？

沒有，我知道媽媽很逃避處理小辰的問題，我還是要說：「媽媽，您辛苦了！」  
「我們一起來想想看怎麼幫助他？」(1040208G1-1-2 訪)

在眾多案例裡，教師對家長情緒反應都有相當的敏感度，深知安撫家長情緒是很重要的關鍵，當感覺家長情緒不穩定、有可能會爆發之際，教師們可能會隱藏自己的感受及修飾想說的話語。

(6) 家長是學校有利的支柱，讓教師倍感壓力

### 案例 B-1

當下我心情非常忐忑不安，而且他是學校常委，我很有壓力。

(1040118B3-3-1 訪)

在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？

我必須承認，我還是覺得我的理念是好的，我想堅持，但是他的態度讓我必須調整，況且他是學校常委，當我知道他滿意了，我的心情終於比較輕鬆一點。(1040118B3-4-1 訪)

家長是常委，對彎彎老師而言，溝通是有壓力的。(1040118B3-4-1 筆)

### 案例 F-1

校方雖然也能肯定老師的用心，但是因為爺爺是學校的長期志工，年事已高，所以校方覺得還是要尊重他，請我放低身段、多在意爺爺的情緒、順著他的意。(1040123F3-1-1 訪)

### 案例 J-2

小珊媽媽是常委、學校志工、班親會召集人，我的確受到很多來自學校的壓力。我試著跟媽媽溝通，但是她沒有辦法接受，就透過學校給我施加壓力，我也跟學校解釋我的立場與作法，也願意在公平的原則下稍做調整，但是還是沒辦法讓她滿意。(1040312J3-4-2 訪)

透過校長、主任三不五時來跟我對話，心裡其實很有壓力。後續在外面造謠，這件事對我的傷害更大。(1040312J2-2-2 訪)

當家長是對學校有利害關係或地方敬重的人士，校方基於不想得罪家長，希望教師能委曲求全，為大局著想。教師只能自我調適。

## (7) 家長拒絕溝通或拒絕建議

### 案例 D-3

面臨衝突的當下您的真實感受為何？

很無奈，一開始我根本都不知道那是誰，也不知道如何跟他聯絡做解釋。

後來，有人偷偷透露這個藏鏡人就是小民的家長，當我知道是他，我有點驚訝，因為小孩在教室表現得非常好，在學校也沒有跟我反映什麼，回家轉達是以小民的主觀立場，家長也不讓老師解釋，造成後續的誤會與偏見，覺得很遺憾。

(1040127D3-3-3 訪)

在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度?

沒辦法，我必須假裝我不知道對方是誰。(1040127D3-4-3 訪)

### 案例 E-3

面臨衝突的當下您的真實感受為何？

很無奈，因為她完全不願意跟我溝通關於孩子鑑定的這件事情。

(1040126E3-3-3 訪)

我還是會想跟她溝通鑑定這件事，但可能要轉個彎，想想別的法子。

(1040126E3-4-3 訪)

案例 D-3 中，家長一直不願意透露身分，就算老師後來知道對身分，也必須假裝不知道。案例 E-3，當家長對某個話題相當敏感不願碰觸，拒絕再溝通，教師如想重啟溝通之門，可能不能過於直接，才能讓家長卸下心防。

依據上述資料，整理如下表：

表 10 情緒勞務壓力來源案例分析表

情緒勞務壓力來源	案例
1. 家長經常性的表達不滿，讓老師疲於應付，不勝其擾	D-1、C-2、J-1
2. 家長強勢、態度強硬，老師只能調整自己	B-2、G-1、I-1、J-1
3. 家長投訴，學校立場偏向順應家長一方	F-1、G-1、J-1、J-2
4. 家長仗勢欺人，讓教師心生恐懼	D-2、G-1、
5. 家長情緒不穩定，需先退一步以安撫情緒	H-1、E-1、G-2
6. 家長是學校有利的支柱，讓教師倍感壓力	D-1、B-1、F-1、J-2
7. 家長拒絕溝通或拒絕建議	D-3、E-3

資料來源：研究者自繪

由上表中，「家長投訴，學校立場偏向順應家長一方」、「家長是學校有利的支柱，讓教師倍感壓力」各有四個案例，可見學校立場對教師情緒勞務有一定程度的影響，而案例中，教師表達的大多是無奈、生氣、憤怒等字眼，教師認為學校為了安撫家長而犧牲教師權益，甚至家長已出現言語恐嚇、言語暴力，學校為了校譽、招生壓力，仍要求教師不可訴諸媒體或法律，當教師認為保護自身權益學校也要介入干涉時，更不免覺得心寒。

另外，家長的態度過於強勢、堅持己見、直接投訴上級，或對學校有貢獻的身分地位，亦是造成教師情緒勞務的壓力來源。

大部分教師面對這些親師衝突的壓力時，會偽裝自己的真實情緒，形成教師的情緒勞務，以減少與家長的正面衝突、上級主管給予的壓力。部分教師認為與其承受身心壓力，不如求得表面上的寧靜，對教學的熱忱、想法、擇善固執，也只能放下，被犧牲的、損失的反而是孩子。部分教師認為，經過修飾與包裝後的語言表情，可能會讓家長聽不出老師要表達的重點，無法知道孩子問題的嚴重性或亟需改善的立即性。

## 參、親師衝突因應之建議

綜合前述「親師衝突之原因」與受訪者「親師衝突之因應」分析。訪談對象於受訪時，能藉由自己的親師衝突案例提出反思，或由他人親師衝突的經驗提出建議與看法。研究者將這些資深教師們的寶貴建議整理分析如下：

### 一、親師溝通問題

#### (一) 事前溝通一定要做好

這件事情，也讓我知道，以後成績計算方式一定要跟家長說明白，書面資料一定要發，以免造成誤會和疑慮。

我覺得要避免親師衝突最重要的就是事先的溝通要做好。(1040127D2-3-2 訪)

這件事情，讓我知道以後我接新的班級，針對這些家長可能會把它當作"罪狀"、會質疑的事情，一定要先說明以免又造成家長的誤解。包括幼稚園老師和小學老師的差別，不是那麼鉅細靡遺地照顧他生活上的每個小細節，包括幼稚園老師是以顧客服務為導向，所以都不敢直接跟家長反映孩子的問題，有的家長會覺得為什麼我的孩子上了小學就什麼都不好，其實並不是這樣的，這一點也是一定要先跟家長溝通的。(1040127D2-3-3 訪)

每次在新接一個班級時，我會在開學時便釋出善意，和每個家長做充分的溝通，了解家長對於孩子的要求。(103120112-3-1 訪)

#### (二) 溝通的藝術

這件事讓我覺得，面對老師覺得在班上表現特別需要照顧的孩子，跟他們家長溝通時，字字句句都要特別小心，如果觸動了某個家長一直不想面對的重點，那種情緒反彈是很大的。可能要用輕鬆一點，不要太直白的方式去溝通。但是說實在的，拐彎抹角的講，他們又常常聽不出老師想表達的重點。(1040126E2-3-1 訪)

以前我剛教書的時候比較直白，有時候發現對方臉色不對，才知道自己說錯話了，經過很多年經驗的累積，我就知道一切溝通的眉角、技巧，什麼時候該修飾話語或看懂家長的臉色，這是需要經驗的，多聽別人說話、多跟人家說話、多充實自



己，溝通會比較順暢。(1040126E2-3-2 訪)

現在跟家長溝通孩子的事情，我們都要很客氣、很委婉，但是有時候家長就聽不出重點，不知道孩子真正的問題在哪兒，但是講太直接，有些家長不能接受或反而生氣了，這尺寸的拿捏，對老師而言真的是考驗。(1040312J2-3-1 訪)

家人聽到我跟家長通電話時的語氣，還會笑我很假，因為背地裡可能學生或家長的行為反應讓我很不以為然，但是真的聯繫的當下，我的語氣又變得很委婉、還稱讚孩子(蕙蕙老師大笑)。其實我是先把好話說在前，再來說說孩子該改善的部分，家長才比較能聽得下去。我覺得有些時候我們應該少給自己找麻煩，有時候只是一點調整，衝突就解決了。(1040311K3-4-1 訪)

### (三) 讓家長感覺受尊重

我覺得衝突最關鍵，就是家長覺得妳是在罵他，不要讓家長覺得妳是針對他。家長如果覺得自己的尊嚴被羞辱了、被指責了，情緒可能就會爆發，這條線絕對不要踩，這是我教書多年累積來的最大體會。互相尊重吧！我想！(1040116A2-3-1 訪)

我在第一時間，能先認同他、肯定他，讓他很滿足的結束談話，我覺得這是(解決衝突)關鍵。(1040118B4-4-1 訪)

我們班上 LINE 的群組，讓我覺得一件事情，可能每個人的想法、觀念都不一樣，我必須尊重每個人的想法，但是如果覺得他們的想法立場跟我們比較有差距的，就要慢慢地一步步地跟她溝通，讓她知道老師的理念，原則上就是要先尊重他們。溝通很重要，一定要溝通。(1040126E2-3-2 訪)

現在孩子生得少，而且低年級家長會把焦點都放在孩子身上，現在家長也較年輕、學歷高，大部分都有自己的看法，所以有的會對老師的做法比較不以為然，可能一開始會有衝突，如果能讓家長覺得溝通是有互動的、老師會聽的、有被尊重的，大部分的衝突都可以慢慢克服。(1040311K2-3-1 訪)

### (四) 要勇於面對親師衝突，積極溝通

我覺得我也應該修正自己，也許用更坦然的態度與誠懇的言語再好好跟媽媽聊聊，不要陷在恐懼不敢面對，也許事情可能不會變得這麼糟吧！有的家長就是知道她強勢你就會害怕，會抓準你的心態也說不定。(1040208G4-3-1 訪)

有的老師個性比較封閉或膽怯會盡量避免與家長聯絡，溝通少，有誤會的時候沒有立即去解除危機，可能會讓衝突更擴大。(1040208G1-2-1 訪)

#### (五) 衝突當下，不要急於爭辯

善意的溝通，不要急著爭辯。(1040311K4-4-2 訪)

其實現在這種事情愈來愈多，因為現在的家長遇到事情時都非常相信孩子傳達的訊息，所以這也會造成親師誤會與衝突。如果我們一聽到，就覺得火冒三丈，也跟她硬碰硬，那事情就會沒完沒了。所以，我覺得現在的老師的必修課是「養氣」，養成平心靜氣，再把話說出口。(1040311K2-1-2 訪)

跟家長說話的時候，語氣溫和一些，衝突也許就會少一些。如果真的遇到很不禮貌的家長，其實都會先忍下來，回家再做適度的發洩，但是就是沒有必要為了爭一口氣，跟家長爭個是非輸贏。(1040311K2-3-2 訪)

現在家庭生得少，每個孩子都是家長的寶，就算家長不合理，妳一直跟家長爭個是非是不會有結果的，因為那是她的全部、她的寶，那就換個方式跟她們溝通吧！至少讓家長覺得她的建議，老師願意聽。保留彈性，至少事過境遷氣也比較消了。(1040311K2-3-2 訪)

#### (六) 家長是可以再教育的

我們班上 LINE 的群組，讓我覺得一件事情，可能每個人的想法、觀念都不一樣，我必須尊重每個人的想法，但是如果覺得他們的想法立場跟我們比較有差距的，就要慢慢地一步步地跟她溝通，讓她知道老師的理念，原則上就是要先尊重他們。溝通很重要，一定要溝通。(1040126E2-3-2 訪)

現在孩子生得少，而且低年級家長會把焦點都放在孩子身上，現在家長也較年輕、學歷高，大部分都有自己的看法，所以有的會對老師的做法比較不以為然，可

能一開始會有衝突，如果能讓家長覺得溝通是有互動的、老師會聽的、有被尊重的，大部分的衝突都可以慢慢克服。(1040311K2-3-1 訪)

這件事，告訴我們，不是家長反映什麼，我們就一定要通融，像小香她媽媽哭了，我還是必須跟她說明我的立場，當然，有的家長很強勢，我會先退一步，再慢慢跟她溝通，只要我覺得是對的，就應該堅持。當然我們要經常誇讚孩子，讓家長知道我們是肯定她的孩子，站在她的立場，但是家長是可以教育的。(1040126E2-1-2 訪)

彥彥老師覺得當家長強勢要採取以退為進；當家長脆弱要同理心並給予前進、支持的力量。(1040126E2-1-2 筆)

如上述，教師們提供親師溝通時應注意的細節。教師們認為在新生入學，或有班級的新規定時，應事先做好親師溝通。遇到親師意見不合時，教師應注意讓家長感覺受到尊重、願意聆聽家長的心聲，先不要急著爭辯，傾聽後，再作陳述，並保留些許彈性與臺階給彼此，家長如能感覺到教師釋出善意，也才能卸下心防，做友善的溝通，家長如能信任教師，也許也能放下成見，接受老師的建議。

在談論學童問題時要正、負面同時陳述，勿只作負面陳述。面對親師衝突時，要勇於用電話或面談的方式溝通，避免逃避或流於筆戰或由第三者傳話。

## 二、以同理心角度思考

我覺得我應該多考慮每個家長、不同家庭的情況，跟學生溝通也要多注意，我以前比較會用自己的觀點去看問題，可是遇到很多次以後，尤其是自己有小孩，經歷過當家長的體會，就覺得老師的要求有時候會讓家長很困擾，這一點是小孩讀書以後才能體會到的，所以是一種設身處地的著想，所以家長的心聲我們應該要聽。(1040116A2-1-2 訪)

玲玲老師覺得自己為人父母後，更能體會身為家長的為難處境，要更為家長著想。(1040116A2-1-2 筆)

孩子應付不來的課業也會造成親師衝突。我出的作業絕對不會為難家長，我會

讓作業量是小孩可以獨力完成的，畢竟現在家長、學生其實都很忙碌，回到家可能都很晚了，如果晚上剩下的時光還要讓家長煩惱作業，我覺得這樣太為難家長了。

(1040116A1-2-2 訪)

讓她知道我們是站在同一陣線的，老師願意幫她的。(1040126E4-4-2 訪)

每個孩子都有其不同的生活背景與家庭，家長所承受的生活壓力、對孩子的要求，也不盡相同。教師應尊重並本著同理心，站在對方角度思考。溝通時，要讓家長感受到教師是跟他們站在同一陣線，願意一起為孩子努力、為孩子著想的。

### 三、當彼此要求不同時

對孩子的要求如果看法不一樣，我會希望各退一步，標準先放低一點，但是持續關心、多鼓勵，有些事本來就需要時間。也不要把規定訂得很死，要有點彈性。有時候，家長比較無理或講不聽，有時候就要直接跟孩子溝通，教育孩子。

(1040116A2-3-2 訪)

對於家長教學方式意見不同時，我會讓他選擇，我會先跟他說明學年其他班級的做法和我的做法是差不多的，再告訴他們如果仍覺得老師對國字要求太嚴格，老師可以個別稍微放寬標準，但很奇怪，最後都沒有人願意選擇跟別人不同。

(1040127D2-3-1 訪)

如果雙方意見溝通後仍無法達成共識，建議教師應保留一些彈性與空間給對方，讓對方感受到尊重、有台階下，避免和家長僵持不下、各持己見。另外，思考回歸基本面，直接教育孩子、跟孩子溝通。

### 四、教師的自我調適

我把家長當顧客，要做有效的溝通，雙方的情緒在一個互信的基礎上，他如果聽不進去，溝通是沒有效的，所以我會放低身段、放棄尊嚴，才能有有效的溝通。不要逞一時之快，造成後面紛紛擾擾，很麻煩。

我覺得身為老師應該思考回歸本質、尊重個別差異，時代在變，老師不可以太執著，讓孩子上學開心，自己也能輕鬆一點，孩子不開心，家長也不開心，那親師

關係肯定就不好了，其實老師應該要常常反省、思考這一點。(1040116A2-3-2 訪)

像我可能彈性比較大一點，遇到事情沒有必要那麼堅持，所以遇到衝突的機會不多或是都能平安化解。(1040311K4-3-1 訪)

我覺得有些時候我們應該少給自己找麻煩，有時候只是一點調整，衝突就解決了。(1040311K3-4-1 訪)

如果不能讓家長接受，溝通亦是無效的。所以建議教師調整心態，以退為進，多一點彈性與尊重，或許未來親師還有合作的機會。

## 五、贏得家長的信任

小孩如果不喜歡上學，就可能造成家長的不信任。

剛接一個班的時候，家長會帶著觀望的眼神，有時候是有點敵意的、不信任老師的，所以一開始我都會很親切，跟他們說，有什麼問題一定要跟我講。

(1040116A1-2-2 訪)

贏得她的信任，這是最重要的，這是靠一點一滴溝通累積起來的。另外，小強如果有一點點小進步，我就不吝讚美，那怕真的只是一點點。這一點還蠻重要的，讓媽媽開始信任我們是愛孩子、關心孩子的。(1040127D4-4-1 訪)

我能持續關心、幫助小香，讓小香媽媽知道我是真的想幫助她，日久見人心嘛！(1040127D4-4-2 訪)

如果孩子是嚴重的犯錯我會打電話告訴家長，表面特別好或是小擦傷就寫聯絡簿溝通，蓋章蓋在聯絡簿會有立即的獎勵效果。說也奇怪，當家長覺得小孩表現得很好，也就會覺得這個老師很會教。(1040127D2-3-3 訪)

潘潘老師覺得孩子的表現會影響家長對教師的信任度。(1040127D2-3-3 筆)

我覺得現在親師溝通，如果沒有取得家長信任，再多理念也沒用。我能體會媽媽的立場很辛苦，面對夫家的責難，她壓力一定很大，又把孩子的表現當作貼標籤。但是我還是希望能幫忙，所以我一定要先取得她的信任，讓她知道我是能同理她的立場的，才能跟她溝通。(1040126E2-1-1 訪)

跟家長溝通，一定要先取得她的信任，跟她交心，她對方覺得老師是要幫她的，讓她放下心防，正視孩子的問題，如果能分享成功的案例，更能讓家長有信心與取得信任。但是如果遇到很不理智的家長，試過了仍無幫助，我想我會退縮。如果能溝通成功，對老師來說也是一種自我肯定與成就感。(1040126E2-3-2 訪)

我覺得要讓家長信任我的第一要件，是要讓孩子喜歡我，讓孩子除了開心學習，讓他們懂得感恩父母，自然就容易得到家長的信任。(1040123F2-3-2 訪)

多數老師認為，讓家長信任是減少親師衝突很重要的因素。建議多鼓勵孩子、讓孩子樂於上學、喜歡老師，是取得家長信任的第一要事；孩子有良好的表現，也能贏得家長對教師的信任感。溝通時態度親切、願意聆聽，都能增加家長對教師的信任度。

#### 六、和家長保持適當的距離

從這件事情，我深深覺得，老師和家長還是要適度保持距離，不能將家長當作像朋友一樣相處，不應該過於熱絡，該做不該做的分寸，我們心中應該要有一把尺，公事要公辦，要清楚自己的定位，我如果太意氣用事、同情對方，但於理上，我可能會站不住腳，像這次被欺騙、被出賣的感覺很不好受，當老師和家長間已經沒有信任，過去很多的好印象可能就因此而抹滅了。(1031219C2-3-1 訪)

和家長保持一定的美感的距離是必要的，但距離過遠缺乏溝通又容易產生誤解。當教學已經轉化為一種服務時，只能更小心翼翼，要能將教師的理念完全實現，已經愈來愈困難了。(1031120H2-3-1 訪)

過去，我曾經跟一些家長感情不錯，但是後來有其他家長在背後說老師可能會特別照顧這些交情好的家長孩子，所以我現在跟家長都會保持一些距離。但是，經過這件事情，有些家長會問老師是否需要協助，或是說她們並不知道發生了這麼嚴重的衝突，我開始思考，跟家長距離的拿捏，當我們遇到這種無理的家長時，有時候可能真的需要強而有力的後盾。(1040312J2-3-1 訪)

以上教師，認為和家長的距離，不應過於親近也不宜過於疏遠，適恰的距離拿捏，

乃是一門藝術。

## 七、尋求同儕協助

和小強媽媽的危機可以化解，其實也要感謝資源班老師，一開始，小強媽媽對我有很多不滿的情緒，但是資源班老師經常跟小強媽媽說我的優點，說以前我帶特教生的經驗，也告訴小強媽媽，為了小強，應該要配合老師，讓媽媽對我的態度有所改變也比較放心，所以我很感謝資源班老師從中的協助！我也從中學習資源班老師跟他媽媽溝通的技巧，該直接點出媽媽寵孩子的事實，其實就該說出，也要讓媽媽明白，這麼做都是為了小強好。(1040127D4-4-1 訪)

教師在陷入親師衝突的窘境時，同儕的建議可以提供不同的思維甚至是幫忙。教師應和同事間多作溝通、交流。

## 八、當教師自知疏失時

老師要處理的雜物很多，難免忙中有錯，真的錯了，就要勇於道歉，對孩子的付出，長久而言，我想明理的家長是能體會到老師的努力的。(1040123F2-3-2 訪)

人非聖賢，低年級教師在短短的一個早上要處理的課務、級務相當多，難免有所疏失。如有錯誤，應放下身段、勇於認錯並持續對孩子的關懷，家長是可以體諒的。

## 九、面對不同型態的家長時

### (一) 遇到有過親師衝突案例之家長時

其實在之前的親師座談，媽媽都會參加，席間發言經常使人明瞭她重視品德教育的程度，孩子在其教導下確實也擁有正直的人品，對班級事務十分熱心，如此自我要求嚴格的家長，自然不願遭受一絲誤會與委屈，所以反應特別激烈。

之前，老師也恰巧認識小城的幼稚園老師，談及這位同學與家長，知道過去親師間曾有不愉快的過往，各執一詞的敘述顯示雙方的看法應該頗有落差。這些都是過去的事了，重點是提醒了老師，對方是為了捍衛自己價值與信念，會積極作為的家長，應該更要謹慎應對才是。

這次的事情更堅定了我的看法與處理糾紛的態度。(1031120H2-1-1 訪)

對於過去有過親師衝突案例的家長，嬌嬌老師在應對上會特別小心處理。

(1031120H2-1-1 筆)

## (二) 面對有情緒問題的家長時

從經驗裡我學到，當家長主動打電話給妳時候，表示他已經很不高興了。所以現在家長打電話來反映，我一定會先放低姿態安撫他的情緒，接受他、聆聽他的需要，不要讓家長情緒抓狂是最重要的。

不管合不合理，先安撫他的情緒最重要。現在的人壓力實在太大了，當了媽媽以後，我就可以體會那種壓力和心情。而且他們不是從事教育這一行，所以他們沒辦法很清楚，教育孩子不得要領。我會勸媽媽要先照顧好自己，從生活的那一面去關心他，不用講太多理論、高調，家長反而比較能接受。用關心的立場，其實不太會再有親師衝突。(1040116A2-3-2 訪)

我們現在當老師最困擾的，就是除了要解決小孩的問題，還要注意家長的情緒。我跟家長說，如果看到聯絡簿老師有留言孩子的負面表現，妳幫我寫個 OK 就好了，其實我只是要讓孩子有個警惕心。(1040116A2-3-2 訪)

先安撫她的情緒，傾聽她的需求。讓她知道我跟她是站在同一陣線的。  
(1040126E4-4-1 訪)

以安撫情緒、同理心，降低衝突。(1040126E4-4-1 筆)

如果家長有情緒問題的，更是要避免招惹，說話、做事都要非常小心。和家長應對，一定要懂得察言觀色，免得哪天被家長蒐證拿來大做文章，老師一定要學會自保，說來還真的有點無奈呢！(1040208G2-3-1 訪)

對過去有親師衝突經驗的家長，教師在應對、溝通上要更加謹慎小心。家長有情緒問題時，教師在溝通上也要有特別敏感度，不要有挑起對方憤怒情緒的言語。另外，經常以關心的角度去同理家長的壓力。如有親師衝突，當以安撫對方情緒為先。

## 十、處理學童之間的糾紛時



老師把學生之間的衝突事件定義為一個獲得成長的學習經驗，而處罰僅是給予雙方小小警惕，提醒孩子凡事要小心謹慎，切勿過當失手傷害對方留下不可彌補的後果，這是教育的一部分！這樣的論點，家長才能真正體會老師的用意。

(1031120H4-4-1 訪)

現代人在日常生活與工作的環境中，要面對許多競爭，因此擔心被虧損，或由此造成的不信任，在親師衝突的種類中，算是相對上容易解決的一種，推測許多父母多半是為了孩子能受到公平或良好的待遇挺身而出，卻也有將孩子所受的待遇當作是對自己社會地位與成就的檢視之質疑。(1031120H1-2-1 訪)

嬌嬌老師覺得擔心孩子權利受損，重視孩子受到的待遇，也是造成衝突的原因之一。(1031120H1-2-1 筆)

處理學童間的糾紛要秉持公平原則，將衝突事件定義為一個獲得成長的學習經驗，才能避免引起家長不滿。

#### 十一、建議孩子可能需要鑑定時

如果發現小孩是有些問題，可能需要鑑定的，家長如果跟我想法不同，我會先跟他分析利弊，要以小孩的能力、體力為考量，懂得分配運用時間。跟家長聊聊，我們這些方法都試試看，告訴她我也很擔心孩子會錯過治療的黃金時機，早點治療，後續發展也會對他好一點，重點是要讓她知道，我們真的是為了這個孩子好，不是我們想把他丟出去，畢竟有些家長很有防備心，或者我會問問他媽媽：妳有沒有試過什麼方法很有效？老師可以怎麼配合？如果真的都沒效，就建議他是不是要帶去看醫生。(1040116A2-3-2 筆)

部分家長認為鑑定代表孩子能力不足、會被貼標籤而不能接受，建議教師本著同理心，以幫助孩子的立場為出發點和家長進行溝通。如家長不能接受，可以反問家長，建議教師可以怎麼協助孩子？也是一種讓家長反思的機會。

#### 十二、教師的歷練與個性

老師的年資歷練不夠，或是個性較執著，溝通、處事上可能不夠圓滑。

(1040208G1-2-1 訪)

親師衝突是否能順利解決跟老師的個性也會有關係。有的比較強勢或固執，個性較好強，可能面對衝突就會硬碰硬。有的太過溫和，家長說的都接受，最後就會被家長牽著鼻子走，可能老師自己也會很苦惱吧！(1040311K1-2-2 訪)

那一段時間的身心折磨，現在的我想起來，覺得如果當初我就好好跟她道歉，就算是做做表面功夫，或許後面的紛擾都可以避免。但當時我可能還太年輕，太執著於事情的對錯，反而讓自己成天擔憂，傷心害怕，也許現在的我到了這個年紀，做人處事比較圓滑，可能會用比較快而有效的解決方式，也就是明知她有情緒的問題，不用講理，讓她接受就好吧！即使到現在，我還是覺得對待阿正，我絕對對得起自己的良心。

但我覺得我也應該修正自己，也許用更坦然的態度與誠懇的言語再好好跟媽媽聊聊，不要陷在恐懼不敢面對，也許事情可能不會變得這麼糟吧！有的家長就是知道她強勢你就會害怕，會抓準你的心態也說不定。(1040208G4-3-1 訪)

多數教師認為，教學資歷會影響解決衝突的應變力，以同一件衝突事件來看，在過去與現在的應對方式，會因為個人的成長與歷練而反應出不同的解決模式，所以，教師面對親師衝突時，不妨當作一種考驗與自我挑戰的機會。另外，過於執著與過於配合要求都可能對親師衝突產生不良的結果。

由以上可發現，教師們的建議，除了行為策略層面也包含了心理自我調適層面。研究者將親師衝突原因與教師們的自我反思或建議，整理如下表：

表 11 親師衝突原因與解決方法之建議

親師衝突原因	建議解決方式
一、親師溝通不良	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 事前溝通一定要做好</li> <li>2. 溝通的藝術</li> <li>3. 讓家長感覺受到尊重</li> <li>4. 要勇於面對親師衝突，積極溝通</li> <li>5. 衝突當下，不要急於爭辯</li> <li>6. 家長是可以再教育的</li> <li>7. 自認有疏失時，應勇於認錯、並持續關懷</li> </ol>
二、親師責任爭議	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以同理心看待</li> <li>2. 讓家長感受教師是跟他們站在同一陣線，真心為孩子著想</li> <li>3. 溝通的藝術</li> </ol>
三、親師教育理念或認知差異	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保留一些彈性與空間給對方</li> <li>2. 讓家長感受到尊重、有臺階下</li> <li>3. 回歸基本面，直接教育孩子</li> <li>4. 建議教師調整心態，以退為進</li> <li>5. 尋求同儕的建議與幫助</li> <li>6. 本著同理心，以幫助孩子的立場為出發點和家長進行溝通</li> <li>7. 處理學童間的糾紛秉持公平原則</li> </ol>
四、彼此要求不合理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 衝突當下，不要急於爭辯</li> <li>2. 保留一些彈性與空間給對方</li> <li>3. 溝通的藝術</li> <li>4. 讓家長感覺受到尊重</li> </ol>
五、對教師專業不信任	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 多鼓勵孩子、讓孩子樂於上學、喜歡老師</li> <li>2. 溝通時態度親切、願意傾聽</li> </ol>
六、教學年資與經驗累積	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 當作一種考驗與自我挑戰的機會</li> <li>4. 要勇於面對親師衝突，積極溝通</li> </ol>
七、家長有情緒問題	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 溝通上要有特別敏感度</li> <li>2. 不要有挑起對方憤怒情緒的言語</li> <li>3. 以關心的角度去同理家長的壓力</li> <li>4. 以安撫對方情緒為先。</li> </ol>
八、教師個人特質	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議不宜過於執著或過於配合要求</li> </ol>

### 第三節 親師衝突之影響

研究者藉由十一位受訪者訪談內容分析，探討親師衝突之影響。以下就：親師衝突對教師之影響、親師衝突經驗教師對家長之看法、親師衝突經驗教師對學生之看法、親師衝突經驗教師對學校之看法四個部分，進行分析探討。

## 壹、親師衝突對教師之影響

### 一、對教師正面的影響

研究者發現，親師衝突的經歷，對受訪教師有「增進應變能力」、「自我挑戰、建立成就感」、「提供反向思考」、「將阻力化為助力」之正面影響。

#### (一) 增進應變能力

要減少親師衝突，其實真的需要經驗的累積，久了，就知道那些可能會有衝突發生的眉眉角角(臺語)。現在我已經有點百毒不侵了，我覺得我要感謝那些家長，讓我現在反應很快。(1040116A2-3-2訪)

經過很多年經驗的累積，我就知道一切溝通的眉角、技巧，什麼時候該修飾話語或看懂家長的臉色，這是需要經驗的累積。(1040126E1-2-2訪)

這件事之後，我不會再去忽略他(衝突對象)給的任何訊息。  
(1040118B2-1-1訪)

彥彥老師覺得溝通的技巧需要經驗累積的培養。(1040126E1-2-2筆)

事隔多年，再想起這一段難以忘懷的親師衝突，至今回想，這件事也讓我成長了不少，讓我知道當老師不能只有熱忱，很多事情都要小心留意。  
(1040208G2-3-1訪)

#### (二) 自我挑戰、建立成就感

這個失敗的例子，我仍然還在努力，我希望小欣的媽媽心情比較平復後，我還是會慢慢跟她談，讓她能知道孩子的真實狀況，我覺得這是個挑戰也是個考驗，我還沒放棄。(1040126E2-2-1訪)

解決了這件事，也讓小香的媽媽更信任我，我覺得頗有成就感。  
(1040126E2-2-2訪)

#### (三) 提供反向思考

會反向思考一些我們沒有仔細想過的問題。(1040116A2-2-2訪)

#### (四) 將阻力化為助力

班級裡面如果有影響力的、願意做事的家長，如果能處理好親師衝突，讓對方感覺到我們是同一陣營的，有時候阻力就會變成助力。（1040118B2-3-1訪）

由以上可知，親師衝突的經驗，對教師日後教學與態度、處理方式造成一定的影響。教師會將過去的經歷，當作借鏡，並提升危機處理反應能力，並反省自我，在經驗中學習。部分教師將解決親師衝突當作自我挑戰，如能成功，會從中得到成就感，並改善和家長的關係，甚至化阻力為助力。

## 二、對教師負面的影響

研究者發現，親師衝突的經歷，對受訪教師有「身心承受壓力，影響教學情緒」、「心灰意冷，失去教學熱忱」、「名譽受損」、「產生負面思考」之負面影響。

### （一）身心承受壓力，影響教學情緒

親師間的衝突，真的讓人很不舒服、很不安。（1031219C2-2-1訪）

一開始和小強媽媽還處於衝突期的時候，小強媽媽意見真的很多，多到我開手機會有恐懼感，因為他三天兩頭會一直打電話來，每次一定講超過半小時，舉凡：希望班上安裝冷氣、作業太多、和同學的衝突...等等。讓我非常困擾，看到小強就覺得好煩。（1040127D2-2-1訪）

小香的爸爸說他有黑道背景，我覺得受到恐嚇，雖然我知道自己根本沒做錯什麼。（1040127D2-2-2訪）

自從阿正媽媽翻臉的那天起，我有如驚弓之鳥，非常害怕，同事們都提醒我一定要小心，我每天帶著錄音筆，出入地下室都很小心，常常難過地偷哭，不斷的問自己做錯了什麼？還到警察局備案。家人甚至勸我乾脆請病假休息，避避風頭。（1040208G2-2-1訪）

這件事情非常嚴重的影響我的生活，每天我情緒緊繃、精神緊張，班上很多制度、規定都被她打亂，每天到學校就很鬱悶，都不知道今天又要發生什麼事情。晚上回家也經常接到小美家長咆嘯或主任的電話，甚至假日晚上十點，

學校還為了這件事打電話跟我聊。我真的是身心俱疲。

我不太跟我的先生提這些事情，因為家裡的孩子還小，需要他協助，我不希望他也跟著我煩惱。

學校甚至希望我乾脆請假休息一陣子，但是我覺得我並沒有做錯事，雖然我身心受創，但是我沒有虧欠小美。

但是這樣的事情連接不斷的折磨延續，到了下學期，我真的有想過要請假。每天要面對這些紛擾，我真的快承受不住了。（1040312J2-2-1訪）

## （二）心灰意冷，失去教學熱忱

這些親師衝突，的確會影響我的帶班風格，很多想做的理念，只能放下，因為一個不能支持你的家長經常質疑教師，我必須考量到做這些事，她會不會又有意見、來找麻煩。（1031219C2-2-2訪）

你認為你是為孩子好，但家長卻不接受還要否定你的心意，覺得你是為難孩子，這真的讓心灰意冷。（1031219C2-2-2訪）

很無奈呀！有時想想，我們真的有必要為孩子付出這麼多嗎？（1040123F2-2-1訪）

身為教師，我們只能盡力而為，就算妳做了很多為孩子的付出，但是家長卻會為了一兩件小事抱怨、去上面告狀，經過這些事情，我們還能有多少熱忱？有時想想，把我們自己日子過好，當個快樂的老師，似乎比較實在。（1040123F2-3-1訪）

家長的態度，不得不強力扭轉老師自己的想法。時至今日，再回首，發現教育不是教師一人能改變的，得「親師」共同合作，如果親師之間無法達成教育的共識，那麼再多的努力，學生還是不能受用。所以，如果溝通不來也勉強不來，老師只能放手。（103120113-2-1訪）

雯雯老師覺得現今社會在親師衝突時，表面上是家長占優勢，實際上卻是讓老師失去教學熱忱，是孩子的損失。（103120112-3-1筆）

距離小齊事件，從事國小教育也已過十載，深深感覺在現今的教育體下，家長勢力抬頭，教師聲音逐漸式微，教室的班級經營不再是教師一人可決定。雖然大多數的家長仍給予老師們諸多的鼓勵，但，有極少部分的怪獸家長或直升機父母，緊盯著教師的一舉一動；再加上電視媒體少數的不實報導，讓家長認為，他們的聲音老師就該照單全收，他們的意見可完全左右老師的班級經營，如果老師不配合，或一旦有錯，便鬧上媒體，讓老師沒飯吃，再吃上官司！殊不知，這樣的想法，會讓許多老師心存戒心，對於教學因而卻步。

(103120112-3-1訪)

### (三) 名譽受損

其實她不會當面跟我有直接衝突，但是透過校長、主任三不五時來跟我對話，心裡其實很有壓力。後續在外面造謠，這件事對我的傷害更大。

(1040312J2-2-2訪)

部分學校志工私底下會對老師做評論，也會對老師有先入為主的偏見，甚至新生入學時，有些家長就會帶著主觀意識來評論老師，端端老師覺得很受傷。

(1040312J2-2-2訪)

得罪一個家長或是讓一個家長不滿意，她可能就會到處散布不實謠言，我們也無法去做什麼解釋，這對老師傷害很大。(1040312J2-3-2訪)

### (四) 產生負面思考

其他家長雖然沒有意見，但今天如果出事了，其他家長會不會挺你？這也是我要一併考慮的。也就是出事情的時候，你要有孤軍奮戰打算，所以我必須有所取捨，教育不可能是無私的奉獻。(1031219C2-2-2訪)

這件事讓我很感慨，我覺得一個班上如果有八成的家長覺得你很棒，那你就是個很棒的教育者了。因為你做得再多、再好，永遠都有人不滿意。

(1040127D2-2-3訪)

如果溝通不來也勉強不來，老師只能放手。(103120113-2-1訪)

遇到親師衝突時，學校常常都跟老師說會站在老師這一邊，但事實上真的發生事情，老師都很受傷，就算家長不可理喻，教師還是要有孤軍奮戰的準備。因為現在家長有的會直接投書教育局、媒體，教育局來文要調查，學校的立場就會希望把大事化小、小事化無。所以老師還是要先把自己照顧好，把衝突的傷害減到最低為考量。(1040311K2-3-2訪)

如果真的不幸遇上怪獸家長，無法溝通時，也只有明哲保身，「如果不能改變家長，那麼只有改變老師自己」。(1031201I2-3-1訪)

由親師衝突對教師的負面影響中可知，當教師在親師衝突中，無論在上下班時間都必須承受著身心極大的壓力，疲於應付衝突而無法專心備課，影響了教學情緒、生活品質，部分教師甚至想請長假，逃避壓力。多數教師感嘆現今教育環境的改變，教師的地位與專業自主權已大不如前，由時候太認真反而卻成了親師衝突的引爆點，讓教師們不得不將自我保護擺在教學熱忱之前。

## 貳、親師衝突經驗教師對家長之看法

教師在親師衝突的經驗中學習，而受訪者對家長產生的看法有以下：「溝通上的阻礙」、「對某些特定家長的戒心」、「與家長的距離感」、「無法達成共識的無奈」。

### 一、溝通上的阻礙

#### (一) 無法接受對孩子的負面評價

這件事讓我知道小美爺爺真的很在乎也不能接受老師的負面評價，老師雖然也時常讚美小美，但是只說了一次比較需要努力的地方，爺爺就一直放在心裡不能釋懷。

另外，學校基於爺爺是長期志工，希望我能多肯定孩子。我覺得我並沒有否定孩子，我只是說出孩子該改善的地方。(1040123F2-1-1訪)

如果小辰當天表現特別不好時，要告知家長前都要先三思，該怎麼說？用哪種方式說？會比較委婉，比較讓家長願意接受。溝通上要經過很多考量與修



飾，卻也擔心模糊了焦點。這種壓力還蠻令人心煩的。(1040208G2-2-2訪)

我覺得小珊是很棒、很優秀的孩子，但是家長過分要求完美，然後要老師修正標準，我覺得很不合理。(1040312J2-1-2訪)

## (二) 無法有效溝通

我覺得家長有話要直說，不要拐彎抹角，又暗地裡抱怨，讓人無所適從。  
(1040116A2-1-1訪)

小孩子回家轉達是有主觀立場的，但是家長也不讓老師解釋，造成後續的誤會與偏見，也沒有解釋的機會，覺得很遺憾。(1040127D2-1-3訪)

當家長表面上跟妳看似相安無事，並不代表她真的認同妳。  
(1040208G2-3-1訪)

## 二、對某些特定家長的戒心

### (一) 有情緒問題的家長

小欣媽媽情緒激動的時候讓我很意外，所以也許孩子淺移默化也會表現出那種憤怒、無法控制的情緒。(1040126E2-1-1訪)

如果家長有情緒問題的，更是要避免招惹，說話、做事都要非常小心。和家長應對，一定要懂得察言觀色，免得哪天被家長蒐證拿來大做文章，老師一定要學會自保，說來還真的有點無奈呢！(1040208G2-3-1訪)

家長本身有情緒問題，可能會小題大作。(1040208G1-2-1訪)

經過之前的經歷，對於情緒不穩定的家長，我會特別小心，避免觸動她的情緒。(1040208G2-3-2訪)

開始我覺得可能是小美為了逃避某些責任跟家長撒謊，家長對我產生不信任，之後針對性又更強，做什麼她都有意見。

小美的媽媽一直覺得我在攻擊她，然後就跟在大陸經商的爸爸訴苦，小美的爸爸常常打電話來罵我，經常口出惡言。

小美媽媽將孩子的問題想像成是老師在指責她。讓我覺得她的情緒很有問

題。遇到她這種情緒問題的，我真的也不知道該怎麼辦。(1040312J2-1-1訪)

#### (二) 過去曾有親師衝突的家長

之前，老師也恰巧認識小城的幼稚園老師，談及這位同學與家長，知道過去親師間曾有不愉快的過往，各執一詞的敘述顯示雙方的看法應該頗有落差。這些都是過去的事了，重點是提醒了老師，對方是為了捍衛自己價值與信念，會積極作為的家長，應該更要謹慎應對才是。

這次的事情更堅定了我的看法與處理糾紛的態度。(1031120H2-1-1訪)

對於過去有過親師衝突案例的家長，嬌嬌老師在應對上會特別小心處理。

(1031120H2-1-1筆)

### 三、與家長的距離感

那時候很希望學期趕快結束，趕快和這位家長保持距離。(1040118B2-2-2訪)

和家長保持一定的美感的距離是必要的，但距離過遠缺乏溝通又容易產生誤解。當教學已經轉化為一種服務時，只能更小心翼翼，要能將教師的理念完全實現，已經愈來愈困難了。(1031120H2-3-1訪)

從這件事情，我深深覺得，老師和家長還是要適度保持距離，不能將家長當作像朋友一樣相處，不應該過於熱絡，該做不該做的分寸，我們心中應該要有一把尺，公事要公辦，要清楚自己的定位，我如果太意氣用事、同情對方，但於理上，我可能會站不住腳，像這次被欺騙、被出賣的感覺很不好受，當老師和家長間已經沒有信任，過去很多的好印象可能就因此而抹滅了。

(1031219C2-3-1訪)

### 四、無法達成共識的無奈

覺得家庭教育的功能如果無法充分發揮、配合，老師再努力也沒有用。

(1040208G2-1-2訪)

家長的態度，不得不強力扭轉老師自己的想法。時至今日，再回首，發現

教育不是教師一人能改變的，得「親師」共同合作，如果親師之間無法達成教育的共識，那麼再多的努力，學生還是不能受用。所以，如果溝通不來也勉強不來，老師只能放手。（103120113-2-1訪）

由以上可知，教師認為和家長溝通孩子的問題時，部分家長是無法接受的，使得教師將問題用順耳的語言包裝起來，卻又擔心言不及義。部分教師對有情緒問題或有過親師衝突的家長，應對、溝通上格外小心，避免刺激對方。跟家長應距離感的拿捏要恰到好處，太過或不及都不適宜。另外，對於家長堅持己見、難以溝通，部分教師感到無奈。

### 參、親師衝突經驗教師對學生之看法

教師在親師衝突的經驗中學習，而受訪者對學生產生的看法有以下：「對學生的態度不變」、「學生會受到父母態度之影響」、「孩子學習上的損失」。

#### 一、對學生的態度不變

我不會把對家長一些負面的觀感，複製到孩子身上，我覺得這是兩碼子的事。（1040118B2-1-1訪）

雖然孩子的爸爸對我很感冒，但他的孩子跟我關係很好，很喜歡我。我覺得這是兩碼子的事，不會影響我對孩子的感覺。（1040118B2-1-2訪）

面對跟家長有親師衝突的孩子，我們反而會更加小心，為了不讓家長再有其他意見，我對於他父母會很在意的點會更加仔細，所以更不會對他的孩子有所謂的差別待遇，我要公事公辦。（1031219C2-1-1訪）

我本來就不會因為和家長的摩擦而對孩子差別待遇，那真的就有失教師的道德。（1040127D2-1-2訪）

#### 二、學生會受到父母態度之影響

我不會因為家長跟我的衝突，就特別針對這個孩子或不公平對待，但是如果孩子感受到家長對老師不尊敬的態度，而表現出不禮貌或不尊重，我覺得那就真的非常不好，孩子的表現自然也就愈來愈不受控制，越來越糟。

(1031219C2-1-1訪)

彎彎老師覺得親師衝突的經驗不會、也不能對孩子的態度有改變，但是孩子自然會受到家長的影響，態度與表現會有落差。(1031219C2-1-1筆)

有親師衝突，其實我會就事論事，不會特別針對這個孩子，反而要更注意一些細節，否則家長可能又會反映，但相對的，從孩子身上，可以看出小孩可能因為家長的態度，對老師也失去了信任感，上課不認真、學習散漫，表現上和其他孩子落差大。(1031219C2-1-2訪)

小欣媽媽情緒激動的時候讓我很意外，所以也許孩子淺移默化也會表現出那種憤怒、無法控制的情緒。(1040126E2-1-1訪)

### 三、孩子學習上的損失

我覺得面對容易有衝突、不易溝通的家長，老師退一步，不見得不是好事，對於很固執、很難溝通的家長，老師如果要跟她硬碰硬，這中間老師必須去忍受很多不舒服的過程，我現在只想加速解決掉這些麻煩與心理壓力。至於他這樣的態度，我覺得學習路漫長，孩子不可能永遠被家長守護，總有一天自然會踢到鐵板的。而且我認為真正損失的不是我，是她的孩子。(1031219C2-1-2訪)

其實這樣的家長、這樣的孩子，再往上升到中年級時，大家一定都很不願意接手這樣的人物，這到底是幫助了她的孩子還是害了他的孩子呢？家長覺得自己就是專業，這真的很難溝通。(1031219C2-1-2訪)

花花老師覺得家長過分介入教學，表面上是在幫孩子，實際上卻是害了孩子。(1031219C2-1-2筆)

覺得家長因為溺愛孩子，放棄了孩子原先可能的更好能力，很可惜，但也只能這樣。(1031201I2-1-1訪)

為了保護自己，不要為孩子刻意作與他人不同的安排，因為這些很有可能成為未來被攻擊的證據。(1040208G2-3-1訪)

雯雯老師覺得現今社會在親師衝突時，表面上是家長占優勢，實際上卻是讓老師失去教學熱忱，是孩子的損失。（103120112-3-1筆）

現在老師好像跟孩子變成一種夥伴關係，不能勉強他、不能指正他，這樣的教育還是教育嗎？我深深懷疑。（1040312J2-3-1訪）

由以上可知，教師認為親師衝突，教師並不會對學生有差別待遇，反而要更加小心以避免被挑剔，但是部分學生的學習態度受到父母親的影響，變得不尊重、學習不力。而親師衝突所造成的負面影響，讓教師不能再一味的堅持理念，多數教師認為是學童的損失。

#### 肆、親師衝突經驗教師對學校之看法

教師在親師衝突的經驗中學習，而受訪者對學校產生的看法有以下：「應建立公正的調解機制」、「表面安撫，實際上順應家長」。

##### 一、應建立公正的調解機制

其實我覺得整個親師衝突學校的處理機制需要再檢討、反省。我覺得親師衝突的協調會應該要有第三方的公正人士，因為學校會為了校譽、招生而要我們盡量順著家長，我們身為教師有時候也不便直指家長的不對，只能在那裏消極地讓她當出氣筒。（1040312J2-3-1訪）

##### 二、表面安撫，實際上順應家長

大部分的學校為了自身的利益，不會站在老師的立場為老師說話的，老師如果要自己尋求公理，那真的會是一段很辛苦的路，所以老師處理事情一定要有長遠的設想，也要多為自己著想，因為出事了，學校表面安撫，但仍會要求老師要順著家長，為大局著想。（1040208G2-3-1訪）

我覺得現在當老師，面對無理的家長，學校給的幫助其實都是為學校自己，只想掩蓋事情，叫老師不要堅持、叫老師放棄理念，其實對老師傷害很大（端端老師再次哽咽）。（1040312J2-3-1訪）

遇到親師衝突時，學校常常都跟老師說會站在老師這一邊，但事實上真的

發生事情，老師都很受傷，就算家長不可理喻，教師還是要有孤軍奮戰的準備。因為現在家長有的會直接投書教育局、媒體，教育局來文要調查，學校的立場就會希望把大事化小、小事化無。所以老師還是要先把自己照顧好，把衝突的傷害減到最低為考量。（1040311K2-3-2訪）

幾乎所有的受訪教師都認為，學校的立場不太可能會為教師著想，教師只能自保，如想與家長抗爭要有孤軍奮戰的準備。教師也提出第三方公正人士的機制，以保障教師權益。

#### 第四節 討論與分析

本節依據前三節之研究結果與分析，回應本研究之研究問題，再整理出研究結果之架構。

##### 壹、研究問題之回應

一、國民小學產生親師衝突的原因，從訪談資料中可以發現，親師衝突原因除了：親師溝通不良、親師責任爭議、親師教育理念不同、親師彼此要求不合理與對教師專業不信任，尚有幾項受訪者認為的其他發生原因。

從研究分析發現，部分衝突事件是一連串的因果關係循環，最初始的親師衝突如無法有效處理，就會造成後續更多、更嚴重的親師衝突，所以衝突形成往往伴隨多個原因。

受訪者所提供的案例中，以親師教育理念或認知差異為最多，尤其是家長和老師對教學策略觀念有差距時；其次為親師溝通不良，多半是因為親師未能直接面對面溝通或電話澄清誤會，造成不良的互動與印象。而幾乎大部分親師衝突的原因，都起源於對教師的不信任。

二、國民小學發生親師衝突時，對教師影響層面，正面的影響有「增進應變能力」、「自

我挑戰、建立成就感」、「提供反向思考」、「將阻力化為助力」；負面的影響有「身心承受壓力，影響教學情緒」、「心灰意冷，失去教學熱忱」、「名譽受損」、「產生負面思考」之負面影響。

另外，親師衝突經驗會影響教師對家長之看法，如：「溝通上的阻礙」、「對某些特定家長的戒心」、「與家長的距離感」、「無法達成共識的無奈」。親師衝突經驗影響教師對學生的看法有：「學生會受到父母態度之影響」、「孩子學習上的損失」。親師衝突經驗影響教師對學校之看法，認為：「應建立公正的調解機制」、「表面安撫，實際上順應家長」。

三、國民小學教師面臨親師衝突時因應之行為，利用Robbins（1994）解決衝突策略理論與Rahim（1983）適用與不適用之情境。將案例依五個解決衝突策略「合作」、「順應」、「競爭」、「逃避」、「妥協」進行分析。分析結果發現，使用不同策略，其後續親師互動也有不同的結果。

而教師在同一親師衝突案例中，可能會因為內在、外在壓力，或針對不同的層面，而使用不同的解決衝突策略。由案例分析發現，受訪者採取順應和妥協策略為最多，合作策略最少。

合作策略的成功比例最高，其次為順應，再其次是競爭；冷漠或交惡比例最高的策略為競爭，其次為妥協，再其次是逃避。競爭策略在成功比例和交惡或冷漠比例中都佔居前三，可見競爭策略的結果很可能是成功或失敗的兩極化。

四、國民小學教師面臨親師衝突時，因應的態度大部分都表現出情緒勞務與情緒負荷。研究者將教師情緒勞務背後所承受的壓力，分析結果歸納如下：

1. 家長經常性的表達不滿，讓老師疲於應付，不勝其擾
2. 家長強勢、態度強硬，老師只能調整自己
3. 家長投訴，學校立場偏向順應家長一方
4. 家長仗勢欺人，讓教師心生恐懼
5. 家長情緒不穩定，需先退一步以安撫情緒

6. 家長是學校有利的支柱，讓教師倍感壓力

7. 家長拒絕溝通或拒絕建議

分析結果發現，學校立場對教師情緒勞務有一定程度的影響，而教師的真實感受多是無奈、生氣、憤怒……等。

部分教師認為與其承受身心壓力，不如放下執著與教學熱忱，被犧牲的、損失的反而是孩子，另外，經過修飾的溝通，可能會讓家長無法知道孩子問題的嚴重性。

## 貳、研究結果架構圖

研究者將研究分析結果，呈現以下架構圖，如圖 7：





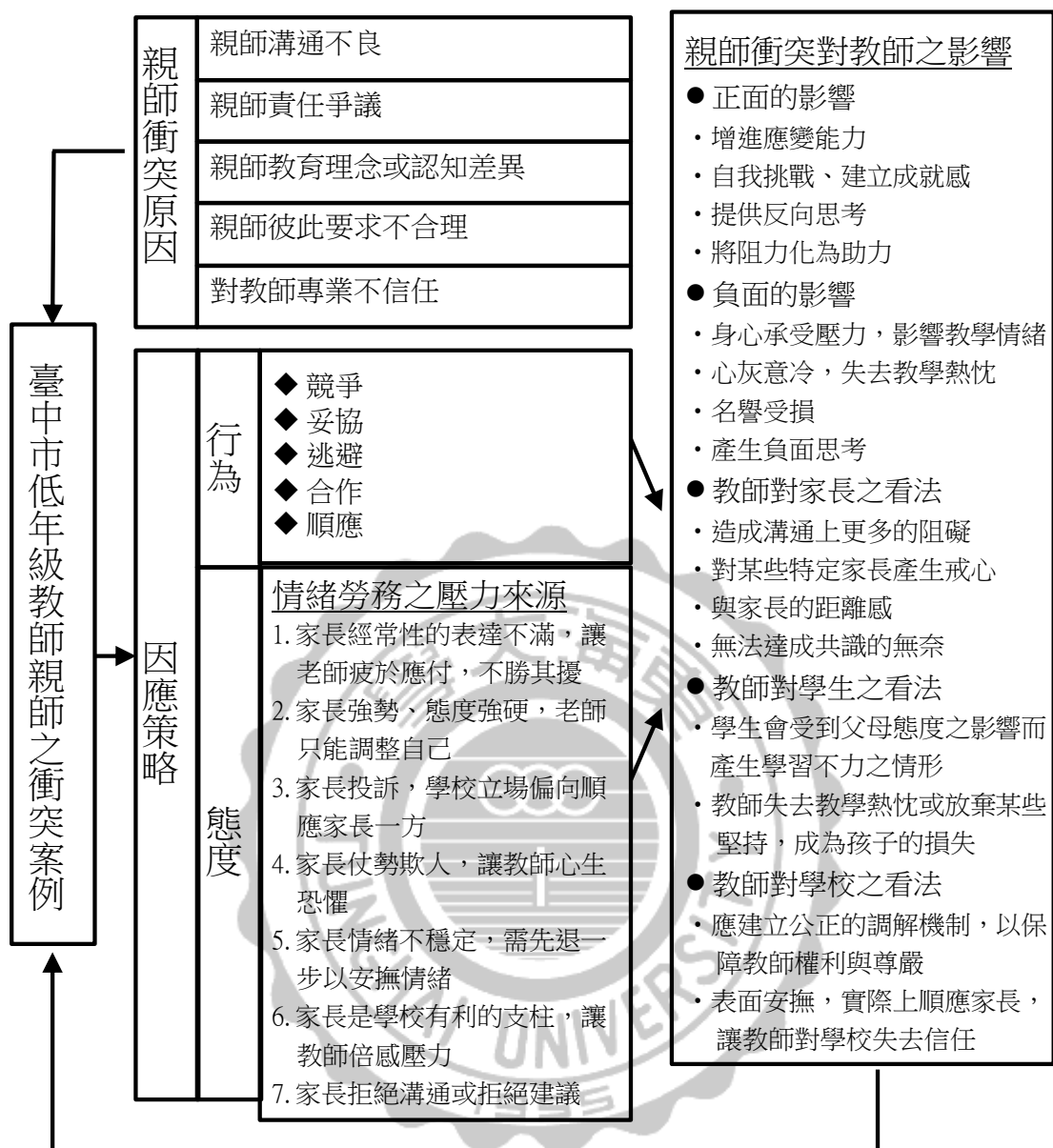


圖 7 教師因應親師衝突的行為與態度之研究結果架構圖



## 第五章 結論與建議

本研究主要在探討發生親師衝突時，國小低年級教師因應的行為與態度。本研究以臺中市十一位國小低年級教師為訪談對象，將二十二個案例，藉由質性研究之深度訪談的方式，了解親師衝突的原因，探究教師面臨親師衝突時的解決衝突策略與影響的結果，並分析探討其面臨衝突的真實態度、教師情緒勞務之表現。本章將依據研究的發現，歸納為結論並提出建議，以作為國小低年級教師、家長、學校行政單位以及後續研究者之參考。

### 第一節 結論

依據研究結果與分析，依「產生親師衝突之原因」、「教師因應親師衝突之行為」、「教師因應親師衝突之態度」、「解決親師衝突之建議」、「親師衝突對教師之影響」，本研究獲得以下研究結論：

#### 壹、國小低年級教師產生親師衝突之原因

研究發現案例中，親師衝突發生最主要的原因依序分別為：「親師教育理念或認知差異」、「親師溝通不良」、「親師責任爭議」、「對教師專業不信任」與「親師彼此要求不合理」。

在「親師教育理念或認知差異」中，發現家長和老師對教學策略觀念有差距時，發生的衝突次數最多。可見少子化現象，都會區家長學歷與社經地位較高，主觀意識強，教師專業自主權確實經常受到挑戰。部份家長在老師對孩子指正與提醒時，無法接受孩子受挫而產生衝突；當孩子可能需要資源班介入協助，但家長無法接受，擔心孩子被貼標籤，而產生衝突。教師處理學童間的糾紛，或處罰的比例原則，讓家長感受到不公平，

也易產生親師衝突。

「親師溝通不良」原因中，學童的主觀傳話是其中最主要的衝突原因，家長不經查證就興師問罪，親師間未能直接面對面溝通或電話澄清誤會，容易造成不良的互動與印象。

值得注意的是，「對教師專業不信任」，可能是一開始接觸教師就帶有質疑、不信任，也有可能是某個事件的處理讓家長覺得不滿意或教師有失公平，而對教師失去信任，幾乎大部分親師衝突接二連三發生的原因，都歸咎於對教師的不信任。所以要能贏得家長信賴，乃是減少衝突的最基本要素。

受訪者認為來自自身經驗或同事經驗的反思之親師衝突原因還有「教師年資與經驗累積」、「家長有情緒問題」、「教師個人特質」、「家長覺得不受尊重」。其中，「教師個人特質」及「家長覺得不受尊重」，頗值得陷在衝突迷宮裡的教師換個角度思考，反省是否應對態度讓家長覺得尊嚴受損而不自覺，或太在意和家長間的輸贏問題而產生的不良後果。

## 貳、國小低年級教師因應親師衝突之行為

研究結果發現，受訪者採取「順應」和「妥協」策略為最多，其次為「逃避」，「合作」策略最少。

### 一、「順應」策略之案例

受訪者心態大多處於「願意放棄一些，以便將來可以獲得一些」，以退為進的心態。

### 二、「妥協」策略之案例

受訪者因和家長溝通後意見仍無法達到一致獲共識為最多。

### 三、「合作」策略為最少

研究者推論，因受訪者提供的案例多半是教學生涯中印象特別深刻的衝擊，所以以合作策略為導向的案例較少。

研究也發現，觀察親師後續互動，「合作」策略的後續互動情形最佳，其次為「順

應」，再其次是「競爭」。親師關係冷漠或交惡比例最高的策略為「競爭」，其次為「妥協」，再其次是「逃避」。「合作」策略案例中，親師在理性互動下，以學生利益為考量，易達到雙贏的結局。「順應」策略，教師以退為進，也能藉此和家長培養出友善的關係，對未來合作或後續互動是有正面的影響。「競爭」策略在成功比例和交惡或冷漠比例中都佔居前三，可見競爭策略的結果如果不能成功，則雙方關係即變成惡劣。兩則成功的競爭策略，是家長未有足夠的專業知識與不知所措難以抉擇時，教師能予以堅定語氣，讓家長得到穩定感。最後交惡或冷漠的案例，則是家長很主觀、甚至是不理性的態度。提供予教師在選擇競爭策略時參考。

#### 參、國小低年級教師因應親師衝突之態度

研究發現，教師在面臨親師衝突時，幾乎都表現出情緒勞務。探究其情緒勞務背後之真實原因與壓力，分析整理為七個類型：

1. 家長經常性的表達不滿，讓老師疲於應付，不勝其擾
2. 家長強勢、態度強硬，老師只能調整自己
3. 家長投訴，學校立場偏向順應家長一方
4. 家長仗勢欺人，讓教師心生恐懼
5. 家長情緒不穩定，需先退一步以安撫情緒
6. 家長是學校有利的支柱，讓教師倍感壓力
7. 家長拒絕溝通或拒絕建議

研究發現「家長投訴，學校立場偏向順應家長一方」、「家長是學校有利的支柱，讓教師倍感壓力」壓力來源皆與學校立場有關，可見發生親師衝突，學校組織是否支持教師，對教師情緒勞務有明顯的影響，而研究中也發現，學校多為表面安撫教師，實際上卻希望教師配合、順應家長。另外，家長的溝通態度也是情緒勞務壓力來源，部分教師認為寧可放下對教學的熱忱、想法、擇善固執，以求得表面上的平靜。部分教師認為，與家長溝通孩子負面表現，需要幾經修飾、三明治溝通法，有時家長卻無法知道孩子問題的嚴重性或急迫性。

#### 肆、解決親師衝突之建議

由「親師衝突之原因」與受訪者「親師衝突之因應」之分析。訪談對象於受訪時，能藉由自己的親師衝突案例提出反思，或由他人親師衝突的經驗提出建議與看法有以下：「事前溝通一定要做好」、「溝通的藝術」、「讓家長感覺受尊重」、「要勇於面對親師衝突，積極溝通」、「衝突當下，不要急於爭辯」、「家長是可以再教育的」、「以同理心角度思考」、「當彼此要求不同時，建議保留一些彈性與空間給家長」、「教師的自我調適」、「贏得家長信任的重要」、「和家長保持適當的距離」、「尋求同儕協助」、「當教師自知疏失，勇於認錯」、「面對不同型態的家長時的應對」、「處理學童之間的糾紛時要謹慎」、「孩子可能需要鑑定時的溝通技巧」、「教師的歷練與個性」。

#### 伍、親師衝突對國小低年級教師之影響

研究發現，對教師正面的影響有「增進應變能力」、「自我挑戰、建立成就感」、「提供反向思考」、「將阻力化為助力」。對教師負面的影響有「身心承受壓力，影響教學情緒」、「心灰意冷，失去教學熱忱」、「名譽受損」、「產生負面思考」。以上，對教師的負面影響居多，影響層面也較廣。

研究也發現，親師衝突會改變部分對家長的看法：「造成溝通上更多的阻礙」、「對某些特定家長產生戒心」、「與家長的距離感」、「無法達成共識的無奈」。因親師衝突，對學生看法有：「學生會受到父母態度之影響而產生學習不力之情形」、「教師失去教學熱忱或放棄某些堅持，成為孩子的損失」。對學校產生的看法有：「應建立公正的調解機制，以保障教師權利與尊嚴」、「表面安撫，實際上順應家長，讓教師對學校失去信任」。

#### 陸、研究貢獻

本研究探討教師因應親師衝突的行為與態度，研究結果有以下幾點之貢獻，可補足學術上較少探討的層面：

- 一、本研究採用質性分析之訪談分析法，深入了解教師在面臨親師衝突時的感受與選擇解決衝突策略之背後真實原因，研究發現選擇解決衝突的策略並非教師的

自由意志能獨立做主，學校立場的偏頗與施壓、家長背景來歷、以及親師衝突對生活品質的影響...等，都會造成教師改變解決策略。

二、在訪談資料分析中，競爭策略形成了兩極的結果。當家長相當強勢的情形下，競爭策略顯現交惡的結果；家長處於不知所措、無所適從的情況下，競爭策略反而能引領明確的方向，穩定家長慌亂的情緒，獲得信任與更好的互動。

三、以教師本身親師衝突經驗的反思檢討或看待同事親師衝突經驗的建議，其實更能用客觀的角度來看待親師衝突，也能提供給陷於衝突困境的教師們作為參考。

四、部分教師們認為以退為進也是一種衝突解決策略的選擇，當下的順應並非一味的退讓，有時，反而能贏得下一次合作的契機。

五、親師衝突如未能妥善處理，模糊了焦點，演變成親師間的戰爭，最後可能是親、師、生三方俱敗。孩子的權益與學習成了最無辜的犧牲品。值得親師雙方深思。

## 第二節 建議

研究者根據研究結論，針對教師、家長、學校與後續研究提出以下之建議：

### 一、對教師之建議：

#### 1. 培養耐心傾聽與平心靜氣溝通

建議教師衝突當下，不要急著爭辯，先讓家長充分表達意見，耐心傾聽，待對方情緒冷靜後，以學生最大利益考量的角度，進行有效溝通。

#### 2. 以退為進，化解危機，創造合作雙贏

教育的確是需要有所堅持，但如果親師關係惡劣，後續更不可能有合作的機會。如果家長的意見老師保有調整空間，如能在公平原則下，稍有彈性，或許是下一個合作的契機。建議教師因材施教，如家長真的很為難，在公平原則

下，保留些許彈性與空間。保持良好的互動，才能有有效的溝通。

### 3. 經常主動關心、與家長保持良好的溝通

良好的溝通是減少親師衝突重要的關鍵。建議教師，平時就能多給予孩子正向鼓勵，讓家長對教師的關心有感，並能信任教師。在需要溝通孩子負面表現時，家長也較能感受到老師是真心為孩子著想，而非只是批評孩子。溝通的技巧也需要經驗的累積，單刀直入只說孩子缺點或讓家長感覺老師只有批評沒有協助，都可能引發親師間的衝突。

### 4. 秉持尊重、同理心角度思考

現在雙薪家庭多，孩子課後學習壓力也大，親子相處時間很少，如果教師要求過多，讓親子相處時間總是處於緊繃、高壓狀態，家長也可能無法承受，將壓力轉嫁怪罪於教師。建議教師在溝通上，要能尊重家長並多同理，應能減少親師衝突。

### 5. 鼓勵以正向態度面對衝突

在教師教職生涯裡，親師衝突難免，如能以經驗學習之正向態度看待，處理親師衝突並尋求同儕意見和協助，可以增進解決衝突之應變能力。

## 二、對家長之建議

### 1. 和教師保持良好的雙向溝通

對於孩子陳述學校發生的事或教師傳達的話語，如有疑慮應仔細求證，建議家長們應先和老師聯繫詢問，以免發生誤會。並和教師時常保持聯繫，了解孩子在校的表現。

### 2. 與教師溝通彼此尊重

多數教師都是願意和家長建立友善關係與默契的，家長有時求好心切，溝通過於急躁或語氣不佳甚至情緒失控，都可能讓教師心生防衛，影響雙方友善互動關係。

### 3. 同理心思考，以孩子學習利益為最大考量，勿失焦



部分家長無法接受教師評論孩子，建議應先理性思考，教師的出發點也許是希望孩子更好，不要誤解了教師的用意，或誤認為教師是在批評家長，而模糊了最重要的焦點。部分家長對教師的功課份量、批改方式、孩子成績.....等，加以干涉，建議家長反向思考，教師安排的用意為何？是否是老師特別用心，希望孩子獲得更多？如果仍覺不妥或需調整，可以友善溝通的方式向老師反映。讓親師衝突回歸到為孩子解決問題，而非演變成家長和教師間你輸我贏的戰爭。

#### 4. 親師衝突對孩子的負面影響

建議不要在孩子面前批評教師，孩子聽到父母對教師的不滿，自然也會失去對教師的尊重與服從，可能會影響課堂上與課業的表現。另外，家長如過分干涉教師專業之教學領域，可能會影響教師之教學熱忱，教師因心灰意冷，而不願付出心力或放棄原先想提升孩子能力的學習，對學生來說，也許是另一種損失。教師最後即便是順應或妥協，卻不盡然認為是對學生最好的結果。

### 三、對學校之建議

#### 1. 建立公平、公正的調解機制，以保障教師權利

學校收到家長申訴反映，應全面了解事件真相，並秉持公正的態度，教育不能只是一味的退讓，應有所堅持。如需召開調解會，建議應有第三公正人士在場，以保障雙方權益。

#### 2. 學校應秉持公正原則，不能一味的順應家長

家長的申訴的內容，如有所偏頗，學校的立場是老師最大的後盾，能保障教師權益的學校，教師才願意更努力於無私的付出與保有教育的熱忱。

### 四、對後續研究之建議

研究者根據本研究的結論與研究限制，提出以下建議，做為後續研究親師衝突的學者未來研究之參考。

1.研究取樣：本研究對象為十一位臺中市國小低年級教師，建議未來可增加研究對象人

數，或選取不同地區、不同教育背景、年資、性別、私立學校教師……等，以擴大樣本，做更全面性的深入研究。

2.研究方法：本研究是以質性研究方法，訪談十一位個案教師，藉由每位教師親師衝突之經歷，深入了解其因應之行為與態度。如能佐以量化問卷調查方式，也許對親師衝突更能有概括性與客觀性的瞭解。



## 參考書目

### 一、專書

- 王文科 (2001)。教育研究法。台北市：五南圖書。
- 王文科、王智弘 (2007)。教育研究法 (增訂十一版)。台北：五南。
- 王淑俐 (1994)。為師最樂：現代師生倫理與溝通技巧。台北：南宏。
- 王淑俐 (2000)。人際關係與溝通。台北：三民。
- 林欽榮 (2001)。人際關係溝通。台北：揚智。
- 林淑馨 (2010)。質性研究—理論與實務 (初版)。台北：巨流。
- 汪明生 (1999)。衝突管理。台北：五南。
- 吳芝儀、李奉如譯 (1995)。質的評鑑與研究。台北：桂冠。
- 胡幼慧 (1996)。質性研究：理論、方法與本土女性研究實例。台北：巨流
- 胡幼慧 (1999)。質性研究—理論、方法及本土女性研究實例。台北：巨流。
- 胡幼慧、姚美華 (2008)。收錄在胡幼慧主編：質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。台北：巨流。
- 秦夢群 (2005)。教育行政：理論部份。台北：五南。
- 黃瑞琴 (1999)。質的教育研究方法 (再版五刷)。台北：心理。
- 黃曬莉 (1999)。人際和諧與衝突：本土化的理論與研究。台北：桂冠。
- 蔡進雄 (2005)。學校領導理論研究集。台北：師大書苑。
- DeVito, J. A. (1994). *Human Communication: The Basic Course* (6th ed.). New York: Harper Collins College Publishers.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart; Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, C.A. : University of California Press.
- Reeser, C., & M. Loper. (1978). *Management: The Key to Organizational*

*Effectiveness*. Glenview, I. L. : Scott Foresman & Company.

Sashkin, M., & W. C. Morris. (1984). *Organizational Behavior: Concepts and Experiences*.  
Lincoln: Reston Publishing Company.

## 二、期刊

王絲薇 (2013)。以 Robbins 衝突模式評析學校教師與行政人員之衝突。臺灣教育評論  
月刊，2 (11)，65-70。

汪明生、黃國良 (1992)。環境糾紛問題之中介管理。土銀季刊，29，71-90。

李俐瑩 (2014)。教師課題—親師衝突與對策理論與實例分析。臺灣教育評論月刊，3(1)，  
84-90。

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。初等教育學報(台  
南師院)，6-7。

陳玉玫 (2010)。親師互動之教師情緒地理探究。國立屏東教育大學學報 (教育類)，  
35-231。

連俊智 (2004)。學於規劃之理念探討與實施。南縣國教，12-13。

蔡進雄 (1997)。學校組織衝突管理之探討。中等教育，13-20。

蔡進雄 (2005)。勞心，勞力，勞情--論中小學教師的情緒勞務。師友月刊，(455)，42-44。

Lasky, L. A. (2000). The Nucleoskeleton: Go EAST, Young Man. *Nature Cell Biology* 2,  
74-76.

Nias, J.(1996). Thinking About Feeling: the Emotions In Teaching. *Cambridge Journal of  
Education, Vol. 3*, 293-306.

Pondy, L. R. (1967). *Organizational Conflict: Concepts and Models. Administrative Science  
Quarterly, Vol. 12*, 296-320.

## 三、專書論文

Gube, E. G. ,& Y. S. Lincoln, (1994). Competing Paradigms In Qualitative Research. In

Dezin, N. K. and Lincoln, Y. S. (eds), **Handbook of qualitative research** (pp. 105-117). Sage Publication, Inc.

Thomas, K. W. (1976). Conflict and Conflict Management. In M. D. Dunnette (Ed.), **Handbook of Industrial and Organizational Psychology** (pp. 900). Chicago : Rand McNally.

#### 四、學位論文

朱珊妮（2002）。一個幼稚園班級中親師溝通的探討。國立新竹師範學院碩士論文，未出版，新竹。

林美麗（2012）。國小教師親師衝突原因認知及其因應策略之探討——以台北市某國小為例。臺北市立教育大學公民與社會教學研究所碩士論文，未出版，台北。

林淑儀（2009）。屏東縣國民小學教師專業成長之研究。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東市。

林惠文（1998）。公立幼兒園教師親師溝通經驗之研究。樹德科技大學碩士論文，未出版，高雄。

林惠文（2008）。幼稚園家長因應親師衝突之研究。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東市。

林靜茹（1993）。國民中小學校長人際衝突管理及其相關因素之研究。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文，未出版，高雄。

余佳諾（2011）。親師衝突之個案研究—以藍天國小為例。國立台東大學教育學系碩士論文，未出版，台東。

何香蓮（2003）。幼稚園家長因應親師衝突方式之研究。國立嘉義大學碩士論文，未出版，嘉義。

沈煌寶（2002）。國民小學教師社會態度、人格特質與衝突因應方式之相關研究。屏東市，屏東師範學院教育心理與輔導研究所碩士論文，未出版，屏東。

- 姜政光 (2008)。高雄市國民小學教師對親師衝突知覺與親師溝通效能關係之研究。國立高雄師範大學碩士論文，未出版，高雄。
- 紀淑菁 (2007)。幼兒園大班及小一家長知覺親師衝突之相關研究。國立台東大學幼兒教育學系碩士班碩士論文，未出版，台東市。
- 翁玉 (2006)。忍冬花之語---一個親師衝突的個案研究。國立花蓮教育大學學校行政研究所碩士論文，未出版，花蓮。
- 袁麗珠 (1993)。幼兒園教師面臨的倫理兩難問題之研究。國立臺灣師範大學碩士論文，未出版，台北。
- 陳素捷 (2002)。台中市國民中小學親師衝突原因及教師因應方式之研究。國立臺中師範學院碩士論文，未出版，台中。
- 黃建清 (2005)。國民小學親師衝突原因及因應策略之相關研究。銘傳大學教育研究所碩士論文，未出版，桃園。
- 蔡瓊婷 (2003)。國民小學親師衝突之研究。國立屏東師範學院國民教育碩士論文，未出版，屏東。
- 鄭裕仁 (2003)。台北市國小男性校長職位晉升影響因素之研究-以六位男性校長經驗為例。國立政治大學教育研究所碩士論文，未出版，台北。
- 鄭淑文 (2000)。國小一年級導師因應親師衝突方式之研究。國立花蓮師範學院碩士論文，未出版，花蓮。
- 鍾育琦 (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碩士論文，未出版，屏東。
- 鍾婷婷 (2004)。幼稚園教師因應親師衝突之研究 以高雄市為例以高雄市為例。國立屏東師範學院國民教育碩士論文，未出版，屏東。
- 謝正平 (2006)。台北縣國民小學教師對親師衝突知覺與衝突管理策略之研究。輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文，未出版，台北。

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。國立台北師範學院碩士論文，未出版，台北。

#### 五、譯著

黃光雄（譯）（2001）。質性教育研究：理論與方法（Bogdan, R. C., & Biklen, S. K.）。台北：濤石。







## 附 錄

### 附錄一、訪談大綱

- 一、您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？
- 二、當時的感受為何？當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？
- 三、後續對方的反應為何？雙方的互動與關係是否有所改變？您滿意您當時的處理方法嗎？
- 四、經歷這次事件，您的內心深處對這位家長與學生的看法為何？您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？
- 五、親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？

## 附錄二、錄音同意書

### 訪談同意書

本人同意參與國小教師親師衝突教師行為與態度之研究並協助完成。  
本人同意研究者張璿予老師所採用的深入訪談方式及錄音方式進行研究；  
訪談過程中如有任何涉及個人隱私或不便之感覺，本人得以拒絕回答或錄音。  
研究者所錄音部份，絕不提供給第三者使用，若資料應用於其他用途，  
必須徵求本人同意方能使用。

本人同意研究者將錄音檔轉為逐字稿進行研究分析，本人提供之資料  
僅供本研究之用，並應受到充分的保密，且今後其餘在研究過程中受訪者  
若有任何疑問皆可詢問研究者。

參與人：

研究者：張璿予

中華民國 年 月 日

## 附錄三、訪談逐字稿

玲玲老師

編碼：A

時間：104.01.16

地點：玲玲老師教室

案例 1	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>小敏是亞斯伯格很過動，是獨生子個性很散，我跟小敏相處還蠻愉快的。他的媽媽是安親班老師，意見很多，媽媽很愛面子，就是完美主義，壓力特別大，而且還特別跨區來這裡讀書，對小孩要求很高。可是小敏注意力很不集中，常常忘東忘西，作業沒寫好。媽媽會嫌我把他的作業改太多、太亂，嫌我工作太忙，那時候是學校第一年，還要兼行政，常常跑來跑去，她不能接受。她給我感覺好像只要我講她小孩哪裡不好，她情緒就會起來，我覺得她會遷怒我吧！一開始會跟我溝通講很久，一副很熱心、很親切要幫忙的樣子，可是實際上，她是不能接受自己的小孩是那樣的媽媽。比如說，她的小孩寫字已經算認真，但是我們還是會叫他稍微改一下，小孩都能接受，但是他媽媽只要看到有紅字，情緒就會上來。（1040116A1-1-1訪）</p>	1-1
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>覺得家長不願意面對孩子真實的問題，又不能接受老師給她的建議，覺得很無奈。（1040116A3-3-1訪）</p>	3-3
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>我覺得我已經盡我所有的力量的去跟她溝通，可是沒辦法。我知道他媽媽是求好心切，但是我那時候做不到，因為我實在太忙了。</p> <p>而且老師本身有自己的個性，我的個性也是大而化之，我覺得男孩子好動很正</p>	3-1

<p>常，但是他的媽媽卻不能接受自己孩子被告狀。（1040116A3-1-1訪）</p> <p>玲玲老師覺得教師的個性和家長個性契合度不夠，而各自有所堅持時，會造成衝突。（1040116A3-1-1筆）</p>	
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>我是很直白、說話很直接的個性啦!但是家長就是不能接受我的表達方式。（1040116A3-2-1訪）</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p> <p>後來媽媽就告到校長那裏，最後就突然自己轉學了。（1040116A4-1-1訪）</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>沒有（1040116A4-2-1訪）</p>	4-2
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>知道這位媽媽好像都不能說她孩子不好的部分，心裡當然是很不高興，但是小敏的狀況，我還是得要委婉地告訴她，這是我的責任，就看她能不能接受了。（1040116A3-4-1訪）</p>	3-4
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>如果再重來一次，我想我會多稱讚那個小孩。不過我也希望家長有話要直說，不要拐彎抹角，又暗地裡抱怨。（1040116A4-3-1訪）</p>	4-3
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>我覺得家長有話要直說，不要拐彎抹角，又暗地裡抱怨，讓人無所適從。（1040116A2-1-1訪）</p>	2-1
<p>這件事件，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>還好。（1040116A2-2-1訪）</p>	2-2
<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p> <p>我覺得衝突最關鍵，就是家長覺得妳是在罵他，不要讓家長覺得妳是針對</p>	2-3

<p>他。家長如果覺得自己的尊嚴被羞辱了、被指責了，情緒可能就會爆發，這條線絕對不要踩，這是我教書多年累積來的最大體會。互相尊重吧!我想!</p> <p>(1040116A2-3-1訪)</p>	
---	--

<p>案例 2</p>	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>阿賢是單親家庭，非常頑皮，常常被科任老師告狀，有一次我打電話跟他媽媽說他在學校的情形，他媽媽也很生氣，突然，講了一句：妳在學校的事情，不是應該自己搞定嗎？(1040116A1-1-2訪)</p>	1-1
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>本來我聽了有點生氣，很想直接跟媽媽反駁。(1040116A3-3-2訪)</p>	3-3
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>後來我冷靜下來，想想他講的也沒有錯，我應該要換個角度想一下，她正在上班，急得跳腳也沒辦法跑來。所以之後就不再因為阿賢在學校的表現，而立即打電話跟媽媽反應。(1040116A3-1-2訪)</p> <p>玲玲老師雖然一開始感覺生氣、錯愕，但經過反思與同理心考量，覺得家長說的也不無道理，所以願意調整自己。(1040116A3-1-2筆)</p>	3-1
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>是的。(1040116A3-2-2訪)</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p> <p>本來那通電話她有點生氣，後來我自己也修正了急著跟家長「擱」的個性，所以媽媽也就較平靜了。(1040116A4-1-2訪)</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>還好，跟原來差不多，至少沒有更糟。(1040116A4-2-2訪)</p>	4-2

<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>我個性比較直，有時候比較沒有掩飾，可能對方不高興我才發現話講太快、太直，我反而應該先慎重思考再說出口。（1040116A3-4-2 訪）</p>	3-4
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>覺得自己有需要修正的地方，該改就要改。（1040116A4-3-2 訪）</p>	4-3
<p>您覺得能化解這次衝突的主要理由為何？</p> <p>修正自己然後要有同理心！（1040116A4-4-2 訪）</p>	4-4
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>我覺得我應該多考慮每個家長、不同家庭的情況，跟學生溝通也要多注意，我以前比較會用自己的觀點去看問題，可是遇到很多次以後，尤其是自己有小孩，經歷過當家長的體會，就覺得老師的要求有時候會讓家長很困擾，這一點是小孩讀書以後才能體會到的，所以是一種設身處地的著想，所以家長的心聲我們應該要聽。（1040116A2-1-2訪）</p> <p>玲玲老師覺得自己為人父母後，更能體會身為家長的為難處境，要更為家長著想。（1040116A2-1-2筆）</p>	2-1
<p>這件事情，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>還好。會反向思考一些我們沒有仔細想過的問題。（1040116A2-2-2 訪）</p>	2-2
<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p> <p>從經驗裡我學到，當家長主動打電話給妳時候，表示他已經很不高興了。所以現在家長打電話來反映，我一定會先放低姿態安撫他的情緒，接受他、聆聽他的需要，不要讓家長情緒抓狂是最重要的。</p> <p>不管合不合理，先安撫他的情緒最重要。現在的人壓力實在太大了，當了媽媽以後，我就可以體會那種壓力和心情。而且他們不是從事教育這一行，所以他們沒辦法很清楚，教育孩子不得要領。我會勸媽媽要先照顧好自己，從生</p>	2-3

活的那一面去關心他，不用講太多理論、高調，家長反而比較能接受。用關心的立場，其實不太會再有親師衝突。

對孩子的要求如果看法不一樣，我會希望各退一步，標準先放低一點，但是持續關心、多鼓勵，有些事本來就需要時間。也不要把規定訂得很死，要有一點彈性。

有時候，家長比較無理或講不聽，有時候就要直接跟孩子溝通，教育孩子。要減少親師衝突，其實真的需要經驗的累積，久了，就知道那些可能會有衝突發生的眉眉角角(臺語)。現在我已經有點百毒不侵了，我覺得我要感謝那些家長，讓我現在反應很快，我把家長當顧客，要做有效的溝通，雙方的情緒在一個互信的基礎上，他如果聽不進去，溝通是沒有有效的，所以我會放低身段、放棄尊嚴，才能有有效的溝通。不要逞一時之快，造成後面紛紛擾擾，很麻煩。對我來說，我們常說有問題的家長應該就是比較需要幫助的家長，可能是情緒上、家庭上、經濟上有困難，這個從關心他的角度就還可以解決。反而是學歷高、自視甚高那種家長比較難應付。

我覺得身為老師應該思考回歸本質、尊重個別差異，時代在變，老師不可以太執著，讓孩子上學開心，自己也能輕鬆一點，孩子不開心，家長也不開心，那親師關係肯定就不好了，其實老師應該要常常反省、思考這一點。

我們現在當老師最困擾的，就是除了要解決小孩的問題，還要注意家長的情緒。我跟家長說，如果看到聯絡簿老師有留言孩子的負面表現，妳幫我寫個OK就好了，其實我只是要讓孩子有個警惕心。

尊重跟同理心，是我覺得減少親師衝突最重要的兩點。尊重不是放任，尊重但是要說服，畢竟我們應該要有專業的堅持。(1040116A2-3-2訪)

玲玲老師不斷提及減少親師衝突一定要留意家長情緒、多關心家長、尊重與同理心，尊重孩子個別差異有適度彈性。

<p>如果發現小孩是有些問題，可能需要鑑定的，家長如果跟我想法不同，我會先跟他分析利弊，要以小孩的能力、體力為考量，懂得分配運用時間。跟家長聊聊，我們這些方法都試試看，告訴她我也很擔心孩子會錯過治療的黃金時機，早點治療，後續發展也會對他好一點，重點是要讓她知道，我們真的是為了這個孩子好，不是我們想把他丟出去，畢竟有些家長很有防備心，或者我會問問他媽媽:妳有沒有試過什麼方法很有效?老師可以怎麼配合?如果真的都沒效，就建議他是不是要帶去看醫生。(1040116A2-3-2筆)</p>	
<p>您覺得還有哪些其它原因會造成親師衝突?</p> <p>小孩如果不喜歡上學，就可能造成家長的不信任。剛接一個班的時候，家長會帶著觀望的眼神，有時候是有點敵意的、不信任老師的，所以一開始我都會很親切，跟他們說，有什麼問題一定要跟我講。</p> <p>有些老師姿態擺很高、很有架子，可能家長不敢正面衝突，但背地裡卻說長道短的，老師如果不做調整、太自以為是或姿態擺很高，其實外面的風評都是負面的比較多。如果讓家長覺得我們尊重他，反而會比較容易溝通。</p> <p>孩子應付不來的課業也會造成親師衝突。我出的作業絕對不會為難家長，我會讓作業量是小孩可以獨力完成的，畢竟現在家長、學生其實都很忙碌，回到家可能都很晚了，如果晚上剩下的時光還要讓家長煩惱作業，我覺得這樣太為難家長了。(1040116A1-2-2訪)</p> <p>玲玲老師覺得家長對老師不信任、作業量過大，都可能造成親師衝突。(1040116A1-2-2筆)</p>	1-2



彎彎老師

編碼：B

時間：104.01.18

地點：彎彎老師教室

案例 1	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>開學時，我規定全班如果超過五個沒有交功課，全班就不能下課，因為我覺得這是很嚴重的事情，如果這樣繼續下去，班級學習氣氛、凝聚力會很低落，我要其他孩子陪他們一起留下來補完作業，我跟全班孩子說這是一種團體凝聚力，大家要有你好、我好、大家好的團結精神，孩子們幾乎都能接受，但是筱珮回去傳達後，隔天回來說：爸爸、媽媽很生氣，質疑老師為什麼用連坐法？</p> <p>我想孩子轉達時，可能沒有把老師最初所想的：好的出發點，那一番美意說清楚。我當時沒有很在意，只是跟筱珮再說一次老師的用意與目的，我想堅持我的原則，結果隔天媽媽就寫聯絡簿說他不能接受孩子因為別人的疏失而被罰，但是在我的認定，我覺得那不是處罰，那是團隊精神的表現。沒想到我們的認定和想法是南轅北轍的，隔天我問孩子爸媽的反應，筱珮說：爸爸媽媽更生氣了，他們說你都不聽他們的意見！後來，她的父母也就沒有再寫聯絡簿，我以為他們應該就接受了，因為沒有再繼續反應。後來到下午班親會那一天，早上爸爸就先來了，她爸爸很兇地說：老師，下午我會提早半個小時來找你！然後他就走了。下午，他爸爸很生氣地跟我說連坐法是不可行的，也搬出了法律條文說明了他的立場堅定，又說不想交作業的人可能會因此更不想交，故意讓全班留下來陪他。（1040118B1-1-1訪）</p>	1-1
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>當下我心情非常忐忑不安，而且他是學校常委，我很有壓力。（1040118B3-3-1</p>	3-3

訪)	
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>我告訴他：「爸爸你說得很對耶!我從來就沒想過原來這件事情可能會有負面的效果，謝謝你提供另一個思考的方向，我一直沉浸在自己的美好想像裡面，你說的狀況我想也是有可能會發生的，請給我一點時間，我會再思考一下如何來解決這件事情；謝謝你願意跟我溝通，代表你是信任我的，我很高興。」</p> <p>我已經不能再堅持我的理念了，因為這樣不會有結論的，我也不能把決定權交給他，我告訴他我會再思考與調整。（1040118B3-1-1 訪）</p> <p>彎彎老師先肯定、認同家長，再說明自己的立場。（1040118B3-1-1筆）</p>	3-1
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>在我知道筱珮的爸爸跟我的想法完全是截然不同的當下，我發現已經沒辦法再跟他溝通我的理念了，再多說什麼，他都無法接受。我把身段放得很低，因為對方很兇、很堅持，所以我得有所調整。（1040118B3-2-1 訪）</p> <p>彎彎老師因為家長的態度很堅持，所以覺得只能調整自己，有時必須放棄理念。（1040118B3-2-1筆）</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p> <p>溝通完，筱珮爸爸顯得很高興，後來在班親會上，他還自願擔任召集人。（1040118B4-1-1 訪）</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>之後班上大大小小的事情他都會主動幫忙處理、協助，到目前為止親師關係非常好。（1040118B4-2-1 訪）</p>	4-2
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>我必須承認，我還是覺得我的理念是好的，我想堅持，但是他的態度讓我</p>	3-4

<p>必須調整，況且他是學校常委，當我知道他滿意了，我的心情終於比較輕鬆一點。（1040118B3-4-1 訪）</p> <p>家長是常委，對彎彎老師而言，溝通是有壓力的。（1040118B3-4-1 筆）</p>	
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>把敵對的親師關係轉變成合作的親師關係，他變成是支持老師的，所以心裡也沒有什麼疙瘩了，壓力仍是有，但是當你了解這個家長的個性，知道他不是心懷惡意的，其實很好處理了。而且之後班上也因為筱珮爸爸得到很多幫助，我覺得還算滿意。（1040118B4-3-1 訪）</p> <p>彎彎老師覺得雖然事件當下是順應，但長遠而言是合作。（1040118B4-3-1 筆）</p>	4-3
<p>您覺得能化解這次衝突的主要理由為何？</p> <p>我在第一時間，能先認同他、肯定他，讓他很滿足的結束談話，我覺得這是關鍵。（1040118B4-4-1 訪）</p>	4-4
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>這件事之後，我不會再去忽略他給的任何訊息。我不會把對家長一些負面的觀感，複製到孩子身上，我覺得這是兩碼子的事。（1040118B2-1-1 訪）</p>	2-1
<p>這件事件，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>處理的當下我還蠻緊張的，幸好很快就解決了衝突點，所以影響不大。（1040118B2-2-1 訪）</p>	2-2
<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p> <p>班級裡面如果有影響力的、願意做事的家長，如果能處理好親師衝突，讓對方感覺到我們是同一陣營的，有時候阻力就會變成助力。（1040118B2-3-1 訪）</p>	2-3
<p>案例 2</p>	

<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>有次我接一位退休老師帶的班，我準備接二下學期，因為前後兩個老師作業量、要求標準有所落差，有位家長曾質问我，功課出太多一點意義都沒有，他常常在孩子的作業簿上用紅蠟筆寫：談什麼教改？！（1040118B1-1-2 訪）</p>	1-1
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>可以感覺到這位家長個性很衝，很不客氣。（1040118B3-3-2 訪）</p>	3-3
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>我當下並沒有回應，只當他是情緒的發洩。我會對他孩子字體的標準稍微放低一點，但是功課量還是跟大家一樣。還有一個原因，是因為已經二下了，再過不久孩子們就要換老師了。我再跟他爭執，也已經沒有什麼意義了。（1040118B3-1-2 訪）</p> <p>彎彎老師覺得爭執如果沒意義，那就選擇逃避。（1040118B3-1-2 筆）</p>	3-1
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>感受是不受尊重、不舒服的，雖然對孩子的標準放鬆一些，但是我覺得那是他孩子的損失。（1040118B3-2-2 訪）</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p> <p>他還是一樣，繼續在孩子的作業簿上用紅蠟筆寫下他的不滿。（1040118B4-1-2 訪）</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>到了三年級分班，沒想到孩子又分配到我的班上，他馬上去用特殊關係一開學就轉了班。（1040118B4-2-2 訪）</p>	4-2
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>當然不可能啊！對他的作為是一直忍耐的。就算最後雖然他運用了關係轉班，但我還蠻高興的。（1040118B3-4-2 訪）</p>	3-4

<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>還好，我選擇忍耐，不跟他正面衝突。但就另一方面來看，其實是滿消極的。（1040118B4-3-2 訪）</p>	4-3
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>雖然孩子的爸爸對我很感冒，但他的孩子跟我關係很好，很喜歡我。我覺得這是兩碼子的事，不會影響我對孩子的感覺。（1040118B2-1-2 訪）</p>	2-1
<p>這件事件，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>那時候很希望學期趕快結束，趕快和這位家長保持距離。（1040118B2-2-2 訪）</p>	2-2



花花老師

編碼：C

時間：103.12.19

地點：花花老師教室

案例 1 失敗	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>小華的家庭情況比較特殊，但是從家長或輔導室、輔導紀錄都沒有看出任何端倪。有一天，小朋友突然就沒來學校，完全聯絡不上，過了幾天，媽媽終於打電話來，說她因為被家暴所以躲到高雄，老師才知道原來家庭是離婚但仍同居的狀況，媽媽也跟老師說明了爸爸情緒不穩定，常常威脅恐嚇家人，聽了覺得很難過，媽媽央求我不要告訴爸爸她有打電話給老師，也不要透露他們的行蹤。後來爸爸果然來學校質問老師，我告訴他並沒有跟媽媽連絡上，他爸爸很激動，都差點動手打老師了，後來經過好一番安撫，他才回去，我心有餘悸，因為他的態度非常可怕。過了一陣子，他爸爸又來質問我說：你明明就知道媽媽在哪裡，為什麼沒有告訴我？一問之下，原來是媽媽後來跟爸爸坦承有跟老師聯絡。（1031219C1-1-1訪）</p>	1-1
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>媽媽雖然跟我道歉，但是我真的很生氣，兩邊不是人。（1031219C3-3-1訪）</p>	3-3
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>後來跟小華的媽媽連絡上，跟她說明我的為難，因為我是基於信任與幫忙的立場，沒想到卻變成我的困擾。我跟她說，以後可能沒辦法幫她這樣的忙了。（1031219C3-1-1訪）</p>	3-1
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>跟她講我的委屈時，當然是較委婉，但我心裡真的很不高興，被欺騙的感</p>	3-2

<p>覺。(1031219C3-2-1 訪)</p>	
<p>當時對方的反應為何？</p> <p>媽媽自知理虧，對我還算客氣。(1031219C4-1-1 訪)</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>互動不如以前，雖然表面上看不出來，但我覺得以前是同情她，現在我覺得還是要保持距離、保護自己。(1031219C4-2-1 訪)</p>	4-2
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>表面上還是要裝客氣，雖然內心很生氣。(1031219C3-4-1 訪)</p>	3-4
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>不滿意，覺得自己太單純了。那時我才剛教書不久，經過這件事，當時比較資深的老師建議我，以後這種狀況要請他到輔導室坐下談或是趕快打電話請行政人員來協助。另外，處理這種事，我不能只有同情，我應該知道監護權是誰的，並且一定要行政介入處理，才能保護我自己。(1031219C4-3-1訪)</p>	4-3
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>我不會因為家長跟我的衝突，就特別針對這個孩子或不公平對待，但是如果孩子感受到家長對老師不尊敬的態度，而表現出不禮貌或不尊重，我覺得那就真的非常不好，孩子的表現自然也就愈來愈不受控制，越來越糟。</p> <p>面對跟家長有親師衝突的孩子，我們反而會更加小心，為了不讓家長再有其他意見，我對於他父母會很在意的點會更加仔細，所以更不會對他的孩子有所謂的差別待遇，我要公事公辦。(1031219C2-1-1訪)</p> <p>彎彎老師覺得親師衝突的經驗不會、也不能對孩子的態度有改變，但是孩子自然會受到家長的影響，態度與表現會有落差。(1031219C2-1-1筆)</p>	2-1
<p>這件事情，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>親師間的衝突，真的讓人很不舒服、很不安。(1031219C2-2-1 訪)</p>	2-2

<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p> <p>從這件事情，我深深覺得，老師和家長還是要適度保持距離，不能將家長當作像朋友一樣相處，不應該過於熱絡，該做不該做的分寸，我們心中應該要有一把尺，公事要公辦，要清楚自己的定位，我如果太意氣用事、同情對方，但於理上，我可能會站不住腳，像這次被欺騙、被出賣的感覺很不好受，當老師和家長間已經沒有信任，過去很多的好印象可能就因此而抹滅了。</p> <p>(1031219C2-3-1訪)</p>	2-3
---	-----

<p>案例 2 表面平靜</p>	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>小萱的媽媽也是國小教師，常常會用自己的標準來判定我給分的標準是否合理，說穿了就是非常在意成績，即使是老師在班上要求過的，題型也都有練習過，例如:標點符號、造句...等等，孩子沒有做到，老師扣分，小明的媽媽就會寫長篇大論的抗議信來反駁，指責老師出題超過課本範圍、太難，讓學生失去信心。(1031219C1-1-2訪)</p>	1-1
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>覺得很煩、很討厭，因為我覺得課本只是界定學習階段，但是我們會多補充資料、指導學生一些變化題型，平常考試雖然有些變化，但是我確實都在課堂上講過，而且這都是為了提升學生學習能力。她卻把自認為的專業硬要別人接受，長篇大論的批評我的作法。(1031219C3-3-2訪)</p>	3-3
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>一開始我會在聯絡簿上跟她解釋我的作法與出發點，但是她完全不能接受，她覺得只要是課本上沒有的，就不能列為考試範圍。經常性的寫信抗議，長篇大論的質疑老師評分標準，語氣相當不客氣。讓我不勝其擾。我只好降低</p>	3-1



<p>她孩子的標準，來解決我的困擾。</p> <p>也為了不讓她有所反駁，所以我的回應都變得相當委婉，如:謝謝妳的指教老師再思考斟酌，尤其聯絡簿的留言，我字字句句都要非常小心，柔軟且中立，以免她又大作文章。如果她是想要分數，我就盡量給她。因為如果我繼續堅持，她也不會善罷甘休，在我可以接受的範圍之內，我會盡可能讓她，例如:造句的評分標準，一般孩子我會要求句子要合理通順，否則會斟酌扣分，但是她覺得孩子有寫就應該給分，為了爭取那一分，她會在考卷上大作文章，只為了反駁老師的酌量扣分，我會委婉說明、解釋。</p> <p>但是既然她那麼在乎成績，我就給她，因為為了這一分，後續那些紛紛擾擾，我真的不堪其擾。(1031219C3-1-2訪)</p> <p>花花老師覺得，為了避免困擾與煩心，她會在能接受的範圍內，做適度的配合。(1031219C3-1-2筆)</p>	
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>當然不，我本來也是想跟她好好溝通、解釋，但我發現一切都是徒勞，她沒有要到分數不會善罷甘休，其他家長都能尊重老師的評分標準，對我來講，那一分是我們希望孩子更好，既然她不在乎，她只要分數還他，那沒關係，我就給他，因為她會為了這一分跟老師爭取到底。老師提升孩子語文能力，她既然不能接受，我們只好降低標準，我當然心裡還是會覺得很不以為然，但是我沒有必要為難我自己，畢竟孩子我只教兩年。(1031219C3-2-2訪)</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p> <p>給她分數後，比較少反應了。(1031219C4-1-2訪)</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>並沒有，她在聯絡簿上溝通的語氣還是很不客氣、很沒禮貌。(1031219C4-2-2訪)</p>	4-2

<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>沒有，我心裡覺得很不以為然，但是我沒有必要為難我自己。( 1031219C3-4-2訪)</p>	3-4
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>還可以。但是常常戰戰兢兢，做什麼都綁手綁腳，很煩。( 1031219C4-3-2訪)</p>	4-3
<p>您覺得能化解這次衝突的主要理由為何？</p> <p>她要分數，在對其他同學也能公平的原則下，就給她吧！( 1031219C4-4-2訪)</p>	4-4
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>我覺得面對容易有衝突、不易溝通的家長，老師退一步，不見得不是好事，對於很固執、很難溝通的家長，老師如果要跟她硬碰硬，這中間老師必須去忍受很多不舒服的過程，我現在只想加速解決掉這些麻煩與心理壓力。至於他這樣的態度，我覺得學習路漫長，孩子不可能永遠被家長守護，總有一天自然會踢到鐵板的。而且我認為真正損失的不是我，是她的孩子。</p> <p>有親師衝突，其實我會就事論事，不會特別針對這個孩子，反而要更注意一些細節，否則家長可能又會反映，但相對的，從孩子身上，可以看出小孩可能因為家長的態度，對老師也失去了信任感，上課不認真、學習散漫，表現上和其他孩子落差大。</p> <p>其實這樣的家長、這樣的孩子，再往上升到中年級時，大家一定都很不願意接手這樣的人物，這到底是幫助了她的孩子還是害了他的孩子呢？</p> <p>某些老師的小孩真的很難教，因為她覺得自己就是專業，這真的很難溝通。( 1031219C2-1-2訪)</p> <p>花花老師覺得家長過分介入教學，表面上是在幫孩子，實際上卻是害了孩</p>	2-1

子。(1031219C2-1-2筆)	
<p>這件事情，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>在教小萱的這一段期間，做任何教學、測驗，常常要想到小萱媽媽會不會又覺得超出課本範圍?質疑我的標準?所以，教學、評量，真的是會綁手綁腳，要更加小心的。這些親師衝突，的確會影響我的帶班風格，很多想做的理念，只能放下，因為一個不能支持你的家長經常質疑教師，我必須考量到做這些事，她會不會又有意見、來找麻煩。</p> <p>其他家長雖然沒有意見，但今天如果出事了，其他家長會不會挺你？這也是我要一併考慮的。也就是出事情的時候，你要有孤軍奮戰打算，所以我必須有所取捨，教育不可能是無私的奉獻。</p> <p>你認為你是為孩子好，但家長卻不接受還要否定你的心意，覺得你是為難孩子，這真的讓心灰意冷。(1031219C2-2-2訪)</p>	2-2
<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p> <p>也許，如果我還年輕、教書經驗不夠資深，我可能會覺得她的質疑是很侮辱老師、不尊重老師，我可能會持續我的堅持，但我現在的我比較成熟，我想我會找出讓她平息怒火的方法，她要的是分數，只要我不影響到其他孩子也就是要公平，我可以接受，她要一分，我就給大家一樣的標準，但我會跟班上孩子解釋老師仍相信他們是能做到的。</p> <p>現在的我會想，我是不是還要抱持著那種充滿教育熱忱的美夢，為孩子補充這、補充那，這些美意如果在某些家長眼中變得如此不堪，我其實真的不需要再那麼辛苦了。是不是給她最基本的，讓大家分數都很漂亮，我也很輕鬆，是不是反而好？我不必那麼堅持了，社會在改變，我們也要變得有彈性。</p> <p>教書的過程，一旦班上有個不信任你、處處質疑你的家長，那壓力與折磨真的會很難受，也一定會影響教學心情的。</p>	2-3

教書的過程，總是有很多的經驗累積，然後，我們就學會，當我們遇到某些無法改變、無法溝通的家長，放過自己，是最好的出口。現在的教育環境、少子化，很多事情不是憑著教育熱忱、教育理念，就能克服困難。這幾年來，我們要換個角度思考，沒有所謂的好壞，有的老師會據以力爭，但是就是要有長期抗戰的能耐與身心俱疲的心理準備。

過去的經驗，雖然我不認同家長的某些做法，但是帶給我們提醒，不是每個家長都會認同老師的作法，就算你是出於善意，你認為你已經深思熟慮的行為與裁量，但還是會受到打擊與反駁，所以教學過程是有點戰戰兢兢的，因為現在家長的問題頗為複雜。

現在的家長，不見得是你認真就好，像這個媽媽，覺得不要讓孩子受挫，或是抱怨功課太多，有時候反而老師的認真是親師衝突的引爆點。

低年級家長特別關注孩子的所有行為，有時候過度關注，到中高年級也須就會好一點。

親師衝突，如果我們執意而行，我們堅持自己的理念，最後鬧到校長室，主任們、校長，現在都是以顧客服務的角度來因應親師衝突，講好一點是安撫老師，其實就是要老師順應家長需求，到頭來最吃虧的還是老師，所以我應該放手，我不用跟自己過不去，不如一開始我們就用我們自己能接受的方式把它"解決掉"吧! (1031219C2-3-2訪)

您覺得還有哪些其它原因會造成親師衝突?

1-2

有時候反而老師的認真是親師衝突的引爆點。(1031219C1-2-2訪)

花花老師

編碼：C

時間：103.12.19

地點：花花老師教室

案例 1 失敗	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>小華的家庭情況比較特殊，但是從家長或輔導室、輔導紀錄都沒有看出任何端倪。有一天，小朋友突然就沒來學校，完全聯絡不上，過了幾天，媽媽終於打電話來，說她因為被家暴所以躲到高雄，老師才知道原來家庭是離婚但仍同居的狀況，媽媽也跟老師說明了爸爸情緒不穩定，常常威脅恐嚇家人，聽了覺得很難過，媽媽央求我不要告訴爸爸她有打電話給老師，也不要透露他們的行蹤。後來爸爸果然來學校質問老師，我告訴他並沒有跟媽媽連絡上，他爸爸很激動，都差點動手打老師了，後來經過好一番安撫，他才回去，我心有餘悸，因為他的態度非常可怕。過了一陣子，他爸爸又來質問我說：你明明就知道媽媽在哪裡，為什麼沒有告訴我？一問之下，原來是媽媽後來跟爸爸坦承有跟老師聯絡。（1031219C1-1-1訪）</p>	1-1
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>媽媽雖然跟我道歉，但是我真的很生氣，兩邊不是人。（1031219C3-3-1訪）</p>	3-3
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>後來跟小華的媽媽連絡上，跟她說明我的為難，因為我是基於信任與幫忙的立場，沒想到卻變成我的困擾。我跟她說，以後可能沒辦法幫她這樣的忙了。（1031219C3-1-1訪）</p>	3-1
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>跟她講我的委屈時，當然是較委婉，但我心裡真的很不高興，被欺騙的感</p>	3-2

覺。(1031219C3-2-1 訪)	
當時對方的反應為何？ 媽媽自知理虧，對我還算客氣。(1031219C4-1-1 訪)	4-1
後續雙方的互動與關係是否有所改變？ 互動不如以前，雖然表面上看不出來，但我覺得以前是同情她，現在我覺得還是要保持距離、保護自己。(1031219C4-2-1 訪)	4-2
在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？ 表面上還是要裝客氣，雖然內心很生氣。(1031219C3-4-1 訪)	3-4
您滿意您當時的處理方法嗎？ 不滿意，覺得自己太單純了。那時我才剛教書不久，經過這件事，當時比較資深的老師建議我，以後這種狀況要請他到輔導室坐下談或是趕快打電話請行政人員來協助。另外，處理這種事，我不能只有同情，我應該知道監護權是誰的，並且一定要行政介入處理，才能保護我自己。(1031219C4-3-1訪)	4-3
經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？ 我不會因為家長跟我的衝突，就特別針對這個孩子或不公平對待，但是如果孩子感受到家長對老師不尊敬的態度，而表現出不禮貌或不尊重，我覺得那就真的非常不好，孩子的表現自然也就愈來愈不受控制，越來越糟。 面對跟家長有親師衝突的孩子，我們反而會更加小心，為了不讓家長再有其他意見，我對於他父母會很在意的點會更加仔細，所以更不會對他的孩子有所謂的差別待遇，我要公事公辦。(1031219C2-1-1訪) 彎彎老師覺得親師衝突的經驗不會、也不能對孩子的態度有改變，但是孩子自然會受到家長的影響，態度與表現會有落差。(1031219C2-1-1筆)	2-1
這件事件，對當時您的身心造成什麼影響？ 親師間的衝突，真的讓人很不舒服、很不安。(1031219C2-2-1 訪)	2-2

<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p> <p>從這件事情，我深深覺得，老師和家長還是要適度保持距離，不能將家長當作像朋友一樣相處，不應該過於熱絡，該做不該做的分寸，我們心中應該要有一把尺，公事要公辦，要清楚自己的定位，我如果太意氣用事、同情對方，但於理上，我可能會站不住腳，像這次被欺騙、被出賣的感覺很不好受，當老師和家長間已經沒有信任，過去很多的好印象可能就因此而抹滅了。</p> <p>(1031219C2-3-1訪)</p>	2-3
---	-----

<p>案例 2 表面平靜</p>	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>小萱的媽媽也是國小教師，常常會用自己的標準來判定我給分的標準是否合理，說穿了就是非常在意成績，即使是老師在班上要求過的，題型也都有練習過，例如:標點符號、造句...等等，孩子沒有做到，老師扣分，小明的媽媽就會寫長篇大論的抗議信來反駁，指責老師出題超過課本範圍、太難，讓學生失去信心。(1031219C1-1-2訪)</p>	1-1
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>覺得很煩、很討厭，因為我覺得課本只是界定學習階段，但是我們會多補充資料、指導學生一些變化題型，平常考試雖然有些變化，但是我確實都在課堂上講過，而且這都是為了提升學生學習能力。她卻把自認為的專業硬要別人接受，長篇大論的批評我的作法。(1031219C3-3-2訪)</p>	3-3
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>一開始我會在聯絡簿上跟她解釋我的作法與出發點，但是她完全不能接受，她覺得只要是課本上沒有的，就不能列為考試範圍。經常性的寫信抗議，長篇大論的質疑老師評分標準，語氣相當不客氣。讓我不勝其擾。我只好降低</p>	3-1

<p>她孩子的標準，來解決我的困擾。</p> <p>也為了不讓她有所反駁，所以我的回應都變得相當委婉，如:謝謝妳的指教老師再思考斟酌，尤其聯絡簿的留言，我字字句句都要非常小心，柔軟且中立，以免她又大作文章。如果她是想要分數，我就盡量給她。因為如果我繼續堅持，她也不會善罷甘休，在我可以接受的範圍之內，我會盡可能讓她，例如:造句的評分標準，一般孩子我會要求句子要合理通順，否則會斟酌扣分，但是她覺得孩子有寫就應該給分，為了爭取那一分，她會在考卷上大作文章，只為了反駁老師的酌量扣分，我會委婉說明、解釋。</p> <p>但是既然她那麼在乎成績，我就給她，因為為了這一分，後續那些紛紛擾擾，我真的不堪其擾。(1031219C3-1-2訪)</p> <p>花花老師覺得，為了避免困擾與煩心，她會在能接受的範圍內，做適度的配合。(1031219C3-1-2筆)</p>	
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>當然不，我本來也是想跟她好好溝通、解釋，但我發現一切都是徒勞，她沒有要到分數不會善罷甘休，其他家長都能尊重老師的評分標準，對我來講，那一分是我們希望孩子更好，既然她不在乎，她只要分數還他，那沒關係，我就給他，因為她會為了這一分跟老師爭取到底。老師提升孩子語文能力，她既然不能接受，我們只好降低標準，我當然心裡還是會覺得很不以為然，但是我沒有必要為難我自己，畢竟孩子我只教兩年。(1031219C3-2-2訪)</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p> <p>給她分數後，比較少反應了。(1031219C4-1-2訪)</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>並沒有，她在聯絡簿上溝通的語氣還是很不客氣、很沒禮貌。(1031219C4-2-2訪)</p>	4-2



<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>沒有，我心裡覺得很不以為然，但是我沒有必要為難我自己。( 1031219C3-4-2訪)</p>	3-4
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>還可以。但是常常戰戰兢兢，做什麼都綁手綁腳，很煩。( 1031219C4-3-2訪)</p>	4-3
<p>您覺得能化解這次衝突的主要理由為何？</p> <p>她要分數，在對其他同學也能公平的原則下，就給她吧！( 1031219C4-4-2訪)</p>	4-4
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>我覺得面對容易有衝突、不易溝通的家長，老師退一步，不見得不是好事，對於很固執、很難溝通的家長，老師如果要跟她硬碰硬，這中間老師必須去忍受很多不舒服的過程，我現在只想加速解決掉這些麻煩與心理壓力。至於他這樣的態度，我覺得學習路漫長，孩子不可能永遠被家長守護，總有一天自然會踢到鐵板的。而且我認為真正損失的不是我，是她的孩子。</p> <p>有親師衝突，其實我會就事論事，不會特別針對這個孩子，反而要更注意一些細節，否則家長可能又會反映，但相對的，從孩子身上，可以看出小孩可能因為家長的態度，對老師也失去了信任感，上課不認真、學習散漫，表現上和其他孩子落差大。</p> <p>其實這樣的家長、這樣的孩子，再往上升到中年級時，大家一定都很不願意接手這樣的人物，這到底是幫助了她的孩子還是害了他的孩子呢？</p> <p>某些老師的小孩真的很難教，因為她覺得自己就是專業，這真的很難溝通。( 1031219C2-1-2訪)</p> <p>花花老師覺得家長過分介入教學，表面上是在幫孩子，實際上卻是害了孩</p>	2-1

子。(1031219C2-1-2筆)	
<p>這件事情，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>在教小萱的這一段期間，做任何教學、測驗，常常要想到小萱媽媽會不會又覺得超出課本範圍?質疑我的標準?所以，教學、評量，真的是會綁手綁腳，要更加小心的。這些親師衝突，的確會影響我的帶班風格，很多想做的理念，只能放下，因為一個不能支持你的家長經常質疑教師，我必須考量到做這些事，她會不會又有意見、來找麻煩。</p> <p>其他家長雖然沒有意見，但今天如果出事了，其他家長會不會挺你？這也是我要一併考慮的。也就是出事情的時候，你要有孤軍奮戰打算，所以我必須有所取捨，教育不可能是無私的奉獻。</p> <p>你認為你是為孩子好，但家長卻不接受還要否定你的心意，覺得你是為難孩子，這真的讓心灰意冷。(1031219C2-2-2訪)</p>	2-2
<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p> <p>也許，如果我還年輕、教書經驗不夠資深，我可能會覺得她的質疑是很侮辱老師、不尊重老師，我可能會持續我的堅持，但我現在的我比較成熟，我想我會找出讓她平息怒火的方法，她要的是分數，只要我不影響到其他孩子也就是要公平，我可以接受，她要一分，我就給大家一樣的標準，但我會跟班上孩子解釋老師仍相信他們是能做到的。</p> <p>現在的我會想，我是不是還要抱持著那種充滿教育熱忱的美夢，為孩子補充這、補充那，這些美意如果在某些家長眼中變得如此不堪，我其實真的不需要再那麼辛苦了。是不是給她最基本的，讓大家分數都很漂亮，我也很輕鬆，是不是反而好？我不必那麼堅持了，社會在改變，我們也要變得有彈性。</p> <p>教書的過程，一旦班上有個不信任你、處處質疑你的家長，那壓力與折磨真的會很難受，也一定會影響教學心情的。</p>	2-3

教書的過程，總是有很多的經驗累積，然後，我們就學會，當我們遇到某些無法改變、無法溝通的家長，放過自己，是最好的出口。現在的教育環境、少子化，很多事情不是憑著教育熱忱、教育理念，就能克服困難。這幾年來，我們要換個角度思考，沒有所謂的好壞，有的老師會據以力爭，但是就是要有長期抗戰的能耐與身心俱疲的心理準備。

過去的經驗，雖然我不認同家長的某些做法，但是帶給我們提醒，不是每個家長都會認同老師的作法，就算你是出於善意，你認為你已經深思熟慮的行為與裁量，但還是會受到打擊與反駁，所以教學過程是有點戰戰兢兢的，因為現在家長的問題頗為複雜。

現在的家長，不見得是你認真就好，像這個媽媽，覺得不要讓孩子受挫，或是抱怨功課太多，有時候反而老師的認真是親師衝突的引爆點。

低年級家長特別關注孩子的所有行為，有時候過度關注，到中高年級也須就會好一點。

親師衝突，如果我們執意而行，我們堅持自己的理念，最後鬧到校長室，主任們、校長，現在都是以顧客服務的角度來因應親師衝突，講好一點是安撫老師，其實就是要老師順應家長需求，到頭來最吃虧的還是老師，所以我應該放手，我不用跟自己過不去，不如一開始我們就用我們自己能接受的方式把它"解決掉"吧! (1031219C2-3-2訪)

您覺得還有哪些其它原因會造成親師衝突?

1-2

有時候反而老師的認真是親師衝突的引爆點。(1031219C1-2-2訪)

潘潘老師

編碼：D

時間：104.01.27

地點：潘潘老師教室

案例 1	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>小強是視力障礙學生，媽媽相當保護他，一年級剛開學，在互動上和同學起了些衝突，媽媽就急得求好心切直接去告誡對方同學不可以推擠小強，也沒有先知會老師；一次小強跑到女廁，還有把垃圾隨手丟棄，我寫在聯絡簿跟家長說，媽媽憤憤不平的說:孩子跟他說根本沒跑進女廁，老師為什麼要這樣說我的孩子?就算我請當事人、目擊者都當著媽媽的面再呈述一次，媽媽仍無法接受，還質問其他小朋友，讓小朋友們有點心生恐懼。也種下紛爭的因子。</p> <p>小強媽媽也質疑老師批改作業太過嚴格、老師要求太多。對班上掃地工作、要求小強清理座位，都有意見，她說是不是可以請打掃阿姨來整理?媽媽也抱怨教室太熱，打電話給全班家長，遊說大家讓班上安裝冷氣，班上家長們和我的真是不堪其擾，直到學校告知無法安裝的難處，才放棄。</p> <p>小強回家常常抱怨老師要求很多、很不喜歡，小強媽媽也會陳述小強的抱怨給我聽，她並沒有覺得孩子這樣說不好或需要糾正。（1040127D1-1-1 訪）</p>	1-1
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>小強媽媽三天兩頭就打電話來，一講就是半個鐘頭，我非常困擾，看到小強就覺得好煩。（1040127D3-3-1訪）</p>	3-3
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>關於她抱怨作業國字批改太嚴，我先以同理心的立場說：「媽媽擔心小強的視力，我也覺得這是很重要的，所以如果你覺得這樣批改太嚴格，我想我可</p>	3-1

<p>以為小強特別降低一點標準，以他的能力可及範圍為優先。」雖然最後她仍然要跟大家一樣。我覺得唯有讓她自己選擇，她以後才不會又一堆意見，我也建議她，可以為小強安排家教老師指導他的課業，並請學校資源班老師協助找尋家教，後來很順利找到，孩子的課業也能達一定的標準。（1040127D3-1-1訪）</p> <p>潘潘老師以退為進作為處理方式。（1040127D3-1-1筆）</p>	
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>其實當下，其實我只是表面順應她，畢竟她很強勢、很難溝通。一旦這樣，她才會願意繼續跟老師溝通。（1040127D3-2-1訪）</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p> <p>她慢慢的對我的想法有改變，願意信任我。（1040127D4-1-1訪）</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>現在我們的關係比一般其他的家長，稍稍再好一點了。我還是會實話實說，指出孩子該改善的地方，但是現在媽媽不會再對我直指孩子缺點時感到生氣，反而會跟老師站在同一陣線，覺得小強真的要改善某些缺點，也願意配合老師或是請老師協助，一起想辦法改善孩子不好的習慣。例如：小強剛開始經常遲到，媽媽都會打電話來幫孩子找理由、找台階下，而且處罰小強不見改善，後來我改變策略，只要小強能準時到校，我願意給他蓋印章正增強，並跟他說這是專門為了幫助他，改正缺點而想的辦法，孩子聽了很開心，就努力不遲到，為了得到老師的肯定，果然越來越進步。後來媽媽還跟我坦承，其實會遲到是因為她自己太累起不來，所以影響孩子，沒想到孩子現在那麼積極，讓她也得努力配合。（1040127D4-2-1訪）</p> <p>潘潘老師在取得家長信任後，除了讓家長能願意配合也能對老師坦承。（1040127D4-2-1筆）</p>	4-2
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p>	3-4

<p>我會盡量站在他的立場講話，替他著想，雖然我覺得那不是發自我內心裡真正的聲音，畢竟我覺得小強的媽媽真的太寵小孩了!但也只有這樣，小強媽媽才會願意聽我說話，願意配合我。(1040127D3-4-1訪)</p>	
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>這件事情，最後算是雙贏。(1040127D4-3-1訪)</p>	4-3
<p>您覺得能化解這次衝突的主要理由為何?</p> <p>和小強媽媽的危機可以化解，其實也要感謝資源班老師，一開始，小強媽媽對我有很多不滿的情緒，但是資源班老師經常跟小強媽媽說我的優點，說以前我帶特教生的經驗，也告訴小強媽媽，為了小強，應該要配合老師，讓媽媽對我的態度有所改變也比較放心，所以我很感謝資源班老師從中的協助!我也從中學習資源班老師跟他媽媽溝通的技巧，該直接點出媽媽寵孩子的事實，其實就該說出，也要讓媽媽明白，這麼做都是為了小強好。</p> <p>贏得她的信任，這是最重要的，這是靠一點一滴溝通累積起來的。另外，小強如果有一點點小進步，我就不吝讚美，那怕真的只是一點點。這一點還蠻重要的，讓媽媽開始信任我們是愛孩子、關心孩子的。(1040127D4-4-1訪)</p> <p>有同儕的協助與贏得家長信任是潘潘老師覺得解決這次衝突的最大因素。(1040127D4-4-1筆)</p>	4-4
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>我覺得家長只要能信任老師，一切都好溝通。(1040127D2-1-1訪)</p>	2-1
<p>這件事情，對當時您的身心造成什麼影響?</p> <p>一開始和小強媽媽還處於衝突期的時候，小強媽媽意見真的很多，多到我開手機會有恐懼感，因為他三天兩頭會一直打電話來，每次一定講超過半小時，舉凡:希望班上安裝冷氣、作業太多、和同學的衝突...等等。讓我非常困擾，看到小強就覺得好煩。(1040127D2-2-1訪)</p>	2-2

<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p> <p>只要能信任老師，一切都好溝通。對於家長教學方式意見不同時，我會讓他選擇，我會先跟他說明學年其他班級的做法和我的做法是差不多的，再告訴他們如果仍覺得老師對國字要求太嚴格，老師可以個別稍微放寬標準，但很奇怪，最後都沒有人願意選擇跟別人不同。（1040127D2-3-1訪）</p>	2-3
---	-----

<p>案例 2</p>	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>小香的家長寒假期間打電話給我，生氣的問為什麼小香的數學成績只有乙等，後來我跟他說，其實小香本來考試成績只有丙等，是因為老師覺得小香上課態度還不錯，所以平常成績有再幫她調整高一點，平均下來才能有乙等。但是家長不能接受，小香的爸爸就直接去找校長，並跟校長說他有黑道背景。（1040127D1-1-2訪）</p>	1-1
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>我很擔憂又無奈，有被恐嚇的感覺。（1040127D3-3-2訪）</p>	3-3
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>還是會想幫小香，只是會不敢跟他爸爸溝通，真的有需要聯絡只敢透過媽媽，打成績或是溝通溝通應對，我都會特別小心注意，避免小香爸爸又有爭議。因為課業跟不上，我仍幫小香申請晨間課輔讓愛心媽媽協助她的學業。（1040127D3-1-2訪）</p>	3-1
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>還是會有點害怕啊！但是我們說什麼呢？只能繼續做好當老師的本分。（1040127D3-2-2訪）</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p>	4-1

<p>沒想到下學期中，有一天，小香的媽媽主動打電話跟我說對不起，說他不應該誤會老師，他現在感受到經過這些事，老師還是很關心他的孩子，沒有對他差別待遇。其實我當下很平靜，因為我本來就不會因為和家長的摩擦而對孩子差別待遇，那真的就有失教師的道德。（1040127D4-1-2訪）</p>	
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>後來知道他們夫妻因為家暴離婚了，變成姑姑在看顧孩子的課業和生活，我仍盡量避免和他爸爸直接溝通。（1040127D4-2-2訪）</p>	4-2
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>和家長溝通時，一定得掩飾自己真正的情緒。對孩子的行為有時候我們真的很生氣還是要隱忍，甚至在跟家長述說時，也不能單刀直入，一定要先說好話，再說真話，而且要讓家長覺得你跟他是同一立場，最後再以甜言蜜語包裝起來，好像這樣才是家長能接受的方式。（1040127D3-4-2訪）</p>	3-4
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>普通。（1040127D4-3-2訪）</p>	4-3
<p>您覺得能化解這次衝突的主要理由為何？</p> <p>我能持續關心、幫助小香，讓小香媽媽知道我是真的想幫助她，日久見人心嘛！（1040127D4-4-2訪）</p>	4-4
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>我本來就不會因為和家長的摩擦而對孩子差別待遇，那真的就有失教師的道德。（1040127D2-1-2訪）</p>	2-1
<p>這件事件，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>小香的爸爸說他有黑道背景，我覺得受到恐嚇，雖然我知道自己根本沒做錯什麼。（1040127D2-2-2訪）</p>	2-2
<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p>	2-3



<p>這件事情，也讓我知道，以後成績計算方式一定要跟家長說明白，書面資料一定要發，以免造成誤會和疑慮。我覺得要避免親師衝突最重要的就是事先的溝通要做好。（1040127D2-3-2 訪）</p>	
---	--

<p>案例 3</p>	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>小民的家長一上的時候，經常去校長室告我的狀，洋洋灑灑九大罪狀，但是從來不願意具名也不願出面。而且他告狀也都不是針對自己孩子的事情，例如：某位孩子上課時間上廁所，怎麼說都不見改善，後來我跟他說，如果用上課上廁所，那就要犧牲部分下課時間。結果這本來是件不關小民的事，小民的家長也去告狀。怪罪老師太兇、老師要求午餐沒吃完要站起來吃...等。家長們成立了一個LINE群組，因為當時我沒有智慧型手機，所以也不知道他們私底下聯絡了些什麼，結果某一兩個小朋友可能回家跟爸媽告狀，家長也沒有先跟我溝通，就在LINE上面轉述這些事情，結果越傳越誇張，這個家長就把這些資訊列成好幾條罪狀，直接告到校長室。（1040127D1-1-3訪）</p>	<p>1-1</p>
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>很無奈，一開始我根本都不知道那是誰，也不知道如何跟他聯絡做解釋。後來，有人偷偷透露這個藏鏡人就是小民的家長，當我知道是他，我有點驚訝，因為小孩在教室表現得非常好，在學校也沒有跟我反映什麼，回家轉達是以小民的主觀立場，家長也不讓老師解釋，造成後續的誤會與偏見，覺得很遺憾。</p> <p>（1040127D3-3-3訪）</p> <p>家長以藏鏡人的身分，只告狀、不面對，讓潘潘老師無法做積極溝通。</p> <p>（1040127D3-3-3筆）</p>	<p>3-3</p>
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p>	<p>3-1</p>

<p>我發通知單告知全班，把這幾條她說的"罪狀"做一一說明。但是我沒辦法直接跟這位家長解釋，因為他一直扮演著藏鏡人的角色。(1040127D3-1-3訪)</p>	
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>沒有，因為我想解釋，卻不能直接去找他溝通。(1040127D3-2-3訪)</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p> <p>沒有特別反應，繼續當藏鏡人。(1040127D4-1-3訪)</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>後來他就轉學了。(1040127D4-2-3訪)</p>	4-2
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>沒辦法，我必須假裝我不知道對方是誰。(1040127D3-4-3訪)</p>	3-4
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>也只能這樣做。(1040127D4-3-3訪)</p>	4-3
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>小孩子回家轉達是有主觀立場的，但是家長也不讓老師解釋，造成後續的誤會與偏見，也沒有解釋的機會，覺得很遺憾。(1040127D2-1-3訪)</p>	2-1
<p>這件事件，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>這件事讓我很感慨，我覺得一個班上如果有八成的家長覺得你很棒，那你就是個很棒的教育者了。因為你做得再多、再好，永遠都有人不滿意。(1040127D2-2-3訪)</p>	2-2

<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p> <p>這件事情，讓我知道以後我接新的班級，針對這些家長可能會把它當作"罪狀"、會質疑的事情，一定要先說明以免又造成家長的誤解。包括幼稚園老師和小學老師的差別，不是那麼鉅細靡遺地照顧他生活上的每個小細節，包括幼稚園老師是以顧客服務為導向，所以都不敢直接跟家長反映孩子的問題，有的家長會覺得為什麼我的孩子上了小學就什麼都不好，其實並不是這樣的，這一點也是一定要先跟家長溝通的。</p> <p>如果孩子是嚴重的犯錯我會打電話告訴家長，表面特別好或是小擦傷就寫聯絡簿溝通，蓋章蓋在聯絡簿會有立即的獎勵效果。說也奇怪，當家長覺得小孩表現得很好，也就會覺得這個老師很會教。(1040127D2-3-3訪)</p> <p>潘潘老師覺得孩子的表現會影響家長對教師的信任度。(1040127D2-3-3筆)</p>	2-3
--	-----



彥彥老師

編碼：E

時間：104.01.26

地點：彥彥老師教室

案例 1	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>小欣是個情障學生，從新生剛入學就可以很清楚看出他的不同，他很大聲的敲擊東西，老師勸他，他敲得更大聲；同學不小心碰到她，他就會很生氣，甚至撕本子，讓鄰座的孩子非常害怕。媽媽也很頭痛，她很委屈的說小欣幼稚園就送去鑑定過，但是婆婆覺得是媽媽教壞的，就把小欣的妹妹帶到北部去住，所以她很怕再被貼標籤。我很委婉地跟她說明，希望能透過清楚的說明讓她知道孩子去特教班不是貼標籤，而是能找出最能幫助小欣的方法，也會有專門老師指導她，希望媽媽不要單打獨鬥，要利用資源來幫助小欣。</p> <p>媽媽那一天 LINE 就來了好幾封，她的文字表現了情緒很激動，覺得我才剛認識她的孩子，她說小欣以前鑑定過智商 128，老師竟然要她孩子去補救教學，定她的罪。</p> <p>我跟他說明孩子在教室的狀況，媽媽覺得孩子在家很乖，只是偶爾會拗一下而已，是小一生活還沒適應，老師還不會帶，才會這樣。她說她就是要證明給她婆婆看，她寧願單打獨鬥。媽媽態度非常強硬，把孩子的問題都怪罪老師，說是進了這個班才會這樣，這句話聽在耳裡，我很難過。（1040126E1-1-1訪）</p>	1-1
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>媽媽那一天LINE了好幾封，看得我的心蹦蹦跳、手都軟了、心也碎了。媽媽把孩子的問題都怪罪老師，說是進了這個班才會這樣，這句話聽在耳裡，我很難過。（1040126E3-3-1訪）</p>	3-3

<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>我自己調適一下呼吸與心情，一句句慢慢問她，她希望老師怎麼和孩子溝通？希望老師怎麼處理？她說希望我常抱抱小欣，讓她可以帶小禮物去跟同學分享，能讓小欣擔任幹部。因為我知道她在LINE非常激動，所以我一定要沉穩才能不讓她情緒波動、穩定下來。（1040126E3-1-1訪）</p> <p>彥彥老師覺得家長的情緒需要先安撫才能溝通。（1040126E3-1-1筆）</p>	3-1
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>其實小欣的能力有限，但為了讓媽媽先信任我，所以我勉強讓她當個股長。（1040126E3-2-1訪）</p> <p>彥彥老師採取以退為進。（1040126E3-2-1筆）</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p> <p>我讓她好好講出心裡的話，她就比較平靜一點了。（1040126E4-1-1訪）</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>後來媽媽可能知道自己那天情緒比較大，過了兩天帶了香蕉說要給全班吃。（1040126E4-2-1訪）</p>	4-2
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>不，其實當下我的心情是激動的，但是因為媽媽的言語充滿情緒字眼，所以我必須隱藏我的委屈，先讓她好好陳述。（1040126E3-4-1訪）</p>	3-4
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>那時候的立即反應，讓她情緒先安撫下來，我覺得還可以，但是這個問題並沒有實際解決。所以我一定要先取得她的信任，讓她知道我是能同理她的立場的，才能跟她溝通。（1040126E4-3-1訪）</p>	4-3
<p>您覺得能化解這次衝突的主要理由為何？</p> <p>先安撫她的情緒，傾聽她的需求。讓她知道我跟她是站在同一陣線的。</p>	4-4

<p>(1040126E4-4-1訪)</p> <p>以安撫情緒、同理心，降低衝突。(1040126E4-4-1筆)</p>	
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>我覺得現在親師溝通，如果沒有取得家長信任，再多理念也沒用。我能體會媽媽的立場很辛苦，面對夫家的責難，她壓力一定很大，又把孩子的表現當作貼標籤。但是我還是希望能幫忙，所以我一定要先取得她的信任，讓她知道我是能同理她的立場的，才能跟她溝通。</p> <p>她常常將孩子的行為合理化，例如：新生入學時大力敲擊保溫瓶，媽媽覺得可能是新生還不懂或被新環境嚇到；她時常為孩子找台階下，沒有正視孩子的情緒和學習態度是真的有問題的。</p> <p>小欣媽媽情緒激動的時候讓我很意外，所以也許孩子淺移默化也會表現出那種憤怒、無法控制的情緒。(1040126E2-1-1訪)</p> <p>彥彥老師強調取得家長信任與同理心是非常重要的。也覺得孩子的表現其實是深受父母的影響。(1040126E2-1-1筆)</p>	2-1
<p>這件事件，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>這個失敗的例子，我仍然還在努力，我希望小欣的媽媽心情比較平復後，我還是會慢慢跟她談，讓她能知道孩子的真實狀況，我覺得這是個挑戰也是個考驗，我還沒放棄。可能是我除了是以老師的立場，我自己本身也是媽媽，所以我可以體會她不能接受的那種壓力，而且這孩子是要跟媽媽一輩子的，這種壓力也是一輩子的。(1040126E2-2-1訪)</p> <p>彥彥老師提到自己身為媽媽，更能體會家長立場。(1040126E2-2-1筆)</p>	2-2
<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p> <p>這件事讓我覺得，面對老師覺得在班上表現特別需要照顧的孩子，跟他們家長溝通時，字字句句都要特別小心，如果觸動了某個家長一直不想面對的重</p>	2-3

<p>點，那種情緒反彈是很大的。可能要用輕鬆一點，不要太直白的方式去溝通。但是說實在的，拐彎抹角的講，他們又常常聽不出老師想表達的重點。</p> <p>(1040126E2-3-1訪)</p>	
--	--

<p>案例 2</p>	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>有天，小香的媽媽急忙地到教室要求老師趕快將小香換座位，她說小香被鄰座同學欺負，忍無可忍了，說著當下就流下眼淚。(1040126E1-1-2 訪)</p>	1-1
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>我心想：媽媽，你怎麼這麼脆弱啊？難怪孩子會被欺負。所以我沒有立即幫小香換座位，因為這樣並沒有讓小香學到保護自己的能力。(1040126E3-3-2 訪)</p>	3-3
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>我先安慰家長，並說明一下鄰座同學的狀況，可能是有口無心，我反問媽媽：小香遇到困難，我們就算幫她換座位，將來到其他班級，小香感覺被欺負的狀況很可能會再發生，媽媽覺得要幫小香到什麼時候呢？我覺得我們應該讓小香學會更強，教她遇到問題不能只有柔弱，否則以後可能就是被霸凌的對象。我告訴媽媽，明天我會教小香一些保護自己的招數，媽媽你要跟我一起教她，我們應該要教她保護自己的方法，或是鼓勵小香想想怎麼為自己發聲，而不是一直幫她解決問題。(1040126E3-1-2 訪)</p>	3-1
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>我覺得我能將心裡想的，化為適當的語言，給這個挫敗的媽媽一個新的想法。(1040126E3-2-2 訪)</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p>	4-1

<p>媽媽當下願意信任老師，所以她就還算滿意地回去了。後來小香也願意接受老師的建議，勇敢地跟對方表達自己的想法，媽媽也讓她帶小點心去跟鄰座同學分享，用示好的方式去解決，事情果然解決的，她們相處得很好，後來在班上人際關係也很棒。（1040126E4-1-2 訪）</p>	
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>之後，小香的媽媽就更信任我，關係也更融洽親近。（1040126E4-2-2 訪）</p>	4-2
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>是的，我本著同理的心，但是還是要告訴她：不該為了孩子的挫折而幫立即出手幫忙。（1040126E3-4-2 訪）</p>	3-4
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>我覺得很成功，也幫助了家長和孩子。（1040126E4-3-2 訪）</p>	4-3
<p>您覺得能化解這次衝突的主要理由為何？</p> <p>讓她知道我們是站在同一陣線的，老師願意幫她的。（1040126E4-4-2 訪）</p>	4-4
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>這件事，告訴我們，不是家長反映什麼，我們就一定要通融，像小香她媽媽哭了，我還是必須跟她說明我的立場，當然，有的家長很強勢，我會先退一步，再慢慢跟她溝通，只要我覺得是對的，就應該堅持。當然我們要經常誇讚孩子，讓家長知道我們是肯定她的孩子，站在她的立場，但是家長是可以教育的。（1040126E2-1-2訪）</p> <p>彥彥老師覺得當家長強勢要採取以退為進；當家長脆弱要同理心並給予前進、支持的力量。（1040126E2-1-2筆）</p>	2-1
<p>這件事件，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>解決了這件事，也讓小香的媽媽更信任我，我覺得頗有成就感。（1040126E2-2-2 訪）</p>	2-2



<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p> <p>跟家長溝通，一定要先取得她的信任，跟她交心，她對方覺得老師是要幫她的，讓她放下心防，正視孩子的問題，如果能分享成功的案例，更能讓家長有信心與取得信任。但是如果遇到很不理智的家長，試過了仍無幫助，我想我會退縮。如果能溝通成功，對老師來說也是一種自我肯定與成就感。</p> <p>我們班上LINE的群組，讓我覺得一件事情，可能每個人的想法、觀念都不一樣，我必須尊重每個人的想法，但是如果覺得他們的想法立場跟我們比較有差距的，就要慢慢地一步步地跟她溝通，讓她知道老師的理念，原則上就是要先尊重他們。溝通很重要，一定要溝通。</p> <p>以前我剛教書的時候比較直白，有時候發現對方臉色不對，才知道自己說錯話了，經過很多年經驗的累積，我就知道一切溝通的眉角、技巧，什麼時候該修飾話語或看懂家長的臉色，這是需要經驗的，多聽別人說話、多跟人家說話、多充實自己，溝通會比較順暢。（1040126E2-3-2訪）</p>	2-3
<p>您覺得還有哪些其它原因會造成親師衝突？</p> <p>以前我剛教書的時候比較直白，有時候發現對方臉色不對，才知道自己說錯話了，經過很多年經驗的累積，我就知道一切溝通的眉角、技巧，什麼時候該修飾話語或看懂家長的臉色，這是需要經驗的累積。（1040126E1-2-2訪）</p> <p>彥彥老師覺得溝通的技巧需要經驗累積的培養。（1040126E1-2-2筆）</p>	1-2

<p>案例 3</p>	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>小暢是班上課業表現非常低落的孩子，基本上我覺得他應該去鑑定一下，因為連基本的注音符號怎麼教都不會。但是小暢的媽媽是單親，每天忙著工作，</p>	1-1

<p>有時候連聯絡簿都沒簽名。我建議媽媽讓小暢去鑑定，會有更多的資源協助他，但他媽媽說：「我重視的是孩子快樂成長、平安健康，學業好不好，我覺得那並不重要，我自己也沒讀多少書，但我現在還是可以賺錢，所以不見得要讀書！」這一句話，就把我想溝通的、想說的全都堵死，只要我提到鑑定，他就不說話了。（1040126E1-1-3 訪）</p>	
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>很無奈，因為她完全不願意跟我溝通關於孩子鑑定的這件事情。（1040126E3-3-3訪）</p>	3-3
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>我還是持續跟他溝通試試看，直到這孩子由別的老師接手。我覺得教育還是要有所堅持的。（1040126E3-1-3訪）</p>	3-1
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>是，雖然不能單刀直入。（1040126E3-2-3 訪）</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p> <p>試過幾次跟他說明，但是她的反應就是很反感。所以我可能需要改變一下策略而且要先讓她信任我，才有辦法敞開她的心。（1040126E4-1-3 訪）</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>目前還沒有（1040126E4-2-3 訪）</p>	4-2
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>我還是會想跟她溝通鑑定這件事，但可能要轉個彎，想想別的法子。（1040126E3-4-3 訪）</p>	3-4
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>普通，因為尚未成功。（1040126E4-3-3 訪）</p>	4-3
<p>您覺得能化解這次衝突的主要理由為何？</p>	4-4

<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>有的家長很不願意去面對現實，讓我們很無奈。（1040126E2-1-3 訪）</p>	2-1
<p>這件事件，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>還好。（1040126E2-2-3 訪）</p>	2-2



柔柔老師

編碼：F

時間：104.01.23

地點：咖啡館

案例 1	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>二年級的小美的爺爺在學校擔任志工多年，每天都是他的爺爺奶奶幫她提書包到學校，也常常遲到，家人說，她會半夜起來說肚子餓，爺爺奶奶就真的起來幫她準備食物，生活完全仰賴兩老幫忙，所以孩子在校表現也有很多要加油之處。有時候我會趁著爺爺幫她提書包進教室時聊聊小美的表現，有次我跟爺爺說小美可以學習獨立，偶爾有作業遲交的情形，沒想到這卻變成阿公種在心裡的惡因，後來阿公態度都很不好，但也沒說是什麼原因。有次阿公終於忍不住提到老師曾指出小美需要改進的事情，阿公不以為然的說：「小孩都會這樣啊！我們小美很乖的！」</p> <p>後來我為小美列了一張每天的時間規劃表，希望能自主的她能按老師訂的時間去完成作業、收拾書包。但有次我可能心急、求好心切之下，拍了一下她的手，爺爺非常不高興，就告狀到校長室，爺爺也趁機表達他覺得我沒有欣賞小美的優點。（1040123F1-1-1訪）</p>	1-1
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>我內心當然是很難過，因為我們為孩子付出的，沒有得到肯定，實際說出孩子需要改進的，家長卻不能接受，而且會放大來看，我覺得很不公平，我覺得自己的努力被輕易地否定了，很灰心，也不想再去讓衝突發生，也就是只說好話。（1040123F3-3-1訪）</p>	3-3
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p>	3-1

<p>對於拍了小美的手的動作，我承認我的動作確實不對，但是絕對沒有像爺爺說的那麼嚴重，針對這件事我跟他道歉。校方雖然也能肯定老師的用心，但是因為爺爺是學校的長期志工，年事已高，所以校方覺得還是要尊重他，請我放低身段、多在意爺爺的情緒、順著他的意。（1040123F3-1-1訪）</p>	
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>感受是生氣又無奈的，但是還是得調整、順著家長的意。（1040123F3-2-1訪）</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p> <p>爺爺應該覺得學校是站在他的立場的吧！（1040123F4-1-1訪）</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>更冷漠了，這樣的處理方式，我覺得並不是真正的溝通，只會讓我們的關係更尷尬。（1040123F4-2-1訪）</p> <p>柔柔老師覺得在學校壓力下產生的順應策略，只解決事情的表面，實際上關係並無改善。（1040123F4-2-1筆）</p>	4-2
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>校方也跟我說爺爺是學校的長期志工，需要被大家多肯定(雖然我還是覺得小美的表現需要有人直接去提點)。校方雖然也能肯定老師的用心，但是面對爺爺，還是很低姿態，希望我能多在意爺爺的情緒、順著他的意。（1040123F3-4-1訪）</p>	3-4
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>不滿意，我只能順著爺爺和學校的意思。（1040123F4-3-1訪）</p>	4-3
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>這件事讓我知道小美爺爺真的很在乎也不能接受老師的負面評價，老師雖然也時常讚美小美，但是只說了一次比較需要努力的地方，爺爺就一直放在心</p>	2-1

<p>裡不能釋懷。</p> <p>另外，學校基於爺爺是長期志工，希望我能多肯定孩子。我覺得我並沒有否定孩子，我只是說出孩子該改善的地方。（1040123F2-1-1訪）</p>	
<p>這件事情，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>很無奈呀！有時想想，我們真的有必要為孩子付出這麼多嗎？ （1040123F2-2-1訪）</p>	2-2
<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p> <p>身為教師，我們只能盡力而為，就算妳做了很多為孩子的付出，但是家長卻會為了一兩件小事抱怨、去上面告狀，經過這些事情，我們還能有多少熱忱？有時想想，把我們自己日子過好，當個快樂的老師，似乎比較實在。 （1040123F2-3-1訪）</p>	2-3
<p>案例 2</p>	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>小婷是班上很優秀的孩子，有次曉婷得到某個獎項，就寫在聯絡簿上恭喜她，隔天，我才發現我搞錯了，這個獎項並不是小婷得獎，我趕緊跟家長道歉，但是爸爸有點生氣，覺得這個錯誤很離譜。（1040123F1-1-2訪）</p>	1-1
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>我承認真的是我的疏失，覺得很抱歉。（1040123F3-3-2訪）</p>	3-3
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>我還是只能真誠地跟他說抱歉，並持續鼓勵小婷。（1040123F3-1-2訪）</p>	3-1
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>是。（1040123F3-2-2訪）</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p>	4-1

也就沉靜下來了。(1040123F4-1-2 訪)	
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>過了一段時間，因為家庭因素，小婷父母離婚了，小婷常常很難過，很想找媽媽，我時常安慰她、鼓勵她，也請他要多關懷爸爸的情緒，後來爸爸知道了，就很感謝老師的關心，協助小婷度過這一段難過的時光。這件事情也讓親師間的緊張關係得到緩和與正向的肯定。(1040123F4-2-2訪)</p>	4-2
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>有，因為我自知理虧。(1040123F3-4-2 訪)</p>	3-4
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>是。(1040123F4-3-2 訪)</p>	4-3
<p>您覺得能化解這次衝突的主要理由為何？</p> <p>就是真誠與持續付出。(1040123F4-4-2 訪)</p>	4-4
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>小婷本來就很優秀，只是爸爸語氣很兇，會有點害怕。(1040123F2-1-2 訪)</p>	2-1
<p>這件事件，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>還好。(1040123F2-2-2 訪)</p>	2-2
<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p> <p>老師要處理的雜物很多，難免忙中有錯，真的錯了，就要勇於道歉，對孩子的付出，長久而言，我想明理的家長是能體會到老師的努力的。</p> <p>我覺得要讓家長信任我的第一要件，是要讓孩子喜歡我，讓孩子除了開心學習，讓他們懂得感恩父母，自然就容易得到家長的信任。(1040123F2-3-2訪)</p>	2-3

美美老師

編碼：G

時間：104.02.08

地點：咖啡館

案例 1	
<p data-bbox="236 607 943 645">您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p data-bbox="236 680 1337 931">孩子阿正有個複雜的家庭，媽媽長期有精神躁鬱的困擾，爸爸是繼父有黑道背景，會對阿正媽媽施暴。阿正媽媽是學校的同事，和同事間經常有摩擦、紛爭，曾經有同事因為和阿正媽媽有衝突，一時言語比較衝動，在下班後被不明人士暴力毆打。大部分的同事，對阿正媽媽是敬而遠之。</p> <p data-bbox="236 967 1337 1581">阿正在小一時就讀其他學校，因為親師衝突，小二轉學到媽媽的學校，進了我的班級。因為阿正媽媽的個性與問題，同事間時有耳聞，得知接手阿正這個孩子，因為母親，如同燙手山芋，同事們都來安慰我，心裡十分恐慌戒慎。一開始跟阿正媽媽聯絡，她的態度語氣都比我想像中的溫和，也讓我心裡的擔憂放下不少。我告訴自己，外面傳聞阿正媽媽脾氣多麼火爆，可能是她長期被家暴，缺乏關愛，情緒沒有出口。所以打電話跟她聊阿正的事情時，也會偶爾關心一下她的健康，因為她常常說自己身體很不舒服，我希望以同理心的角度去理解她、和她對話。親師關係，比想像中順利，同事們也都鼓勵我，說我將親師問題處理得很好。</p> <p data-bbox="236 1617 1337 1937">阿正是個不好教的孩子，常常會作弄別人，上課不專心、唱反調，人際關係不佳，基本上我覺得他很明顯是個需要鑑定的過動兒童。但是在輔導他的時候，可以感覺出他是個很自卑、很需要愛的孩子，偶爾在他的身上看到大片瘀青傷痕，阿正說是媽媽打的，而且被毆打的原因有時候阿正自己也不知道，阿正的母親貝先生家暴，連帶地將這樣的情緒轉移到孩子身上，我跟學校輔導室</p>	1-1



反映，學校說沒辦法處理，她先生的黑道背景以及是學校同事的關係，所以學校並無任何積極作為。

對阿正我恩威並濟，阿正雖然調皮常常影響班級秩序，但也願意聽從老師的指導，但是必須時時刻刻留意著他。班上有三十一名學生，為了讓阿正能專注並不影響他人，我讓他坐在最前面，這個部份我也跟阿正媽媽溝通，表明我的用意，阿正媽媽也同意。一切似乎都還算順利到期末。

下學期一開學，得知阿正轉學了，這覺得納悶，就看到阿正媽媽一臉氣沖沖地叫我到外面說話，我從來沒見過她這種憤怒的神情，感到很害怕，她拿著成績單問：「你給我解釋清楚，為什麼他的綜合成績是乙等！」我耐心地跟她解釋原由，她又轉移焦點說：「妳讓他一整個學期都坐在最前面，讓他身心受創，這筆帳妳怎麼解釋？」我整都傻了，我從未聽過她對此事有任何抱怨，阿正坐前面也沒有反應過不好或任何問題，我出於比較容易關注到他的立場來安排的位置，沒想到現在卻成了媽媽口中那麼不堪話語，我跟她說我不知道她的感受是如此，感到抱歉。但是她說：「妳要公開道歉，否則走著瞧！」說完她就走了。  
(1040208G1-1-1 訪)

面臨衝突的當下您的真實感受為何？

3-3

雖然這件事我知道我有理虧的地方，那時候真的沒想那麼多，只覺得把他座位排在最前面，才能真正照顧到他，但沒想到卻成家長口中的「證據」。我真的很心寒，非常難過，一切的付出化為烏有，還要背著讓孩子身心受創的罪名。而且阿正媽媽的眼神相當恐怖，我很擔心害怕，之前同事被傷害的前例，讓我那一天起魂不守舍。(1040208G3-3-1 訪)

當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？

3-1

同事們知道這件事，除了安慰我，也建議我跟她道歉就沒事了，她只是要證明她贏了。同事建議我在教師晨會時間公開跟她道歉，但是真實用意是讓其

<p>他人知道這件事情，才能保護自己的安全。我在晨會上做了幾點申明，其實這一份申明是朋友幫我擬稿的，公開的另一個目的是要保護自己，並公開道歉。但是她卻當場站起來指著我大罵：「我不接受妳的道歉！」會後走來跟我說：「妳最好小心一點！」讓我更加擔憂，都快崩潰了。</p> <p>校長、主任再次安排了協調會，一直跟我勸說不要再跟她解釋什麼，她的先生背景複雜，如果不好好處理，對我只有不利的結果，只要好好跟她道歉，就不會有事了，即使我說明了我的立場、初衷，學校仍覺得我要順著她，否則對我是很不利的，而事情也才能解決。</p> <p>最後，在校長室協調會上跟她道歉，即使到了那一天，她還是對著我破口大罵，我覺得這是我教學生涯中，最難忘的羞辱。(1040208G3-1-1 訪)</p>	
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>我很不甘心，我明明對孩子很好、很用心，為什麼我要跟她道歉，座位的事情是經過她同意的，她覺得不妥可以跟我說，我認為她是因為成績不滿意，故意借題發揮。但為了自身安全，我只能這麼做。(1040208G3-2-1 訪)</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p> <p>依然憤怒，視我為敵人。(1040208G141-1 訪)</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>孩子也轉學了，翻臉至此，連同事都當不成，而且我有段時間陷入極度恐懼。最後我選擇調校離開這個讓我傷心、害怕的地方。(1040208G4-2-1 訪)</p>	4-2
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>沒有，這件事情對我的傷害很大，讓我對家長、對學校都極度失望。雖然最終我還是道歉了。(1040208G3-4-1 訪)</p>	3-4
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>很不滿意，學校也怕她，我沒有強而有力的支柱，只能委屈求全。</p>	4-3

<p>那一段時間的身心折磨，現在的我想起來，覺得如果當初我就好好跟她道歉，就算是做做表面功夫，或許後面的紛擾都可以避免。但當時我可能還太年輕，太執著於事情的對錯，反而讓自己成天擔憂，傷心害怕，也許現在的我到了這個年紀，做人處事比較圓滑，可能會用比較快而有效的解決方式，也就是明知她有情緒的問題，不用講理，讓她接受就好吧！即使到現在，我還是覺得對待阿正，我絕對對得起自己的良心。</p> <p>但我覺得我也應該修正自己，也許用更坦然的態度與誠懇的言語再好好跟媽媽聊聊，不要陷在恐懼不敢面對，也許事情可能不會變得這麼糟吧！有的家長就是知道她強勢你就會害怕，會抓準你的心態也說不定。(1040208G4-3-1 訪)</p>	
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>相當灰心。(1040208G2-1-1 訪)</p>	2-1
<p>這件事情，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>自從阿正媽媽翻臉的那天起，我有如驚弓之鳥，非常害怕，同事們都提醒我一定要小心，我每天帶著錄音筆，出入地下室都很小心，常常難過地偷哭，不斷的問自己做錯了什麼？還到警察局備案。家人甚至勸我乾脆請病假休息，避避風頭。(1040208G2-2-1 訪)</p>	2-2
<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p> <p>當家長表面上跟妳看似相安無事，並不代表她真的認同妳。</p> <p>為了保護自己，不要為孩子刻意作與他人不同的安排，因為這些很有可能會成未來被攻擊的證據。</p> <p>另外，大部分的學校為了自身的利益，不會站在老師的立場為老師說話的，老師如果要自己尋求公理，那真的會是一段很辛苦的路，所以老師處理事情一定要有長遠的設想，也要多為自己著想，因為出事了，學校表面安撫，但仍會要求老師要順著家長，為大局著想。</p>	2-3

<p>事隔多年，再想起這一段難以忘懷的親師衝突，至今回想，這件事也讓我成長了不少，讓我知道當老師不能只有熱忱，很多事情都要小心留意，如果家長有情緒問題的，更是要避免招惹，說話、做事都要非常小心。和家長應對，一定要懂得察言觀色，免得哪天被家長蒐證拿來大做文章，老師一定要學會自保，說來還真的有點無奈呢！（1040208G2-3-1 訪）</p>	
<p>您覺得還有哪些其它原因會造成親師衝突？</p> <p>老師的年資歷練不夠，或是個性較執著，溝通、處事上可能不夠圓滑。</p> <p>還有家長本身有情緒問題，可能會小題大作。</p> <p>有的老師個性比較封閉或膽怯會盡量避免與家長聯絡，溝通少，有誤會的時候沒有立即去解除危機，可能會讓衝突更擴大。（1040208G1-2-1 訪）</p>	1-2

<p>案例 2</p>	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>小辰是個極容易分心、團體紀律差、做事拖拖拉拉的學生。一份作業寫了幾個鐘頭都無法完成，上課不能專心，坐立不安，扭來扭去，老師覺得小辰應該去鑑定一下。但是爸爸覺得孩子只是調皮，長大就會好，完全不能接受自己的孩子需要鑑定。但媽媽也經常提到小辰拖拖拉拉、寫作業不能專心，讓她相當苦惱。小辰在學校的狀況不少，有時候會影響班級秩序或打擾他人上課的部分，除了會電話連絡，也會寫聯絡簿告知家長。有一次，媽媽打電話來，支支吾吾的說：「以後，小辰的事情，可不可以盡量不要寫聯絡簿？」老師詢問，是不是家長比較喜歡用電話聯絡？媽媽說也不用跟他講。這讓我很意外，媽媽說妹妹在幼稚園被老師投訴不乖，她覺得很煩，覺得事情沒有那麼嚴重，所以哥哥的部分，也請老師不用跟她說。</p> <p>小辰有陣子作業經常沒有完成，到學校才寫。聯絡簿上寫著：作業未完成，</p>	1-1

<p>請老師督促。我覺得很錯愕，打電話給媽媽，媽媽說要培養小辰負責的態度，讓他知道未完成會受到什麼樣的懲罰。但是先前小辰被老師處罰罰寫，媽媽當時說請不要罰他罰寫。老師只好罰小辰擦地板，但是這處罰對小辰而言是沒有剝奪感、不痛不癢的。所以過沒幾天，小辰作業又沒完成了。(1040208G1-1-2訪)</p>	
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>覺得這位媽媽把她不想扛在肩上的責任丟回給老師，很離譜、很逃避，建議她孩子需要鑑定，她也不能接受。我很生氣。(1040208G13-3-2訪)</p>	3-3
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>媽媽說不要跟她報告小辰不乖的事情，我委婉地說：「如果是上課不專心，老師能提醒的，就盡量不打擾媽媽；但是如果是影響安全或團體有關的事情，我覺得我有責任與義務要告知媽咪。」</p> <p>作業的事情，我真的是一忍再忍，覺得孩子並沒有學會負責，反而覺得沒寫完功課，大不了隔天再寫，我誠懇、委婉地跟媽媽說我擔心孩子並沒有真正學會負責的態度，反而變成一種怠惰的理由。(1040208G3-1-2訪)</p>	3-1
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>沒有，我其實想說，孩子是要跟您一輩子的，請您正視他的問題。但我不能。我覺得這位媽媽可能覺得孩子的事情讓她很煩，有些情緒上的困擾，所以選擇逃避，雖然我很不認同，卻不能單刀直入地告訴她。否則她的情緒可能更糟。(1040208G3-2-2訪)</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p> <p>我會試著用同理的角度跟媽媽說，媽媽當下也都說她會再努力。(1040208G4-1-2訪)</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p>	4-2

<p>表面上互動都還算和善。但後來有次老師打電話溝通小辰的事情，媽媽聽到一半，跟老師說：「老師，你可不可以跟爸爸說？爸爸說他要負責小辰。」真的令我傻眼。(1040208G4-2-2訪)</p>	
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>沒有，我知道媽媽很逃避處理小辰的問題，我還是要說：「媽媽，您辛苦了！」 「我們一起來想想看怎麼幫助他？」(1040208G1-1-2訪)</p>	3-4
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>沒有其他方法了，除非直接跟她說實話，但是要冒著她也許會情緒化或直接回絕我的風險。(1040208G4-3-2訪)</p>	4-3
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>覺得家庭教育的功能如果無法充分發揮、配合，老師再努力也沒有用。 (1040208G2-1-2訪)</p>	2-1
<p>這件事情，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>如果小辰當天表現特別不好時，要告知家長前都要先三思，該怎麼說？用哪種方式說？會比較委婉，比較讓家長願意接受。溝通上要經過很多考量與修飾，卻也擔心模糊了焦點。這種壓力還蠻令人心煩的。(1040208G2-2-2訪)</p>	2-2
<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p> <p>經過之前的經歷，對於情緒不穩定的家長，我會特別小心，避免觸動她的情緒。(1040208G2-3-2訪)</p>	2-3

嬌嬌老師

編碼：H

時間：103.11.20

地點：嬌嬌老師教室

案例 1	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>二年級的小立和小城從幼稚園就同班，是十分要好的同學，一天玩遊戲玩得過火，不慎擦槍走火，身材矮小的小立將個頭高壯的小城壓制在地，小城為了反擊，於是使出鷹爪功往對方身體用力抓去，便在小立手臂留下幾道頗深的傷痕，由於雙方都自認有錯，倒也異口同聲並未告知老師。當晚雙方便電話聯繫對方家長，緣於彼此熟識，兩位當事者亦都承認各自有錯，家長便相互道歉且告誡自家孩子不可再犯，雖然老師仍未被告知此事，至此似乎也可算是接近尾聲。不料小立的阿姨隔天早上陪外甥上學時，跟老師提起了這件糾紛，阿姨雖然稍有抱怨，主要卻也是要让老師知道孩子們發生事情的經過，並希望老師叮嚀孩子們不可玩得過火，傷害了自己或對方。</p> <p>老師便對此一事件的來龍去脈做了一個通盤調查，約談雙方並確認狀況後，給予兩人適度的懲罰以茲警惕。</p> <p>沒想到當天下班後便接獲小城媽媽的電話，語氣憤慨的指出昨天晚上明明在電話中已和小立奶奶達成共識，雙方確實都有不對之處，男孩子有時就是拿捏不好嬉戲的分寸而惹事，相互道歉後並不影響雙方情誼，事情明明已落幕，為何阿姨還要到學校向老師投訴，敘說自己孩子的不是？</p> <p>小城媽媽訴說小立家庭因父母離異所以才會行為偏差，而且小城會出手抓傷對方也是因為適時的反擊與自我防衛，並提及過去孩子與他人的衝突經驗，覺得小城常常處於弱勢或受到委屈。語氣強硬的表達老師不應該處罰他的孩</p>	1-1

<p>子，擔心孩子是否會因此被老師認定為不守規矩的壞孩子。(1031120H1-1-1 訪)</p>	
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>雖然一開始接到家長電話，對方咄咄逼人且質問的語氣確實使人不舒服，且在事發第一時間，雙方也都隱匿實情，未告知老師尋求解決，事後雙方自行協調，卻又抱怨老師處理不當，這當中最關鍵因素就是不信任與擔心被虧損。</p> <p>但是老師自覺在處理事件中並無偏頗失當之處，處罰的出發點是為了孩子的最大利益考量，但是家長的情緒確實需要先加以安撫。(1031120H3-3-1 訪)</p>	3-3
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>我試圖以同理心，針對家長提出的問題一一說明釐清，若遇到家長稍有挑動情緒的部分便先避讓，於不影響事實、不說謊的前提下換個說法敘述：</p> <p>一、小立的阿姨，可能是因為覺得這件事情老師還是需要知道，以便叮嚀班上學生們注意遊戲安全，並未特別針對小城做投訴。</p> <p>二、老師並沒針對單一對象處罰，而是兩人都必須為錯誤的行為付出代價，犧牲下課玩耍時間做愛班服務，擦擦地板、掃掃地。</p> <p>媽媽聽完後，知道老師並未偏袒任一方，語氣確實明顯緩和許多。但又開始轉移目標，針對處罰的內容表達不滿，說孩子前天才去看過皮膚科，並不適宜碰水，老師這樣處罰是否失當？老師再媽媽說明：「孩子身體有任何不適要及時提出，遇到自己無力負擔的情況要勇敢表達，尋求其他解決方案。家長無法時時刻刻跟在孩子身邊，孩子必須學會如何保護自己，維護基本人身主權。」說完，媽媽覺得老師處事並非權威式強制孩子接受，且培養孩子能力也確實有需要，使得接下來才能稍以平等、冷靜方式論述事理並溝通對談。</p> <p>老師接著跟媽媽溝通：就算孩子出於防衛，防衛過當在法律而言仍是有責任的，這也是一個教育孩子的機會。家長此時已真正願意接受老師說法與做法。(1031120H3-1-1 訪)</p>	3-1



<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>是的，先安撫她的情緒，不要刺激她。並針對她的質疑，一一提出我的看法，試圖釐清我們的用意。(1031120H3-2-1 訪)</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p> <p>小城媽媽從無法接受，到稍能接受，最後能真正認同。(1031120H4-1-1 訪)</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>尚可(1031120H4-2-1 訪)</p>	4-2
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>雖然知道老師的處置並無錯誤，但是當家長有過度激動的情緒仍要小心應對、安撫，才能做有效的溝通。(1031120H3-4-1 訪)</p>	3-4
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>尚可(1031120H4-3-1 訪)</p>	4-3
<p>您覺得能化解這次衝突的主要理由為何？</p> <p>老師把學生之間的衝突事件定義為一個獲得成長的學習經驗，而處罰僅是給予雙方小小警惕，提醒孩子凡事要小心謹慎，切勿過當失手傷害對方留下不可彌補的後果，這是教育的一部分！這樣的論點，家長才能真正體會老師的用意。(1031120H4-4-1 訪)</p>	4-4
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>其實在之前的親師座談，媽媽都會參加，席間發言經常使人明瞭她重視品德教育的程度，孩子在其教導下確實也擁有正直的人品，對班級事務十分熱心，如此自我要求嚴格的家長，自然不願遭受一絲誤會與委屈，所以反應特別激烈。之前，老師也恰巧認識小城的幼稚園老師，談及這位同學與家長，知道過去親師間曾有不愉快的過往，各執一詞的敘述顯示雙方的看法應該頗有落差。這些都是過去的事了，重點是提醒了老師，對方是為了捍衛自己價值與信念，會積</p>	2-1

<p>極作為的家長，應該更要謹慎應對才是。</p> <p>這次的事情更堅定了我的看法與處理糾紛的態度。(1031120H2-1-1 訪)</p> <p>對於過去有過親師衝突案例的家長，嬌嬌老師在應對上會特別小心處理。(1031120H2-1-1 筆)</p>	
<p>這件事情，對當時您的身心造成什麼影響?</p> <p>還好。(1031120H2-2-1 訪)</p>	2-2
<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響?</p> <p>和家長保持一定的美感的距離是必要的，但距離過遠缺乏溝通又容易產生誤解。當教學已經轉化為一種服務時，只能更小心翼翼，要能將教師的理念完全實現，已經愈來愈困難了。(1031120H2-3-1 訪)</p>	2-3
<p>您覺得還有哪些其它原因會造成親師衝突?</p> <p>現代人在日常生活與工作的環境中，要面對許多競爭，因此擔心被虧損，或由此造成的不信任，在親師衝突的種類中，算是相對上容易解決的一種，推測許多父母多半是為了孩子能受到公平或良好的待遇挺身而出，卻也有將孩子所受的待遇當作是對自己社會地位與成就的檢視之質疑。(1031120H1-2-1 訪)</p> <p>嬌嬌老師覺得擔心孩子權利受損，重視孩子受到的待遇，也是造成衝突的原因之一。(1031120H1-2-1 筆)</p>	1-2

雯雯老師

編碼：I

時間：103.12.01

地點：雯雯老師教室

案例 1	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>二年級時，曾要求學生每星期背誦唐詩一首及一小段弟子規，回家沒背的，請學生利用下課時間背熟。</p> <p>但小齊家長覺得這樣的背誦，對小齊而言是無意義的，因此希望老師不要再出背誦的作業。老師曾嘗試溝通，但小齊父母年歲已高，聽不進去任何規勸的話語，只希望老師不要再出這種作業來找他們的麻煩。(1031201I1-1-1 訪)</p>	1-1
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>覺得原本的美好理念反被家長認為老師要求過多，很無奈、也頗灰心。原先老師是希望孩子能透過背誦，能欣賞到古詩之美，也能增進文學素養。但是家長並不能體會老師的用意。小齊在家中排行老三，也是最為受寵的么弟。父母是在接連生了兩個女兒，又隔多年後，好不容易才有了這兒子，老來得子，小齊自是備受寵愛。看到孩子抱怨背誦，就覺得不忍要求。</p> <p>老師仔細深究後，發現如果當天老師有出背誦的作業，小齊覺得自己會背不起來，一點都不想背，事實上是懶得背；但如果沒背，隔日到校，老師便會被要求利用課餘時間將其背好，因此覺得壓力沉重。所以，以後只要老師有出背誦的作業，不管是否會背，回家便先大哭大鬧，家長一方面不忍自己的孩子受苦，另一方面也覺得背誦這些東西對於孩子的未來是無意義，老師要求太多!</p> <p>(1031201I3-3-1 訪)</p>	3-3
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p>	3-1

<p>在了解事情的原由後，我改變背誦的方式，每星期依舊維持背誦一首唐詩及弟子規，但，如果背不出來，只需利用下課時間複誦三次即可下課。其實其他孩子都沒問題，我也沒有必要如同家長所說，不要背誦了。這可以說專門為小齊設計的解套方式。因回家背誦的唐詩及弟子規在校老師均講解過，也在課堂帶領過學生背誦，其實對於詩已有一定的熟稔度，回家只需再多複誦幾次，便可記住。但因家長溺愛，所以小齊回家後的課業，父母無法有效指導，課業常是一團糟。因父母不懂得如何教育孩子，陪伴孩子，只單純覺得孩子不快樂，便至學校要求老師改變回家作業的模式，他們不懂得如何帶領孩子尋找方法，面對困難。(1031201I3-1-1 訪)</p> <p>雯雯老師覺得家長過度溺愛孩子，孩子課業忙不過來就要求老師改變，而不去追溯真正的原由。(1031201I3-1-1 筆)</p>	
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>發生這件事件時，正是初為人師的第二年，那時有諸多教育的理想，亟欲實現，因此對於教育會奉獻很多，有著滿腔的熱忱。乍聽小齊家長的要求---不要再找他們麻煩時，有種熱情被冰水澆熄的感覺。但，因家長的態度，不得不強力扭轉老師自己的想法。時至今日，再回首，發現教育不是教師一人能改變的，得「親師」共同合作，如果親師之間無法達成教育的共識，那麼再多的努力，學生還是不能受用。所以，如果溝通不來也勉強不來，老師只能放手。</p> <p>(1031201I3-2-1 訪)</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p> <p>一開始，老師先進行溝通，但家長堅決表示無法配合，所以老師便只好告知如果背不出來，以後需在教室內複誦三次後即可下課，家長才勉為其難的答應。(1031201I4-1-1 訪)</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p>	4-2

<p>之後，老師常利用下課時間主動詢問小齊回家功課在書寫是是否有所困難？如果有困難，可以先在校提出，可以先詢問老師及同學，以免回家後造成家長的困擾。因為老師和家長教育理念上有很大的落差，又難溝通，所以老師和家長便一直相敬如賓(冰)直至期末。(1031201I4-2-1 訪)</p> <p>雯雯老師順應策略並未改善親師關係，反而更疏遠。(1031201I4-2-1 筆)</p>	
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>沒有。老師曾嘗試溝通，但小齊父母年歲已高，聽不進去任何規勸的話語，只希望老師不要再出這種作業來找他們的麻煩。內心是生氣又無奈。(1031201I3-4-1 訪)</p>	3-4
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>不是很滿意，但是也沒辦法，還是得做適時讓步。</p> <p>開始老師會覺得家長的要求有些誇張，雖然是倡導快樂學習，但也不能由孩子的哭鬧程度決定了老師出的作業，且這些作業都是老師利用晨光時間另外為孩子上的，別的孩子都能跟上，為甚麼單單只有小齊因家長的溺愛，而需改變整班的班級經營？深思熟慮後，老師主動在和家長進行溝通，但家長堅決表示小齊日後無法再完成此項作業，所以老師便只好告知如果背不出來，以後需在教室內複誦三次後即可下課，家長才勉為其難的答應。(1031201I4-3-1 訪)</p>	4-3
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>覺得家長因為溺愛孩子，放棄了孩子原先可能的更好能力，很可惜，但也只能這樣。(1031201I2-1-1 訪)</p>	2-1
<p>這件事件，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>心灰意冷啊！(1031201I2-2-1 訪)</p>	2-2
<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p> <p>距離小齊事件，從事國小教育也已過十載，深深感覺在現今的教育體下，</p>	2-3

家長勢力抬頭，教師聲音逐漸式微，教室的班級經營不再是教師一人可決定。雖然大多數的家長仍給予老師們諸多的鼓勵，但，有極少部分的怪獸家長或直升機父母，緊盯著教師的一舉一動；再加上電視媒體少數的不實報導，讓家長認為，他們的聲音老師就該照單全收，他們的意見可完全左右老師的班級經營，如果老師不配合，或一旦有錯，便鬧上媒體，讓老師沒飯吃，再吃上官司！殊不知，這樣的想法，會讓許多老師心存戒心，對於教學因而卻步。

因此每次在新接一個班級時，我會在開學時便釋出善意，和每個家長做充分的溝通，了解家長對於孩子的要求，如果真的不幸遇上怪獸家長，無法溝通時，也只有明哲保身，「如果不能改變家長，那麼只有改變老師自己」。

(103120112-3-1 訪)

雯雯老師覺得現今社會在親師衝突時，表面上是家長占優勢，實際上卻是讓老師失去教學熱忱，是孩子的損失。(103120112-3-1 筆)



端端老師

編碼：J

時間：104.03.12

地點：端端老師教室

案例 1	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>運動會，後面的孩子坐下時不小心壓到小美的手，小美就直接打對方的臉，我請雙方互相說明並相互道歉。結果小美家長就抱怨老師沒有聽孩子的陳述，對孩子不公平，但是明明老師有問她原因與經過，隔天再次請他們來說明，也確實是孩子壓到小美的手，小美也承認打了對方的臉，但是奇怪的是回家後小美卻都講不一樣的話，家長硬說小美沒有打對方的臉。後來家長就去跟校長投訴，投訴單上自己也說孩子只是輕拍了一下對方的臉，這前後矛盾只會了為了保護自己的小孩，真的是很奇怪的行徑。後來學校開協調會，家長說後面孩子壓到小美的手，老師都沒有為小美講話，家長覺得對她的孩子不公平，但我明明也請對方跟小美道歉了。我覺得也因為這件事，種下了之後的衝突的因子。我覺得小美回去的陳述是一個關鍵，我覺得我對她好、是善意的，但回去後她似乎都跟家長說老師對她不好。</p> <p>一年級上學期時，小美作業錯誤率非常高，小美媽媽對我提孩子出作業需改正的地方就不太高興，下學期時，媽媽可能比較花了不少時間指導小美，所以作業進步許多，但是對於少數我的批改指正，她非常不滿意，一狀告到校長室。協調會上，她還指著我罵：「憑什麼老師圈起來就是錯誤？」後來學校希望我不要給小美作業簿圈錯字，要我點個小點就好了，我也就照辦。學校裁示要我配合的，我都配合接受。但是這件事，到後來家長又生氣的指責我，為什麼要在作業簿上點小點？調解會上小美媽媽做了近一百張的PPT，還指出我哪</p>	1-1

個地方有錯卻沒改到的，所以學校要我寬鬆批改。但是，我也不能太誇張，因為小美媽媽一直想盡辦法在挑我毛病，她一直在拍照存證。改也不行、不改也不行。我也只能做我該做的事。改她的作業簿，我總是戰戰兢兢，深怕哪裡太過、哪裡又不及，改完我還得拍照，因為她回去有時候會修正後又說我改錯。

其實小美本身在學習上並沒有很大的問題，本來都是零星的小事情，例如：訂正、作業缺交...等。但是媽媽就是不接受，連小美考九十幾分她都說她快要崩潰了。

對於聯絡簿上的印章，例如：「作業缺交」、「遲交」或「加油」章，她也非常有意見，覺得我是在批評孩子，班上的規定就是如此，其他同學也知道那是老師善意的提醒，相對的，有優秀的表現我也是會蓋印章鼓勵，但是她不能接受，甚至叫我什麼章都不要蓋了，聯絡簿不要我做任何記號。小美家長嫌我蓋的印章不知道是什麼意思，我跟全班講解一遍，小美家長又覺得我是針對孩子、是在罵小美。所以媽媽就會小題大作，講得彷彿都是老師不喜歡小美所以才糾正她，最後焦點都模糊了。就連小美閱讀單優良我在聯絡簿上蓋了很棒的印章，她都說我很假。

小美的媽媽跟學校說他們絕對不轉學，他就是要老師離開這個班。期末評量時，竟然說我偷更改小美的考卷，故意讓小美考差，真是非常誇張。到學期末一週小美都沒有來(他不會主動請假，都是透過主任詢問)，新課本也沒有買，東西全都清空了。到第四天，她的爸爸氣沖沖地到教室來，拿了一塊抹布指責我平常叫小朋友做勞動服務(班上如有逾矩行為，是以撿垃圾或擦地板勞動服務)，大聲咆嘯要我跪在地上擦地板，所有孩子都嚇壞、嚇哭了，小美爸爸還把窗台上所有的書籍揮灑一地，其他班級的老師都出來關心，並將孩子們帶離，他還是一直咆嘯指責我，我和學年的老師們其實都很難過、覺得很羞辱，主任來調解，也無法讓小美的爸爸冷靜下來。直到學期最後一天，他們才來辦轉學。



<p>(1040312J1-1-1訪)</p> <p>端端老師和小美家長的衝突，從一件紛爭，引發家長的不滿，再接再連三不斷挑剔老師，事件演變成對人不對事，成為家長與老師間的戰爭，最後引爆更大的衝突。(1040312J1-1-1筆)</p>	
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>一開始，覺得家長完全不能接受老師對小美的任何指正，她甚至叫我都不要管最好，覺得很灰心。到後來家長經常對我破口大罵，甚至當著班上孩子的面羞辱我，我覺得除了難過，也很憤怒，為什麼我要受這種委屈？我不想再隱忍了。(1040312J3-3-1訪)</p>	3-3
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>學校裁示要我配合的，我都配合接受。學校希望我順著他們，我修正了許多班級規定、作業，但是家長就是不滿意，我做或不做都要挑我毛病，解釋給他聽也沒有用，讓我無所適從。(1040312J3-1-1訪)</p> <p>端端老師盡可能配合學校，但還是有部分的專業堅持，對於家長的不滿之處，想對家長解釋，卻也得不到善意的回應。(1040312J3-1-1筆)</p>	3-1
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>沒有，是校長希望我這麼做的，雖然私底下說是支持我，但是仍希望我配合學校、不要招惹家長。</p> <p>到後來，爸爸來學校斥責，我很恐懼、很氣憤，已經忍無可忍時，學校又來告訴我絕對不能公開、不能訴諸媒體，會嚴重影響校譽，對我來說，真的非常不公平!(端端老師眼眶泛淚水，臉色發紅)學校事後還常常來探聽我是否有後續的動作。就連備案都是我堅持，學校才請主任陪同我去。這樣的事情，讓我覺得學校根本沒辦法站在老師的立場或為老師著想，覺得很灰心、很失望。</p> <p>(1040312J3-2-1訪)</p>	3-2

<p>當時對方的反應為何？</p> <p>這整個親師衝突自始至終，情況未見改進，小美家長態度一次比一次惡劣。</p> <p>(1040312J4-1-1 訪)</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>沒有，就算辦理轉學的那一天，他們仍在教務處大聲斥責我的不是。</p> <p>(1040312J4-2-1 訪)</p>	4-2
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>不可能，主任給我的建議都是叫我順著她，我也大多都配合，但對事情似乎沒有幫助。小美的家長再怎麼羞辱我，我也不當面跟他對衝，就算在調解會上，他指著我的鼻子大罵，我還是忍下來(端端老師忍不住哽咽，眼眶紅了)。直到小美爸爸來教室咆哮羞辱我，嚴重影響孩子，我真的忍無可忍，才跟他反駁，他真的太過分了。(1040312J3-4-1訪)</p>	3-4
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>不滿意，因為我順從學校的指示，親師關係也未見改善。我想，如果下次再遇到這樣的事情，我不見得要配合學校給我的裁示了，我想做好我自己。</p> <p>(1040312J4-3-1 訪)</p>	4-3
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>開始我覺得可能是小美為了逃避某些責任跟家長撒謊，家長對我產生不信任，之後針對性又更強，做什麼她都有意見。</p> <p>小美的媽媽一直覺得我在攻擊她，然後就跟在大陸經商的爸爸訴苦，小美的爸爸常常打電話來罵我，經常口出惡言。</p> <p>小美媽媽將孩子的問題想像成是老師在指責她。讓我覺得她的情緒很有問題。遇到她這種情緒問題的，我真的也不知道該怎麼辦。(1040312J2-1-1 訪)</p> <p>端端老師覺得事情的開始是孩子傳話主觀偏見，造成家長不諒解、不信任。</p>	2-1

<p>最後家長甚至覺得老師所有指正都是在批評家長的不是。(1040312J2-1-1 筆)</p>	
<p>這件事情，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>這件事情非常嚴重的影響我的生活，每天我情緒緊繃、精神緊張，班上很多制度、規定都被她打亂，每天到學校就很鬱悶，都不知道今天又要發生什麼事情。晚上回家也經常接到小美家長咆嘯或主任的電話，甚至假日晚上十點，學校還為了這件事打電話跟我聊。我真的是身心俱疲。</p> <p>我不太跟我的先生提這些事情，因為家裡的孩子還小，需要他協助，我不希望他也跟著我煩惱。</p> <p>學校甚至希望我乾脆請假休息一陣子，但是我覺得我並沒有做錯事，雖然我身心受創，但是我沒有虧欠小美。</p> <p>但是這樣的事情連接不斷的折磨延續，到了下學期，我真的有想過要請假。每天要面對這些紛擾，我真的快承受不住了。(1040312J2-2-1訪)</p>	2-2
<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p> <p>我覺得現在當老師，面對無理的家長，學校給的幫助其實都是為學校自己，只想掩蓋事情，叫老師不要堅持、叫老師放棄理念，其實對老師傷害很大(端端老師再次哽咽)。其實我覺得整個親師衝突學校的處理機制需要再檢討、反省。</p> <p>現在老師好像跟孩子變成一種夥伴關係，不能勉強他、不能指正他，這樣的教育還是教育嗎？我深深懷疑。</p> <p>我覺得親師衝突的協調會應該要有第三方的公正人士，因為學校會為了校譽、招生而要我們盡量順著家長，我們身為教師有時候也不便直指家長的不對，只能在那裏消極地讓她當出氣筒。</p> <p>過去，我曾經跟一些家長感情不錯，但是後來有其他家長在背後說老師可能會特別照顧這些交情好的家長孩子，所以我現在跟家長都會保持一些距離。但是，經過這件事情，有些家長會問老師是否需要協助，或是說她們並不知道</p>	2-3

<p>發生了這麼嚴重的衝突，我開始思考，跟家長距離的拿捏，當我們遇到這種無理的家長時，有時候可能真的需要強而有力的後盾。</p> <p>現在跟家長溝通孩子的事情，我們都要很客氣、很委婉，但是有時候家長就聽不出重點，不知道孩子真正的問題在哪兒，但是講太直接，有些家長不能接受或反而生氣了，這尺寸的拿捏，對老師而言真的是考驗。（1040312J2-3-1訪）</p> <p>端端老師覺得學校的協調並不公正，甚至都是順從家長的，令他失望。（1040312J2-3-1筆）</p>	
--	--

<p>案例 2</p>	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>小珊剛入學，媽媽就很積極參與班上事務，也自願擔任班親會召集人，經常與老師聯繫，我們關係看起來也不錯。有一次，媽媽打電話說，孩子的錯字「樹」（小珊將上面的「土」寫成「士」），覺得我把她扣一分不妥，她說周圍都寫對應該扣 0.5 分就好了，我跟她說因為全班都是一樣的評分標準，有公平性的問題，她就有點不高興了。後來她又說她以班親會召集人的身分問過班上其他家長，大家都覺得老師改國字太嚴格，是不是可以降低標準？我就發了傳單給家長們：召集人提到大家覺得老師批改太嚴格的問題……老師會修改成怎麼做……，她就跟主任抱怨說，老師竟然跟大家說是她講的！但明明就是她自己講的啊！</p> <p>小珊媽媽對孩子課業非常嚴格要求，孩子如果沒有一百分，媽媽除了責怪孩子，還會責怪老師批改太嚴格，然後又去找校長主任告狀。（1040312J1-1-2訪）</p>	<p>1-1</p>
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p>	<p>3-3</p>

<p>小珊的媽媽表面上都裝作沒事，然後背地裡又去透過主任來跟我說，我覺得很不舒服，她想要以自己是召集人、學校常委的身分，藉由上面的壓力讓我改變。(1040312J3-3-2 訪)</p>	
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>我跟她說分數沒有那麼重要，孩子學會才是重點，另外因為我覺得分數的事情一定要公平，所以我沒答應她的要求。(1040312J3-1-2 訪)</p>	3-1
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>是的(1040312J3-2-2 訪)</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p> <p>她覺得沒辦法接受，後來就突然轉學了。(1040312J4-1-2 訪)</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>沒有，而且孩子轉學了，她還是在我們學校當愛心志工，常常在志工間說我的不是，讓有些盲從的家長對我產生不信任。(1040312J4-2-2 訪)</p>	4-2
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>沒有吧！小珊媽媽是常委、學校志工、班親會召集人，我的確受到很多來自學校的壓力。我試著跟媽媽溝通，但是她沒有辦法接受，就透過學校給我施加壓力，我也跟學校解釋我的立場與作法，也願意在公平的原則下稍做調整，但是還是沒辦法讓她滿意。(1040312J3-4-2 訪)</p>	3-4
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>我覺得小珊是很棒、很優秀的孩子，但是家長過分要求完美，然後要老師修正標準，我覺得很不合理。(1040312J2-1-2 訪)</p>	2-1
<p>這件事件，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>其實她不會當面跟我有直接衝突，但是透過校長、主任三不五時來跟我對話，心裡其實很有壓力。後續在外面造謠，這件事對我的傷害更大。</p>	2-2

<p>(1040312J2-2-2 訪)</p> <p>部分學校志工私底下會對老師做評論，也會對老師有先入為主的偏見，甚至新生入學時，有些家長就會帶著主觀意識來評論老師，端端老師覺得很受傷。</p> <p>(1040312J2-2-2 訪)</p>	
<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p> <p>得罪一個家長或是讓一個家長不滿意，她可能就會到處散布不實謠言，我們也無法去做什麼解釋，這對老師傷害很大。(1040312J2-3-2 訪)</p>	2-3



蕙蕙老師

編碼：K

時間：104.03.11

地點：餐廳

案例 1	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>我現在接的班級一年級是另一位退休老師帶領的，這個班是二年級才由我接手。所以教學、班級經營上跟原先的老師都有些不同。第一次我考聽寫後，就有一位家長打電話給我，她認為聽寫是要一大段的句子，而我是覺得考語詞就好，為了節省空間，我會把兩三個詞當作是一題。但是家長覺得不贊同，她認為這樣會誤導學生。但我覺得她不了解我們考試當下的情境，我是一個個語詞分開誦讀，並不會讓學生誤解，只是格式上看起來是連在一起的。家長一開始語氣不太好，直接質問我：「老師，請你解釋一下什麼叫歡迎青翠？」我試著跟她解釋我們的考試方式，但她直接了當的說：「我認為老師您的做法不好，我認為應該……，這樣會造成我的孩子誤解。」（1040311K1-1-1訪）</p>	1-1
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>我覺得家長說的也不無道理，但是語氣不佳，而造成雙方有些尷尬、不愉快的氣氛，像這種情形，我希望能很快的處理掉這樣不安的氛圍。（1040311K3-3-1訪）</p>	3-3
<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>我就跟她說：「媽媽，謝謝您的意見，我下次會多留意、參考您的意見，如果可以，我會盡量配合您。」當媽媽知道老師聽到她的意見了，自然會把話題結束。因為，如果我們不斷跟她解釋我們的作法，她已經不認同你的做法了，想必一定會堅持繼續她的看法跟老師爭論。（1040311K3-1-1訪）</p>	3-1

<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>我承認有些時候面對親師溝通衝突時，會有無力感，因為家長不在教學現場，她不懂也不能接受我們的作法，多作解釋也只會加深和家長間的鴻溝，所以不如給彼此一個台階下，至少先緩和當下的緊張氣氛，我們再去思索該如何調整。（1040311K3-2-1訪）</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p> <p>後來這家長可能看到我考聽寫的方式有稍微調整，她也就沒有再反應這件事了。想想，其實家長也沒有惡意，我們稍稍修正一下格式的寫法，也不太礙事，那就這樣做吧！（1040311K4-1-1訪）</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>還可以。（1040311K4-2-1訪）</p>	4-2
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>我覺得其實我本來不是這樣個性的人，我覺得是被經驗「磨」過來的，再加上我覺得教書一整天下來已經很累了，回家還有為人妻、為人母的角色，我已經沒有多餘的力氣去和家長做這些抗爭，沒有像跟教書時，那麼熱血沸騰，遇到這些紛爭我覺得如果能退一步海闊天空，我會願意退讓。</p> <p>有時家人聽到我跟家長通電話時的語氣，還會笑我很假，因為背地裡可能學生或家長的行為反應讓我很不以為然，但是真的聯繫的當下，我的語氣又變得很委婉、還稱讚孩子(蕙蕙老師大笑)。其實我是先把好話說在前，再來說說孩子該改善的部分，家長才比較能聽得下去。我覺得有些時候我們應該少給自己找麻煩，有時候只是一點調整，衝突就解決了。（1040311K3-4-1訪）</p>	3-4
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>像我可能彈性比較大一點，遇到事情沒有必要那麼堅持，所以遇到衝突的機會不多或是都能平安化解。（1040311K4-3-1訪）</p>	4-3



<p>您覺得能化解這次衝突的主要理由為何？</p> <p>讓家長覺得受到尊重。（1040311K4-4-1訪）</p>	4-4
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>只要家長的建議是正向的，如果只是小小的修正，我是可以配合接受的。 （1040311K2-1-1訪）</p>	2-1
<p>這件事件，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>還好。（1040311K2-2-1訪）</p>	2-2
<p>親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？</p> <p>現在孩子生得少，而且低年級家長會把焦點都放在孩子身上，現在家長也較年輕、學歷高，大部分都有自己的看法，所以有的會對老師的做法比較不以為然，可能一開始會有衝突，如果能讓家長覺得溝通是有互動的、老師會聽的、有被尊重的，大部分的衝突都可以慢慢克服。（1040311K2-3-1訪）</p>	2-3
<p>案例 2</p>	
<p>您曾經經歷的親師衝突經驗？發生的起因與過程？</p> <p>阿凱到學校跟我說他很想睡覺，因為昨天晚上去爺爺奶奶家，回到家已經很晚了。我告訴他，趁著早自修可以趴下睡一下，還交代旁邊的小朋友們不要吵他。結果當天晚上，就有一位家長打電話給我說：老師，我們家小孩說你們班（那時候剛接這個班級）早自修時間都可以睡覺啊？怎麼這樣子？ （1040311K1-1-2訪）</p>	1-1
<p>面臨衝突的當下您的真實感受為何？</p> <p>剛聽到時還蠻震撼的，一來是孩子帶回家的訊息是竟是這麼離譜，二來是家長的語氣不太禮貌。（1040311K3-3-2訪）</p>	3-3

<p>當時您的處理方式？為什麼選擇這樣的處理方式？</p> <p>我當下還是轉換一下語氣與平靜一下心情，我跟她說：「我太感謝你打電話來了！因為妳讓我有個解釋的機會，不然這個誤會就大了！」我就把事情說了一次給她聽。（1040311K3-1-2訪）</p>	3-1
<p>您覺得您的處理方式符合您內心的真實感受嗎？</p> <p>心裡難免會覺得家長麼解讀是不信任、是與事實不符的。（1040311K3-2-2訪）</p>	3-2
<p>當時對方的反應為何？</p> <p>解釋完，她就理解當下的狀況了。（1040311K4-1-2訪）</p>	4-1
<p>後續雙方的互動與關係是否有所改變？</p> <p>還不錯。（1040311K4-2-2訪）</p>	4-2
<p>在當時必須承受的壓力下，您是否表現出真實的態度？</p> <p>溝通語氣要溫和，轉換一下心情，再好好跟他解釋。（1040311K3-4-2訪）</p>	3-4
<p>您滿意您當時的處理方法嗎？</p> <p>滿意。（1040311K4-3-2訪）</p>	4-3
<p>您覺得能化解這次衝突的主要理由為何？</p> <p>善意的溝通，不要急著爭辯。（1040311K4-4-2訪）</p>	4-4
<p>經歷這次事件，您對家長與學生的看法為何？</p> <p>其實現在這種事情愈來愈多，因為現在的家長遇到事情時都非常相信孩子傳達的訊息，所以這也會造成親師誤會與衝突。如果我們一聽到，就覺得火冒三丈，也跟她硬碰硬，那事情就會沒完沒了。所以，我覺得現在的老師的必修課是「養氣」，養成平心靜氣，再把話說出口。（1040311K2-1-2訪）</p>	2-1
<p>這件事情，對當時您的身心造成什麼影響？</p> <p>沒有。（1040311K2-2-2訪）</p>	2-2

親師衝突的經驗對您日後教學與態度、處理方式是否有所影響？

2-3

跟家長說話的時候，語氣溫和一些，衝突也許就會少一些。如果真的遇到很不禮貌的家長，其實都會先忍下來，回家再做適度的發洩，但是就是沒有必要為了爭一口氣，跟家長爭個是非輸贏。

如果家長的建議是合理的，我願意做適度的調整。如果家長的建議我不能接受，我會說：在未來的某些時間，如果可以我會考慮這麼做。例如同事遇到一個難題，家長希望老師能讓她的孩子當班長，希望老師能讓班上所有孩子都能擔任幹部，同事回覆家長：班長是全班選舉的，她沒辦法直接給孩子這個機會，另外全班都是幹部這有實施上的困難。家長很不認同，又一直跟老師爭論這件事情，覺得老師應該給孩子們機會表現、學習，一來一往的筆戰，越演越烈，親師關係更惡劣。這位同事覺得家長不可理喻，她每天都要花一節課的時間筆戰，花了很多時間精力，已經不知該如何溝通，跑來跟我訴苦，我覺得她很努力要傳達她的意念給家長，但家長非常堅持己見，雙方僵持不下，我在紙上寫了：一、感謝媽媽您善意的建議，在未來的半年裡，我會盡量讓每個孩子有為班上服務的機會(毋須在家長給的框架中打轉，教師仍擁有執行的彈性);二、您的孩子有當班長的能力，我會多多鼓勵她，也會告訴同學們她的優點，期許她有更好的表現讓班上同學看見她，期待她有機會當班長。三、感謝您善意的溝通，如果未來您還有意見，歡迎多多提供。同事照著我寫的回覆家長，翌日，很開心的來跟我說，家長寫上:感謝老師採納我的建議!撥雲見日，皆大歡喜。

我覺得同事花的時間氣力一定比我更多，但是事情卻無法解決，我們其實只要轉個彎，不要把話說死、保留彈性，也讓對方也台階下，很多事情都可以迎刃而解。如果真要爭個輸贏，筆戰的結果，到最後往往失焦了，可能會是兩敗俱傷。

<p>現在家庭生得少，每個孩子都是家長的寶，就算家長不合理，妳一直跟家長爭個是非是不會有結果的，因為那是她的全部、她的寶，那就換個方式跟她們溝通吧!至少讓家長覺得她的建議，老師願意聽。保留彈性，至少事過境遷氣也比較消了。</p> <p>遇到親師衝突時，學校常常都跟老師說會站在老師這一邊，但事實上真的發生事情，老師都很受傷，就算家長不可理喻，教師還是要有孤軍奮戰的準備。因為現在家長有的會直接投書教育局、媒體，教育局來文要調查，學校的立場就會希望把大事化小、小事化無。所以老師還是要先把自己照顧好，把衝突的傷害減到最低為考量。（1040311K2-3-2訪）</p>	
<p>您覺得還有哪些其它原因會造成親師衝突?</p> <p>親師衝突是否能順利解決跟老師的個性也會有關係。有的比較強勢或固執，個性較好強，可能面對衝突就會硬碰硬。有的太過溫和，家長說的都接受，最後就會被家長牽著鼻子走，可能老師自己也會很苦惱吧！（1040311K1-2-2訪）</p>	1-2