



你好，我也好

— 教師溝通技巧



你好，我也好

一 教師溝通技巧

【部長序】

05

【導讀】

07

第一章 教師溝通的重要性 — 教師的必修課

- 一、良好溝通是有效教學的橋樑 09
- 二、良好溝通是引起學生學習動機的關鍵 09
- 三、良好的溝通能形塑學生的健全人格 10
- 四、教學現場是特別的溝通場域 11
- 五、溝通技巧的培養可以透過學習與自我訓練 12

第二章 教師溝通的態度 — 教師的武功心法

- 一、持續學習，勿閉門造車 13
- 二、放下身段，勿師心自用 14
- 三、正向激勵，勿批評比較 14
- 四、把握時機，勿拖延忽略 15





五、管理情緒，勿遷怒無辜	16
六、尊重差異，勿消弱信任	16
七、秉持專業，勿壓迫威脅	17

第三章 教師溝通的技巧 — 教師的錦囊妙計

一、教師溝通八法 — 正向溝通	18
(一) 善用眼神、表情、肢體與聲音變化	19
(二) 鼓勵是溝通順暢的不二法門	21
(三) 幽默能四兩撥千金	25
(四) 適時表達出專業形象	25
(五) 積極傾聽弦外之音	26
(六) 善加運用同理心	30
(七) 用「情況描述」取代「主觀評價」	33
(八) 適時運用「我」訊息	36
二、教師溝通十誠 — 負向溝通	39
(一) 你真是害群之馬	40
(二) 又忘了啊？	40
(三) 連這個也不會嗎？	41

(四)人家別的班	42
(五)我不是講過了嗎?	43
(六)我不會再交給你做了	44
(七)我不上課了	45
(八)你們在想什麼,我很清楚	46
(九)快一點	46
(十)沒這麼嚴重吧?	47

第四章 溝通案例分析 — 親、師、生的對話祕笈

一、教師與學生之間如何對話?	49
二、教師與家長之間如何對話?	58
三、教師與同儕教師之間如何對話?	68
四、教師與行政人員之間如何對話?	73

第五章 文字的力量 — 間接性的溝通方式

一、聯絡簿的溝通原則	84
(一)禮節須注意	84
(二)字體要工整	84
(三)敘述求簡明	84





(四) 三明治策略	85
(五) 時效應掌握	85
(六) 批評宜避免	85
(七) 策略可提供	85
(八) 行政巧支援	86
二、聯絡簿溝通常犯的錯誤及分析	86
三、讓聯絡簿成為學生進步的維他命	95

附錄：推薦優良書目

97



以愛為圓心，專業為半徑，畫出友善校園希望的同心圓 ～部長序

在現行價值多元且變遷快速的社會中，帶好每一個學生，為我們的孩子「營造一個友善的校園」，是教育重要施政目標。基於教育對開創國家未來的關鍵影響，國家應該重視孩子的人格、態度與建立正確價值觀，並培養孩子面對與解決問題的能力。

教師專業的提倡，不僅是教育界自我提升的願景，也負有社會的期許。教師需要不斷的充實專業輔導知能，以協助班級內注意力不足／衝動過動、情緒困擾、人際互動上有困難的亞斯伯格症、自閉症孩子。針對網路沈迷、中輟生甚至性騷擾、性侵害等個案，也需要教師秉持專業的敏銳度，發現孩子的困難，進行輔導、陪伴與轉介，以接受進一步的協助。

教育是國家的根本，輔導是教育的核心，教育人員的輔導知能，應隨著時代不斷提升。如同國立臺灣師範大學前校長劉真先生主張：「教師必須接受嚴格的專業訓練，方可成為良師。」、「做為一個教育工作者，永遠不能忘記：要教育別人，先教育自己！因為：教育就是奉獻！」基此，教師應秉持教育熱忱，持續透過閱讀專業書籍或參與各類研習進修，增進自己的專業輔導能力，培育優質的下一代。

適逢中華民國 100 年之此刻，經過多時的籌備、規劃、編輯與多次的會議討論，教育部特別針對當前學生輔導工作最重要的議題，推出輔導叢書系列電子書：1. 班級經營達人—國中導師手冊。2. 得意的每一天—國小導師手冊。3. 與情緒共舞—教師的情緒管理。4. 你好，我也好—教師溝通技巧。5. 攜手護青春—國中輔導案例彙編。6. 攜手迎向藍天—國小輔導案例彙編。7. 返璞歸真·重現風華—中輟復學輔導。8. 現實與虛幻—網路沉迷輔導。





9. 報乎你知—教育人員對「性侵害或性騷擾」的基本認知。每本書的撰寫都是具教育實務經驗的校長、主任、教師們，以案例方式呈現教育現場教師可能遭遇的實際狀況，提出供教師參考運用之具體因應策略，是教育現場在輔導與管教及班級經營、親師溝通上最具實用的輔導叢書電子書。

這套輔導叢書電子書能順利完成，要特別感謝新北市政府教育局鼎力協助，新店國小吳淑芳校長以其對輔導工作的經驗與熱忱，邀集具輔導專業的編輯委員們：林素琴校長、邱香蘭校長、徐淑芬校長、張孟熙校長、張宗義校長、張寶丹校長、許淑貞校長、許麗伶校長、陳秋月校長、劉菊珍校長、魏素鄉校長、羅美雲校長、羅珮瑜校長等多位校長及洪麗遠主任、陳榮正教師，共同精選出教學現場迫切需要之九大議題進行編輯，相信這套電子書對第一線的教育工作者有相當助益。更要感謝國立臺北教育大學曾端真教授、梁培勇教授及國立臺灣大學陳淑惠教授、國立臺中教育大學羅明華教授在百忙當中擔任諮詢指導，透過會議與作者群們專業對話，指導寫出適合現場教師閱讀的輔導參考用書。

美國歷史學家亨利·亞當斯（H. Adams）曾說：「教師的影響力無遠弗屆，他永遠不知道這影響力遠至何處。」教師的一句話通常會影響孩子的一輩子，甚至可幫助孩子找到人生的目標。期許每位教師都是孩子生命中的貴人，「**用專業，給孩子一個成功的支點；以熱情，點燃孩子生命中的亮點。**」盼望每位教師都能「**以愛為圓心，專業為半徑，畫出友善校園希望的同心圓。**」讓每個孩子都能健康成長，快樂有效的學習。

教育部部長

吳清基

謹誌

民國 100 年 4 月

【導 讀】

這是一本十分有趣、有用的書。是教師的必修課、武功心法，其中提供了許多親師生相處的錦囊妙計與對話祕笈。讓您時而會心；時而拍案；時而捧喝，非讀不可！

有趣的是，居然要教最會講話的老師「溝通技巧」，似乎班門弄斧，關公面前耍大刀。其實不然，如果哪天教師將自己一天當中所說的話錄音下來，仔細咀嚼，會驚覺當中有多少錯誤示範。此書就像一面鏡子，一台錄音機，幫助教師察覺自己逞的口舌之快，犯的無心之過。使人感到安慰的是，溝通技巧的培養是可以透過練習的，只要有心學習，話可以自然而然說得漂亮、聽的人感到溫暖、結果是有效率。

更有趣的是，這是由教育現場的教師們，不諱言的將所見、所聞、所說、所行，現身說法，有如現場直播般精采絕倫。尤其案例的部份，更是許多教師曾經面臨的場景，對話內容似曾相識，恐怕還會對號入座，驚呼：「咦？這不是在說我嗎？」原來天下的老師，許多心境、溝通模式都是一樣的，但這也是身為教師的盲點與迷思。此書也從心理學為出發，試圖打破這些窠臼，幫助教師重新找回被遺忘的……起初對教育那份熱誠的愛。

有用的是，在書中除了闡明溝通的重要性與態度，最重要的是實用的溝通技巧，技巧本身不是目的，而是工具。有技巧的溝



通無往不利；少了技巧，寸步難行。不論是教師在與學生、家長或是同儕、行政人員之間，語言、肢體的溝通態度與技巧，活靈活現的牽動著彼此的情緒。

在書中以正向的「溝通八法」和負向的「溝通十誡」，很實際的告訴教師們「該怎麼說」和「不該怎麼說」。以溝通對象的心理需求為圓心，良好的溝通技巧為半徑，規畫出親師生美好關係的圓，是此書最大的盼望。

更有用的是，除了親師生之間面對面的語言直接溝通，文字也是一種間接的溝通，沉默的力量。它不該只是學生抄功課的記事簿，應是親師之間正向的溝通平台，本書實際的說明了使用聯絡簿溝通的原則，也舉出一些親師之間留言的實例分析，期盼聯絡簿成為學生進步的維他命。

教師在養成教育中學到許多溝通的理論，理論雖然嚴謹偉大，但那就像是手持一張支票，沒法兒隨時買杯飲料、付個車錢，教師需要的是隨時可以派上用場的硬幣。而此書中實用的溝通技巧就像是心理的硬幣，幫助教師們解決學生層出不窮的突發狀況；了解家長五花八門的需求期待；應付同儕隱而未現的誤會爭執；化解行政不同立場的衝突對立，讓教師心中有愛，溝通無礙。



第一章



溝通技巧的重要性 — 教師的必修課

一、良好溝通是有效教學的橋樑

教師在教學上的意義在於如何有效的「教」，以促進學生的「學」。那如何有效的「教」，其實最簡單的說法，就是學生是否能聽懂教師在說什麼，因此溝通就是教學的橋樑。當教師常常望著學生那張無反應的「撲克牌臉孔」，就表示這樣的教學對學生而言是無法做有效的溝通。

二、良好溝通是引起學生學習動機的關鍵

學習本身的成敗並非直接影響學生學習動機的因素，而是教師對學生成績好壞的反應深深影響了學生的學習動力。如果老師只對學生的優異表現加以稱讚，而對學生的不良表現給予批評、諷刺、與其他同學做比較、責罵，甚至忽視學生的存在等。久而久之，孩子在得不到教師的重視和關愛，學生會下意識的



設法運用各種方法來被你看見，例如：退縮而拒絕學習或對其他同學做攻擊行為等，任何說服他們認真學習的企圖，都會引起他們的強烈反彈。

三、良好溝通能形塑學生的健全人格

學校是學生學習生活的舞台，在此舞台中，「班級」是由教師與學生所形成的一個小型的社會體系，有其既定的規範及教育目標。在班級情境中，為達成教育目標，教師仍是班級中主要的領導者，對學生具有支配權，除藉由本身所擁有的權力對學生進行知識的傳授外，更要求學生遵守既定的班級規則。所以級任導師是與學生互動最密切、最頻繁的人，對孩子生活適應有重大影響力。

然而現代學生對自己慾望的自制力更趨薄弱，欠缺挫折容忍力，倫理道德式微，加上環境誘因的迷惑，常常無法調適自己的情緒，總是以反社會的行為來發洩情緒如：上課不專心、攻擊行為、暴力、不寫功課、發脾氣等，班級規範受到嚴重的挑戰，整個團體凝聚力散漫，班級瀰漫緊張惡劣的氣氛。所以，當學生面臨衝突情境時，教師如何採用適當的溝通策略，化危機為轉機，協助學生解決問題，幫助學生透過團體生活經驗中

的觀摩與學習，逐漸發展個人解決人際衝突的能力，因此教師要形塑學生的健全人格就要把握學生在小學階段的黃金時期。

四、教學現場是特別的溝通場域

「為什麼孩子老把我的話當耳邊風？」、「為什麼每件事我都必須一講再講？」，傳統的教師角色受到學生主體性提高的衝擊，教師觀念尚未轉換或調適之時，師生之間的衝突情境會不斷發生，因此學生在成長的過程中，會以犯錯來挑戰班級、老師的規範尺度。因此，老師除了包容之外，還必須依據不同學生的心性給予適用的修正方法，然而在教育的過程中，老師要面對班上那麼多的學生，有時並無法公平的對待每一個人，如果班上又有喜歡挑戰教師權威的學生出現時，常常讓老師筋疲力竭，因此雙輸的場面便容易發生。

所以，教學現場不同於一般場域是因為教師可以包容學生的不當行為重複出現，容許學生有錯的特別場域。不要跟學生爭論孰是孰非，就算學生錯了，適時給他一塊特別的橡皮擦，讓他為自己抹去要改進的不當行為，多留一點時間及空間給予學生成長的機會。



五、溝通技巧的培養是可以透過學習與自我訓練

事實上，每位老師都了解溝通的重要性，卻往往因為缺乏訓練或缺乏運用能力而困擾。其實，當教師在處理或幫學生解決問題而產生溝通不良的情境下，教師的葵花寶典就是首先以同理心傾聽學生說的和想的，用「選擇題」式的溝通代替「是非式」的溝通，不要強給孩子大人世界的標準答案，因為經驗缺乏的孩子無法正確的判別是非，多留一點時間及空間給予成長的機會，會比「強壓式」的管教有效多了。

再者，溝通不代表指責，教師應盡量避免自己的言語傷害到學生，避免使用尖酸刻薄的言語，千萬不可以為了要使學生改善在教室學習或生活上的偏差行為，而用言語威脅或恐嚇學生。請想一想寓言故事中「北風與太陽」，是北風（嚴厲／威脅）比較可怕？還是太陽（溫和）比較厲害？如果老師經常情緒化的謾罵學生，則學生有可能出現兩種情形：一是在被責備時挑戰教師權威，直接與教師產生對立；另一則是學生個性變得畏縮（反正不管我做得如何，都會被罵，不如不做、不理不睬、甚至虛應故事），如此，這就不是有效的溝通了！

第二章



教師溝通的態度 — 教師的武功心法

良好的溝通可以融化冰山，搭起友善的橋樑；不良的溝通卻可能弄巧成拙，兩敗俱傷。一句話將帶來漣漪效應，影響周圍許多的人，不論溝通的對象是誰，教師都應遵守下列態度，達到有效溝通。

一、持續學習，勿閉門造車

事實上，每位老師都受過教育專業訓練，基本上有修過輔導技巧、諮商技巧或人際溝通技巧等相關課程訓練，也都了解溝通在親師、師生關係中的重要性，卻往往因未能經常督促自己將所學運用在教學現場。親師溝通與師生溝通對小學老師來說是很重要的一項專業能力，如果當老師自覺技巧有所不足時，應找機會多學習與訓練。



二、放下身段，勿師心自用

教師當久了，很容易不自覺地表現出「我是老師」的姿態，以指示或命令的語氣，要別人達到自己設定的目標。為了達到雙向溝通的目的，教師盡可能先忘記自己是教師的身段，以一位朋友的角度，平等看待溝通事件的始末，以口語溝通少用專有術語，抱持主動積極的態度，但不預設立場，別讓對方有「當教師的，有什麼了不起」的怨氣產生。基於平等的地位，無論學生、同事還是家長，才能平和的就事論事。自我價值感高的教師，自然放下身段；自我價值感低的教師，才必須提高姿態來維持自尊。

三、正向激勵，勿批評比較

怒氣沖沖、興師問罪、人身攻擊都是造成溝通障礙的主因。溝通的目的是要達成教育目標及促進學生身心的健全發展，教師在言詞的表達上，自然要以正向的激勵來引導對方解決問題。理性的口吻、委婉論述比評價式的批評來得容易進入人的思考之中。負向、消極的表達，尤其涉及對方的人格與價值時，更

容易阻礙溝通的參與程度。若需要明確的指正學生，也必須先有正向的鼓勵，再做出負向的陳述，如同「先抹肥皂，再刮鬍子」，不全盤否定學生所做的事，幫助學生成長，是溝通的最終依歸。每個人都是獨一無二的，應在溝通的歷程中，避免作無謂的比較，以免傷及對方的自尊，造成溝通「短路」。

四、把握時機，勿拖延忽略

即時的溝通，容易還原真相、掌握事件問題的根源，迅速決定有效的輔導策略。而拖延與忽略，是問題惡化的無形殺手，也是造成溝通間斷的主因，教師千萬不能以工作忙碌為理由，錯過溝通的最佳時機。良好的溝通需要把握對的時機，更需要付出時間，才能把事情說清楚、講明白。拖延與忽略，易讓人產生教師沒有重視問題與解決問題誠意的聯想。



五、管理情緒，勿遷怒無辜

人在盛氣之下，很容易說出傷害對方的言詞。情緒不平穩，就會變得不理性，此時談話的聲調、眼神、姿勢與態度都會破壞溝通的進行，而且會讓對方產生「意氣用事」的意象，更加排斥接受當時所說的內容。情緒失控的人，也有挑起對方情緒激動的可能性，既然無法心平氣和的溝通，雙方自然就會出現緊張的關係，無法展現溝通的誠意而互怪對方。所以教師不能在氣頭上斥責學生，教育的目的是要學生反省知錯，斥責之前先考慮「為什麼？」，教師應覺察到自己的負向情緒，轉換好心情再就事論事，理直氣要和。教師要避免感情用事，指責學生的行為前，先接納學生本身，將行為與學生做切割，不做人身攻擊，更不可遷怒不相干的人，才有公正、合理的溝通風範。

六、尊重差異，勿消弱信任

溝通沒有標準答案，只求以最適合的方式來達到雙方的共識。所以有效的溝通，要因著人、事、時、地、物的不同，排除溝通的困境與障礙。每個人都希望被了解、被接納，教師應



接受對方不同的生長環境、尊重不同的意見抒發，善用多元的溝通技巧，增進彼此的互信，才容易對溝通的主題有客觀及平和的共識。很多教師為了維持班級經營的正常運作，而被統一標準制約了。人生而不同，又如何以統一的標準來對待。所以為師的要彈性處理溝通的內容與方法。

七、秉持專業，勿壓迫威脅

溝通是為了解決問題，而不是拋另一個問題讓對方承受。進行溝通的雙方，都可以提供解決問題的方案，讓雙方在理性的協調下，選擇最合適的方式完成溝通的目標。教師既然受過專業的訓練，更應該提供專業的建議而不是一時興起的想法與做法。在態度上，教師應秉持輔導者的角色，以柔性勸說的專業素養，消弭對方來自「教師——高高在上」之壓迫與威脅感。避免不當的傷害性言語，強烈的負向言語、嘲諷、威脅、恐嚇都是語言暴力，可能暫時制止學生的行為，但會讓學生留下恐懼、缺乏自信、低自尊的後遺症。從分享角度出發，讓溝通的雙方，釋出接納與尊重的善意，以保持溝通時的良好關係。



第三章



教師溝通的技巧 — 教師的錦囊妙計

一、教師溝通八法—正向溝通

親、師、生若是三角形的三個頂點，連接兩個頂點的邊就是溝通的橋樑。當三角形的三邊等長的時候，才能創造出最大面積的金三角；當親、師、生的溝通對等順暢，才能建立三贏的最佳局面。

教師在工作場域之中，所接觸的除了學生、家長，還有同儕教師與行政人員，因此經常面臨各種不同的溝通課題。良好的溝通需要長期的經營，而在這個過程中，主動的一方通常能掌握主導權，將事件導向衝突或解決。因此，教師若能掌握良好的溝通技巧，將可以更有效的解決問題，使彼此的關係更加和諧，同時提昇教師在教學場域的成就感與價值感。



（一）善用眼神、表情、肢體與聲音變化

身體會說話，見面當時，眼神接觸、表情喜慍、肢體動作，對方已有不同的解讀。有人告訴我，走在學校附近，一眼就能看出哪些人是教師？我問他是怎麼看出來的？他說：「板著一張臉的就是。」原本還想叫屈，直到有一次當導護，站在校門口才發現，大部分的同事或許因為疲累，或許正努力維持隊伍秩序，幾乎人人不自覺的面目僵硬，為了怕門口擁塞，不等小朋友說完再見，就揮著手，高八度的音調，催小朋友快快離開校門口。

門口接學生的家長，正在讀你的眼神、表情、肢體、語氣：「我兒子說得沒錯，這個教師一定很兇！」「教師今天大概又發脾氣了。」「這個教師看起來一副不耐煩的樣子，肯定沒什麼耐心。」當教師的如果知道家長的想法，絕對覺得十分冤枉呢！所以，當教師的要善用眼神、表情、肢體、聲音變化所能傳達的訊息。



1、眼神接觸：

教師以凝視來減少學生的干擾行為；以眼神來傳達對學生的讚許與關懷。適當的眼神接觸，讓對方感到關注與尊重，但也不要一直瞪視對方，讓人感覺不自在。教師應該時時提醒自己，在大班級中隨時注意到與每位學生都有眼神的接觸，因為教師很可能只注意到搗蛋的學生或特別踴躍參與的學生，別忘記所有學生都需要教師眼神的關注，學生放學離開教室後，您是否驚覺有些學生一天當中您似乎沒有好好看他們一眼呢？

2、臉部表情：

微笑永遠是最溫暖的表情，冰冷的表情拒人於千里之外。教師經常不苟言笑，試圖用嚴肅的表情，來豎立權威，達到嚇阻的作用。其實，教師不要堅持使用權力，反而更能發揮影響力，否則學生可能只是陽奉陰違，口服心不服。時常微笑的教師，營造出支持、正向、沒有威脅感的教室氣氛，親師生關係親密溫暖，家長樂於與教師溝通；學生想用好的表現，來回應教師，教室就是快樂天堂。

3、肢體動作：

教師因為板書或操作電腦需要，會不自覺的固定在講台或資訊設備範圍。課堂中教師應該提醒自己，在教室中經常自在

的在行間走動，關心到每一個角落，每位學生。同時教師因為潛意識的壓力緊張，經常會採取一些防衛的姿勢，例如：抱胸、叉腰、雙腳交叉、身體向後，這些姿勢代表著冷淡、拒絕、不舒服。我們需要放鬆自己，雙臂張開、雙腳平放、身體前傾、與學生同高，以開放的姿勢接納家長、學生。另外在課堂上，手勢有助於提高學生的專注力，善用肢體的力量，一個誇張有趣的動作，讓全班哄堂大笑，讓教師成為一塊吸睛的大磁鐵。

4、聲音變化：

聲音變化，表達出教師的情緒狀態，給人不同的感受。例如語速快、語調高、音量大，通常是表達正向情感與贊同支持；反之則偏為負向情感與否定。讓聲音多元生動，也可以提高學生課堂專注力。

（二）鼓勵是溝通順暢的不二法門

不是聰明的學生被鼓勵，而是鼓勵讓學生變聰明；不是快樂的學生被稱讚，而是稱讚使學生變快樂；不是自信的學生被賞識，而是賞識使學生培養出自信的大樹。這不是雞生蛋，蛋生雞的問題，而是教育的不二法門。依據心理學的「比馬龍效應」，當我不停的讚美、鼓勵、賞識學生，學生就真如自己所預期的一般，聰明乖巧，自信快樂。



1、鼓勵要具體真誠：

真誠的鼓勵，讓人如獲知音；輕率的讚美，顯得矯情假意。鼓勵要讓人知道，我看見你的特別，我了解你的努力，而不是為了拉近關係，討好安慰。你說：「這張圖畫得好美，教師幫你貼起來。」結果卻貼反了，想討好，反到傷了學生的心。倒不如說：「這張圖你嘗試用了許多不同的顏色，讓人眼睛一亮，可以告訴教師你畫的是什麼嗎？」展現對學生的真誠欣賞，正向感動。

學生需要被鼓勵，家長、同事也需要被讚許。在溝通的過程中，適時的鼓勵，表示你仔細的聆聽了對方的話，你能理解話中涵義與需求，評估後做出善意的回應。讚許同事的智慧見解；家長付出的心力勞力；學生的努力進步。真誠的鼓勵是溝通順暢的不二法門。

2、鼓勵要視個別差異：

要用放大鏡看待學生的正向改變，鼓勵學生的些微進步與成就。不要以統一、嚴格的標準或和他人做比較，否則可能有一群學生，永遠得不到教師的讚美。好比班上的過動兒，大概每天、每一節，不論上課、下課，都會惹出大大小小的禍，被告狀應是家常便飯，只能設法找出一些「例外」的成功經驗，例如：很勤快、樂意幫忙等好行為，大大的鼓勵獎賞，常說鼓

勵的話：「這件事你做得很好……」「你進步了……」，讓「麻煩人物」也有當英雄的閃亮時刻。

3、配合非語言行為的鼓勵更具效果：

溫暖的聲調、身體的接觸、鼓勵的眼神、點頭、拍肩、手勢，都會讓讚美的效果加成。

4、沒做錯就值得鼓勵讚許：

告訴學生不能做出某種行為，清楚說明或引導討論不能做的原因。例如老師可以這樣說：「上課時，在沒有舉手並被邀請發言時，請你不要講話。因為如果你講話，老師講課的時間就不夠，老師也會分心，課就講不完或講不清楚，同學可能聽不懂。」「想想看，如果你很想聽課，有同學不斷講話，你會受到什麼影響？」

而當他沒有或不再做出該行為時，要儘速且明確地對他沒有或不再做該行為加以稱讚。例如：「以前你上課常隨便講話，但今天你沒有隨便講話，你很有禮貌，很會替別人著想。」

5、做對了更應該鼓勵讚美：

除具體協助學生了解不能做某種不好行為及其原因外，也要具體引導學生去做出某種良好行為，並且具體說明原因或引



導孩子去討論要做這種好行為的原因，老師可以這樣說：「如果在老師講課時，每個同學都可以任意講話，你認為這樣好嗎？有什麼壞處？相反地，如果大家都能不隨便講話，則有什麼好處、壞處呢？」

當他表現該行為時，明確地對他表現這種行為加以稱讚。「小威要講話時，會先舉手問老師，很有禮貌；小威，在老師一開始上課，就不再講話，會很認真地看著老師，讓老師很高興，很想好好教給你們最好的！」

6、先鼓勵，再指正：

注意孩子所做事物的多元面向，在對負向行為給予指正前，可先對正向行為給予鼓勵，以促進師生正向關係，可增加學生對負向行為的改變動機。例如：「關於你大聲叫罵同學，老師可以了解到你對同學很關心，這是很好的，以後你還要繼續關心同學！但是，你的方法是不對的，可能會傷害別人，可能會使別人討厭你，是不是可以改換別的方法來表達你的關心或你的生氣？」另外，絕不可以讓孩子覺得自己不受歡迎，要清楚區別學生和行為，指正時要言明：「我們喜歡你，但是不喜歡你的行為……」



（三）幽默能四兩撥千金

課堂上老師滔滔不絕的四五十分鐘，教師自覺教了很多，但是學生到底吸收多少？偶爾停下來，以幽默的口吻跟學生「哈啦」一下，讓學生心情放鬆，學習效果可能更棒呢！例如有個老師上到「宗教」的課程，介紹完各個宗教後，問問學生：「你信什麼教啊？」學生七嘴八舌胡鬧的說：「睡覺！」「懶覺！」這時，當教師的您是要勃然大怒，來一場精神訓話，還是一笑置之？有位同事反應很快，立刻就說：「這不稀奇，我信的是『我打！你就叫！』」四兩撥千金，班上等著看好戲的「大哥」，被老師幽了一默，居然對老師拍手叫好，全班佩服老師的機智，覺得老師是個好相處，不古板的人，消弭了一場親師衝突，更拉近了彼此的距離。

（四）適時表達出專業形象

在某些重要的場合，謙虛可不是美德，要適時的展現出自己的專業，不要因為自己的年紀較輕或資歷較淺，就喪失自信，一個沒有自信的教師，如何贏得家長的信任與支持。例如在懇親會第一次與家長接觸，家長睜著大眼睛看著教師，充滿著期待。有位甲師說：「我第一次教小一的新生，沒有經驗，請家



長多包涵。」另一位乙師說：「我從來都沒帶過班，請家長多給我意見。」讓家長一開始就對教師的專業能力質疑，甚至吵著要轉班。不如換個方式說說看：「雖然我的年齡比各位家長來得小，但是我帶過的孩子比各位家長多得多，請家長放心的把孩子交給我。」

(五) 積極傾聽弦外之音

溝通的歷程是雙向的，聽與說同樣重要。「聽」字是由耳朵、腦與心組成的，我們都有耳朵會聽，但除了「聽到」以外，還要「聽完」、「聽懂」。所以用腦子聽，用心聽，專注的聽出對方話語中真正的需求與意涵，才能適時給予正確的反應。要成為好的傾聽者，有幾個原則要遵循：

1、聽到：

在雙方對話的過程中，保持專注，會讓對方感到溝通者的誠意，了解你真正「聽到」他的談話內容，才能得到信任。所以，要在傾聽的過程中保持專注，最重要的是避免一邊聽一邊做別的事。

例如：下課時間，通常是老師最忙碌的時刻，但也是學生有機會私下和老師交換意見的重要時刻。有些學生會利用這

個時候來找老師，但老師常會一邊批改作業，一邊以「喔」、「嗯」、「是啊」等簡單的詞語，來應付學生，等到自己手邊的事告了一個段落，才猛然驚覺，問說：「你剛剛說什麼呀？」這樣的情形，會讓學生感到不受重視，也因為得不到正面的回饋，而減少和老師的溝通，久而久之，老師就很難得到學生的信任。

在班級中，有些學生之間的問題必須即時處理，掌握時效，如果在師生關係的掌控上，少了即時資訊的來源，可能因此延誤處理時機而造成困擾。因此，老師的專注傾聽不可少。即使事務繁忙，但「人」才是教育的主體，老師何妨暫時放下手邊的工作，耐心的聽聽對方的訴求，也許反而能更有效率的解決突發的狀況。

2、聽完：

聽對方說話時，除了要保持專注，聽到對方說話之外，還要耐心的讓對方把話說完，不要打斷或插嘴，也不要急著評斷對方的話。溝通時最怕自己心中已有定論，所以對對方的觀點斷章取義，或者不停的設想如何駁斥對方的意見，這樣，不但易使聽者分心，也可能曲解了對方的意思。所以無論我們是否贊同對方的觀點，都應該耐心聽完對方的陳述，了解他對事件的完整看法，不要急著加以批評或爭論，以免使雙方對話沒有



焦點，造成誤解，模糊了溝通的主要目的。

在教學現場中，老師們可能因為教學上的壓力，不希望課程被打斷，或急著處理事情，而沒有耐心讓對方把話說完；尤其是面對學生的時候，長期的教學權威，反而成為傾聽的盲點。但是，當學生的想法一直受到忽視，不能完整的表達時，可能轉而用其他管道來引起老師的注意，老師越是不聽，學生越是執意的干擾，反而容易造成更多的困擾。

例如：有一個學生在老師講課時，一直舉手，老師立刻嚴格的回應說：「我在講課不要插嘴。」學生仍然舉手說：「可是，老師……」老師更嚴厲的制止：「沒有可是，上課應該要專心，你這樣會影響上課的進度。」結果學生憤而放下手，在接下來的課程中，玩弄鉛筆、搖動桌椅、還不斷的作弄鄰座的同學，讓課程一直被打斷。這樣的例子常在課堂中出現，其實老師只要花個一分鐘聽學生說完，若學生的反應真的與課程無關，就再度說明：「你願意說出自己的想法很好，但是我們上課的時間有限，只能討論與課程有關的，如果你還想說，我們可以下課時間再聊。」像這樣，表達願意聽完的意願，也明確的告知課堂的規範，會讓學生感覺受到重視，避免更多的不當行為的發生。

3、聽懂：

在溝通的過程中，除了聽到、聽完，更重要的是要聽懂對方真正的用意與需求。想要聽懂對方的話，重要的關鍵在「回饋」與「驗證」，因此，在對話的過程中，可以試著用以自己的方式，重新陳述對方所要傳達的內容或情緒，來驗證是否真正了解對方的意思。聽者不只是被動地「聽」，而是要確認自己聽對了，才能依對方的需求予以回應。在教學場域之中，老師有時候面對的是表達能力尚未成熟的小學生，必須從其特質了解學生真正的想法；有時候面對的是想提出建議的家長，對於其話語中的弦外之音，也要能有所覺察。若再能藉由反應或詢問，可以更加確定雙方所接收到的訊息是否正確，避免溝通時雞同鴨講，像兩條平行線，沒有交集。

在教室中曾經發生過這樣的例子：甲同學是一個發展稍遲緩的小三生。午餐時間其他學生告訴老師，甲同學吃飯時間一直在玩，老師也看見了。老師問他：「甲，你為什麼一直玩，不吃飯？」甲同學說：「我沒有在玩。」在一旁的同學見狀說：「有，你有，你一直在玩。」甲同學生氣的說：「我沒有玩！」師：「那你剛才在做什麼？」甲同學說：「○○○把橡皮擦丟過來我這裡，我就丟回去，他再丟過來，然後掉下來。我就在地上找，然後……」師：「喔，所以你沒有『玩』，是在找東西？」



甲同學說：「對。」

在老師眼中，學生沒有在規定的時間做該做的事，就是在「玩」，但甲同學的心智年齡較同儕小，顯然對「玩」有另一番執拗的解讀，因此，老師如何「聽懂」他所想表達的意思，就成為能否有效溝通的重要關鍵。所以，積極傾聽，不預設立場，聽完且聽懂對方所說的話，才能使彼此的溝通更加順暢。

（六）善加運用同理心

同理心（empathy），依字面上的意思是「感覺進去」，也就是好像穿著別人的鞋子走路，設身處地的以對方的立場去體會他的心境。善用同理心，可以更加了解對方的想法與感受，降低對方的防衛心，增加彼此的信賴感，使雙方的關係更加接近而和緩，進而有助於人際間的溝通。因此，當老師在指正學生時，如果能仔細想想學生行為背後的特殊因素，設法了解他的行為動機，也許能有更深入的體會與觀察，進而找到有效解決問題的方法，也才不至於誤解學生。然而，同理並非讓步、同情，也非同意，更不能依自己的邏輯做過多的推理與聯想，只是暫時試著「感人所感」，隨其移動，但不做判斷。因此，在實際運用時，需注意以下幾個要點：

1、覺知的技巧：

在溝通的過程中，要全神的投入，不論是心理或生理都給予對方全然的支持，在談話間可以透過點頭、「嗯哼」與眼神的回應，讓對方感受到自己的專注與誠懇。談話之間，要能了解對方想要表達的內容及辨視情緒，才能讓人有被了解、被接納的感覺，而願意進一步的陳述與溝通。為了達到「感同身受」的目標，我們可以想像自己在相同情境下，自己會有什麼樣的想法或作為。重要的是當我們在覺知對方的情緒狀態時，我們必須從對方的眼光來看事情。

2、反應的技巧：

即提供適當的回饋，無論是言語上的鼓勵，或非言語上的支持，以達分享與溝通的目的。在雙方溝通的過程中，聽者要能做到簡述語意與情感反映。首先將所聽到內容，用簡短而正確的話語表達出來，讓對方知道你對他的瞭解；一旦能清楚的辨識對方的情緒感受，則要像一面鏡子一樣的反映出來，協助對方覺察與澄清自己的感覺。常用的語句有：「你覺得（難過）」，「你感到（傷心）」，「對你來說好像……」，「聽起來你好像覺得……」、「你是不是覺得……」等。老師可以在平時多加練習，以更自然、更口語化的方式來說，以避免讓人有套公式的感覺。然而，在回應的同時，切記「換句話說」，



如果一直重複對方的用詞，會讓人覺得說錯話而遲疑。

在和學生溝通時，如果能先由同理心出發來了解學生，再給予建議，也許會讓學生更容易接受。例如：有的學生因為受朋友引誘而沉迷於電玩，老師可以試著說：「你的好朋友找你打電玩，你似乎很難拒絕，但是如果繼續用太多時間玩電玩，也會有很多問題發生。要不要試著讓老師和同學來幫助你？」對於用三字經來罵人的學生，老師也許可以說：「老師了解你受了委屈，很生氣，所以忍不住罵了三字經，不過，罵完之後，問題解決了嗎？」

此外，也可能會遇到這樣的情形：一群同學來跟老師告狀，說：「甲生很不講理，欺負了乙同學。」老師把甲生找來問話，卻發現甲生低頭不語，一直絞著雙手，對於老師的詢問不發一語，也沒有抬起頭來看老師，此時老師可以先不用急著澄清事件的緣由，只針對其情緒反應說：「其實，這件事情也讓你覺得很難受，是不是？」再藉由學生後續的反應，做進一步的處理。

而在與家長的溝通中，也常常見到因為孩子學習進度落後，而感到非常憂心的家長。家長焦慮的問：「老師，我試過很多方法，但是他就是學得不好，我該怎麼辦？」此時，老師可以先發揮同理心，設想一位自覺使不上力的家長，他的心中有多

麼挫折，然後告訴他：「我知道您很關心孩子的表現，這段時間也一直努力的幫他，您辛苦了！」當家長知道老師能體會自己對孩子的用心與掙扎，那種心中感受被瞭解與接納的感覺，會使他明白老師和自己都站在幫助孩子的同一陣線上，進而縮短彼此間溝通的距離。

有時候，一句簡短的話語，就能觸動人心，讓人感覺被理解，這正是同理心發揮的最大效能。因此，在溝通的過程中，如果能試著站在對方的觀點，以尊重的態度接納他的感受，將心比心，會使彼此間的關係更加接近而和緩。

（七）用「情況描述」取代「主觀評價」

在溝通的過程中，對於事件的描述應儘量具體、客觀，只陳述事實而不加入個人的評價，才能將溝通的重點聚焦於問題本身。因此，在描述事件時，我們應該注意：

1、只陳述事情的重點：

事件的來龍去脈可能牽涉眾多，細節繁瑣，也可能不只是單一面向的問題，因此老師要注意，在轉述事件過程時，只客觀的呈現事件資料，而不要加入個人的評斷。而在糾正學生逾矩行為時，也要留心明確的告知不能做的原因，針對此一事件



做指正，具體告訴學生是「某行為不好或不對」，不是「你整個人不好」，避免以偏概全或流於情緒性的謾罵。

例如：對一個常發脾氣的學生，老師可以說：「你生氣時容易出手打同學，對自己、對同學都不好；但老師並不認為你所有都不好，老師了解你有時也會幫一些人的忙；希望你發揮會替別人著想、幫忙別人的優點，以後不再打人。」學生上課愛講話，如果老師說：「不要講話！」或是「你們就是這樣，總是講個不停，再講的就抄課文兩遍！」就忽略了事情的重點，再加入了個人感情的「總是」，與之後的罰則，雖然可以在短時間內嚇阻學生，但恐難有長期的效果。

因此，老師可以試著明確的告訴學生：「上課時，講話要先舉手，因為如果你一直在下面講，會影響老師講課，不但可能讓老師分心，也會讓其他同學聽不清楚。」如此，把事情的重點陳述清楚，會讓學生更了解老師對上課秩序的要求。

2、敘述時把握 5w 的原則：

要使事件資料清楚的呈現，最具體的方法就是把握人、事、時、地、物的要點，用「誰、什麼、何時、何處、如何」等五個敘述的原則，使事件的脈絡清晰的被看見。在班級中，老師常常會面臨學生間發生肢體衝突，而必需告知家長的狀況，這時候，老師宜保持冷靜，具體陳述狀況，避免加入情緒性的字

眼，以免引發雙方家長更多的衝突。

例如：甲乙兩位同學因故打架而掛彩，老師請雙方家長到校，告訴家長說：「甲同學實在太不應該了，竟然因為乙同學擋住了他的路，就用力推他，乙同學也很衝動，想也不想的就還手，兩個人誰也不讓誰，難怪會受傷。」這樣的說明，加入了太多老師個人的主觀判斷，很容易挑起兩造家長與學生的不滿情緒。此時老師如果能先同理家長心疼孩子的心情後，再具體的陳述：「下課的時候，甲同學要從走廊過去，乙同學當時也在走廊，甲同學沒有開口要乙讓開，就用手推乙，乙也沒有開口問甲，就反推回去，兩個人就打起來了。」

不加評斷，不加指責的敘述方式，能讓事件回歸本質，使雙方家長更清楚的了解事情的原委，將後續的處理，導向如何引導學生表現出合宜的行為，而不僅流於雙方對孩子行為對錯的意氣之爭。

3、儘量少用「為什麼」：

當學生犯錯時，老師們很容易脫口就問「為什麼」，但這樣的問話太過籠統，有時候連當事人也不知道原因，反而容易答非所問或成為找藉口的機會，讓對話失焦。

例如：當學生老是重覆做錯同一題數學題時，避免說：「這一題教過這麼多遍了，為什麼還聽不懂呢？」因為有許多學生

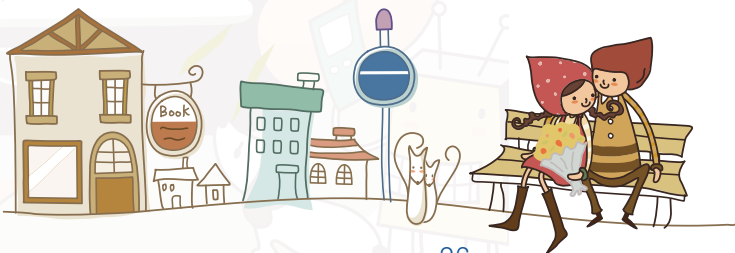


並不了解自己的盲點在哪裡，有可能只是單純的背錯九九乘法，也可能是對其中某一個解題的概念不夠清楚，所以需要老師仔細的針對每一步驟做具體化的說明與澄清，才能讓學生清楚自己需要修正的地方。

而有些衝動的孩子，可能撞倒了別人而不自知，此時，老師如果只問「你為什麼去撞別人呢？」可能也很難得到正面的回應，倒不如問他：「你剛才從哪裡過來呢？」「你是不是經過某某人旁邊呢？」用具體的描述來詢問，會更容易讓學生察覺到問題的所在。

(八) 適時運用「我」訊息

「我」訊息是一種合作性的語言，主要在傳達自己的感受與客觀的事實；與「你」訊息不同。善用「我」訊息，不但表達了說者內心的看法與感受，讓聽者較易接受而避免溝通衝突的發生，也可以使彼此的需求更明確的被看見。溝通是雙向的，我們不只要誠心誠意的傾聽、接納、了解他人的感受後，給予



適當的反應外，也應給予自己有表達想法、感受或價值觀的機會。以下是如何運用「我」訊息的具體步驟。

1、以「我」而不是「你」來做為陳述的開始

2、簡單清楚的說出你的感覺

例如：我覺得不高興。

我很難過。

3、簡單清楚的說出他人做了什麼，而使你有這感覺

例如：當你們不舉手發言的時候，我覺得很不高興。

因為你說我的壞話，所以我很難過。

4、簡單清楚的說出你為什麼會有這種感受

例如：當你們不舉手發言的時候，我覺得不高興，因為這樣其他的同學就聽不清楚了。

我很難過，因為你故意說我的壞話，而且那些都不是真的。

5、簡單清楚的說出你希望對方怎麼做

例如：當你們不舉手發言的時候，我覺得不高興，因為這樣其他的同學就聽不清楚了。所以我希望你們能遵



守團體的規範。

我很難過，因為你故意說我的壞話，而且那些都不是真的，我需要你誠懇的向我道歉。

「我」訊息的確是一種可以使雙方溝通更加具體化的技巧，但由於教學情境是一個特殊的溝通場域，老師不但是教學者也是示範者，因此在使用「我」訊息表達情緒時，也要注意秉持著同理心，儘量正向陳述，避免讓此一技巧反而流於情緒上的宣洩。

例如：同學上課打瞌睡，常使老師生氣，如果老師說：「看到有人上課打瞌睡，我覺得很生氣，你可以到外面去洗把臉。」看似用了「我」訊息來傳達自己的真實感受，但卻缺少了一點為學生設想的心情，反而讓人覺得難堪。如果能試著先體諒學生生理上的疲累，設身處地的說：「看到有人上課打瞌睡，我想你一定很疲倦，你可以到外面去洗把臉。」會使聽到的人有不同的感受，而更願意接受具體的建議。



老師在溝通情境中有許多特別需要留意的技巧，也許有人會問：「為什麼我不能用自己原本說話的方式去溝通？為什麼必須迂迴的轉換用詞，這樣會不會太做作？」的確，有些人「言出肺腑」，但卻傷人而不自知；「坦率待人」可以讓人同意，但如果其實只是衝動的言行，則反而失了其中的真意。

溝通技巧是可以學習與訓練的，在老師身上可行，在學生身上亦然，因此，如果老師能以溫暖的話語示範正確的言行，相信會讓學生在潛移默化中學習到良好的溝通方式，減少同儕間的人際衝突，無形中也減輕了老師的負擔。而老師在不斷的練習與自我省視當中，也能將這些技巧內化為個人風格，更有效的處理在教學現場中所面對的種種溝通難題。

良好的溝通者正如武藝超群的俠客，經年累月的苦練技巧，一招一式，均融入個人心法，形於無形，因而能屢出奇招，招招致勝。這應該是所有老師都希望習得的最高境界吧！

二、教師溝通十誠 — 負向溝通

「一句話說得得宜，就如金蘋果放在銀網子裡。」關鍵時刻一句對的話，能振奮人心，讓頑石點頭，四兩撥千金的化解衝突，甚至獲得滿堂喝采；同樣的，一句錯的話，讓學生反感，



甚至傷了學生的心，具有驚人的殺傷力，能引起軒然大波，成為媒體頭版，甚至影響學生一生。以下列舉的是教學現場教師常說，卻是不該說的話，希望作為教師的提醒。

（一）你真是害群之馬

這句話是殺傷力最強的一句話，孤立學生，讓學生當場成為箭靶，被當成那粒「老鼠屎」。會讓教師氣得想說出「你真是害群之馬！」一定是學生闖下大禍，例如比賽失誤、戶外教學遲到、重要場合搗蛋等，這時他儼然已成為全班公敵，自己可能已經嚇得驚慌失措，教師首先該做的事是保護安撫，讓學生有機會解釋或彌補，而非落井下石的責罵。小錯要立即指正，大錯反而要冷靜處理。萬一不小心衝口而出，一定要用雙倍的時間去對全班和當事人做心理建設，緩和全班的不滿，讓學生在班上有立足之地。

（二）又忘了啊？

每個班級都有幾個「天兵」，丟三落四可說是家常便飯，這些學生往往增加許多級務的困擾。「又忘了東西啊！」吃驚、嘆息、生氣，接著大概是連環炮般的斥責。但是深思一下，在

講這個「又」字的時候，我們並沒有深思熟慮，也沒有認真聽聽學生說話，只是發洩教師的無奈和不滿，這其實源於教師內心的本位主義，只重效率結果，缺乏教育上的深層思考。如果教師的態度是以「不管是誰，都有忘記帶東西的時候。」為前提，以教育為目的，教師該將重點放在忘記帶東西的原因？怎樣避免？這樣學生才會信任包容自己的教師。您可以說：「我們來想想看，怎樣才會讓你記得帶齊學用品？」

（三）連這個也不會嗎？

教師的求學過程，大概都是一路順遂，很難將心比心去了解學不會的學生心中的焦慮與挫折。那麼試著回想一下，自己有沒有曾經學過什麼，讓您十分受挫的經驗，例如：跳有氧舞蹈腳總是打結，學電腦老是不知道畫面怎麼跑掉的，學拼布卻弄不清楚什麼平針、迴針的？

學習本來就是件困難的事，用成人的眼光，易如反掌的數學、英文、成語……，在學生眼裡，可能像是天文數字、古希臘文、山頂洞人的對話……。曾經聽學生抱怨：「音樂教師說：『你會呼吸嗎？你會數數嗎？那你怎麼可能不會吹笛子？』為什麼會呼吸、會數數，就該會吹笛子，講得真輕鬆。」所以親



愛的教師，「連這個也不會嗎？」是句沒有同理心，又殘忍的話，只會造成學生被輕視的屈辱感和比別人差的感覺而已，不講為妙。教師要隨時表示願意助學生一臂之力的善意，學生需要教師的同理支持與了解。例如：「這個不會，你一定很著急，我們一起想想看，為什麼不會，遇到問題，不能一開始就放棄喔！」

（四）人家別的班

當教師希望班級能有所改進時，經常習慣拿別的班級作比較，「人家別的班……」目的是希望學生見賢思齊。偶一為之，雖然可能激起一些正向的動力，例如：「加油！不要輸給別人。」但是經常掛在嘴邊，表示全班都不夠好，學生可能因此自卑，或自暴自棄的想：「對啊！反正我們班是放牛班嘛！」教師說這句話的目的是希望全班向上提升，但是往往適得其反，讓全班洩氣不滿。應該就事論事的討論，為什麼需要改善？哪些部份需要改善？怎麼改善？才是上策。



（五）我不是講過了嗎？

希臘神話故事的薛西弗斯受到懲罰，好不容易推上山頂的石頭會一次又一次的再度滾下山；中國也如出一轍有「吳剛伐桂」的故事。教師是否也自比為薛西弗斯或吳剛呢？覺得學生的調皮搗蛋，一錯再錯，似乎是對老師永無止境的折磨與懲罰。

不要讓指責變得嘮嘮叨叨，語言雖是管教的方法，但是在耳邊嘮嘮叨叨只會讓學生厭煩，無法讓學生心服口服，教師常說：「這件事我已經說了一百遍了，你怎麼還做錯？」親愛的教師，馬耳東風，學生大概在第三遍就自動關起耳朵了，幹嘛要辛苦的說一百遍呢？對於重複犯錯的學生而言，雖然教師自認為「講過了」，但是對學生而言，情境不同、理由不同、對象不同、心情不同，每次的事件就都是不同的，學生有各式各樣犯錯的理由。

另外，你對甲學生的指正，乙學生不一定會記取教訓，下次乙學生很可能再犯和甲學生相同的錯，教師會認為「我不是講過了嗎？」年紀小的學生，不一定會對這些指導自動類化。若是大一點的學生，不用教師講，也明白是非對錯，也許學生也正為自己一再的犯同樣的錯而感到挫折，教師適時表現出包容學生心情的態度，學生反而因感激而有改變的動力。當學生



敞開心扉，便會開始有所克制；當教師的話敲中學生心坎，才能產生改變的能量。

所以，當學生故態復萌時，教師不妨說：「教師知道要一下子改掉壞習慣，是件很不容易的事，你也一定覺得很挫折，但是，你還是要提醒自己，不可以做這種事。」而學生重蹈覆轍時，溫柔的提醒一下：「回想一下，答應老師的事。」在學生做了些微努力時，就要抓住這吉光片羽，給予正向的回應，讓學生知道您看見他的改變。最後，教師當然要有心理準備，改變絕對不是一蹴可幾的，適時的降低標準，減低期待，心轉個彎碧海藍天。

(六) 我不會再交給你做了

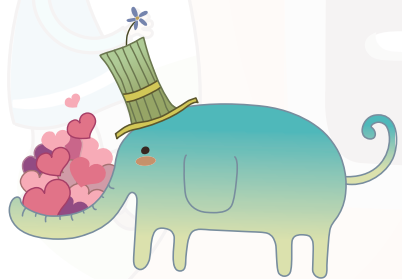
藉由教師的請託交辦，可以增加學生被倚重的滿足感，增加自信，也可減輕教師繁重的級務。教師基於信任，對學生有所請託，或委以重任，但是期待卻落空，一定會大失所望，因此忍不住脫口而出：「我不會再交給你做了！」或是「班長做不好，換別人。」這句話的殺傷力超乎想像，對學生而言真是晴天霹靂！如果學生未能達成教師交辦的事，有可能是工作超過學生能力，或是學生的無心之過，教師要以包容的心對待，



然後再為學生安排下次的機會，千萬別把學生「冷凍」起來，否則學生可能失去信心，變得畏縮，或失去服務的熱誠，因為少做少錯嘛！

（七）我不上課了

教師有時真是被氣極了，就以：「這堂課，我上不下去了。」然後丟下一群錯愕的學生，走出教室。這可能有兩種情形，一種是教師的情緒真的被激怒，上不下去；一種是教師想以此當成要脅的手段，要讓學生產生罪惡感。如果是第一種，代表教師無能為力，對學生沒輒，卻又自尊心過強，任性的離開教室，教師的情緒管理不佳，換句話說，輸給學生了，或許學生還會覺得沾沾自喜呢！若是第二種，學生剛開始覺得內疚，那段時間可能為了彌補，盡力的表現好，想討好教師，但是次數一多，學生心裡可能會想：「又來了，每次都來這招。」教師也別忘了，學生有受教權，下次真的氣極了，到陽台洗把臉，呼吸一下新鮮空氣，轉換心情，重新走進教室，用智慧征服學生吧！



（八）你們在想什麼，我很清楚

當教師說：「你們在想什麼，我很清楚。」內在可能有幾種動機：一是想和學生「搏感情」，討好學生，假裝自己很了解學生，但是萬一被聰明的學生識破，會失去學生的信任。二是自以為很了解學生，隱約可聽出老師覺得學生的想法很膚淺，彷彿孫悟空逃不出如來佛的手掌心，「猜也猜得出你們在想什麼？」不管老師猜對與否，學生都感到不被尊重，無法真正尊敬老師。亦或是因為教師摸不透學生，為了遮掩自己缺乏自信，只好這麼說，老師心裡，正在焦慮，希望用這樣的話，引君入甕，讓學生自動說出真心話或事情真相，「知之為知之，不知為不知」的誠實態度，才是教師令人信服的必備條件。因此老師可以真誠的說：「你們心裡在想什麼，我不是很清楚。能不能說給老師聽聽？」

（九）快一點

有時教師會不自覺的把一些話掛在嘴上，彷彿成了口頭禪而不自知，「快一點」就是典型。試想這句話能發揮多大的效用？對自動自發的學生，顯得多餘嘮叨；對小心翼翼、動作慢的學生，只會增加焦慮，心裡一急，反而手腳不聽使喚；對散



漫分心的學生，不斷催促，更加被動。如此一來，一句對誰都無法發揮正向效用的話，何必要整天掛在嘴邊？「快一點」正是製造「慢半拍」學生的罪魁禍首。教師可以說：「你一定可以完成，因為你知道老師正在等你。」而且換個角度想，「慢活」不也是現代人夢寐以求的生活態度，若學生慢走一樣能到達目的地，還能欣賞沿途風光，何必一定要強拉著學生用跑的呢？

（十）沒這麼嚴重吧？

當學生反應自己被欺負了，可能表現得很生氣、很傷心。經過詢問後，以教師的角度，真是小事一樁，不足掛齒，於是輕描淡寫的說：「沒這麼嚴重吧？」這句話表示教師覺得學生小題大做，但是對學生而言，就算很小的事，他們還是很在乎，老師應該說：「你很在意吧？」以體會他的心情作為輔導的第一步。

例如，曾經有個小女生向老師哭訴：「他每次都叫我王小明（學生姓王）。」這時，以大人的角度，可能覺得啼笑皆非。但是以學生而言，覺得很委屈。教師的應該說：「原來如此，他亂取你的綽號，所以你很在意。」讓學生感受到老師了解他，跟他站在同一陣線，或許不需要特別的處理，學生的心情就可



以因為被了解而平復下來。更何況學生的委屈有時只是冰山的一角，例如學生向教師反應被某人打了，教師可能因為忙碌，或學生在外觀上看起來沒受什麼傷，就敷衍過去，卻不知因此助長霸凌事件的蔓延，造成不可收拾的傷害。所以，不要輕忽學生的煩惱與委屈。





第四章



溝通案例分析 — 親、師、生的對話祕笈

教師在校園中面臨的溝通情境有學生、家長、教師、行政同仁。師生之間，亦師亦友，教師的善意，學生的聽不進耳裡，結果不盡人意，可想而知彼此的將產生無奈的挫敗感。親師之間看似站在同一陣線，一切以為學生好為出發點，但是往往因為溝通不良，不歡而散，甚至擦槍走火、對簿公堂，彼此扣上「怪獸教師」、「怪獸家長」的帽子。教師與同事之間互助與比較的微妙心理以及教師與行政之間的溝通與衝突。語言的溝通在當中穿針引線的扮演著舉足輕重的角色，現在讓我們來聽聽，在各種情境中，語言是如何活靈活現的牽動著親師生的情緒。

一、教師與學生之間如何對話？

教師與學生之間可能因為學生學習意願低落、不交作業、管理上的衝突，或是學生對教師權威的挑戰、學生不遵守團體秩序等問題，而造成溝通困難，現在將針對教學現場實際案例來討論如何達成師生之間的有效溝通。



案例一：學生吵鬧

1、情境與對話

晨會結束後，教師們三五成群的準備進教室，一班、二班全靜靜的在看書，還沒走到三班，就聽見自己班吵鬧的聲音，只好對著其他教師尷尬的一笑，趕緊衝進教室，準備好好整頓一番。

甲師：「你們真是讓教師丟臉，人家別班都很安靜，只有我們班吵得跟菜市場一樣，全班站起來，今天都不要下課了……」

2、分析

甲師在氣頭上，對著全班訓斥，這種比較性的謾罵，連坐性的處罰，可能全班暫時安靜下來，但是下次又會故態復萌。

「人家別的班……」是教師經常脫口而出的話，希望自己班能見賢思齊，當導師抱著「要比別的班更好」的心態時，學生卻滿腹牢騷的認為：「我們班是我們班」、「別班怎樣和我們無關」、「教師只是愛面子」。教師應該先查明吵鬧的原因，再將重點放在「為什麼必須改善？」「怎麼做才能改善？」才能具體的解決問題將班級秩序提升。

3、換個方式說說看

「剛剛在走廊上就聽到你們在吵，我覺得很著急，以為教室裡發生什麼事？」

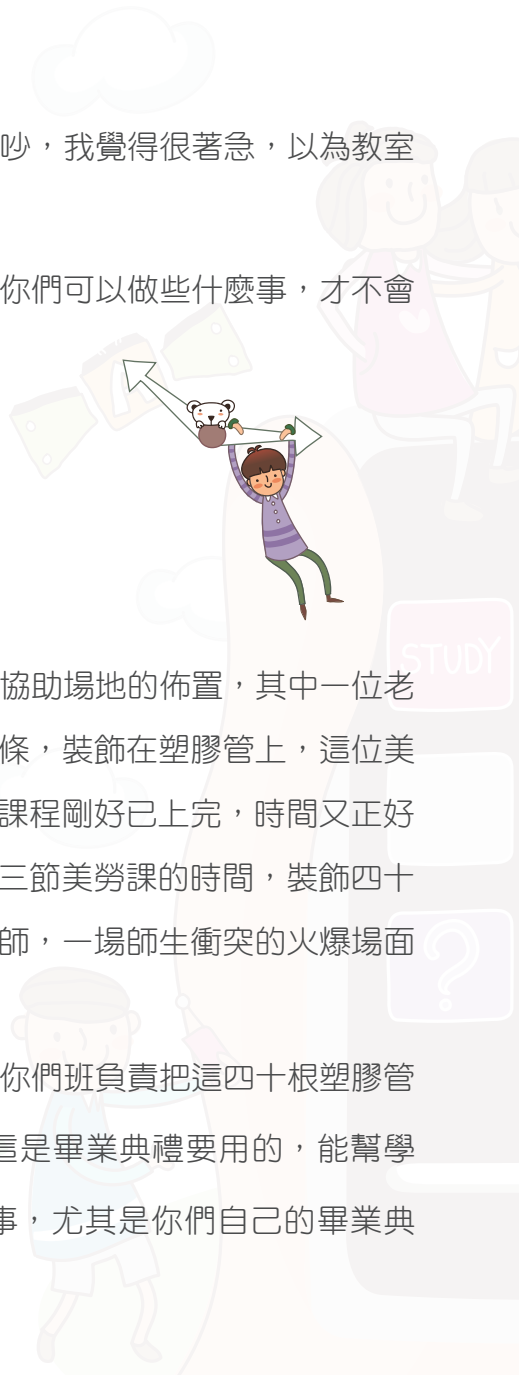
「大家一起想想看，教師不在你們可以做些什麼事，才不會吵鬧或發生危險？」

案例二：不想出公差

1、情境與對話

畢業典禮前，學校請美勞老師協助場地的佈置，其中一位老師分配到製作拱門，要把七彩的布條，裝飾在塑膠管上，這位美勞老師教了五個班級，看其中一班課程剛好已上完，時間又正好趕上畢典前，就要求該班利用最後三節美勞課的時間，裝飾四十根塑膠管，學生怨聲載道，激怒老師，一場師生衝突的火爆場面在畢典前展開。

甲師：「今天這三節美勞課，你們班負責把這四十根塑膠管裝飾成漂亮的拱門，這是畢業典禮要用的，能幫學校的忙，是件光榮的事，尤其是你們自己的畢業典禮，要認真完成。」



學生：「好累喔！為什麼要我們班做？我們想看影片啦！」

甲師提高音調說：「別班已經沒有美勞課了，而且這些拱門過兩天就要用，一定要趕快做出來，你們不做，難道不想畢業了嗎？」

一位學生生氣得回話：「奇怪！不做就不能畢業，這是什麼道理？那別班都不要畢業了？」

然後頭也不回的衝出教室，留下一臉錯愕的老師。

2、分析

站在學生立場，學生原先期待這三節課或許可以看影片，或上上其他輕鬆的課，沒想到居然被派公差，期望落空，心情自然十分低落，想跟老師耍賴一下。而且青春期學生很要求公平，別班不用做，只有我們要做，實在不合理，當然發出不平之鳴。站在甲教師立場，過兩天就要畢業典禮，擔心無法完成分配到的工作，而且挑這個班，是因為最信任他們，才會留給他們做，這群學生居然這麼沒有服務熱忱，虧我平時最喜歡這個班，於是也被激怒了。彼此缺乏同理心的結果，在畢業典禮前不歡而散，留下遺憾。

3、換個方式說說看

乙師：「這次畢業典禮，老師被分配到製作拱門，這是一件大工程，必須有耐心和許多人手才能完成，可以請你們這三節幫老師完成嗎？」

學生：「可是我們很想看影片，而且為什麼別班都不幫忙？」

乙師：「老師覺得很抱歉，沒事先跟你們說，就要你們幫忙，害你們不能看影片。因為這兩年來，每次你們班的作品總是讓我最滿意，當分配到這個工作，老師第一個就想請你們班幫忙，這樣老師比較放心，如果你們真的不想做，老師一下子可能也找不到人幫忙了，老師覺得很著急。」

學生：「好吧！那我們動作快一點，看兩節能不能做完，第三節老師要讓我們出去打球喔！」

乙師：「太好了！我總算放心了，真是謝謝你們，老師真沒有白疼你們呢！現在大家動手一起完成吧！」

乙師以「請求」而不是「要求」的態度，同時為了讓學生期望落空而道歉，讓學生感受到教師的誠意，降低心理的反彈。運用「我」訊息，坦誠說明自己的困難與焦慮。接著，乙師還說明自己



為何不找別班，是因為特別信任該班，學生知道自己在教師心中是如此被信任，也就樂意能幫上教師的忙。乙師說話的態度能訴之以情，說之以理，結局當然也就皆大歡喜了。

案例三：尷尬的發育期

1、情境與對話

高年級發育中的女學生，在大熱天還穿著厚厚的大外套，汗流浹背，看了實在不舒服。老師想盡辦法三申五令，軟硬兼施，希望學生脫掉外套，最後目的雖然達到了，但是心裡的羞辱恐怕成為日後女學生的陰影。

甲師（譏諷的說）：「同學，這麼熱，還穿外套？既然穿外套就表示你覺得很冷，那只要你穿外套，全班就不准開電風扇，以免你感冒了。」

全班學生：「哎呀！你趕快脫外套啦！你是要害大家悶死、熱死嗎？」

男生訕笑著，等著看好戲，女學生窘迫的坐著，滿臉通紅，慢慢的脫掉外套，幾乎要哭出來了。





2、分析

站在教師的立場，希望利用同儕壓力，改掉女學生的壞習慣，這當然可能成功。但是，女學生當眾被羞辱，自覺被窺視的陰影，恐怕是要深烙心中，令人心疼。教師在大班經營中，希望所有學生的偏差行為能盡速被改掉，頒布的班規也能達到立竿見影的效果，出發點是好的，但是方法顯得專制，缺乏溫暖同理。

3、換個方式說說看

乙師（最好是女教師，私下找來女學生）：

「老師了解你為什麼要穿外套，因為老師以前也曾經遇到跟你一樣的困擾。我當時覺得身體變化真是尷尬，尤其我的媽媽很忙，都沒有注意到我，也沒有買內衣給我穿，我總是穿著外套，我不想被男生看見，尤其跑步的時候，我當時覺得很丟臉，真不希望被人發現，你是不是也覺得很煩惱呢？」

學生點頭，會心一笑。

乙師：「但是，我後來發現，總是穿著外套，別人更覺得我奇怪，反而更加注意我，我偷偷的看別的女生，他們穿一種運動型的內衣，不會太明顯，又不會被看見，改天請媽媽或是老師陪你去買，好不好？」



教師以親身經驗，現身說法，學生有如釋重負的感覺，知道老師也曾經這樣困擾，大大降低了自己的焦慮。教師同時提出解決的辦法，讓初長成的少女得到一些支持。

案例四：我行我素型的小孩



1、情境與對話

學生對於老師的叫喚，常充耳不聞，即使到最後等到老師大聲斥責後，也心不甘情不願的站起來。他總是在老師問話時，態度不佳，站立時，又常常三七步伐，回話時，更是頂嘴連連，這些都是挑戰老師神經的小尖刺。

老師：為什麼你總是聽不到老師在叫你？

老師：每次一看到你，為什麼你都不把衣服穿好？

老師：這是你做學生應該有的態度嗎？你是不是耳朵出現了問題，需要老師跟家長連絡，請你家人帶你到耳鼻喉科檢查一下耳朵的聽力和喉嚨！

2、分析

對學生來說，「為什麼」代表反對、失望和老師對他的不悅，也顯示出往日學生不佳的行為表現也一起加入。對於學生所表現出來的不在乎、不回應，挑戰課室秩序，教師更不能以硬來

的方式強行抑止該學生的行為，教師應以平撫該學生的情緒為首要事項，讓學生了解老師只是想盡力為學生提供一個良好的學習環境，而非為對付學生而來執教。再者，善用「我」訊息，不但能適時表達教師的看法與感受，也讓學生較易接受，並願意敞開心胸與教師對談溝通，瞭解原因進而化解師生衝突。

3、換個方式說說看

老師：「你真的認為自己是一個壞孩子嗎？，根據我的觀察，我真的不認為你是一個壞孩子，你總是要表現出一副要讓老師認為你是一個壞孩子呢？你認為是你的課業讓老師擔心，還是你的態度讓我生氣？」

學生：「我的態度。」

老師：「那就對囉！」

學生：「可是別人怎樣就可以，我就不行，老師總愛找我麻煩，而且我又沒有怎樣？」

老師：「會不會是因為你之前總是表現的不是那麼的讓那科任老師滿意，結果不被老師信任了呢？如果你認為老師把你想錯了，用行動去證明，讓我和其他任課老師找不到你的毛病，證明你不是他想的那樣，可以嗎？」



二、教師與家長之間如何對話？

教師與家長之間可能因為彼此教育理念不同、管教態度不同、認知上的差異、親師責任的爭議、作業量的多寡、班級的獎懲原則、學生意外事件的處理方式……等問題的看法不一，而產生溝通上的困難。以下將針對實際案例來討論如何達成親師之間的有效溝通。

案例一：學生遲到

1、情境與對話

小美是三年級的學生，最近經常有遲到的現象，而且到校的時間從原來的遲到五分鐘、十分鐘到約九點才來上課，時間越來越晚，讓老師非常頭痛。於是老師和小美的媽媽聯繫。

師：小美常常遲到，這樣很不好

親：我知道，可是我怎麼叫她，她都不起來。

師：學校有規定的作息時間，請媽媽務必協助配合。

親：我會叫她，但如果她再遲到，就請教師處罰。



2、分析：

在以上的對話中，教師希望媽媽幫助小美改善遲到的問題，但由於教師對問題的情況描述不夠明確，而且加上了「不好」的主觀評價，因此家長的第一反應是陳述自己的困難，並未將思考重點放在如何改善小美的狀況；接下來由於教師沒有及時聽出家長在語意中所表達的困難，因此沒有予以回應與重視，只是再一次重申自己的立場，所以家長最後的回應是請教師處罰，問題又回到了原點。由於雙方在溝通中並未能真正聚焦於小美遲到的問題做討論，所以呈現出各說各話的狀況，很難達成共識。

3、換個方式說說看

師：小美這個星期中有三天都是九點到校，已經影響了她的學習，我希望和媽媽一起幫忙她解決這個問題。

親：我知道，可是我怎麼叫她，她都不起來。

師：我能了解媽媽很努力的在幫忙她，但卻還是沒有效果，也許我們應該一起想想看，問題還可能是出在哪裡呢？

在這次的對話中，教師只針對小美遲到的情況進行具體的描述，不予以主觀評價；以同理心體諒家長的困境，進而反映出來；並將溝通的焦點放在解決小美遲到的問題上，會使這次的談話的目的更加明確。



案例二：打破玻璃要你賠

1、情境與對話

老師一再提醒學生不能在教室裡打球，但是小明卻因為在教室玩球而打破玻璃，這讓老師非常生氣，因此要求小明的家長隔天到校處理賠償事宜。第二天小明的媽媽到學校來，急著向老師解釋當天的情形。

親：（急著對老師說）「老師，我兒子他不是故意的！」

師：「你當然覺得他不是故意的，他在學校給我惹了多少麻煩，你知不知道？」

2、分析

孩子在學校犯了錯，也許需要面對賠償或罰責，因此家長又急又氣的心情可見一斑。然而孩子回家面對焦急詢問的父母，可能避重就輕自己的過錯，也可能真有某些委屈沒辦法在第一時間跟老師說清楚，所以家長和老師對於同一個事件，就產生了不對等的理解。在這樣的認知差距中，如果雙方各執一詞，僵持不下，很容易把事情導向情緒性言辭，雙方也就無法達成共識，冷靜的面對問題。

因此，老師基於一個專業教育人士的立場，可以試著以更審慎的態度面對，不隨著對方情緒起舞，以更和緩的口氣，先

同理家長的心情，再明確指出雙方的差異，讓混沌的問題有再進一步澄清的可能。所以，試著這樣說說看，也許會有不同的效果。

3、換個方式說說看

親：（急著對老師說）「老師，我兒子他不是故意的！」

師：「小明媽媽，孩子發生這樣的狀況，我想你一定很著急。

但是您所說的和我在學校所了解的情況有些不一樣，我們是不是可以再好好來了解一下？」

當老師試著同理家長的感受，也明確的指出雙方的歧異，雙方溝通的重點就可能由情緒的宣洩轉為理性的討論，為正向溝通開啟了一扇窗。



案例三：我女兒要戴耳環

1、情境與對話

母親為馬來西亞籍，嫁入臺灣也積極融入臺灣生活，當女兒小美滿十歲時，會幫女兒穿耳洞已表示進入另一階段的開始，但問題來了，戴耳針式耳環該如何上課，老師基於國情、風土人情的不同，而給予禁止攜帶。

老師：「小學生戴耳環上學在臺灣很少見，對其他學生來說，我怕他們會互相模仿。」

母親：「女生戴耳環，不是不對的事，老師也有戴耳環啊！」

老師：「因為我是大人，身分跟學生當然不同。」

母親：「我的女兒已經滿十歲，在馬來西亞已經是算大人囉！所以才戴耳環！」

老師：「我們臺灣的法律是十四歲以下都是兒童。」

母親：「那老師你知不知道，在馬來西亞是不能摸兒童的頭，老師你也有碰我女兒的頭啊！」

2、分析

凡事出必有因，當教師一直以自己的立場或價值觀來看待我們所說的「新住民」或「新住民之子」，而不去了解或收集「為何

有如此行為」之相關資料，那教師與新住民之子的家長會有認知不同，進而溝通產生不良效果。

3、換個方式說說看

老師：「老師知道在小美媽媽的家鄉，會讓滿十歲的女兒穿耳洞戴耳環，表示女兒長大了！但是學生活動量大，難免會衝撞，如果小美帶著針狀耳環，不小心被其他同學撞到，怕耳環會勾到而讓自己受傷。」

做媽媽的都不願意聽到孩子在學校受傷的消息，所以老師對媽媽的溝通方式如果以孩子的「安全」做為首要考量，家長必能體會到老師的用心。



案例四：建議轉介或就醫時

1、情境與對話

中中是一個反應靈敏，表達力也很優秀的三年級學生，但是老師發現他和班上同學相處時，常因為一些小事起爭執，例如：因為被同學記名字而大發雷霆、因為和同學爭執掃地用具而引發激烈口角……，只要他的情緒一被激起來，就會用嚴厲的字眼指責同學，而且高漲的情緒會持續一、二十分鐘，很難停止。老師剛開始和家長溝通時，家長回應會好好管教，在家會體罰中中，但幾次之後，反而懷疑同學是否惡意欺負中中，進而至學校找同學與老師興師問罪，認為大家都在欺負中中。老師發現，中中情緒不穩定的狀況沒有改善，而且發生的頻率越來越高，於是找家長來談，希望家長改變對中中的管教態度，也建議帶中中就醫。

師：「中中最近經常為了一點小事就發脾氣，大罵同學，讓班上的課都沒辦法上……」

親：「中中說班上有些同學都會故意惹他，他才會生氣。」

師：「同學只是記他名字，但是他一直不肯接受，還大發脾氣……」

親（氣急敗壞的）：「好，我回去修理他」

師：「修理他也不是辦法，他在學校反而脾氣更暴躁，我想是不是建議您帶他去看醫生？」

親：「什麼？他又沒有病，為什麼要看醫生？老師你是不是對我的孩子有偏見？明明是大家都錯呀！」

2、分析

面對像中中這樣有情緒困擾的學生，老師的確需要和家長密切的聯繫。但是老師如果僅將溝通的內容聚焦在中中的負面行為，而沒有提醒家長注意中中真正的問題癥結在於情緒控制力不穩定時，家長剛開始也許會接受老師的說法，但久而久之，容易流於對事件細節的爭執，忽略了對問題本身的專注，進而使家長對老師的立場有所質疑，造成日後溝通上的困難。

在上述的對話中，老師急於陳述中中對班上所造成的困擾，反而讓家長產生心理上的防衛，與老師爭論起同學間的誰是誰非；當家長產生情緒性的回應時，老師未能察覺，反而直接點出對家長管教方式的質疑，讓家長的不滿更加升高。由於雙方均沒有聽出對方話中真正的含義，於是演變成你來我往的唇槍舌劍，不但沒有真正討論到學生的需要，反而在老師提出就醫建議時一觸即發，不歡而散，實在是親、師、生三方的損失。

因此，如果老師在與家長溝通時，能避免情緒性的抱怨，



而將重點放在解決學生的問題上，也許會使雙方的對話更有建設性。

3、換個方式說說看

師：「中中爸爸，中中今天和同學因為記名字的事起了衝突，他非常生氣，大罵了同學約十分鐘，我很擔心他在情緒控制上的問題。」

親：「中中說班上有些同學都會故意惹他，他才會生氣。」

師：「班上的確有些調皮的孩子，有時候會跟中中發生口角，但是今天中中真的是違反了班上的規定而被記名字，被記名字的不只中中一個人，但是他不肯接受，就大發脾氣。」

親（氣急敗壞的）：「好，我回去修理他」

師：「中中爸爸，看得出來您很有心想幫助孩子，也很努力想導正中中在情緒控制上的問題。中中在情緒上有這麼大的波動，一定讓他很難受，身為導師的我，也很希望能盡一點心力。但是依目前的狀況看來，處罰對他來說不見得是最有效的方法，也許，我們可以試試別的方法……」



親：「什麼方法？」

師：「情緒控制對一個孩子來說的確不容易，但是可以經過學習不斷的成長，像中中這麼聰明的孩子，如果能有這方面的專家來協助，應該可以越來越有進步。學校輔導室目前有一些有經驗的輔導老師可以提供諮詢的服務，也有因為和醫療院所合作而成功的案例，如果爸爸願意試試看其他的方法，也許這是一個可以考慮的方向。」

親：「嗯，我回去想一想。」

每個家長都會期待自己的孩子是優秀的，因此要家長正視孩子需要轉介或就醫的事實，並不容易；但若老師能稟持著專業，以誠懇委婉的語氣，邀請家長一起以孩子的最大利益做考量，毋寧是最具說服力的說法。

在這次的對話中，老師對中中的行為以「客觀描述」取代「主觀評價」，並提醒家長：問題的重點不在每一次的衝突事件，而在孩子面對問題情境時的適應困難，讓雙方的討論聚焦在改善學生的情緒控制力上。在家長有所質疑時，保持理性，冷靜的澄清事實；當家長有情緒性反應時，同理他的心情，肯定他的努力，不評價，不指責，並適時以「我訊息」表達出老師的



關心，以真誠的「鼓勵」說出對學生的期望；最後，進一步提出建議，以提供諮詢或診斷為邀請，一方面維護了家長自尊，也兼顧了孩子的最大權益。雖然，家長未能對於是否接受轉介或就醫有明確的答覆，但是溝通本來就是一個不斷協調，不斷尋求共識的歷程，只要雙方都能清楚的了解對方的立場與想法，一起面對學生的問題，無疑是改變的契機。

三、教師與同儕教師之間如何對話？

教師與同儕教師之間可能因為級任與科任的不同立場、同學年間的職務分配、彼此間學生的糾紛、編班、班際間的競爭、教師間的蜚短流長、意見表達的不合而產生溝通上的問題。以下將針對實際案例來討論如何達成教師之間的有效溝通。

案例一：科任老師與班級導師

1、情境與對話

某日，級任甲老師在教室批改作業時，班上的A同學突然跑進來，用非常急促的聲音說道：「乙老師要你趕快到科任教室！」一問之下才知道，原來是班上的同學上課秩序吵鬧，讓

乙老師無法上課，因此請級任老師過去。

當級任甲老師和 A 同學一起進入科任教室時，科任乙老師抓著 B 學生的手很生氣的說：「他一上課後就不斷的找同學說話，把他調往特別座，他還可以繼續吵鬧，班上有這樣的學生，叫我怎麼上課？」

甲老師：「B 學生在我上課時，不會這樣呀！」

乙老師：「別的班級上課時都不會這樣吵鬧，每次只要上你們班的課，我就頭痛！」

甲老師：「那你認為是我帶班能力有問題囉？好，下一學年換你當當看級任導師！」

2、分析

在以上的對話中，科任乙老師對於 B 學生吵鬧的行為已干擾到他的上課，可能不只一、兩次，並且乙老師希望他所任課的班級能在每一週進行到同一進度，因此，B 學生脫序的行為一再發生時，就著急的請級任甲老師處理。

在甲老師的立場而言，這堂課的任課老師是乙老師，掌控權在他手上，又本著教師自主的理念下，身為級任老師的他是不應該干涉其中。而後，級任甲老師又聽到乙老師對於班上上



課秩序的批評，於是非理性的對話就產生。原本級任甲老師希望幫助乙老師的想法，因彼此情緒化的言語而不了了之。如果能以同理心的角度先體諒一下對方的立場與難處，試著這麼說，也許雙方的對話會更不一樣。

3、換個方式說說看

乙老師：「甲老師，不好意思打擾你批改簿本的時間，因為B學生他從一上課就不停的吵鬧，我試過各種不同的方法希望他能安靜的不要干擾其他同學上課，再加上本班的課程進度往往因為B同學的緣故，而與其他班級有明顯的落後，所以今天才會請甲老師過來，看看B同學的上課情況，是否可幫助我，能讓我為本班趕上落後的進度？」

甲老師：「謝謝你的通知，B學生的狀況就先由我來處理，如果他需要補救教學的部分，再讓其他同學帶回班上，我會請他補完。關於他的狀況，如果有空的話，找個時間我們可以互相討論一下，怎麼做才不會影響班上其他學生？」

在這次的對話中，乙老師就大部分學生的受教權當出發點，希望身為級任甲老師以同理心能理解他的難處，並委婉的請甲老師協助。而甲老師為級任老師，對孩子的影響力或約束力其實多過於科任老師，因此，當班上學生注意到級任老師著手處理B同學的不良行為時，也會將自己想要隨之起舞的作亂心態或行為有壓抑的警覺心。

再者，甲老師先表達自己願意以雙方都滿意的方式來解決衝突，並使用「合作性的語言」，避免使用會升高衝突或是引起對方防衛的敘述，博得對方聽我們說話的意願，營造合作的氣氛，嘗試尋找雙方觀點的共通處，做為達成一致的基礎。



案例二：級任教師與級任教師

1、情境與對話

打掃時間的外掃區，甲班級任老師發現有一群學生拿著掃具嬉鬧，並前往制止。

甲班級任老師：

「你們是哪一班的？現在是打掃時間，為什麼不好好做打掃工作呢？難道你們老師沒告訴你們要認真打掃嗎？真是沒規矩！」

後來才到外掃區的乙老師，剛好是這群學生的級任老師，聽到甲老師的話後，以冷冷的口氣說：

「我自己的學生，我自己管！」

2、分析

甲班級級任老師在對嬉鬧而不做打掃的學生教導時，只要針對學生並沒在「對的時間做對的事」做事實陳述，不要加入個人對其導師的評價。

3、換個方式說說看

甲班級任老師：「掃具是用來做打掃工作，不是拿來當旗子耍，一不小心會讓其他同學受傷。打掃



時間只剩幾分鐘了！再不做打掃，你們勢必會晚回教室上課，這會讓你們老師擔心的！」

乙班級任老師：「甲班老師說的沒錯！要謝謝甲班老師提醒你們喔！」

四、教師與行政人員之間如何對話？

行政支援教學，教學彰顯行政，若教師與行政人員兩者之間的溝通有障礙，必定產生一道無形的鴻溝，無法對學校產生共同的向心力與認同感，學生的學習將受到嚴重的影響。

案例一：排課

1、情境與對話

學期一開始，級任甲老師接到了自己新學期的課表，發現上午的課幾乎都是科任課，讓擔任級任老師的他很難排課。他找乙組長抗議。

甲老師：「你看一下我的課表，這樣叫我怎麼上課？」



乙組長：「你的課表沒有錯，剛好是二十堂課。全校的課表很難達到每一個人的要求，請你體諒。如果有需要你可以自行調課。」

甲老師：「這樣的課表我要怎麼上課？要不然你來上上看！」

2、分析

在以上的對話中，甲老師對於自己的課表很不滿意，因為身為級任老師的他擔心，如果把國語、數學等較需要理解力學科都排在下午，學生的學習效果可能比較差，這樣的課表對他來說，造成了教學上的困難，所以著急的向行政人員反應。但由於他沒有明確的表達自己所需要的協助，也沒有考慮到行政人員「一人對眾人」的為難，僅以情緒性的字眼發洩，因此行政人員聽到甲老師的話，首先想到的是自己的立場；課表的堂數沒有錯，而且本來排課就不可能盡如人意，既然在作業程序上沒有錯，那就只有請甲老師多包涵了。

甲老師希望解決他在教學上所遇到的困難，而行政人員對於自己的工作任務則再作一次澄清，彼此都沒有錯，但似乎都沒有真正聽懂對方的需要與要求。

如果能先體諒一下對方的立場與難處，試著這麼說，也許雙方的對話會更不一樣。

3、換個方式說說看

甲老師：「乙組長，我知道您排課很辛苦，但是您看一下我的課表，早上幾乎都是科任課，我自己的國語、數學課很難排，學生學習的效果可能也會受影響，你覺得我該怎麼辦呢？」

乙組長：「我知道您是個教學認真的老師，所以您的課表很令你很困擾。不過，全校的課表真的很難達到每一個人的要求，但是也許我們可以一起來看看，有沒有可能可以調課或改變一下課程安排的地方？」

在這次的對話中，甲乙老師皆以「我」訊息出發，甲老師先以同理心體諒乙組長工作上的難以面面俱到，再將自己的困擾具體的陳述清楚，並委婉的請乙組長協助，在整起事件的責任歸屬上，希望達到彼此的協商與互助，是比較積極的做法。由於甲老師具體且專業的描述，乙組長也能感受到甲老師對自己教學品質的在意，進而先對甲老師的情緒予以支持，並願意在能力範圍內一起尋求解決之道，是比較理想的溝通方式。



案例二：轉學生

1、情境與對話

學期中，二年級連續轉來了兩個學生，學校依轉學流程，將學生分別安排至甲、乙兩班。轉入乙班的學生，進入教室時，乙老師正在處理學生間所發生的問題，先請他坐在空位上，後來上課了，乙老師覺得轉學生聽不太懂老師所說的事情，反應很慢。下課時和甲班老師討論了起來，甲老師認為轉入自己班的學生，似乎學習狀況還不錯，也很容易和其他同學打成一片。乙班聽了就開始比較兩個學生的差異，而偏偏乙班本來就有幾個特殊學生，於是乙班老師埋怨行政單位，覺得這樣的結果，對他是不公平的，所以到教務處理論了起來。

乙老師：「你們行政人員在搞什麼？都把好的學生編給甲老師，不知道我的班已經夠難帶了嗎？今天又分了一個牛頭馬面給我，你們是什麼意思啊？」

丙組長：「我是依照學校的分班原則下去分班的啊！要不然你自己來算算看，看是不是這個學生，就是會排到你的班級？我並沒有亂分啊！」

乙老師：「啊不管啦！你們要想辦法幫我調整，要不然叫我怎麼上課啊！」

2、分析

乙老師在失衡的情緒中，接收了轉學生，在沒有好好了解轉學生的情況下，就覺得學生的學習能力不佳，加上聽到甲班老師稱讚另一個轉學生的良好表現，心中產生了不平衡的心態，質疑行政人員，在沒有考慮他們班目前組成的條件中，已經有許多需要更多照顧的孩子，而隨便再分一個學生給他，讓他更難掌控班上的學習狀況。所以覺得行政人員跟他過不去。每位老師對學生的賞識點不同，乙老師即使聽到甲老師對該班轉學生的評語時，不該產生比較的心態，因為每位孩子都有其獨特的地方。

為了爭取自己的任教權益，乙老師在盛氣下，和行政人員抱怨，認為行政人員沒有替老師把關，讓轉入的學生隨機進入班級，對老師很不公平。而學校行政方面，每個學校都有自己的編班法則要遵循。對於處理轉學生入班的作業，除了家長有提出特殊身份的證明來請學校做適當安置外，一般轉學生，都會依轉學的先後順序，來安插到適當的班級，以避免各班人數的分配不均。所以，當行政人員聽到乙老師的抱怨後，也覺得很委屈，因為他不是依個人喜好來分班級的。

乙老師希望得到平等的對待，但不應該先對學生貼標籤，甚至出現了批評的字眼，這樣不但有損教師專業的形象，更無法解決目前自己遭遇的問題。行政人員則不需要為了澄清自己



的作業具有合法及合理性，若能先以同理心來紓緩乙老師的情緒，再分析目前的分班是否真的不適宜，協調看有沒有調整或補救的可能。乙老師應改變其指責的口氣，行政人員則無需過度防衛，造成硬碰硬的局面。

3、換個方式說說看

乙老師：「丙組長，我可以了解您今天安排轉學生的流程嗎？還有，有沒有我們班這位轉學生的資料可參考，可能是他第一天來到新環境，所以學習還沒有進入狀況。而我們班又已經有幾個需要特別關注的孩子，如果這個轉學生同樣需要特別多的照顧，我怕自己也需要協助才能把班級帶好。」

丙組長：「我知道您帶這個班很辛苦，也知道您可能需要行政單位的協助，因為安排轉學生有一定公開的流程，除非家長同意，否則我們不能夠隨意更改分班結果。因為轉學生的基本資料還沒有寄到，請您這幾天先多觀察他一些，如果他真的需要特別的指導，我們可以請輔導處的志工協助，你放心，我們行政人員，一定會協助你處理的。」



很明顯的，這樣的對話，已經沒有敵對的氣氛，透過積極的傾聽，能獲得充滿信任與支持的關係。每個人都有權利說出對某一事件的看法，但需在不傷害別人的條件下，展現自己的教育專業素養，就事論事，並互相體諒。行政人員也是教師兼任的，更應該隨時發揮同理心，以教師的角度判斷，如何才能讓教與學展現雙贏的機會。

案例三：怎麼東西壞了都不修啊！

1、情境與對話

校園的設備很多，日子久了難免需要維修，這是行政支援教學的最佳表現。但老師們常以理所當然的態度，來要求行政單位配合，而行政單位卻又常有說不出的苦，無法第一時間達到老師們的要求。所以，衝突又免不了產生。

A 棟樓的教室和廁所，沒水已經一整天了，總務處廣播告知說，已經在搶修中了。在 A 棟樓上課的師生們，忍受著不方便，沒水洗手，沒水喝，簡直令人發狂。終於甲老師忍不住了，衝到總務處……。

甲老師：「你們總務處是怎樣？不知道 A 棟樓沒水用嗎，我都登記很久了，還沒看到人來處理。你們到底



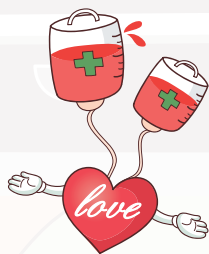
有沒有在看修繕系統啊，登記好像都沒有用，每次登記修繕，就要等很久，你們才會派人來修。小朋友都快受不了了，你們到底知不知道我們有多麼不方便啊！我求你們快找人來看看，好不好啊？」

總務處組長：「有啊！我們已經打電話請人來修了啊！」

（此時，總務主任已陪同修理水電的工人，在 A 棟樓裡穿梭著，想快找出問題在哪裡。）

甲老師：「可是，現在都還沒有看到有任何人來關心這件事，你知道嗎，天氣這麼熱，沒水喝很痛苦，廁所也臭得要死，你要是我們，可能早就受不了了吧！更何況那些是小朋友。」

總務處組長：「你不要急嘛！主任已經和維修工人在各樓層檢查，看問題是出在哪裡，你就再等一下會怎樣。要不然，你讓小朋友來這裡裝水喝好了。」



甲老師更氣了：「你知道來這裡裝水再走回去，要花多少時間嗎？還要不要上課啊！不跟你說了，氣死我了，唉！做事這麼沒效率。」

甲老師轉頭就走。

2、分析

設備壞了，一定會造成不便，所以很容易引情緒上的不悅。甲老師是個熱心的人，覺得沒人來處理，心急了，自告奮勇替老師出頭，他也覺得依規定上網登記修繕是沒有用的，所以直接到總務處告狀，事情會比較快處理好。甲老師一到總務處，就以否定的口吻，來指責總務處不關心問題的態度，也下了一個不是事實的定義——登記好像「都」沒有用，這個「都」字，讓總務處的所有努力，全部化為烏有。行政人員聽了自然也不高興了來，所以開始產生了不耐煩的態度，覺得甲老師簡直是無理取鬧。

而甲老師認為總務處的組長，大部份不是老師兼任的，所以他們比較無法體會老師在這種狀況下上課，是多麼不舒服的事。在甲老師到總務處抱怨的同時，其實，總務主任已經在 A 棟樓了解狀況了，只是沒被甲老師碰見罷了，而甲老師卻認定總務處根本不管他們的死活，做事沒有效率，這真是一個令人戰慄的指控，行政人員最怕被認定是沒有效率的人，所以更不



耐煩的給了一個無法解決問題的建議：要小朋友來處室裝水，這反而又讓甲老師更加確定，總務處的人是官僚，不懂民間疾苦。

總之，如果甲老師能體恤行政人員，以請教的口氣來詢問修繕的進度，或者，行政人員能在第一時間告知被影響的班級，那所有的不愉快，應該產生的機率就能大幅降低了。

3、換個方式說說看

甲老師：「請問一下，A棟樓沒水，我們已經上網登記修繕了，不知道各位有沒有看到。因為我怕你們太忙沒有注意到，所以想說自己走一趟，來確認一下。因為小朋友和老師都感到不方便，所以能麻煩你們儘快處理這個問題嗎？」

總務處組長：「老師，我們隨時都在注意學校登記修繕的情況，所以，你們所登記的內容，我都有看到了，而且馬上打電話，拜託水電工來修理，我們主任現在就正在A棟裡，陪水電工人在找尋問題點，希望能在最短的時間內，修理好，我知道沒有水用，真的很不方便，讓你們產生不舒服的感覺，真是抱歉。」

甲老師：「喔，主任都親自出馬了，那我了解了，感謝你們在第一時間幫我們處理問題，我代 A 棟樓的全體師生，向總務處表達我們的感謝之意。在沒完全修復之前，我會請各班老師，先讓小朋友到隔壁棟裝水以及上廁所。」

總務處組長：「謝謝您的體諒，我現在馬上去跟主任會合，等了解更多狀況後，再向各位說明進度，好嗎？」

甲老師：「好，謝謝您，辛苦了。」甲老師微笑示意後，心情篤定的離開總務處，並向 A 棟樓的老師解釋。

解決問題，是教師與行政人員的共同目標，但未能修復設備之前，大家要能互相體諒，並支持對方去做有用的安排，而不是相互指責對方沒盡到責任，這也就是用「情況描述」取「主觀評價」的最佳表現。「你們都怎樣」其實是很傷友誼的話語，代表否定一切和不信任的關係建立，甲老師應該只針對這次發生的事來陳述（陳述時還要注意避免高分貝而帶有指責的聲調），並儘速協助行政人員找到問題點來加以化解困境，正所謂「自助而後人助」，本來學校就是一個講求合作的團體，所以，要儘量避免對立的緊張情勢。



第五章



文字的力量 — 間接性的溝通方式

一、聯絡簿的溝通原則

(一) 禮節需注意：

稱謂不可少但勿太拘謹，如：以「小明的媽媽」取代「貴家長」開頭語，拉進距離，結尾應表明謝意。

(二) 字體要工整：

潦草的字跡除了有解讀錯誤的風險外，也容易讓家長產生隨便或不悅的觀感。

(三) 敘述求簡潔：

陳述事實，說明事情的經過時，勿加入個人批評的語句，以免讓學生覺得老師在向家長告狀的感覺；若為好表現，老師應誠懇且具實的讚美。若無法在有限範圍內表達完整，則應考慮利用電訪或書信的方式達。

（四）三明治策略：

卡內基的三明治策略，是指緩衝（ex. 讚美）、舉例與反問（徵詢家長意見），態度應溫柔而堅定（非堅持）。將此策略應用於溝通的過程，讓親師處理問題的結果能更加圓融。

（五）時效應掌握：

應掌握時效，儘快讓溝通的目標達成，以免親師在一來一往的情況下，彼此失去耐性而造成不必要的誤會。

（六）批評宜避免：

耐心聽取家長對事件的解釋或建議，以共同解決學生問題為主要目標。若對家長有所不滿，也不宜表現在字裡行間，以免引起另一起衝突。

（七）策略可提供

建議多項處理學生問題的方法供家長選擇與嘗試，讓家長領受教師寫聯絡簿是在輔導學生的專業，而不是情緒的宣洩。

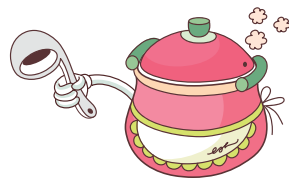


(八) 行政巧支援

有時家長想了解學校的相關規定或作法時，會請老師協助詢問，老師若不太了解細節，應向行政人取得協助，直接幫老師回應，千萬不能置之不理。另若遇到溝通不太良善的家長時，老師應主動知會行政單位，並留存副本，以便不時之需。

二、聯絡簿溝通常犯的錯誤及分析

案例一：忘記帶便當盒



1、情境與對話

中午用餐時，甲老師發現小明忘記便當盒，這不是第一次了，甲老師雖然不太高興，但心想也不能讓他餓肚子，於是請小明到學務處借用備用的餐具。為了改善同樣的行為不要再犯，甲老師把小明叫到身邊，再次提醒他要記得帶便當盒。為了有效幫助小明，甲老師在小明的聯絡簿上寫下今天發生的狀況。

甲老師寫道：

「貴子弟今天忘了帶便當盒造成學校的不便，他已經不只一次忘了帶，請家長多叮嚀貴子弟。」

2、分析

甲老師忽略的禮節，且文句中充滿責怪及不滿的情緒，家長看到後雖然會注意提醒小明要記得帶便當盒，但心中一定也不怎麼高興。

3、換個方式說說看

「小明的媽媽您好：

小明今天向學務處借共用的免洗餐盒用餐，為了顧及小明的健康，並減少借用的次數，如果您方便的話，可以準備兩套便當盒，讓小明在睡覺前就準備好便當袋。謝謝您！」

老師以健康為前提，關心小明借用公用的免洗餐盒不夠衛生，且提供策略（準備兩套便當盒）來決解小明早上會忘記裝便當盒的問題，也讓家長能有所選擇（如果您方便的話），字裡行間沒有責怪的意味，反而充滿關愛的口吻並同時尊重到家長的意願，所以，家長怕給老師添麻煩，日後更加提醒小明要記得帶便當盒。



案例二：成績退步

1、情境與對話

又接近定期評量的日子了，為了精熟考試範圍的課程內容，甲班老師很認真的為小朋友們做複習。但是，最近小華的平時考成績，似乎不太理想。這次，他的數學總複習考，居然只得了80分，老師關心的將小華叫到身旁來問話，想知道他成績退步的原因。

一開始，小華只是頭低低的，不敢看著老師，也不想說話；在甲老師耐心的引導下，小華終於肯說出他的煩惱，原來，小華的父母，最近常常吵架，讓小華沒有心情複習功課。

為了讓小華的成績恢復原先的水準，甲老師透過聯絡簿，想和小華的家長溝通，寫著：

「小華的家長，您好：

近來，小華的成績退步很多，請您多加關心，並給予協助，謝謝。」

2、分析

這樣的寫法，似乎沒有什麼大問題，但卻無法點出小華成績退步的真相。且「請您多加關心」的寫法，有如在指責家長



沒有注意到孩子成績退步的情形，一般的家長會覺得好像被老師打了一記巴掌，且如果遇到只在意成績的家長，小華可能回家後會被狠狠的責怪或痛打一頓，不但沒有幫助到小華，反而害到他。

3、換個方式說說看

「小華的媽媽，您好：

再一個星期就要定期評量了，小華在班上一向是名列前茅，但在最近的複習考中，我發現小華的成績，似乎不太理想，我相信您一定也注意到了，為了恢復他學習的水準，在最近的生活中心，也許有什麼事令他心煩的，讓我們一起來幫助他，解除他的煩惱，好嗎？謝謝您。」

上例中，老師提醒了家長定期評量即將到來，肯定小華在學校的表現很好，「我相信您一定也注意到了」讓家長在不失顏面的情況下，了解小華成績退步的中發生的問題，以含蓄、猜測的語調，提醒家長小華受到影響的原因，最後再邀請家長一起來協助孩子學習。這樣的寫法，也許要花老師較多的時間，但，有效的溝通，才能幫助孩子成長。



案例三：罰寫

1、情境與對話

小鹿是個好動的孩子，常觸犯班規，老師為了落實班規的執行，所以幾乎每天都得要他罰寫。小鹿在還沒寫完昨天的份之下，今天又增加新的份量，一星期下來，積欠了很多，而且，每天都寫到很晚，小鹿的媽媽，終於忍不住，在聯絡簿上寫下意見，希望和老師溝通一番：

「甲老師您好：

我知道小鹿在學校很調皮，功課表現也不是很好，所以常常惹您不高興，我也同意老師給他適當的處罰。但是，這禮拜，小鹿該罰寫的份量實在太多了，他的動作又慢，所以常常寫到很晚。可以和老師商量一下，讓他把這兩天的罰寫完成就好，剩下的就請老師高抬貴手，原諒他吧！

小鹿媽媽」

隔天，甲老師看到聯絡簿後，有點生氣，覺得班規就是班規，怎麼可以打折扣，深怕以後家長都來求情，那小朋友就更難管教了，於是，甲老師在聯絡簿上回覆小鹿的媽媽：

「小鹿媽媽：

我知道您捨不得小鹿被處罰，但是，請你體諒我要管理那麼多學生，今天，如果我答應了您的要求，別的家長知道了，也一樣來要求我，如果你是我，你該怎麼辦？小鹿這星期，一直在惹其他同學，如果沒有按照班規來執行，恐怕其他的家長也會抗議了。今天開始，每節下課，我都叫小鹿別下課，繼續把罰寫寫完的。」

再隔天，小鹿的媽媽就到教務處找教務主任。

2、分析

當家長在聯絡簿上陳述意見時，老師一定得重視他們的需求，並注意回話的態度。上例中，家長感受不到老師溝通的誠意，可想而知，如果家長沒有直接找教務主任告狀，後來家長及老師雙方勢必流於筆戰，而造成更大的誤會。所以，老師在回覆這類問題時，一定要以同理心來化解對方的不滿。

老師的回覆中，一來覺得小鹿媽媽的要求很無理，二來再次強調了小鹿的不良行為，三來表達要繼續處罰小鹿的意思，身為家長的，看到這些，一定覺得下不了台階之外，更捨不得小孩再被罰。



3、換個方式說說看

「小鹿媽媽：

很抱歉，為了執行班規而造成您的困擾，這實在不是罰寫的本意。我了解小鹿是需要特別叮嚀的孩子，我也不忍心小鹿一直被罰，所以，我同意您的建議，但剩下的，我們要請小鹿以好行為來抵消，我相信本班的孩子都願意幫助小鹿的，所以，明天，請小鹿當一天值日生，順便要他學習替班上服務，不知，這樣的安排，你是否同意？謝謝您把心中的想法告訴我，讓我們一起幫助小鹿成長。

甲老師」

處罰需具彈性調整的空間，有時老師們為了殺雞儆猴，堅持做無效的處罰，犯錯的孩子，卻常不了解自己為何被罰。上面案例的寫法，老師不但給家長一個下台階的機會，更讓家長感受到處罰是為了導正孩子到正確的行為上，這才具有教育意義，所以，老師提供了明確的策略—當值日生來抵過，讓家長體會到老師是真的關心孩子的成長，而不是有偏見的在對付自己的孩子的。最後，老師感謝家長願意直接把想法告訴他，而不是到行政單位去告狀，也讓家長學習到，有問題時，唯有誠摯的溝通，才是解決問題的良方。

案例四：請家長簽名

1、情境與對話

阿順的聯絡簿裡，今天出現了第二個紅色的圈圈和問號，家長已經兩天沒簽名了。老師把阿順叫來，問說：「你沒有把聯絡簿帶回家嗎？怎麼連續兩天，家長都沒簽名啊？」阿順一臉膽怯的默認了。老師繼續說：「所以，昨天發的校外教學同意書，你也沒帶回家給家長看嘍？」阿順這下更不敢看老師了，頭低低的、眼睛失焦的盯著老師手上的紅筆。因為阿順身在低收入戶的家庭，老師多少猜出他為什麼不敢帶聯絡簿回家。

收起盛怒的情緒，囑咐他記得今天回去一定要給家長簽名，並示意要阿順回到座位去。隨即，老師邊想著：怎麼小孩兩天沒拿聯絡簿回家，家長都無所謂，一邊在聯絡簿的親師溝通欄裡，寫道：「請家長補齊這三天的簽名，謝謝！」

經老師這麼一盯，阿順今天哪敢不帶聯絡簿回家。阿順的媽媽，先是責怪了他一頓，但看到聯絡簿上的兩個大紅圈，心中竟然也有些不高興，好像老師在記家長的缺點似的。但為了讓阿順能順利交差，還是補齊了所有的簽名。但從此在心中對老師產生了「找麻煩」及「沒有彈性」的偏見。一找到機會，就想對老師還以顏色。



2、分析

聯絡簿具有輔導的功能。上例中，親師都未能針對為什麼阿順沒有帶聯絡簿回家，做一番的了解與輔導，然後協助他改善，也許阿順就會變得常常不帶聯絡簿回家了。雖然親師沒有直接產生衝突，但卻無形中埋下互看不順眼的因子。

家長沒簽名，老師一般為了方便，會隨手在家長簽名欄上，畫了一個大紅圈再打上一個問號，希望家長能補上簽名，有些老師，還會把家長簽名，當作是計算操行分數的依據。基於聯絡簿的溝通功能，這樣的作法有兩個隱憂：其一，老師以畫圈、打問號的方式來提醒家長簽名，其實是很不禮貌的，甚至帶點不屑的意味，家長看到，多少會心中不是滋味。其二，如果把聯絡簿中應登錄的項目作為操行分數的依據，不知是在提醒學生，還是在懲罰家長，反而沒有發揮其正向的溝通功能，有可能還會造成耽誤協助孩子成長的原因。

上例中，未能遵守到前述的聯絡簿溝通的原則，是相當失敗的處理方式。

3、換個方式說說看

「阿順的媽媽，您好：

阿順這兩天都沒有帶聯絡簿回家，我了解他的難處，所以



沒有責怪他。我想您這兩天可能也很忙，所以沒注意到。前天學校發下一張校外教學的通知書，希望家長看完後能做個回覆。因為一直沒等到您的回覆，這會影響本班調查統計的進度，所以，今天很冒昧的請您注意一下阿順的聯絡簿，如果有任何問題或不方便的地方，歡迎您和我聯絡。謝謝！

甲老師」

即使是和特殊背景的家長溝通，也應注意禮節，以免讓對方有無謂的聯想。用說明的方式來代替畫圈及打問號，家長能明確了解老師的需求及問題的重要性。老師以同理的態度，來為家長尋找出路，可避免家長產生老師在找麻煩或在指責的想法，並邀請家長共同來解決他們的問題。雖然書寫要多花費一些時間和墨水，但獲得有效果的溝通，應該是相當值得的。

三、讓聯絡簿成為學生進步的維他命

寫聯絡簿是一種藝術，要運用文字技巧，它是與學生家長溝通的管道，聯絡簿寫得好，家長不但不會說老師找孩子的麻煩，還會說老師很關心他的孩子。聯絡簿是一個協助親師溝通的重要管道，是每天都須進行的溝通模式，所以仍應以教育目



標達成為依歸，就事論事，理性文字、委婉論述，而不是怒氣沖沖、興師問罪，否則可能有反效果出現。有效的聯絡簿溝通，應該雙向的互動，需適當的給予對方回饋，這將有助於建立起家長與教師對孩子在健全人格發展、掌握課業學習、增進人際互動等方面的共識，幫助孩子在各方面的均衡發展與進步。



推薦優良書目

- 王文華（2007）。**聯絡簿的秘密**。臺北縣：康軒。
- 王克剛（2005）。**說話高手溝通能力特訓班**。臺北市：可道書房。
- 王明華（譯）（1996）。**如何跟孩子有效的溝通**（原作者：安戴爾·法柏等）。臺北市：世茂。
- 王明華（譯）（2000）。**如何跟孩子有效溝通－親師與孩子的溝通技巧**（原作者：A. Faber 等）。臺北市：心理。
- 王淑俐（2000a）。**人際關係與溝通**。臺北市：三民。
- 王淑俐（2000b）。**怎樣教書不生氣**。臺北市：師大書苑。
- 王淑俐（2001）。**溝通其實不簡單**。臺北市：五南。
- 王淑俐（2007）。**你的溝通有沒有用－教師與父母的說話效能**。臺北市：心理。
- 王琳（2001）。**人際關係與溝通藝術**。臺北市：清涼音。
- 王豪（2006）。**溝通從「傾聽」開始**。臺北市：采竹。
- 多湖輝（1995）。**怎樣責備孩子**。臺北市：臺視文化。
- 朱榮智（2004）。**說話高手特訓班**。臺北市：書泉。
- 江惜美（1996）。**鼓勵孩子 100 招**。臺北市：臺視文化。
- 汪明生、朱斌妤（1999）。**衝突管理**。臺北市：五南。
- 周璧玲（2006）。**傾聽也是一種溝通的語言**。臺北市：豐閣。
- 林怡禮，林明地，魏惠娟（2005）。**學校問題與衝突解決：多元取向的觀點**。臺北市：五南。
- 邱珍琬（譯）（2008）。**傾聽－人際關係中溝通的藝術**（原作者：Michael P. Nichols）。臺北市：遠流。
- 阿部厚仁（2008）。**改變孩子的有效溝通**。臺北市：世茂。
- 高強華（2008）。**校園衝突與危機處理**。臺北市：師大書苑。



張德銳等（2005）。**人際關係與溝通：促進教師專發展**。臺北市：高等教育。

許麗美·許麗玉（譯）（2001）。**老師如何跟學生說話**（原作者：Haim G. Ginott）。臺北市：心理。

陳玉華（譯）（2009）。**懂得傾聽的人最有說服力**（原作者：福田健）。臺北市：世茂。

陳皎眉（2004）。**人際關係與人際溝通**。臺北市：雙葉書廊。

陳睿（2009）。**人人都愛的說話術——讚美，一種有效且不可思議的力量**。臺北市：良品。

黃惠惠（2002）。**情緒與壓力管理**。臺北市：張老師。

黃德祥（2006）。**親職教育理論與應用**。臺北市：華都。

楊瑞珠（1996）。**教師情緒管理**。臺北市：教育部。

葛琦霞（2008）。**跟老師快樂溝通**。臺北市：新手父母。

劉超平（2007）。**鼓勵教育——鼓勵孩子 100 則金句**。臺北縣：宏道。
蔡秀玲、楊智馨（1999）。**情緒管理**。臺北市：揚智。

鄭佩芬（2000）。**人際關係與溝通技巧**。臺北市：揚智。

蕭雲菁（譯）（2008）。**話說對了，孩子就會了！**（原作者：杉山美奈子）。臺北市：三采。

賴慧玲（譯）（2001）。**課堂溝通策略**（原作者：Mary M. McCaslin & Thomas L. Good）。臺北市：五南。

關根正明（1997）。**教師如何應用「讚美方法」**。臺北市：國際村。

關根正明（2001a）。**教師如何讚美孩子**。臺北市：益智工房。

關根正明（2001b）。**教師說話技巧：善於傾聽與言談的學問**。臺北市：益智工房。

蘇愛秋（2003）。**親職教育 - 父母心·師生情**。臺北市：心理。

國家圖書館數位出版品書目資訊

電子書

題 名：你好，我也好：教師溝通技巧

集 叢 名：教育部輔導計畫叢書電子書

作 者：張宗義等

版 次：初版

檔案內容：9 MB：2D, 彩色

出 版 地：臺北市

出版者及製作者：教育部；教育部訓育委員會

出版日期：2011. 04. 29

I S B N：9789860818376 (PDF)：NT\$300 (全套)

主 題：溝通；班級經營

分 類：521.65

著作財產權人：教育部

本書保留所有權利，欲利用本書全部或部分內容者，需徵求著作財產權人同意或書面授權，請逕洽教育部訓育委員會。

其他類型版本說明：本書同時登載於教育部學生輔導資訊網－輔導資源 (<http://www.guide.edu.tw/resource.php>)



本編著係採用創用 CC「姓名標示—非商業性—禁止改作 2.5 台灣」授權條款釋出。此授權條款的詳細內容請見：

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/tw/>

此編著請以下列方式引用：《教育部輔導計畫叢書電子書—你好，我也好：教師溝通技巧》。教育部訓育委員會編印。教育部發行。2011年4月。

網址：<http://www.guide.edu.tw/resource.php>

你好，我也好：教師溝通技巧·初版

作者：張宗義、林嘉珮、邱莉萍、洪靜春、鄭雅尹
(依姓名筆畫順序排列)

出版者：教育部

地址：10051 臺北市中正區中山南路 5 號

電話：02-77366051

網址：<http://www.edu.tw>

發行單位：教育部訓育委員會

發行人：吳清基

總策劃：羅清水

策劃：傅木龍

統籌：柯今尉

諮詢顧問：梁培勇、陳淑惠、曾端真、羅明華 (依姓名筆畫順序排列)

執行統籌：林俞均、呂賴艷

總編輯：歐人豪

執行編輯：吳淑芳

編輯委員：林素琴、邱香蘭、洪麗遠、徐淑芬、張孟熙、張宗義、
張寶丹、許淑貞、許麗伶、陳秋月、陳榮正、劉菊珍、
魏素鄉、羅美雲、羅珮瑜 (依姓名筆畫順序排列)

出版日期：2011. 04. 29

I S B N : 9789860818376 (PDF)

G P N : 4710000649

訂價：本套叢書光碟計 NT\$300

設計製作： 宏馬數位科技股份有限公司
Horma Service Co., Ltd

播放資訊

作業系統：Windows XP/Vista /Windows 7

檔案格式：PDF ; HTML

使用載具：PC / MAC

播放軟體：PDF Reader ; Microsoft IE、Adobe Flash Player