

教育局訓育及輔導組 大埔浸信會社會服務處

與非一般家長作有效溝通 教師工作坊

講者：鄭繼池先生(Wallace)

2016年12月13日

處理家長投訴(Complaint)

親師衝突(CONFLICT)—有何聯想?

是否一定好負面? 對“投訴”有沒有正面的看法?

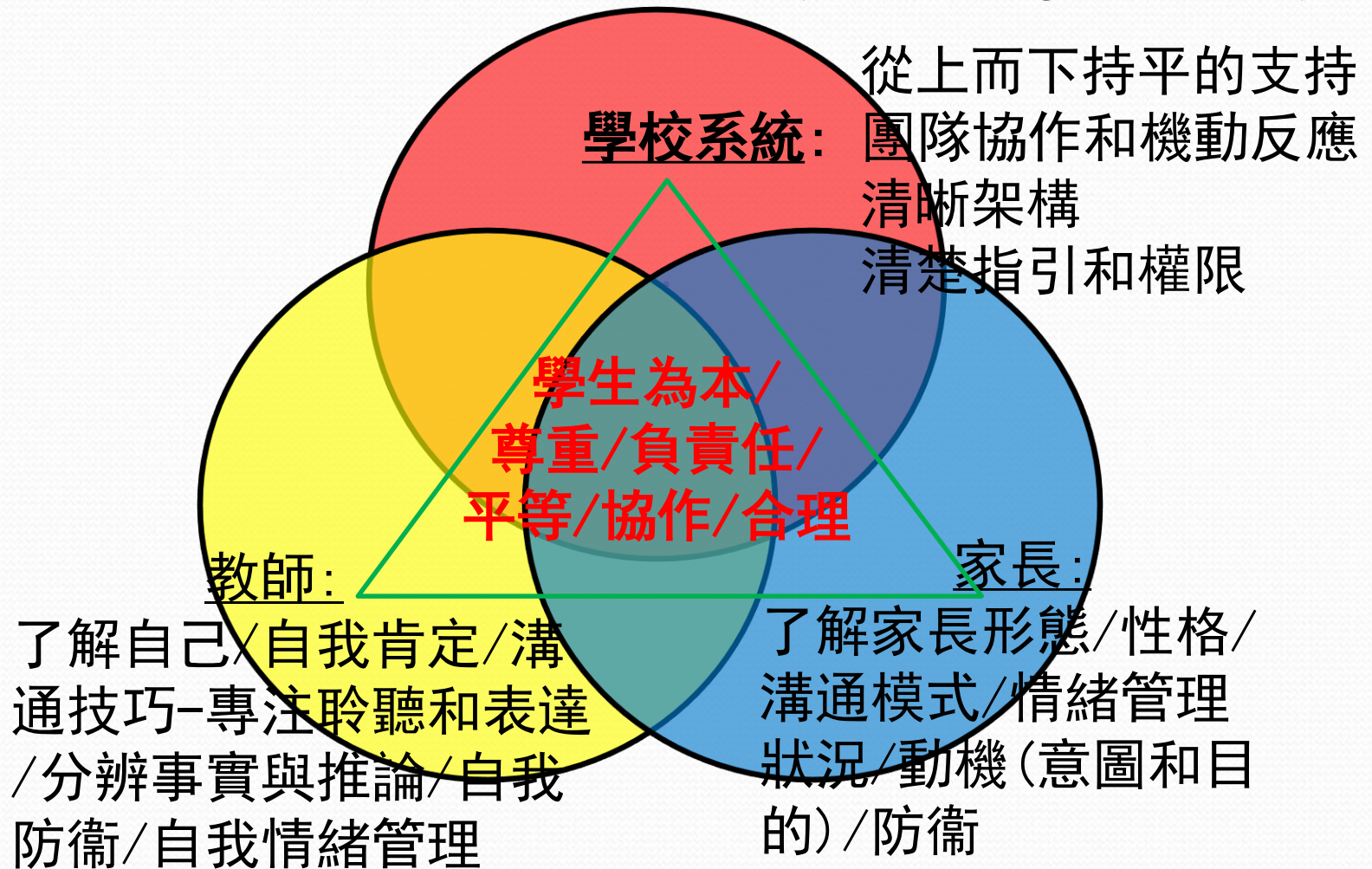


機會-澄清誤解→促進關係
了解-家長關注→完善系統

避不了,就擁抱它!

處理家長投訴的概念架構

(Wallace Cheng Kai Chi, 2011)



衝突處理模式—兩個向度

- 考慮自己 (Assertive)

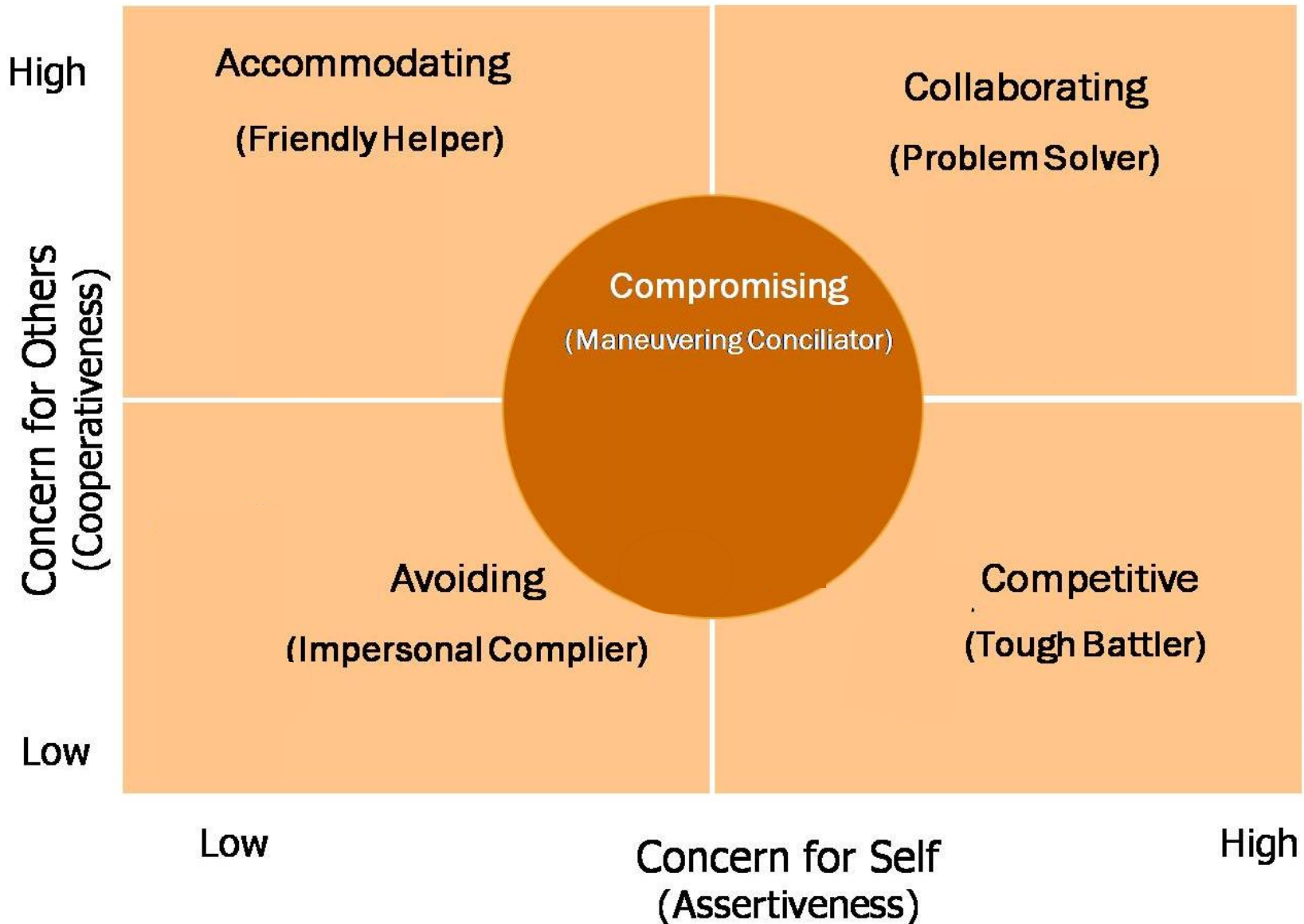
有幾爭取自己的利益(The degree to which you attempt to satisfy your own concerns)

- 考慮他人 (Cooperative)

有幾考慮別人的想法(The degree to which you attempt to satisfy other's concerns)

Originally proposed by Thomas & Kilmann, 1974)

CONFLICT HANDLING INTENTIONS



五種策略選擇 (Johnson, 1986)

- 一) 如果目標比關係重要(Competitive)
- 二) 如果關係比目的重要(Accommodative)
- 三) 如果兩者都不重要-(Avoidant)
- 四) 折衷的做法(Compromising)
- 五) 合作的做法(Collaborating)

哪種最好？

(Wallace Cheng Kai Chi, 2011)

- 在親師關係中，「**貓頭鷹**」是否出現不一定可以由你控制，要**按當時的處境(situation)**來看
- 你是已掌握清楚資訊，說之以理、動之以情都不能令家長心悅誠服，對強詞奪理的家長→**有儀態的大白鯊**
- 雙方都很堅持，各持己見(公說公有理)，可以拖一拖，大家冷靜下→**有時限的烏龜**
- 事情沒有大不了，為免傷和氣→**毋須嘻皮笑臉的嗶嗶熊**
- 雙方已充分討論重要細項→**貓頭鷹**；如仍不能解決，探查雙方底線→**狐狸**，看看解決的空間

老師和家長未能合作的原因：

- 價值觀念的分歧
- 心理防衛/錯誤訊息
- 多要求／投訴

親師之間不同的關注

- 功能
- 情感與理性
- 偏袒
- 責任

何謂溝通

- **定義：** 溝通是一個瞭解的過程。個人運用不同的訊息符號去建立和解釋其所處環境的意義。

雙向溝通模式

- 雙向溝通一個包括了解釋、理解和回饋；
- 資訊不斷在發送者和接收者之間流動，也在不斷地解讀和重新解讀；
- 影響相互關係、影響溝通的後果和效能、發出者和接收者需要分享訊息的意義，而非祇是一方面發出和一方面接收訊息。

“溝通五到”有助家校合作

眼到 耳到 口到
心到 手到

管理怒氣的建議—保持儀態

- 正面積極的思想
- 分散注意
- 自我提示
- 暫離現場
- 肌肉鬆弛
- 聲線控制
- 外在提醒

運用良好的身體語言--SOLER

- ☆ 臉部表情 (Squarely face)
- ☆ 手勢與姿勢 (Open gesture)
- ☆ 姿態 (Lean forward)
- ☆ 眼神接觸 (Eye contact)
- ☆ 呼吸 (Respiration/Relax)

與家長面對面討論子女的行為問題時, 如何保持融洽的氣氛?

● 4種語言技巧:

1. S/he can—你的孩子有能力
2. But doesn't—不要標籤
3. You care—你好關心
4. Let's plan—讓我們一同計劃/想一想

與家長商討學生問題時的有用字句:

- 小朋友遇到挫折,我們都好替他擔心
- 見到__的困擾
- 我擔心__或許會比其他同學落後。
- 你今日願意和我們商討__的事,足見你十分關心__的成長。
- 我見到你咁主動關心這個問題,我們一起想想還可以做甚麼。

教師與家長的人際溝通關係

溝通時的干擾——心理防衛

由老師和家長對溝通的期待和意願所產生的防衛心態，其產生的原因：

☆人感到受威脅、被攻擊時，感覺個人能力不足以應付環境的要求，人不自覺產生的心理反應

☆用以保護自己，以免自己有過大的壓力或心理受到傷害

➤成人（老師/家長）、孩子（學童）皆會出現



有效的溝通態度 解除防衛



注意自己說話用詞輕重有度

注意自己說話速度和語氣

事實與推論的例子

情境：

傑傑於午飯完結時，將紙巾放進志平的飯盒中，志平然後將自己算草紙握成紙團放在傑傑的飯盒內，傑傑以牙還牙，將一張廢紙團放回志平的飯盒內，志平怒哮一聲，拿起廢紙團企圖放回傑傑飯盒內，但不果。回家後，志平向母親投訴：說給傑傑欺侮。母親致電班主任說：

- ____ (a) 事件是於午飯時發生
- ____ (b) 傑傑將紙巾和廢紙團放到志平的飯盒內
- ____ (c) 傑傑欺侮志平
- ____ (d) 老師你要罰傑傑，還志平一個公道。

哪些是(部分)事實？ 哪些是推論？



了解對方：
底線/期望/渴望

不能否定的問題法

- 運用提問方式, 導引凡事否定你的家長認同你
- → 並帶出同聲同氣的感覺

個案討論及匯報

處理家長投訴「4不綱領」

- 不卑不亢、積極面對
- 不求己益、兒童為本
- 不慌不亂、尋找支援
- 不忘感恩、豐富經驗

老師要像水--可柔，可剛

- ◎ 有婉轉圓融的溝通身段
- ◎ 有老師執著堅持的一面
- ◎ 「用心」和「耐心」是鑰匙
- ◎ 孩子是最大受益人



活動完結

多謝各位

參考資料

- Egan, G. (1986), *'The Skilled Helper'*, 3rd Ed., Brooks/Cole, Belmont, California.
- Johnson, D.W. & Johnson, R.T.(1986) *Creative Conflict*Edina, MN: Interaction Book Company
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*, Tuxedo, NY: XICOM, Inc.
- Wallace Cheng Kai Chi (2011). *Teacher training on handling difficult parents*. (Not yet published but note developed and distributed.)