

# 與「非一般家長」作有效溝通 研討會

許棉文先生 華壽康博士

香港青少年服務處

2018年11月15日

老師 和 家長

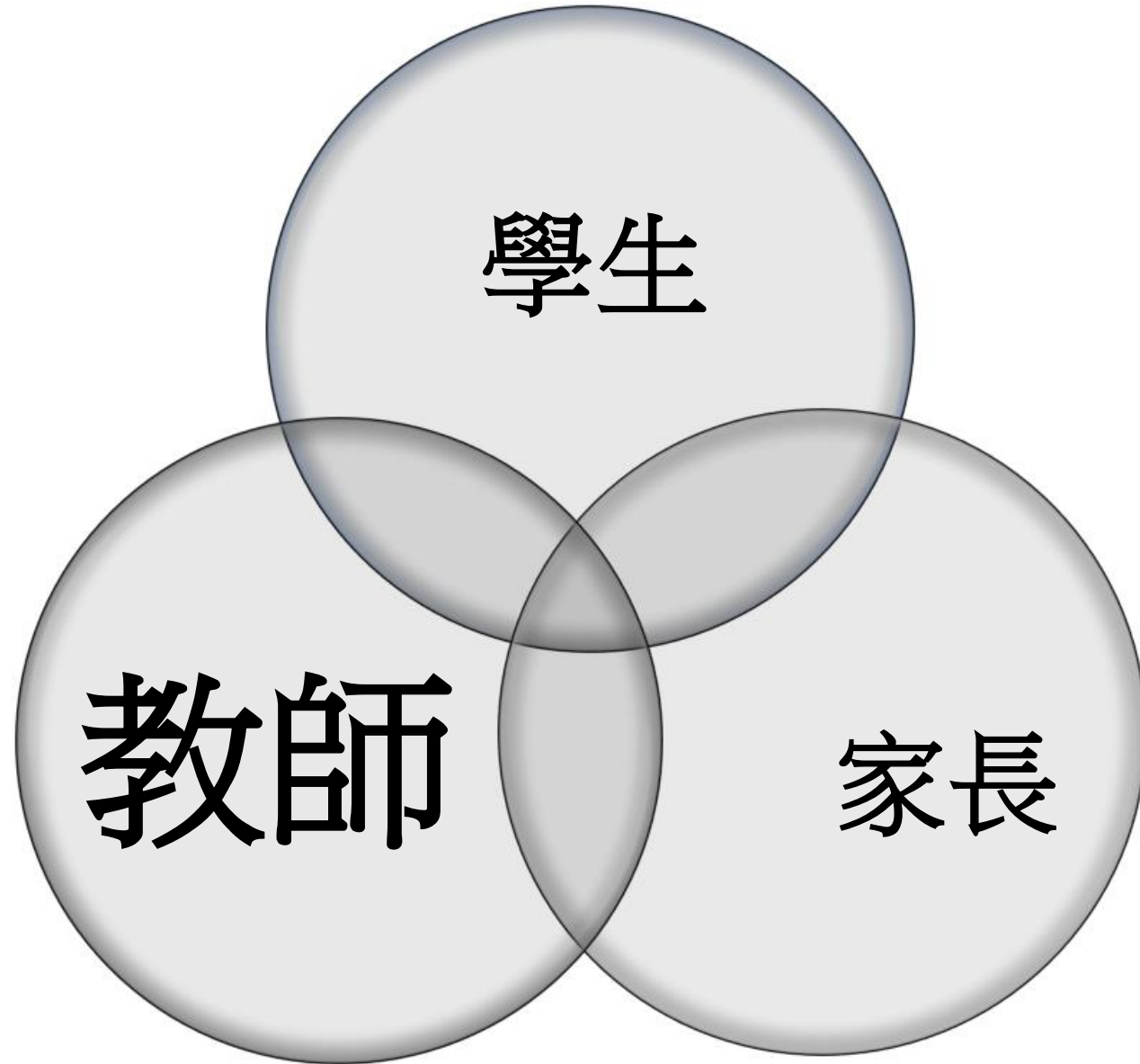
彼此合適的距離？

# 今天的教育生態

- 學校生活 . . . . . 課本與考試
- 教師的工作 . . . . . 教學

# 學校的持分者

- 政府、辦學團體
- 學校行政管理人員、教師
- 學生、家長
- 校友



學生

教師

家長

# 教師的角色

- 教練
- 僱員
- 領隊
- 父母
- 朋友
- 教育工作者

十個教師當中, 八個承認正面對沉重的工作壓力  
有差不多三成教師有中度或嚴重抑鬱徵狀

(教協及香港心理學會臨床心理學組, 2018)

93% 教師與同事在課後時間透過電話訊息商討工作事務  
(*WhatsApp, WeChat & Facebook*)

(香港教師聯會, 2017)

51% 回覆家長查詢

48% 回覆學生在學業的查詢

27% 輔導學生

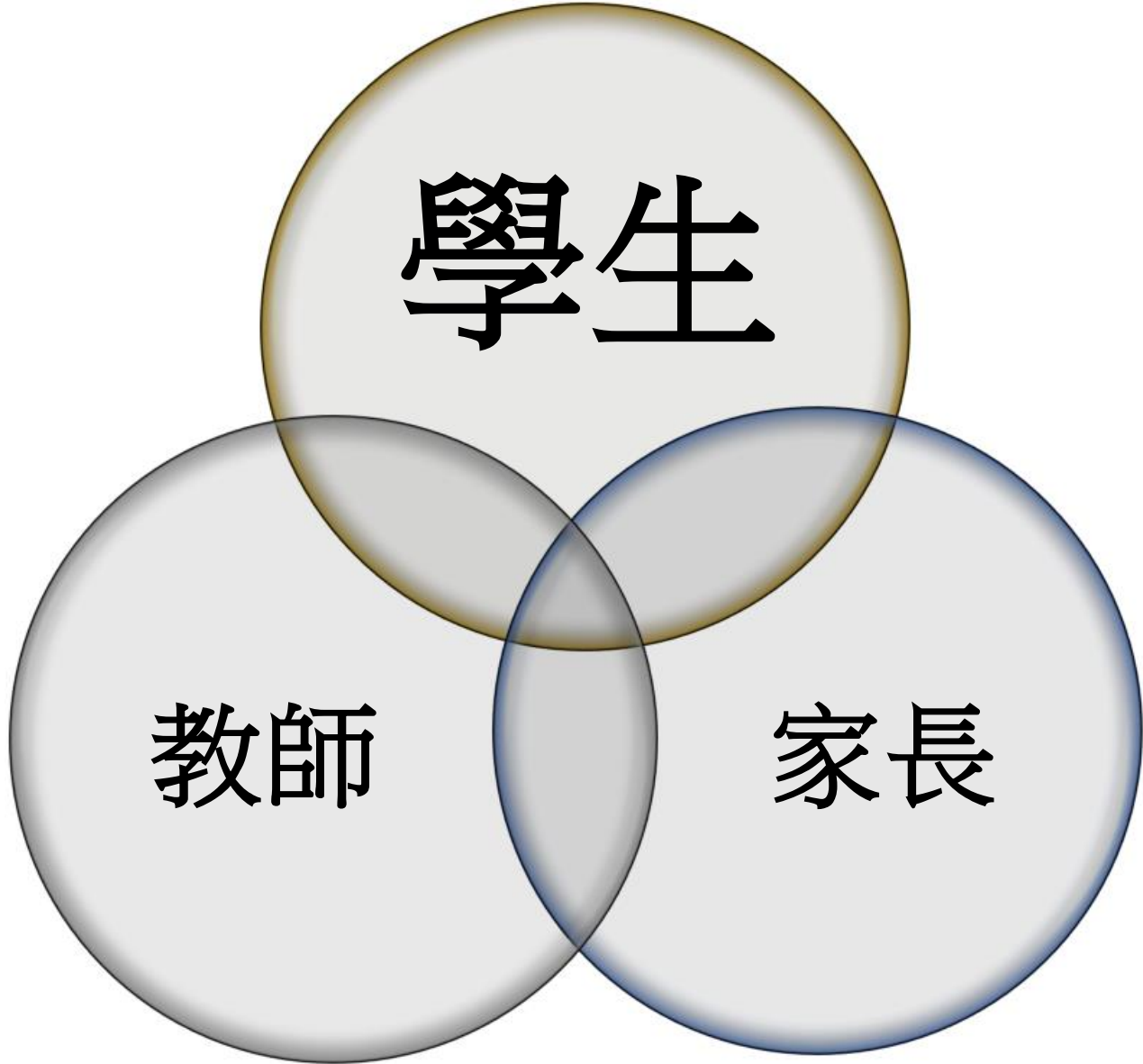


72% 教師認為訊息流通方便了，但是… 67%  
教師感覺到其私人生活受影響 61% 工作以外  
時間的溝通增加工作壓力

(香港教師聯會, 2017)

# 教師的角色(家庭)

- 先生/太太
- 父母
- 子女
- 兄弟姊妹
- 舅舅
- 表姪



學生

教師

家長

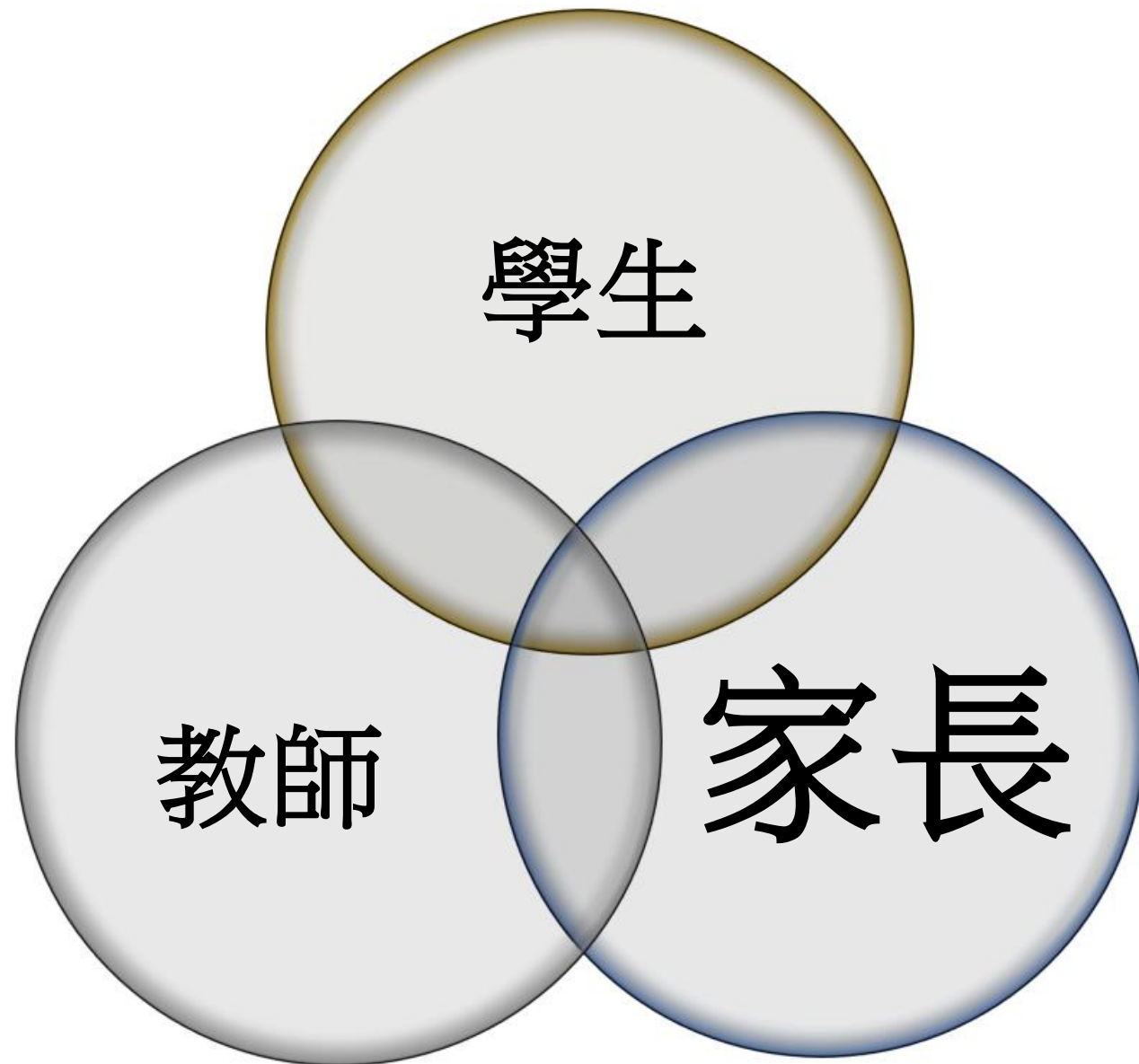
\* 13.2%受訪學童受抑鬱情緒困擾

\* 21.7%受訪學童經常感壓力

資料來源：

浸信會愛羣社會服務處, 2017

[https://www.bokss.org.hk/content/press/38/buddies\\_report\\_final.pdf](https://www.bokss.org.hk/content/press/38/buddies_report_final.pdf)



學生

教師

家長

# 家長的角色

- 僱員
- 上司 / 下屬
- 專業組織會員
- 工會會員
- 教會 / 社團
- 組織機構義工
- 先生/太太
- 父母
- 子女
- 兄弟姊妹
- 舅舅
- 表姪

# 難為了今天的家長

- 私人銀行
- 正宗“阿四”，任勞任怨
- 兒童心理學家
- 入得廚房，出得廳堂
- 生涯規劃師

# 教師與家長在角色的共通點

父母

先生/太太

子女

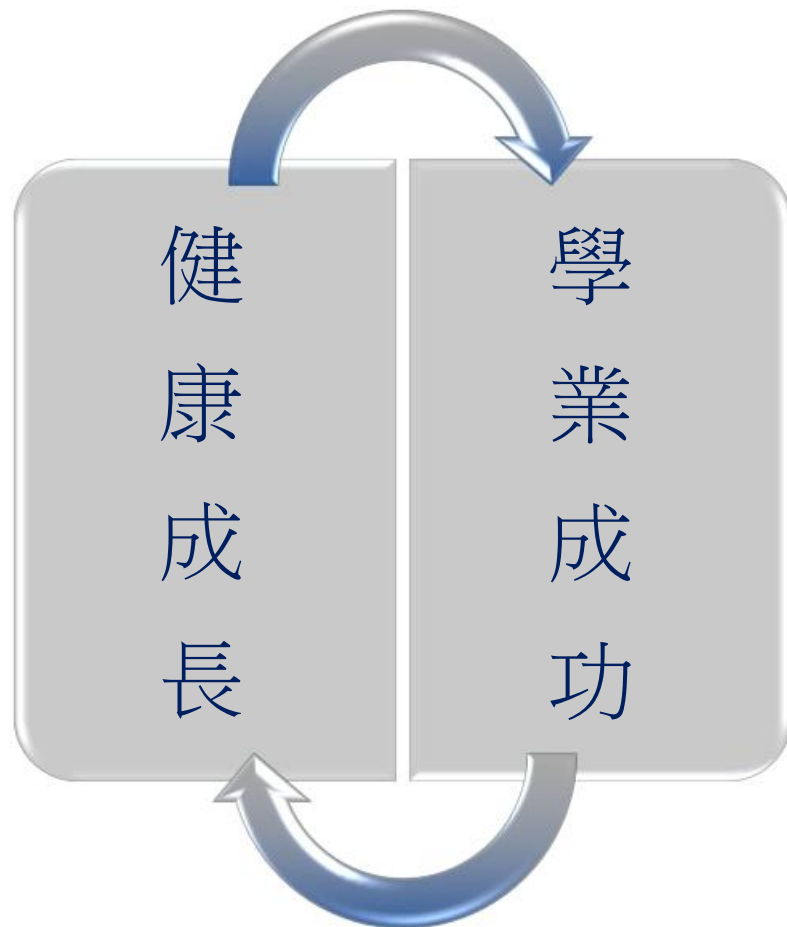
兄弟姊妹

舅舅

表姨



# 共同目標



# 教師與家長的合作關係

- 在家庭和學校合作的發展下，家長正續步扮演重要的角色
- 教師越來越多機會與家長合作

# 教師與家長的溝通

§被動的溝通

遇事才修補

互相的追逐

我們生活在  
高度問責 和 投訴文化  
的時代

# 非一般家長？

- 經常去電學校投訴
- 去學校找老師和校長
- 向教育局投訴
- 向傳媒放消息
- 經常使脾氣、出言侮辱、肆意批評

# 焦慮的徵狀

- 脾氣暴躁
- 過份擔憂
- 思想空白
- 失眠
- 強迫重覆行為

# 家長最著緊？

- 身體受傷
- 欺凌行為
- 成績
- 操行

# 非一般家長多面睇

家長的行為表現視乎：

- § 性格和氣質
- § 過去的經驗
- § 主觀的印象



# 家長的行為表現

## 1. 不見蹤影

- 在外地生活、在囚...
- 工作繁忙、無法聯繫 ...

# 在溝通當中，要留意…

- 謹慎聆聽、小心發問
- 出於關懷、不是好奇
- 父母正在面對困難的處境？
- 有誰在支援學生？

# 家長的行為表現

## 2. 一觸即爆

- 情緒起伏不定
- 老師的錯
- 學校的責任

# 在溝通當中，要留意…

- 越懼怕、越討好、越退縮、
- 不隨便說“我明白你”
- 內心檢視：我懼怕什麼？

# 家長的行為表現

## 3. 不切實際

- 只看重子女的成績表現，卻忽略他們的能力和特質
- 無法察覺子女的精神狀態

# 在溝通當中，要留意…

- 了解更多學生在學校的情況，具體反映學生的能力和特質
- 讓家長明白子女的精神健康

# 家長的行為表現

## 4. 熟悉程序

- 了解制度運作、各持份者的權責
- 對事件的賠償有期望

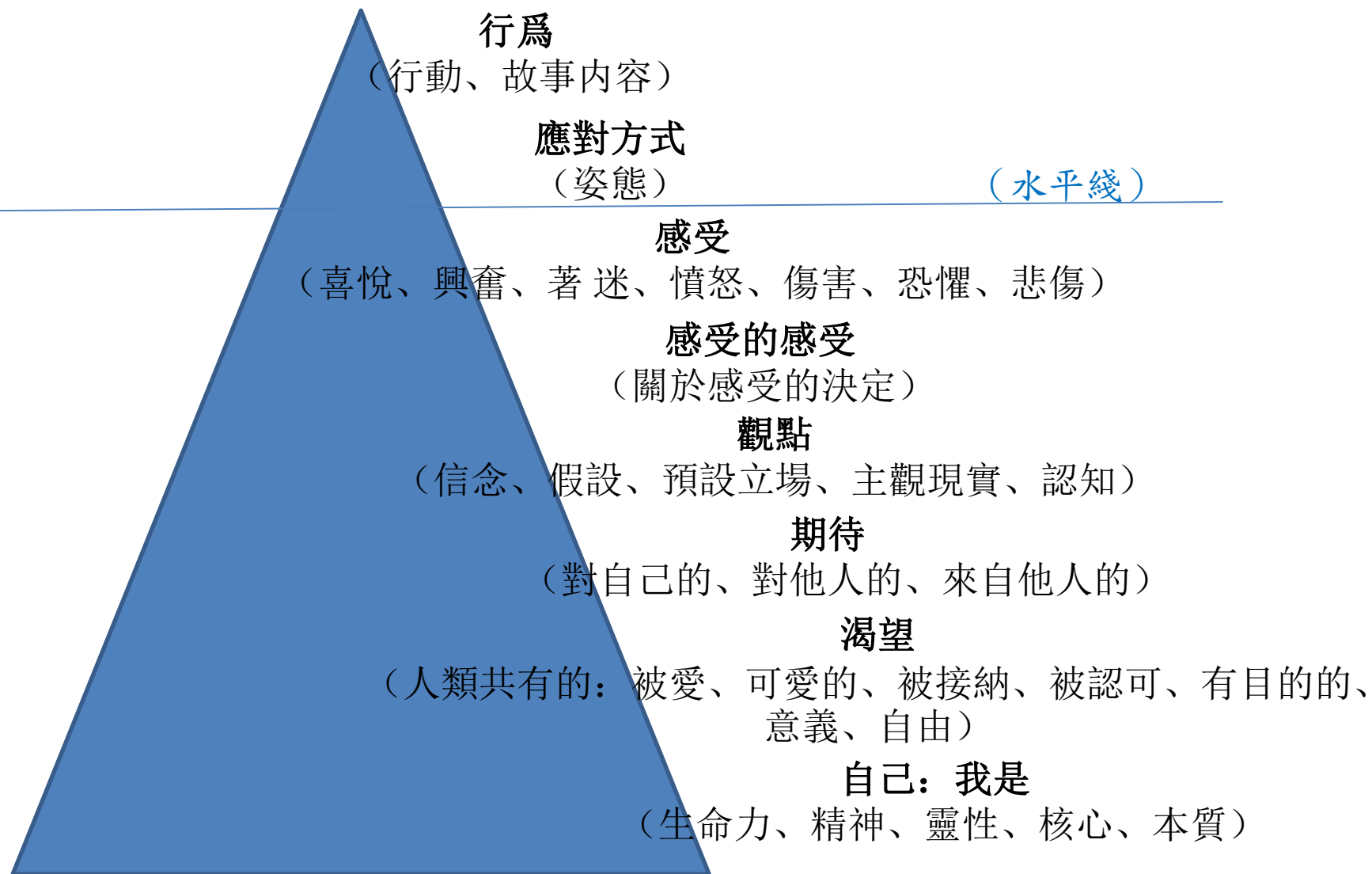
# 在溝通當中，要留意…

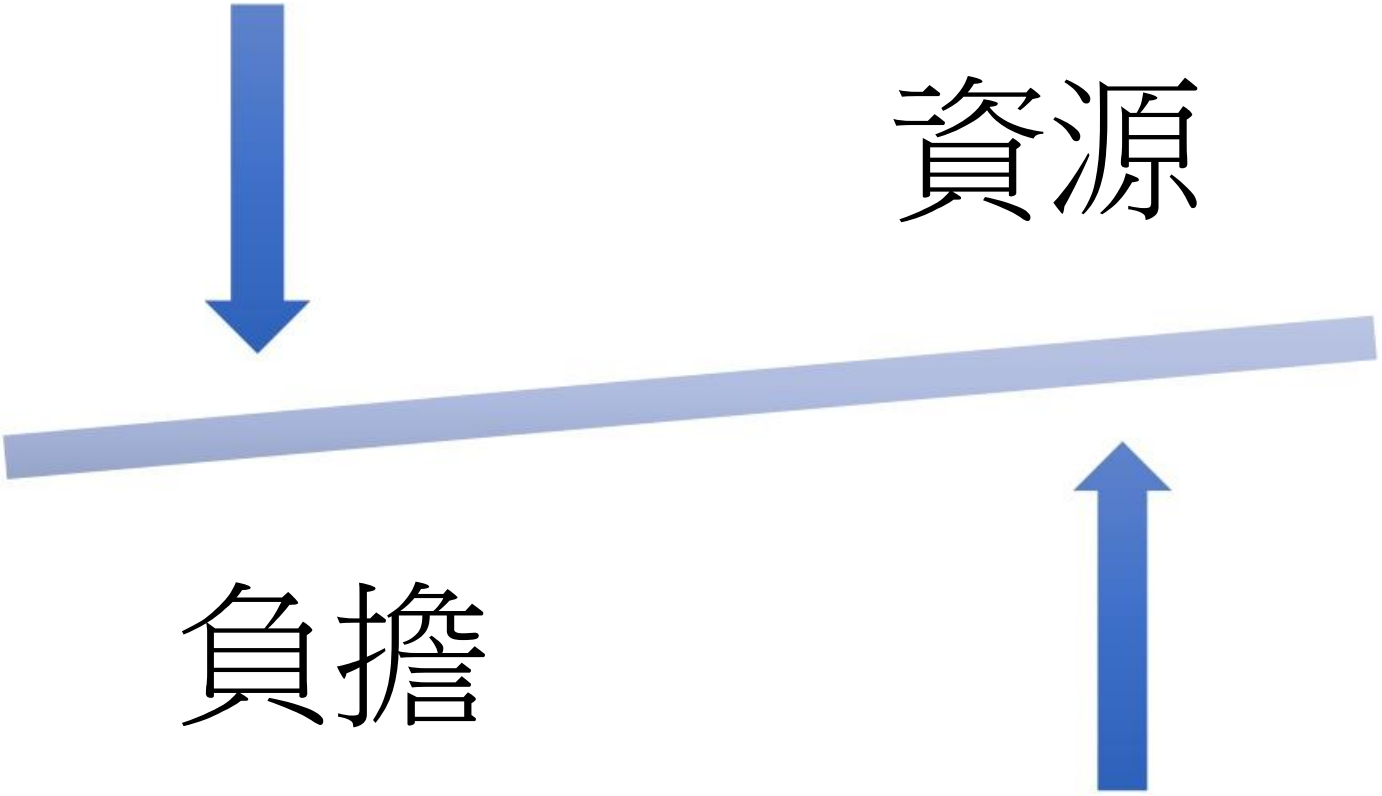
- 學校在處理事件中的程序
- 教職員對學生的關懷



解開  
非一般家長  
的面紗

薩堤爾模式  
個人內在冰山的隱喻  
The Personal Iceberg Metaphor  
Of The Satir Model





# 技巧策略篇

# 有效溝通的策略

## 1. 從心出發

- 人性享受給予和接受關懷
- 留意阻礙彼此關懷的因素： 道德判斷、比較、否定責任

(Rosenberg, 2015)

# 有效溝通的策略

## 2. 不卑不亢

- 有禮貌和尊重，而不需要討好家長
- 克服心理障礙，做足事前工夫

# 有效溝通的策略

## 3. 快人一步

- 主動聯繫、建立關係
- 遇事先通報
- 避免給家長驚喜
- 保留聯絡“小數據”

# 有效溝通的策略

## 4. 親身接觸

- 單單透過網絡或電話溝通，或會產生不必要的誤會
- 這需要更多時間和勇氣  
(教師本身的性格)



# 有效溝通的策略

## 5. 專注聆聽

- 找出家長內心的關注
- 接納對方的感受，縱使不認同
- 聆聽言外之音

# 有效溝通的策略

## 6. 尋找共同的關注

- 讓家長體會教師對子女的關懷
- 竭力表達對學生最有裨益的建議

# 有效溝通的策略

## 7. 堅強的後盾

- 主動尋求同事協助
- 定期更新進展

# 實務智慧(心法)

1. 非一般家長的改變需要時間

# 實務智慧

## 2. 息事寧人治標不治本

- 互信關係是坦白的基礎

# 實務智慧

## 3. 學生的幸福不全在你手

- 個別家庭有其根深蒂固的問題

# 實務智慧

## 4. 接受限制

- 雖然有時結果未如理想，但無礙教育初衷

# 校園成為有效溝通的環境

學習是愉快的經驗

教育是崇高的使命

家庭和學校有共同目標



# 實戰篇

(問與答)