

建立親師心理契合的黃金橋樑

從「對立」到「同盟」的溝通心法



目標：讓老師成為您的盟友，而不是敵人

蘇真以 諮商心理師



關於講師： 跨越護理與心理的37年

- 雙重專業：擁有護理師與諮商心理師背景，結合生理與心理的全面視角
- 實務經驗：37年前線經驗，見證無數家庭與校園的故事
- 核心信念：相信溝通能改變關係的溫度
- 現職：佑芯身心診所心理師、教育部性平調查委員、台中市諮商心理師公會倫理委員



目錄

- 親職教育的重要性
- 心態重建：從對立到聯盟的關鍵轉念
- 實戰演練：不同場景的應對策略
- 常見的衝突與家長心態
- 溝通工具：LINE、聯絡簿、電話與面談的黃金守則



淨心靜心
與自我對話
覺察情緒狀態

A photograph of several small green seedlings with two leaves each, growing in a black plastic tray filled with dark soil. The seedlings are in various stages of growth, with some showing signs of being recently germinated.

你如何看待自己？

每天給自己一粒維他命**心**



你心裡空間的容量



01

心態重建：從對立到聯盟的關鍵轉念

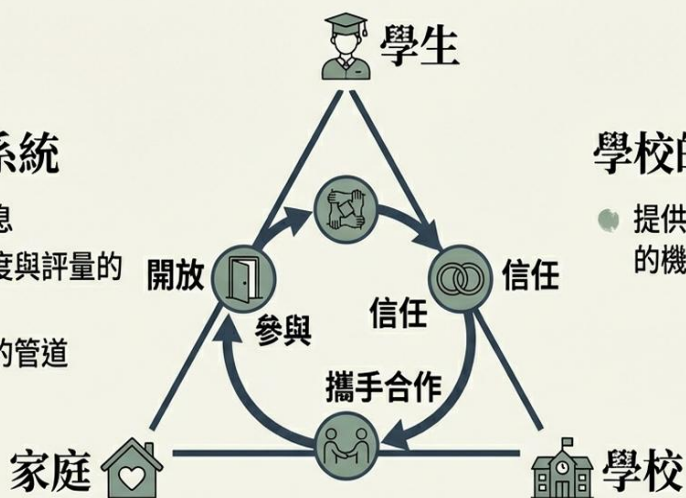
親師生鐵三角：完善的溝通平台

家庭支持系統

- 1. 規律的作息
- 2. 對功課進度與評量的了解
- 3. 心靈分享的管道

學校的角色

- 提供家長學習與成長的機會（如親職講座）





教育的起點：心智化

家：人生第一個教育場所，也是孩子心智化的基石

什麼是心智化？

- 理解自己與他人心理狀態的能力
- 關鍵：父母的言行決定了孩子如何解讀世界

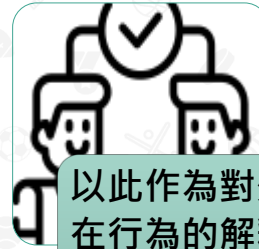


想像



一種對內在的想像

想像自己或別人的
感覺、意圖及信念



以此作為對外
在行為的解釋
與了解和可能的
結果

有了這個想像的導航

1. 較能清楚對方的意思，避免掉入「說者無心，聽者有意」的解釋。
2. 較能耐得住當下的情緒張力去看懂對方的行為：如暴跳如雷的孩子
3. 釐清面對孩子時內心莫名的感受：如生氣、焦慮、無力、無能等感受



撐傘 成為孩子的燈塔

父母的自我覺察三部曲

靜

靜思—回想當你成為
父母後的心路歷程



淨

淨化—形成「心靈過濾器」，
過濾掉不必要的焦慮與雜訊



進

前進—看見可能，
向前邁進



自我提問：「我現在的感覺是什麼？」、「我怎麼了？」



教養是藝術，不是科學

Parenting is an art, not a science.

- 科學講求公式與標準答案
- 藝術講求欣賞與獨特性
- 隱喻：幼苗需要陽光、空氣、水，更需要「等待」



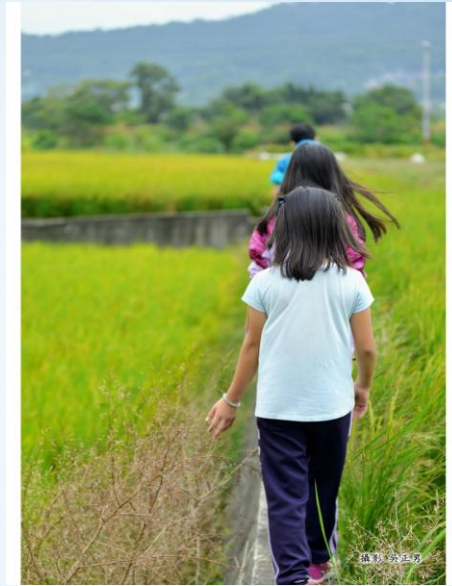
在多刺貧瘠的環境中綻放

即使是仙人掌，也能開出美麗的花

反思：您看見的是孩子的「刺」，還是他強大的生命力？

投射：您對孩子的看法，往往反映了您內心的投射與期待

了解子女在不同發展階段的特徵與教養挑戰



破壞關係的四種常見態度



1. 掌控型 (The Controller)

直升機父母，盤旋不去，剝奪學習機會



2. 擔憂型 (The Worrier)

緊張不安，將焦慮傳染給孩子



3. 溺愛型 (The Enabler)

無法設立界線，導致缺乏規範



4. 主觀強勢型 (The Dominator)

「我是為你好」，單向輸出



失去基礎的代價

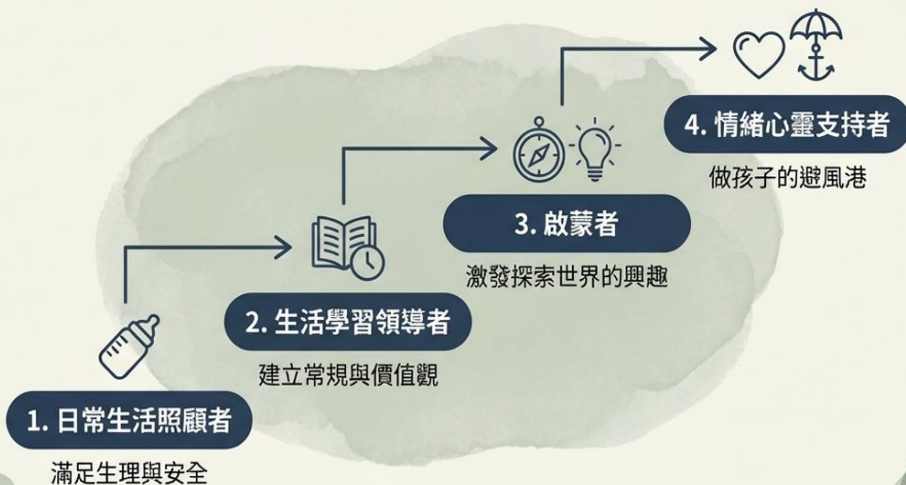
後果：失去溝通基礎，孩子最終會「失去自我」

反抗的根源：不想失去自我的孩子，到了青春期的時候就會以「反抗」與「衝動易怒」來爭取主控權


核心需求：孩子其實要的不多——被聽見、被看見、被理解

父母的角色進化論

隨著孩子成長，您的角色必須轉換



涵容的藝術：Holding Space



定義：像容器一樣接住孩子的情緒，不急著批判或解決

關鍵行動：請允許孩子有情緒

反思：當孩子崩潰時，父母的「穩定」是最大的力量

創傷知情：以理解代替懲罰



思維：這孩子有什麼問題？




思維：這孩子經歷了什麼？

行動：

懲罰只能遏止行為，理解才能改變動機

目標：

建立真誠、穩定的信任關係



透過理解，看見孩子的世界

漢字的智慧：聽

耳 (Ear) = 王 (King) :
像對待王一樣尊貴地傾聽

聽

十、目 (Ten Eyes) :
專注觀察弦外之音

一、心 (One Heart) :
全神貫注，一心一意

結論：傾聽是愛的具體表現

永遠不嫌晚：修復與連結



- 溝通的溫度：溫暖的語言能融化冰山
- 界線與愛：溫柔而堅定的界線，是安全感的來源
- 行動：看見亮點，給予具體的讚美
- 避風港：讓家成為孩子受傷後能修復的地方



您了解自己的情緒嗎？

若情緒似水，如同大浪來襲，您如何消化它？

你的情緒儀表板，現在是紅燈還是綠燈？

心理位移 (Psychological Displacement)

試著用一種「天氣」或「顏色」來形容你最近的教學心情。

目的：拉開與情緒的距離，客觀觀察自己。



情緒紅綠燈 (The Emotional Traffic Light)

● 紅燈 (Red Light)

覺察身體反應：胸悶、語速變快、肌肉緊繃。

Action：這是大腦杏仁核被劫持的訊號，必須立刻暫停。



情緒是阻力還是助力？



您可以做的是.....

正念著陸法，30秒找回你的綠燈

當你感覺快要爆炸時，在回應之前先做「5-4-3-2-1 感官練習」。



看見 5 樣
周遭的物體



觸摸 4 樣
身體接觸的東西



聽見 3 種
環境的聲音



察覺 2 種
氣味



品嚐 1 種味道
(或深呼吸一次)

當親師溝通緊張時，建立心理緩衝區

02

實戰演練：不同場景的應對策略



轉念之間 — 化解對立，建立同盟

當孩子訴苦時，您的第一反應決定了親師關係的走向。

換位思考：看見老師的隱形負擔



隱形的牆



法律規範（通報義務）與校園文化（行政流程）往往限制了老師的彈性。

理解：有時候老師說「不行」，不是他不願意，是制度不允許。

Key Insight Box

當老師回覆慢了，可能正是他在處理班級危機的時刻。
精力極度碎片化是常態，且常受限於制度。

視角落差： 「唯一」與「群體」的拉鋸

1



家長視角 (The Parent View)：看見「唯一」。
期待客製化關注，覺得發生在孩子身上的事都是大事。



老師視角 (The Teacher View)：看見「全體」。
維護團體動力 (Group Dynamics)，確保教學能進行與公平性。

這不是對錯問題，而是關注點的本質不同。

為什麼我們容易溝通不良

當大腦感到威脅，理智線就會中斷。

家長的集體焦慮



家長的恐懼：

- 怕被貼標籤
- 怕被認為失職

老師的教學困境



老師的恐懼：

- 怕專業被質疑
- 怕被投訴

心理學觀點：為什麼我們會溝通不良？大腦的「戰或逃」反應

為什麼我們會溝通不良?當焦慮遇上過勞

家長的集體焦慮



- 家長的集體焦慮：怕孩子落後、怕被貼標籤、怕被認為失職（時間緊迫感）。

老師的教學困境



- 老師的教學困境：教學進度壓力、行政繁瑣流程、處理孩子糾紛（精力碎片化）。



杏仁核劫持 (Amygdala Hijack)：當大腦感到威脅，理智線就會中斷。
常見反應：攻擊（指責）或逃避（拒絕溝通）。

武裝的背後，是我們共同的脆弱

家長的恐懼



- 怕被貼標籤（壞學生、過動...）
- 怕被認為失職（我是不是沒教好？）

老師的恐懼



- 怕專業被質疑（你憑什麼這樣教？）
- 怕被投訴（行政裁罰、飯碗不保）



理解恐懼，才能放下防衛。

角色定位再造：我們是「合夥人」，不是「消費者」



舊思維：消費者心態

- 學校是服務業
- 我是付錢的老大
- 遇到問題：要求賠償



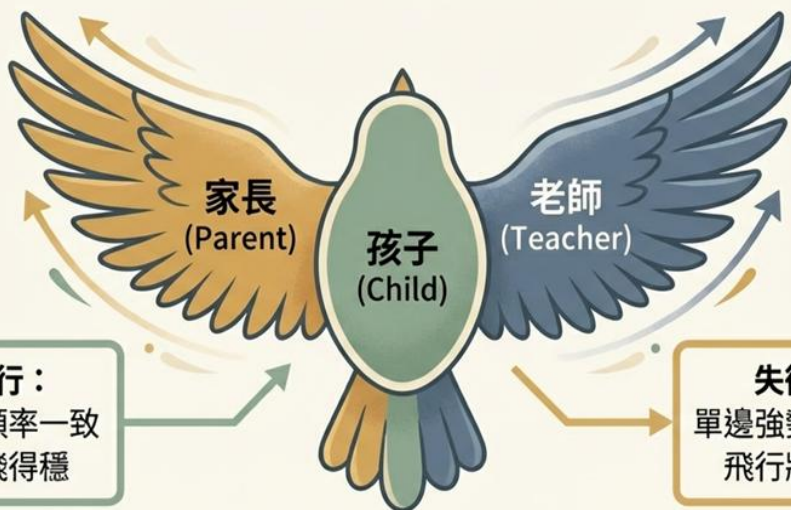
新思維：合夥人心態

- 老師是教育專業合夥人
- 我們共同投資孩子的未來
- 遇到問題：一起解決

溝通的出發點是「愛」，不是「對錯」。

核心觀念：孩子是圓心，親師是雙翼

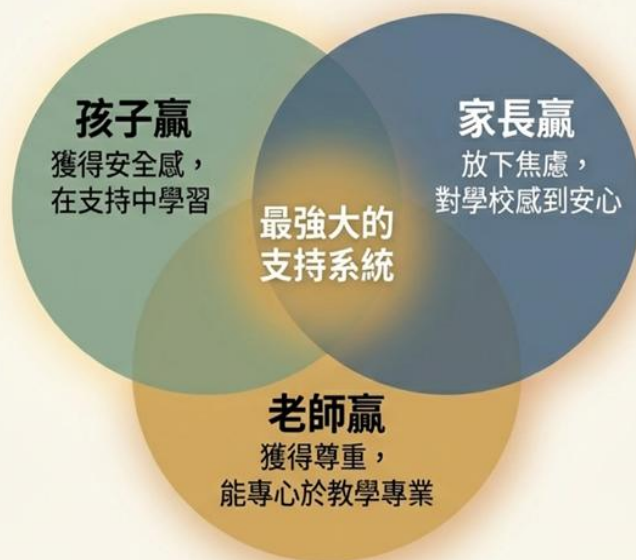
- 1. 孩子是圓心
- 2. 三贏願景：
 - 孩子安全
 - 家長安心
 - 老師專心



平衡飛行：
兩隻翅膀頻率一致
孩子才飛得穩

失衡後果：
單邊強勢或反向拉扯
飛行將偏離軌道

親師溝通的終極目標：三贏



“ 溝通的出發點是「愛」，不是「對錯」。”

放下「我要爭贏」的執念，拿起「如何幫孩子」的初衷。

準備好進入老師的世界，進行換位思考。

03

常見的衝突與家長心態

衝突常客：關於「公平」的定義

家長認知的公平：
資源一樣多 (Equality)



為什麼大家作業不能一樣少？
為什麼他可以坐前面？

教育現場的公平：
給予不同協助 (Equity)



給予不同協助，達到立足點平等。
這是因材施教，不是偏心。

衝突常客：關於「管教」的底線

家長的矛盾：希望老師嚴格管教建立規矩，又擔心孩子心靈受傷。

現代困境：零體罰政策下，老師動輒得咎，傾向消極管教。



溝通重點：

確認雙方對「處罰」與「引導」的定義是否一致？支持老師合理的管教權。

衝突常客：關於「成績」與「適性」

分數 / 排名
(看得見的成果 - 家長視角)

**學習態度 / 學習胃口 /
解決問題能力 / 核心素養**
(看不見的潛力 - 老師視角)

Key Insight

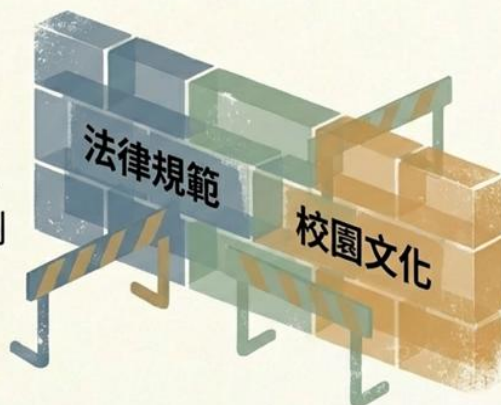
盲點：逼迫老師追求全班高分，可能犧牲掉冰山下的學習興趣與根基。

看見隱形的牆：法律與行政



法律規範

- 性平法通報義務、輔導轉介流程的刚性規定。



校園文化



- 行政流程繁瑣（請假、排課、換班的難度）。

理解：有時候老師說「不行」，不是他不願意，是制度不允許。

其實，老師也需要「被肯定」

- 職場孤單：老師在教室裡往往是孤軍奮戰的。



- 心理營養：家長的一句「謝謝」、「老師辛苦了」，是支撐熱情的最大動力。

- 效應：被肯定的老師，更有能量去包容孩子的狀況。

為什麼我們容易把「建議」聽成「批評」？

雙面人現象

家裡
(放鬆環境)



在家很乖?
(放鬆環境)

在校活潑?
(規範環境)

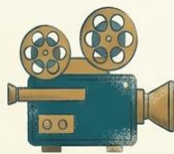


學校
(規範環境)

家裡是放鬆—環境（容忍度高），學校是規範環境（需配合團體）。
孩子表現不同是正常的，不要急著否認老師的觀察。

投射作用 (Projection)

老師的事實描述
(例如：孩子專注力較弱)



家長的自我投射
(例如：你嫌我沒教好?)

家長對自己教養的不自信，容易投射到老師的話語上。
練習區分「事實」與「價值判斷」。

當衝突發生：守護孩子但不挑起戰爭



- 第一反應：先接住孩子的情緒（同理），而非立刻衝去與師問罪。
- 查證真相：孩子會篩選資訊，務必透過老師了解全貌，避免單方聽信。
- 處理核心：處理「事件」本身，同時保護孩子的「自尊」。

危機處理：層級與三角對話



⚠️ 法律途徑雖然能確立是非，但往往伴隨著關係的破裂。



三角對話

1. 查證：不單聽一面之詞
2. 保護：處理事情，保護自尊
3. 參與：讓孩子參與溝通與解決

危機處理：衝突、霸凌與行政申訴



⚠️ 法律/申訴：即使關係破裂，目標是確保受教權 (理性蒐證)

危機發生建立三角對話



1. 查證：不單聽一面之詞
2. 保護：處理事情，保護自尊
3. 參與：讓孩子參與溝通

第二章小結

理解，是溝通的起點。

看懂了老師的難處，我們的對話就會少一點銳氣，多一點溫暖。
接下來，讓我們學習具體的溝通技術。

溝通黃金法則：先處理情緒，再處理事情



停 (Stop)

自覺情緒起伏，深呼吸3秒，避免說出後悔的話。



看 (Look)

看清事實真相，而非想像中的劇情。



聽 (Listen)

聽聽內心的恐懼，也聽聽對方的立場。

當衝突發生：先接住情緒，再處理核心事件。

心理學最強溝通公式：我訊息 (I-Message)



「你訊息」是指責，「我訊息」是分享

NG (你訊息)：

老師你為什麼都沒發現？
你怎麼顧的？

OK (我訊息)：

老師，當我看到孩子受傷(事實)，我感到很擔心(感受)，怕他不敢上學(影響)，我們能不能一起了解狀況(期待)？

讓對話「動」起來的三要原則



要具體

描述觀察到的事實，而非抽象批評。（例：指出哪次作業沒寫，而非說人不認真）



要同理

開口前先換位思考老師處境。（例：我知道老師這學期很忙...）



要合作

結尾導向：我們能一起做什麼？（Action Plan）

理解不代表認同，但理解是合作的門票。

別讓溝通變成一場戰爭：三不原則



不貼標籤

避免說「你這老師很偏心」、「我孩子很乖」。



不威脅

避開「我要去教育局檢舉」、「我要找家長會長」。



不情緒勒索

避免「我工作這麼忙還要煩這個」、「都是為了孩子好」。

「實戰」當孩子抱怨：「老師針對我！」

常見誤區 (NG)

「老師，聽說你對我兒子有偏見？」

(容易引發防衛機制)

心理學家建議 (OK)

「老師您好，孩子提到在校有些失落，想了解具體情況，有需要配合引導的地方嗎？」

核心心法：將「質問」轉化為「求助」。

將「對立面」轉化為「求助面」

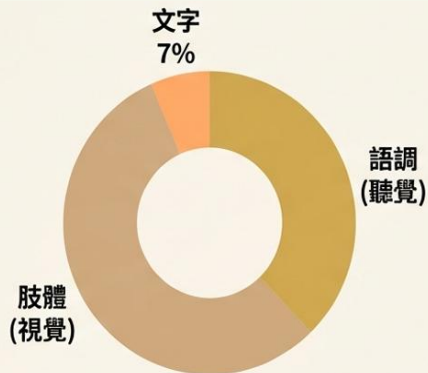


「實戰」當成績單不如預期



- 溝通目標：找出學習障礙，而非指責教學不力。
- 切入點：詢問老師的課堂觀察（是分心？還是基礎不穩？）。
- 合作方案：主動詢問「在家我可以如何協助？有無推薦資源？」
- 關鍵：展現家長願意承擔責任的態度。

溝通的7-38-55法則



7% 文字：您實際說出來的內容

38% 語調：溫柔、急促或尖銳

55% 肢體：眼神接觸、表情、身體姿勢

重要提醒：文字訊息 (Line/簡訊) 缺乏 93% 的情感訊號，極易產生誤解。
敏感話題請務必「見面談」或「通電話」。

溝通文字的侷限



Line 禮儀守則：

- 重要事請見面或通話
- 尊重「心理下班時間」
- 善用禮貌貼圖

建立您的親師「情感存摺」



- **概念：**人際關係如同銀行帳戶，需要平時儲蓄。
- **如何存款：**分享孩子的進步、感謝老師的叮嚀、適時的問候。
- **用途：**當衝突或誤解發生時（提款），這筆存款能作為緩衝，避免關係破裂。

「不要只有出事的時候才找老師。」

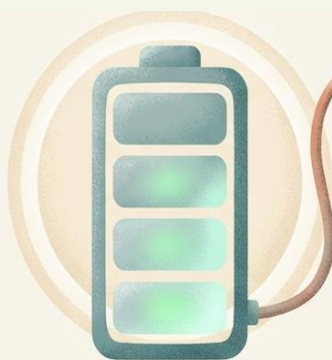
平時多存款，危機好提款



職場孤單：老師在教室裡往往是孤軍奮戰的。



心理營養：家長的一句「謝謝」、「老師辛苦了」，是支撐熱情的最大動力。



家長的肯定



效應：建立了信任基礎（存款），當發生誤會或衝突時（提款），雙方有足夠的信任額度來緩衝。

Key Insight

行動：聯絡簿不只簽名，試著寫下一句感謝。

如何稱讚老師，讓專業發光？



✘ 錯誤稱讚：「老師你人真好」（太模糊，像發好人卡）。

✔ 具體稱讚：「謝謝您發現孩子的體育天賦，他回家變自信了。」

公式：行為 + 正面結果 = 強化熱誠

心理效應：具體的讚美能激發老師的職業熱誠，形成正向增強。



溫暖堅定：做孩子最好的榜樣

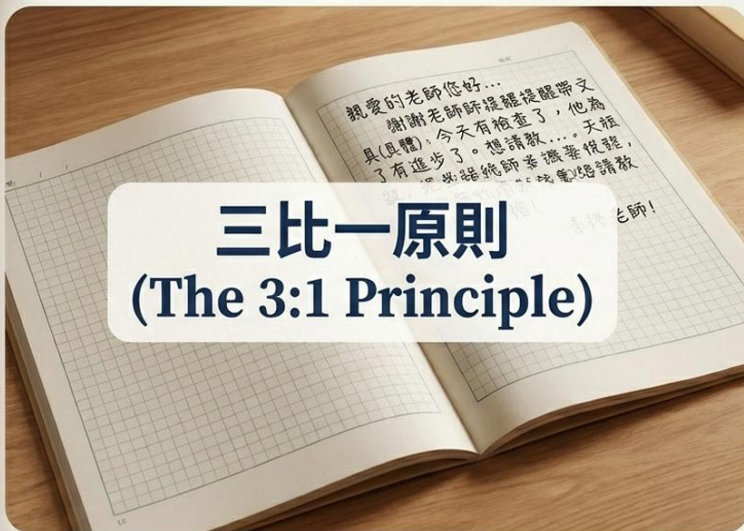
身教重於言教：您與老師的溝通方式，正是孩子學習人際互動的活教材。

終極目標：讓老師成為盟友，而非假想敵。

04

溝通工具：LINE、聯絡簿、電話與面談的黃金守則

聯絡簿的藝術：文字的溫度



三比一原則 (The 3:1 Principle)

- +1 3 則正面回饋
- +1 3 則正面回饋
- +1 3 則正面回饋
- ? 1 則問題請教

範例：「謝謝老師提醒帶文具
(具體)，他今天有檢查了
(進步)。想請教...」

⚠ 避免在聯絡簿上發洩情緒

LINE溝通：尊重「心理下班時間」



- 1. 黃金時間：避開晚間 9 點後或週末（除非緊急安全狀況）。
- 2. 重點前置：第一句就寫明主題（如：關於 10/5 校外教學疑問）。
- 3. 防雷機制：文字冰冷，適時使用禮貌貼圖潤滑語氣。

高效溝通：電話與面談的戰略

電話 (Telephone)



- 三分鐘原則
 - Start: 「現在方便耽誤三分鐘嗎？」
 - End: 「確認我們的共識是...」

面談 (Meeting)



- 準備清單：面談不空談
1. 孩子在校表現
 2. 需要家長配合之處
 3. 感謝與肯定

分齡策略：從「生活教練」到「青春期的推手」



國小 (Elementary)

培養責任感

- 生活自理、常規
- 提醒：
老師提醒沒帶東西，
家長別急著送



國中 (Middle School)

守護自尊

- 隱私、同儕、情緒
- 提醒：
成為推手而非黑手



05

自我照顧：家長如何安頓身心，做長遠的陪伴者

提供有彈性的框



細心看待-每個孩子都不一樣



傾聽.理解



同理.回饋

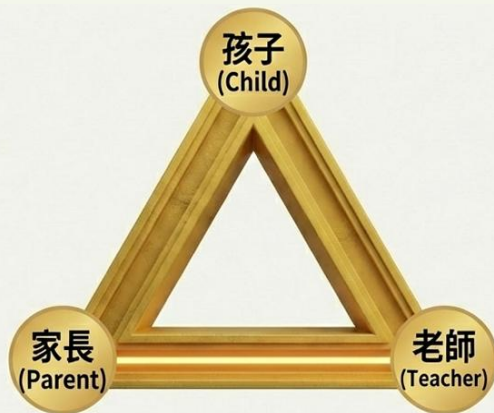


肯定.讚美

葵花寶典



親師生三角關係：穩固的底座



當底部兩點（大人）緊密連結，頂端（孩子）才會穩固
正向循環的溝通鏈

給家長的祝福：先照顧好自己



1. 放下完美：接受孩子與老師都是不完美的
2. 自我照顧：別讓親師關係成為壓力源

您是孩子一生中最重要的老師，
而老師是您暫時的盟友



願我們都成為孩子生命中的貴人

用愛與智慧，灌溉這顆種子
靜待花開，讓愛飛翔



感

謝

聆

聽

E-MAIL

cutecowcow@gmail.com