

## 前言

台北歐洲學校德國分部提供一個很特別的學習環境——同時可以學到三種重要的世界語言：德文、英文與中文。也因為這個原因，吸引越來越多不同國家的學生來此就讀。

除了來自德國的學生——他們希望可以在此延續德國中小學的基礎教育課程；更有其他德國鄰近國家例如荷蘭、斯堪地納維亞的學生，最近也越來越多的台灣學童就讀台北德國學校。在此，大部分的學生成長於混合文化家庭，儘管學生們可以在學校很快的學習到不錯的德文程度，卻不能期待學生家長也可以用流利的德文與校方交談溝通。爰此，多語言的溝通對學校是很重要的前提。

低年級學生的課程主要是以德文授課，而高年級學生的課程，自五年級開始，將有越來越多的課程以英文授課。如此，學生即可以在台北歐洲學校慢慢的適應英文授課方式也學會使用英文。而家長必須從學童很小的時候，從幼稚園開始，就可以用英語與校方溝通聯繫。

## 溝通交流的範圍

以下的範圍對於家長與學校溝通/交流極為重要

- 互相認識與信任
- 維持與深化(聯絡)關係
- 互相告知訊息
- 協助家長關心孩子的學習過程
- 說明彼此的相互期待與達成雙方的協議
- 邀請學生家長共同參與決定，並在這個過程當中支持他們

### 互相認識與信任

要有效達成與學生家長的合作除了要突顯並認知家長與校方的期待、希望、不信任與恐懼的雙向性，並探討如何從此得到正面的角度與發展出可行的期待模式。

### 維持與深化(聯絡)關係

通常家長與教職人員只有在家長座談會與家長日時才會見面。我們應該提供

舉辦各種形式的活動與服務，以使家長與學校的聯繫能持久性維持與強化。這裡的提供服務是指滿足學生家長與校方溝通需求基本前提的服務。

## **相互告知訊息**

為使雙方在平等的基礎上溝通並讓彼此的利害關係達成一致，必須讓所有參與溝通過程的每個人都獲得同樣的重要訊息。而這個目的只為達成目標一致的結果——共同在學生教育作出有效的行動。

## **協助家長關心孩子的學習過程**

很多台灣的家長不知道如何合適的支持他們的小孩。他們理所當然的將學童交給學校並認為教職人員應為學童的發展負責。他們更不認為，必須關心學校事物並擔心孩子們的在學校的學習發展過程。很多家長不熟悉“啟發性文化”對於兒童學習發展的意義，台灣家長必須了解並接受啟發的重要性。

## **說明彼此的相互期待與達成雙方的協議**

讓家長與教職人員連結在一起的是共同尋找對學童最有助益的成長與發展可能性。

而在開啟與塑造彼此合作的過程中，所有參與的人都必須將各自不同的經驗、興趣與期待，平等的帶入合作的過程。這意味著彼此合作的意義不是單方面由學校決定，而是由家長與教職人員依據平等的基礎共同討論而發展出來的。通常，家長對於學校事物總認為他們是被動的“對象”而非積極參與的行動者，在討論溝通的過程他們才知道家長的貢獻與支持也是很重要的。彼此站在平等的地位，回應並接受合作夥伴關係，在合作的過程將不同的要求納入討論談判並達成協議。民主化的學校發展的素質即由此而來。對於台灣的家長而言，這樣的過程常因為語言障礙而難以完成，但依然是不可或缺的。

## **邀請學生家長共同參與決定，並在這個過程當中支持他們**

當我們考慮台灣家長與學校的合作方式，即意味著也要思考老師這個角色的功能：一方面代表德國學校，另一方面則是傳遞西方基本價值的人。只要與家長的合作方式一直侷限在正式形式(家長集會、家長日與委員會工作)，而

家長也不特別透過溝通訓練與父母討論研習課程而獲得正式形式的合作方式技能，扮演主宰性角色的老師常常使溝通不良的情形更為明顯。於此教師們須超越傳統與他人對應以及思辯的服務形式；他們願意再學習也認為是家長的合作夥伴，如此才可能與家長在互動溝通的過程中有效的交換意見。

### 提供訊息與諮詢

家長和學校要共同承擔學生教育的責任。為此，我們達成明智的協議，並共享信息。在德國分部家長是學校協會的一員並參與台北德國學校的工作。家長顧問委員會與學校則是緊密的合作伙伴關係。

為使所有階段以及每個人關注的議題可以針對目標而溝通，關於學校業務與發展的訊息提供與諮詢服務，台北德國學校與家長是一致的。

以下提供的服務是為了確保有效的溝通與找出合適的支持與幫助。

資訊服務	學校生涯相關的諮詢服務
資訊服務： 各年級家長會 一年級新生的家長會 過度期年級學生家長會 入學慶典 給予新來家長個別的问候與學校導覽	關於發展的交談 學校生涯諮詢 升學與職業諮詢
德文與英文版的訊息資料夾，包含學校介紹小冊與以及學校計畫 學校的網頁 月訊 學校協會會員集會 家長日與教職人員懇談日 年刊	家長顧問委員會的諮詢建議： 家長顧問委員會議 家長支持安理會

### 家長與學校的溝通

家長和學校的溝通最重要的是面對面的交談。這個過程中必須遵守一些特定的基本規則，以客觀並正面的處理衝突。這當中更包含信任、主動傾聽、與客觀事實相關的訊息，彼此的同理心以及訂出明確的交談流程與方向。

只有注意以下的基本規則，溝通才有可能成功：

### ● 交談的基礎

學生，老師和家長都嚴肅的對待並重視彼此的工作。不一樣的性格與能力應該被接受受尊重。每一個人都試圖理解對方，並客觀地依據事實提出辯解。

### ● 直接交談

在交談過程中應該與直接相關的人澄清，在溝通過程中所產生的模糊不清與衝突。只有當所有的參與者在這個階段都找不到共同的解決方案時，則在下一個溝通階段擴大參與討論的人，並力求面對面的交談以獲得解決方法。

### ● 面對面交談

個別的、面對面交談一直是溝通的最好手段。

### ● 電子郵件

由於書信往來總是存在著時間差異，更無法及時的回應，於是只有在發生衝突時候，有條件使用，例如，約定時間與說明事實——但不是詳述指責對方的內容、期望或要求。除此之外，電子郵件對於傳遞日常例行事物是一種快速和可靠的通信方式。

### ● 交談過程

為使調解衝突的交談得以成功，交談前的準備工作很重要：紀錄交談的過程並用文字形式紀錄共同約定的目標。

## 溝通階段

根據溝通階段模型，我們嘗試與產生問題與衝突直接相關的人，面對面交談並說明狀況。如果在某一個階段不能找到解決方法，則應該在下一個階段找一個合適的第三者加入溝通過程。如果這樣也無法找到共同的解決方式，則應找一個仲裁者或是調解者一起參與此階段的討論。此時發生衝突的各方代表都不能逃避調停過程。

參與交談的伙伴也可以協議找學生與被信任的相關人員加入溝通的過程。

溝通階段

階段	互相交談對象
1	老師
	學生
	家長



解決方法



階段	老師
2	導師
	學生
	家長



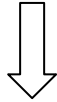
解決方法



階段	校長
3	老師
	學生
	家長



解決方法



階段	仲裁者/調解人
4	校長
	老師
	學生
	家長



## 諮詢指南

在任何情況下要找到合適的交談對象都不是容易的，以下的概要提供一個諮詢對象的指引。

關心的議題	交談對象
學童發展上的問題	教育人員/導師，必要時特殊教育人員
以德語為第二外國語研考試的相關疑問	德文老師，必要時受過專業訓練的以德語為第二外國語老師
教育的疑問	級任老師必要時特殊教育人員
關於學校成績的必要資訊	專科老師/導師
師生間的衝突	參考溝通階段
學生之間的衝突	學生代表/導師
學校生活諮商	導師
職業諮商	職業與學業諮商人員

發行人

台北歐洲學校德國部

11159 台北市士林區文林路727號

[www.taipeieuropeanschool.com](http://www.taipeieuropeanschool.com)

2014 四月