

親師溝通的兩難 該不該和家長加 LINE ？



|| 陳清義 中華民國中小學校長協會理事長
|| 李亦欣 臺北市中正區忠孝國小校長

■ 老師也為難：該不該加家長 LINE ？

輔導室經常接到教師的求助，其中一個案例是：一位父親因家暴被法院核發禁制令，但他仍希望加入班級 LINE 群組，老師不知道該不該讓這位爸爸加入，輔導室問校長怎麼辦？

這樣的困境並非個案，而是現今教育現場普遍存在的難題。網路上不乏教師的心聲：「請問現在班級一定都要有群組嗎？我實在不想加，但沒有選擇，每年群組數不斷增加，心裡沒有太多喜悅，反而期待退休那天，一口氣退出所有的群組。而且，劇情好像固定重演，每年總會有幾位超愛傳訊的家長，從國家大事到雞毛蒜皮

的小事都要分享。無論怎麼強調群組僅用於班務聯繫，就是有人當成個人聊天室，甚至深夜、清晨頻繁 @ 老師，讓人疲於應對。」這可能是現在許多教師的痛苦無奈，接著就有許多網友傳授解方，如下：

- 改用臉書：「設立 Facebook 社團，不用私訊，也比較不會被吵。」
- 完全不給 LINE：「決定權是在自己，若都不給，誰說一定要有班級群組？就不要組啊!!!」、「家長問說可不可以給 LINE 我都說有事請打到學校最快，我上班又不是不在學校，就算打手機也會回，有因此沒溝通到什麼事情

嗎？每天看群組那些廢文，何必！」

- 關閉提醒：「群組提醒關掉，想消化訊息時再打開，真有急事，家長自會找到別的方式聯絡。」
- 設立明確界線：「回應時間設定在上班時段，其他時間不回應。」
- 改用 LINE@：「LINE@ 群組僅管理者能公告訊息，家長無法互傳，能有效過濾雜訊。」

然而，這些方法並不適用於所有情境，因為教師的困擾源自多方面因素。本文想探討的是：教師為什麼有這個困擾？針對教師的疑慮學校行政如何讓老師減少擔心？

■ 教師的困擾：親師溝通的隱形壓力

教師在面對是否要與家長加 LINE 這個問題上，難以抉擇，可能原因是：

（一）法令規定的通報責任

在現行法規中，諸多課以教師限時 24 小時通報的責任，由於規定是任何人知悉，隨時可能有人通報教師，教師都要立即做出反應向上通報，因此教師很擔心漏未通報被追究責任處罰，例如下列法規：

1. 性別平等教育法第 21 條規定學校校長、教師、職員或工友知悉服務學校發生疑似校園性侵害、性騷擾或性霸凌事件者，除應立即依學校防治規定所定權責，依性侵害犯罪防治法、兒童及少年福利法、身心障礙者權益保障法及其他相關法律規定通報外，並應向學校及當地直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過 24 小時。
2. 兒童及少年福利與權益保障法第 49 條第九款：任何人對於兒童及少年不得有下列行為：強迫、引誘、容留或媒介兒童及少年為猥褻行為或性交。依第 53 條：責任通報（知悉後

24 小時通報)。

3. 兒童及少年福利與權益保障法第 49 條第二款：任何人對於兒童及少年不得有下列行為：身心虐待。第 53 條：責任通報第 54 條：高風險通報。
4. 家庭暴力防治法第 50 條：責任通報。教育人員在執行職務時，知有疑似家庭暴力情事者，應立即通報當地主管機關，至遲不得逾 24 小時。

(二) 維護親師關係的壓力

由於法規上在學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項第十八點規定對學生之輔導，教師應以通訊、面談或家訪等方式，對學生實施生活輔導。國民教育階段家長參與教育事務辦法第七條規定教師、學校、非學校型態之實驗教育團體或機構於接獲建議時，應主動溝通協調。這些規範讓許多教師難以拒絕家長加 LINE 的要求，因為擔心若拒絕，家長可能會認為教師不夠親切、不願溝通，進而影響彼此的互信關係，也可能影響未來的親師合作。

(三) 校園文化與同儕壓力

在許多學校，教師與家長加 LINE 已成為「潛規則」或文化習慣。若其他教師都與家長加了 LINE，個別教師如果拒絕，將面臨同儕壓力，甚至被認為不合群或不敬業。班上家長也會覺得這位教師為何與其他教師不同，這使得許多教師即使心存顧慮，仍選擇順應環境，避免在校內或家長間形成負面標籤。

行政人員如何協助教師排解困難

儘管教師在親師溝通上面臨諸多壓力，學校行政單位可以提供支持，幫助教師在維持良好溝通的同時，避免過度勞累與職業倦怠。以下是一些建議，學校行政如何協助教師在與家長保持良好關係的同時管理自己的壓力：

(一) 關於通報責任的應對措施

通報責任是從知悉開始 24 小時，如果使用 LINE 有困難，留電話

也是一種方法，使用 LINE @ 不失為一種替代方法，不僅可限制家長僅能接收公告或個別私訊，不影響其他成員，有效避免家長頻繁發訊息干擾教師。然而，若發文數量達一定門檻則需付費，建議可在班級經營費中明確說明使用於該費用，或由政府編列固定金額的班級費用支應，讓教師能夠安心使用。

（二）親師關係的建立與維護

建議學校行政單位給予教師支持，制定和實施有關親師溝通的學校行政規則，減少個別教師的壓力，讓教師與家長明確約定可溝通的時間範圍，例如僅在工作時間內回覆 LINE 訊息，避免工作時間延伸至私人時間。並積極鼓勵使用學校提供的正式溝通平台，例如：「校園雲端管理系統」、「親師溝通 APP」、公務電子郵件或公務電話，以取代教師個人通訊軟體的使用，減少長期使用私人通訊工具所帶來的壓力。

（三）改善校園文化，減少教師的心理負擔

筆者認為，智慧型手機及 APP 軟體屬於個人私有物品，教師不應因學校文化或外在壓力而被迫使用通訊工具與家長聯繫。相反地，應尊重教師的專業判斷，讓其根據自身的教學需求與輔導經驗，決定是否與家長加 LINE。教師作為專業教育工作者，除受過教學方法訓練，亦學習過輔導、諮商與心理學等課程，因此在親師溝通上應有自主選擇的空間，而不應受到外界的強制要求。

四 結語：平衡親師溝通與教師權益，建立健康的校園文化

教師在親師溝通上的困擾，不限於如何維持有效的聯繫，更涉及個人隱私、工作壓力與職業權益。實務上，確實發生過男家長透過通訊軟體對女教師進行不當騷擾，或精神狀況不穩定的家長過度關注教師 LINE 回應時間，這些情況不僅影響教師工作效能，亦加劇其心理負擔，使得工作與生活難以平衡。

因此，學校行政單位應積極介入，建立明確的親師溝通機制，支持教師設立適當溝通管道，提供有效的溝通培訓，幫助教師減輕壓力，確保親師關係在尊重專業與合理界線的前提下順利進行。

親師溝通最終目標不只是促進親師成為教育合夥人，更是確保教師能在健康、專業的工作環境中，發揮所長，為學生提供最好的教育和支持，同時確保教師自己的健康和福祉。✘

