

實習省思札記

家長的溝通

實習生：林登嫻

日期：104/03/28

星期一回到淡江大學參與教學評鑑的訪視，一開始還蠻擔心會被問倒，因為訪談時間近三十分鐘，不過和委員談話的當中才發現自己多慮了，其實委員只是想知道我們在修教育學程或是現在實習的過程，有沒有合乎一切正規，我覺得因為師培中心在我們修教程的課程安排上、教室硬體設備的提供、教授及助理們的協助以及實習過程的定期返校，都給我們有很充足及信任的環境，所以在委員們的提問中，我都能夠不假思索地回答，我想委員們也對淡江的師培中心很滿意！

星期三早上國中部主任打來，請我和柏翰一起過去支援國中部，一開始接電話的老師告訴主任，我們早上都有課要跟，沒辦法過去幫忙，後來老師請柏翰先過去半小時，然後再跟主任說等一下有事需要回高中部，沒想到柏翰去不到十分鐘，校長秘書就過來教務處跟我說：「主任說跟課不重要，你現在先過去國中部支援！」我聽到這番話的當下，心裡其實很不舒服，但也只能乖乖的過去，過去之後我和柏翰就一直在接電話，然後家長都在問一些我們根本不懂的問題，只能一直回說：「爸爸/媽媽對不起喔，因為相關作業的老師不在，能不能請您留在電話，我再請老師回您電話呢？」這句話大概重複講了十來遍之後，主任終於進來了，我們就請主任先告訴我們家長常見問題的相關資訊，這樣至少一些基本的問題我們還能夠回答，結果原來是這星期六是小五、小六獎學金頒獎及小六生報到的事宜，然後很多家長網路上還查不到成績也沒接到學校來電，就很著急小孩的是否有錄取，所以這次在國中部協助的過程中，我也從老師、組長們身上學到很多如何應答家長的方式及用語，像是發現蠻多家長很希望小孩能就讀雙語班，如果小孩沒錄取，家長打來的聲音聽起來就很失落，或者是也遇到小孩的家長打電話來很生氣的說：「你們這次是報名就錄取嗎？怎麼我小孩班上那成績這麼差的你

們也收？」這些時候除了要能夠體會家長的心情之外，也要讓家長知道學校看學生不僅僅是學業成績，小孩的品性表現更是考量的重點，所以如何和家長的應答是相當重要的課題。