

南華大學社會科學院國際事務與企業學系公共政策研究碩士班

碩士論文

Master Program in Public Policy Studies

Department of International Affairs and Business

College of Social Sciences

Nanhua University

Master Thesis

COVID-19疫情時代國小教師利用LINE與LINE@群組進行親  
師溝通之現況與效益：以埔里鎮某國小為例

Elementary School Teachers Using LINE and LINE@ for Parents-  
Teacher Communication in COVID-19 Pandemic Era: A Case  
Study of an Elementary School in Puli Town

劉沛明

Pei-Ming Liu

指導教授：劉華宗 博士

Advisor: Hua-Tsung Liu, Ph.D.

中華民國 112 年 6 月

June 2023

# 南華大學

國際事務與企業學系公共政策研究碩士班

碩士學位論文

COVID-19疫情時代國小教師利用 LINE 與 LINE@群組進行親

師溝通之現況與效益：以埔里鎮某國小為例

Elementary School Teachers Using LINE and LINE@ for  
Parents-Teacher Communication in COVID-19 Pandemic Era: A  
Case Study of an Elementary School in Puli Town

研究生：劉沛明

經考試合格特此證明

口試委員：林壽弘

陳若宜

劉華宗

指導教授：劉華宗

系主任(所長)：張心怡

口試日期：中華民國 112 年 6 月 6 日

## 謝誌

2020年3月，COVID-19 疫情來襲，人類的生活模式被迫面臨新的挑戰和衝擊，身為國小教師的我，面對停課的困境，毅然決然踏進學術研究的領域，這段旅程充滿了艱辛與挑戰，在學業、工作和家庭三頭燒的情況下完成論文，要感謝的人很多。

首先要感謝劉華宗教授細心與耐心的指導，始終積極的關注我的進展，提供我寶貴的建議，幫助我保持動力和目標，不斷推動論文的進展。在整個研究過程中，沒有教授悉心的指導，我將無法克服途中的困難，並在期限內完成這篇論文。

感謝口試委員林泰和教授和陳希宜教授提供寶貴的建議和指導，使我的論文能夠獲得進一步的改進和完善。

感謝論文中所有引用文獻的前人學者們，讓本研究有立論的基礎。

感謝這段學術之旅中的夥伴們：婉新、昭月、燕如、佑儒、瑋軒，這段時間我們一同努力、互相打氣，有你們的陪伴和支持，使整個旅程變得更加難忘且有意義。

感謝接受訪談的南光夥伴們，因為有你們的幫助，我的論文才得以順利完成。

感謝我的先生，在我撰寫論文的過程中，不僅給予我精神上的支持，更分擔了大部分的家務，讓我能夠無後顧之憂的專心投入研究和寫作。

感謝每一位在這段旅程中幫助過我的貴人，因為你們，我的人生又更往前邁進一大步，在此，僅獻上最誠摯的謝意！

劉沛明 謹誌

2023.6

## 摘要

本研究旨在了解南投縣埔里鎮某國小教師應用通訊軟體 LINE 與 LINE@群組進行親師溝通的現況與效益，並探討因疫情停課前後，國小教師利用 LINE 與 LINE@官方帳號進行親師溝通內容的差異情形。為達研究目的，首先蒐集並閱讀相關資料及文獻，以建立本研究之理論架構，接著採用文獻分析法及深入訪談法等質性方法進行研究，並訪談有使用通訊軟體 LINE 及 LINE@官方帳號與家長進行親師溝通經驗之低年級導師三人、中年級導師三人、高年級導師三人，透過與九位受訪者深度訪談後，將資料進行分析與統整，提出具體結論。

研究發現：

壹、教師使用通訊軟體 LINE(LINE@)與家長溝通的現況

- 一、疫情停課後，教師使用通訊軟體 LINE(LINE@)與家長溝通的意願比疫情停課前提高許多。
- 二、親師使用通訊軟體 LINE(LINE@)的能力提升。
- 三、通訊軟體 LINE(LINE@)成為親師溝通不可或缺的管道。

貳、教師使用通訊軟體 LINE(LINE@)與家長溝通的困境

- 一、文字訊息無法傳遞非語言元素。
- 二、過度依賴通訊軟體溝通。
- 三、LINE@官方帳號降低免費群發訊息則數。

研究建議：

壹、對教師的建議

- 一、教師需要具備創新的思維與積極的態度
- 二、制定班級群組的規範
- 三、建立多元溝通管道，避免過度依賴通訊軟體

貳、對通訊軟體 LINE 的建議

- 一、與教育界合作，開發教師專屬功能
- 二、建立 LINE 與 LINE@官方帳號直接分享資訊的功能
- 三、LINE@官方帳號能夠提供教師族群專屬優惠方案

關鍵字：通訊軟體 LINE、LINE@官方帳號、親師溝通

## Abstract

The purpose of this study is to understand the current situation and benefits of using the communication software LINE and LINE@ official account for parent-teacher communication in a certain elementary school in Puli Township, Nantou County. It also aims to explore the differences in parent-teacher communication content through LINE and LINE@ official account before and after the school closure due to COVID-19. To achieve the research objectives, relevant data and literature were collected and reviewed to establish the theoretical framework of this study. Qualitative methods such as literature analysis and in-depth interviews were employed to conduct the research. Three lower-grade teachers, three middle-grade teachers, and three upper-grade teachers who have experience using the communication software LINE and LINE@ official account for parent-teacher communication were interviewed. After conducting in-depth interviews with the nine participants, the data were analyzed and synthesized to draw specific conclusions.

The findings of this study were summarized as follows:

The current status of teachers using the communication software LINE (LINE@) to communicate with parents.

1. After the school closure due to the COVID-19, teachers have shown a significantly increased willingness to use the communication software LINE (LINE@) to communicate with parents compared to before the school closure.
2. Teachers have improved their ability to use the communication software LINE (LINE@) for parent-teacher communication.
3. The communication software LINE (LINE@) has become an indispensable channel for parent-teacher communication.

Challenges faced by teachers using the communication software LINE (LINE@) for parent-teacher communication.

1. Text messages cannot convey non-linguistic factors.
2. Overreliance on the communication software for communication.
3. Reduction in the number of free broadcast messages allowed by LINE@ official account.

The recommendations of this study were summarized as follows::

Recommendations for teachers:

1. Teachers need to possess innovative thinking and a proactive attitude.
2. Establish guidelines for LINE (LINE@) class group.

3. Establish diverse communication channels to avoid overreliance on communication software.

Recommendations for the communication software LINE:

1. Collaborate with the education sector to develop exclusive features for teachers.
2. Enable direct sharing of information between LINE and LINE@ official account.
3. Provide special offers and benefits specifically designed for teachers through LINE@ official account.

Keywords: communication software LINE, LINE@ official account, parent-teacher communication



## 目 錄

謝誌.....	I
摘要.....	II
Abstract.....	III
目 錄.....	V
圖目錄.....	VII
表目錄.....	VIII
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機目的.....	1
第二節 文獻回顧.....	5
第三節 研究架構與章節安排.....	15
第四節 研究方法與研究限制.....	17
第五節 學術研究倫理.....	20
第二章 親師溝通之探討.....	23
第一節 親師溝通的定義、內容與重要性.....	23
第二節 親師溝通的媒介與效能.....	33
第三節 親師溝通的原則與策略.....	42
第三章 國小教師使用通訊軟體進行親師溝通之現況.....	49
第一節 即時通訊軟體之起源、發展與功能.....	49

第二節	通訊軟體 LINE 與 LINE@之發展、功能與優勢 .....	56
第三節	通訊軟體 LINE 與 LINE@進行親師溝通之現況 .....	63
第四章	實證訪談結果與分析 .....	71
第一節	疫情時代親師溝通之過程 .....	74
第二節	疫情時代親師溝通之內容 .....	85
第三節	疫情時代親師溝通之困難 .....	102
第四節	疫情時代親師溝通之效益 .....	112
第五章	結論與建議 .....	121
第一節	研究結論 .....	121
第二節	研究建議 .....	125
參考文獻	.....	131
中文書目	.....	131
英文書目	.....	137
附錄	.....	139
訪談紀錄	.....	139

## 圖目錄

圖 1-3-1	本研究架構圖 .....	16
圖 3-1-1	臺灣社群品牌使用率概況 2020.....	54
圖 3-2-1	臺灣社群品牌使用率概況 2022.....	57



## 表目錄

表 1-2-1	親師溝通之相關研究.....	5
表 1-2-2	數位化與親師溝通之相關研究.....	9
表 1-2-3	通訊軟體 LINE 與親師溝通之相關研究 .....	12
表 2-1-1	親師溝通之定義.....	24
表 2-2-1	親師溝通媒介效能之比較.....	40
表 3-1-1	三大通訊軟體功能分析.....	55
表 4-1-1	受訪者資料.....	72
表 4-1-2	訪談題目一覽表.....	72

# 第一章 緒論

研究旨在了解南投縣埔里鎮某國小教師應用通訊軟體LINE與LINE@官方帳號進行親師溝通的現況與效益，並探討因疫情停課前後，低、中、高年級年級之國小教師利用LINE與LINE@群組進行親師溝通內容的差異情形。本章共分為四小節，第一節為研究背景與動機目的；第二節為文獻回顧；第三節為研究架構與章節安排；第四節為研究範圍與限制。

## 第一節 研究背景與動機目的

### 壹、研究背景

現代人生活離不開電腦、手機和平板，資訊流通快速而即時，帶來許多便利；而社群媒體不但能立即傳達訊息，操作簡單而且提供免費使用，如：臉書、社群媒體 LINE，於是逐步取代了傳統的電話、郵件，成為大人小孩都愛用的通訊工具。就學校班級經營層面而言，親師溝通進入了數位化的時代，有班級導師開始在社群媒體 LINE 與家長建立好友關係，或更進一步建立專屬的 LINE 班級群組，以便即時發布學校或班級的重要訊息，建立與家長溝通更快速的管道。

《數位 2022：台灣》報告已在 2022 年 2 月 15 日出爐，2022 年截至 1 月，台灣網路使用者數量已經來到 2172 萬人，相當於全台九成人口；此一數字，相較於 2021 年的 2145 萬，增加了將近 30 萬人（+1.3%）。值得注意的是，在 2172 萬的網路使用者中，高達 2135 萬人皆為社群平台用戶，較去年成長 8.4%，佔全國人口 89.4%，位居全球第七名。就使用時間而言，台灣人每日平均花費 2 小時 4 分鐘使用社群平台，較全球平均少 23 分鐘。至於台灣人使用社群平台的原因，前五名分別為：與親友保持聯繫、打發空閒時間、看看大家都在談論些什麼、探索內容、閱讀新聞時事。最常使用的社群平台則依序為：LINE（95.7%）、Facebook（90.8%）、

Instagram (70.6%)、Messenger (68.5%) 與 TikTok (35.2%) (Datareportal, 2022)。

2020年3月11日世界衛生組織 (World Health Organization, WHO)，正式宣布新冠病毒 (COVID-19) 疫情進入「全球大流行」，2021年5月18日教育部在中央流行疫情指揮中心嚴重特殊傳染性肺炎記者會中，正式開啟「全國各級學校因應疫情停課居家線上學習」之門，頃刻之間，造成全國教育發展的衝擊與影響。對教師而言，教師必須在短時間內選擇適合的線上軟體教學，並且要對著鏡頭上課，也要熟悉軟體間的工具交互切換使用教材；對學生而言，學生被要求持續坐在電腦前聽課，無法專心或有乾脆不上課的情況發生，學習成效受到質疑；對家長而言，面對學生在同一天課程不同軟體的使用，課程作業上傳模式的多元，除了硬體設備的準備外，還需兼顧學童學習與自身的工作狀況，讓親師生都三方需要時間來調整與適應，也因此衍生了班級經營、親師與師生互動等挑戰。停課期間，親師更需要共同合作，一起撐過這最艱難的時刻，做起學生“停課不停學”背後堅強的後盾，為了與家長建立更即時順暢的溝通管道，多數國小教師無論是自願或是被迫，都與家長在社群媒體建立了溝通管道。

## 貳、研究動機與目的

防疫停課期間，在國小教育現場中，以低年級的學生而言，學生完全無法操作做遠距教學的工具，所以勢必要家長從旁協助，但多數家長也不熟悉遠距課程軟體與硬體的操作方法、作業照片的上傳方式，所以通常教師必須先教會家長使用方式，然而，教學過程用影音呈現為最有效率的方式，這時影音的傳輸就非常重要。以中高年級的學生而言，雖然學生多數已學會基本的操作方法，但還是必須要家長從旁督促，以防學生在線上課程中，同時瀏覽其他網頁，總之，親師之間能夠即時溝通變得非常重要。為了解決遠距教學的困境，並與家長保持暢通的溝通管道，多數教師選用操作較簡單、使用率最高、並且提供免費使用的社群媒體 LINE 作為溝通管道，既方便又快速，不受時間和空間的限制，訊息能夠即時傳達，同時也能分享圖片和影音，並可發布班級訊息於留言板，除了使家長更能隨時掌握孩子在校的

學習情形，也能即時與家長溝通互動。

當親師之間的溝通已在社群媒體 LINE 建立關係，親師溝通的管道就已無法回頭了，雖然疫情已進入尾聲，但傳統的親師溝通管道，如：電話聯絡、紙本聯絡簿、親師座談會、家庭訪問、班級刊物、通知單、教學參觀日等，都已無法滿足家長立即得到回應的需求，所以即使教師沒有主動，多數家長也會要求與教師在社群媒體 LINE 建立好友關係。有鑑於此，教師若分別與每個家長建立 LINE 好友關係，所有訊息必須個別通知，花費太多時間，因此多數教師會更進一步成立 LINE 班級群組，以便每則訊息只要張貼一次，所有家長都能收到。但是，家長對於班級群組的使用缺乏規範，出現許多亂象，例如；非上班時段傳訊息、過度頻繁使用、上傳與教學無關的影片或圖片等，造成教師的困擾和焦慮，反而衍生出溝通之負面影響。這時，LINE@群組因應而生，LINE@群組為社群媒體 LINE 的進化版，LINE@群組可以運用“群發訊息”傳達重要公告、課堂進行方式和回家功課練習等需要讓家長了解的事項，還可以進行一對一的溝通，保有隱私權，在疫情期間，充滿不確定性的教育現場，教師與家長之間可以建立互信、更有效率的溝通管道。

研究者服務於南投縣埔里鎮某國小十一餘年，在疫情停課前，極少有導師利用通訊軟體進行親師溝通，但在疫情停課之後，為了進行線上教學並與家長即時溝通，絕大部分的導師都已在通訊媒體與家長建立好友關係或班級群組。近三年來，現代化的通訊軟體和社群網站確實為親師溝通帶來不少好處，但親師也必須共同面對家長過度介入學校生活、如何畫出一條和平理性界限的難題，把教室的主控權還給老師。如何讓通訊媒體成為親師溝通的助力，而不是阻力，值得老師與家長一起深思、研究。

綜合上述，本研究的研究問題為以下四點：

- 一、埔里鎮某國小教師運用通訊軟體 LINE 與 LINE@群組進行親師溝通的內容是否因疫情有所差異？低中高年級溝通的內容為何？
- 二、埔里鎮某國小教師運用通訊軟體 LINE 與 LINE@群組進行親師溝通的現況為何？對班級經營有哪些效益？

三、埔里鎮某國小教師運用通訊軟體 LINE 與 LINE@群組進行親師溝通時遭遇到那些困難？

四、埔里鎮某國小教師運用通訊軟體 LINE 與 LINE@群組進行親師溝通後的滿意度如何？對國小教師使用 LINE 與 LINE@群組有哪些建議？

上述背景使得本研究針對疫情停課前後，國小教師運用通訊軟體 LINE 與 LINE@群組進行親師溝通的現況和內容產生好奇、興趣，尤其是在疫情前無意願、疫情後才開始使用通訊軟體 LINE 或 LINE@群組進行親師溝通的教師，對使用 LINE 或 LINE@群組進行親師溝通的感想為何？或是疫情前已開始使用通訊軟體 LINE 或 LINE@群組進行親師溝通的教師，溝通的內容是否因疫情而有所差異？對班級經營有哪些效益？希望本研究的結果能對國小教師在班級經營上有所助益。

本研究的的分述如下：

一、疫情前後，埔里鎮某國小教師運用通訊軟體 LINE 與 LINE@群組進行親師溝通內容的差異，分述低中高年級的溝通內容。

二、埔里鎮某國小教師運用通訊軟體 LINE 與 LINE@群組進行親師溝通的現況與效益。

三、探究埔里鎮某國小教師運用通訊軟體 LINE 與 LINE@群組進行親師溝通的困境。

四、針對國小教師使用 LINE 與 LINE@群組進行親師溝通提出具體建議。

## 第二節 文獻回顧

本節旨在探討埔里鎮某國小教師在 COVID-19 疫情期間，運用通訊軟體 LINE 與 LINE@於親師溝通之使用內容與現況。針對所蒐集到之相關文獻進行資料分析、歸納與整理，逐步探討其內涵與相關研究。本節分為三部分，第一：親師溝通之相關研究；第二：數位化與親師溝通之相關研究；第三：通訊軟體 LINE 與親師溝通之相關研究。

### 壹、親師溝通之相關研究

隨著教育改革的風潮與融合教育的發展，「家長參與學校校務」近來成為教育領域工作者相當重視的一項議題，家長參與逐漸佔有一席之地。除了學校教育以外，兒童受到家庭與社會的影響更為深遠，因此家庭要跟學校共同承擔兒童教育的責任，而家長瞭解兒童在校之學習內容與教育過程就是相當重要的一環（蕭仲廷，2012）。本研究針對列舉國內對於親師溝通相關研究加以整理如表 1-2-1。

表 1-2-1 親師溝通之相關研究

研究者 年代	研究主題	研究方法 / 研究對象	研究摘要
姜政光 (2008)	高雄市國民小學教師對親師衝突知覺與親師溝通效能關係之研究	問卷調查/ 國小教師	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 國小教師對親師衝突來源知覺屬於中下程度，以溝通協調不良的衝突知覺較高。</li><li>2. 國小教師親師溝通效能是中上程度，以親師溝通內容構面最為突出。</li><li>3. 男性教師；年長教師；資深教師及兼任主任等的國小教師，對親師衝突來源的知覺較高。</li><li>4. 年長教師；資深教師；兼任主任的教師；任教低年級之教師及中型學校的教師等之親師溝</li></ol>

			<p>通效能較高。</p> <p>5. 親師溝通協調不良之衝突來源知覺愈多，教師主動邀請家長溝通的程度愈高，說明親師衝突來源知覺與親師溝通效能具有相關性。</p>
張簡慧琄 (2008)	國民小學教師效能感與親師溝通關係之研究	問卷調查 / 國小教師	<p>1. 臺北市國民小學教師親師溝通的得分為中上程度。</p> <p>2. 教師個人背景變項在親師溝通上的差異情形：年齡在親師溝通上，有顯著差異，年齡 41—50 歲的教師其整體親師溝通效能大於年齡 30 歲以下的教師；性別、婚姻、任教年資、最高學歷和學校規模，無顯著差異。</p> <p>3. 高、中、低親師溝通障礙在因應策略上無顯著差異，親師溝通障礙和因應策略未達顯著相關。</p> <p>4. 高、中、低三組不同教師效能感在親師溝通上有顯著差異，且教師效能感與親師溝通呈現中弱度正相關；高、中、低三組不同教師效能感在親師溝通障礙上無顯著差異；高、中、低三組不同教師效能感在因應策略上有顯著差異。</p>
林秀芳 (2012)	臺南市國民小學級任教師親師溝通積極度與班級經營效能之相關研究	問卷調查 / 國小教師	<p>1. 臺南市國小級任教師親師溝通積極度好。</p> <p>2. 不同任教年段之級任教師在親師溝通積極度有顯著差異，以低年級任教師之親師溝通積極度較高，但不同性別、年齡、服務年資、學校規模則無顯著差異。</p>

			3. 臺南市國小級任教師親師溝通積極度與班級經營效能有顯著正相關，亦即級任教師親師溝通積極度愈高，其班級經營效能就愈佳。
楊智善 (2016)	國小導師不同溝通媒介親師溝通自我效能暨親師溝通滿意度之比較研究—以桃園市為例	問卷調查 / 國小教師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 桃園市國小導師知覺四種溝通媒介之親師溝通自我效能及親師溝通滿意度以面對面溝通最高，電話居次，其次為紙本聯絡簿，社群媒體居後。</li> <li>2. 在個人背景變項僅每天上數時數不同之國小導師在電話溝通媒介所知覺的親師溝通自我效能與親師溝通滿意度有顯著的差異，其他如性別、年齡、最高學歷、師資養成管道、服務年資以及學校規模則無顯著差異。</li> </ol>
周立婷 (2020)	高雄市國小教師親師溝通媒介與親師溝通效能之研究	問卷調查 / 國小教師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 用心經營班級，與每位家長建立良好的關係。</li> <li>2. 設身處地為家長及孩子著想。</li> <li>3. 根據每位家長的特性，挑選適合的親師溝通媒介。</li> </ol>
葉雅婷 (2020)	新北市國民小學導師運用親師溝通媒介現況與班級經營效能之研究	問卷調查 / 國小教師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不同性別的國小教師，在「班級氣氛營造」與「親師互動關係」是顯著差異，且女性大於男性。</li> <li>2. 不同年齡的國小教師，在「親師互動關係」的構面上，30歲以下顯著高於41~50歲及50歲以上的國小教師。</li> <li>3. 不同教學年資的國小教師，在「親師互動關係」的構面上，教學年資5年(含)以下顯著高於11~15年及21年以上的國小教師。</li> </ol>

賴玉惠 (2020)	臺中市國小教師專業認同與親師溝通之關係研究	問卷調查/ 國小教師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臺中市國小教師親師溝通整體具有好的表現，其中以「溝通的做法」構面表現最突出。</li> <li>2. 不同性別、現任職務、學校規模的臺中市國小教師在親師溝通上有顯著的差異。</li> <li>3. 臺中市國小教師專業認同與親師溝通是中度正相關。</li> <li>4. 臺中市國小教師專業認同之「工作投入」對親師溝通各個構面最具有預測力。</li> </ol>
---------------	-----------------------	---------------	--

資料來源：研究者參考碩博士論文整理（依年代排序）

綜合以上研究中顯示：

- 一、研究方法多採問卷調查為主要的研究工具。
- 二、研究中發現：早期的親師溝通研究內容著重在：教師對親師溝通衝突的知覺、教師在親師溝通的效能感、教師對親師溝通積極度與班級經營效能的關係、教師專業認同與親師溝通等主題，由於研究方法採量化統計，因此也都探討教師不同背景變數和討論議題之間的關係。

## 貳、數位化與親師溝通之相關研究

近年來科技進步，數位設備的使用普遍，網路社群快速發展，加上智慧型手機與免費通訊軟體的開發，不只改變了人們使用虛擬網路的習慣，更進一步影響現實中的互動模式。過去家長和教師的互動通常是被動且單一的，有問題時老師找家長溝通，班級家長群聚的機會大概只有班親會；網路開始發展後，電話簡訊、班級網頁、通訊電子報或教師的部落格成了老師們班級經營的重要平台，但仍屬於老師分享家長接收的單向性溝通；近年來家長則開始利用 Facebook、Messenger 等社群媒體與教師建立溝通管道，讓親師間的資訊傳遞進入數位化的時代。研究者針對過去運用科技數位化平台進行親師溝通的相關研究文獻加以整理如表 1-2-2。

表 1-2-2 數位化與親師溝通之相關研究

研究者 年代	研究主題	研究方法 / 研究對象	研究摘要
連清森 (2001)	國民小學使用 「電子聯絡 簿」之現況研 究	問卷調查 / 國小教師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 國小教師和家長較常使用「電子聯絡簿」的通知功能。</li> <li>2. 國小教師和家長對「電子聯絡簿」系統均感滿意。</li> <li>3. 國小教師和家長對「電子聯絡簿」可達成功能均感認同。</li> <li>4. 國小教師在「即時互動效果」部分最感困擾。</li> <li>5. 自願使用、可在班級教室直接上網的教師對系統滿意度、可達成功能認同度較高。</li> <li>6. 自願使用的家長對系統滿意度、可達成功能認同度較高。</li> <li>7. 教師最常使用地點是自己班級教室，家長最常使用地點是自己家裡。</li> </ol>
郭素文 (2004)	運用班級通訊 電子報促進親 師溝通	問卷調查 / 國小教師	家長與導師均認同班級通訊電子報有促進親師溝通的效果。
孟憲蓓 (2010)	從部落格探討 幼稚園親師溝 通之研究	問卷調查 / 幼稚園學童 家長	使用部落格方式溝通的滿意度高於未使用部落格溝通的滿意度，故部落格是一項良好的溝通方式，家長及教師可以利用部落格方式掌握時機，針對問題做雙向溝通，以達親師溝通的目的。
張瑋玲 (2013)	臉書好友加不 加？—數位時 代親師溝通管 道之評估	訪談、觀察， 個案進行分 析 / 國小教師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臉書具備溝通便利及班級經營之優勢，使用臉書進行親師溝通能從協助改善學生的生活常規以及班級事務的推動，更能營造親師雙方對教育理念的認同。</li> </ol>

			2. 使用臉書進行親師溝通必須注意隱私權與姓名標記以及家長的數位落差等問題。
凌偉國 (2014)	常用的資訊系統對親師溝通之影響	問卷調查 / 國小教師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 國小教師在與家長做親師溝通時，大多會固定使用兩種以內之資訊系統作為溝通方式。</li> <li>2. 教師使用資訊系統做親師溝通時，LINE在互動性、便利性高於滿意度平均值，FB在互動性、便利性、分享性高於滿意度平均值，班級網頁在互動性、分享性高於滿意度平均值，簡訊在互動性、安全性、便利性高於滿意度平均值，E-MAIL在互動性、安全性高於滿意度平均值。</li> </ol>
劉文林 (2014)	家長使用班級網頁對於親師溝通滿意度之影響—以元生國民小學為例	問卷調查 / 國小學生家長	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研究結果發現：家長對於班級網頁的科技接受度越高，親師溝通的滿意度越好。</li> <li>2. 提出建議：教師應持續加強家長的班級網頁使用意願，讓班級網頁成為重要的親師溝通方式之一。透過本研究分析的結果，希望國小教師及家長都能體認班級網頁所帶來的便捷與好處，對於親師溝通更有正面的影響。</li> </ol>
廖淑貞 (2015)	智慧型手機即時通訊軟體與親師溝通之關聯性探討—以桃園市國小教師為例	問卷調查 / 國小教師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教師使用智慧型手機即時通訊的滿意度方面屬於中上程度。</li> <li>2. 親師溝通管道是多元且暢通，其中親師溝通內容為學生行為與學生學習情形為多數，親師溝通的頻率、時間視學生情況而定。</li> <li>3. 不同「年齡」、「教育程度」的國小教師，其智慧型手機即時通訊軟體的使用有顯著差異。</li> <li>4. 桃園市國小教師運用智慧型手</li> </ol>

			機即時通訊軟體與親師溝通的成效有顯著正相關。
莊文彬 (2016)	國際即時通訊軟體使用行為意向研究—以 LINE、Facebook、Messenger 為例	問卷調查 / 使用過通訊媒體 LINE、Facebook、Messenger 的民眾	使用社群通訊軟體行為意向研究以 LINE、Facebook、Messenger 為例，以簡單抽樣問卷方式資料蒐集，研究對象以有使用 LINE、Facebook、Messenger 的民眾。研究結果發現，男性受試者人數比例高於女性，在「知覺易用性」、「知覺有用性」、「實際使用行為」上女性顯著性高於男性；不同年齡之使用者41-50歲之家長在「知覺易用性」、「知覺有用性」顯著差異高於其他；LINE 各構面顯著性優於 FB、Messenger；知覺易用性、主觀規範、態度對於行為意向有顯著影響關係。

資料來源：研究者參考碩博士論文整理（依年代排序）

歸納以上研究中呈現：

- 一、研究方法多採問卷調查為主要的研究工具。
- 二、研究中發現：過去對數位化親師溝通的研究多針對教師或家長科技接受模式的意願與程度、教師或家長運用數位化媒體進行溝通的客觀條件與限制、數位化的溝通媒介與傳統溝通媒介之比較與滿意度等進行量化的統計研究，試圖從大數據中歸納出數位化溝通媒介使用在親師溝通的利弊，給未來教師運用科技媒介進行親師溝通有效的建議。

### 參、通訊軟體 LINE 與親師溝通之相關研究

當親師溝通進入數位化時代，免費且使用方法簡單的通訊軟體 LINE，逐步取代了傳統的聯絡簿、電話或郵件，成為親師溝通最重要的管道。開學第一次班親會上，一定免不了有家長主動邀約老師和全體與會家長成立一個班級專屬的 LINE 群組，方便大家隨時保持聯絡。研究者針對過去運用通訊軟體 LINE 進行親師溝通的相關研究文獻加以整理如表 1-2-3。

表 1-2-3 通訊軟體 LINE 與親師溝通之相關研究

研究者 年代	研究主題	研究方法 / 研究對象	研究摘要
謝雅絮 (2014)	高雄市國小教師運用 LINE 於親師溝通之研究	問卷調查 / 國小教師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 科技使用態度的表現預期、內在動機、社會影響和知覺保全性對親師溝通具有正向顯著影響。</li> <li>2. 人格特質的外向性對親師溝通具有正向顯著影響。</li> <li>3. LINE 的使用頻率對親師溝通具有正向顯著影響。</li> </ol>
凌熾茹 (2014)	親師溝通效果與 LINE 的使用及家長教養模式之研究—以台中市 Y 國小低年級家長為例	問卷調查 / 國小教師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. LINE 的使用對於本校低年級親師溝通成效有顯著影響，LINE 的使用依賴度愈高，親師溝通的氣氛、內容與管道愈好，但頻率愈低。</li> <li>2. 研究者推論 LINE 的便利性使得家長與老師不須頻繁聯繫即能得到充分的資訊。</li> <li>3. 家長教養模式對於本校低年級親師溝通成效也有顯著影響，家長要求愈高，親師溝通成效愈好。</li> </ol>
葉克樓 (2015)	「智慧裝置 LINE 群組與紙本家庭聯絡簿於親師溝通成效之差異	實驗研究法 / 國小教師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應用智慧型裝置 LINE 群組家庭聯絡簿的親師溝通成效優於傳統紙本家庭聯絡簿。</li> <li>2. 在隱密性方面，智慧型裝置 LINE 群組家庭聯絡簿與紙本家庭聯絡簿的差異並不顯著。</li> <li>3. 年齡較長的家長對於智慧型裝置 LINE 群組家庭聯絡簿的隱密性有較大的疑慮。</li> </ol>

<p>王雅葶 (2017)</p>	<p>運用社群媒體 LINE 進行親 師溝通之研究</p>	<p>問卷調查/ 國小教師</p>	<p>研究中發現使用有四個面向：一、「知覺有用性」在家長使用社群網路的時間與頻率達到顯著的程度。二、「認知易用性」的部分，在年齡、每天使用社群網路的時間、使用的頻率皆達到顯著的程度。三、「知覺易用性」和「知覺有用性」對於使用行為，皆顯示為正相關。四、「知覺易用性」和「知覺有用性」，皆顯示可顯著預測使用行為。</p>
<p>涂保民 黃月琴 (2017)</p>	<p>行動即時通訊 (LINE) 與 親師溝通—探 究影響教師接 受正、負向影 響因子</p>	<p>問卷調查</p>	<p>使用社群通訊軟體隱私的風險、接收與發送訊息，皆會負向的影響使用者行為意圖，與努力預期未達顯著有關；社群通訊軟體進行親師溝通時，擔心溝通內容隱私性，或發言致人誤會，以及收發通訊軟體訊息的焦慮，通訊軟體此一型態的溝通方式雖然方便，但是時間上的規範仍有其必要性。</p>
<p>方珮茹 (2017)</p>	<p>國小導師進行 親師溝通之研 究—以即時通 訊軟體 LINE 為例</p>	<p>個案研究/ 國小教師與 家長</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 國小級任導師會謹慎思考過後才會回覆家長 LINE 訊息。</li> <li>2. 國小級任導師均認同 LINE 通訊軟體是簡易便利的。</li> <li>3. 研究結果顯示國小級任導師運用 LINE 於親師溝通之使用情形與知覺情形呈顯著相關</li> </ol>
<p>楊麗櫻 (2019)</p>	<p>國小學童家長 運用即時通訊 軟體 LINE 進 行親師溝通行 為意圖與滿意 度之研究</p>	<p>問卷調查/ 國小學生家 長</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 國小學童家長認為使用 LINE 於親師溝通可以彌補傳統紙上溝通的模式。</li> <li>2. 家長使用 LINE 於親師溝通時會以不干擾教師休息時間為原則。</li> <li>3. 國小學童家長均很滿意將 LINE 作為親師溝通間的橋樑。</li> <li>4. 研究結果顯示，如果通訊軟體很</li> </ol>

			容易使用，則家長使用的意願會提高；家長使用 LINE 作為親師溝通媒介時，模式多以家長個人跟教師溝通為主。
王淑貞 (2022)	疫情期間國小學童家長運用 LINE(LINE@) 通訊軟體進行親師溝通之研究	問卷調查/ 國小學生家長	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教育程度較高的國小學童家長對使用 LINE(LINE@) 可以增加親師溝通的機會有較高的認同。</li> <li>2. 不同年段的學童家長對運用 LINE(LINE@) 於親師溝通的知覺情形之使用情形有差異，且達到顯著差異。</li> <li>3. 不同學校規模的學童家長對運用 LINE(LINE@) 於親師溝通在知覺有用性有差異，且達到顯著差異。</li> <li>4. COVID-19 停課期間，國小學童家長每週運用 LINE(LINE@) 於親師溝通之時間對知覺易用性有差異，且達到顯著差異。</li> <li>5. 國小學童家長對運用 LINE(LINE@) 於親師溝通在知覺情形與使用行為意圖呈現正相關。</li> </ol>

資料來源：研究者參考碩博士論文整理（依年代排序）

歸納以上研究中呈現：

- 一、研究方法多採問卷調查為主要的研究工具。
- 二、研究中發現：近年來使用方法簡單並且免費的通訊軟體LINE成為國人最廣泛使用的通訊軟體，能夠即時溝通的特性也成為親師溝通的管道之一。上述研究多探討運用通訊軟體LINE進行親師溝通對班級經營的影響、運用LINE進行親師溝通教師的意願與家長的滿意度、運用LINE親師溝通的產生的問題與限制等議題進行探討，分享運用LINE進行親師溝通的經驗，期待教師建立更多元的親師溝通管道，以達到事半功倍的效果，提升班級經營的效率和效果。

### 第三節 研究架構與章節安排

本節針對研究架構與章節安排，分別敘述如下：

#### 壹、研究架構

本研究目的在探究國小教師運用通訊軟體LINE與LINE@進行親師溝通的現況與效益，根據研究動機、目的及相關文獻整理分析，擬定研究架構中教師個人背景變項：1、性別；2、年齡；3、服務年資；4、現職年級5、班級人數，探究教師的背景因素是否影響使用通訊軟體LINE與LINE@進行親師溝通的效益。再針對疫情前後親師溝通內容之差異，以四大面向來設計國小教師的訪談大綱，藉此探討及分析比較，國小教師使用通訊軟體LINE與LINE@進行親師溝通的現況與效益。四大面向包含：溝通的過程、溝通的內容、溝通的困難及溝通的影響，並做疫情前後差異之探討。其中「溝通過程的向度」包含使用原因、時機與方式、家長參與度；「溝通內容的向度」包含訊息內容、軟體功能、群組特性；「溝通困難的向度」包含介面使用、班級規範、過度依賴；「溝通效益的向度」包含溝通的頻率、親師關係、班級經營。



圖1-3-1 本研究架構圖

## 貳、章節安排

本研究依據研究動機以及所要進行的研究目的擬定五個章節，分別說明如下：第一章為緒論，包括研究動機與目的、文獻回顧、研究架構與章節安排、研究方法與研究限制、學術研究倫理。研究目的係根據研究動機加以具體化研究方向；文獻回顧則是針對本研究主架構「國小教師應用通訊軟體LINE與LINE@進行親師溝通的現況與效益」，整理出與本研究有關的先行研究資料，以建立本研究的基本架構。

第二章為親師溝通之探討，共分為三部分。第一部分探討親師溝通的定義、內容與重要性；第二部分探討親師溝通的媒介與效能；第三部分是親師溝通的原則與策略。

第三章探討國小教師使用通訊軟體進行親師溝通之現況，共分為三部分。第一

部分探討通訊軟體之起源、發展與功能；第二部分是通訊軟體LINE與LINE@之發展、功能與優勢；第三部分是通訊軟體LINE與LINE@進行親師溝通之現況。

第四章針對疫情前後，埔里鎮某國小教師使用通訊軟體LINE與LINE@進行親師溝通之訪談研究分析，首先介紹研究對象相關的資料，並擬定訪談問題，最後針對本研究對象「埔里鎮某國小低、中、高年級教師」進行訪談，透過訪談資料的整理，充分探討國小教師使用通訊軟體LINE與LINE@進行親師溝通的過程、內容、面臨的困難與效益。

第五章為結論與建議，由前一章訪談所蒐集到的資料，歸納研究結果與發現並做出結論，提供國小教師目前或將來使用通訊軟體LINE與LINE@進行親師溝通時的參考，最後為未來的研究提出具體建議。

#### 第四節 研究方法與研究限制

本研究的探討重點為國小教師使用通訊軟體 LINE 與 LINE@進行親師溝通的現況與效益之分析。以南投縣埔里鎮某國小教師使用通訊軟體 LINE 與 LINE@進行親師溝通之現況為主要研究範圍，以埔里鎮某國小教師為研究訪談對象。

研究者認為以問卷調查為研究工具的量化研究雖有客觀的科學數據進行統計與分析，進而建立科學性的論證，但對於親師溝通的內容缺乏全面性的呈現，本研究希望透過深度訪談的方式，了解親師溝通若發生障礙是如何發生（著重過程）？和為什麼發生（著重原因）？才能了解問題的根源，進而解決問題。此外，參考文獻中的研究較少針對在疫情停課期間，教師運用通訊軟體 LINE 進行親師溝通時所面臨的困境做相關研究，也缺少對 LINE@官方帳號進行親師溝通的研究，研究者在本研究中將針對疫情停課期間，國小教師運用通訊軟體 LINE 與 LINE@進行親師溝通進行質性的深度訪談調查，期待研究結果能夠提供國小教師在使用通訊軟體 LINE 與 LINE@進行親師溝通時具體的建議，讓數位化的工具成為親師溝通最堅實的管道，陪伴親師生順利度過疫情，提升學習成效。

## 壹、研究方法

本研究為瞭解國小教師使用通訊軟體 LINE 與 LINE@進行親師溝通的現況與效益之分析，將採用質性研究之文獻分析法及深度訪談法進行研究。

### 一、文獻分析法

本研究廣泛蒐集親師溝通、通訊軟體與 LINE 與 LINE@之相關的文獻資料，包括相關理論之專家學者著作、論文期刊、網路資源、報章雜誌等，蒐集的來源主要利用國家圖書館、學校圖書館、臺灣博碩士論文知識加值系統、臺灣期刊論文索引系統與華藝線上圖書館等。經詳細閱讀後進行回顧、整理，以瞭解數位化時代，親師溝通媒介的轉變與發展，對班級經營的影響與效益。再以此為基礎，針對國小教師使用通訊軟體 LINE 與 LINE@進行親師溝通進行深入的探討與分析，希望藉由客觀及豐富的資料，增加訪談議題的延伸及深度，以期能呈現本研究完整且多層次的全貌，建立研究者宏觀的視野，萃取出本研究訪談構面與項目，以為訪談設計之參考。

### 二、深度訪談法

訪談法為質性研究的一種，而質性研究法可以對研究的問題有更深入的瞭解，同時也適用於揭露並解釋一些在表面之下鮮為人知的現象（徐宗國譯，1997）。訪談雖是一個互動的過程，但因其基於明確的研究目的，是一種經由設計的「人為」談話情境，期望藉此獲得較多且深入的資訊以對特定議題有深入的瞭解（林淑馨，2010）。本研究希望藉由深度訪談法的途徑以搜集受訪者對於特定問題與現象的看法或意見，經由開放式問題於自在輕鬆的狀態下傾聽國小教師在使用通訊軟體 LINE 與 LINE@作為親師溝通媒介的情形及看法，以及使用 LINE 與 LINE@互動過程中遇到的問題，並由研究者整理、歸納與分析受訪者的訪談資料，以文字形式呈現出受訪對象所要表達的訊息與觀點，提供國小教師在使用通訊軟體 LINE 與 LINE@進行親師溝通時有利的建議。

## 貳、研究限制

本研究雖然在研究過程盡可能力求完整，然而基於主、客觀因素，仍有其限制，茲分別描述如下：

### 一、就研究對象而言

因人力與時間因素，本研究對象僅限於國小導師，並且針對有使用過或曾經使用通訊軟體 LINE 與 LINE@作為親師溝通媒介的低中高年級導師各數進行深度的訪談，未包含行政人員、科任教師、實習教師。研究結果提供國小教師在使用訊軟體 LINE 與 LINE@進行親師溝通時有利的建議，但是可能會降低其代表性，而影響到研究結果推論的普遍性。

### 二、就研究地區而言

本研究以南投縣埔里鎮某國小為研究範圍，並未進行全國性之研究，因此在研究結果分析時，僅限於南投縣埔里鎮地區，故不宜將研究結果過度推論，但可供其他地區參考。

### 三、就研究方法而言

本研究採質性研究，研究方法以深度訪談調查為主，文獻分析法為輔。研究文獻主要搜集相關理論並探討；深度訪談調查主要以立意抽樣來選取訪談樣本，因此只能瞭解特定部分樣本資料。而因研究者時間及能力有限，所選取之樣本人數的代表性仍顯不足，因此無法類推至其他地區。然而在進行深度訪談過程中，或多或少受到時間及人力的限制，還有可能因為受到主觀因素，如：個人情緒、態度、認知、等影響。

## 第五節 學術研究倫理

研究者以教育現場做為研究的領域，在研究期間，應重視並關注與研究相關的倫理議題；林天祐（2005：71）提到教育研究是一種專業行為，教育研究倫理即是規範從事教育研究時必須具備的涵養以及必須遵守的人際規定。具體來說，教育研究倫理可說是：研究者在以教育場域、教育過程、教育人員、教育內容等為研究主題時，必須遵守的行為規範，目的在能確保教育研究的專業地位與權威。故研究者須要落實遵守的研究倫理為：

### 壹、取得臺灣學術倫理教育資源中心修課證明

研究者在就讀研究所時，對教育研究法、質性研究與行動研究等課程進行深入的研究，了解研究時相關的倫理規範，同時也參與了臺灣學術倫理教育資源中心的線上課程，並通過相關測驗，取得相關證明。

### 貳、尊重研究成員的意願

林天祐(1996：58)提到在尊重個人意願的準則之下，從事教育研究時應注意做到下列三項。第一是避免收集非必要性的意見或非必要的個人資料；第二是盡可能不要特別記錄每一個人的每一行為反應或意見；第三是必須尊重當事人或其家長（監護人）的意願，如當事人缺乏參與意願，則不可勉強。本研究於研究進行前，先徵求受訪者的同意，並讓受訪者能詳細的了解本研究的旨意、實施內容與過程，並取的受訪者的同意書後再進行研究。即使徵得受訪者的同意，受訪亦可隨時終止參與。

### 參、尊重研究成員的隱私

林天祐(1996：58)提到為確保同意接受研究者的私人興趣及特質，進行教育研究時要遵守匿名(anonymity)及私密性(confidentiality)原則，前一項原則是指研究者

無法從所收集到的資料判斷出提供此資料的個人身分，後一項原則是指外界無法探悉某一特定對象所提供的資料。研究者在研究過程中所獲取之資料，不得私自公開，同時會以化名的方式呈現，秉持保密原則，保護參與研究人員的隱私。

#### **肆、尊重他人著作權**

在研究者研究過程中所蒐集、引用之相關文獻，如：期刊論文、學位論文、文章、書籍、網路資料等，皆附上出處及年代，以維護他人著作權，避免抄襲。

#### **伍、遵守誠信原則**

林天祐(1996：58)提到誠信原則的遵守規範有三項：第一是盡量選擇不必隱瞞研究對象的方法，來進行研究；第二是如果確實沒有其他可行的方法，必須有充分的科學、教育、或其他重要的研究理由，才可以使用隱瞞的途徑；第三是如果不可避免使用隱瞞的途徑，事後應盡速向研究對象說明原委，但在說明時要極為謹慎，避免讓對方留下「受騙」的不愉快感覺。有鑑於此，研究者會充分讓受訪者了解本研究的目的、實施方法及過程，並依照研究設計程序向研究對象蒐集資料，以誠實、忠實的方式呈現研究過程與結果。



## 第二章 親師溝通之探討

隨著時代的進步與發展，家長意識抬頭，對於子女教育的參與更為積極，因此，強化親師溝通是有其必要性，否則親師之間若因溝通不良而造成誤解，進而演變成親師衝突局面，將對學生的受教權產生負面的影響。

然而，如何與家長溝通、獲得家長的信任，讓親師這兩股力量得以發揮最大的效果，提供孩子成長的助力，實為教育工作者應重視的議題。發展親師溝通是一個廣義的概念，以個人層面來看，親師溝通可視為教師與家長之間的溝通，若擴大層面而言，親師溝通可指學校與家長之間的溝通（蔡于君，2010）。本研究所探討之親師溝通聚焦於國小學童家長運用即時通訊軟體 LINE 與 LINE@於親師溝通之現況。疫情期間，親師生三方無法面對面溝通，容易衍生誤解，所以溝通的管道暢通更顯重要。本章主要針對本研究有關之文獻，加以分析探討，共分三節：第一節探討親師溝通的定義、內容與重要性；第二節探討親師溝通的媒介與效能；第三節是親師溝通的原則與策略。

### 第一節 親師溝通的定義、內容與重要性

溝通一詞(communication)源自拉丁文(communis)，是指分享、建立共識的意思（王淑俐，2001）。傅清雪（2005）認為溝通是一種動態的歷程，透過溝通的基本要素，包含傳送者、接收者、訊息、雜音和回饋，來達到溝通的目的。溫玲玉（2010）則指出溝通意指個人或組織一方經由語言或非語言的管道，運用語言、文字、訊號、肢體動作等媒介，將意見、態度、觀念、感情等訊息，傳遞給對方相互交換訊息的過程。劉家蓉（2015）表示溝通模式是建立在一個對等與雙向的互動過程之上，並非是單向的傳遞與接受訊息，雙方必須對於所溝通的內容清楚且正確的理解，才能形成共識並繼續進行。鄭佩芬與王淑俐（2008）指出：溝通提供了社會的、心理

的以及決策的功能，其目的是為了滿足自我內在需求、發展和維持關係、分享資訊或影響他人。綜合上述學者對於溝通的釋義可知，溝通乃是人與人之間，在公平對等的關係中，透過語言或非語言的互動來進行訊息的傳遞，其目的在於增進彼此了解和共識的建立，發揮互助的精神，進而解決問題。而所謂的親師溝通則是指教師與家長之間，彼此交換孩子在教育上的相關訊息，達成共識，以解決學生面臨的問題。本節旨在探究親師溝通的定義與內容，本研究「親師溝通」中的「親」是指家長或主要照顧者，「師」是指國小老師，而親師溝通是家長與國小老師之間運用各種聯繫的方式相互分享、傳達學生的生活及學習訊息，以便拉進彼此之間的關係，了解彼此對教育的期望，增進對孩子教育實施的共識，進而提升孩子生活的適應及學習效果。

## 壹、親師溝通的定義

研究者將專家學者對親師溝通所下的種種論點與定義進行分析與整理，彙整如表 2-1-1。

表 2-1-1 親師溝通之定義

學者年代	主題	定義
涂怡如 (2000)	論親師溝通的理論與實務	親師溝通是教師與家長間的相互溝通交流的歷程，探討學生的生活常規、行為態度、學習訊息、個性發展、成就表現。在民主的溝通情境中，彙集教師與家長的教育理念、管教方式、溝通策略，整合雙方彼此的意見，以建立共識，並提出明確具體問題解決的方針。
吳宗立 (2002)	親師溝通的障礙與突破	親師溝通乃是教師與家長運用相關媒介，相互傳達情感、意見、訊息的歷程，藉此增進對孩子教育問題的瞭解，彼此建立共識，共同協助孩子的學習與成長。

郭明德 (2002)	班級經營實務-教師如何與家長做有效的溝通	為了在教養或幫助學童上，親師能取得一致的信念與做法，而進行雙向溝通互動的過程。
Harris & Goodall (2008)	家長了解重要性嗎？	認為「親師溝通」是指是一種流動性的「歷程」，是雙方訊息的傳達，運用各種媒介把雙方的想法或意見傳遞給對方的歷程，達成對教育共識的形成，透過訊息的傳遞、意見的溝通，讓雙方對教育的理念更為接近。
陳啟榮 (2011)	淺談怪獸家長	認為「預防勝於治療」，教師平常可透過多元管道與家長做有效的溝通，部分家長常常認為學校老師抱持威權心態而不與家長溝通，容易使家長造成錯誤解讀或誤會，若無法透過溝通澄清解決，恐怕會擴大親師衝突，為避免此一狀況，親師之間的溝通相當重要。
蕭仲廷 (2012)	論家長參與類型與親師溝通	「親師溝通」是指教師與家長間之相互溝通交流的歷程，可藉此探討學生的成就表現、行為態度、個性發展、生活常規、學習訊息。
趙品澧 莊梅裙 (2019)	Line 進行親師溝通、家長參與與班級經營效能之研究	好的親師溝通關係能讓學生學習成效更有效率，相較於過去傳統溝通方式，數位化親師溝通方式有幾項優點，多元豐富的溝通管道，增加家長參與學校事務及親師互動的機會。
賴玉惠 (2020)	臺中市國小教師專業認同與親師溝通之關係研究	親師溝通係指教師視家長為教育合夥人，教師應積極建立親師合作的人際關係，展現教師專業，與家長共同了解學生表現、解決學生偏差行為、溝通教育理念；運用多元溝通管道與方式、掌握溝通的原則與技巧，透過具體做法達到有效的親師溝通。

資料來源：研究者參考碩博士論文與相關書籍整理（依年代排序）

綜合以上學者的論點，研究者認為親師溝通的核心意義是建立良好的雙向互動模式，用各種不同的溝通媒介與方式，把想法或意見傳遞給對方，讓親師雙方

對教育的理念更為接近，成為合作的好夥伴，共同解決學生面臨的問題，增進每位學生都能獲得適性的發展，以協助學生提升學習成就及人格的正向發展、提升教師的專業能力、增進家長的教養知能，進而建立學校與家庭、社區良好關係，促進學校教育政策順利推展。

## 貳、親師溝通的內容

家長參與學校教育事務是現代教育的趨勢，讓家長與教師成為孩子學習路上的共同夥伴，也是學校辦學成功的必要條件。親師雙方為了瞭解學生在學校的生活行為，進行意見的交流與整合，進一步建立共識，有助於學生在校園中成長與學習。研究者針對親師溝通的內容，依照年代順序進行以下的歸納整理。

Holahan (1992) 發現親師溝通內容教師及家長雙方認為最重要的兩項為「學生學校進步情形」、「學生態度及價值觀」；而教師還認為「家長、教師及學生的關係」重要；家長則是認為「學生的表現行為」較重要。

吳宗立 (2002) 認為親師溝通內容包含「學生學習方面」、「學生行為方面」、「教師教學方面」、「學校教育方面」、「偶發事件處理」。

黃淑華 (2006) 將親師溝通內容分成五方面：「行為表現」、「課業學習」、「健康與發展」、「教育理念與管教方式」、「班級事務與學校議題」。

徐千惠 (2006) 提出親師溝通內容包括：學生在校表現、出缺席狀況、學生成就、能力、興趣、態度、困難等。

林正逸 (2013) 將親師溝通分為：教師的教育理念及作法；教師對學生的期望；期望達成的方式；孩童在校各方面表現；學校及班級各項活動；家長提供協助；偶發事件處理。

劉佳蓉 (2015) 將親師溝通內容包含，了解學生在校學業、學習情形及常規表現；解決學生學習成效不佳、不適應情形或違規行為；彼此溝通雙方教育理念，擬定適合學生的教育計劃。

王雅薇 (2016) 指出親師溝通內容包括學生學習、在校生活、學習成就表現、

人際關係等。

李秉芳（2017）提出親師溝通內容大多包含「學生問題」及「教學活動」兩方面。

王雅葶（2018）認為親師溝通內容包括學童行為、課業、健康等，但主要還是關心學童在校學習及行為表現，還有同儕之間的關係。

研究者在整理相關文獻時，發現親師溝通的內容複雜，將其歸納為以下五個面向。

### 一、行為表現

(一) 生活習慣與常規：守時、出缺席狀況、禮貌、衛生習慣、負責、違規行為的陳述與輔導。

(二) 人際關係：與同學、老師之間的關係經營。

### 二、課業學習

(一) 教學內容與教材：課本的選用、教學單元的順序與調整、補充教材的選用與使用方法等。

(二) 學習狀況：課堂的表現、上課秩序、學習態度、進退步的情況、學習困難與補救教學等。

(三) 作業份量及內容安排：繳交作業的狀況、作業的完成度、作業的分量等。

(四) 成績評量方式：平時成績的比例與評量方式、月考的範圍與日期、學期總成績的比例、各科成績的評量方式等。

(五) 線上課程：線上課程的帳號與密碼、進入線上課程的方法與步驟、線上課程的守則等。

### 三、教育理念

(一) 教師：教育理念、教學計劃、教學方法、管教方式、班級常規的執行、班級經營的特色等。

(二) 家長：對學生學習成就的期望、對老師教學方法的反應與建議。

#### 四、班級事務與學校議題

通知單與回條、班親會、家長委員、家長參觀日、親子日活動、節慶活動、校外教學、畢業旅行、寒暑假營隊、相關競賽等。

#### 五、健康與發展

(一) 學生：健康狀況、生活作息、自理能力、飲食及情緒問題、人格特質、興趣、特殊專長等。

(二) 教師：偶發事件的處理能力與態度等。

親師之間針對學生的各種狀況，透過詳述的事實陳述，進行有效的溝通，消極來說可以減少親師的輔導管教紛爭，積極而言，更可增進彼此理解。新時代的教師必須秉持著「家長是教育合夥人」的理念，體認到家長參與學生學習活動的重要性，一方面增強與家長的聯繫，另一方面善用家長資源，共同為學生的教育而努力。

#### 參、親師溝通的重要性

隨著教育改革的風潮與融合教育的發展，過去的權威教育也已然過去，以學生為主體的教育理念正全面翻轉著教育體制，社會大眾對教育品質的重視，促使家長對於教師的教學、管教方式比以往更加關心，因此，「家長參與學校校務」成為現代教育領域相當重視的一項議題。由於社會環境的遽變，學生學習不再侷限於校園教室裡，老師也不再獨自肩負起所有教育學生的責任，家長參與學校校務不但有法源依據，在學生漫長的學習生涯中，也扮演著舉足輕重的角色。在學校既有制度及資源之外，良好的親師溝通能幫助家長與老師建立起堅固的支援系統，成為學校教育成功的關鍵之一。研究者從法源觀點與教育觀點兩方面探究親師溝通之重要性。

##### 一、就法源觀點而論

隨著時代的進步，教育改革的推展，政府越來越重視家長在學校教育中扮演的

角色，不僅各級學校在教育實務上鼓勵家長積極參與，教育當局更陸續制訂了家長參與教育的相關法律與規範。《民法》第 1084 條第二項指出：「父母對於未成年之子女，有保護及教養之權利與義務」，第 1085 條規定：「父母得於必要範圍內懲戒其子女」，第 1086 條說明：「父母為其未成年子女之法定代理人」。而《教育基本法》第 8 條第三項更明確規定：「國民教育階段內，家長負有輔導子女之責任；並得為其子女之最佳福祉，依法律選擇受教育之方式、內容及參與學校教育事務之權利」。由此可知，父母負有保護及教養子女的權利與義務，亦有懲戒子女、選擇教育方式以及參與校務之權利。

隨著近年來修訂的教育相關法令中，可見政府促進家長參與學校教育的努力，增加家長實際參與學校人事、課程、決策及其他校務的機會與權利，尤其是 2006 年 7 月 6 日教育部為維護並保障國民教育階段學生學習及家長參與學校教育事務之權利，公布「國民教育階段家長參與學校教育事務辦法」，對於家長參與學校教育的權責規範、學校以及教育行政機關方面的配合都有相關規定，是為當前家長參與校務的遵循依據。

研究者認為，所謂的家長權利與責任是在說明家長為了維護子女之權益，擁有參與學校校務的權利，同時，家長也必需承擔教養子女的責任，以發揮親職教育之功能；而學校責任則是指學校與教師應藉由各種管道協助家長參與學校教育事務，協助學生解決問題，親師生共造互信互助的關係，完成學校教育的階段性目標。

## 二、就教育觀點而論

學生主要社會化的環境即是學校和家庭，而主導這二個環境的是父母和學校老師，這二者是學生成長過程中是否發展順利的關鍵人物。當學生成長中遇到困難或生活適應上出現難題時，良好的親師溝通不但有助於學生解決難題，進而適應在校生活，也能協助學生的課業學習和行為常規的養成，更能擴大教育效果、持續教育功能的最佳良方。親師若能充分了解親師溝通在教育上的重要性，則必能降低親師衝突程度，促進親師合作，提昇親師溝通的效能（姜政光，2008）。由此可知，

親師溝通的重要性是無庸置疑，茲將國內外學者對於親師溝通的重要性歸納整理如下。

吳春助、林淑女（1992）「親師溝通」有助於建立並維持親師雙方的友誼及良好的關係、澄清並改進雙方的教育觀念，對家長與學校均有助益：對家長而言，可以更瞭解學校的教育措施及子女在校的表現情形，以便更有效的指導其子女；而學校方面，使教師能瞭解學生家庭狀況，以有效輔導學生，親師雙方的意見交流，互相協調合作有助教學活動的順利推展。另外，發現學生在學習上、行為上及適應上的困難可以給予更全面而有效的解決。

Spaggiari（1998）孩子從出生開始便跟父母建立依附關係，倘若家長和教師間的關係融洽，相互信任，也能夠讓孩子面對家庭及學校間的銜接更加順利，減少焦慮感。覺察家長是踴躍參與並投入在學校活動中的孩子，不僅可以將之視為成長過程中的鼓勵及學習父母的模式以外，更能夠從中獲取安全感。

何淑禎（2004）認為親師良好關係之重要性顯現於家長、學生、教師與學校方面，包括能增進家長的教養知能、提升學生學習效果、促進教師專業成長與營造學校良好人際關係，而有效能的老師則須具備良好的親師溝通能力。

Cordry、Wilson（2004）許多教師期望增進家長的參與，一旦學校與家長之間建立有效的溝通方式，對學生而言，可以提供更豐富的學習環境進行學習，對學生的人格發展也有利。

王淑俐（2007）、吳明隆（2013）認為建立良好親師關係相當重要，不僅是符應教育潮流，在少子化現象、親師關係日趨平等、校園危機事件頻傳、重視個人權益之風氣下，學校日益重視公共關係，當教育生態改變時亦顯現出教師溝通能力與人際合作之重要性，良好親師溝通可以提升親子關係、增加學生的多元學習、促進教師專業發展與營造學校與社區的友好互助關係，更讓家長成為學校教育的協助者，共同建構友善校園與增進教育品質。

Katyal 和 Evers（2007）認為支持有必要加強學校和家庭之間的定期溝通，有組織、有系統地收集學生的信息，促進學校與家庭之間的雙向通信已經變得越來越

重要，在這個資訊科技學習的年代，親師的合作夥伴關係最重要的。

姜政光（2008）在研究中指出親師溝通的重要性有：(一)親師溝通有正面的價值與學習成長的效用。(二)親師溝通是良好親師關係的基礎。(三)親師溝通可以建立彼此互信。(四)親師溝通是促成親師合作的重要工具。(五)親師溝通有助於孩子的表現。

陳啟榮（2011）認為「預防勝於治療」，教師平常就要透過各種管道與家長做好良好溝通，所謂的怪獸家長常常認為學校老師抱持威權心態而不與家長溝通，容易造成誤會或是錯誤解讀老師的意思，若不立即澄清解決，恐怕會擴大親師衝突，是故親師之間的溝通相當重要。利用班級網頁留言板、家庭聯絡簿、親師座談會、家庭訪問等管道表達自己的教育理念與教學方式，並瞭解家長的需求與期望，就不會出現親師雙方各持己見的爭執現象。

吳明隆（2013）良好親師關係重要性有下列四項：(一)增進家長親子關係：良好的親師關係能增進家長對教育認知與了解，並提供家長指導教養方面訊息，增加家長教育子女新技巧、新觀念，進而增進親子溝通，提升親子關係。(二)提高學生多元學習：老師與家長是孩子學習過程中的重要指導者，家長關心子女學習，可讓孩子感受到關愛與重視，激勵學習動機；老師也藉由家長參與，提供更多元學習內容與教學資源。(三)促進老師專業成長：老師與家長互動良好，老師可提供教學技巧與內容給家長，另一方面家長也提供教學以外知識。(四)營造學校良好關係：親師互動密切，關係良好，如此一來，學校與家庭、社區，都維持良好關係，溝通管順暢無礙，三者互助互益，有助於班級經營效果。

陳又瑄（2016）親師溝通是幼兒學習成就與身心發展的重要因素，良好的親師溝通對於家長、教師和幼兒都有助益，因家長的參與和教師密切的配合，讓幼兒感受到家長與教師的關懷和重視，不但增加親師對教育和養育的觀念一致。教師與家長互相支持，並共同合作解決學生在校的學習困難和個別差異，經家長和老師的親師合作，有助於學生學習成就和適應學校的生活，提升學生學習的意願與動機。

綜上所述，研究者針對學生、家長及教師三方面，歸納出親師溝通的重要性如

下。

(一) 對學生的重要性：

1. 適應學校生活與新環境的安全感。
2. 親師的信任與支持，能夠提升自我價值感，對人格發展有正面的影響。
4. 學習困難和個別差異得到支持與協助，增加自我解決問題的能力。
3. 增強學習的意願與動機，進而提升學習成效。

(二) 對家長的重要性：

1. 增進親子關係，在親職工作中有支持感。
2. 獲得教養孩子的知識和技巧。
3. 瞭解學校的教育措施及孩子的在校表現，並參與孩子的學校生活。

(三) 對教師的重要性：

1. 增加對學生的了解，能更有效地與學生相處。
2. 正向的回饋提升對職業的勝任感和堅持。
3. 促進教師專業成長與增進學校良好人際關係。
4. 家長的資源能協助教師的多元教學模式與教學設備。

建立良好的親師關係有助於學生適應學校生活，提升獨立思考、自我解決問題的能力，使家庭和學校之教養一致，對學生身心發展有正向的功能。此外，親師合作溝通良好，能形成一股對孩子的監督力量，孩子看在眼裡，感受在心裡，自然能夠自我約束、自我激勵，有助於學生提升學習成就，各方面都能有較好的表現。另外，以開放、雙向的溝通，建立正面和友善的關係，教師也可在從工作中得到成就感，促教師專業發展，家長還可協助教師教室布置、提供教學器材設備和教學上的協助事項，增進學校效能，共同建構友善校園與增進教育品質，落實學校社區化的理念。親師間互助合作的關係，是現代教育之趨勢，也是教師邁向專業化中相當重要的專業知能，唯有親師間互相支援協助，才能為孩子建立一個快樂學習的環境，讓孩子健康成長，造就學生、家長、老師三贏的局面。

由此可知，教師若能從多元管道與媒介建立良好的親師溝通方式，把握每次溝通的時機，與家長建立信任關係，讓家長感受到教師的付出與用心，再妥善運用有效的溝通策略，必能使親師溝通更如魚得水。然而，因家長的參與而使得教學多元化，親師共同合作，彼此相輔相成，有著事半功倍的效果，教育力量才得以發揮極致。研究者在本章的第二節將綜合學者的觀點，以親師溝通的媒介與效能進行分點論述。

## 第二節 親師溝通的媒介與效能

### 壹、親師溝通媒介之定義

「媒介」一詞，從教育部重編國語辭典修訂本之解釋為：居中聯繫，使雙方產生某種特定關係的事物。而溝通媒介則可解釋為發訊者和收訊者之間用來傳遞訊息的工具、方式或中介物質，例如電腦、電話等（吳武明，1994）。徐千惠（2006）指出家長與教師透過各種方式相互分享學生的生活及學習訊息，增進雙方對教育的共識，了解彼此對學生教育的期望，進而提升孩子學生學習效果及生活適應能力。

研究者綜合中外學者對於親師溝通的媒介與效能之研究結果，進行以下的歸納整理：

林明地（1996）將溝通的方式分兩類：（一）面對面的溝通：包括家庭訪問、親師懇談會；（二）藉由文件進行溝通：利用家庭聯絡簿、信函、通知、成績單、調查等非面對面的溝通。

Hornby（2000）提出親師發展維持雙向溝通的五種主要方式：（一）非正式的聯繫：學校成果展、學校開放日、校慶園遊會、運動會等。（二）電話聯繫：親師以電話討論有關學生的日常生活。（三）各種形式的書面溝通：手冊、時事通訊、信函和筆記、家庭聯絡簿、學生成長報告等。（四）班親會：共同討論孩子的各種

問題。(五) 家庭訪問：由老師直接到學生家中訪問家長溝通觀念。

許錦雲(2008)指出親師互動溝通與關係的建立有密切相關，親師之間良好的溝通是營造雙方良好關係的必要條件。而教師可以運用的溝通方式有兩種：(一) 面對面溝通：當面談可以看到對方的表情，感受較直接，可以立即回應，適時調整話題，談問的話題也比較詳細，因此效果會比寫聯絡簿或講電話要好。(二) 雙向溝通：親師間的溝通以孩子為主要的核心，老師告訴家長孩子在校情況是職責所在，但家長能適時、善意的回應，雙向的交流有助於形成良性的互動關係。

郭靜晃(2015)指出親師溝通的管道有文字通訊、講座與座談會、電話訪談與座談、親師會議、教學參觀日、親子活動、布告欄、親子共讀網站、學校官網及學校 e-mail 電子信箱留言等諸多方式。

王俐文(2017)認為親師溝通是透過不同媒介使用語言與非語言方式來傳遞親師雙方的想法、意見、情感及幼兒在生活、學習、行為、發展，藉由持續不間斷的溝通頻率，讓彼此對幼兒能更瞭解即達成雙方教育的共識。

王雅葶(2018)研究結果指出，大部分的教保服務人員皆有使用社群軟體之習慣，但在親師溝通時還是最常以面對面和家長溝通，接下來是聯絡簿和打電話，再來才會使用社群軟體。

親師溝通的管道很多元，對於不同文化背景的家長，使用不同的溝通管道均有其優勢與限制，不論是傳統的聯絡簿、通知單、面對面溝通或各類型的網路溝通，都會對親師溝通帶來一定的成效、重要性與影響力，故教師在進行親師溝通前、溝通的當下，甚至溝通後，皆必須思考是否達到預期的溝通成效，做為下次親師溝通時，不同的溝通內容採用哪一種溝通管道能達到最大效益的參考(吳芯捷，2020)。

## 貳、親師溝通媒介之種類

溝通媒介對溝通有直接及有效性的影響，不同的媒介有不同的溝通效果(鄭月香，2003)。本研究將親師溝通媒介的類型分為兩大類「口語溝通」及「非口語的溝通」來做討論：

## 一、口語溝通

口語溝通顧名思義就是在日常生活中，以電話聯繫、面對面對談或家庭訪問的方式與家長互動的過程，分述如下：

### (一) 電話聯繫：

在工商繁忙的社會中，不但人手一支行動電話，而且學校教室裡都有設置電話，因此電話聯繫是親師之間最常見使用的溝通方式之一。尤其對無法親自接送學生的家長，電話溝通的方式克服了親師間無法面對面的限制，可以適時的用電話討論孩子在學校學習狀況與表現。此外，當學生發生緊急偶發事件時，例如：學生在學校身體不適、受傷等，無法用文字清楚描述狀態，透過電話聯繫可以完整直接傳達語意，個別溝通，減少誤會，能快速解決立即且迫切的問題。

### (二) 面談：

面對面對談的時機有：(一) 家長接送上下學的時間；(二) 有較特殊或複雜的問題發生時，例如：學生的發展、學習有問題及親師造成誤解時，需要親師面對面溝通，互相討論其解決問題。黃建銘(2005)指出親師溝通以面對面溝通是最有效的方式，因為面談可以看見對方的表情，直接感受到對方情緒、反應，可立即回應對方的需求並適時的調整溝通內容，也能做較詳細的紀錄。

### (三) 家庭訪問：

教師分析班上每位學生的背景，每學期安排若干位學生進行家庭訪問，利用家庭訪問的時機，一方面了解學生在家的學習環境與生活背景，另一方面建立親師之間的友誼，適時提供協助與建議。

### (四) 親師座談：

由各班導師擔任，座談的內容為學生之家庭生活狀況(包含家庭背景、生活狀況、家中的學習情形、與家人相處情形、家長期望以及家庭教養方式等)、學校生活狀況(包含學生學習狀況、人際關係、行為表現等)或相關教育宣導，

教師可藉此適時地提供建議及協助，使學生得到更好的學習資源，透過親師之間面對面溝通觀念，雙方得以交換意見，促成親師合作機制，以協助家長了解學生，強化親師生良性互動溝通，並建立多元輔導管道，結合學校教育與家庭教育功能，以提高輔導學生之效果。

(五) 教學參觀日：

透過邀請家長到校參觀活動，如：課程說明會、學習成果發表會，及教學觀摩日等，透過實際參與的活動，讓家長們更了解學生在校的學習狀況。

(六) 親職教育：

由學校聘請專家學者或有經驗者到校演講，將親師溝通等相關問題與建議傳達給家長。

## 二、非口語溝通

相較於語言溝通能立即回覆特性，非口語溝通的主要功能在補充語言溝通的不足，例如：學校近期活動資訊通知單，使家長有以書面回饋的機會，包括親師聯絡簿、班訊、校刊、行事曆、活動回函、家長手冊等。

(一) 紙本式溝通：

紙本式溝通包括：親師聯絡簿、通知單、班訊、校刊、行事曆、活動回函、家長手冊等。親師聯絡簿是目前國內使用最廣泛的親師溝通方式，聯絡簿的格式可選用訪問販售的樣式或由教師依照需求自行設計，內容包括：作業的派發、須帶物品、學習情況、班級事務提醒、近期校內外活動預告、給予家長的提醒及留言等。通知單、班訊、校刊和行事曆則是針對學校或班級重要的活動、訊息進行宣導，或取得家長的意見與同意。雖然通知單、班訊、校刊等通常被歸類為單向的溝通模式，但是也可以加以設計，鼓勵家長對活動或校方作法有所建議回應，藉此建立親師溝通的正向管道。

文字書寫的溝通方式，雖然無法即時得到回應，但雙方都有時間可以反覆思考如何回應，較能理性且客觀的寫出內容。除此之外，文字書寫的方式具有

紀錄與保存的功能，可以將溝通歷程或結果保存下來，作為日後親師溝通過程的見證。但是，因為雙方無法及時回應、往返傳送的速度較慢，不易雙向交流互動，有時也會因為溝通雙方在用字遣詞上的認知落差而造成誤會，是在進行文字書寫式溝通時須留意之範疇。蘇玉如（2020）研究指出，親師善加運用家庭聯絡簿，對班級氣氛、孩子的學習、師生情感、親子互動都能產生正向的互動，家庭與學校成為地循環，像是溫暖的大家庭。

## （二）班級網頁：

現今網路發達，幾乎人人家中均有上網的設備，因此教師可透過班級網頁的設計，將公告的事項、班級的活動花絮、學生的作品，或是給家長的一封信等資訊傳達給家長，讓家長可以隨時掌握學生在校的學習狀況。Tobolka（2006）從親師溝通的角度來看，網站能促使學生對作業產生興趣，並能提供給家長更多的班級活動資訊；江芳君（2007）指出教師使用網際網路，能達到集中控管、資料易於修改、教學資源豐富、促進師生間的互動、符合學習者主動建構理念、創造人性化與個人化的教學環境、線上及時討論等優點。

## （三）社群網站：

科技發達，行動通訊的時代已來臨，親師之間建立數位化的溝通管道是無法避免的趨勢。Facebook 臉書是目前全球最多人使用的 SNS（Social Network Services）社交網路服務網站，有動態訊息（News Feed）與動態時報（Timeline）家長可即時掌握學生在校的日常生活之動態；教師可以利用 LIKE 共享相簿（Shared Photo Albums）上傳學生活動的照片；親師雙方可透過訊息（Messages）傳達聯絡事項，而訊息只有發信人和收信人看的到。Facebook 臉書因社交功能的即時性與方便性，符合大多數使用者的需求，同時也能解決親師因上班的時間不定，或過於忙碌無法即時溝通的問題，因此成為近幾年來親師溝通的管道之一。

#### (四) 通訊軟體 LINE 與 LINE@群組：

在智慧型手機普遍的時代，通訊軟體 LINE 有即時傳達訊息、免費使用的優勢，已成為親師溝通的主要管道之一。疫情停課期間，大多數教師因線上課程的實施，需要即時與家長溝通，因此利用通訊軟體 LINE 與家長建立溝通管道，進而建立班級的 LINE@群組。通訊軟體 LINE 與 LINE@群組的功能多元，可建立相簿、繕打文字、貼圖、免費通話、建立筆記本等。親師使用 LINE 進行親師溝通工具可促進良好的親師關係、增加互動、建立教育上的共識、正向回饋等，在無法進行實體教學的疫情停課期間更顯重要。

親師溝通管道相當多元，研究者發現大致分成兩大類：面對面溝通與非面對面的溝通，兩者都有其優點，使用方式因人而異。而一般教師最常用的溝通管道為電訪、家訪、班親會、家庭聯絡簿以及書面溝通方式，但隨著資訊科技的來臨，教師也會搭配一兩種即時通訊方式來進行溝通，例如：通訊軟體 LINE 與 LINE@群組或 Facebook。因此，教師應與時俱進，依不同的對象、討論內容、不同時機採取最適當的溝通方式。而家長對訊息的需求、了解訊息的能力、家長的人格特質、時間及環境限制等，都是教師在決定要使用何種溝通方式與技巧要考慮的因素(姜政光，2008)。但無論使用哪一種溝通管道，其最終目的是增進彼此間的了解，進而共同達成所期待的教育目標。

### 參、親師溝通媒介效能之比較

隨著時代的演進，社會環境愈加複雜，教師與家長之間針對學生問題需要溝通的層面涵蓋範圍愈來愈廣，家長參與度擴大，親師共同合作的機率提高，親師溝通運用的媒介隨著科技進步愈來愈多元化，雖各有其優缺點，但導師如何善用親師溝通媒介，以提高親師溝通之效能，進而提升學生學習效率，實為教育工作者當前首要課題。本研究期盼能從分析親師溝通的媒介中，找到促進親師溝通效能的有效途徑，協助親師進行有效的溝通。

## 一、親師溝通效能之定義

溝通即是互動雙方彼此相互了解、相互回應、並且期待經由溝通的行為與歷程，建立接納及共識與他人進行深層交流，具有明確目的，通過溝通解決特定的問題。懂得組織溝通內容及表達想法的人，在溝通的過程中往往會比較順利，也較容易進行有效的溝通。

吳宗立（2002）針對促進有效能的親師溝通提出：主動積極的態度、雙向真誠的互動、同理心的傾聽、圓融的情緒管理、理性的溝通情境、多元的溝通管道與媒介、運用溝通回饋機制。

高明秀（2004）之研究指出溝通效能係指發訊者將訊息正確且有效地傳予收訊者，達成對人與對事的預期溝通目標，俾使溝通參與者雙方皆能成功地完成溝通歷程與目標，克服溝通障礙，獲致心靈層次的滿足，增進和諧的人際關係。

吳雨潔（2010）認為溝通效能係指溝通主體為建立共識、增進了解及達成共同目標，以最合適的方式及最佳的過程，將溝通內容透過適當的媒介相互傳遞，順應內、外在環境變化，以達成組織既定目標或預期成果的程度。

林家瑜（2014）則認為發訊者能將訊息有效、精準及正確地傳遞至收訊者，彼此對訊息傳送的過程及結果是滿意的，即為溝通效能。

葉克樓（2015）之研究指出溝通主體為建立共識、增進了解及達成共同目標，設法以最合適的方式及最佳的過程，將溝通內容透過適當的媒介相互傳遞，並順應內、外在環境變化，以達成組織既定目標或預期成果的程度。

張曉婷（2020）教師運用專業知能以及良好的經營策略，於親師生的互動合作之下，適當而有效的處理班級事務，以達到建立良好學習環境與班級氛圍，促進教師教學品質，提升學生學習效果的教育目標。

高美玲（2011）之研究結果則指出親師溝通時機、次數、時間、地點、主題、方式、影響因素及學校活動的選擇等是親師溝通行為過程中重要之內涵，也是影響家長與教師溝通意願、溝通效率的重要因素。

統整以上學者所述，在建立親師合作關係的過程中，同時需要有具體的策略，以及親師之間相互信任、尊重、關懷的態度，才能夠讓親師合作更加穩固，攜手面對、解決學生的問題。親師溝通效能近年來因社會結構變遷，家庭型態改變，教育觀念多元化，教師在面對新移民家庭、隔代教養、單親家庭等特殊形態的家長，更應選擇能配合雙方的溝通媒介，運用合宜有效的溝通技巧與真誠用心的溝通態度來進行親師溝通。

## 二、親師溝通媒介效能之比較

良好的親師溝通是維持班級教學正常運作的關鍵因素，而溝通媒介在溝通過程中扮演很重要的角色。如何提升溝通效能，促進親師之間的溝通能夠具備更即時性、有效性、準確性，研究者將親師最常用的溝通媒介效能之比較整理如下表 2-2-1。期待能提供教師與家長溝通時選擇較有效能的管道，也能提供家長找到參與學生學習歷程的適切方法。

表2-2-1 親師溝通媒介效能之比較

溝通類型	溝通媒介	對象	訊息方向	即時性	有效性	準確性
電話	口語	一對一	雙向	佳	佳	佳
面談	口語	一對一	雙向		佳	佳
聯絡簿	文字	一對一	單向		佳	
班級網頁	文字	一對多	單向	佳	佳	
社群網站	文字	一對多	雙向	佳	佳	
通訊軟體	文字	一對多	雙向	佳	佳	佳

資料來源：研究者整理

吳雨潔（2010）指出，國內外學者對於溝通效能的評量重點中，「有效性」即發訊者能將訊息有效的傳遞予收訊者；「準確性」即溝通訊息能精準且正確地傳遞至收訊者。

蘇俐文（2019）指出，紙本的傳遞速度較慢，收發訊息受到時間的限制，且溝通時若因文筆不佳、言不及義等，易造成溝通上的誤解。

楊清貴（2009）指出，班級網頁主要由教師呈現，家長僅接收與瀏覽，亦會造成單向溝通，建議可開啟留言版功能。

周立婷（2020）指出，親師溝通媒介與親師溝通效能的相關係數均為高度直線正向相關。近年來由於科技進步神速，教育觀念改變，親師溝通媒介日趨豐富多元，已由傳統口語溝通、書面溝通方式，擴及電子式溝通及活動式溝通。除社群媒體及具即時影音通訊功能的智慧型裝置外，邀集家長共同參與學校各式活動也是活絡親師交流的一大趨勢。選擇合宜且具有效能的溝通媒介來進行親師溝通，讓親師溝通管道暢通無礙，雙方能互相理解，進而達成共識，使親師溝通達到更好的溝通效能，最終能提升學生的學習成效。

研究者認為隨著時代的演變、學習內容的不斷更新與教學方式的翻轉，親師溝通的媒介日趨多元，親師之間溝通的內容由學生課業問題、行為問題，擴展到各項學習活動如何進行、家長如何參與並進行協助……等。家長的角色從被動消極接收教師訊息，轉而主動積極隨時與教師溝通聯繫進而掌握孩子的在校狀況；教師也由當學生發生問題時傳遞負面訊息的層面，提升到主動提供教學活動資訊、教學理念的傳遞、個人班級經營方式等。因此，教師應針對學生的生活背景、家長的工作型態及互動態度，思考並選擇最適合雙方能溝通順暢的媒介，才能讓親師溝通具有正面的意義與效能。

### 第三節 親師溝通的原則與策略

親師之間建立多元且順暢的溝通管道之後，雙方仍必須具備良好的溝通技巧與開放信任的態度，才能使親師之間溝通無礙，提升互動的效能。親師之間出現衝突的原因不外乎：語言溝通能力不足產生誤解、親師社經背景的差距、教養觀念與方法的差異、溝通場域與時間的限制等。因此，溝通時如何掌握並運用正確有效的原則與策略，是親師溝通成功與否的關鍵。

#### 壹、親師溝通的原則

良好的親師溝通可提升父母教養子女的自信心，學生能在學習的過程中感受到安全感，老師也能得到應有的尊重，並更能專心及努力於教育工作。李素華（2002）在研究中指出，有效的親師溝通必須掌握以下幾點基本原則：

- (一)坦誠的心態：人與人之間首重坦誠，親師之間，尤其重要。當教師要和家長溝通之時，應有一個坦誠的心態，不保留，不言過其實，不捏造不實之事，將事情的原貌清清楚楚，明明白白的告知家長。
- (二)誠懇的態度：教師若能與家長共同努力，對於學生的學習是再好也不過，然而面對來自各行各業、三教九流的家長，教師要如何才能個個擊破，和每個家長都能有良好的溝通、締造和諧的關係呢？其不二法則，就是要有「誠懇的態度」，讓家長感到倍受重視、尊重，進而樂於和老師分享看法、協助老師解決問題。
- (三)言善於前，歸過於後：學生的行為，不論好壞，皆應向家長說明。但是，應先向家長說明好的部分，使其心情放鬆後，再說明不好的部分，此時家長較易接受教師述及學生行為應改善之處，也較願意配合教師來協助其改進。另外，親師溝通應有計畫性的安排，談論明確的主題、時間、情境透過規劃，並以認真負責的態度，關愛學生的情懷，營造有利的溝通情境。
- (四)尊重家長與學生親師溝通的歷程應重視情緒管理，以成熟的情緒智慧，適度的

處理相互間的情緒反應。並能運用專注傾聽技巧，尊重他人，讓他人覺得有價值、受尊重，於是彼此關係無形中建立。「每個人都需要受到尊重」是親師生之間的重要原則。

(五)善用資源：溝通乃在形成共識，透過澄清、意見的交流、相互討論，以縮短親師認知的差距，尋求輔導學生的最佳方法。因此教師應主動策進，以帶動家長從被動趨向主動。並且把握時機，雙方都知覺到需要而主動出擊，進行溝通。學生家長來自各行各業，是教師最好的教學資源。教師可抱持主動積極的態度，在學期初做個問卷，調查有專長的，有意願的家長，請其協助支援教學。一方面得到家長的實質幫助，一方面也可與家長建立良好關係。此外，如果教師和家長之間產生誤會，可以透過共同認識的教師，或是行政人員，如輔導室人員，進行協調工作。千萬不要讓自己獨自面對難題，使得問題越來越大。

(六)促進家長間的互動：家長間有良好的互動，可以交換育兒經驗，了解教師的教學，提供教師更多的資源。因此，教師可以扮演家長間的橋樑，除了定期發行班訊，提供交流園地，也可不定期舉行小型的茶會，邀請家長們一起喝喝下午茶，相信，不僅促進家長間的互動，也建立家長和教師的友誼。

許多的專家學者都曾提出在親師溝通時可以遵循的原則，研究者深究過往學者所提出的親師溝通的原則進行以下的歸納整理：

### 一、主動原則

現代社會的變遷快速，家長可能因為忙於工作，較難主動與教師進行溝通，所以教師應保持積極之態度，主動建立與家長溝通的管道，給予家長積極正面的第一印象，平常即時告知家長孩子在校的狀況，促進雙方的信任感。許錦雲（2008）的研究中提到，當教師展現積極、主動，並且經常與家長進行溝通時，不僅可以讓家長更樂意與教師進行溝通，也讓教師有機會深入了解家長對於教師的期待，促進彼此對於溝通有正向的看法，建立良好的親師關係。許瓊文（2015）指出親師溝通

的有效策略其中之一便是掌握時效、即時溝通，當親師雙方發現學生出現狀況時，需要把握時機。涂怡如（2000）主張溝通只要錯過時機便毫無意義，「別讓溝通黃金時效過期」，迅速回應與主動溝通，有助於解決問題，且強化家長、學生對教師的信賴與溝通意願。

## 二、 尊重原則

親師間易產生溝通障礙的原因之一是親師雙方之間對於問題認知有差異，以及親師為維護自身價值與自尊，在溝通時出現的自我防衛。涂怡如（2000）指出親師溝通應在互相尊重的氣氛中進行，不應有尊卑、階級之分，在講究權利與義務的前提下，將雙方的理念坦誠交換，獲得共識。吳麗娟（2013）表示從人際歷程的角度探究親師溝通的有效原則，如果親師雙方能採取尊重接納對方的態度，不踩對方的自尊，溝通時雙方便不會因為感到受傷而需要保護自己。總之，在親師溝通時應把握尊重原則共同解決問題，以尊重的態度與精神，接納對方的想法，促進良好溝通的成效。

## 三、 同理原則

許多家長對於要參與孩子的學習、成長是心有餘而力不足，因為家長不知道如何解決孩子的困難，所以教師要能夠覺察家長及孩子的困境，同理關懷他們所面臨的挑戰。汪靖容（2011）認為認同家長的感受，且真誠的關心他們、尊重他們，在每次溝通的過程中，態度溫和委婉，且真誠的瞭解事件緣由，對症下藥。詹安雅（2020）以同理心傾聽家長的觀點、需求、內在想法，才能夠不囿於己見，做出有效的回應支持家長，減輕家長在親職教育上的焦慮與無力感。許瓊文（2015）提出用同理的心情、合適的溝通技巧、誠懇地傾聽態度，讓家長感受到教師的善意，為對方保留餘地，更能夠有助於彼此間的溝通。何文慶（2012）也指出互信是溝通的基本要件，教師在與家長溝通時，需要將心比心的同理家長的期待，進而促成有效溝通。吳麗娟（2013）認為人都希望可以被看重，自己的需求能夠被對方看到並理解，也渴望被喜歡與被接納，以同理的方式，表示對家長的在乎，對於彼此間建立友善的夥伴關係更是加分不少。

#### 四、正向原則

蔡君萍(2018)在研究中指出家長在跟教師進行溝通時，很多時候都懷著不安緊張的內心，擔心要從教師口中得知孩子的問題行為，教師如果能夠對於家長的反應以及孩子的行為抱持著正向積極的思維，其思維能夠更有彈性，開啟親師溝通的基礎，同時如果家長願意進行溝通，教師可以肯定其對於孩子的關心與投入，並感謝家長願意前來對談的動機，具體而真誠的讚美是建立良好關係的鑰匙。孩子在校的良好表現與意圖也是可以正向肯定的著力點之一，教師可以提出幾件孩子的正向表現、特質，具體的指出其優勢能力，可以讓家長體會到被正向支持、被肯定的感受。何文慶(2012)指出教師也能夠以正向的期許，代替目前孩子所遇到的困難，形成對未來的期待，讓家長看到學生身心的成長空間，共同為孩子的成長創造努力的動機。教師與家長溝通孩子的問題時，適時地先提出孩子的優點，讓家長感受到教師對於孩子的正向看法，家長更能夠接受孩子有需要調整的部分，進而產生良好的溝通效果。

#### 五、多元原則

現代親師溝通的管道除了傳統的電話、面對面談話、聯絡簿等等的方式，另外加入了科技產品與網路的使用，例如：臉書Facebook、通訊軟體LINE與LINE@群組等，親師之間有更多的管道可以進行溝通，對班級經營有正向的影響。每個家庭的狀況不一，教師須考量家長及家庭的個別需求，在溝通內容的表達與方式上進行調整。許瓊文(2015)建議親師間的溝通可以結合科技軟體，增加與家長交流的管道，使親師溝通更加便利無阻。隨著家庭型態的改變與增加，雙薪家庭、單親家庭、隔代教養、新移民家庭等，教師勢必要尋求更多元的管道與家長進行溝通，讓教師與家長間的距離不再受限於時空的限制，也可彌補傳統書面與電話等溝通管道的不足。

## 貳、親師溝通的策略

親師是學生教育生涯中的合作夥伴，家長有權知道孩子在校內的學習動態，而老師則有必要告知學生的在校情況，不只是因為職責所在，也為了獲得對方的合作，使教育工作更為成功，因此親師之間溝通技巧的運用自然就非常重要。親師溝通的策略影響親師溝通的滿意度及家長進行下一次親師溝通的意願，若能運用良好的親師溝通策略，應能使家長與教師間有良好的互動（施玟琴，2016）。

### 一、 三明治技術（Sandwich Technique）

在教育現場常使用之親師溝通策略為三明治技術(Sandwich Technique)，將三明治分層敘述。「三明治的上層麵包」：是同理、肯定和感謝，首先對孩子行為的正向敘述、具體表達對老師的感謝，開啟良好溝通的第一步。「三明治內餡」：則是具體的建議或期待，在清楚陳述問題或事件後，提出建議或對此事的期待，雙方輪流表達、互相傾聽、進行討論。最後，「三明治的底層麵包」：仍是同理、肯定和感謝，以正向表達收尾這次溝通。這樣能營造友善的氛圍，有助於雙方清楚接收彼此的想法。張民杰（2013）詳細描述內容如下：

- (一)在溝通之初說明自己的身分，對孩子做具體行為的正向敘述，且肯定家長對學生的關心與付出，接著開門見山地說出本次對話的重點。
- (二)陳述自己對學生做的付出與努力。
- (三)詢問家長對孩子的期待，也可請家長分享是如何協助孩子，並討論與適度建議家長在家可採取的作法。
- (四)說明教師將於學校為學生進行的教導與做法。
- (五)最後以對學生的正向陳述作為結束，並表明請家長支持、保持聯絡和合作的意願。

### 二、 溝通的 6C 原則

康春枝（譯）（2006）曾提到溝通的6C原則為清楚(Clarity)、前後一致

(Consistency)、表達關心(Caring)、衝突(Confrontation)、意見相歧(Conflict)、粗心大意(Carelessness)，而前三項可歸類為溝通策略，後三項則是造成親師溝通不良的因素。

(一)清楚(Clarity)：為了有效溝通，家長必須瞭解教師所要傳達的訊息，不要使用家長聽不懂的專有術語，同時要鼓勵家長說出自己的看法及問題。

(二)前後一致(Consistency)：溝通中的信任來自於溝通時內容的前後一致。

(三)表達關心(Caring)：有效率的溝通者，首先必須要有好的聆聽技巧，放下手邊的工作，全神貫注地聆聽，是一種尊重，也是對孩子的一種關心表達。

對於每日需與家長進行溝通的教師而言，溝通的策略在每一次親師間的溝通中扮演舉足輕重的角色，教師要如何善用溝通技巧完整傳達訊息、營造良好的親師溝通互動氣氛，且讓家長感到被尊重更進一步願意協助教師，發揮親師合作的正向功能，或者與老師間形成良師益友的狀態，則有賴於親師溝通策略作為橋樑。



### 第三章 國小教師使用通訊軟體進行親師溝通之現況

隨著網際網路的興起，無論是在教育、經濟或人際互動等方面，都深深的改變人類的生活形態與溝通方式。在資訊傳播如此迅速的時代，學校教育的生態也隨之產生變化，包括教師的教學方式、學生的學習管道、親師生的互動模式等，皆無法避免使用數位化工具。筆者服務的學校，在疫情停課期間與之後，大多數教師因為線上課程的實施，必須傳輸圖片、影片，並且必須即時與家長聯絡，因此都有使用通訊軟體 LINE 與家長聯繫。即時、便利且免費的通訊軟體已然成為現今親師溝通的重要管道之一。

本章主要針對本研究有關之文獻資料，加以分析探討，共分為三節：第一節探討通訊軟體之起源、發展與功能；第二節介紹通訊軟 LINE 與 LINE@之發展、功能與優勢；第三節揭櫫通訊軟體 LINE 與 LINE@進行親師溝通之現況。

#### 第一節 即時通訊軟體之起源、發展與功能

##### 壹、即時通訊軟體之起源

根據李粵強等人（2006）對即時通訊（Instant Messaging，簡稱IM）的解釋，所謂的即時通訊指的是：當傳遞訊息的雙方都擁有一部可以上網的電腦時，且雙方同時於線上，經由IM軟體即時傳遞訊息，便能達到即時回應的目的。通訊軟體可以在不同的設備和平台上使用，例如：智慧型手機、平板電腦和電腦等。主要功能包括文字、語音、影像、檔案傳輸等，可以用於個人之間的聊天，也可以用於商業和組織之間的溝通。通訊軟體還可以提供一些附加功能，例如：表情符號、貼圖、擴展應用程式、訊息通知等，以增強用戶的互動體驗。使用者通常需要用手機號碼、電子郵件地址或社交媒體帳號等方式註冊一個帳號，才能使用通訊軟體提供的功能。目前市面上常見的通訊軟體包括 LINE、WhatsApp、WeChat、Telegram、Skype、

Facebook Messenger等。

即時通訊軟體的概念可以追溯到20世紀60年代和70年代，當時的計算機科學家和研究人員開始探索如何在電腦之間實現即時通訊和交流。在這個過程中，許多人都貢獻了自己的想法和技術，並開發了許多不同的即時通訊軟體。其中最早的即時通訊軟體可以追溯到20世紀80年代，當時的IRC（Internet Relay Chat）是一種基於互聯網的多用戶聊天系統，可以讓多個用戶在同一時間內進行實時聊天和交流。1996年四個以色列工程師研發的 I Seek You（ICQ）的問世，其功能性引起大眾的喜愛。之後，ICQ被網路公司「美國在線」以2.87億美金收購。1997年，「美國在線」推出了「AIM」這個即時通訊軟體，它可以讓用戶自訂好友名單、更改大頭貼、甚至還有語音訊息的功能，讓AIM大受歡迎。

而隨著智慧型手機的以及平板電腦等行動裝置的普及行動，透過無線網路（3G、4G或WiFi）大眾可以隨時隨地的連上網路，透過網路傳遞資訊，大大提高了使用的便捷性與機動性。目前即時通訊軟體已經普及全球，成為人們日常生活和工作中不可或缺的工具之一，隨著科技的不斷進步和創新，相信即時通訊軟體的使用狀態與應用功能還會有更多的拓展和變化。

## 貳、通訊軟體之發展

1999年起，即時通訊軟體於在臺灣漸漸起步，我們現在熟悉的幾個通訊軟體有LINE、MSN、Whatsapp、WeChat、Skype等，這些App（Application的縮寫，也就是「應用程式」）跟前一代的通訊軟體最不一樣的地方就是：他們都是以「手機」為主的通訊軟體，不僅可以直接用電話號碼註冊登入、可以匯入手機上面的聯絡人，也在「通話」的功能上面做得很好，再搭配專門為手機設計的使用者介面，比前一個世代那些需要綁定Email才能登入的通訊軟體，更簡單操作也更親民、更吸引人。也因此，在2011、2012年之間，這幾個新興的通訊軟體霸主，紛紛在世界各個國家，搶下了短暫真空的市場。在日本跟臺灣搶下王座的是我們都很熟悉的LINE；而歐美則是Whatsapp和Facebook Messenger稱霸；在中國則是進入了微信一統天下的局面。

而其他少數國家，也有自己獨霸的通訊軟體，像南韓的KaKaoTalk；在西亞跟東歐的某些國家，則是習慣用Viber。

顏理謙（2015）在《數位時代》「[Internet20]改變網路20人系列6：即時通訊軟體ICQ之父尤希·華地」的文章中對於通訊軟體的發展，依照年代的先後順序有以下的歸納：

#### 1996年：ICQ

最早由以色列軟體公司在1996年推出，因為功能好用，成為早期即時通訊軟體的代名詞。1998年被美國線上（AOL）買下，2000年之前幾乎獨占即時通訊市場。但2000年之後微軟開發的MSN迅速崛起，使ICQ漸漸式微，不過仍持續維護更新，2011年更推出Android和iOS上的行動版本。

#### 1997年：AOL Instant M3essage

美國線上（AOL）於1997年推出即時通訊服務AIM（AOL Instant Message），希望藉由廣告增加營收。AOL當時為美國最受歡迎的入口網站，AIM早期也有不少用戶，但到2010年只剩1700萬會員。近來則積極和Twitter、Facebook等社群網站合作，希望能留住用戶。

#### 1998年：IRC聊天室

早在1988年由芬蘭人歐伊卡里南（Jarkko Oikarinen）開發的即時通訊軟體，是基於開放源碼架構而生的聊天室，但除了可多人聊天也能一對一聊。使用者必須連線到某一個IRC伺服器上並選擇頻道，在Windows、Mac、Mozilla瀏覽器等多平台上都能使用各種IRC客戶端軟體進行即時通訊。

#### 1999年：騰訊QQ

堪稱是華文即時通訊軟體之始祖，首創先例推出會員制的商業化模式，這是繼網路廣告的營收來源之外，IM軟體另一項商機體現。

#### 1999年：MSN Messenger

目前為止全球最廣為人知的通訊軟體，從1999年到2005年期間陸續打敗ICQ、

AIM，替微軟建立起即時通訊用戶基礎。2003年的MSN 6.0版開始提供表情符號、背景圖案，還能更換主題視窗，讓即時通訊走向更優化的介面和使用者體驗。

### 2003年：Skype

只要連上網路，再加上一套小小的應用軟體，兩個用戶就可以利用連到電腦的麥克風和喇叭彼此交談。不用經過傳統的電話交換機，也省掉電話帳單。2011年被微軟以85億美元收購。

### 2006：Yahoo! Messenger

雅虎於1998年首度推出第一個即時通訊服務，2006年正式以Yahoo! Messenger之名推出，並和微軟Windows Live Messenger可互通訊息。兩年前雅虎開始布局行動服務，支援iOS和Android手機，並加入影像電話功能，也能用手機和電腦前的朋友進行影像通話。

### 2009年：Whatsapp

出生在烏克蘭，16歲移民美國的庫姆(Jan Koum)，在前蘇聯統治的鐵幕國家長大，希望開發不受監視的通訊方法。Whatsapp可以即時聊天、即時交流資訊、即時分享相片、即時回應，加上重視用戶隱私而廣受歡迎。Facebook在2014年2月正式以190億美元收購，2015年上半年用戶已突破8億大關，預計2015年有望達成10億里程碑。

### 2011年：LINE

韓國NHN集團日本子公司因為日本震災所開發，提供免費電話、文字簡訊及群體聊天服務的LINE，2011年正式上線，推出一年全球用戶就逼近5千萬。LINE提供免費、迅速、聯繫好友、多人同時聊天、個性化的服務，成為智慧型使用者最愛採用的即時通訊軟體，無論使用者目前居於世界的各個國家，距離多遙遠，只要連上網路，透過即時通訊軟體當作媒介，就能夠輕鬆地東家長、西家短，排除時間與空間的鴻溝（胡惠君，2015）。

## 2011年：微信WeChat

因應行動時代，騰訊推出WeChat，不同於其他通訊軟體以文字傳輸為主，微信（WeChat）發展初期就設定「語音訊息」為預設模式。有著母集團支持、掌握核心功能、創新整合三大優勢。微信挑戰全球最大行動通訊軟體。

綜上所述，即時通訊是一種藉由網路媒介而形成的虛擬社群，打破時間與空間的框架限制，使成員透過網際網路的情況下，與其他使用者傳送文字、圖片、動畫、語音和影片，甚至進行語音通話等多媒體資訊，拉近彼此的距離，發展出獨特的溝通文化及語言。無論即時通訊帶來的正負向影響為何，這種溝通情境不但可替代真實生活中的溝通模式，也提供了另一個選擇管道，讓使用者透過網路科技傳遞訊息，形成網路溝通經驗與感受，並進一步建立人際關係網絡，多面向的改變了人類溝通的模式。

## 參、通訊軟體之類型與功能

### 一、通訊軟體的類型

由於科技越來越進步，各種通訊軟體也慢慢出現，讓各個國家及每個人做使用上的選擇，根據 TWNIC 2020 臺灣網路報告顯示，臺灣人在社群媒體使用方面，有 95.6%的人在使用即時通訊軟體；而有80.1%的人是使用網路社群。研究報告指出，在使用通訊軟體的族群中年齡及性別沒有太大差異，除了12-14歲使用率較低，其他年齡層使用率幾乎都在九成以上。研究報告指出，在臺灣使用的通訊軟體包括：Facebook（臉書）、Instagram（IG）、LINE、Twitter（推特）、PTT（批踢踢實驗坊）、Dcard（狄卡）、We Chat等，如圖3-1-1。

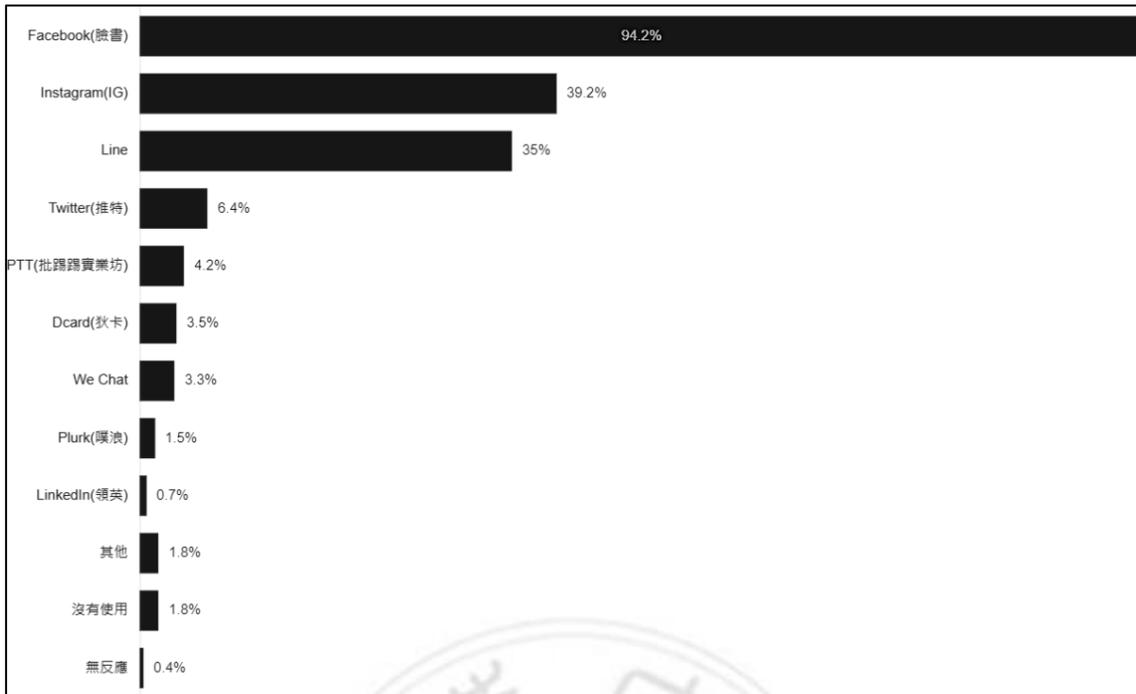


圖 3-1-1 臺灣社群品牌使用率概況 2020

資料來源：取自 TWNIC 2020 台灣網路報告，2020

取自 [https://report.twNIC.tw/2020/TrendAnalysis\\_globalCompetitiveness.html](https://report.twNIC.tw/2020/TrendAnalysis_globalCompetitiveness.html)

## 二、 通訊軟體的功能

由於智慧型手機發展快速，各種通訊軟體也因此而開始發展起來。行動通訊軟體就是透過智慧型手機，利用網路將各式各樣的通訊軟體下載至手機，主要是可以運用智慧型手機及網路進行傳遞與接收訊息。而有些行動通訊軟體會因為作業系統的不同，在使用上只能侷限在智慧型手機或是與智慧型手機有相同系統上的電腦上，無法在其他平台上使用。以臺灣使用的通訊軟體前三多的通訊軟體Facebook（臉書）、Instagram（IG）、LINE來做功能分析，整理後，如表3-1-1。

表3-1-1 三大通訊軟體功能分析

通訊軟體	功能及說明
Facebook	<p>Facebook 又稱作臉書，屬於較封閉的通訊軟體，是讓使用者將在生活中熟識的朋友加為好友，並將現實生活中的社交活動轉移至網際網路上，並且是在雙方為好友的情況下，才能觀看彼此的頁面及貼文。</p> <p>臉書不僅是社群網站，也是通訊軟體，其中有個叫做「Messenger」的應用程式，在臉書中互為好友的人，可以利用此應用程式傳遞免費訊息、建立群組及免費通話與視訊。</p> <p>臉書還擁有使用者的基本資料，包括生日、照片、好友名單等；可以在好友的貼文下使用留言板留言及按讚；臉書也會提醒通知使用者近期會發生的活動；若想在網路上進行行銷，也可以在臉書創建個人品牌的粉絲專頁等。</p> <p>親師溝通是指人際溝通的一種，為發揚「家長是學校教育合夥人」之理念，教師與家長藉由各種多元溝通管道進行情感、訊息的雙向交流互動，其目的是為建立親師間的密切關係，使親師雙方能夠彼此協調行動、建立共識、集思廣益或滿足需求，更進而幫助每一個學生都能得到適性的發展。</p>
Instagram	<p>Instagram 又稱做 IG，它與其他社群軟體較不一樣，IG 是以圖片為主，文字為輔的社群軟體。最大的特色就是它是以圖像及影像利用視覺效果直接呈現在平台。每個人也可以在IG 創建自己成立的品牌。有許多 IG 創造者創建出「懶人包」的圖文模式，供其他使用者觀看，由於圖片多於文字，可以將較難懂的知識簡化成淺顯易懂的圖文。</p> <p>IG 還有「限時動態」的特色，提供使用者上傳照片或是影片，有時候還有「直播」的功能，但現實動態只存在 24 小時，具有時效性，所以會引起有些使用者非看不可的心理狀態。</p>
LINE	<p>LINE可以在聊天室傳遞訊息，聊天室有分成「個人」及「群組」，使用者可以私下跟好友傳遞訊息，或是要將同個資訊傳遞給很多好友，那使用者就可以將這些好友加入到同個群組，一次傳遞訊息即可。近年來還擴充了LINE@官方群組的功能，提供企業建立專屬的LINE官方群組，與消費者進行即時的互動與溝通。</p> <p>還可以傳遞訊息、通話及視訊、錄音檔還可以發送GPS位</p>

	<p>置，這些功能都是免費的，所以吸引很多使用者下載LINE來使用。</p> <p>除了智慧型手機可以下載外，桌上型電腦及筆記型電腦也可以下載電腦版的「LINE」進行使用。LINE 還有很多周邊的應用程式，例如：LINE Camera、LINE Pay、LINEStore 等，也有許多遊戲的應用程式，讓使用者選擇。</p>
--	--

根據以上資料得知，此三大通訊軟體有很多相似的功能，例如：可以免費傳遞訊息、視訊及通話，由於網際網路的發達，現今越來越多人使用這些通訊軟體，加上傳遞訊息速度很快，又不受時間及空間的限制。而且現在幾乎人手一機，只要智慧型手機有網路就可以隨時接收及傳遞訊息，即時通訊軟體不但有即時性還有便利性，因此通訊軟體成為人們生活中不可或缺的重要工具之一。

## 第二節 通訊軟體 LINE 與 LINE@之發展、功能與優勢

### 壹、通訊軟體 LINE 與 LINE@之發展

2011年6月，韓國搜索引擎Naver創辦人李海珍因311大地震導致無法即時聯絡家人而啟發在日本推出LINE即時通訊軟體，其「讀取回條」的功能是針對災難發生時，能第一時間確認人員安全而設計的。2012年2月，首次於臺灣推出。2013年4月1日，NHN Japan公司更名為「LINE株式会社」，隨著韓國母公司NHN改組，LINE業務納入為Naver Corporation旗下的子公司。

LINE是一種免費的通訊軟體，最開始的版本只支持iOS和Android平台，但不久之後，Windows、Mac和Linux等其他平台也能使用。LINE最開始的功能是提供免費的語音通話和簡訊服務，之後增加了許多其他功能，例如：表情符號、貼圖、語音消息、群組和朋友。隨著LINE的不斷發展，該公司也開始向其他市場拓展，並在亞洲、歐洲和美國等地區開展業務。2016年，LINE推出了IPO（首次公開募股），在

東京證券交易所和納斯達克證券交易所上市。目前，LINE已發展成為全球最受歡迎的通訊軟體之一，在 200多個國家和地區，擁有超過6億用戶。

LINE@功能是LINE官方提供的一項服務，公眾人物、企業和組織可以使用LINE@功能創建自己的LINE帳號，藉此與用戶進行互動，並通過LINE通訊軟體向用戶發送信息和廣告，並與用戶進行互動。它還提供了一些實用的功能，例如：自動回覆、推送通知、統計數據等，幫助企業和組織更好地管理其與用戶之間的互動。

臺灣的LINE普及率非常高，是LINE三大主要市場中普及率最高的一個地區，有 95.7% 的用戶，如圖 3-2-1（ImBee「LINE 2022統計數據大全」，2022）。

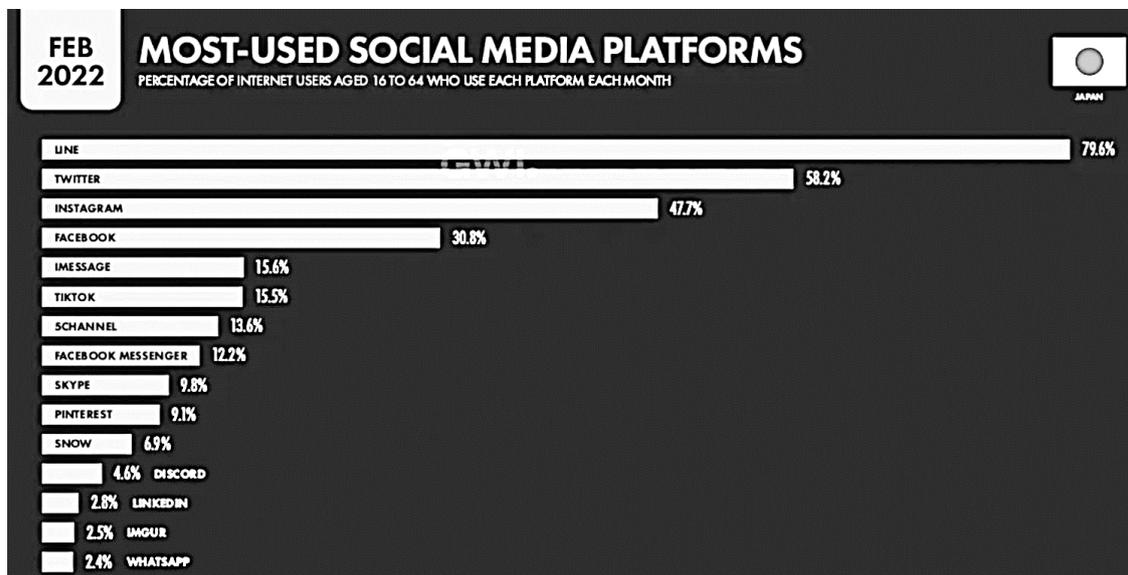


圖 3-2-1 臺灣社群品牌使用率概況 2022

資料來源：取自 ImBee「LINE 2022統計數據大全」，2022

<https://www.imbee.io/resource/line-statistics-tc>

## 貳、通訊軟體 LINE 與 LINE@之功能

### 一、LINE 的功能

LINE最初的功能是提供免費的語音通話和簡訊服務，後來增加了許多其他功能，主要的功能如下：

### (一) 聊天室

LINE提供了一個聊天室的功能，在聊天室內，好友之間可以分享照片、文字、影片，還可以語音通話和視訊通話。使用者可以用電話、LINE的註冊ID或QRCode邀請他人成為好友，也可以匯入手機通訊錄、Facebook、Twitter等社群媒體的好友成為自己的LINE好友。除此之外，使用者可以按照不同的主題或類別將好友進行分組，群組內可以進行一對一的溝通，也可以進行多方同時對話。

### (二) 相簿

建立班級相簿，家長可隨時瀏覽及關心孩子的在校活動情形。

### (三) 記事本

用於公布重要班級訊息，討論需投票表決的議題，或分享親子文章、交流孩子的教養心得。

### (四) 貼圖和表情符號

LINE的貼圖和表情符號是其最受歡迎的特點之一，LINE提供了許多不同的貼圖和表情符號，包括靜態、動態，以及各種不同的主題和風格，例如：卡通、動物、慶祝、情感等。LINE還與許多品牌和公眾人物合作，推出許多特別的貼圖和表情符號。此外，用戶也能自行設計貼圖，除了自用，還能販賣收費。

### (五) 語音和視訊通話

LINE的語音和視訊通話功能允許用戶通過網路進行免費的通話。這些通話可以是一對一的，也可以是群組通話，讓用戶可以與朋友和家人保持聯繫。

### (六) 安全通報

不需打字，只要點選按鈕即可在緊急災難發生時，透過LINE回報自己的安全狀況，也能快速查看親朋好友的回報狀態。

## (七) 購物

LINE有自己的購物平台，用戶可以在上面購買貼圖、遊戲和其他商品，商品種類眾多，可媲美線上購物網站。此外，使用者可以將購買的商品，用贈與禮物的方式，直接送給LINE的好友，既快速又方便。LINE還允許用戶通過官方賬戶與他們喜愛的品牌和名人聯繫，並獲取他們最新產品和活動的更新。

## (八) 遊戲

LINE有專門的遊戲平台，用戶可以和朋友一起玩遊戲。遊戲範圍從休閒遊戲到更複雜的角色扮演遊戲。

## (九) 語言翻譯

LINE具有翻譯功能，允許用戶實時翻譯消息。此功能對於與說不同語言的人交流的用戶特別有用。

## (十) 支付

疫情時期，為了減少人與人直接接觸，一般民眾和商家開始使用或偏好使用行動支付方式，其便利性和實用性改變了大眾的消費方式。LINE Pay挾著臺灣最大通訊軟體的優勢，建構完整的LINE Points生態系，與街口支付、悠遊付分庭抗禮。用戶消費時可以使用LINE Pay綁定信用卡，或使用儲值帳戶一卡通Money來消費。

## (十一) 安全和隱私

LINE對用戶的隱私和安全非常重視，它使用端到端的加密技術保護用戶的通訊內容，這意味著只有發送和接收消息的用戶可以看到這些內容。LINE還提供了許多隱私和安全控制選項，例如：允許用戶隱藏自己的在線狀態，限制誰可以在朋友清單中看到自己的名字等。另外還提供了「隱藏聊天」的功能，對話內容會在一定時間後消失。

LINE 除了可以在行動裝置上使用，還可以在電腦裝置上登入，頁面上有廣泛

的功能集，讓使用者可以透過此軟體介面與他人進行互動交流，最重要的是：這些軟體介面皆是免費的！使用LINE與外界聯繫，暨免費又便利，讓使用者在生活上與LINE建立密不可分的關係，LINE也漸漸取代通訊功能及網頁建置了。

## 二、LINE@的功能

LINE@是LINE提供的一項企業與消費者互動的行銷工具，主要功能是透過LINE官方帳號，提供企業建立專屬的LINE官方群組，與消費者進行即時的互動與溝通。要使用LINE@，企業或品牌需要先申請LINE官方帳號，然後申請成為LINE@，並且通過審核，才能開通LINE@官方群組。

### (一) 專屬群組建立

LINE@提供了建立專屬群組的功能，讓企業或品牌能夠建立專屬的LINE官方群組，並且可以控制群組的管理權限、成員加入與退出等，以及設定群組公告、規則等。

### (二) 群發訊息

LINE@官方群組能夠透過訊息推播來發送各種訊息給群組成員，例如：優惠活動、促銷訊息、新品上市、品牌宣傳等，並且能夠設定推播時間、次數、對象等。

### (三) 群組互動

LINE@官方群組提供了多元的互動方式，例如：文字、貼圖、圖片、影片、音訊、投票、問卷調查等，讓企業或品牌能夠與消費者進行即時的互動與溝通，以及獲取消費者的反饋與需求。

### (四) 數據分析

LINE@官方群組提供了數據分析功能，讓企業或品牌能夠追蹤群組成員的互動情況，例如：訊息開啟率、點擊率、轉換率等，並且能夠了解群組成員的興趣、需求，進而調整行銷策略。

## (五) 多元應用

LINE@官方群組不只適用於品牌行銷，也適用於政府單位、學校、社團等各種組織，讓組織能夠透過LINE來與成員互動、分享資訊，提供更好的服務與產品。

LINE是一個基礎的通訊應用程式，用戶可以透過LINE來進行文字、語音、圖片、影片等多種形式的聊天，也可以透過LINE的豐富應用程式來享受多元的服務，例如：遊戲、購物、飲食、旅遊等。主要提供給個人使用，讓用戶可以輕鬆地和朋友、家人、同事進行聯繫和互動。而LINE@則是一個針對企業和組織設計的應用程式，主要提供企業和組織與客戶、粉絲等粉絲群體進行互動和溝通的平台。LINE@提供了許多針對企業的功能，例如：訊息推送、優惠券發放、客戶滿意度調查等，可以協助企業更好地管理客戶關係和提升品牌形象。除此之外，LINE@也提供了專屬的後台管理系統，讓企業可以更輕鬆地管理客戶資料和訊息。總體而言，LINE主要是一個基礎的通訊應用程式，而LINE@則是針對企業和組織設計的互動平台，兩者的使用方式和提供的功能有所不同，各自擁有不同的優勢和特點。

## 參、通訊軟體 LINE 與 LINE@之優勢

通訊軟體LINE的使用者眾多，主要是因為它具有以下幾點優勢：

### 一、免費

LINE是一個免費的通訊應用程式，使用者只需要連接到網際網路，就可以透過LINE和其他LINE用戶進行通訊，不需要支付任何費用。

### 二、跨平台

LINE可以在多個平台上使用，包括智慧型手機、平板電腦、電腦等，讓使用者可以輕鬆地在不同的設備上使用LINE。

### 三、多元化的功能

LINE擁有豐富的功能，包括傳送文字、語音、圖片、影片、貼圖等等，也提供許多有趣的應用程式，例如：遊戲、購物、飲食、旅遊等，讓使用者可以在LINE上享受多元的服務。

### 四、社交性強

LINE提供了許多社交互動的功能，例如：好友動態、時間軸、群組聊天、LINE聊天室等，讓使用者可以更加方便地分享自己的生活、與好友互動。豐富的聊天功能，包括文字、語音、圖片、貼圖、表情符號、影片等，可以讓使用者更加生動地表達自己的情感和想法。

### 五、社交媒體元素

LINE也具有社交媒體的元素，例如：LINE@可以讓企業和組織與粉絲進行互動，讓使用者可以在LINE上建立更多的社交關係。

### 六、國際化

LINE是一個國際化的通訊應用程式，除了支援多國語言外，也與多個國家的通訊公司合作，提供國際漫遊等服務，讓使用者可以更輕鬆地在國際間進行通訊。

### 七、安全性

LINE強調使用者的隱私和安全性，採用端到端加密技術，確保訊息的安全性，使得使用者可以安心地分享敏感資訊和隱私訊息。

總體而言，LINE具有多元化的功能、高度的安全性、強大的社交性和國際化等優點，使得使用者可以輕鬆地進行通訊、分享生活，以及享受豐富多樣的服務，這也是為什麼有這麼多人使用LINE的主要原因之一。

### 第三節 通訊軟體 LINE 與 LINE@ 進行親師溝通之現況

親師溝通的模式很多元，從靜態到動態，再到通訊軟體的使用，只要能進行文字的傳遞與圖片、影音的分享等，都可以用來做溝通的工具，而通訊軟體LINE（LINE@）結合了多項的特性優點，近年來成為親師溝通主要的管道之一。

#### 壹、教師使用 LINE（LINE@）與家長溝通的頻率與內容

##### 一、教師使用 LINE 與家長溝通的頻率

王雅薇（2016）在研究中指出，新北市國小教師和家長最常使用的通訊軟體為LINE，約有97.1%的教師每週最少使用一次，而家長則有96.7%。其中導師每週至少使用一次LINE作為親師溝通管道的則有43.4%。

方姍茹（2017）基隆市國小導師運用LINE進行親師溝通的現況為：64.4%的導師會透過LINE 通訊軟體進行親師溝通，在有運用 LINE 進行親師溝通之國小導師中，72%的人每天平均使用LINE時間為一小時以內，而有10.6%的導師則每天會花費超過1個半小時的時間在使用LINE上。

楊麗櫻（2019）以新北市實施時間至少兩個月以上且已經使用即時通訊軟體LINE進行親師溝通的國小學童家長為研究母體的研究中指出，家長使用LINE與老師溝通的頻率「每學期至少一次」佔整體樣本 45.3%；其次為「每月至少一次」佔41.7%；最少為「每週至少一次」佔13.0%。

沈新茹（2021）的研究結果指出，教師會使用LINE@官方帳號與家長溝通的次數為平均一週溝通 2~4 次居多，每天平均一小時以內可完成與家長的溝通。

王淑貞（2022）在研究中發現，在「非疫情期間暨平常時間」，家長平均每週使用LINE（LINE@）進行親師溝通的時間多為一小時以下，佔90.1%。在「疫情期間（非停課期間）」，家長平均每週使用LINE（LINE@）進行親師溝通的時間多為一小時以下，佔86%；1小時~3小時之內佔8.8%。在孩子「停課期間」，家長平均每週使用LINE（LINE@）進行親師溝通的時間多為一小時以下，佔 62%；1小

時~3小時之內佔29.2%，較非停課期間增加不少。

影響親師之間使用通訊軟體溝通的頻率之因素很多，例如：教師的背景（年齡、學歷、服務年資、擔任職務、任教年級及學校規模等）、家長的背景（年齡、學歷、工作背景、收入等），而使用頻率是親師溝通成效的關鍵因素之一，值得研究者重視。

## 二、教師使用 LINE（LINE@）與家長溝通的內容

王淑靜（2014）指出親師溝通內容是以學生為主的相關事務或是分享家中生活及教養資訊，以及校務以和班務釋疑。

陳妍竹（2020）導師會利用LINE與家長討論學生在校各項活動、課業學習態度與人際相處的表現，顯示導師重視學生的各種行為表現，會與家長提及學生在校的日常行為表現。

王淑貞（2022）在研究中指出，使用LINE 與老師溝通的內容以「學生學習情形」最多佔整體樣本數 57.3%；其次為「學生行為表現」佔57.1%；「學生緊急狀況」佔55.1%；「學生身體狀況」佔46.2%；「學校活動內容」佔45.5%；最少為「親師教養觀念」佔17.4%。顯現家長使用 LINE 和老師進行親師溝通主要在學生的學習情形、行為表現、學生的緊急狀況、身體狀況和學校活動部分。

研究者針對親師之間利用通訊軟體LINE（LINE@）溝通的內容進行以下的歸納：

- (一)通知學生表現：教師可以透過LINE（LINE@）向家長報告學生的表現，例如：考試成績、學習態度和出席情況等。這些訊息可以隨時發送，方便家長及時了解學生的狀況。
- (二)課程進度和作業：教師師可以在LINE（LINE@）上公佈課程進度和作業，方便學生和家長掌握課程內容和時間安排。家長也可以利用LINE（LINE@）向老師詢問有關作業和課程的問題，以便協助並監督學生學習。

(三) 學校活動：教師可以在LINE (LINE@) 上通知家長學校活動的時間、地點和注意事項，例如：校外教學、校慶、學生展覽和家長會等。

(四) 問題反應：針對學生在校的緊急或特殊狀況，需家長協助處理與配合，教師可以利用LINE (LINE@) 與家長溝通。家長也能向教師諮詢，及時解決學生在學校生活中遇到的問題。

(五) 學校管理和通知：老師可以在 LINE (LINE@) 上發布學校重要公告、學生事務、校園安全等。

(六) 線上學習平臺：通訊軟體 LINE (LINE@) 可以作為線上學習平臺的一部分，支持教師和學生之間的在線學習、資源分享、作業提交等。

總而言之，教師和家長使用 LINE (LINE@) 溝通已經成為常態化，教師可藉此與家長保持密切聯繫，及時分享學生的學習情況和學校的教學情況，親師雙方若能注意保障個人隱私和安全，遵守使用規範，不但能提高學生學習效果，更能促進學生、家長和教師之間的良好關係。

## 貳、教師使用 LINE (LINE@) 與家長溝通的效果評估

吳昭慧 (2022) 的研究結果顯示，國小教師使用LINE進行親師溝通在其APP的操作介面簡單，且透過群組或個別溝通和家長互通訊息都很方便、有效率的。相對，國小教師在使用LINE進行親師溝通其所產生的知覺焦慮，家長給的意見、問題或決定有給國小教師帶來很多的困擾與壓力。國小教師在使用LINE進行親師溝通與班級經營具正向預測效果，可見適當透過教師使用LINE進行親師溝通有助於班級經營，但在使用LINE進行親師溝通時，可能因訊息回覆過慢、誤傳訊息或不當操作等狀況，造成不必要的誤會，反倒因LINE的加入造成親師溝通的阻礙；因此，教師在使用前，要能熟悉該即時通訊軟體之操作，以達到事半功倍的效果，提升親師溝通效率和效果。

王筱瑛 (2022) 的研究結果顯示，使用LINE於親師溝通之效益：(一)教師認為

使用LINE於親師溝通效益大。(二)LINE對話內容及通話時間是溝通的證據。(三)效益佳，但易有字面上誤會的限制。

王淑貞（2022）的研究結果顯示，多數家長認為使用 LINE（LINE@）進行親師溝通可以增加親師溝通的機會，讓親師雙方了解彼此的教育需求，使用 LINE（LINE@）有助於親師溝通。低年級學童的家長在使用 LINE(LINE@)進行親師溝通的知覺易用性的認同度高於高年級家長。而學校規模12班以下比13-36班之學童家長，更認同使用 LINE（LINE@）作為親師溝通工具，在時間上很有彈性。

教師使用LINE（LINE@）與家長溝通的效果可能因為不一樣的情況而有所有不同，但大多數的研究結果顯示：教師使用LINE（LINE@）與家長溝通可以是一個非常有效率的方式。以下是研究者歸納出的幾個有效面向：

### 一、 即時性

LINE（LINE@）可以提供即時通訊，讓教師可以立即回覆家長的問題或疑慮。這可以幫助建立快速而有效的溝通渠道，讓教師可以更容易地回答問題、解決問題、提供資訊和更新進度。

### 二、 方便性

LINE（LINE@）是一個非常方便的溝通工具。許多家長可能已經在日常生活中使用LINE，因此他們不需要額外下載其他應用程式或學習新技能，就可以與教師進行溝通。這也可以節省時間和努力。

### 三、 個人化

LINE（LINE@）可以提供更加個人化的溝通方式。教師可以向每個家長發送制定化的訊息，這些訊息可以針對學生的具體需要進行制定。這可以幫助建立更好的親師關係，並提高家長對學生學習進度和學校活動的了解。

#### 四、 成本效益

使用LINE (LINE@) 與家長溝通可以節省時間和成本。這可以幫助學校和教師在通訊方面更有效率地運作，同時也可以減少印刷和郵寄等傳統通訊方式的成本。

總體而言，使用LINE (LINE@) 與家長溝通可以提高溝通效率、方便性和個人化，同時也可以節省時間和成本。這種溝通方式可以幫助教師更好地了解學生和家庭的需求，並幫助家長更好地參與學校和學生的學習。

#### 參、教師使用 LINE (LINE@) 與家長溝通所面臨的挑戰

教師使用LINE (LINE@) 與家長溝通可以帶來許多便利，然而，過度依賴通訊軟體進行溝通也面臨許多挑戰。研究者整理文獻後，針對教師使用LINE (LINE@) 與家長溝通所面臨的挑戰進行以下的歸納：

##### 一、 溝通誤解

當親師雙方單純只用文字溝通時，在無法看到表情也聽不到聲音的情形下，無法完全表達思想和情感，以至於情緒上的理解難免有落差，也就容易產生誤會。因此，當要傳遞的訊息是較複雜的、文字較難表達的或是內容較長時，教師還會選擇用電話或者是面對面溝通。

##### 二、 時間管理

使用 LINE (LINE@) 可以隨時隨地傳訊息，雖然方便，但是若缺乏時間管理，教師的工作與家庭時間無法切割開來，因為深怕錯過重要訊息而時常在非工作時間回覆信息，無形中產生訊息的干擾與焦慮，感覺被 LINE (LINE@) 支配生活，嚴重影響教師的休息時間與家庭生活。

### 三、隱私和保密問題

教師在使用 LINE (LINE@) 與家長溝通時需要保護學生和家長的隱私和個人資訊。若有一方訊息發送到錯誤的對象或者誤發敏感信息，這可能會涉及到親師生三方的隱私問題。

此外，教師使用 LINE (LINE@) 與家長溝通時，由於是文字訊息的往返，在現今人人都可以是「自媒體」的社會，教師會擔心訊息內容被截圖 PO 網而不得不面臨網路公審的窘境。

### 四、洗版的問題

教師在 LINE (LINE@) 班級群組拋出一個議題，會因為大家發言太踴躍、訊息太多，或是家長成員時常發佈長輩貼圖、額外分享私人的照片、影片等，反而找到不老師發佈的訊息。雖然洗版的問題可以利用張貼在筆記本的方式解決，但是家長若沒有察看記事本，還是會漏掉重要訊息。

### 五、LINE@群發訊息限制

LINE@官方帳號原有一個月免費 500 則群發訊息的優惠，大部分教師表示一個月 500 則群發訊息是很夠用的，因為一對一的對話並不包含在這 500 則當中。但是 LINE 官方在 2023 年 3 月 1 日發佈重要資訊表示：2023 年 9 月 1 日起，免費的群發訊息則數調降為 200 則，超過則須付費。一個月 200 則群發訊息對於班級群組顯然是不夠用的，接下來，教師會選擇付費？還是放棄使用 LINE@官方帳號，回歸一般 LINE 群組，值得持續觀察。

水能載舟亦能覆舟，親師雙方若能共同制定規範並遵守，經營好班級群組，善用即時的通訊媒體 LINE 與 LINE@進行親師溝通，相信就能克服各種挑戰，享其利而避其害。

疫情期間，通訊軟體對學校教育產生了重大的影響，在無法面對面的情況之下，親、師、生之間只能靠通訊方式溝通。此外，為了實踐「停課不停學」的方針，教

師可以在通訊軟體上共享教學資源，例如：課程視頻、簡報等，讓學生和老師能夠在遠程學習中進行有效的溝通和學習。而遠距教學的操作方式對於國小學童較為困難，因此家長必須從旁協助，這時，國內最多人使用的通訊軟體 LINE(LINE@) 儼然成為最主要的親師溝通管道。有鑑於此，研究者在教育體系服務多年，親身參與這教育變革的重要時刻，有許多深刻的感觸，希望藉由與教育夥伴們的深度訪談後，整合訪談結果，提供相關意見，讓親師溝通更暢行無阻。





## 第四章 實證訪談結果與分析

本章旨在根據訪談所得資料結果進行分析與討論，並統整第二章親師溝通之探討、第三章國小教師使用通訊軟體進行親師溝通之現況後，充分探討國小教師利用LINE與LINE@群組進行親師溝通之現狀與效益，藉由深度的訪談，了解問題的核心，取得較完整的資料，提供有建設性的建議。

本研究在選擇研究對象時考量以下幾點因素：第一、班級中與家長溝通的多是班級導師，因此訪談對象皆選擇班級導師；第二、因人力與地緣關係，研究者選擇訪談對象服務的學校為南投縣規模最大的國民小學，每學年有八至九班，全校四十班以上，因此以埔里鎮某國小教師為主；第三、本研究動機之一是希望了解教師LINE與LINE@進行親師溝通的現況，因此訪談對象選擇有使用通訊軟體LINE及LINE@官方帳號與家長進行親師溝通經驗之低年級導師三人、中年級導師三人、高年級導師三人，透過與九位受訪者深度訪談後，將資料進行分析與統整，提出具體結論。

訪談前研究者會先徵求同意後才進行錄音紀錄，在整理受訪資料時，為呈現受訪者的經驗與想法，依照受訪者的任教年級，分別以低（低年級）、中（中年級）、高（高年級）代號，受訪日期前後順序A~C，標示各訪談者訪談資料。首先介紹研究對象相關的資料，依照「溝通的過程」、「溝通的內容」、「溝通的困難」及「溝通的效益」四個主要架構設計訪談題綱，擬定問題，進行訪談。受訪者資料如下表：

表 4-1-1 受訪者資料

代號	任教年級	性別	年齡(歲)	年資(年)	班級人數	使用LINE與家長溝通的時間
低A	一	女	40 - 50	12	28	7年
低B	一	女	40 - 50	20	26	4年
低C	二	女	40 - 50	11	28	4年
中A	三	女	30以下	6	22	3年
中B	三	女	30 - 40	17	22	10年
中C	四	女	30 - 40	17	24	4年
高A	五	男	30 - 40	11	24	7年
高B	六	女	40 - 50	17	25	3年
高C	六	女	50 - 60	30	25	4年

表 4-1-2 訪談題目一覽表

研究面向	題目
溝通的過程	您是什麼時候開始用LINE、LINE@與家長溝通？
	您選擇使用LINE與家長溝通的原因是什麼？
	您有建立班級群組嗎？
	您通常在什麼時候建立班級群組？過程順利嗎？有家長拒絕嗎？
	您目前的班級群組全班的家長都有加入嗎？
	新住民、隔代教養的家長加入過程有發生困難嗎？怎麼解決？
	您是同時使用LINE與LINE@嗎？您比較常用哪一個？為什麼？您有建議家長使用哪一個嗎？
溝通的內容	您通常在什麼情況下會用LINE、LINE@跟家長聯繫？
	家長會在什麼情況下用LINE、LINE@跟您聯繫？
	您平時會發什麼訊息給家長？
	疫情期間，您使用LINE（LINE@）與家長溝通的內容與疫情前有不同嗎？
	您覺得有哪些事情是不適合用 LINE（LINE@）來與家長溝通？為什麼？
	除了文字訊息，您還會使用哪些功能？哪些功能對您最常用的？

	您使用過LINE@的通話邀請、自動回應訊息、回應時間設定等功能嗎？
	您覺得LINE與LINE@在功能上有哪些差異？
溝通的困難	LINE與LINE@的介面家長都會使用嗎？在使用上有發生什麼困難嗎？家長背景有差異嗎？
	您有公布班級的規範嗎？家長都會遵守嗎？如果不遵守，您會怎麼做？有發生什麼印象特別深刻的事嗎？
	您曾在使用過程中與家長產生誤會的情況嗎？您是怎麼應對的？
	您曾傳錯訊息嗎？LINE@不能回收訊息會造成困擾嗎？
	您覺得頻繁的訊息會影響生活嗎？
	您會擔心被截圖嗎？您有什麼預防作法嗎？
	您會覺得您或家長會過度依賴LINE或LINE@這個管道嗎？您有回覆的壓力嗎？
	LINE@500則免費群發訊息夠用嗎？今年9月1日開始下降為200則？您會繼續使用嗎？
溝通的效益	您使用LINE與家長溝通後，與家長聯絡的次數有增加或減少嗎？
	使用LINE與家長溝通後，家長會比較常用哪個管道與您聯絡？
	使用LINE與家長溝通後，您和家長電話聯絡、寫聯絡簿的次數會減少嗎？
	您覺得使用LINE與家長溝通對親師的關係有什麼影響嗎？請舉例說明。
	您覺得使用LINE與家長溝通對班級經營有幫助嗎？請舉例說明。
	對於使用LINE或LINE@的老師，您有什麼建議？
	對於通訊軟體LINE、LINE@，您有什麼建議？

本章依照「溝通的過程」、「溝通的內容」、「溝通的困難」及「溝通的效益」等四大面向共分為四節，第一節：教師使用 LINE 與 LINE@ 進行親師溝通的過程；第二節：教師使用 LINE 與 LINE@ 進行親師溝通的內容；第三節：教師使用 LINE 與 LINE@ 進行親師溝通的困難；第四節：教師運用 LINE 與 LINE@ 進行親師溝通的效益。

## 第一節 疫情時代親師溝通之過程

教師使用LINE與LINE@進行親師溝通的過程中，有一些變項因素可能會影響溝通的成效，研究者透過深度訪談的內容，針對教師與家長建立LINE與LINE@溝通管道的原因、經過和參與度進行以下的歸納分析。

### 壹、教師與家長建立 LINE（LINE@）溝通管道的原因

#### 一、疫情前，教師與家長使用 LINE 溝通的原因

疫情前，有些家長會主動要求與老師建立LINE的溝通管道，希望可以透過LINE詢問孩子的學習情況；也有些教師希望藉由建立LINE班級群組，讓家長更了解老師班級經營的方式，更積極地參與孩子的學習，促進教師和家長之間的互動和溝通。

- (一) 與特殊狀況學生的家長加LINE好友：若班上有學生在學習狀況需要特別協助、有行為問題、定期服藥等特殊狀況時，老師會主動與家長建立LINE的溝通管道，以利即時與家長聯絡。

開班親會的時候會有家長要求加我的LINE，不過我都會請家長有問題直接打電話給我，除非是比較特殊的孩子，例如：潛能班的孩子，我就會主動請家長加我的LINE。(低B)

每次開班親會的時候都會有家長要加我的LINE，不過我都會婉拒，我會跟家長解釋，我下班時間很少看手機，請家長有事直接打電話給我，家長之後就沒有再要求了。不過我們班有幾個家長我有加LINE，就是有在吃藥的孩子和有手冊的孩子，我是主動請家長加我的LINE，怕臨時有事要聯絡。(低C)

班上有幾位家長有加我的私LINE。有一個情障的孩子，必須吃藥，還有一個潛能班的孩子，因為有比較多行為上的問題，所以我有加家長的私LINE。(中A)

剛接新班級，開班親會的時候都會有家長要加我的LINE，有些家長很擔心

孩子的課業，因為高年級的學習內容比較困難，所以主動要加我的LINE，如果家長很堅持我是都不會拒絕。如果是比較特殊的孩子，我是會主動跟家長加LINE，這樣比較方便聯絡，所以我還沒有班級群組之前，就是在疫情之前，我一個班級可能就跟這幾個孩子的家長有加LINE而已。(高A)

孩子狀況比較特殊，孩子行為有問題或者是家長對孩子課業特別擔心的，我會個別加家長的LINE。(高B)

疫情之前，班上都會有幾個孩子的家長跟我加LINE，通常就是行為比較有問題，可能在中年級就已經發生過一些行為偏差的問題，換導師的時候，家長就主動來跟我說要加我的LINE。在轉銜會議的時候，我大概對班上有幾個比較特殊孩子的狀況有初步的了解，所以有家長要跟我加LINE我是不會拒絕，有什麼事情可以直接用LINE跟家長溝通會比較快。(高C)

從以上訪談內容得知，新學期開始，學生若更換新導師，家長通常會利用班親會時，以關心孩子的課業、在校行為等理由，主動表達與老師用LINE進行溝通的意願，但是老師通常會婉拒，希望家長有問題能夠直接用電話或面對面與老師溝通。但如果狀況較特殊的學生，例如：服藥、潛能班、行為偏差的學生，需要更即時、更頻繁與家長溝通，老師則會主動與家長建立LINE的溝通管道。

(二) 主動建立班級群組：為了讓家長更加了解老師帶班的風格，有些老師會選擇主動建立班級群組，讓家長可以隨時和老師溝通，傳遞重要訊息，分享學生的學習情況，建立家長對教師的信任感。

因為當時我是剛接中年級的導師，我自己有點緊張，開班親會的時候，就有好幾個家長要求和我加LINE，當時我也沒有想太多，就和那幾位家長加LINE。後來陸陸續續又有些家長也希望和我加LINE，我想全班幾乎三分之二的家長和我都加LINE了，所以我就組了一個班級群組，方便我傳遞重要訊息，就不用個別傳訊息。(低A)

我是在一次的研習中，聽到一個老師分享他用LINE班級群組之後，我隔年帶的新班級就組了班級群組，因為我希望讓家長能了解我帶班的方式，還有我發現很多家長在家裡都教錯孩子，所以我希望家長能了解現在教學的方式，最好的方法就是講一次所有家長就能知道，聽到有班級群組，我覺得這個方式很好，我用LINE群組大概有10年了。(中B)

歸納以上訪談內容得知，不論教師是被動或主動與家長建立LINE溝通管道，成立班級群組能將班級的重要訊息更全面且快速的傳送給全班家長，讓家長能夠更了解老師的帶班風格和學生的學習狀況，也因為不用再個別傳訊息，讓老師節省許多時間，是更有效率的方式。

## 二、疫情後，教師建立 LINE 與 LINE@班級群組的原因

除了在疫情前就已經建立班級群組的二位老師，疫情後，訪談的所有教師都建立了LINE或LINE@班級群組。疫情停課期間，學生無法到學校上課，為了要提供家長和老師之間的即時溝通平台，讓家長了解孩子的學習情況，尤其是國小學童在操作線上課程時，大都需要家長的協助，利用通訊軟體LINE可以傳送照片、影片等功能，幫助線上教學更順暢，因此多數的班級導師都會利用通訊軟體LINE或LINE@官方帳號建立班級群組，加強學校和家長之間的聯繫。

(一) 疫情初期，教師建立LINE班級群組的原因：教育部發停課的訊息太匆促，老師在只有家長電話的情況之下，用LINE建立班級群組是最快的方式。歸納訪談內容，教師建立LINE班級群組的原因大致如下：

### 1. 重要訊息可以一次傳達

疫情時開始時，我一開始是先用個別的LINE和家長溝通，發現訊息都要分享好幾次，所以後來我就建立一個班級群組，請家長請加入LINE的班級群組。(低C)

……畢業前有很多事項要聯絡，所以後來我還是有組LINE班級群組，請家長加進來，學校有什麼重要的訊息，我就貼在群組通知家長……。(高A)

### 2. 減低通訊費用

剛停課，還沒成立LINE@班級群組，我是直接用手機簡訊，次數非常的頻繁，簡訊的費用很驚人。(中C)

### 3. 提醒學生線上課程

剛停課的時候，我和家長之間沒有LINE也沒有群組，我是請家長先加我的LINE，然後再成立LINE的班級群組，請家長加入班級群組。大概一個禮拜

之後，大家對Googlemeet上課的流程比較熟悉，我們就開始用Googlemeet上課，之後班級群組就是專門用來跟家長聯絡的。例如：上課時間孩子都還沒進教室，我就會先LINE家長，請家長提醒孩子要來上課。(高B)

一停課，我是先跟家長加私LINE，後來因為要線上上課，很多線上課程的事項需要通知家長，請家長提醒孩子上課，所以就組班級群組。(高C)

疫情停課初期，老師努力尋求管道能與家長和學生溝通，例如：電話、簡訊、個別與家長加LINE好友、建立FB社團。線上教學較順利之後，教學與溝通分流，建立LINE班級群組成為教師與家長溝通的最佳的選擇。

(二) 疫情停課後，教師建立LINE@或改用LINE@班級群組的原因：突然停課，讓大家措手不及，LINE班級群組容易因為家長發言太踴躍、訊息太多，發生老師發佈的訊息被洗版的情形，因此多數老師選擇用LINE@官方帳號建立班級群組，許多原先使用LINE班級群組的老師也改用LINE@群組原因有：

#### 1. 訊息太多，互相干擾

疫情出現的時候，就有很多家長在LINE班級群組裡面問問題，每個人的問題五花八門，所以我開始嚴格要求家長能仔細看老師發的訊息，個人的問題請用私LINE，可是因為我一開始沒有嚴格要求，所以家長還是無法遵照老師的規定。所以我就改用LINE@班級群組，家長問我的問題，其他家長是看不到的，這樣就不會有洗版的問題了。(低A)

尤其是怕家長在班級群組裡帶風向，一個問題變成大家的問題，我還聽說有家長會互加好友，形成一股勢力，老師做什麼事都會一起提意見，好可怕。其實，我在疫情前就有想要建立LINE@班級群組，一直有這個想法，但是都沒有做，剛好遇到疫情，就馬上建立群組了。(中A)

我是聽其他學年的老師用LINE@不會有洗版的問題，雖然停課時候的那一個畢業班的家長問題比較少，可是我覺得家長之間可以看到其他人的訊息的確不太好，所以我就改用LINE@了。(高A)

……有時候家長的留言，其他家長還會幫我回答，群組裡彼此看得到所有成員的對話，很容易模糊焦點，老師到最後也解釋不清楚。所以後來我知道有LINE@官方帳號，成員之間看不到其他人傳的訊息，管理者可以群發訊息，也可以像私LINE一樣個別回覆訊息，不會被洗版，也比較有隱私，

所以我就改用LINE@了，LINE的班級群組我大概只用了兩個月。(高B)

## 2. 早安圖、影片的洗版

一開始因為通知單已經都發回了，所以我是用電話和家長聯絡，後來停課延長下去，我想打電話不是辦法，所以就組了LINE班級群組。大部分的家長都加進群組後，我有公布一些規範希望家長配合，不要上傳貼圖或者是影片。我也把這些規範放在記事本，可是我發現我的那個班級的家長似乎對群組不太熟悉，所以很少打開記事本來看，陸陸續續就開始有家長貼早安圖，還有一些影片的連結，有一次更誇張的是有一個家長分享的影片是有一點成人性質的影片，我發現後立刻@他，請他收回訊息，其他看到的家長就發言斥責，吵成一團，後來我再重申一次班級群組的規範，不遵守的家長我會請他退出群組。LINE群組洗版的問題真的很困擾，所以我現在用LINE@群組，家長的訊息只有我看得見。(低B)

我一開始就沒有打算用LINE班級群組，因為洗版的問題，還有早安圖，……我在疫情前就有想要建立LINE@班級群組，一直有這個想法，但是都沒有做，剛好遇到疫情，就馬上建立群組了。(中A)

LINE群組洗版的問題真的很嚴重，雖然家長在我的勸說之下，比較不會傳貼圖之類的……。(高B)

一開始我用LINE群組的時候，問題真的很多，雖然我有跟家長解釋班級群組的目的是什麼，可是家長還是會傳貼圖，我請他不要再傳了，另外一個家長又傳，我覺得洗版的問題真的很頭痛，所以在用了兩個禮拜之後，我聽說有LINE@官方帳號之後，我就馬上改用LINE@組班級群組，一直到現在。(高C)

雖然LINE@官方帳號不會有洗版的問題，多數老師改用LINE@官方帳號建立班級群組，但是，也有些使用過LINE@官方帳號的老師反而改回使用LINE群組，原因如下：

### 1. 無法即時語音通話

語音的功能還是很需要，而且這一屆孩子又比較小，但是家長好像有時候分不清楚這兩個，所以三年級一開始比較常用LINE@，現在四年級疫情緩，幾乎都直接用私LINE，因為在溝通的過程如果有問題，我會使用免費的語音通話。(中C)

## 2. 無法直接分享學校公務社群的訊息

疫情停課時，很多老師開始使用班級群組，我聽其他老師分享LINE@群組好像比較單純，家長之間不會看到彼此的訊息，只有老師看得見，所以我就改用LINE@群組。可是我只用了幾個月，很不習慣，所以下學期我又把他改用LINE群組了。……最關鍵的原因是因為學校的公務社群發佈的訊息，如果我用一般LINE的群組，不管是PDF檔或者是多頁的檔案，我都可以立即分享到我的班級群組，很方便。可是用LINE@我就要用複製再轉貼的方式，貼在LINE@的群發訊息，像疫情的新規定或是一些活動，學校處室公佈的常常就是文件檔，我就必須要截圖或轉檔，非常麻煩，所以我下學期就不用了，改用一般的LINE群組。(中B)

疫情停課時，班級群組裡的訊息太多、太複雜，加上親師雙方對於群組的使用方式不熟悉，造成老師發布的重要訊息常被家長的問題或貼圖洗版。LINE@官方帳號最大的優勢就是：群組內成員的訊息只有管理者看得見，不會有洗版的問題，也不會造成彼此干擾，因此許多老師改用LINE@官方帳號建立班級群組。但是，因為LINE@官方帳號無法即時語音通話，對習慣用語音與家長溝通的老師產生困擾；另外，因為學校的公務群組使用一般的LINE群組，因此公布的重要訊息無法直接分享到LINE@官方帳號，因此有些教師反而會改用LINE群組與家長溝通。

## 貳、教師與家長建立 LINE (LINE@) 溝通管道的時機與方法

### 一、教師與家長建立 LINE 溝通管道的時機

教師為了蒐集學生的資料與學習經歷，並且讓家長能夠了解教師的教學理念、課程安排以及教學要求等，促進學生的學習與成長，通常會選擇幾個重要時機與方式和家長建立LINE溝通管道或組成班級群組。

- (一) 開學前：當老師接任新班即時，在親師生三方都不熟悉的狀況下，教師通常會利用以下幾個重要的時機，主動向家長介紹自己，同時將班級群組的訊息傳達給家長，請家長加入班級群組。

### 1. 開學前的電訪

我在開學前會電訪家長，然後我會請家長加我的私LINE，之後我會傳LINE@的連結給家長，請家長加入LINE@班級群組。(低A)

在開學前電訪家長時我都是用我的手機，請家長記下我的手機號碼，我的手機號碼就是我LINE的ID，所以我會請家長立刻加我的LINE。(低C)

電訪後，發簡訊給家長LINE@班級群組的連結，家長就會陸續加入了。開學之後，我會再把班級群組的QRCode貼在聯絡簿上，請還沒加入的家長加入。(高A)

### 2. 開學前的家訪

我通常是在開學前做家訪時，立刻跟家長加私LINE，然後請家長加入班級群組，順便跟他們解釋一些注意事項。但是因為還是會有一兩個家庭沒有家訪到，所以開學後，我會在聯絡簿貼LINE@班級群組的QRCode，請未加入的家長加入。(中C)

### 3. 返校日通知單

我通常是在編班後的那一個返校日發通知單給孩子，上面就是、老師的聯絡方式和LINE@班級群組的QRCode，家長就會陸陸續續加進來。(中A)

(二) 開學後：老師通常會利用與家長直接面對面的機會，彼此進行初步的溝通與了解，同時將班級群組的訊息傳達給家長；或者在開學後發通知單，請家長加入班級群組。

#### 1. 班親會

我是在開學後的班親會給家長LINE@班級群組的QRCode，請家長直接加入LINE@班級群組，之後我也會將LINE@班級群組的QRCode貼在聯絡簿上，所以這屆開始，我就沒有加全班家長的私LINE。(低B)

#### 2. 通知單

我每一屆都會在班親會的時候了解家長的屬性，接下來才會研究用什麼方式組班級群組，像我這一屆的家長都比較年輕，我覺得應該很會用手機，所以在班親會後，我就發通知單，上面有班級群組的QRCode和規定，沒幾天全班家長就都加進來了。(中B)

教師與家長建立LINE溝通管道或LINE班級群組，通常是在接任新班級的兩個重要時機：開學前的電訪和開學後的班親會，因為這兩個時機都能與家長直接溝通，將班級群組的連結或QRCode傳達給家長，家長可以立刻加入，有問題馬上提出，老師可以立即提供協助，大大提升家長的參與度。

## 二、教師與家長建立 LINE 溝通管道的方式

(一) 簡訊：孩子的基本資料裡都有家長的電話，在沒有通訊軟體之前，電話是與家長溝通的主要管道之一，因此有些老師會選擇將班級群組的連結用簡訊的方式傳給家長，請家長加入班級群組。

我在接新班級的時候就會立刻建立一個新的LINE@群組，電訪後，發簡訊給家長LINE@班級群組的連結，家長就會陸續加入了。開學之後，我會再把班級群組的QRCode貼在聯絡簿上，請還沒加入的家長加入。(高A)

直接發簡訊給家長LINE@班級群組的連結，有些家長就會加入了。(高B)

用簡訊傳LINE@班級群組的連結給家長。(高C)

(二) 電話：有些老師會選擇與家長之間，私LINE和班級群組同時使用，個別的問題請家長要私LINE聯絡，班級群組只能接收訊息，因此會先打電話給家長，請家長將老師加入LINE的好友，之後老師再傳班級群組的連結或QRCode給家長，請家長加入班級群組。

我會請家長加我的私LINE，之後我會傳LINE@的連結給家長，請家長加入LINE@班級群組。(低A)

請家長記下我的手機號碼，我的手機號碼就是我LINE的ID，所以我會請家長立刻加我的LINE，之後我再傳LINE@班級群組的連結給家長，請家長加入LINE@班級群組。(低C)

我通常是在開學前做家訪時，立刻跟家長加私LINE，然後請家長加入班級群組，順便跟他們解釋一些注意事項。(中C)

(七) 通知單：只要手機有相機功能，都可以直接用相機拍照掃描QRCode的方式加入班級群組，操作方式簡單，因此有些老師會選擇將QRCode貼在通

知單或聯絡簿上，請家長加入班級群組。

我是在開學後的班親會給家長LINE@班級群組的QRCode，請家長直接加入LINE@班級群組，之後我也會將LINE@班級群組的QRCode貼在聯絡簿上。  
(低B)

班親會後，我就發通知單，上面有班級群組的QRCode和規定，沒幾天全班家長就都加進來了。(中B)

我通常是在編班後的那一個返校日發通知單給孩子，上面就是班級群組的規範、老師的聯絡方式和LINE@班級群組的QRCode，家長就會陸陸續續加進來。(中A)

但是因為還是會有一兩個家庭沒有家訪到，所以開學後，我會在聯絡簿貼LINE@班級群組的QRCode，請未加入的家長加入。

開學之後，我會再把班級群組的QRCode貼在聯絡簿上，提醒還沒加入的家長加入班級群組。(高B)

開學後，我還會把班級群組的QRCode貼在聯絡簿上。(高C)

家長與教師建立LINE好友的方式，可以選擇用LINE的ID或是電話號碼的方式；加入班級群組的方式，教師可傳送班級群組的連結或QRCode，請家長找加入班級群組。教師通常會先分析家長成員的背景，了解家長對於使用LINE的態度和習慣，選擇操作最簡便的方式，請家長加入班級群組或建立LINE好友，提高和家長之間的溝通效率和互動頻率。

### **參、家長在 LINE (LINE@) 班級群組中的參與度**

親師溝通中，家長的參與度對親師溝通有著極為重要的影響。家長的參與度越高，親師溝通的效果就越好。首先，教師可以更了解學生和家庭的情況，進而制定更加貼近學生和家庭的教育方案和措施。其次，高參與度的家長更能支持孩子的學習、了解孩子的學習狀況，進而與教師合作，共同推進孩子的學習進程。當家長積極參與親師溝通，與教師建立良好的互動關係，可以更即時地了解孩子的學習狀況、學習困難等問題，即時與教師交流反饋，進而制定更加有效的教育措施，提升學生學習成效。

## 一、 疫情前，家長在 LINE (LINE@) 班級群組中的參與度

疫情前，因為沒有停課無法與教師直接溝通的壓力，有些家長會積極參與群組中的討論和活動，提出自己的意見和建議，與教師和其他家長進行互動和交流；有些隔代教養的家長則可能因為工作和家庭壓力較大，無力學習使用方法，而選擇不加入班級群組。

有幾個隔代教養的阿公阿嬤沒有加入群組。因為當時班級群組裡我通常都只有發布比較重要的訊息，或者重要的提醒，像校外教學通知、運動會。學校發的通知單我都會請孩子寫聯絡簿，如果比較重要的訊息除了寫聯絡簿，我還會打電話通知。(低A)

## 二、 疫情停課期間，家長在 LINE (LINE@) 班級群組中的參與度

疫情停課期間，許多教師建立LINE班級群組，希望能透過班級群組即時向家長發佈教學資源、通知課程安排、疫情規定、復課日期等訊息，同時也可以透過群組與家長進行互動和交流，因此教師會盡其所能的要求班上每位家長都要加入班級群組，家長也能了解班級群組的必要性，除了以下幾位特殊狀況的家長之外，幾乎全班家長都會加入，家長在班級群組中的參與度提升許多。

### (一) 原住民家長

當時有幾個原住民的家長沒有加入，其他家長都有加入。當時就只好用個別的LINE通知這些家長，不過因為這些孩子已經回到山上，由阿公阿嬤照顧，所以也沒有辦法線上上課，可是學校有通知我還是會私LINE這些家長，不過他們通常也是已讀不回。(低C)

突然停課的時候，那時候的班級群組是有一、兩個家長沒有加進來，那些孩子都是原住民的孩子，因為回到山上去，也都是阿公阿嬤在照顧，山上沒有網路，阿公阿嬤也不會使用，所以那時候我通常是用電話和孩子聯繫。(中A)

### (二) 隔代教養家長

我們班是有兩個家長一直都沒有加入，一開始家長是說他不會用，我請他拿手機到學校，他又說孩子已經送去阿公阿嬤家，阿公阿嬤也不會用手機，

所以那兩個孩子在停課時間都沒有線上上課，如果學校有什麼重要的訊息我就打電話告知家長。(高C)

### 三、疫情後期，家長在 LINE (LINE@) 班級群組中的參與度

疫情停課期間，許多家長需要協助孩子進行遠距學習和線上教學，對於通訊軟體的操作方式較熟悉，對孩子的學習進程和學習成果也更加關注，了解班級群組的重要性，更積極參與班級LINE群組的討論和活動。因此，在疫情後期，復課之後，家長對班級LINE群組的參與度呈現高度成長，以訪談教師的班級為例，家長在LINE班級群組的參與率幾乎是百分之百，統整訪談內容得知原因如下：

#### (一) 停課期間，班級群組的經驗

現在新班級的群組全班的家長都有加進來，開學後沒幾天全班家長就都加進來了。經歷疫情停課後，其實家長都還蠻有共識要加入班級群組的，我今年是帶一年級新生，可是有家長告訴我，他們在幼稚園的時候就有加入幼稚園的班級群組了，所以基本上班級群組裡面的規範家長都已經蠻清楚的。(低A)

現在的班級全部家長都有加入。經歷疫情後，家長也都知道要隨時與老師保持聯絡，所以很快就加入班級群組，過程還蠻順利的。(中A)

停課的時候，家長比較怕沒有收到學校的消息，所以不會拒絕我們聯繫他，只怕不知道學校在做什麼。所以這一屆的家長有了前一年停課的經驗，都有共識要加入班級群組，而且臺灣的疫情才正式要進入比較嚴苛的階段，在開學前我做家訪的時候，我就會請家長加入群組並且提供群組的QRCode。的確會剩一兩個家長說他不會操作，但是後來用截圖傳給家長簡單的操作程序，全班的家長都能夠加的進來，過程還蠻順利的。(中C)

我現在這個班全班的家長都有加入，過程很順利，開學沒幾天家長就加進來了，也都沒有家長問我什麼問題，我覺得停課過後，大部分的家長都很能了解班級群組的運作方式。(高B)

全班的家長目前都有加入群組，我感覺疫情過後，家長都比較能了解班級群組的必要性，所以很順利。(高C)

#### (二) 了解班級群組的重要性

我們班現在全班的家長都有加入，我感覺家長好像比老師還更急切想組班

級群組，低年級的家長真的有比較焦慮，所以我請家長加入群組之後，全班的家長就很迅速的加進來了。(低B)

現在的這個班的家長全部都有加進來，我這個班的家長都還蠻積極的，我在電訪時，就有家長問我是不是有班級群組。(低C)

在班親會的時候詢問家長用LINE的比例，感覺家長對群組很陌生，那個時候我就是請家長先加我的私LINE，如果不會用的家長，我會傳影片教他如何點連結加入班級群組，我帶的班級我都會用盡一切辦法讓所有的家長都加進班級群組，目前還沒遇過沒加入的，雖然有些家長從來沒有跟我互動過。(中B)

經過疫情停課的洗禮之後，LINE (LINE@) 班級群組儼然成為親師溝通不可或缺的管道，教師和家長之間的溝通變得更加即時、快速和便利，不再受到時間和地域的限制。教師可以隨時發佈通知、學習資源等訊息，而家長也可以隨時詢問孩子的學習情況和提出疑問，方便雙方及時交流和協調，提高家長對學校和教育的關注和參與度。

## 第二節 疫情時代親師溝通之內容

當今社會，教育已然成為人們普遍關注的問題之一，而親師溝通在教育中也是不可或缺的一部分。親師溝通可以幫助家長更了解孩子在學校的學習和行為表現，進而適時的協助孩子的學習與成長。同時，教師也可以通過與家長的溝通，更了解學生的家庭背景和個性特點，從而制定更適切的教學計劃，提高學生的學習效果。然而，在實際的教育教學過程中，親師溝通也面臨著許多挑戰。例如：家長和教師之間可能存在著語言和文化隔閡，從而影響溝通的效果；或者，家長和教師之間的觀念和價值觀可能存在差異，進而影響教育教學的目標和方向。因此，研究親師溝通的內容，有助於提高親師之間的溝通效果和互動質量，同時，也可以幫助家長更了解學校的教學理念和政策，提高家長對學校的信任感和參與度，從而促進學校和家庭之間的良好合作關係。

隨著科技的發展，使用LINE等即時通訊軟體進行教師和家長之間的溝通已經成為一種常見的方式。這種溝通方式可以方便、快速的傳達學生的學習情況和相關問題，增加教師和家長之間的聯繫，以及加強家長對孩子學習的關注和參與度。然而，這種溝通方式也有可能存在風險和問題，例如：文字表達的誤解、訊息被截圖洩漏、不當的言論或過度依賴等。因此，身為班級群組管理者的教師應該清楚的了解何種內容適合在通訊軟體LINE上進行溝通，何種內容則應該避免在通訊軟體LINE上討論，以免造成不必要的誤解。另外，了解通訊軟體LINE的功能與特性，可以使教師和家長更有效的利用這個溝通管道，提高溝通效率和溝通品質，進一步促進學生的學習和成長。

## 壹、教師利用 LINE (LINE@) 與家長溝通的訊息內容

教師和家長利用LINE溝通的訊息內容可以涵蓋多個面向，包括學生的學習情況、學校通知、課程安排、學生表現、學校活動、臨時事件等。本研究分析訪談內容後，針對親師利用LINE溝通的訊息內容做以下的歸納整理。

### 一、疫情前，教師利用 LINE (LINE@) 與家長溝通的訊息內容

疫情前，在教師利用LINE與家長溝通的意願不高、家長的參與率也不高的狀況之下，親師之間利用LINE溝通的內容侷限在重要通知或與特定學生家長的聯絡為主。

- (一) 重要通知：局限於學校的通知單與回條、節慶活動、校外教學、畢業旅行等重要通知。

疫情之前，因為不是所有的家長都加進班級群組，所以我的訊息主要是學校重要的活動，只要有通知單，我就會請孩子寫聯絡簿，不會再另外發訊息。如果家長有提問題，我就會在群組裡面回答。(低A)

疫情之前，我傳的訊息通常是重要的通知，還有一些注意事項，除非班上有很多孩子在學習上犯同樣的錯誤，那時候我就會發影片來提醒家長。(中B)

(二) 特殊狀況的聯繫：針對特殊狀況的學生有行為上或者是生理上需要協助時與家長即時的聯繫。

我們班有幾個家長我有加LINE，就是有在吃藥的孩子和有手冊的孩子，我是主動請家長加我的LINE，因為有時候孩子沒帶藥來、或是潛能班有特別的通知等，臨時有事要聯絡的時候可以馬上傳訊息給家長。(低C)

疫情前通常是幾個特殊狀況孩子的問題，行為上容易與其他孩子發生衝突，有需要先告知家長孩子最近在學校的形況；或者是隔代教養的孩子，家長常失聯，有需要提醒家長注意孩子的狀況，他家長我是沒有加LINE。(高C)

## 二、疫情後，教師利用 LINE (LINE@) 與家長溝通的訊息內容

疫情停課期間，親師之間必須依賴LINE等線上溝通工具進行聯繫，溝通頻率更頻繁，對LINE的使用方法與規範也熟悉許多。因此，疫情後期，LINE (LINE@) 通訊軟體成為另一個親師之間有效溝通的管道，教師和家長可以利用LINE的便利和即時性，進行多方面的溝通和討論，讓學生、教師和家長之間的聯繫更加密切，並促進學生的學習和成長。

(一) 重要通知：通訊軟體LINE具備語音通話、傳遞照片、圖片、影片等功能，有助於疫情期間，親師之間在防疫規定、施打疫苗通知、學生的健康狀況、學習遠程教學等重要訊息做即時的溝通。疫情緩和復課之後，為確保家長確實收到訊息，除了紙本通知單、聯絡簿之外，教師仍會利用LINE訊息通知家長。

疫情之後，學校發的通知單，我除了寫聯絡簿，也會拍照傳訊息給家長，班級的重要活動或者在課業上有什麼注意需要注意的事項，我就會主動發群發訊息，所以訊息量會比較多。大概就是學校通知單、校外教學、活動的照片、月考通知。(低A)

主要是有回條的通知單、月考通知，低年級老師要傳的訊息真的很多，通知單我不但會傳訊息通知家長，還會寫聯絡簿。(低C)

學校通知單、校外教學、活動過程的照片、月考通知，像這個學期就有很多補課、補假，我都會在群組裡面提醒家長。(中A)

疫情停課的時候，因為線上上課的關係，我覺得家長比較能適應這種通訊工具，所以現在我傳的訊息數量比較多，種類也比較多，像剛才說的，文章、比賽訊息等，家長也會很注意班級群組的訊息。(中B)

社團活動的問題，之前都只有發通知單回家，可是家長不太了解各個社團的內容，所以對孩子的選擇會有疑慮，現在我會在群組裡面將所有的社團上課的內容還有費用都詳細介紹，家長了解後就比較少問題。(高A)

通常就是學校的通知單、月考的通知單、活動通知單、活動的照片。(高C)

(二) 照片：通訊軟體LINE傳遞照片、相簿等功能，教師可以透過LINE傳送照片讓家長了解學生的學習和生活狀況，增強教師和家長之間的互動和溝通，讓家長感受到學校的關懷和重視，進一步建立家長對學校的信任和支  
持。教師傳送的照片大致可分為以下幾種類型：

### 1. 活種照片

我通常會用私LINE傳學生的個別照片給家長，所以與家長的私LINE除了語音通話功能，就是轉發個人的照片。學生活動時的照片，像校外教學的照片，我都會洗一張給全班的孩子。全班的照片我會直接就貼在訊息上。(低A)

我都會把團體照直接貼在訊息裡傳給家長，個別照的部分我就會個別傳給家長。(低B)

最重要的就是孩子的照片，我會把孩子的照片放在相簿裡，需要的家長可以去下載。私LINE的部分，剛才有講了就是語音通話的功能，可以和家長通話，然後孩子個別的照片，像領獎的照片，或者是孩子沒有完成作業、回條沒交回之類個別的問題，我就會私下用LINE通知家長，所以訊息之外，語音通話、記事本、相簿是我最常用的功能。(中B)

如果有比較特別的活動，像是運動會、校外教學、畢業典禮這些比較特殊的活動，我會先把照片編輯成影片，傳到班級群組，個別的照片我再個別轉貼給家長。(高C)

### 2. 課業照片

像我們班的孩子如果沒寫作業、沒帶聯絡簿或者是字體變潦草了，這些我都會拍照片傳給家長看。(低C)

像前幾天我們班有一個孩子的作業就有大人的筆跡，而且不是第一次了，

我懷疑他的安親班老師幫他訂正作業的時候會直接幫他寫，所以我就把作業用手機拍下來，傳給家長，請家長跟安親班老師溝通。學生在學校如果受傷，不管是大傷小傷，我都會直接先傳訊息給家長，建立家長對老師的信任也讓家長能放心。(低A)

### 3. 快篩照片

疫情期間都要傳快篩的照片，所以我認為LINE傳遞照片這個功能在疫情期間發揮非常大的功能。(中C)

### 4. 收據回條照片

因為低年級的孩子比較小，如果孩子帶錢來學校繳費，有時候找回的錢較多，我會用夾鍊袋釘裝好釘在聯絡簿，再拍照片傳給家長。有圖有真相！(低C)

(三) 課業學習：當學生出現學習態度不佳或成績下降等情況時，教師通常會在以下幾種狀況使用LINE與家長聯絡：

#### 1. 分享學生的學習情況和建議

有時候在教學上遇到全班大部分的學生都會犯的錯誤，我也會用拍照或影片的方式傳給家長，希望家長在指導回家作業的時候能注意。(低A)

在數學教學方面，有時候孩子回家功課寫得亂七八糟，我發現是家長教錯了，如果孩子在學校學的和回家時父母親教的不一樣時，會產生混淆而且也學不會，這時候我也會拍教學影片跟家長解釋目前的教學策略，教孩子的時候我也會教家長。還有我有一些作文以及閱讀的補充教材，有些家長可能沒辦法教孩子，如果我發這類型的補充功課回家，就會上傳教學影片到群組，有時候會用優良的作品作示範，讓家長知道我們目前的教學方式跟以前大不相同，也能參與孩子的學習，這樣我們在學校教孩子也比較會有成效。(中B)

#### 2. 讓家長了解學生在校的表現

最近我們班缺交作業的孩子很多，而且寫作業的狀況也都不好，我就會把孩子缺交作業的狀況，還有作業寫得亂七八糟的照片傳到群組，請家長要協助指導。有時候還是要呼籲家長關心進孩子，不能全靠學校的老師努力，提醒家長也有教導孩子的責任。(高A)

(四) 影片：LINE是一個即時通訊軟體，其中影片傳輸功能可以讓教師用動態的方式，請家長協助學生的課業學習，與家長分享學生的學習進度和表現，進而有助於建立更好的溝通和合作關係。

#### 1. 協助教學

在數學教學方面，有時候孩子回家功課寫得亂七八糟，我發現是家長教錯了，如果孩子在學校學的和回家時父母親教的不一樣時，會產生混淆而且也學不會，這時候我也會拍教學影片跟家長解釋目前的教學策略，教孩子的時候我也會教家長。(中B)

這個學期我們有才藝晚會，指導老師跳的舞蹈示範影片我就會轉發給參加表演孩子的家長，請家長在家裡可以協助孩子多練習，這些在沒有班級群組的時候幾乎是沒有辦法做到的。(低B)

#### 2. 上傳作品

上學期開始有「國際閱讀日」的活動，請孩子將朗讀給家長聽的影片上傳，這時候我就會將學校的示範影片放在班級群組裡，這樣家長比較能了解規則，也不用解釋一大堆。(低C)

(五) 特殊事件：LINE是一個即時通訊軟體，老師可以立即通知家長有關學生的特殊事件，以便家長及時採取行動。此外，LINE還支持文字、語音和視訊通話等多種通訊方式，老師和家長可以依據不同情況選擇最適合的溝通方式，例如：照片、影片、語音通話等，進一步提高溝通的效率和效果。

#### 1. 學生受傷

學生在學校如果受傷，我也會先傳訊息給家長，先交代老師在學校處理的過程，請孩子回家之後家長能觀察孩子的狀況。(低B)

#### 2. 教養問題

之前我帶低年級的時候，低年級的家長有各式各樣的問題，連孩子在家裡不吃飯、打弟弟妹妹這種問題，家長都能打電話來問我，我感覺我自己很像客服人員，那時候我就會傳一篇有相關的教養文章給家長參考，因為我沒有看到孩子在家裡的情況，所以很難幫助家長解決這樣的問題。很多孩

子在家裡的樣子和在學校的樣子是不一樣的，有一次有家長跟我說孩子在家裡亂玩火，還罵髒話，怎樣講都不聽，可是那個孩子在學校是一個很文靜、守規矩的孩子，我很難置信，所以我就請家長拍一段孩子在家裡失控的影片給我，這樣我可以請求輔導人員的協助，看如何幫助孩子改正這樣的偏差行為。(中B)

### 3. 學校社團

社團活動的問題，之前都只有發通知單回家，可是家長不太了解各個社團的內容，所以對孩子的選擇會有疑慮，現在我會在群組裡面將所有的社團上課的內容還有費用都詳細介紹，家長了解後就比較少問題。(高A)

### 4. 班級氛圍

有時候班上孩子有一些浮動，就是一直重複同樣的問題，像前一陣子我們班的孩子就時常帶一些偶像團體的照片來學校，當然一開始是分享，可是後來就會造成在課堂上的不專心，所以後來我就禁止把這些偶像團體的東西帶來學校，也在班級群組上跟家長解釋原因。(高B)

### 5. 處罰原因

我在學校如果處罰學生，我也會傳訊息跟家長說明原因和處理的方式，還有請家長協助配合的地方，讓家長了解學生在學校的表現。當然不只有不好的表現，有時候學生也會有好表現，這時候我也會用訊息告知家長，請家長也要給孩子鼓勵。(高C)

## 三、不適合用 LINE (LINE@) 與家長溝通的訊息內容

通訊媒體LINE雖然能即時傳達訊息，但是如果學生在學校發生一些臨時狀況時，家長沒有立即接收訊息，可能會導致教師的通知沒有得到及時回應，進而延誤學生狀況的處理。其次，對於一些嚴肅的問題和事件，例如：學生之間的紛爭或不當言行等，教師應該考慮使用面對面的方式進行溝通，以確保學生的狀況得到妥善的處理和解決。最後，利用文字在傳遞訊息時可能存在歧義性，並且語氣和情感在文字表達中很難準確地表達，因此，接收者可能會將錯誤的情感或語氣加入到收到的訊息中。此外，家長和教師來自不同的文化和語言背景，也可能會導致訊息的理解差異。

歸納訪談內容，教師認為不適合用通訊軟體與家長溝通的內容分為幾個面向：

- (一) 學生受傷：學生在學校受傷需要立即得到及時的處理和治療，教師應該儘快通知學生的家長，讓家長知道孩子的傷勢和治療情況，並與家長保持良好的溝通和聯繫。當然，在通知家長時，使用LINE作為輔助通訊工具依然是可行的，但多數教師認為能立即打電話給家長，直接溝通是比較好的方式。

另外，如果孩子臨時有事要提早放學，或受傷較嚴重的問題，老師還是要主動用打電話的跟家長溝通會比較好。(低B)

孩子在學校如果受傷比較嚴重，需要冰敷，直接打電話告訴家長比較好。(低C)

孩子如果在學校受傷，比較嚴重的那一種，或跟同學之間有比較嚴重的爭吵，我覺得直接打電話給家長會比較妥當。(中A)

如果孩子在學校受傷，我都會直接傳訊息給家長，如果比較嚴重，我就會打電告知家長，請家長要注意孩子回家後的狀況，要讓家長了解老師是很關心孩子的，如果孩子受傷然老師都沒有通知家長的話，有些家長會覺得老師好像都不關心學生，那會牽扯到家長對老師的信任問題。(高C)

- (二) 學生之間的衝突事件：當學生之間發生衝突，使用通訊軟體LINE進行溝通可能不是最好的選擇，因為學校和老師可能無法有效地傳達其意圖，或感受到學生或家長的真正情緒。尤其是當學校和老師在衝突的判斷上與家長持不同的看法時，可能會導致不必要的爭議和糾紛，進一步加劇學生之間的衝突。因此多數教師認為，當學生之間有紛爭時，直接打電話與家長面對面溝通是最好的方式。

如果孩子在學校和其他同學爭吵，有牽扯到兩個孩子以上的問題，怕家長質疑老師偏袒某一方，我覺得直接打電話與家長聯絡比較恰當。(低B)

我覺得孩子之間的爭吵的問題不適合傳訊息來告知家長，我曾經就是有處理過班上兩個孩子發生爭吵，其中有一個孩子受傷了，那時候我就先訊息通知動手推人的孩子家長，結果放學過後，那位家長在訊息裡用非常情緒化的字眼回覆我，他認為我處理不公，因為我告訴他的經過跟孩子的說法

不一致，所以就造成了誤解，像這種孩子之間的紛爭，我覺得就不適合用文字敘述，直接打電話給家長比較說得清楚。(中B)

學生之間的衝突，我覺得應該要直接告知家長，與家長聯繫比較不會產生誤會。(高C)

- (三) 學生的偏差行為：造成學生偏差行為的原因很多，因此，教師普遍認為，用通訊軟體很難表達學生偏差行為發生的始末，為了要讓家長感受教師是站在協助學生的立場，尋求家長的共同合作，一起為矯正學生偏差行為而努力，直接與家長面對面溝通是最好的方式。

如果孩子在學校有一些偏差行為，例如：動手打同學，嚴重影響其他同學。(低C)

我們班最近有幾個孩子發生疑似霸凌同學的事情，像這種這麼複雜的事情，事情的來龍去脈都要請所有牽涉其中的孩子和家長到學校來釐清真相，就不適合用傳訊息的。高年級的孩子常常有小團體，如果發生爭吵，大部分的家長都不會覺得是自己孩子的錯，所以如果孩子之間有衝突，就直接請孩子跟家長當面溝通會比較好。(高A)

如果孩子在學校和其他同學有衝突、出現偏差行為、交友的問題，像這種比較複雜、影響到別人的事件，如果說不清楚，家長會有情緒的事情，我都不建議用文字訊息，我覺得直接聯絡家長比較不會造成誤會。(高B)

如果孩子在學校有脫序的行為，例如：已經嚴重到干擾上課的秩序，很難用文字去敘述當時的狀況，這個時候我建議要直接與家長溝通。(高C)

- (四) 學習嚴重落後：學生的課業學習並非完全在學校完成，當學生在課業學習上有嚴重落後的狀況時，必須配合課後的補救學習，學生才能進步。因此，教師應該與家長面對面直接溝通，才能充分將學生學習落後的狀況仔細告知家長，讓學生得到相應的支持和幫助。

發現孩子在學習上有一些比較明顯的落後，像這種個別的問題，我覺得為了不要讓家長誤會我們是在把孩子貼標籤，我覺得還是要主動用打電話的跟家長溝通會比較好。(低A)

今年在我提報需鑑定學生名單的時候，因為我先傳訊息詢問家長是否同意孩子參加鑑定，雖然之前針對孩子學習較落後的狀況都有跟家長反應過，但是家長看到訊息還是感到有些無法接受，所以回覆的訊息比較情緒化。

所以我覺得像學生鑑定這種事情，以後還是避免用訊息會比較好，應該要直接打電話給家長，詳細描述孩子目前的學習狀況，並且將鑑定的過程解釋給家長聽，才不會造成家長的誤解。(低B)

我覺得文字敘述很難解釋孩子的學習狀況，今年我們班有個孩子在國字的書寫上有學習障礙的跡象，媽媽在群組裡詢問我如何協助孩子進步，我發現我自己跟他講了一個多小時，家長還是無法理解，最後我請家長來學校，把其他孩子的作業簿給她參考，他才比較了解正確的筆畫書寫方式。其實家長都很怕自己的孩子學習落後，如果家長有這方面的疑慮，還是要當面溝通比較好。(低C)

經過訪談內容可以讓我們更了解現代化科技在教育領域的應用和影響，幫助教師掌握現代化科技的運用方式和技巧，從而更加有效的利用科技資源來促進親師溝通和學生的學習。在研究過程中，經由探究教師用LINE(LINE@)與家長溝通的內容，可以為學校和教育領域提供有益的參考資料，有助於建立更加有效且積極的親師溝通機制，避免不必要的失誤，從而提升學生的學習成效。

## **貳、教師使用 LINE (LINE@) 與家長溝通常用的功能**

教師使用通訊軟體LINE與LINE@的主要功能有：LINE的「聊天室」和LINE@的「群發訊息」，除此之外，通訊軟體LINE與LINE@還具備其他多種功能，了解這些功能和使用方式，可以更有效的掌握溝通工具的使用技巧，藉此提高教師與家長之間的溝通與合作，共同為學生的學習和成長努力。本研究透過訪談，將教師的使用的經驗與心得整理如下，期待能提供教育領域有價值的參考資料。

### **一、LINE 的相簿**

對於教師和家長來說，LINE的相簿功能可以共享學生的學習成果或學校活動的照片和影片。教師可以創建一個學生作品集的相簿，並將學生的優秀作品添加到其中，家長可以輕鬆地通過LINE查看並讚賞學生的作品。此外，相簿還可以用於記錄學生在學校活動中的表現，例如：運動會、校外教學等，並與家長分享這些珍貴的時刻。

班級的照片很多，平時我就會分幾個資料夾放在雲端裡，學期末的時候我會把雲端硬碟的連結傳在班級群組裡，請家長自己去下載。以前沒有班級群組的時候，我都是請孩子帶隨身碟來學校，然後我再把整個學期的照片存在隨身碟裡。(低C)

最重要的就是孩子的照片，我會把孩子的照片放在相簿裡，需要的家長可以去下載。(中B)

我的班級群組每一個禮拜至少有一則訊息，就是「班級的週訊」的概念。即使一個禮拜都沒有重要通知，我也會將學生整個星期的主要活動、學習重點，還有我一定會拍幾張照片孩子活動的照片，傳在班級群組，讓家長能充分參與孩子的學習，所以我覺得班級群組能讓家長更了解孩子在學校的學習狀況，也藉此讓家長了解老師的認真與用心，建立家長跟老師彼此之間信任的關係，對班級經營、孩子的學習都有很大的幫助。(高C)

雖然LINE群組的相簿功能可以即時與家長分享孩子活動的照片，增加家長參與孩子學習的機會，但是也有隱私的顧慮。在群組LINE中分享相片或影片時，群組中的所有成員都可以看到這些內容，如果相簿中的照片或影片被不當地分享到其他地方，也可能引發其他問題。

有些老師會用相簿的方式分享孩子活動的照片，但是因為相簿裡面有所有的孩子的照片，我們班就曾經發生過因為孩子之間發生過衝突，家長之間有一些誤會跟嫌隙，然後就把其他孩子的照片拿來做文章。我覺得用相簿分享照片的方式還是要注意，只放團體照片，個人的照片再個別發給家長比較好。(高B)

## 二、LINE 的免費語音通話

「免費」是親師使用的語音通話最大的原因之一，相較於要收費的電信通話實惠許多，因此，當教師必須透過語音通話與家長討論學生的學習情況和問題時，免費的LINE的語音通話功能是當然的第一選擇。其次，LINE的免費通話在聊天室內會有紀錄，若無法即時通話也可以顯示漏接了誰的通話，方便做後續的回覆。

這也就是我現在還和家長用私LINE的原因之一，因為如果有比較複雜的事情要聯絡家長，我通常會用LINE的語音通話，因為它是免費的，而且如果家長沒接到我的通話會有顯示，家長看到之後就會回我電話，所以我覺得LINE的語音通話功能是它的優勢。(低A)

因為我現在有私LINE家長的孩子通常需要聯絡，例如：我這一屆有發展遲緩的孩子，無法自己如廁，也有一個正在服用藥物的過動症的孩子，這些孩子問題比較多，平常需要與家長保持暢通的聯絡管道，遇到比較緊急的事件，例如：孩子上廁所沾到褲子，這時候我就要打電話給家長，需要打電話的時候我就會用LINE的免費語音通話。(低B)

我還蠻常使用的，因為有時候家長問的問題我覺得打字可能交代不清楚，我就會請問家長什麼時候可以打電話給他，或請他回電給我，打電話要錢，當然是要用免費的LINE。(中B)

LINE我最常用的功能就是語音通話。(中C)

有私LINE的家長，如果有事要聯絡，我就會用LINE打電話，因為免費。(高C)

### 三、LINE@的通話邀請

有別有別於LINE的免費通話功能，LINE@官方帳號一開始是沒有通話功能的，之後因應客戶需求，增加了「通話邀請」的功能。管理者可以選擇要邀請的成員，點擊通話邀請按鈕，即可生成一個通話邀請連結，成員收到邀請連結後，只需要點擊連結就可以直接進入通話。

我有用過，如果家長傳訊息給我，當下我覺得用說的比較清楚，我會直接用「通話邀請」和家長通話。但是我覺得如果雙方都沒有在線上的話，「通話邀請」是沒有辦法發出鈴聲的，所以還是直接打電話的比較快。所以我覺得以免費通話這個功能來說，一般的LINE還是比較好用，因為他跟電話比較像，會發出鈴聲。可是在更早之前我記得LINE@連通話邀請的功能都沒有，這是後來才新增的功能，所以LINE@還是有在進步。(中A)

但收發邀請時並不會發出鈴聲，使用此功能的兩方都必須同時在線上，因此如果有與家長通話的需求，老師通常都會選擇直接打電話或者用一般LINE的語音通話功能。

我有試過，但是那個沒有辦法即時通話，必須先傳邀請訊息，點開訊息才能通話，如果雙方沒有同時看訊息，就很難通話，等於要和對方約定好時間才能通話，不太方便。(中C)

我知道有這個功能，可是我覺得因為它沒有辦法發出鈴聲，這個功能可能是家長和你正在用訊息溝通的時候，當下如果說不清楚，可以立即用這個

功能通話。(高C)

#### 四、LINE@的自動回應訊息

LINE@官方帳號的自動回應功能可以讓群組的管理者預設訊息，成員在發訊息後會自動回覆這則預設的訊息。為建立班級群族使用時間的規範，教師使用「自動回應訊息」通常會搭配「回應時間設定」一起使用，自動回應功能可以根據時間範圍來設定，只在特定的時間範圍內自動回應。

我這個學期開始使用「自動回應訊息」，早上七點開始到晚上九點這段時間的訊息我會回覆，這段時間之外傳的訊息回由自動回應訊息回覆，提醒家長依照班級群組規定的時間傳訊息，有急事請打電話給老師。放假日設定為不回覆訊息的時間。(低C)

我還用過「自動回應訊息」，因為我有規定家長傳訊息的時間，晚上九點之後就不能傳訊息到班級群組了，所以只要家長在規定時間之外傳訊，我有設定「回應時間」請家長遵守規定，有急事請打電話給老師，這個功能我也覺得非常好用。(中B)

我有設定訊息傳遞的時間，晚上十一點過後到早上六點以前這段時間老師是不會回覆訊息的，如果家長在這段時間傳訊息，自動回覆訊息系統就會回覆:請在規定時間內傳訊息。我覺得這個功能很好用，不過我在設定之前都有先跟家長解釋，老師也有下班的時間，如果在老師下班時間傳訊息，老師不一定能馬上回覆，所以重要的事件請打電話給老師。(高B)

我有設定自動回覆訊息，我是設定在晚上十一點之後、早上六點之前就不收訊息。(高C)

#### 五、LINE@的回應時間設定

LINE@的回應時間設定功能可以讓管理者在特定的時間範圍內自訂LINE@帳號的回應時間，以便在非回應時間或休息日時自動回覆訊息或提供提示訊息。這個功能有助於教師為建立班級群族使用時間的規範，預防班級訊息干擾教師的日常生活。

我這個學期開始設定回應時間，早上七點開始到晚上九點這段時間的訊息我會回覆，只要不是在時間之內我就不會讀訊息。因為早上打開手機時會發現，有家長在半夜的時候傳訊息跟我請假，我再傳訊息請問他孩子要請什麼假的時候，他就都不讀我的訊息了，我這個班有兩、三個家長都會在

半夜傳訊息到班級群組，我跟他們宣導一個學期沒有用之後，這個學期開始我就設定班級群組的回應時間。(低C)

我還用過「自動回應訊息」，因為我有規定家長傳訊息的時間，晚上九點之後就不能傳訊息到班級群組了，所以只要家長在規定時間之外傳訊，我有設定「回應時間」請家長遵守規定，有急事請打電話給老師，這個功能我也覺得非常好用。(中B)

我有設定訊息傳遞的時間，晚上十一點過後到早上六點以前這段時間老師是不會回覆訊息的，如果家長在這段時間傳訊息，自動回覆訊息系統就會回覆：請在規定時間內傳訊息。我覺得這個功能很好用，不過我在設定之前都有先跟家長解釋，老師也有下班的時間，如果在老師下班時間傳訊息，老師不一定能馬上回覆，所以重要的事件請打電話給老師。(高B)

我有設定自動回覆訊息，我是設定在晚上十一點之後、早上六點之前就不收訊息。(高C)

教師在使用通訊軟體LINE與LINE@與家長進行溝通時，可以在LINE的官方網站上了解並學會各種功能的基本操作方法，再與家長確認溝通方式、安排溝通時間，並隨時注意通訊軟體LINE與LINE@的功能更新訊息。善加利用通訊媒體進行親師溝通，對於提升教育教學質量、加強親師合作、提高學生學習成效等方面都有重要的意義，因此，教師和家長都應該充分發揮通訊媒體的優勢，進行更加頻繁、即時和有效的溝通。

### 參、LINE 與 LINE@的群組特性

教師在選擇使用LINE或LINE@建立班級群組時，應該要充分了解這兩個通訊媒體的特性，再考量家長的背景與使用通訊媒體的能力，根據班級群組的需求和使用頻率、目的來選擇使用。LINE與LINE@有幾個非常重要的特性區別，歸納分析訪談內容之後可以了解，這些特性也是教師選擇使用的最大因素。

#### 一、LINE 的特性

- (一) 多人聊天：群組成員可以進行多人聊天，互相討論，產生共識。但也因為群組裡成員的訊息彼此都看得見，因此容易造成彼此干擾和嚴重的洗版問題。

一開始我用LINE群組的時候，主要是公布重要的訊息，家長有問題也可以提出，但是問題真的很多，雖然我有跟家長解釋班級群組的目的是什麼，可是家長還是會傳貼圖，我請他不要再傳了，另外一個家長又傳，我覺得洗版的問題真的很頭痛，所以在用了兩個禮拜之後，我聽說有LINE@官方帳號之後，我就馬上改用LINE@組班級群組，一直到現在。(低A)

疫情停課那屆用LINE群組問題真的很多，家長看得到彼此的訊息，會互相干擾，所以去年接新班級，我就改用LINE@群組，比較不會有洗版的問題。(低C)

我一開始就沒有打算用LINE班級群組，因為洗版的問題，還有早安圖，尤其是怕家長在班級群組裡帶風向，一個問題變成大家的問題，我還聽說有家長會互加好友，形成一股勢力，老師做什麼事都會一起提意見，好可怕。

疫情停課期間，在用Googlemeet上課之前，我們班我是用LINE的「視訊對話」來上課，全班孩子一起在群組裡上課。(高C)

- (二) 分享檔案：群組成員可以方便地分享檔案，例如：照片、影片、音樂、貼圖等，可以聯絡彼此的感情，建立群組意識。但是若其中成員缺乏基本禮貌與規範，容易造成成員之間的紛爭與困擾。

大部分的家長都加進群組後，我有公布一些規範希望家長配合，不要上傳貼圖或者是影片。我也把這些規範放在記事本，可是我發現我的那個班級的家長似乎對群組不太熟悉，所以很少打開記事本來看，陸陸續續就開始有家長貼早安圖，還有一些影片的連結，有一次更誇張的是有一個家長分享的影片是有一點成人性質的影片，我發現後立刻@他，請他收回訊息，其他看到的家長就發言斥責，吵成一團，後來我再重申一次班級群組的規範，不遵守的家長我會請他退出群組。LINE群組洗版的問題真的很困擾，所以我現在用LINE@群組，家長的訊息只有我看得到。(低C)

我還用私LINE跟孩子們組了一個社群，專門討論線上上課的事情，也可以分享停課期間在家的生活，孩子的作業還可以拍照貼在群組的相簿裡。(中A)

- (三) 可回收訊息：LINE 可回收訊息功能允許用戶在發送訊息後一段時間內收回該訊息，若發送了不適當或錯誤的訊息，可在發現錯誤後及時收回，避免尷尬局面的發生。

一般LINE群組傳錯訊息可以馬上回收，比較沒有壓力。(低B)

LINE群組提供了一個方便快捷的多人聊天工具，讓成員可以隨時隨地進行聊天和交流，提高溝通效率和便利性。但對於教師使用LINE與家長溝通時，必須注意容易產生的問題，提前採取預防措施，才不會造成親師溝通的絆腳石。

## 二、LINE@的特性

- (一) 群組裡成員的訊息只有管理者看得見：有別於LINE群組，LINE@群組裡，成員的訊息只有管理者看得見，有助於管理者管理群組，不會有洗版的問題，成員之間也不會彼此干擾。

我就改用LINE@班級群組，家長問我的問題，其他家長是看不到的，這樣就不會有洗版的問題了。(低A)

我現在主要是使用LINE@與家長溝通，我也跟家長解釋過有問題可以直接在班級群組提出，其他家長是看不到的。(低C)

- (二) 管理者可群發訊息，也可以個別傳訊息：群發訊息可以讓管理者在一次操作中傳達訊息給所有成員，節省時間和精力，也可以個別回應成員的問題和需求。

LINE@的好處就是不但可以群發訊息，也可以當私LINE使用，你還是可以個別傳私LINE給家長。(低B)

- (三) 可限制群組訊息的交流時間：管理者可設定回應時間，讓管理者和成員們在工作之外有時間進行自我管理和休息，從而維持工作和生活的平衡。

我有設定訊息傳遞的時間，晚上11點過後到早上6點以前這段時間老師是不會回覆訊息的，如果家長在這段時間傳訊息，自動回覆訊息系統就會回覆：請在規定時間內傳訊息。我覺得這個功能很好用，不過我在設定之前都有先跟家長解釋，老師也有下班的時間，如果在老師下班時間傳訊息，老師不一定能馬上回覆，所以重要的事件請打電話給老師。(高B)

- (四) 不可回收訊息：保護了資訊的安全性，避免訊息被刪除或者被修改，在LINE@群組裡傳出的訊息是不可以回收的。這樣的功能有其優點：可以保持溝通的透明度，保持群組訊息的真實性和完整性，當有任何事情發生時，

可以從訊息紀錄中查看群組成員的訊息，可以更容易地追蹤責任和調查問題的原因；但也有缺點：群組成員可能會因為匆忙或者疏忽而發送不當的訊息，無法及時撤回可能會帶來一定的風險。

我傳給家長的訊息都是比較正式的用語，沒有情緒化的字眼，所以有時候訊息裡面會打錯名字或者是轉發錯家長，我馬上跟家長道歉，家長也都能夠諒解，沒有造成什麼困擾。我覺得班級群組裡的訊息是一種記錄，在期末我在寫學生的輔導紀錄的時候，我都會把它當依據，是非常好用的功能。我曾經就遇過一個媽媽在一大早傳訊息給我說孩子要提早回家，結果我在第二節課下課請孩子背書包到大門口，家長並沒有來接小孩。我打電話給媽媽，媽媽都沒有接，我就只好打電話給爸爸，爸爸說沒有要提早接小孩呀！我就把媽媽傳給我的訊息截圖給爸爸，後來媽媽說她臨時改變計畫，忘記通知老師了。還好訊息不能回收，不然這個誤會不知道要歸咎給誰了。（低A）

剛開始使用LINE@的時候會比較不習慣，因為一般LINE傳錯訊息可以馬上回收，所以現在我傳班級群組的訊息之前，都會仔細檢查之後再傳，當然難免還是會有傳錯的時候，就馬上道歉，是沒有太大的的困擾。（低B）

我是曾經傳錯訊息，孩子的名字打錯就傳出去了，不過我發現之後，會馬上跟家長道歉，其實也沒有造成什麼大問題。如果是文字敘述比較長的訊息，我會先傳給自己，檢查過沒有錯誤後，我再用群發訊息傳給家長。不過也是因為LINE@的訊息不能回收，所以我才會堅持家長都要在LINE@與老師聯絡，這樣對老師比較有保障，因為家長已經傳出的訊息是不能回收的。這個學期我就遇到一位學生，他的請假次數非常多，上學期的出席日不到一半，這個家長每天早上會傳訊息幫孩子請假，剛開始她用私LINE傳訊息幫孩子請假，在我已讀之後，不等我回覆，她就將訊息收回。後來我在私LINE封鎖她，請她用LINE@班級群組，孩子請假的理由千奇百怪，從嘴破到拉肚子、睡不飽，我發現這個孩子因為太少來學校，到學校之後，很難和其他同學相處，無法適應學校生活。我試圖打電話跟媽媽溝通，可是媽媽從來不接我的電話。所以我就改用班級訊息與她溝通，在班級訊息對話都是記錄，我都截圖留存。後來我將孩子的狀況提報輔導室，輔導室的組長與我一同前往孩子的家裡做家訪，才發現媽媽留的地址是假的，最後我把這些紀錄都提報給輔導室，輔導室將孩子提報高風險家庭，在社工介入了解後，到孩子的家裡做家訪，孩子缺課的情況就比較有改善了。所以我覺得老師與家長的對話其實都沒有情緒化的字眼，如果真的傳錯訊息，只要道歉，其實沒有多大的問題。（低C）

從訪談內容得知，教師使用LINE@建立班級群組的原因，多半是因為使用LINE群組時產生許多問題，例如：教室發送的訊息被家長的訊息洗版、家長的訊息互相干擾，以及與學校事務無關的貼圖影片造成紛爭等，但LINE@群組也有些特性，例如：訊息無法回收等，教師在使用前應該注意可能引起的負面效果，選擇適合的溝通方式，以達到良好的溝通效果。

### 第三節 疫情時代親師溝通之困難

教師利用通訊軟體LINE(LINE@)和家長溝通，可以更加順暢地交流學生的學習狀況和表現，但同時也可能面臨一些困難。本節將探討教師使用LINE與家長溝通時可能遇到的困難，包括特殊背景的家長在介面上的使用、班級規範面臨挑戰、過度依賴等方面，幫助教師更深入地了解這些困難的本質和成因，進而提出相應的解決方案和建議，從而學習並掌握通訊軟體的運用，加強與家長之間的溝通，提升教學品質和教育水平。

#### 壹、特殊背景的家長在介面使用上的困難

根據中華民國內政部的統計資料顯示，截至2021年底，台灣的新住民人口數為約57萬人，約佔總人口的2.4%。此外，根據教育部的統計資料，全國國小學生家長中，隔代教養的比例約為6.2%。新住民與隔代教養的家長對於國小教育的重要性不容忽視。對於新住民的家長而言，他們往往面臨語言障礙、文化差異和經濟壓力等問題，需要學校和教師提供更多的支持和協助，以確保孩子能夠適應學校生活。對於隔代教養的家長而言，他們可能缺乏對現代教育的認識和理解，需要學校和教師提供更多的教育和引導，幫助他們有能力參與孩子的學習和成長。因此，學校和教師針對這些群體的特殊需求，應該採取不同的措施，尤其是在疫情停課期間，無法面對面直接溝通的狀況之下，如何突破語言與文化差異的障礙，利用通訊軟體與新

住民、隔代教養的家長建立溝通管道，是教師面臨的一道難題。

## 一、新住民家長在 LINE (LINE@) 介面使用上的難題

(一) 文字隔閡：新住民是指來自其他國家、不同文化背景的移民，在臺灣生活、工作、定居，他們往往面臨著語言障礙、文化差異和適應問題等挑戰。然而，新住民的家長即使因為日常生活使用的練習，口語溝通較沒問題，但是文字學習實有難度，所以在疫情停課期間，教師如何利用依賴文字訊息傳達的LINE(LINE@)班級群組與新住民家長溝通，值得深入探討。

新住民的媽媽感覺比我們都還會用手機，他們好像都有翻譯軟體，比較沒有問題。如果有問題，新住民的媽媽通常會用私LINE傳語音或打電話給我，我通常會直接打電話回覆她。(低A)

我這一、兩屆帶的班級沒有新住民的家長，不過之前在高年級有遇過新住民的媽媽，班級的訊息都是由孩子讀訊息轉達給媽媽，然後再用口說打字的方式傳訊息回覆老師，雖然錯字很多不過我還是看得懂，有時候孩子也會幫媽媽打文字訊息，所以這方面是比較沒有問題。(低B)

新住民的媽媽都沒有什麼問題，比較重要的訊息我會私下用語音傳給新住民的家長，他們有不懂的事情會打電話問我。(中B)

一直有遇到新移民的家庭或是隔代教養的問題，但是我印象深刻的是新移民的母親，其實因為年紀都偏輕，他們的資訊能力其實都還蠻好的，的確有的中文字不會打，但是我在家訪時，有詢問過說文字的部分怎麼辦？她說她大概看的懂五六成，而且她們姐妹淘之間有翻譯軟體，會翻譯中文，媽媽也會用錄音檔傳語音性訊息來回覆我，新住民的母親其實能力還不錯。(中C)

我有遇過越南媽媽，她們加入群組都沒問題，不過她們不太會用訊息問問題，有問題會打電話來問我。(高A)

有時候新住民的家長對文字可能沒有辦法閱讀，那時候我就會額外打個電話給她。我覺得其實高年級的孩子回家之後都有在用手機，所以如果家長對班級訊息有什麼問題，應該也都會先問孩子。(高B)

我遇過的越南媽媽他們都看得懂中文，不知道是不是用翻譯軟體，不過他們如果讀了我的訊息，也都會傳OK的貼圖給我，所以溝通上是沒有遇過太大的問題。(高C)

(二) 解決方法：歸納訪談內容，當新住民家長面對文字隔閡的障礙，可以採取以下的方式解決困難。

1. 翻譯軟體：LINE提供翻譯功能，可以讓使用者在聊天視窗中翻譯對方的訊息。使用者只需要長按訊息，點擊「翻譯」即可看到翻譯後的內容。翻譯功能支援多種語言，包括中文、英文、日文、韓文、德文、法文、西班牙文、越南文、泰文等等。此功能對於解決跨語言溝通的問題非常有幫助，特別是對於新住民的家長可能面臨文字隔閡的族群。
2. 語音訊息：LINE提供語音訊息功能，使用者可以透過按住訊息輸入欄位左側的「麥克風」圖示，開始錄製語音訊息，並在鬆開按鈕後發送出去。語音訊息長度最長可以達到一分鐘，如果超過一分鐘，系統會自動分割成多段訊息。語音訊息的優點在於可以更快速的表達情感和意思，新住民家長可以利用語音訊息與教師溝通，解決不會中文輸入的困難。但需要注意的是，由於語音訊息無法直接複製、轉寄或搜尋，可能會對溝通的效率和記錄保存造成一定的影響。

## 二、隔代教養的家長在 LINE (LINE@) 介面使用上的難題

(一) 技術問題：隔代教養的家長通常指的是指由祖父母或其他長輩照顧孫子女成長的家庭。對於這些家長而言，可能因為不熟悉智慧型手機的使用方法或缺乏使用電腦的經驗，導致他們在使用通訊軟體時遇到技術性的問題，例如：不知道如何下載或安裝應用程式，或者如何使用QR Code加入班級群組等。因此，在LINE (LINE@) 介面使用上可能會面臨一些困難。另外，使用手機鍵盤進行文字輸入對於隔代教養的家長可能會有困難，因為他們需要更長的時間來輸入文字，或者可能經常輸入錯誤，導致訊息不清楚或不完整，讓老師難以理解訊息內容。

我遇到的隔代教養阿公阿嬤都會點連結加入，有問題也會直接打電話來問

我，他們不太會用打字的。基本上訊息傳遞不太有問題，因為主要是會讀老師的訊息比較重要，有問題的話通常就會打電話。(低A)

我這一屆有隔代教養的阿嬤不會操作，打電話問我，我就拍了一段如何點連結的加入群組的影片傳給她，她就成功加入班級群組，後來我怕她不會打字，所以請她若有問題就直接打電話來問我。(低B)

隔代教養的像阿公阿嬤他們在加入群組的時候會比較困難，他們不太會點連結，也不太會掃QR code，我會請他們放學的時候在接送區把手機拿過來，我直接幫他加入班級群組，接下來的使用就比較沒有問題，因為阿公阿嬤通常只是讀訊息，有問題會直接打電話給我。(中A)

有幾個隔代教養的阿公阿嬤不會加入群組，那時候我是請他拿手機到學校來，我再幫他加入班級群組，阿公阿嬤他們有問題也會直接打電話來問。(中B)

隔代教養的孩子有遇過家長可能連加LINE或是使用通訊軟體都有問題，那時候我會請他拿手機到學校，教他操作。(中C)

我也遇過隔代教養的阿公阿嬤不會點連結加入群組，那時候我是拍一段影片教他們，後來孩子們來學校跟我說，是他幫忙阿公阿嬤加進來的，不過阿公阿嬤也不會打字問我問題，通常有問題就會直接打電話給我，我的通知他們也會傳貼圖回應收到，可見他們閱讀訊息應該是沒有問題的。(高A)

有遇過隔代教養的阿公跟我解釋說比較不會打字，所以沒辦法打字回覆我，我就請他如果讀完訊息傳一張貼圖給我就可以了，如果真的要問我問題可以打電話給我。(高C)

(二)解決方法：歸納訪談內容，當隔代教養的家長在介面使用上有困難時，可以採取以下的方式解決困難。

1. 影片教學：相較於文字訊息，影音訊息更加直觀易懂，能夠讓溝通更加精確和有效。因此，當家長無法用文字敘述理解加入班級群組的方法時，教師可以善加利用LINE的影音訊息功能，將加入班級群組的步驟拍攝成影片，請家長依照影片的步驟執行，多半都能成功。
2. 當面教學：當隔代教養的家長在加入班級群組的過程中遇到問題或困難時，教師可以請家長帶著手機，利用放學接送孩子的時機，和與家長約定時間到校，由教師當面教導家長加入班級群組的操作方法，也可

以利用這個機會向家長解釋班級群組的使用目的與方法。

3. 貼圖回覆：隔代教養的家長使用手機鍵盤進行文字輸入可能會有困難，導致無法回應教師在班級群組的訊息，這時，LINE的貼圖功能就可以幫助隔代教養的家長和老師更加迅速地傳達信息。例如：使用一個簡單的OK貼圖來表示同意或收到訊息，不但可以克服文字輸入的困難，也可以節省寫長篇文字的時間。

## 貳、LINE (LINE@) 班級規範所面臨的挑戰

教師建立 LINE 班級群組的目的是為了與家長溝通更加便利與即時。透過這個平台，教師可以分享學生的學習進度和成果、安排課程活動、提醒重要事項等；而家長可以針對學生在學習、成長等問題尋求教師的協助。但是在溝通過程中也會面臨一些挑戰，例如：家長的素質不同，對班級規範的理解和遵守程度也會有所不同，一些家長可能會忽略或者不重視班級規範，從而影響到班級管理和教學效果；此外，資訊的發布和交流非常頻繁，這也增加了教師的資訊溝通和管理難度，教師需要花更多的時間和精力去管理班級群組。針對這些挑戰，教師需要加強班級管理，制定詳細的班級規範，鼓勵家長積極參與，加強與家長的溝通和互動，建立良好的親師關係，共同促進學生的成長和發展。

### 一、洗版問題

班級群組內如果短時間收到大量訊息的情況，可能會對家長和老師造成困擾和打擾，也可能會導致一些重要的訊息被忽略或遺漏。尤其在疫情期間，許多滾動性修正的防疫規定必須傳達給家長，親師溝通管道必須順暢，若有太多無關學校事務的個人訊息、圖片或影片發佈在班級群組裡，可能分散家長們的注意力，無法專注於重要的訊息，導致重要的訊息被忽略或遺漏，對學生的學習和生活造成不良影響。

因為我第一次用LINE班級群組的時候，沒有把規範說得很清楚，造成很大的困擾，當時我很單純認為只是發布班級訊息而已，可是後來有很嚴重的

洗版問題，可能是早期有些家長還不瞭解班級群組的真正用途，所以常常發一些早安圖，或者一些私人的影片，我後來都用私LINE去請家長不要再發這些無關班級事務的圖片或影片。現在我在加入好友的歡迎信息裡都有把規則說清楚：老師下班時間不會看訊息、緊急的事情請打電話、不要在群組裡發圖片和影片。所以現在我的班級群組運作得很順利。(低A)

大部分的家長都加進群組後，我有公布一些規範希望家長配合，不要上傳貼圖或者是影片。我也把這些規範放在記事本，可是我發現我的那個班級的家長似乎對群組不太熟悉，所以很少打開記事本來看，陸陸續續就開始有家長貼早安圖，還有一些影片的連結，有一次更誇張的是有一個家長分享的影片是有一點成人性質的影片，我發現後立刻@他，請他收回訊息，其他看到的家長就發言斥責，吵成一團，後來我再重申一次班級群組的規範，不遵守的家長我會請他退出群組。LINE群組洗版的問題真的很困擾，所以我現在用LINE@群組，家長的訊息只有我看得到。(低C)

為了避免洗版，班級群組裡只有老師可以貼訊息，家長只能讀訊息，不可以傳任何訊息和貼圖，對訊息有疑問請私下與老師聯絡。(中B)

LINE群組洗版的問題真的很嚴重，雖然家長在我的勸說之下，比較不會傳貼圖之類的，可是有時候家長的留言，其他家長還會幫我回答，群組裡彼此看得到所有成員的對話，很容易模糊焦點。(高B)

歸納訪談資料後得知，為了避免老師訊息被洗版的問題，老師通常會制定一些適當的規範，例如：節制發送訊息、將訊息歸類、單獨發送重要訊息等，並說明不遵守家長的處置方式，嚴格執行，這樣可以保持群組訊息的有效性，也能夠減少不必要的困擾和打擾。

## 二、時間管理困難

教師需要處理各種學生和家長的問題和疑慮，因此需要擁有自己的私人時間進行休息和放鬆，以保持身心健康和工作效率。然而，如果班級群組內傳遞訊息的時間沒有限制，教師可能需要在晚上和休假日不斷回應訊息，這樣會影響到教師的休息和家庭時間，也會讓教師感到壓力和疲憊，進而影響到他們的工作品質和健康狀態。因此，教師需要在班級群組中設定合適的時間，以便可以在工作時間內處理相關問題，同時也要向家長和學生們解釋這樣做的原因和重要性。

有家長在半夜的時候傳訊息跟我請假，我再傳訊息請問他孩子要請什麼假

的時候，他就都不讀我的訊息了，我這個班有兩、三個家長都會在半夜傳訊息到班級群組，我跟他們宣導一個學期沒有用之後，這個學期開始我就設定班級群組都回應時間，只要不是在時間之內我就不會讀訊息。(低A)

晚上九點之後、假日，請勿傳訊息或打電話給老師。若家長違反規定三次，老師將會請該位家長退出班級群組。(中B)

我有設定訊息傳遞的時間，晚上十一點過後到早上六點以前這段時間老師是不會回覆訊息的，如果家長在這段時間傳訊息，自動回覆訊息系統就會回覆：請在規定時間內傳訊息。我覺得這個功能很好用，不過我在設定之前都有先跟家長解釋，老師也有下班的時間，如果在老師下班時間傳訊息，老師不一定能馬上回覆，所以重要的事件請打電話給老師。(高B)

歸納訪談資料後得知，有些老師會設定班級群組內傳遞訊息的時間，藉此建立班級群組的時間規範，確保老師有足夠的時間處理自己的工作和生活，同時也能提高溝通的效率。

### 三、已讀不回

家長對班級群組的訊息已讀不回可能造成教師無法確認家長是否已獲取到相關資訊，進而影響教學進度和學生的學習成效。所以大多數教師都會在班級規範中加強相關規定，提醒家長在必要時務必回覆。

因為LINE@群組裡看不到已讀，所以一開始我就有請家長看到老師的訊息之後回覆「收到」，以確保每個家長都已經收到訊息了。(低B)

我發的群發訊息最後都會請家長收訊息後，請傳一個貼圖給我，這樣我才能確定家長已經收到，因為LINE@看不到誰已讀。(中A)

我都會要求回覆，傳一張貼圖也可以，可是並不是每個家長都能做到。如果是某幾個孩子的狀況特別不好，家長也沒回應，我就會傳訊息提醒家長要協助關心孩子的狀況。(高A)

很多家長對老師發的訊息都會已讀不回，所以有時候我發重要訊息的時候，就會在後面加註：很重要！很重要！讀完了以後，請給老師一個回覆，一個貼圖也可以，讓老師知道，您已經閱讀完了這個重要的訊息。(高B)

教師身為班級群組的管理者，為了確保群組運作的順暢、有效地管理群組內容、避免衝突和不必要的糾紛，教師通常會在建立班級群組的時候就公布班級規範，讓

家長在加入群組就能清楚知道相關的規定，以利班級群組有效運作。

### 參、過度依賴

通訊軟體LINE(LINE@)使用方法簡便，只要有智慧型手機隨時都能彼此溝通，但親師之間過度依賴訊息溝通，可能因為文字表達不夠清晰，容易引起誤解，因而產生不必要的煩惱和問題。此外，訊息溝通只能傳達文字訊息，無法傳達語調、表情等非語言因素，無法產生真正的互動，這對於親師之間的關係建立和信任可能產生負面的影響。過度依賴訊息溝通可能會耗費教師和家長過多的時間和能源，從而影響到其他的工作和生活。因此，在使用訊息溝通的同時，教師和家長也應該注重面對面的溝通和交流，確保溝通的準確性和真實性，藉此建立良好的教師和家長之間的關係。

#### 一、請假問題

學生請假必須透過正式的程序以保障學生的權益和安全，同時也有助於學校及時了解學生的狀況，提高學校的管理效率。在還沒有通訊軟體的時代，學生若要請假，通常是由家長打電話給老師，老師准假後才算完成請假程序。若是要請事假，可以提前打電話給老師或是寫聯絡簿告知老師，老師回覆後才算完成請假程序。但現在因為通訊軟體的便利，許多家長會用訊息幫孩子請假，家長傳完訊息就認為請假程序已經完成，沒有等老師回覆，甚至沒有告知老師請假的原因與天數，容易造成親師溝通之間溝通上的困難，也難以防止因為請假程序不清楚而引發的法律問題。

像請事假，如果家長先傳訊息告訴我，我可以先準備孩子的作業，我是沒有反對。以前如果學生要提早請假，通常就是會寫聯絡簿，現在有班級群組，家長通常都會傳訊息給我，也比較少寫聯絡簿了，感覺用電話傳訊息比較快，但是我會要求家長一定要有我的回覆，才算請假成功。(低A)

早上打開手機時會發現，有家長在半夜的時候傳訊息跟我請假，我再傳訊息請問他孩子要請什麼假的時候，他就都不讀我的訊息了。我是禁止家長

用訊息幫孩子請假的，但是家長還是比較常傳訊息來幫孩子請假，如果家長在訊息裡沒有清楚交代孩子請假的原因，我會立刻打電話給家長詢問清楚。(低C)

以前沒有班級群組的時候，家長通常是打電話來請假，現在有群組，家長都是傳訊息請假，雖然我會在回覆訊息裡提醒他下一次請假要打電話，但是無效。所以我也不堅持了，如果家長傳訊息請假，我都會提醒家長一定要收到我的回覆才算請假完成。其實請假的問題可大可小，像我們高年級的孩子，很會用手機，也不知道是不是家長自己傳的訊息，所以老師還是要打電話詢問比較保險，以免孩子沒來學校，跑去哪裡玩。(高A)

其實我在班親會的時候都有跟家長說，請假要要打電話給老師請假，也可以打電話到教室，可是因為有群組之後，家長都習慣傳訊息請假，所以我覺得只要告訴我原因，我也就沒有堅持，總比沒有請假都不來學校的好。有些家長連打電話、傳訊息都懶，還要我打電話過去問，有傳訊息總比沒有好。(高C)

## 二、提醒訊息

家長過度依賴老師的提醒訊息，老師可能需要花更多的時間回覆訊息或者定期發送提醒訊息，這樣會增加老師的工作量和時間壓力，導致老師無法專心工作，甚至在課堂上被打擾。若老師無法適時與家長溝通清楚，久而久之，家長會誤解訊息提醒是老師的義務，可能會產生責任歸屬的問題，例如：學生忘記做作業或者忘記帶物品，家長可能會將責任歸咎於老師，不但會增加老師的負擔，也會影響老師的形象和專業性。因此，老師需要在親師溝通中建立良好的溝通模式和溝通原則，讓家長理解老師的工作範圍和責任，鼓勵家長培養學生獨立處理問題的能力，減少過度依賴老師提醒的情況出現。

我現在帶低年級有這種感覺，我發現有些不同班級的孩子在同一個安親班，所以家長彼此都認識，會互相比較不同班級的導師發的訊息。低年級的家長非常喜歡看孩子的照片，之前我們班就有家長就詢問我，為什麼很少傳照片在群組裡？所以我現在只要活動結束就會馬上PO照片。有時候某些班級會晚一天發學校的通知單，就有家長會用訊息詢問什麼時候發通知單？某某班級已經發了。我覺得可能是因為是低年級的關係，我在高年級的時候，可能是孩子接觸過不同的老師，所以家長通常對於老師要做的事情比較熟悉，有時候就是信任，家長通常都知道學校的活動，所以就比較沒有

這麼依賴老師的通知。(低B)

可能是因為我平時在班級群組裡的訊息比較頻繁，很多小事我都會做提醒，所以造成家長認為老師就像私人秘書一樣，要隨時提醒家長重要行事。雖然每個學期初就發回學校的行事曆，我有提醒家長貼在孩子的聯絡簿上，但是這個學期就有一個家長在運動會補假前一個禮拜嚴厲的詢問我：為什麼沒有提醒下星期一要補假？我跟她解釋：學校行事曆在學期初就已經發回了，當時也提醒每位家長做旅遊計畫時都要參考學校的行事曆。但是該位家長回我：提醒一下又不會死！你不知道家長工作都很忙嗎？家長過度依賴老師的訊息，反而將責任全部推給老師了，所以後來我就漸漸減少一些不必要的訊息。(低C)

### 三、 訊息說明

有些家長因為傳遞訊息相當簡便，很少仔細閱讀訊息內容，遇到問題時，不會從訊息中找答案，習慣直接傳訊息問老師，同樣的問題一再詢問，可能會造成老師額外的壓力和負擔。有些老師會在班級群組裡強調重要的訊息，同時提醒家長關注訊息內容，並回覆已收到。有些老師則是回覆家長時，提醒家長先在班級群組中尋找答案，並標註重點，協助家長迅速理解訊息的內容。如果情況嚴重，老師也可以跟家長直接溝通，並說明班級群組的重要性，協助家長妥善利用班級群組。老師應該清楚地表達自己的期望和班級群組的重要性，鼓勵家長關注群組內容，透過多方面的溝通和協調，解決家長過度依賴老師對訊息說明的問題。

我們班的家長大多都能遵守規範，不過訊息內容沒仔細看就一直問的家長還是有，我的做法是把群組上的訊息截圖，用紅筆把他問的問題的答案畫個圈，回傳給他後，再回覆他，也算是提醒家長要仔細想讀訊息的內容。(低B)

有些家長對於通知單內容會有文字上理解的困難，或者是因為文字太多而懶得閱讀，所以遇到問題就會直接問老師比較快。像我們中年級有社團活動，每個社團的時間和收費也不一樣，所以每次學期初發社團通知單回去之後，我大概要利用一個禮拜的時間跟有問題的家長溝通。還有，疫情期間，一段時間疫情的規定就會改變，其實我都會將學校的通知單直接傳達給家長，相關規定在通知單上都寫得很清楚，但是家長對於疫情的規定還是會不斷的詢問。(中A)

訊息內容要簡化，說重點！曾經有家長跟我反應，我的訊息內容他看不懂，

其實我自己覺得已經寫得很白話了，要用家長聽得懂的语言；訊息量要控制，因為如果太常傳訊息，家長可能會覺得每次訊息都是通知單而已，不會仔細閱讀內容，很容易錯過重要訊息，所以我會在重要事項後面提醒家長要回覆已讀。(高B)

因為有些事情文字的表達會讓家長有誤解。善用照片、影片、圖檔等方式，家長比較能一目了然，有些太長的文字敘述家長可能會懶得看，我都會利用標註重點的方式，盡量用圖片標示的方式，家長比較能理解。(高C)

家長過度依賴班級群組與老師溝通，會造成老師額外的壓力，讓班級群組的功能產生負面效果。老師必須讓家長了解班級群組的目的，並配合其他的溝通管道，例如：電話、聯絡簿、家訪等，建立有效的溝通機制與規範，才能有效發揮班級群組的功能。親師之間的良好溝通對學生學習和發展相當重要，通訊軟體的普及與使用為親師之間的溝通帶來了新的契機和挑戰，需要進一步研究和探討如何有效地利用通訊軟體進行溝通，解決通訊軟體溝通可能存在的困難，才能提升親師溝通的效率和品質，促進學生的學習和成長。

#### 第四節 疫情時代親師溝通之效益

隨著通訊軟體運用的普及，老師和家長之間的溝通方式也發生了變化。傳統的親師溝通管道有聯絡簿、電話、面對面會談等方式，但這些方式存在著時間和地點的限制，並且不便於即時溝通與回應。而通訊軟體的出現，為親師溝通開啟了更便利且更有效率的新管道。統整訪談內容，研究者發現，親師利用通訊軟體LINE溝通對於親師溝通的頻率、親師關係、班級經營等三方面具有相當大的影響與效益；親師之間頻繁的溝通，建立信任感，對班級經營有相當大的幫助。

## 壹、溝通頻率

### 一、增加親師溝通的頻率

通訊軟體LINE(LINE@)的便利性和即時性，讓老師和家長之間的溝通的頻率增加許多。老師可以透過通訊軟體即時回應家長的問題和疑慮，解決他們的疑惑，家長也可以透過通訊軟體向老師提出問題或反饋學生的情況。同時，通訊軟體能夠讓老師更快速地向家長發送通知和消息，包括學校的公告、課程安排、考試通知等，也能夠讓家長即時掌握學校的最新情況。這些訊息的即時傳遞，可以促進老師和家長之間的溝通頻率，讓雙方更加密切地協作，共同關注學生的學習和成長。

現在有班級群組，傳訊息比較方便，所以和之前溝通的次數比一定是比較多的。以前有重大事情的時候才直接打電話，聯絡簿通常只會在要交回條需要家長回應的時候，或提醒未完成事項的時候，才會寫聯絡簿，可是現在用訊息與家長溝通的次數多很多。(低A)

應該多很多，像現在即使寫聯絡簿，我還是會用訊息再通知一次家長一次。例如：月考前，我不但會貼月考通知，還會提醒家長如何幫孩子複習，有哪些簿本分發回去，拍照給家長看，月考之後要再收回來。與家長聯繫的次數應該是多很多。(低B)

因為我本身是大大小小的事都會傳給家長的，聯絡簿通常現在只是提醒的作用，比較複雜或家長沒有回覆的事情，我才會打電話，所以現在很多細節的事情我都是會用傳訊息的。(低C)

以前沒帶作業、文具，沒教通知單回條這種事，我會請孩子自己寫聯絡簿，現在會直接用LINE告知家長。家長對通知單內容有問題也會傳訊息詢問，以前很多事會由孩子來傳達，不會直接跟家長講，難免有失誤，現在可以直接用訊息與長溝通，我覺得跟家長的距離拉近了很多。(中C)

現在的人不可能一天沒有摸手機，有訊息來時手機上的APP會顯示，所以我覺得傳訊息給家長應該是比較有效率，班級訊息家長都會讀，可是聯絡簿我就不確定家長有沒有認真看了，所以現在學生有任何情況，我都會直接傳訊息，讓家長了解老師有在關心孩子，與家長聯絡的次數當然比以前多。(高C)

通訊軟體對親師溝通頻率有明顯的影響。傳統的親師溝通方式主要是透過聯絡簿、電話、面談等方式進行，這些方式不僅需要一定的時間和成本，還容易受到時間和空間的限制。而通訊軟體的出現，解決了這些問題，老師和家長只需要在手機上下載通訊軟體，就可以輕鬆地進行溝通，即使不在同一地方也可以進行即時的溝通，大大提升了親師溝通的頻率。

## 二、減少使用傳統管道的頻率

研究者歸納訪談內容後發現，老師使用通訊軟體來與家長溝通，確實影響親師雙方減少使用傳統管道的頻率。傳統上，老師和家長之間的溝通比較受時間和地點的限制，例如：電話、家訪等方式，通常需要事先約定時間和地點。通訊軟體的出現，提高溝通了親師溝通的即時性和方便性，讓家長更能即時了解孩子在學校的情況。對於較不緊急處理的事件，老師通常會用訊息通知家長，捨棄用傳統寫聯絡簿、打電話的方式等與家長聯繫。另外，涉及到以下細節的問題，因為通訊軟體支持多種形式的訊息傳輸，多數老師也會選擇利用通訊軟體與家長溝通。

### (一) 學用品沒帶

以前沒有帶課本、作業忘了帶、家長通知單忘了簽名這些我都會寫聯絡簿，現在我都會先傳訊息給家長。家長以前都會打電話請假，現在如果孩子要請假，家長通常會傳訊息給我。(低A)

### (二) 回條沒交

與家長用電話聯絡的次數應該是有比以前少，因為現在一些比較不緊急的事情都用傳訊息的方式公布，所以比較少接到家長的電話。寫聯絡簿的次數應該也有比較少，現在如果孩子回條沒交、原住或身障家長的孩子在學期初都要帶印章來學校申請學雜費減免，我現在只會傳訊息給家長，也不會再寫聯絡簿。(低B)

我覺得我現在跟家長講電話的次數真的減少很多，我還記得上一屆一年級的上學期，我幾乎一個禮拜有好幾天都要跟家長講好幾小時的電話，一年級的家長對學校很多事情比較不熟悉，那時候沒有群組，很多事情用聯絡簿都說不清楚，所以時常接到家長的電話。現在我都能預期家長的問題，

所以在班級群組裡會先發訊息解釋清楚，所以家長也比較少打電話給我。寫聯絡簿的次數應該也有減少，例如：回條沒交、聯絡簿沒簽名，這種屬於家長需要配合的事情，我就會傳訊息提醒家長，就不會寫聯絡簿了。(低C)

有班級群組以後真的就比較少跟家長用電話聯絡，因為我帶班那麼多年，低、中、高年級都帶過，通常家長會有什麼問題我大概都能預知，在發生之前我就會直接在群組裡面傳訊息，我的班級群組訊息真的很多，所以從用了群組之後，家長也比較少打電話給我，我感覺家長也沒有很想跟老師講電話，用訊息比面對面更容易開口。寫聯絡簿的次數應該也有減少，如果是家長本身的問題，例如：費用還沒交、回條還沒交、要帶印章來學校之類，我就只會傳訊息給家長。(中B)

### (三) 活動訊息

會減少，重要通知單都可以用群發訊息告知家長。其實平時如果不是事情很嚴重，我比較不會打電話給家長，我覺得家長其實也蠻怕接到老師電話的。我覺得寫聯絡簿的次數也減少了，因為有些通知都已經傳給家長了，也告知孩子了，所以像這一次的兒童節活動，我就直接傳訊息給家長，也跟孩子介紹活動內容，就沒有再寫聯絡簿了。(中A)

家長應該比較常看手機，所以事情如果需要家長立刻回應的，我覺得用傳訊息的比較快。有些家長是到早上才看聯絡簿的，我覺得聯絡簿是卻無法確定有沒有收到訊息的方式。如果不是太重要的事情，我是不會打電話給家長，而且我覺得家長似乎也不太喜歡接到老師的電話。(高A)

老師使用通訊軟體減少使用傳統管道的頻率，主要是為了提高溝通效率，方便家長和老師之間的交流，讓教育更加便捷和高效。通訊軟體的出現確實對老師和家長之間的溝通方式產生了一定的影響，但傳統方式仍然具有其獨特的作用和價值，老師需要根據不同的情況和需求，選擇不同的溝通方式，增強老師和家長之間的互動和信任，建立良好的親師關係。

## 貳、親師關係

通訊軟體LINE(LINE@)對於親師關係有著重要的影響，有助於建立親師之間的信任關係，研究者統整訪談內容，從以下幾個方面來進行分析：

## 一、增進溝通效率和即時性

通訊軟體LINE(LINE@)可以讓老師和家長之間的溝通更加方便、即時和有效率。老師可以通過通訊軟體LINE(LINE@)即時向家長反饋學生的學習情況、考試成績、獎勵懲罰等訊息，而家長也可以隨時隨地查看學生的學習狀況和學校的通知。這樣可以提高溝通的效率和頻率，進一步增進了親師之間的關係。

我覺得最重要的老師與家長之間要保持暢通的溝通管道，以往打電話或寫聯絡簿其實都有時間上的落差，目前因為臺灣使用LINE的人很多，家長在使用上也比較沒有困難，可以快速的建立班級群組，而且免費，是最方便也最實惠的管道。(低A)

以前沒有班級群組的時候，其實在上學期我都要利用很多時間跟家長講電話，可是我是一個很不喜歡講電話的老師，現在有班級群組，可以傳很多的訊息讓家長了解孩子在學校的狀況，還有課業上的學習問題，家長有管道可以直接跟老師溝通，不但能減少誤會，家長也會比較信任老師，與家長的關係會比較好。(中A)

## 二、加強互動和合作

通訊軟體LINE(LINE@)可以讓老師和家長之間的互動更加密切，可以即時解決學生的問題和困難，進一步增強親師之間的信任和合作關係。家長可以向老師請教學生學習方面的問題，而老師可以針對自己對學生的了解提出建議，這樣可以讓親師之間的合作更加順暢，進一步增強了親師之間的關係。

這次班親會我們學年舉辦闖關活動，很多家長自願來學校幫忙，大家都玩得很開心。看得出有些家長在家裡其實跟孩子的互動不多，藉由學校的活動，不但增進親子關係，讓家長體會到老師的用心。(高A)

高年級孩子的家長在教養孩子上通常會有一種無力感，因為孩子已經進入青春期了，常常會因為反對而反對，有時候家長告訴我，他知道小孩的作業沒有做，可是他不太能管得住孩子，感覺到很無助，我覺得有時候家長是需要傾訴的對象，他是需要方法，可是我只能給他建議，願不願意接受那就看家長自己，如果家長願意接受我建議，孩子總是會有一點點進步。但是有時候家長只是想抱怨，就是想傾訴一下，那我們可能只能聽聽，這時候我就會給予支持：我知道您辛苦了，我們一起加油！多一個管道給家長一些支持，我們也是父母，能了解青春期的孩子真的很難教養，給家長

一個可以傾訴的管道，讓家長了解我們跟他是同一個陣線的，為了孩子好，親師之間的配合很重要，對班級事務的推動是很有幫助的。(高B)

### 三、促進家長參與學生的學習

通訊軟體LINE(LINE@)可以幫助家長更加了解學生的學習狀況，從而更加積極地參與學生的學習。老師可以利用通訊軟體具備語音通話、傳遞照片、圖片、影片等功能的優勢，與家長分享學生的學習進度和表現，讓家長了解學生學習的進度和任務，對學生的表現進行評估和回顧，促進家長更加積極地參與學生的學習，進一步增強了親師之間的關係。

我開始帶低年級以後，發現家長非常注意許多細節，所以如果孩子沒寫作業、沒帶課本，這些不太緊急的事情，以前我在高年級的時候，只會寫聯絡簿，現在帶低年級我不但會寫聯絡簿，我還會直接傳訊息給家長。如果是作業的問題或者是在課業上有一些孩子不斷重複的錯誤，我會拍照傳給家長，請家長或安親班老師協助指導。(低B)

我有一些作文以及閱讀的補充教材，有些家長可能沒辦法教孩子，如果我發這類型的補充功課回家，就會上傳教學影片到群組，有時候會用優良的作品作示範，讓家長知道我們目前的教學方式跟以前大不相同，也能參與孩子的學習，這樣我們在學校教孩子也比較會有成效。(中B)

通訊軟體LINE(LINE@)可以增進親師之間的溝通更即時且有效率，加強親師之間的互動和合作，促進家長更加積極地參與學生的學習，從而進一步建立信任的合作關係，有助於學生的學習與發展。

### 參、班級經營

#### 一、提高班級管理的效率

通訊軟體LINE(LINE@)能夠讓老師更方便、快速的與家長溝通，減少了傳統方式下的溝通時間和成本，提高了班級管理的效率。

以前老師如果要告知家長學生在學校的情況，或學校的重要活動通知，通常要寫聯絡簿或打電話，現在可以先用訊息讓家長了解，訊息有已讀的顯示，能更快速與家長聯繫，這對學校活動的推動和老師的班級經營都很有

幫助。(低C)

在班級經營上面，有許多需要家長配合的事情，例如：園遊會、校慶、才藝晚會，這些需要家長能配合的活動，在群組裡都能跟家長做詳細的解說，家長參與度也會增加，對班級經營是有很大的幫助。尤其是在疫情停課那段時間，與家長和孩子們溝通全部都要用LINE。現在疫情比較緩和，班級群組還是要成立，可以發布重要訊息，雖然有些問題還是要用電話連絡，但是單獨私LINE可以免費語音通話，節省很多電話費，我個人覺得班級經營重要的是與家長保持暢通的溝通管道，LINE是非常有幫助的。(中C)

## 二、增加家長對老師的信任

通訊軟體LINE(LINE@)能夠讓家長更加深入的了解老師的教學管理狀況，提高了家長對老師的信任，增加學生的學習動機和自信心，促進班級經營的良性循環，有利於班級事務的管理與推展。

(一) 學習狀況的反饋：老師可以在班級群組裡分享學生的學習進度和表現，讓家長能夠隨時了解學生的學習狀況。此外，老師可以在群組中公開回答家長的問題，增加家長對老師的信任感。

現在有班級群組，可以傳很多的訊息讓家長了解孩子在學校的狀況，還有課業上的學習問題，家長有管道可以直接跟老師溝通，會比較信任老師，這樣子班級經營起來就會比較輕鬆。(低A)

因為有群組之後比較常與家長聯絡，對班級經營也很有幫助，在班級群組裡可以讓家長了解孩子在學校的狀況，也能充分了解老師帶班的方式，家長對老師比較信任，親師之間有了信任的關係，做任何事情就不會綁手綁腳，而且有些事情家長也會主動幫忙。(高A)

(二) 行為問題的解決

以前老師打電話給家長的時候通常是學生發生不良行為，可是現在我也常常將孩子在學校的優良表現用訊息傳達給家長，將孩子正向的表現回饋給家長，在班級經營上增加家長對老師的信任，最重要的是如果老師和家長之間溝通的管道非常順暢，彼此之間就比較少誤解，對班級經營是相當有幫助的。(低B)

### (三) 教師的帶班風格

我覺得對班級經營一定是有幫助的，不管是在與家長溝通方面，或者是在孩子學習方面，孩子在的學習不只有在學校，放學之後寫功課、複習也都是學習的一部份，如果老師和家長能互相配合，孩子的學習一定會比較有成效。而且老師如果時常將孩子在學校的狀況都記錄起來給家長看，家長就會看到老師的認真，了解老師帶班的風格，也會比較信任老師，像我的班級通常有一些補充教材，家長都認同，所以推動起來就很順利。(中B)

### (四) 班級訊息的發布

我的班級群組每一個禮拜至少有一則訊息，就是「班級的週訊」的概念。即使一個禮拜都沒有重要通知，我也會將學生整個星期的主要活動、學習重點，還有我一定會拍幾張照片孩子活動的照片，傳在班級群組，讓家長能充分參與孩子的學習，所以我覺得班級群組能讓家長更了解孩子在學校的學習狀況，也藉此讓家長了解老師的認真與用心，建立家長跟老師彼此之間信任的關係，對班級經營、孩子的學習都有很大的幫助。(高C)

通訊軟體LINE(LINE@)能夠提高班級管理的效率。以往老師需要耗費大量的時間和心力來與家長聯繫，而通訊軟體LINE(LINE@)的出現，不但可以方便老師與家長的溝通，還可以省去老師大量的時間，讓老師有更多的時間來關注學生的學習和成長。此外，而透過通訊軟體LINE(LINE@)的使用，不僅可以方便老師與家長的即時溝通，也能夠強化雙方的互動，並且增加家長對老師的信任感，讓家長對老師的教學更有信心。透過班級群組的設立，不但可以讓家長掌握孩子的學習情況，也能夠幫助教師發布重要通知事項，家長能夠更加積極參與孩子的學習和生活，進而形成良好的親師合作關係。總而言之，在現代通訊軟體興盛的時代，善用通訊軟體經營班級群組，將有利於班級事務的順利推動。



## 第五章 結論與建議

本章針對第四章所研究出來的結果，進行歸納與整理，並提出進一步的建議，以作為教師與家長未來使用通訊媒體LINE(LINE@)進行溝通時之參考。全章分二節，第一節根據訪談結果歸納出結論；第二節針對訪談時所面臨的問題提出具體建議。

### 第一節 研究結論

依據研究結果與研究發現，綜合歸納以下結論，茲說明如下：

#### 壹、教師使用通訊軟體 LINE(LINE@)與家長溝通的現況

##### 一、疫情停課後，教師使用通訊軟體 LINE(LINE@)與家長溝通的意願比疫情停課前提高許多

近年來，隨著科技的進步，通訊軟體的使用已經逐漸普及。然而，在疫情停課前，即使通訊軟體LINE在臺灣普及率相當高，使用方便且實惠，但是，多數教師因擔心使用通訊軟體LINE與家長溝通會花費大量時間和精力來回覆家長的問題和疑慮，影響私人生活，干擾教學，因此拒絕用通訊軟體與家長建立溝通管道。

但是，疫情的爆發對教育產生了巨大的影響，學校停課的情況下，教師需要找到其他方式與家長進行溝通。因此，通訊軟體LINE(LINE@)免費使用、操作簡便的特性，成為多數教師與家長之間溝通的管道。首先，透過建立通訊軟體LINE(LINE@)班級群組，教師可以即時將疫情相關的規定與訊息傳達給家長，同時掌握學生的身體健康狀況；其次，「停課不停學」，線上課程的實施，讓家長對學生的學習情況有更全面的了解，也對於使用通訊軟體LINE與老師溝通的重要性有了更深刻的體認，更加積極地參與到學生的學習中。傳統的面對面、紙本溝通需要

耗費大量時間和精力，而通訊軟體可以隨時隨地進行溝通，更加方便快捷，減少了時間和地域上的限制，提高了教師與家長之間的溝通效率，增加家長參與學生學習的機會，了解學生的學習情況，提供適當的學習指導和幫助，進一步促進學生的學習效果。

疫情停課對於教師與家長使用通訊軟體LINE(LINE@)進行溝通是一個的重要里程碑。教師善用經營LINE(LINE@)班級群組的方法，而家長也能體會班級群組的目的並遵守規範，讓過去對於使用通訊媒體的疑慮，例如：傳輸無關的圖片、影片造成洗版等問題，相對減少許多，也因此提高了教師與家長使用通訊軟體LINE(LINE@)進行溝通的意願。

## 二、親師使用通訊軟體 LINE(LINE@)的能力提升

疫情停課後，學校普遍採取線上教學措施，因此教師與家長的溝通頻率增加，對於通訊軟體的需求也相應增加。教師在使用通訊軟體LINE(LINE@)與家長溝通的過程中，逐漸發現通訊軟體的便利性，可以隨時隨地與家長溝通，即時處理問題，進一步促進親師關係。同時，學校也開始加強教師在使用通訊軟體的訓練，提供相關的資源和技術支援，讓教師能更加熟練的運用科技媒介與家長進行溝通，這些因素促進了親師對通訊軟體使用方法有更深入的了解。

在教師層面，教師經營通訊軟體LINE(LINE@)班級群組時，會先跟家長溝通班級群組的目的與規範，使用上不再侷限於發布重要訊息，會善加利用通訊軟體LINE(LINE@)的多項功能，例如：記事本、相簿、時間設定等功能，營造和諧的班級氛圍，建立與家長的合作關係。其次，通訊軟體LINE(LINE@)可以儲存聊天紀錄，方便教師和家長在需要時查閱，不但能減少重要訊息的遺漏，也能幫助教師儲存與家長的溝通紀錄。此外，教師可以透過通訊軟體LINE(LINE@)提前告知家長課前準備事項、課程內容等，若學生學習有問題，也能透過圖片、影片、檔案傳輸的方式，協助家長解決學生的課業上的困難。

在家長層面，疫情後，家長更加重視與老師的溝通和合作。由於疫情停課時，

家長不得不使用通訊軟體LINE來接收教師的訊息、上傳學生的作業、詢問問題等等。經過長時間的使用，家長對LINE的使用方法漸漸熟悉，不僅學會了如何使用通訊軟體LINE(LINE@)與老師進行溝通，還能夠運用通訊軟體LINE(LINE@)上的各種功能，例如：圖片、影片、檔案傳輸等功能，參與學生的學習，也因此更加了解這種溝通方式的優缺點。此外，新家長住民或隔代教養的家長學會使用翻譯或語音轉文字的功能，能夠順利的與老師溝通。

### 三、通訊軟體 LINE(LINE@)成為親師溝通不可或缺的管道

過去，教師利用傳統管道，如：聯絡簿、電話或面談等，與家長進行溝通，但由於時間與地域的限制，影響親師溝通的頻率。疫情停課開始，親師利用通訊軟體LINE(LINE@)進行溝通後，LINE以其方便性和即時性成為親師溝通時的不可或缺的管道。首先，LINE是一種簡單、易用的通訊軟體，不需要過多的技術知識，家長和教師可以輕鬆地使用它來進行溝通。家長可以隨時查看孩子的學習情況、老師的通知和作業，而老師也可以隨時更新學生的學習進度和學習成果。其次，LINE的即時性和多樣化的功能，教師和家長可以透過文字訊息、語音通話、相片、影片、檔案共享等功能，分享有關學生學習和成長的資訊。最後，由於使用通訊軟體LINE與家長溝通的教師比率很高，可以即時將重要訊息傳達給家長，對沒有使用通訊軟體的教師產生了壓力，這也是現今尚未使用通訊軟體與家長溝通的教師相對少數的原因之一。

## 貳、教師使用通訊軟體 LINE(LINE@)與家長溝通的困境

### 一、文字訊息無法傳遞非語言元素

文字訊息無法表達語調、面部表情、身體語言等非語言元素，而這些非語言元素也是溝通過程中重要的一部分，能幫助雙方更準確地理解對方的意圖。因此，教師使用文字訊息與家長溝通時，必須注意表達的內容要清楚、用字遣詞要精確，才能避免產生誤會。教師用文字表達的方式必須考慮到對方的接收時的狀況和反應，

過於冷靜和正式的表達方式可能會使家長感到距離感；而過於親切和隨便的表達方式可能會失去教師的專業形象。因此，在使用文字訊息與家長溝通時，教師必須注意文字敘述的精確度、考慮家長會有的情緒反應，並分析事件的性質，搭配其他溝通管道，例如：電話、面談等，以達到雙方的最佳效果。

## 二、 過度依賴通訊軟體溝通

疫情停課開始，通訊軟體LINE(LINE@)成為了家長和老師之間主要的溝通管道，通訊軟體LINE(LINE@)有很多優點，但是如果教師過度依賴通訊軟體溝通與家長溝通，而忽略問題本身，完全捨棄使用傳統的紙本、語音、面談等溝通方式，反而會造成許多不必要的紛爭。首先，利用通訊軟體溝通缺乏面對面交流的互動，這種互動可以促進理解和共鳴，因此，當學生發生比較嚴重的紛爭時，事件的經過有很多細節，文字訊息可能無法傳達正確的情感和意圖，容易產生誤解。因此，老師要依照問題的輕重緩急，選擇使用適當溝通管道，不要過度依賴通訊軟體。當事件較複雜的時候，透過電話、面談等方式進行溝通，有助於圓滿解決問題。其次，過度使用通訊媒體與家長溝通，也會造成家長對班級訊息的疲乏，反而忽略重要訊息，因此教師可以與家長共同制定班級規範，以訊息的種類選用溝通管道，以達到最佳的成效。

## 三、 LINE@官方帳號降低免費群發訊息則數

一般的LINE群組容易因為家長發言太踴躍、訊息太多，發生老師發佈的訊息被洗版的情形，因此多數老師選擇用LINE@官方帳號建立班級群組，許多原先使用LINE班級群組的老師也改用LINE@建立班級群組。但是，原先LINE@官方帳號提供每個月500則的免費群發訊息則數，將於112年9月1日起將降低為200則，這個政策的改變無疑是宣告：LINE@官方帳號免費使用的時代已經結束！日前LINE@官方公布的收費標準為：輕用量用戶不用付費，每個月可用200則免費群發訊息；中用量用戶每個月收費台幣八百元，可用3000則群發訊息；高用量用戶每個月收費

台幣一千兩百元，可用6000則群發訊息。這個政策的改變對於班級學生人數較多的老師而言，無疑是一大災難。老師的因應做法可以選擇付費，或是需要耗費更多的時間和精力進行分批次發送訊息，甚至需要尋找其他通訊管道進行補充。會不會導致老師選擇放棄使用LINE@官方帳號？值得持續觀察。

## 第二節 研究建議

### 壹、對教師的建議

在現今資訊爆炸的時代，教師除了利用原有親師聯絡方式與家長溝通，也應嘗試多元的溝通媒介與家長互動，增加親師溝通的便捷性與時效性，提高溝通協調與管理平台能力，增強溝通協調的效能，讓教學工作更加得心應手。本研究對教師有以下幾點建議：

#### 一、 教師需要具備創新的思維與積極的態度

現今社會，科技的迅速進步帶來了各種溝通媒體工具，這些工具為教師與家長之間的互動提供了新的方式和機會。對於新工具的出現，教師不應該逃避，應該要具備創新的思維，積極學習多媒體使用技術的知識和技能，藉此提高自身的數位素養和專業知能，才能加強教師和家長之間的交流和互動，建立良好的教育合作模式，促進學生的全面發展。

教師可以參與教育單位舉辦的相關研習活動，例如：教育部提出的「數位學習發展方案」、學校舉辦的數位學習研習活動等。並且多利用線上的資源和網路平台，學習多媒體的溝通技巧和策略，例如：教育部推出的「雲端教學資源網」，提供教師和學生使用的線上學習平台，該平台上有大量的教材、教學影片和數位資源可供教師參考和使用。網路上也有許多教育資源網站、教學部落格、教師分享的教學影片等，可以提供相關的教學資料和教學示範。另外，還可以與其他教師進行同儕學

習和分享經驗，建立專業社群，例如：臉書上的「台灣線上同步教學社群」、校內的數位學習領域等，與其他教師討論多媒體溝通的方法和策略，隨時關注教育領域的數位資訊，實踐教師成為「轉化型知識分子」的理想。

## 二、制定班級群組的規範

教師利用通訊軟體LINE(LINE@)建立班級群組時，為避免家長間彼此干預，產生不必要的誤會和衝突，應建立班級群組的使用規範，將要求與限制說明清楚，才能維持一個良好的溝通環境，發揮班級群組的正向功能，建立友善互信的親師關係。制定班級規範有以下幾個面向可以參考：

- (一) 緊急事件的處理：提醒群組成員緊急事件必須打電話通知老師，因為使用通訊軟體傳遞訊息可能會因為通知延遲，或老師上課中未讀訊息，導致老師無法即時處理與回應。
- (二) 尊重和禮貌：要求群組成員在互動中保持尊重和禮貌，不可以使用不當的語言、辱罵或攻擊他人。
- (三) 保護隱私：提醒群組成員不要在群組中分享他人或個人的資訊，包括：姓名、住址、電話號碼等，以確保成員的個資不被私下傳遞，保護成員們的隱私。
- (四) 禁止張貼私人貼圖與影片：提醒群組成員只在有關學校、班級事務相關的主題和內容上進行討論，不可以在群組中發佈私人貼圖與影片或不適當、無關的內容，避免教師的重要訊息被忽視、被洗版。強調班級群組的目的是為了教學和學習，應該保持專注。
- (五) 禁止廣告和商業宣傳：明確禁止在群組中進行廣告、商業宣傳或推銷產品。班級群組的目的是學習和交流，不應該被用作商業用途。
- (六) 適時回應和參與：可請家長在已讀訊息後，用訊息或貼圖回覆老師。並積極參與討論和活動，確保即時的溝通和有效的群組運作。

(七) 尊重時間和空間：要求群組成員不要在深夜或上課時間發送訊息，明定班級群組運作的時間，以免打擾他人的休息或學習。若使用LINE@官方帳號建立班級群組，可設定「自動回應訊息」和「回應時間」來管理班級群組的運作時間。

### 三、 建立多元溝通管道，避免過度依賴通訊軟體

教師與家長之間的溝通是建立良好親師合作的重要環節。在這個數位化的時代，通訊軟體成為教師與家長互動的主要方式之一，但過度依賴通訊軟體恐怕會衍生更多的問題。因為，通訊軟體雖然可用於傳遞即時消息和重要通知，但是如果學生的問題牽涉到責任歸屬或法律問題時，例如：學生間的霸凌事件、請假未到校等事件，事情的細節較多、較複雜，還是建議教師要利用電話、面談等管道，直接與家長溝通，才能夠感受對方的情緒，確保溝通內容的完整性和清晰度。

此外，每個溝通管道都有其特定的限制和適用情境。通訊軟體的優點是即時性高，能夠快速傳遞簡短的訊息和通知，方便親師雙方隨時查閱並回覆。但是，資訊可能被忽略或淹沒在其他訊息中，且無法提供複雜或詳細的訊息，進行深入討論。面談的優點是能提供直接的互動和溝通，可以進行深入討論、解釋和澄清疑問。但是，需要預約和安排時間，受限於時間和場地的限制。電話通話優點是能即時雙向溝通，能夠快速解決緊急問題，方便家長表達情感和聆聽教師的回應。但是，如果對方沒接到電話，無法立即進行溝通。教師必須適時使用不同的管道，彌補各個管道的缺點，提供更全面和有效的溝通。老師必須根據事件的性質和情境的需求，選擇最合適的管道與家長進行溝通。

教師透過多種管道與家長溝通，可以向家長展示了自己願意投入多樣化的方式，表明了對家長的重視和尊重，家長也能感受到教師的用心，有助於建立更密切的合作關係，提高家長的參與度和支持度。靈活性和多元性的溝通方式，有助於建立良好的親師合作，促進學生的學習和發展。

## 貳、對通訊軟體 LINE 的建議

通訊軟體LINE的誕生是為了滿足人們希望能夠隨時隨地透過智慧型手機或電腦與朋友、家人和同事保持聯繫的需求，它提供了一個方便且功能豐富的平台，用戶可以透過文字、語音、圖片和視頻等多種方式進行即時溝通。然而，通訊軟體LINE並非專為教師族群所設計的，疫情停課前後，因為教師廣泛的使用LINE(LINE@)與家長溝通，成為通訊軟體LINE的廣大使用族群之一，基於教師對於親師溝通工具的特殊需求，希望通訊軟體LINE能夠更有效的支援親師溝通，提出以下建議：

### 一、與教育界合作，開發教師專屬功能

通訊軟體LINE可以與教育單位和學校建立合作關係，根據教師的需求和教學環境的特點，與教師一同開發更多符合教育領域需求的功能，例如：線上作業和測驗工具、班級群組的問卷調查等功能，以滿足教師在教學和親師溝通方面的需求，讓通訊軟體LINE成為更符合教育領域需求的溝通工具。

此外，通訊軟體LINE可以考慮為教師提供專屬的功能，例如：「學習資源分享」平台，可以讓教師將學習資源如教學影片、教材檔案等上傳到班級群組，與家長分享。也可以建立「教育資源分享」平台，讓教師們能夠互相分享教學資源、課程設計、教學方法等，促進教師之間的專業交流和合作，並提升教學品質。

通訊軟體LINE與教育界建立長期的合作關係，可以深入了解教師和學校的需求和挑戰，為LINE提供一個寶貴的機會，探索教育市場的潛力，了解教育科技的發展需求，並開發相應的產品和服務，帶來更多商機。

### 二、建立 LINE 與 LINE@官方帳號直接分享資訊的功能

目前LINE帳號的資訊無法使用「分享」功能，直接將訊息轉傳到LINE@官方帳號，而學校的公務群組因為需要全校教師對公告事項進行討論，因此通常會使用一般LINE帳號建立群組，若使用LINE@官方帳號建立班級群組的教師要將學校重

要訊息或檔案轉傳到班級群組，就必須先下載再進行轉發，浪費許多時間和精力，造成教師額外的負擔。因此，建議通訊軟體LINE能新增與LINE@官方帳號直接分享資訊的功能，簡化訊息與檔案的傳輸過程，教師才可以迅速的分享重要訊息、文件、影片和圖片等檔案到LINE@班級群組，避免使用其他傳輸工具或儲存裝置的麻煩，讓重要訊息與教學資源共享更加便捷和即時。

### 三、 LINE@官方帳號能夠提供教師族群專屬優惠方案

教師是社會中極具影響力和專業性的群體，扮演著文化傳承的關鍵角色，作為一個廣受歡迎的通訊平台，LINE@官方帳號應該重視教師族群，支持教育事業，藉此提升企業形象；此外，教師是廣大學生和家長族群中的重要人物，親師之間使用LINE@官方帳號進行溝通，可以為該平台帶來更多用戶和使用率，不但可以提高LINE@在教育領域的知名度和影響力，也能增加用戶對LINE通訊軟體的滿意度和忠誠度。總而言之，提供教師專屬優惠方案對LINE@官方帳號，可以考慮增加免費群發訊息則數、或降低收費標準，與教師建立合作關係，不但能夠滿足教師們的需求，同時能為LINE@官方帳號帶來更多的用戶和創新的機會，對LINE@官方帳號將會是一個雙贏的契機。

### 參、對未來研究的建議

依據研究發現，對於國小教師利用LINE與LINE@群組進行親師溝通之研究，提供以下建議：

#### 一、 研究對象方面

本研究僅以南投縣埔里鎮某國小教師為研究對象，所獲得的研究目的僅限於此研究對象的實施成效。因受限於時間及其他因素，建議未來研究者可擴及其他縣市，提高研究的樣本完整性。

## 二、研究方法

本研究以文獻分析、資料蒐集及深度訪談為主，為求更深入了解，未來可輔以量化研究的統計方式，廣泛蒐集研究相關資料，豐富資料完整性。



## 參考文獻

中文書目

- 王俐文 (2017)。《幼兒園教師親師溝通之情緒地理研究》。高雄市：樹德科技大學兒童與家庭服務系研究所碩士論文。
- 王淑貞 (2022)。《疫情期間國小學童家長運用 LINE(LINE@)通訊軟體進行親師溝通之研究》。嘉義縣：南華大學資訊管理學院研究所碩士論文。
- 王淑俐 (2001)。《溝通，其實不簡單》。臺北市：五南。
- 王淑俐 (2007)。《你的溝通有沒有用》。臺北市：心理。
- 王淑靜 (2014)。《教師使用即時通軟體建立親師溝通平臺之研究—以 Line 為例》。桃園市：元智大學管理碩士在職專班論文。
- 王筱瑛 (2022)。《金門縣國小教師應用 LINE 進行親師溝通之研究》。屏東縣：屏東教育大學教育學系碩士論文。
- 王雅葶 (2018)。《運用科技接受模式探討教保服務人員使用社群軟體之親師溝通行為》。嘉義縣：國立嘉義大學幼兒教育學系研究所碩士論文。
- 王雅薇 (2016)。《國小導師使用社群資訊平台進行親師溝通意願與行為之探討》。新竹市：中華大學工業管理學系碩士論文。
- 方嫻茹 (2017)。《國小導師進行親師溝通之研究—以即時通訊軟體 LINE 為例》。基隆市：國立臺灣海洋大學教育科技學系碩士論文。
- 江芳君 (2007)。《班級經營網絡化之研究》。彰化縣：大葉大學工業工程與科技管理學系碩士班碩士論文。
- 吳芯捷 (2020)。《幼兒園家長對社群網站 Facebook 親師溝通需求與使用動機之研究》。嘉義縣：國立中正大學教育發展數位學習碩士論文。
- 吳宗立 (2002)。「親師溝通的障礙與突破」。《臺灣教育》，616，48-54。
- 吳武明 (1994)。《資訊管理：邁向廿一世紀的新管理觀念》。臺北市：松崗。
- 吳雨潔 (2010)。《溝通媒介與溝通效能關係之研究—以學校行政人員與教育行政機關之溝通為例》。臺北市：市立臺北市教育大學碩士論文。
- 吳明隆 (2013)。《班級經營理論與實務》。臺北市：五南。

- 吳春助、林淑女（1992）。《台北市公立國民小學教師與家長溝通之調查研究》。臺北市：台北市立師範學院初等教育學系畢業論文。
- 吳昭慧（2022）。《國小教師使用即時通訊軟體 LINE 進行親師溝通對班級經營影響之研究》。臺南市：康寧學校財團法人康寧大學資訊傳播研究所碩士論文。
- 吳麗娟（2013）。「一個家校合作互動的金鑰匙—如何有效、輕鬆的進行親師溝通（下）」。《諮商與輔導》，327，43-53。
- 李秉芳（2017）。《國中教師運用即時通訊軟體 LINE 進行親師溝通之探究》。臺北市：世新大學口語傳播學系研究所碩士論文。
- 李素華（2002）。「親師溝通交流並不難」。《師說》，163，16-19。
- 李粵強、謝日章、孫衙聰（2006）。「大學生使用即時通訊軟體進行人際溝通行為之初探性研究—以萬能科技大學工管系學生使用 MSN 為例」。《萬能商學學報》，11，157-163。
- 何淑禎（2004）。「從渾沌理論的觀點看親師溝通」。《國教輔導》，43（4），48-51。
- 何文慶（2012）。「透過親師溝通促進班級經營效能」。《新北市教育》，5，29-31。
- 沈新茹（2021）。《國小級任教師使用 LINE 官方帳號於親師溝通的行為意圖與實際使用之研究》。臺中市：國立臺中教育大學教育學系課程與教學碩士在職專班碩士論文。
- 汪靖容（2011）。《親師生溝通的異想世界—國小聯絡簿另類使用方式之行動研究》。屏東市：國立屏東教育大學教育學系碩士論文。
- 林天祐（1996）。「認識研究倫理」。《教育資料與研究》，12，57-63。
- 林天祐（2005）。「教育研究倫理準則」。《教育研究月刊》，132，70-86
- 林正逸（2013）。《班級經營核心實務與議題》。臺北市：心理。
- 林秀芳（2012）。《臺南市國民小學級任教師親師溝通積極度與班級經營效能之相關研究》。臺南市：國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文。
- 林明地（1997）。《家長參與：常被教育改革忽略的一環》。花蓮縣：國立東華大學八十六學年度教育學術研討會。
- 林家瑜（2014）。《特殊教育學校教師溝通效能與問題解決態度對工作表現之研究》。臺北市：國立臺灣師範大學特殊教育學系在職進修碩士班碩士論文。

- 林淑馨 (2010)。《質性研究：理論與實務》。臺北市：巨流。
- 周立婷 (2020)。《高雄市國小教師親師溝通媒介與親師溝通效能之研究》。高雄市：高苑科技大學企業管理系經營管理碩士班碩士論文。
- 孟憲蓓 (2010)。《從部落格探討幼稚園親師溝通之研究》。臺北市：國立臺北教育大學藝術與造型設計學系研究所碩士論文。
- 姜政光 (2008)。《高雄市國民小學教師對親師衝突知覺與親師溝通效能關係之研究》。高雄市：國立高雄師範大學教育學系研究所碩士論文。
- 施玟琴 (2016)。「幼兒園服務式領導提升親師溝通的策略」。《臺灣教育評論月刊》，5 (12)，121-124。
- 涂保民、黃月琴 (2017)。「行動即時通訊 (LINE) 與親師溝通-探究影響教師接受之正、負向影響因子」。《資訊社會研究》，33，115-146。
- 涂怡如 (2000)。「論親師溝通的理論與實務」。《國教之友》，51 (4)，14-22。
- 徐千惠 (2006)。「親師溝通」。《班級經營—管理與實務取向》。臺北市：華騰文化。
- 徐宗國 (譯) (1997)。《質化研究概論》(原作者：Anselm Strauss and Juliet Corbin)。台北市：巨流。
- 高明秀 (2004)。《國民小學女性校長溝通行為與溝通效能之研究》。臺北市：立師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 高美玲 (2011)。《國小原住民學童家長與學校教師溝通態度與行為之研究—以花蓮縣秀林鄉為例》。花蓮縣：國立東華大學課程設計與潛能開發學系教育研究所碩士論文。
- 胡惠君 (2015)。「察覺 App 使用者之心智模式：以即時通訊軟體 LINE 為例」。《設計學報》，20 (2)，25-42。
- 凌偉國 (2014)。《常用的資訊系統對親師溝通之影響》。臺北市：世新大學資訊管理學研究所碩士論文。
- 凌嫻茹 (2015)。《親師溝通效果與 LINE 的使用及家長教養模式之研究-以台中市 Y 國小低年級家長為例》。臺中市：僑光科技大學國際貿易研究所碩士論文。
- 莊文斌 (2016)。《國際即時通訊軟體使用行為一項研究-以 LINE、FB、Messenger 為例》。高雄市：文藻外語大學國際事務暨文化交流研究所碩士論文。

- 郭明德(2002)。「班級經營實務-教師如何與家長做有效的溝通」。《空大學訊》，301，64-74
- 郭素文(2004)。《運用班級通訊電子報促進親師溝通》。臺北市：國立臺北師範學院教育傳播與科技研究所碩士論文。
- 郭靜晃(2015)。《親職教育實務：家庭、學校與社區關係》。臺北市：揚智。
- 陳妍竹(2020)。《運用社群媒體 LINE 進行親師溝通之研究》。新竹市：國立清華大學教育與學習科技學系課程與教學碩士在職專班。
- 陳啟榮(2011)。「淺談怪獸家長」。《中等教育》，62(2)，156-163。
- 連清森(2001)。《國民小學使用「電子聯絡簿」之現況研究》。高雄市：國立高雄師範大學工業科技教育學系研究所碩士論文。
- 許錦雲(2008)。「幼兒園良好親師關係之探究」。《教保研究期刊》，1，13-29。
- 許瓊文(2015)。《家長認知國小教師教學效能影響親師溝通效果之研究》。臺南市：國立臺南大學教育學系教育經營與管理碩博士班論文。
- 張民杰(2013)。《班級經營學說與案例應用》。臺北市：高等教育文化。
- 張簡慧珺(2008)。《國民小學教師效能感與親師溝通關係之研究》。臺北市：臺北市立教育大學課程與教學系研究所碩士論文。
- 張曉婷(2020)。《高雄市國民小學教師正向心理資本與班級經營效能關係之研究》。嘉義縣：國立中正大學教學專業發展數位學習碩士論文。
- 康春枝(譯)(2006)。《幼兒保育的有效溝通技巧》(原作者：Mary Arnold)。臺北市：新加坡商湯姆生亞洲私人有限公司台灣分公司。
- 黃建銘(2005)。《外籍配偶親師溝通之研究—以幼托園所為例》。臺中市：靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文。
- 黃淑華(2006)。《國民小學低年級教師親師關係與溝通之研究》。臺北市：臺北市立教育大學課程與教學系研究所碩士論文。
- 傅清雪(2005)。《人際關係—溝通與應用技巧》。新北市：高立圖書。
- 詹安雅(2020)。「教師服務領導激發家長參與親職教育之策略」。《臺灣教育評論月刊》，9(10)，160-164。
- 溫玲玉(2010)。《商業溝通：專業與效率的表達》。新北市：前程文化。

- 葉克樓 (2015)。《智慧裝置 LINE 群組與紙本家庭聯絡簿於親師溝通成效之差異》。  
臺南市：國立臺南大學數位學習科技研究所碩士論文。
- 葉雅婷 (2020)。《新北市國民小學導師運用親師溝通媒介現況與班級經營效能之研究》。新北市：聖約翰科技大學工業管理系研究所碩士論文。
- 楊清貴 (2009)。《幼稚園教師使用班級網站進行親師溝通之個案研究》。臺北市：臺北教育大學幼兒與家庭教育系碩士論文。
- 楊智善 (2016)。《國小導師不同溝通媒介親師溝通自我效能暨親師溝通滿意度之比較研究—以桃園市為例》。臺北市：銘傳大學教育研究所碩士論文。
- 楊麗櫻 (2019)。《國小學童家長運用即時通訊軟體 LINE 進行親師溝通行為意圖與滿意度之研究》。新竹市：中華大學科技管理學系研究所碩士論文。
- 趙品澧、莊梅裙 (2019)。「Line 進行親師溝通、家長參與與班級經營效能之研究」。  
《工業科技教育學刊》，12，115-132。
- 廖淑貞 (2015)。《智慧型手機即時通訊軟體與親師溝通之關聯性探討--以桃園市國小教師為例》。桃園市：健行科技大學國際企業經營系研究所碩士論文。
- 臺灣網路報告 TWNIC 2020 (2020)。「臺灣網路應用概況」。2023.02.19 擷取自  
[https://report.twnic.tw/2020/TrendAnalysis\\_globalCompetitiveness.html](https://report.twnic.tw/2020/TrendAnalysis_globalCompetitiveness.html)
- 蔡君萍 (2018)。「從心中的小星星看特殊生轉介的親師溝通技巧」。《台灣教育評論月刊》，7(3)，181-186。
- 蔡于君 (2010)。《以家長觀點探討經濟弱勢特殊需求，幼兒家庭親師溝通之研究》。  
臺中市：國立臺中教育大學教育行政與管理系研究所碩士論文。
- 劉文林 (2014)。《家長使用班級網頁對於親師溝通滿意度之影響以元生國民小學為例》。桃園市：元智大學資訊社會學系研究所碩士論文。
- 劉佳蓉 (2015)。《臺北市國中特教教師親師溝通與教學效能之研究》。臺北市：國立臺灣師範大學特殊教育學系研究所碩士論文。
- 鄭月香 (2003)。《國中教職員溝通媒介的使用與溝通滿足關係之研究》。高雄市：國立高雄師範大學教育學系碩士論文。
- 鄭佩芬、王淑俐 (2008)。《人際關係與溝通技巧》。新北市：揚智。
- 賴玉惠 (2020)。《臺中市國小教師專業認同與親師溝通之關係研究》。臺中市：國

立臺中教育大學教育學系行政與管理研究所碩士論文。

蕭仲廷（2012）。「論家長參與類型與親師溝通」。《休閒與社會研究》，5，63-75。

謝雅絮（2014）。《高雄市國小教師運用 LINE 於親師溝通之研究》。高雄市：高苑科技大學經營管理研究所碩士論文。

顏理謙（2015）。「[Internet20] 改變網路 20 人系列 6：即時通訊軟體 ICQ 之父尤希·華地」。2023.02.06 擷取自《數位時代》

<https://www.bnxt.com.tw/article/36932/BN-2015-08-04-193104-34>。

蘇玉如（2020）。《家庭聯絡簿開啟親師溝通的橋樑——一位幼教師的實施歷程》。屏東縣：屏東教育大學教育學系課程與教學碩士論文。



英文書目

Cordry, S., & Wilson, J. D. (2004). Parents as first teacher. *Education*, 125, 56-62.

Retrieved April 6, 2005, from ProQuest database.

Datareportal(2022)。「數位 2022：臺灣」。2022.10.22. 擷取自

<https://datareportal.com/reports/digital-2022-taiwan>

Harris, A. & Goodall, J. (2008). Do parents know they matter? Engaging all parents in learning. *Educational Research*, 50(3), 277-289.

Holahan, M. E. F. (1992). *An Analysis of Parent-Teacher Communication*.

Unpublished doctoral dissertation, University of Maryland at College Park.

Hornby, G. (2000). *Improving Parental Involvement*. London: Cassell.

ImBee(2022)。「LINE 2022 統計數據大全」，2023.02.19. 擷取自

<https://www.imbee.io/resource/line-statistics-tc>

Katyal, K., & Evers, C. (2007). Parents—partners or clients? A reconceptualization of home–school interactions. *Teaching Education*, 18(1), 61–76.

Sohn, S. & Wang, C. X. (2006). Immigrant parent's involvement in American school: Perspectives Korean mothers. *Early Childhood Education Journal*, 34(2), 125-132.

Spaggiari, S. (1998). The community-teacher partnership in the governance of the schools: An interview with Lella Gandini. In C. Edwards, L. Gandini, & G. Forman (Eds.), *The Hundred Languages of Children: The Reggio Emilia Approach—advanced Reflections*. Norwood, NJ: Ablex.

Tobolka, D. (2006). Connecting Teachers and Parents through the Internet. *Tech Directions*, 66(5), 24-36.



## 附錄

### 訪談紀錄

訪談對象：低 A (2023.03.23)

Q1: 請問您是什麼時候開始使用LINE與家長溝通的？

A: 我大概在7年前就有用LINE和家長聯絡。

Q2: 可以描述一下當時的情況嗎？

A: 因為當時我是剛接中年級的導師，我自己有點緊張，開班親會的時候，就有好幾個家長要求和我加LINE，當時我也沒有想太多，就和那幾位家長加LINE。後來陸續又有些家長也希望和我加LINE，我想全班幾乎三分之二的家長和我都加LINE了，所以我就組了一個班級群組，方便我傳遞重要訊息，就不用個別傳訊息。

Q3: 請問當時全班的家長都加進班級群組？

A: 沒有，當時有幾個隔代教養的阿公阿嬤沒有加入群組。

Q4: 請問沒加入群組的家長您都怎麼處理呢？

A: 因為當時班級群組裡我通常都只有發布比較重要的訊息，或者重要的提醒，像校外教學通知、運動會。學校發的通知單我都會請孩子寫聯絡簿，如果比較重要的訊息除了寫聯絡簿，我還會打電話通知。

Q5: 您現在的班級也是用相同的群組嗎？

A: 沒有，我現在是用LINE@班級群組，因為連著兩屆用LINE群組問題是蠻多的，在疫情發生之後，我才知道有LINE@官方帳號，因為訊息量非常的多，洗版的問題也很嚴重，很怕家長們漏掉重要的訊息，所以我就改用LINE@群組了。

Q6: 可以描述當時的情況嗎？

A: 疫情出現的時候，就有很多家長在LINE班級群組裡面問問題，每個人的問題五花八門，所以我開始嚴格要求家長能仔細看老師發的訊息，個人的問題請用私LINE，可是因為我一開始沒有嚴格要求，所以家長還是無法遵照老師的規定。所以我就改用LINE@班級群組，家長問我的問題，其他家長是看不到的，這樣就不會有洗版的問題了。

Q7: 所以您是在疫情過後才開始用LINE@群組的嗎？您現在的班級也是用來LINE@群組嗎？

A: 是的，我是在疫情停課開始用LINE@群組的。我現在帶的新班級也是用LINE@群組。

Q8: 您現在的班級所有家長都有全班的家長都有加入嗎？過程還順利嗎？

A: 現在新班級的群組全班的家長都有加進來，開學後沒幾天全班家長就都加進來了。經歷疫情停課後，其實家長都還蠻有共識要加入班級群組的，我今年是帶一年級新生，可是有家長告訴我，他們在幼稚園的時候就有加入幼稚園的班級群組了，所以基本上班級群組裡面的規範家長都已經蠻清楚的。

Q9:新住民、隔代教養的家長加入群組會有困難嗎？

A:新住民的媽媽感覺比我們都還會用手機，他們好像都有翻譯軟體，比較沒有問題。如果有問題，新住民的媽媽通常會用私LINE傳語音或打電話給我，我通常會直接打電話回覆她。我遇到的隔代教養阿公阿嬤都會點連結加入，有問題也會直接打電話來問我，他們不太會用打字的。基本上訊息傳遞不太有問題，因為主要是會讀老師的訊息比較重要，有問題的話通常就會打電話。

Q10:您通常是在什麼時候成立LINE@班級群組？

A:疫情前，我用LINE群組的時候，我在開學前會電訪家長，然後我會請家長加我的私LINE。現在我用LINE@群組，是在家長加我的私LINE之後，再傳LINE@的連結給家長，請家長加入LINE@班級群組，加入群組的家長一定要傳一張貼圖給我，因為LINE@群組如果成員沒有在留言區留言，管理者是看不到有誰加進來的。

Q11:所以您現在同時使用LINE@和LINE嗎？

A:是的，我現在同時使用LINE@和LINE，有些家長會分不清楚LINE@班級群組和老師的私LINE，所以我沒有嚴格要求家長有問題時一定要在班級群組裡面提問，也可以私LINE問我，我覺得兩邊通知我都可以，因為在家長加入的時候我都已經把家長名字改成學生的班級座號和姓名，所以不會搞混。

Q12:請問你會時常使用LINE的語音通話功能嗎？

A:會耶！這也就是我現在還和家長用私LINE的原因之一，因為如果有比較複雜的事情要聯絡家長，我通常會用LINE的語音通話，因為它是免費的，而且如果家長沒接到我的通話會有顯示，家長看到之後就會回我電話，所以我覺得LINE的語音通話功能是它的優勢。

Q13:LINE@有一個「通話邀請」功能，您有使用過嗎？

A:我沒用過，根據我的了解，那需要雙方都在線上，而且沒有鈴聲，所以我還是都會用私LINE打電話給家長，或直接打電話的比較快。

Q14:除了文字的傳遞訊息的功能之外，你還常用LINE和LINE@的什麼功能呢？

A:我通常會用私LINE傳學生的個別照片給家長，所以與家長的私LINE除了語音通話功能，就是轉發個人的照片。LINE@我最常用的是群發訊息，像是學校的重要訊息、通知單，還有全班的照片，有時候在教學上遇到全班大部分的學生都會犯的錯誤，我也會用拍照或影片的方式傳給家長，希望家長在指導回家作業的時候能注意。

Q15:您發出訊息後，會要求家長回覆已收到的訊息嗎？

A:不會耶！因為我本身的私LINE帳號也在班級群組裡，所以我可以確定班級群組的成員都收到了，可是這也是LINE@官方帳號的缺點，如果成員不回覆訊息，管理者是看不到有哪些人已讀訊息。

Q16:活動的相片或者是學校的資料檔案，請問您都是怎麼傳班級群組裡？

A:學生活動時的照片，像校外教學的照片，我都會洗一張給全班的孩子。全班的照片我會直接就貼在訊息上，學校有一些公佈的資料是PDF檔，我就會用截圖的方式傳給家長，我不會把訊息私LINE傳給家長，我覺得還是要讓家長能了解班級訊息的

功能，私LINE就是針對個孩子個別的問題家長可以私LINE我。

Q17:請問您有使用「自動回應訊息」的功能嗎？您漏接過家長的訊息嗎？

A:沒有。家長有緊急的事情都會用打電話的，我曾經遇過一個家長要臨時來學校接孩子，家長在上課時間用私LINE傳訊息給我，而我沒有看到，所以當家長來學校接孩子的時候，我再跟家長解釋一次，如果有臨時或緊急的事情，一定要打電話告知老師，可以打電話到教室，也可以打我的手機。那一天過後，我就在班級群組再跟家長提醒一次，臨時或緊急事件一定要用打電話的，不可以用訊息，因為老師不是整天都在看手機。

Q18:請問您有設定回應時間嗎？

A:沒有，反正下班後我是不會看班級訊息的，要讓家長養成在老師規定的時間傳訊息給老師。以前還沒有群組的時候，班親會時我也會請家長如果要打電話給老師，一定要在晚上7點前。

Q19:您在LINE@的群組主要是發布哪些訊息呢？

A:大概就是學校通知單、校外教學、活動的照片、月考通知。

Q20:您疫情前用LINE群組和家長溝通和現在疫情後用LINE@群組溝通的內容有差別嗎？

A:疫情之前，因為不是所有的家長都加進班級群組，所以我的訊息主要是學校重要的活動，只要有通知單，我就會請孩子寫聯絡簿，不會再另外發訊息。如果家長有提問題，我就會在群組裡面回答。現在疫情之後，學校發的通知單，我除了寫聯絡簿，也會拍照傳訊息給家長，班級的重要活動或者在課業上有什麼注意需要注意的事項，我就會主動發群發訊息，所以訊息量會比較多。

Q21:如果孩子作業沒寫、沒帶文具這種比較不緊急的事情，您會在群組裡通知家長嗎？還是請學生寫聯絡簿就好？

A:以前我在帶中年級的時候，沒寫作業、沒帶文具這種不緊急的事情，我只會寫聯絡簿，請家長協助。現在帶低年級，很多小事都要通知家長，孩子比較小，家長會比較擔心。像前幾天我們班有一個孩子的作業就有大人的筆跡，而且不是第一次了，我懷疑他的安親班老師幫他訂正作業的時候會直接幫他寫，所以我就把作業用手機拍下來，傳給家長，請家長跟安親班老師溝通。現在教低年級，發的訊息量比中年級多很多，因為孩子的表達能力比較差，而且家長都比較焦慮，例如：作業的內容、測驗的成績、還有要攜帶的物品，甚至請老師協助餵藥，這些細節家長通常都會先在群組裡面通知老師，請老師協助。學生在學校如果受傷，不管是大傷小傷，我都會直接先傳訊息給家長，建立家長對老師的信任也讓家長能放心。

Q22:那您覺得有哪些內容比較不適合用LINE群組來傳達訊息？

A:如果是老師已經在聯絡簿寫很多次的通知，而且老師也在群組裡個別再發一次通知，家長都沒有回應，我就會用打電話的。還有學生受傷比較嚴重，或是在學校和其他同學爭吵，例如：打同學，屢勸不聽，已經造成其他孩子的困擾。另外發現孩子在學習上有一些比較明顯的落後，像這種個別的問題，我覺得為了不要讓家長誤會我們是在把孩子貼標籤，我覺得還是要主動用打電話的跟家長溝通會比較好。

Q23:使用LINE與家長溝通後，您和家長電話聯絡或寫聯絡簿的次數會減少嗎？

A:會減少，像以前沒有帶課本、作業忘了帶、家長通知單忘了簽名這些我都會寫聯絡簿，現在我都會先傳訊息給家長。家長以前都會打電話請假，現在如果孩子要請假，家長通常會傳訊息給我。

Q24:所以您允許家長用傳訊息的方式請假嗎？

A:像請事假，如果家長先傳訊息告訴我，我可以先準備孩子的作業，我是沒有反對。如果家長沒有說要請什麼假，我會馬上打電話問家長，然後請家長下次要告知請假詳細的理由。所以我不反對用訊息請假，我覺得最重要是有告知老師就好了。現在如果孩子沒有到學校，也沒請假，我也會先傳訊息給家長，請他回我電話，不過家長通常會回我訊息，不會打電話給我，所以和家長電話溝通的機會會減少。以前如果學生要提早請假，通常就是會寫聯絡簿，現在有班級群組，家長通常都會傳訊息給我，也比較少寫聯絡簿了，感覺用電話傳訊息比較快，但是我會要求家長一定要有我的回覆，才算請假成功。

Q25:請問您的班級群組有規範嗎？家長都能遵守嗎？

A:因為我第一次用LINE班級群組的時候，沒有把規範說得很清楚，造成很大的困擾，當時我很單純認為只是發布班級訊息而已，可是後來有很嚴重的洗版問題，可能是早期有些家長還不瞭解班級群組的真正用途，所以常常發一些早安圖，或者一些私人的影片，我後來都用私LINE去請家長不要再發這些無關班級事務的圖片或影片。還有一次家長在群組裡面爭吵起來，因為有一個家長在沒有告知我的情況之下，將班級群組的照片更換成一張大合照，另外一個家長發現那一張大合照裡面沒有自己的孩子，於是就在群組裡面吵了起來。所以在第二屆我使用班級群組的時候，我就有很明確的規定所有的家長不可以發圖片或影片，有問題可以私LINE跟我聯絡。疫情停課的時候我才知道有LINE@這種官方群組，可以群發訊息，家長看不到彼此的訊息，群組裡成員的訊息只有老師看得到，而且老師也可個別傳訊息，這樣就避免許多洗版的問題，還有家長之間彼此爭吵的問題。我在加入好友的歡迎信息裡都有把規則說清楚：老師下班時間不會看訊息、緊急的事情請打電話、不要在群組裡發圖片和影片。所以現在我的班級群組運作得很順利。

Q26:LINE@不能回收訊息，這個功能有造成您的困擾？

A:我傳給家長的訊息都是比較正式的用語，沒有情緒化的字眼，所以有時候訊息裡面會打錯名字或者是轉發錯家長，我馬上跟家長道歉，家長也都能夠諒解，沒有造成什麼困擾。我覺得班級群組裡的訊息是一種記錄，在期末我在寫學生的輔導紀錄的時候，我都會把它當依據，是非常好用的功能。我曾經就遇過一個媽媽在一大早傳訊息給我說孩子要提早回家，結果我在第二節課下課請孩子背書包到大門口，家長並沒有來接小孩。我打電話給媽媽，媽媽都沒有接，我就只好打電話給爸爸，爸爸說沒有要提早接小孩呀！我就把媽媽傳給我的訊息截圖給爸爸，後來媽媽說她臨時改變計畫，忘記通知老師了。還好訊息不能回收，不然這個誤會不知道要歸咎給誰了。

Q27:您覺得頻繁的訊息傳遞會影響您的生活嗎？

A:我覺得不會，低年級的家長的訊息量真的比較多，可能是因為孩子剛上國小一年級，所以家長擔心的事情很多，也比較焦慮，不管是學習上面或者是在學校生活上面，可是比起講電話反而可以節省許多時間，我覺得能用班級訊息傳遞的事情可以減少很多講電話的時間，有些家長一講電話就是一兩個小時，真的會影響到我的下班生活，如果可以先用訊息說清楚，反而可以減少我跟家長講電話的時間。

Q28:您有回覆訊息的壓力嗎？

A:我在一開始的班級群組時就提醒家長:緊急的事情請打電話給老師，所以家長傳給我的訊息也通常不會是緊急的訊息。我通常會在下課的時間和午休時間察看群組的訊息，或者發佈通知，收到訊息之後我會立刻回覆家長。我下班的時間是不會去看班級群組訊息的，家長也都了解，所以我不覺得有壓力。

Q29:您有發生使用過程中與家長產生誤會的情況嗎？文字敘述會產生誤會嗎？

A:目前為止我是沒有跟家長有產生誤會過，不過我覺得跟家長溝通的時候，用字遣詞都要非常的小心，要檢查過好多次再把訊息傳出去比較保險。如果有比較嚴肅的事件，例如:牽扯到法條的問題，或學校政策的問題，我覺得都要詢問清楚再回覆家長，更好的做法是請家長直接打電話到學校去詢問，才不會產生誤會。

Q30:您覺得用群組溝通有沒有拉近您與家長之間的距離？

A:以前沒有班級群組的時候，其實在上學期我都要利用很多時間跟家長講電話，可是我是一個很不喜歡講電話的老師，現在有班級群組，可以傳很多的訊息讓家長了解孩子在學校的狀況，還有課業上的學習問題，家長有管道可以直接跟老師溝通，不但能減少誤會，家長也會比較信任老師，與家長的關係會比較好。

Q31:您用LINE與家長溝通會比用聯絡簿或電話與家長聯絡的次數還要多嗎？

A:當然比較多，現在有班級群組，傳訊息比較方便，所以和之前溝通的次數比較一定是比較多的。以前有重大事情的時候才直接打電話，聯絡簿通常只會在要交回條需要家長回應的時候，或提醒未完成事項的時候，才會寫聯絡簿，可是現在用訊息與家長溝通的次數多很多。

Q32:您覺得疫情過後LINE可否成為親師溝通必要的管道？

A:我覺得最重要的老師與家長之間要保持暢通的溝通管道，以往打電話或寫聯絡簿其實都有時間上的落差，目前因為臺灣使用LINE的人很多，家長在使用上也比較沒有困難，可以快速的建立班級群組，而且免費，是最方便也最實惠的管道。在疫情停課的時候，為了教家長幫孩子登入Google帳號進行線上教學，我體會到要教會全班家長某一項技能是非常困難的任務。而且現在幾乎所有的班級導師都在使用，如果不用的話，家長可能有比較的心理，會覺得老師比較不認真之類的。

Q33:就您個人而言，疫情前後對使用通訊軟體進行親師溝通有什麼心態上的改變？

A:因為我是在疫情前就有班級群組了，雖然後來發生一些問題，我曾經有一度想要把班級群組關閉，但是我覺得一開始使用，就回不去了！因為家長會一直不斷的要求，與其逃避不如面對。疫情是一個契機，疫情停課時因為其他老師的分享，我知道有LINE@官方帳號，使用後我會和其他老師一起分享使用的心得和注意事項，彼

此互相交流，更了解這個通訊軟體的優缺點，所以我現在使用起來很順手，我覺得對班級經營來說是優點大於缺點。

Q34: 您對使用LINE班級群組的老師有沒有什麼建議？

A: 我會建議老師使用LINE@建立班級群組時也將自己的私LINE加進來，發訊息之前可以先單獨發給自己，然後檢查自己的遣詞用字有沒有需要修改的地方。在首發訊息的時候，要講清楚規則，例如：老師回訊息的時間限制、訊息內容，都要說清楚。要跟家長解釋LINE@成員所傳達的訊息，其他成員是看不見的，只有管理者老師看得見的。要記得將家長的名字改成孩子的名字，這樣才知道成員是誰。還有我建議接新班級後，舊班級要記得刪除帳號，不然舊班級的家長偶爾會傳錯訊息，或持續不斷傳訊息，產生困擾。刪除帳號之前我會先發訊息解釋階段性任務結束，班級群組解散，我通常是在7月底的時候解散班級群組。私LINE方面，我個人是除了幾位比較熟識的家長，接新班級後，之前的家長我都會封鎖。

Q35: LINE@的免費群發訊息由目前的500則在9月1號將降低為200則，你會繼續使用嗎？

A 因為之前使用過一般LINE群組，相較之下LINE@群組主真的是會減少許多不必要的紛爭跟誤會，所以我還是會繼續使用，其實這疫情停課的期間，我幾乎每個月都超過免費的500則，月底超過時我都是用一個一個轉貼的方式，如果之後變成200則，應該會用同樣的方式。

Q36: 您對於LINE@有什麼建議嗎？

A: 現在學生活動的相片我都是用一張一張貼在訊息上面傳給家長，如果LINE@可以有相簿功能的話會更好。我覺得LINE@可以設計一個專門給老師使用的系統，可以增加通話、相簿等功能，只要收費合理，我相信老師們應該會很樂意付費使用。

訪談對象：低 B (2023.03.27)

Q1:請問您是什麼時候開始使用LINE與家長溝通的？

A:我是在疫情開始的時候，停課之前我就有點預感可能會停課，那時候我就開始請家長跟我加LINE。

Q2:疫情之前沒有家長要求要與您加LINE嗎？

A:有啊！開班親會的時候會有家長要求加我的LINE，不過我都會請家長有問題直接打電話給我，除非是比較特殊的孩子，例如：潛能班的孩子，我就會主動請家長加我的LINE。所以疫情之前，我沒有成立過LINE的班級群組。

Q3:您在疫情停課的時候，是用個別的LINE和家長溝通，還是您有成立LINE的班級群組？

A:我是先請家長加個別加我的LINE，然後再請家長加入LINE@的班級群組，所以我一開始沒有建立LINE的班級群組，我是直接是成立LINE@的班級群組。

Q4:您當初為什麼會選擇使用LINE@成立班級群組，而不用普通的LINE群組呢？

A:其實我很早以前就聽說過其他老師使用過LINE群組和LINE@群組的心得，我大概知道兩個系統的優缺點，因為我已經有家長的個別私LINE了，而且疫情剛開始家長的問題很多，洗版的問題會很嚴重，所以我就選擇在LINE@建立班級群組，才不會在疫情期間漏掉很多重要的訊息。

Q5:請問當時全班的家長都加進班級群組？

A:有。不過是花了不少的時間，我是用傳連結的方式請家長點連結加入群組，並且傳一張貼圖給我，不過有幾個家長加入群組後，一直沒有傳貼圖給我，所以我搞不清楚哪些家長已經加入了，所以當時我又一個一個私LINE家長，請家長傳貼圖到班級群組上，所以大概花了一兩個的禮拜時間，最後全班的家長都有加入。

Q6:您現在的班級也是用LINE@班級群組嗎？

A:是的，我現在也是使用LINE@班級群組，連續兩年用LINE@的班級群組，用起來很順手了。

Q7:您現在的班級所有家長都有全班的家長都有加入嗎？過程還順利嗎？

A:我們班現在全班的家長都有加入，我感覺家長好像比老師還更急切想組班級群組，低年級的家長真的有比較焦慮，所以我請家長加入群組之後，全班的家長就很迅速的加進來了。

Q8:新住民、隔代教養的家長加入群組會有困難嗎？

A:我這一、兩屆帶的班級沒有新住民的家長，不過之前在高年級有遇過新住民的媽媽，班級的訊息都是由孩子讀訊息轉達給媽媽，然後再用口說打字的方式傳訊息回覆老師，雖然錯字很多不過我還是看得懂，有時候孩子也會幫媽媽打文字訊息，所以這方面是比較沒有問題。我這一屆有隔代教養的阿嬤不會操作，打電話問我，我就拍了一段如何點連結的加入群組的影片傳給她，她就成功加入班級群組，後來我怕她不會打字，所以請她若有問題就直接打電話來問我。

Q9:您通常會在什麼時候成立LINE@班級群組？

A:這一屆開始，我是在開學後的班親會給家長LINE@班級群組的QRCode，請家長直

接加入LINE@班級群組，之後我也會將LINE@班級群組的QRCode貼在聯絡簿上，所以這屆開始，我就沒有加全班家長的私LINE。跟之前一樣，除非有特殊的狀況的孩子，我才會跟家長加私LINE。

Q10:所以您現在同時使用LINE@和LINE嗎？

A:是的，我現在主要是使用LINE@與家長溝通，我也跟家長解釋過有問題可以直接在班級群組提出，其他家長是看不到的。私LINE則是和幾位比較特殊狀況孩子的家長聯繫。

Q11:請問您會時常使用LINE的語音通話功能嗎？

A:會，因為我現在有私LINE家長的孩子通常需要聯絡，例如：我這一屆有發展遲緩的孩子，無法自己如廁，也有一個正在服用藥物的過動症的孩子，這些孩子問題比較多，平常需要與家長保持暢通的聯絡管道，遇到比較緊急的事件，例如：孩子上廁所沾到褲子，這時候我就要打電話給家長，需要打電話的時候我就會用LINE的免費語音通話。

Q12:LINE@有一個「通話邀請」功能，您有使用過嗎？

A:有這個功能嗎？我不知道耶！我之後再來研究看看，我記得之前沒有這個功能，如果LINE@有免費通話功能，我以後應該也不用加家長的私LINE。還有之前LINE@沒有記事本，可是現在也有記事本的功能了，可以找到之前發出的群發訊息。

Q13:除了文字的傳遞訊息的功能之外，您還常用LINE和LINE@的什麼功能呢？

A:這屆開始，我就沒有用私LINE和家長溝通了，除了班上幾位特殊狀況的孩子用私LINE的語音通話功能與家長溝通。LINE@我最常用的就是群發訊息，發照片、影片給家長。像這個學期我們有才藝晚會，指導老師跳的舞蹈示範影片我就會轉發給參加表演孩子的家長，請家長在家裡可以協助孩子多練習，這些在沒有班級群組的時候幾乎是沒有辦法做到的。

Q14:活動的相片或者是學校的資料檔案，請問您都是怎麼傳班級群組裡？

A:我都會把團體照直接貼在訊息裡傳給家長，個別照的部分我就會個別傳給家長。LINE@的好處就是不但可以群發訊息，也可以當私LINE使用，你還是可以個別傳私LINE給家長。資料的話我會用截圖的方式傳給家長。

Q15:請問您有使用「自動回應訊息」的功能嗎？您漏接過家長的訊息嗎？

A:沒有。我覺得老師是一份比較特殊的職業，「自動回應訊息」這個功能感覺很機械化，我覺得不適合用來與家長溝通。如果不想在下班時間回覆訊息，其實可以在一開始建立班級群組時就開誠佈公的跟家長溝通，這樣比較妥當。

Q16:請問您有設定回應時間嗎？

A:沒有，基本上我也沒有跟規定家長要在什麼時間傳訊息，因為這幾年來使用班級群組的經驗，家長緊急的事情都會打電話，如果家長傳訊息老師還沒回覆，家長比較急的話，通常會直接打電話給我。

Q17:您在LINE@的群組主要是發布哪些訊息呢？

A:學校通知單、月考通知、校外教學通知單、活動的照片。

Q18:您發出訊息後，會要求家長回覆已收到的訊息嗎？

A:會，因為LINE@群組裡看不到已讀，所以一開始我就有請家長看到老師的訊息之後回覆「收到」，以確保每個家長都已經收到訊息了。

Q19:如果孩子作業沒寫、沒帶文具這種比較不緊急的事情，您會在群組裡通知家長嗎？還是請學生寫聯絡簿就好？

A:我開始帶低年級以後，發現家長非常注意許多細節，所以如果孩子沒寫作業、沒帶課本，這些不太緊急的事情，以前我在高年級的時候，只會寫聯絡簿，現在帶低年級我不但會寫聯絡簿，我還會直接傳訊息給家長。如果是作業的問題或者是在課業上有一些孩子不斷重複的錯誤，我會拍照傳給家長，請家長或安親班老師協助指導。學生在學校如果受傷，我也會先傳訊息給家長，先交代老師在學校處理的過程，請孩子回家之後家長能觀察孩子的狀況。

Q20:那您覺得有哪些內容比較不適合用LINE群組來傳達訊息？

A:如果孩子在學校和其他同學爭吵，有牽扯到兩個孩子以上的問題，怕家長質疑老師偏袒某一方，我覺得直接打電話與家長聯絡比較恰當。另外，如果孩子臨時有事要提早放學，或受傷較嚴重的問題，老師還是要主動用打電話的跟家長溝通會比較好。

Q21:所以您允許家長用傳訊息的方式請假嗎？

A:我沒有禁止家長用訊息幫孩子請假。我覺得只要老師能接收到正確的訊息就可以。家長只要能交代清楚孩子請假的日期和原因，寫聯絡簿、打電話、傳訊息給我都都可以。

Q22:使用LINE與家長溝通後，您和家長電話聯絡或寫聯絡簿的次數會減少嗎？

A:與家長用電話聯絡的次數應該是有比以前少，因為現在一些比較不緊急的事情都用傳訊息的方式公布，所以比較少接到家長的電話。寫聯絡簿的次數應該也有比較少，現在如果孩子回條沒交、原住民或身障家長的孩子在學期初都要帶印章來學校申請學雜費減免，我現在只會傳訊息給家長，也不會再寫聯絡簿。

Q23:您覺得家長會過度依賴通訊軟體與老師溝通嗎？

A:我現在帶低年級有這種感覺，我發現有些不同班級的孩子在同一個安親班，所以家長彼此都認識，會互相比較不同班級的導師發的訊息。低年級的家長非常喜歡看孩子的照片，之前我們班就有家長就詢問我，為什麼很少傳照片在群組裡？所以我現在只要活動結束就會馬上po照片。有時候某些班級會晚一天發學校的通知單，就有家長會用訊息詢問什麼時候發通知單？某某班級已經發了。我覺得可能是因為是低年級的關係，我在高年級的時候，可能是孩子接觸過不同的老師，所以家長通常對於老師要做的事情比較熟悉，有時候就是信任，家長通常都知道學校的活動，所以就比較沒有這麼依賴老師的通知。

Q24:請問您的班級群組有規範嗎？家長都能遵守嗎？

A:我的班級規範很簡單，第一:緊急事件請打電話給老師不要用傳訊息的，第二:請仔細看老師的訊息內容，不要重複詢問，收到訊息後請回覆老師「收到！」；第三:請不要傳早安圖、節慶圖或無關班級事務的影片。我們班的家長大多都能遵守規範，不過訊息內容沒仔細看就一直問的家長還是有，我的做法是把群組上的訊息截

圖，用紅筆把他問的問題的答案畫個圈，回傳給他後，再回覆他，也算是提醒家長要仔細想讀訊息的內容。

Q25: LINE@不能回收訊息，這個功能有造成您的困擾？

A: 剛開始使用LINE@的時候會比較不習慣，因為一般LINE群組傳錯訊息可以馬上回收，比較沒有壓力。所以現在我傳班級群組的訊息之前，都會仔細檢查之後再傳，當然難免還是會有傳錯的時候，就馬上道歉，是沒有太大的的困擾。

Q26: 您覺得頻繁的訊息傳遞會影響您的生活嗎？

A: 目前為止我是沒有感覺到會影響到我的生活，因為我不會一整天都在看班級訊息，這樣會造成自己很焦慮。

Q27: 您有回覆訊息的壓力嗎？

A: 我是覺得低年級的家長比較焦慮，有時候是孩子在家裡發生的事情，無關學校的課業問題，家長也會詢問我的意見，我通常不會馬上回答家長的問題，感覺老師很像是客服人員，我通常都會利用一段時間蒐集相關的文章、專家的建議後再轉傳給家長參考。

Q28: 您有發生使用過程中與家長產生誤會的情況嗎？文字敘述會產生誤會嗎？

A: 今年在我提報需鑑定學生名單的時候，因為我先傳訊息詢問家長是否同意孩子參加鑑定，雖然之前針對孩子學習較落後的狀況都有跟家長反應過，但是家長看到訊息還是感到有些無法接受，所以回覆的訊息比較情緒化。所以我覺得像學生鑑定這種事情，以後還是避免用訊息會比較好，應該要直接打電話給家長，詳細描述孩子目前的學習狀況，並且將鑑定的過程解釋給家長聽，才不會造成家長的誤解。

Q29: 您用LINE與家長溝通會比用聯絡簿或電話與家長聯絡的次數還要多嗎？

A: 應該多很多，像現在即使寫聯絡簿，我還是會用訊息再通知一次家長一次。例如：月考前，我不但會貼月考通知，還會提醒家長如何幫孩子複習，有哪些簿本分發回去，拍照給家長看，月考之後要再收回來。與家長聯繫的次數應該是多很多。

Q30: 您覺得用群組溝通有沒有拉近您與家長之間的距離？對班級經營有幫助嗎？

A: 用LINE@與家長溝通之後，與家長溝通聯繫的頻率就增加許多，所以家長對學生在學校的狀況也比較了解，尤其是以前老師打電話給家長的時候通常是學生發生不良行為，可是現在我也常常將孩子在學校的優良表現用訊息傳達給家長，將孩子正向的表現回饋給家長，在班級經營上增加家長對老師的信任，最重要的是如果老師和家長之間溝通的管道非常順暢，彼此之間就比較少誤解，對班級經營是相當有幫助的。

Q31: 您覺得疫情過後LINE次否成為親師溝通必要的管道？

A: 我覺得疫情過後，很多家長在孩子讀幼稚園的時候就知道要和老師建立班級群組了，所以在這個時代的老師沒有理由抗拒用LINE和家長溝通，要善用這個管道，經營一個班級，只要家長能夠信任老師，其實很多問題都都會迎刃而解，老師學生都能專心在課業學習上。

Q32: 就您個人而言，疫情前後對使用通訊軟體進行親師溝通有什麼心態上的改變？

A: 疫情前我對使用LINE與家長溝通是有一些排斥的，因為聽過一些負面的例子，但是疫情停課的時候，LINE@成為我和家長溝通最重要的管道，從那時候我和家長是一起學習的，一路下來，我現在覺得如果沒有班級群組，用傳統聯絡簿和電話的方式與家長溝通，老師反而會更累。

Q33: 您對使用LINE@班級群組的老師有沒有什麼建議？

A: 首先，要將班級群組的規範說清楚，像我就是用條列式的方式公佈我的班級規範，一旦有家長違反規範的話，我會一再的提醒，目前我們班的家長都很守規矩。再來，就是剛成立群組的時候，一定要記得請家長傳一張貼圖，不然LINE@看不到有哪些成員加進來。第三是LINE@是不能回收訊息的，所以要檢查仔細再發訊息。

Q34: LINE@的免費群發訊息由目前的500則在9月1號將降低為200則，您會繼續使用嗎？

A: 真的嗎？我不知道耶！不過我應該還是會繼續使用，如果月底超過，我會用個別轉貼的方式發訊息，因為我覺得LINE@還是比較好用，因為不會被洗版，而且家長也不會私下加彼此好友，不會有帶風向的問題，所以我還是會繼續使用LINE@。

Q35: 您對於LINE@有什麼建議嗎？

A: 像我剛才講過的，就是希望能在群組裡面看到有哪些人已讀？哪些人未讀？我覺得這個功能很重要，還有如果能直接語音通話那是更好。

訪談對象：低 C (2023.04.01)

Q1:請問您是什麼時候開始使用LINE與家長溝通的？

A:我是在疫情停課的時候，停課之後，我剛開始是一個一個家長打電話，請家長跟我加LINE。

Q2:疫情之前沒有家長要求要與您加LINE嗎？

A:有啊！每次開班親會的時候都會有家長要加我的LINE，不過我都會婉拒，我會跟家長解釋，我下班時間很少看手機，請家長有事直接打電話給我，家長之後就沒有再要求了。不過我們班有幾個家長我有加LINE，就是有在吃藥的孩子和有手冊的孩子，我是主動請家長加我的LINE，因為有時候孩子沒帶藥來、或是潛能班有特別的通知等，臨時有事要聯絡的時候可以馬上傳訊息給家長。

Q3:您在疫情停課的時候，是用個別的LINE和家長溝通，還是您有成立LINE的班級群組？

A:我一開始是先用個別的LINE和家長溝通，發現訊息都要分享好幾次，所以後來我就建立一個班級群組，請家長請加入LINE的班級群組。

Q4:請問當時全班的家長都加進班級群組？

A:沒有，當時有幾個原住民的家長沒有加入，其他家長都有加入。

Q5:請問沒加入群組的家長您都怎麼處理呢？

A:當時就只好用個別的LINE通知這些家長，不過因為這些孩子已經回到山上，由阿公阿嬤照顧，所以也沒有辦法線上上課，可是學校有通知我還是會私LINE這些家長，不過他們通常也是已讀不回。

Q6:您現在的班級也是用相同的群組嗎？

A:不是，我現在是用LINE@班級群組。疫情停課那屆用LINE群組問題真的很多，家長看的到彼此的訊息，會互相干擾，所以去年接新班級，我就改用LINE@群組，比較不會有洗版的問題。

Q7:可以描述當時的情況嗎？

A:我還記得突然停課那一天是上整天課的星期二下午，雖然我們學年的老師都討論過停課之後會出現的狀況，而且我的通知單其實都已經打好了，也安排好兩個星期的作業，因為是低年級，所以剛開始我們都不打算線上上課，結果沒想到會停課這麼久。一開始因為通知單已經都發回了，所以我是用電話和家長聯絡，後來停課延長下去，我想打電話不是辦法，所以就組了LINE班級群組。大部分的家長都加進群組後，我有公布一些規範希望家長配合，不要上傳貼圖或者是影片。我也把這些規範放在記事本，可是我發現我的那個班級的家長似乎對群組不太熟悉，所以很少打開記事本來看，陸陸續續就開始有家長貼早安圖，還有一些影片的連結，有一次更誇張的是有一個家長分享的影片是有一點成人性質的影片，我發現後立刻@他，請他收回訊息，其他看到的家長就發言斥責，吵成一團，後來我再重申一次班級群組的規範，不遵守的家長我會請他退出群組。LINE群組洗版的問題真的很困擾，所以我現在用LINE@群組，家長的訊息只有我看得見。

Q8:所以您是在疫情過後才開始用LINE@群組的嗎？您現在的班級也是用來LINE@

群組嗎？

A: 是的，後來我帶的新班級就改用LINE@群組。

Q9: 您現在的班級所有家長都有全班的家長都有加入嗎？過程還順利嗎？

A: 現在的這個班級的家長全部都有加進來，我這個班級的家長都還蠻積極的，我在電訪時，就有家長問我是不是有班級群組。

Q10: 新住民、隔代教養的家長加入群組會有困難嗎？

A: 我這兩屆還沒有遇到新住民的家長，可是我覺得原住民的家長比較困難，在停課的時候，因為訊息很多，而且停課的時間比較長，後來我們就開始線上上課了，所以會給家長Googlemeet的登入方式，我都是拍影片給家長看，教家長登入的方法，如果有問題可以直接手機聯絡我，我可以當場教學，可是有一個原住民的媽媽就因為我每天都提醒孩子要線上上課，後來居然把班級群組封鎖了，我打電話給她，她也都不接，最後因為我找不到孩子，就只好跟教務處和輔導室報備。我遇到的隔代教養的阿嬤很會用手機，很快就加入請班級群組，有問題也會反應，所以沒有什麼大問題。

Q11: 您通常會在什麼時候成立LINE@班級群組？

A: 在開學前電訪家長時我都是用我的手機，請家長記下我的手機號碼，我的手機號碼就是我LINE的ID，所以我會請家長立刻加我的LINE，之後我再傳LINE@班級群組的連結給家長，請家長加入LINE@班級群組。

Q12: 所以您現在同時使用LINE@和LINE嗎？

A: 沒有，我現在只有使用LINE@和家長聯絡，有些家長會分不清楚LINE@班級群組和老師的私LINE，所以如果家長私LINE傳訊息給我，我就會請他在LINE@班級群組傳訊息給我，其他家長是看不見的。我希望家長盡量都使用同一個群組，因為我怕用私LINE會漏掉家長的訊息，而且因為我是管理者，所以手機頁面上LINE@和LINE是兩個不同的APP，所以比較不會搞混。

Q13: 請問您會時常使用LINE的語音通話功能嗎？

A: 我比較少用LINE的語音功能，如果真的有急事或者有比較複雜的事情要跟家長聯絡，我都是直接打電話給家長，如果家長沒有接，我就會在群組裡留訊息給家長，請家長回電話給我。

Q14: LINE@有一個「通話邀請」功能，您有使用過嗎？

A: 我沒用過，我覺得直接打電話的比較快。

Q15: 除了文字的傳遞訊息的功能之外，你還常用LINE和LINE@的什麼功能呢？

A: 我現在都沒有用LINE和家長溝通了，即使家長用LINE傳訊息給我，我也會在LINE@的班級群組裡回他訊息，我希望家長能習慣只用LINE@傳訊息。LINE@最好用的就是群發訊息，像是學校的通知單、孩子的照片，我都會貼在訊息裡面傳給家長。LINE@也有類似記事本的功能，之前傳的訊息只要打開VOOM就可以看得到，我都會用截圖標註的方式提醒家長在哪裡可以看到之前的訊息。我覺得和傳統的聯絡簿、電話最大的不同是在群組裡面可以傳照片、可以傳影片。

Q16: 您發出訊息後，會要求家長回覆已收到的訊息嗎？

A: 不會耶！因為我自己也有在班級群組裡，我傳完訊息就會打開我的私LINE看看

訊息是否是有傳成功。

Q17:活動的相片或者是學校的資料檔案，請問您都是怎麼傳班級群組裡？

A:班級的照片很多，平時我就會分幾個資料夾放在雲端裡，學期末的時候我會把雲端硬碟的連結傳在班級群組裡，請家長自己去下載。以前沒有班級群組的時候，我都是請孩子帶隨身碟來學校，然後我再把整個學期的照片存在隨身碟裡。有一些通知識檔案，我是直接下載在手機裡，然後再把檔案上傳在班級群組裡，如果只有單張的訊息，我就會用截圖的方式貼在訊息傳給家長。

Q18:請問您有使用「自動回應訊息」的功能嗎？您漏接過家長的訊息嗎？

A:我這個學期開始使用「自動回應訊息」，是因為早上打開手機時會發現，有家長在半夜的時候傳訊息跟我請假，我再傳訊息請問他孩子要請什麼假的時候，他就不讀我的訊息了，我這個班有兩三個家長都會在半夜傳訊息到班級群組，我跟他們宣導一個學期沒有用之後，這個學期開始我就設定班級群組都回應時間，只要不是在時間之內我就不會讀訊息。

Q19:請問您有設定回應時間嗎？

A:我這個學期開始設定回應時間，早上7點開始到晚上9點這段時間的訊息我會回覆，這段時間之外傳的訊息自動回應訊息，提醒家長依照班級群組規定的時間傳訊息，有急事請打電話給老師。放假日設定為不回覆訊息的時間。

Q20:您在LINE@的群組主要是發布哪些訊息呢？

A:主要是有回條的通知單、月考通知，低年級老師要傳的訊息真的很多，通知單我不但會傳訊息通知家長，還會寫聯絡簿。像我們班的孩子如果沒寫作業、沒帶聯絡簿或者是字體變潦草了，這些我都會拍照片傳給家長看。孩子在學校受傷一定要先傳訊息通知家長，請家長觀察孩子的狀況。因為低年級的孩子比較小，如果孩子帶錢來學校繳費，有時候找回的錢較多，我會用夾鍊袋裝好釘在聯絡簿，再拍照片傳給家長。有圖有真相！上學期開始有「國際閱讀日」的活動，請孩子將朗讀給家長聽的影片上傳，這時候我就會將學校的示範影片放在班級群組裡，這樣家長比較能了解規則，也不用解釋一大堆。

Q21:那您覺得有哪些內容比較不適合用LINE群組來傳達訊息？

A:如果孩子在學校有一些偏差行為，例如：動手打同學；還有就是孩子在學校如果受傷比較嚴重，需要冰敷；或者是你發現孩子的學習狀況已經嚴重落後，這些很難用文字解釋清楚的狀況，我覺得打電話或者與家長面談直接溝通會比較適當。

Q22:所以您允許家長用傳訊息的方式請假嗎？

A:我是禁止家長用訊息幫孩子請假的，但是家長還是比較常傳訊息來幫孩子請假，如果家長在訊息裡沒有清楚交代孩子請假的原因，我會立刻打電話給家長詢問清楚。

Q23:使用LINE與家長溝通後，您和家長電話聯絡或寫聯絡簿的次數會減少嗎？

A:我覺得我現在跟家長講電話的次數真的減少很多，我還記得上一屆一年級的上學期，我幾乎一個禮拜有好幾天都要跟家長講好幾小時的電話，一年級的家長對學校很多事情比較不熟悉，那時候沒有群組，很多事情用聯絡簿都說不清楚，所以時

常接到家長的電話。現在我都能預期家長的問題，所以在班級群組裡會先發訊息解釋清楚，所以家長也比較少打電話給我。寫聯絡簿的次數應該也有減少，例如：回條沒交、聯絡簿沒簽名，這種屬於家長需要配合的事情，我就會傳訊息提醒家長，就不會寫聯絡簿了。

Q24: 您覺得家長會過度依賴通訊軟體與老師溝通嗎？

A: 可能是因為我平時在班級群組裡的訊息比較頻繁，很多小事我都會做提醒，所以造成家長認為老師就像私人秘書一樣，要隨時提醒家長重要行事。雖然每個學期初就發回學校的行事曆，我有提醒家長貼在孩子的聯絡簿上，但是這個學期就有一個家長在運動會補假前一個禮拜嚴厲的詢問我：為什麼沒有提醒下星期一要補假？我跟她解釋：學校行事曆在學期初就已經發回了，當時也提醒每位家長做旅遊計畫時都要參考學校的行事曆。但是該位家長回我：提醒一下又不會死！你不知道家長工作都很忙嗎？家長過度依賴老師的訊息，反而將責任全部推給老師了，所以後來我就漸漸減少一些不必要的訊息。

Q25: 請問您的班級群組有規範嗎？家長都能遵守嗎？

A: 我在家長加入班級群組的歡迎訊息裡都有清楚的說出群組的規範：緊急事件請打電話、請不要傳早安圖或影片、請假請打電話給老師不要傳訊息、如果邀請其他人加入請先詢問老師是否同意。而且清楚的解釋此班級群組是LINE@的官方帳號，您的訊息只有老師看得見，所以請家長們使用此班級群組與老師聯絡，不要再私LINE老師，以免老師漏掉訊息。我們班的大部分的家長都能遵守這個規範，所以使用LINE@後，我目前都沒有發現過什麼大問題。

Q26: LINE@不能回收訊息，這個功能有造成您的困擾？

A: 我是曾經傳錯訊息，孩子的名字打錯就傳出去了，不過我發現之後，會馬上跟家長道歉，其實也沒有造成什麼大問題。如果是文字敘述比較長的訊息，我會先傳給自己，檢查過沒有錯誤後，我再用群發訊息傳給家長。不過也是因為LINE@的訊息不能回收，所以我才會堅持家長都要在LINE@與老師聯絡，這樣對老師比較有保障，因為家長已經傳出的訊息是不能回收的。這個學期我就遇到一位學生，他的請假次數非常多，上學期的出席日不到一半，這個家長每天早上會傳訊息幫孩子請假，剛開始她用私LINE傳訊息幫孩子請假，在我已讀之後，不等我回覆，她就將訊息收回。後來我在私LINE封鎖她，請她用LINE@班級群組，孩子請假的理由千奇百怪，從嘴破到拉肚子、睡不飽，我發現這個孩子因為太少來學校，到學校之後，很難和其他同學相處，無法適應學校生活。我試圖打電話跟媽媽溝通，可是媽媽從來不接我的電話。所以我就改用班級訊息與她溝通，在班級訊息對話都是記錄，我都截圖留存。後來我將孩子的狀況提報輔導室，輔導室的組長與我一同前往孩子的家裡做家訪，才發現媽媽留的地址是假的，最後我把這些紀錄都提報給輔導室，輔導室將孩子提報高風險家庭，在社工介入了解後，到孩子的家裡做家訪，孩子缺課的情況就比較有改善了。所以我覺得老師與家長的對話其實都沒有情緒化的字眼，如果真的傳錯訊息，只要道歉，其實沒有多大的問題，老師與家長在群組裡的對話還能當做學生輔導紀錄的依據。

Q27:您覺得頻繁的訊息傳遞會影響您的生活嗎？

A:我們班通常是我發出的訊息比較多，家長回覆的訊息都是很短暫的，所以不會影響我的生活。

Q28:您有回覆訊息的壓力嗎？

A:班親會的時候，我都有跟家長解釋過:上課的時間我是不回訊息的，我回覆訊息通常是利用下課或者是中午午休的時間，還有下午沒課的時間，我很歡迎家長打電話給我或者傳訊息與我溝通，緊急重要的事情請打電話給老師，前為止都沒有家長有負面的反應，所以我比較沒有回覆訊息的壓力。

Q29:您有發生使用過程中與家長產生誤會的情況嗎？文字敘述會產生誤會嗎？

A:我覺得文字敘述很難解釋孩子的學習狀況，今年我們班有個孩子在國字的書寫上有學習障礙的跡象，媽媽在群組裡詢問我如何協助孩子進步，我發現我自己跟他講了一個多小時，家長還是無法理解，最後我請家長來學校，把其他孩子的作業簿給她參考，他才比較了解正確的筆畫書寫方式。其實家長都很怕自己的孩子學習落後，如果家長有這方面的疑慮，還是要當面溝通比較好。

Q30:您用LINE與家長溝通會比用聯絡簿或電話與家長聯絡的次數還要多嗎？

A:有比較多，因為我本身是大大小小的事都會傳給家長的，聯絡簿通常現在只是提醒的作用，比較複雜或家長沒有回覆的事情，我才會打電話，所以現在很多細節的事情我都是會用傳訊息的。

Q31:您覺得用群組溝通有沒有拉近您與家長之間的距離？對班級經營有幫助嗎？

A:我覺得可能是因為臺灣幾乎每個人都有使用LINE，而且現代人使用手機的時間都很長，所以有班級群組之後，老師和家長溝通聯絡的次數增加很多，家長有問題時有管道可以向老師反應，所以老師與家長之間的誤會就會減少。還有以前老師如果要告知家長學生在學校的情況，或學校的重要活動通知，通常要寫聯絡簿或打電話，現在可以先用訊息讓家長了解，訊息有已讀的顯示，能更快速與家長聯繫，這對學校活動的推動和老師的班級經營都很有幫助。

Q32:您覺得疫情過後LINE次否成為親師溝通必要的管道？

A:對我而言，我覺得是必要的管道，之後的班級我一定也會繼續使用LINE@班級群組，因為它在我跟家長溝通時真的有很大的幫助。而且在疫情停課期間，應該每個老師都用LINE跟家長溝通，所以我覺得現在學校的老師要拒絕使用應該是很難，但應該也不能強迫，只要家長和老師之間有順暢的溝通管道，我覺得應該不可以用強制性的去規定每個老師一定要用LINE，畢竟我們是一個自由民主的社會，只是我覺得一定會有家長的壓力，因為每個老師都在用，家長之間都很愛比較，如果你不用感覺很奇怪。

Q33:就您個人而言，疫情前後對使用通訊軟體進行親師溝通有什麼心態上的改變？

A:說真的，如果不是疫情停課，我是不會組LINE班級群組的，可能只會跟比較聯絡的家長加LINE，因為那時候我並不知道有LINE@官方帳號，而且第一次用LINE群組的時候發生過很多問題，我當時真的有一點後悔。後來我用LINE@問題就比較少，

而且幫助我快速的傳達一些訊息給家長，我的個性是比較雞婆，所以能把訊息傳給家長，我比較安心。

Q34: 您對使用LINE@班級群組的老師有沒有什麼建議？

A: 一開始定要把班級群組的規範說清楚，如果你有傳訊息的時間限制也要說清楚。LINE@成員邀請其他人加入，管理者看不到的，所以你可以限制一個孩子有幾個家人加入，或像我一樣，我是請成員若邀請他人加入要先詢問老師是否同意。如果你同時用LINE和LINE@要跟家長講清楚，什麼時候用班級群組？什麼時候用私LINE？不然家長可能會搞不清楚。還有每個月底要檢查一下免費的群發訊息有沒有超過，不然會被收費。

Q35: LINE@的免費群發訊息由目前的500則在9月1號將降低為200則，您會繼續使用嗎？

A: 我會繼續使用，如果超過，我就用個別轉貼的方式，疫情停課的時候我幾乎每個月都超過免費的500則，那個時候我就是用一個一個轉貼的方式，開學初通常訊息會比較多，像現在下學期，我目前的訊息都沒有超過200則。

Q36: 您對於LINE@有什麼建議嗎？

A: 如果有相簿的功能，我覺得會更好。因為之前貼雲端連結給家長，有些家長可能手機不是iPhone，或是沒有桌機的LINE，沒辦法下載所有的照片。

訪談對象：中A（2023.03.20）

Q1:請問您是什麼時候開始使用LINE與家長溝通的？

A:我是疫情停課的時候建立LINE@班級群組的。

Q2:可以描述一下當時的情況嗎？

A:疫情出現的時候，一開始先用電話聯絡，後來有太多訊息要傳遞，而且很多孩子都還不會輸入自己線上課程的帳號和密碼，所以我就建立LINE@班級群組。我是用簡訊傳群組的連結給家長，請家長加入群組。

Q3:疫情之前沒有家長要求要與您加LINE嗎？

A:有啊！但是我會婉拒，因為怕會有接不完的訊息。我都會跟家長解釋，有事情可以寫聯絡簿或打電話，比較找得到老師。不過，班上有幾位家長有加我的私LINE。有一個情障的孩子，必須吃藥，還有一個潛能班的孩子，因為有比較多行為上的問題，所以我有加家長的私LINE。

Q4:您有用私LINE成立班級群組嗎？

A:沒有。我現在只有和家長建立LINE@班級群組。在疫情停課時間，因為孩子在上課的時間家長都在上班，而且中年級的孩子其實都蠻會用手機的，所以有什麼事情我通常會和小孩直接聯絡，所以那個時候我除了有LINE@的班級群組，還用私LINE跟孩子們組了一個社群，專門討論線上上課的事情，也可以分享停課期間在家的生活，孩子的作業還可以拍照貼在群組的相簿裡。不過那個班級群組是全部的學生，不是家長。

Q5:您當初為什麼會選擇使用LINE@成立班級群組而不用普通的LINE群組呢？

A:我一開始就沒有打算用LINE班級群組，因為洗版的問題，還有早安圖，尤其是怕家長在班級群組裡帶風向，一個問題變成大家的問題，我還聽說有家長會互加好友，形成一股勢力，老師做什麼事都會一起提意見，好可怕。其實，我在疫情前就有想要建立LINE@班級群組，一直有這個想法，但是都沒有做，剛好遇到疫情，就馬上建立群組了。

Q6:您現在的LINE@班級群組全班的家長都有加入嗎？過程還順利嗎？

A:現在的班級全部家長都有加入。經歷疫情後，家長也都知道要隨時與老師保持聯絡，所以很快就加入班級群組，過程還蠻順利的。前幾年突然停課的時候，那時候的班級群組是有一、兩個家長沒有加進來，那些孩子都是原住民的孩子，因為回到山上去，也都是阿公阿嬤在照顧，山上沒有網路，阿公阿嬤也不會使用，所以那時候我通常是用電話和孩子聯繫。

Q7:您通常會在什麼時候成立LINE@班級群組？

A:我通常是在編班後的那一個返校日發通知單給孩子，上面就是班級群組的規範、老師的聯絡方式和LINE@班級群組的QRCode，家長就會陸陸續續加進來。

Q8:您現在同時使用LINE@和LINE嗎？

A:沒有喔！我現在只有用line@和家長聯繫。因為其實line@也可以個別和家長聯繫，雖然管理者的頁面是兩個不同的APP，在家長看來都是一樣的介面，所以如果兩個同時使用，有些家長會分不清楚，反而會造成困擾。

Q9: 所以您現在和家長完全沒有個別的私LINE嗎？

A: 是的。

Q10: LINE@有一個「通話邀請」功能，您有使用過嗎？

A: 我有用過，如果家長傳訊息給我，當下我覺得用說的比較清楚，我會直接用「通話邀請」和家長通話。但是我覺得如果雙方都沒有在線上的話，「通話邀請」是沒有辦法發出鈴聲的，所以還是直接打電話的比較快。所以我覺得以免費通話這個功能來說，一般的LINE還是比較好用，因為他跟電話比較像，會發出鈴聲。可是在更早之前我記得LINE@連通話邀請的功能都沒有，這是後來才新增的功能，所以LINE@還是有在進步。

Q11: 除了文字的傳遞訊息的功能之外，在LINE@群組裡您還常用什麼功能呢？

A: LINE@我最常用的是群發訊息。

Q12: 活動的相片或者是學校的資料檔案，請問您都是怎麼傳班級群組裡？

A: 學生活動時的照片，像校外教學的照片，我都會放在雲端的資料夾，然後將雲端的連結貼在班級群組裡，有需要的家長就可以進去下載。學校有時候給的一些資料是屬於pdf檔，我都會直接先下載在手機裡，再用檔案來上傳，有時候檔案只有一張我就會用截圖的。

Q13: 請問您有使用「自動回應訊息」的功能嗎？

A: 沒有，我一開始就有跟家長解釋過，如果緊急的事件請用打電話的。

Q14: 請問您有設定回應時間嗎？

A: 沒有，因為LINE的訊息通常不是什麼特別重要的事情，下班時間即使班級群組有訊息進來，我也不會看，因為我覺得要讓家長習慣老師也有下班時間。

Q15: 新住民、隔代教養的家長加入群組會困難嗎？

A: 每一屆幾乎都有新住民的媽媽沒辦法看得懂中文，可是他們好像都有翻譯軟體，而且孩子也會念給媽媽聽，所以讀方面是比較沒有問題。至於回覆的話，如果有問題新住民的媽媽會用語音檔傳給我，那我通常是會直接打電話給她，不會再用打字的。隔代教養的像阿公阿嬤他們在加入群組的時候會比較困難，他們不太會點連結，也不太會掃QRcode，我會請他們放學的時候在接送區把手機拿過來，我直接幫他加入班級群組，接下來的使用就比較沒有問題，因為阿公阿嬤通常只是讀訊息，有問題會直接打電話給我。

Q16: 您在LINE@的群組主要是發布哪些訊息呢？

A: 學校通知單、校外教學、活動過程的照片、月考通知，像這個學期就有很多補課、補假，我都會在群組裡面提醒家長。

Q17: 您發出訊息後，會要求家長回覆已收到的訊息嗎？

A: 會，我發的群發訊息最後都會請家長收訊息後，請傳一個貼圖給我，這樣我才能確定家長已經收到，因為LINE@看不到誰已讀。

Q18: 那您覺得有哪些內容比較不適合用LINE群組來傳達訊息？

A: 像孩子如果在學校受傷，比較嚴重的那一種，或跟同學之間有比較嚴重的爭吵，我覺得直接打電話給家長會比較妥當。不過如果在上班時間我打給家長沒有接的

話，我還是會先留一個訊息給家長，請家長有空的時候跟老師聯絡。我覺得訊息是一種保障，證明事情發生的發生的時候老師有主動跟家長聯絡。

Q19: 如果孩子作業沒寫、沒帶文具這種比較不緊急的事情，您會在群組裡通知家長嗎？還是請學生寫聯絡簿就好？

A: 沒寫作業我通常會讓孩子在學校把作業補完，然後聯絡簿上蓋作業未完成章扣平時分數。沒帶任何課本、文具的話，我會請他寫聯絡簿，這種事情我是不會用line的方式傳訊息給家長，我覺得中年級的孩子應該要為自己的行為負責，家長在簽聯絡簿的時候應該也會看到。

Q20: 使用LINE與家長溝通後，您和家長電話聯絡的次數會減少嗎？

A: 會減少，重要通知單都可以用群發訊息告知家長。其實平時如果不是事情很嚴重，我比較不會打電話給家長，我覺得家長其實也蠻怕接到老師電話的。我覺得寫聯絡簿的次數也減少了，因為有些通知都已經傳給家長了，也告知孩子了，所以像這一次的兒童節活動，我就直接傳訊息給家長，也跟孩子介紹活動內容，就沒有再寫聯絡簿了。

Q21: 請問您的班級群組有規範嗎？家長都能遵守嗎？

A: 我在成立班級群組的通知單上有提醒家長:line的群組上的留言只有老師看得到，所以如果有任何問題可以直接在群組裡反應，別的家長是看不到的，請放心。還有緊急的事件請用打電話的，如果老師沒有看到訊息，代表是下班時間，請家長能有耐心的等待回覆。請不要傳早安圖、問候圖。其實我沒有嚴格規定時間限制，我覺得大家經過疫情之後，都還蠻能了解班級群組的功能，所以都能遵守基本的規範，在疫情之前聽到的那一些洗版的問題也比較不會發生，而且LINE@家長之間不會互相干擾，是很大的優點。

Q22: LINE@不能回收訊息，這個功能有造成您的困擾？

A: 有時候因為轉發訊息，名字打錯或有時候是媽媽複製貼上傳成爸爸，就會很尷尬，我會馬上跟家長道歉更正，其實還好，家長也沒有不好的反應。不能回收訊息其實也有好處，家長沒有辦法更改通話內容，學生輔導紀錄就有所依據。

Q23: 您覺得頻繁的訊息傳遞會影響您的生活嗎？

A: 中年級的家長其實已經都知道學校什麼時候會辦那些活動，所以對學校做法會比較了解，我們班上家長的訊息並不會很多，大家沒有事不會傳訊息，訊息並不會很頻繁。學校班級的訊息我通常是利用午休的時間或下課的時間發佈，所以也不會影響到我下班的生活。

Q24: 您有回覆訊息的壓力嗎？

A: 其我們班家長很少在上課時間傳訊息，家長有緊急的事情會打電話，例如:學生要提早下課回家，這種比較臨時的事情，其實家長都會打電話到教室來或打電話給我。上課時間傳的訊息我沒回也不會有壓力，因為他也知道我們在上課。

Q25: 您有發生使用過程中與家長產生誤會的情況嗎？文字敘述會產生誤會嗎？

A: 是沒有產生誤會，但是有些家長對於通知單內容會有文字上理解的困難，或者是因為文字太多而懶得閱讀，所以遇到問題就會直接問老師比較快。像我們中年級有

社團活動，每個社團的時間和收費也不一樣，所以每次學期初發社團通知單回去之後，我大概要利用一個禮拜的時間跟有問題的家長溝通。還有，疫情期間，一段時間疫情的規定就會改變，其實我都會將學校的通知單直接傳達給家長，相關規定在通知單上都寫得很清楚，但是家長對於疫情的規定還是會不斷的詢問。

Q26: 您用LINE與家長溝通會比用聯絡簿或電話與家長聯絡的次數還要多嗎？

A: 應該有比較多，因為我覺得現在人手一機，很多人一整天都在滑手機，所以傳訊息的效率比較好，所以很多事情我就會先傳訊息，家長也比較看得到。

Q27: 您覺得用群組溝通有沒有拉近您與家長之間的距離？對班級經營有幫助嗎？

A: 以前在沒有班級群組的時候，每次接新班級，剛開始都會有一段時間一直接到家長的電話，家長對新老師都會有焦慮，怕老師不了解自己的孩子。現在有班級群組，我接新班級的上學期，都會把重要的訊息，不管是課業、活動細節用訊息傳達給家長，尤其是活動的照片，我覺得家長很喜歡看到孩子的照片，家長因為了解學生在學校的情況，就會比較信任老師，這樣老師與家長溝通就比較不會產生誤會。

Q28: 您覺得疫情過後LINE次否成為親師溝通必要的管道？

A: 我覺得因為疫情停課時，絕大部分的老師都跟家長建立這個管道了，即使是疫情過後，老師很難再拒絕家長用LINE進行溝通了，因為找不到藉口了。我個人覺得這個管道在親師溝通上的優點大過於缺點，除非你能有說法能說服家長，不然拒絕家長感覺是在逃避與家長溝通，會給家長不好的印象。

Q29: 就您個人而言，疫情前後對使用通訊軟體進行親師溝通有什麼心態上的改變？

A: 疫情前我是很抗拒的，但是因為疫情停課時，這個管道真的對老師而言幫助很多，所以我現在使用起來也比較順手了。但是現在即使有了LINE@班級群組，我還是沒有跟家長建立私LINE，因為我覺得要讓家長公私分明的觀念，了解班級群組只是在傳達班級事務的訊息，這樣才不會干擾到老師的私人生活。

Q30: 您對使用LINE班級群組的老師有沒有什麼建議？

A: 我會建議老師使用LINE@建立班級群組，但是要注意群組成員邀請其他人加入時，管理者沒有辦法拒絕，所以加入的成員一定要先傳一張貼圖，這樣管理者才能知道真正加入的成員是誰。我都是規定一個學生只能有兩個家長加入，因為每個月的免費群發訊息有則數的限制。還有成員加入之後，要立即更改成員的姓名，我都會將家長的名字改成孩子的座號名字，這樣才能清楚了解成員是誰。要跟家長解釋在班級群組內傳的訊息只有老師一個人看得見，不然家長會怕給其他人看見而不敢在上面反映問題。

Q31: LINE@的免費群發訊息由目前的500則在9月1號將降低為200則，您會繼續使用嗎？

A: 我還是會繼續使用，因為我通常只有在上學期會發布比較多訊息，如果不夠用，我就用一個一個轉貼的方式，就像是一般LINE用分享的方式，像現在下學期，我一個月的訊息就不會超過200則。

Q32: 您對於LINE@有什麼建議嗎？

A:因為我個人是比較少用語音的功能，可是如果LINE@可以有相簿功能的話，我覺得就更完美了！目前我在使用上是覺得LINE@對於我在班級經營上是非常有幫助的，非常好用，那當然免費則數越多越好，LINE最大的優點應該就是免費使用吧。



訪談對象：中B（2023.03.27）

Q1:請問您是什麼時候開始使用LINE與家長溝通的？

A:我10年前就開始用LINE群組了。

Q2:可以描述一下當時的情況嗎？

A:我是在一次的研習中，聽到一個老師分享他用LINE班級群組之後，我隔年帶的新班級就組了班級群組，因為我希望讓家長能了解我帶班的方式，還有我發現很多家長在家裡都教錯孩子，所以我希望家長能了解現在教學的方式，最好的方法就是講一次所有家長就能知道，聽到有班級群組，我覺得這個方式很好，我用LINE群組大概有10年了。

Q3:請問當時全班的家長都加進班級群組？

A:有，不會用的家長我就請他拿手機來學校，我會教他加進來。

Q4:您現在的班級也是用相同的群組嗎？

A:今年這個新班級我是用LINE@群組，疫情停課時，很多老師開始使用班級群組，我聽其他老師分享LINE@群組好像比較單純，家長之間不會看到彼此的訊息，只有老師看得見，所以我就改用LINE@群組。可是我只用了幾個月，很不習慣，所以下學期我又把他改用LINE群組了。

Q5:請問您覺得LINE@的群組有哪些是你無法適應的？

A:最關鍵的原因是因為學校的公務社群發佈的訊息，如果我用一般LINE的群組，不管是PDF檔或者是多頁的檔案，我都可以立即分享到我的班級群組，很方便。可是用LINE@我就要用複製再轉貼的方式，貼在LINE@的群發訊息，像疫情的新規定或是一些活動，學校處室公佈的常常就是文件檔，我就必須要截圖或轉檔，非常麻煩，所以我下學期就不用了，改用一般的LINE群組。

Q7:您現在的班級所有家長都有全班的家長都有加入嗎？過程還順利嗎？

A:有，我每一屆都會在班親會的時候了解家長的屬性，接下來才會研究用什麼方式組班級群組，像我這一屆的家長都比較年輕，我覺得應該很會用手機，所以在班親會後，我就發通知單，上面有班級群組的QRCode和規定，沒幾天全班家長就都加進來了。我之前帶過一個班級，在班親會的時候詢問家長用LINE的比例，感覺家長對群組很陌生，那個時候我就是請家長先加我的私LINE，如果不會用的家長，我會傳影片教他如何點連結加入班級群組，我帶的班級我都會用盡一切辦法讓所有的家長都加進班級群組，目前還沒遇過沒加入的，雖然有些家長從來沒有跟我互動過。

Q8:新住民、隔代教養的家長加入群組會有困難嗎？

A:新住民的媽媽都沒有什麼問題，比較重要的訊息我會私下用語音傳給新住民的家長，他們有不懂的事情會打電話問我。之前是有幾個隔代教養的阿公阿嬤不會加入群組，那時候我是請他拿手機到學校來，我再幫他加入班級群組，阿公阿嬤他們有問題也會直接打電話來問，新住民的家長和阿公阿嬤比較少在班級群中裡面傳訊息問問題，通常都會打電話來問。

Q9:您現在用LINE班級群組和家長溝通，還有用私LINE和家長來溝通嗎？

A:我的LINE班級群組只有用來公布訊息，只能由老師來發布訊息，家長若有任何問

題必須用私LINE和我溝通。我有很嚴格的要求家長不可以在LINE班級群組發布任何訊息，連OK貼圖都不可以。所以LINE班級群組和私LINE我都有在用。

Q10: 請問您會時常使用LINE的語音通話功能嗎？

A: 我還蠻常使用的，因為有時候家長問的問題我覺得打字可能交代不清楚，我就會請問家長什麼時候可以打電話給他，或請他回電給我，打電話要錢，當然是要用免費的LINE。對了，剛才講到LINE@很不方便的地方，LINE@就沒辦法直接通話，這也是我覺得它一個很大的缺點。後來我聽說它好像有一個通話功能，可是好像沒有鈴聲，而且雙方都要同時在線上才能通話。

Q11: 除了群發訊息，你還用過LINE@的什麼功能嗎？

A: LINE@的群發訊息真的非常方便，可是它一個月只有免費500則。我也用過「加入好友的歡迎訊息」，我覺得會給人非常專業的感覺，因為我在班級群組的規範非常多，所以我覺得很需要這樣的歡迎訊息公布我的規定。另外，我還用過「自動回應訊息」，因為我有規定家長傳訊息的時間，晚上9點之後就不能傳訊息到班級群組了，所以只要家長在規定時間之外傳訊，我有設定「回應時間」請家長遵守規定，有急事請打電話給老師，這個功能我也覺得非常好用。

Q12: 除了文字的傳遞訊息的功能之外，您還常用LINE的什麼功能呢？

A: LINE班級群組最重要的就是老師公佈重要的訊息，還有比較重要的通知我會把它放在記事本，最重要的就是孩子的照片，我會把孩子的照片放在相簿裡，需要的家長可以去下載。私LINE的部分，剛才講了就是語音通話的功能，可以和家長通話，然後孩子個別的照片，像領獎的照片，或者是孩子沒有完成作業、回條沒交回之類個別的問題，我就會私下用LINE通知家長，所以訊息之外，語音通話、記事本、相簿是我最常用的功能

Q13: 您上學期用LINE@的時候，都是怎麼傳照片給家長呢？

A: 就很麻煩啊！如果照片的數量比較少，我就會貼在群發訊息上，如果照片比較多，我就會傳雲端硬碟的連結到班級群組上，最也是有一個老師教我的方法，所以我覺得LINE@沒有相簿真的很麻煩。

Q14: LINE@不能回收訊息，這個功能有造成您的困擾？

A: 這倒還好，有時候可能會打錯名字之類的，我就會馬上道歉，跟家長說明，我是覺得沒有什麼困擾。

Q15: 請問您漏接過家長的訊息嗎？

A: 沒有，但是有時候會晚一點回覆家長，家長就會打電話給我。家長加我LINE的時候，我就會將家長的名字改成孩子的班級座號姓名，這樣比較分得出哪些是家長的訊息。有時候家長問的問題比較複雜，如果當時我沒有時間打電話給家長，我就會晚一點再處理，有時候真的會忘記，比較心急的家長就會打電話來問我，我那時候都會提醒家長，有緊急的事情請打電話，這也是我一開始在班級群組裡一在強調的。其實家長傳給我的訊息通常都不是什麼重大的事情，也要讓家長了解老師不是二十四小時待命的。

Q16: 您在LINE群組主要是發布哪些訊息呢？

A:除了通知單和照片之外，我也常常在班級群組分享一些和教育、教養相關的文章的文章給家長參考。另外，在數學教學方面，有時候孩子回家功課寫得亂七八糟，我發現是家長教錯了，如果孩子在學校學的和回家時父母親教的不一樣時，會產生混淆而且也學不會，這時候我也會拍教學影片跟家長解釋目前的教學策略，教孩子的時候我也會教家長。還有我有一些作文以及閱讀的補充教材，有些家長可能沒辦法教孩子，如果我發這類型的補充功課回家，就會上傳教學影片到群組，有時候會用優良的作品作示範，讓家長知道我們目前的教學方式跟以前大不相同，也能參與孩子的學習，這樣我們在學校教孩子也比較會有成效。

Q17:疫情前後您覺得用LINE群組和家長溝通的內容有差別嗎？

A:疫情之前，我傳的訊息通常是重要的通知，還有一些注意事項，除非班上有很多孩子在學習上犯同樣的錯誤，那時候我就會發影片來提醒家長。可是在疫情停課的時候，因為線上上課的關係，我覺得家長比較能適應這種通訊工具，所以現在我傳的訊息數量比較多，種類也比較多，像剛才說的，文章、比賽訊息等，家長也會很注意班級群組的訊息。

Q18: 如果孩子作業沒寫、沒帶文具這種比較不緊急的事情，您會發訊息通知家長嗎？還是請學生寫聯絡簿就好？

A:，我發訊息通知家長，也會寫聯絡簿，有一些家長是在早上才看孩子聯絡簿的，還有一些家長因為孩子有上安親班，就不檢查作業，所以老師寫聯絡簿家長根本沒有回應。現在有班級群組，這些小問題我都會直接傳訊息給家長，也會寫聯絡簿，家長不回應的狀況真的有比較減少。

Q19:那您覺得有哪些內容比較不適合用LINE群組來傳達訊息？

A:我覺得孩子之間的爭吵的問題不適合傳訊息來告知家長，我曾經就是有處理過班上兩個孩子發生爭吵，其中有一個孩子受傷了，那時候我就先訊息通知動手推人的孩子家長，結果放學過後，那位家長在訊息裡用非常情緒化的字眼回覆我，他認為我處理不公，因為我告訴他的經過跟孩子的說法不一致，所以就造成了誤解，像這種孩子之間的紛爭，我覺得就不適合用文字敘述，直接打電話給家長比較說得清楚。

Q20:使用LINE與家長溝通後，您和家長電話聯絡或寫聯絡簿的次數會減少嗎？

A:有班級群組以後真的就比較少跟家長用電話聯絡，因為我帶班那麼多年，低、中、高年級都帶過，通常家長會有什麼問題我大概都能預知，在發生之前我就會直接在群組裡面傳訊息，我的班級群組訊息真的很多，所以從用了群組之後，家長也比較少打電話給我，我感覺家長也沒有很想跟老師講電話，用訊息比面對面更容易開口。寫聯絡簿的次數應該也有減少，如果是家長本身的問題，例如:費用還沒交、回條還沒交、要帶印章來學校之類，我就只會傳訊息給家長。

Q21:請問您允許家長用傳訊息的方式請假嗎？

A:我覺得沒關係，只要家長能說清楚孩子要請什麼假？其實傳訊息給我請假也沒有關係，因為有時候我怕我會沒有接到電話。如果要請比較多天的假，我會希望家長能提前告知，要說明理由，這樣我們才好安排作業。

Q22: 請問您的班級群組規範有哪些嗎？家長都能遵守嗎？

A: 我的LINE班級群組的規範很嚴格，我都曾在全班家長都加進來之後，把班級群組的目的、功能和規定說得很清楚，然後把它貼在記事本上。首先，為了避免洗版，班級群組裡只有老師可以貼訊息，家長只能讀訊息，不可以傳任何訊息和貼圖，對訊息有疑問請私下與老師聯絡。緊急或重要事件請打電話到教室或打電話給老師。上課時間老師一律不回覆訊息。晚上九點之後、假日，請勿傳訊息或打電話給老師。若家長違反規定三次，老師將會請該位家長退出班級群組。剛開始，每一屆都還是有一兩個家長會回覆OK、已讀的訊息，只要出現這種違反規定的情況，我就會馬上請他收回訊息，然後再提醒所有家長要遵守規定。我遇到的家長大部分都能遵守規定，像之前有一些老師說到的洗版問題或家長在群組裡面爭吵的問題，我是都沒有遇過，我覺得最重要的是一開始就要把規則講得很清楚，後來也很嚴把關。

Q23: 您覺得頻繁的訊息傳遞會影響您的生活嗎？

A: 我覺得LINE可以將口說轉換成文字的功能真的讓我輕鬆不少，其實我現在傳訊息的時候都是用講的，變成文字之後再檢查有沒有錯字，修改一下，檢查後再傳出去，其實沒有花多少時間，所以也不會嚴重到影響我的生活。反倒是之前我帶低年級的時候，低年級的家長有各式各樣的問題，連孩子在家裡不吃飯、打弟弟妹妹這種問題，家長都能打電話來問我，我感覺我自己很像客服人員，那時候我就會傳一篇有相關的教養文章給家長參考，因為我沒有看到孩子在家裡的情況，所以很難幫助家長解決這樣的問題。很多孩子在家裡的樣子和在學校的樣子是不一樣的，有一次有家長跟我說孩子在家裡亂玩火，還罵髒話，怎樣講都不聽，可是那個孩子在學校是一個很文靜、守規矩的孩子，我很難置信，所以我就請家長拍一段孩子在家裡失控的影片給我，這樣我可以請求輔導人員的協助，看如何幫助孩子改正這樣的偏差行為。

Q24: 您覺得文字敘述的方式溝通容易產生誤會嗎？

A: 我覺得用文字敘述溝通，用字遣詞都要非常的小心，尤其像我的訊息量比較多，所以我在傳訊息之前都檢查過好多次，現在每個人都是自媒體的時代，有些家長會將老師的訊息截圖轉傳出去，所以要非常小心。我也知道我用LINE群組有一個缺點，就是家長之間可以互相加好友，組成第二勢力，所以這讓我考慮明年開始用社群班級群組，社群和一般群組最大的不同就是，社群裡可以設立個別的名稱、管理者可以刪除訊息、最重要的是成員之間不能私下加好友，我感覺社群是一般群組的升級版。

Q25: 您用LINE與家長溝通會比用聯絡簿或電話與家長聯絡的次數還要多嗎？

A: 雖然說班級群組無法取代聯絡簿，有些複雜的事情還是需要打電話聯絡家長，除此之外，現在我與家長聯絡的第一優先還是先傳訊息，因為如果家長已讀，那就代表家長已經收到訊息，效率表較高。

Q26: 您覺得用群組溝通有沒有拉近您與家長之間的距離？對班級經營有幫助嗎？

A: 我覺得對班級經營一定是有幫助的，不管是在與家長溝通方面，或者是在孩子學習方面，孩子在的學習不只有在學校，放學之後寫功課、複習也都是學習的一部份，

如果老師和家長能互相配合，孩子的學習一定會比較有成效。而且老師如果時常將孩子在學校的狀況都記錄起來給家長看，家長就會看到老師的認真，了解老師帶班的風格，也會比較信任老師，像我的班級通常有一些補充教材，家長都認同，所以推動起來就很順利。

Q27: 您覺得疫情過後LINE次否成為親師溝通必要的管道？

A: 經過疫情停課之後，現在應該沒有老師不用LINE了吧？一直以來，我都覺得用LINE和家長溝通是很好的管道，而且它是免費的，因為我使用很多年了，所以之前有很多老師問我意見，我都是鼓勵他們先用用看，不要有先入為主的觀念。在疫情前有使用的老師，疫情停課的時候就輕鬆很多，像我在疫情停課要用線上上課的時候，大家都手忙腳亂的，可是我的班級線上上課就很順利。老師真的要多方面學習，才不會被時代淘汰。

Q28: 您會有過度依賴LINE與家長溝通的疑慮嗎？

A: 我覺得還好欸，其實我覺得親師溝通的管道很多，依照事情的輕重緩急，配合著使用比要好。我也不會因為有班級群組之後，事情只在群組裡面說，就不寫聯絡簿、不打電話，因為其實很多作業上的問題，我會寫聯絡簿同時也是在提醒安親班的老師，所以不是有組群組之後其他的管道就不用，就是要看考量個管道是最有效的。

Q29: 您對使用LINE班級群組的老師有沒有什麼建議？

A: 不管是用LINE@或一般的LINE群組一定要先將班級群組的組成目的、功能和規則講清楚，然後嚴格執行建議老師要規定家長傳訊息的時間比較不會干擾到自己的私生活，還有假日不要傳訊息，要給要建立老師也有休息時間的觀念。我覺得就是經營老師跟家長之間的關係，所以一開始可能會比較辛苦，傳的訊息可能要有比較多的細節，一旦與家長家長之間產生了信任感，接下來班級事務推動起來就會很順利。

Q30: 您對於LINE有什麼建議嗎？

A: 我覺得LINE一開始就不是為老師設計的，它就是一個聊天功能的APP，所以我覺得要它改進洗版的問題，應該是不太可能。我之前看過LINE@有特別為老師推出特惠專案，希望教育部可以跟LINE合作，為老師設計一個收費合理、功能符合老師要求的APP。

訪談對象：中C（2023.03.28）

Q1:請問您是什麼時候開始使用LINE與家長溝通的？

A: 三年前國小開始因為疫情停課的時候，因為那時候還來不及加家長的私LINE，所以就臨時成立LINE@班級群組。更早之前，剛停課，還沒成立LINE@班級群組，我是直接用手機簡訊，次數非常的頻繁，簡訊的費用很驚人，所以這一屆接新班級的時候，我就直接成立LINE@班級群組。

Q2:可以描述一下當時的情況嗎？

A:疫情出現的時候，一開始先用電話聯絡，聽說寒假之後要延後開學，有什麼訊息就請家長留意簡訊，記得第一個月下來，手機費好像快要接近三千塊。我們第一次面臨疫情，然後臨時沒有口罩，延後上學，我記得寒假延後兩週的那時候，每天傳簡訊，可是我們沒辦法知道他到底有沒有讀到訊息，又不好意思要求家長回復訊息，因為簡訊要錢。停課的時候，這種這個媒介是很重要的，不然以我們傳統用聯絡簿、電話，都很難教導孩子或家長如何申請Gmail信箱，然後才能登入視訊軟體meet，進行線上課程、繳交作業，全都要利用通訊軟體的截圖跟傳遞圖片來教導孩子或家長。

Q3:疫情之前，您也沒有加家長的私LINE嗎？沒有家長要求嗎？

A:疫情之前，有家長會要求要加我的私LINE，我都是婉拒，因為我跟他們說我覺得有更好的溝通管道，首先，我自己不常常讀LINE，所以可能時間上沒辦法給予那麼有效率的回覆，我比較習慣有問題用聯絡簿留言，真的比較複雜的事情就用電話聯絡或面談，家長大概也都能接受。

Q4:班上的特殊生或行為有問題的學生家長，您也沒有加入他們家長的私LINE嗎？

A: 沒有耶。我去家訪時對這些孩子就有初步的認識，如果有問題，我們通常也是直接就是用電話溝通。

Q5:您有用私LINE成立班級群組嗎？

A:沒有。我只有在LINE@建立班級群組。

Q6:您當初為什麼會選擇使用LINE@成立班級群組而不用普通的LINE群組呢？

A:之前聽過很多其他老師分享的經驗，洗版的問題，還有怕某些議題被家長帶風向，所以我一開始就不考慮用LINE組班級群組。

Q7:您現在的LINE@班級群組全班的家長都有加入嗎？過程還順利嗎？

A:停課的時候，家長比較怕沒有收到學校的消息，所以不會拒絕我們聯繫他，只怕不知道學校在做什麼。所以這一屆的家長有了前一年停課的經驗，都有共識要加入班級群組，而且臺灣的疫情才正式要進入比較嚴苛的階段，在開學前我做家訪的時候，我就會請家長加入群組並且提供群組的QRCode。的確會剩一兩個家長說他不會操作，但是後來用截圖傳給家長簡單的操作程序，全班的家長都能夠加的進來，過程還蠻順利的。

Q8:您通常會在什麼時候成立LINE@班級群組？

A:我通常是在開學前做家訪時，立刻跟家長加私LINE，然後請家長加入班級群組，順便跟他們解釋一些注意事項。但是因為還是會有一兩個家庭沒有家訪到，所以開

學後，我會在聯絡簿貼LINE@班級群組的QRCode，請未加入的家長加入。

Q9: 您現在同時使用LINE@和LINE嗎？

A: 是的。可是我現在的LINE@群組主要是發布訊息，如果家長有個別的問題要和我溝通，我都會要求他們用私LINE。因為對我而言，語音的功能還是很需要，而且這一屆孩子又比較小，但是家長好像有時候分不清楚這兩個，所以三年級一開始比較常用LINE@，現在四年級疫情緩，幾乎都直接用私LINE，因為在溝通的過程如果有問題，我會使用免費的語音通話。

Q10: LINE@有一個「通話邀請」功能，您有使用過嗎？

A: 我有試過，但是那個沒有辦法即時通話，必須先傳邀請訊息，點開訊息才能通話，如果雙方沒有同時看訊息，就很難通話，等於要和對方約定好時間才能通話，不太方便。

Q11: 除了文字的傳遞訊息的功能之外，在LINE群組裡你還常用什麼功能呢？

A: LINE@我最常用的是群發訊息，我覺得這個功能是最大的優點，那LINE我最常用的功能就是語音通話，我本人是比較少用記事本和相簿的功能。可是疫情期間都要傳快篩的照片，所以我認為LINE傳遞照片這個功能在疫情期間發揮非常大的功能。

Q12: 請問您有使用「自動回應訊息」的功能嗎？

A: 沒有耶。

Q13: 請問您有設定回應時間嗎？

A: 沒有，在一開始就有提醒家長緊急的事情用打電話的，所以時間太晚我是不會看訊息的。

Q14: 新住民、隔代教養的家長加入群組會困難嗎？

A: 一直有遇到新移民的家庭或是隔代教養的問題，但是我印象深刻的是新移民的母親，其實因為年紀都偏輕，他們的資訊能力其實都還蠻好的，的確有的中文字不會打，但是我在家訪時，有詢問過說文字的部分怎麼辦？她說她大概看的懂五六成，而且她們姐妹淘之間有翻譯軟體，會翻譯中文，媽媽也會用錄音檔傳語音性訊息來回覆我，新住民的母親其實能力還不錯。隔代教養的孩子有遇過家長可能連加LINE或是使用通訊軟體都有問題，那時候我會請他拿手機到學校，教他操作。

Q15: 您在LINE@的群組主要是發布哪些訊息呢？

A: 主要是學校通知單、活動、校外教學等等。

Q16: 您發出訊息後，會要求家長回覆已收到訊息嗎？

A: 不會耶！因為我每天都會檢查群發訊息的免費則數，所以可以確定訊息已經發出去。

Q17: 那您覺得有哪些內容比較不適合用LINE群組來傳達訊息？

A: 像請假的問題，即使家長用LINE訊息請假，我還是會再打電話再確認一次，我覺得請假不適合用訊息來傳達。還有一些特別的糾紛問題，比較複雜的行為問題，我覺得當面或直接會打電話給家長溝通比較好。

Q18: 如果孩子作業沒寫、沒帶文具這種比較不緊急的事情，您會在群組裡通知家長嗎？還是請學生寫聯絡簿就好？

A:我會用私LINE的方式通知家長。

Q19:使用LINE與家長溝通後，您和家長電話聯絡的次數會減少嗎？

A:我覺得會，而且很多事情也不用再寫聯絡簿了，通知單都可以直接用群發訊息告知家長。

Q20:請問您的班級群組有規範嗎？家長都能遵守嗎？

A:我在成立班級群組的時候有提醒家長一些遵守的規則，例如:不要傳私人的照片或影片等等，我們班的家長都能遵守。但是因為我使用的是LINE@，家長的訊息只有我一個人看得見，所以我不會有這方面的顧慮。這也是我當初使用LINE@最大的原因，就是家長之間不會彼此互相干擾，也不會帶風向。

Q21:LINE@還有一個特性就是它不能回收訊息，這個功能有造成您的困擾？

A:不能回收訊息傳錯訊息時就會很尷尬，我會馬上跟家長道歉，可是因為我傳的訊息通常只是班級事務，也沒有私人的事情，所以我覺得這件事情不會造成很大的困擾。不能回收訊息其實也是一個優點，因為它是我們和家長溝通的紀錄，對親師彼此都有保障。

Q22:您覺得頻繁的訊息傳遞會影響您的生活嗎？

A:目前我是沒有覺得會影響到我的生活，因為通常是不緊急的事情才會用訊息，慢一點看到也沒關係。

Q23:您有回覆訊息的壓力嗎？

A:我沒有感覺到特別的壓力，因為如果家長有緊急的事情通常還是會用電話聯絡我，而且我在成立群組一開始就有跟家長溝通，請家長緊急的事件還是要用打電話的比較好，家長也都有共識。

Q24:您有發生使用過程中與家長產生誤會的情況嗎？文字敘述會產生誤會嗎？

A:如果你覺得家長的訊息用字遣詞有一點情緒，或是有點壓力的時候，例如：這一屆的家長說他很擔心孩子的數學跟不上，很怕老師放棄他，甚至拜託我不要放棄他的孩子，我們可以感受到家長對於孩子數學開始出現落後有一種焦慮感，我如果看到這樣子的簡訊，我通常會立刻回他電話，我不會在LINE上面用文字回覆他，電話聯絡完之後，再給他一些鼓勵或支持的訊息。

Q25:您表示您現在比較常用私LINE，LINE@只用在傳遞重要資訊，原因是什麼？

A:主要原因是沒有及時的免費語音通話，因為我比較常打電話給家長。

Q26:那麼照片、個人訊息都怎麼傳給家長？

A:我都是用分享的。訊息一次可以分享給十個人，照片一次可以分享十五張，其實分享兩次就可以了。

Q27:您覺得用群組溝通有沒有拉近您與家長之間的距離？對班級經營有幫助嗎？

A:我覺得頻繁的訊息傳遞可以讓家長了解孩子在學校的狀況，這樣家長也會比較信任老師。在班級經營上面，有許多需要家長配合的事情，例如:園遊會、校慶、才藝晚會，這些需要家長能配合的活動，在群組裡都能跟家長做詳細的解說，家長參與度也會增加，對班級經營是有很大的幫助。尤其是在疫情停課那段時間，與家長和孩子們溝通全部都要用LINE。現在疫情比較緩和，班級群組還是要成立，可以

發布重要訊息，雖然有些問題還是要用電話連絡，但是單獨私LINE可以免費語音通話，節省很多電話費，我個人覺得班級經營重要的是與家長保持暢通的溝通管道，LINE是非常有幫助的。

Q28: 您用LINE與家長溝通的次數會比之前沒有班級群組時多嗎？

A: 那是當然，以前沒帶作業、文具，沒教通知單回條這種事，我會請孩子自己寫聯絡簿，現在會直接用LINE告知家長。家長對通知單內容有問題也會傳訊息詢問，以前很多事會由孩子來傳達，不會直接跟家長講，難免有失誤，現在可以直接用訊息與長溝通，我覺得跟家長的距離拉近了很多。

Q29: 您覺得疫情過後LINE次否成為親師溝通必要的管道？

A: 我覺得是的，因為在還沒有其他更好用的管道出現之前，前我覺得LINE還是比較能迅速表傳達訊息的管道，而且一旦家長使用過後，他就會認為每個老師應該都要用，不然好像是老師拒絕與家長溝通的樣子。

Q30: 就您個人而言，疫情前後對使用通訊軟體進行親師溝通有什麼心態上的改變？

A: 疫情前我是有些抗拒的，因為聽到太多負面的說法，怕家長會整天傳訊息，你又不回，會造成壓力。但因為疫情停課被迫必須使用後，我覺得如果能妥善管理，與家長達成共識，其實對班級的運作有很大的幫助。

Q31: 您對使用LINE班級群組的老師有沒有什麼建議？

A: 我覺得如果你沒有語音溝通的需求，LINE@還是比較好用，因為它可以群發訊息，而且家長之間不會互相干擾，但是在使用之前應該先跟家長溝通好規範，例如：如果你要求請假不要用訊息，您就要堅持慢慢溝通；還有，有些老師會限制傳訊息的時間，如果您對時間上面也有要求，其實你可以在一開始就把規範公佈出來，但是也沒有強制性，因為家長一旦違反規定，其實您也只能好言相勸。但是整體來說我覺得這個軟體在與家長溝通上，還是優點多於缺點，重要的是它是免費使用，我覺得對老師來說是非常有幫助的。如果你只要用私LINE與家長溝通，記得要還家長的姓名改成孩子的班級座號，因為數字開頭的好友會聚集在一起，LINE好友的排序是中文、英文、數字，這樣你轉發訊息的時候會比較方便。

Q32: LINE@的免費群發訊息由目前的500則在9月1號將降低為200則，你會繼續使用嗎？

A: 我現在LINE@主要是發布班級訊息，對我而言免費的則數應該是夠用。比較複雜的事件我可以用私LINE，所以我想我還是會繼續使用。如果LINE@有直接通話的語音功能，即使要收費，我還是會用。

訪談對象：高A（2023.03.31）

Q1:請問您是什麼時候開始使用LINE與家長溝通的？

A:我是在疫情停課後，才用LINE組班級群組，疫情之前，我只跟這幾個孩子的家長有加LINE而已，所以應該有六、七年了。

Q2:疫情之前沒有家長要求要與您加LINE嗎？

A:剛接新班級，開班親會的時候都會有家長要加我的LINE，有些家長很擔心孩子的課業，因為高年級的學習內容比較困難，所以主動要加我的LINE，如果家長很堅持我是都不會拒絕。如果是比較特殊的孩子，我是會主動跟家長加LINE，這樣比較方便聯絡，所以在我還沒有班級群組之前，就是在疫情之前，我一個班級可能就跟這幾個孩子的家長有加LINE而已。

Q3:您在疫情停課的時候，是用個別的LINE和家長溝通，還是您有成立LINE的班級群組？可以描述當時的情況嗎？

A:剛停課的時候，我在FB組過社團，讓家長跟小朋友加進來，因為那一屆已經是六年級快畢業了，感覺孩子的心已經飛了，我在FB組社團的原因是希望孩子把作業的照片貼上來，因為孩子快畢業了，線上上課的意願也不高，沒想到繼續停課，畢業前有很多事項要聯絡，所以後來我還是有組LINE班級群組，請家長加進來，學校有什麼重要的訊息，我就貼在群組通知家長，有幾個沒加進來的家長，如果真的是很重要的通知，我就會打電話給他們。

Q4:請問當時全班的家長都加進班級群組？

A:沒有，大概有三、四個完全都沒有加進來，那幾個小孩就放飛自我，四個都是原住民，都是男生，都沒有來線上上課，作業也沒有交。我就每天聯絡家長，家長也都答應我會幫忙催，但是都是沒有下文。

Q5:您現在的班級也是用LINE班級群組嗎？

A:不是，我現在是用LINE@群組。

Q6:您為什麼會改用LINE@群組呢？

A:我是聽其他學年的老師用LINE@不會有洗版的問題，雖然停課時候的那一個畢業班的家長問題比較少，可是我覺得家長之間可以看到其他人的訊息的確不太好，所以我就改用LINE@了。

Q7:您現在的班級全班的家長都有加入嗎？過程還順利嗎？

A:現在這個班是都有加入，開學沒多久，全班家長就加進來了，沒有什麼問題，還蠻順利的。

Q8:新住民、隔代教養的家長加入群組會有困難嗎？

A:我有遇過越南媽媽，她們加入群組都沒問題，不過她們不太會用訊息問問題，有問題會打電話來問我。我也遇過隔代教養的阿公阿嬤不會點連結加入群組，那時候我是拍一段影片教他們，後來孩子們來學校跟我說，是他幫忙阿公阿嬤加進來的，不過阿公阿嬤也不會打字問我問題，通常有問題就會直接打電話給我，我的通知他們也會傳貼圖回應收到，可見他們閱讀訊息應該是沒有問題的。

Q9:您通常會在什麼時候成立LINE@班級群組？

A:我在接新班級的時候就會立刻建立一個新的LINE@群組，電訪後，發簡訊給家長LINE@班級群組的連結，家長就會陸續加入了。開學之後，我會再把班級群組的QR code貼在聯絡簿上，請還沒加入的家長加入。

Q10:所以您現在同時使用LINE@和LINE嗎？

A:沒有，我現在只有用LINE@班級群組，我現在沒有家長的私LINE。我有跟家長解釋，他們的訊息只有我看得到，所以有任何問題可以直接在班級群組裡面問。

Q11:您會時常使用LINE的語音通話功能嗎？

A:之前有LINE群組的時候有用，可是現在我沒有家長的私LINE，如果需要打電話，我就直接打家長的電話。

Q12:LINE@有一個「通話邀請」功能，您有使用過嗎？

A:我知道有這個功能，可是我不知道怎麼用，感覺直接打電話給家長會比較方便。

Q13:除了文字的傳遞訊息的功能之外，您還常用LINE@的什麼功能呢？

A:上一屆我第一次用LINE@的時候，我是有設定回應時間和自動回應訊息，可是我發現我帶的班，家長很少晚上傳訊息給我，我不會被訊息干擾，所以這一屆我就沒有設定了。

Q14:活動的相片或者是學校的資料檔案，請問您都是怎麼傳班級群組裡？

A:如果是校外教學、運動會或者是學生參加比賽這類型大活動的照片，我就會合併三、五張編輯成一張，傳到群組，這樣比較不會占於太多訊息量。其他照片我會放在雲端硬碟，學期末的時候把雲端的連結放在群組裡，想下載的家長可以去下載。我是學校發的通知或者是很多張的檔案，我都會截圖一張放在群組裡，有需要的家長再跟我聯絡，我再把檔案的連結傳給家長。

Q15:您在LINE@的群組主要是發布哪些訊息呢？

A:主要是通知單、活動的照片，還有像最近我們班缺交作業的孩子很多，而且寫作業的狀況也都不好，我就會把孩子缺交作業的狀況，還有作業寫得亂七八糟的照片傳到群組，請家長要協助指導。有時候還是要呼籲家長關心進孩子，不能全靠學校的老師努力，提醒家長也有教導孩子的責任。還有社團活動的問題，之前都只有發通知單回家，可是家長不太了解各個社團的內容，所以對孩子的選擇會有疑慮，現在我會在群組裡面將所有的社團上課的內容還有費用都詳細介紹，家長了解後就比較少問題。

Q16:您發出的所有訊息都會要求家長回覆已收到的訊息嗎？

A:會，我都會要求回覆，傳一張貼圖也可以，可是並不是每個家長都能做到。如果是某幾個孩子的狀況特別不好，家長也沒回應，我就會傳訊息提醒家長要協助關心孩子的狀況。

Q17:如果孩子作業沒寫、沒帶作業這種比較不緊急的事情，您會在群組裡通知家長嗎？還是請學生寫聯絡簿就好？

A:沒帶課本、沒帶作業，我只會請孩子自己寫聯絡簿。如果再犯，我就會傳訊息通知家長，請家長協助。孩子的狀況還是要適時加提醒家長，不然很多家長其實都沒有在看孩子的聯絡簿，有時候一個禮拜才簽一次聯絡簿，如果家長超過三天沒簽聯

絡簿，我就會拍照傳訊息給家長，請家長要多關心孩子。

Q18:那您覺得有哪些內容比較不適合用LINE群組來傳達訊息？

A:我們班最近有幾個孩子發生疑似霸凌同學的事情，像這種這麼複雜的事情，事情的來龍去脈都要請所有牽涉其中的孩子和家長到學校來釐清真相，就不適合用傳訊息的。高年級的孩子常常有小團體，如果發生爭吵，大部分的家長都不會覺得是自己孩子的錯，所以如果孩子之間有衝突，就直接請孩子跟家長當面溝通會比較好。

Q19:如果學生學校受傷，您會用訊息通知家長嗎？還是會寫聯絡簿？

A:小擦傷那種我就不會通知家長，如果受傷比較嚴重，我會直接打電話給家長，說明孩子受傷的原因和經過，請家長觀察孩子回家後的狀況，因為孩子畢竟是在學校受傷的，所以老師也會有責任。

Q20:所以您允許家長用傳訊息的方式請假嗎？

A:以前沒有班級群組的時候，家長通常是打電話來請假，現在有群組，家長都是傳訊息請假，雖然我會在回覆訊息裡提醒他下一次請假要打電話，但是無效。所以我也堅決了，如果家長傳訊息請假，我都會提醒家長一定要收到我的回覆才算請假完成。其實請假的問題可大可小，像我們高年級的孩子，很會用手機，也不知道是不是家長自己傳的訊息，所以老師還是要打電話詢問比較保險，以免孩子沒來學校，跑去哪裡玩。

Q21:使用LINE與家長溝通後，您和家長電話聯絡或寫聯絡簿的次數會減少嗎？

A:我覺得寫聯絡簿的次數應該有減少，像有些費用或通知單的回條沒交這些事情，我就會直接傳訊息給家長，就不會寫聯絡簿了。可是打電話我覺得應該是沒有減少，因為通常是比較複雜的事情我才會打電話，所以即使現在有班級群組，我也不會只傳訊息，我還是會直接打電話給跟家長溝通。

Q22:您覺得家長會過度依賴通訊軟體與老師溝通嗎？

A:我是覺得自己蠻依賴班級群組發訊息的，因為把重要訊息用群組傳遞給家長，感覺盡到告知的責任，我會比較安心。家長倒是還好，我們班家長不會常常傳訊息給我。

Q23:請問您的班級群組有規範嗎？家長都能遵守嗎？

A:剛開始我都會把建立班級群組的目的說得很清楚，班級群組主要是讓老師發佈重要的訊息，所以大部分的家長也不會傳無關的貼圖、影片到群組來。另外，我會強調緊急事件請打電話、收到訊息一定要回覆，我們班大部分的家長都能遵守。

Q24:LINE@不能回收訊息，這個功能有造成您的困擾？

A:我剛開始用的時候不知道，家長也不知道，因為這跟一般的LINE不一樣，所以後來我傳訊息之前都會檢查好幾遍，感覺家長也比較謹慎，有時候我會傳錯訊息，名字打錯、照片傳錯之類的，不過我會立即更正，家長也不會介意，應該沒有很大的困擾。

Q25:您覺得頻繁的訊息傳遞會影響您的生活嗎？

A:應該是沒有影響我的生活，我的班級群組訊息量並沒有很多，所以我也不會常常去看班級群組的訊息，尤其是下班之後，我很少看班級群組的訊息，因為家長也知

道有事情打電話比較快。

Q26: 您有回覆訊息的壓力嗎？

A: 沒什麼壓力，一個班級經過幾個月的磨合，大部分家長都知道老師通常會在什麼時候會回覆訊息，我們班的家長大部分會在一大早或中午午休時間傳訊息，因為我通常在那兩個時間回覆訊息，下班時間傳訊息的就很少。

Q27: 您有發生使用過程中與家長產生誤會的情況嗎？文字敘述會產生誤會嗎？

A: 有一次家長傳訊息給我，我看不太懂他的意思，我就直接打電話給他，我覺得用文字有時候無法很確切的表達你想說的話，所以如果比較複雜的事情，還是直接面對面溝通或者打電話比較好。像上個禮拜我們班發生疑似霸凌的事件，雖然開了兩次協調會，協調後施暴孩子的家長隔天傳了好長一段訊息給我，抱怨她的孩子被針對，大家都逼她的孩子轉學，她心理很不舒服，有許多情緒化的字眼，而且跟協調會的結論也不符合，當下她的情緒可能很高漲，我打開訊息的時候是禮拜日的早上六點多，我一大早醒來，就看到怎麼傳那麼長的訊息，我立刻就打電話跟她溝通，她說在有些情緒下傳的訊息，後來覺得不太妥當要收回，才發現不能收回，所以她就跟我道歉。

Q28: 您覺得用群組溝通有沒有拉近您與家長之間的距離？對班級經營有幫助嗎？

A: 有，因為有群組之後比較常與家長聯絡，對班級經營也很有幫助，在班級群組裡可以讓家長了解孩子在學校的狀況，也能充分了解老師帶班的方式，家長對老師比較信任，親師之間有了信任的關係，做任何事情就不會綁手綁腳，而且有些事情家長也會主動幫忙。這次班親會我們學年舉辦闖關活動，很多家長自願來學校幫忙，大家都玩得很開心。看得出有些家長在家裡其實跟孩子的互動不多，藉由學校的活動，不但增進親子關係，讓家長體會到老師的用心。

Q29: 您用LINE與家長溝通會比用聯絡簿或電話與家長聯絡的次數還要多嗎？

A: 當然是比較多，家長應該比較常看手機，所以事情如果需要家長立刻回應的，我覺得用傳訊息的比較快。有些家長是到早上才看聯絡簿的，我覺得聯絡簿是卻無法確定有沒有收到訊息的方式。如果不是太重要的事情，我是不會打電話給家長，而且我覺得家長似乎也不太喜歡接到老師的電話。

Q30: 您覺得疫情過後LINE次否成為親師溝通必要的管道？

A: 我覺得現在這個資訊爆炸的時代，老師的資訊能力也要跟著進步才行，更何況用LINE對於班級經營是很有幫助的，應該沒有拒絕的理由吧？早期用LINE群組會發生洗版，還有家長在群組裡吵架、帶風向等問題，經過疫情停課之後，大家對群組的運作比較了解，而且也有LINE@群組，這些缺點都能避免，只要能善用這個管道，建立家長對老師的信任與了解，對班級經營是會有很大的幫助。而且現在輔導紀錄表，如果有比較特殊的，我就將和家長在群組的對話截圖貼上，就不用打那麼多字，也比較一目了然。

Q31: 就您個人而言，疫情前後對使用通訊軟體進行親師溝通有什麼心態上的改變？

A: 疫情之前我是比較不想組班級群組，因為我覺得所有的家長都在裡面，感覺事情

會變得很複雜。可是在疫情之後，我用了LINE@群組沒有洗版的問題，家長彼此看不到，比較單純，班級的訊息也都可以直接傳遞給家長，對我很有幫助。

Q32:您對使用LINE@班級群組的老師有沒有什麼建議？

A:一開始一定要將班級群組的目的說清楚，不要讓家長以為可以在群組裡可以聊天，主要是讓老師發布重要訊息。要跟家長解釋LINE@和一般LINE的不同:成員傳的訊息只有管理者看得到、訊息無法回收。班級規範要說清楚。緊急的事情要打電話。照片可以用雲端硬碟連接分享的方式，但是檔案一定要先下載到手機才能上傳到群組。

Q33:LINE@的免費群發訊息由目前的500則在9月1號將降低為200則，您會繼續使用嗎？

A:我覺得我還是會繼續用，如果月底超過，我會用轉貼的方式。

Q34:您對於LINE@有什麼建議嗎？

A:我覺得如果能有相簿功能會更好。免費的群發訊息則數多一點比較好。



訪談對象：高B（2023.04.06）

Q1:請問您是什麼時候開始使用LINE與家長溝通的？

A:我是在疫情停課後，剛開始對於線上上課很不熟悉，為了方便與家長聯絡，所以那時候我請家長跟我加LINE。到現在應該有三年多了。

Q2:疫情之前沒有家長要求要與您加LINE嗎？

A:有，每次剛接新班級的時候都會有家長要加我的LINE，不過我大部分都會拒絕，除非孩子狀況比較特殊，孩子行為有問題或者是家長對孩子課業特別擔心的，不過像這一屆我就沒有加家長的私LINE。高年級的孩子通常是行為上的問題，我覺得直接打電話會解釋的比較清楚，所以我通常都會拒絕。

Q3:您在疫情停課的時候，是用個別的LINE和家長溝通，還是您有成立LINE的班級群組？可以描述當時的情況嗎？

A:剛停課的時候，我和家長之間沒有LINE也沒有群組，我是請家長先加我的LINE，然後再成立LINE的班級群組，請家長加入班級群組。剛停課的時候，因為大家對Googlemeet還不熟悉，所以一開始我是用LINE裡「視訊對話」的功能來上線上課，其實效果不太好，因為雜訊真的很多，很多孩子在上課的時候拿著手機走來走去，而且你為了檢查所有孩子進來了沒有，你就要把你的手機滑來滑去，檢查每個孩子都在頁面上，學習的效果真的不好。還有，家長的手機要留給孩子上課，可是家長有時候要去上班，所以大概一個禮拜之後，大家也對Googlemeet上課的流程比較熟悉，我們就開始用Googlemeet上課，之後班級群組就是專門用來跟家長聯絡的。例如：上課時間孩子都還沒進教室，我就會先LINE家長，請家長提醒孩子要來上課。

Q4:請問當時全班的家長都加進班級群組？

A:我們班是全部的家長都有加入群組，有的孩子還有好幾個家人加入，不過後來我覺得訊息傳遞真的很混亂，所以我後來規定一個孩子只能有一主要照顧者進入班級群組。剛開始成立群組的時候真的比較匆忙，很多事情沒有考慮得很清楚，只是因為必須要線上上課，所以就找了一個折衷的方法。用Googlemeet上課之後，我就重新跟家長解釋一次班級群組只能傳哪些訊息，還有希望家長不要傳私人貼圖之類的，所以後來我有再解釋一次。

Q5:您現在的班級也是用LINE班級群組嗎？

A:不是，我在停課後的新學期知道有LINE@官方帳號之後，我就改用LINE@組班級群組了。

Q6:您為什麼會改用LINE@官方帳號呢？

A:LINE群組洗版的問題真的很嚴重，雖然家長在我的勸說之下，比較不會傳貼圖之類的，可是有時候家長的留言，其他家長還會幫我回答，群組裡彼此看得到所有成員的對話，很容易模糊焦點，老師到最後也解釋不清楚。所以後來我知道有LINE@官方帳號，成員之間看不到其他人傳的訊息，管理者可以群發訊息，也可以像私LINE一樣個別回覆訊息，不會被洗版，也比較有隱私，所以我就改用LINE@了，LINE的班級群組我大概只用了兩個月。

Q7:您現在的班級全班的家長都有加入嗎？過程還順利嗎？

A:我現在這個班全班的家長都有加入，過程很順利，開學沒幾天家長就加進來了，也都沒有家長問我什麼問題，我覺得停課過後，大部分的家長都很能了解班級群組的運作方式。

Q8:新住民、隔代教養的家長加入群組會有困難嗎？

A:我曾經遇過有家長沒有智慧型手機的，但是小孩有，那時候我是叫學生本人加入，可是我後來發現他本人加入其實沒有用，訊息看過就算了，所以我後來是詢問他們家還有誰可以加入班級群組，後來是請他的姐姐加入，就是請另外一個比他年長的家人加入，我需要一個能負責的家人加入。其他只要有智慧型手機的家長，他們加進來是都沒什麼問題，但是有時候新住民的家長對文字可能沒有辦法閱讀，那時候我就會額外打個電話給她。我覺得其實高年級的孩子回家之後都有在用手機，所以如果家長對班級訊息有什麼問題，應該也都會先問孩子。但是很多家長對老師發的訊息都會已讀不回，所以有時候我發重要訊息的時候，就會在後面加註:很重要！很重要！讀完了以後，請給老師一個回覆，一個貼圖也可以，讓老師知道，您已經閱讀完了這個重要的訊息。

Q9:您通常會在什麼時候成立LINE@班級群組？

A:我都是在開學前做電訪後，直接發簡訊給家長LINE@班級群組的連結，有些家長就會加入了。開學之後，我會再把班級群組的QRCode貼在聯絡簿上，提醒還沒加入的家長加入班級群組。

Q10:所以您現在同時使用LINE@和LINE嗎？

A:沒有，我現在全部是用LINE@班級群組，我沒有家長的私LINE。如果群組裡無法溝通的問題，我就會直接打電話給家長。

Q11:您會時常使用LINE的語音通話功能嗎？

A:沒有，因為我現在沒有家長的私LINE，比較複雜的事情需要跟家長溝通的，我都會直接打家長的電話

Q12:LINE@有一個「通話邀請」功能，您有使用過嗎？

A:我知道有這個功能，可是我覺得因為它沒有辦法發出鈴聲，這個功能可能是家長和你正在用訊息溝通的時候，當下如果說不清楚，可以立即用這個功能通話。

Q13:除了文字的傳遞訊息的功能之外，您還常用LINE@的什麼功能呢？

A:我有設定訊息傳遞的時間，晚上11點過後到早上6點以前這段時間老師是不會回覆訊息的，如果家長在這段時間傳訊息，自動回覆訊息系統就會回覆:請在規定時間內傳訊息。我覺得這個功能很好用，不過我在設定之前都有先跟家長解釋，老師也有下班的時間，如果在老師下班時間傳訊息，老師不一定能馬上回覆，所以重要的事件請打電話給老師。

Q14:活動的相片或者是學校的資料檔案，請問您都是怎麼傳班級群組裡？

A:照片的部分，我後來跟同學年的老師研究出一個方法，就是把照片串聯成一個幻燈片檔，假設你有三十張照片，你把它串聯成一個幻燈片檔，然後變成影片，發出去就沒有問題了，就是等於是只發一個影片，就只佔一個群發訊息。另外，我都會把團體照直接貼在訊息裡傳給家長，個別照的部分我就會個別傳給家長。學校公

佈的那些通知單有些是檔案，我就會用截圖，貼在群發訊息上傳給家長。有些老師會用相簿的方式分享孩子活動的照片，但是因為相簿裡面有所有的孩子的照片，我們班就曾經發生過因為孩子之間發生過衝突，家長之間有一些誤會跟嫌隙，然後就把其他孩子的照片拿來做文章，我覺得用相簿分享照片的方式還是要注意，只放團體照片，個人的照片再個別發給家長比較好。而且如果一個活動結束，用幻燈片的方式呈現這些照片給家長看，可以呈現出整個活動的過程，讓家長們充分參與，是一個非常好的方法。

Q15:您在LINE@的群組主要是發布哪些訊息呢？

A:通知單、活動的照片。有時候班上孩子有一些浮動，就是一直重複同樣的問題，像前一陣子我們班的孩子就時常帶一些偶像團體的照片來學校，當然一開始是分享，可是後來就會造成在課堂上的不專心，所以後來我就禁止把這些偶像團體的東西帶來學校，也在班級群組上跟家長解釋原因。

Q16:您發出的所有訊息都會要求家長回覆已收到的訊息嗎？

A:不是所有的訊息我都會要求回覆，之前有一些疫情規定其實只是傳達而已，我就不會請家長回覆。有些重要訊息，我會特別註明:很重要，讀完後請回覆。其實所有訊息家長也都習慣已讀後回覆貼圖，因為現在用LINE@沒有洗版問題，所以都回覆也沒有關係。

Q17:如果孩子作業沒寫、沒帶文具這種比較不緊急的事情，您會在群組裡通知家長嗎？還是請學生寫聯絡簿就好？

A:沒帶課本、沒帶文具這些事情，我只會提醒孩子，我會問他:你如何提醒自己明天不要忘記？告訴我一個你不會忘記的方法，寫聯絡簿、寫紙條寫或便條紙都可以，我不會通知家長。可是如果孩子沒有寫作業或作業都亂寫，這種問題我就會傳訊息給家長，因為如果沒有請家長幫忙注意的話，這些孩子通常會越來越誇張。

Q18:那您覺得有哪些內容比較不適合用LINE群組來傳達訊息？

A:如果孩子在學校和其他同學有衝突、出現偏差行為、交友的問題，像這種比較複雜、影響到別人的事件，如果說不清楚，家長會有情緒的事情，我都不建議用文字訊息，我覺得直接聯絡家長比較不會造成誤會。另外，我之前發生過有一個孩子跟我表達家庭有一些特殊狀況發生，這時候也不適合傳訊息，直接跟家長面對面溝通比較適合。

Q19:如果學生學校受傷，您會用訊息通知家長嗎？還是會寫聯絡簿？

A:我覺得高年級的家長很少仔細看聯絡簿，所以如果孩子在學校受傷比較嚴重，我就會直接打電話通知家長，如果只是小擦傷，在健康中心都擦完藥的，我會請孩子自己告訴家長受傷的原因，我也不會寫聯絡簿。孩子這麼大了，要對自己的行為負責任。

Q20:所以您允許家長用傳訊息的方式請假嗎？

A:其實我在班親會的時候都有跟家長說，請假要要打電話給老師請假，也可以打電話到教室，可是因為有群組之後，家長都習慣傳訊息請假，所以我覺得只要告訴我原因，我也就沒有堅持，總比沒有請假都不來學校的好。有些家長連打電話、傳訊

息都懶，還要我打電話過去問，有傳訊息總比沒有好。

Q21: 使用LINE與家長溝通後，您和家長電話聯絡或寫聯絡簿的次數會減少嗎？

A: 我覺得打電話和寫聯絡簿的次數應該都有減少。就像我剛才說的，我覺得高年級很多家長其實都很少仔細看孩子的聯絡簿了，所以很多事情我都會直接發訊息在班級群組上，如果需要回覆家長沒有回覆的，我就會寫聯絡簿，如果連寫聯絡簿都不回覆，我就會用打電話的。我覺得認為訊息和聯絡簿都是屬於紙本，只是訊息把紙本電子化了，這些都是我們與家長溝通的紀錄，也是我在寫孩子輔導紀錄上的重要依據。

Q22: 您覺得家長會過度依賴通訊軟體與老師溝通嗎？

A: 目前為止，我是覺得家長沒有過度依賴的問題，倒是我自己是有一點依賴班級群組，因為以前沒有群組的時候，很多發回去的通知單，家長會說他沒有看到，現在有班級群組，我會先在群組裡發通知單的內容，這樣家長就沒有藉口說他不知道，也沒有理由說老師沒有通知。對我而言，班級群組是一種保障。

Q23: 請問您的班級群組有規範嗎？家長都能遵守嗎？

A: 我對班級群組的規定在開學後的通知單上面都有說明，還有在班親會的時候我會再強調一次，緊急事件請打電話、收到重要訊息一定要回覆、遵守傳訊息的時間。我們班大部分的家長都能遵守。

Q24: LINE@不能回收訊息，這個功能有造成您的困擾？

A: 有時候我會打錯名字、照片傳錯之類的，不過我會立即更正，家長通常不會介意，所以我覺得沒有造成特別大的困擾。

Q25: 您覺得頻繁的訊息傳遞會影響您的生活嗎？

A: 目前我們班級的訊息沒有很多，通常是我發出的重要訊息比較多，家長通常只是回覆我的訊息，很少主動傳訊息給我，所以我沒有覺得會影響到我的生活。

Q26: 您有回覆訊息的壓力嗎？

A: 我目前遇到的家長如果有比較複雜的事情，他會有打電話給我，傳訊息給我的家長通常只是對通知上的內容有疑問。我通常在下課、午休的時候會查看訊息，而且我的智能手錶有訊息進來會震動，可以知道訊息大概的內容，當然這是我個人的習慣，我自己是覺得沒有什麼壓力。

Q27: 您有發生使用過程中與家長產生誤會的情況嗎？文字敘述會產生誤會嗎？

A: 通常我傳訊息給家長之前，我都會很認真的檢查，仔細的斟酌我的字句，然後會用比較中性的方式陳述，所以我不太遇到家長有很大的反應。我一直覺得文字是用讀的，其實跟你說出來感覺真的不太一樣，所以我覺得發訊息之前要用對方的立場讀一遍，檢查有沒有不太適合的地方，如果有，就換句話說。之前我遇到那個沒有智慧型手機的家長，我在電訪後，把班級群組的連結用簡訊傳給他，他沒有看簡訊的習慣，也沒有主動告訴我他沒有智慧型手機，因為他一直沒有加入群組，反而是孩子本人加入，我請孩子把訊息給家長看，結果我不知道孩子其實都沒有把訊息拿給家長看，最後我打電話給家長的時候，家長是有一些情緒的，說他都不知道這些事情，所以我認為如果你傳訊息給家長，家長一直沒回覆的話，其實就要立刻打電

話詢問家長比較不會有誤會

Q28: 您覺得用群組溝通有沒有拉近您與家長之間的距離？對班級經營有幫助嗎？

A: 高年級孩子的家長在教養孩子上通常會有一種無力感，因為孩子已經進入青春期的了，常常會因為反對而反對，有時候家長告訴我，他知道小孩的作業沒有做，可是他不太能管得住孩子，感覺到很無助，我覺得有時候家長是需要傾訴的對象，他是需要方法，可是我只能給他建議，願不願意接受那就看家長自己，如果家長願意接受我建議，孩子總是會有一點點進步。但是有時候家長只是想抱怨，就是想傾訴一下，那我們可能只能聽聽，這時候我就會給予支持：我知道您辛苦了，我們一起加油！多一個管道給家長一些支持，我們也是父母，能了解青春期的孩子真的很難教養，給家長一個可以傾訴的管道，讓家長了解我們跟他是同一個陣線的，為了孩子好，親師之間的配合很重要，對班級事務的推動是很有幫助的。

Q29: 您用LINE與家長溝通會比用聯絡簿或電話與家長聯絡的次數還要多嗎？

A: 應該有比較多，因為我們傳給家長的訊息也比較多，以前用聯絡簿，通常只是提醒一些重要的事項，那現在班級群組的訊息比較多，當然家長有問題的也會主動詢問，所以跟家長的聯絡次數應該是有比較多。

Q30: 您覺得疫情過後LINE次否成為親師溝通必要的管道？

A: 很難論定是不是必要，但是我覺得對家長、老師和學生一定是有幫助的，所以我覺得不能站在自己的立場就拒絕使用，當然如果你有更好的方法，只要能在家長順利的溝通，能立即反應孩子的問題、解決問題，只要親師都可以接受，任何方法都可以。只是目前的局勢，看來LINE這個管道因為是免費使用，而且大部分的家長都會用，應該是最方便又最實惠的方法。

Q30: 就您個人而言，疫情前後對使用通訊軟體進行親師溝通有什麼心態上的改變？

A: 疫情前我是有些抗拒，就是會怕家長有什麼問題就會直接傳訊息，老師也不好意思不回，會造成額外的負擔。可是疫情停課後，因為線上上課的關係，老師和家長都習慣也都學會使用通訊軟體溝通，對我自己而言，我之後帶著每個班應該都會建立班級群組。

Q31: 您對使用LINE@班級群組的老師有沒有什麼建議？

A: 首先，要確保所有的家長都加進；第二，班級規範要說清楚；第三就是訊息內容要簡化，說重點！曾經有家長跟我反應，我的訊息內容他看不懂，其實我自己覺得已經寫得很白話了，要用家長聽得懂的語言；第四，訊息量要控制，因為如果太常傳訊息，家長可能會覺得每次訊息都是通知單而已，不會仔細閱讀內容，很容易錯過重要訊息，所以我會在重要事項後面提醒家長要回覆已讀，因為LINE@群組管理者看不到誰已讀？所以如果是重要的事情，還是要叫家長回覆比較好。

Q32: LINE@的免費群發訊息由目前的500則在9月1號將降低為200則，您會繼續使用嗎？

A: 因為我覺得LINE@還是比較好用，所以我還是會繼續使用LINE@，如果之後我每個月的訊息量都超過，我想我應該會付費吧。

Q33: 您對於LINE@有什麼建議嗎？

A: 我覺得如果能看見群組成員是否已讀、還有能新增相簿功能，會更好。而且現在免費則數降低，應該要新增更多功能，才能吸引消費者付費使用。



訪談對象：高C (2023.04.07)

Q1: 請問您是什麼時候開始使用LINE與家長溝通的？

A: 我是在疫情停課的時候開始和家長加LINE的。

Q2: 疫情之前沒有家長要求要與您加LINE嗎？

A: 有，疫情之前班上都會有幾個孩子的家長跟我加LINE，通常就是行為比較有問題，可能在中年級就已經發生過一些行為偏差的問題，換導師的時候，家長就主動來跟我說要加我的LINE。在轉銜會議的時候，我大概對班上有幾個比較特殊孩子的狀況有初步的了解，所以有家長要跟我加LINE我是不會拒絕，有什麼事情可以直接用LINE跟家長溝通會比較快。所以，疫情前通常是幾個特殊狀況孩子的問題，行為上容易與其他孩子發生衝突，有需要先告知家長孩子最近在學校的形況；或者是隔代教養的孩子，家長常失聯，有需要提醒家長注意孩子的狀況，其他家長我是沒有加LINE。

Q3: 您在疫情停課的時候，是用個別的LINE和家長溝通，還是您有成立LINE的班級群組？可以描述當時的情況嗎？

A: 一開始我是先跟家長加私LINE，後來因為要線上上課，很多線上課程的事項需要通知家長，請家長提醒孩子上課，所以就組班級群組。因為一開始，我們都想可能只是停課一兩個禮拜，沒想到一停就是一個月，我們學年老師就開始研究用什麼方法線上上課，最後我們是用Googlemeet。所以在用Googlemeet上課之前，我們班我是用LINE的「視訊對話」來上課，全班孩子一起在群組裡上課。後來Googlemeet上課之後，我就把LINE的班級群組取消，另外組了一個LINE@的班級群組，之後我就都用LINE@的班級群組。

Q4: 請問當時全班的家長都加進班級群組？

A: 我們班是有兩個家長一直都沒有加入，一開始家長是說他不會用，我請他拿手機到學校，他又說孩子已經送去阿公阿嬤家，阿公阿嬤也不會用手机，所以那兩個孩子在停課時間都沒有線上上課，如果學校有什麼重要的訊息我就打電話告知家長。

Q5: 您現在的班級也是用LINE@班級群組嗎？

A: 是的，一開始我用LINE群組的時候，問題真的很多，雖然我有跟家長解釋班級群組的目的是什麼，可是家長還是會傳貼圖，我請他不要再傳了，另外一個家長又傳，我覺得洗版的問題真的很頭痛，所以在用了兩個禮拜之後，我聽說有LINE@官方帳號之後，我就馬上改用LINE@組班級群組，一直到現在。

Q6: 您現在為什麼會改用LINE@官方帳號呢？

A: LINE@不會有洗版的問題，而且還是可以個別傳訊息給家長，我覺得比較有隱私，也不會互相干擾。

Q7: 您現在的班級全班的家長都有加入嗎？過程還順利嗎？

A: 我們班全班的家長都有加入，有一些是開學前我電訪的時候，傳連結給家長就加入了，有一些是開學後，我發通知單上面有QRCode才加入的，不過全班的家長目前都有加入群組，我感覺疫情過後，家長都比較能了解班級群組的必要性，所以很順利。

Q8:新住民、隔代教養的家長加入群組會有困難嗎？

A:新住民、隔代教養的家長加入都沒什麼問題，就是有遇過隔代教養的阿公跟我解釋說比較不會打字，所以沒辦法打字回覆我，我就請他如果讀完訊息傳一張貼圖給我就可以了，如果真的要問我問題可以打電話給我。我遇過的越南媽媽他們都看得懂中文，不知道是不是用翻譯軟體，不過他們如果讀了我的訊息，也都會傳OK的貼圖給我，所以溝通上是沒有遇過太大的問題。

Q9:您通常會在什麼時候成立LINE@班級群組？

A:我開學前都會電訪，然後用簡訊傳LINE@班級群組的連結給家長。開學後，我還會把班級群組的QRCode貼在聯絡簿上。

Q10:所以您現在同時使用LINE@和LINE嗎？

A:和之前一樣，有幾個比較特殊的孩子我有加家長的私LINE，其他家長我只有用LINE@班級群組。

Q11:您會時常使用LINE的語音通話功能嗎？

A:會，有私LINE的家長，如果有事要聯絡，我就會用LINE打電話，因為免費。

Q12:LINE@有一個「通話邀請」功能，您有使用過嗎？

A:沒有。我聽說有這個功能，可是我沒用過，其實我不知道它的使用方法，覺得有一點麻煩，所以我有事情還是都會直接打電話給家長。

Q13:除了文字的傳遞訊息的功能之外，您還常用LINE@的什麼功能呢？

A:我有設定自動回覆訊息，我是設定在晚上11點之後、早上6點之前就不收訊息。

Q14:活動的相片或者是學校的資料檔案，請問您都是怎麼傳班級群組裡？

A:如果有比較特別的活動，像是運動會、校外教學、畢業典禮這些比較特殊的活動，我會先把照片編輯成影片，傳到班級群組，個別的照片我再個別轉貼給家長。以前我也曾經用分享雲端硬碟連結的方式給家長，學期末再把整個學期的照片給家長，可是後來我覺得這樣感覺像回顧，就缺乏了家長對於活動的參與感，所以我現在是在活動結束之後，就會馬上將照片編輯成影片，公布在班級群組上。至於有一些參加活動的簡章或者學校公佈的檔案，不是單張的，我就會先下載，再用上傳檔案的方式傳在群組裡，只有單張的話，因為PDF檔是不能直接貼在LINE@的群發訊息上，所以我就會用截圖的。

Q15:您在LINE@的群組主要是發布哪些訊息呢？

A:通常就是學校的通知單、月考的通知單、活動通知單、活動的照片。

Q16:您發出的所有訊息都會要求家長回覆已收到的訊息嗎？

A:是的，因為LINE@不會有洗版問題，所以我是要求家長收到老師的訊息都要回覆老師，也可以用貼圖回覆，不過有些家長還是沒有回覆，我就當大家都收到訊息了。如果比較重要的訊息家長沒有回覆，我就會再個別問是否收到訊息。

Q17:如果孩子作業沒寫、沒帶課本這種比較不緊急的事情，您會在群組裡通知家長嗎？還是請學生寫聯絡簿就好？

A:如果孩子沒有寫作業或缺交作業，我會傳訊息給家長，而且也會寫聯絡簿。我在學校如果處罰學生，我也會傳訊息跟家長說明原因和處理的方式，還有請家長協助

配合的地方，讓家長了解學生在學校的表現。當然不只有不好的表現，有時候學生也會有好表現，這時候我也會用訊息告知家長，請家長也要給孩子鼓勵。我覺得學生的學習家長也有責任，所以很多時候我們與家長溝通的時候，要讓家長了解，不能光靠老師努力，還要有家長的配合，孩子才能有進步。

Q18:那您覺得有哪些內容比較不適合用LINE群組來傳達訊息？

A:學生之間的衝突，我覺得應該要直接告知家長，與家長聯繫比較不會產生誤會。如果孩子在學校有脫序的行為，例如：已經嚴重到干擾上課的秩序，很難用文字去敘述當時的狀況，這個時候我建議要直接與家長溝通。還有高年級的孩子有時候會有男女交友之間的問題，這這種問題很難用文字解釋，所以我通常會打電話給家長，請家長要多注意孩子的交友狀況。

Q19:如果學生學校受傷，您會用訊息通知家長嗎？還是會寫聯絡簿？

A:如果孩子在學校受傷，我都會直接傳訊息給家長，如果比較嚴重，我就會打電告知家長，請家長要注意孩子回家後的狀況，要讓家長了解老師是很關心孩子的，如果孩子受傷然老師都沒有通知家長的話，有些家長會覺得老師好像都不關心學生，那會牽扯到家長對老師的信任問題。

Q20:所以您允許家長用傳訊息的方式請假嗎？

A:我們班目前家長如果要幫孩子請假，通常是都是傳訊息跟我說，不過我有提醒家長一定要等到老師回覆才算是請假成功。

Q21:使用LINE與家長溝通後，您和家長電話聯絡或寫聯絡簿的次數會減少嗎？

A:寫聯絡簿的次數一定是有減少的，有一些提醒事項現在我就是直接傳訊息給家長。但是我覺得打電話的次數應該差不多，因為我在使用群組之前，會用打電話的方式聯絡家長的事情，通常是比較複雜的狀況，現在我還是一樣會用打電話的。

Q22:您覺得家長會過度依賴通訊軟體與老師溝通嗎？

A:應該不算過度依賴，我覺得老師和家長之間因為多了一個群組的管道來溝通，有些比較不緊急的事情可以用訊息，也比較不會互相干擾，所以是選擇性的問題，以前用的方式不是完全不能用，現在只是多了一個選擇。所以我在班級群組也沒有規定家長什麼事可以用訊息，說什麼事不可以，只有提醒家長，老師沒不是二十四小時都在看手機，所以有緊急的事就打電話。

Q23:請問您的班級群組有規範嗎？家長都能遵守嗎？

A:班親會的時候我都有跟家長解釋班級群組的用途，緊急事件請打電話、收到訊息要回覆、傳訊息的時間，我們班的家長也都能遵守。之前在LINE群組因為會洗版的原因，我有規定請家長不要傳貼圖給我，可是現在LINE@不會洗版，我平常時會收到家長的圖貼，有時候是節慶的貼圖，是家長給的祝福，所以我也不反對。

Q24: LINE@不能回收訊息，這個功能有造成您的困擾？

A:很多時候我們的訊息是會用複製貼上的方式，所以有時候會將訊息傳錯家長或傳錯照片之類的，不過只要馬上跟家長說明就不會造成太大的困擾。

Q25:您覺得頻繁的訊息傳遞會影響您的生活嗎？

A:我個人是覺得沒有嚴重到影響生活，因為我的班級群組訊息不會很頻繁，通常只

是通知。如果不是事情很嚴重，或者很複雜的事情，我們班家長不會沒事傳訊息給我。

Q26: 您有回覆訊息的壓力嗎？

A: 我沒有感覺到有什麼壓力，有時候家長在上課的時候傳訊息，即使我看到，我也不會回覆，我都是在放學之後才會回覆家長訊息，我們班家長也都知道緊急的事情要打電話。

Q27: 您有發生使用過程中與家長產生誤會的情況嗎？文字敘述會產生誤會嗎？

A: 剛開始用meet線上上課的時候，因為那時候我也不太熟悉meet的功能，孩子可能也不太熟，主持人是我，我應該是要先加入，孩子再加入，我才有辦法控管，結果那一天，有一個孩子太早進來了，造成我進去之後，沒有辦法操控，當時有一位家長就在在群組裡說：老師，你遲到！我跟他解釋，我並沒有遲到，是因為有孩子太早進入。他還是持續指責我遲到，後來其他家長幫我解釋，大家七嘴八舌，最後那個家長自己覺得不對，就把他傳的訊息通通收回了。這件事之後也讓我決心改用LINE@群組。

Q28: 您用LINE與家長溝通會比用聯絡簿或電話與家長聯絡的次數還要多嗎？聯絡的次數比以前多嗎

A: 應該是比較多，除非有特殊狀況，或是比較嚴重的事件，我通常都不會打電話給家長，加上現在可以傳訊息，我也比較少寫聯絡簿。現在的人不可能一天沒有摸手機，有訊息來時手機上的APP會顯示，所以我覺得傳訊息給家長應該是比較有效率，班級訊息家長都會讀，可是聯絡簿我就不確定家長有沒有認真看了，所以現在學生有任何情況，我都會直接傳訊息，讓家長了解老師有在關心孩子，與家長聯絡的次數當然比以前多。

Q29: 您覺得用群組溝通有沒有拉近您與家長之間的距離？對班級經營有幫助嗎？

A: 我的班級群組每一個禮拜至少有一則訊息，就是「班級的週訊」的概念。即使一個禮拜都沒有重要通知，我也會將學生整個星期的主要活動、學習重點，還有我一定會拍幾張照片孩子活動的照片，傳在班級群組，讓家長能充分參與孩子的學習，所以我覺得班級群組能讓家長更了解孩子在學校的學習狀況，也藉此讓家長了解老師的認真與用心，建立家長跟老師彼此之間信任的關係，對班級經營、孩子的學習都有很大的幫助。

Q30: 您覺得疫情過後LINE可否成為親師溝通必要的管道？

A: 問題是如果不用LINE、不用班級群組，有沒有更好的方法呢？我覺得LINE之所以被大家接受，最重要的是現在臺灣大家都會使用，你不用再教家長如何用，而且還是免費的，家長不用再額外付費，所以這是目前最被接受的方法。當然如果你只用聯絡簿和電話也能跟家長充分溝通，家長也沒有異議，應該也沒有辦法硬性規定每個老師都用。

Q31: 就您個人而言，疫情前後對使用通訊軟體進行親師溝通有什麼心態上的改變？

A: 疫情前我之所以沒有用就是聽說過許多老師有被家長騷擾的狀況，可是自從我

用了LINE@群組之後，其實之前聽說的狀況在我的班級群組都沒有發生，所以我覺得有時候是一種先入為主的錯誤觀念，時代在進步，我們老師也要跟進步才行，不會被時代淘汰。

Q32: 您對使用LINE@班級群組的老師有沒有什麼建議？

A: 就是要把規範要說清楚，才不會干擾自己的生活。如果你有時間上或者內容的限制，都要先跟家長說清楚。我是建議提醒家長在讀過訊息之後要回覆，不然看不到那些家長已讀。有一些事情用電話說得比較說得清楚，不要懶得打電話，因為有些事情文字的表達會讓家長有誤解。善用照片、影片、圖檔等方式，家長比較能一目了然，有些太長的文字敘述家長可能會懶得看，我都會利用標註重點的方式，盡量用圖片標示的方式，家長比較能理解。

Q33: LINE@的免費群發訊息由目前的500則在9月1號將降低為200則，您會繼續使用嗎？

A: 我還是會繼續使用，其實停課時間我也常常超過免費的則數，那時候就一個一個各別的轉貼。

Q34: 您對於LINE@有什麼建議嗎？

A: 我覺得當然是免費則數越多越好，如果能看見群組內誰已讀、還有能新增相簿功能會更好。

