

全國高級中等學校專業群科 111 年專題及創意製作競賽

「專題組」作品說明書

群 別：家政群

類 別：☐家政類 ☐服裝類 ☒幼保類 ☐美容類

作品名稱：「繪」心一笑，「溝」建橋樑

關 鍵 詞：親師溝通、幼教現場、雙封面繪本



參賽編號：

表目錄

表 1 危機與衝突的類型.....	3
表 2 危機處理的階段.....	4
表 3 衝突處理的方式.....	4
表 4 教師職業生涯階段.....	4
表 5 親師溝通媒介.....	5
表 6 問卷分析.....	6
表 7 幼兒園老師訪談.....	7
表 8 幼兒園老師訪談內容.....	8
表 9 訪談幼教老師繪本讀後感.....	9
表 10 訪談家長內容.....	10
表 11 繪本製作過程.....	12
表 12 親師手札.....	13
表 13 繪本內容.....	14
表 14 親師手札.....	19

圖目錄

圖 1 老師對題目感觸很深.....	7
圖 2 老師很用心回覆.....	7
圖 3 人偶試做.....	12
圖 4 利用電繪製作繪本.....	12
圖 5 繪本草稿.....	12
圖 6 繪本草稿.....	12
圖 7 老師視角繪本.....	12
圖 8 家長視角繪本.....	12
圖 9 親師手札草稿.....	13
圖 10 親師手札繪製.....	13
圖 11 研究流程.....	13
圖 12 繪本故事內容心智圖.....	14
圖 13 家長視角-上午時間老師的工作.....	14
圖 14 家長視角-中午時間老師的工作.....	15
圖 15 家長視角-下午時間老師的工作.....	15
圖 16 家長視角-幼兒回家後家長發現的問題.....	16
圖 17 老師和家長的故事結尾交界處.....	16
圖 18 老師視角-上午時間老師的工作.....	17
圖 19 老師視角-中午時間老師的工作.....	17
圖 20 老師視角-下午時間老師的工作.....	18
圖 21 老師視角-幼兒回家後老師遇到的問題.....	18
圖 22 親師手札封面.....	19
圖 23 溫馨小故事.....	19
圖 24 溫馨小故事.....	19
圖 25 溫馨小故事.....	19
圖 26 溫馨小故事.....	20
圖 27 溫馨小故事.....	20

目錄

壹、摘要.....	1
貳、專題動機及目的.....	1
一、研究動機.....	1
二、研究目的.....	2
參、主題與課程之相關性或教學單元之說明.....	2
一、「托育機構經營與管理」課程.....	2
二、「行銷與服務」課程.....	2
三、「人際溝通」課程.....	2
四、「家政職業倫理」課程.....	3
肆、製作方法與過程.....	3
一、製作方法.....	3
二、製作過程.....	13
伍、製作結果.....	14
一、繪本內容.....	14
二、親師手札.....	18
陸、討論.....	20
一、繪本.....	20
二、親師手札.....	20
三、親師推廣歷程.....	20
柒、結論.....	21
一、書籍資料.....	21
二、期刊論文.....	22
三、網路資料.....	22
玖、附錄.....	23
附錄一、競賽日誌.....	23
附錄二、作品分工表.....	30
附錄三、幼兒園親師問卷.....	31
附錄四、繪本情節設定手繪草圖.....	37
附錄五、繪本封面及人物設定手繪草圖.....	40
附錄六、親師手札手繪草圖.....	41

全國高級中等學校專業群科 111 年專題及創意製作競賽

「專題組」作品說明書

【「繪」心一笑，「溝」建橋樑】

壹、摘要

隨著社會邁入少子化，家長越來越重視幼兒教育，造成親師間常因理念不合和關係緊張，進而產生衝突，嚴重時甚至會訴諸法律，導致幼保科系畢業生因此轉換跑道或不願投入幼教行業。我們也發現市面上很多書都是關於師生或親子的相處方式，卻很少提到親師溝通的關係，或親師衝突如何化解，所以我們以此方向為主題，發放問卷及訪談任職中的幼教老師，收集園所中常見的衝突和溫馨事件並製作出「雙封面繪本」與「親師手札」，透過繪本讓親師知道衝突和誤會發生的原因，如：家長對幼教現場不了解或幼兒表達不當等，並了解在幼教職場中除了誤會與衝突外，親師間更多的是溫馨互動，藉由繪本讓家長和老師都能換位思考，提升親師關係，以改善幼教工作環境品質。

貳、專題動機及目的

一、研究動機

近年來四技二專幼保類的報考人數逐年下降，財團法人技專校院入學測驗中心曾統計，2019 年的報考人數比 2010 年降低了約 41.3%，十年時間少了約一半學生，有學者分析造成此狀況的原因可能是少子化的惡性循環及幼教老師容易被放大檢視，讓許多人深感壓力，不太想投入相關產業。

依據 2016 年全國教師工會總聯合會的調查顯示，高達九成的幼教老師覺得職場上的痛苦來源是家長不尊重、師生比過重及兼任行政和教學，以 Jeong and Han (2015) 與 Turgut et al. (2016) 情緒勞務的研究看來，老師可能會因上述原因需要不斷調整情緒，若這樣的過程遠遠超越了他們可以承受的範圍，就很容易產生逃避的念頭，導致幼教師資出走。(引自王友蘭，2018)

然而老師是幼兒在校的主要照顧者，以發展歷程來看，學齡前的幼兒正處於愛成人期階段，對主要照顧者較依賴，且幼兒可能因身體發展尚未成熟導致受傷，因此針對幼兒的身心照顧和安全問題，父母與老師應該是合作關係而非對立，如果雙方都能理性溝通，親師關係及信任感就會提升。

身為幼保科學生的我們，也對於未來進入職場後要面對各式各樣的家長感到擔憂，所以我們針對幼教老師和家長進行問卷調查及實際訪談，將結果製作成繪本，提供家長與幼教老師閱讀，讓彼此更清楚對方的處境，並追蹤他們在看完繪本後，對於溝通的實質幫助，藉此提升幼教老師和家長之間的信任感。

二、研究目的

- (一) 透過訪談和問卷調查，了解幼教老師和家長對雙方的想法及感受。
- (二) 依據問卷及訪談結果實際繪製繪本，並利用繪本故事讓家長與幼教老師互相了解對方的需求跟狀況。
- (三) 讓幼教老師在踏入職場時有親師溝通的基礎能力。
- (四) 提升家長及幼教老師雙方信任感，增進親師溝通的效能。

參、主題與課程之相關性或教學單元之說明

一、「托育機構經營與管理」課程

在「托育機構經營與管理」的課程中，我們了解到雖然幼兒園是教育機構，但也會有衝突或危機發生，而危機具不確定性和時間緊迫性，所以應事先擬定計劃作為應變方法，衝突的處理則分為積極和消極兩種，不過消極的做法通常只能緩和或避免衝突，無法真正解決問題，所以我們認為在親師溝通的過程裡產生衝突時，最好採用積極的正向溝通來處理，因此我們藉由問卷和訪談，了解老師與家長溝通的方式及遇到的問題，並融入繪本當中。

二、「行銷與服務」課程

幼教產業是一門以服務為本質的工作，老師需要提供幼兒良好的學習環境和氛圍，我們在三年的課程中也得知幼兒期是人格發展最關鍵的時候，此階段的幼兒很依賴主要照顧者，教師需用心提供幼兒教育及保育的專業服務，因此我們透過繪本展現老師的專業度及解決問題的能力，獲得家長信任並建立良好口碑，打造教師本身及園所的好形象。

三、「人際溝通」課程

在「溝通的基本技巧」、「傾聽與同理心」和「人際互動技巧」三個章節中，都提到了同理心及專注聆聽對溝通的重要性，當發生衝突時，最好立即討論彼此的感受和衝突所造成的影響，最後再決定解決問題的方法，而且我們發現善用同理心是親師溝通最大的重點，所以我們希望透過繪本能使親師間更了解衝突發生的原因，也藉由親師手札的溫馨故事讓家長和老師知道，即使有時雙方會產生衝突，但還是有很多令人感到溫暖的瞬間。

四、「家政職業倫理」課程

我們在「家政職業倫理」當中得知，幼教老師的職業道德很重要，包含與家長建立良好關係和情緒管理等，若老師情緒管理不當，有可能使幼兒在遇到類似問題時，模仿老師的方式處理自己的情緒，也可能在和家長互動過程中，讓家長認為老師的態度不佳，造成親師關係產生問題，所以我們利用繪本交界處的衝突事件讓老師能模仿書中情境，以和善的情緒解決誤會。

肆、製作方法與過程

一、製作方法

本專題是由文獻探討法、問卷訪談法、口頭訪談法和實作法製作而成。

（一）文獻探討法

我們藉由網路、書籍和論文查詢親師的溝通媒介、技巧和處理方式，並利用文獻資料設計問卷內容。

為了解老師的職業生涯階段，及親師溝通時常用的媒介、技巧和處理方法，我們透過網路資訊、論文與書籍整理分析成下列三點。

1. 托育機構危機與衝突管理

托育機構可能因親師間教育理念不同而造成衝突或危機，因此我們根據托育機構危機與衝突的類型、處理的階段和方式進行說明。

（1）危機與衝突的類型

依據托育機構經營與管理課程中提出的危機和衝突類型，共分為內在/外在及人為/非人為四個要素，如表 1：

表 1 危機與衝突的類型

	人為	非人為
內在	屏東教育大學第三十二期學報指出，幼教老師常見的壓力來源為人際關係，教師可能與家長沒有建立良好的溝通管道，導致雙方在溝通時不能互相同理。	最常見的是幼兒意外受傷，如：，幼兒在大肌肉運動時跌倒受傷等，以及幼兒本身健康的問題。
外在	包含媒體渲染、幼兒家長離婚或分居衍生出的如幼兒探視、帶離園所等爭議性問題。	像是自然災害、金融風暴等，此類危機不常發生，但如傳染性疾病則很容易面臨。

資料來源：黃義良（2011）。**托育機構經營與管理**。新文京：新北市。

（2）危機處理的階段

黃義良（2011）認為危機處理步驟共分成五個階段，如表 2：

表 2 危機處理的階段

階段	內容
預測階段	好的危機管理是會在危機的潛伏期發現問題並處理。
準備工作階段	為減少危機產生的損失，在此階段應先擬定應變措施。
應變階段	危機發生時執行已擬定好的計畫，並記錄過程中的問題。
復原階段	需處理可能受到傷害的人，讓問題解決後能回復狀態。
學習階段	危機解決後，應反思此次的處理及應變是否需要修正。

資料來源：黃義良（2011）。**托育機構經營與管理**。新文京：新北市。

（3）衝突處理的方式

根據幼托機構不同的衝突處理方式分為消極與積極兩種方式，如表 3：

表 3 衝突處理的方式

消極措施		積極措施	
逃避	雙方為避免激烈的衝突而暫停對抗。	擴大資源	增加組織的資源供給，減少彼此衝突。
安撫	彼此了解共同的利益，減弱對彼此的歧見，但只是暫時性的，不能解決問題。	建立高層次目標	讓雙方都能以同一個目標努力，發展潛在向心力。
告訴上級	用上級權威達成協議，但通常無法徹底解決問題。	問題解決	彼此面對面談話，了解雙方想法並尋求解決辦法。
妥協	衝突產生時雙方無優勢，所以各退一步達成和解。	開會討論	藉由公開場合讓雙方討論意見，用以解決衝突。

資料來源：黃義良（2011）。**托育機構經營與管理**。新文京：新北市。

2. 教師職業生涯階段論

此理論為美國學者福勒（Fuller）在 1969 年提出，依據每個教師不同生命週期的特點和職業階段的目標劃分為以下五個時期，如表 4：

表 4 教師職業生涯階段

階段	時間	內容
入職期	剛入職 1 到 3 年	求生/發現期，對工作熱忱或慌亂。
穩定期	入職後 4 到 6 年	有個別教學風格，要求技能精進。
實驗和歧變期	工作後 7 到 25 年	老師可能進行自我挑戰，也可能對工作產生倦怠。
平靜和保守期	從業 26 到 33 年	多數教師在具備許多技巧的同時，可能失去專業發展的熱忱。
退出教職期	工作 34 年後	慢慢踏入結束的階段。

資料來源：中文百科知識

透過上表我們得知，成為老師的前三年是尋求自我認同的時期，所以我們希望藉此研究給這階段的老師們有關於親師溝通上的幫助，讓他們不會因為被家長質疑或誤會產生挫折而有退縮的想法。

3.親師溝通

老師與家長是幼兒最依賴的主要照顧者，所以親師溝通很重要，因此我們針對以下三點進行討論：

(1) 親師溝通的定義與目的

郭素文（2004）在親子天下網站中提到，親師溝通是家長和老師運用各種媒介，如：口說、文字、肢體或表情傳遞訊息的雙向互動過程，而且因為信任和關懷是親師溝通的基礎，所以如果親師都能以不誇飾的方式分別述說幼兒在家與學校的狀況，就能讓雙方都用友善的溝通建立緊密情感，減少誤解與衝突。

(2) 親師溝通的媒介

可分為面對面、電子產品和書面三種方式，整理如表 5：

表 5 親師溝通媒介

類型	定義	特色
面對面	包含語言、肢體動作跟面部表情等，如：到校面談、家訪。	1.可傳達的訊息較多。 2.受時間與空間的限制大。
電子產品	包含電話、FaceBook 或 Line。	1.可傳達資訊僅次於當面。 2.文字可能缺乏情感。
書面	個人收件像是聯絡簿。	1.可強調重點。 2.無法立即得到回饋。
	群體收件如學校公告、給家長的一封信。	1.能一對多傳遞訊息。 2.不一定會有回覆。

資料來源：MBA 智庫百科

(3) 親師溝通的技巧

臺灣教育評論月刊曾分析國內專家學者對於親師衝突的意見及看法，發現大部分親師衝突的主因是溝通不良和教育理念不合（引自李俐瑩，2014），因此利用「三明治溝通法」先同理對方，再提出具體意見，最後以肯定作結尾，讓彼此都能理解對方想法。

(二) 問卷調查法

為了收集全台幼教老師和家長的看法，我們採用線上與紙本的方式發放，主要針對家中育有六歲以下幼兒的家長及幼教老師。老師問卷共發送 170 份，回收 160 份，回收率為 94%，有效問卷 155 份，5 份無效問卷，有效問卷達 91%；家長問卷共發送 75 份，回收 73 份，回收率為 97%，有效問卷 64 份，9 份無效問卷，有效問卷達 85%，整理分析如表 6，完整問卷內容如附錄三：

表 6 問卷分析

問卷題目	教師回饋	家長回饋	分析結果
1. 會因為發生什麼事而主動和家長(老師)溝通?	74.2%的老師選擇「幼兒受傷或生病」。	75%的家長選擇了「幼兒受傷或生病」。	幼兒的身體健康和安全是親師共同重視的。
2. 家長(老師)有哪些行為使您困擾呢?	81.3%的老師選擇「家長聽信幼兒單方面說詞，導致雙方誤會」。	67.2%的家長選擇「灌輸幼兒奇怪觀念」。	親師都不是因對方的行為困擾，而是與幼兒相關問題才很敏感。
3. 如果被家長(老師)誤會或質疑的話，您會怎麼處理呢?	63.2%的老師會選擇「和主管回報並尋求資源」。	96.9%的家長會選擇「與老師釐清事實」。	1. 親師處理方式都屬積極。 2. 老師問題解決不當，可能影響園所經營，因此傾向回報主管得到建議或資源。
4. 您常用哪個工具和家長溝通?	57.4%的老師最常用當面溝通。		大部分老師傾向用直接溝通。
5. 您實際想用什麼工具來溝通?	69%的老師實際想當面溝通。		老師們普遍希望能當面溝通。
6. 是否曾經有被質疑專業度而和家長起衝突?	90.3%的老師沒有因此和家長起衝突。		大部分家長都信任老師專業度。
7. 與家長溝通完後，老師如何調適自己的情緒?	55.5%的老師選擇「自己消化、冷靜」。		幼教要面對的是人，所以時刻管理情緒很重要。
8. 是否有因為和家長溝通不良而想離職?	85.2%老師沒有「因為與家長溝通不良想離職」。		溝通不良不是導致幼教老師離職的主因。
9. 您覺得要如何增加親師間的信任感?	81.3%的老師選擇「與家長保持聯絡」。		可透過溝通了解對方想法，增加信任感。
10. 若老師做出使您困擾的事，您會怎麼處理?		78.1%的家長會選擇「與老師釐清事實」。	大多家長選擇主動與老師溝通。
11. 您覺得幼教老師的特質應該是?		75%的家長認為幼教老師的特質是「溫柔、細心」。	家長更重視老師的內在特質。

12. 您覺得幼教老師的能力應該是如何？		58.9%的家長認為老師的能力應該是「帶活動豐富有趣」。	家長希望幼兒在校時間快樂，所以更重視老師規劃活動的能力。
----------------------	--	------------------------------	------------------------------

資料來源：研究者自行整理

依據此問卷的分析結果，我們統整出下列結論：

1. 教師

- (1) 親師溝通的主因大多是幼兒受傷或生病，代表幼兒的安全最被重視。
- (2) 幼兒表達與事實不符最讓老師感到困擾，若因此產生誤會或被質疑，老師們傾向和主管回報並尋求資源。

2. 家長

- (1) 家長在誤會老師行為時，大部分都會選擇直接和老師釐清。
- (2) 大多家長更看重老師的內在特質以及帶活動的豐富度。

3. 親師共同/不同的想法

- (1) 親師間會想和對方溝通的原因大部分是幼兒受傷或生病，可見幼兒的身體健康和平安是親師共同重視的。
- (2) 老師傾向和主管回報並得到建議或資源，可能是因如果老師問題解決不當，將會影響園所經營，而家長偏向直接和老師釐清情況，可能因為老師是事件當事人，不想再藉由他人間接處理。

(三) 口頭訪談法

現今社會大部分以家長的角度看待親師衝突事件，但我們想以老師的角度了解他們對工作及衝突事件的看法，所以我們訪問了三位幼兒園的老師，並融入他們的故事到繪本中。在製作完繪本後，我們再讓那些曾有類似經驗的老師們以及家長閱讀，並追蹤後續是否有改善其問題。

1. 幼兒園老師訪談

(1) 前測

我們針對親師溝通互動的經驗，訪談老師對此看法，如表 7 和表 8：

表 7 幼兒園老師訪談

	
圖 1 老師對題目感觸很深	圖 2 老師很用心回覆

表 8 幼兒園老師訪談內容

受訪者	陳老師	黃老師	李老師
年資	1 年	10 年	26 年
任教班級	幼幼班	幼幼班	大、中、小及混齡班
性質	準公共	私立	私立
1. 什麼樣教養類型家長最令您困擾？	幼兒學習能力不足，家長不承認也不願意評估配合。	家長不信任班級老師，因此老師積極與家長溝通，讓家長願意與老師直接討論。	許多家長因網路，會擔心幼兒或質疑老師，但他們只是不了解，所以沒有令人困擾的家長。
2. 是否遇過不理性的家長？處理方式？	家長不清楚事實就認定是老師的問題，所以老師開始關注幼兒狀況，一但有事情就會與家長聯絡。	目前沒有。	家長一開始情緒可能較激動，但老師透過换位思考，就能理解家長的顧慮，化解紛爭。
3. 在工作中您最心力交瘁的是什麼？	1. 主管所給予的行政壓力。 2. 園所制度。	1. 把責任丟給老師。 2. 很在乎幼兒是否受傷。	有自己的工作要處理，但幼兒隨時可能出狀況，所以常常很難好好的把工作做完。
4. 在工作中，最快樂、最有成就感的是什麼？	1. 幼兒在教學後給予好的反應。 2. 對手工感興趣，所以佈置教室會非常有成就感。	幼幼班小孩學會生活自理就很有成就感，而且童言童語和撒嬌時也會讓老師感到快樂。	即使每天的工作環境都一樣，但看著孩子們從不會到會，從哭鬧地進幼兒園到畢業，每天都覺得很新鮮。
5. 重新來過，還會選擇幼教行業嗎？	會，在幼教工作上，與同事的交流都很好，相處也很舒服。	可能不會。覺得在教學上比較辛苦，自己會被幼教框住，走不到其他領域去。	會，覺得幼教這個行業是自己很喜歡的，而這個信念也會一直支持我走下去。
6. 如果您遇到有人想從事幼教，會給他們什麼忠告呢？	1. 要會做文書，而且要熟悉。 2. 幼兒活動量大，所以要給他們事情做，也要讓幼兒覺得在學校很有趣。	建議不要，因為有很多眉眉角角，如果真的喜歡還是可以嘗試，如果發現無法勝任，希望他能提早選擇其他出路。	不管對幼兒有什麼負面情緒都不能動手。

資料來源：研究者自行整理

依據此訪談的分析結果，我們統整出以下結論：

- I. 因為少子化和網路資訊，家長可能不太信任老師，但透過老師不斷與家長聯絡感情，建立信任感後，家長就會主動與老師討論幼兒情況。
- II. 老師的工作雖然不輕鬆，但因幼兒的回饋，老師們才有動力繼續前進。

(2) 後測

因為疫情的緣故，為避免不必要的接觸，有些園所希望以電子檔的形式寄送給他們，所以我們利用電子及實體繪本讓幼教老師閱讀，並訪談他們對於繪本的看法，如表 9：

表 9 訪談幼教老師繪本讀後感

幼兒園性質	公立	私立	準公共	非營利
1. 很多家長認為老師負責陪吃、陪睡、陪玩就好，您聽到的想法？有沒有什麼話想對他人說？	希望尊重老師，幼教工作進一步來說是陪伴孩子們成長，一起在生活中探索、學習和享受。	幼教現場沒有大家想的輕鬆，一到園所就會很忙，除了要處理孩子狀況，還要跟家長說明重要事項。	其實幼教不簡單，高職和大學共七年時間，還有很多專業課程要學習，不只有陪吃、陪睡和陪玩。	每天會面臨孩子的學習問題，在家與在校最大差異是幼兒間的互相幫助，這是在家較難達成的。
2. 老師在幼兒園裡與家長相處的時間很少，您會用什麼方法維持親師關係呢？	面談、電訪、聯絡簿、家長 Line 群、班親會。	社群網路雖然方便，但我們希望能與家長當面討論幼兒狀況，若是突發事件則用電話。	會利用家長接幼兒放學時，主動跟家長討論幼兒在校狀況，增加互動的機會。	請孩子回去說、用聯絡簿或放學時的面談溝通，若真有重大情節誤會，會以電話聯絡。
3. 如果真的(或曾有)遇到類似問題，您會怎麼化解誤會，達到溝通效果？	老師詢問當事者並跟家長說明，再請家長與孩子和老師一起解決。	放學時向家長還原當下狀況，直接說明真相，減少被誤會的可能。	請家長可以到園所當面說明，因為訊息傳遞可能導致更多誤會產生。	在班上向幼兒宣導，若受傷要跟老師說，了解狀況後，會與家長說明。
4. 您認為繪本對即將進入幼教界的老師們有什麼幫助？	可讓教學活動有發想的依據，延伸更多元的活動。	繪本有還原幼教現場，可讓剛進入職場的老師和家長們了解老師作息。	繪本有畫出常發生的誤會原因，可讓剛踏入職場的老師更清楚幼教現場。	繪本是傳達故事的媒介，可讓即將踏入幼教的人站在家長的角度思考。
5. 您覺得有沒有哪些重要事項是繪本裡沒有補充到？	太多了，舉例不完，先這樣即可。	中午時老師可能因孩子沒有睡，就要唱歌或講故事哄他們睡。	沒有。	無。

6. 您認為這本繪本可以傳遞什麼訊息給老師或者可以幫助老師什麼？	幫助老師遇到問題可以選擇冷靜、良善、溫柔的面對和處理。	能幫老師們讓家長知道老師的一天，了解老師需要即時處理的事情很多。	了解誤會發生可能是因幼兒表達不清造成，所以要用同理心和家長溝通。	回顧教學活動。
7. 請問您藉由這本小書是否有想起，在工作上曾讓您印象深刻的溫暖小事呢？	有的。	畢業典禮上，有家長用蒜頭做成投影片謝謝老師，看到後覺得很有趣和感動。	有次我不小心弄丟口罩，被家長看到，後來家長就拿一盒全新的口罩回到園所。	無。
8. 因為園所性質或立場不同，可能導致偏差產生，您有什麼話對即將踏入職場的幼教老師說呢？	教育是人類樞紐，老師是教育的核心。有句話說：為大眾效命的人，福報是不會窮盡的。	別害怕辛苦，在每天被孩子環繞的地方工作，即使會灰心，但更多的是孩子的成長和學習的成就感。	我覺得就是要多跟家長保持聯絡，然後遇到事情一定要拍照紀錄或者上報主管，保護自己。	多看多聽做好份內事。

資料來源：研究者自行整理

依據訪談分析結果，統整出以下結論：

- (1) 繪本內容新穎，市面上較少見，主要以成人為繪本主角及閱讀對象。
- (2) 老師們認為此繪本可讓即將進入幼教界的老師了解幼教現場的作息，以及與家長最常發生衝突的原因，而在職的幼教老師則能知道，有時誤會的發生，可能是因幼兒表達不清所造成，所以親師間都應以同理的心態和對方溝通。

2. 家長訪談後測

我們利用電子及實體繪本發送給家長，並訪談他們對於繪本的看法，如表 10：

表 10 訪談家長內容

幼兒年齡	5 歲	3 歲	5 歲
幼兒園性質	公立	非營利	準公共
1. 是否曾和老師因為意見不合而引起誤會或爭執呢？	沒有，知道老師很辛苦，所以會尊重老師教學。	沒有。老師對小孩都很有耐心、很細心照顧。	沒起過爭執，如遇到老師不合理時會直接轉學。

2.看完繪本後，您認為的幼教老師跟實際上在繪本看到的幼教老師有什麼落差呢？	沒有一點點差別，原本就知道老師很忙有很多事情要做，但沒想到有這麼多的事情。	我原本以為老師只要照顧好小孩就好，沒想到還有幼兒生活上的其他事情。	繪本的形容很貼切，不過現實中的老師可能還要跟家長溝通孩子間的衝突。
3.看完繪本後，再次遇到問題時，您會採取何種方式與老師溝通？	先釐清事情，不會只聽孩子的說詞，並且和老師討論事情的解決方法。	會先反覆詢問幼兒事情經過，再利用放學時間找老師問清情況。	並不會當下與老師發生衝突，而是會直接將幼兒轉學。
4.看完繪本後，您覺得哪邊可以幫助到您跟幼教老師的溝通呢？	更了解老師處境，所以會體諒，若有類似事件我還能參考繪本中做法。	繪本能幫我了解老師的一天，我也知道了老師的辛苦，更體諒老師。	繪本只描述老師的一天，但親師的衝突原因有時是因態度而起。
5.如果將這本書分享給家長的話，您覺得會對他們有什麼幫助？	讓更多人了解老師工作，在和老師討論問題時，知道用什麼方式更好。	讓更多人了解老師的日常。	父母如何理智看待。
6.看完繪本有激起您的什麼想法跟共鳴呢？	發現還是有很多親師間的相處是很有愛的。	會讓我更懂得去體諒老師的辛苦。	有，沒想到其實友愛的家長還是很多的。
7.看完繪本後，您認為跟老師溝通時，如何維持或調整與老師的關係呢？	保持溝通，讓彼此能夠更了解，在畢業的時候會送禮給老師，感謝他對小孩的教導。	接幼兒下課時，可留下來跟老師聊天，分享孩子日常，或在節日時送老師一點小祝福。	會一直保持溝通，站在老師們的立場為他們著想、包容體諒老師的辛苦。

資料來源：研究者自行整理

依據此訪談的分析結果，我們統整出以下結論：

- (1) 透過繪本家長更了解老師的辛苦與處境，若之後發生問題，也更願意先和老師釐清，再一起討論解決辦法。
- (2) 藉由「親師手札」家長發現有很多親師間的互動是溫暖、友愛的，同時未來也會以此為目標，體諒幼教老師的辛苦。

(四) 實作法

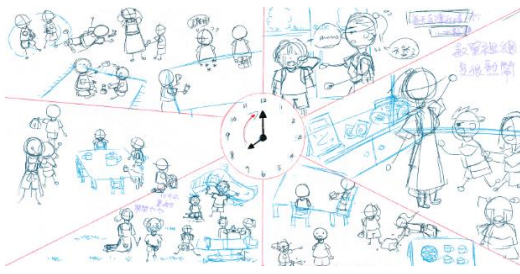
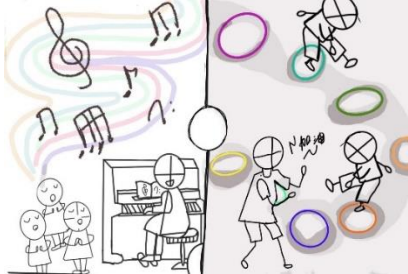
我們透過問卷與訪談的結果繪製了一本可供幼教老師和家長閱讀的繪本，藉此讓家長跟老師能有良好的溝通橋樑。

1.繪本

我們希望家長更了解幼教老師的工作，也讓老師了解家長常出現的疑問及擔憂的情況，因此決定製作繪本，透過親師兩方視角讓彼此互相理解。

一開始我們參考《長壽湯仙女》，想利用可動式人偶作為故事主角，並搭配電繪背景製作成繪本，但發現人偶的實用度不大，所以決定先用手繪繪製草稿（如附錄四）再用電繪上色，並增加雙封面繪本的概念，製作出可左翻及右翻的書，分別畫出老師的真實生活和家長認為的幼教現場，並根據問卷畫出雙方在意的事情，如：幼兒受傷、表達不清導致誤會等，讓親師讀完繪本後能更了解彼此，建立良性溝通。

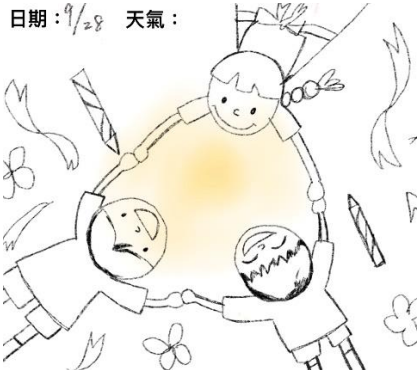
表 11 繪本製作過程

	
圖 3 人偶試做	圖 4 利用電繪製作繪本
	
圖 5 繪本草稿	圖 6 繪本草稿
	
圖 7 老師視角繪本	圖 8 家長視角繪本

2.親師手札

我們收集了五個親師間的溫馨故事，想讓老師和家長知道在現今親師衝突頻繁爆發的狀況下，還是有很多溫暖、讓人感動的故事。

表 12 親師手札

	
圖 9 親師手札草稿	圖 10 親師手札繪製

二、製作過程

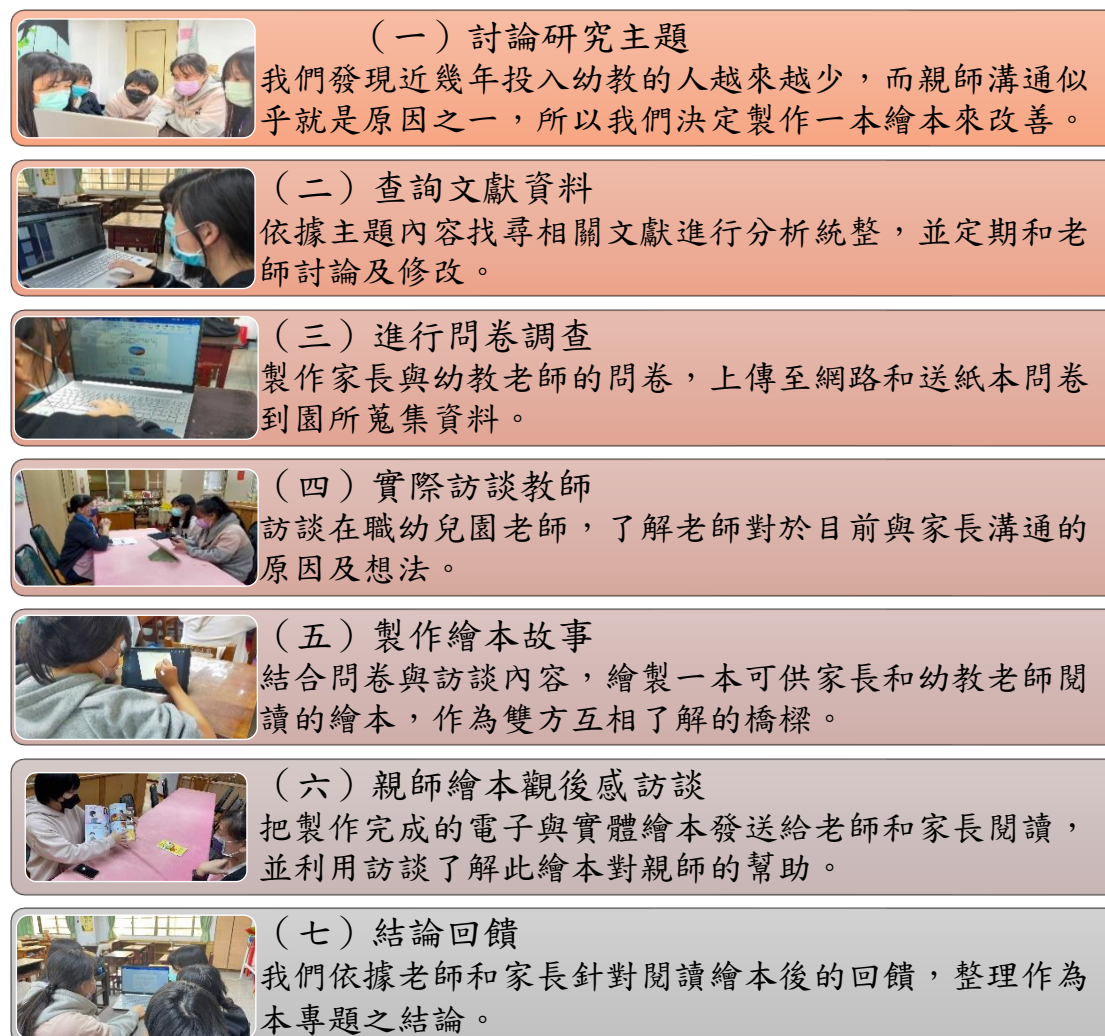


圖 11 研究流程

伍、製作結果

我們依據問卷和訪談結果，製作出以下繪本內容及親師手札。

一、繪本內容

為了讓親師能從對方的角度了解彼此想法，我們製作一本可從左翻及右翻，並分成上午、中午及下午三個時段的雙面繪本，由各自視角畫出幼教老師的一天（草稿如圖 12，及附錄四至五），並在兩個故事結尾交界處，描述在面對家長對幼兒的擔憂和疑問時的處理方式，完整繪本內容如表 13。

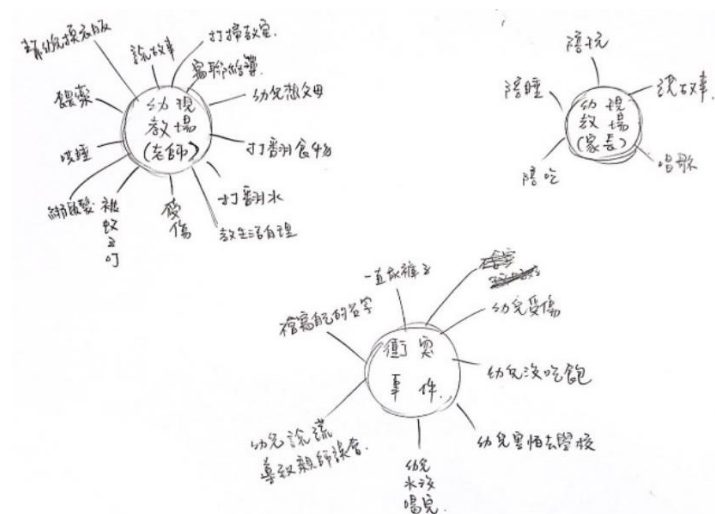


圖 12 繪本故事內容心智圖

表 13 繪本內容



圖 13 家長視角-上午時間老師的工作



圖 14 家長視角-中午時間老師的工作

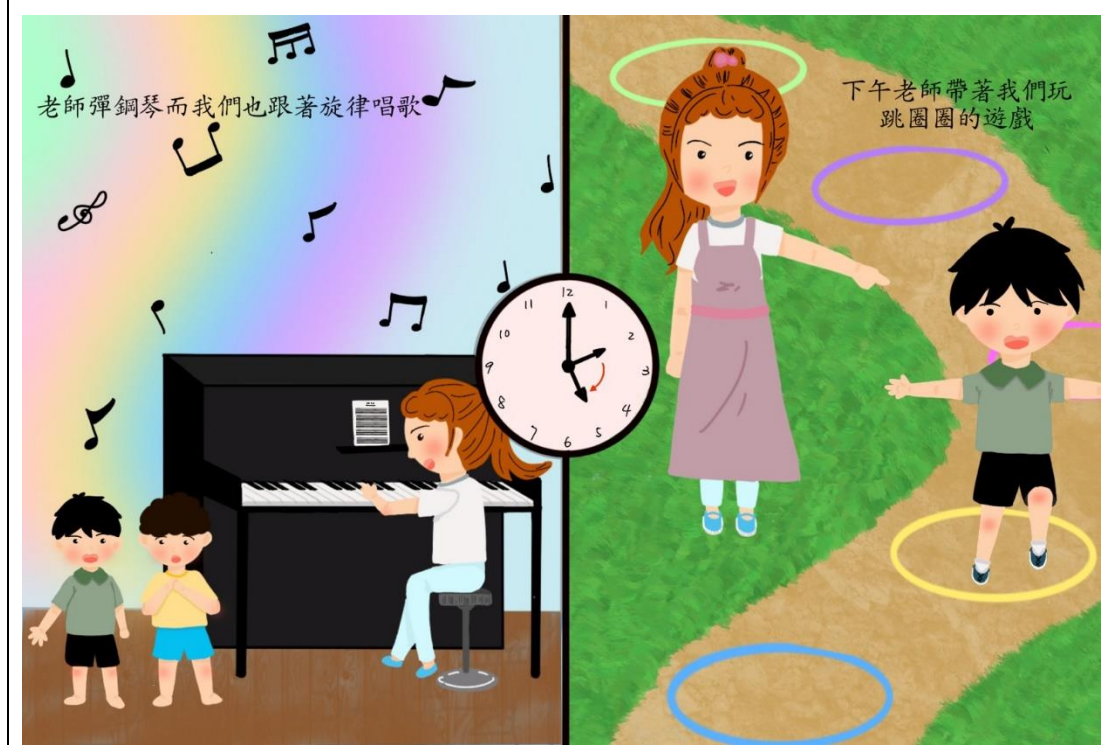


圖 15 家長視角-下午時間老師的工作

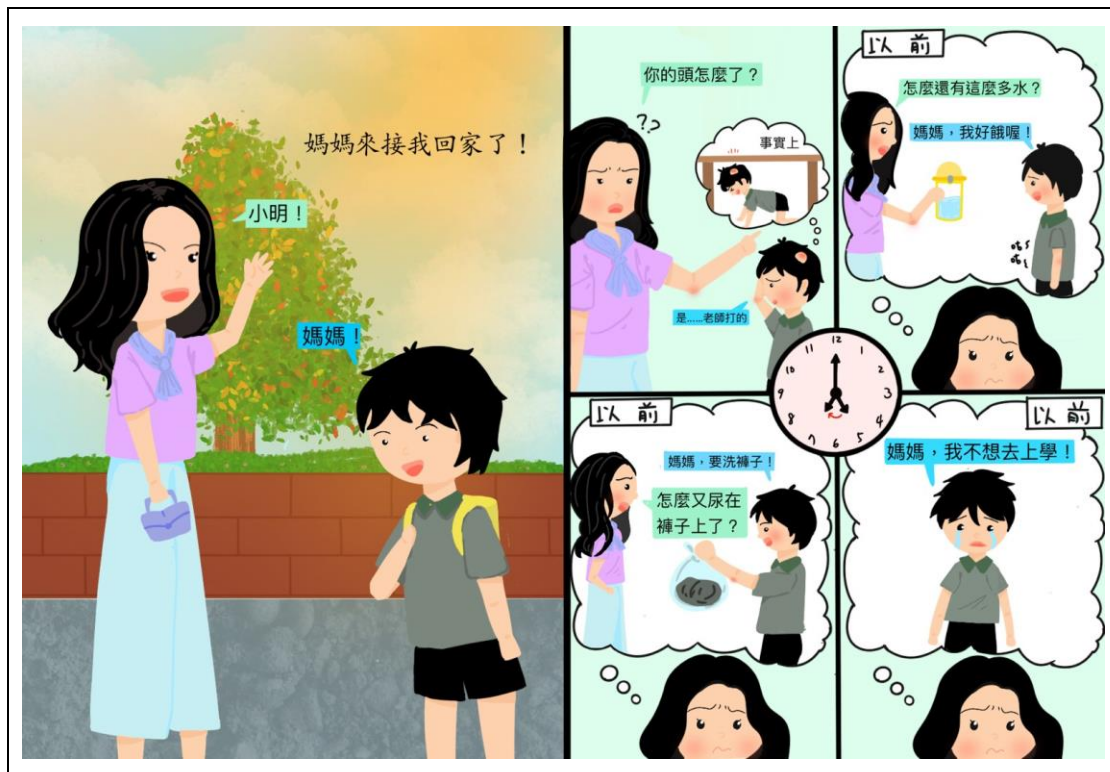


圖 16 家長視角-幼兒回家後家長發現的問題



圖 17 老師和家長的故事結尾交界處



圖 18 老師視角-上午時間老師的工作



圖 19 老師視角-中午時間老師的工作



圖 20 老師視角-下午時間老師的工作



圖 21 老師視角-幼兒回家後老師遇到的問題

二、親師手札

我們希望讓幼教老師和家長知道，在親師衝突不斷爆發的情況下，還有很多溫暖且窩心的故事，所以我們透過訪談幼教老師們的經歷，繪製成親師手札，內容如表 14，草稿圖詳見附錄六。

表 14 親師手札

 親師手札 班級： 姓名： 老師：	 日期: 9/28 天氣: ☀️ 有一次,在園所時,我不小心把口罩用丟了,被接孩子放學的家長看到,問說老師怎麼沒戴口罩,當下馬上和家長道歉承認疏失,並馬上回班找口罩,結果不久後家長又回到園所,拿着一盒全新口罩給我跟我說口罩放在教室用,辛苦老師了。
圖 22 親師手札封面	圖 23 溫馨小故事
 日期: 9/28 天氣: ☀️ 哥哥是我之前在某雙語幼兒園帶到畢業的孩子,但後來因幼兒園關園後,到了新的園所,孩子的家長就把還沒畢業的弟弟轉到新學校繼續給我帶,而且新園所離家有一段距離,家長竟然如此信任,支持我,真的很感動。	 日期: 9/28 天氣: ☀️ 結婚後不得不離開原本任職的公司班上幼兒的家長知道後,有的送禮,有的寫卡片,感謝我對孩子這些時間的照顧,當下收到家長的心意,祝福以及一句謝謝老師辛苦了,就覺得一切的努力都值得了,真的非常感動。
圖 24 溫馨小故事	圖 25 溫馨小故事

 在孩子們畢業典禮時，家長們準備了驚喜影片給所有的老師，每個家庭都用不同的方式寫下感謝的話，拍照製做成影片，其中有一家利用自家種的蒜頭排出謝謝老師四個大字，讓我覺得又可愛又感動。	 在幼兒園工作中難免會遇到一些與老師教學理念較不同的家長，也不太願意配合，但這都只是少部分，大多家長都很願意配合，最讓我印象深刻的是，一位家長在聯絡本中，寫說會全力配合老師，以及表達對我的信任，看到時真的很感動。
圖 26 溫馨小故事	圖 27 溫馨小故事

陸、討論

一、繪本

我們希望親師間的溝通能更和諧，藉此提升信任感，所以設計了同時提供給家長與老師的繪本。一開始我們以黏土製作人偶作為繪本的主角並搭配電繪背景，但因人偶的實用度不高，所以改用電繪完成繪本。同時加入雙封面繪本的概念，分別從親師兩個視角描述老師在幼教現場的一天，以及家長認為的老師工作內容，而繪本最中間親師故事的結尾交界處，則是老師常遇到的問題，以及親師在解決問題時的建議溝通方法。

二、親師手札

雖然老師和家長難免會有衝突產生，同時也會有許多令人感動的故事，所以我們從網路社團收集幼教老師們的經驗，但可能因涉及內心情感，過程中老師較不願意透露個人隱私，因此我們改為訪談在職幼教老師，把他們的溫暖故事畫出來讓其他老師及家長了解。

三、親師推廣歷程

- (一) 我們訪談了不同性質的園所，並藉由訪談內容製作繪本，最後讓家長和老師閱讀。幼教老師們都認為繪本能清楚的表達幼兒園常見的衝突起因以及老師在校的實際工作，甚至有老師認為內容非常真實，此外老師也很樂意介紹此繪本給家長，藉此繪本可以讓家長了解老

師的工作不如常人想的那麼輕鬆，從而讓雙方更理解彼此，提升親師間的信任感。

- (二) 除了訪談幼教老師外，我們也訪談了家長。家長們看完繪本後才發覺，原來老師實際的一天與家長所認知的相差甚遠，不僅對自己的認知改觀，也願意體諒老師們的辛苦，多給他們一點關心，藉此提升彼此的互動關係。

柒、結論

我們發現近幾年越來越多人不願意投入幼教，其中最大原因之一就包含了「家長不尊重」，然而為了給予幼兒健全的學習環境，家長和老師不應對立，而是互為合作關係，所以我們透過線上問卷調查及送問卷到園所的方式，蒐集了幼教老師與家長的看法，並結合問卷分析結果製作了一本可從右翻及左翻的雙封面繪本。此外我們也認為在幼教現場一定還有很多令人覺得溫暖的故事，所以我們收集了幼教老師們的經驗，把這些故事畫成「親師手札」，因此藉此專題我們得知：

- 一、經過問卷調查和實際訪談發現，家長覺得老師應該溫柔細心且有規劃活動的能力，老師則認為家長因不了解幼教現場而產生質疑，所以老師需展現專業度，讓家長感到放心，並願意積極配合。
- 二、繪本採用電繪製作，在訪談結果中有一半的老師認為繪本有清楚描述老師每日工作內容、常見親師衝突發生原因及建議處理方式，也有 70% 的家長發現到老師的工作內容與自己的想像不符，更懂得體諒老師，也能參考繪本中的做法實際與老師溝通。
- 三、75% 的老師認為在繪本的親師兩方視角交界處畫出親師發生誤會時老師的應對方法，有助於剛投入幼教工作的自己，更清楚幼教現場常見的衝突處理方式，以及與家長溝通的技巧。
- 四、透過繪本家長了解到幼教職場中的工作內容，老師也清楚家長擔憂的事情，且親師都表示積極的溝通能讓彼此更親近，更了解對方理念及想法，提升親師信任感。

捌、參考資料

一、書籍資料

王淑珍 (2021)。行銷與服務 (上冊)。台北市：科友圖書。

柯淑敏、宋珮綺、郭芝伶 (2007)。人際溝通。台北市：揚智文化。

黃義良 (2011)。托育機構經營與管理。新北市：新文京。

鄭玉珠 (2012)。家政職業倫理。新北市：龍騰文化。

二、期刊論文

- 王友蘭 (2018)。幼兒園教師情緒勞務、工作倦怠對離職傾向之研究。美和學報，37 (1)，9-40。取自
[http://ir.meiho.edu.tw/bitstream/987654321/3686/2/\(2\)幼兒園教師情緒勞務、工作倦怠對離職傾向之研究.pdf](http://ir.meiho.edu.tw/bitstream/987654321/3686/2/(2)幼兒園教師情緒勞務、工作倦怠對離職傾向之研究.pdf)
- 李佩芬 (2015)。親師溝通 3 步 2 招。親子天下雜誌。取自
<https://www.parenting.com.tw/article/5020598>
- 李俐瑩 (2014)。教師課題-親師衝突與對策理論與實例分析。臺灣教育評論月刊，3 (1)，84-90。取自 <https://reurl.cc/qOX8bE>
- 林芳菁 (2009)。幼兒教師工作壓力與離職傾向之研究。屏東教育大學學報，32，65-100。取自
<https://das.tut.edu.tw/wSite/PDFReader?xmlId=58908&fileName=1426002673411&format=pdf>
- 楊俐容 (2010)。親師正向溝通五招。親子天下雜誌。取自
<https://www.parenting.com.tw/article/5020352>

三、網路資料

- Nicole (2009)。實務分享：新手教師如何經營親師關係。365Days。取自
<https://blog.xuite.net/dolphinnic/wretch/146145592>
- 中文百科知識 (2022 年 1 月 11 日)。教師專業發展階段理論。取自
<https://is.gd/GccrFK>
- 林志成 (2016)。幼教師僅 1 成滿意，恐龍家長是最大痛苦源。中時新聞網。取自 <https://www.chinatimes.com/realtimenews/20160928002159-260405?chdtv>
- 曹晏郡、邱福財 (2021)。少子化致幼保科系報考人數減半，托育人才培養出現困境。公視新聞網。取自 <https://news.pts.org.tw/article/545393>
- 108 學年度四技二專統一入學測驗群 (類) 別報考人數統計。2022 年 1 月 18 日。取自財團法人技專校院入學測驗中心
<https://www.tcte.edu.tw/four/majtype108.php>
- 99 學年度四技二專統一入學測驗群 (類) 別報考人數統計。2022 年 1 月 18 日。取自財團法人技專校院入學測驗中心
<https://www.tcte.edu.tw/four/majtype99.php>

玖、附錄

附錄一、競賽日誌

年	月	日	進 度	紀 錄	工作分配
110	10	30	討論主題	地點：教室 器材：紙筆 時數：2 小時	同學 A：討論主題 同學 B：討論主題 同學 C：討論主題 同學 D：討論主題 同學 E：討論主題
110	11	4	擬定主題	地點：教室 器材：紙筆 時數：3 小時	同學 A：討論主題 同學 B：討論主題 同學 C：討論主題 同學 D：討論主題 同學 E：討論主題
110	11	7	搜尋相關資料	地點：教室 器材：紙筆、手機、 電腦 時數：5 小時	同學 A：查詢資料 同學 B：查詢資料 同學 C：查詢資料 同學 D：查詢資料 同學 E：查詢資料
110	11	8	搜尋相關資料	地點：教室 器材：紙筆、手機、 電腦 時數：3 小時	同學 A：查詢資料 同學 B：查詢資料 同學 C：查詢資料 同學 D：查詢資料 同學 E：查詢資料
110	11	15	更改主題方向	地點：教室 器材：紙筆、手機、 電腦 時數：4 小時	同學 A：討論主題 同學 B：討論主題 同學 C：討論主題 同學 D：討論主題 同學 E：討論主題
110	11	17	搜尋相關資料	地點：教室 器材：紙筆、手機、 電腦 時數：2 小時	同學 A：查詢資料 同學 B：查詢資料 同學 C：查詢資料 同學 D：查詢資料 同學 E：查詢資料
110	11	20	搜尋相關資料	地點：教室 器材：紙筆、手機、 電腦	同學 A：查詢資料 同學 B：查詢資料 同學 C：查詢資料

				時數：3 小時	同學 D：查詢資料 同學 E：查詢資料
110	11	22	整理文獻資料	地點：教室 器材：手機、電腦 時數：2 小時	同學 A：整理資料 同學 B：整理資料 同學 C：整理資料 同學 D：整理資料 同學 E：整理資料
110	11	29	整理文獻資料	地點：教室 器材：手機、電腦 時數：3 小時	同學 A：整理資料 同學 B：整理資料 同學 C：整理資料 同學 D：整理資料 同學 E：整理資料
110	12	1	製作文書動機、 搜尋相關資料	地點：教室 器材：手機、電腦 時數：2 小時	同學 A：製作文書 同學 B：查詢資料 同學 C：查詢資料 同學 D：查詢資料 同學 E：製作文書
110	12	6	製作文書動機、 搜尋相關資料	地點：教室 器材：手機、電腦 時數：4 小時	同學 A：製作文書 同學 B：查詢資料 同學 C：查詢資料 同學 D：查詢資料 同學 E：製作文書
110	12	10	製作文書目的、 搜尋相關資料	地點：教室 器材：手機、電腦 時數：5 小時	同學 A：製作文書 同學 B：查詢資料 同學 C：查詢資料 同學 D：查詢資料 同學 E：製作文書
110	12	16	製作文書目的、 搜尋相關資料	地點：教室 器材：手機、電腦 時數：3 小時	同學 A：製作文書 同學 B：查詢資料 同學 C：查詢資料 同學 D：查詢資料 同學 E：製作文書
110	12	20	製作訪談題目、 修改文書動機	地點：教室 器材：手機、電腦 時數：2 小時	同學 A：製作文書 同學 B：製作文書 同學 C：製作訪談題目 同學 D：製作訪談題目 同學 E：製作文書

110	12	28	製作訪談題目、 修改文書動機	地點：教室 器材：手機、電腦 時數：2 小時	同學 A：製作文書 同學 B：查詢資料 同學 C：查詢資料 同學 D：查詢資料 同學 E：製作文書
110	12	30	搜尋資料、文書 製作、設計問卷 題目	地點：教室 器材：手機、電腦、 紙筆 時數：4 小時	同學 A：查詢資料 同學 B：設計訪談題目 同學 C：設計問卷 同學 D：設計問卷 同學 E：文書製作
111	1	1	查詢資料、文書 製作、修改問卷、 製作黏土偶	地點：同學 A 家 器材：手機、電腦、 黏土 時數：6 小時	同學 A：製作人偶 同學 B：修改訪談題目 同學 C：設計問卷 同學 D：設計問卷 同學 E：文書製作
111	1	3	查詢資料、文書 製作、修改問卷、 製作黏土偶	地點：教室 器材：手機、電腦、 紙筆 時數：4 小時	同學 A：製作人偶 同學 B：查詢資料 同學 C：修改問卷 同學 D：修改問卷 同學 E：文書製作
111	1	5	文書製作、列印 問卷、發送問卷、 製作黏土偶、查 詢資料	地點：教室、幼兒園 器材：手機、電腦、 紙本問卷、 黏土 時數：4 小時	同學 A：製作人偶 同學 B：查詢資料、 發送問卷 同學 C：列印問卷、 發送問卷 同學 D：列印問卷 同學 E：文書製作
111	1	10	文書製作、回收 問卷、分析幼兒 園老師日常、調 整電子問卷、發 送電子問卷	地點：教室、幼兒園 器材：電腦、手機 時數：4 小時	同學 A：查詢資料、 回收問卷 同學 B：分析幼兒園 老師日常、 回收問卷 同學 C：調整問卷 同學 D：分析幼兒園 老師日常 同學 E：文書製作
111	1	14	文書製作、查資 料、調整問卷、統	地點：教室 器材：電腦、手機、	同學 A：查詢資料 同學 B：查詢資料

			計問卷	平板 時數：5 小時	同學 C：調整問卷 同學 D：統計問卷 同學 E：文書製作
111	1	16	試畫繪本、接洽 幼兒園、統計問 卷、文書製作	地點：教室 器材：電腦、手機、 平板 時數：4 小時	同學 A：試畫繪本 同學 B：接洽幼兒園 同學 C：統計問卷 同學 D：統計問卷 同學 E：文書製作
111	1	17	統整問卷、分析 繪本架構、了解 印刷材質、研究 方法、文書製作	地點：教室 器材：電腦、手機、 平板 時數：4 小時	同學 A：分析繪本架構 同學 B：設計訪談題目 同學 C：統整問卷 同學 D：收集繪本材質 同學 E：文書製作
111	1	18	訪談題目、約訪 談時間、確定繪 本架構、繪製繪 本、問卷分析、確 認繪本材質、文 書製作	地點：教室 器材：電腦、手機、 平板 時數：4 小時	同學 A：繪製繪本 同學 B：確認訪談題 目、約訪談 時間與細節 同學 C：問卷分析 同學 D：確認繪本材 質、約訪談 時間與細節 同學 E：文書製作
111	1	21	文書製作、繪製 繪本、繪製溫馨 小故事、問卷分 析、打電話給影 印店	地點：同學 B 家 器材：電腦、手機、 平板 時數：6 小時	同學 A：繪製繪本 同學 B：繪製手札 同學 C：問卷分析 同學 D：問卷分析、 查詢影印店 同學 E：文書製作
111	1	22	文書製作、問卷 分析、繪製繪本、 繪製溫馨小故事	地點：各自家 器材：電腦、手機、 平板 時數：3 小時	同學 A：繪製繪本 同學 B：繪製手札 同學 C：問卷分析 同學 D：問卷分析 同學 E：文書製作
111	1	23	文書製作、問卷 分析、繪製繪本、 繪製溫馨小故事	地點：各自家 器材：電腦、手機、 平板 時數：3 小時	同學 A：繪製繪本 同學 B：繪製手札 同學 C：問卷分析 同學 D：問卷分析 同學 E：文書製作

111	1	25	文書製作、問卷分析	地點：各自家 器材：電腦、手機、 平板 時數：3 小時	同學 A：訪談幼兒園 同學 B：訪談幼兒園 同學 C：修改問卷分析 同學 D：修改問卷分析 同學 E：修改文書
111	1	30	文書製作、接洽 幼兒園訪談、影 印繪本及溫馨小 故事	地點：各自家 器材：電腦、手機、 平板 時數：3 小時	同學 A：影印繪本 同學 B：影印手札 同學 C：接洽幼兒園 同學 D：接洽幼兒園 同學 E：文書製作
111	2	7	文書製作、課程 內容、問卷統整	地點：教室 器材：電腦、手機、 平板 時數：4 小時	同學 A：協助文書 同學 B：課程內容 同學 C：問卷統整 同學 D：課程對應 同學 E：文書製作
111	2	8	找課程內容、文 書、修改訪談題 目、確認繪本修 改、發送電子繪 本到園所	地點：教室 器材：電腦、手機、 平板 時數：5 小時	同學 A：與老師確認 繪本內容 同學 B：找課程內容 同學 C：發送電子繪 本到園所 同學 D：修改課程對應 同學 E：文書製作
111	2	9	文書製作、課程 對應、聯絡園所、 設計訪談問卷	地點：教室 器材：課本、電腦、 手機、平板 時數：5 小時	同學 A：修改繪本 同學 B：設計訪談問卷 同學 C：設計訪談問卷 同學 D：聯絡園所 同學 E：文書修改
111	2	10	訪談老師、修改 課程對應、修改 繪本內容、文書、 統整訪談內容、 競賽日誌	地點：教室、幼兒園 器材：課本、電腦、 手機、平板 時數：5 小時	同學 A：修改繪本 同學 B：訪談老師、 統整訪談內容 同學 C：訪談老師、 參賽心得 同學 D：課程對應 同學 E：文書修改
111	2	11	修改繪本內容、 競賽日誌、修改 溫馨小故事封 面、競賽分工、文	地點：教室 器材：電腦、手機、 平板 時數：5 小時	同學 A：修改繪本 同學 B：修改手札 封面 同學 C：參賽心得

			書		同學 D：競賽分工 同學 E：文書修改
111	2	14	競賽日誌、修改繪本內容、修小 故事封面、課程 對應、文書修改	地點：教室 器材：電腦、手機、 平板、課本 時數：5 小時	同學 A：修改繪本內容 同學 B：修手札封面 同學 C：競賽日誌 同學 D：課程對應 同學 E：文書修改
111	2	15	競賽日誌、修改繪本內容、課程 對應、文書修改	地點：教室 器材：電腦、手機、 平板、課本 時數：5 小時	同學 A：修改繪本 同學 B：統整訪談內容 同學 C：競賽日誌 同學 D：課程對應 同學 E：文書修改
111	2	16	競賽日誌、修改繪本內容、課程 對應、文書修改、 聯絡繪本	地點：教室 器材：電腦、手機、 平板、課本 時數：5 小時	同學 A：修改繪本 同學 B：統整訪談內容 同學 C：統整訪談內容 同學 D：課程對應、 聯絡園所 同學 E：文書修改
111	2	17	競賽日誌、修改繪本內容、課程 對應、文書修改	地點：教室 器材：電腦、手機、 平板、課本 時數：4 小時	同學 A：修改繪本 同學 B：統整訪談內容 同學 C：統整訪談內容 同學 D：作品簡介 同學 E：文書修改
111	2	18	文書整理	地點：教室 器材：手機、電腦 時數：3 小時	同學 A：文書整理 同學 B：文書整理 同學 C：文書整理 同學 D：文書整理 同學 E：文書整理
111	2	19	文書整理	地點：教室 器材：手機、電腦 時數：3 小時	同學 A：文書整理 同學 B：文書整理 同學 C：文書整理 同學 D：文書整理 同學 E：文書整理
111	2	21	文書最後確認、 聯絡影印店、製 作報名表	地點：教室、影印店 器材：手機、電腦 時數：3 小時	同學 A：文書校稿 同學 B：製作報名表 同學 C：製作報名表 同學 D：聯絡影印店 同學 E：文書校稿

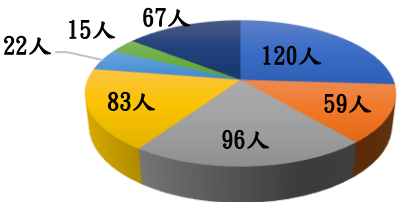
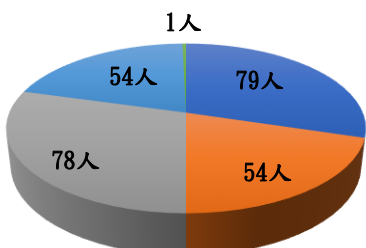
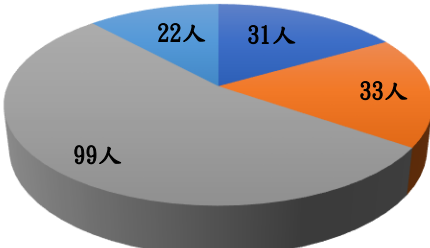
111	2	22	校稿、繪本及小故事送印、填寫附件	地點：教室 器材：電腦、手機、平板 時數：3 小時	同學 A：繪本送印 同學 B：手札送印 同學 C：填寫附件 同學 D：填寫附件 同學 E：填寫附件
111	2	23	檢查文書、附件內容	地點：學校 器材：手機、電腦 時數：2 小時	同學 A：檢查文書 同學 B：確認附件 同學 C：確認附件 同學 D：確認附件 同學 E：檢查文書
111	2	25	文書送印、繳件	地點：學校 器材：手機、電腦 時數：2 小時	同學 A：文書送印 同學 B：繳件 同學 C：繳件 同學 D：文書送印 同學 E：文書送印

附錄二、作品分工表

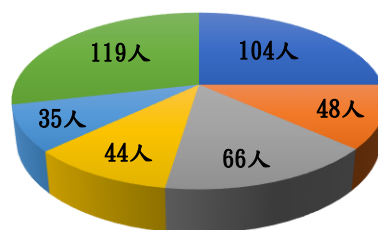
參賽學生	工作任務
A	製作繪本並裝訂成書、競賽心得、協助文書、 訪談家長、送問卷至園所
B	繪畫繪本草稿與親師手札、訪談園所、查詢資料、 競賽心得、送問卷至園所
C	訪談園所及家長、問卷分析、競賽日誌、競賽心得、繪本 觀後感題目、送問卷至園所
D	問卷分析、競賽心得、查詢資料、聯絡園所、 送問卷至園所、確認繪本材質
E	文書統整、查詢資料、競賽心得、送問卷至園所、 作品簡介及課程對應表

附錄三、幼兒園親師問卷

一、老師問卷

1.家長會因為發生什麼事情而主動和老師做溝通？	 ■ 幼兒受傷或生病 ■ 生活日常自我照顧 ■ 學習能力（使用教具、上課狀況） ■ 環境適應（含人際關係適應） ■ 老師管教方式 ■ 家長對園所有疑慮（含園所經營、理念） ■ 家長和老師分享幼兒在家中的日常 分析：有 74.2% 及 61.3% 的老師選擇了家長會因為「幼兒受傷或生病」、「學習能力」（使用教具、上課狀況）事件來與老師做溝通。
2.您最常使用哪一個工具來和家長做溝通？	 ■ 通訊軟體（FB、LINE） ■ 聯絡簿 ■ 當面 ■ 家訪 ■ 電話 ■ 其他 其他：KIDSDAY 雙向溝通電子聯絡簿。 分析：有 57.4% 及 29% 的老師們最常使用「當面」、「聯絡簿」的方式與家長做溝通。
3.您實際希望用哪一個工具來做溝通？	 ■ 通訊軟體（FB、LINE） ■ 聯絡簿 ■ 當面 ■ 家訪 ■ 電話 ■ 其他 分析：有 69% 的老師都實際希望使用「當面」的方式和家長做溝通。

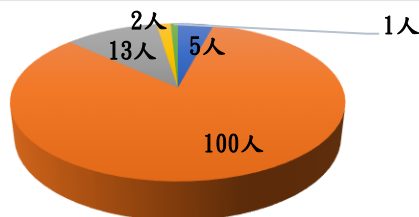
4.家長有哪些行為或使您困擾呢？



- 家長沒有看清楚通知內容，反過來指責老師沒有提醒
- 幼兒有特殊體質，家長卻沒有跟老師回報
- 老師向家長反應幼兒問題時，家長臉上有不悅的表情
- 貼身保母
- 家長教育理念和幼兒園教學理念不同（老師需要幼兒帶該物品，家長覺得不需要）
- 家長聽信幼兒單方面說詞，導致雙方誤會

分析：有 81.3% 及 59% 的老師都選擇「家長聽信幼兒單方面說詞，導致雙方誤會」、「家長沒有看清楚通知內容，反過來指責老師沒有提醒」兩件家長會使老師困擾的行為。

5.如果被家長誤會的話，您會怎麼處理呢？



- 不反駁，默默忍受
- 和主管回報並尋求資源
- 當下和家長溝通
- 據理力爭，證明自己的清白
- 上網抱怨
- 其他

其他：平心靜氣，好好說明。

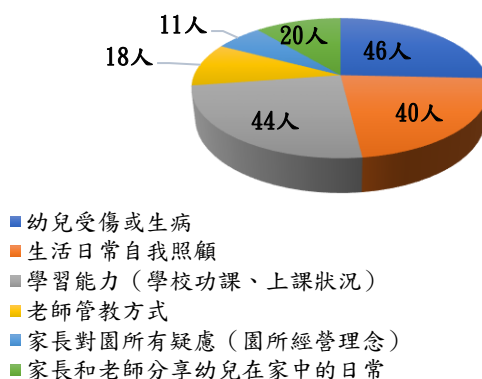
分析：有 63.2% 的老師在被家長誤會時都會選擇「和主管回報並尋求資源」的方法來處理被家長誤會之事件。

6.是否曾經有被質疑專業度而和家長起衝突？	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Response</th> <th>Count</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>是 (Yes)</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>否 (No)</td> <td>142</td> </tr> </tbody> </table> 分析：大部分老師沒有因為被質疑專業度而和家長發生衝突。	Response	Count	是 (Yes)	13	否 (No)	142						
Response	Count												
是 (Yes)	13												
否 (No)	142												
7.呈上題，最常被質疑的原因是？ (如果填否，請跳過)	(1) 家長信任自家孩子的轉述，說老師亂生氣他或覺得老師很兇，導致家長串聯抵制說老師有問題。 (2) 明明不適合幼兒的發展卻強迫老師教他。 (3) 處理幼兒行為或幼兒在校生活常規上的管教理念不同。 (4) 家長認為老師應該是貼身保母。 (5) 長相太年輕。 (6) 剛畢業沒經驗。 (7) 幼兒是疑似生。 (8) 蚊蟲叮咬。												
8.與家長溝通完後，老師如何調適自己的情緒？	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Response</th> <th>Count</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>給自己一小段時間冷靜</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>找其他老師聊天</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td>聽輕音樂來緩解壓力</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>上網抱怨</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>其他</td> <td>11</td> </tr> </tbody> </table> 其他：和家人說或大哭一場來抒發情緒、自我沉澱、先自己去冷靜，並請另一位帶班老師幫忙班級事務、當下就沒有情緒了。 分析：有 55.5%及 40%的老師在與家長溝通完後會選擇「給自己一小段時間冷靜」、「找其他老師聊天」兩種方法。	Response	Count	給自己一小段時間冷靜	85	找其他老師聊天	58	聽輕音樂來緩解壓力	11	上網抱怨	4	其他	11
Response	Count												
給自己一小段時間冷靜	85												
找其他老師聊天	58												
聽輕音樂來緩解壓力	11												
上網抱怨	4												
其他	11												

9.是否有因為和家長溝通不良而想離職？	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Response</th> <th>Count</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>是 (Yes)</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>否 (No)</td> <td>136</td> </tr> </tbody> </table> 分析：多數老師沒有因為與家長溝通不良而產生離職念頭。	Response	Count	是 (Yes)	19	否 (No)	136										
Response	Count																
是 (Yes)	19																
否 (No)	136																
10.呈上題，是什麼事件讓你產生這樣的念頭呢？ (如果填否，請跳過)	(1) 孩子做錯事卻不能責怪他。 (2) 孩子太調皮，老師和家長溝通不良，說要找人來打老師，造成心理壓力。 (3) 管教理念有落差。 (4) 被家長誤會，園所不幫忙。 (5) 家長覺得老師給幼兒太多壓力。 (6) 剛畢業家長不信任。 (7) 彼此不信任，跳過老師直接找主管求證。 (8) 家長不尊重老師，園所也是。 (9) 幼兒有特殊行為家長卻不配合。																
11.您覺得要如何增加親師間的信任感？	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Method</th> <th>Count</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>與家長保持聯絡</td> <td>122</td> </tr> <tr> <td>親師座談</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>學期初發放相關入學資料及注意事項</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>分享幼兒表現</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>寫聯絡簿和家長聊天</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>家庭訪問</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>其他</td> <td>29</td> </tr> </tbody> </table> 分析：有 81.3% 的老師會選擇「與家長保持聯絡」的方式來和家長有良好的信任關係。	Method	Count	與家長保持聯絡	122	親師座談	28	學期初發放相關入學資料及注意事項	25	分享幼兒表現	75	寫聯絡簿和家長聊天	29	家庭訪問	2	其他	29
Method	Count																
與家長保持聯絡	122																
親師座談	28																
學期初發放相關入學資料及注意事項	25																
分享幼兒表現	75																
寫聯絡簿和家長聊天	29																
家庭訪問	2																
其他	29																

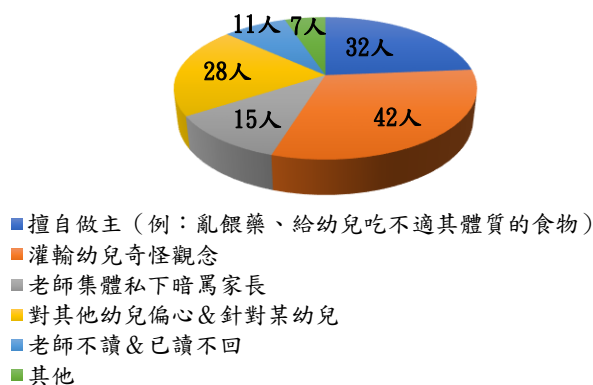
二、家長問卷

1.老師會因為發生什麼事情而主動和家長做溝通？



分析：家長最常與老師溝通的問題是幼兒受傷或生病（75%），再來是日常生活或照顧（73.5%）。

2.老師有哪些行為或使您困擾呢？
（選最常見的三個）



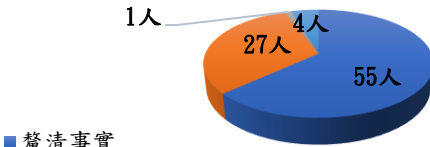
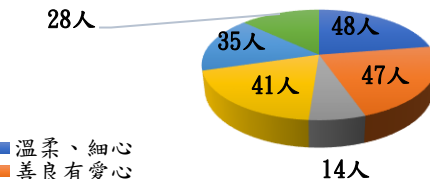
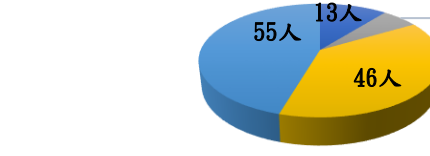
其他：沒有每天發聯絡簿、暴力對待、帶領全班同學如何應付同學家長。

分析：有 67.2% 的家長認為灌輸幼兒奇怪觀念是困擾的，再來是擅自作主（62.5%）。

3.呈上題，若發生此事件時，您將會怎麼處理呢？



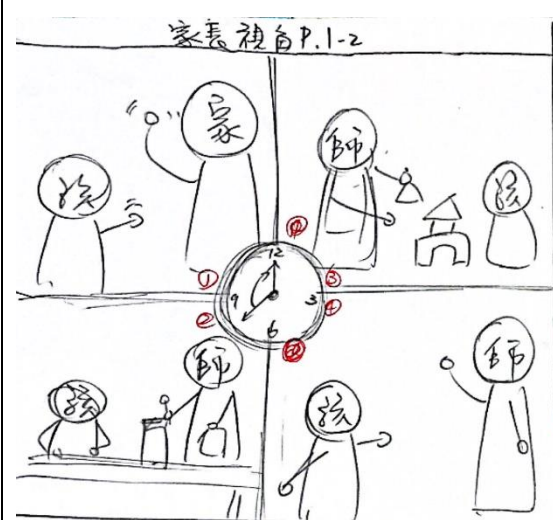
分析：有 78.1% 的家長會直接與老師釐清事實，再來有 37.5% 的家長會告訴園所主管。

4.如果發生誤會或質疑時您會怎麼處理? (例：幼兒受傷老師卻不處理)	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>處理方式</th> <th>人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>釐清事實</td> <td>55人</td> </tr> <tr> <td>告訴園所</td> <td>27人</td> </tr> <tr> <td>自己私下處理</td> <td>4人</td> </tr> <tr> <td>不予理會</td> <td>1人</td> </tr> <tr> <td>投訴教育部</td> <td>0人</td> </tr> </tbody> </table> 分析：有 96.9%的家長會與老師釐清事實，有 42.2%的家長會直接告訴園所主管。	處理方式	人數	釐清事實	55人	告訴園所	27人	自己私下處理	4人	不予理會	1人	投訴教育部	0人		
處理方式	人數														
釐清事實	55人														
告訴園所	27人														
自己私下處理	4人														
不予理會	1人														
投訴教育部	0人														
5.您覺得幼教老師的特質應該是?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>特質</th> <th>人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>溫柔、細心</td> <td>48人</td> </tr> <tr> <td>善良有愛心</td> <td>47人</td> </tr> <tr> <td>外向、活潑</td> <td>14人</td> </tr> <tr> <td>洞察力</td> <td>41人</td> </tr> <tr> <td>親和力</td> <td>35人</td> </tr> <tr> <td>公私分明</td> <td>28人</td> </tr> </tbody> </table> 其他：課程設計的深廣度研習、對於特殊需求的孩子的配套方案有所了解、隨時機會教育小孩及同理心，不要有刻板印象。 分析：有 75%的家長認為幼教老師應該是溫柔細心的，也有家長認為老師是善良有愛心（73.5%）。	特質	人數	溫柔、細心	48人	善良有愛心	47人	外向、活潑	14人	洞察力	41人	親和力	35人	公私分明	28人
特質	人數														
溫柔、細心	48人														
善良有愛心	47人														
外向、活潑	14人														
洞察力	41人														
親和力	35人														
公私分明	28人														
6.您覺得幼教老師的能力應該是如何?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>能力</th> <th>人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要隨時照顧孩子 (例：貼身保母)</td> <td>55人</td> </tr> <tr> <td>訊息秒回</td> <td>46人</td> </tr> <tr> <td>手作能力強</td> <td>13人</td> </tr> <tr> <td>很會照顧小孩</td> <td>7人</td> </tr> <tr> <td>帶活動豐富有趣</td> <td>0人</td> </tr> </tbody> </table> 其他：紀錄和觀察幼兒所缺乏的能力，善於懂得因材施教讓幼兒完全信任老師，把握機會教育幼兒、引導孩子重複練習、引導幼兒練習口語、學習觀察。 分析：家長認為幼教老師應帶活動豐富有趣（85.9%），也有家長認為幼教老師應該是很會照顧小孩的有 71.9%。	能力	人數	要隨時照顧孩子 (例：貼身保母)	55人	訊息秒回	46人	手作能力強	13人	很會照顧小孩	7人	帶活動豐富有趣	0人		
能力	人數														
要隨時照顧孩子 (例：貼身保母)	55人														
訊息秒回	46人														
手作能力強	13人														
很會照顧小孩	7人														
帶活動豐富有趣	0人														

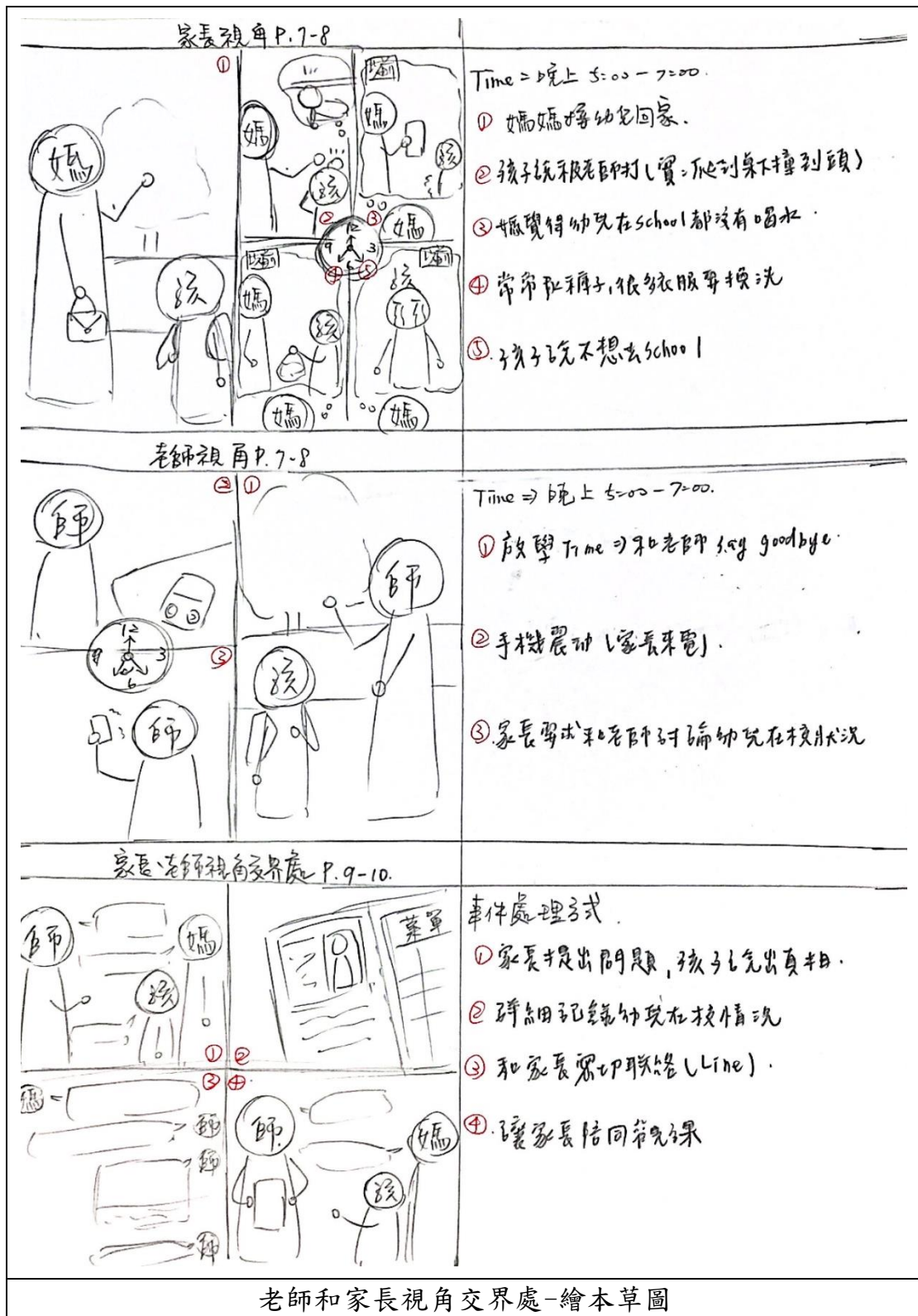
附錄四、繪本情節設定手繪草圖

老師視角 P.1-2.	說明. Time ⇒ 上午 8:00 ~ 12:00. ① 孩子到校(在哭),老師進行安撫. ② 律動時間⇒孩子哭吵鬧、追逐、老師跳舞. ③ 點心時間⇒孩子打翻水,老師擦,孩子搶餅乾. ④ 大肌肉時間⇒孩子玩沙,摔倒,老師急憶消毒. ⑤ 換衣時間⇒孩子被蚊子咬,老師幫換衣. ⑥ 角落時間⇒孩子看書、丟積木,老師陪玩家家酒.
老師視角 P.3-4	說明 Time ⇒ 中午 12:00 ~ 2:00 ① 喝水時間⇒小朋友玩水,老師生氣 ② 吃飯時間⇒老師在端飯時,小朋友把午餐打翻 ③ 午休時間⇒老師要掃地、清理教室. ④ 午休時間⇒安撫孩子入睡. ⑤ 午休時間⇒批改聯絡簿.
老師視角 P.5-6.	說明 Time ⇒ 下午 2:00 ~ 5:00. ① 起床時間⇒協助幼兒整理棉襪. ② 起床時間⇒協助幼兒綁頭髮. ③ 起床時間⇒適量家長、留嘴喂菜 ④ 活動時間⇒說故事給幼兒聽 ⑤ 準備放學⇒協助幼兒檢查、整理書包

老師視角-繪本草圖

家長視角P.1-2 	說明 Time ⇒ 上午 8:00 ~ 12:00 ① 到校時間 ⇒ 送孩子到園所 ② 早餐時間 ⇒ 分配早餐 ③ 遊戲Time ⇒ 老師陪幼兒玩教具 ④ 活動Time ⇒ 老師帶動活動
家長視角P.3-4 	說明 Time ⇒ 中午 12:00 ~ 2:00 ① 午餐Time ⇒ 準備午餐 ② 午休時間 ⇒ 老師和幼兒一起休息睡覺
家長視角P.5-6 	說明 Time ⇒ 下午 2:00 ~ 5:00 ① 律動Time ⇒ 老師彈琴，幼兒唱 ② 大肌肉Time ⇒ 小朋友玩跳圈圈game

家長視角-繪本草圖



老師和家長視角交界處-繪本草圖

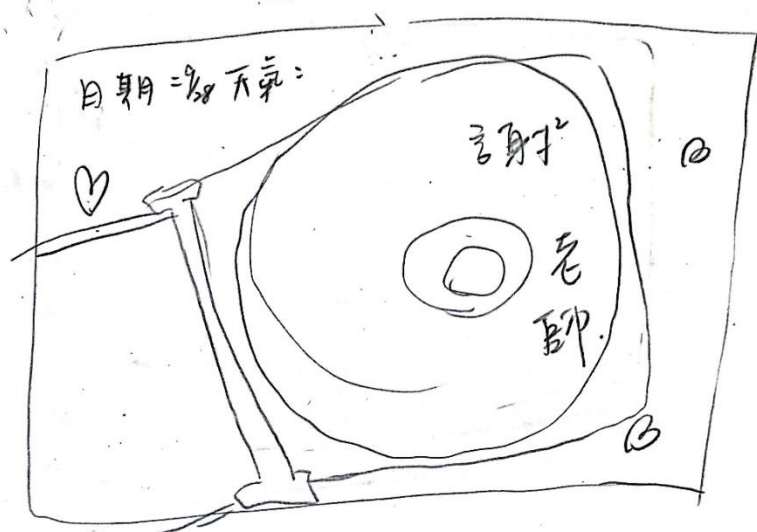
附錄五、繪本封面及人物設定手繪草圖

老師後角封面 「幼」是忙碌的一天 錢明 後角書(左書明) 開車上班(老師) 家長後角封面 平凡「幼」不凡 錢明 雙角書(左書明) 開車送幼兒上班(家長)	封面設計理念： 一、「幼」是忙碌的一天 1.以開車上班為一天的開始 2.我們將「又」取諧音為「幼」，來表達老師忙碌的一天。 二、平凡「幼」不凡 1.以接送幼兒為一天的開始 2.我們將「又」取諧音為「幼」，在家長眼中看似平凡的一天，其實並非如此。
人物草圖 男孩 上班族 綁頭髮 穿圍裙	人物設計理念： 一、男孩 1.小班 2.年齡較小，說話時容易被成人的引導性話語影響。 二、媽媽 1.上班族較少時間和老師溝通。 2.符合現代雙薪家庭。 三、幼兒園老師 1.綁頭髮、穿圍裙是老師的基本穿著。 2.年資較短，正處於求生期。

人物設計理念

附錄六、親師手札手繪草圖





以日記形式呈現親師間的溫暖story
日期9/28 教師節

內文草圖