

加強家校溝通、預防及化解學校投訴



陸國森  
聖公會蒙恩小學  
29-10-2014


背景資料



- 之前服務的學校：聖公會阮鄭夢芹銀禧小學
- 兩年前參加了教育局的「處理投訴先導計劃」(前稱) 即現時的「優化學校投訴管理先導計劃」


大家有沒有以下的經歷？

1969



EXPLAIN THESE BAD GRADES?

2009



EXPLAIN THESE BAD GRADES?

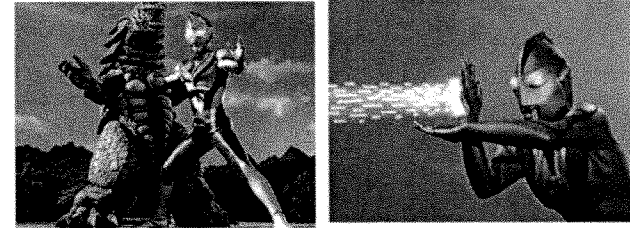
來而不往，非禮也！

老師的話： 咁(之)停課 今天冇了期中卷 有很多仍然是粗 心算錯而扣分 下次再加油!!	家長的話： 煩請老師咩也要 多用心與責心，不要 讓小朋友算試草率 心大意，沒用心。 請咩也要多多加油 而不是推卸責任。 謝謝！加油已！
--	--

### 直昇機父母，全天候守護者



### 當超人遇到怪獸，



### 當老師遇到怪獸，

### 你內心如何看待家長？

- \* 怪獸？
- \* 顧客？
- \* 對頭人？
- \* 傭工、助教？
- \* 伙伴？

### 驀然回首

- \* 銀禧小學與家長建立的關係，與當年銀禧的創立，有莫大的關係。
- \* 由2008至2009學年遷校前，說起.....
- \* 家長們在一個暑假裏，要面對遷校、與他校合併、轉全日制



- \* 我們當時的信念：不可以辜負一群信任我們的家長及學生，亦有家長自發地擔任義工。
- \* 要讓家長放心，知道學校的事情，就是這樣，我們與家長開始了緊密的接觸。
- \* 我們與家長攜手合作，建立了密切的伙伴關係。



## 你與我都在做的工作.....

1. 學校管理層、教職員與家長保持良好溝通
2. 有專責行政人員負責家長工作，包括招募、聯絡、編排及跟進家長義工
3. 運用不同溝通渠道，如通告、網頁、電郵、內聯網、流動電話、Facebook、WHATSAPP、家長茶座等
4. 善用家長資源：家長義工隊(午膳姨姨、故事姨姨)、伴讀姨姨(照顧SEN)、協助帶隊或課外活動、製作學校紀念品或壁報、協助招呼到訪學校的來賓、負責小息當值、監考、家長觀課、處理回收校服/教科書。

## 你與我都在做的工作.....

5. 家長教育(講座、工作坊、分享會等)，由為人父母的老師家長與家長作分享，如小一適應。
6. 其他活動(如家長團契)，以教養孩童做切入點
7. 家長教師會：透過與家長的接觸，解釋學校的立場及措施
8. 家長興趣班(烹飪、編織、語文、電腦等)，由家長擔任義務導師，有助凝聚家長
9. 家長持分者問卷調查
10. 收集家長意見，大家在甚麼時間進行調查？

## 收集、處理、回應家長的意見(1)

- \* 學年開始的家長會前，先作詢問，校方把意見收集、歸類，與校內教師商量，選取比較多家長提出的，或校方認為重要的，在家長會上，由校長作回應，並且向家長介紹學校本學年的目標、新措施、期望家長如何配合、預告未來計劃等。
- \* 家長會後，編擬通告，簡報上述事項，以作為家長的參考，及方便未有出席的家長。
- \* 校政如需作重大改變前，先收集家長意見，作為決策之前的參考(當然亦會收集教師意見)。

## 收集、處理、回應家長的意見(2)

- \* 每年期終試後，就該學年進行的一些措施，或學校醞釀的新措施，向家長詢問意見，之後，亦會歸類，與校內教師商量。於暑假前，再以通告方式，向家長作出回應。
- \* 有計劃及系統地收集意見，作考慮及積極回應(做或不做，原因為何)。在制定政策時，家長可以參與，增加決策的認受性。
- \* 舉例 (部分從略)

3

## 問卷

註：請以 ✓ 表示意見。

題 目	十分合適	合適	不合適	非常不合適	沒有意見
1. 以往學期初段(九月或十月)的分級家長會，安排在平日晚上舉行，建議下學年改在星期六上午或下午進行。					
2. 安排全年三次考試，其中兩次橫跨兩週進行，即星期四、五，及下週的星期一、二；另一次考試在一星期內完成。					
3. 本學年試行以通告方式通知學生或家長，中、英、數、常的課文教授次序(進度)，以便可作預習，下學年將延續此做法。					
4. 校服規格新措施：學生在穿著夏季校服時，遇上天氣稍涼的日子，可穿冬季運動服外套或深藍色純羊毛 V 領長袖學校毛衣，作為保暖衣著。					
5. 其他意見(可包括讚賞或建議)：					

4

## 預防及化解投訴

- \* 平日注意飲食、休息及運動，可增強抗抵力；加強家校溝通合作，可預防及化解投訴？
- \* 更積極的想法，是校方的態度及措施，能與家長建立和諧關係，更有利學生學習及靈性品格的培養
- \* 教師/家長要具備同理心，設身處地為他人想一想
- \* 教師要明白/接受：與家長溝通是工作的一部分
- \* 處理投訴時，要考慮法、理、情
- \* 處理投訴的程序及守則，要讓家長知悉，並須留意保障私隱條例及平等機會條例

5

## 個案分享

個案只在分享會講述，  
謹此致歉。

6

## 總結

1. 不要做齊宣王——有事鍾無艷，無事夏迎春
2. 關係要建立，感情是要培養
3. 既要專業，又有尊嚴，更要謙卑。
4. 遇上特別困難的個案時，緊記：愛是恆久忍耐，又有恩慈。  
總有一天感動你，因為明天仍會見到你。
5. 對「優化學校投訴管理先導計劃」的期望  
移風易俗：重拾人與人之間的互信和合作，  
遇到問題時，應理性地以協商方式去解決困難，  
攜手合作，培育下一代健康地成長。

