



光明英來學校
Kwong Ming Ying Loi School

2018/19年度「訓育及輔導工作巡禮」
中、小學教師交流日

家校·樂同行

從心出發，處理家長投訴



分享內容

- 1) 學校簡介
- 2) 促進家校合作的策略
- 3) 家校未能合作原因
- 4) 應對家長投訴要點
- 5) 應對投訴宜與忌
- 6) 反思



光明英來學校
Kwong Ming Ying Loi School

學校簡介

(一)學校背景

學校歷史

- 前身為光明及光大兩校
- 舊校創立至今有超過70年歷史

學校規模

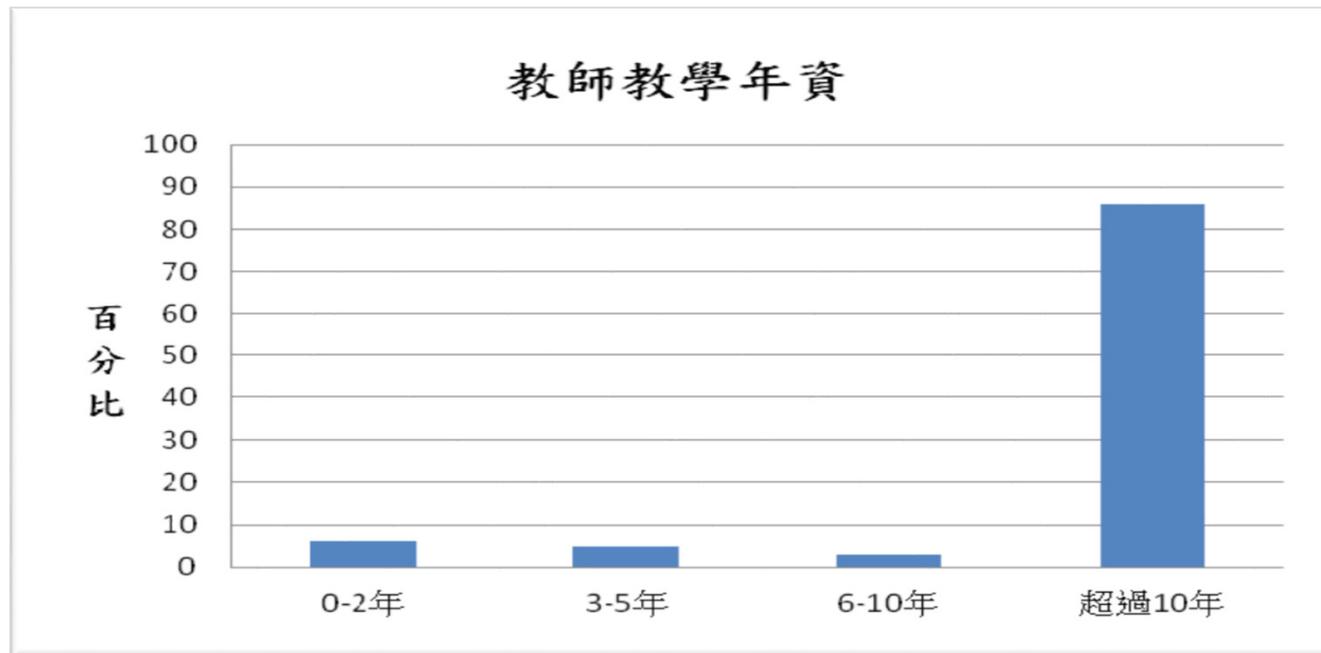
- 小一至小六共開設36班
- 學生總人數1168人

教職員人數

- 教職員 71人
- 駐校社工2人

(一)學校背景

□教學年資





(一)學校背景

家長背景

- 較多為中層家庭
- 家長收入和教育程度較高
- 不少為校友

多參與學校事務、與學校聯繫原因：

- 理解學校課程、與老師溝通
- 家長間有較多的聯繫網絡
- 家長資源較大
- 較能安排時間，參加學校事務



光明英來學校
Kwong Ming Ying Loi School

預防工作

開心

用心

關心

信心



(二)促進家校合作的策略

□管理層、教職員與家長關係親近

→開放態度面對家長

→各級設家長會

→樂意參與家長聯歡活動

→學校活動盡量邀請家長參與

開心



(二)促進家校合作的策略

□用心凝聚家長

- 家教會的功能
- 家長義工隊發展成熟
- 家長組成龐大的網絡群組

用心



(二)促進家校合作的策略

□積極聽取家長意見

- 家長日問卷
- 家教會委員
- 班主任聯繫

關心



(二)促進家校合作的策略

□凝聚開放的校園文化

- 積極聆聽訴求
- 從群組了解家長意見
- 正視家長意見
- 社工容易接觸

關心

(二)促進家校合作的策略

□善用家長資源

- 節慶佈置活動
- 學校大型活動，如競技同樂日、英文活動日
- 參與構思、設計、執行→家長充權



(二)促進家校合作的策略

□裝備和支援老師

- 工作坊掌握應對家長技巧
- 推行正向校園文化
- 校方與同事互相信任
- 聆聽老師的心聲
- 共同處理問題

信心

(二)促進家校合作的策略

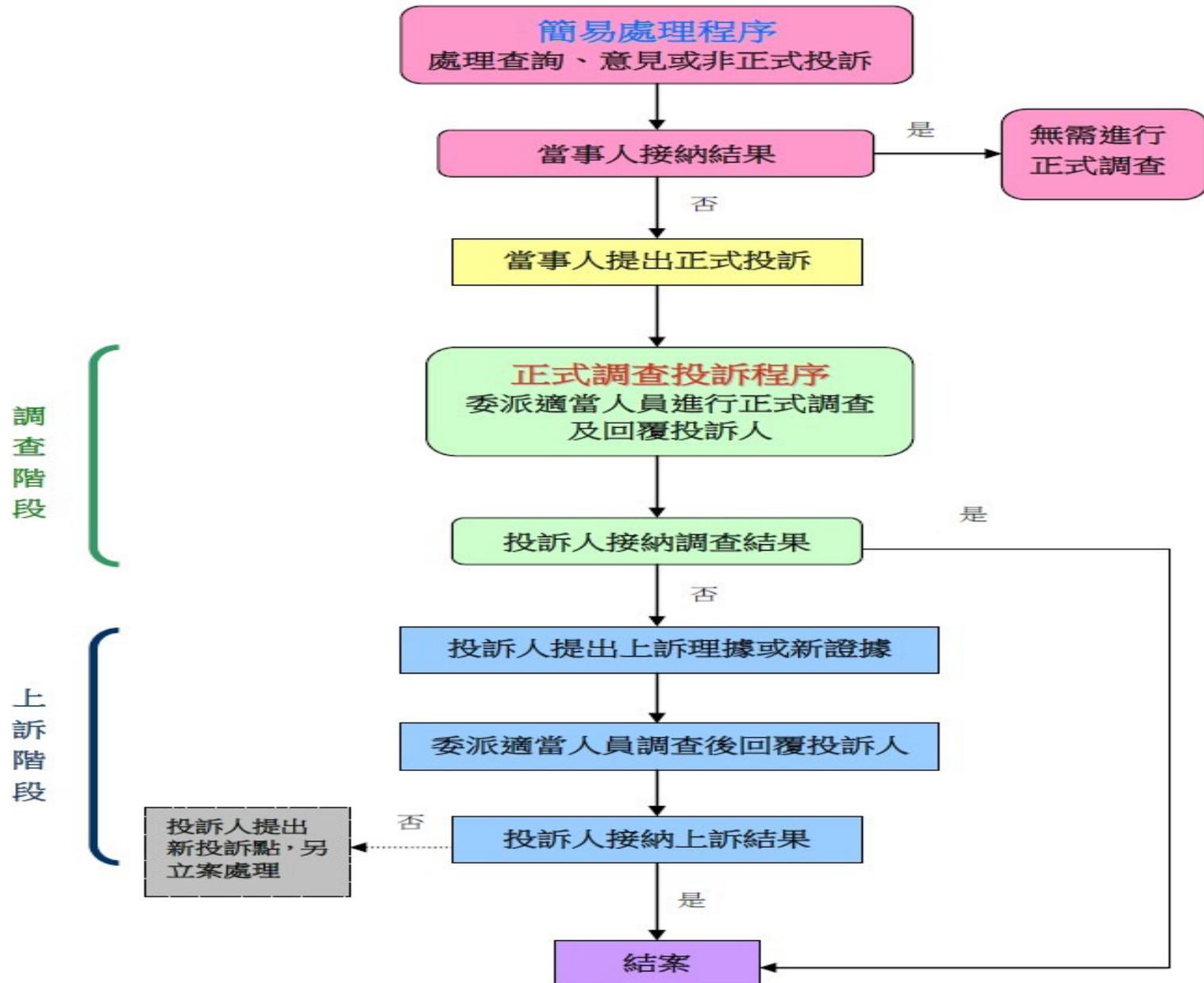
□完善處理學生問題制度

- 班本、級本會議、個案會議
- 口徑一致地對家長

□完善校園投訴機制，訂立「學校處理投訴指引」



圖一：學校處理投訴流程





光明英來學校
Kwong Ming Ying Loi School

家長未能與學校合作???



(三) 家校未能合作原因

□ 家長防衛機制(管教+負面情緒)

→ 問題向著老師

→ 敏感老師用字、態度

□ 群組負面批評

→ 動搖家長信心

→ 錯誤信任群組消息



(三) 家校未能合作原因

□問題觸動家長神經

- 被重罰/可能被重罰
- 牽涉成績分數
- 受傷



光明英來學校
Kwong Ming Ying Loi School

補救性工作

用心

關心

信心



(四) 應對家長投訴要點

□ 正視問題 積極回應

→ 處理投訴人員(團隊)

(校長、副校、主任、相關老師、社工)

→ 有代言人

→ 處理投訴人員(有權力+協調)

→ 回應

(快、承諾處理、定期溝通事件進展、

口徑一致、不輕言批判)

→ 態度不卑不亢

信心

個案分享(一)

處理時考慮

- 誰人接見？
- 何時接見？
- 需要掌握甚麼資料？
- 班主任需要現身嗎？
- 調班安排並不可能，如何拒絕？



(四) 應對家長投訴要點

□認真跟進

- 不分大事小事
- 合理調查
- 有證有據(事件陳述)
- 提出處理建議
- 事後跟進

用心

個案分享(二)



處理時考慮

- 校方處理上有否未盡善之處？
- 如何讓家長對校方有信心？
- 雙方家長未能就道歉達成共識，如何解決事件？
- 家長對事件反應看似反應過大，背後是
否有其他原因？



(四) 應對家長投訴要點

□ 轉移問題

→ 正視學生需要

(家長第一手資訊多是由子女提供)

→ 成為合作夥伴 → 「為孩子某利益」的共同目標

→ 引入專業支援

個案分享(三)

處理時考慮

- 老師在教學上是否有改善空間？
- 如何在老師感受和家長要求上取得平衡？
- 問題出自老師？家長？學生？
- 家長對事件反應激烈，背後是否有因由？



(四) 應對家長投訴要點

□ 支援老師，與老師同行

→ 理解老師感受

→ 情緒支援

→ 商討可行建議

(在家長和學校利益找平衡)

關心



光明英來學校
Kwong Ming Ying Loi School

個案分享(四)

處理時考慮

- 老師和家長對賞罰想法不一，如何平衡？
- 事件流傳，如何停止？
- 老師受事件困擾，如何照顧老師感受？



(五)應對投訴宜與忌

宜	忌
把握時間	拖字訣
定立「為學生謀最大利益」的目標	判斷事件誰對誰錯
同理心	爭辯
主動溝通	築防線
理解和體諒	責怪
重承諾	講過就算

(六) 反思

- 處理要及時
- 合時宜 兼情理
- 取信任，少不滿
- 從心出發



光明英來學校
Kwong Ming Ying Loi School

謝謝大家!