

麥田心耕

麥耀光

家長投訴

本欄上周的主題是「家校活動」，湊巧有團體最近就着家長投訴學校或教師的情況進行發布會，友人笑言這些投訴屬「家校互動」其中一個重要部分！你又是否同意呢？

莫說投訴，「反駁」也甚少！我讀書的年代，家長和學生往往會包容學校的不足，也礙於老師的權威形象，一般都不會向學校投訴。猶記得當年就讀小學，每當媽媽接送我們往返校園時遇到老師，定必教導我們向老師鞠躬敬禮，她亦同樣向老師鞠躬問好，我們對師長都有一份尊重的情懷。

據發布會的報道，42%受訪老師稱曾因學校工作被家長投訴，當中70%指家長的態度不理想，甚至有7%的教師被投訴達五次或以上。投訴所涉及的事項種類繁多，當中最多的是學生功課量的問題，其他的尚有子女被欺凌、校巴服務、飯盒食物水平、教師對學生的獎懲，甚至教師為其女兒束頭髮和有否教導執書包等問題也是投訴的源由。這些情況可反映現時一些家長不但對教師在教學上有要求，在非教學事務上亦有意見。

家長的投訴某程度上顯示家長緊張子女的學習情況，從正面分析，可反映出家長是有留

意子女在學校的情況和成長歷程。投訴也是表達意見的一種渠道，然而不合理的投訴只會增加教師的壓力和虛耗他們的時間，令老師疲於奔命地提交報告和作出解釋，間接亦會影響教師在教學和培育學生的精力和時間。

報道中提及一宗個案，有家長以其子女就讀班別的外籍英語教師(Native English Teacher)是華人為由，投訴學校分班不公，要求校方將其子女轉到有外籍老師的班別。我知道這種情況亦曾在友校出現。

又有一些熱心校務的家長因常參與學校的活動，對學校的教師相對地有較多的接觸和認識。他們認定某些教師為「好」老師，某些則相對「較弱和不濟」，於是便用盡他們的方法，要求學校編配其心儀的教師教導其子女。當時學校並不理會她們的要求，但她們向教育局作出投訴，藉以向學校施壓，逼使學校按其意願作出調配。假若學校因受投訴壓力而息事寧人作出遷就，不但嚴重影響學校的運作，亦對其他學生不公。

現今社會重視透明度，亦有不同途徑作出投訴。家長若有真正需要作出投訴、反映意見實屬無可厚非，家長、教師雙方宜多作溝通，

了解事情的因由和癥結，在需要時作出改善，雙方亦應以學生和子女的福祉為依歸，採納互諒包容的態度。相反，不合理和吹毛求疵的投訴不但會影響教師和學校，甚或令老師未能完全專注其教學工作，最終亦對同學不利！



作者為廠商會中學校長，從事中學教育工作三十載，曾任港大、浸大及公大之專任講師。