



投訴家長

令孩子尊卑不分

香港人的投訴文化甚為普遍，早前有調查更發現，442名被訪中小幼教師當中，有半數幼稚園老師曾被家長投訴。這股投訴文化不單會影響老師施教和家校合作的關係，同時會令小朋友有樣學樣，難以建立尊師重道的良好品格！

家長投訴 老師壓力增

教聯會於2月訪問了442名教師，了解他們日常處理家長投訴的壓力，有半數幼稚園老師指曾被家長投訴，中小學約佔40%。

家長投訴老師的主要內容

42.5%	關於老師的賞罰投訴；
42%	為子女被同學欺凌；
34.2%	功課量；
23.8%	教學表現。

老師壓力由來

72.3%	受訪老師認為家長態度差；
63.6%	認為家長的投訴不合理；
60%	認為家長把家庭責任推卸給學校；

家長的不合理期望

共融教室輔導心理學家李淑珍表示，出生率下降，許多家長過份溺愛子女，渴望學校老師亦能以家長相同的方法，去照顧和對待自己的小朋友。同時家長過份重視小朋友的學術表現，他們不惜事事為子女出頭，渴望替他們爭取更多的回報，如更好的成績或者在校內表現的機會。這種不合理的期望，往往是造成家長事事投訴和不滿的導火線；萬一結果與預期的回報有出入，便會訴諸投訴，直至達到滿足的結果為止。

歪曲價值觀

李淑珍表示，幼兒階段是小朋友建立是非黑白、長幼有序等道德價值觀的黃金時間。然而若家長與小朋友的溝通不足，加上家長作出投訴時的態度惡劣，小朋友未能理解家長投訴老師的原因，以為凡事只要作出「聲



大夾惡」的投訴，便能推卸責任或解決問題，小朋友很容易模仿家長的行徑，將所有問題都推卸於別人身上，不懂理性解決問題，更不懂自己去解決困難，導致無法令他們尊重老師和長輩，最終家長可能會自食惡果。

變得怕事退縮

性格較為懦弱、怕事的小朋友，若曾經因為告訴家長一些瑣事，卻惹來家長情緒激動的反應，小朋友可能因為害怕，日後遇到不合理的事情，亦寧願啞忍，不敢直言。家長經常向學校投訴，亦會令小朋友在老師眼中留下不良的印象，老師可能為免惹來投訴，對小朋友採取放棄態度，令小朋友得不到正確的管教。



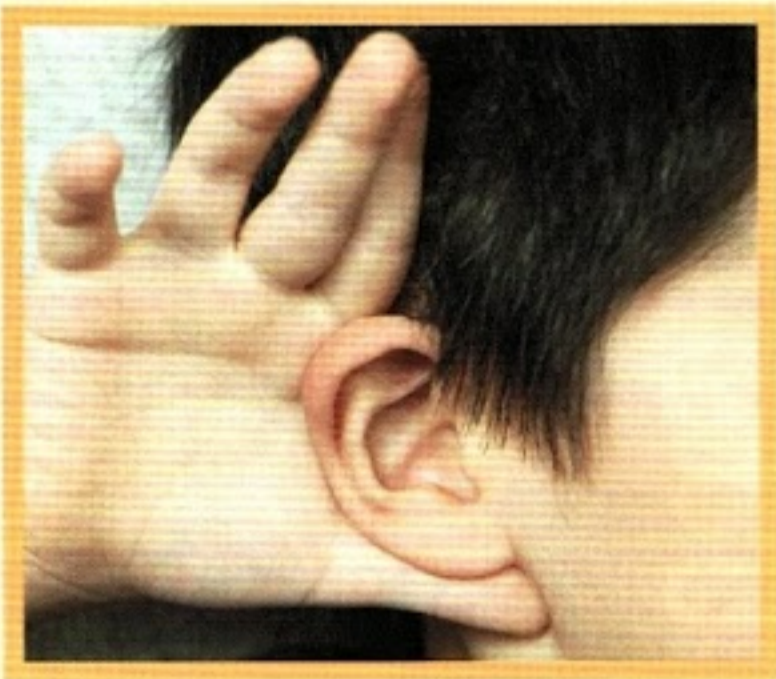
家長經常作出投訴，有可能令小朋友因為怕惹麻煩而不敢反映問題。

家長正確5對策

小朋友上學後，因為經常遇到不同的事情而產生不安、不快的情緒，甚至可能受到同學的欺凌，作為家長應怎樣處理，才能避免令事情變得更糟，並令小朋友學懂解決困難的能力？共融教室心理學學士方兆允有以下的建議：

1. 耐心聆聽

讓小朋友講出心中的不快，從覆述的過程中，有助紓緩他們的情緒。家長切忌批評、指摘，令小朋友拒絕表達。



家長應耐心聆聽小朋友傾訴，了解他們內心的問題。

2. 冷靜面對

家長聽到小朋友的表白後，應冷靜處理，先安撫小朋友的情緒，可以一同深呼吸或喝杯清水，先讓頭腦冷靜一下。

家長聆聽完小朋友反映問題後，宜先冷靜情緒，再慢慢思考對策。

4. 評估問題

家長可以評估問題的嚴重性，若屬輕微事件，鼓勵小朋友自行解決，如向老師反映。若問題嚴重，如小朋友身體受到傷害，家長可陪小朋友到學校向老師，甚至校長或對方的家長反映問題，但要以溫和態度反映對問題的關注，並希望能了解調查的進度，跟進個案。同時與小朋友一同討論處理的經過，共同檢討。



若家長評估問題後認為事態嚴重，應致電學校了解情況。

3. 加以支持

家長可以擁抱小朋友，用行動和言語表達對他們的支持，認同他們的感受，例如「相信你一定好唔開心，但父母永遠會支持你、愛錫你。」若小朋友做錯事，家長可表達認同他們的情緒和會支持他們，但不認同他們的行為，要為自己的行為認錯和負責。



家長可以擁抱小朋友，用行動和言語表達對他們的支持和認同。

5. 討論對策

家長可以與小朋友討論怎樣處理，整件事情有甚麼不恰當的地方？誰是誰非？有甚麼解決方法？怎樣可以改善問題？怎樣可以保護到自己？



家長可以與小朋友一同討論對策，有甚麼方法可處理。

溫和說話技巧

許多時候，家長提出投訴時的態度，是令事情獲得改善或惡化的關鍵。方兆允表示，家長應以身作則，盡量保持克制去處理問題，並可考慮使用心理學家Thomas Gordon的「我信息」(I-message)建議，多以第一身「我」來表達對問題的關注，少用「你」讓人感到指摘的信息：

舉例

建議	我的感受	表達信息	對方接收的信息
你信息	我覺得不安	是「你」不對	這個人正指摘我，並討厭我的為人
我信息	我覺得不安	「我」覺得不安	這個人覺得不安

校園欺凌怎處理？

早前有一位非華裔少女，懷疑在學校受到欺凌而得不到支援，最後選擇以自殺來結束生命。這宗悲劇叫人惋惜之餘，還喚醒大家要正視校園欺凌的問題。李淑珍表示，投訴文化雖然不值得鼓吹，然而面對校園欺凌事件，無論是言語或身體的欺凌，都可以對小朋友造成身心的影響，家長應即時作出協助，盡快向班主任作出反映及加以處理，然後再向老師及小朋友加以跟進，確保問題獲得解決。否則家長可親身到學校與校長或對方家長作出反映。若發現小朋友情緒受到困擾、失眠、沉默，可能需要接受專業人士的輔導。