

「家長投訴學校的情況」問卷調查 (2015 年 4 月 16 日)

社會投訴風氣盛行，教聯會一直關心家長投訴為前線教師帶來的挑戰和壓力；去年本會進行的家長投訴調查發現，四成受訪教師在半個學年內曾遭家長投訴，三成多受訪教師覺得投訴大多不合理。為跟進了解家長投訴的情況，本會於 3 月份進行這項問卷調查，在兩周內共收到 208 份有效回覆問卷，當中有 37 位中學教師、93 位小學教師、74 位幼稚園教師及 4 位特殊學校教師。問卷結果及分析如下：

(一) 是次 2015 年調查發現，近 4 成(38%)受訪教師在過去半個學年內曾因學校工作被家長投訴，當中以被家長投訴 1 至 2 次為多(31%)，可見教師因學校工作被家長投訴的情況大致與去年相若。

表一 教師因學校工作被家長投訴的次數

| | 2015 年 | 2014 年* | 增減幅 |
|--------|--------|---------|-----|
| 1-2 次 | 31% | 30% | +1% |
| 3-4 次 | 4% | 5% | -1% |
| 5 次或以上 | 3% | 4% | -1% |
| 沒有 | 62% | 61% | +1% |

註：*2014 年受訪的學校教師共 497 位。

(二) 今年有約 6 成教師(58%)表示，在過去半個學年內曾負責和協助處理家長投訴其他老師或學校安排的個案；當中有 34%的受訪教師表示曾處理 1 至 2 次相關的投訴，超過 1 成教師反映處理的家長投訴個案達到 5 次或以上(12%)。與去年相比，家長的投訴為前線教師帶來沉重的工作量的情況依然頗為普遍。

表二 教師負責和協助處理家長對學校投訴的次數

| | 2015 年 | 2014 年* | 增減幅 |
|--------|--------|---------|-----|
| 1-2 次 | 34% | 33% | +1% |
| 3-4 次 | 12% | 14% | -2% |
| 5 次或以上 | 12% | 12% | - |
| 沒有 | 42% | 41% | +1% |

(三) 關於家長投訴的內容，大多數是關於學生的學習和與其他同學相處；超過五分之一家長投訴的事項包括：學生被同學欺凌(43%)、學生的功課量(33%)、教師的獎懲(25%)、教師的教學表現(25%)、對學生學習的支援(24%)、承辦商服務水準(23%)及課外活動的安排(20%)。

若以學校類別作分析，則發現中、小、幼學校之間家長投訴的內容略有差異。當中中學教師接獲的投訴以教師的教學表現(46%)為主，其次是學生被同學欺凌(38%)及教師的獎懲(35%)；小學教師遇到的投訴大多是關於學生被同學欺凌(47%)，其次是學生的功課量(46%)及教師的獎懲(31%)。至於幼稚園家長的投訴，除學生被同學欺凌外(43%)，則較多與教師的獎懲(25%)、教師的教學表現(25%)、對學生學習的支援(24%)、學生的功課量(23%)和承辦商服務水準(23%)等有關。

表三 家長投訴學校的內容

| | 中學 | 小學 | 幼稚園 | 整體 |
|-----------|-----|-----|-----|-----|
| 學生被同學欺凌 | 38% | 47% | 43% | 43% |
| 學生的功課量 | 24% | 46% | 23% | 33% |
| 教師的獎懲 | 35% | 31% | 25% | 25% |
| 教師的教學表現 | 46% | 23% | 25% | 25% |
| 對學生學習的支援 | 30% | 28% | 24% | 24% |
| 承辦商服務水準 | 19% | 27% | 23% | 23% |
| 課外活動的安排 | 24% | 19% | 20% | 20% |
| 教師的評分 | 11% | 14% | 14% | 14% |
| 涉及特殊學生的支援 | 22% | 17% | 13% | 13% |
| 對課程的意見 | 5% | 13% | 13% | 13% |
| 學校環境衛生 | 11% | 13% | 13% | 13% |
| 分班的安排 | 14% | 11% | 12% | 12% |
| 學校的收費 | 14% | 6% | 10% | 10% |
| 與其他家長相關 | 3% | 8% | 9% | 9% |
| 其他 | 8% | 1% | 7% | 7% |
| 收生安排 | 0% | 2% | 4% | 4% |

(四) 對於家長投訴的合理程度，調查顯示近五成受訪教師認為合理情況一半一半(49%)，近三成教師則指家長的投訴大多數是不合理的(27%)，表示「大多數是合理」的教師僅有6%；與去年相比，對家長的投訴持負面傾向的教師比例有所下降。

表四 教師對家長投訴的合理程度的意見

| | 2015年 | 2014年* | 增減幅 |
|----------|-------|--------|-----|
| 合理情況一半一半 | 49% | 44% | +5% |
| 大多數是不合理的 | 27% | 32% | -5% |
| 少部份是不合理的 | 17% | 17% | - |
| 大多數是合理的 | 6% | 7% | -1% |
| 沒有回答 | 1% | - | - |

(五) 在處理投訴過程方面，有六成半教師反映家長在投訴中態度/語氣欠佳(65%)，近六成教師則指家長「提出對學校不合理的要求」(59%)及「將本來應該屬於家庭的責任推給學校」(59%)。與此同時，亦有逾 4 成教師分別表示曾經遇到「家長和學校的價值觀存在明顯落差」(48%)及「家長未能細心聆聽教師說話內容」(44%)的情況。簡言之，調查顯示教師面對家長投訴時遇到不少的困難和挑戰，以致影響處理投訴的跟進工作。

表五 教師在家長投訴的過程中遇到之情況

| | 百分比 |
|--------------------|-----|
| 家長態度/語氣欠佳 | 65% |
| 家長提出對學校不合理的要求 | 59% |
| 家長將本來應該屬於家庭的責任推給學校 | 59% |
| 家長和學校的價值觀存在明顯落差 | 48% |
| 家長未能細心聆聽教師說話內容 | 44% |
| 家長情緒控制能力欠佳 | 36% |
| 提供失實資料或隱瞞事實 | 25% |
| 家長投訴有據 | 15% |
| 職權所限個人未能就相關投訴作出決定 | 13% |
| 沒有回答 | 1% |

(六) 整體而言，半數受訪教師表示對處理家長的投訴十分有信心/有信心(52%)，四成多教師則指信心一般(41%)。若以受訪者職級作分析，則發現中層主任(包括副校長)處理家長投訴的信心最大，校長次之，班主任居末。從下表所見，近七成(69%)中層主任表示有信心處理家長投訴，而在班主任組別中，卻不足四成表示有信心處理家長投訴；看來各校需加強支援班主任面對和處理家長投訴的能力。

表六 教師對處理家長投訴的信心

| | 校長 | 中層主任 | 班主任 | 整體 |
|------------|-----|------|-----|-----|
| 十分有信心/有信心 | 57% | 69% | 39% | 52% |
| 信心一般 | 36% | 31% | 51% | 41% |
| 十分沒信心/沒有信心 | 0% | 0% | 9% | 6% |
| 沒有回答 | 7% | - | 1% | 1% |

(七) 在處理家長投訴的過程中，大部份教師(73%)會在校內尋求其他支援，當中過半教師表示會「尋求副校長/校長的協助」(53%)；近五成教師表示會「向同儕討教應對方法」(47%)，表示轉交班主任或相關老師(38%)的亦有近四成教師。

表七 教師處理家長投訴時尋求其他支援的情況

| | 百分比 |
|-------------|-----|
| 尋求副校長/校長的協助 | 53% |
| 向同儕討教應對方法 | 47% |
| 轉交班主任或相關老師 | 38% |
| 轉交訓輔導組 | 28% |
| 沒有，自行解決 | 27% |
| 轉交社工跟進 | 26% |
| 轉交教育局 | 1% |
| 其他 | 1% |

(八) 被問到學校及教育局對前線教師處理家長投訴的支援是否足夠時，逾半教師認為學校的支援十分足夠/足夠(52%)，表示學校支援十分不足夠/不足夠的教師也有近四成(39%)。至於教育局方面，高達 7 成半(76%)教師認為當局對前線教師處理家長投訴的支援不足夠，認為十分不足夠的教師亦有近 3 成(29%)，反映受訪教師認為教育局未有合理地支援教師處理家長投訴。

表八 教師對學校及教育局支援前線教師處理家長投訴的意見

| | 學校的支援 | 教育局的支援 |
|-------|-------|--------|
| 十分足夠 | 3% | 0% |
| 足夠 | 49% | 12% |
| 不足夠 | 32% | 47% |
| 十分不足夠 | 7% | 29% |
| 沒有意見 | 9% | 18% |

(九) 承上題，不少前線教師期望教育局能在處理家長投訴方面加強支援，當中超過 6 成教師認為當局應提供調解技巧的培訓(64%)及增加資源減輕教師處理家長投訴的工作(63%)，近五成教師希望局方能提供相關的法律講座(46%)，另有近 4 成教師則希望當局向學校提供處理家長投訴的指引(38%)。在學校方面，有近六成教師期望校方面對家長投訴時，能夠持平地保障教師專業(57%)，四成教師希望學校家長教師會向家長提供尊重教師專業的活動(40%)；然而，亦有三成半教師希望校內檢討或優化處理家長投訴的程序(35%)。

表九 教師期望在處理家長投訴方面獲得的支援

| | 百分比 |
|---------------------------|-----|
| 教育局應提供調解技巧的培訓 | 64% |
| 教育局增加資源以減輕教師處理家長投訴的工作 | 63% |
| 校方在面對家長投訴時應持平地保障教師專業 | 57% |
| 教育局應提供相關的法律講座 | 46% |
| 舉辦相關分享會，邀請有處理投訴經驗的教師作專業交流 | 46% |
| 學校家長教師會向家長提供尊重教師專業的活動 | 40% |
| 由教育局向學校提供處理家長投訴的指引 | 38% |
| 校內需檢討或優化處理家長投訴的程序 | 35% |

(十) 有七成教師認為促成家長投訴增多的原因是家長自覺為消費者(70%)，近七成教師亦認為家長重視其權利(68%)，有近六成教師認為社會已沒有尊師的風氣(59%)；與此同時，亦有近四成教師則認為政府推教育市場化(39%)是促成家長投訴增多的成因。在這個社會大環境中，教師看來今後仍要經常面對處理家長投訴的工作。

表十 教師認為促成家長投訴增多的原因

| | 百分比 |
|-------------|-----|
| 家長自覺為消費 | 70% |
| 家長重視其權利 | 68% |
| 社會沒有尊師的風氣 | 59% |
| 政府推教育市場化 | 39% |
| 校方過份強調家長的意見 | 28% |
| 家長教育程度提高 | 27% |
| 部分同工表現欠佳 | 19% |
| 家校合作氣氛不足 | 13% |
| 部分同工輕視家長 | 9% |
| 其他 | 3% |

(十一) 教育局正逐步在中小學試行「優化學校投訴管理」先導計劃，由學校自行處理涉及日常運作及內部事務的非教師投訴；對此安排，在 134 位中小學教師的回覆中，逾三成(32%)表示學校未有參與此計劃。對於此項新安排的内容，逾五成教師表示不知道(52%)，只有兩成受訪教師知道計劃並清楚如何運作(21%)，顯示當局推行這先導計劃的宣傳不足。而在知道計劃的 63 位中小學教師當中，六成教師認為計劃「有助增加校政的透明度」(62%)，指計劃「使學校處理投訴清晰」及「計劃促進家校溝通，有助消除誤解」的教師亦分別有 59%及 41%，這反映知道計劃的教師對其評價是正面的。同時，亦有四成半教師認同「擴展計劃使學校可處理同工投訴」(46%)；因此，教育局應就此開展另一先導計劃，鼓勵有條件學校試行處理同工投訴。

表十一 教師對「優化學校投訴管理先導計劃」的意見

| | 同意 | 不同意 | 沒有意見 |
|-----------------|-----|-----|------|
| 計劃使學校處理投訴清晰 | 59% | 16% | 25% |
| 計劃引致更多家長投訴 | 24% | 40% | 36% |
| 計劃增加學校處理投訴的壓力 | 42% | 33% | 25% |
| 計劃有助增加校政的透明度 | 62% | 11% | 27% |
| 計劃促進家校溝通，有助消除誤解 | 41% | 26% | 33% |
| 擴展計劃使學校可處理同工投訴 | 46% | 19% | 35% |

(十二) 不少受訪教師就家長投訴學校的情況表達意見，下列摘要可供參考：

- 大部分家長投訴的原因是家長以自己的角度看事物，或過份保護子女。
- 大部份家長投訴都是有理據的，但個別教師未能跟進自己能力以外的投訴，故大部份投訴最後不了了之；建議教育局設立清晰的投訴指引，讓教師遵循。
- 教育局多為息事寧人，要求學校遷就家長，助長歪風。
- 與家長在教育兒童方面的價值觀存在分歧，令老師某程度上需根據家長意願實行教學。
- 人際關係是互動的結果，投訴反映家長與校方溝通不足，應先反思有沒有足夠的溝通，技巧方面是否恰當，而工作坊這類培訓正能幫助同儕間互相進步。
- 應多推廣尊師及信任學校信息，建立家校合作的概念。

(十三) 總結

是次調查發現，大部份教師在過去半個學年曾面對或處理家長投訴，顯示家長投訴學校的情況頗為普遍，情況與去年的調查相若。至於投訴的內容，則大多是與子女的學習和與同學的相處有關。而在投訴的過程中，教師往往遇上家長態度欠佳、對學校提出不合理要求等情況。不少前線教師反映家長的投訴增加其工作壓力，並認為教育局對前線教師處理家長投訴的支援不足。

事實上，隨著近年教育商品化，不少家長以消費者自居，動輒便向學校投訴，令尊師重道成為過去式。而家長投訴亦大大增加了教師工作量，如遇上棘手的個案，更令老師感到困擾，無可避免影響教學質素。與此同時，教聯會雖支持逐步將處理家長投訴權力下放給學校，但認為教育局仍然有不可推卸的責任，要提供足夠的相關資源和支援。綜合此問卷調查的結果，本會有以下五點意見和建議：

1. 社會投訴風氣盛行，教師未來仍要經常面對及處理家長投訴；教師要有長期作戰之心理準備，既要提高自己處理家長投訴的能力，也要增強自己的情商與抗逆力。
2. 教育局要增加資源，以減輕教師處理家長投訴的工作和壓力，讓其報讀有關調解技巧或法律知識的課程或工作坊，並推動業界在這方面的分享。
3. 政府和學校要加強家長教育，提倡尊師重道的精神，讓家長明白以身作則的重要，不要濫用投訴權，使子女習染愛投訴的惡習。
4. 就仍未參加「優化學校投訴管理先導計劃」的學校，應盡早了解內容和學習其優點，以優化校內處理家長投訴的管理；教聯會不反對教育局進一步拓展「優化學校投訴管理先導計劃」，但卻不支持一刀切地全面強行。
5. 若教育局希望擴展計劃使學校同步處理同工投訴，教聯會認為宜先開展先導計劃，鼓勵有條件學校試行，再逐步擴大校本處理同工投訴的措施。



「教師看家長投訴的情況」問卷調查 (回收數目：208 份)

各位校長/教師代表：

社會投訴風氣盛行，教聯會一直關心家長投訴為前線教師帶來的挑戰和壓力。去年本會進行的家長投訴調查發現，四成受訪教師在半個學年內曾遭家長投訴，三成多受訪教師覺得投訴大多不合理；為跟進了解家長投訴的情況，本會進行是次問卷調查。請閣下轉交問卷給關心這課題的教師，於 3 月 28 日前將填妥問卷傳真至 2770 5442、電郵至 chkong@hkfew.org.hk 或郵寄本會。如有查詢，請致電 2770 3918 與江卓豪先生聯絡。(本會竭力遵循個人私隱、平機會及版權條例等相關公共守則，如發現當中仍有不足之處，煩請聯絡本會。)

主席 鄧飛 謹啟
2015 年 3 月 17 日

請在下列適當的□內填上「✓」

- 作為教師，閣下在這半個學年內，有否因學校工作被家長投訴過？
A. 5 次或以上(7,3%) B. 3-4 次(8,4%) C. 1-2 次(65,31%) D. 沒有(128,62%)
 - 閣下在這半個學年內，有否負責和協助處理家長投訴的個案？
(即投訴其他老師或學校安排，並由閣下參與處理家長投訴)
A. 5 次或以上(25,12%) B. 3-4 次(24,12%) C. 1-2 次(71,34%) D. 沒有(87,42%) E. 沒有回答(1,0%)
 - 依您所知，家長投訴的內容是關於哪些方面？(可選多項)
A. 學生的功課量(69,33%) B. 教師的評分(30,14%) C. 教師的教學表現(52,25%)
D. 教師的獎懲(53,25%) E. 對學生學習的支援(49,24%) F. 學生被同學欺凌(89,43%)
G. 分班的安排(25,12%) H. 涉及特殊學生的支援(28,13%) I. 學校的收費(20,10%)
J. 課外活動的安排(42,20%) K. 對課程的意見(26,13%) L. 學校環境衛生(26,13%)
M. 承辦商服務水準(例如校巴、飯盒供應)(48,23%) N. 收生安排(8,4%) O. 與其他家長相關(18,9%)
P. 其他(14,7%) Q. 沒有回答(4,2%)
 - 整體而言，以您所知，家長投訴的合理程度是多少？
A. 大多數是合理的(13,6%) B. 少部份是不合理的(35,17%)
C. 合理情況一半一半(101,49%) D. 大多數是不合理的(57,27%) E. 沒有回答(2,1%)
 - 根據過往經驗和觀察，家長在投訴過程中曾否有以下情況？(可選多項)
A. 家長投訴有據(32,15%) B. 家長態度/語氣欠佳(136,65%)
C. 家長未能細心聆聽教師說話內容(92,44%) D. 提供失實資料或隱瞞事實(51,25%)
E. 家長提出對學校不合理的要求(122,59%) F. 家長將屬於家庭的責任推給學校(122,59%)
G. 家長和學校的價值觀存在落差(99,48%) H. 職權所限個人未能就相關投訴作出決定(26,13%)
I. 家長情緒控制能力欠佳(75,36%) J. 其他(1,0%) K. 沒有回答(2,1%)
 - 您對處理家長投訴有多大的信心？
A. 十分有信心(8,4%) B. 有信心(101,48%) C. 信心一般(85,41%) D. 沒有信心(12,6%)
E. 十分沒信心(0,0%) F. 沒有回答(2,1%)
 - 在處理家長投訴時，您有沒有尋求其他支援？(可選多項)
A. 沒有，自行解決(57,27%) B. 向同儕討教應對方法(98,47%) C. 轉交班主任或相關老師(80,38%)
D. 轉交訓輔導組(59,28%) E. 轉校社工跟進(54,26%) F. 尋求副校長/校長的協助(110,53%)
G. 交教育局(3,1%) H. 交法定機構(如平機會)(0,0%)
I. 其他(2,1%) J. 沒有回答(3,1%)
- 接下頁**
- 您認為現時學校對前線教師處理家長投訴的支援是否足夠？
A. 十分足夠(6,3%) B. 足夠(102,49%) C. 不足夠(67,32%) D. 十分不足夠(14,7%) E. 沒有意見(19,9%)

9. 您認為現時教育局對前線教師處理家長投訴的支援是否足夠？

- A. 十分足夠(0,0%) B. 足夠(12,6%) C. 不足夠(99,47%) D. 十分不足夠(60,29%) E. 沒有意見(37,18%)

10. 作為教師，您期望在處理家長投訴方面得到哪些支援？(可選多項)

- A. 教育局應提供調解技巧的培訓(133,64%)
B. 教育局應提供相關的法律講座(95,46%)
C. 教育局增加資源以減輕教師處理家長投訴的工作(131,63%)
D. 由教育局向學校提供處理家長投訴的指引(79,38%)
E. 舉辦相關分享會，邀請有處理投訴經驗的教師作專業交流(95,46%)
F. 校內需檢討或優化處理家長投訴的程序(73,35%)
G. 校方在面對家長投訴時應持平地保障教師專業(118,57%)
H. 學校的家長教師會應向家長提供尊重教師專業的活動(84,40%)
I. 其他(0,0%)

11. 您認為促成家長投訴增多的原因是甚麼？(可選多項)

- A. 家長重視其權利(141,68%) B. 家長教育程度提高(56,27%)
C. 家長自覺為消費者(146,70%) D. 校方過份強調家長的意見(58,28%)
E. 部分同工表現欠佳(39,19%) F. 部分同工輕視家長(19,9%)
G. 家校合作氣氛不足(27,13%) H. 政府推教育市場化(81,39%)
I. 社會沒有尊師的風氣(123,59%) J. 其他(7,3%)

12. 請寫下與家長投訴相關的意見/建議/個案(16,8%)

(幼稚園同工不需要回答以下 13、14、15 題)

13. 您所在學校有否參與教育局推行的「優化學校投訴管理先導計劃」？(N=134)

- A. 有(24,18%) B. 沒有(43,32%) C. 不知道(65,49%) D. 沒有回答(2,1%)

14. 您是否了解「優化學校投訴管理先導計劃」的內容？(N=134)

- A. 知道有此計劃，並清楚如何運作(28,21%) B. 知道有此計劃，但不清楚具體內容(35,26%)
C. 不知道有此計劃(70,52%) D. 其他(0,0%) E. 沒有回答(1,1%)

15. 以下是有關「優化學校投訴管理先導計劃」的描述，您是否同意以下句子？(N=63)

| | 很同意 | 同意 | 不同意 | 很不同意 | 沒有意見 |
|--------------------|--------|----------|----------|--------|----------|
| A. 計劃使學校處理投訴清晰 | (3,5%) | (34,54%) | (10,16%) | (0,0%) | (16,25%) |
| B. 計劃引致更多家長投訴 | (0,0%) | (15,24%) | (22,35%) | (3,5%) | (23,36%) |
| C. 計劃增加學校處理投訴的壓力 | (4,6%) | (22,36%) | (21,33%) | (0,0%) | (16,25%) |
| D. 計劃有助增加校政的透明度 | (2,3%) | (37,59%) | (7,11%) | (0,0%) | (17,27%) |
| E. 計劃促進家校溝通，有助消除誤解 | (3,5%) | (23,36%) | (15,24%) | (1,2%) | (21,33%) |
| F. 擴展計劃使學校可處理同工投訴 | (1,2%) | (28,44%) | (10,16%) | (2,3%) | (22,35%) |

受訪者資料

任教學校： 中學(37,18%) 小學(93,44%) 幼稚園(74,36%) 特殊學校(4,2%)
職位： 校長(14,7%) 中層主任(68,33%) 班主任(98,46%) 其他(20,10%) 沒有回答(8,4%)
從事教育工作年資： 0-9年(58,28%) 10-19年(67,32%) 20-29年(58,28%) 30年或以上(19,9%)
沒有回答(6,3%)

~ 問卷完，多謝提供資料，資料輸入後將會銷毀 ~