

【國教】【訓育】

新教育叢林：頻傳無知家長到校咆哮、抗議，帶給學校困惑（每日新聞 2007 年 7 月 9 日刊登）

學校對家長之無理訴求感到束手無策。一些被形容為「怪物」的家長因為離婚談判，在學校為爭奪小孩監護權，另外有些家長連打 2 小時以上的抗議電話與老師理論。東京都港區為了協助學校解決這些問題，特別成立「學校法律諮商」提供法律相關服務，藉以了解無理訴求為何頻頻發生？問題是否在「怪物」家長等發生之背景。

◇「怪物家長」之由來

東京都港區教育委員會教育政策擔當課長堀二三雄先生慎重的表示，沒有任何制度對家長有敵視」。

法律諮商制度公告後，許多報社記者爭相採訪，並且報導原因出在家長身上，認為家長缺乏常識。

近年來教師苦於應付難纏家長無理訴求之情形明顯增加。例如碰上離婚爭奪小孩監護權，如果學校將小孩交給母親一方，小孩父親一定不滿的寄存證信函到校抗告。另外，小孩校外打架，受傷小孩的家長除了要求學校賠償外，也要加害學生轉學等問題，造成老師罹患憂鬱症。

堀課長表示，「多數教師為了應付各種糾紛，心理壓力大，影響上課至鉅」。有些家長會怪罪小孩打架是因老師指導能力有問題，因此連打1~2個小時電話與老師理論，表達內心不滿。還有一些家長以「觀摩上課」為由，強行闖入教室破壞上課秩序，造成老師壓力過重而停職，校方考量老師精神負荷，只好同意老師要求，讓其請調他校。

港區教育委員會將各校報來案件交與地方法律協會協商，並獲5位熟悉教育問題之法律協會幹部同意成立「學校問題法律協商營運委員會」，目前已開始運作，也有案件在受理中。

擔任委員長的網取孝治律師表示，「一般公司都有聘請顧問律師，學校也一樣要走向專業律師時代，而且律師未來應該出席學校家長會，以瞭解問題所在」。

一方面，地方自治團體也協助提供老師適切建言，並將家長訴求視為寶貴意見，協助設法解決。

佐賀市教育委員會去年2月首次針對國中、小教頭與教務主任舉辦如何因應家長訴求研習會，邀請聽與講經驗豐富之專家學者講述如何因應家長訴求之對策。講習後作過問卷調查，有9成以上與會人員認為「相當有效」。

佐賀市教育委員會表示，「如果校方第一時間處理得當的話，不至有嚴重後續問題發生，也就不會有意氣用事的忿怒家長，任何無理訴求只要小心因應，就可順利解決」。

◇電腦問卷調查指出，8成家長認為「老師很難溝通」

有8成中學生家長認為老師很難溝通。電腦公司「NEXT」（東京都中央區）6月針對日本國中、小家長與1,700名教員進行電腦問卷調查。有60%國中生家長回答「老師很難溝通」、有25%回答「老師完全無法溝通」，綜上二項，認為老師難溝通者有85%之多。相對的，國中老師認為家長不可理喻者有24%，正與上述家長回答成對比。

「自由回答」一項中，明顯看出家長認為學校畏懼訴求，以及學校姿態太高。另有表示「儘管說真心話，都給安撫了事，被認為是來訴求的」，還有表示「學校禁止家長打電話」等各種意見。甚至有家長表示「想以電子郵件向老師表達意見，可是老師不肯告知網址」。

◇教育評論家尾木直樹先生認為學校應與家長及社區多交流

以下是請教「校長與教頭對家長問題因應之道」一書作者之教育評論家尾木直樹先生，暢談有關家長與老師相互理

解之方法。

——家長無理訴求之發生背景——

◆過去學校地位非常崇高，可是現在已大不如前。原因是現在普遍實施選擇學校制度，學校走向「商品化」，家長有自由發言權」。銷售爛蘋果會被消費著抱怨，相同的，家長認為教師處理不恰當就要抗議，由於家長可以選擇學校，造成家長權力大增，學校權力削減，地位互換。其實頑強的無理訴求不只在學校發生，企業與政府官員也都為了應付狀似皇帝的消費者而忙得焦頭爛額，此點教育委員會應有體認。

——如何檢視東京都港區教育委員會之配套措施？

◆有學校法律諮商制度總比沒有好。目前有些自治團體提供不同類型之家長作為因應之指南，可是僅能供作對症療法參用，過於依賴的話反會有危險，對教育委員會解決眼前問題來說仍是相當頭痛的事。其實到校訴苦的情形早就存在，可是當時的社區居民或其他學生的家長會幫忙表達意見說「那位老師很賣力」，使得訴苦的學生家長打退堂鼓，自認牢騷發過就算。

——如何建立家長與教師良好關係？

◆學校與社區、家長之間的關係必須加強。目前欠缺社會觀

的人往往會互相發生摩擦，因此平常應多加強交流。例如，現在有學校開放家長與老師交流，藉以建立良好關係，也有學校提供場所供社區居民舉辦活動，甚至有學校讓家長參與學校各項活動，讓家長了解校務，減少對學校無謂疑惑等。