

家长联名写信要求转走“多动孩”

家校矛盾纠纷怎么解 朝阳教委首创矛盾纠纷调处平台

“作为班主任，每天要拿出一半的精力放在班级管理上，任何小事最终都可能发展成家校矛盾”，这是一位小学班主任在网上教育论坛里的一句“吐槽”，在这位老师的印象中，布置作业、安排座次甚至运动会开幕式节目彩排，很多不起眼的小事，都会埋下家长对学校、对老师有意见的伏笔，并在某个时刻集中爆发……近几年，家校矛盾已经成为教育领域备受关注的焦点问题。

从去年年底开始，朝阳区教委挂牌成立了矛盾纠纷调处委员会，搭建了覆盖540所中小学和幼儿园的区级、校级矛盾纠纷调处平台，由教委工作人员、教育领域专家、法律专家、教育心理专家以及社区干部等组成的专业团队对发生的各类家校矛盾进行调解，最大限度把矛盾化解在初始阶段、萌芽状态。据悉，这种由教育系统打造的专门的家校矛盾纠纷调处机制与平台，在全市尚属首次。



案例

这个孩子上课喧哗还欺负同学 家长联名写信要求除名

来自鼎知律师事务所的主任律师康跃红曾参与处理过近百起家校矛盾，此前被聘任为朝阳区教委及矛盾纠纷调处平台的法律顾问。她给记者举了一个案例。一名二年级孩子，常会在学校无法控制自己的情绪，有时在上课期间拍桌子、大声喧哗，还有用铅笔戳同学眼睛、拿剪刀剪同学头发等过激行为，班里其他学生家长怨声载道，联名写信给朝阳区教委，要求把这名学生从学校除名。关键还有一个矛盾点是，这名孩子的父母拒不接受自己孩子有问题的现实，甚至认为班主任老师对孩子的评价太偏激。

“这个事件被提交到平台上后，我们的专家团队和学校进行了多次探讨和沟通，最终确定了一个矛盾调解方案”，康跃红告诉记者，班级里专门举行了一次家长会，这名孩子的父母此前多次不愿参加家长会，这次也来到学校，第一次在会上听到了其他家长对孩子异常行为的讲述。“当时现场家长们的情绪一度比较激烈，不过针对有家长提出将这个孩子转班或者退学的要求，我们认为，小学是义务教育阶段，无论是孩子的父母还是学校，都不能把孩子置于接受义务教育的大门之外，谁这样做谁就是在违反法律。转班这种做法也同样不可取，因为转嫁矛盾并不是在解决矛盾。”

随后，教育督学和教育心理专家也就这名学生的行为情况进行了客观分析，并建议家长带孩子进行心理评估，同时学校领导也

表示，可以由学校聘任心理专家小组，对孩子进行心理辅导，如果家长同意也可以进入家庭，对孩子进行教育指导。

经过这场特殊家长会的“调解”，此前联名要求将孩子开除的家长的情绪得到了疏解，而这名问题少年的父母也认识到了自己孩子的问题，同意接受心理专家和学校提供的帮助，几个月后这个孩子经过治疗，重新融入了集体，也再没有发生过过激行为。

“这个案例中，专家团队投入了非常大的精力，最终的解决结果各方都比较满意，这个案例的成功也让我们看到了通过科学手段化解家校矛盾的希望。”朝阳区教委相关负责人告诉记者。

作为法律专家，康跃红也提出了自己的建议：“对于家长而言，在矛盾纠纷发生后，维权意识都比较强，这是好事，说明社会在进步，但是家长也要注意，维权也要合法合规，家长应该理解，我们的教育不是万能的，不能把所有的教育问题都推给学校。而且请家长一定要尊重现行的法律，合理不合法的要求，学校肯定无法满足。希望家长在面对家校矛盾时，能够更加理性，采用更加合作、更加利于沟通的方式来表达诉求。”

对于学校方面，康跃红建议遇到家校矛盾问题时不能逃避，首先要摆正心态，学校可以借助校级的矛盾纠纷调处平台，在不推卸责任的前提下，利用平台的专家力量与家长进行专业、充分的沟通，以避免矛盾的激化。

幼儿园大门砸伤孩子 家长要求登报致歉

康跃红还强调，无论家长还是学校，在涉及孩子的问题时都应该以孩子为本，切忌因为家校之间的纠纷让孩子受到“二次伤害”。

康跃红举例说，幼儿园内有一处后门多年未用，孩子无意中看到后，在老师没注意的情况下摇晃大门，被突然歪斜的大门砸伤，园方第一时间将孩子送到医院并向家长道歉，后续关于医药费等赔偿问题园方和家长也都达成了共识。但家长又向幼儿园提出了一个要求，即必须登报致歉，园方考虑后表示不予接受。

专家团队此时介入事件并进行了调解，

“我们团队中的儿童心理专家当时跟孩子的家长进行了深入交流，掰开揉碎讲清楚如果这个事件被渲染过大，其实对孩子的心理是有伤害的，后来孩子家长放弃了登报致歉的要求”，康跃红告诉记者，“其实这个案例也是我们日常调处工作中的一个缩影，通过和心理专家、法律专家的沟通，家长能在遇到问题时更加注意不要过于关注自己内心的一些需求而忽略有可能因此对孩子带来的伤害，即使是亲生父母也必须从未成年保护的角度出发来处理问题，切忌不要在遇到问题的时候让孩子遭受‘二次伤害’。”

马上就访 开设“家长网校” 建设家校互信体系

“在孩子的成长过程中，家长与学校方面如果存在沟通不畅或者不信任的问题，就有可能出现矛盾，我们希望通过这个矛盾纠纷调处机制和平台，能够更有效地化解矛盾”，朝阳区教委副主任陈先豹告诉记者，目前朝阳区建立了区级和校级两级平台，一旦有家校矛盾发生，会第一时间根据学校以及事件的情况，选取经验丰富的老校长、督学、律师以及社区人员等组成专家团队对事件介入和调查，力求将矛盾化解在校级和区级层面，“如果无法通过调解等方式化解，专家团队也会引导矛盾双方通过法律途径进行解决，而不要将矛盾继续升级。”

除了探索建立矛盾纠纷调处平台，朝阳区教委还在进行家校互信体系的建设，“针对家长关于孩子教育问题的普遍焦虑，我们尝试开设了家长网上学校”，陈先豹说，希望以“家长网校”为突破口，探索建立家校互信体系，力求有针对性、实效性地帮助家长解决孩子教育过程中的困惑与困难，促进社会、学校、家庭形成教育合力，从根本上缓解家校矛盾。

据介绍，来自朝阳教委“家长网校”的服务课程通过APP向家长进行点对点的免费推送，每个年级段的学生家长收到的课程不同，去年试点课程在53所学校中推送，家长对课程的好评率达到90%。这些推送课程由来自朝阳区的600余个骨干班主任以及教育专家负责编写，内容涉及孩子成长的方方面面，如教孩子自己收拾书包、帮助孩子更好地在学校与同学交往等等。

“我们期待家长能够在这些点滴学习中寻找到更适合自己的家庭教育方式”，陈先豹表示，同时也希望通过这些平台与方式，让家长能更加理解与支持学校的教育工作，达成家庭、学校对孩子的“共育”。

本报记者 左颖
冯晨清 插图

缘起

各类家校矛盾 每年发生五六十起

朝阳区教委相关负责人介绍说，朝阳区共有540所中小学、幼儿园，学生27.1万余人，教职工3.64万人，规模大、类型多，每年发生各类型家校矛盾五六十起，其中以学生在校期间的意外伤害纠纷居多。怎么能及时化解家校矛盾纠纷？保障学校正常的教育教学秩序？朝阳区教育系统探索建立了矛盾纠纷调处机制，并组建了矛盾纠纷调处委员会。

据悉，这项调处机制明确，当矛盾纠纷需要调处时，由区教委牵头搭建调处平台，将责任督学、教育专家、街道(乡)及社区(村)工作人员、律师、保险公司、退休法官、退休检察官等纳入其中，以保证调解的权威性、专业性和公平公正。同时还要畅通调解渠道，针对存在的矛盾和纠纷，抽派专人了解情况、实地调查、制定调解方案，现场调解，运用法律、政策、教育等手段和综合措施，耐心疏导，协助当事人自愿达成调解共识。

“及时、有效和专业的处理，是避免矛盾升级的最好办法”，这位负责人告诉记者，根据这个机制，朝阳区教委打造了区、校两级矛盾纠纷调处平台，平台由专家团队提供矛盾化解的专业支持，目前朝阳区的540所中小学和幼儿园都配备了法律顾问或法制副校长，“我们希望通过这种方式能够更加专业地处理和化解家校矛盾，把学校从面对家校矛盾的无奈中解脱出来，有更多的精力专注于教学。”

“我们在介入处理家教矛盾和纠纷的时候，最重要的是关注事实”，该负责人告诉记者，每个年龄段的孩子都有各自的心理和行为特点，比如在日常进行矛盾调解中就发现，有些“多动”或“躁动”孩子，出现在一、二年级比较多，影响到其他孩子的学习，引起班里家长投诉，“这可能跟孩子的发育特点有关，我们在处理这类矛盾纠纷时就要讲究方式方法，既对有意见的学生家长进行安抚，同时也不能对这类行为异常的孩子就此放弃。”