

「保護者からの苦情」と担任への対応ポイント

「スピード」と「誠実さ」で対応 — 説得ではなく納得を —

富山県砺波市立出町中学校

中嶋洋一

1 クレームはなぜ起きるのか

近年、保護者や地域からの苦情が多くなってきていると思う。「教師がこう言った」「こんな指導をされた」「自転車のマナーが悪い」「服装がだらしがない」等々。

以前は、その場で叱ったり、「あなたが悪いことをしたからでしょ？」とたしなめたりしてくれる保護者や地域の方々が多くいた。

今は、学校長や市教委を飛び越えて、県教委にストレートに苦情が伝えられるケースもあるという。変な世の中だ。当該する者同士で、落としどころを話し合うのではなく、〇×クイズのように「悪いのはどっちか」という論理で決着をつけようとする。「できてないから叱ってほしい」という安易な人頼

らない。

大事なことは、相手を買めることではない。家庭と学校が、相手の立場に立って、共通行動をとれるかどうかである。

そのために、日ごろから担任にアドバイスしていることは次の4点である。

つまり、(1)「誠実さ」(2)「スピード(対応の速さ)」(3)「説得ではなく、納得してもらい方ができるか」(4)「具体的なイメージがわくように見通しを与えられるか」だ。

2 誠実さと対応の速さは信頼度を高める

誰でもクレームはいやなもの。いやなこととは、つい後回しになる。そのうちに、打つ手が後手、後手になってくる。ついには信頼まで失ってしまう。

「いじめがあるのではないか」という苦情が入る。保護者は「自分のクレームに対して、誠実に対応してもらえるのだろうか」と期待と不安を感じながら待っている。

処理はクレームから2日以内。「調べた結果、こうでした。そこで、こうしてみたいと思います。協力して頂きますか」というスピードと誠実な対応がとれるかどうかが勝負である。

「誠実さ」と「スピード」を推進するには、3つの留意点がある。

1つめ。何事も「生徒のため」と考えることだ。クレームが自分の指導に対するもの

みでは、なんら解決につながらないということがなかなか理解されない。

そもそも、クレームはなぜ起きるのだろうか。クレームと聞くと、つい身構えてしまいが、裏を返せば、それは親からのSOSである。「なんとかしてほしい(助けてほしい)」という隠れたメッセージと考えられる。

ある小学校では、落ち着かない学級の保護者たちから、校長に「担任を変えてほしい」というストレートな要求が出てきたそうだ。しかも、数人の保護者で学校に押しかけ、学級の様子をチェックしたのだという。教師の指導力不足が問題だというのが、相手によって対応を変える、身勝手な子どもたちの家庭教育も大事なことでないか。頭だけ取り替えても、根本的な解決にはな

「保護者の言い分」と「担任の言い分」＝管理職がとるべき道

だと考えると、腹立たしく、つい気持ちが引いてしまう。しかし、クラスをよくするため、生徒のためと考えれば、割り切れる。また、長い教師生活で、経験を積み重ねてもらっているのだと考えれば、荒れさえもプラス志向で対応できる。

2つめ、何か問題があったときは、電話で済ませず、足を運ぶことだ。相手の見えないう会話は誤解を与えやすい。たった一言が、溝をつくることもある。一方、相手の顔を見ながら話をすると、こちらの誠意は伝わりやすい。目で語るからである。

3つめ、成長したと思うこと、ハツとしたことは日ごろからこまめに伝えることだ。誠実さは、教師の喜怒哀楽を正直に伝えることでもある。

本校のK教諭は、問題を抱えた生徒の保護者に対して、こまめに私メッセージを発信している。「おとうさん、今日こんなことがあったんですよ。なんだか、うれしくなくて、つい電話をしてみました。すみませーん」と、明るいトーンで語り始める。最初、教師に対して距離を置いていた保護者が、だんだんとK教諭の腹に入って話を聞くようになった。ある時、「昨夜、息子がこんなことを言ってたよ。それをお伝えしておきたい。うーん、こんなんでいいのかな。いいことを伝え合おうって……」

という電話があったと言う。K教諭は、朝学校に来るなり、筆者にうれしそうに話し始めた。いつもはけんか腰でものを言う父親の照れた様子が、なんともほほえましかったのだと言う。

彼女は、自分の意見や考えで保護者を説得しようとは考えない。相手に関心をもとうと心がけている。だから、問題のあったときだけ連絡するのではなく、「こんなことを教えてあげたら喜ばれるだろうな」と、相手の立場に立った視点で情報を入れる。

それは、不登校生徒の対応、生徒が入院した時にも見られる。彼女は実に面倒見がいい。多くの教師は「今日行つたから、次は明後日にしよう。今、忙しいし……」そう自分本位に考えがちだ。しかし、誠意は相手の気持ちにならないと伝わらない。誠意が伝われば、相手は感謝し、「先生、もういいですから」と言うようになる。

彼女は、小柄な身体でどんなことにも体当たりでぶつかっていく。だから、生徒は信頼し、やんちゃな生徒も一目置く。「カッコイイ」という女子生徒さえいる。彼女の「下根性」「誠実さ」「うれしさのお裾分け精神」から学ぶことは多い。

3 納得でき、見通しが生まれると動き出す

私たちが避けなければならないのは、保護者や子どもの信頼を失うことである。

教師は、ことばを使って教えている。しかし、どちらかというところ、ことばの使い方には無頓着だ。教師の心ない一言、何気ない一言が、子どもたちを傷つけることがある。子どもは、気持ちよりも、授業の進度や教科の内容に関心がある教師、学校ではこうすべきだという強い思いこみのある教師は、時として冷たい(伝わらない)ことばを発してしまふ傾向がある。人間関係ができていない教師の一言は、生徒にとって鋭いナイフになることを知っておきたい。

何か問題が起きると、「言った、言わない」の水掛け論になったり、互いに「犯人(原因)探し」をしたりすることがよくある。保護者が、学校の対応について尋ねてきたとき、教師は子どもの行為が原因だ(私は間違っていない)と突っぱねがちだ。保護者は、子どものやったことは悪いと考えている。ただ、教師の指導に行き過ぎがなかったか、ことばには十分配慮して欲しいと言っているのである。まず、よい聞き手となって、相手の言い分を聞き、認めるところは認めることが肝心だ。

大事なことは、お互いに具体的な見通しを共有し合うことである。ゴールが見えれば、そこに行き着くためにお互いにどうすればいいかを考える。そこから、相手への関心、協力する視点も生まれてくる。