

教師の 腕前診断

今回のテーマ

「にっこり笑って 苦情『駆情』の九条」



最近では学校に理不尽な要求をくり返す「モンスターペアレント」「ヘリコプターペアレント」という新語が市民権を得ていますが、保護者からの苦情は程度の差こそあれ気が重くなります。

そこで、「苦情を『駆情』(城ヶ崎の造語)する九条」を考えてみました。

- 1 苦情は保護者からのSOS
- 2 苦情が重なる前に御用聞き
- 3 苦情が相談に様変わり
- 4 苦情には保障期間を設定する
- 5 苦情は保護者からのアドバイス
- 6 苦情には「苦情悩みタイム」を設ける
- 7 苦情は三問(仲間・空間・時間)
- 8 苦情で教育相談体制の再確認
- 9 苦情は感情を排除し、意表をつく対応を

1 苦情は保護者からのSOS

保護者から「宿題を出して欲しい」という手紙をもらいました。宿題を出さない方針の担任にとって自分のやり方への苦情だと気が重くなります。

保護者への回答は2つにひとつ、宿題を出すか、出さないかです。

Q1

あなたなら宿題を出しますか?

- ① 保護者の意見を取り入れて宿題を出す
- ② 自分の方針通り、宿題は出さない

私なら「①」、宿題を出します。

このケースは苦情ではなく、保護者からのSOSです。子育てに困って助けを求めているのです。子育てに困っている保護者は立派な保護者です。子どもに無関心なら「宿題がないのは仕方がない」と諦めます。

しかし、宿題を出して欲しいという保護者は、我が子に勉強をして欲しいと願っています。ですが、万策尽きてお手上げ状態となり、薬にもすがらないで担任を頼っているのです。子どもが勉強をしなくて困っている保護者はクラスの半分以上はいるはず。そういう保護者の代弁者だと考えれば担任として一肌腕がざるを得ないでしょう。

宿題をするということは、家庭学習の習慣を身に付けるということです。今までにそういう習慣がない子は宿題が出たからといって「はい、わかりました」とすんなりはいきません。子どもの自主性を尊重すべきだという人がいますが、大方の子どもにはそれはありません。きついことや慣れないことは避けて通りたがるものなのです。では、どうしたら自主的にやるようになるのか、それは成果が出た時です。それまでは、押し付けです。躰は「御躰(お・しつけ)」です。

保護者からの手紙を苦情ととらえると腹が立ちますが、SOSだと思えば意気に感じます。「よし、私の力で家庭学習の習慣を定着させてみせよう」と意気込み、「あの時はお手紙を書いてすみませんでした。お蔭様で今では自分から勉強をするようになりました」と学年末に保護者から言われたら、担任冥利につきます。

2 苦情が重なる前に御用聞き

保護者からのSOS通りに宿題を出したものの、なかなか全員がやってきません。放課後や休み時間にやらせたり、注意したりした翌日はやるのですが、それも長続きはしません。

Q2

なかなか全員が宿題をやっていない時、どうしますか?

- ① 仕方がないと思いながらも宿題を出す
- ② 宿題を止める
- ③ 宿題の内容を工夫する
- ④ 保護者に連絡をする

「③」「④」がいいのですが、今回は苦情がテーマですから、あえて「④」とします。連絡といっても、「宿題をやってきません」という教師からの苦情ではありません。

保護者は宿題を出してもらえれば家庭学習の習慣が身に付くと思っています。当初は宿題をやるのですが、長続きがしません。

そんな頃合いを見計らって担任から電話をします。「どうしたら家庭学習の習慣が身に付くのでしょうか」と2度目のSOSを発信される前に「宿題を出すようにしたのですが、どうですか?」と教師の方から御用聞きをするのです。アフターサービスです。「サービス」は日本語で「奉仕」です。察して事前に行動することが大切です。「ちょうどよかった」「今そう思っていたところ」と気が利く行動に感謝され、信頼という心を得られます。保護者は渡りに船とばかりに困っていることを話し始めるでしょう。

3 苦情が相談に様変わり

宿題が身に付けばしめたものですが、そうは問屋が卸さないので。「先生、どうやってやらせたらいいでしょうか？」2度目のSOSです。1度目は批判めいたSOSですが、今度は哀願です。

Q3

保護者から、どうやって宿題をさせたらよいかと尋ねられたらどうしますか？

- ① 塾に行くことを勧める
- ② 家庭学習の仕方を教える
- ③ どうしたいのかを尋ねる
- ④ どんなふうに行っているのか質問する

まずは「③」です。方向性を決定します。その意志決定は保護者にしてもらいたいものです。保護者が自分で結論を出したという前向きな姿勢を形成できれば、取り組みが長続きします。失敗しても自己責任です。

その後に「④」となります。「宿題はどこでやっていますか？」「勉強部屋です」「夕食の用意をしている傍らで宿題をやらせてはどうですか。音読も聞こえるし、子どもがわからないことがあったらすぐに教えられますよ。宿題だからといって勉強部屋でやるのではなく、食卓でやるほうが親を身近に感じます」とアドバイスをします。もはや苦情ではなく、相談に変わり、先生の信頼も増します。

4 苦情には保障期間を設定する

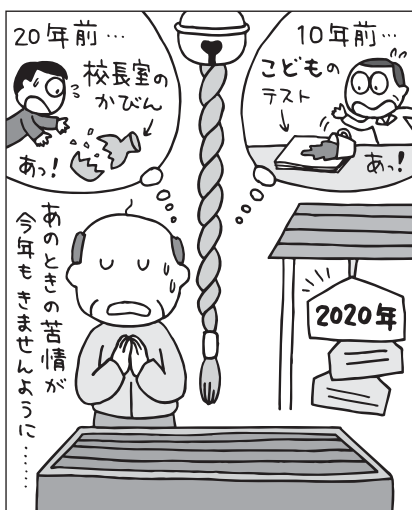
その後は、保護者からの苦情もなく、子ども

もまたは宿題をするようになってきました。どうやら宿題の苦情は落ち着いてきたようです。そうはいつてもまた苦情が来るのではと、担任は心配しています。いつまで心配すればいいのでしょうか。

Q4

苦情はいつまで心配しますか？

- ① 学年が終わるまで
- ② 要望どおり宿題を出した時
- ③ 宿題を出し始めて1ヶ月など、自分で期間を決める



よ。③の「自分で期間を決める」とよいでしょう。

商品を購入すると保障期間があります。保障期間とはメーカーにとっては商品が故障しない期間、言い換えるとユーザーにとっては安心して使える期間です。その期間に購入した店から「商品に満足していただいているでしょうか」と思いがけない電話を受けることがあります。そんな時は「へえ、アフターサービスのしっかりした店だな。よし、次回もこの店

で購入しよう」と好印象を持ちます。この発想を苦情に当てはめます。

保護者の要望どおりに宿題を出したのです。本当はこれで終わりにしてもいいのです。いや、普通はこれで終わりです。ただ、ふと宿題の苦情を思い起こすことがあります。すると、心理的な負担が積み重なります。こういう小さな負担が精神を病むものになります。

そこで、保障期間を自分で設定します。その期間は宿題を要望した保護者への御用聞きを何回か行います。場合によってはクラス役員(学級長)にも御用聞きをします。この際、「苦情」の保護者の名前は伏せます。もちろん個人情報保護の意味もありますが、名前を出しては教師の信用失墜を招きます。保護者は担任に要望する前にクラス役員に相談していることもあります。クラス役員へ御用聞きをすることで「先生は保護者の意見に耳を貸してくれる」「学級長として自分に期待してくれている」「学級長として自分に期待してくれている」というイメージをもたれます。こうして保障期間中に苦情のことに真摯に取り組めば、自分の対応に悔いが残りません。保障期間をまっとうすれば、安心して「サービスを終了」できます。

保障期間は苦情の内容によって決めます。

私事ですが、私は個人的な悩みはその日1日中思案することになっています。気にしないようにすればするほど気になります。神様ではなく、凡人なので悩んでしまうのです。それならば、とことん悩み、翌日からは綺麗さっぱり忘れて捲土重来を期すようにしています。

紙幅が尽きました。5条から9条は次回に記します。