

教師の 腕前診断

今回のテーマ

続「にっこり笑って 苦情『駆情』の九条」



前号で「苦情を『駆情』（城ヶ崎の造語する九条）の「4」までを記しました。今回はその続き、「5」からです。

- 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

5 苦情は保護者からのアドバイス

保護者から「宿題を出さないで欲しい」という手紙をもらいました。前号とは逆の例です。その日のうちに保護者へ回答します。どんな方法をとりますか。

Q5 苦情への回答はどうしますか？

- ① 電話をする
- ② 連絡帳を使う
- ③ 家庭訪問する
- ④ 来校してもらう

②の「連絡帳」を使います。電話をした顔面を合わせたりますと、保護者の意に添った結論を要求されます。担任としては安易に「宿題をやめます」とは言えません。そこで、連絡帳には下記のように「心配」していることを書き、来校を促します。

お手紙を拜見しました。宿題をすることで〇〇君に負担をかけているのでしょか。

昔は担任の判断で宿題の是非を論じていましたが、昨今の学力低下を懸念して文部科学省は「確かな学力の向上のための2002アピール」を出し、その中で「宿題や課題を適切に与えることなどにより、家庭における学びの充実を図り、児童生徒が学ぶ習慣を身に付ける」と、宿題を奨励しています。

教育公務員である私はその趣旨を尊重し、「家庭における学びの充実」、「学ぶ習慣」等を身に付けられるような宿題を出してきました。

その際、子どもたちの家庭生活に支障をきたさないことを最優先に考えてきましたが、ご迷惑をおかけしたようで申し訳ございません。

齟齬をきたさないために電話での回答は遠慮いたしました。お時間が許すようでしたら、御来校いただければと存じます。

「宿題を出すな」と言うのは、進学塾・習い事など学校以外の活動で忙しいか、家業の手伝いで宿題どころではないからでしょう。今のご時世、後者は稀で、前者がほとんどです。前者はある意味では教育熱心ですから、担任への苦情にリスクが生じることを承知しています。にもかかわらず苦情を述べるといのは宿題の質・量に不満があるからです。言いかえると、教師の宿題の出し方に問題があるのです。

ならば、保護者、いや子どもがやりたがるような宿題、宿題をやってよかったと思うような内容にすればいいのです。やらされる宿題からやりたくなる宿題へと、ものの見方を変えればいいのです。（私は「漢字ビンゴ」を出

しています）これは多面的なものを見るようにという保護者からのアドバイスです。

6 苦情には「苦情悩みタイム」を設ける

保護者からの苦情は大小を問わず気になります。

Q6 苦情をいつまで気に留めますか？

- ① その日だけは悩み続ける
- ② 解決するまで悩み続ける

ここでいう「悩み」とは、「不安」という意味です。私は「①」の「その日だけは悩み続ける」ことにしています。

苦情がくると授業をしても給食を食べなくても、保護者の文面や顔が脳裏をかすめます。これは悩みというより「不安」です。

「善く戦う者は、先ず勝つべからざるをなし、以って敵の勝つべきを待つ」。先ず守りを万全にし、相手の隙をついて攻撃に転じます。手紙を受け取ってから、対策を講じます。あとは、相手の出方次第なのです。

それでも、「不安」が襲います。悩まない、気にしないようにすればするほど不安が増します。それなら、涙が枯れるまで泣き尽くすように、その日は寝るまで悩み尽くします。そして、翌日は、現実に正面から向かい合います。「悩んでも悩まず」です。

7 苦情は三問（仲間・空間・時間）

苦情を受けると自分の恥、汚点だと思ってしまう教師がいます。反対に自力で解決しようと意気込む教師もいます。

Q7

苦情への対処はどうしますか？

- ① 自力で対処する
- ② 職場の仲間相談する
- ③ 職場外の友達に相談する

「②」の職場の仲間相談します。

苦情の対応は研究授業への取り組みと同じです。

まず、本時（研究授業でどの単元の何時間目を実施するか）を決めます。これは苦情がどういうレベルなのかを見極める段階です。

次に、授業者が指導案を書き、同僚に検討してもらいます。加除訂正して指導案を練り直します。これは苦情への対応策、シナリオ作りです。シナリオには役割分担・台詞・舞台設定を記します。苦情は単独ではなく組織で対応します。保護者が来校した際は学校の受付である事務職員に面談会場まで案内してもらいます。学年主任に同席してもらい、時差をつけて教頭が顔を出します。このように本番を想定した具体的なシナリオを作ります。

そして、直した指導案をもとに事前授業をします。苦情のケースならロールプレイに相当します。苦情の保護者役を同僚に頼み、事前に練習します。ロールプレイを行うと、対応に自信がづくだけでなく、保護者を知ることができ、保護者の視線に触れる言葉、保護者が好感を持つ教師の仕草などを知ることができ、理不届な要求は理屈では解決できないことを知ります。ロールプレイをすることにより保護者の思いが想像でき、出方がわかります。

こうしてもう一度シナリオを修正します。すると、不安はかなり解消され、心穏やかに面談日を迎えられます。

シナリオをいくつか用意しておけば、焦ることなく臨機応変に対応できます。まさに、「彼を知り己れを知れば、百戦殆うからず」です。



8 苦情で教育相談体制の再確認

Q8

苦情を受けた時、真っ先に相談するのは誰ですか？

- ① 学年主任
- ② 生徒指導主任
- ③ 管理職（校長・教頭）

「①」の学年主任です。

学級担任が一番多く会話をするのは学年の教師です。それだけに一番親身になってくれます。相談することによって妙案が浮かび、苦情の解決が早まったり、口にするだけで不安が半分になったりします。

ものには順序があります。いきなり管理職に相談し、トップダウンの指示をされると生徒指

導主任や学年主任は心証を害するでしょう。

苦情は同僚の支援を必要とします。それだけに、ボトムアップの体制が必要で。

そして、この体制を職員室に掲示して、いつでも目に触れるようにしておきます。すると、慌てず、焦らず、間違わずに、適切かつ学校が一体となった対応ができます。

9 苦情は感情を排除し、意表をつく対応を

さて、保護者と面談をして「宿題」の結論を出します。

Q9

宿題をどうしますか？

- ① 宿題を出す
- ② 宿題をやめる
- ③ 折衷案を検討する

「③」の「折衷案」です。

安易に共感すると保護者の意向が通ったと誤解されます。

そこで、「学力向上につながる宿題はどんな内容でしょうか」「どんな宿題なら○○君はできそうですか」など、保護者に教えを請う、「お伺い」をたてるのです。保護者は自分の意見を聞かれるとは思っていないので虚をつかれます。人は自説を聞いてもらうと承認されたいと思、態度が軟化します。このように「正・反・合」の弁証法的な対応をとり、宿題を出す方向で検討します。

苦情の対応は『孫子の兵法』（三笠書房ほか）が参考になります。それを引用しながら記しました。「戦わずして勝つ」ことができればベストです。