

2018

【学校関係者対応】

～映画やドラマのワンシーンから学ぶ～
保護者とのより良い**コミュニケーション**

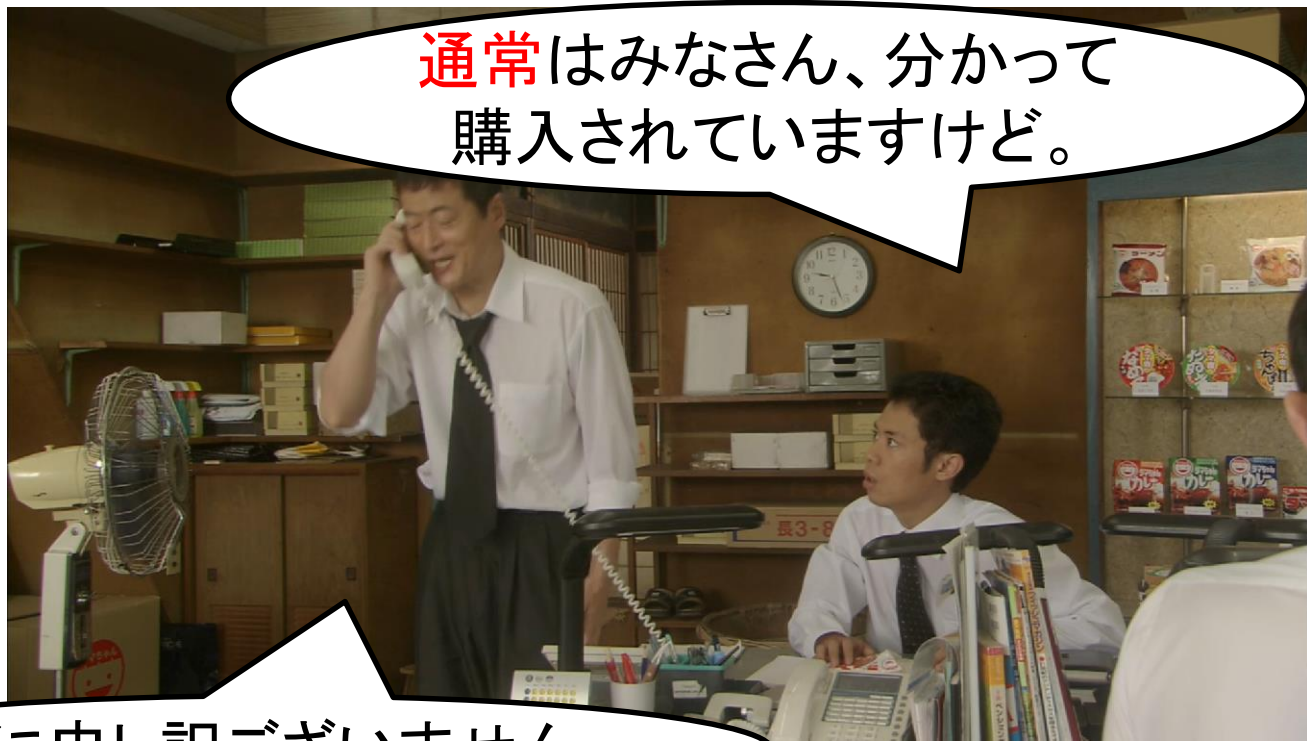


①親身 ②受け身 ③捨て身
 ＋先手

どんな困った保護者？

メンタル系	正論系	優遇系
・謝罪を求める ・話が通じない ・話を聞かない	・正論を言いたい ・説教をしたがる	・特別扱いを求める ・無理難題





通常はみなさん、分かって
購入されていますけど。

誠に申し訳ございません。

鋭いご高察、感服致しました。

単身赴任？私も妻と別居中。一人
暮らしは骨身に染みております。

お互い、逆境にめげずに
がんばりましょう。



一言、言いたかっただけ。

メンタル対応

親身

分かってほしかった。

(寄り添う)

最初の15～30分

謝る	共感する	理解している
「 お手間 をとらせて」 「 ご不便 をおかけして」 「 ご不快 な思いをさせて」 ＋ 「申し訳ありません」	「なるほど」「そうだったのですね」「 おつらいですね 」「ご心配になりますよね」 「お察しします」	「〇〇というご負担(ご心配)があったのですね」
※話が続く場合 「すいません。今ここではこれ以上の対応が難しいです。」 「このアンケート用紙にご要望をお書きください」 「とても込み入ったお話に思われますので」「大事なお話なので」 「後でお返事するか、もう一度お話を伺う日程の調整を行います」 「どちらが良いですか？」		

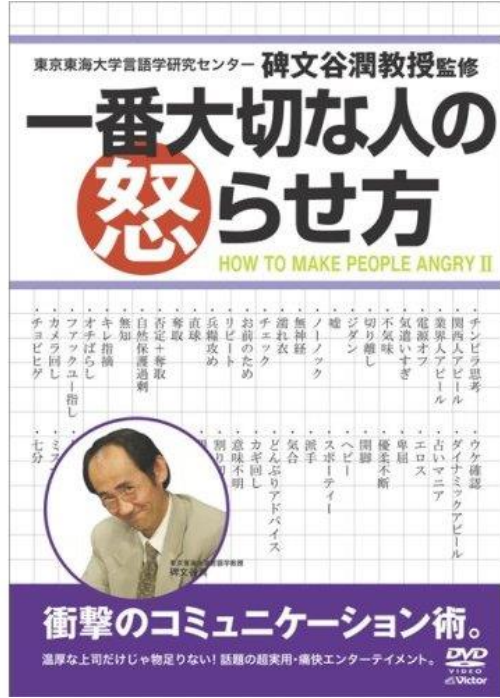
提案書

内容(具体的に)

解決案(具体的に)

時間: ○/△(□)13時~14時

場所: 2階応接室



幹事をお願い
したいのだけど。



ムリっす、ムリっす。

上司

部下

挑発



教育委員会の仲裁者3名 保護者



モンスターペアレント
ではないですか？

謝って
ください！

子ども同士のケンカでケガ
保護者との話し合い



お詫びのお電話を差し上げ
なければと思っておりました

だいたいねえ...

正論



校長を
出せ！

何とかありませんか？

それ常識でしょ？

受け身

(動じない)

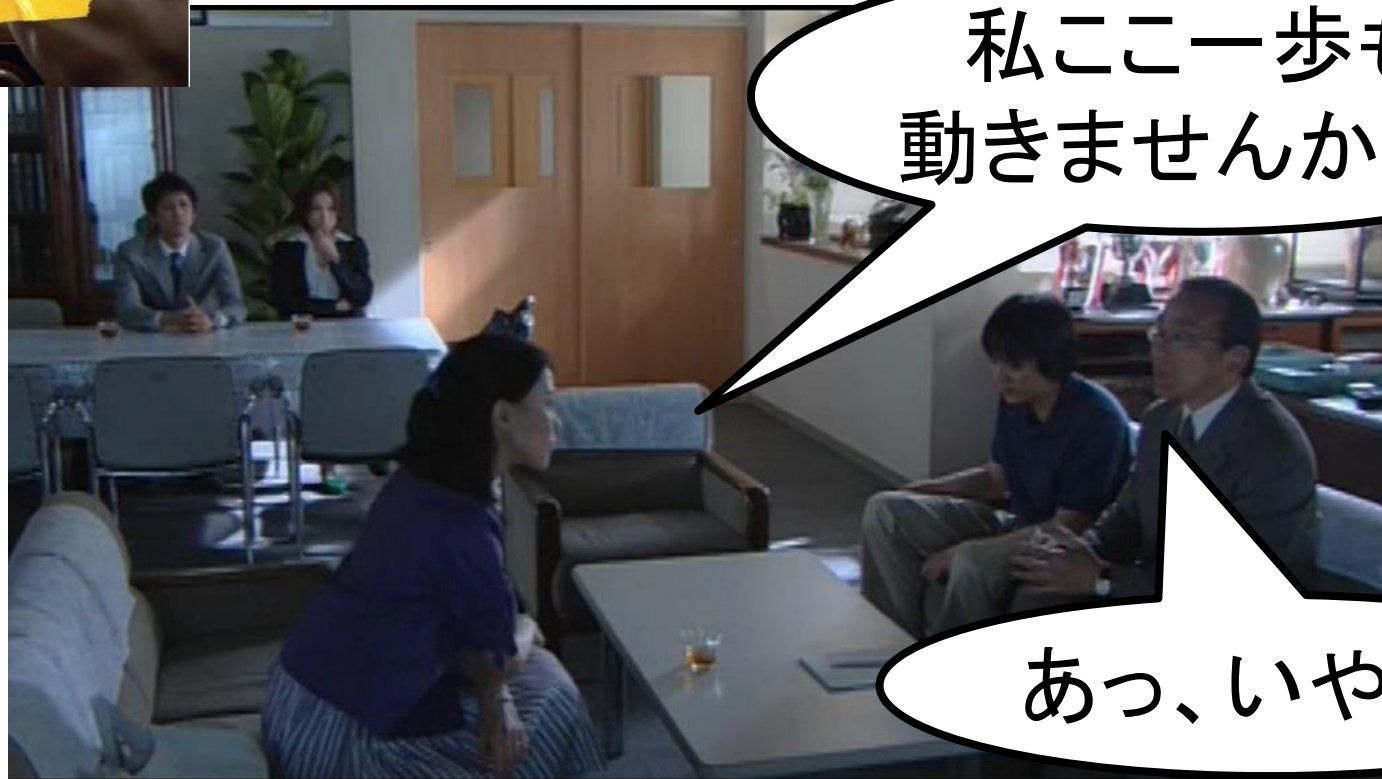
1時間
3回まで

時間をかける	受け流す	受け止める
食い下がり ↓ 「私一人では判断が 難しいご相談です」 「今ここでお答えする ことができないご相談 です」 「持ち帰って、全体の 会議で検討します」	挑発に ↓ 「困りました」 「情けないです」 「苦しいです」 「責任を持って対応 させていただきます」	正論に ↓ 「おっしゃる通りです」 「ご指摘は大変に勉 強になりました。あり がとうございます」 「担任にはしっかり言 い聞かせ、今後に生 かすよう、しっかり指 導して参ります」



居座り

教育委員会の見学者



私ここ一步も
動きませんから。

あっ、いや...

保護者

担任教師 校長

子どもへの対応が不公平とのクレーム
小学校の応接室にて



恫喝

教育長

保護者たち十数人



大人数で押しかけて...

提案書

内容(具体的に)

解決策(具体的に)

時間: ○/△(□)13時～14時

場所: 1階応接室

※部屋の大きさの都合上、
参加人数は3人までです。



担任を代えろ！

分かりましたと言うまで
帰らないぞ！

ネットに
流すぞ！

捨て身

(突き放す)

1時間以内
1回のみ

限界を示す	取り合わない	お引き取り願う
無理難題に ↓ 「私どもにもできることと できないことがあります」 「学校の方針として」 「社会通念上」 「学校の最終決定として」 「総合的な判断によって」 +「対応が難しいです」 「私たちも決まりに従わなければなりません」 「何とぞご理解いただけます ようよろしくお願いします」	悪評ほのめかしに ↓ 「それは残念です」 「ご納得いただけない のはとても残念です」 「ただ、私どもがとや かく言える立場ではあ りませんので、致し方 ないです」	居座り、暴言、恫喝に ↓ 「お引き取りください」 「これ以上は業務の支障に なり、困ります」 「とても怖いです」 「これ以上のお話ですと、し かるべき対応をとらざるを 得ないと考えております。 ただ、本意ではございませ んので、何とぞご理解をい ただけると助かります」



怒鳴り込み

校長 担任教師



謝って
ください!

誤解なんです。

保護者

小学校の職員室
すでに話し合いをしていた保護者が...



電話呼び出し

保護者からの電話 担任教師



先生、うちの子をなんだ
とってるんですか？

...

保護者から批判電話が繰り返されて...

理屈が通じない



教育委員会の付き添い

根拠をお聞かせ
願えますか？



私、見えるんです。
未来が。

保護者

担任教師

遠足を延期してほしいと申し出る保護者だが...

ごねる



保護者

担任教師

それは
その...



なんで払わなきゃ
いけないの?

教育委員会の付き添い

給食費の未払いのために家庭訪問したところ...



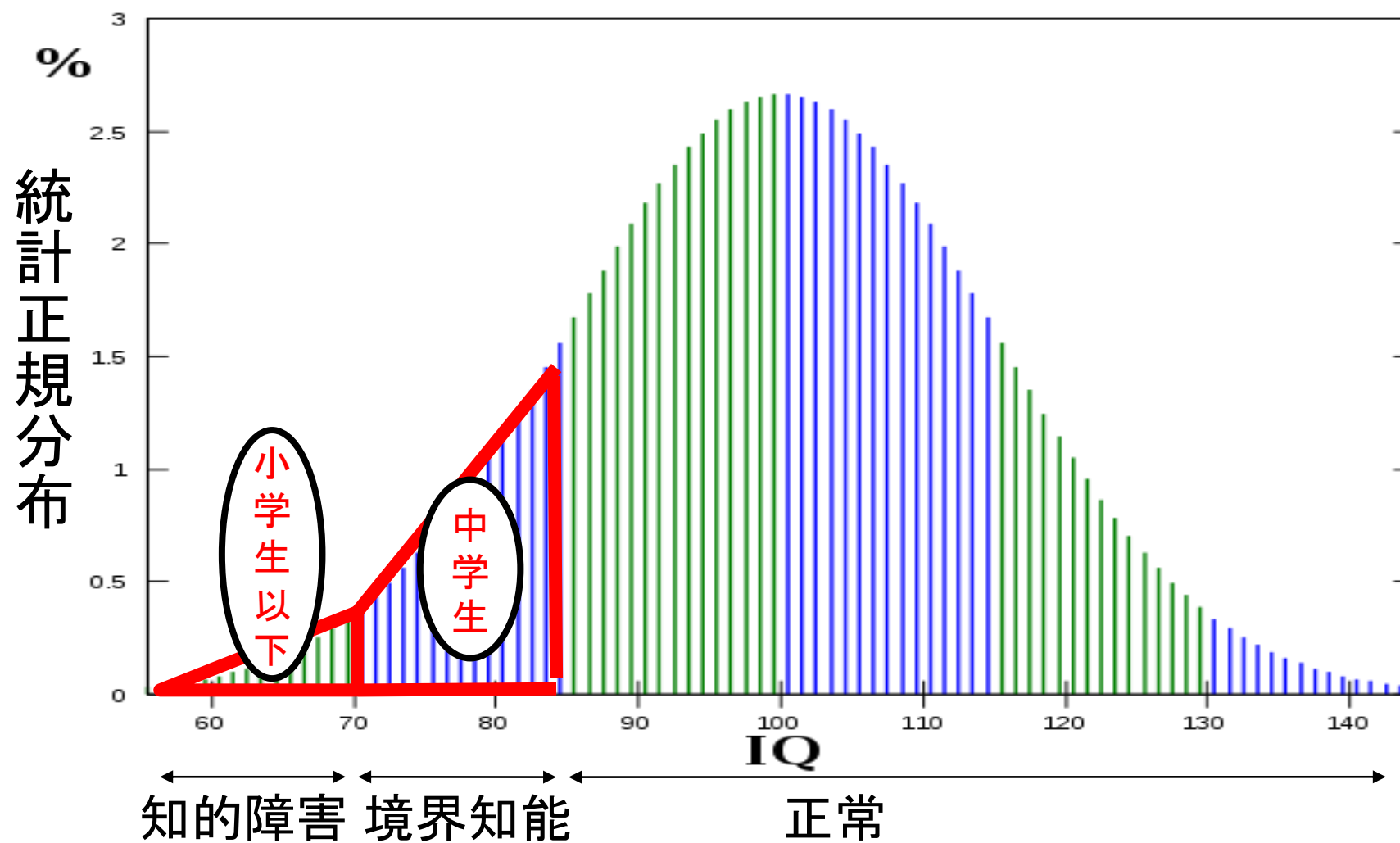
聞いてないよ

先手

(先回り)

信頼関係	オープンにする	ブラックリスト
・発信力: 挨拶、通信 ・好感度: 良いところ探し 感謝探し 共通点探し	・過去の相談の対応 を玄関の掲示版や ホームページなどで オープンにする	・クレームリスクのある 保護者には、より注力 する ・あらかじめ限界を見 極める

智能指数(IQ)





この先生のことだから

どう好かれる？

良いところ探し	感謝探し	共通点探し
「すばらしいですね」 「頼りになります」 「励みにしています」 ↑ ・お子さんの長所 ・保護者の気遣い ・今後の信頼や結束	「ありがとうございます」 「助かります」 ↑ ・学校への協力 ・お子さんから学ぶこと	「同じですね」 「いっしょですね」 ↑ ・趣味、母校、出身地 ・家族関係、人間関係 ・自分が子どもの時または自分の子どもの成績

発想の転換

- ・けち→倅約家、お買い物上手
- ・格好がだらしない→ワイルド、野性味がある
- ・がんこ→信念が強い
- ・のろま→思慮深い、よく考えて行動する
- ・短気→感情豊か
- ・偉そうにする→リーダーの素質がある
- ・うぬぼれてる→自信に満ちあふれている
- ・ネガティブ→用心深い
- ・周りを気にしすぎる→分析能力が高い、そこに気付いているから
- ・指示待ち→空気を読む
- ・飽きっぽい→好奇心旺盛
- ・チャレンジしない→堅実
- ・行き当たりばったり→臨機応変
- ・経験が浅い→従来にやり方に囚われない
- ・覚えが悪い→大器晩成のタイプ
- ・不満ばかり→問題意識が高い
- ・悪い結果が出た→あのがんばりはすごかった、もっと悪いと思ってたからまだ良かった



お困りのケース

- ・学校の対応も「ルールどおり進めます。」ばかりで心がないのか。」という学校に対する不満。
- ・「誠意を見せてほしい」と迫ってくる。

お困りのケース

- ・生徒が他の生徒男女2名が下校中に手をつないで歩いているところを無断でスマホのカメラで写真を撮り、他の生徒に転送
- ・担任が電話連絡の際に加害生徒の保護者に「盗撮」という表現で伝えたことで、保護者から盗撮は言いすぎではないかとのクレーム

お困りのケース

- ・事実関係が不明な時点で、「このようなことが起きてどう思うか？」「学校としてはどう考えているか？」と意見をもとめてくる

お困りのケース

- ・テストの際、机に落書き(該当科目の用語)が残っており、カンニングと判断された生徒がいて、生徒もカンニング行為を認めた。

保護者は、私たち教員レベルとは話をすることなく、常に校長先生が対応することを求めている。

お困りのケース

- ・校則違反(授業中の**携帯使用**)をしたため、保護者連絡をした際に「**つまらない授業**ばかりする教員側が悪い」と言われ、指導に協力してもらえなかった。
- ・生徒指導上の問題で保護者に来校してもらったが、初めから**学校批判・教員批判**で話にならない。
- ・子どもからは「こう聞いている」などと言って、学校側の話に**耳を傾けよう**としない。

お困りのケース

- ・要望の中には、暗に指導を軽くする、あるいは、取り消せという目論見がある

- ・顧問をする野球部において自分の息子の試合出場機会が少ないと苦情を昼夜問わず私や学校に伝えてくる保護者

- ・部活動で自分の子供が試合に出場する機会が少ない。

公平に出してほしいとの要望

→競技型コースと、勝利を目標にせずそのスポーツ自体を楽しむことを目指す生涯スポーツ型コースを設けた。

お困りのケース

- ・クラスの生徒同士の人間関係でトラブルがあり、一人が不登校
- ・その保護者がいじめた生徒に対して**罰を与える**ことを望んでおり、最悪**裁判**で法的措置をとると申し出た
- ・話し合いをしても**揚げ足をとる**発言が多く、何を望んでいるかも分からないまま時間だけが過ぎていった。
- ・管理職も含めての話し合いでも、話し合いの結論が見えないまま、**何時間も話し合う(居座る)**

お困りのケース

- ・子どものいうことに一方的に耳を傾け、怒鳴り込んできた。
- ・子どもの言い分を聞いて、怒鳴り込み文句を言う

お困りのケース

- ・毎日のように電話を掛けてきて、長話をする保護者がいた
内容は同じ話の繰り返し
- ・電話ができる時間をあらかじめ伝えた。電話の回数は減少した。

お困りのケース

- ・「塾に通わせる」とことと「アルバイトをする」ことに矛盾を感じ、担任としては、授業と補習をしっかりと受けることで学力の向上は十分見込めると考えている。

- ・保護者は当初目的としてあげてきた「塾に通わせる」ということから、「経済的な理由」を前面に出し、**押し切られる**形となった。

今回に限らず、クラス経営面でなかなか**理解を得られない保護者**がおり、その都度対応に困るケースが増えてきた。
上手くコミュニケーションが取れる術を身に付けていきたいと考えている。

お困りのケース

- ・担任をしていたクラスで欠席を繰り返す生徒がおり
保護者への連絡を試みたが電話はつながらず、文書を郵送しても連絡をもらえず、家庭訪問をしても不在で、**長い間連絡がとれなかった。**
- ・保護者と全く**連絡がとれない**。家庭訪問をしても会えない
(居留守?)粘り強く行ったり、手紙を書いたり、電話をする。
役所を通じて連絡していただいた。

お困りのケース

- ・ある生徒が制服や体操服を注文
- ・家庭の事情等で払えない
- ・業者側の決算日も近づいてきて督促
- ・保護者の方に来校していただき支払いをしていただくよう
数回に渡って面談
- ・未だに支払いには至っていない

お困りのケース

- ・保護者から「本人に任せてあるので」「もう高校生なので」など、良くとらえれば本人の意向を尊重してるが、悪く言えば無関心・保護者監督放棄である。
- ・何ヶ月もわたり、学校生活をどうしていくかおよび、進路変更をどのように考えていくかに、保護者への働きかけに時間がかかった。**時間をかける**場面であるけれど、保護者がはじめから共に生徒本人と話をする機会があれば、もっと良い結果となっていた。
- ・保護者に対して**どこまで踏み込んで言ったら良いかが課題**である。保護者が学校教育にもっと興味を持ち、関わりをもっていたくために、どのような手段があるのかを例を挙げて教えていただきたいです。
- ・不登校の生徒には積極的に生徒の顔を見に行くようにしており、断られても**食い下がって見に行くべきだった**と思っている

お困りのケース

- ・**発達障害**の疑いがある生徒の保護者に「発達障害があるのではないか」と言いたかったが、言えなかった。
- ・周りの生徒たちに**影響**が出ていたので、本人のためにも何らかの対応がとりたかった。

お困りのケース

- ・修学旅行の事前指導で、当初スマートフォンを持って行くことはよいが、カメラ機能のみ許可すると伝えた。
- ・バス内で無断でカメラ機能以外も使い、ガイドの話を全く聞かない生徒が多くいたため、禁止した。
- ・保護者から「一度決めたことを勝手に変えることは許せない」と感情的な口調で自説を述べられた。
- ・修学旅行の帰路、お土産にライターを10個購入した生徒が、空港で飛行機に持ち込めない
→再発防止策として、次年度よりしおりにライターを購入しないことを記載することにした。

お困りのケース

- ・修学旅行出発の日、ある生徒が**白と黒のストライプの派手なスーツ**を着てきた。また、髪型も校則から逸脱していた。その後、修学旅行中にピアスの穴が空いていることが発覚した。指導部の先生から指導を受け、本人は髪を短くし、校則を破らないようにした。
- ・しかし、父親が保護者会でなぜスーツはいけなかったのかと詰め寄ってきた。**華美ではない服装**でなければならないのでと説明をしたが、親戚の中でもそのスーツの評判がよかった

お困りのケース

- ・母親から、土曜日8時頃の電話。子どもの自転車が故障した状態で学校の駐輪場に置いてある。今から車で子どもを乗せて学校に行くので、**最寄りの自転車屋を教えて欲しい**という内容。学校と提携している自転車屋はないので、**スマホ等で検索**して欲しいとお願いして電話を切った。
- ・すぐ父親から折り返しの電話。**学校の対応が冷たい**。調べて教えてくれてもいいのではと**しつこく言われる**。たとえ調べたところで、休業日であったり、開店時間前だと修理してもらえないので、自分で検索して電話連絡した方が良いと言っても、昨日の登校途中で故障したので、学校が**それぐらいやってくれても良いのではと譲らない(意地に)**。
- ・最終的には、その子が所属する**部活動顧問が出勤**。学校近くには自転車を修理してくれる店がないので、自転車と本人を自家用車に乗せて、自宅近くのホームセンターに行くことになった。