

# かけがえのないあなただから

E-NEWS別添 (R7. 2月) 村山教育事務所

ぴよん吉先生の

## ワンポイント講座 (保護者等対応編)

学校では保護者や地域の方等、様々な方からご意見を頂戴します。心温まる励ましもあれば、中には厳しいご意見も。対応を誤ると大きな事案に発展してしまうことがあります。対応のポイントについてぴよん吉先生と確認してみましょう。

期待は「ご意見」が  
つきもの。私におまかせ



山形県教育委員会HP  
教職員の不祥事防止に  
向けた取組研修資料

### 対応のポイント

※山形県教育委員会HP 不祥事防止研修資料 (8) 苦情対応より抜粋・編集

#### 1 初期対応を大事にする。

- ①相手の訴えや話に耳を傾け、十分に聞く。
- ②事故・事件の場合は、「5W1H」(いつ、誰が、どこで、何を、どうして、どのように)を念頭に置き、メモを取りながら的確に聞く。
- ③相手の心配事、教育方法等への不満等の場合は、相手の心情をまずは受け止める言葉をかける。  
「心配でしたね。」「そうだったんですね。」「今、お子さんはどんな様子ですか。」  
※状況に応じて「今後のこと」を伝える。「明日、時間をとりましょう。」「校長に伝えます。こちらから連絡します。」など

#### 2 相手(保護者や地域の方)と同じ土俵に立つ。

- ①立場や考え方が違っていても、問題解決のための共通課題を見いだす。
- ②「子ども」を第一に考え、「学校」「保護者・地域」がまずすべきことを確認し、すぐ行動する。
- ③校長・教頭・学年の先生に報告し、相談しながら組織で対応する。
- ④その後の状況を互いに(学校と保護者・地域)報告し合う。(これが信頼と新しい絆を生み出す。)



#### 3 保護者自身の自己解決を援助する。

- ①「カウンセリング感覚」で対応する。・相手の悩みに寄り添う。・一緒に考え悩む時間を共有する。  
・相手の思考や認識のズレに相手自身が気づくまで話し合う。
- ②相手が自発的に解決するプロセスに学校側が付き合い、粘り強く待つ。※解決しようと急ぐあまり、学校側が勝手に幕を下ろしてはいけません。

#### 4 今後の対応(教育)の基本方針を示す。

- ①子どもの成長を第一に考える。②相手の考え方や気持ちを尊重した対応を考える。③学級担任だけでなく学年、学校の取組みも明示する。

…とは言いつつも先生方も人間です。時には相手から理不尽な要求があったり、聞いていてイライラしちゃうりするケースがあるかも。  
こんな訴えがきた時どうします？

- ・あなた若いんだから、子や保護者の気持ちなんて分からないでしょ？
- ・過去はどうでもよい。うちの子が今いじめられたんだ。きちんと対応しない学校を訴えるつもりだ。
- ・うちの子が登校できるように、いじめっ子の方を出席停止にしてくれ。そうしなければ、うちの子を転校させます。
- ・うちの子は、家ではいい子で勉強しているのになぜ成績がこんなに低いのか？説明してください。
- ・運動会だか何だか知らないけれど、音楽やらマイクの声やらうるさすぎるんだけど。こっちは夜勤で日中休みたいんだけど。

