

## 地域や保護者からのクレーム対応について

### 1 はじめに

学校に理不尽な文句を言ったり、無理な注文や苦情を投げかける親の増加が社会問題になっている。教師が親の対応に追われて、本来の仕事に支障が出ては本末転倒である。県内においても対応マニュアルを作成している地域もあるらしいが、本校においての実態はどうだろうか。

### 2 本校においては

権利意識を前面に掲げた積極的な学校への無理難題はまだ無いと認識している。しかし、従来では考えられないような親の反応が本校においてもポツポツみられるようになってきたのではないだろうか。

教師の働きかけに対して親の反応が期待したものと異なったり歩調が合わないことは今までもあった。しかし、生徒のより良い成長を願った指導や協力依頼に対して全く反対の受け取り方をしたり、あるいは極端な場合「迷惑だ」とか「よけいなお世話」と言われた時には怒りを乗り越えて脱力してしまう。それなら、学校は一切指導の責任は持ちません。と言いたいところだけれど、それができないのが公立義務教育学校の悲しさである。

かと言って悲しさを嘆いていても問題は解決しない。

### 3 学校(教師)の対応について

学校があきらめてしまえば、保護者の負の感情は益々増大する一方である。一度ねじれた関係の修復には多くのエネルギーが必要である。協力関係まで望まなくても、せめて学校に対する不信感だけは解消したいものである。

これを怠れば、増大した不信感は指導の前線にいる教師へのいわれのない個人攻撃へと矛先を変える場合があるのである。私は生徒のより良い成長を願うことはもとより、職員の公正な評価と信頼ある学校づくりの責任も同様に負っているのである。

そのために、保護者への対応を以下のようにお願いしたい。

#### ① 学校に批判的な言動に対して

その感情はどこに起因しているのか、その根っこを探ることを最優先する。そのためには謙虚に相手の話を聴く。今後、学校としてどう対応するかはすぐに結論を出す必要はない。また明らかに個人的な非がある場合(体罰、セクハラ等)以外は性急な謝罪も必要ない。ただひたすら聴きに徹してほしい。

#### ② 教師の正当な指導に対して不満を言う場合

集団生活や授業のルール違反やいじめを含めた他の生徒への迷惑行為を放置することはできない。多くの保護者は規律のない学級に対しては不安を感じるだろうし、その一方、教師の毅然とした対処には支持的であるはずである。にもかかわらず、保護者の中には正当な指導に不満を持つ場合もある。それは、おそらく原因をわが子のみ押しつけていると当該の親が感じた時ではないだろうか。不良行為はあくまでも正すべきだが、至った生徒の心境を共に考えようという姿勢が保護者の逃げ場のない心情を和らげるのではないだろうか。

悪いことは有無を言わさず悪いと言うのは教育の不易だと思っていたが、昨今の親には言い方にも気を遣わなければならないのが現実である。

また、生徒への指導後、家に帰って親にどのように伝わっているのかも注意が必要なところである。面倒でも家でどのように言っているかを把握しておくことが大事である。

いずれにしても、保護者の申し入れや批判的な言動に対しては、学校の立場や校内規定を主張する前に『まず聴く』ことから始めてほしい。また、対応についても職員個々の問題に帰することなく、学年レベルの共通理解と対処法の共有を常に心がけてほしい。同時に管理職への報告もリアルタイムでいただきたい。学年主任の出どころである。

#### 4 おわりに

学校が何らかのアクションを起こした事件、事故を記録しておくことは生徒指導上あるいは生徒の安全面から大いに役立つ。

経年の事件を検証するだけで今気をつけなければならないことが見える場合があるのである。また、他校の例も大いに参考にすべきであるし、教育に関する全国レベルの事件、事故は則自校にあてはめて考えることが危機管理そのものである。

保護者の学校に対する意見や意向等についてもいろんな場面(部活動の応援やPTA懇親会等)を通じて知ることができる。また、そういった普段からの関わりが思った以上に学校と保護者の距離を縮めてくれるものである。