

北教だより

児童生徒・教職員・学校を守る ～子どもたちの笑顔のために～

9月25日に実施した管内コンプライアンス研修では、大変お世話になりました。講師の二井矢旬子弁護士の資料をぜひ、全教職員で共有をお願いいたします。講話では、「対保護者でダメな初期対応の代表例」として「傾聴のしすぎ」があり、「保護者の話をただ聞くだけで、事態は好転するのか。」「リミット無しで聞き役に入る危うさに気づいていないのか。」とご指摘をいただきました。県内でも、若手教員が保護者対応に苦慮し、療休・休職に追い込まれる事例がありました。先生方におかれましては、もう一度「傾聴」についてご確認いただき、適切な保護者対応が行われますようお願いいたします。

○保護者の話に耳を傾ける(傾聴)

保護者の話をよく聴き、事実関係と今の気持ちを把握します。

① 「相手の言葉」をさえぎらない

② 相づちの効用

効果的な相づちで、伝わっていることを実感できると話しやすくなり、多くの情報を得やすくなります。「うん、うん」よりも、「はい、よくわかります」と丁寧に応対します。

③ 言葉を繰り返し、内容を要約して相手に確認

自分の気持ちと言葉を受けとめてくれていると感じたり、冷静に考えたりすることができるようになります。

④ 非言語コミュニケーションも大切に

気持ちをこめて聴いていることが伝わるように意識しましょう。

⑤ 怒り、悲しみを受け止め振り回されない

保護者は、被害・加害ともにつらい気持ちになります。相手の立場に立って理解し対応することが大切です。

⑥ 事実と推測、感情を区別して聴く

「客観的な事実」と「推測」「感情」を、区別しながら丁寧に聞いていきます。事実と保護者の気持ち、両方を大切に扱きましょう。学校としてきちんと把握したいので、メモを取らせていただいているですか？と確認をして記録を残し正確な情報を共有することが大切です。

⑦ 最も訴えたい内容(主訴)を把握する

学校に自分の思いを理解してもらいたいという気持ちが強ければ強いほど、種々の要望が出てきます。事実関係を整理しながら要望を整理し、「相手が一番求めていることは何なのか」を把握するように努めます。真摯に対応しようとしている事が伝わり、感情を表すことができると気持ちが落ち着き、要望も整理されてきます。

⑧ 「要点」や「今後の対応」などを確認

面接の最後に、「話の要点」や「今後の対応」、「連絡方法」等を確認します。「要点」の整理と確認。話し合いの中身を再確認しあうことが大切です。学校として、すぐできることについては、「何をいつまでにできるか」を、明確にします。できないことは、理由を明確にすることが必要です。判断が難しい場合は、「学校内で相談してから回答させていただきます。」とはっきり伝えます。

◆ 限度を超えた暴言や暴力的対応には

こういうことが繰り返されるようであれば話し合いを続けられないことを丁寧に伝え、相手に自制を求めます。それでも繰り返される場合や、暴力行為があった場合、脅迫的表現が使われる場合には、話し合いを打ち切ることを明言します。学校だけでは解決が困難な場合は、教育委員会と相談したうえで、警察、弁護士などのアドバイスを受けましょう。

いじめ問題に関する保護者との連携、信頼関係構築の在り方

公益社団法人日本社会福祉士会 アドバイザー 愛沢隆一 様資料より