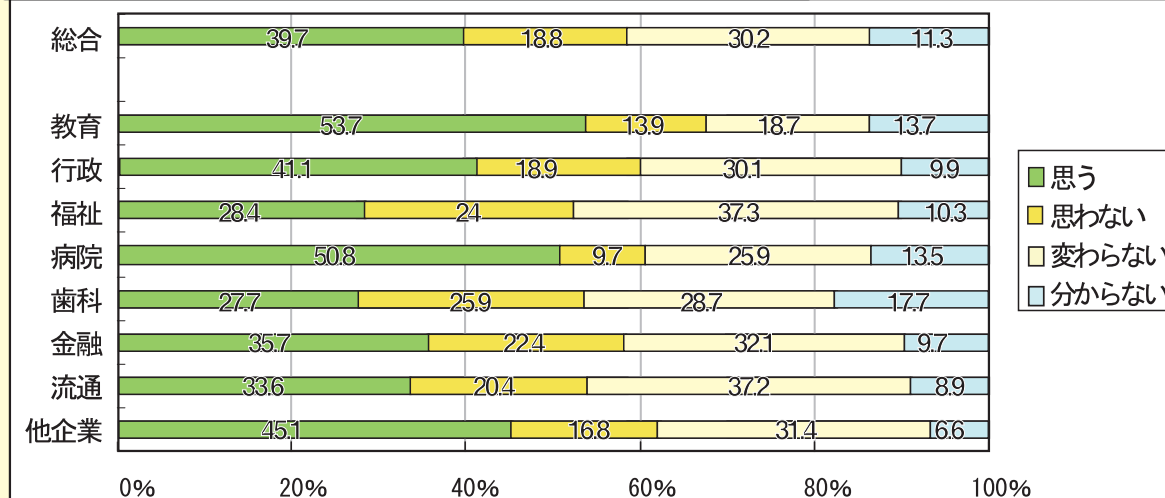


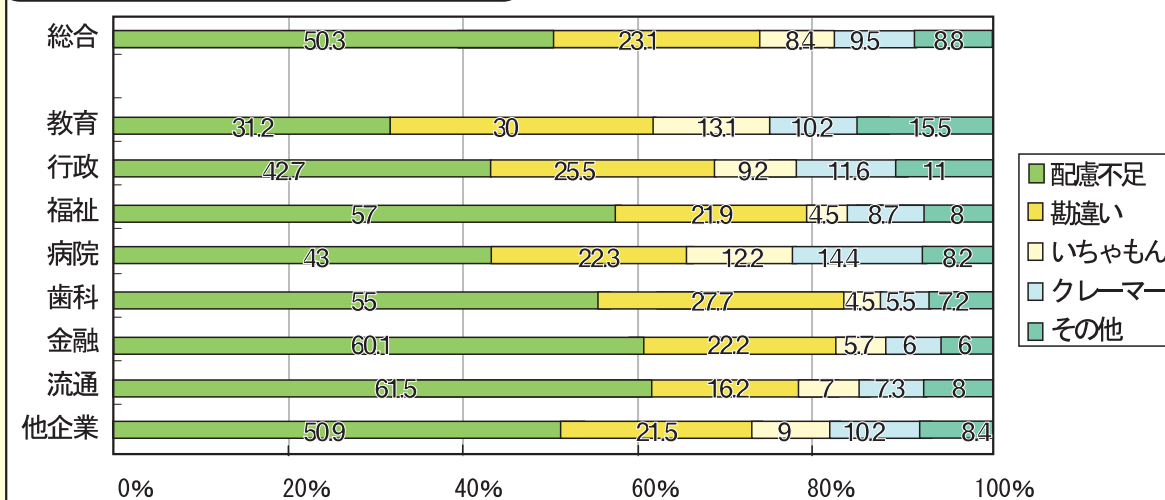
教員の苦情のとりえ方には特徴があります

「日本苦情白書」(平成21年7月 関根眞一氏総監修)によると、一般社会の苦情のとりえ方と、教員の苦情のとりえ方に違いがあるという指摘があります。どのような違いがあるのかを知ること、苦情の解決につながるヒントが明らかになります。

Q 1 近年、自分の職場では苦情が増えていると思いますか。



Q 2 何がその原因だと思いますか。



教員は他職域に比べて、苦情が増えていると感じている割合が最も高くなっています。その原因については、こちらの配慮不足とする割合が最も低く、相手の勘違いやいちゃもん・クレーマーなどととらえる傾向が高いようです。

保護者からの申し出を最初から「無理難題」ととらえずに、相手の心理や真意を読みながら、まずはよく「聴く」ことから始めましょう。そして、「子供のために」という共通目標の下に、保護者と学校とがよりよくつながるためのポイントを見つけていきましょう。

東京都教育相談センター 学校問題解決サポート事業担当

〒113-0033 東京都文京区本郷1-3-3

電話 03-5800-0081

ファクシミリ 03-5800-0091

<http://www.e-sodan.metro.tokyo.jp>

R100



学校問題解決に向けての理解啓発資料

子供のために、保護者・地域とよりよくつながる学校を目指して



教員の本務は、児童・生徒の教育をつかさどることですが、児童・生徒の保護者等との対話もまた、とても大切なことです。

しかし、現実には、多忙な業務に追われて十分に対応できないこともあるかもしれません。それどころか、事態がこじれ、長期化・複雑化し、本来子供のために協力する立場にある保護者等と学校が結果として対立し合い、互いに苦しみ状況に陥ることも珍しくありません。

これをどのように考え、どのように解決していけばいいのでしょうか。そのためには、学校として、子供のために保護者や地域とよりよくつながる方策を考える必要があります。

平成22年3月
東京都教育相談センター