



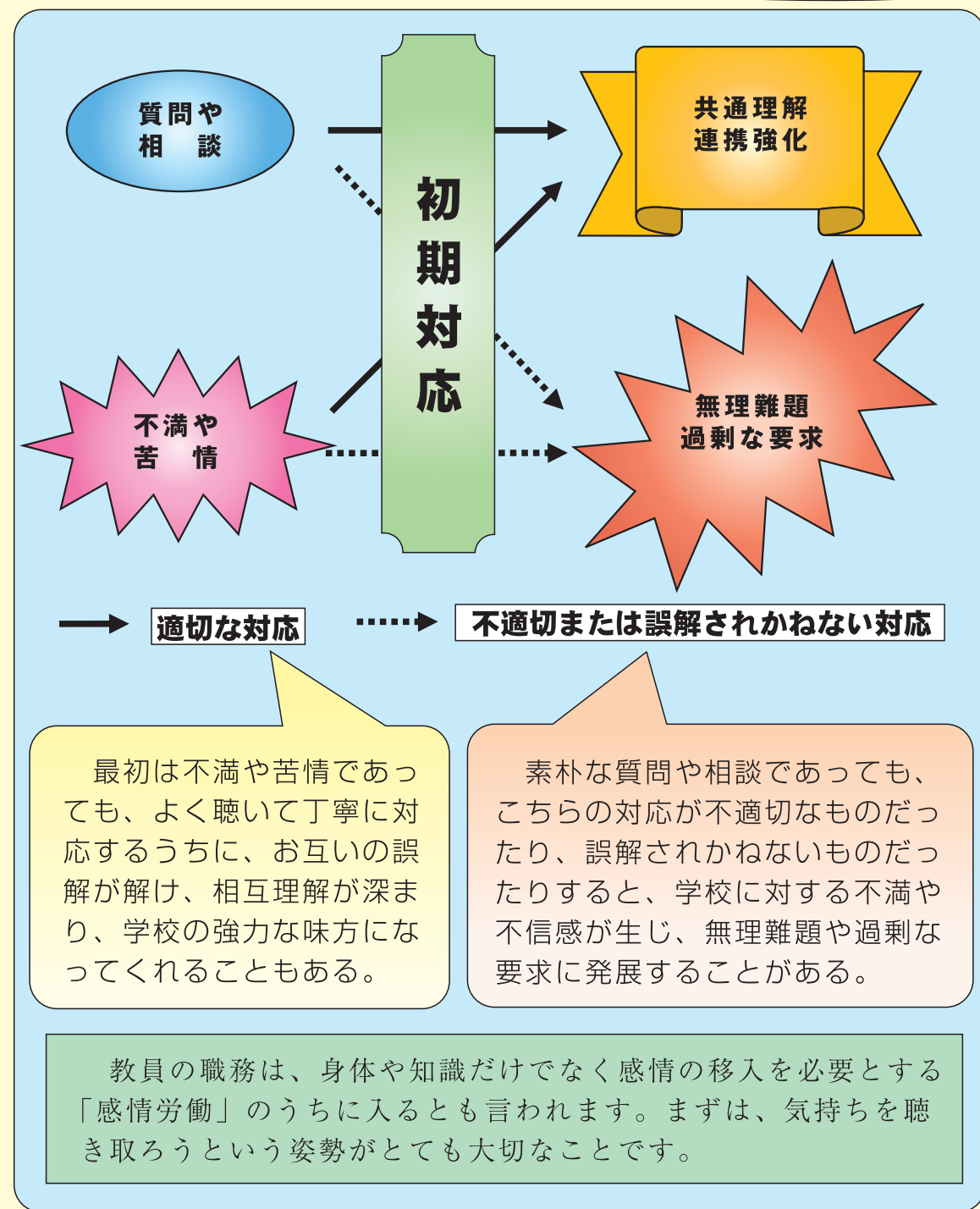
初期対応が大切です！～無理難題ととらえるか？連携の第一歩にするか？～



学校には、毎日のように保護者や地域の方から、電話や連絡帳、来校などにより、多種多様な情報が寄せられます。その中には、素朴な質問や相談、学校に対する不安や不満、要望や苦情などがあります。保護者や地域の方のどのような声であっても、こちらの接し方によって、その後の流れが、よくも悪くも決まってしまうことが多くあります。

学校として、子供のために、保護者や地域の方とよりよくつながるためには、先入観で相手を見たり、勝手に決め付けたりすることなく、その背景にある事情や心理を把握することが大切になります。

適切な初期対応が取れるかどうかで、その後の展開が変わります！



初期対応のポイント

受容・傾聴・共感がすべての基本

基本は相手の立場に立って、よく聴くことです。本当は何を言いたいのか、また、本当は何を望んでいるのかを丁寧に聴き取ります。話を十分受け止めることで、相手が「分かってもらえた」という実感を得ます。

子供のために一緒に考えようという基盤につながります。

話の内容を整理、確認、言語化する

誰もが好き好んで怒りや敵意をあらわにすることはありません。その背後にはそのような表現をせざるを得ない事情があるはずです。表面的な言動に惑わされずに、相手の話を聴きながら、整理、確認を行い、相手の願いをじっくり感じ取り、そのことを言葉にしてみましょう。「〇〇してほしいとお考えなのですね。」など。

事実の記録は客観的に行う

話を聴きながら、客観的に事実関係を記録していきます。子供同士のトラブルでは、当事者から聴き取るだけでなく、周囲の関係する子供からも確認が必要です。事実確認があいまいだと、相手やこちらの主観が混じってしまい、その後の対応を誤る恐れがあります。

詳しくは、「学校問題解決のための手引」(平成22年3月東京都教育委員会)を、参考にしてください。



謝罪が必要なときもある

心理的な事実由来する相手の感情(心配をかけた、不愉快にさせた等)については、「そういう気持ちにさせてしまったことは申し訳ない」と伝えることが話し合いをスムーズにすることにもなります。

同時に、客観的な事実が確認できていない時点では、あいまいな回答や約束はしないようにします。

その後の対応が明暗を分ける

担任等が一人で抱え込むことにより、早期に行うべき適切な対応を逸してしまうことが多くあります。まずは管理職へ一報を入れ、指示を仰ぎましょう。同時に、主幹教諭や主任教諭等、関係教員にも情報を入れることです。

話を聞いてもらい、皆で知恵を出し合いながら、解決の糸口を見つけましょう。