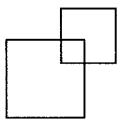


実践・親からのクレームへの対応

親が集団でクレームを出してきた



新潟県新潟市立鏡淵小学校校長

はしもと さだお
橋本 定男

集団クレームが起ころるまで

親が集団でクレームを出すケースはさまざまである。難しいのは、当事者だけでなく、町内会の役員や議会議員が入ったり、何かの団体が関与したりする場合である。そこまで事を大きくしないが、複数の当事者が思いを一致させて集まり、管理職に集団での面談を求めてくるというケースは少なくない。

集団クレームを出す親側には、学校に対して事態打開に正対すること求めて「圧力」を与えるという認識がある。確かに集団クレームには多くの場合、学校はきっちり対応せざるを得ない。

しかし、親側の集団の「圧力」があるから正対するのではない。学校が正面から集団クレームに向かうのは、多くの場合、

それまでの問題事態への対応がうまくいっていない。これ以上悪化させられない。

という親側のせっぱ詰まった危機意識があると受け止めるからである。

ある時点で親側がラチが開かないと事態打開を求めて動くとき、しばしば集団クレームが起ころる。親側が切り札を切ったということだ。

集団クレームの典型事例

不信任、否定的な感情が強まってクレームとなって表れたのだから、正対しないとたちまち重大化する。

どんな事例パターンがあるか。次の五つが浮かんでくる。

(1) 対応に学校と当事者のズレ、ボタンの掛け違いがあり、うまく進まず、ついに集団クレームに至る。

例①…学級の荒れがひどい。もう

限界だ。担任を替えてほしい。

例②…人権にかかわる問題や体罰がある、何とかしてほしい。

学校は事態改善の試みをしているのだが、親には不十分であり、停滞してみえる事例である。

(2) 担任や学校に強い不信任をもつ親が核になり、他の不満の声を背景に、何かのトラブルについて集団でクレームを出す。

例…わが子(あるいは特定の子)へのいじめがある。前から言っているが何もしてくれない。今度こそ改善してほしい。

ベースに担任と親の険悪な関係があり、何かのきっかけで、それが沸点に達するという事例。

(3) 学校の(校長の)新たに打ち出した方針や事業、教育活動について納得できないとする親が賛同者と共に集団でクレームを出す。

子どもが参加してきた授業日の祭り行事に今後参加しない方針を出した。すると地域から子どもへの参加を求めてクレームが出たというような事例。

(4) 学校の方針や事業、教育活動に納得できないものがあるとすると親が、自分の思いを理解し支援してくれる特定の団体と一緒にになってクレームを出す。

(5) 担任が管理職の知らないところで子どもにセクハラまがいの行為を続けていた。それを知った親が事が重大なので、内々に集団で校長室にきた。

(1)と(2)は、これまでの対応がうまくいかなかった、ついに正念場を迎えたということである。(3)と(4)は、結局は説明の仕方が問題になる。(5)は事件性があり重大だが、貴重な情報であり、いわゆるクレームではな

いと言える。

ということ(1)と(2)が対応を考えたおきたい典型事例である。そして(1)と(2)は重なることがある。

集団クレームの事例

クレーム以前の問題状況

三年の担任、四十代前半の男性、K先生について、子どもからも親からもときどき苦情が校長の耳に届いていた。ときどき大声で注意するが、その程度が子どもに強すぎて、女子の一部が怖がって萎縮している。体罰になるかと思うくらいに強く机を叩いて叱る。子どもをはいたりしかねないというような声だった。

一方、K先生の授業はおもしろい。性格も活動的で、ひょうきんなところがあり、男子には好かれていた。感情の処理がうまくいかず、か

つとなると危ないというタイプだった。

子どもが泣いて帰り、苦情電話があったときなど、学年主任や教頭が注意していた。苦情の手紙がきたときは、校長が注意した。K先生は神妙に聞き、気をつけますと答えるのだった。その後、授業をときどき見るだけだった。対応の説明もとくにしていなかった。そのまま秋まで進んだ。

集団クレーム

学級PTAの役員を含む女子の親四人が校長室に面談を求めてきた。K先生が授業中の三十分を使い、内々に校長室で話し合いをもつ。クレームを聞く。親の口調は相当に厳しかった。子どもが先生が怖いと、泣いて登校をしぶるようになった、何とかならないものだろうかという。

(1) クレームを受け止める

まず、親のせっぱ詰まった危機意識を受け止める。それまで個々でメッセージを学校に対して送り、改善を求めてきていた。進展がない、誠意がないという気持ち強い口調に表れていた。まずは話を丁寧に、うなずき、確かめながら聞く。

〈受け止めるポイント〉

①最後まで聞く。うなずいて聞く。

②重要事項はメモをとる。

これで親の口調は柔らかくなる。

ここでは反論なしのスタンスが大切だ。とくにK先生に強い拒否感・抵抗感を抱いているような印象のNさんには、できるだけ発言を促すように心掛けた。怒りの感情を吐き出してもらおうことである。ひたすら誠実に聞くことである。誠実は、普通であれば、必ず相手の誠実さに響く。

必ず通じる。そう信じて向き合う。

(2) 対応の基本を判断する

聞きながら、これまでの経過を踏まえて次のことについて判断する。

〈対応の基本選択〉

①学校・職員側の改善を重視するか。

②親側にも改善を、職員への理解を求めていくか(職員を守るか)。

この判断がある。事によっては②の場合も、両方の場合もある。

K先生の場合は、まったくもって①である。学校側が改善に向けて最大の努力をしなければならぬ。非は子ども側、親側でない。反論をしたり、K先生のおさを強調したりすることは適切でないと判断した。

これまでの学校の試みが中途半端だったことを四人の親に認め、謝罪した。そして、学校の問題として学

校の総力をあげて、子どもが安心して教室で生活できるように対策を立てて取り組むことを約束した。

話が進んだところで、親のほうから「K先生はとってもおもしろいところがあっていいのですけど」という声が出た。この担任のよさが出たときに、わかってもらえる、事はうまく進むと思ったものだった。

(3) 対応の見直し

よくわかりました、精いっぱい善処しただけではクレーム対応にならない。かといって具体策を出すには十分の面談内では無理である。

大まかな今後の見通しを示した。

〈見通しのポイント〉

① 骨格となる対応策の構想を出す。

② 当事者(親)への説明計画を示す。

③ 学級保護者への説明計画を示す。

す。

対応策として構想を二つ出した。

- ・ 校長が責任をもち授業と学級経営とくに叱り方の改善を指導する。
- ・ 三学級の先生が学年全部にかかわる「学年協働指導態勢」をつくる。

そして説明が重要である。説明については次のような見通しを示した。

- ・ 一週間後に具体的な対策を教頭が代表役のAさんに電話説明する。
- ・ その後の経過説明などの計画は対策と一緒に示す。

・ 学級全体の保護者については、一か月後に参観日・学級懇談会があるので、そのときに説明する。そのときまでには、ある程度成果がでていらずである。

ここまでくると、ほぼ親は目的を達成したという実感をもつ。学校が

この問題に誠実に真つ正面から対応することを言明したからである。

そういう気持ちが生まれてくると、子どもの家での様子やK先生の言動について微に入り細に入り話すうちに、だんだんと「いい話」になっていく。

(4) しめくくり

残り五分くらいのところ注目する。明るくなれば言うことなしだ。

クレームを出した側はなおさらのはずである。子どもはまだまだ同じ学校に通うのだから。

子どものプラス面に焦点を当てたいい話、K先生のよさの光るいい話が出て、短い時間だが盛り上がった。

へしめくくりのポイント

◎ よさの光る元気の出る話を出す。

うまくいくと後味よく、雨降って地固まるという気分を共有できる。

集団クレームの事後

親が去った後、次の仕事が残っている。必ずやるべきことである。

(1) すぐに「覚え書きメモ」を作る。

(2) 校内対策委員会を開く。

K先生本人は入れない。内々に進める。わたしは教頭、教務、生徒指導主任、学年主任をメンバーにする。

・親のクレームの内容、校長として示した対応構想や説明計画、事の重大さの解釈や親の心情、面談の雰囲気などを説明する。

・事実の確認をする。学年主任がつかんでいる情報を聞き、解釈する。

・当面の対策を具体化する。ここでは、管理職が個人にどう指導するかは検討しない。「学年協働指導態勢」をどうつくるか話し合っ

た。

・K先生に、誰がどんなかわりをするか検討する。

(3) 管理職が個別に指導する。

人権問題や体罰などの非違行為としての問題性、子どもの状況、授業や学級経営、褒め方・叱り方などについて、腰を入れて指導する。

(4) 手だてについて親に説明する。

一週間内に「いつまでにこういう手だてを打つ」という話と学級懇談会の予定をAさんに伝える。

(5) 教育委員会に連絡しておく。

校長がここまでの経緯と対応策について説明し、指導を受けておく。

親が集団でクレームを出してきたら、誠実に対応することである。ところが最近、通じない親が増えてきた。そういう時代になった。それでも、「誠意は必ず通じる」を念頭にのぞむことである。それしか道がな

く、また一番効果があるからである。