

多様な保護者にどう対応するか
すべての教職員が身につけたい
「保護者対応力」

対応困難な保護者を生 まない日常のかかわり

——保護者は何を求めているのか



早稲田大学大学院非常勤講師
元茨城県牛久市教育委員長

永堀 宏美

教委主催の「保護者対応研修」の当日にも、まさに保護者対応を理由に欠席連絡が入る現状にかんがみ、日頃から「対応困難な保護者を生まない」ポイントとして、①保護者の思いや不安への理解と受容、②リスク・マネジメント視点、③適切な情報開示と上手な本音トーク、を取り上げます。

保護者の思いや不安への 理解と受容

保護者は学校に大きな期待を寄せる一方で、なかなか思うように

ならないわが子の現状に焦り苛立ち、マス・メディア等の批判的な報道や、自身の学校生活の負の体験等に助長され、学校や教員へ穿った目を向け、不信感を募らせることが少なくありません。そこに昨今の経済的困窮や社会不安などの過剰なストレスが追い打ちをかけ、些細なことが引き金となります。

このような学校への不信感を生む背景を理解し、親としての思いを受け止めることで、保護者への対応はよりスムーズになり、困難化を回避できます。

たとえば、「登下校が心配なので毎朝教員に家まで迎えに来てほしい」などの対応困難な要望のうしろにあるのは、子を案じる親の思いです。それに対し、児童・生徒の登下校の見守りを地域・学校教員で毎朝夕に実施している様子を具体的なエピソード等を交えて学級便りやHPで伝えたいうえで、行事や会合の挨拶等でも常に言及するなど、丁寧な情報発信を心がけると、不安を軽減し、信頼を増

すことができます。

リスク・マネジメント視点

保護者もまた、要望を伝えることでクレイマーと見なされないかと恐れています。つまり学校と保護者が互いに疑心暗鬼になり、事を複雑化する傾向が見られます。

加えて、公共性の高い「教員」「学校」という存在の特性は、前述のような負のエネルギーを引き寄せやすいため、学校全体の危機管理（リスク・マネジメント）の視点から取り組み、備えを万全にすることも重要です。

適切な情報開示と 上手な本音トーク

保護者の思いを受け止め不安を打ち消すには、適切な情報開示と上手な本音トークが効果的です。

保護者が求めるのは建前でなく本音・事実です。とくに正当ではあるけれども対応がむずかしい要求の場合、建前で押し切らない率直な対応が求められます。

たとえば「ご指摘のとおり、その件は以前から私も課題と認識し検討を重ねております。しかし、現行の仕組みのなかで学校としてできることは△△に限られております。ご要望に対して十分ではないと承知しておりますが、ぜひ一度ご相談させてください」と、「相手が納得しないことも含めて思いを受け止め」ながらも「できないことはできない」と伝え「未来志向へ促す」ことが肝要です。

*

日頃から本音・事実を上手く伝えて保護者に安堵感を与え、良好な信頼関係をさらに強固にすることでリスク回避を目指していただき、笑顔溢れる新年度を迎えられるようお祈りします。

「プロフィール」国際会議事務局および研究所勤務等を経て、平成7年よりフリーの人財育成研修講師として「コミュニケーション」をキーワードに、日本各地で教育・医療・行政分野の研修・講演等を展開。現在は二女の母で現役の保護者でもある。