

ばんけい

教育ほつとにゆーず

かわら版

こ みち  
教育の小径

No.50

12月号  
2012 December

## 今日のことば

し し かん てつ  
初志貫徹

最初に掲げた志や目標をあきらめたりくじけたりすることなく、最後まで貫き通すことです。類語に「初心忘るべからず」があります。



国士舘大学教授  
北 俊夫先生

## 保護者からの「クレーム」対応

- 保護者からの意見や指摘の全てが、いわゆる「クレーム」ではありません。その内容を見きわめ、管理職の指導を受けながら対応します。
- 「クレーム」と思われがちなことの中には、学校や教師が反省すべきこともあります。指摘などを今後の指導改善に生かす心の度量が求められます。

## 今月の記念日

## 世界人権デー(12月10日)

「人権デー」は、1950年(昭和25年)12月4日の国際連合総会で定められました。1948年のこの日に世界人権宣言が採択されました。12月4日から10日までが人権週間です。

## まずは「内容」を見きわめよう

保護者や地域の住民が、学校や教師に自由に意見や要望などを伝える時代になりました。学校として常識を越えた理不尽と思われる内容もあり、「モンスター・ペアレンツ」なる言葉も言われます。こうした場合には、学校として毅然とした対応が求められます。

しかし、保護者などからの意見や要望の中には「クレーム」に当たらないものもあります。先入観をもって接することは禁物です。学校として真摯に受けとめ、これまでの方針や指導方法を反省して、これからの指導を改善すべきこともあります。

保護者から意見や要望などが寄せられたとき、まず学校や教師としてとるべき態度は、その言い分をしっかりと聞くことです。カウンセリング感覚で接する心構えが求められます。丁寧に聞くことによって、問題がある程度解決することもあります。問題発生時の初期対応を誤ると、事案が大きくなってしまいます。学校や教師の危機管理能力が問われる場面です。

学校のこれからの対応の仕方を質問してくる場合もあります。担任として対応するとき、質問の内容によっては即答を避け、後日学校としての考えを

答えるようにします。質問などの内容は、管理職や学年主任に報告し相談します。内容によっては、管理職などが同席することも考えられます。

保護者や住民の言い分を丁寧に聞くこと、管理職の指導のもとに誠意をもって対応することが重要です。

## 「クレーム」を指導改善に生かす

保護者からの「クレーム」には、学校や教師として納得できるものもあります。保護者の指摘に正当性が認められる場合、言い訳をすることは、事をこじらせる結果にもなります。

物の販売やサービス業などの企業では、顧客からの率直な意見やクレームを特に重視していると言います。それらを新しい商品やサービスの開発・改善に活用しているのです。

共に子どもの教育に当たる観点から早期に反省し、これからの指導方針を説明します。クレームの内容はよりよい教育を進めるためのよき情報として生かします。

「クレーム」の内容を理解することはもとより、そのような「クレーム」を伝えてきた背景やねらいや原因をとらえる洞察力が求められます。またそのことの信憑性を確認することも大切です。ここでは、教師に情報の収集力

とそれにもとづく公正な判断力が求められます。合わせて、「クレーム」をその後の指導改善に生かす度量の広さも必要になります。

## 専門家・専門機関に相談する

「ほう・れん・そう」という言葉があります。「ほう」とは報告、「れん」とは連絡、「そう」とは相談のことです。これらは学校など組織の中で仕事をしている人に共通して求められる鉄則です。

学級担任への理不尽なクレームは、一人の教師の問題ではありません。その学校や教師集団のあり方が問われていることでもあります。一人で抱え込んだり、思い込みで対処したりすることは禁物です。身近な学年主任に相談し、学校として対応します。学校という組織の一員として仕事をしているという自覚と責任が求められます。

保護者からのクレームの中には、学校や教師の対応を越えたものもあります。特に法律にかかわるような事案の場合には、教育委員会とも連携し、弁護士など専門家や専門機関の助言を受けます。弁護士を委嘱している教育委員会もあります。

「報・連・相」の原則は、学校と教育委員会との間でも求められます。

教師に近寄れない子ども

**Q.** 学級の子どもたちを観察していると、いつも教師の側に寄ってくる子どもがいる一方で、教師を遠巻きにして、なかなか近寄ってこない子どももいます。そのような子どもに教師はどのように接したらよいのでしょうか。

**A.** 学級には積極的な子どももいれば、そうでない子どももいます。教師に近寄れず、遠巻きにしている子どもは、どちらかと言えば教師に進んでかかわれない子どもです。しかし、こうした子どももほかの子どもと同様に、内心には教師に近づいて接し、親しく話しかけたり遊んだりしたいという欲求があるものです。

教師に近寄るようになるポイントは次の二つです。一つは、教師のほうから近寄り、声を掛けたり一緒に遊んだりします。このことによって教師との間にあった、目に見えない心のバリアを少しずつ取り除くことができます。いま一つは、積極的な子どもと共に行動させ、子ども同士の人間関係を広げることです。このことによって教師に接する機会を増やすことができます。

そして何より大切なことは、教師がいつでも心を開いておくことです。教師のほうに、もし敬遠するような心があると、その態度や姿勢を子どもたちは敏感に感じ取ります。



教育の動向

問題行動等の調査結果

文部科学省は、平成24年9月に平成23年度に実施した「児童生徒の問題行動等生徒指導上の諸問題に関する調査」の結果を公表しました。現在、いじめやそれに伴う自殺の問題が社会問題化しており、それらの調査結果を日々の教育指導にどう生かすかが課題になっています。

以下、小学校における調査結果の概要です。

暴力行為の発件数は7,175件で、前年度より83件増加しています。加害児童は6,799人です。前年度と比べて168人も増加していま

す。いじめの認知件数は、33,124件で、前年度より3,785件減少しています。不登校児童数は、22,622人で、前年度より僅かですが、159人増加しています。

学校から自殺したと報告のあった児童数は4人です。前年度より3人増加しています。小学校・中学校・高等学校全体では200人と、前年度より44人(28.2%)も増加しています。警察庁調べでは、平成23年において353人であったといえます。捜査権のある警察の調べとの間に、数字のズレがあります。文部科学省は、来年度から自殺者数の調査を行わない方針です。

子どもの自殺はきわめて深刻な問題です。自殺ゼロを実現したいものです。



北先生の授業力向上術

問題解決的な学習② 問題とは何か

子どもが問題解決的な学習を展開するためのスタートは、まず子どもが「問題」をもつことです。「問題」を意識するとも言います。「問題」とはそもそもどのようなものなのでしょうか。

問題解決的な学習において「問題」のことを「学習問題」とか「学習課題」と言います。いずれもこれらは「学習のめあて」に当たるものです。解決するための学習テーマです。小学校の教科においては、社会問題や生活上の問題を指すことは多くありません。これらは多くの場合、単元(小単元)や本時の導入場面で設定されます。

学習における「問題」には、次のような要件が求められます。一つ

は、子ども自身がこれから解決していく自分(たち)の「問題」だと意識することです。「問題」が子どものもものになってはじめて主体的な問題解決が展開されるからです。二つは「問題」を解決していくと、教師の設定した指導目標(ねらい)が子どもたちに実現されることです。このことによって、その教科等の学力が身につきます。子どもが疑問に思ったことが、全て「問題」になるわけではありません。

価値のある「問題」は、子どもの主体性を尊重することと、教師の指導性を発揮することとの関係性の中で設定され成立するものです。それだけに教師の手だてが必要になります。日々の授業において重要な実践課題であると言えます。「たかが問題」と軽んずることはできません。

INFORMATION

冬休みからの ばんけい

しあげ教材のご紹介!



1年間の漢字・計算 総復習  
**完全マスター** 1~6年

新刊! 小学校の総しあげ  
**パーフェクト6年**

国語 算数 理科 社会 4教科のしあげ  
**これで完ぺき!** 3~6年

国語 算数のしあげ  
**これでだいじょうぶ** 1~6年

ばんけい 検索 株式会社文溪堂

編集後記

記念すべき50号で編集担当が交代になりました。慣れない仕事となりますが、一人で抱え込んだり、思い込みで対処したりすることは禁物です。身近な上司への「報・連・相」の原則は、私にも強く求められています。前任者同様、今号よりよろしく願います。(T記)

企画・編集: ぶんけい教育研究所  
発行: 株式会社文溪堂  
発行日: 2012年12月1日