



教員の負担軽減に繋がる研修内容について

梅雨が明け、夏真っ盛りの7月に入った。1学期前半が今月で終わり、子ども達が楽しみにしている夏休みがもうすぐである。先月、「研究所事務点検ヒアリング」というものがあった。ある委員から「クレーム対応が教員の負担になっているのでは。教員研修の内容にクレーム対応を盛り込んでいっても良いのではないか」とのご意見を頂いた。そこで今後、クレーム対応等についての研修内容に盛り込めるか検討することにした。

教員の負担増の要因の一つに確かにクレーム対応があると思う。学校には、毎日のように保護者や地域からの電話や来校等により、多種多様な情報が寄せられる。多様な価値観がある中、教育活動に協力的及び建設的意見を持っている保護者や地域との関係づくりは、そこまで難しくはない。一方で、理不尽な要求や言いがかり、威圧などをしてくる一部の者への対応は、教員の心身の負担が非常に大きい。私も様々な保護者に助けられ教育活動を行ってきた。多様な意見があった中で、「子ども達のため」という共通目的のため、厳しい意見の中にも、お互い折り合いをつけ、これまで協力・支援して頂いた。最近はどうだろうか。「子ども達のため」から「自分の子どものため」の意見を言ってくる保護者が増えているような気がする。私が学校現場にいた時、3時間も自分の主張を言い続ける保護者がいた。聞く耳を持たず、自分の意見を通そうと、最後は威圧的な態度で要求してきた。何を求めているのか理解するため、丁寧な傾聴に努めたが、かなり心身共に疲れたのをよく覚えている。そして、またやって来るのではないかとといった不安と戦いながら日々を過ごした。その後、何回かやってきて主張を繰り返したが、こちら側は丁寧な傾聴と丁寧な対応を心がけた。最終的には、無愛想ながらも行事に協力してくれるようにまでなった。教育活動において保護者や地域との連携・協力は必須である。保護者等へ寄り添い、良い関係を維持し、味方になつてもらい教育活動を行っていきたいが、ごく一部には、こちらが寄り添うにも難しい場合があるのも事実ではないか。もちろん、このようなトラブルに発展する要因には、一方が悪いのではなく、学校(教員)の不十分な対応があることも充分理解している。トラブルの原因は必ず双方にあるということが私の認識である。私もそうだが、多くの教員は保護者対応について大学等で学んできていない。どのように対応していくかは、人生の経験値が大きく影響するのではないかと考えている。しかし、いろいろなクレームがある中、誰もが同じ経験値があるわけではない。もちろんチームで対応することを前提として、どのような対応ができるかを学ぶことは、教員の精神的負担軽減に繋がるであろう。大阪大学名誉教授の小野田正利氏は学校への苦情が増えた原因として、「一、学校に対して要求水準、期待水準が上がった。二、世の中全体から遠慮がなくなった。三、社会全体のいらだち感」と述べている。一例として「ここまですべてあげてもいいじゃないか」「学校に対する保護者の敷居がなくなった」「保護者の経済的或いは精神的苦しみによるいらだち感」を挙げている。また、小野田氏は保護者の苦情をきちんと受け止められる「ゆとり」と「姿勢」が教員からなくなっているとも述べている。たしかに、対応(特に初期対応)に失敗すると要望から苦情に変わり重いクレームへとステップアップしていく事案を幾つか見てきた。「ゆとりと姿勢」を兼ね添えた教員の対応力が弱くなっているのかもしれない。

このような状況は、本市の教員にも当てはまるのではないかと。一昔前はベテラン教諭が対処方法を教えてくれたり、実際に見て学んだものである。教員からなくなっている「ゆとりと姿勢」について、次年度、まずは中堅教諭研修会の内容に盛り込み、教員として対応力を身に付けてほしいと思う。そして、ミドルリーダーとして、自校の教職員に学びを広げてほしい。今後も、授業力や生徒指導力だけでなく、クレーム対応力についても教員の負担軽減の観点からどんな研修ができるかを考えていきたい。

○令和5年度 第120期教育研究員 検証授業の様子



11(火)	検証授業(富盛)
14(金)	検証授業(赤嶺)
25(火)	中間検討会Ⅱ

6月28日(水)、那覇小6年1組で池村祐子教諭が検証授業(英語)を行いました。

○第4回中堅研 道徳代表授業(6/21)の様子



代表授業者	学校
仲村 龍次	銘苅小
浦添まいこ	さつき小
仲田 篤史	小祿小
佐喜真 道昭	小祿中

佐喜真道昭教諭(小祿中3年7組)の代表授業「生きていることの奇跡」

○令和5年度 7月 事業予定

7(火)	初任者研修⑦	若狭公民館
10(月)	中堅研⑤ 特別活動 代表授業	市内学校
13(木)	ICT 情報教育推進部会③	オンライン
21(金)	中堅研⑥	若狭公民館
24(月)	教育課題に係る講演会(～8/25)	オンデマンド
26(水)	初任者研修⑧	糸満青少年の家
27(木)	初任者研修⑨	若狭公民館・ 対馬丸記念館
28(金)	情報研④(Google サイト)	研究所会議室

○教育課題に係る講演会(7/24～8/25 オンデマンド配信予定)

演題：「自立した学習者の育成
～学級づくりからのアプローチ～」

講師：田中博之 氏
(早稲田大学教職大学院 教授)
講師のプロフィール⇒

