

学校問題の未然防止・早期解決に向けて

～子供のために、保護者・地域とよりよくつながることを目指して～

東京都教育委員会『学校問題解決の手引』
(平成22年3月)も参考にしてください。

東京都教育相談センター

教員の本務は、児童・生徒の教育をつかさどることですが、児童・生徒の保護者等との対話もまた、とても大切なことです。しかし、現実には、多忙な業務に追われて十分に対応できないこともあるかもしれません。それどころか、事態がこじれ、長期化・複雑化し、本来子供のために協力する立場にある保護者等と教員が結果として対立し合い、互いに苦しむ状況に陥ることも珍しくありません。

これをどのように考え、どのように解決していけばいいのでしょうか。そのためには、学校として、子供のために保護者や地域と、よりよくつながる方策を考える必要があります。

保護者等からの相談や問合せをどうとらえるか、要望や苦情にどのように対応するかで、その後の展開が変わっていきます。

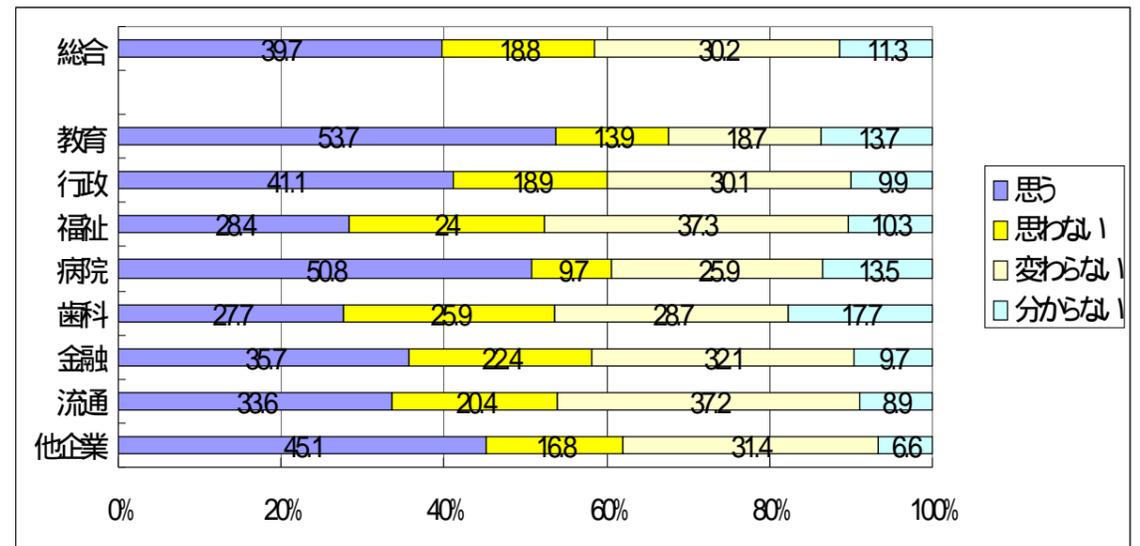
教員の苦情のとらえ方には特徴があります

「日本苦情白書」(平成21年7月 関根眞一氏総監修)によると、一般社会の苦情のとらえ方と、教員の苦情のとらえ方に違いがあるという指摘があります。どのような違いがあるのかを知ることで、苦情の解決につながるヒントが明らかになります。

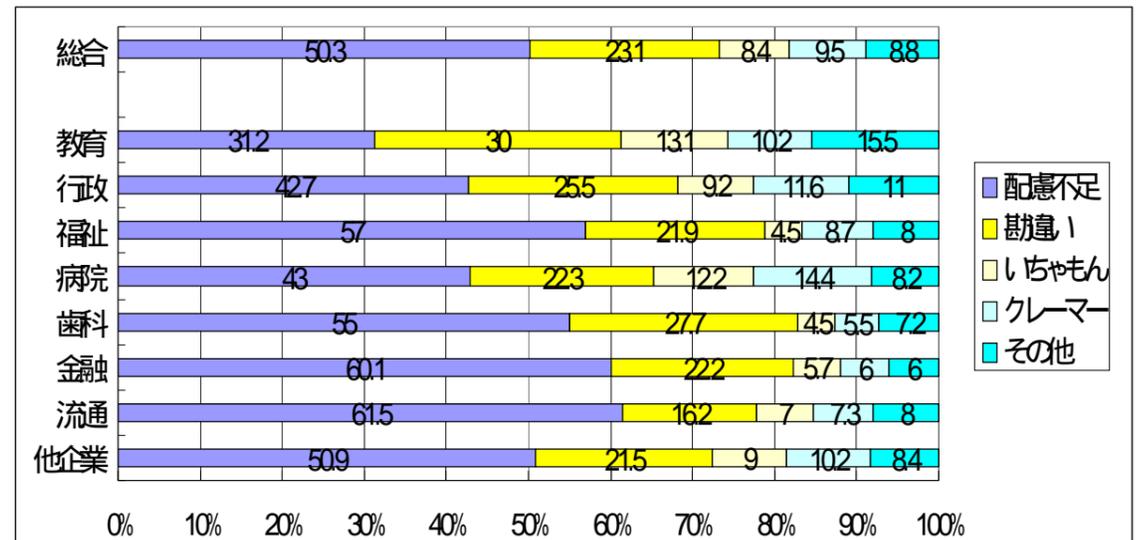
「東京都教員人材育成基本方針(平成20年10月)」にもあるように、保護者や地域の方からの要望や苦情など、日常的に起きる問題を適切に解決することは、今教員に求められる重要な力の一つです。

人材育成の視点からも、教員一人一人が経験や職層に応じた自らの役割と責任を自覚し、OJTや研修などを活用して、確実に職責を果たすためにこの力を身に付けていく必要があります。

Q1 近年、自分の職場では苦情が増えていると思いますか。

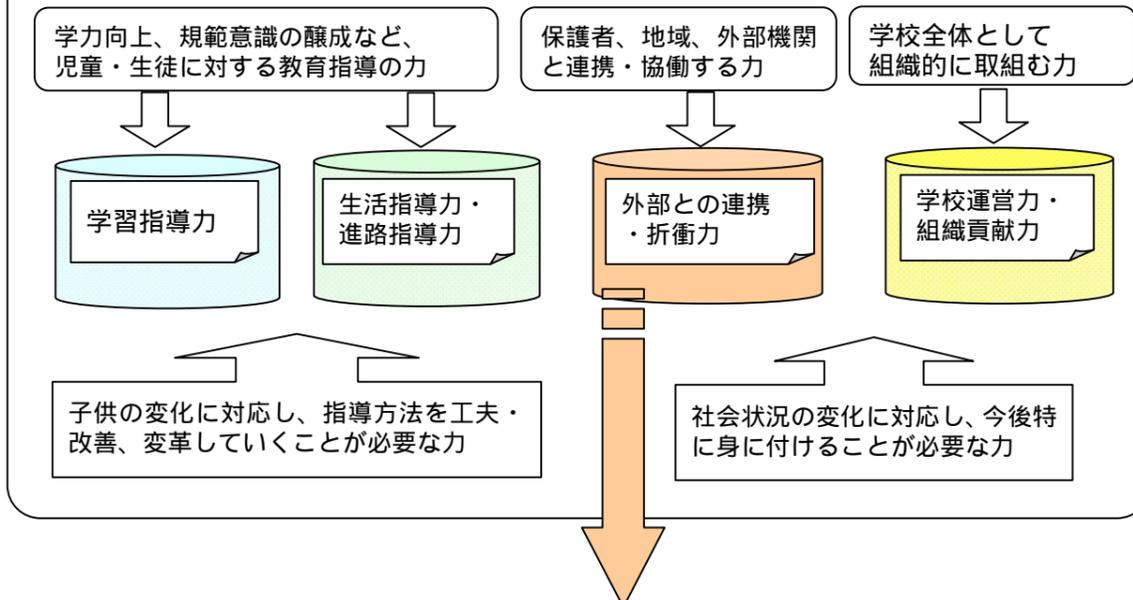


Q2 何がその原因だと思いますか。



教員に求められる基本的な4つの力

「東京都教員人材育成基本方針(平成20年10月東京都教育委員会)」



外部との連携・折衝力 「OJTガイドライン(平成20年10月東京都教育委員会)」

保護者・地域・外部機関に適切に対応する力
課題に応じ保護者・地域・外部機関と連携を取り解決に向けて取り組む力
保護者・地域・外部機関との協働の下、自校の教育の向上を図る力
学校からの情報発信や広報、保護者・地域・外部機関からの情報収集を適切に行う力

保護者や地域の方と上手にコミュニケーションを図ることは大切なことです。

