保護者対応の極意

～信頼抜群！モンスターペアレントを生まない対応方法～

（1）授業力向上

なぜ、モンスターペアレントと呼ばれる人たちが生まれるのか、様々な理由が考えられますが、理由の一つに、「先生の授業力の低さ」が挙がります。

生徒は、特に低学年になれば家で先生の話をします。「今日の授業は、良くわからなかった」「先生の説明はわかりづらい」こんな言葉を日常的に聞いていれば、保護者も先生に対しての信頼感が低くなります。

信頼感が低下すると、厳しい言葉を向けるようにもなってきます。
しかし、授業力が高く、生徒の信頼を勝ち得ていれば、それは保護者にも伝わり厳しい言葉も少なくなります。

普段、保護者の姿が教室では見えていなくても、生徒の後ろには保護者がいる、という認識を持つことです。

（2）保護者とのコミュニケーションの取り方

保護者が礼節に欠ける行動をしてきた時、保護者に全て問題があると考えるか、先生自身の言動を振り返り、改善点をみつけるか。

後者の方法を取り入れれば、モンスターペアレントに出会う確率は下がります。

世の中には、どうしても自分中心主義が抜け出せずに、我儘な事を言いたい放題言ってくる人たちは一定数います。

しかし、そのような我儘な人たちは一部です。
先生の対応が不十分で、保護者に不満を与えているのではないか、という考え方ができると、モンスターペアレントと出会う確率も低下していきます。

では、どのような対応をしていけばよいのか。以下がポイントとなります。

Copyright(C)2020 飯村大輔 All Rights Reserved

① 傾聴力を高める

話をしっかり聴いてくれる先生に、保護者は信頼します。保護者面談もそうですが、何か困って相談してきた時や、トラブルの時でも、まずは聴くという姿勢を見せることです。

ついつい、話をさえぎってこちらから喋りたくなってしまう事もあるかもしれません。
そんな時こそ、しっかりと話を聴くことです。

対面であれば、話を聴く姿勢も大切です。「相手の目を見る」「うなずく」といった点も取り入れながら、全力で話を聴くことです。

先生の傾聴力が高いと、保護者は満足度が高くなり、先生に文句を言わなくなっていきます。

② 子どもの成長を喜ぶ・願う気持ちを含めて話をする

保護者は、子どもたちの成長を願っています。

「以前と比べてどこが成長したのか」「何ができるようになったのか」といった子どもの成長した面を、保護者面談等でより具体的に伝えることができると、保護者は先生のことを信頼するようになっていきます。

また、今後も更に成長していってほしい、という気持ちを伝えていくことも大切です。

世間一般の基準ばかりで物事をはかるのではなく、「その子」がどうなのか。
今、どのように成長していきていて、今後どうなってほしいのか。
この視点を持って保護者に話ができると素晴らしいですね。

③ できること・できないことの明確化

学校や塾でできること、できないこと、という線引きは必要です。
学校や塾での業務範囲外のことでも、先生に色々と要求してくる保護者も中にはいます。

それを間に受け止めて、全てやろうとしてしまっては、身も心も持ちません。
ポイントは、「線引きの仕方・伝え方」です。上から目線で「それはできません」と押し付けてしまうと、反発を生む場合もあります。

「申し訳ないのですが、〇〇はご家庭でおこなっていただけませんか。△△については、こちらでしっかりとフォロー致しますので」というように、下手に話しながら、やるべき事

Copyright(C)2020 飯村大輔 All Rights Reserved

はしっかり取り組む、という姿勢を見せると効果的です。

④ 保護者の視線と先生の視線の差異に気づく

保護者にとっては、かけがえのないわが子であり、保護者と子供は1：1の関係です。しかし、先生と子供は、1：複数の中の1、という関係で見てしまいがちです。

ここで、保護者と先生との、子供に対する意識の差が生まれてきます。
保護者にとってはわが子が1番です。だからこそ、わが子に目を配ってくれないと、怒りや嫌悪感を覚えてしまいます。

先生の立場から色々と伝えたくなってしまうという事はあるかと思います。
一方的に伝える前に、相手の価値観を知る、という事が大切です。

⑤ 上から目線にならない言葉遣い

保護者と先生の関係性をどのように捉えているかが、言葉遣いに現れていきます。保護者と先生は、「縦の関係」ではなく対等な大人同士の「横の関係」です。どちらかが上で、どちらかが下という事はありません。

この認識が無いと、つい命令口調になってしまったりして、保護者にとって非常識・世間知らずと認識されてしまいます。

保護者面談や三者面談にお越しいただいた際、一番初めに発する言葉は何でしょうか。
「感謝の言葉」からスタートすることが大人と大人の関係を築く上ではベストです。

何故かというと、相手への気遣いが伝わるからです。保護者の方は、普段仕事や子育てに忙しい中、時間を調整して学校や塾に来校します。その事に対して「保護者面談は行事だから来てもらって当たり前」と認識するか「わざわざお越しいただいてありがとうございます」と伝えるかでは、雲泥の差があります。

このように、保護者の方は、先生がどのような対応をしてくるのかで、その先生の事を判断していきます。社会経験を沢山積まれてきている保護者の方は、先生の対応の仕方一つで、信頼できるか否か見抜いてしまいます。

ここで非常識な対応を取れば、保護者も非常識な対応を取ってくる可能性が高まるし、社会常識をわきまえた対応をすれば、多くの保護者の方もそれに合わせて対応していただけます。

Copyright(C)2020 飯村大輔 All Rights Reserved