

実施過程	実施内容・要点	時間 70分	プレゼン 進行者の主な指示例・発問例	*留意点 【 】内は使用する資料名
はじめに	<p>◎本校内研修の概略説明</p> <p>1 ねらいの確認 (1) 気持ちの伝え方の難しさや相手への配慮の大切さを再確認する。 (2) 演習を通して、保護者とのトラブルを未然に防ぐ力を養う。 ○ウォーミングアップ</p>	10	<p>1 [説明] 今日は「保護者とのトラブルの未然防止」について研修します。</p> <p>2 [説明] 今日のねらいを確認します。今日のねらいは「気持ちの伝え方の難しさや相手への配慮の大切さを再確認する」「演習を通して、保護者とのトラブルを未然に防ぐ力を養う」の2つです。</p> <p>〈指示〉 それでは、研修の前にウォーミングアップをしましょう。「イメージスケッチ」です。これから私が言う通りに絵を描いてください。イメージスケッチですので、細部にこだわらなくて結構です。時間の範囲内で描いていきましょう。用紙の準備はいいですか。では、始めます。『道路の脇に一軒の家が建っています。(数秒待つ) 庭には花が咲いています。(数秒待つ) そこにチョウチョウが飛んできました。(数秒待つ) 道路の向こうからは車がきます。(数秒待つ)』いかがですか。それでは、自分の描いたスケッチを近くの方と見せ合ってみましょう。(数秒待つ) いかがですか。同じ指示で描いたのに、周りの方と違うスケッチになった方もいらっしゃるようですね。ちなみに、私はこんなスケッチになりました。(進行者が事前に参加者全員に見えるくらいの大きさにペン等で描いておいたスケッチを見せる) 私と同じようなスケッチになった方はいらっしゃいますか。(挙手してもらう) 違ったスケッチになった方はいらっしゃいますか。(挙手してもらう)</p> <p>[説明] 私が言ったことを私のイメージと同じように全ての方にイメージしてもらうのは難しいですね。また、同じ指示を聞いても、人によってイメージしたことが違ってましたね。</p>	<p>*席は、演習の都合上、年齢や経験年数、学年がばらばらになるような3人組を事前に決め、椅子のみを準備する。</p> <p>*机がないため、バインダーがあると研修しやすい。</p> <p>【テキスト資料】</p> <p>*学校の実態と関連づけて、本校内研修のねらいを説明する。(具体的事例を入れながら説明できると研修者の必要感が高まる)</p> <p>*筆記用具(各自)、A4サイズの用紙(一人一枚)を準備する。</p> <p>*ウォーミングアップを通して和やかな雰囲気をつくる。</p>
I 説明	<p>2 保護者とのトラブル防止のために</p> <p>(1) 基本的な姿勢 ①肯定的にみる ②リスペクト(尊敬)の気持ちをもつ ③相手の気持ちを理解する ④心配りをする</p> <p>(2) 心配りのポイント ①思い込みを排除する ②相手の都合を考慮する ③相手の話を十分に聴く ④過去のことを持ち出さない ⑤Iメッセージで話す ⑥具体的な助言をする</p> <p>(3) 普段の生活で大切なこと ①児童との関係づくりをする ②学校での様子を保護者に知らせる ③当たり前のことを当たり前にする</p>	15	<p>8 [説明] ウォーミングアップでもでもお気づきのように、先生方の真意を児童や保護者に伝えるのは大変難しいことです。先生も保護者も児童を思う気持ちは一緒のはずなのに、両者の思いのずれから大きなトラブルへと発展してしまうケースが多くあります。そのような保護者とのトラブルを防ぐための基本的な姿勢としては、相手を肯定的にみる努力をすることと、相手をリスペクト(尊敬)する気持ちを持つことが大切です。相手を見下したり、もともと話にならないというような態度で接しては、自分の思いを理解してもらえないはずはありません。また、相手の気持ちを理解するように努めることで、より相手の思いが理解できるようになるとともに、相手へ心配りをすることで、自分の思いが大ききずれることなく相手に伝わっていきます。相手への心配りとは、相手に対する配慮、心遣いのことです。相手のためになるように思いやりの心をはたらかせることです。自分のことを真剣に考えてもらって嫌な気持ちになる人は、そうはいないでしょう。相手の存在を認め、対等の人間として大切にしていこうという姿勢で最大限の心配りをするのが保護者とのトラブル防止の基本です。</p> <p>9 [説明] 具体的な心配りのポイントは、 ①思い込みを排除する→自分が当たり前だと思っていることは本当に正しいのか、善意の押しつけになっていないか、振り返ることが必要です。例えば、児童には厳しく指導しなければわかってもらえない、これくらいのことで泣くようでは立派な大人にはなれない、児童はいつでも私の助けを必要としている、などです。 また、学校として非は非として伝えなくてはいけない場面もあります。その際にも、事実以外のことを憶測で話したり、感情を交えたりして話すのではなく、行動や出来事の事実のみを話しましょう。例えば、「友だちのペンケースを隠すという意地悪をしたのは、きっと家庭で寂しい思いをしているからですよ」×、「友だちのペンケースを隠しました。どうしてそのようなことをしたのか訊きました」○などです。 ②相手の都合を考慮する→自分の都合で一方的に呼び出したり、電話をしたりするのではなく、相手の都合も考えましょう。 ③相手の話を十分に聴く→相手の話を聴くことは、話の基本です。相手にあまり話をさせずに、自分ばかり一方的に話していませんか。自分が話す前に、まずは相手の話を十分に聴きましょう。そうすることで満足感が生まれ、信頼へとつながっていきます。 ④過去のことを持ち出さない→たとえ過去に原因があっても、過去を変えることはできません。「前にもこんなことがあったから」「あのときこうしておけばよかったのに」と言っても、今はそれをどうすることもできません。今できること、これから取り組めることを考えましょう。 ⑤Iメッセージで話す→「あなたは～」という話し方ではなく、「私は～」という話し方をした方が素直に聞いてもらえます。例えば、「(あなたは) だらしがないね」×、「(私は) ここを片付けてほしいな」○などです。 ⑥具体的な助言をする→抽象的な助言では意味がありません。相手に分かりやすい言葉で具体的な助言をすることが大切です。例えば、「力になってあげてください」×、「毎朝、起こしてください」○などです。</p> <p>10 [説明] 普段の生活で大切なことは、日頃から児童とよい関係をつくるように心がけることです。児童に信頼してもらえれば、児童を通して保護者への信頼を獲得することにつながります。子どもが学校や先生の対応に満足していれば、保護者も学校や先生に不満を抱くことも少なくなるのではないのでしょうか。何はともあれ、主役は児童です。児童との関係づくりにエネルギーを注ぎましょう。また、学校の様子を保護者に知らせることも大切です。保護者に学校での様子を積極的に知らせることで、先生方の熱心さや誠意が伝わるとともに、保護者の安心感や学校への信頼感が高まります。もちろん、児童の問題点や悪い面ではなく、良い面での様子をたくさん伝えます。「学校からの連絡＝(イコール) 子どもの良くないことばかり」では、保護者も先生と話をしたくなくなってしまいますよね。保護者は最大の協力者ですので、敵対するのではなく児童のために一緒に考えるという姿勢を示しましょう。これまでの話は、特に新しいことではありません。当たり前のことを当たり前にするからこそ大切なのです。</p>	<p>*保護者とのトラブルの未然防止(1)を同時に行う時は、この前に演習「3パターンの言葉かけ」を追加する。</p> <p>【テキスト資料】</p> <p>*クラス通信、電話連絡、連絡帳などで学校での様子を伝えている先生の例(具体名ではなく、一般論で)などを話すとうよい。</p>
II 演習	3 保護者とのトラブルの未然防止 【事例3】【事例4】【事例5】	40	<p>6 〈指示〉 それでは、配慮の気持ちを意識しながら、演習を行いましょう。(演習進行案3を参照)</p> <p>～</p> <p>21 〈指示〉 演習お疲れ様でした。</p>	<p>【演習進行案3・演習資料3】</p> <p>*事例3、4、5から、学校の実態に応じて2事例を選択して行う。</p>
III まとめ	◎活動の振り返り ◎進行者のまとめ 保護者とのトラブルの未然防止に大切なのは →相手への細やかな(心配り) →普段からの児童との(関係づくり)	5	<p>11 〈指示〉 今日のまとめです。テキスト1ページのまとめの()に今日のキーワードを入れて確認してください。(1分程度時間を取る)</p> <p>12 [説明] 相手に自分の気持ちを誤解なく伝えることは大変難しく、真意を伝えるには相手への細やかな(心配り)が必要です。また、保護者とのトラブルを未然に防ぐためには、普段からの児童との(関係づくり)も大切です。今日の研修を基に、児童と良好な関係を築くことはもちろん、保護者とも良好な関係を築き協力して児童の成長を応援していきましょう。 (称賛) 今日は、先生方の熱心な取り組みがたいへん印象に残りました。ありがとうございました。</p>	<p>【テキスト資料】</p> <p>*テキストを基にまとめを丁寧に行っていく。</p>

保護者とのトラブルの未然防止（２）

1 ねらいの確認

- (1) 気持ちの伝え方の難しさや相手への配慮の大切さを再確認する。
- (2) 演習を通して、保護者とのトラブルを未然に防ぐ力を養う。

2 保護者とのトラブル防止のために

- (1) 基本的な姿勢
 - ① 肯定的にみる。
 - ② リスペクト（尊敬）の気持ちをもつ。
 - ③ 相手への気持ちを理解する。
 - ④ **心配り**をする。
- (2) 心配りのポイント
 - ① 思い込みを排除する→自分の当たり前は本当に正しいのかを振り返る。
 - ② 相手の都合を考慮する→一方的でなく、相手の都合も考える。
 - ③ 相手の話を十分に聴く→相手の話を聴くことは、話の基本である。
 - ④ 過去のことを持ち出さない→今できること、これから取り組めることを考える。
 - ⑤ Iメッセージで話す→「私は～」と言う話し方をする。
 - ⑥ 具体的な助言をする→相手に分かりやすい言葉で具体的な助言をする。
- (3) 普段の生活で大切なこと
 - ① 児童との**関係づくり**をする。
 - ② 学校での様子を保護者に知らせる。
 - ③ 当たり前のことを当たり前にする。

3 演習

演習資料【事例3】【事例4】【事例5】「保護者とのトラブルの未然防止」に取り組んでみましょう（3つの中から2事例を選択）。

4 まとめ（ ）に本日の研修のキーワードを入れてみましょう

- 保護者とのトラブルの未然防止に大切なのは、相手への細やかな（ ）です。
また、保護者と良好な関係をつくるためには、普段からの児童との（ ）も大切です。

保護者とのトラブルの未然防止

【事例3】

D先生のクラスのE子は、クラスであまり目立つ方ではありません。D先生は、この日の給食の時間、午後の授業の準備やお昼までに提出しなければならない書類があったため、とても忙しくしていました。

放課後、突然E子の母親が仕事着のまま来校しました。E子がクラスでいじめを受けているとこのことです。D先生は、E子がいじめられているとは思っていませんでしたが、そういえば、この日の昼休みに教室で一人で本を読んでいるE子を見つけました。しかし、いつもおとなしく、休み時間も体を動かして遊ぶ方ではないので、その時はそんなに気に留めなかったのです。

《演習の流れ》

- (1) グループでの話し合い
- (2) 役割分担
- (3) ロールプレイ
- (4) グループでの振り返り
- (5) 全体での振り返り

《話し合いの視点》

- ☆ 来校した時のE子の母親の気持ちはどうか？
- ☆ D先生がE子の母親に一番伝えたことは何か？
- ☆ D先生はと言えば（すれば）、E子の母親は納得（安心）して帰るか？
- ☆ と言えば（すれば）、E子の母親に協力者になってもらえるか？

《役割分担》

- ・ D先生役
- ・ E子の母親役
- ・ 観察者

《振り返りの視点》

- ☆ E子の母親はどんな気持ちになった（どんな気持ちで帰った）か？
- ☆ D先生の言いたいこと（気持ち）はE子の母親に伝わったか？伝わらないなら、どう言えば（すれば）よかったか？
- ☆ ロールプレイのような対応なら、今後D先生とE子の母親はどのような関係になると思うか？
- ☆ どうすればE子の母親が来校しなくても済んだか？

～メモ～

保護者とのトラブルの未然防止

【事例4】

F先生はG男の担任です。G男は、普段から学校での約束事が守れないため、友だちから指摘されたり、担任から注意されたりすることが多い児童です。H小学校では、学習に必要なものは学校に持ってきてはいけないという指導をしており、持ってきた場合は担任が預かり、その物によって帰る際に持たせたり、保護者に取りに来てもらったりすることになっています。

この日、G男が休み時間に友だちにゲームのカードを見せているところをF先生がを見つけました。F先生は「カードは学校で必要ないものだよな」と言ってカードを取り上げました。G男は、F先生の対応について、「前に1くん持って持ってきたのに、何で僕ばかり」と担任に不満を漏らしていましたが、F先生は「ダメなものはダメだ」と聞く耳を持ちませんでした。F先生は帰りにカードを持たせようと封筒に入れておきましたが、渡すのを忘れてしまいました。夕方、G男の父親がとても怒った様子で来校しました。

《演習の流れ》

- (1) グループでの話し合い
- (2) 役割分担
- (3) ロールプレイ
- (4) グループでの振り返り
- (5) 全体での振り返り

《話し合いの視点》

- ☆ G男の気持ちはどうか？
- ☆ F先生はG男にどんなことを伝えなかったのか？
- ☆ F先生はと言えば（すれば）、G男が納得し、G男の父親が怒って来校しなくても済んだか？

《役割分担》

- ・ F先生役
- ・ G男役
- ・ 観察者

《振り返りの視点》

- ☆ G男の気持ちはどうか？
- ☆ F先生の言いたいことはG男に伝わったか？
- ☆ F先生のG男への言葉かけはどうだったか？よくなかった場合、F先生はG男に対し、どう言えば（すれば）よかったか？
- ☆ ロールプレイのような対応なら、G男の父親はどんな様子で来校したと思うか？
- ☆ どうすればG男の父親が来校しなくても済んだか？
- ☆ G男に対して、F先生は普段からどのような関わりをすればよいか？

～メモ～

保護者とのトラブルの未然防止

【事例5】

J先生はK男の担任です。K男は少し落ち着きのないところがあり、毎日のように何かを忘れて、壊したりしており、何かにつけ注意を受けています。ある日の休み時間、K男は、学級の友だち数人と教室でふざけ合っていました。担任は、職員室に用があり教室には不在でした。そんな中、「J先生の教室のガラスが割れた」と児童が職員室にJ先生を呼びに来ました。J先生が教室に行ってみると、K男が割れたガラスを片付けようとしていました。

J先生は「またK男か。危ないからどいて。教室でふざけちゃいけないって、いつも言ってるだろう」と言いました。K男は「僕じゃないですよ」と言いましたが、J先生は「教頭先生に謝ってこい。ガラスは弁償だな」と言い割れたガラスを片付けました。夕方、K男とK男の母親が怒った様子で来校しました。

《演習の流れ》

- (1) グループでの話し合い
- (2) 役割分担
- (3) ロールプレイ
- (4) グループでの振り返り
- (5) 全体での振り返り

《話し合いの視点》

- ☆ K男の気持ちはどうか？
- ☆ J先生はK男にどんなことを伝えなかったのか？
- ☆ J先生はと言えば（すれば）、K男が納得し、K男やK男の母親が怒って来校しなくても済んだか？

《役割分担》

- ・ J先生役
- ・ K男役
- ・ 観察者

《振り返りの視点》

- ☆ K男の気持ちはどうか？
- ☆ J先生の言いたいことはK男に伝わったか？
- ☆ J先生のK男への言葉かけはどうだったか？よくなかった場合、J先生はK男に対し、どう言えば（すれば）よかったか？
- ☆ ロールプレイのような対応なら、K男は家に帰って母親にどんな話をしたと思うか？
- ☆ J先生は保護者にどのような態度や内容で連絡をすればよいか？
- ☆ K男に対して、J先生は普段からどのような関わりをすればよいか？

～メモ～

保護者とのトラブルの未然防止

〈準備物〉

- ・タイマー（進行者用）
- ・演習資料3（各自）

演習の進め方の説明（1分）

- ・「これからロールプレイを行います。演習資料3『保護者とのトラブルの未然防止』をご覧ください。本日は、事例（ ）と（ ）を使用します」
- ※ 事例は学校の実態に合わせて、事例3、4、5のなかから2つ選んでおく。
- ・「3人組でロールプレイを行います」
- ・「演習の進め方を説明します。初めにグループでロールプレイの場面設定について話し合ってください。次にその設定に添って、ロールプレイをしてください。その後、そのロールプレイを通して感じたこと、気づいたことについて振り返りを行っていきます」
- ・「質問はありませんか」



☆事例3を選択した場合☆

事例3 話し合い（4分）

- ・「それでは、事例3に目を通してください」（様子を見て）
- ・「次にロールプレイの場面設定について話し合います。話し合いの視点に添って、どうすればお母さんを味方にできるか3人で考えてください。特に先生役の人がどのような言葉かけをしたらよいかについて十分に話し合っておいてください。時間は4分です。それでは始めてください」（4分）
- ※ 進行者は、各グループを回って話し合いの視点に添った話し合いになっているか様子を観察する。
- ・「時間です。話し合いを止めてください」



事例3 役割分担（1分）

- ・「それでは、役割分担を行ってください。（様子を見て）では、役割を確認します。D先生役の方？E子の母親役の方？観察者の方？ありがとうございます。椅子の配置はグループにお任せします」
- ※ ロールプレイなので、役割は性別にこだわらなくてよい。



事例3 ロールプレイ（3分）

- ・「ロールプレイを行います。E子の母親が来校したところから始めます。時間は3分です。それでは始めてください（3分）時間になりました。ロールプレイを止めてください」
- ※ 進行者は、各グループを回ってロールプレイの様子を観察し、照れがあるグループには真剣に行ってもらえるよう声をかける。



事例3 グループでの振り返り（4分）

- ・「振り返りを行います。振り返りの視点に添って、特定の方だけが話すのではなく、3人がバランスよく話せるようにしてください。時間は4分です。では、始めましょう」
- ※ グループを回って、振り返りの視点に添ったよい振り返りができているグループを見つけておく。
- ・「時間です」



事例3 全体での振り返り（3分）

- ・「各グループの振り返りで話したことを、どなたか発表していただけますか」
- ・「それでは、〇〇先生お願いします」
- ※ 全体での振り返り（3分）に収まるように時間を考えて、数名に聞く。
- ※ 研修者から自発的な発表がない場合や振り返りの視点に添う内容が出ない場合は、進行者が見取った、よい振り返りをしていたグループを指名して話してもらおう。（発表のあと、研修者の発表を基にまとめる）
- ・「ありがとうございます」

☆事例4を選択した場合☆

事例4 話し合い（4分）

- ・「それでは、事例4に目を通してください」（様子を見て）
- ・「次にロールプレイの場面設定について話し合います。話し合いの視点に添って、どうすれば父親が怒って来校しなくても済んだか、3人で考えてください。特に先生役の人がどのような言葉かけをしたらよいかについて十分に話し合っておいてください。時間は4分です。それでは始めてください」（4分）
- ※ 進行者は、各グループを回って話し合いの視点に添った話し合いになっているか様子を観察する。
- ・「時間です。話し合いを止めてください」



事例4 役割分担（1分）

- ・「それでは、役割分担を行ってください。」（様子を見て）「では、役割を確認します。F先生役の方？G男役の方？観察者の方？ありがとうございます。椅子の配置はグループにお任せします」
- ※ ロールプレイなので、役割は性別にこだわらなくてよい。



事例4 ロールプレイ（3分）

- ・「ロールプレイを行います。G男が休み時間に友だちにカードを見せている所をF先生が見つけたところから始めます。時間は3分です。それでは先ほど確認した心配りのポイントを活用して始めてください（3分）時間になりました。ロールプレイを止めてください」
- ※ 進行者は、各グループを回ってロールプレイの様子を観察し、照れがあるグループには真剣に行ってもらえるよう声をかける。



事例4 グループでの振り返り（4分）

- ・「振り返りを行います。振り返りの視点に添って、特定の方だけが話すのではなく、3人がバランスよく話せるようにしてください。時間は4分です。では、始めましょう」
- ※ グループを回って、振り返りの視点に添ったよい振り返りができているグループを見つけておく。
- ・「時間です」



事例4 全体での振り返り（3分）

- ・「各グループの振り返りで話したことを、どなたか発表していただけますか」
- ・「それでは、〇〇先生お願いします」
- ※ 全体での振り返り（3分）に収まるように時間を考えて、数名に聞く。
- ※ 研修者から自発的な発表がない場合や振り返りの視点に添う内容が出ない場合は、進行者が見取った、よい振り返りをしていたグループを指名して話してもらう。（発表のあと、研修者の発表を基にまとめる）
- ・「ありがとうございます」

☆事例5を選択した場合☆

事例5 話し合い（4分）

- ・「それでは、事例5に目を通してください」（様子を見て）
- ・「ロールプレイの場面設定について話し合います。話し合いの視点に添って、どうすればK男の母親が怒って来校しなくて済んだか3人で考えてください。特に先生役の人がどのような言葉かけをしたらよいかについて十分に話し合っておいてください。時間は4分です。それでは始めてください」（4分）
- ※ 進行者は、各グループを回って話し合いの視点に添った話し合いになっているか様子を観察する。
- ・「時間です。話し合いを止めてください」



事例5 役割分担（1分）

- ・「それでは、役割分担を行ってください。（様子を見て）それでは、役割を確認します。J先生役の方？K男役の方？観察者の方？ありがとうございます。椅子の配置はグループにお任せします」
- ※ ロールプレイなので、役割は性別にこだわらなくてよい。



演習進行案3（進行者用）

事例5 ロールプレイ（3分）

- ・「ロールプレイを行います。時間は3分です。それでは始めてください」（3分）
- ※ 進行者は、各グループを回ってロールプレイの様子を観察し、照れがあるグループには真剣に行ってもらえるよう声をかける。
- ・「時間になりました。ロールプレイを止めてください」



事例5 グループでの振り返り（4分）

- ・「振り返りを行います。振り返りの視点に添って、特定の方だけが話すのではなく、3人がバランスよく話せるようにしてください。時間は4分です。では、始めましょう」
- ※ グループを回って、振り返りの視点に添ったよい振り返りができているグループを見つけておく。
- ・「時間です」



事例5 全体での振り返り（3分）

- ・「各グループの振り返りで話したことを、どなたか発表していただけますか」
- ・「それでは、〇〇先生お願いします」
- ※ 全体での振り返り（3分）に収まるように時間を考えて、数名に聞く。
- ※ 研修者から自発的な発表がない場合や振り返りの視点に添う内容が出ない場合は、進行者が見取った、よい振り返りをしていたグループを指名して話してもらおう。（発表のあと、研修者の発表を基にまとめる）
- ・「ありがとうございます」



演習全体のまとめ（2分）

- ・「演習全体を通して、お気づきの点、お感じになられた点はありますか」（数名の先生に話してもらおう）
- ・「ありがとうございます。これらの事例の訴えや問題となっていることは違いますが、生徒や保護者への配慮や大切にすべきことは共通しているように思います。今後も、これらのことを意識して、生徒や保護者とよい関係をつくっていきましょう」
- ・「それでは、演習を終わります」

〈引用・参考文献一覧〉

◇ ” 困った親” への対応 こんなときどうする？

嶋崎政男著
(2005年 ほんの森出版)

◇ 保護者との関係に困った教師のために

小林正幸・有村久春・青山洋子編著
(2004年 ぎょうせい)