

最小のエネルギーで解決したい!

# 02 トラブル対応の基本は?

担任経験8年目・男性

教員生活にも慣れ、保護者とのコミュニケーションもとれていると思っています。しかし先日、学校外のことですが、子ども同士がお金の貸し借りから、いじめの関係になったという訴えがいきなりきて戸惑いました。トラブルの対応のコツが知りたいです。

**A** まず、問題の本質がどこにあるかを見極めよう!

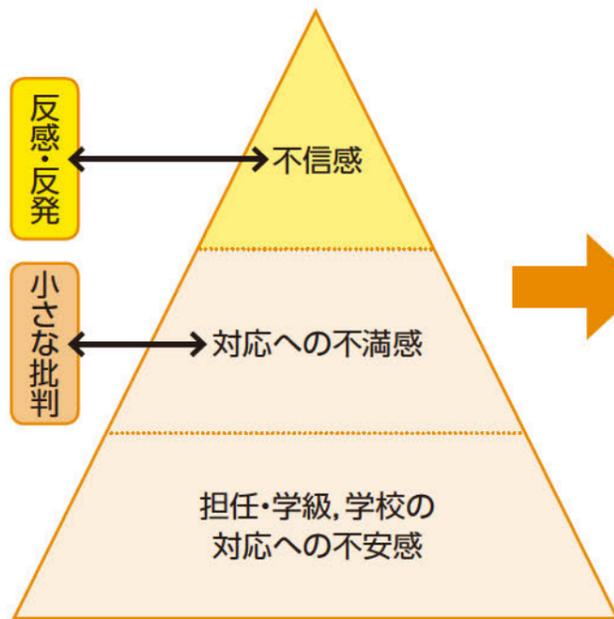
保護者などとのトラブルが起きたときに、問題の本質がどこにあり、いつまでに、誰が、何を担当して、どのように対応を進めていけば、最小のエネルギーで解決していけるか、適切な対応を構想しましょう。

## 戦略の構造

### トラブル対応の基本姿勢

- 子どもや保護者の小さな不安や不満を見逃さない、繊細な感性を磨いておく。
- 早期のキャッチ⇒早期対応(情報の共有・問題の分析・役割分担・進行管理)

### 担任・学級、学校への不信感の構造



### 対応の流れ

不信感に高まる前の段階でキャッチする。そして、一人の教員が抱え込まず、「チーム学校」としてのトラブル対応を心がける。



- 1 早期にトラブルをキャッチ
- 2 内容に応じた対応チームの立ち上げ
- 3 役割分担して、状況整理、策を検討
- 4 誠実な対応で、不信感・不満感解消
- 5 対応事例をモデリングして共有

トラブルは起きるものであり、起きてもその解決の過程で担任・学級、学校への信頼を深めるチャンスとする。

## トラブル対応のポイント

### 「不信感」に至る前に対応する

トラブルが起きたとき、保護者と担任との関係性のベースが信頼感なのか不信感なのかで初動が異なる。信頼関係のある保護者であれば、電話で詳しく聞き、「すぐに対応します。」で相手も様子を見てくれる。しかし、根底に不信感がある場合はそうはいかない。「担任として気づいていないのか。」という批判・反感から始まる。つまり、不信感に至る前の不満感や不安感の段階で、その状況を察知し、解消しておくことがトラブル対応の有効な手立ての第一である。

### 得意分野を生かし、チームで対応する。

集団を統率できないことや表現力が乏しいことなど、教員の指導力に起因するトラブルの対応や、子どもの発達上の課題や保護者の価値観の偏り、関係機関との連携を必要とする対応など、学校教育上のトラブルも多様化・複雑化している。学級の問題であっても、決して担任一人で状況を抱え込んではいけない。学年主任や教務主任、管理職など、ケースによってチームをつくり、それぞれが得意とする指導方法を駆使して包括的に対応していきたい。

### トラブル内容による合理的なチーム作り

チーム構成メンバーとその役割	トラブルの範囲や対象による分担		
	学級内の子ども同士	学年や他学年など広範囲	保護者や地域に関わる
学年主任	●	●	●
生活指導主任	●	●	●
養護教諭		●	●
スクールカウンセラー		●	
特別支援教育コーディネーター		●	
教務主任		●	●
副校長(教頭)			●
校長			●

\* 迅速な対応と関係各所への報告・連絡・相談が基本中の基本です。

### トラブル対応の基本的な手順の具体

- 1 連絡帳や電話などでのトラブルの指摘、問い合わせがあったとき、即日事実確認が原則。
- 2 対策チームで情報共有と当面の対応方針を整理し、その日のうちに家庭に連絡する。
- 3 対応の状況を関係家庭に途切れることなく連絡し、理解を得ていく。
- 4 解決後も注目し続け、不安感を抱き続けているであろう保護者に、機会をとらえてその後の様子を伝える。

子ども同士は謝って、一応は解決したんですけどね。



連絡してきた下川さんには、今後の学校の対応も詳しくお話しておいてください。