

# つながりが人を癒す・育てる

— 学校・家庭・地域連携 —

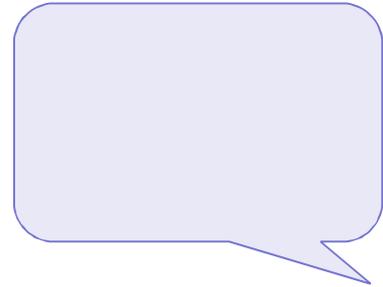
荒川区立第四中学校 鹿嶋 真弓

1

## 0. さっそくですが...



イメージ映像



2

## 1. 保護者対応の鉄則

- 教師と保護者の共通の願い  
子どもをよくしたい
- 良好な人間関係の形成  
互いを知ること

教師の考えや子どもたちの未来像  
保護者の考えや心配事など



3

## 2. 人間関係づくり

### 保護者会の進め方

- 教師からの一方通行にしない
- 小グループでのフリートーキング



参加して良かった！  
また参加したいなぁ～

4

## 3. 保護者会のお土産

担任から伝えたいこと

保護者がもらって  
嬉しいもの

5

## 4. クレーム対応の留意点

- 保護者の状況  
教師への不信感  
感情的・攻撃的・ヒステリック

落とし穴

巻き込まれる  
感情論・勝ち負け

6

## ステップ1:受け止める

怒りの感情を受け止める  
一通り話してもらう

受け止める

≠

認める

「~のように受け取ったならば、不信感をもたれる気持ちはわかります」

7

## ステップ2:説明する

事実 考えたこと 行動したこと

事実:子どもの~という様子を  
考え: と判断したので  
行動: という対応をしました



一方的な判断ではなく具体的な説明

8

## ステップ3:質問する

それでも納得できない保護者への対応



白黒つけようとする

どのような対応を期待していたのか

9

## ステップ4:確認する

今後の対応について確認する

- ・ 経過報告
- ・ 対応の終結
- ・ その後も、しばらくは連絡を

10

## 5. 対応の留意点

ハードとソフト

- 電話ではなく...
- 立ち話ではなく...
- 座る位置は向き合うのではなく...
- 見方を変えれば...
- ピンチではなく...
- ハプンスタンスとして

11

