

編用応

相手が納得してくれる謝り方

感情的な保護者のクレームに対して効果的な謝り方

神谷和宏

保護者「そんなの知らん。もういい校長を出せ……」

普通、感情的な保護者には冷静に対応したほうがいいと考えられています。しかし、多くの場合は逆効果です。保護者が怒鳴り散らしているのに「まあまあ」と、こちらが冷静になり、つい感情を沈めようとすると、「何言っているんだ」と保護者が怒ってしまいます。こういうときには、保護者の勢いに合わせてみるのが効果的です。

保護者「うちの子が足にあざをつけて帰ってきたのは、どういことだ！学校は一体何をしているんだ！」

教師「まあ、落ち着いて。そうですが、何かあったんですか」  
保護者「だから、B君が蹴ってきたんですよ。そんなことも知らんのか！」  
教師「その時の様子をもう少し詳しく教えていただけませんか？」

保護者は当然のことですが、自分の子どもを通して情報を集めます。学校に対してクレームや不満は後を絶ちません。感情的な保護者を怒らせてしまえば、さらに処理が大変になることもしばしば見受けられます。そのようなときに効果的な謝り方を二つ紹介します。

保護者の勢いに合わせる

感情的な保護者に謝るときに大切な対処方法があります。それは、保護者の勢いに合わせるということです。まず、保護者をさらに怒らせてしまわず、ダメな謝り方を紹介します。

下校時に友達同士が口論となり、一

教師「ええっ！ そんなことがあったんですか。それはいかん！ 許せん！ もう少し詳しいことを教えてもらってもいいですか」

こうすることで、感情的な保護者は「自分の苦しさを分かってくれた」と認識します。そして、保護者も徐々に冷静さを取り戻してくれます。

Iメッセージで感情を伝える

謝るといふ行為は、申し訳なかつたという気持ちを伝える行為です。そこには、誠実さや保護者を思いやる気持ちが必要です。それらの気持ちを伝える方法として、Iメッセージがあります。IメッセージはI（私）を主語にした伝え方です。

Iメッセージは、次の四つの段階に分けて伝えると気持ちが伝わりやすくなります。

① 事実を確認する

- ② そのことにおける影響を考える
  - ③ 自分の気持ちを素直に伝える
  - ④ 改善策を相談し、解決に努力する
- ①の「事実を確認する」では、「下校時にお子さんのA君と友達のB君が口論になって、B君が蹴飛ばしてきて、足にあざができてしまったのですね」と事実を確認します。②の「影響を考える」では「このままだと、明日顔を見るのもいやだし、登校できなくなってしまうことだっと思って考えられますね」と事実から起こりうる影響を考え伝えます。③の「気持ちを素直に伝える」では、「普段仲良しなのに、下校時にケンカになってしまっなんて、思いもよりませんでした。私も悲しく思っています」などと、その時感じた気持ちを素直に伝えます。最後の④の「改善策を相談し、解決に努力する」では「A君自身はどうしてほしいと言って

おられますか？」とか「明日の朝一番でB君から理由を聞いてみて、お母さんに報告したいと思っておりますが、いかがでしょうか？」と保護者に解決策を考えてもらったり、こちらが考えられる提案をし、承諾してもらったりして、合意を得ます。

多くの教師は、③までの内容はスムーズにできますが④は苦手のようです。問題解決を急ぐあまりどうしても「分かりました。明日二人を呼んでお互いに謝らせます」とか「ケンカにはどちらにも原因がありますので、お子さんにもよく聞いてください」などと迫ってしまったら台無しです。あくまでも保護者の考えや気づきに寄り添って、問題解決の道を考えてもらいます。

【参考文献】

神谷和宏著「教師のほめ方叱り方コーチング」(学陽書房)

〈愛知県刈谷市立かりがね小学校〉