

初期対応のポイント「話の聴き方」

学校問題の未然防止・早期解決に向けて

～子供のために、保護者・地域とよりよくつながることを目指して～

東京都教育委員会

「学校問題解決のための手引き」より

話の内容を「整理」「確認」「言語化」する。

質問や相談

不満や苦情



誰もが好き好んで、怒りや敵意を表すことはありません。その背後にはそのような表現をせざるを得ない事情があるはずです。

表面的な言動に惑わされずに、相手の話を聴きながら、整理・確認を行い、相手の願いをじっくり感じ取り、そのことを言語化してみましょう。

○ 相手の心情に寄り添い、相手の願いをじっくり感じ取るようにします。

例：本当は何を言いたいのか。本当は何を望んでいるのか。

○ 相手の心情や考えが分かったら…

「〇〇してほしいですね」

「～ということが腹立たしく感じるのですね。」



「聴いてもらえた」「分かってもらえた」

安心・信頼



共通理解
連携強化

「整理」「確認」のポイント

～子供が学校でけがをしたことをきっかけにいじめを訴える保護者の場合～

“事実”と“推測”、“要望”と“無理難題”を整理し、分けて考える

「ケガをした」
“事実”

「いじめかも…」
“推測”

要望

いじめた子と同じ班
にしないほしい。

無理難題

いじめた子を転校
させてほしい。

要望と無理難題を区別し、客観的事実を把握できていないうちは安易な回答はしない。



正確な事実の把握



正確な事実に基づいた適切な説明

学校として、「できること」と「できないこと」を説明する。

※ 100%か0%か、○か×かではなく、保護者の要望のすべては受け入れられなくても、学校としてできる範囲のことは対応する。

※ 無理難題については、そう思いたくなる気持ちは受け止めつつも、現実には難しい問題であると丁寧に伝える。



「子供をしっかり見てくれている。」

「分かってくれた。」

安心・信頼へ…



「〇〇をやってくれる。」

「△△はできなくても、〇〇は対応してくれる。」

理解・納得へ…

共通理解・連携強化