

電話応答シナリオ

【役者用】

※保は「保護者」、担は「担任教師」

□電話展開

準言語等

〔声の調子・口調〕

◎は保護者

■は担任教師

セ リ フ

◎【丁寧】	保：「〇年〇組のAの母親です。いつも子供がお世話になっております。担任のB先生に繋いでいただけますか？」
■【機械的】	担：「担任のBです。お母さん、何かありましたか？」
◎【問い詰める】	保：「今日、Aが家に帰ってくるなり、『先生が僕にだけ授業中の私語を厳しく注意するんだ。僕だけじゃないのに…。』 と言い、自分の部屋に閉じこもってしまったんです。どう いうことですか？どうすればいいんですか？」
■【軽い】	担：「ああ、そのことですか。A君だけではなく、私語をして いた友人にも注意をしましたよ。今日に限ったことではあり ませんよ。」
◎【不信感】	保：「でも、うちの子はそうは思っていませんよ。確かに授業中 に私語をすることはいけないことですが、うちの子だけに 厳しく注意するのは納得できません。」
■【断言】	担：「そう、おっしゃっても…。A君が一番目立って私語をし ていたので、他の友人より厳しく注意しました。」
◎【不信感】	保：「何度も言いますが、うちの子は先生がえこひいきをしてい ると思っていますよ。」
■【苛立ち】	担：「公平に子供たちに向き合っていますよ。今回のこともダメ なことはダメと注意したまでのことです。」
◎【問い詰める口調】	保：「それじゃあ、先生はうちの子が嘘を言っていると言うんで すか？」
■【溜め息】	担：「はあ、そんなことは言ってませんよ。」
◎【苛立ち】	保：「でも、そうでしょ！」
■【やむを得ず】	担：「そこまでおっしゃるのなら、なるべく早くA君と話をして みて、A君の気持ちを聞いてみます。」
◎【強く念を押す】	保：「お願いします。」

電話応答シナリオ

【受講者用】

※保は「保護者」、担は「担任教師」

□電話展開

保：「〇年〇組のAの母親です。いつも子供がお世話になっております。担任のB先生に繋いでいただけますか？」

担：「担任のBです。お母さん、何かありましたか？」

保：「今日、Aが家に帰ってくるなり、『先生が僕にだけ授業中の私語を厳しく注意するんだ。僕だけじゃないのに…。』と言い、自分の部屋に閉じこもってしまったんです。どうのことですか？どうすればいいんですか？」

担：「ああ、そのことですか。A君だけではなく、私語をしていた友人にも注意をしましたよ。今日に限ったことではありませんよ。」

保：「でも、うちの子はそうは思っていないよ。確かに授業中に私語をすることはいけないことですが、うちの子だけに厳しく注意するのは納得できません。」

担：「そう、おっしゃっても…。A君が一番目立って私語をしていたので、他の友人より厳しく注意しました。」

保：「何度も言いますが、うちの子は先生がえこひいきをしていると思っていますよ。」

担：「公平に子供たちに向き合っていますよ。今回のこともダメなことはダメと注意したまでのことです。」

保：「それじゃあ、先生はうちの子が嘘を言っていると言うんですか？」

担：「はあ、そんなことは言ってませんよ。」

保：「でも、そうでしょ！」

担：「そこまでおっしゃるのなら、なるべく早くA君と話をしてみて、A君の気持ちを聞いてみます。」

保：「お願いします。」

面談事例（小学校）

- 手順1 保護者のセリフを読み、概略をつかむ。
手順2 保護者のセリフからロールプレイングを始める。
手順3 保護者役、教師役はアドリブで会話を続ける。
※（ ）は保護者の口調、雰囲気

【事例1】

●保護者のセリフ

今日、息子が席替えがあったと言って帰ってきました。「A君が後ろの席になって嫌なんだ。A君は、授業中もうるさくて、しょっちゅう後ろからつついてきて勉強の邪魔をしてくるんだ。先生の言うことをあまり聞かないんだよね。」と言っていました。うちの息子の勉強の邪魔をされては迷惑です。すぐに席を替えてやってください。

※（口調は比較的穏やかだが、先生の指導に不満を抱いている様子）

【事例2】

●保護者のセリフ

昨日、娘のランドセルを何気なく見ていたら、友達と交換した手紙らしきものが出てきました。最近、娘の友達が変わったな、なんとなく元気がないなと気になっていたのですが、こっそり読んだら、娘の悪口が書かれていたんです！絶対に許せません！！相手の子供の家には、私が直接話をつけに行きます！！相手の電話番号と住所を教えてください！！

※（怒りの感情が爆発している様子）

【事例3】

●保護者のセリフ

今日の音楽発表会のオーディション結果に納得がいかないと、うちの娘が泣いて家に帰ってきました。娘はこの日のために、夏休みから毎日ピアノの練習をしてきました。先生は、「B子ちゃんにお願いしようと思います。」と言われたそうですね。娘は、なぜB子ちゃんが選ばれて自分が選ばれなかったのか分からないと言っています。一体、誰が、何を基準に、このオーディションの審査をされたのでしょうか？

※（口調は淡々、不信感がある様子）

面談事例（中学校）

- 手順1 保護者のセリフを読み、概略をつかむ。
- 手順2 保護者のセリフからロールプレイングを始める。
- 手順3 保護者役、教師役はアドリブで会話を続ける。
※（ ）は保護者の口調、雰囲気

【事例1】

●保護者のセリフ

娘が先生に髪を染めているのではないかと注意を受けました。他のクラスには、同じような髪の色の子がいるのに、「私だけ別室に呼ばれて厳しく指導された。」と言っています。先生の指導が、生徒によって違う状況では安心して子供を預けることができません。

※（口調は比較的穏やかだが、先生の指導に不満を抱いている様子）

【事例2】

●保護者のセリフ

息子の2学期の成績で、社会科が4になっていますね。期末テストでは96点でしたし、提出物もきちんと出しています。どうして4なのか、理解できません。先生の成績のつけ方は間違っているのではないですか？

※（怒りの感情が爆発している様子）

【事例3】

●保護者のセリフ

息子は毎日部活に出て頑張っています。息子と技術的には大差ないA君は、あまり部活に来ていないにも関わらず、試合に出ていて、息子は試合に出ていません。頑張っている子供が認められないのはおかしいのではないのでしょうか？先生が何を基準に試合に出る選手を決めているのか理解できません。私が納得できるように基準を示して、説明していただけますか？

※（口調は淡々、不信感がある様子）

面談事例（高等学校）

- 手順1 保護者のセリフを読み、概略をつかむ。
- 手順2 保護者のセリフからロールプレイングを始める。
- 手順3 保護者役、教師役はアドリブで会話を続ける。
※（ ）は保護者の口調、雰囲気

【事例1】

●保護者のセリフ

息子に出される課題が多すぎます。息子は部活動で帰りが遅く、塾にも通っているので、家でゆっくり過ごす時間ありません。真面目な性格なので、課題はきちんとしています。このままだと体も心も不調をきたすのではないかと心配しています。こんなに課題が多いのは、先生が授業をきちんとできていないからではないですか？

※（口調は比較的穏やかだが、先生の指導に不満を抱いている様子）

【事例2】

●保護者のセリフ

今朝、娘を車で送って行った帰り道に、道いっぱいに広がって自転車に乗っていた同じ学校の男子の4名の中の1人と危うく接触するところでした。呼び止めて、車の中から注意をすると、「うるせー。」と怒鳴られました。学校は、交通安全指導をどうしているのですか？その子たちを特定して謝罪を求めます！

※（怒りの感情が爆発している様子）

【事例3】

●保護者のセリフ

3日前、息子が頭髪の指導を受けて、髪を黒色に戻しました。しかし、また今日、完全に黒色に戻せていないので、染め直すように指導を受けて帰宅しました。学校の頭髪に関する指導については理解しているつもりですが、指導の基準が曖昧だと感じています。先生の主観ではなく、レベルスケールなどを導入して客観的な根拠を示してもらわないと納得できません。そのことについての回答を早急に文書で出して欲しいです。

※（口調は淡々、不信感がある様子）

面談事例（特別支援学校）

- 手順1 [] の背景と保護者のセリフを読み、概略をつかむ。
- 手順2 保護者のセリフからロールプレイングを始める。
- 手順3 保護者役、教師役はアドリブで会話を続ける。
※（ ）は保護者の口調、雰囲気

【事例1】

〔保護者は障害特性を勉強され、支援方法などをよく理解されている。〕

●保護者のセリフ

参観日にA先生が授業をしているところを見ました。A先生が行っていることは、子供の障害の特性を理解した適切な支援とは思えません。あのような授業をしているのはおかしいと思います。

※（口調は比較的穏やかだが、先生の指導に不満を抱いている様子）

【事例2】

〔B先生は子供に、やる気をもたせようという意図から大きな声で「明日から実習です！大きな声で挨拶や返事をしましょう！！」と言葉をかけた。〕

●保護者のセリフ

うちの子が帰宅するなり、「今日、学校でB先生に言葉でパワハラを受けた。明日からの実習に行く気がしない。」と言いました。どうのことですか？

※（怒りの感情が爆発している様子）

【事例3】

〔校外研修の際、脚部にやや不自由さがある子供に対し、歩行困難であることへの配慮として車いすを用意した。当日、子供を車いすに乗せ、研修場所を回った。車いすに乗せて回ることにに関して保護者の了解は取っていなかった。〕

●保護者のセリフ

なぜ、勝手に車いすに乗せたんですか？そのようなお願いはしていません。学校側の都合ではないですか？きちんと説明してください。

※（口調は淡々、不信感がある様子）