

人はもって生まれた性格や性質とは別に、その職業に長く就いていることで、いやがうえにも身に付けてしまう思考様式や行動パターンがある。むろんすべての人に共通するわけではないが、特に長い歴史があり、集団化・組織化された構造のもとでは、そうなりやすい傾向がある。

ある人の話によると、警察官は上位下達で体育会的気質が抜けきらない人が多い。やたらと手術をしたがるのは外科医に多い。ドクターXを見ていればよくわかる。「規則ですから」を口癖のように言うのが銀行員といった具合である。

職業という殻を脱げば、誰でも一人の個性ある人間にはなるが、普通の市民生活をしながらも、どうしても抜けきらない性のようなものがある。昔から様々な研究で、保育士はいつも朗らかであり、高校教師はしかめっ面をしていることが多いという傾向があることは、よく知られている。

小学校1年生と6年生の担任とでは言葉遣いが違ってくるし、一昔前の中学校は、こわばった顔をした教師が多かった。

私の嫌いな言葉の一つにモンスターペアレンツがある。保護者対応という言葉も好きではない。これらの言葉からは、保護者と教師の良好な関係というよりは、トラブルに発展して混迷を極めるというイメージが湧いてくる。このような言葉が教育界の共通語になり定着してしまうと、教師の側が意識するようになる。

保護者からの問い合わせのレベルをクレームにとっけてしまい、トラブルに発展させていくのは、保護者の側の行動よりも、むしろクレマーに対して身構える学校や教師の方ではないかと思うことがある。

「日本苦情白書」というものがある。「何がその（苦情が増えた）原因だと思いますか」の問いに対する選択肢は「こちらの配慮不足」「相手の勘違い」「いちゃもん」「クレマー」「その他」である。

「こちらの配慮不足」と考える割合は、各職平均で50.3%だが、教育界は31.2%である。「相手の勘違い」が各職平均の23.1%に対し、教育界は30.0%、「いちゃもん」が同様に8.4%に対して13.1%である。

また、20代の教師の「こちらの配慮不足」が33.7%に対し、50代の教師は26.1%となっている。経験の長い教師ほど、相手の方が問題で「自分のせいではない」と受け止める傾向が高いということだろうか。

実はこのあたりが、教師にとって保護者対応を苦手とさせているものなのかもしれない。言えばわかってくれるもの、聞き分けがいいはずと思い込んでいると、いざ想定通りにいかなくなると、思考も行動もフリーズ（停止）してしまうことがあるのかもしれない。

自分は何もわらなくないと思えば楽かもしれない。だが、授業でも、生徒指導でも、保護者対応でも自分がわるいのでは、自分に足りないところがあるという考えをもたなければうまくいかない。何も変わらない。

相手が生徒でも保護者でも、その場で素直に謝ることができる教師でないと、やっていけない。臨機応変性が乏しくてはうまくいかない。教師気質という言葉は、どちらかといえば、いい意味ではないであろう。これからは、教師だからこそ思考の柔軟性を身に付けなければならない。