

育子屋NEWS

2023. 8. 1

(お子さんが大人になったとき、社会で活躍できるヒントがいっぱい)

「学校」や「塾」ってサービス業！？

～「お客様意識」が生み出す未来とは～



今から遡ること 20 年前の 2003 年、関西の公立高校に勤務する教員が、保護者を訴える裁判を起こしました。

この発端は文化祭のクラブ発表で「3 年生の発表時間が 1, 2 年生と同じなのはおかしい」というクレームでした。担当の顧問では解決できずに、同じ部の顧問である A 先生（後に保護者を訴えることとなった教師）が対応にあたりました。

A 先生は「娘さんに辛い思いをさせたことについては、深くお詫びいたします。今後そういうことのないよう気をつけていきます」と謝罪されました。

しかしその 1 週間後に、保護者はまた校長に面会を求めてきました。前回会談後、見送ったときの A 先生の態度が悪いと。「子どもの傷ついた気持ちをどうしてくれるのか。謝罪をしろ、謝罪文を書け、学校を変われ、教員を辞めろ」と攻撃し始めました。

その後も保護者の行動はエスカレートします。ネットの掲示板などに、でっち上げの誹謗中傷（A 先生はセクハラ教師、不倫教師等）の書き込みまで始めました。

結果的に裁判では、保護者側が誹謗中傷について裏付けのない情報発信だったと認め、慰謝料を支払い、面談交渉を求めないとして和解が成立。そしてこの出来事は、テレビやニュースでも取り上げられました。

学校が感じる、保護者や生徒の「お客様意識」

先述の裁判沙汰になった話は極端すぎる例ではありますが、1990年代後半から「モンスターペアレンツ」という言葉（私はこの言葉、あまり好きではありませんが・・・）がマスコミに取り上げられるようになりました。

教育社会学者や現役教員は、こうした保護者が増加した原因を、「保護者のお客様意識（消費者意識）の暴走」だと考えています。

『自分たちは教育というサービスを受けるお客さまであり、サービス提供者である教師は、保護者や子どもの無理難題にも誠意をもって応えるべきである』という風潮がはびこってしまっている、というのです。

適切な学校運営のために、改善を要求すること自体は間違っただけの行為ではありません。しかし、それが度を越した要求であれば話は別です。個々が好き勝手なことを求めたら、收拾がつかなくなるのは目に見えているのですが、今学校の現場はそのような状態に近づいているらしいのです。

当然のことながら、教育はサービスではありません。そうであるにもかかわらず保護者さん・児童生徒たちは学校をサービス業とみなし、消費行動をとるようになったと言います。

一般的な消費行動とは「**最小限の支出で最大限のサービスを受ける**」ということです。

学校に当てはめるのはどう考えても無理なことですが、消費行動に慣れた現代人は無意識のうちに「消費者としての意識」を学校にも向けてしまっているのです。

人は「マイナス」なことに染みやすい

宿題を忘れたらトライアルができない。育脳トライアルが一冊終わるごとに感想文を提出しないとイケない。

そんなルールの中でお子さんを当塾に通わせてくださっている親御さんに関しては、ありがたいことに「お客様意識」をお持ちの方は少ないと思います。しかし、みなさんのまわりには少なからず、学校に対して「お客様意識」を持っている保護者さんがいるのではないのでしょうか。

おそらくモンスターペアレンツと言われるほどの保護者さんはほんの一部の方で、ほとんどの保護者さんはまともな感覚をお持ちだと思います。

しかし、怖いのは「マイナスの連鎖」なのです。

例えば一部のモンスターペアレンツが学校に度を越した要求をしたものの、それが認められた場合、

「あんな要求が通るんだ。じゃあ、うちも言おう。言わないと損だわ」

と、モンスターペアレンツ予備軍が増える可能性があるのです。人は「他の人がしているなら、自分もいいか」と思いがちなので、周りに流されないように注意が必要です。

子供は結局、親の姿を見てしか育たない

今回の内容は、子を持つ親からすると非常に気分を害する内容だと思います。しかし、なぜこのような内容をわざわざ書いているかというと、親が「お客様意識」を持ってしまうと、一番大きな影響を受けるのは「子供」だからです。

子供は大きくなるにつれ、親の言うことは聞かなくなりますが、親の姿はしっかり見ています。そして、その親の姿はその子自身の人格形成に多大な影響を及ぼすのです。

教育評論家である尾木ママこと尾木直樹氏は自身の著書『教育格差』の中で、

『親がお客様意識を持っていると、子供は教師をなめるようになります。生徒を叱る先生に対し「殴ればクビになるんだから、殴れないだろ」と挑発することもあります。』

と書かれています。

塾は学校とは違いますし、「月謝をはらっているからサービス業でしょ」と言われるかもしれませんが、その意識を持ってしまうと無意識のうちに子供に悪影響を与えてしまう恐れがあります。

子供たちに持って欲しいのは「当事者意識」

「勉強」や「教育」に関しては様々な考えがあり、どれが正解・不正解というのは人により違うものだと思います。しかし、私の中で一つ重要なキーワードだと思うのは『当事者意識』です。

生徒自身が、**自分のことを「勉強をしている、自ら学んでいる」当事者として取り組んでいるか、「勉強を教えもらう、教育を受けている」お客様として取り組んでいるか**で、同じ時間、同じ日数塾に来たとしても、成果には大きな差が生まれると思います。

月並みな表現にはなりますが、勉強も教育も、「量」ではなく「質」が大切なのです。

極論すると、私たちの最も重要な仕事は、生徒達に「お客様意識」ではなく「当事者意識」を持ってもらうことだ、とさえ言えると思っています。

「お客様意識」があると何事も人のせいにするようになります。結果、自分が何とかしよう、ではなく周りに求めてばかりの思考になるのです。

例えば、何かうまくいかないことがあっても「学校が悪い」「先生が〇〇してくれないから」「私のせい違うし」・・・という具合に。この思考で学生生活を送ると、社会人になってからも「会社が悪い」「今の社会が悪い」と本気で思うようになってしまいます。

逆に「当事者意識」を持っていれば、周りに求めるのではなくその状況を自分で何とかしようという思考で行動できるようになります。

この「思考」の違いは、どんな学歴より、どんな良い成績より、どんな経験よりも大きな大きな武器となり、子供たちの将来を明るくものに変わっていきます。

私は「勉強」とは『社会に出てから困ることがないように』という目的を達成するための手段の一つだと思います。しかし、今はその「目的」と「手段」が取り違えられているように感じます。

社会人になった時点での能力の差など微々たるものです。そこから続く何十年という社会生活を考えた時、勉強をはじめ様々なことに『当事者意識』を持って取り組んできた子かどうかが、その後の成長に大きく影響します。

私たちは勉強を教えるというよりは、勉強を通して上記のようなことを教えていきたいと思っています。

当塾では今回 NEWS に書かせていただいたような思いで日々指導をしておりますので、保護者のみなさまには耳の痛い話、気分を悪くされる話もあろうかと思えます。しかし、全ては子供たちのことを第一に考え発信していることだにご理解頂き、NEWS をご覧頂ければと思います。今後ともご理解、ご協力をお願い致します。

あなたは『当事者意識』を持っていてますか？

みなさんは「当事者意識」を持っていてますか？この意識を持っているかどうかで、勉強した結果が大きく変わります。

すべてのことは「意識」によって変わります

みなさんはどのような意識で勉強に取り組んでいますか？

もし、勉強は教えてもらうものだという「お客様意識」を持っていたとしたら、勉強したことはあまり身に付きません。しかし、勉強は自分のためにするものだという「当事者意識」を持っていたとしたら、勉強すれば勉強するだけ身に付きます。

勉強は誰のために、何のためにするものなのでしょうか？

勉強以外のことでも、「お客様意識」を持ってしまうと、周りに求めてばかりで、何事も人のせいにしてしまうようになります。その意識を「当事者意識」に変えることができれば、自分で何とかしようと思って行動できるので、人のせいにもしなくなりますし、自分でできることがどんどん増えていきます。

これからは意識に注意して、何でもできる「自分」になってください。



偉人の名言

「子供にとっては親の生き方こそ最高の教材になります。」

子供は「親のいう通りにはしないが、親のする通りにはする」からです。」

ジョセフ・マーフィー ～アメリカで活躍した宗教家、著述家～

自分の部屋の目立つところに貼って、読み返すようにしましょう。