

料金後納

ゆうメール

(株)育脳寺子屋MAC 本部教室 MAC真成塾
〒616-8156 京都市右京区太秦西野町20
電話:(075)871-0374 FAX:(075)882-3777

2023 年
6 月号

Mathematics Abacus Chinese character

MAC NEWS

お子さんが大人になった時、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、1,990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くなっ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」なことに染まりやすい

忘れ物をしたら授業を受けずに座っていないといけない、毎月育脳トライアルの感想文を提出しないといけない、休む際は必ず連絡を入れないといけない・・・。

そんなルールの中でお子さんを MAC 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」をお持ちの方はいないと思います。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。

恐らくモンスターペアレンツ（好きではない言葉ですが、わかりやすく表現するためこう書きます）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こと、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。

以前 MAC NEWS でも書いたことがありますが、お母さんから「体調不良で休みます」と連絡を頂いたので、振替をしてもらったのですが、実は体調不良ではなく家族で遊びに行っていたという事実を、子供本人がばらしてくれたことがありました。

休んだ次の授業の時に「おっ、もう元気になったか？」と聞いたら、「??」という表情だったので、「前の授業、体調不良で休んだやろ？」と聞くと、「その日は家族で遊びに行ってたで」と、低学年の彼は正直に答えてくれたのでした(笑)

塾としては「体調不良」と言われれば、疑うことなく振替を受けます。

「お客様意識」で考えれば、振替がきかない理由で休む時も「体調不良」と言えば振替をしてもらえるので、1日分の授業は得をした、と考えられるかもしれません。

しかし、その経験から子供は何を学ぶのでしょうか。

間違いなく「なんや、自分に都合の良いウソはついていいのか。だってお母さんもそうしてるし」となります。お母さんにとっては1日分の授業を得したと置いていたことが、結果的にはお子さんにはその何倍、いや何十倍も損な経験をさせていることとなります。

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。しかし、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、「勉強を教えて貰う、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。

極論で言うと、私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。

子供たちには「MAC に通うお客様」ではなく、「MAC で異学年の仲間達と共に学ぶ当事者」という意識を持ってもらうために、日頃から様々な工夫をしています。

例えば授業が終わったら、自分の出した消しゴムのカスなどは自分で集め、ゴミ箱に捨ててから帰るといふきまりがあります。これも「みんなが気持ちよく学べる環境を自分が整える」という意識を持ってもらうためです。

中学部では、単元が終わるごとに確認テストに取り組んでもらうのですが、そのプリントの印刷作業は生徒達に任せています。これは決して先生が楽をしているのではなく、自分たちの使うものを自分たちで管理することで、お客様ではなく、MACで学ぶ当事者という意識を持ってもらいたいためです。

先述のように、「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無いように』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（以前の MAC NEWS で紹介した麴町中学校の校長、工藤氏も著書でそのように書かれていました。）**※気になる方はHPのMAC NEWSバックナンバーからご覧ください。**

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人生活を考えた時、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。

MACで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。

以前、面談の際にある保護者さんが、

「MAC NEWSはいつも楽しみにしています。しかし親にはなかなかきついことが書いてあるので、精神的に弱っている時には読みません。元気な時に読んでます（笑）」

と仰っていたことがありました。

MAC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、MAC 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」持っていますか？

みなさんは「当事者意識」を持っていますか？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よ。

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のでしょうか？

勉強以外のことで、「お客様意識」を持ってしまうと、周りに求めばかりで、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」になってくださいね。



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。