

普通の教師が生きる学校

モンスターペアレント論を超えて

大阪大学大学院教授
小野田正利

学校近隣トラブル再考(8)〜どうしてもダメだったら

第210回

Point

- ①言葉のやりとりだけでなく、反省の色や態度が問題になる。
- ②どうしても関係改善が見込めぬ場合は、第三者的な機関に調整を依頼することも必要
- ③学校近隣トラブルで「半公開学習会」を大阪大学で6月6日に開催する

謝罪の態度が問題に

竹内一郎「人は見た目が9割」(新潮新書、2005年)には反論や批判も多くあるが、言葉は7%しか伝えず、顔の表情55%、声の質・大きさ・テンポ38%と、言葉以外の要素の方が多くのメッセージを伝えているという。続編の「やっぱり見た目が9割」(同、13年)では、人は相手を0・5秒で判断する生き物だという。関根眞一さん(苦情・クレームアドバイザー、株式会社メデュケーション代表)は長年、私の主宰する研究会のメンバーであるが、監修した「日本苦情白書」(メデュケーション出版部、09年)で「誠意」とは何だと思えますか?という問いに対して、

「正直」が26・2%、「こちらの話を聞く」22・4%、「前向きな態度」18・6%、次いで「熱心」「礼儀正しい」「言葉遣い」というアンケート結果を示している。

トラブルになった場合の交渉や謝罪において「非言語情報」の量が大きな割合を占めていることはいくらかもある。前回(3月13日号)の最後に紹介したレポートの他の学生も、アルバイト先の出来事として、最初のミスに謝罪したのはよいものの、その態度に反省の色がないとさらにヒートアップして激怒された経験があると綴る者が複数いたし、また次のような実例もある。

《私の高校は住宅街の中にいきなり立っている学校で、生徒が細い通学路(路地)を大きな声で騒ぎながら広がって歩くものですから、しょっちゅう自転車との接触事故や近隣の方からの「うるさい」との苦情があり、また地下鉄の中でも大きなカバンを担いでいるにもかかわらず、配慮に欠けた行為をするなど、生徒が直接注意をされることが多かったです。実際に私も通学路で「邪魔だ」と怒られたことがあります。しかしその中でも大ごと(学校に直接通報)になるのは、生徒か

らの素直な「謝罪」がなかったり、舌打ちなど反抗的・挑戦的な態度をとった時でした。近隣の方は、通学路で騒いでいたこと・通行マナーが悪かったこと以上に、その生徒の「態度の悪さ」に激怒していて、先生がたが一生懸命に謝っても、なかなか許していただけなかったそうです》

第三者的な調整・調停の場

しかし、誠意を見せ、折り合う条件を工夫しても、解決しないケースはいくつもある。その場合には、簡易裁判所への「調停の申し立て」や、最後は「訴訟」という法的手段に依らざるを得なくなるが、現状の苦しさから逃れたいという思いから、相手方の無理難題を受け入れた結果、事態がより困難になる場合があることにも気をつけなければならぬ。一つは、明らかに損害賠償の域を超えた法外な金銭補償を求めてくるケースであり、もう一つは暴力的圧力に屈する形で、すべての要求をのんでしまうケースである。

10年以上前に、ある公立高校の学校評議員をしていたが、その校長に「イチヤモン研究をしている小野田さんに、ぜひ見てもらいたい場所がある」と、体育館に誘われた。特段何の変哲もないように思われたが「気づきませんか?窓ですよ」と指さされたところを見て仰天した。体育館の横壁の片側全部の窓に、15°角の立方体ガラスでできたブロック(商品名はガラスブロック)が埋め込まれていたのである。内部が中空のため光を通すが、耐熱性そして遮音性に優れたものであ

るため、開け閉めする窓ではなくなっていた。したがって、もう一方の壁の窓は開閉可能な構造だが、片側はブロックで完全に固められているため、風が通らない。家庭用の首振り扇風機が10台ほど設置されていたが気休めにもならず、6月から9月は蒸し風呂状態になるとのこと。これでは熱中症になる危険性が高い、最悪の体育館だ。

聞くところによると20年以上前に、体育館横に住む住民(10年以上前に転居)が再三、音と声の苦情を申し立て、ある時は日本刀を持って抗議にきたとのことで、恐れをなした校長と事務長が、どうやら無届けで改修工事を強行してしまった結果らしいとのこと。改修工事によって生徒たちの命と健康にかかわる問題となってしまうた。

10年前にワイドショーで大きく取り上げられた奈良県の、いわゆる「騒音おばさん」事件(07年に最高裁で懲役1年8月が確定)では、「引越し、引越し」と大声で叫び、CDラジカセで大音量の音楽を鳴らし続けた様子が幾度も映し出されたが、彼女の異様な行動の背景には、内面的な苦しさがあったことが推察できる。前回紹介した「ピアノ騒音殺人事件」(1974年)の犯人は、聴覚過敏を患っていたことが明らかになっている。だからといって何をやっていいということではない。暴走させないための工夫、他者の仲介による紛争緩和も積極的にこなうべきだ。

「そんなことをしたら、近隣住民との関係が壊れはしないか」という懸念もあるだろうが、第三者的な存在が間に入ることによって、泥沼状態や

膠着状況が改善に向かうこともある。何よりこのような事案は、すでに当事者双方では関係改善が望めない状況でもある。

増え続ける一般的な近隣トラブルに対応して、苦情や相談を受け付ける「市民相談室」といった窓口が設けられている自治体が多い。そこから各担当部署に事案の送付がおこなわれる。さらに警察関係でも相談窓口があり、生活の安全に関する不安や悩みの相談に乗る「警察相談専用電話(9110)」も開設されている。学校近隣トラブル事案にどこまで対応してもらえるか、事例によっては難しいが、この他にも弁護士会との連携協力を図りながら運営されている「法テラス」(日本司法支援センター)や、裁判外紛争解決手続(ADR)としての「かいけつサポート」もある。

「半公開学習会」

ところで、私の主宰する研究会については、連載の第6回(2010年8月20日号)で紹介したが、現在は3回目の研究組織として「新新・学校保護者関係研究会」と称している。国の科学研究費(独立行政法人・日本学術振興会)の交付を受けて、学校と保護者・地域住民の間に生じるトラブルの解決を目指し、学校と保護者(地域)のよい関係づくりの方向性を考える研究者・実務家集団(総勢33名)である。そしてできるだけ研究成果を内部にとどめず、広く社会還元に努めることを理念としてきた。その一つの取り組みが、連載第94回(12年7月6日号)で言及した、全国各地

に出向いての「先生を元気にする集いイン○○」であり、すでに20カ所を超えた。

それに加えて3年前からは「半公開学習会」として、深刻な課題となっているテーマを取り上げて、研究会メンバーと他の外部の専門家も招いて、3時間ほどのシンポジウムを開催している。「半公開」というのは、全面公開すると予想がつかないほどの人数になるおそれがあり、またある程度は関係する・関心のある関係者に来ていただきたいということで、事前予約(所属確認)をして、参加いただくという方式である。

その第6回を「学校・園の近隣トラブルを考える」と題して、左記のように実施する(日本教育学会・近畿地区研究会との共催)。

日時・6月6日(土) 14:20~18:00

場所・大阪大学・人間科学部・51番教室

シンポジスト・橋本典久(研究会メンバー・八戸工業大学大学院教授、音響工学・トラブル)、西川由紀子(同・京都華頂大学教授、幼児教育学)、小川康之(ゲスト・NHKディレクター、クローズアップ現代「子どもって迷惑?」急増する保育園と住民のトラブル」担当)、西村久夫(ゲスト・元大阪府警・生活安全課)

コーディネーター・小野田正利

参加希望者は、氏名・所属・電話番号などを、電話06(6879)8113(小野田研究室、平日10~16時)で5月22日までに通知ください。これまで学校近隣トラブルをシリーズで続けてきたが、とりあえず今回でいったん閉じる。