

保護者との かかわりハンドブック

保護者との適切なかかわりのために

目次

I	保護者から寄せられる相談に対して～基本編～ ＜かかわりの基本＞ ＜不信感を招く対応＞	1
II	保護者から寄せられる苦情・要求に対して～基本編～ ＜かかわりの基本＞ ＜混乱を招く対応＞ ＜極めて困難な状況が予想されるケースへの対応＞	4
III	指導を必要とする子どもの保護者に対して～基本編～ ＜かかわりの基本＞ ＜理解や協力が得にくい対応＞	8
資料	＜カウンセリングの考え方を生かした聴き方＞	10
IV	保護者からの相談への対応 ～類型例から考える～ ＜ケースA～C＞	11
V	保護者からの苦情・要求への対応～類型から考える～ ＜ケースD～E＞	17

平成20年度 普及版

大阪府教育センター 教育相談室

I 保護者から寄せられる相談に対して～基本編～

<かかわりの基本>

○傾聴・共感・整理

- ・まず、十分に保護者の話を聴くこと。

「そんなことはわかっています」「それは違います」とすぐに決めつけず、保護者の不安感などをそのまま受けとめる。

保護者が誤解しているところがあっても、すぐに割り込んで否定しない。とりあえず言い分を十分聴く。

こちらの考えや意見は心の中で整理しておき、十分に話を聴いた後で話す。

〔まず傾聴、後で助言〕・・・聴く、話すの、攻守交替を意識

- ・第一声は共感の言葉を。

いろいろ質問したり説明したい気持ちを抑えて、「共感」「ねぎらい」の一言から始める。

(共感) 「つらい思いをさせました」「大変でしたね」

(ねぎらい) 「よくご相談くださいました」

誤解を与えたことや自分にも責任の一端はあると思われることについては、率直にそれを認めてから、説明する。

〔共感を忘れず、事実の整理と確認〕・・・信頼関係作り

- ・保護者の興奮に同調して冷静さを失っても困るが、淡々と冷静すぎる対応も不信感につながる。

保護者の安心につながるのは、落ち着いた暖かさで受け止めること。共感(うなずきや言葉で表現)しながらも、事実と想像と感情を整理して状況を把握すること。

複雑でわかりにくい内容であれば、紙に整理して書いて確認しながら聴いてもよい。(記録としても残せるが、個人情報なので保管には注意すること)

- ・ノートや電話でのやり取りより、直接の面談の方が思いも伝わる。
特に連絡帳のみで、やり取りを続けているうちにこじれていくことがある。真意が十分に伝わっていないと感じられたら、早めに「顔を見て話す」ことが必要である。

○具体的な提案（指示）、約束の履行

- ・相談の中で具体的な対応策を求められたなら、「いつまでに、何をするか」をはっきり答える。一人で決められないことや迷う場合は、いつまでに返答するかを約束し、関係者と相談する。
- ・頼まれたこと、約束したことがあれば、整理して確認しながらその場でメモしておく。
- ・内容については、必要に応じて学校内での共通理解を図る。
- ・提案したことは必ず実行する。メモしたことの処置について点検する。

○アドバイス

- ・子どもに関して、保護者からしてほしいことを助言する。
「『大丈夫、心配しないでいいよ』『お前が悪いんじゃないよ』と声をかけてあげてください」
「いろいろ話して聞かせるよりも、本人の話をうなずいて聴くことを中心にしてあげてください」

〔はっきり、具体的に、できそうなことにしぼって助言〕

○事後の報告

- ・学校での子どもの様子や周りの状況、対応策を提示したならばその進行状況などを保護者に適宜連絡し、情報交換と共通理解を図る。
- ・問題解決と思われた後も、しばらくは随時情報交換を継続する。

<不信感を招く対応>

- ・「保護者から相談したいといわれて、すぐに対応しない」「来校された時に長く待たせる」「約束を守らない」「その後の連携を十分とらない」など、基本的なことができていない。

- ・いろいろな子どものトラブルに慣れている教員が、保護者の思いの深刻さを理解できず、「そんなことですか」と軽く受けとめてしまう。

- ・教員が学校で見ている子どもの様子にこだわって、「そんなはずはない」という受け答えをして保護者の感情をこじらせる。

- ・保護者の訴えに対して、明確に方針を出せず「どうしたらいいでしょう」という態度で、主体性がなく頼りない印象を与える。

- ・一般論として「子どもは人間関係の中でもまれて成長する。自分で解決する力を養うために見守ることも必要」という面はあるが、現実に深刻な不安や怒りを感じている保護者に対する助言や回答としては、無責任で冷淡な印象を与えることがある。

身体も精神も、「鍛える」というのは、まず健康な状態に回復してからのことである。

Ⅱ 保護者から寄せられる苦情・要求に対して～基本編～

<かかわりの基本>

○傾聴・共感・整理

- ・ 苦情の場合、相談と違って

「保護者が怒りや不満や不信感を持っておられる」

「すでに要求や答えを持っておられる」

それでも、相談の場合と同様に「傾聴・共感・整理」で対面することにより、保護者の方が安心して冷静に話し合いができるような信頼関係を生み出すように努力する。

同時に、極端で無理な要求を持っておられる場合にも、まず冷静に前向きな話ができるような信頼関係作りに努力する。

大切なのは、「子どものために、今できる、現実的で具体的なことを、一緒に考えましょう」という連帯感を生み出すことである。

○学校としての判断

- ・ 信頼関係作りに努力しても、極端で無理な要求が変わらず話し合いが進まないこともある。

そういう場合には、その場しのぎの回答をすることなく、教員が一人で問題を抱え込んでしまうことなく、学校としての判断と回答を検討し提示していくことが必要となる。

- ・ 必要な体制として

- ① 教員個人が一人で受け止め責められて苦しみ続けることのないよう、「助言する」、「話し合いに同席する」、「責任ある者として代わって話し合う」などの支援体制が、状況に応じて取れることが明確にされている。
- ② 保護者からの要求について、教員個人が一人で判断に悩むことのないように、学校として判断できる体制と組織があることが明確にされている。

③ 保護者からの要求について「できることできないこと」の判断基準を学校として持っている。

それぞれのケースごとの状況や背景から柔軟に判断するとしても、基本的な方針を持っている。「できないこと」については、初めの段階で明確にしておく。保護者の迫り方の強さに左右されて揺らぐような印象を与えない

④ 必要に応じ、話し合いに関して「時間（終了時間も含めて）、参加者（人数のバランスも考えて）、場所（こじれそうな内容は校内で）」など適切に設定する。

⑤ 必要に応じ、話し合いをする前から教育委員会や専門機関などと連携し、助言をもらう。

・判断の基準の標として（参考例）

① その要求が他の子どもにも関わることならば、それはみんなにとっても、実現すべきことかどうか。（みんなの願いがそれぞれ違うことは、個人の要求で変えられないことも多い）

② 対象の子どもにとって、本人の努力だけではどうしても克服できない、個人的な配慮を要する問題であるのかどうか。（その配慮について、他の子どもや保護者への説明ができるか）

③ 保護者は、「子どものため」というより、自身の不安や怒りの感情の解消のため要求しているのではないか。（そういう場合、その感情を解きほぐすことに視点を置く）

④ 子ども自身がその要求を望んでいるのかどうか。

⑤ その要求を実現することが、将来も見通して本当に子どものためになるのか。

○学校として必要なこと

・日常的に、子どもからの訴えや要望に、保護者に対する以上の真剣さと共感を持って対応していること。（「やはり、子どもより親が言わないと対応が鈍い」と思われていないか）

・教員の不適切な指導について、すぐに対応、改善できる校内の体制であること。（教員どうして、話し合い・助言・注意できる関係がある。管理職が指導改善についての対応を、責任を持って行う）

- ・先入観や慣例に縛られず、「必要なことは取り入れる」柔軟さを持っていること。

<混乱を招く対応>

- ・「保護者から話したいといわれて、すぐに対応しない」「来校された時に長く待たせる」「約束を守らない」「連絡せず放置する」など、基本的なことができていない。(必要に応じ、「玄関で迎える」、「話し合いの後も見送り、ねぎらいの言葉をかける」)
- ・事実の経過や話し合いの日時内容など、正確な記録やメモがなく、情報共有が不十分なまま、不確かな事実把握と憶測で説明する。
- ・「今は言えない」「理由は言えないが、確信できる材料がある」など、心を開いて話し合うという姿勢でない。隠そうとしている印象を与える。
- ・組織としての対応ができない。(教員が一人で抱え込んでしまう。窓口が整理されず、ばらばらに対応し、それぞれに見解や回答がずれる)
- ・その場しのぎで、あいまいな約束をしてしまう。(約束や合意の内容を十分確認することなく、それぞれが自分に都合のよい解釈をしている)

<極めて困難な状況が予想されるケースへの対応>

○教員一人での対応が困難と判断すれば

- ・(面談の前の段階でそう判断すれば) 関係者に相談し、協議してから複数で面談に臨む。
- ・(面談中に困難を感じれば) とりあえず、要望や趣旨を傾聴・整理・記録・確認し、学校として検討する旨を伝える。(後日改めて話し合いを設定するか、しばらく時間をもらって関係者と相談する)

○対応の協議

- ・管理職と関係者で事実経過を整理確認し、方針を話し合い(回答や見

解をまとめ)、窓口を決め、組織として対応する。

- ・法的なことも含め教育委員会と連携し、対応方針について検討する。
(必要に応じて、警察等の外部機関にも相談しておく)

○話し合いの実施

- ・(始める前に) 学校側の参加者で、対応について役割確認を行う(主に、誰が「説明する」「回答する」「記録する」等)

(必要に応じ、「(了解を得て) 録音」できる準備をしておく)

- ・(始めに) 相談者の気持ちや要求を傾聴・整理・確認する。(保護者の話や要求があいまいな場合は、「・・・ということですね」と、内容を確認していく)

- ・確かな記録と事実に基づいて説明する。

- ・率直に話し合う姿勢で、できるだけ具体的に説明や回答をする。(その場で回答できないことは、できない理由、または答える期限について説明する)

- ・限度を超えた行為や暴言については、「子どもさんのために、話し合いを続けたいが、こういうことが繰り返されるようであれば、話し合いを続けることができない」と告げる。

- ・話し合いが平行線になり、こう着状態が続けば、打ち切りがやむを得ないこともある(長時間が予想される場合は、初めに時間設定を告げておくこと)

Ⅲ 指導を必要とする子どもの保護者に対して～基本編～

<かかわりの基本>

○保護者の不安感や不信感の解消

・「お子さんは、私たちにとって、とても大切な子どもです。やる気をなくす（退学する）のでなく、今回のことを将来のためになるよう、正しい判断ができるようなきっかけにしてもらいたいのです。せっかくのいいところを、この学校でもっともっと伸ばしてもらいたいのです。」

つまり、「嫌いではなく、不必要ではなく、決して見捨てない」ということを伝えて安心してもらおう。

○正確な事実の報告

・関係者の聞き取りから整理された事実について、正確に伝える。

・事実や経過を説明されながら、保護者は「責められている」と感じることが多い。その心情に配慮し、子どもの「人格」を否定しているのではなく「行為」を否定しているのだということを明確に伝える。

・ノートや電話でのやり取りでなく、面接での相談が大切である。

○方針の説明と協力の依頼

・問題の解決を目指した学校側の具体的な指導について、理解と協力を求める。

・「暴力や暴言でなく言葉で感情を表現できること」、「望ましい人間関係の持ち方」、「仲間への共感的なかかわり」など、子どもの将来に大切な姿勢や考え方を身につけてもらう機会としたいこと、それぞれの子どもの成長につながる指導にしたいことを伝える。

・保護者の理解と学校との信頼関係が重要であることを、保護者の思いも傾聴しながら粘り強く伝える。

○アドバイス

- ・子どもに対して、保護者からしてほしいことを助言する。
「してしまった行為について、一緒にふりかえって確認してあげてください。」（「相手の子どもの気持ちについて、一緒に考えてみてください）」
「子どもを一方向的に叱るのではなく、子どもの思いも十分聴いてあげてください」
〔はっきり、具体的に、できそうなことにしぼって助言〕
- ・必要に応じて、叱るときの配慮について助言をする。
「感情を爆発させて叱りつけるだけに終わらないでほしい」
「体罰を避けてほしい」

<理解や協力が得にくい対応>

- ・「こんなひどいことをしたのだから、保護者は恐縮して謝って当然」という態度で、終始強く責める口調で話す。
- ・学校の立場や方針を一方向的に説明して、保護者の話や思いを受けとめて聴く姿勢がない。
- ・ひどい行いであることを強調しようとして、「考えられない」「ひどい」「子どものすることと思えない」など、感情的な表現や主観的な見解を多用して話す。
- ・家庭教育やこれまでの子育てのあり方について、評価したり批判する。
- ・保護者からの質問に対して、事実や経過のあいまいなところが多く、十分に答えられない。
- ・「くわしくは話せない」「今は言えない」など、心を開きあってすべて話し合おうという姿勢でない。
- ・「うちの子どもは、どうなってしまうのか」「退学させられるのではないか」という、不安と不信だけを残すような説明で終わる。

<カウンセリングの考え方を生かした聴き方>

いじめを受けた子どもの保護者、その他すべての保護者からの聴き取りに活用できます

- ・ 「うなずき」・・・聴いていることと共感を伝える（相談者のテンポに合わせて）
- ・ 「共感」・・・信頼感や安心感につながる
「それは大変でしたね」「それはつらいですね」
- ・ 「くりかえし」・・・理解していることが伝わる
特に感情の部分（「つらい」「腹が立つ」等）を中心にくりかえして返す
- ・ 「受容」・・・受け入れる、ほめる
「よくがんばりましたね」「ありがたいことです」

さらに、大切なのは「あなたの力になりたい」「あなたの思いを受け止めたい」という誠実な思いです。

それは、言葉以外の、身を乗り出して聴く姿勢や真剣な声や表情で表現されるものです。

同時に、相手の「思いの深さ」「本当に納得してくれたかどうか」も言葉以外の表情や態度で伝わってくることが多いのです。

だからこそ、苦情、相談、複雑な話は、ぜひ直接の面談で行うことが大切なのです。

IV 保護者からの相談への対応 ～類型例から考える～

保護者は、子どものことに関して何か気づいたり不安を感じたりしたときに、学校に相談されます。

「すこやか教育相談」に寄せられた保護者からの相談や苦情から感じられることは、その最初の段階での学校の対応のまずさが、問題をこじれさせたり大きくしてしまっているケースが多いことです。初めに保護者の不安や怒りを深刻に受け止め素早く動いていれば解決したのではないかと思われることが、いつの間にかどンドンこじれた深刻な問題になっています。

ここでは、保護者（母親）からの最初の電話対応について考えてみます。

具体的に「すこやか教育相談」で受けたケースの中から学んだことを織り交ぜながら、校種や学年は特に設定せず、「放課後に、クラスの子どもの母親から電話がかかってきた」という状況での対応例を作成してみました。ぜひ保護者の立場・心情になって、各教員の対応を受け止めてみてください。

まず、教員経験も十分にありそうなA先生に登場してもらいます。

<ケースA>

(注) 会話文中で、末尾に「。」のつけられていないものは、話している途中でさげられた発言です。(以下のすべてのケースに共通)

母「今日の図工の時間のことなんですけど、隆が背中にクラスの子から粘土のかたまりぶつけら」

A1「図工の時間は、専科の山下先生ですねん。こっちもあんまり状況はわかりませんのでねえ。」

母「うちの子も帰ってきて黙ってたんですけど、カッターシャツの背中に灰色のシミがついていたので、聞いてみると、田中という」

A2「ははあ、田中ですか、なるほど。ハハ、田中ねえ。シミでどれぐらいですか。」

母「10円玉くらいの。」

A3「ああ、そのくらいの大きさですか。そんな小さいので、私も気づかなかったんですね。クリーニングに出さなあかんとか。」

母「いえ、カッターの汚れのことはいいんですけど。田中君に時々こんなことされてん

のかなあって思って、隆に聞いてもはっきりしないので。」

A4「田中は、みんなにぶつけどったんか、お宅の子だけにぶつけどったんか、それがポイントですな。みんなにやっと思ったんやったら、そんなに気にすることもないかもしれなです。」

母「隆はあんまりその辺わかってないみたいで。けど、とにかく、文句を言ったりはよせんかったって言ってます。ちょっと、こわいっていうか、やめてくれって言いにくいような感じがあるようで、田中君には。」

A5「田中は、そんなこわいとか、特に乱暴とかいうやつでもないですよ。まあちょっと口は悪いけど、私の言うことも結構ききますし。そんな心配なさるほどの子とちがいますよ。」

母「先生にはそれでも、うちの子から見たらそうでもないようですから。事実、先生ね、粘土ぶつけられても黙ってたわけでしょう。もし、シミを見つけてなかったら、私にも言わないまま我慢してたわけやし。」

A6「そら、まあそうです。何も、田中に注意しないと言ってるわけではないですよ。明日、田中、僕から叱っときます。それから、自分で親にもそのことを言わせます。その時、お母さん、クリーニング代とか、そんなんでしょう。」

母「そんなんは、いいんです。それより、それでもう田中君は隆に、今後意地悪とか悪さとかしませんでしょうか。隆が親に言いつけたから怒られたとあって、恨まれたりしませんか。」

A7「そのことも、よく言ってきかせますから。」

母「隆、本当は田中君のこと先生に言わないでほしいと言ってたんです。」

A8「かばっと思ったんかなあ。」

母「それより、何か不安とか、こわいとか、そういう」

A9「こわいねえ、そんな悪い奴と違うんやけど。」

母「でも、実際授業中に粘土投げたりしているような子なんでしょう。先生方の知らないところで、何か、他の子がこわがったり遠慮するような」

A10「いやあ、そんな根性入ったやつと違いますから。私からガツンと注意して、それで大丈夫です。」

まずA2の部分で「ハハ」と軽く笑ってしまっています。初めに「先生は笑っていた」とか「とても軽く扱った」という印象を与えたことが、後々まで保護者の不信感をぬぐいされない原因となってしまうことがあります。

それはA3の「そんな小さい」とか、A4「そんなに気にすることもない」A6「そんな心配なさるほどの子と違います」などという言い方も同様です。保護者の不安な気持ち、逆なでしてしまおうような言葉です。

A9「そんな悪い奴と違う」A10「そんな根性入ったやつと違います」なども、保護者や子どもの心情に共感できていない、教員の過信や扱いの不平等ととられかねない発言です。

全体を通しての問題は、この先生Aが保護者の話を最後まで聞かないことです。

不安や怒りを伝えたいと思っている保護者の話は、まず初めに十分に受け止めて最後まで話してもらうことです。保護者の方は、できるだけいろいろな情報を伝えることで深く理解してもらえると考えています。

例えば、私たちが腹痛などで医師にかかったときも、できるだけいろいろな情報を十分に伝えた方が正確な診断がなされると思っているのと同様です。自分の症状について話している途中に、一方的に医師から診断や投薬を告げられると、当然こちらには不安や不満や不信が残ります。それと同じです。

それから、A先生は最後まで隆君の状態や思いについて自分から尋ねていません。心配もしていないように思えます。そのあたりも、保護者にとっては本当に子どものことを考えてくれているのかという不信につながります。

A先生の経験からくる自信が、かえって手早く解決してしまいたいという雰囲気や保護者に与えてしまっています。

では次に、もっと保護者の話を聞くB先生に登場してもらいます。

<ケースB>

母「今日の図工の時間のことなんですけど、隆が背中にクラスの子から粘土のかたまりぶつけられたらしいんです。」

B1「ああ、図工の時間のことですか。図工は専科の山下先生が担当です。その時間のごことは私わからないので、山下先生を呼んで説明とかしてもらいましょうか。」

母「いえ、先生はたぶん知らないだろうって、隆も言ってるし、クラスの中での普段の様子とかも聞きたいので、先生のほうがいいですから。」

B2「わかりました。」

母「隆は黙ってたんですけど、カッターシャツの背中に灰色のシミがついてるのを私が見つけて、聞くと、授業中に田中という子に後ろからぶつけられたと言うんです。」

B3「はあ」

母「時々こんな意地悪とかされてんの、って聞いても、なんかはっきりしないし。」

B4「はあ」

母「それと、ぶつけられたときに、文句とか、やめてとか、言えてないんです。普通、やめてくれとか言いますよね。」

B5「はあ、そうですね。」

母「それを言えないような関係なのかと思って、どうも、こわいっていうか、やめてくれって言いにくいような感じがあるようで、田中君には。」

B6「田中君、そうかもしれませんねえ。身体も大きいし、結構きつい事言ったりしますしね。けど、特別、隆君をいじめてるとかは・・・」

母「田中君がうちの子を、特にいじめてることはないのですね。」

B7「はあ、いえ、まあ、私が気づかなかっただけかなあ、そんなことはないと思うんですけど。とりあえず、今回の粘土のことについて、注意しておくことでいいですか。」

母「うーん。今回のことで、授業中にまわりの子に粘土ぶついたりしていないかって聞いてもらって、これからはそういうことしないように、うまく注意しておいてくれますか。」

B8「うまくっていうと・・・」

母「それは、隆が言いつけたから恨まれたり仕返しされたり、ということのないようにです。隆、田中君のこと、不安とかこわいとか、すごくそういう感じなんですよ。」

B9「はあ、そしたら、隆君の名前を出さないほうがいいですか。」

母「でも、他の子に対してぶつけてなかったら、結局わかるかなあ。とにかく、これから隆が嫌な思いしなくていいように、お願いします。」

B10「分かりました。話してみます。明日でいいですか。」

母「ええ。それで、保護者にも伝えてもらえますよね。」

B11「保護者ですか、田中君の。お母さん、結構帰りが遅いようで・・・つかまるかどうか・・・。謝罪とかも、あの、してもらったほうが・・・」

母「それは、お任せします。田中君とこ、毎晩遅いんですか。」

B12「そうなんです。でも、何とか伝えるようにします。」

B先生は初めに、「わからないので担当の先生を呼びましょうか」と提案していますが、どこか逃げている感じや無責任な印象を与えていないでしょうか。今は「先生の方がいい」と言ってもらっていますが、次第にそのように言われなくなってしまいかもれません。「先生はいいから、管理職を出して」と言われてしまいます。

B先生は「はあ」「はあ」と受け止めて聞いていますが、結局最後まで具体的な提案をできないままに進んでいきます。そうすると、この「はあ」「はあ」は受容傾聴というよりも、「頼りない」「打てど響かぬ」という印象となって残るようになると思います。安心して任せようと思える迫力や主体性がありません。

そして、結局B先生は田中君に対して「隆君の名前を出して注意する」のでしょうか、「出さない」のでしょうか。それが論点になっていたにもかかわらず、最終的にはっきりそれを確認していません。隆君の名前を出したにしても出さないにしても、後でトラブルになったとき全てB先生の勝手な判断ということになりかねません。

重要なことは、繰り返して確認することが必要です。

また、「田中君のお母さんの帰りが遅い」ということについて言及しています。これも、保護者どうしの関係が後でこじれてしまったときに、不用意に一方の家庭の情報を伝えたということでトラブルの原因となる可能性があります。

最後に、カウンセリングの考え方を生かして対応するC先生に登場してもらいます。(Cはカウンセリングの頭文字ですね)

<ケースC>

母「今日の図工の時間のことなんですけど、隆が背中にクラスの子から粘土のかたまりぶつけられたらしいんです。」

C1「そうでしたか。知らないままで帰して、申し訳ないです。隆君、けがとか、大丈夫ですか。」

母「ありがとうございます。大丈夫です。やわらかい粘土だったみたいで。(そうですか)けど、カッターシャツの背中に灰色のシミがついていて。隆は黙ってたんですけど、私とそのシミを見て、どうしたのって聞いたんです。」

C2「よく気づいてくださいました。私も気づかないといけないのに。」

母「いや、まあ、小さいシミですから。」

C3「すみません。それで、隆君は何と・・・」

母「はい。授業中、粘土細工の作業中に田中という子に後ろからぶつけられたと言うんです。」

C4「田中君ですね。」

母「はい。図工の先生は見ておられないようで・・・(はい)、黒板のほうに向いておられるときに投げつけられたらしいです。」

C5「そうなんですな。田中君は、隆君だけにぶつけたんでしょうか。」

母「隆も、それはわかっていないようで・・・(はい)、だいいち、隆はその時、田中君に文句言ったりやめてくれとも言えてないんですよ。」

C6「言えなかった・・・言いにくかったのかな。」

母「そうらしいです。どうも、こわいっていうか、やめてくれって言いにくいような感じがあるようで、田中君には。」

C7「そうですか、文句も言えなくて黙っていたんですね。それは、つらい思いをさせました。これまでもそういうことはあったと言っていますか。」

母「そこは、あまりはっきり話さないんですよ。」

C8「話さない・・・そうですか・・・明日、私からも聞いてみます。お母さんから、粘土のことよく話してくれたねって、これまでも我慢してたのなら話してって、もう少し聞いてあげてください。」

母「もう、私もかなり聞いてみたんですが。」

C9「かなり聞かれたのに・・・深刻な感じですか、隆君どんな様子ですか。」

母「ちょっと黙り込んでしまったので、それ以上聞けなくて、それで、ふだんの田中君との様子とかそのあたり先生にお伺いしようと思って電話したんです。」

C10「よく電話していただきました。」

母「それに、本当は田中君のこと先生に言わないでほしいと言ってたんです。それも、かばっているというより、何か不安そうで・・・」

C11「不安そうで・・・よくわかりました。お母さん、よかったら、今からお宅に伺って話させていただいてもいいですか。田中君への指導のこともあるし、隆君にもできたら今日のうちにいろいろ聞けたほうがいいので・・・」

母「お忙しいのに、ありがとうございます。お待ちしております」

C先生は、いきなり最初に「申し訳ないです」と言っています。時折、教員の中に「初めに謝ると、裁判のときに不利になる」などという人もいます。そういう姿勢こそ、裁判になるようなこじれを生じさせる一因となります。交通事故の、「先に謝ったら負け」じゃ、ないのです。責任うんぬんでなく、気持ちの問題だと思えます。

次に、隆君の様子について聞いています。保護者にとって安心できる対応です。それから、C2「よく気づいていただきました」C10「よく電話していただきました」、これはコンプリメント（ほめる）です。やっかいなことや面倒なことではなくて、子どもについての大切なありがたい情報だという姿勢が、保護者の信頼感につながります。

続いて、共感や促しや繰り返しや明確化、要約、いろいろなカウンセリングの技術を自然に使いながら話の内容を整理していきます。保護者も、受け止められて気持ちよく話ができています。そのうえで「今からお宅にうかがって」ということになりました。複雑な話は「顔と顔を見合わしての面談」で、保護者の不安な思いの訴えには「素早く動く」、この二つを実践した対応だと思われれます。

V 保護者からの苦情・要求への対応～類型から考える～

保護者は、子どもを育て伸ばしていくために、一番重要な影響力を持つ人物であり、一番必要な仲間です。いかに連携し、信頼関係を築き、協力していけるか、そのためにはまず何が必要かということを考えながらの保護者対応が大切です。

保護者の思いや訴えは、受容と共感を中心にして聴いていくのが基本です。けれども、ただ「うん、うん」と聴いているだけでは収まらないことも多いのです。回答や対応、助言を求められる場合もあります。

また、保護者と議論したり、説得したりすることが必要な場合もあります。

例えば、「子どもが学校で物を盗んだが、盗めるような管理しかしていなかった学校にも責任があるのではないか」と主張する保護者の方がいたとします。

そういう主張の下では、学校の管理責任に論点が置かれることで、盗んだ行為そのことの問題があいまいにされてしまうことがあります。それは結局、子どもにとって「物を盗むことが絶対悪い」ということを十分に考えさせるのを妨げてしまうのです。

そういうことも、保護者には話さなければなりません。「子どもにとって、今教えるべきことは何か。親として考え、今するべきことは何か」を、中心に話し合わなければなりません。「子どもの成長を中心に考えているか」「本当に子どもを守るために、親としてするべきことは何か」ふりかえってもらうよう迫るべき場合もあるでしょう。

他にも、学校として「悪いことは悪い」として指導するために、保護者と議論をしなければならない場合も多いはずです。つまり、保護者対応は、受容・共感だけで終始できないことも多いのです。保護者の意向にかかわらず厳しい要求を貫くべきときもあります。

そして、担任や学校としての意見や要求が保護者にとって厳しいものであればあるほど、それを心に届ける工夫と努力が必要なのです。

例えば、「話を聴く時」と「こちらの意見を言う時」の、攻守交替を意識することで。相談者の話をひたすら聴く時は「守」であり、こちらの意見を話す時が「攻」です。電話をかけてこられたのは相談者ですから、当然話したいという欲求があります。それを、最初にどれだけ熱意を持って真剣に聴けたかということが、後でこちらの助言や意見がどれだけ受け止めてもらえるかということにつながっていきます。

充実した「守」の時間（傾聴の時間）が、すべての基本になります。

具体的には、話を少し聞いただけで判断してこちらから次々意見を言うことをしないということです。

まず十分に話を聴きます。

くりかえしたり、要約したり、整理しながら聴いていきます。途中で言いたいこと、アドバイスしたいことがあってもすぐに言わず、後でこちらの考えをまとめてから話します。

初めから、「そんなことは十分承知していますよ」「間違っていますよ（誤解しています）」という姿勢を前面に打ち出すと、抵抗感も生まれます。

こちらがあせっていろいろ教えようとしても、心に不安や不満を持って電話してきた保護者にはなかなか通じません。それどころか、本論の前の入り口のところでひっかかってしまうこともあります。

そうすると、益のない押し問答に時間が費やされることにもなります。お互いの感情もこじれてしまいます。たとえ筋の通った話も、素直には聞けない状態を生んでしまうのです。それを理屈や迫力で抑え込んだとしても、決して納得はされないでしょう。

そういう実例として、A先生に登場していただきましょう。

<ケースD>

母1「正が山下君を殴ったことで、ちょっとお話ししたいことがあります。」

A1「どういうことでしょうか。」

母2「正に暴力のこと叱ってから、ゆっくり話を聴いてみたら、うちの子は、ずっと山下君からからかわれていたって」

A2「そのことですか。それは、どっちもどっちなんです。一方的なからかいではなくて、売り言葉に買い言葉ってやつですよ。言い訳でそういう言い方してるんじゃないですか。」

母3「でも、正は、いつも先に言い初めるのは山下君の方で、それがきっかけで言い合いになって、これまでは我慢してたって言うてるんですよ。それが爆発したというんですよ、今日。」

A3「じゃあ、そういうことにしたとしても、結局、手を出した方が負けですよ。世の中はそうなるんですよ。裁判でもそうでしょう、手をだしてケガさせたら負けなんですよ。交通事故でも、たとえ相手のほうが悪くてもこっちは暴力ふるってしまったら、違う話になってしまうでしょ。それを今、教えとかないと。お母さん、手を出すことはいいことですか。」

母4「もちろん悪いです。当たり前じゃないですか。そんなこと、わかってますよ。手を出してほしくないですよ。今日、家でそのことも注意はしました。けどね、一方的

に悪いって決めつけてやらないでほしいんですよ。原因にも目を向け」

A4「正君は言わなかったですか。こちらでも、言い合いから始まったことだってわかっていますよ。けど、言い合いはどっちもどっちということで、何べんも言いますけど、手を出したことについて注意したんです。」

母5「山下君がからかってくることについては、注意されないんですか。それが今後も続くなら、こういうことが繰り返されるんじゃないですか。」

A5「繰り返さないように、暴力を注意してるんです。」

母6「暴力を注意するのはわかります。でも、原因を取り除く必要もあるでしょう。」

A6「しかし、殴られた山下に注意するわけにいかんでしょう。山下や山下の親の立場になって考えてみてくださいよ。殴られるわ、注意されるわ。お母さんだったら怒るでしょう。」

母7「でも、同じことが繰り返されないようにも注意をする必要があるでしょう。」

A7「そんなこと言ってたら、またからかわれた時には殴っても仕方ないって言うことになるですよ。」

母8「そんなこと言ってません。」

A8「そうなんです。とにかく、まず暴力はいけないということが先なんです。」

母9「でも先ということなら、からかいが先なん」

A9「後先ってということじゃなくて、何が大切かということですよ。」

母10「じゃあ、後でもいいから、からかったことも注意しといてください。」

A10「からかうって、二人の口げんかはどっちもどっちです。一方的に山下がからかっているわけではないですよ。」

母11「けど、正が」

A11「言い訳で、そんなこと言ってるんですよ。明日もういっぺん話を聞くって言うといってください。自分の子どもの肩を持つ気持ちはわかりますけど。それが、かえって暴力の問題をあいまいにってしまうんですよ。」

次にC先生（Cはカウンセリングの頭文字ですね）に登場していただきます。

初めに受容や共感や繰り返しなどカウンセリングの技術を使いながら、相手の話をテンポよく聴いていきます。相談者は、なめらかに話してくれます。

内容が整理・要約されたところで、こちら側の言わなければならないことを言います。それは、保護者にとって容易に聞き入れられない内容であったとしても、初めにこちらが傾聴したことで保護者の心が開いています。その開いた心に、こちらの伝えたいことを整理しながら伝えていくのです。

攻守交替のはっきりした展開です。

<ケースE>

母1「正が山下君を殴ったことで、ちょっとお話ししたいことがあります。」

C1「どういうことでしょう。」

母2「正に暴力のこと叱ってから、ゆっくり話を聴いてみたら、うちの子は、ずっと山下君からからかわれていたって言うんですよ。」

C2「はい、正君がそう言ってるんですね。」

母3「そうです。いつもからかわれてたんだって。」

C3「いつも・・・」

母4「そうです。からかってくるんだって。それで腹が立っていたって。」

C4「以前から腹が立っていた。」

母5「はい、ずっと山下君にいろいろ言われるのがうっとうしかったって言ってます。」

C5「それでとうとう殴ってしまったと・・・」

母6「そうです。正には、何言っても言い訳になるんやでとは話したものの、先生には、正の気持ちもわかってやっておいてほしいし、そういうことを山下君にも一応注意しておいてほしいし、今後のこともあるし。それで・・・」

C6「わかりました。よく連絡していただきました。これまで私が見ていた限りでは、いつも二人ともお互いふざけ半分で言い合いをしていたという感じだったんです。今日、二人に話を聞いたところでも、ふざけているうちに正君が急に怒って殴ってしまったということでした。けども、そのあたり、もう一度、正君にも山下君にも明日話を聴いてみます。ずっと、からかいがあったなら、それはもちろん注意します。」

母7「お願いします。」

C7「それで、お母さん、暴力については十分注意していただいたんですね。」

母8「もちろん叱りました。とにかく手を出したあんたが悪いことになるんやって言ってやりました。」

C8「そうですね。暴力を振るうという行為は絶対いけないということですね。そこを粘り強く今確認しておいてあげることが、正君のためになります。もちろん、からかわれて悔しかった気持ちはわかる、それでも、とにかく暴力はあかんよってことです。」

母9「暴力振るった方が悪いってことになるのは分かるんですが・・・。いじめてくる子やからかってくる子に、つい手を出してしまうってことも、やっぱりあるような気はしてるんです。親としては、やっぱり自分の子が可哀想っていうか・・・。」

C9「親としての気持ちはよく分かります。けど、つい手を出してしまうのもわかるなあって感じになると、暴力絶対いけないというのがあいまいになってしまいますよ。それは、正君の将来に決してプラスにはなりません。いじめたり、からかう子があれ

ば、それを注意してやめさせていくのは学校がします。おうちでは、やっぱり暴力はあかんよって教えてもらうことを、おうちでお願いします。」

母 10 「つかっとなってしまうのが、あかんのですね・・・。」

C10 「これからも、正君、嫌なことや腹が立つことはきっとあります。そんな時、心のため込まず、手を出さず、感情を言葉にして出せるように、学校とおうちで協力して教えていきましょう。おうちでも、時々ゆっくり話を聴いてあげてあげて心掛けてあげられたらと思います。気持ちを言葉にするトレーニングにもなります。」

母 11 「それ、お父さんにも、ちょっと、必要なんですよ。」

子どもに関して、保護者にとって認めたくない つらい問題や指摘については、伝えるための工夫として次の2点が有効です。

① 子ども自身の人格を責めるのではなく、行為を問題とする。

(「〇〇君には、本当にいいところがたくさんあって、大好きなんですけど、今回の・・・したことについてはとても残念です。〇〇君自身は・・・したことについてどう思っているのでしょうか。)」

② 「子どものため」に、これまでのいきさつへのこだわりや腹立ちから、「今何ができるか、これから何が大切か」の方に目を向けてもらう。

(「〇〇君の将来のためには、良いところや力を伸ばすためには・・・しないことが大切です。また、・・・しないようにするには、今 どうすることが必要か考えることが 絶対に〇〇君のためになるのです。)」

「保護者とのかかわりハンドブック」

平成20年4月 普及版

大阪府教育センター 教育相談室（本館5階）

06-6692-1882（代表）内線250