

なぜ、保護者対応が難しくなったのか？

20年前の児童生徒が保護者となり、
今の子どもたちは20年後に保護者になっている。・・・この意味は？

よくある事例

偏った自己主張を延々繰り返し、自分の主張を学校が受け入れないと判断したら、「教育委員会」や「マスコミ」等に通報するという。

そこで、一方的に謝罪等の要求を行う。

このような保護者への対応は……

対応方法、法的に問題のない指導とは……

ただ、いじめ問題となると、無理難題という意識を捨てて、真摯に取り組む必要がある。

保護者対応の事例（東京都教育相談センター、2011）

ここ1週間学校を欠席している子どもの保護者から、教頭に電話があった。「担任を替えてほしい。それができなければ、子どもを別の学級に移してほしい」。教頭が理由を尋ねると、担任が自分の子どもに対して否定的な見方をする上、保護者からの相談も受け付けてくれないとのこと。教頭が「担任を替えることはできない。隣の学級に移すことも難しい。担任ともう一度話し合ってはどうか」と答えると、保護者は「それでは、このまま子どもを学校に行かせません」と言い、電話を切ってしまった。

対応①〈要求を断る〉、対応②〈要求を吞む〉はどちらも適切な対応ではない。要求を断るのも、要求を吞むのも、どちらも問題であり、このことが「二つの落とし穴」である（吉井 2020）

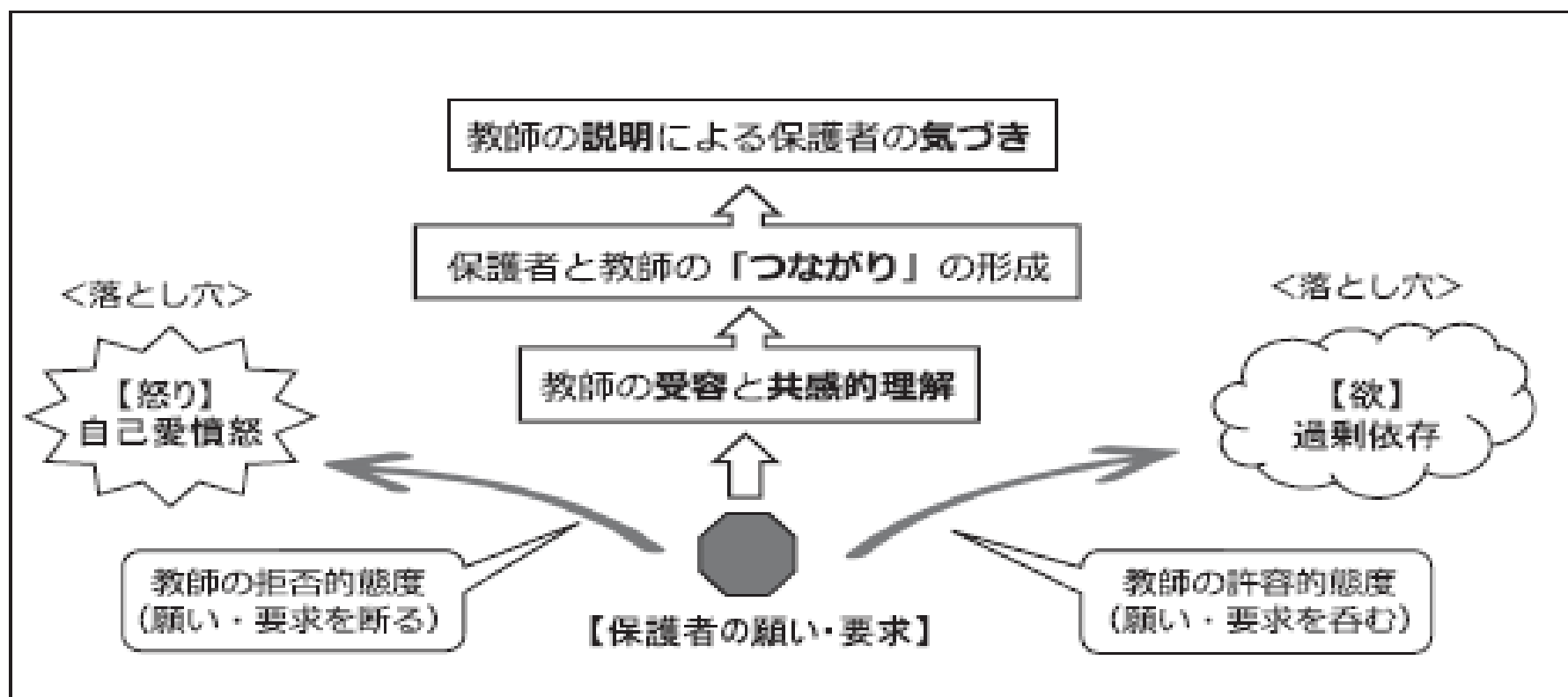


図1 保護者対応における「二つの落とし穴」

保護者は自分の成育歴から
今を考える

教師側は、今までの観念や概
念を考え直すことが重要

* 愛とロマン（精神的）から
→ 理性的な動きへ

不登校対策も、いじめ対策も、
保護者対応の姿勢も、共通点
がある。

なぜ、指導や意図が伝わらないのか。

保護者はわが子のこと、感情が大きく揺さぶられ、冷静でいられなくなるのか。

それは、保護者にとってわが子は自己愛延長物だからである。わが子は自分の一部であり、分身であり、自分の命よりも大事に思えるからである。

教師はこうした保護者の心理をよく理解して対応する必要がある。保護者はわが子が阻害されたと思うと、自分が傷つけられたような痛み、悲しみ、怒りを感じるものである。これは自然な感情である。しかし、極端になると、自己愛憤怒（激しい怒り）が起こることがある。

**例えば、子どもが気持ちを言葉
で表現することが困難な状況**

①抑圧

②言語化の難しさ

③自己主張の抑制

の3つのレベルがある (吉井 2017)

心の傷つきを語らないという現象
象はこの3つのレベルである。

①「**抑圧**」は、自分でも自分の気持ちが分からないので言葉にならない場合である。無意識の中に押し込められている状態のことである。

②「**言語化の難しさ**」は、自分の気持ちに気づいているが、どのような言葉で表現すればよいのか難しいと感じている場合である。

③「**自己主張の抑制**」は、自分の気持ちを言葉にすることはできるのだが、相手に言いにくいと感じている場合である。

こうした問題が起こる背景には、
さまざまな要因が絡んでいる。
保護者側の要因としては、例えば、
保護者自身が子ども時代に
先生との関係がうまくいかな
かったことがあります、その時の傷
ついた気持ちや不満を、現在の
我が子のことを通して訴えている
場合がある。（吉井 2020）

「**つながり**」の危機が生じたのは、
一つの原因からではなく、さまざま
な要因が複合した結果であるため、
大事なことは、保護者の願
い・要求の背景にある心理を**理解**
するかかわりである。

そして、保護者自身が洞察（**気づ
き**）を得て気持ちや行動をコント
ロールできるようになることであ
る。（吉井 2020）

教師が保護者の気持ちや考えをわかること（受容・共感的理解）が重要である。

これは願い・要求を呑むことではなく、**その背景にある心理を理解すること**である。これによって、保護者と教師は「つながり」を回復することができる。（吉井 2020）



子どもとの信頼関係だけでなく、保護者とのつながりという視点が重要

まずは電話や来校時の対応が極めて重要となる。

保護者・地域からの要望に
対する心がまえとは・・・

（大阪府教委作成の資料から）

Point:「誰に対して、何を求めているのか」を把握し適切に対応しましょう。

1 最初に来訪や電話を受けたとき

■ まず、学校の代表として、丁寧かつ適切に対応します。通常の連絡や問合せであっても、対応の仕方によっては、相手に不満な気持ちを抱かせてしまうこともあります。

■ 「誰に対して」が明確でない場合は、学校の職員の代表として、「相手の思いを丁寧に聞く」ことが大切です。

Point: 相手の思いを傾聴し、理解に努める姿勢を示すことが大切です。

2 要望・苦情に接したとき

■「要望・苦情」の背景には当人にとって深刻な状況があるとともに、「学校に言おう」と決意した理由があることを念頭において、話を聞きとっていきましょう。

■「要望・苦情」は、学校への「期待・願い」の表れであるにとらえ、相手の立場に立って、その背景や理由を理解するように努めましょう。

Point: 客観的な事実と思い込みや想像などとを区別しながら、訴えの内容を確認しましょう。

3 事実関係を確認するとき

■ 学校に対して何らかの対処を求めている場合、その内容を確認します。

■ 感情が高ぶっていて、話の趣旨が一貫しない場合もあります。その背景にある相手の気持ちに寄り添いつつ、客観的な事実を丁寧に確認して、訴えを整理していきましょう。

Point: 組織として対応できるように、必ず《報告・連絡・相談 + 確認》を

4 判断に迷ったとき

■ どの教職員であっても、見解を求められて回答した内容は、学校を代表したものとなります。

■ 即答できない場合は、あらためてこちらから連絡することを伝え、連絡先や連絡してもよい時間等を確認し、一旦、電話をきります。

■ 校長・副校長、教頭等に聞き取った内容を正確に報告し、指示を受けましょう。

Point: 学校としてできること・できないことを説明した上で、子どもの健やかな成長という方向性を示しながら、話を進めていきましょう。

5 学校の考え方を説明するとき

■「できること」は、いつまでにどこまでするかを、具体的に示します。「できないこと」は、なぜできないか、理由を明確に示すようにしましょう。

■ 学校と家庭・地域がよい関係を築き、子どもを健やかにはぐくんでいけるような、具体的かつ現実的な解決策を、ともに考えていきましょう。

【参考】学校として「できること」「できないことを」判断するためのチェックポイント

○ 児童・生徒本人の努力だけではどうしても克服できず、個別の配慮を要する問題であるかどうか。
(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)

○ 「子どものため」というより、保護者自身の不安や怒りの感情の解消のために要望しているのではないか。(この場合、その感情を解きほぐすことに視点を置く)

学校として「できること」「できないことを」判断するためのチェックポイント

○ 子ども自身が、そのことを望んでいるのかどうか。

○ その要望の実現が、将来も見通して本当に子どものためになるのか。

○ 実際に学校独自に対応できる範囲内の要望であるかどうか。

保護者が教職員に不信感を感じる対応とは？

■ 教職員が、保護者の悩み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。

■ 教職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しまう。

出典：「いじめSOS チームワークによる速やかな対応をめざして いじめ対応プログラムⅠ」(大阪府教育委員会 平成19 年)

その上で、保護者・地域社会との連携が必要

教育は、学校だけでは、対応できないことが多い。保護者や地域の連携が不可欠である。

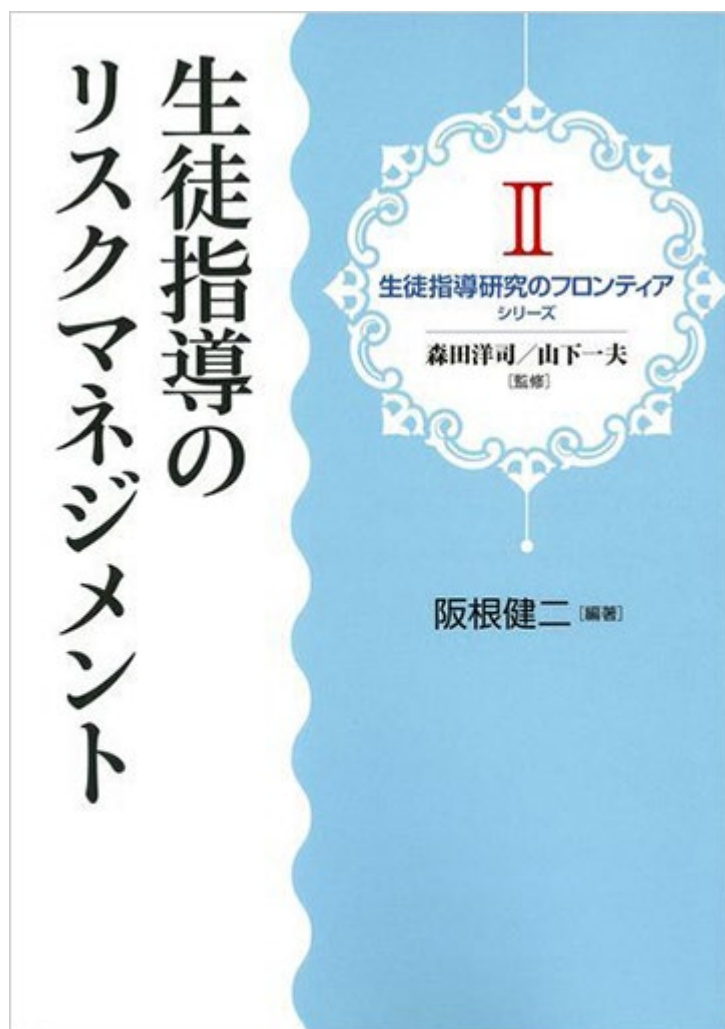
子どもたちをどう育てる

健康とは、身体面、精神面、社会面における、すべての **well-being(良好性)** の状況を指し、単に病気・病弱でない事とは意味しない。

1948年にWHO(世界保健機関)が出した憲章

「ウェルビーイング」(well-being)とは、**身体的、精神的、社会的に良好な状態**にあることを意味する概念で、「**幸福**」と翻訳されることも多い。

シリーズ 生徒指導研究のフロンティア 生徒指導のリスクマネジメント



森田洋司・山下一夫 監修／阪根健二 編著
A5判 152ページ
定価（本体2,000円＋税）
ISBN978-4-7619-2615-1
小・中・高校教師，教育委員会指導主事

生徒指導における危機管理の概要を説明した上で、「いじめ」「インターネット依存」「不登校」など各課題の専門家が個々の事案について解説。理論をベースにした実践も紹介。

学事出版