

## テーマ：保護者対応

2013/08/26

facebook：福島 毅

### 1. 今回取り上げるテーマ

今回は保護者対応について取り上げます。近年、特に理不尽な要求を学校につきつけ、学校現場が汲々としてしまう事態がとて多くなってきています。この増加する事態はなぜ起きており、どう対処していったらよいのでしょうか？

### 2. 保護者対応が多くなった理由、また対処内容が難しくなった理由や背景（推定）

- 1) 地域や親類の助けを借りた共同の子育てから両親（または片親）のみの子育てになり、子供を預かっている時間、密着度が増した。その影響により親が子供に過保護、過干渉になっている。
- 2) 親の学歴が教師の学歴を上回り、教師を下に観る傾向や教師の能力への不信感。
- 3) 情報化により、他の学校・地域比較による不平等感を知りやすく感じやすくなった。  
あるいは、言わなければ不利になるのではないかという強迫観念、防衛意識。
- 4) ニュース報道などにより、我が子がイジメや体罰等にあっているのではないかという不安。
- 5) 不況などから、公務員の仕事に関するバッシングが強まっている（「学校の先生は楽をしている」「民間に比べサービス精神がない」「勤務も楽で休みも多い」 etc）
- 6) 学校の情報公開の閉鎖性。真実は隠されているのではないかという不信。  
「子供を人質に取られているから、みんな言いたいことも言っていないのだ」という雰囲気。
- 7) 学校の仕事は生徒・保護者がお客さんのサービス業であるという捉え方。

### 3. どんな条件下において、保護者からのクレームが生じるか

ここではクレームと表現しているが、もちろん、学校や担当教師側に落ち度があり、正当な申し出の場合もある。それらを含めてここでは統一してクレーム処理と表現する。

- 1) 「我が子がなんらかの被害者になっている」と思わせる事案が発生したとき  
「我が子をめぐむ状況がほかの児童・生徒と比べて不平等、不利益を被っている」と思わせている時（学校内でのイジメや体罰などの被害者になっているのではないか）  
（能力のない担任や教科担当の先生ではないのか？ 学業は大丈夫なのか？）  
（何らかの理由により不当な成績をつけられているのではないか？）  
（他の先生（時に他の学校）に比べて、不利な環境・状況におかれているのではないか？）  
（授業や部活動中に大きな怪我や急病の発生時）
- 2) 生徒指導関係で「我が子が加害者」の立場として連絡を受け、ひたすら否定し防衛したい時  
（「うちの子に限ってそのようなことはないはず。何かの間違いなのではないか。  
濡れ衣を着せられている。はめられている。他にもやっている生徒はいる。なんでうちだけ？」）
- 3) 学校でネガティブな噂や不祥事が起きている疑いがあるのに、対策を怠っている、  
または意図的に情報を公開していないのではないかと疑う時

### 4. どんな条件下において、保護者からのクレームがヒートアップしていくか

- 1) きちんと誠意をもって対応されていない、聴いてもらえてない感がある。
- 2) 保護者側の要求やニーズが全く受け入れられていない感がある。
- 3) 一方的な説明、説明が繰り返され、欲しい情報を明らかにしてもらえない感がある。

## 5. 事案発生時、どう対処していくことが、望ましいか？

電話編・・・電話報告で済ませられる軽微な件の場合

本来面談すべきだが、緊急に第1報を入れたい場合

学校面談編・・・電話では済まない大きな案件（生徒指導、怪我や急病など）

基本、学校で起きた事象・事故の場合、来校していただく。

家庭訪問編・・・親の都合で学校に来られない場合、親が家庭での面談を希望する場合

家庭の様子を学校側が知る必要がある場合

※実践をみながら、あるいは体験しながら、より望ましい対応の要点を学びましょう。

メモ：

リフレクション（振り返り）：クレーム処理を実際にやってみて。

## 6. 親からのクレームを受けないための予防策

### 1) 普段から情報開示にこころがける

- ・何か気になることがあったら早めに家庭連絡

（文句を言うというスタンスではなく、お子さんを心配しているというスタンスが大事）

※ただし、親がナーバスな場合、頻繁な連絡は逆にストレスになる可能性がある。

大きな事件では、必ず両親（内縁の場合含め）に説明する。父・母で出てくるスタンスがまるで違う場合があり、トラブルの元となる。特に父親はかっこをつけたがったり事を大きくする場合あり。

- ・学級通信や行事予定などをプリントまたはweb、MLなどでの情報発信する

（これは学校側の情報開示が積極的であるという印象を持ってもらうためにも有効）

### 2) 交渉において主導権を取るには、受動的ではなく能動的にアプローチする。

- ・必要あれば家庭訪問を緊急に行うことに躊躇しない。

- ・親から電話が問い合わせが来る前に電話しておく

（特に生徒指導事案が発生したとき。生徒から親に都合のいい情報だけが行くと收拾が難しくなる）

### 3) 同僚同士の情報交換（クレームの多い親、対応が難しい親の状況を共有しておく）、会議

- ・場合によっては、養護教諭やスクールカウンセラーに同席してもらう

### 4) 管理職や教育委員会との連携

最近はずぐに校長や教育委員会を交渉相手として直接連絡してしまう親が増えた。

大きな案件の場合には、必ず管理職（教頭、校長等）に事情報告・進捗報告をする。

本日の講義を受けて、全体の感想、気づきや学んだことなど

## 【ロールプレイ演習の想定ストーリー】

### ケース1) いじめが疑われる案件

起きている事実)

A君は、高校に入ってバスケット部に入ったものの、学業成績に伸び悩み、部活を引退しようかと思っている。そのことを部活の友人に相談したところ、結構、途中でやめるのは卑怯ではないかといったことをいわれたり、ちょっとしたいやがらせを受けている。(いじめというほどの事態にはなっていない。携帯で皮肉やいじわるなことを言われている程度)

A君の親の主張や心配)

息子(A)は、学校でいじめをうけているのではないか。

最近、部活に出たくないとやっている。頻繁にケータイをいじっていて、暗い顔で対応している。

食欲がなくなり、口数も減った。なんとか対処してほしい。

---

ケース2) 教え方が悪いから子供の成績があがらない。

担当教師を交代して欲しいという親の主張

起きている事実)

B君は比較的成績優秀だが、ある教科についての成績だけ伸び悩んでいた。

B君は大学へは推薦入試を考えている。

実際に教科担当者(日本史)の授業技術が低いという事実はない。ただし、進度は確かに遅く、受験期までに近代史・現代史までを網羅できなさそうである。

A君の親の主張や心配)

この教科の成績が振るわないのは教科担当の教え方が悪いからと思い込んでいる。

実際に、範囲も終わりそうにない(日本史)

## 1. “聴く”の持つ本当の力

親がクレームを言うてくる場合、その主張に賛同するかどうかは別として、まずは“聴く”つまり、きちんと親の主張・意見・感情を受け止めるということが何よりも大切です。単純に“聴く”ことと同意することが混同されてきた背景があるのでしょうか。静かに聴いていると相手の主張を是認したことになり、こちらが不利だという先入観を持つ人が多いのです。「聴く」ことは、最も重要なコミュニケーションの初歩であるにも関わらず、学校教育の学びとしては扱われてきませんでした。脊髄反射のように他人の話聞いたすぐ後に判断したり反論したりせずに、ただそこにいる人に集中し寄り添って聴くことでまずは信頼関係を築くことが大切です。

もちろん、そうした中で、こちら側に非があれば率直に謝罪する必要がありますし、こちらに非がなければ謝罪の必要もありませんし、必要であれば、明確に学校側の主張もしていきます。しかしそれらは、相手の立場を聴いた後の段階と心得ておきましょう。

## 2. 聴く段階の後には“ニーズを知る”段階に移行する

自分と他人のニーズ (needs) を知ることです。

第1段階 相手に向き合う、きちんと「聴く」(姿勢)

必要に応じて、丁寧に質問し、しっかりと情報を収集する。

コミュニケーション相手の観察（特に評価・判断を保留した観察）

第2段階 「相手の感情や、さらに深い部分にあるニーズ等への気づき」

第3段階 相手のニーズを知る。何が本当の要求なのかに気づきフィードバックする。

第4段階 こちら側でニーズに答えられる部分は何かを探り、相手に回答する。

ニーズを満たす対話をこころがける。

## 3. なぜニーズ（必要性）を知ることは重要なのか？ 参考文献1 p53より引用

「たいていの場合、人は成長とともに、自分がどう感じているのか、何を必要としているのかを語る言葉よりも、レッテルを貼ったり、比べたり、強要したり、評価したりする言葉を口にするようになる。心の底からの訴えを遠ざけてしまうコミュニケーションの根底には何百年も前から影響を及ぼしている人間の本性に対する考え方があると私は思っている。人は内面にある邪悪なものを抱えた不完全な存在であると強調し、本来の望ましくない性質を矯正するためには教育が必要であるという考え方だ。そして教育された結果、わたしたちは自分の感情と自分が必要としていることを肯定できなくなる。そして大人になるよりずっと前に、自分の内面を無視することを学ぶ。・・・少数の人間が自分の利益のために多数の人間を統制する社会では、大衆が奴隷と同じような心理状態になるように教育されることが王や王族、貴族にとって有益である。そのために使われるのが、「～すべき」「～しなくてはならない」という言葉であり言い方だ。なんらかの規範に沿って考えるということであり、当然まちがっている、悪いという判断が生じる。こういう思考を叩き込まれた人が増えればどうなるか。訓練の結果、彼らは自分の内面でなく外部を見るようになる。外の権威を基準に、何が正しいのか、まちがっているのか、悪いのかという定義を学び取る。しかし人が自分の感情に気づき、何を必要としているかを見極めていれば、決して従順な奴隷になることはない。」

## 4. ニーズの探り方

いろいろなニーズに自覚的になってみる。 感情を表現する語彙を増やす

## 5. “共感（エンパシー）”とは何か

「共感（エンパシー）」とは、自分以外の人の経験を経緯とともに探求し、理解すること。相手に対する先入観や決めつけを排除しなければ共感は生まれないので、共感することは簡単ではない。人はたいがい共感に至らないうちに、アドバイスを与えたり、励ましたり、自分の立場や気持ちを説明しなくなったりしがちであるが、これでは相手が納得できず、心にしこりを残したままになる。共感するには、相手が発信するメッセージに注意深くなり、相手が満足ゆくまで自分を表現し、相手が理解されたと感じるのに必要な時間と空間が必要なのである。

sympathy（シンパシー）・・・相手のことは既に私のはわかってあげているという先入観での共感  
「可哀そうだから助けてあげましょう」的な共感

empathy（エンパシー）・・・相手のことはわからないという前提での共感

「本当のあなたの気持ちは厳密にはわかることができない。けれど、助けてあげたい」的な共感

## 6. 要求（リクエスト）を明確に表現するという事

誠実さと共感を基盤にした信頼ある社会を築くために、私たち人間が備えておくことはさらにあります。それは、「お互いに何をしてもらいたいかを率直に要求する」という行為です。あいまいだったり抽象的だったり、漠然としていては相手に伝わりません。自分は何を要求しているのかを明確に表現する必要があります。しかし普通、自分が必要とすることを明らかにすれば、周りからの厳しい批判を浴びかねず、要求をするという行為に消極的になってしまうか、攻撃的になって相手を説き伏せようとしみます。例えば女性は自分以外の人の世話をするのが務めという社会規範の元で育てられた場合、自分が必要とすることをいつしか無視するようになってしまいその感情は抑圧されています。しかし、抑圧された感情はいつかどこかで爆発したり、それが抑鬱傾向を引き起こしたりするケースが発生します。

人の言動、特に正直な要求に関しては、私たちの感情は刺激され、特に否定的なメッセージを相手が発した場合はそうなりがちです。たいがい批判された側は自己防衛や反撃に力を費やします。しかし、こうした否定的メッセージを受け取ったとき、そのメッセージに込められている相手の感情と必要としていることに気づくことが話し手の癒しにつながっていき、問題解決に導いていくのです。

### 参考文献 1

「NVC 人と人との関係にいのちを吹き込む法」 マーシャル・B・ローゼンバーグ著  
2012年 日本経済新聞出版社