

「保護者との信頼関係構築：保護者からの苦情への対応」

前埼玉大学教育学部長 堀田 香織 氏

I はじめに

ただいまご紹介にあずかりました埼玉大学教育学部の堀田でございます。平素より、教育実習生、埼玉大学出身の新任教員が先生方に大変お世話になっております。この場を借りてお礼申し上げます。

本日は、子ども権利擁護委員会、いじめ調査委員会などに関わってきた経験を踏まえて、保護者との信頼関係についてお話しさせていただこうと思っております。今、学校では新任教員が保護者対応に苦戦していたり、ベテラン教員であってもこれまでのやり方がうまくいなくなっていて苦戦を強いられたりすることがあると伺っております。初期対応に失敗すると、問題が拡大、長期化して、教師の貴重な時間が奪われます。そこで、本日は、保護者との信頼関係の構築について、中でも、特に保護者からの苦情への対応についてお話しさせていただこうと思っております。そして、先生方の時間を少しでも有効活用させていただきたいと願っております。

II 現代社会における保護者理解

最初に、現代社会で子育てをする保護者の気持ちの理解についてお話しさせていただきます。第1に「社会のプライベートゼーション」についてです。諏訪氏が2000年に執筆された論文で『「公-私」基軸の上で、『私』の領域の方に価値の重点を置き、古い共同的紐帯からの個人の離脱を示し、個人が私的世界にますます意味を見出す傾向』と定義されています。

以前、埼玉県公立学校の先生が、ご自身の長男の入学式を優先して、ご自身が担任する新1年生の入学式を欠席したという問題が大きな議論を呼んだのを覚えている方もいらっしゃると思います。発端は、入学式に来賓として招かれた県議がFacebookに書き込んだということらしいですが、その日のうちに埼玉県教育委員会へ、電話やメールが殺到したということです。その内容は校長や教育長を批判するものから当該教員を批判するもの、反対に理解を示すものなど、多岐にわたる内容だったとのこと。さらに、そこから、その是非を巡ってネットで議論が沸騰しました。

詳細、どのような事情があったか、私にはわからないのですが、これもプライベートゼーションの一種だと思います。以前であれば、「国のため、企業のため、学校のため」という気持ちが最優先されていたのですが、「自分のため、あるいは自分の家族のため」を優先するようになったということです。親も「学校のために我々は何ができるか」ということよりも、「我が子のために学校は何をしてくれるか」を優先して考える、そういう社会になったということです。

第2に、人権意識の高い社会にもなりました。社会が成熟してマイノリティーの人権意識に敏感な社会になったことは、多様な人々が共生する社会の進歩をもたらしました。親も自分の子どもの人権が侵害されたのではないかと感じれば、いじめであれ、体罰であれ、不適切な指導であれ、苦情を申し立てることが多くなるというのは、現代社会では当然の成り行きだと思います。

第3に、我が国において少子化が進んでいるということも影響しています。親が育てる子どもの人数が減って、1人の子どもにさく親のエネルギーが増え、多くの親が子どもに多くの期待するようになりました。そして、子どもと未分化な親も出現するようになりました。彼らは現実の子どもの問題を客観視できなくて、「担任がもっとうまくやってくれていれば、こんなことにはならなかったのに」と思い、苦情の申し立てに至るということもあるのではなかろうかと思っております。

教師という職業について、「教師とは、かくあるべきだ」という重荷を必要以上に背負わされることは学校のためにならないと思っております。同様に、もし先生方に「親はかくあるべきだ」とか、「親とはこうであるはずだ」というお考えがあるのであれば、一旦それを捨てていただいて、現代社会で子育てをする親に向き合い、寄り添っていただく、そのことが子どもたちのためになるということが、お伝えしたかったことです。

もちろん、現代社会において、無関心な親や育児放棄する親もいます。これらは苦情対応の影に隠れてしまいがちですが、学校が抱える非常に大きな問題だということも申し添えます。しかし、今日は苦情を言いに来るような保護者というところに焦点を当ててお話しさせていただこうと思っております。

III 埼玉県子ども権利擁護委員会の活動から

埼玉県子ども権利擁護委員会、通称スマイルネットは、子どもや保護者と学校などとの間で起こる人権侵害をめぐる訴えについて、仲介する第三者機関です。相談の流れとしては、まず、子どもや保護者からの相談を電話相談員が受け付けます。その中で子どもの人権に関わるものが含まれている場合、子どもと保護者が望めば救済の申し立てを行います。申し立てがなされると、調査専門員が子どもと保護者に面談をします。さらに、審議会を開催して方針を決定し、学校などに調査・調整に伺うこととなります。そして何度か子ども・保護者面談と学校訪問を繰り返しながら、第三者機関としての判断を下していきます。この委員会には強制的な力はありませんので、調整・調査はあくまで学校へのお願いベースです。最終的に県民に公表するための報告書が毎年、ホームページにアップされており、この報告書からいくつか

事例を持ってまいりました。

(1) 人権侵害の訴え

人権侵害の訴えの中に、いじめや暴行を受けたという訴えがあります。その中の一例、男子小学生です。複数の同級生から暴力、暴言といじめを受けており登校もできなくなった、いじめを解消して安心して学校に行かれるようにしてほしいと母親から訴えがありました。多くの場合、保護者の訴えている状況と学校が認識している状況は食い違いがあります。実際に暴力、怪我があったのか、学校が適切に対応したか、登校できなくなった原因は本当にこの暴力、暴言なのか、については、もしかすると食い違いがあるかもしれません。しかし、安心して学校に行かれるようにしてほしいというのは、保護者と学校の間で食い違いのない気持ちだと思いますので、これを目標としてよいと思います。

さて、調査専門員が学校に行ってみると、本児が加害児童に言い返している点を捉えて喧嘩と判断しているという面が学校側にあったために、本児の被害感情を伝えて、いじめとして対応するように申し入れました。学校側も素早く対応して、本児は登校を始めました。ただし、学級運営が困難な学級だったので、安心して通学するまでには至らない状態でした。そこで、進級にあたり学校がクラスに配慮した担任に替え、調査専門員が新担任と面談して、これまでの経緯を伝えるとともに、本人の特性を踏まえた指導を依頼しました。その後、本人の成長が見られ、柔軟にクラスメイトに関われるようになり、本人から今は悩むなどのトラブルではないという話があったため終結となったケースです。

ここに、特性を踏まえた指導と書かれているので、何らかの発達障害の傾向を有した児童だったのかもしれませんが。担任の先生が発達特性を理解した上で指導して下さったことにより、児童の成長が促されて被害感情も少なくなっていく、さらに、お子さんが成長する姿を見て、保護者も納得するに至ったと思われまます。

次の事例は、いじめそのものではなく、いじめに対する担任の対応についての男子小学生のお父さんからの訴えです。隣席の子からのちょっかいや悪口を言われ、本児が担任の先生に相談したけれども、「自分たちで解決しなさい」と言って対応してくれず不登校になってしまった、環境を改善してもらいたいという訴えでした。

調査専門員が学校で先生方に面談して、本人の事実認識及び被害感情を伝えました。学校側からの話を聞いてみると、本人の不登校には学校の要因だけではなく、家庭環境の影響もあるのではないかという可能性が見えてきました。もちろん、学校には本人の被害感情も伝えて、それに対応した対処を、万全を期して行ってもらうわけですが、それだけでは解決できない可能性も考えて、家庭や学校と連絡をとりながら見守ることにしたという事例でした。

次の事例は、担任の指導に、暴言、行き過ぎた指導があったという訴えです。これも、小学生男児で、お母さんから、「特別支援学級の先生の厳しい対応による恐怖

心から学校に行けなくなった。本児の特性に合った指導をしておらず、本人の嫌な思いを分かってほしい」という訴えがあったものです。

調査専門員が学校に行き、いつもどおり、本児の事実認識と被害感情を伝えるとともに、学校側に状況確認しました。そうすると、学校は、本児に対する専属の補助員をつけるなど配慮するほか、医療機関などの関係機関との連携も限界までとるという取組の努力が見られました。そこで、第三者機関として、保護者に、「学校の対応に権利の侵害は見られませんでした。むしろ、この学校は、ものすごく大変熱心に取り組んでいると思いました」と説明したところ、保護者さんも納得をしてくださったという事例です。こういう場合は少ないですけど、こういう場合もあります。その後、本児の進路を見据えて、医療機関や放課後デイサービス等の利用及び学校の対応など、様子を見守ることになったという事例でした。

最後は事故対応についての、小学生女児のお母さんからの訴えです。「登下校時に上級生などから怪我を負わされ、学校に対し、再三にわたり調査及び安全対策等を求めたが、対策は一向に取られていない。安心して学校に通えるようにしてほしい」という訴えでした。これに対して、調査専門員が学校に伺い、本児の事実認識及び被害感情を伝えて状況確認を行い、その結果、学校側と保護者の事実認識が大きく異なることが明らかになりました。上級生から怪我を負わされたのか、上級生が手をひいていた女児が自分で転んでしまったのか判然としないう状況だったのです。そこで、学校側としては、当事者児童の保護者を含めた保護者会により、今後の登下校の安全対策を図るなどの対応を行いました。保護者も、転ばされたのか、転んだのかということよりも、そこまでやってくれるのであれば大丈夫だと納得されて、経過を見守ることになった事例です。

ここまで申し上げてきたように、必ずしも訴えられている事実と、学校で認識している事実と一致するとは限らなくて、食い違いがある場合があるということです。

(2) 食い違いの所在

さて、こうした食い違いがどのように、どうして起きるのか、その背景について、今お話しした事例からいったん離れて、多くの事例を基に考えてみました。「食い違いの所在」の第1には、子どもの認知能力の限界があります。特に、小学校低学年ぐらいまでのお子さんの場合は、例えば、ある先生が「そんなに勉強しないんだったら、学校に来なくてもいい」と叱ったところ、その後半、「もう学校に来なくてもいい」というところだけ認知、記憶して、家に帰ってお母さんに、『「もう学校に来んな』と先生に言われた』と伝えてしまい、保護者が驚いてうろたえてしまうといったことがございます。

第2に、今の保護者の学校に対する要求水準の高さがあります。一つ例を挙げます。いじめを訴えた事案で、学校は加害者とされる側を指導して、被害者とされる側に謝罪をしたということで終わっているのだけれども、

保護者側は、「いや、謝罪をしてもらってない」と、「もうあの事件が起きて、もう何か月も経っているのに、一度も謝罪されていない」とおっしゃる。どこでそんな食い違いが起きているか、後日わかりました。保護者としては、「謝ったといっても、本当に反省して、精神誠意謝らなければそれは謝罪とは言えない」という思いがあって、こうした食い違いが起きていたのです。

第3に、保護者に入る情報の偏りがあります。子どもは親に認められたいわけですので、嘘ではないが、都合の良い情報だけを伝えてしまうことがままあります。思慮深く経験豊富な親御さんであれば、「うちの子に何かありましたか」と、まず、担任に問い合わせると思いますが、我が子への思いが強くて、しかも経験の浅い保護者ですと、子どもが言うことだけを鵜呑みにしてしまうことがあると思います。

第4に、「過去にこだわる保護者と未来志向の教師」を挙げます。教師の側からすると、学校で指導してきた、もうこれ以上過去のことを掘り返すよりも、先のことを考えた方が子どものためだという気持ちになっても、保護者側からすると、保護者側に情報が伝えられてから時間が経っておらず、これまでのことが納得できないと先には進めないということがあります。まだ何かしてもらいたいとか、まだ気持ちが収まらないといったことがあって、先のことと言われても、まだそこに進むには時間が必要だというわけです。そのようなところから食い違いが起きる場合もあります。

ここからは、教師側の問題ですが、第5に、教師の細やかな配慮の不足が食い違いを生むこともあり得ます。先生方は大変な仕事をたくさん抱えて、そこまで手が回らないということもあるかもしれないと思いますけれども、最初に手をかけておけば、後からここまで時間をかけずに済むということはあるのではないのでしょうか。先生方の中にも、非常に細やかな配慮とか、打つべき手を打つことが得意な先生と、そういうことがあんまり得意ではない先生がいらっしゃるのではないかと思います。例えば、久しぶりに登校する、という子どもがいる場合に、どのように迎えてもらいたいとか、あらかじめ保護者や子どもと、相談しておくとか、それから、登校してみても、「このような様子でした」と、毎日でも連絡をするとか、宿題が出たけれども、しばらく休んでいたからできるかどうかわからないという時にも、ちょっと連絡をするとか、そういうことを細やかな先生はすごく一生懸命やってくくださるが、そこまで気が回らない先生もいらっしゃると思います。そういった先生に対してすべきこと、した方がよいことを声掛けしてくれる、バックアップをというか、助言してくれる先生が周囲にいるとよいと思います。

第6に、教師の連絡の不徹底もあります。例えば、連絡しますと言っておいて連絡しない。学級通信を届けると言ったのに届けないということ積み重なると、保護者の不信感に繋がります。

第7に、教師の指導が分かり難いということもあります。学級が荒れていて、それが影響して、食い違いがい

ろいろなところで起きてしまうということもあろうかと思えます。

(3) 食い違いの解消・解決

それでは、どのように食い違いが解消していくのか。まずは、十分に相手の言うことを受け止めることから始めるしかありません。受け止めてもらえないと攻撃性が増えますし、受け止める前に、学校側から、「違いますよ、事実はこちらです」みたいなことを伝えようとする、「学校は隠蔽しようとしている」とか、「保身に走っている」というふうには、保護者から見えてしまいます。我々も立場を変えると、つまり、相手がより多くの情報とこちらの運命を左右するだけの権力を持っている場合には、そのように受け取るのではないかと、私は思います。ですので、まずは、相手の言い分を受け止め、整理して、「おっしゃりたいのはこういうことですね。分かりました。学校でもよく調べてみます」と伝えることです。

その上で、一旦持ち帰って、後日お互いの情報を付け合わせて、どこに食い違いがあるか明らかにしていくと、例えば、子どもが嘘をついたわけではないけれども、子どもが言っていることだけが全てじゃなかったというようなことが分かったり、その子に体験されたことが、別からの視点で見れば、少し違うように見えていたりということから、食い違いの所在がわかり、食い違いを埋めていけることがあると思います。

食い違いが明らかになって、双方納得して解決するのが難しい場合も多いです。解決する方が少ないといってもよいかもしれません。ただ、食い違いが解消されなくても、学校で細かな指導を行って、信頼が回復されることで、保護者の気持ちが納得に至る場合もあろうかと思えます。今、どんなことをしてほしいかという相手のニーズに丁寧に応えていくことで、関係が改善していくことがあると思います。また、ほかには進級に伴って新しい担任になって、学校との信頼関係が再構築されて解決に至る事例も多くあります。

保護者への謝罪については後で詳しくお話しさせていただきますが、謝罪したら、こちらが全面的に非を認めることになるから、後で裁判になった時にまずいから謝罪しないよというように、以前はあったとお聞きしていますが、「ご心配おかけしてしまいました、申し訳ありません」といった謝罪は、自然に、自分の気持ちのままに、謝罪をしても大丈夫だと思います。そのことによって、保護者の怒りの炎も、少し鎮火し、解決につながることもあります。

(4) 保護者の納得

最終的に、保護者がどんなふうになんて納得されてきたかというところ、「ここまで対応してくれたらもういいです」「先生が子どものことを思ってくれたからもういいです」

「先生がわかってくれたからいいです」、また、「再発予防をしてくれたから」「進級に際して、配慮してくれたからもうこれで大丈夫です」という場合があります。

また「謝ってくれたからこれでいいです」という場合もありました。ここまで、子ども権利擁護委員会の活動からお話しさせていただきました。

IV 初期対応

ここからは、保護者から苦情が寄せられた際の初期対応についてお話しさせていただきます。こじれてしまう事例を見ると、初期対応に失敗しているケースが数多くあるように見受けられます。苦情だと認識したら、まず傾聴が大事だということに、異論のある先生方はいらっしやらないのではないかと思います。けれども、初期対応に失敗したといわれる多くの事例で、当該先生自身は、自分は丁寧に傾聴したと自覚していらしても、親の側からすれば、丁寧に対応してもらっていないと感じている場合があります。

学校の先生方が傾聴していただけないとか、丁寧に受け止められないということが起きるとすれば、それはどういふ場合があるか、四つほどお話をさせていただこうと思います。

(1) 保護者が子どものためにならない要求をしていると思われる場合

まず一つ目は、保護者が子どものためにならない要求を学校にしていると思われる場合です。例えば、保護者が先回りして子どもの失敗を防ごうとしていて、先生方の目から見ると、それは決して子どものためにはならない、といった場合があると思います。一つの例ですけれども、発達障害のお子さんをもつ親御さんが、「うちの子は発達障害があって、病院に行ってカウンセリングも受けていて、カウンセラーの先生から何もかも受容してくださいと言われていて。学校でも同様の対応してもらわなければ困るのに、学校では子どもの言うことを受容してもらえていない」と訴えてきたことがありました。「何でも言うことを聞くことは、決して子どものためにはならない」と、先生は直感するわけですので、ゆっくりと親の気持ちを理解しようという姿勢を取りづらくなりました。「受容というのは、何でも子どもの言うとおりにすることではありません」とか、「それでは、子どものためになりません」とか言いたくなったり、実際に言ってしまうたり。保護者の言い分をいっぱい聞いていても、そこから先、先生の側からとうとうと説得してしまうと、保護者としては傾聴されたとは思えないということが起きえると思います。

そうではなくて、苦情だと気づいた瞬間に、「カウンセラーの方から、どういうアドバイスを受けたのか詳しくお聞かせください」とか、「学校でお子さんが受容されていないと感じるのはどのようなところですか」など、十分に伺って、それから「実際、具体的にどういふことをしてほしいのか」ということを、親の立場に立ってと一緒に考えることが大事だと思います。

(2) 偏った情報によって親が苦情を申し立てていると思われる場合

二つ目、偏った情報によって、親が苦情を申し立てていると思われる場合です。例えば、「子どもがいじめられたから学校に行きたくないと言っている。どうしてくれるんだ」と苦情をぶつけてきた場合です。もしかすると、子どもは自分がいじめられたことだけを親に告げて、実は自分がいじめられる側でもあるということを言っていないのかもしれない。しかし、先生はもちろん、それを知っている、というような場合に、先生は黙ってなかなか聞いていられなくなり、「いやいや、お宅のお子さんも散々やっていますよ」と言いたくなってしまう。言わないように我慢したとしても、傾聴できるような状態ではなくなることがあると思います。

そのような時にも、親御さんの不安を受け止めて、「お子さんが学校で何があったと言っているのか。どのような気持ちでいるのか」について丁寧に聞いて、まずはそれを子どもから聞いた親の気持ちを理解しようという姿勢を取りたいものだと思っております。

(3) 保護者があまりに理不尽な要求をしていると思われる場合

三つ目は、保護者があまりにも理不尽な要求をしていると思われる場合です。例えば、「クラスで騒がしい子がいる。うちの子が迷惑しているからクラス替えしてほしい」と。しかし、先生としては「この時期に、クラス替えなどできるはずもない」と思うわけで、そうすると傾聴していただけないことがあると思います。

これも同じようなことですが、親の立場に立って「どういう迷惑を被っているのか」、「それをだれから聞いたのか」、他の保護者さんから入っている情報なのか、それとも他の子から聞いているのか、具体的にどのように聞いているのか、親の立場に寄り添って、聞いていくことが大事になると思います。

(4) 教師が自分のしていることに自信をもっていて、苦情を「傾聴」できない場合

四つ目は、教師があまりにも自信をもっていて苦情を傾聴できない場合です。教師側は自分がしていることに自信をもっていて、文句を言われることに憤懣を感じてしまうということもありますでしょうか。若い先生でも、ベテランの先生でも、自分が指示したことを児童生徒が聞かないと、「舐めている」と感じるタイプの先生です。自分の言い方とか理解のさせ方の方を振り返って修正しようとしないう先生です。子どもが自分の言うことを聞かない場合に、そこに「どういう意味が隠されているのか」考える余裕があれば、「もしかすると、子どもはそういうやり方でしか教師と関わることができないのかもしれない」、「もっとうまく先生と関わるやり方を子どもに教えていこう」と考えることも可能になります。

教師も人間ですので、自分の授業とか指導とか学級経営に文句を言われると傷つくのは当然だと思います。傷ついた時に、その傷つきを自分の内でしっかりと受け止めることができずに、その外に原因を求めたくなると、

「あの親がおかしい」、「親が理不尽なことを言い始めた」、「この親だから子どもが問題を起こす」、「自分は間違っていないのに被害を被っている」というふうに思いがちだということも、我々は自覚している必要があると思います。

私の場合、これは苦情だと思った時には、自分のモードを、カチャッと苦情対応モードに切り替えます。この苦情対応モードとは、この場では相手の言うことを理解して受け止めることに全神経を集中させようというモードです。「よく来てくれました」、「大切なことをよく知らせてくれました」、「もっと詳しくお聞かせください」といったモードです。そうすると、保護者の怒りが鎮火していくというようなことも多いと思っております。

V こじれたときの対応

ここからは、こじれて、不登校、自殺未遂、自殺といった重大事態に陥ってしまうような場合に、学校が陥りやすい対応について、お話しさせていただきます。

(1) 学校が「喧嘩」ととらえていたが、保護者から「いじめられて、学校に行けなくなった」と苦情が来た場合

例えば、子どもや保護者はいじめられたと思っているけれども、学校ではその子どもも言い返したり、やり返したりしているから喧嘩と捉えて指導をしていたという場合です。苦情が寄せられた時に、「本校には、いじめはありません」と発言してしまったが、結局のところ、アンケートなどを実施して、いじめがあったことを認めざるを得なくなり、学校側が謝罪会見を開くといったことが以前はままありました。もちろん、こういったケースはさすがに少なくなってきました。いじめの重大事態の調査に関するガイドラインでは、「学校の設置者及び学校は、詳細な調査を行わなければ事案の全容はわからないということを第一に認識し、軽々にいじめはなかった、学校に責任はないなどという判断をしないこと、状況を認識できていない中で、断片的な情報を発信すると、それが独り歩きしてしまうことに注意することと、また、被害者である児童生徒の家庭に問題があったと発言するなど、被害児童生徒、保護者の心情を害することは、厳に慎むこと」といったことが記載されています。

文科省の「いじめの認知について」という2020年の文書に取り上げられている例をご紹介します。

A君はB君に消しゴムをちぎって投げた。B君は何度も止めてと云ったがA君は繰り返し消しゴムをぶつけ、けらけら笑っていた。ついにB君は頭にきてA君を叩いた。するとA君は、「叩いたな」といってB君を押し倒し、馬乗りになって何度もB君を叩いた。B君は、泣き出してしまった。その後、担任が事情を確認すると、A君は、B君が最初に殴ったからやり返したただけだと主張した。担任は、A君の主張のとおり「けんか」と判断した。

もう一例紹介します。クラス内の2つのグループが相互にネット上で悪口を言い合っていた。一方のグループ

が、携帯電話の記録を示し、いじめを受けていると主張したところ、もう一方のグループは、自分たちの方がひどいことを言われていると主張した。先生が確認したところ、ほぼ同程度の悪口の言い合いだったため、「けんか」と判断した。これはいずれも判断に誤りのある例とされています。

いじめ防止対策推進法では、ご存知のとおり「いじめ」の定義をかなり広くとっています。被害者がいじめと感じれば、それはいじめだと定義しました。いじめではなく、喧嘩だったという認識のもとに、いじめ対応が遅れることをなくすために、このように定義したわけです。ですから、いじめだと感じた児童生徒がいれば、学校はいじめとして対応しなければならないことを我々は肝に銘じておく必要があると思います。

(2) 加害者側とされた子どもたちを守らなければならないと学校が考えた場合

加害者側とされた子どもたちを守らなければいけないと、学校が感じる場合もあります。加害者とされる側の子どもたちがクラスの優等生的存在で、被害を訴えた子どもの世話をしていたが、被害を訴えた子どもは命令されたり、いじめられたりしたように感じて、それで登校できなくなったというような場合が想定されます。このような場合に、学校としては「加害者を守らなければいけない」という気持ちが働いて、「それはいじめではないです」と言いたくなるわけですが、もちろん、いじめと感じているという訴えがあれば、いじめ対応を切り替えて指導を行わなければならないわけです。加害者とされるその児童生徒たちに対して、「いじめ」という言葉を使わないまでも、被害を訴えている児童生徒への言葉の使い方とか、言葉の受け止められ方について指導していく必要があるわけです。それをしていなかったという時点で対応不十分ということになってしまいます。

(3) 学校は「ふざけ」ととらえていたが、保護者から「いじめられて学校に行けなくなった」と苦情がきた場合

担任は「ふざけ」ととらえていたが、保護者からは「いじめられて学校に行けなくなった」という苦情が寄せられた場合です。クラスの中でいつも「ふざけ」や「いじり」が横行していて、本人も笑って楽しそうに「大丈夫」と言っていた。それらが日常化して、誰もが「いじめ」と捉えていなかったといったことが想定できます。ご存じのように、いじめられている本人が楽しそうに笑って「大丈夫だ」と言っている場合でも、内心では苦しんでいることが多いですので、やり過ぎして日常化させることなく早期介入が必要です。

いじめが大人の目に触れにくくなることを、「いじめの潜在化」と呼びますが、いじめが日常的なことになってしまっ、認識されにくくなっている場合を「いじめの透明化」と呼んでいます。教育学部の授業では、いじめかどうか判断するよりも前に、「その言い方大丈夫な

の？先生なら傷ついちゃうな」と、迷わず介入するようにと話しているところです。

(4) 学校は家庭環境に問題があるととらえていたが、保護者から学校側の要因で不登校になったと苦情が来た場合

学校では、家庭環境に問題があると捉えていたけれども、学校側の要因で不登校になったという苦情が来たという場合です。例えば、学校側が、子どもや家庭をスクールカウンセラーと繋げようとしても、家庭の側は、「自分たちに問題があるわけではないのになぜ自分たちがスクールカウンセラーに会わなければならないのか」と、心外に思うということが起きて、対応が遅れてしまった場合があります。このような場合にも、学校側の問題と主張している子どもや保護者に寄り添って対応することが求められるので、まずはアンケート調査とか聞き取り調査など、学校の対応が求められます。

(5) 子供から担任に相談があったが、親には内緒にしてほしいと懇願された場合

子どもから担任に相談があったけれども、「親には内緒にしてほしい」と懇願されて、連絡しないまま不登校等の重大事態に至ってしまったというような場合です。似た事例で、反対に、子どもが保護者には伝えて「教師には伝えなくていい」と言った事例が、文科省のいじめ対策にかかわる事例集(2018)に紹介されていたので、紹介しておきます。

・小学6年男子Aが、同級生の男子B、C、Dから、下校中に冷やかしの言葉を浴びせられた。また、学校で、BがAの靴のかかとを繰り返し踏もうとした。個人懇談会において、母親から相談があり、担任は「すぐに対応したい」と母親に伝えた。しかし、母親は「本人が『先生に言ってほしくない。自分の力で仲良くなりたい』と強く言っているので、対応はしないでほしい。次、もし何かがあった場合はすぐに先生に言うように約束をしている」とのことであった。この担任の先生は、すぐにいじめ対応チームに報告して、対応について話し合ったところ、やはりすぐに対応した方がよいということになり、担任はお母さんにもう一度、連絡をとってチームではこういうふうな判断をしていますと伝えた。しかし、お母さんとしては、やはり本人の意思を尊重したいので、対応はしないでほしいとのことだった。もし今後何かあれば、すぐに学校として対応させていただきますと約束をした上で、話を終えたそうです。

後日、BがAの上靴のかかとを踏もうとしているところを他クラスの担任が発見し、すぐに担任に伝え、そのままBから聞き取りをした。B以外にAに嫌がらせをしている児童は誰かをBに聞くと、C、Dの名前が出たので、Aから事実確認した後、C、Dそれぞれからも聞き取りをした。その内容はAやBが話していたことと一致していた。その後4人を集めて事実関係を確認し、今回の問題点や人間関係の築き方について指導した。さらに、4人全ての家に家庭訪問し、指導内容を伝え、加害

側の3人は保護者とともにAの家に行き謝罪するという事で一件落ち着いた事例でございます。文科省コメントとしては、いじめという言葉を使わない指導を行っている点、被害児童や保護者の意向に配慮した生徒指導を行っている点等を優れた対応としていました。

一方で、反対の場合、つまり、担任には告げたのだけれども、「親には内緒にしてほしい」という場合もあります。例えば、いじめアンケートで、被害を訴えた子どもと面談して、いじめ被害のことを親御さんに伝えたいと話したところ、子どもが「親には絶対言わないでくれ」と懇願したような場合です。そうすると、まずはどうして親に伝えてほしくないのかと理由を聞いたりすると思います。もちろん問題の大きさにもよりますが、家庭に知らせないまま、重大事態に至ってしまうと、「なぜ、学校が保護者に知らせてくれなかったのか」、「もし知らせてもらっていたら保護者としては対応が違ったのに」ということになり得ます。

大学の授業では学部生に子どもには「絶対誰にも言わない」と約束すべきではないと伝えています。「〇〇先生だけには、どうしても知っていてもらおうよ」とか、「あなたに黙って、加害者に聴取したり、クラスで話したりは絶対にしないから」と伝えて、なんとか了承を得ることが大切と話しています。さらに、どうしても納得してもらえなくても、学年主任や管理職の先生には相談しなさいと教えています。「守秘義務」という言葉には、「集団守秘義務」、つまり、学校全体で、あるいはチーム全体で守秘義務を持つという考え方があることを教えています。

また、親に知らせるのであれば、どのように知らせるのか、知らせた場合にどういうリスクがあるのか、反対に親に知らせなかった場合にどういうリスクがあるか、それらのリスクに対する対応策が取れるのかについて考え、時には専門家も交えて組織的に検討する必要があると思います。例えば、虐待につながる危険性のある家庭であれば、児童相談所や子ども家庭支援センターと連携するという手を打つことが考えられると思います。

(6) 教師の暴言や行き過ぎた対応への苦情が来た場合

先生の暴言や行き過ぎた指導への苦情が寄せられる場合もあります。例えば、学校としては有能で熱心な先生で、生徒指導を引っ張っていくような先生にそのような問題があるはずもないと考えていて、初期対応が遅くなってしまうような事例もあるかと思えます。先生側は生徒指導にも長けていて、リーダーシップも取れる一方で、子どもの側は、知覚過敏などがあり、先生の大きな声に恐怖を感じたり、背中に触られたことを叩かれたように感じたりしており、そのことが担任にうまく伝わらず、双方の意見が食い違ったままこじれていくケースもありました。もちろんこうした場合も、子どもや保護者の気持ちに寄り添った対応が求められるわけです。

自信も有能感もお持ちの先生方の中には、なかなか自分を変えることができず、繰り返し問題が起きてしまう

場合があると思います。忍耐強く継続的に指導や研修することが必要だと思います。

(7) 保護者に発達障害や人格障害、精神障害等がある場合

最後に、保護者に発達障害や人格障害、精神障害がある、あるいは、心身の調子を崩して精神的に不安定になるなどして、攻撃が激しくなってしまう場合についてです。精神障害はご存知のどおり、統合失調症とか鬱病とか、躁鬱病などが代表的なものです。人格障害はパーソナリティ障害とも呼ばれていて、そのベースとなる人格特性、あるいは性格がかなり特異で、認知・思考・行動に著しい偏りがあり、人間関係に混乱を生じやすいというものです。もちろん、人格障害でも、精神障害でも、適切な治療や丁寧な対応によって全く問題なく連携できる保護者が多いです。しかし、何らかのきっかけでストレスがたつり、症状が悪化して混乱した場合には、大変不安定な状態に陥ります。その際に、示される可能性のある危険なサインについてお話ししたいと思います。

まず第1に、怒りの激しさです。特にある種の人格障害では、衝動性も激しく、ひとりの教員にとっても依存していたかと思うと、それが激しい攻撃に転じてしまうみたいな不安定さがあります。第2に、時刻や場所をお構いなしに攻撃してくる、こちらが設定した枠組みに収まらないといった、枠組みからの逸脱。第3に、論理的な矛盾が多く、発言内容がコロコロ変わったり、あるいは、こちらが行った発言を自分がした発言みたい主張してきたり、ということが起きます。第4に、操作性が高い。誰かに何かをさせる。例えば、自分たちの言いたいことを子どもやほかの保護者に言わせるとか、学校側に何かを言わせようとするなどです。自分が操られそうになっていると感じた時は立ち止まる必要があります。第5に、議員さんとかマスコミ関係の人を同席させてくださいと連れてきてしまう場合もありますでしょうか。これは障がいの有無にかかわらないかもしれません。第6に、子どもと親が密着していて、同じことしか言わないとか、子どもが親に飲み込まれていて健全な成長が妨げられている状態があることもあります。お母さんが難しくても、お父さんは理解があるとか、両親が駄目でも祖父母は通じそうだということがあればありがたいですが、家族病理の重いご家庭では、密着していて誰も突破口にならない、キーパーソンが見つからないということもあり得ます。最後に、ダブルバインド。これは葛藤状況の一種で、こうするのもダメだけどああするのもダメだとダメ出しがきて、例えば、「謝れ」と言っておきながら「謝って済むか」と攻撃してくるなど、どちらに進んでもNGみたいな状況です、これも危険なサインの一つかと思います。

(8) 配慮を要する保護者への対応

いずれにしても、こじれたケースでは、非常に多くの人、学校全体を巻き込んでいってしまうということがありますので、こういうサインが多く認められた時には、

対応を変える必要があると思います。本日、前半の部分では、丁寧に傾聴することが大事だとお話しましたが、危険なサインがいくつも見られたら、コンパクトで明快な主張を繰り返していくように切り替えていった方がよいと思います。また、論理的な闘争をせず、あくまでも子どもの利益のためになることだけを提案していく、そして、相手に巻き込まれず、相談の枠組を毅然と示していくことが大事だと思います。次の組織的対応のところで丁寧に話ししたいと思います。

謝罪については先に少し触れましたが、加えて、自分が失敗して、連絡をすると言ったのに忘れてしまった・・・といった具体的なことがあれば、それについては先生方の判断で早めに謝罪してしまった方がよいと思います。一方で、重大事態の原因について、まだ精査する前に、先生個人が法的責任についての謝罪するのはまずいです。例えば、いじめでお子さんが死に至ってしまった場合に、まだ調査も済まない段階で、ご遺族に問われて、「私のせいでお子さんを死なせてしまい申し訳ありませんでした」などと謝ってしまうということは避けたいです。その辺りは、丁寧にスクールロイヤーなどにも相談しながら対応していくことが望めます。

(9) 組織的な対応

こうした危機的な場合にこそ、組織的な対応は威力を発揮すると思います。ベテランの先生の中には、責任感から抱え込んでしまう場合もあると思いますけれども、それは危険なことです。もちろん日ごろから組織的対応は図られるべきですが、こうした困難な状況でこそ、的確なリーダーシップの下でチームを結成し、組織的対応を図ることが重要になります。チームでミーティングを開き、情報共有する、時には明確な役割分担をとることも大切です。担任・学年主任・管理職・養護教諭・SCなど、役職によってというよりは、個々人の特徴や、その時々々の精神状態を見極めて役割分担することが大切だと私は思っています。

もちろん、保護者面談は個人ではなく複数で、できれば一人はしっかりと保護者にも分かる形で、記録を筆記していることが望めます。これは、力のあるベテラン教員が、若手に代わって面談するような場合も同じです。保護者がベテラン教員を一度は信頼して過度に頼りにして、結局のところ自分の思い通りにはならないことが分かり、今度は裏切られたと徹底的に糾弾し始めた事例もあるとうかがっています。ですので、あくまで面談は複数で、方針は組織的に校長のもとで決められて、学校の方針として保護者に伝えられる必要があります。

こじれてきてしまって頻繁に電話がかかってくるという場合に、いつでも何時間でも「傾聴」するということはありません。それによって、学校組織の側の負担も増しますし、教員のストレスも募り、その分対応ミスも起こりやすくなります。ケースバイケースですが、例えば、電話対応については5分から10分と区切って、先方が最も伝えたいことの要点だけをお聞きして、それ以上の話し合いは面談の時にするというのを、予め保護

者の側にお伝えしておくということもあろうかと思えます。「毅然とした対応」が重要だと先ほども申し上げましたが、「お子さんの不登校はいじめが原因ではありません」などと毅然と言い放つことではなく、こうした対応の枠組みをお伝えする時にこそ毅然とした態度が必要だと私は思います。学校で「できることはできる」、「できないことはできない」と、毅然とした態度でお伝えするという事です。保護者の無理難題に振り回されることなく、相談対応枠組みの設定はあくまで学校主導で行われる必要があります。ご心配であれば、スクールロイヤー等に相談しながら進めるのが良いかと思えます。

こうしたもめごとは両者が心から満足する解決策はないのが通例だと思います。どちらも不満が残つつも、これで納得せざるを得ないという落としどころを見つけていくような疲れる作業です。学校が過度に防衛的になるのは避けなければなりません、一方で裁判になるかもしれないということも頭にちらつき始めると思えます。いつどのような電話がかかってきたか、どのような面談を誰がいつ行ったか、学内でどのようなメンバーのどのような会議や情報共有を行ったか、臨時保護者会の開催や子どもたちへの説明など、基本的な情報は、必ず残しておく必要があるでしょう。忙しい中で詳しく書き記すことはできないとしても、メモ書きはとっておくこと、それも個人の引き出しなどではなく、共有の場に、あるいはweb上の共有サイトに残しておくことをお勧めします。卒業後に訴えが起きる場合もありますので、卒業後何年と定めて残しておくのがよいでしょう。

最後に「同僚性」について触れておきたいと思えます。学校という場がストレスを抱えれば抱えるほど、人間関係のぎくしゃくが生じやすくなります。職場で吸収できる負担の限度を超えると、「なぜ私にばかり仕事回ってくるのか」などといった気持ちにもなるのが常です。また「自分たちがこんなに一生懸命ことにあたっているのに、同じように負担しない教員がいる」ということが不満に思えたりすることもあると思えます。うまくいかないと、職場の誰かターゲットにして非難したくなるものです。保護者をターゲットにして、学内で一致団結して保護者と闘うモードになることもあるかもしれませんが、学校の中の教員のだれかがターゲットになり、教員同士の関係性もぎくしゃくすることもあり得ます。そこで問われるのが、日ごろから培ってきた「同僚性」だと思います。ゆるぎないリーダーシップのもとで、誰かがいっぱいいっぱいになってしまっていたらそれを補い合い、学校全体がいっぱいいっぱいになっていたら学外連携を積極的に進めることが肝要です。

(10) 学外連携・専門家の活用

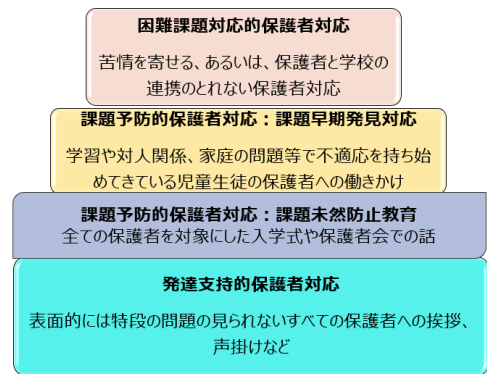
教育委員会はもちろん、スクールロイヤーに相談しておく、毅然とした対応がとりやすいと思えます。スクールソーシャルワーカーやスクールカウンセラーの上手な活用も必要だと思います。学外連携としては、児童相談所や警察、市の福祉課などが挙げられますでしょう

か。いずれにせよ、学内外の資源を活用して、その組織がストレスに耐えうるような体制をとること、そして関連機関と協議しながら対応策を考え、教員一人一人が、その時々で「今、ベストと思える対応はできている」という感覚を持てることが肝要だと思います

VI 学校全体での問題発生予防

最後に、学校全体での問題発生予防に触れさせていただきます。ご存じのように、最新版の生徒指導提要では、生徒指導の構造を2軸3類4層にまとめています。保護者対応について、この2軸3類4層の構造モデルに基づきまとめてみたのが下図です。

保護者対応



最下段「発達支持的保護者対応」は全ての保護者への声掛けや挨拶を含みます。ばったり会った時に、「お子さんはこの間こんなに活躍しましたよ」といったことがその場で伝えられるように、頭のどこかの引き出し入っているとよいと思えます。

下から2段目「課題予防的保護者対応：課題未然防止教育」では、例えば、小学校中学年の始業式後の保護者会で、「いじめたり、いじめられたり、みたいなことはもう必ず毎年起きます」とあらかじめ伝えて、「もし何か情報が入ったら、すぐ担任の先生に情報集約してください」とお願いしておくといったことが考えられます。また、いじめ防止のための予防教育なども導入しつつ、すべての子どもたちを大人たち全員で見守っていく雰囲気であれば願っています。

下から3段目「課題予防的保護者対応：課題早期発見対応」は、不適応に陥りそうな児童生徒・保護者への早期の働き掛け、最上段「困難課題対応的保護者対応」は、問題が起きてしまった、あるいは、重大事態が起きてしまった場合の対応です。繰り返しになりますが、ここに至る前の予防的働きかけを積極的に取り入れていただきたいと思えます。

以上、保護者対応についてお話しさせていただきました。問題発生 of 未然防止、保護者への支援等を丁寧に行うことで、先生方の貴重なお時間に少しでも有効活用いただければというふうに思っております。ご清聴いただきましてありがとうございます。