

11 保護者との連携

嶋崎政男

1 到達目標

- (1) 保護者とは、共に子どもの成長を願って連携・協働していく関係にあることを理解する。
- (2) 保護者との対応についての基本を学び、活用できるようにする。
- (3) 自分と保護者との対応について振り返る。

【キーワード】

家庭の役割（社会化機能・安定化機能）、家庭の教育力の低下、家庭と学校の連携、協働、共同、協同、家庭と学校のパートナーシップ、構成的グループエンカウンター、保護者へのリスペクト、グラッサーの現実療法、3つのきく（聴く、聞く、訊く）、保護者クレーム問題、心理的事実の受容、面接の3原則、危機管理さしすせそ

2 保護者の役割と連携の意義

(1) 保護者の役割

アダルト・チルドレン（AC）とは、「アダルト・チルドレン・オブ・アルコールイクス」の略で、「アルコール依存症の親を持つ家庭に生まれ育った大人」と訳されますが、広義には「何らかの問題を抱える家庭に育った（育つ）人」の意味に使われています。

問題行動の要因論では、家庭の在り方、とりわけ保護者の養育態度が必ず取り上げられますが、もちろん、すべての責任を家庭に押し付けることは誤りです。しかし一方で、子どもの健全育成に果たす家庭の役割の大きさは、これまで報告・答申・通知等で繰り返し強調されてきました。

臨時教育審議会第二次答申（昭和61年）では、「子どもたちの心の荒廃を克服していくためには、乳幼児期に親と子の基本的な信頼関係を形成するとともに、その上に立って適時・的確なしつけを行い、自己抑制力、他人に対する思いやりなどを身に付けさせることが大切であるが、これらは親が果たすべき重大な責務である」と、親の責任を明確にしています。

中央教育審議会答申（平成10年）は、その表題を「新しい時代を切り拓く心を育てるために一次世代を育てる心を失う危機―」とし、第2章「もう一度家庭を見直そう」の中で、数々の具体的提言を行っています。

教育改革国民会議が発表した「教育を変える17の提案」（平成12年）では、「教育の原

点は家庭であることを自覚する」と題し、家庭の役割を次のように簡潔明瞭に表現しています。「教育という川の流れの、最初の水源の清冽な一滴となり得るのは、家庭教育である。子どものしつけは親の責任と楽しみであり、小学校入学までの幼児期に、必要な生活の基礎訓練を終えて社会に出るのが家庭の任務である。家庭は厳しいしつけの場であり、同時に、会話と笑いのある『心の庭』である（以下、略）」。

このような流れを受け、教育基本法の改正（平成18年）では、家庭教育の条文（第10条）が新設され、「父母その他の保護者は、子の教育について第一義的責任を有するものであって、生活のために必要な習慣を身に付けさせるとともに、自立心を育成し、心身の調和のとれた発達を図るよう努めるものとする」と定められました。

このような家庭の二大機能（社会化機能・安定化機能）が十分果たされると、基本的な生活習慣や規範意識が自然と身に付き、社会的自立も促進されますが、近年、社会環境の変化により、家庭の教育力の低下が懸念されています。家族構成の変化（核家族化や単親家庭の増加等）や、住居環境の変化による家族の単居化などの家庭環境の変化が、時間的にも心理的にも二大機能の低下に繋がっているとの指摘です。

（２）保護者との連携の意義

家庭の教育力の低下は、相対的に学校教育や社会教育の役割を高めます。いずれの教育も、教育基本法が規定するように、「人格の完成をめざし、平和で民主的な国家及び社会の形成者として必要な資質を備えた心身ともに健康な国民の育成を期して行う」という、軌を一にした目的をもっています。相互の連携は不可欠です。

保護者との効果的な連携・協働は、それぞれが自己の役割を自覚するとともに、相手の役割を尊重することが出発点になります。主として学校が役割を担うことには、保護者の理解・協力が重要です。また、主として家庭が行う基本的な生活習慣の定着や情緒の安定等には、学校からの情報提供や個別支援が役立つことが多々見受けられます。

（３）連携・協働と共同・協同

「連携」と「協働」、「共同」と「協同」は、次のように区別して使用すると、自らの立場やお互いの関係がはっきりします。

「協働」の意味は、「①複数の主体が、②同じ目的のため、③共に力を合わせて活動することです。学校とPTAが子どもの安全のために、安全マップづくりや地域パトロールを実施する等の例があります。

連携は「主体」が決まっていて、他の組織がこれに協力する活動です。地域行事に学校が組織として共に参加する（主体は地域団体）、学校主催のセーフティ教室にPTAに連携を求める（主体は学校）などがこれに当たります。

「共同」には、帰りの会で子どもが書いた一行日記に、親がコメントを記し、翌日担任が一言添える等の例があります。連絡帳や親ノート等も同様です。教師が個々の保護者と共通の目的をもって行う活動を「共同」と言います。

「協同」は、同じ目的で集まった保護者が一緒に活動を行うことです。学級での例としては、掲示係の保護者は教室の一角に設けられた「保護者コーナー」に作品を掲示する、新聞係の保護者は学級新聞の一部を担当する、レク係は子どもと一緒に「親子レク」の企

画・運営に当たる等，児童生徒が分担する学級の係を保護者にも分担してもらう活動があります。「班ノート」の保護者版も教師と保護者，そして保護者同士の間関係の深化に有効です。これも教師と保護者との「協同」の例です。

3 日ごろの取組

(1) パートナーシップの確立

教育効果を高めるには家庭との連携強化が大切です。改正教育基本法には、「学校，家庭及び地域住民その他関係者は，教育におけるそれぞれの役割と責任を自覚するとともに，相互の連携及び協力に努めるものとする」という条文（第13条）が新たに加えられました。

保護者との効果的な連携を進めるには，保護者と教師がお互いの理解を深め，共に児童生徒の健やかな育成を目指すパートナーシップをもつことが大切です。文部科学省等からこれまで出された，健全育成に関わる答申・通知・報告書・指導資料等には，このことが繰り返し述べられています。

パートナーシップ確立の秘訣は，「フェイス トゥー フェイス」（直接顔を合わせる）の機会を数多くもつことです。そこでは，三つの「きょうかん（共汗・共歓・共感）を味わうことが多ければ多いほど相互理解は深まります。

(2) 意図的・計画的な活動の充実

学習指導要領「総則」の「第4 指導計画の作成等に当たって配慮すべき事項」には，小・中学校共通して，「学校がその目的を達成するため，地域や学校の実態等に応じ，家庭や地域の人々の協力を得るなど家庭や地域社会との連携を深めること」との記述があります。計画的な家庭との連携が求められているのです。

各学級においても，学級経営案に保護者とのパートナーシップを強固にする諸活動を位置付けておく必要があります。

最初の保護者会では「構成的エンカウンター」や小グループに分かれての「グループカウンセリング」を取り入れると，教師と保護者及び保護者間の人間関係が深まります。

日常的には，学級だよりによる情報発信，連絡帳や親ノートの活用等の取組を行います。また，年間予定に組み込まれた保護者会，学校公開（授業参観），個別面談，PTA学級懇談会等が効果的に実施できるよう，進め方を研修しておく必要があります。

(3) 多様な手法の活用

保護者とのパートナーシップを確立するには，「共に活動する」ことが最も近道ですが，接するときの姿勢（心）と手法（技）のバランスも大切です。

姿勢としてはリスペクト（尊敬）の気持をもつことが何よりも求められます。これなくして保護者との良好な人間関係を築くことはできません。その上で様々な手法（技）を駆使できるようになることが大切です。それも「〇〇技法」というような大げさなものを考える必要はありません。「使える技は使ってみよう」の意識で十分です。何点か例示してみます。

- ◇相手を変えようと思わず、相手を肯定的に捉え、「自分の考えを変える」よう努めます。
- ◇「どうしたら良い」という質問には、「難しいですよ。どうすれば良いとお考えですか」などと「繰り返し」を多用します。
- ◇保護者の言動を腹立たしく思ったり、不快に感じたときは、その言動を肯定的に捉え直してみます。
- ◇保護者の「誤った思い込み」に気づいたら、「同じような場面で別の気持ちを味わったことはありませんか」「そうしなくても良かったことはありませんか」などと、「一般化した非合理的な考え方」に気づかせる質問をします。

4 保護者との連携による問題解決

児童生徒の悩みや問題行動等の解決に当たっては、保護者と教師が存分にパートナーシップの強さを発揮することが求められます。その際、保護者に来校を求めることが多いと思いますが、次に掲げる標語「よくないかかわり」を参考に、保護者と教師の力を相乗的に高めることが大切です。

よ 呼び出しを 職場の友に告げられて

ある小学校に、3名の子どもが万引きをしたと地域の店舗から連絡が入りました。2人の教師が駆けつけ、学校で指導し、3名の家庭に連絡をしました。ところが、1名の母親はパートの仕事をしていたため、担任は職場に電話をかけました。あいにく母親は手が離せない状況だったため、担任は電話に出た母親の同僚にこう言ったのです。

「〇君が万引きしたので、今、学校で指導しています。〇君のお母さんに迎えに来るよう伝えてください」。

この一言で、母親と担任の人間関係は修復不能の状態に陥りました。濃やかな配慮が必要な場面での「大失態」です。個人情報扱いについての無神経さは非難されても仕方がないでしょう。

く 暗い門 顔を隠して くぐり来ぬ

学校から「呼び出し」を受けた保護者の心中は複雑です。「夕野分 母は一人で 校舎の隅」という句がありますが、不安感に包まれた母親の姿が目には浮かぶようです。そんな母親を玄関で迎え、「急な連絡でご心配されたでしょう」と一声かけるだけでも、保護者の心の負担は随分と軽くなります。

部屋に案内したら一杯のお茶くらい勧めたいものです。来校を求めた理由、来校へのお礼の言葉、不安な気持ちを抱かせてしまったことへの謝意も忘れてはいけません。管理職が名刺を差し出して挨拶することも保護者へのリスペクト（尊敬心）の表われです。「1人の出迎え・一杯のお茶・一枚の名刺」。この「3つの1」はパートナーシップづくりの出発点となります。

な 並びいる 教師の数に 指を折る

「椅子は立派だったが、被告席のようでした」。多くの保護者から聞いた言葉です。1人の保護者の前に10人の教師がずらり並んだのでは、「話し合い」でなく「糾弾会」となってしまう。「みんなで心配しているのです」という学校の論理は通用しません。

事前に出席者の了解を得ること、位置関係を配慮してバランスを整えること、せめてこ

の2点は守りたいものです。

い いい子とは 思いませんと つい涙

あれもダメ。これもダメ。ダメダメづくしでは保護者は耐えられません。耳を塞ぎたい気持ちはよく分ります。最後にとって付けたように、「○君にもいいところあるんですよ」などと言われても、おためごかしとしか映りません。

「例外探し」という手法があります。否定的に見られることが多い児童生徒の、「例外的な」言動を取り上げ、真っ先に伝えます。「例外が日常化すれば問題は解決する」とは、まさに至言です。

か 過去でなく 今できること 知りたくて

グラッサーの現実療法では「3つのR」がキーワードです。リアリティ（現実）、ライトとロング（正と不正）、リスポンシビリティ（責任）。保護者との話合いでリアリティ（現実）を無視した発言が多いと、保護者の気持ちは闇に覆われてしまいます。「どんな育て方をしたのですか。先月も○○したんですよ」等、矢継ぎ早に「過去」を責められたのでは、「もう勘弁して」と逃げ出したくなります。

「過去は直せないから、今できることを一緒に考えましょう」「この一言で、どんなに救われたことか」これも多くの保護者から伺いました。

か 輝く言葉 家では光らず

専門用語や美辞麗句は、言った当人はご満悦ですが、意図することが伝わらなければ、猫や豚でなくとも、小判や真珠にはなりません。

ある教育相談の研修会。悩みを抱えた教師が講師に指導困難な児童への対処法を問いました。講師曰く「その子の心の襷にそっと人さし指を当ててください」。質問者は深々と頭をさげましたが、はたして、「心の襷」を見つけられたのでしょうか。

教育相談の研修会では、しばしば輝く言葉が飛び交います。しかし、より具体的な助言でなければ役立たないことも多いのです。

わ 別れ際 ごくろうさんの 声もなし

話合いが終了したら「ごくろうさまでした」と、保護者の労をねぎらうことは当然と思えるのですが、その一言が言えない教師が多いと指摘されることがあります。

「話せてよかった」「また、話合いの場を設けて欲しい」保護者がそんな気持ちで家路につくことができたら成功です。良きパートナーの誕生です。

り 理屈なら とうにたっぷり 聞き飽きた

教師が一方的に話しておきながら、「家でお子さんの話を十分聴いてあげてください」。なんと無理な要求なのでしょう。子どもの非をたっぷりと聞かされた保護者が家でどうするか。そこに思いを馳せられないようでは困ります。同じように、教師に言われたことを「再生」するしかありません。

じっくり聴いてもらえた心地よさを味わってこそ、子どもの訴えに耳を傾ける余裕ができます。保護者の言い分をしっかりと受け止めなければなりません。

また、教師が指示・助言をするより、保護者自身の考えを尋ねた方が効果的である場合が少なくありません。「どうしたらよいと思いますか」「お手伝いできることはありませんか」「他にはどうでしょう」などと質問していくうちに、保護者自らが解決の糸口を見出すことが期待されます。

「きく」は「聴く」だけではありません。「聞く」も「訊く」も「効く」のです。

5 保護者クレーム問題

(1) 保護者対応コンピテンシー

前述したように、保護者対応の基本は、保護者も教師も子どもの豊かな成長を願って共に手を携えることにあります。保護者と教師が互いに憎悪しあう関係になることは、子どもにとって辛く、寂しいことです。保護者と教師は日ごろから良好な関係を保ち、連携・協働を深めることが大切です。

しかし、不幸なことに、「モンスターペアレント」という造語に象徴されるように、近年、保護者のクレームに悩む教師が増え、休職・退職に追い込まれる例が後を絶ちません。この背景として、教育への市場論理の導入、ストレス社会の進行、急激な教育改革の遂行による教師の権威失墜等が指摘されていますが、教育相談の基本的姿勢を活かした、教師の保護者対応力の低下も見逃せません。

保護者の苦情・要求は「あって当たり前」です。教師が苦痛に感じるクレームの中には、わが子を想う「親心」に少しだけ思いを馳せるだけで解決する事例が少なくありません。このため、教師に保護者対応のコンピテンシー（知識・判断・スキル等が備わっていること）が求められているのです。

保護者対応コンピテンシーには、保護者理解力、カウンセリング力、人間関係調整力、組織運営力等、多くの能力・スキルが含まれますが、その基礎となるのが教育相談に関わる力量です。

通常の保護者対応では、互いに目と目を合わせて話ができる、いわゆる「フェイス ツー フェイス」の機会を増やし、共感的に理解しあえる関係づくりが重要です。加えて、困難なクレーム対応にはコミュニケーション力、コ・ワーク力、コーディネート力、コンプライアンス力の4つの力（4「コ」）が必要になります。これらを総称して「保護者対応コンピテンシー」と呼ぶことにします。

(2) コミュニケーション力

コミュニケーション力の下位概念は多々ありますが、保護者対応においては、カウンセリングマインドを基盤とする「聴く心」と「訊く技」、「聞く力」「黙す力」と、リーガルマインドを基盤とする「説く力」と「断る力」が重要になります。

保護者対応の第一原則は、保護者の訴えに耳を傾け、その気持ちを分ろうとすることです。「分る」でなく「分ろうとする」がポイントです。教師と保護者は対等な立場で、互いに本音を語り合える関係であることが望めます。「分ってやる」というような姿勢では、教師の傲慢さを指摘されても仕方ありません。

まずは反論・批判を封印し耳を傾けることです。抽象的な物言いで恐縮ですが、「耳ではなく心で聴こうとする」と、保護者が本当に訴えたいことが理解できるようになります。例えば、「教師の指導が厳しすぎる」とのクレームを傾聴しているうちに、「子どもとの関係がうまくいかない」という保護者の悩みの相談に変わるような例は頻繁に起こりえます。

話が急に途切れたり、興奮状態に陥ったりしたら、しばしの「沈黙」の後に、「訊く」

ことによって話を整理すると良いでしょう。保護者自身の考えがまとまらないような場合も、自分で考えるよう「訊く」テクニックを使うことができます。

ところが、「聴けば収まる」「話せば分る」というケースばかりではありません。教育相談の姿勢だけでは太刀打ちできない事例があることを知っておくことが大切です。理不尽な要求を延々と繰り返したり、脅迫・監禁等、犯罪スレスレの行為に及ぶ保護者と「対峙」しなければならないこともあるのです。

そんな時は、「悔しい思いをさせてしまって申し訳ありません」などと、心理的事実（悔しいという思い）に対しては謝罪しても、事実無根の主張に対しては、客観的事実をきちんと説明したり、理不尽な要求があった場合にはきっぱりと断らなければなりません。「説く力」「断る力」の出番となります。

（３）コ・ワーク力

コ・ワーク（協働）する力量も大切です。保護者クレームの不幸な事例からは、組織的対応の重要性が指摘されています。「一人に対応しない」「一人に対応させない」は、クレーム対応の必要十分条件の一つです。

困難な展開が予想されるクレームの場合、教頭や各主任等を中心にTMT（トップ・マネジメント・チーム）を結成し、危機管理の原則に則って対処することが求められます。

危機管理の原則（最悪を想って、慎重かつ素早く、誠意をもって、組織で対応）は、「初期対応」「真摯な対応」「組織対応」の重要性を教えています。初期対応を誤ると、問題解決への道のりは遠のきます。クレームの対象となった教師が経験不足のときは、ベテラン教師が保護者面接に同席したり、具体的な対応方法を指示するなど、初期対応を無難に乗り越えられるよう支援する必要があります。

クレーム対応に不慣れな教師が陥りやすいのが、「面接の三原則」を破られ、心身共に疲弊してしまうことです。保護者との面接は「人・時・場」の原則を守らなければなりません。「誰と・何時・何処で」会うのか、事前に約束を交わし、約束違反には厳しい姿勢で臨むことが重要です。

約束した人以外の人が同行した場合は、面接中は別の部屋で待ってもらおう（「人」の原則）ようにします。「場」は学校が適当です。レストラン、保護者の勤務先等へとエスカレートすることがないように、チームのメンバーは常に気配りを怠ってはいけません。さらに、夜10時過ぎの長時間に及ぶ家庭への電話等、「時」の原則が崩れると、クレーム対象教師は徐々に追い詰められていくので、要注意です。

組織対応は、こうしたことを未然に防止する大きな盾となります。さらに、校内リソース（資源）を活用する場合にも、組織対応が効果的にはたります。

この力が有効に発揮されるには、「同僚性」が重要です。管理職やリーダー的教師の手腕に大きな期待が寄せられます。

（４）コーディネート力

多くの教師が苦手とする保護者に対して、うまく付き合っている人がいます。このような貴重なリソース（資源）は問題解決のキーパーソンとなります。

とくに、保護者自身にパーソナリティ障害の傾向がある場合など、過度の依存が生じた

り、要求を増大させ、願いが叶わないと攻撃的になったりする（スプリッティング＝両極端な人物評価）ことがあるので、保護者クレーマーとの人間関係が良好で、忌憚のない忠告・助言・指示ができる人は貴重です。

コーディネーター（調整者）の役割は、このような人物を探し、「仲介」の労を依頼することです。また、専門機関との連携が必要な場合にはコーディネーター力が最も発揮されます。

1人（1機関）だけとの連携・協働にとどまらず、複数の人（機関）から支援を受ける場合、個々の連絡・調整だけでなく、各人（機関）同士の役割分担を明確にし、その成果が共有できるよう報告を密に行わなければなりません。コーディネーター役の教師は、いわば、それぞれの人（機関）がもつ資質（機能）を横糸で紡ぐ機織役と言えます。

（５）コンプライアンス力

コンプライアンスは「法令順守」を意味しますが、このなかには法令に通じる、法的な考え方ができる、法令を守る環境を整備する等をも含みます。

稀なケースですが、理不尽なクレームに、威力業務妨害罪、脅迫、恐喝、監禁、暴行等の刑法に抵触する言動が伴うことがあります。教師は「〇〇の保護者だから」と、警察に届け出ることを逡巡しがちですが、コンプライアンスは重視しなければなりません。「〇〇の保護者だからこそ」と考えることが大切なのです。

保護者とは誠意をもって対応しなければなりません、「法令順守」は譲ることはできません。困難事例については、学校を支援する制度を設けた自治体が増えています。ここでは、精神科医やスクールソーシャルワーカーと共に弁護士の方が加わっていることが多いようです。「休業補償金を支払うことを約束してしまった」「事実とは違う内容の文章に署名・捺印してしまった」などの場合、法的な見解を尋ねたり、その後の対応についての助言を得ることが大切です。

このためには、自らが法的知識を身に付けるとともに、保護者とのやりとりをできるだけ詳細に記録しておく必要があります。一言一句・一挙一動、「そのまま」を記録することが大事で、時間・場所・その場にいた人物等を書き残すことも忘れてはなりません。

《参考引用文献》

國分康孝・國分久子（監修）『保護者との対応』図書文化、2003

諸富祥彦・植草伸之（編）『保護者とうまくつきあう40のコツ』教育開発研究所、2004

嶋崎政男『「困った親」への対応』ほんの森出版、2005

嶋崎政男『学校崩壊と理不尽クレーム』集英社、2008