

指導資料



鹿児島県総合教育センター
平成28年4月発行

教育相談 第136号

対象
校種

幼稚園

小学校

中学校

高等学校

特別支援学校

信頼関係を築く保護者相談の在り方

生徒指導を円滑に進めるためには、保護者と信頼関係を築き、家庭と連携することが大切である。ここでは「保護者相談を円滑に進める上でのポイント」を示し、具体的な教育相談の場面を通して、信頼関係を構築する保護者相談の在り方について提案する。

1 電話相談からみる学校対応の現状

平成27年度1月末現在、当センターの電話相談の件数は1,144件あり、内容としては「性格・行動」、「不登校」、「学校の対応」が多い(図1)。

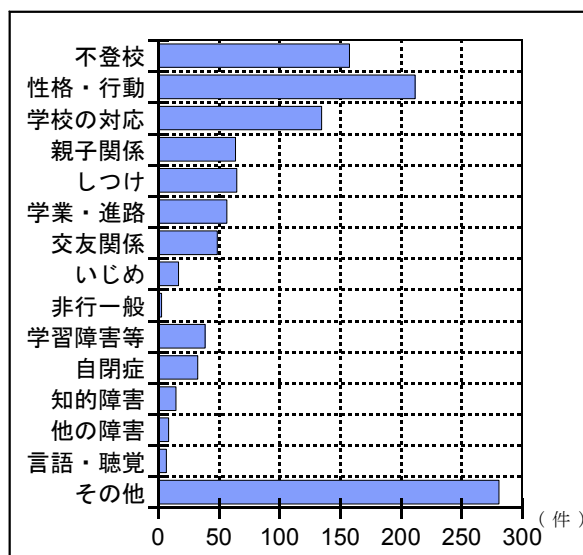


図1 当センター電話相談内訳(H28.1月末現在)

「学校の対応」には、子供の気になる言動を担当に相談しても思春期にはよくあることと真剣に聴いてくれない、学習面の相談をしたら詳しい説明もないまま専門機関の受診を勧められたなど、相談

者側の「こんなことで困っているので話を聴いてもらいたい。」との思いに十分に答えていないために、学校への不信感を招いていると思われる事例も見られる。

2 保護者の思いに寄り添う教育相談にするために

(1) 「モンスターペアレント」や「クレイマー」という言葉を考える

学校に無理難題を要求したり、繰り返し苦情を訴えたりする保護者を、「モンスターペアレント」や「クレイマー」としてマスコミが取り上げたことがあった。また、そのような保護者の対応に苦慮し、訴訟対応のために自治体が弁護士を雇ったり、学校職員対象の保険まで出現したりした事態も報道された。

本来、学校と家庭とは子供のよりよい成長のために協力し合う関係でなければならない。しかし、言葉が先行することで、「保護者相談」という行為に学校側が萎縮し、保護者の相談内容

の真意を十分くみ取ることなく、単なる「クレーム（苦情）」と処理しようとしたり、保護者側は子供のことで学校に相談するとクレイマー扱いされるのではないかという気持ちが働き、相談を遠慮したりするといった状況が見られる。このことは子供の抱える教育課題の解決を難しくさせることにもなり、留意すべき問題であると考ええる。

(2) 保護者の思いに寄り添うとは

大抵の保護者にとって、子供のことで学校に出向いて相談することは、学校が思っている以上に覚悟のいる行為である。このことを踏まえて、学校は保護者との相談に臨むことが大切である。つまり、「何か苦情を言われるのだろうか。」、「困った親だなあ。」という否定的な考え方ではなく、「学校までわざわざ来て話すことがあるとは、余程困っているのだろう。相談してよかったと思ってくれるような相談にしよう。」という肯定的な考え方で受け入れることが必要であり、そのことが保護者の思いに寄り添うことにつながるのである。

3 保護者相談を円滑に進めるために

主に子供の問題について話し合う保護者との相談を進めるに当たって最も重要なことは、問題の解決に向けて保護者と教師がお互いに協力していく関係を構築することである。ここがうまくいかないと問題の解決に結び付かないばかりか、保護者との関係がこじれ、トラブルに発展することもあるので注意が必要である。

次に、保護者相談を円滑に進めるため

のポイントを示す。

(1) 日頃の積極的な関わりが成功の鍵

保護者と良好な関係を結ぼうとする日常的な取組が重要となる。何か事が起こってからの連絡ではなく、日頃から学級通信や連絡帳等を通して、また家庭と連絡を取る際に、学校で子供の努力する様子を意図的に伝えるといった日頃からの積極的な関わりが大切である。

(2) 連絡の段階から相談は始まる

保護者に学校側の用件や都合を一方的に伝えたり、そそくさと電話を切ったりすると、それだけで保護者の不安や不満をあおることになる場合がある。まず、相手の話を聴く時間と心の余裕をもって対応することが重要である。突然の電話で時間的に余裕がない場合は、そのことを正直に伝え、その後の対応について、例えば、折り返しの電話をする都合のいい時間を聞くなど、常に相手の立場に配慮することを忘れてはいけない。また、「学校に相談したけれど何もしてくれない。学校は頼りにならない。」というように受け取られないためにも、保護者から訴えがあった場合、「いつまでに、どのような形でその思いに対応するか」、最初に確認することが大切である。

(3) 労をねぎらう

自ら又は呼び出しに応じて、学校に連絡したり来校したりした保護者には、まず相手の労をねぎらう言葉を掛けることが重要である。学校側の対応に納得がいかず異議を唱えるような内容の相談の場合は特に、配慮が必要である。

(4) 保護者の話を傾聴する

自ら相談を申し出てくる保護者は、感情的になっている場合もあるので、保護者の訴えをじっくりと聴き理解することが重要である。もし事実と違っていても、最初は話をさえぎらずに保護者の訴えに向き合い丁寧に傾聴することで、保護者は次第に落ち着いて話ができるようになる。保護者が伝えたいこと、分かってほしいことを共感的に理解しながら、傾聴することが大切である。

(5) 保護者の真の願い（主訴）をつかむ

保護者と話をする中で、保護者の真の願い（主訴）をしっかりとつかむことが重要である。保護者によっては、話が堂々巡りをしたり、過去の事例への対応の不満を述べたりと、話の核心部分がなかなかつかめない場合もある。

その場合、「お母様の言いたいことはこのようなことでしょうか。」と、内容を要約した問い掛けを時折挟みながら話を聴いてみる。また、「どうしてそのように思われたのですか。」といったイエス、ノーで答えられない問いを入れたり、話を聴いて感じたことを素直に伝えたりすることで、相手の訴えに真摯に対応でき具体的な内容を聴き取ることができる。つまり憶測で考えるのではなく、保護者の主訴を丁寧に捉え理解していくことが大切である。

では、上述のポイントを踏まえて、事例に基づいた実際の教育相談の場面を想定して考えることとする。

4 事例「登校しぶりを見せ始めた子供の対応に困っている保護者からの相談

小学6年女子児童Bの母親Aから、「うちの子がここ数日、朝になると腹痛を訴え学校に行きたくないと言っている。理由を聞いても、話をしない。昨日は無理して学校に行かせたが、今日は学校を休ませた。学校で何かあったのではないかと心配している。」といった内容の電話が、午後4時頃担任にあった。

担任は、「昨日、Bさんは授業中は手を挙げて発表して、休み時間も友達と楽しそうに過ごしていました。学校に行きたがらないのは、学校のことが原因ではないと思いますよ。お母さん、家庭での様子で何か思い当たることはありませんか。これから会議がありますので、後でこちらから連絡します。失礼します。」と言って電話を切った。

翌朝、担任は出勤すると、校長に呼ばれ「昨夜Aさんから、担任に自分の子が学校に行きたがらないのは家庭の問題のように言われた。学校の責任を放棄している。」と抗議の電話が来たことを告げられた。

(1) 考察－保護者対応の問題点－

Aは、我が子Bが登校しぶりを見せ始めたことに動揺し、何とかしたいという思いで担任に電話をしている。一方担任は、Bが学校では体調不良を訴えることはなく、授業中も休み時間も元気に過ごしている様子を見ているので、学校生活に問題はない、学校に行きたがらない理由は他にあると思い、母親に質問したと考えられる。また、会議の時間を気にして、母親に質問した後、折り返しの電話をする都合のいい時間を聞くなど、今後の具体的な対応について決めることなく、母親からの電話を切ってしまった。

これらのことから、Aは、自分の訴えを軽く受け流された上に、家庭での様子を聞かれて一方的に相談を打ち切られた形になったため、まるで家庭に問題があ

るかのように担任に責められたと感じて、校長への訴えにつながったのではないかと推察される。

(2) 対応例

このような事例に対しどのように対応すればよいか、以下に、相談者の思いに寄り添い、傾聴の姿勢で臨んだ対応例を示す。

母親A 「Bがここ数日朝になるとお腹が痛いと言って、学校に行きたがらないのです。先生、学校で何かあったのでしょうか。」

担任 「Aさん、御連絡いただきありがとうございます(労をねぎらう)。Bさんが今日、腹痛で学校を休んだので心配していました(共感的な理解を示す)。Bさんの朝の様子を教えてください(開かれた質問をする)。」

母親A 「先週から、朝なかなか布団から出てこない日が続いたんですが、おかしいなと思ったのは一昨日でした。起こしに行くと、お腹が痛い、学校を休みたいというので、様子を見ていたら、よくなったから学校に行くと言って家を出ました。昨日も、朝、同じような状況が続きました。でも今日は、お腹が痛いと言え続けて、起きてきませんでした。こんなに腹痛が続くのは何か悪い病気ではないかと思って、今日病院に行ったんですが、特に悪いところはないということでした。それだったら、他に何か学校に行きたくない理由があるのではないかと思って、先生にお尋ねしたんです。」

担任 「大きな病気でないことが分かってひとまず安心しました(共感的な理解を示す)。Bさんは今まで欠席もなく元気に登校していた(日頃の様子を伝える)ので、お母さんもその変化に驚かれ心配されてるのですね(理解できた気持ちを伝える)。Bさんは、お腹が痛いという他に、お母さんに何か話をしますか(開かれた質問をする)。」

母親A 「何も話をしないので困っています。ただ病院から帰ってくると、もうお腹は痛くないから明日は学校に行くと行っていました。でも、明日、朝になってお腹が痛い、学校に行かないとまた言い出すのでないかと思うと不安で不安で……。」

担任 「そうですね……。不安な気持ちになりますよね。(共感的な理解を示す)Bさんは、授業中よく手を挙げて発表しますし、班活動でも友達の意見をよく聴いて、まとめ役を務めています(学校での様子を伝える)。友達との間も特に気になるようなことはないのですが、それは私が気が付いていないだけで、何か悩みを抱えているのかもしれませんが、もしよかったですら、Bさんと話をしたいのですが、お家に伺ってもよろしいですか。これから会議がありますので、今日の午後5時以降になりますが御都合いかがでしょうか(相手に配慮しながら即対応する)。」

母親A 「ちょっとお待ちください。Bに聞いてみます。」

母親A 「先生、Bも先生と話がしたいと言っています。Bの話を聞いてください。よろしくお願いします。」

担任 「時間を割いていただきありがとうございます(相手への配慮)。では、今日の午後5時半頃伺います。よろしくお願いいたします。」

子供に何か変化があったときに学校に相談できる先生がいることは、保護者に安心感を抱かせ、大きな心の支えになる。保護者の悩みと真剣に向き合い、学校と家庭が一体となって子供が抱える問題に対処することが子供の成長には欠かせない。日頃から家庭と信頼関係を築くことが教育相談の効果をより一層高めることにつながるのではないかと考える。

－参考文献－

- 文部科学省『生徒指導提要』平成22年3月，教育図書
- 杉山雅宏編著『カウンセラーが教える気になる子ども・保護者との信頼関係が深まる「聴く技術」』平成24年，学事出版
- 諸富祥彦著『新しい生徒指導の手引き』平成25年，図書文化
- 関根眞一著『なぜあの教師は保護者を怒らせるのか』平成25年，教育開発研究所

(教育相談課)