

教師と保護者が子どもを支えあうために

杉山 雅 宏

学校教育は子どもの学力を高め、人として豊かに育てるためにある。だから、教師がもっとも深く関わらないといけないのは子どもであることはいうまでもない。しかし、子どもは学校だけで育っているわけではない。子どもの生活基盤はそれぞれの家庭であり、その家庭は居住する地域に存在している。子どもは、地域社会に囲まれた家庭と学校で育っているのである。

子どもの育ちには家庭と学校が責任を持たなければならない。そして、家庭と学校とが良好につながり、その信頼関係を基盤として子どもを育てていくのが理想である。しかし、現実には様々な厳しさが表面化している。

1. 保護者の変容

保護者対応で悩む教師が増えていることは事実である。新年度早々、4月の第一回保護者会では多くの保護者を前に担任は挨拶をする。一昔前の保護者であれば、集中して担任の話を聞き、「担任や学校に対して何か要望はありますか」などとうかがったとしても、「どんなことでも協力します」「遠慮なく子どもを叱ってください」「先生の方針にお任せします」などという答えが返ってくるが多かった。学校のことは教師に任せ、親は親にできることからやればよいという考え方が主流だった。だから、教師も「任せてください」「一緒に子どもたちの成長を見守っていきましょう」という気持ちで、1年のスタートを切ることができた。一昔前の保護者は、自分の子どもが問題行動を起こせば、まずは子どもに謝罪をさせ、迷惑をかけたクラスの仲間や担任に謝罪に来ることがほとんどだった。学

校や教師は無条件に信頼するというものだと考えられていた。

今の保護者が一昔前の保護者とまったく違うかという、そういうわけでもない。多くの保護者は学校に対して協力的な姿勢を示す。ただ、一部クレーマーと呼ばれている保護者が学校を混乱させている。結果的に教師が精神的に追い込まれるようになる。

「うちの子どもだけがいじめられている。学校は把握しているのか」「給食がおいしくない。それなのにお金をとるのはおかしい」「○○君と同じクラスにしてほしい。そうしてくれないとうちの子は学校に行けない」「□□さんとは絶対に同じクラスにしないでほしい」など、様々な要求をしてくる。こうした要求に真摯に対応しないと、すぐに教育委員会に連絡し、意図的に問題を大きくしてしまうのである。

こうした保護者は権利主張が極端に強く、自らの非を謙虚に認めることがほとんどない。多罰的傾向が強く、学校や担任にその責任を負わせようとする。自分の子どもが教師に注意や批判をされれば、理由を考えることなく逆上してしまう。こうした保護者は、子育て自体が保護者自身の社会的評価に直結する（小沼，2014）ものと感じているのだろう。保護者は、学校とは常に対等な関係であると考えており、教師に対して説教でもしてやろうと思っているのかもしれない。

2. 保護者が変わってしまった点、変わっていない点

(1) 保護者が変わってしまった点

学校は子どもが勉強するところ、家庭は親子で生活をするところというすみわけが大きく変化していることは否めない（平木，2004）。各家庭の生活スタイルも多様化し、学校はその多様な各家庭の子どもたちに個別に対応しなくてはならなくなってきた。かつては家庭で引き受けてきたことまで、今の学校は引き受けている。家庭でも、学校の勉強を学校では

なく塾や家庭教師に頼っている。

子育ては一昔前に比べ大変さを増していることも事実である。子育てに自信をもてなかったり、大きな悩みや不安を訴えたりする母親が、この20年で急増しているという指摘もある（首藤，2007）。情報化社会では、保護者に多くの子育てに関する情報が入る。保護者は情報に振り回され、成果や業績が気になってしまい、子どもの存在や安寧を認める言葉かけよりも、欠陥や問題の側面だけを取り上げ、それが子どものすべてのように受け止めてしまうことがある。こうした状況下で、保護者は子育てへの不安や不信を消化できず、もっとも身近で安全な学校にぶつけてくる。どの保護者にも、わが子を立派に育てたいという思いがある。子育ては様々な失敗を繰り返し、子どもだけでなく親も親として成長していくものである。その失敗を保護者自身の糧にするのではなく、学校や社会に責任を負わせている。クレーマーといわれる保護者は、自分の子育てへの不信、不満を自分自身でどうにもすることができず、学校や担任にぶつけてくるのである。

（2）保護者の変わっていない点

多くの保護者は、学校や担任に期待しており、協力をしたいと思っている（小林，2007）。そうすることが、子どもたちをよりよく成長させると信じているからである。学校と手を取り合い、協力したいと思っている保護者は、今でも少なくない。

通常、クレームには不快感が一緒に現れる。クレームの前面に見える不快感は、怒りだけとは限らない。怒りは、願いを直接伝えるための感情であるが、怒り以外の不快感が重なり合うことも多い。「願いがかなえられない苦しみ」「辛さを他者にわかって欲しい」という願いから、悲しみの感情も湧き起こる。つまり、クレームを投げかける保護者には不快感があり、その背後に「願いが阻止されている」「願いをかなえたい」という思

いがある。こうした保護者の要求、願いはどのようなものであろうか。それを探し理解できるように努めたいものである。

クレーマーといわれている保護者も、学校へのクレームという手段を用いてはいるものの、わが子を思う気持ちがあることは確かである。保護者はわが子を愛おしく思い、友だちと楽しい学校生活を送って欲しいと願っている。わが子への愛情は、どのような親でも持ち合わせていることを忘れてはならない。

3. 傾聴によるコミュニケーションの重要性

学校と保護者との間に生まれる行き違いや摩擦を乗り越え、信頼関係と良好なつながりを育んでいくためにコミュニケーションは重要である。

子どもたちにはそれぞれ個性があり、考え方も行動も違う。教師が全体の枠で見ているか、それとも個々を見ているのか、そこは重要なことである。きちんと自分の子どものことをわかってきているのか気にしている保護者は多い。

多くの子どもを対象にすべての子どもの学びを育む学校と、わが子の育ちを第一に願う家庭とは、明らかに立場が異なる。だから、ひとり一人の子どもに対するまなざしにおいてズレが生じてしまう。こうしたズレを理解しあったり、修正したりするには、お互いの思いを語り、聴きあうしか方法はない。とくに、保護者の話は途中で否定せず、まずは最後まで話をよく聴く。傾聴によるコミュニケーションである。

ただし、こうすればうまくいくというコミュニケーションマニュアルは存在しない。人と人との関わり、そのかかわりを育むコミュニケーションは、人に応じ、状況に応じた複雑な関係でいかようにも変化する。教師はその部分を自覚する必要がある。場や人に応じ判断できる感性を磨く必要がある。

4. まずは状況を把握する

教師が保護者と話をするとき、まず考えなければいけないことは、そのときの状況を把握するということである。教師がすべてを把握していると思ったら大間違いだからである。

通常のコミュニケーションでは、偶然出会ったときに立ち話をするような会話もある。しかし、多くの場合、教師が保護者と対話するときは、何らかの必要なり目的なりがあって話し合うことが大半である。

目的があって保護者に会うケースは様々である。個人面談で保護者に子どもの学習状況を伝えるとき、子ども同士でトラブルが発生したとき、子どもがよくない行動をしてしまったとき、保護者からクレームがあったとき、子どもが頑張って嬉しい報告をするときなど、実に様々である。これら保護者に対する対応は、1つでもおろそかにしてはいけない。しかも、迅速な対応が必要なケースも多く、その判断が保護者の学校に対する心象を左右するため、教師は心して向き合う必要がある。

保護者と面談する前に、教師には準備しておかなければならないことがある。保護者と話し合う事柄について、それがどのようなことで、子どもや学校、保護者はどういう状況であるのかを、事前に十分把握しておく必要がある。特に、事実関係については、教師の思い込みにならないように、客観的に、多角的観点から可能な限り詳細に調べておくべきであろう。自分だけの狭い意識に閉じこもらないように、管理職や他の教師仲間からの助言も積極的に求めるべきである。

事実関係が見えてきたとしても、そこで教師が考えておかなければいけないことは、教師として、学校として、その出来事、事実をどう考えるかということである。当然、その際に、最も大切にしなければならないのは子どものことである。そうした前提で、子どもを指導している学校・教師の考えをはっきりするということである。もしも、教師の側に何らかの責

任があると判断した場合は、事実関係に基づいてそこから逃げないことである。完璧な教師などどこにもいない。非があれば素直に認めることも大切である。教師も保護者の痛みや傷つきに思いを馳せることができれば、たとえばはじめは怒りの矛先を教師に向けていたとしても、思いやりで包まれ角が取れていくはずである（杉山，2014）。

また、子どものことで保護者にどうしても考えてほしいことがある場合、それは何なのか、どうしてそれが子どもに必要なのか、そういったことを事前に明確しておく必要がある。保護者と会うときの教師の話し方は、こうした事前の認識でずいぶん違ってくる。

5. 保護者と面接してはじめてわかることもある

ここで注意しなければならないことが1つある。事前に事実関係を把握し、それに基づき学校として教師としての考え方をはっきりさせておくことは大切なことである。しかし、何が何でもその方向で進めなければならないというわけでもない。保護者と会い話を聴くうちに、新たにわかる事実もある。そこで、事前の考えに付加や修正を加え、新たに判断しなくてはなくなることもあるということである。大切なことは、教師としてのプライドを優先することではない。教師は、子どものために、保護者とともに建設的なコミュニケーションを図る必要がある。

教師は、「この出来事は○○であるに決まっている」と決めつけた見方をしてはならない。それでは、お互いの考えが通い合わない対話になってしまう。たとえば、自分に確かな考えがあったとしても、保護者の話に真摯に耳を傾ける聴き方をしなければ、建設的なコミュニケーションは成り立たない。「教師は、お子さんの一部しか見られていません」というスタンスで保護者に語りかけたほうが、保護者も話しやすいかもしれない。

保護者の話を聴き、話し合いが進めば、その都度判断しなければならな

いことがでてくる。たとえば、保護者に説明しなければならないことは何か、伝えなければならない教師の思いは何か、もう少し保護者に尋ねなければならないことは何かなどである。また、どう考えても、保護者の言うことは事実ではない、主張に無理があると思ひ、黙ってはいけなひのではという判断もあるだろう。

保護者との話し合ひの最中では、十分に考へているゆとりはないため、とっさの判断が求められる。しかし、この判断に基づき、教師の語る内容が変わってくるわけだから、とても重要である。困難を要する事例については、複数の教師で対応したほうがよい場合も当然ありうる。

教師と保護者のコミュニケーションが建設的な方向性を打ち出して終わることが望ましいことはいうまでもない。それが、子どものためになるからである。保護者に考へてもらわなければならないことは何か、教師として謙虚に保護者に詫言ひなければならないことは何か、学校と家庭が意を一つにして実践しなければならないことは何かなど、じっくり考へながら言葉にしていく必要がある。

話し合ひが1回で終わらないこともありうる。それでも、教師は焦ってはいけなひ。教師の面子にこだわり強引な幕引きを図ろうとすれば、よい結果は生まれなひ。短い時間で解決を急ぐことだけは避けたいものである。この保護者は少し厄介だから何度か会わなければならないと判断したときは、そういう状況であると腹をくくり、あえてじっくり向き合う、これが最大の教師の責務であろう。そのために、欲をいえば、通常から保護者とのコンタクトを密にとり、時間をかけて保護者に接するようにしたい。

6. 保護者と話をするときの2つの留意点

教師と保護者が話をするときには、たいていの場合、子どもの話題である。だからこそ、どんな場合も子どもを全面否定してはならない。とくに、何

かしらの問題行動があつて保護者と話をするとき、そのときに起きた事柄だけを話題にしがちなのでどうしてもそういうことになってしまう。どのような場合でも、子どもの可能性を探るという方向を忘れてはならない。

保護者と話をするときを留意したい点が2つある。

(1) 何よりも聴くことを優先する

そのときの目的や保護者の様子により異なるが、保護者と話をするときには、可能な限り聴くことを優先させたい。教師の方から一方的に話題を押し付けるといふ態度は避けた方がよい。できるだけ保護者から話題を引き出すようにして保護者に語ってもらうことである。

話をしにくい雰囲気にならないように、「今回の件では、お母様も心を痛めていることでしょう」など、柔らかい表現を心がけたい。そうすれば、保護者にも聴いてもらいたいという気持ちが湧いてきて話始めることができるかもしれない。

逆に、保護者の方からいきなり強い口調で語りだす場合もある。そうしたときは、保護者の視線から目をそらさず、しっかりと受け止めるように聴く姿勢を維持することが大切である。このときに、「聴く」姿勢がポーズであつてはならない。保護者の話の内容を心の内で考えながら聴くように心がけたい。

教師の方に言いたいことや話したいことがあると、「聴く」姿勢がおざなりになってしまう。“聞いてはいる”が、本質的には受け止めていないという“聴き方”である。これでは、保護者との関係は築けない。常に保護者の考えを推し量るようにしたい。保護者を尊重しない聴き方をすると、お互いの思いが通い合うコミュニケーションは成り立たない。「お家での様子を聴かせていただけますか」など、丁寧に「教えてください」という気持ちをもって話を聴くようにしたい。

教師は、話すときの態度よりも、聴くときの態度の方が、保護者に与え

る印象が強いということを知覚しておく必要がある。教師にどんなに言いたいことがあっても、保護者の話になんか納得できないことがあっても、「親としてはそのように考えているんだ」と聴くことも必要である。そこから始めて、保護者とのコミュニケーションが始まるのである。

(2) 教師はその場で保護者の状態を感じ取るようにする

保護者と話をする時の2つめの留意点は、その場で保護者の状態を感じとるようにすることである。どのような事情で保護者に会うことになったのかによっても異なるし、保護者によっても異なるが、ここでは、教師に保護者から相談やクレームが持ち込まれたことを想定して考えてみる。

相談の場合は、とにかく保護者は悩みを聴いてほしいと思っているだろう。また、悩みを聴いてもらうだけでなく、何とかして悩みを解決したいと思っている場合もある。悩んでいるものの、一応の自分なりの答えをもって、その部分を後押ししてほしいと思っている保護者もいるだろう。どうしたらいいのかかわからず、混乱している保護者もいるだろう。

クレームの場合は、たいていの保護者が興奮している。また、強い不満を抱いている場合もある。さらに、教師に対して説明を求めてくる場合もある。むしろ、それらが重複している場合が大半かもしれない。

このように、保護者の状態は様々である。教師が保護者と面談するときにはまず感じ取らなければならないことは、目の前にいる保護者が今、どういう状態にいるかということである。だから、教師が話すことよりも、聴くことを優先にさせる必要がある。保護者の目を見て誠実に話を聴かせていただければ、どのような思いでいるのか、どのようなことを訴えたいと思っているのか、何が心にひっかかっているのかなど、保護者の心が次第に感じ取れてくる。教師と保護者との意味あるコミュニケーションはそこから始まるのである。保護者の意見は心で聴き、心で応えていくしかないのである。

7. おわりに

教師は仕事量の増加とともに精神的負担も少なくない。そのなかでも保護者対応の比重は大きい。しかし、保護者自身も子育てへの不安を抱えている。その不安は、教師が抱えている不安と共通点がある。だから、教師は保護者と建設的なコミュニケーションを展開し、子どもの成長のために共同的な営みを作り出す必要がある。教師も保護者も、子どもを健やかに育てたいという軸がぶれない限り、共同的な営みを作り出すことは可能である。

教師は保護者に対して、「学校と家庭両方で子どもを育てる」というスタンスで、子育てへのエールを送るべきである。そうすれば、気持ちや熱意が保護者に伝わるだろう。

クレマーの保護者を見て、あのような親になりたくないと思っているのは子どもたちである。保護者は学校や教師に協力することが子どもたちのよい成長につながるということを是非理解してほしい。そのためには、まずは教師が、どんな保護者の話にもしっかり耳を傾けることが第一歩である。教師は慌ててはならない。感情的になってもいけない。落ち着いて、冷静に、と自分に言いかけ、自分にできる精いっぱいに対応を心がけるようにしたい。教師も保護者も、子どもたちの未来を少しでも明るく輝くものにするという大人としての責任を共に果たしていきたい。

<引用文献>

- ・平木典子 2004 「いま、親の条件を考える」 児童心理No. 801 金子書房 2-10
- ・小林正幸 2007 「親からのクレームに対する教師の基本姿勢」 児童心理No. 860 金子書房 18-23
- ・小沼 豊 2014 「聴くことから始める保護者との関係づくり：上手な保護者対応の考え方」 月刊生徒指導 44 (9) 35-40
- ・杉山雅宏 2014 『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』 学事出版 86－89

・首藤敏元 2007 「親であることを楽しむということ」 教育と医学 No. 649 慶応義塾大学出版会 4－12

*平成27年7月23日、仙台市子供相談支援センターで「平成27年度思春期の子どもの理解」が開催された。筆者は「青少年の『こころ』の内を聴くために」というテーマで講演を行った。本稿は、そこでの発表原稿の一部に加筆修正を加えたものである。