

学校と保護者の 「こじれのからくり」

保護者をクレイマーにしないために



臨床心理士 南藤沢心理相談室主宰

ヴィハルト 千佳こ

びひゃると ちかこ 医療現場と教育現場の両方で40年の臨床経験を持つ。平成7年よりスクールカウンセラー。現在、講演会活動、保育園、学童の巡回相談なども行う。

連載を始めるにあたって

最近の学校現場では、保護者の信じがたい要求や態度が珍しいものではなくなっています。なぜ、あのような非常識とも思われる発言を繰り返し、学校に無理難題を要求してくるのでしよう。

学校現場は平和な学校を取り戻すために、日々、このような保護者への対応に追われ、本来の業務である子どもへの教育にも支障をきたすことも少なくありません。教師が精神的疾患で病氣療養休暇に追い込まれるのも、原因のトップに来るのはこの保護者への対応です。今、学校現場は、これまでに経験のない事態に翻弄されています。

一方、保護者の側から見ると、かなり

違う世界が見えてきます。社会の変化は、保護者の状況に厳しい現実を突きつけています。保護者が安心して生活できなくなっている現状があるのです。どんなに頑張っても努力しても、どうにも打開できない状況を抱え、さまざまの意味で追い詰められている保護者がいます。精神科の医療現場で四〇年あまり心理面接をしてきた筆者は、そのような保護者にたくさん接してきました。保護者もまた、精いっぱいなのです。

家庭機能の崩壊は、経済格差をつくり、教育格差を生みます。この三つは連鎖して、お互いがお互いを生む結果になっています。さらに、そこに発達障害の問題が絡むことが少なくありません。今の学校には、このような状況にいる保護者を理解する姿勢が必要だと思えます。

発達障害の増加にはエビデンスがないとはいえ、やはり増えているように見えます。学校現場では避けて通れない問題になっています。発達障害が今後大きな問題になっていくことについて、疑う人はほとんどいないと思います。学校は、

発達障害の知見を持たずに子どもや保護者に向き合うことはできません。

本来、保護者に寄り添いながら子どもたちを教育し育んでいくのが、学校に求められている姿です。保護者は、学校にとって、やっつける敵ではないのです。では、学校が本来の姿を取り戻すためには、保護者とのように向き合えばよいのでしょうか。

この連載では、学校が無用な闘いを保護者としないですむいくつかの方策を紹介していきます。学校のために、保護者のためにはもちろんですが、何よりも子どもを救うために、という観点でご紹介したいと思います。

事例：「いじめられた」と訴えるK

夏休み目前の暑い水曜日の午後、学校に一本の電話がかかってきた。電話口に出た校長は、小学校四年生のKの母親から、「うちの子どもは担任の先生のせいで不登校になっているのに、なぜ学校は

何もしてくれないんですか！」ときいきなり大声でまくしたてられた。

いったい、何があったのでしょうか。校長先生はすぐにKの担任を呼びました。すると、担任は「えっ、そんな電話があったのですか？」と解せない様子。担任は、以下のような事情を話しました。

昨日、野外で班行動をしているとき、Kは同じ班の数人の子どもたちにシャベルの使い方についていろいろ言われたことで、自分はいじめられたと担任に訴えてきたということでした。しかし、担任が班の子どもたちからよく事情を聞くと、本人の訴えとは微妙に異なる状況であることがわかりました。Kがシャベルの使い方がわかっていないようだったので、班の子どもたちはみんな手で取り足取りシャベルの使い方を見せてあげたというのが子どもたちの言い分でした。そこで担任は、Kに「あれはいじめではなくて使い方を教えてくれたのだから、班の子どもたちにもむしろ感謝しなくてはいけません」というようなことを説明しました。

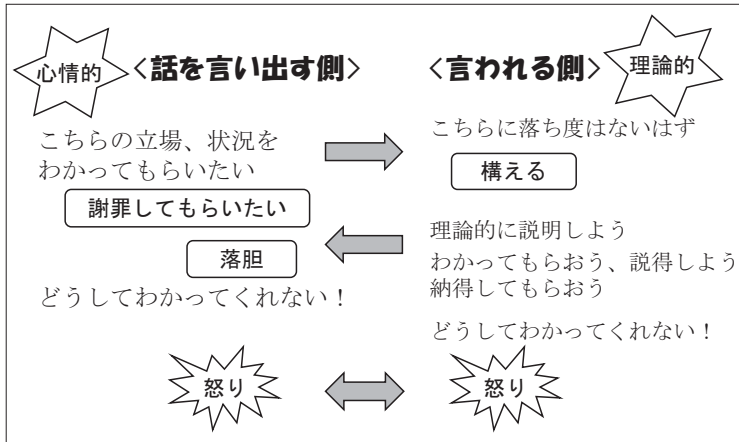
そのときKは黙って下を向いていただけで、特に反論もなかったためそのまま帰したそうです。その翌日の今日、Kは欠席でした。普段から休むことも多く、まだ保護者から欠席の連絡は入っていませんでしたが、これまでも連絡が午後になることもあったので、担任はさして気にしていませんでした。

校長と話した後、「母親は誤解をしている。説明すればわかってくれる」と担任は考え、Kの母親に電話をしました。「もしも、〇〇さんのお宅ですか？ あー、本日学校にお電話をいただいた件で、ご説明したほうがよいと思ってお電話しました……」と冷静に話したつもりが、担任の言葉もかき消されるくらいの声で、「そんな説明を聞きたいのではありません。どうして先生は子どもことをわかってくれないのですか！」と母親に怒鳴られてしまいました。

それから、Kの欠席は三日続きました。四日後、やっと登校してきましたが、母親が背後霊のようにKの後ろに立ち、教室の後ろで監視するかの如く、椅子を持



図 こじれのからくり



つてきて座るようになりました。そのよ
うな状況がずっと続くことで、クラスの
雰囲気も悪くなっていきました。
その後、「いじめ」について、何度も母
親と話をするものの、ずっと平行線のま
までした。どうも母親は教育委員会にも
相談している様子もあり、担任教師は次

第に精神的に追い詰められていき、つい
に療休に追い込まれてしまいました。

【いじめ】の定義

教師、学校のやり方に落ち度はないは
ずなのに、どうしてこうなるのでしょう。

「いじめ」の定義について、文部科学省
は何度か見直しを行ってきました。そし
て平成二五年に「いじめ防止対策推進法」
が施行され、法的に定義が定められまし
た。その文言は以下のとおりです（施行
から三年をめどに、必要に応じて見直す
ことになっており、定義も若干、変更に
なるかもしれません）。

第一条（定義） この法律において「い
じめ」とは、児童等に対して、当該児
童等が在籍する学校に在籍している等
当該児童等と一定の人的関係にある他
の児童等が行う心理的又は物理的な影
響を与える行為（インターネットを通
じて行われるものを含む。）であつて、
当該行為の対象となった児童等が心身

の苦痛を感じているものをいう。
第四条（いじめの禁止） 児童等は、い
じめを行ってはならない。

「いじめ」というのは、そもそもどうい
うことなのでしょう。一般的には、行為
をする者が悪意（「いじめてやろう」とい
う意図）をもって相手にする行為のこと
を指します。しかし、この第二条の「定
義」はそれとは微妙にニュアンスが異な
ります。ここには、行為をする者に悪意
があるかないかについての言及はありま
せん。この点は非常に大事なところだす。
このように、行為をされた者に視点を
置いた書き方になっているということは、
最近の世情の反映といえると思います。

保護者と学校の「モーター」の違い

先ほどの事例は実際にある学校で起こ
ったことをもとにしていますが、Kの母
親とのこじれについては、まさに「行為
を受けた者の視点でものを考える」こと
の重要さを指摘できます。さらにもう一



つ、学校と保護者側の「モードの違い」も落としてはいけないポイントです。

保護者は心情的（感情的）ですが、学校はとにかく冷静に論理的な姿勢で臨んでいます。理論的に説明されることで感情的なものがおさまることも、もちろんあるでしょう。「そういうことだったんですね。こちらも誤解していました。安心しました」。確かに以前は、このようなやりとりで解決していたかもしれません。しかし、最近はそのいきません。

ここで、保護者の視点から考えてみましょう。それを考えるのに、いちばん簡単なのは経験者に話を聞くことです。実際に小学校に子どものことで話をしにいった（上品に言えば……）保護者の述懐を聞きました。

最初の頃は、子どもから担任のやり方に対する不満を聞き、「そんなことはよくあること。教師も人だからいつも公平ではないし、子どもを慰めて少し様子を見よう」と思ったそうです。しかし、一か月も経たないうちに、また同じようなことを子どもが訴えてきました。これは少

し慎重に向き合うほうがよいと感じ、子どもの様子をよく見ながら過ごしていたところ、子どもは次第に「元気がなくなり、ついに「学校へ行きたくない」と言い出しました。保護者はこのあたりでかなり不安になり、夜、眠れなくなってしまいました。そして、「いよいよ、うちの子も不登校か」と思うと、どきどきして家事もできなくなってしまったのです。これは診断的かというと、軽いうつ状態です。

保護者は事実を探るために、他の保護者に担任の様子を聞いてみました。すると、「あの先生はちよつとえこひいきをするタイプね」と言われたのです。この言葉聞いたとき、保護者は口の中が乾いていくのを感じたそうです。と同時に、保護者の不安は怒りに変わっていき、「絶対に許さない」と思ったそうです。

そして翌日、保護者は担任に話をするために小学校へ乗り込んでいきました。この保護者が学校の門の防犯カメラに写っているところを注意深く見たら、きつと頭の上から湯気が出ているのがわかったことでしょう。そのくらい保護者は怒

り心頭に発していたのです。これが保護者の状態です。

しかし、学校側はたいいてい、このような事態にほとんど気づいていないので、「あら、〇〇さんのお母さんが来たわ」くらい感覚で出迎えます。保護者は湯気の出ている頭を隠しながら、一応、礼儀正しく「お世話になってます」と挨拶をします。担任は何も思っていないので、このような対応に何の疑いもありません。

保護者は、「ここで怒りに火がついた」と言っていました。「担任はなぜ気づいていないの！許せない！」と。

学校は、保護者と学校の温度差に敏感になることが必要です。学校にも申しにきた保護者は、表面的に怒っていないように見えても、内心ものすごく怒っている場合があるのです。

*

保護者をクレーマーにしないために、具体的にどのようにすればよいのでしょうか。次回はその背景に潜むさまざまな状況の謎を解いていきたいと思います。