

保護者対応の危機管理～いじめ問題を通して教育相談の在り方を考える

令和4年1月9日（嶋 崎）

1. 保護者対応の危機管理

- (1) リスクマネジメント（未然防止）：リスペクト・リレーション
- (2) クライシスマネジメント（危機対応）：早期発見・緊急対応機能
- (3) ナレッジマネジメント（再発防止）：再発防止機能 *保護者への報告連携義務

2. リスクマネジメント＝信頼関係の構築：『3R』

(1) リスペクト

* 「いじめ問題で来校を求める時」の「リスペクト度」

- (1)保護者の都合を尋ねてから、時間・場所を決定していますか。 ()
- (2)約束の時間には、玄関で教員が待っていますか。 ()
- (3)保護者に負担をかけないよう、座席の工夫をしていますか。 ()
- (4)母親来校の場合は女性教員が加わる等、セクハラに留意していますか。 ()
- (5)保護者の着席を待って、教員が座るようにしていますか。 ()
- (6)管理職（主任等）が来校への労いの言葉をかけていますか。 ()
- (7)管理職（主任等）が名刺を渡していますか。 ()
- (8)お茶を出していますか。 ()
- (9)保護者の発言にしっかり耳を傾けていますか。 ()
- (10)話合いが終わったら玄関まで見送りしていますか。 ()

(2) リレーション（人間関係・感情交流）

- (1)保護者理解：保護者のアセスメント
- (2)日ごろからの関係づくり：3つの「共かん」＝共 汗・共 歓・共 感
- (3)相互理解の深化：「ジョハリの窓」→自己開示とフィードバック

(3) リソース（内的リソース・外的リソース）

3. クライシスマネジメント＝「教育相談の『心』6か条」の検証

- (1) 一日1回は子供と「目が合う」「声をかける」「話をする」してありますか？

* 全ての子供に「目配り気配り」を

* 「名前は当人にとって最も快い最も大切な響きをもつ言葉」（カーネギー）

* 「ストロークは心の食べ物」（E. バーン）

- (2) 心理的事実は受容し、誤った客観的事実は支援・指導していますか？

【演習1】机を倒した小4男児

男児：父ちゃんに殴られてムシャクシャしてるんだ。

担任： _____

【演習 2】 教師の免職を訴えた母親

母親：なんでうちの子だけがブスに写ってるんですか。あの写真、はずしてください。

担任： _____

(3) 子供の「良い点」に目を向けていますか？

* 肯定的フィードバック、例外探し、リフレーミング

【演習 3】

母親：うちの子、「Aのやつ、殴ってやりたいんだ。」なんて言っているんです。

教師： _____

【演習 4】

父親：息子の奴、週に 3 日は寝坊なんですよ。

教師： _____

【演習 5】

母親：あの子はいつも決めるの遅いんです。

教師： _____

(4) 指示・命令の前の子供に考えさせていますか？

* 「6 過多指導（人数・時間・叱責・追及・反省・罰）」から「5 つの質問」へ。

* 解決志向ブリーフセラピー（Solution-Focused Brief Therapy）

ソリューション＝問題解決 フォーカス＝焦点を絞る

* [Why]（どうして）から [How]（どうしたら）へ

* 「過去は直せない。今できることは」（グラッサー「現実療法」）

(5) 勇気づけの言葉かけをしていますか

* 現状指摘→主観伝達→質問

* 「ユー・メッセージ」から「アイ・メッセージ」

(6) 信・認・訊・任・謝」してますか？

* 「聞く・聴く・訊くはみんな効く」

* 「GROW モデル」での会話

①目標の明確化（GOALS）「何を目指すのか」をはっきりさせる

②現状の把握（REALITY）「問題点」と「課題」（目標－現状）を明確にする。

③資源の発見（RESOURCE）課題解決に使えるような方法を考えてもらう。

④選択肢の創造（OPTIONS）「別の方法がないか」考えてもらう。（他には？例えば？）

⑤意志の確認（WILL）「実現に向けてのやる気」を確認する。

4. ナレッジマネジメント：「他事案」「過去」に学ぶ * 【参考 1, 2】参照

【参考1】いじめ問題における「保護者の『行き過ぎた行為』」

1. いじめ利得：「いじめ」を原因に学校等に理不尽な苦情や過大な要求をすること。

<例1>階段から落ちて歯を損傷した女兒の両親が医療費と慰謝料の支払いを請求。

<例2>「息子がいじめられた」と、父親が3名の保護から数十万の金銭を受領。

<例3>「いじめが原因と、全教科の成績を一ランク上げよ」「欠席を○に書き直せ」「受験に際しての優遇措置をとれ」等の要求。

2. いじハラ:加害者とされた子供に対する保護者からの理不尽な誹謗や攻撃。このため、自傷行為に走ったり、精神科通院を余儀なくされたりする。

<例>いじめる相手の家庭に一日数十回に及ぶ架電する。

毎日のように帰宅途中のいじめる相手を待ち伏せて罵詈雑言を浴びせた母親。

いじめる相手が所属するスポーツ団体に「大会参加の禁止」を求め続けた父親。

3. 「行き過ぎた行為」

(1)威力業務妨害罪(234条)・監禁罪(220条)・住居侵入・不退去罪(130条)

頻回・長時間に及ぶ面談：最長(△月×日:15:00~24:50(9h50m))

(2)暴行罪(208条)・傷害罪(204条)

(3)器物損壊罪(261条)・建造物損壊罪(260条)

(4)脅迫罪(222条)

(5)強要罪(223条)

(6)恐喝罪(249条)

(7)名誉毀損罪(230条)・侮辱罪(231条)：公然性(当事者以外の人々にも知られている)が必要。

(8)その他調査中に会った「懸念される行為」

◇郵送で集めたアンケートが入った紙袋を制止を振り切り持ち帰り、全て開封した父親。

◇帰宅途中の生徒を自宅に招き入れ、「聴き取り調査」を行った母親。

◇聴取予定者に「圧力」とも思われる発言をした父親。怯えた教師は委員会を欠席。

◇玄関の扉に貼られたとする悪口雑言が記された紙片、カバンの中に押し込まれたとされる腐った果実。いずれも、その後の調査で「偽造」と分かる。

◇学校に行きたがっている子供を、保護者が登校させない。要保護児童対策地域協議会での調査の結果、「いじめが原因で登校できない」を主張するための手段としていたことが判明。

◇重大事態調査を報道で知った第三者が、保護者に面会を求め、「お金になる。応援させて欲しい」との申し出。

【参考2】カウンセリングの在り方を考える

- 境界例患者に、親切のつもりで一つ何かしてあげると、それだけでは済まなくなってしまう。必ず次の親切を要求される。**際限がなくなる**。(多島斗志之「症例」)
- 境界型パーソナリティ障害(Borderline Personality Disorder)の**治療は現実的にはかなり困難**。過剰な要求をエスカレートさせる。クレーマーは多かれ少なかれ BPD 的な心性を持っている(春日武彦「あなたの隣の精神疾患」)
- カウンセリングでも、自己愛型パーソナリティ障害(Narcissistic Personality Disorder)の人は治療者をも自分の召使いのように扱おうとする。**傾聴も NPD 患者が得意げに再現なく続ける自慢話を肯定するだけでは、治療的意義はない**(西尾昌視「自分の『異常性』に気づかない人たち」)
- サイコパスはとくに看護やカウンセリングなどの人を助ける職業についている愛情こまやかな人の**良心をくすぐり、餌食にしていきます**。(中野信子「サイコパス」)
- 絶えず周囲の承認・称賛を求める特権意識、激しい怒り、特別扱いを求める傲慢さ、万能感、事実の歪曲・捏造、誇張、嘘等が自己愛人間の特徴(S.ホチキス「結局自分のことしか考えない人たち」)
- 被害者意識を持つ、激しい非難罵倒、責められていないのに責められていると感じる被責妄想、被害妄想、自己関連妄想等(加藤諦三「メンヘラの精神構造」)
- 自己愛が強い、支配したがる、他責により万能感を維持する、相手に自信を失わせたり罪悪感を抱かせる(片田珠美「他人を攻撃せずにはいられない人」)
- 被害者意識の根っこにあるのは「自己愛」。自己愛性パーソナリティ障害は**治療できない**。親の圧力にさらされ学校は子どもに過剰なサービスを提供するようになり、自己愛を肥大化させた。(片田珠美「被害者のふりをせずにはいられない人」)
- マスメディアのカウンセリング至上主義ともいべき論調、それらに抗することなくカウンセリングへの依存を無前提に高めてきた教育行政機関の姿勢、教師や学校に対する不当な軽視や不信、さらには、その理不尽さによって誇りも発想力も行動力もはぎ取られつつある一部の学校の姿。ここに私たちは危機感を覚えるのである(吉田武男・藤田晃之編著「教師をダメにするカウンセリング依存症」明治図書、2007)
- 「学校現場ではスクールカウンセラーでは十分に対応できない生徒指導上の問題に関心が向けられるようになった」「子ども個人の心理臨床に当たるスクールカウンセラーでは家庭や地域にまで立ち入る手立てを講じるには限界がある」(今津孝次郎「教師が育つ条件」岩波書店、2012)
- カウンセリングが魔法の杖のように考えられては困る(略)カウンセリングばやりの最近の風潮は、問題をすべて「個人の心」に還元しかねない(略)もっと福祉的視点に立った援助を(野村俊幸「わが子が不登校で教えてくれたこと」)

【参考3】保護者クレーム対応20カ条

第1条・「クレームはあって当たり前」との意識をもつ：世界的傾向、世代論

第2条・「保護者はパートナー」「子供をど真ん中に」を貫く

第3条・心理的事実の受容・謝罪：まず「聴く」。

第4条「困った親は困っている親」との認識をもつ。

第5条・保護者のタイプを見極める：困難事例の見極めと限界設定

第6条・保護者の特徴を知る：巻き込み・操作性・権威性（三種の神器）

第7条・面接の三原則を守る：「人」・「場」・「時」

第8条・スプリッティングに至る「要求の肥大化・共依存・転移」を知る

第9条・保護者に来校を求める時「3つの1」リスペクト：1人・1杯・1枚

第10条・保護者と対話する時の「よくないかわり」

よ：呼び出しを 職場の友に 告げられて : 直接保護者に伝える

く：暗い門 顔を隠して くぐり来ぬ : 「3つの1」リスペクト

な：並びいる 教師の数に 指を折る : 「被告席」に座らせない

い：いい子とは 思いませんと つい涙 : 先に「良い点」を話す

か：過去でなく 今できること 知りたくて: 「今できること」を共に考える

か：輝く言葉 家では 光らず : 助言は具体的に分かりやすく

わ：別れ際 ごくろうさんの 声もなく : 玄関まで見送り労をねぎらう

り：理屈なら とうにたっぷり 聞き飽きた: 保護者の声に耳を傾ける

第11条・組織で対応する（一人で対応しない・させない・すまさない）

第12条・誠意をもつ（目に見える具体的な改善とお伺い）

第13条「現状の共有化」：改善とお伺い

第14条・ペースの巻き込みに注意する

第15条・正確な記録を残す：「3つの『き』」＝毅然とした対応・緊密な連携・きちんとした記録

第16条・「リソース（資源）」を活用する（キーパーソン）

第17条・保護者同伴の折には「主導者」の確認をする。

第18条・「制度化・義務化の法則」を活用する。（申出を断るとき「学校できめられていることなのです」と、その理由を話す）

第19条「スクールコンプライアンス」を遵守する：威力業務妨害、不退去、名誉棄損、侮辱、侮辱、傷害、器物損壊等

第20条・学校支援システムを活用する

【参考4】 よく見られる具体的言動と対処

- ①急に怒ったり、攻撃的・威嚇的になる：要求等は文書にし、後に返答する
- ②批判に過敏（苛立ち・攻撃）：子が親によってできていることを適切にほめる
- ③対人距離が分からない（べったとしたり、拒絶的）：
- ④ある事柄に非常にこだわる：受け入れられる部分に対応
- ⑤過去の学校不信が強い：（やってはいけないことの）情報を得ておく
- ⑥時間・場所を勝手に決める：できる・できないの限界設定（バウンダリー）
- ⑦自分の都合よいように受け取る：はっきり言う。曖昧な言い方はしない
- ⑧対話時の留意点：字義通り性、否定表現理解困難、長い話や複数伝達の嫌悪
- ⑨操作性の理解：諸機関の問合せは事実を返答＝情緒的表現は避ける
- ⑩視覚に訴える：終了時刻は紙に書いておく、机に乗せておく
- ⑪こだわる：イエスと返答できる質問を入れる。
- ⑫要求を繰り返す：できないことは「できない」とはっきり言う。「あなただけ」「特別に」などと許容範囲であれば一部受け入れる。

< 対応時の留意点 >

- ①複数対応・記録・枠組（人・場・時）の厳守===「温かくも厳しく」
- ②10時過ぎでないと会えない」と言われたら：書面によるやりとり
- ③長時間の面談となる場合：1時間で終了する。事前に時間を約束する（表示する）
- ④用件の確認：具体的にご用件をおっしゃってください。
- ⑤事実確認：事実を確認しないとお答えできません。（早急に対処します×）
- ⑥曖昧発言（誠意を示せ等）：どういう意味ですか。具体的にお話してください。
- ⑦理不尽要求：要求には応じられません。（検討します×、相談します×）
- ⑧拒否理由の追及：学校（教委）として決められたことなのです。
- ⑨上司への面会要求：「私が担当ですので私がうかがいます」「報告します」
- ⑩脅しの表現（〇〇に言うぞ等）：「それは避けたいのですが、どうしてもというなら止められませんね。仕方ないですね」等といなす。
- ⑪無理難題（土下座しろ等）：「強要されるのですか」「脅迫と捉えてよいですか」
- ⑫金銭の要求、乱暴な行為、暴行があったら：110番通報
- ⑬同行者：「上司に報告しますので名刺をいただけませんか」等の確認をとる
- ⑭代理人：「委任状を確認させていただけますか」
- ⑮録音：「正しく上司に報告するため録音させていただきます」
- ⑯不知の間の録音：「お使いになる時は個人情報に気をつけてください。秘密漏洩罪になることもありますので」
- ⑰警察への通報：傷害・暴行・脅迫・恐喝・強要・器物損壊・名誉毀損