

教員の「保護者対応」に関する研究 I —スクールカウンセラーを対象とした調査結果をもとに—

市橋 真奈美*・黒河内 雅典*・富永 良喜**・古川 雅文**

現在多くの教員が、保護者の対応に大きなストレスを抱えており、対応の如何によっては長期化、複雑化し、管理職や教職員の心身の疲労や業務への支障を招き、多忙化の一つの要因となっていると考えられる。学校や保護者は、子どもの成長のために協力し合わなければならないにもかかわらず、時に、学校と保護者がまるで「敵対関係」のようになることもある。

そこで、特に「対応に苦慮する保護者との関係の好転事例」に着目し、好転事例における教員の対応について、スクールカウンセラー対象の「教員の『保護者対応』に関する調査」の結果をとおして、関係改善のための方途を探ることを目的として研究を行った。その結果、「SCとの連携」、「管理職が対応・関与する」、「SCが学校と保護者とをつなぐ役割を果たす」ことが、事態の好転に寄与する対応として考えられた。

キーワード：保護者対応、教員、スクールカウンセラー

1 問題の所在と目的

文部科学省の報告（2007）によると、平成18年度に精神性疾患で病気休職した公立学校教職員は4675人（前年度より497人増加）で、14年連続して増加している。この要因として文部科学省は、仕事の多忙化、複雑化に加え、保護者や教員間での人間関係等、職場環境が厳しくなったことをあげている。

現在多くの教員が、保護者との対応に大きなストレスを抱えており、対応の如何によっては長期化、複雑化し、管理職や教職員の心身の疲労や業務への支障を招き、多忙化の一つの要因となっていると考えられる。学校と保護者は、子どもの成長のために協力し合わなければならないにもかかわらず、時に「敵対関係」のようになり、関わり合うことによって逆に疲弊しているような残念な事例に出合うこともある。

兵庫県教育委員会の教育相談機関である「ひょうごっ子悩み相談センター」においても、「学校・教師の指導」についての相談は、例年、全相談件数の5%前後であったが、今年度に入ってから

増加傾向は著しく、11月末現在で271件（9.4%）の相談が寄せられている。相談に耳を傾けていると、『いじめを訴えても学校がきちんと対応してくれない』『教師の理不尽な言動ですっかり学校不信に陥ってしまった』と訴える保護者の声とともに『指導の仕方が悪いので担任を替えてほしい』『子どもが絶対にけがをしない体制を整えるまで、子どもを登校させない』といった要求をつきつけられ、対応に苦慮する学校の姿も浮かび上がってくる。

そこで、まず、学校において、教員とともに保護者と関わることの多いスクールカウンセラー（兵庫県内の小・中学校に配置）を対象に「保護者対応」に関する調査を実施し、教員の保護者対応についての実態をスクールカウンセラーの視点から明らかにした。特に「対応に苦慮する保護者との関係の好転事例」に着目し、好転事例における教員の対応について考察することをとおして、関係改善のための方途を探ることを目的とする。

2 調査対象者及び手続き

平成19年度に兵庫県内の小学校・中学校に配置されているスクールカウンセラーで、平成19年度第1回スクールカウンセラー研究連絡会に出席した168名に質問紙を配布し、研究連絡会終了後に

*兵庫県立教育研修所心の教育総合センター

**兵庫教育大学大学院

回収を行った。118名の有効回答を得た。

3 分析の方法

調査において、具体的事例や好転事例の記述については、「文脈」を考慮した調査となるため、質的研究の手法を用いて分析を行った。

手続きとして、兵庫県立教育研修所に勤務する指導主事2名及び不登校対策推進研修員1名と議論をし、回答を得た自由記述を意味あるまとまりごとに区切り、切片化し、KJ法(川喜田、1967)に基づき、質問項目ごとに第1表札を作成した。更に、同じような概念項目を集めてカテゴリー化する作業を繰り返し行い、第2・第3表札を作成し、好転事例における対応の特徴を明らかにした。

4 結果及び考察

(1) 保護者からの「過剰な要求」や「理不尽な要求」

について、教員から相談を受けた経験の有無及び教員の対応により好転した事例の有無

教員から、保護者の「過剰な要求」や「理不尽な要求」について相談を受けた経験のあったスクールカウンセラーは58名(51%)で半数を超えていた。

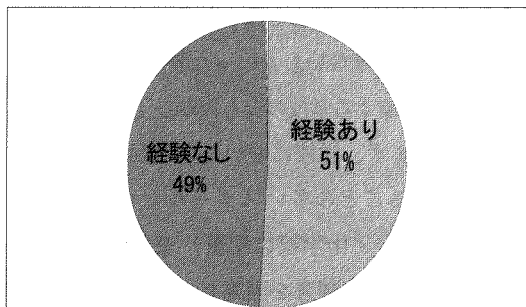


図1 教員から、保護者の「過剰な要求」「理不尽な要求」について相談を受けた経験の有無

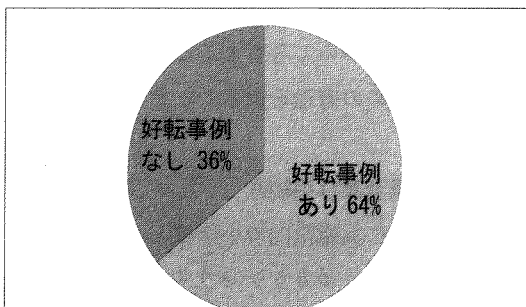


図2 好転事例の有無

また、そのうち好転した事例を37名(64%)のスクールカウンセラーが経験していた。

(2) 教員から相談のあった保護者からの「過剰な要求」や「理不尽な要求」の具体的内容

教員の考える保護者の「過剰な要求」や「理不尽な要求」として得られた回答をKJ法で整理した結果(第1表札)を表3に示した(以下第1表札:< >、具体的な要求事例:『 』で示す)。最も多かったのは、<いじめ・不登校で子どもの受けた不利益の補償を要求>で、具体的には『不登校になった責任をとれと言われた』『学校のいじめへの対応が悪く不登校になってしまったのだから、別室登校で教科指導を保障するよう要求された。』『アスペルガーの疑われる男子生徒がいじめ被害を受け不登校に。不登校により学力が下がったので別室登校と完全な個別学習指導を要求された』等、いじめや不登校等、学校に関わる問題の責任を追及するものであった。次に、『いじめ加害児童・保護者にカウンセリングを受けさせてほしい』『子どもをいじめた生徒を出席停止にしてほしい』『トラブルに巻き込まれた慰謝料を支払えと言われた』等、<いじめ加害児童生徒・保護者の責任を追及>が続いた。

さらに、カテゴリー化の作業を進め、第1表札を図3に示すような第2表札にまとめることができた。(以下第2表札を【 】で記す)。

表1 要求事例内容(第1表札)

①いじめ・不登校等で子どもの受けた	
不利益の補償を要求	24.5%
②いじめ加害児童生徒・保護者に責任を追及	18.7%
③クラス替え・担任替えを要求	17.0%
④保護者・子どもの都合に合わせるよう要求	13.2%
⑤教員の指導の不適切さを訴える	9.4%
⑥学校不信から子どもを学校に登校させない	3.8%
⑥勤務時間外の対応を要求	3.8%
⑥「何かあれば」学校側にすべての責任を求める	3.8%
⑨自宅への長時間の電話	1.9%
⑩その他	7.7%
切片化されたデータ数	53

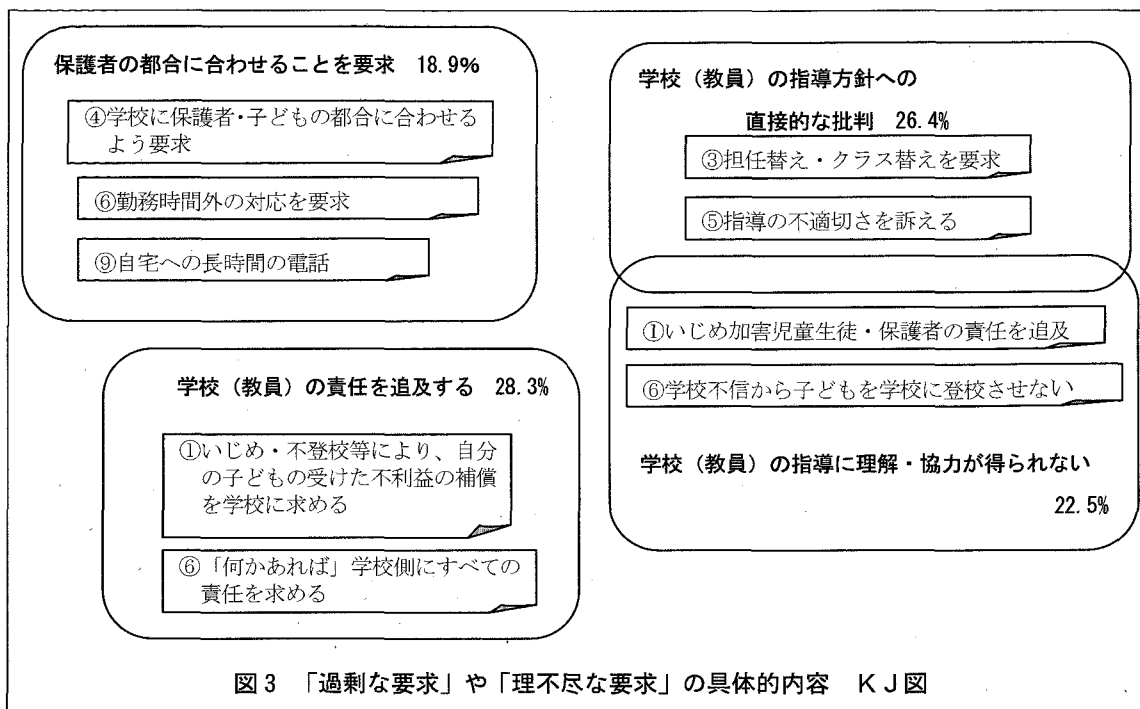


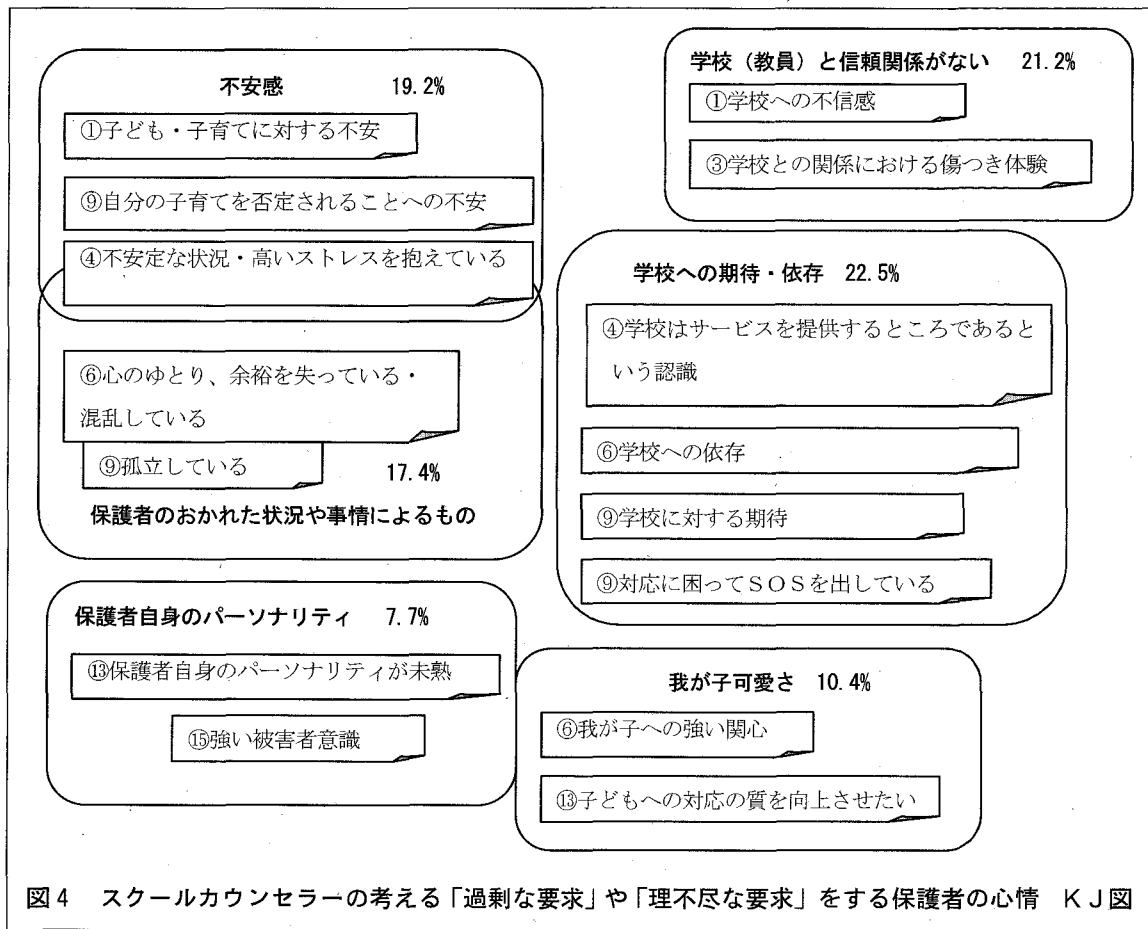
図3 「過剰な要求」や「理不尽な要求」の具体的内容 KJ図

(3) スクールカウンセラーの考える「過剰な要求」や「理不尽な要求」をする保護者の心情
 スクールカウンセラーは「過剰な要求」や「理不尽な要求」をする保護者の心情として【不安感】(19.2%)に目を向けていること、また、保護

者が「過剰な要求」や「理不尽な要求」をするのは【学校(教員)と(の間に)信頼関係がない】(21.2%)と捉える傾向が強いことが特徴としてあげられる。

表2 保護者の心情 (SC)

①子ども・子育てに対する不安	14.1%
①学校への不信感	14.1%
③学校との関係における傷つき体験	7.1%
④不安定な状況・高いストレスを抱えている	6.4%
④学校はサービスを提供するところであるという認識	6.4%
⑥我が子への強い関心	5.9%
⑥心のゆとり、余裕を失っている・混乱している	5.9%
⑥学校への依存	5.9%
⑨学校に対する期待	5.1%
⑨自分の子育てを否定されることへの不安	5.1%
⑨対応に困ってSOSを出している	5.1%
⑨孤立している	5.1%
⑬子どもへの対応の質を向上させたい	4.5%
⑬保護者自身のパーソナリティが未熟	4.5%
⑮強い被害者意識	3.2%
その他	1.6%
切片化されたデータ数	156



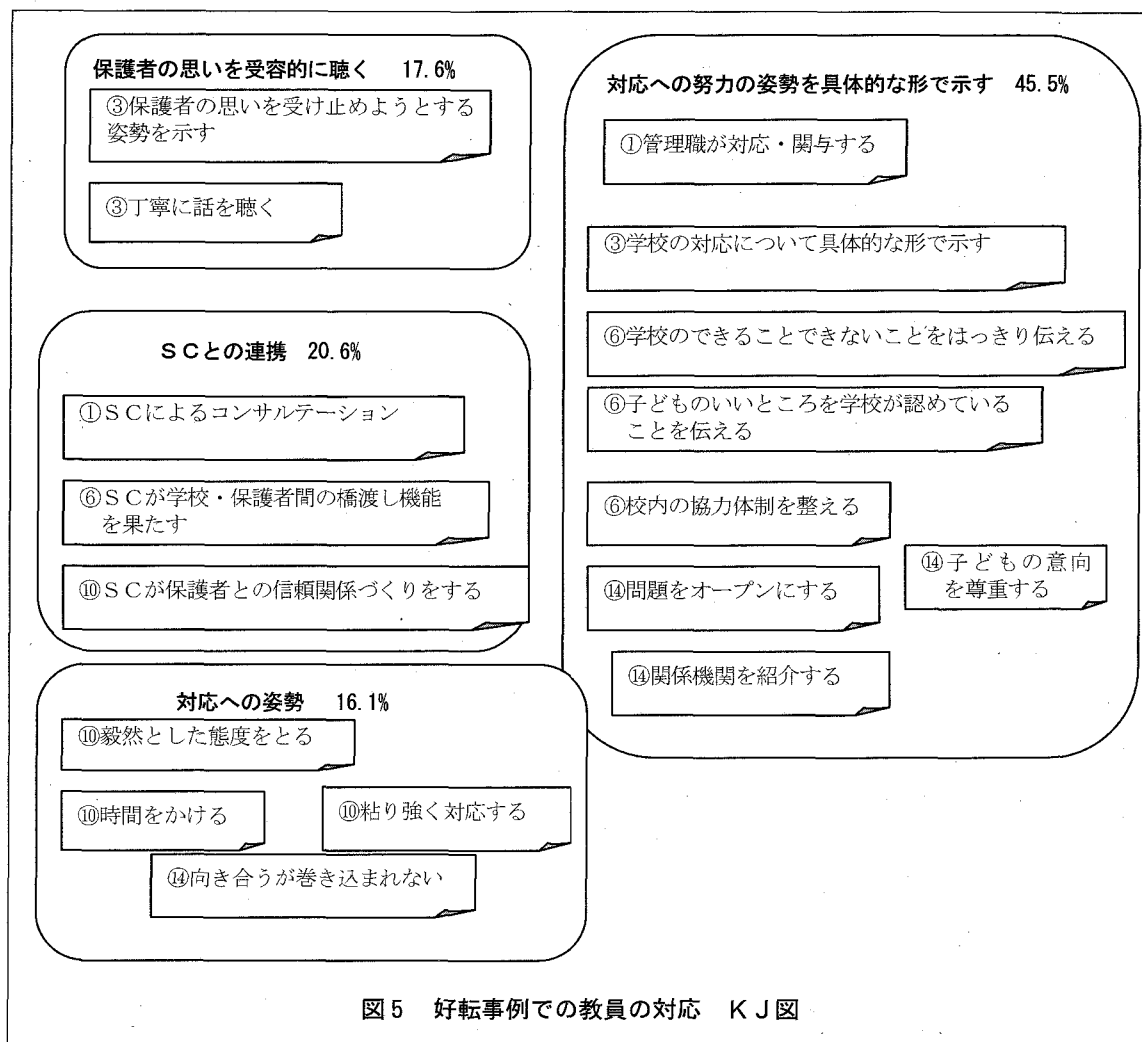
(4) 好転事例における教員の対応

スクールカウンセラーから見た教員の好転した対応は<管理職が対応・関与する>、<SCによるコンサルテーション>、<校内の協力体制を整え

る>等、学校全体で対応していることに目を向けていることが特徴としてあげられる。また、【対応への努力の姿勢を具的な形で示す】一つの方法として、管理職が保護者と対応する、あるいは

表3 好転事例での学校(教員)の対応

①管理職が対応・関与する	10.3%
①SCによるコンサルテーション	10.3%
③保護者の思いを受け止めようとする姿勢を示す	8.8%
③丁寧に話を聴く	8.8%
③学校の対応について具体的な形で示す	8.8%
⑥SCが学校・保護者間の橋渡し機能を果たす	5.9%
⑥学校のできることできないことをはっきり伝える	5.9%
⑥子どものいいところを学校が認めていることを伝える	5.9%
⑥校内の協力体制を整える	5.9%
⑩SCが保護者との信頼関係づくりをする	4.4%
⑩毅然とした態度をとる	4.4%
⑩時間をかける	4.4%
⑩粘り強く対応する	4.4%
⑭問題をオープンにする	2.9%
⑭子どもの意向を尊重する	2.9%
⑭関係機関を紹介する	2.9%
⑭向き合うが巻き込まれない	2.9%
その他	0.2%
切片化されたデータ数	68



は管理職が対応について担任等へ指導・助言する等の関与をあげており、SCは保護者対応において管理職は重要な役割を果たしていると見ている。

(5) スクールカウンセラーとして保護者に対応する際の留意点

SCは、「過剰な要求」や「理不尽な要求」をしている保護者の心情として、「子ども・子育てに対する不安」とともに「学校への不信感」に目を向けていた。そこで、『「過剰な要求」や「理不尽な要求」の背後にある保護者の気持ちに焦点をあてながら話を聴いていく』『できるだけ保護者の気持ちを汲むことを心がける』『保護者の主観的な意見や感情について共感的に傾聴する』等、保護者の不安感を受け止め保護者自身の辛さ、しんどさに共感すること等をとおして、保護者と信

頼関係を築く関わりを多くのSCは心がけている。また、『学校は協力者であることを保護者に伝える』『学校側と方針をしっかりと話し合いズレのないようにする』『さりげなく教員を支援する』等、学校（教員）と連携・支援することにも留意している。

こうしたつながりと同時に、『客観的・中立の視点を持つ』『広い視野で全体像を把握する』『客観的・多角的な見方をする』等、学校や保護者に巻き込まれないようにしつつ保護者と学校の関係が改善するような働きかけもしていることも特徴的である。

5 まとめにかえて

本研究は、教員の「保護者対応」に関する研究の中で、スクールカウンセラーを対象とした調査

表4 SCが保護者対応の際留意すること

①不安な心情や気持ちを受け止める	14.6%
②話を聴く	13.4%
③学校(教員)と保護者とをつなぐ役割をとる	12.1%
④保護者自身の内面的成長を支援する	9.6%
⑤枠を守る等カウンセラーとしてのスタンスをとる	8.9%
⑥共感するが巻き込まれない	7.6%
⑦言葉の背後にあるものを探ろうとする	7.0%
⑧親としての頑張りを認める	5.1%
⑨学校(教員)と連携・支援	4.4%
⑩保護者に協力者であることをわかってもらう	3.8%
⑩保護者も辛い思いを抱えていることへの理解・共感をする	3.8%
⑫客観的・中立的立場をとる	3.2%
⑫保護者に寄り添う	3.2%
⑫できること・できないことを伝える	3.2%
切片化されたデータ数	157

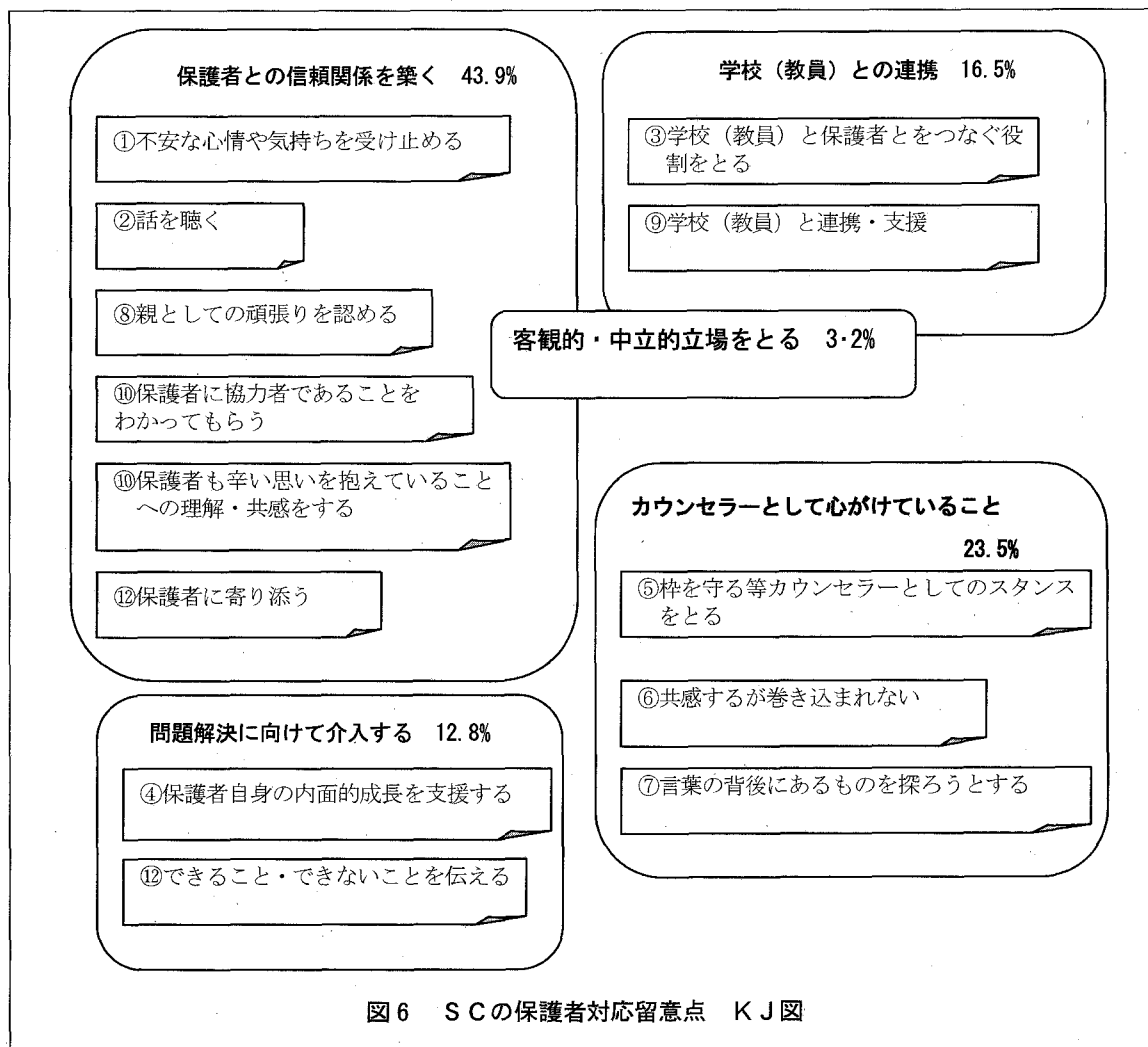


図6 SCの保護者対応留意点 KJ図

結果をまとめたものである。教師とともに学校の中で保護者と対応することの多いスクールカウンセラーからの視点は教員にとっても大変有用なも

のと思われるが、教員と比較して最も特徴的だったのは「開かれた姿勢」であった。問題を一人で抱え込むのではなく、「スクールカウンセラーと

連携する」、「管理職が対応・関与する」、そしてスクールカウンセラー自ら「学校と保護者とをつなぐ役割をとる」といった開かれた対応が事態の好転に大きく寄与していた。

また、保護者との信頼関係づくりの視点等、教員自身の保護者対応にも大変参考になる点が明らかになった。

今後は、教員の「保護者対応」調査結果と比較しつつ検討を進め、教員のための保護者対応に有効な教員研修プログラムの開発を進めていきたい。

(参考文献)

- 新学、新井 肇 (2007). 教師・保護者間のパートナーシップ構築に関する研究—教師と保護者の意識のズレに関する質的研究—日本生徒指導学会第8回年次大会 自由研究発表資料
- 川喜田 二郎 (1967). 発想法—知的開発のために—中央公論社
- 河村茂雄 編 (2007). 教師のための失敗しない保護者対応の鉄則 学陽書房
- 文部科学省報道発表資料 (2007). 「平成18年度教育職員に係る懲戒処分等の状況について」
- 高嶋雄介他9名 (2007). 学校現場における教師と心理臨床家の「視点」に関する研究 心理臨床学研究 vol25, 4, pp419-430

How do teachers make good relationship with parents? Based on a research on school counselors.

Manami ICHIHASHI*, Masanori KUROKOCHI*, Yoshiki TOMINAGA** &
Masahumi KOGAWA**

* Hyogo prefectural institute for educational research and in-service training

Emotional welfare education and Counseling center

**Hyogo University of Teacher Education

Under existing circumstances, many teachers, such as those in elementary, junior and senior high schools, feel stressed and have difficult problems to deal with, especially when their relations with the parents of the students haven't been going smoothly. This kind of problem may be complex and may sometimes last a long time. One of the causes is that close relationships between the teachers and the parents have worsened. Without cooperative, desirable relationships between them, teachers and parents have been overcome with fatigue. They both may not be able to go about their normal routine of everyday life. As a result, they seem to be stalled with no way out.

Not surprisingly, though, teachers and parents work together for their students and children to grow up properly. However, parents and teachers may sometimes talk to each other with hostility.

I simply cannot delay finding a solution to this problem. The idea presented here is drawn from the research of successful cases involving this kind of problem. My research and the research of other successful cases have led me to this observation: Teachers and school counselors should act together to cultivate a better relationship with students and parents. School counselors play an important role in bridging the gap between teachers and parents, teachers and students, and between parents and children.

To achieve extensive improvement of these relationships, people in managerial positions, such as principals and assistant principals, should play a major part in the effective use of school counselors and give appropriate advice to teachers in trouble about solutions to their problems.

Key Words : relationships, school counselor, teacher