



願いは同じ / 保護者と協力し合える関係のために

こどものためになることをしたい、という願いは同じなのに学校と保護者の方でうまくいかないことはありませんか？

学校の誠意ある対応が肝要なのは言うまでもありません。しかし「どうしてよい関係にならないのか」を考えることも同じくらい大事なことだと思います。決めつけは絶対に避けなければなりません。専門家の対応を参考にすることで、協力し合える関係をより作りやすくなるでしょう。

1 解決したいこと

客観的な困難

怒り出されることが頻繁にあると、話し合いが中断され、解決まで至らない。

相談過程がスムーズに進むようにしたい

主観的な困難

対応にストレスを感じると、心身の健康が損なわれる。

教職員が平静でいられるようにしたい

突然、怒って何回も来校



要求を繰り返し、断ることに苦労する

電話が頻回で、毎回長時間

2 対応困難な2つのパターン

パターン1 感情表現が激しく、教職員に対して褒めたりけなししたりが両極端に揺れ動く

パターン2 柔軟性がなく枝葉末節にこだわり、説明しても同じ主張を繰り返す

パターン1 感情表現が極端に激しい

一見不可解に見えますが、わざとではありません。鋭い感受性があると、些細に思われることでも「不安」が刺激されます。ですので、正論で返すことは意味がありません。“怒っているのは不安だから”と考えると、理解しやすいかもしれません。

【対応法】

- ① 落ち着いた態度で、解決を検討する。
 - 1) 最初に、相手の感情に共感する言葉をかける。
例「お怒りになっておられるのには相当の事情があるのだと思います。」
 - 2) 感情が治まらなくても、内容に話を戻す。
(そのほうが相手の不安に直接対応することになる。)
例「〇〇さん(こどもの名前)のためにできることを考えたいです。詳しく教えていただけますか？」



② 限界設定が必要な場合もある。

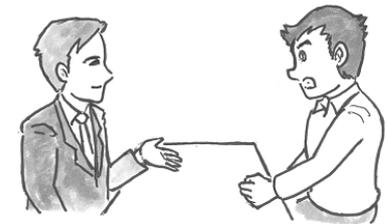
専門家（医療、心理、福祉等）は、関われる限界を設定して対応することも多いです。感情的な言動では他人をコントロールできないことを体験してもらい、社会で受け入れられる表現に近づけていただきます。

例「〇〇さんのために、担任は毎日の授業や行事を進めていく必要があります。従って、相談は〇時間以内とさせていただきます。」と予め管理職から伝える。

例「電話での話し合いは、1時間以上になると話が曖昧になるそうです。一方で、時間を区切ると建設的な案が出てきやすいと言われています。」と伝え、最初に時間を設定する。



限界を設定して



常に同じ距離感で

③ 攻撃を個人的なものと思えない。

主観的に少し楽になることで、冷静に対応できます。

例「落ち度があって攻撃を受けているのではない」と考える。

パターン2 枝葉末節にこだわり、融通が利かない

悪気がない場合も多いです。わかりやすい表現を工夫しましょう。

【対応法】

- ① シンプル・明確な説明をする。
- ② 図や絵を描くなど、視覚情報を用いる。
- ③ 納得しやすい論理・伝え方を工夫する。

例 最初から「できる・できない」を明確に。選択肢を用意。

損得で説明「お子さんのみならず、保護者の方にとってもメリットがあります。」



3 怒りには、自然な怒りと不安から身を守る怒りがある

① 健康的な怒り

人間として必要な感情。活動エネルギーにもなる。

② 二次的感情としての怒り

悲しい・不満・苦しいなどの傷つきを誰にも共感されてこなかった時に、自分の身を守るため、攻撃行動に移ると考えられます。怒りの裏にある不安な感情に共感できるかがポイントです。



おわりに

専門家といわれる職業の方でも、うまくいかなかったり、疲弊したりすることはあります。難しい対応になりますので、様々な職種と一緒に知恵を出し合いませんか？ 市教育委員会、SSW・SC をはじめとした専門家、関係機関、そして、学校問題サポートチームの活用も検討してみてください。

① チーム対応

共通した見立てや方向性がないと、組織が分断されてしまう場合があります。こまめな情報共有は勿論、ケース会議の活用も考えてみてください。

② 緊急対応

自他に危害を加えそうになった場合、心配しながら見守るよりも、警察を呼ぶなどして積極的に防止する必要があります。このような事態は、組織として管理職の先生方と対応を考えることが重要です。

【参考文献】『消費生活相談における難しい相談者の理解と対応』国民生活研究 岡田 裕子 / 『普通の教師が生きる学校』内外教育 小野田 正利
『弁護士と精神科医が答える学校トラブル解決Q&A』子どもの未来社 佐藤香代・三坂彰彦・佐藤克彦 編
『虐待 親にもケアを～生きる力を取り戻すMY TREE プログラム～』築地書店 森田ゆり