

事例7

特定の保護者対応に苦慮している間に、他の保護者からの苦情が発生した。

【概要】 小学校第4学年Aさんの母親から、学校に対する要望や苦情が度々入ってくる。この件で他の保護者からも苦情が入るようになり、対応に困っている。

◇病弱だったAさんに対する両親の思い◇

Aさんは両親にとって初めての子供で、極小未熟児で生まれた。成長は緩やかではあったが徐々に周囲に追い付き、就学時検診の際にはAさんの母親は、子供が小学校に入学できる嬉しさを養護教諭に涙ながらに伝えていた。ただし、病弱で少し無理をすると発熱するなど、常に心配が絶えない状態であった。

◇教育熱心なAさんの両親◇

Aさんの両親は、共に学校教育に対する関心が高く、授業参観や保護者会には毎回必ず揃って出席しており、PTA主催の行事にも積極的に参加してきた。一方で、他の保護者の中に心を許せる知り合いはいないようであった。Aさんの母親からはこれまでも要望や苦情があり、その内容は、「宿題の量が多すぎる。」ということや、学校指定の教材について「もっとよい物があるので変えてほしい。」など、そのときによって様々であったが、第4学年に進級してしばらくたった頃からエスカレートしてきた。

◇対応に苦慮する担任◇

第3学年までの担任は、Aさんの母親が子供を心配する気持ちや、初めての学校生活に対して様々な不安や疑問があることを受け止める姿勢をもっていた。要望や苦情に対しては、母親の話を十分に聴き、できることとできないことについて丁寧に説明をし、理解を得てきた。

現在の担任も引継ぎを受け、最初は以前と同様に対応しようとしてきたが、Aさんの体力が付き、特別な対応をしなくてもよいと考えるようになった。そのうち、Aさんの母親は予告なく来校して、授業中でも構わず教室に入ってきて担任に話し掛けてきたり、放課後に時間を設けると

一方的に話をし続けたりすることが多くなり、予定の時間を超過してもなかなか時間を意識してもらえないようになった。

さらに、夜間や休日に担任の自宅に長時間の電話をかけてくるようになった。校内の教員は、廊下や職員室でのAさんの母親の言動を見聞きしており、担任が困っている様子を見かけたときは、副校長に連絡をするなどの応援をしているが、担任は対応に苦慮している。

◇学校公開週間中のできごと◇

先日の学校公開週間中、教室に急ぐ担任にAさんの母親が話し掛けてきた。授業直前だったが用件だけでもと話を聞き始めたところ、チャイムが鳴っても話が止まらなかった。担任は一旦話を打ち切ってもらおうようAさんの母親に頼んだが、聞き入れてもらえなかった。

担任はなかなか教室に入ることができずに、授業が時刻どおりに始められなかった。子供たちは待ちきれずに騒ぎ出した。なんとか、授業を始めたものの、予定していた内容をこなすことができなかつたため、子供たちから不満の声が上がった。

◇他の保護者からの苦情◇

その日の学級懇談会では、他の保護者から、「これまでも今日のようなことがあり、子供から授業がなかなか進まないと聞いている。今日の様子を見るとなおさら心配だ。」「授業中の私語や立ち歩きは学級崩壊につながっていく。このような状況でいいのか。危機感をもっている。」等、担任の指導に問題があるのではないかという意見が出された。

Aさんの両親も学級懇談会に参加していたが、他の保護者の意見を不思議そうに聞いていた。順番になると、母親は「Aがいつも皆さんに仲良くしていただき、ありがとうございます。」父親は「先生にはいつも大変お世話になっております。」と言っただけであった。

学級懇談会の後、保護者代表3名が校長室に来た。Aさんの保護者を特別扱いしていることへの不満と、授業に支障が出ていることは子供たちの学習する権利を奪っているとして、現在の状況を早急に改善してほしいという要望が出された。

◆保護者との十分な意思疎通を図る◆

これまでの経緯からAさんの母親は特別な事情を抱えており、配慮を必要とする保護者と考えられるケースです。

Aさんの母親は、Aさんのことをとても心配しています。学校は、なぜトラブルが大きくなっていったのかを分析し、Aさんの母親と意思の疎通を図るにはどうしたらよいかを考える必要がありました。これまでの担任は個別に配慮をしてきたためか、ここまでは特にトラブルなく経過してきたようです。

新しい担任は、前担任から引継ぎを受け、当初はこれまでどおりの対応をしようとしたが、Aさんがある程度学校生活に対応できるようになってきて、特別な対応をしなくてもよいと判断したようです。

Aさんへの対応を変えることについて、担任からAさんの母親への十分な説明がなく、意思疎通ができていなかったことで、Aさんの母親と学校とのすれ違いが始まったと考えられます。ここがこの事例での大きな転換点となります。

意思疎通が図られないまま、Aさんの母親の行動がエスカレートし、他の子供にも影響を及ぼすようになりました。この段階では、AさんやAさんの母親だけでなく、他の子供や保護者への対応も必要になってきています。

◆担任が学級経営に専念できる学校体制をつくる◆

担任は学級全体の対応に専念する必要がありますから、Aさんの母親が来校した場合に、担任以外の誰かが細かいケアをするような対応を考えざるを得ません。他の保護者の方に対しては、今の事態についておわびをし、今後は、学校として担任が学級への対応に専念できる体制を整え、早急に通常どおりに学級運営や授業を行う旨について十分に説明をする必要があります。

Aさんの母親については、元々問題のある保護者と見るのではなく、「心配や不安が強い方」で、今回は不安が強くなったため配慮のない行動をとるようになったと理解できます。Aさんの母親への対応の問題点は、担任が替わってから母親と担任との意思疎通が図られていなかったことにありますので、学校側とAさんの母親との相互理解を深めることで、Aさんの母親の行動が落ち着く可能性が十分にあります。

◆保護者が安心感をもてる関わりをもつ◆

夜間や休日の電話については、保護者が連絡したいときになかなか連絡が取れないと、どんどんエスカレートしていくことがあります。逆に、いつでも連絡できるようにしておくと、意外とかかってこないという場合があります。どのようなケースでも連絡方法を教えたらいいということではありませんが、安心感に支えられて不安に駆られる行動が減ることもあります。

根本的には、前の担任と今の担任で対応が変わったことを明確にした上で、Aさんの母親の不安を解消するために話合いの場をもち、これまでのAさんへの対応の説明と今後の方針について安心感をもってもらえるように、十分に説明しましょう。

◆保護者の心情や考えの背景を理解する◆

Aさんの母親は「こうあるべきだ。」という考えがありそうなので、その考えを聴くことは大切です。この場合、学校が「保護者の意見を参考にします。」と伝えると問題は起こりにくくなります。相互の信頼感が大切ということです。

子供の成長は次の段階に進んだのに、母親は前の段階を抜け出していない場合、母親対応はまだ必要となります。例えば、「宿題の量が多い。」と言われてもそれを教員批判と捉えず、「子供にとって余裕がなくいっぱいいっぱいだ。」と訴えていると考えます。この場合は、なぜそう言うのか事情を聴く必要がでてきます。

どのような保護者に対しても、気になる言動があった場合は、まず「なんでだろう。」と思うことです。そうすることで相手の心情や背景への理解が深まり、それに合わせた対応を考えられるようになります。

◆節度ある関わりをもつための「枠」を設定する◆

Aさんの母親は教育熱心ではありますが、行動には節度が無いところがあります。授業が時間どおりに始められないことは問題ですし、夜間や休日に担任の自宅に電話をかけてくることは避けてほしいところです。しかし、逃げている、避けていると思われるとう不安を高めてしまいます。担任はAさんの母親を受け止める覚悟をもつことです。

そのためには「枠」を設けて対応する必要があります。分かりやすい「枠」は場所や時間を決めることです。不安を抱えている場合、廊下など人目につく所ではなく、安心して安全に話のできる場所を設定するとよいと考えます。

勤務時間外の電話を断る方法として、教員としてではなく家庭人として電話対応をする方法があります。電話には出ますが、短時間で済ませるようにします。夜電話をかけてきても、こちらはきちんと対応できないことを伝えるのです。電話ではなく連絡ノートを使う方法を提案するのもよいでしょう。

◆保護者の事情に合わせた丁寧な対応をする◆

Aさんの母親に対しては、特別扱いはいりませんが、丁寧な対応をする必要はあります。担任だけでなく、校内の他の教職員が関わりをもつようにしたり、子育てに関する悩みをもっているという点では、保健師などの他の機関の力を借りたりするのもいい方法です。

授業が始まって話も止めないのは、チャイムが聞こえてはいますが、授業が始まる合図として意識していない可能性があります。また、時間の認識がないことも予測できます。このような方に対応する場合、最初に決めた「枠」を徹底して守るようにします。中途半端だと止まらなくなることがあります。時間が来たら話の腰を折るやり方も一つのテクニックです。時間がきたら「次回に話を伺います。」と言って次の約束をする方法もあります。

保護者が深刻だったり不安だったりする場合は、学校側がその状態を無視したような言動をするとそこに反応し、不安が怒りの感情に変わり、新たな問題に発展することがあります。不満はもつかもしれませんが、「こういうことでできなかった。」と理由を説明すると分かってくれることも多く、不信感は拭えます。