

【想定事例4】

保護者から学校の対応について威圧的な態度で要求されたケース



このところ学校を休みがちになっている子供の父親が来校し、職員室で「担任を出せ！」と大声で叫び始めた。担任が出て行くと、「お前のせいで、うちの子は苦しんでいるんだ。」「うちの子はちゃんとやっているのに、なんでいちいち注意されなきゃならないんだ。」「他の子だって同じことやってるだろう。」などと、担任につかみかからんばかりの勢いで、声を荒げ続けた。

さらには、「子供に土下座して謝れ。」「毎朝、家まで迎えに来い。」と強い口調で、繰り返し言われた。

1 保護者の立場になって、気持ちを考えましょう。

()

2 このような保護者に対して、あなたの学校ではどのような対応を取りますか。

- (1) このような保護者等は、警備員等が校内には入れない。 (○・×)
- (2) すぐに学級担任に対応させる。 (○・×)
- (3) 窓口が副校長なので、他の教員は一切かかわらない。 (○・×)
- (4) 校長室に通して、落ち着くまで校長が対応する。 (○・×)
- (5) 即座に110番通報し、警察に対応を依頼する。 (○・×)
- (6) 土下座での謝罪や毎朝迎えに行くことははっきり断る。 (○・×)

いきなり学校に怒鳴り込まれたり、威圧的な態度で要求を突きつけたりされると、恐怖を感じるのは仕方のないことかもしれません。でも、保護者の方も、本心で学校を脅かすつもりなのでしょうか。威力業務妨害などで警察に通報するのは簡単ですが、まだできることはないのでしょうか。

学校側からの情報だけからすると、この保護者についての表現が、その怖さを強調する面ばかりになっています。学校は、保護者側の言い分も丁寧に聴き取る必要があります。

実際に子供が学校を休みがちになっていることを考えると、場合によっては、なぜそのようになってしまったのかを明らかにすることが必要です。状況が分からない段階で、あからさまに拒否したり、警察を呼んだりすると、余計にこじれることになります。

- ・子供が学校に行けないのは、学級担任のせいだ。
- ・脅してるつもりはない。そっちが怒らせてるんだらう。
- ・私は仕事を休んで、話に来てるんだ。担任だって授業は誰かに代わってもらえ。
- ・親が子供のことに必死で訴えているのに、学校の態度がはっきりしないのでイライラする。
- ・早くすっきり片を付けたいんだ。
- ・実はどうやって子供に接したらいいか分からない……

保護者の気持ちは…

◎この事例のポイント

- ・威圧的な態度であっても、実際に暴力を振るったり、器物損壊をしたりしているわけではない。大きな声を出さなくてははいられない保護者の背景にある事情や心理状態を想像し、実際に実現可能かどうかは別として、言い分をできる限り受け止めることが第一である。
- ・学校だけの対応でよいかどうか見極めが難しいときは、管轄の教育委員会に報告・相談した上で、専門家等の助言を受ける。

保護者の態度や勢いに圧倒されていないか。

- このような保護者を、一概に理不尽な態度で苦情を言う方と決め付けない。
- おびえを感じたときは、恐怖を押しえ込むのではなく、努めて冷静さを保つようにする。あるいは恐怖をあるがまま受け入れてしまうと落ち着くこともある。
- 大声を出したり、すごんで見せたりせずにはいられない、この保護者の背景や心理状態を推し量り、受け止める体制を整える。
- 担任だけが矢面になりがちであるので、他の教員や管理職が間に入り、お互いが冷静になれるような時間を作る。
- 保護者の心理的事実を理解し、心配や不安を抱かせたという点については、真摯に受け止める。
- 大声を出した人は、自分で気付いていても自制できない状態にある。タイミングをみて、全員がゆっくり話し合える場の設定を提案することが有効になる。

警察に通報した方がよいのではないか。

- 警察に通報することは、子供の保護者を犯罪者につながりかねない。慎重に対応するが、実際の犯罪が発生しないよう見極めを確実にする。
- 実際に暴力的な行為や破壊的な行為があった場合は、通報すべきである。（これ以上被害が広がらないように通報をした方がよい。）
- まだ暴力的な行為がないが、これまでの対応から考えて、暴力的な行為が予測される可能性があるときは、事前に所管の警察署等に相談しておくとうい。

子供に対してできるだけだけの指導を尽くす姿勢を示す。

- このような場合は、管理職に必ず報告し、環境（別室等）を変えて対応する。
- 担任等が一人で対応するのではなく、複数で話を伺う。（きちっと言う人、決断する人、その場の雰囲気や和らげる人、第三者も入っていた方がよい。）
- 学校として事実確認できたこと、確認できなかったことを明確にし、丁寧に保護者に説明する。
- 話合いの中で、保護者の気持ちを受け止めながら、学校はお子さんのことを考えているというスタンスを明確に伝える。
- 譲れないところは明確に伝える必要があるが、相手が理解できるようにその伝え方を工夫する。（頭ごなしに「できません。」という言い方は避ける。）