

第八回

教育相談の「技」(三)
保護者のクレームにどう対応するか



会沢 信彦

文教大学教育学部准教授

近年、「モンスター・ペアレント」なる言葉とともに、学校教育の大きな課題としてクローズアップされているのが、保護者のクレームに対する対応である。ある県では、初任者研修の最初の講義として、企業のクレーム対応担当者講師を迎えて保護者対応についての講演を行っているという。本号では、いくつかの観点からこの問題を考えてみたい。

一 保護者対応は教育相談そのもの

保護者対応については、その関心の高まりとともに、ここ数年、多くの著書や雑誌特集が出版されている。筆者もそれらに目を通して見たが、そこに書かれている内容は教育相談と多くの共通点を持つものであった。

第一に、(本連載では取り上げなかったが)アセスメントの重要性である。嶋崎政

男氏は、保護者のクレームを、①問題指摘型、②子どもベッタリ型、③関係保持型、④自尊型、⑤敏感・神経質型、⑥欲求不満解消型、⑦攻撃型、⑧理解不能型、⑨利得追求型、⑩無クレーム型、の十のタイプに分類している。ひとくちに保護者のクレームといってもその内容や方法は多様であり、それぞれのタイプにあった対応を取る必要があるのである。

第二に、保護者対応で求められるスキルは、カウンセリングそのものである。保護者の訴えに耳を傾け、その願いを聴き取り、解決に向けてともに努力するというプロセスは、カウンセリングの基本と何ら変わるものではない。したがって、前々号および前号で紹介した援助的コミュニケーションのスキルが大いに役立つことになる。

第三に、保護者対応の目指すものは、保護者と教師や学校との信頼関係の構築であ

る。理不尽なクレームの背景には、必ず学校や教師に対する不信感が存在する。したがって、教師や学校と保護者との間に十分な信頼関係を築くことが、理不尽なクレームを防ぐことにもつながるのである。

これらはいずれも、教育相談においてその重要性が強調されてきたものばかりである。したがって、保護者対応の力量を高める早道は、教育相談の力をつけることであると、言っても過言ではない。

二 クレームにつぶされないために

そうは言っても、教師として数多くの保護者と関わる以上、私たちはいつ何時理不尽なクレームに遭遇するとも限らない。もしそうなってしまう時、私たちにできることを考えたい。

まず、たとえこちらに非があったとしても、必要以上に自分を責めないことである。その際に役立つのが、論理療法である。

論理療法では、私たちの悩みや感情や行動の原因となっているのは出来事ではなく、その出来事に対する受け取り方(ピリーフ)であると考ええる。そして、私たちが不幸にするピリーフを「イラシヨナル(非合理的)・

ビリーフ」(iB)と呼ぶ。

たとえば、私たちの多くは、次のようなiBを持っている。

①失敗すべきではない。失敗したら人生はおしまいである。

②相手は私の望む通りに行動すべきである。

③他人から嫌われるべきではない。

このようなiBを持っているからこそ、

私たちは失敗したり、相手が想定外の行動を取ったり、相手から拒否されたりした時に落ち込むのだ。

そこで、同じ出来事に遭遇しても落ち込まないためには、iBを「ラショナル(合理的)・ビリーフ」(rB)に変える必要がある。たとえば次のようなものである。

①失敗しないに越したことはないが、人間は神ではないのだから失敗して当然である。大切なのは失敗から何を学ぶかである。

②私が相手の望む通りに行動できないのと同じように、相手も私の望む通りに行動しなくてもやむを得ない。

③私がすべての人を好きになれないのと同じように、私を嫌う人がいても当然である。一方、私の味方になってくれる人も

必ずいるものである。

このように、より事実即した、私たちに幸福に導くビリーフがrBである。

三 支え合える職員室に

私たちが職場で問題に遭遇した時、具体的な支えとなるのは、何と言っても職場の同僚や上司のサポートである。

A中学校のB教諭は、生徒に関するトラブルが発生したため、学級担任として夜に家庭訪問をすることになった。家庭での話し合いは長時間に及び、学校に戻ったのは日付が変わってからであった。もう誰も職員室には残っていないだろうと思っていたB教諭は、学校の明かりが消えていないのを見つけて大変驚いた。管理職と多くの同僚が、B教諭を心配して学校に残っていたのである。B教諭にとって、この時ほど「A中学校の職員で良かった」と感じた時はなかったという。

「同僚性」という言葉が話題になることが増えた。理不尽なクレームにさらされた時、学び合い、助け合える職場集団の存在が、何よりの支えとなるのである。

四 保護者対応から保護者支援へ

保護者からの理不尽なクレームが発生するのは、教師との信頼関係が築けていない段階での些細な「ボタンの掛け違い」が原因になることが多い。したがって、特に学年や学級がスタートする年度当初は、学校全体として保護者との信頼関係づくりに細心の注意を払うことである。

児童生徒と同様、すべての保護者もまた、「新しい学校、学年、学級で我が子がちゃんとやっていけるだろうか」という不安を抱いている。したがって、教師は保護者の要求に「対応」するだけでなく、より積極的に保護者を「支援」していく姿勢を持ちたい。具体的には、保護者の不安を十分に理解し、保護者と教師や学校、そして保護者同士が温かい人間関係を築けるような援助を行うのである。

言うまでもなく、そのための具体的なスキルを有するのは教育相談である。

〈参考文献〉

嶋崎政男『学校崩壊と理不尽クレーム』集英社新書