

学校に批判的な保護者への対応 —経験豊富な教師の語りの質的分析—

How Do Teachers Deal with Difficult Parents?
-Qualitative analysis of expert teachers' narrative-

矢崎 克洋* 芦澤 稔也** 窪田 昌彦*** 谷口 明子****
YAZAKI Katsuhiro ASHIZAWA Toshiya KUBOTA Masahiko TANIGUCHI Akiko

要約：本研究は、学校に批判的な保護者に対してどのような配慮をすることが効果的な対応となるのかを明らかにすることを目的とした探索的研究である。学校と家庭との連携強化が謳われる中で、学校に批判的な保護者への対応は、教師のストレス源として看過できない問題となっている。そこで、経験豊富な教師たちがどのような配慮を行っているのか、その対応のポイントを関東圏の公立学校教師へのインタビュー結果の質的分析により抽出した。結果として、学校に批判的な保護者への対応として、〈保護者の話を傾聴する〉〈学校の指導方針を伝える・説明する〉〈感謝を伝える〉〈保護者の心情・立場を理解する〉〈校内で組織的に対応する〉〈学校は子どもの味方であることを伝える〉〈専門的知識の提供を受ける〉の7つのカテゴリーが得られた。

キーワード：保護者対応, 学校批判, 質的分析

I 問題と目的

教師のストレスの深刻化が懸念されて久しく、平成22年度に精神疾患を理由として病気休職を取得した教師は5400名を超え、在職者の約0.6%にも達することが報告されている（文部科学省、2011）。近年、その要因のひとつに、いわゆる「モンスター・ペアレント」「困った保護者」の存在が指摘されている（市橋・黒河内・富永・古川、2008他）。

Benesse 教育研究開発センター（2010）の調査によれば、「学校にクレームを言う保護者」が「増えた」と回答した教師の比率は、2007年調査時の78.4%から減少しているとはいえ、依然66.3%にも上っており、「変わらない」と合わせると約95%の教師が保護者からのクレームに苦慮していることが窺われる。現場教師の実感としても、学校に対するクレームが近年増加しており、学校側の働きかけに対し、極めて非協力的だったり敵対的だったりするような態度を示されることも珍しくはないと感じられる。

こうした保護者のクレームの背景としては、保護者が抱く不確実性の高い社会に対するやり場のない怒りがあり、その矛先が身近な教師に向けられているとの指摘がある（小野田、2006；2008）。また、保護者自身の学校経験に基づく教師への不信感の存在や（松田、2008）、教育の自由化がもたらした教育実践の商品化による保護者の顧客化と権利意識の増大が教師への不満や過剰な要求となって表出しているのではないとも言われる（尾木、2008）。2010年8月現在において、18の都道府県教育委員会、8の市教育委員会が保護者や地域等からの要望・苦情対応マニュアルを作成し

* 山梨県立韮崎工業高等学校・教育実践創成専攻大学院生 ** 富士川町立増穂中学校・教育実践創成専攻大学院生

*** 甲斐市立双葉中学校・教育実践創成専攻大学院生 **** 教育支援科学講座

ていることから（小坂・佐藤・末内・山下，2011），行政レベルでの対応が不可欠との認識が共有されていると言える。教師と保護者の関係は，学校を舞台とするマイクロな人間関係の問題から，時代の波の中で難しい社会問題となってしまったと言っても過言ではないだろう。

一方で，平成 18 年改正の教育基本法第 13 条においては「学校，家庭及び地域住民等の相互の連携協力」が新たに規定され，学校と家庭の連携強化が法的根拠をもつに至った。教師にとって，保護者と向き合い，協力関係構築のために努力することは，重要な職務のひとつと位置づけられたのである。

では，対応が難しいと感じられる批判的な保護者にどのように向き合えばよいのだろうか。上述したような教育現場を巡る状況の中で，効果的な保護者対応のポイントを知ることは，教師の職務遂行上大変有益なことである。しかし一方で，こうした対応のコツは，経験知として長年の教師経験を積む中で体得される場合が多く，形式知として言語化されて教師間で伝達されることは極めて少ない。少子化の影響で教員数減少が見込まれる中，経験豊富な教師の経験知を教師全体で共有できるように形式知化していくことは，重要な研究課題と言える。保護者からのクレームを学校と家庭とのよりよい協働関係構築の機会に転換するためにも，経験豊富な教師たちがどのような対応を心がけているのかについての，現場教師の生の声から立ち上げた知見は貴重な示唆を与えてくれるだろう。そこで，本研究では，学校に批判的な保護者に対して経験豊富な教師たちがどのような配慮を心がけて対応したのか，半構造化インタビュー・データの質的分析を通して明らかにすることを目的とする。

Ⅱ 方 法

本研究では，学校に批判的な保護者に対応する際の効果的なポイントを明らかにするために，「保護者対応がうまい」と教師仲間から評価される教師 3 名を対象として半構造化インタビューを行い，保護者と向き合う際にどのようなことを心がけているのかを，具体的な事例に則して検討した。

1．研究協力者

現職教師である著者 3 名が，自らの教師経験の中で保護者対応がうまいと感じている教師を選び，インタビュー調査への協力を依頼した。いずれの教師もインタビュー実施者の現勤務校とは異なる所属である。

A 教諭（中学校）：40 代男性。教職歴 20 年以上。

B 教諭（中学校）：40 代女性。教職歴 20 年以上。

C 教諭（高等学校）：50 代女性。教職歴 30 年以上。

2．調査時期・時間・場所

2011 年 11 ～ 12 月，各協力者の所属校にて行った。所要時間は，1 人 40 分～ 70 分程度であった。

3．調査手続き

1 対 1 の半構造化インタビューを行った。インタビュー・ガイドは，表 1 の通りである。なお，インタビュー・ガイドのうち，①～③は必ず行う質問とし，それ以外はインタビューの流れによって臨機応変に行うよう，インタビュー実施者 3 名の間であらかじめ取り決めてインタビューを実施した。インタビューは，研究協力者の許可を得て録音し，作成した逐語録を分析資料とした。

表 1. インタビュー・ガイド

- ①学校に批判的な保護者への対応として、一番印象に残っている事例はどのようなことでしょうか（どのような出来事だったのか）。
- ②その事例に対してどんなふうに対応したのですか。
- ③その保護者はどんな人でしたか（年齢、職業、学校との関係など）。また、その人の様子はどのようなものでしたか。
- ④その人をどう理解しようと思いましたか。
- ⑤クレームに対して、どのようなスタンスで対応するように考えていらっしゃいますか。
- ⑥クレームに対して対応の際のご自分の心境について教えてください。
（また、そのように思ったのは、なぜでしょう。）
- ⑦その人がどのように考えてこの行動に及んだと考えますか。
- ⑧この件に関する対応について、主に対応にあたっているのは誰ですか。
- ⑨この件があってから、その人の子どもに対する印象は変化しましたか。変わったとすればどのように変化しましたか。（保護者でない場合は除く）

4. 倫理的配慮

本研究の目的及び今回の研究以外にはデータを使用しないことを口頭で説明し、研究協力の同意を得た。また、プライバシー保護への配慮のため、個人や所属が特定されるような固有名詞は伏せて匿名化し、記述の内容も本研究の趣旨とかわりがない箇所に関しては一部変更を加えた。論文発表にあたっては、事前に研究協力者から発表の了解を得た。

5. 分析方法

探索的に教師自身の内的世界を探る研究であることから、分析方法として Bogdan & Biklen (2003) の質的分析法を援用した。具体的な分析手続きは、①協力者への半構造化インタビューから逐語録をおこし、②データを何度も読み返し、「学校に批判的な保護者対応のポイント」に関わると思われる語りの部分を特定してコード名をつけ、③コードの比較検討から、内容の類似性によって統合して、カテゴリーを生成し、④導き出されたカテゴリーについて個々に考察したうえで、最終的な結論を導いた。

III 結果と考察

1. 協力者 3 名の語りの要約

- (1) A 教諭：学校の指導に不満を持つ父親への対応事例について語られた。同級生から嫌がらせを受けた長女の言葉を信じた父親が、学校にクレームを言ってきた（しかし、クレーム内容は事実ではなかった）。その後、父親は学校のアドバイスには耳を貸さず、長女を学校に通わせなかった。のちに入学した次女も生徒間のトラブルののち、学校に通わせなくなった。
- (2) B 教諭：学級内で経験した 2 事例について語られた。1 事例は、提出物が遅れた生徒への教師の一言に対して母親からクレームが寄せられた。クレームはそこからスタートし、提出物や期限、さらには 1 学期の担任の言動にまで、とどまるところを知らず拡大した。もう 1 事例は、担任による学級通信の表現に関するクレームが寄せられたというものであった。
- (3) C 教諭：学年主任だったころに、ある生徒が入学後間もなく髪を茶色に染めたため、担任や学年職員で指導したことに対して保護者からクレームがあり、対応した経験が語られた。当該生

徒は、頭髪以外にも服装や行動面で目立つ点があった。しかし、生徒が学校の指導に従わないだけでなく、保護者も学校の指導を理解せず、逆に身勝手な要求を繰り返すことが卒業まで続いたという事例であった。

2. 学校へ批判的な保護者対応のポイント：「クレーム対応カテゴリー」の生成

語りを分析した結果、学校に批判的な保護者対応のポイントとして、＜保護者の話を傾聴する＞＜学校の指導方針を伝える・説明する＞＜感謝を伝える＞＜保護者の心情・立場を理解する＞＜校内で組織的に対応する＞＜学校は子どもの味方であることを伝える＞＜専門的知識の提供を受ける＞という7つのカテゴリーが生成された。本研究ではこれを「クレーム対応カテゴリー」と名づけた。以下では、それぞれのカテゴリーについて、それらが表れると思われる語りを引用しながら、考察していく。尚、以下において＜ ＞内はカテゴリー名を、文中の『 』は語りからの引用を表すものとする。

(1)＜保護者の話を傾聴する＞

[教師の語りNo.1：B教諭]

まー聞くっていう姿勢はね、とにかく全部こう聞いてから。じゃーこうしますかっていうような説明は、そのあとさせてもらってたんですけどね。…（中略）…とりあえず一回はね。聞くというか。聞こうって。聞いたうえで反逆するぞって、負けないぞっていうのは、ありますけどね。その上で、聞きますけどね。まずは、聞かなきゃと思ってとりあえず1回は聞きますけどね。

[教師の語りNo.2：B教諭]

もし電話じゃあれだから、お時間とるじゃーいくらでもとるので、直接お顔見て言った方がよければ、お会いする時間もとれますよなんていう話は一応して、そしたら最後には「じゃーいいですよ」みたいな感じになってきて…、っていう感じですね。

[教師の語りNo.3：C教諭]

まず学校に保護者がモノを言ってくるときに、それがすべてクレームかどうかっていうのは、そうとも、そうではない部分もあるんじゃないかと思いますね。あの例えば30言ってきたとすれば、クレームに相当するようなものはそのうちのわずかな部分かなっていうふうに思います。三つか四つかなって。それ以外のものは、まあ、自分の子どものその学校生活が思うようにいかないっていうことに対してのSOSっていうんでしょうかね。ですからまずは聞く耳を持って、子どもさんの状況、学校での状況、家庭の状況っていうことを双方で情報共有するっていうんですかねえ、よく見ながら話をして、そして大体親っていうのは子どもがうまくいけばすぐそういうことは引込めますよね、ふふふ…かえって雨降って地固まるじゃないですけどもだからそれでお互いに理解が深まってるっていう例もあると思うんです、そういう例もありますので。

[教師の語りNo.4：C教諭]

父親が「気に入らない」っていうような形で電話してきましたのでね、とにかく時間が結構かかりましたけども十分話を聞きました。父親はずっとしゃべっていましたけれども。

これらの語りに見られるように、最も多く語られたのが保護者の話を十分「聞く」ということであった。保護者の話を傾聴することを重視する経験豊富な教師たちの基本スタンスが窺われる。まずは保護者面談のために時間を作る意思を示し、寄せられた学校批判が必ずしも妥当なものではな

いと判断はあっても、教師の側の意見を保護者に伝えることはまず抑え、ひたすら「聞く」という姿勢がみられる。保護者に向き合い、十分に話を聞くことで、[教師の語りNo.3]に『雨降って地固まる』とあるように、トラブルが転じて相互理解へとつながっていくことも期待されている。

(2)＜学校の指導方針を伝える・説明する＞

[教師の語りNo.5:C教諭]

まあ、自分の娘も茶色いけれども、ほかにも茶髪の生徒がいるではないかというようなことで、あの時の話で公正に平等に指導してもらいたいというようなことも最初は言われました。で、公平に指導をしていて同じような茶色い生徒に関しては同じような指導もしていますという話もこちらではしています。

[教師の語りNo.5]では、事実として行っている学校の指導や指導方針が保護者に伝えられている。「不公平な指導ではないか」との保護者の判断に対して、学校側の指導内容が伝えられ、「不公平」ということが保護者の誤解であることが説明されている。『誤解があればやっぱりそこは解いていって。あくまでも誤解は誤解で、それは誤解が解ければいいわけで。』とのB教諭の語りにも、まず保護者の話を聞いたうえで、誤解を解くべく教師が行った指導について保護者に説明することの重要性が示されている。そして、これらの＜学校の指導方針を伝える・説明する＞という行為は(1)の＜保護者の話を傾聴する＞ことを踏まえてのステップであると協力者が考えていることが察せられる。

また、先の[教師の語りNo.1]にみられる「反逆するぞ」「負けないぞ」の発言には、「まずは聞かなきゃ」という姿勢の裏側にある、教師として自分の指導方針を保護者に伝える固い決意を垣間見ることができる。

(3)＜感謝を伝える＞

[教師の語りNo.6:B教諭]

どれだけカチンと来ても、一応(電話を)切るときには、「今日はありがとうございました」って言って切りますけどね。うーん、そういう(保護者からの)意見もいただいてね、参考にしますとか。一応下手には(筆者補注:出るようにしています)一、言いたいことは言いますけど。

[教師の語りNo.7:B教諭]

具合悪いなんていう(連絡をもらった)時も「この前お母さんありがとうございましたね」みたいなね、「ご意見をいただいて」っていうような話をこっちからももちかけたんです。

一般企業においても「クレーム対応」については多くの時間をかけ、社員研修も行われている。営利目的である企業の場合、顧客をつなぎとめることを目的として、通常最後は「クレームに対する感謝」で対応を終えることがマニュアルには記されている(日本経済新聞, 2010)。しかし、教育現場では、保護者からの批判に対して教師が保護者に謝罪をすることはあっても、感謝の気持ちを伝えることは極めて少ないのではないだろうか。上の2つの語りにみられるように、「感謝の意」を伝えることは、対応を後味の悪いものにしない意味で有効であると考えられる。ただ、それが必ずしも教師の本心からの感謝ではないこともあり、それが大きなストレスとなる可能性も否定できない。昨今の教師は24時間「教師役」を演じることを要求されるが、「教師である自分」と「一個人である自分」との一線を画するという意味も含め、「仕事上のスキル」として「感謝の意を伝える」ことを身につけておくという構えも必要な時代なのかもしれない。

(4)＜保護者の心情・立場を理解する＞

[教師の語りNo.8 : A教諭]

おまえたちに、こういう娘を持った俺の気持ちがわかるか、って言ってたんだ。その時ね、ああ、やっぱ、親なんだよな、と思ったね。一瞬。がらがん言われているときは、この野郎、って感じになってるんだけど、…中略…あー、まー、わからんでもないわな、と一瞬、思った。(子どもかわいいのかな、っていう…) って思ったんだけどね。

[教師の語りNo.9 : C教諭]

まあ、あの自分の子どもが非常にかわいいという気持ちは親として私もわかりますので、…中略…母親も自分の子どもも良くしたいという気持ちはあるんですね、一生懸命。良くしたいんだけど子どもも母親の言うことをあまり聞いてくれない。で、母親もどうしていいかわからない。そういうものも一番もとのところにはあったと思います。で、あと自分の子どもが学校で悪く思われたくない。叱られるようなことはさせたくない、ということですね。ですから、学校で言われたとおりできないとなると学校の方に特別こういうふうな状況なのでそれを許してほしいというふうに言っていくしかなかったということだと思いますけれどもね。

学校に批判的な意見を持ってくる人々に対するとき、教師は決して快く対応しているわけではないが、その対応の中でも、保護者の心情や立場を理解しようと努力している。上の語りには、教師としての立場をいったん離れ、保護者・子どもの立場に立ち、なぜこのような批判的な意見を持つようになっているのかを考え、対応に生かそうとしている姿がある。

先の＜保護者の話を傾聴する＞ことと関連するところであるが、保護者を受容し、共感することから信頼関係を構築していく、いわゆるカウンセリング・マインドをもつことの重要性が示されたと言えるだろう。

(5)＜校内で組織的に対応する＞

[教師の語りNo.10 : C教諭]

自分一人で抱え込んでいると追い詰められますからねえ、やっぱり学年の先生たちと話をし、こうこう、こういうことがあって困るじゃないですかねえという話をしていくっていうことでしょうかねえ、理解してくれる、あるいはまあ学校の中で分かってくれる先生にちょっと相談をすとか、こんな状況でどうしようかとか、まあ生徒指導主事なんかにも一緒になって例えばあの生徒指導の方で強く注意をしてもらって、そして学年の方がそれに対してその子と一緒に、すみません、直しますというふうにやるとか、そういう形でその子のサイドに立つということも考えました。

学校に寄せられた批判的な意見に対して、担任ひとりが対応するのではなく、校長・教諭といった管理職、生徒指導主任、学年主任他、学校内の協力体制のもと組織的に対応していこうという姿勢が見られる。複数でものごとに取り組み、また、役割分担もなされている。『全校の先生もご理解をいただくのには、「あの学年のあの生徒は何だ、あれは」ということになりますから、あの、職員会議でお願いをして状況を話したこともありますし、そんなことで、学校の中でも理解してもらわなければならない』とのC教諭の語りにも、職員会議での意思疎通を図り、学校内にて統一した見解をもつようにする姿勢が見られる。

東京都教育委員会が作成した「学校問題解決のための手引き～保護者との対話を活かすために～」(東京都教育庁指導部指導企画課, 2010)においても、教職員間の連携と役割分担の重要性が記され

ている。学校に批判的な保護者への対応のみならず、不登校やいじめ等学校にかかわる問題すべてについても言われることではあるが、校内の連携協力体制を築き、教師集団としての機能的なチームワークがここでも効果をもつと言える。

(6)＜学校は子どもの味方であることを伝える＞

[教師の語りNo.11：B教諭]

最初会ったときに、二人の時に、お母さんどれだけ批判してもねいいけど、子どもの前では批判しないでくださいね、学校の。…中略…最初に言いました。三面の時だったか、とにかくお兄ちゃんがねとかそういういろんな話をした時に、向こうがしゃべった時に、んーその話を一番先にして、でどんだけ言ってもらってもいいけど生徒本人の前で言うのは、決してね本人のプラスにならないから…、で、色々言いたいときはもう大人同士で話をしてね。

[教師の語りNo.12：C教諭]

学年の方はその子と同じサイドに立って注意を受けて、あのう、これからそういうことで指導に従うように努力しますっていうことで生徒指導の方に一緒に頭を下げて、そしてそれをまた家庭にも連絡をして、そして一緒に頑張りましょうってことで言うんですが…中略…同じサイドに立って、母親と学校の方で同じサイドに立って子どもに対するような状況にもっていったかったんですけども…。

保護者を学校の味方にできれば、生徒指導上その効果は大きい。学校に批判的な保護者を味方にするのは本来的には困難なことではあるが、学校 vs 家庭という対立図式を作らないように、子どもの目の前で学校を非難することは問題解決になんら役立たず、むしろ悪影響を及ぼすことを理解してもらっただけでも効果があるだろう。学校は常に子どものプラスになるよう考えていること、子どもとの信頼関係を大切にしたいことを保護者に伝えることは重要であろう。

また、更に一步進んで、教員が叱り役（生徒指導係）と謝り役（担任や当該学年所属の教師）に分かれることで、謝り役が子どもと保護者の立場で一緒に謝る機会をもつことが、関係を改善する糸口となった事例も語られた。組織としての学校に対峙する一人の保護者という孤軍奮闘状況を作らず、学校は子どもの味方であり、ひいては保護者の味方でもあることを保護者に理解してもらう機会を設定することも有効な対応となりうる。

(7)＜専門的知識の提供を受ける＞

[教師の語りNo.13：C教諭]

（茶髪について）いろいろ言うんだったら美容師に聞いてみてくれというようなことを言いますので、こちらもそれじゃ一度お話をさせてくださいって美容師さんの電話番号まで聞きましてそして実際に美容師さんとお話をしたこともあります。

問題に関わる専門知識を持った人や中立的立場の人から意見をもらうことで、学校と保護者との対立関係を客観視できたり、学校側の主張を補強できたりする可能性がある。語りNo.13は髪の色のことであるので美容師の知識を借りているが、外部のカウンセラー等のこともあるだろう。ただし、常にこれが応用できるわけではなく、事例や状況に制約される。また、スクールカウンセラー等、保護者から見て「学校サイドの人」と思われる専門家の場合は、保護者の意に沿わない意見が出たときに「皆、学校とグルである」のようにかえって、問題が大きくなる場合もあることには留意すべきと思われる。

IV 総合考察

1. 本研究の意義と独自性

本論では、保護者対応の経験豊富だと評される3名の教師の語りから、学校に批判的な保護者にどのように対応したらよいのかについて、具体的な対応事例に基づき検討した。結果として、7つの保護者対応のポイントを得ることができた。

保護者からのクレーム対応については近年いくつかの研究が発表されている。河村（2007）は、①保護者の怒りと不信の感情を受け止める、②教師の行った対応を説明する、③どのような対応を教師に期待していたかを質問する、④教師と保護者が連携して対応していくことを確認する、の4つ対応のコツを挙げ、市橋ら（2008）は、スクールカウンセラーから見た好転事例における教師の対応として、①保護者の思いを受容的に聴く、②スクールカウンセラーとの連携、③対応への努力の姿勢を具体的な形で示す（子どものいいところを学校が認めていることを伝える、関係機関を紹介する、学校の対応について具体的な形で示す等）、④対応への姿勢（毅然とした態度、粘り強く対応する等）の4点を挙げている。さらに、上村・石隈（2007）は、クレーム対応に限らず保護者面談一般を想定したロールプレイにおける教師の発話分析を行い、教師が保護者との連携を構築するプロセスが、「援助具体化」と「保護者との関係構築」の2つの下位プロセスから成ることを明らかにした。

本研究で得られた7つのクレーム対応カテゴリーは、先行研究の知見と基本的には整合しているが、クレームを言ってきた保護者に教師から＜感謝を伝える＞ことが重視されていることは本研究独自の知見と言える。また、＜学校は子どもの味方であることを伝える＞カテゴリーにおける「子どもの側にたって一緒に生徒指導主任に謝る」のように、具体的な行動レベルでの対応法に関する知見が呈示できたことは、質的研究法を採用したことの賜物であり、本研究の意義のひとつと言える。

2. 企業の顧客クレーム対策との比較

昨今は、「クレーム社会」と言われ、企業はクレームへの対応に力を入れるようになってきており数々の対応マニュアル本も出版されている（関根、2006；2010 他）。具体的なクレーム対応法として、渋谷（2012）は、一般企業管理職向け雑誌においてアメリカの経営学者シュトルツが提唱したLEAD法を紹介している。LEAD法とは、Listen（先方の言い分を聞く）・Explore（問題の所在を探る）・Analyze（原因分析と対処法の検討）・Do（できる対応を実践する）の頭文字をとったもので、問題発生時の効果的な謝罪法として知られるものである。また、日本経済新聞（2010）は、クレーム対応のコツとして、「STEP1:すぐに全面謝罪しない（限定的謝罪）、STEP2:相手の立場で考える（聴く・理解・共感）、STEP3:興奮が収まったら質問（事実関係・状況把握）、STEP4:丁寧な対応がカギ（具体的対応）、STEP5:リピーターとしてつなぎとめる（感謝）」5つのステップを挙げている。これらは営利目的の一般企業の顧客対策ではあるが、学校現場にも応用可能性は高く、教師たちが知識として持っていることは有益であると思われる。

しかし、教育現場と企業の厳然たる相違点がある。教育現場は営利目的の場ではなく、児童生徒を育てる場であるということである。本研究のインタビューにおいても、保護者対応について聞いているにもかかわらず、『担任はとにかく子どもに寄り添って』『その子を丸ごと、こう、理解しようってそういう姿勢』『そんなこと（筆者注：家庭の事情）がわかるようになってから、まあ、子どもも可哀想なのかなあなんて』『その子のサイドに立つということも考えました』等々、子ども本人を理解し、支援することが頻繁に語られた。『だいたい、親っていうのは子どもがうまくいけば、すぐ、そういうこと（筆者注：クレーム的なこと）は引っ込めますよね』とのC教諭の語りに見られるよ

うに、学校側が子どもをきちんと理解・支援していることは、保護者の信頼を得るための必要条件である（十分条件ではないが）との認識が教師にはある。だからこそ、子どもの状態を良い方向にもっていくよう支援するという視点が、批判的な保護者への対応としても重要になってくるのである。子どもの問題が解決されたり、子どもが良くなったりすれば、学校に文句を言う原因も減少するからである。批判的な姿勢が強い保護者であるほど、学校は保護者との直接的な対応に神経をすり減らしがちだが、学校が一番目を向け、エネルギーを注ぐべきは子どもであり、しっかりと子どもと向き合うことが保護者対応という観点からも基本であることがあらためて示された。

3. まとめと今後の課題

「ハインリッヒの法則」というものがある。「1件の重大事故の背後には29件の軽微な事故があり、さらに300件の無傷の事故がある」というものである（Albrecht & Zemke, 2001；畑村, 2005）。これをクレーム問題に置き換えると、1件のクレームの背後には29件の重大問題があり、さらに300件の日常クレームがあるということになる。教師にとっては、学校に寄せられた批判は予期はしていても防げない自然災害のようなものであり、面倒くさいものや煩わしいものとして受け止められがちである。しかし、1件のクレームの背景にある300もの潜在クレームのことに考えを及ぼせながら、真摯な態度で受け止めることが必要であろう。その際、本研究によって得られた7つのクレーム対応カテゴリーを念頭に置きつつ行動していくことは、効果的なのではないだろうか。

まずは、学校への批判を「クレーム」として一括りにしない方がよいだろう。「クレーム」とラベルづけをした途端に、個々の問題の背後にある複雑な事情に向き合おうという気持ちが薄れ、問題を解決しようとする姿勢も弱まってしまう。学校に寄せられた批判的な意見から、その問題の根本をみつめ、解決していき、小野田（2008）が主張するように、学校批判を保護者とつながるチャンスに転換していこうという姿勢こそが求められる。

そして、保護者の批判は何に対して向けられているのか、＜保護者の話を傾聴＞し、＜保護者の心情・立場を理解＞しながら正確に把握することが肝要である。批判の対象が教師個人なのか、学校組織なのかを分類することで、対処策が見えてきたり、精神的な余裕が生まれたりすることもあるだろう。その上で、複数の教師による＜組織的対応＞や、学校外の＜専門的知識の提供を受ける＞等の対応を、＜学校の指導方針＞や＜学校は子どもの味方であることを伝え＞ながら実践していくのである。そして、折に触れ、＜感謝を伝える＞ことも忘れてはならないだろう。

学校に対する批判の内容は類型化できる面もあるが、学校に批判的な保護者にとっては、それぞれのケースが唯一無二のものである。本研究の知見を援用しながら、最終的に子どものためになるようにするにはどうすること、どうなることが必要かを考え、一つ一つの事例に対して真摯に対応することで、批判的な人々との意思疎通を図ることが肝要であろう。

本研究の知見は3人の経験豊富な教師の経験した事例のみから得られたものであり、他の全てケースにもそのままあてはまるとは限らない。つまり、厳しい一般化可能性の限界がある。今後はより多数の研究協力者からデータを収集し、知見を修正・精緻化していくことが課題である。

【引用文献】

- Albrecht, K. & Zemke, R. 2001 Service America in the New Economy. McGraw-Hill（和田正春訳, 2003 サービス・マネジメント. ダイヤモンド社）
- Benesse 教育研究開発センター 2010 第5回学習指導基本調査（小学校・中学校版）.
- Bogdan, R. & Biklen, S. 2003 Qualitative Research For Education : An Introduction to Theories and Methods.

Allyn & Bacon

畑村洋太郎 2005 失敗学のすすめ. 講談社

市橋真奈美・黒河内雅典・富永良喜・古川雅文 2008 教員の「保護者対応」に関する研究(1) スクールカウンセラーを対象とした調査結果をもとに. 発達心理臨床研究, 14, 1-8

上村恵津子・石隈利紀 2007 保護者面談における教師の連携構築プロセスに関する研究: グラウンデッド・セオリー・アプローチによる教師の発話分析を通して. 教育心理学研究, 55(4), 560-572

河村茂雄 2007 教師のための失敗しない保護者対応の鉄則. 学陽書房

小坂浩嗣・佐藤亨・末内佳代・山下一夫 2011 教師と保護者との連携に関する学校臨床心理学的考察: いわゆる「モンスターペアレント」との対応. 鳴門教育大学研究紀要, 26, 160-170

松田智子 2008 公立義務教育学校における保護者対応の現在: 保護者の要望・講義・クレームの分析を中心に. 京都光華女子大学短期大学部研究紀要, 46, 167-194

文部科学省 2011 平成 22 年度教育職員に係る懲戒処分等の状況について. 文部科学省 HP

日本経済新聞 2010 「クレーム対応」のコツ: 5 ステップ対処法でこじらせない (2010 年 6 月 10 日新聞記事)

尾木直樹 2008 アンケート調査報告 「モンスターペアレント」の実相. 法政大学キャリアデザイン学部紀要, 5, 99-113

小野田正利 2006 悲鳴をあげる学校ー親の“イチャモン”から“結びあい”へ. 旬報社

小野田正利 2008 親はモンスターじゃない!ーイチャモンはつながるチャンスだ 学事出版

渋谷昌三 2006 相手の怒りを静める「洞察作用」と「浄化作用」. PRESIDENT 2006 年 5.1 号, プレジデント社

関根眞一 2006 苦情学ークレームは顧客からの大切なプレゼント. 恒文社

関根眞一 2010 苦情学<2>ークレームの対応力が企業を救う. 恒文社

東京都教育委員会 2010 学校問題解決のための手引きー保護者との対話を活かすために. 東京都教育庁指導部指導企画課