

派遣者番号	30K09	氏名	新国 寛子
研究主題 —副主題—	学校問題を未然に防ぐ保護者との関係づくり —保護者の願い・子供の願いに着目して—		
派遣先	東京学芸大学教職大学院	担当教官	小林 正幸
所属校	目黒区立宮前小学校	校長	柏葉 清志

キーワード：保護者、半構造化インタビュー、ALACTモデル、省察、願い

1 研究の背景（目的）・主題設定の理由等

学校教育を取り巻く課題が多様化・複雑化している。それに伴い、子供への教育・指導に対して寄せられる意見や苦情は深刻なものがある。教師の多くは、その対応に多忙感を感じている。

東京都教育委員会は、平成20年6月に「公立学校における学校問題検討委員会」を設置し、調査を行い、都内全公立学校の約9%に当たる学校で、「理不尽な要求が繰り返し行われ、学校での対応に限界を感じている」ことを明らかにしている。

これを受ける形で、東京都教員人材育成基本方針（平成27年2月）では、教員に求められる基本的な四つの力の中で、第二のニーズとして、「多様化・複雑化する児童・生徒の問題、保護者からの要望・苦情への対応など、日常的に起きる問題を適切に解決しなければならない」としている。

本研究では、保護者の学校問題を取り上げるが、小野田（2007）が強調するように、これを「必ずしも批判的あるいは否定的に見ようとするものではなく、学校と保護者あるいは地域住民が『つながるチャンス』も存在しているとの視座を基底として、そのための方法をより具体的なものにし、広く共有することを目指す。

そこで本研究では、学校や教師のトラブルを事前に回避した事例やトラブルが生じたものの、問題が早期に収束した事例を収集し、その際に教師がどのように理解し、どのような手だてをとっていたのかを明らかにする。

具体的には、①問題の未然防止に有効であった手だて、②問題の初期対応で有効であった手だてとそれを導き出した問題の理解や態度、姿勢を明確にする。以上を通して、③保護者との関係をよりよいものにしていくための望ましい問題理解の視点や、そのような場合に求められる態度や姿勢、手だてについて具体的に明らかにすることを目的とする。

2 研究の内容・研究の方法

教育界に限らず、クレーム問題の実態を大規模に調査した「日本苦情白書」（関根, 2009）の先行研究をもとに、保護者の願いを正確に把握することに着眼したいと考えた。現職中堅教師から「保護者とのトラブルや行き違いがあったときに、大きな問題にならずに済んだ事例（初期対応）」「学校とのトラブルや行き違いなどがあった保護者と聞いていたが、何も無かった（未然防止）」の二つに関して、半構造化インタビューを行う。

半構造化インタビューでは、教師の省察から未然防止や初期対応に寄与する教師の思いや感覚の変化を焦点化し、言語化する。教師の対応の暗黙知を言語化することで、学校問題の要因となる保護者との関わりが有効に働いた対応をまとめる。

また、その際、関係に変化の見られたターニングポイント時の前後については教師と保護者間、教師と子供間における関係をALACTモデルの四つの観点により丁寧に聞き取り、分析をする。そこから一般的な学校問題の未然防止・早期解決策を見いだすことにした。

初期対応事例においては、被験者の「対応の点数とその足りなかった対応」を省察し、今ならばどのようなことができるかを、教師の対応力や経験を生かした考えを言語化していく。

初期対応の事例の際のみ、ALACTモデルの一部を活用してインタビューを行うことにする。初期対応事例では、教師の省察を用いてどのような場合や状況、立場の時に思いが大きく変化するのかを見ていく。なお、未然防止の事例では、保護者からの表立った苦情はなく、保護者の願いを直接得ることはできないので、ALACTモデルの適用はできない。保護者の願いが分かり、その願いに応える対応を検討することで、学校問題を解消していく視点が明らかになるのではないかと考えた。

3 研究の結果

半構造化インタビューを20件行った。このうち15件は未然防止の事例で、5件は初期対応の事例であった。未然防止事例に着眼すると、以下の手だてが見出された。

(1)未然防止で有効であったと思われる保護者への手だて

15事例すべてで、「話をよく聞く」「早めに連絡をする」「よくなったことを伝える」が挙げられていることが語られた。

(2)未然防止で有効であったと思われる子供への手だて

「よくできたら、よかったことをほめる。」は全事例が共通に行っており、「よかったことはみんなの前で広める。」は、15事例中14例で語られている。

(3)初期対応で有効であったと思われる保護者への手だて

5事例全ての被験者が、「よく話を聞く」「子供のよいところを伝える」「最後まで口を挟まずに聞く」「さらによく話を聞くため、面談の約束をする」「連絡を密にし、用事はなくともコミュニケーションをとる」ことが手だてとして報告された。

(4)初期対応で有効であったと思われる子供への手だて

5事例中全てで、「よかったことはみんなの前で広める」という手だてが語られた。

(5)初期対応事例からの分析結果

4事例のインタビューから、「当時、申し出のあった時期に被験者がイメージしたこと」では、全ての事例で、保護者の表面上の願いに捉われ、その背後にある願いまでを捉えるに至っていないことが読み取れる。

その願いの捉え直しにつながることは、子供の願いの捉え直しや、子供から聞いた保護者の実情などがあった。

したがって、当初の保護者の一見厳しい申し出の背後に、保護者や子供が「教師に何を願っているか」という視点から、親子の願いを読み取ることが、問題解消の転機を引き寄せる上で重要になるであろう。

仮に、当初に見当違いの受け取り方をして、保護者とのコミュニケーションを維持し、初期対応でよく行われた上記の対応を行うと、多少時間がかかったとしても、保護者の願いを理解できる契機が訪れることが期待できよう。

4 研究の考察

(1)問題の未然防止と初期対応に共通する手だて

両者に共通する手だては、積極的にコミュニケーションを試みることで、保護者が喜ぶ子供のエピソードを伝達すること、保護者の話をよく聞くことである。これらは、保護者との関係を良好に保つ上でも、問題が生じた際にも、それを悪化させない上でも有効であり、関係構築に有効な手だてであると言える。また、これらの手だてが多く教師に共有され、意識化される必要がある。

さらに、子供をほめ、よかったことを広める手だての重要性も明らかになった。子供に自信を与えるだけではなく、「学校適応感」を増し、教師と子供との関係を良好に保つことが可能である。(バランス理論(フリッツ・ハイダー,1958)の検証)

(2)初期対応で保護者や子供との関わりで有効な手だて

苦情対応の専門家が唱える苦情対応の基礎・基本と一致しており(関根,2010)、学校問題の早期の解決に向けた重要な手だてとなっていると考えられる。

一方で、子供への関わりで特徴的に多くみられたものは、当該の子供の学校での困り感を少しでも解消するための手だてである。これらは個々の事例の特徴によると考えられるが、子供への温かい支援が保護者に伝わることも期待しての個別対応であろう。

(3)保護者や子供の願い(want)を見直す必要性

保護者や子供が望んでいること、すなわち、願いに着眼し、問題発生当初では、それが相手の立場に立って十分に見えていないことが本研究では、明らかになった。初期対応で問題解消の転換点となった場合の多くは、その願いがどこにあるのかを洞察し、その願いに添う形の関わり方に変化したときであることが明らかになった。その転換点をもたらず契機については様々だが、この視点、視座に立って自身の支援を省察することが、学校問題の早期解消には有効であると考えられる。

5 今後の展望

本研究の成果を現場で応用し、実践の中で成果を得ることが、本研究の課題である。

初任者や若手教員の育成、校内OJTの場面での活用を図り、保護者や子供とのカウンセリングの実践に生かしていきたい。