

# 保護者へのかかわり方

## How to Interact with Student's Parents

中野 明人

はじめに

本文章は、平成23年11月に佐世保市内で行われた養護部会での講演内容に一部加筆したものである。スクールカウンセラーとして職員研修を実施するにあたって、近年最も依頼の多いテーマが、保護者へのかかわりかたに関する内容である。現場の教職員が最も悩み、大きな負担を感じているテーマでもある。

本来、スクールカウンセラーと教員は異なる立場・役割で児童生徒にかかわるのであるが、今回はスクールカウンセラーの視点を通して、教職員がいかに保護者にかかわるかということについて述べる。

1 保護者対応の仕方について、特に「保護者が(子どもの抱える問題を)あまり深刻に考えていない」ことに対してどのようにアプローチすればよいか。

(1)そもそも、子どもたちの抱えた問題に対して、保護者があまり深刻に考えていないのはなぜなのかということを考えてみると、以下の3点に分けられる。

①そもそも問題なのか。問題として捉えているのは、私たち教職員だけであって、親が問題として認識していない場合もある。

- 教職員の心のどこかに、相手に対して「苦手だなあ」とか「イヤだなあ」などというネガティブな感情が隠れている場合、人間の心理としては、自分の行動(思考)を正当化し、統一化するため、そのようにネガティブに「仕方なく」になってしまう理由を探し出そうとする。場合によっては、勝手に決めてつけてしまうこともある。
- 自分にとっては、ちょっと都合が悪かったり、何となくいやだなあと思うが、そのことを知らされない相手はさほど深刻に受け取っていないので余計に反応してしまい、結果的に過剰に反応してしまう。こんなときはちょっと一呼吸ついて、客観的な視点を取り入れるためにも、他の教職員にも相談してみる。他の教職員も同様に受け取っている場合は下記②や③の対応が考えられる。他の教職員はさほど問題であると考えていない場合は、自身の視点を振り返り、しばらくは経過をみながら、再度問題の視点を問い直してみる。

②問題だと考えてもよさそうだが、親自身のレベルでは、問題であると感じていない場合。

a) 親自身の経験と比較して、自分のほうがまだ問題だったと思っていたり、同じ程度であると感

じている場合。

不登校などのケースにおいて、保護者自身の体験や上の兄姉の経験を通しての経験を通して、「自分や兄姉が何とかなったから大丈夫だろう」と受け止めてしまうことはよくある。

このような場合は、親(や兄姉)の問題ではなく、子どもの問題であることを理解してもらうために、丁寧に説明する機会をもらうことが必要となる。ただ、保護者に対する敬意はしっかり伝えることが大切となる。精一杯努力をして子育てをしている保護者に対してその苦労に敬意を払いつつ、子ども自身に起こっている問題を丁寧に説明し、理解と協力を求めることが求められる。それでも保護者に理解が得られない場合は、他の保護者(例えば母親になかなか理解が得られない場合は父親)、いなければ祖父母や兄弟など、他のサポート資源を活用する。意外と資源が隠されていることも少なくなく、家庭内だけにとらわれず家庭外の資源として保護者の友人関係などの資源を活用することも考えられる。

子どもへの愛情が感じられれば、どこかで保護者に変化が訪れる可能性があることを信じることも大切である。

b) 親が学校での子どもの様子をよく知らない場合。

知らないと思いがつかないので、どれほど深刻なのかという点で度合いがわからない。このような場合は、さまざまな場面で子どもの様子を実際に見てもらう機会を模索する。ただ、機会の設定には慎重さも求められる。授業参観日でもない場合に、当該児童生徒の保護者だけが授業を参観すると、当該児童生徒だけでなく他の児童生徒も違和感を感じ、授業に支障をきたしたり、必要以上に落ち着きを奪うことにもなりかねない。できるだけ日常をみてもらうためにも、授業参観日などを効果的に利用したり、そうでない場合は、遠くから様子を伺う場面を工夫して作る。いずれにしても、「悪いところを見に来てもらう」と親が感じたら、避けられる可能性もあるので、「子どもの頑張っている様子を見に来て」もらうように、伝え方も工夫する。

c) 親自身に問題があり、問題を受け止めるゆとりがない場合。

さまざまな病気や障害を抱えているため、その問題を捉えきれない。親が精神疾患を抱えていたり、そのことで子育てに困難を抱えるケースはめずらしくない。また、家庭内にさまざまな問題(離婚、家族の不和、経済的な問題、失業など)を抱えている場合も同様である。目の前の課題に向かい合うだけで精一杯であり、その背後にある問題まで行きつかない。このような場合は、スクールソーシャルワーカーや行政サービスの利用も検討する。複数に抱えた困難が少し減ったり、1つでも解消するだけで、精神的な落ち着きをもたらし、事態が良好な方向に向かうこともある。すべてを一度に解決するのではなく、1つずつ解決できそうなどころから解決するという姿勢が、かかわる側の意識としても大切である。

その他、保護者自身の社会性が未熟なため、その問題を捉えきれない場合もある。保護者が親としての意識を成熟させる前に親となってしまっている場合も少なくない。ただ、考え方の視点を変えて、今回を契機として親も(子とともに)成長してもらうと考えることも大切となる。

③問題があることは何らかの形でわかっているが、受け止められないでいる。

a) 「認めたくない」複雑な保護者の気持ちを理解する。「親だからこそ、何とかしたい。」という気持ち。「子どものためになるのなら。」と気持ちの折り合いが自分の中につかない限りはなかなか現実

を受け入れられない。現実を無理やり受け入れるように強制されたと感じたら逆効果となる。関係性の悪化から、接点がなくなる可能性すらある。

そのような場合は、まずは、保護者に「ゆとり」をあげてことを考える。心にゆとりがないうちは、どんなにこちらが協力的な申し出をしても、受け入れるだけの余裕がない。先に、心に隙間(ゆとり)を作ってあげる。そのためには、

- ・「困っている」保護者の気持ちを思いやり、協力する姿勢を伝える。
- ・子育ての仕方や家庭の問題を責めるより、本人や保護者の努力を認め、伝える。
- ・「悩んでいる」本人や保護者に「今、できないこと」を要求しない。

といった工夫をすることで、ちょっとだけゆとりが生まれる。この小さなゆとりが積み重なると、大きなゆとりになる。

b)「どうしていいかわからない」 混乱した保護者の気持ちを受け止める。こんな本音が出たら、実は問題は解決に向けて進んでいることが多い。本音を言えるという関係性は、保護者との信頼関係ができつつあることを意味する。それまでいろんな場所や相談機関などを訪れては、「わかってもらえない」「受け入れてもらえない」「排除された」「切り捨てられた」と感じたことが多い人は、さらに傷つくことを恐れ、傷つく前に関係性を絶つこともある。徹底して相手の心に寄り添う中で、信頼関係を築く。そのためには、

・「責められた」「見放された」という思いを抱かせる言葉や態度は禁物。「このままだと進級に影響がでますよ」「成績に影響が出ますよ」などといったフレーズは、言われたほうはとても不安を感じる。

・「忘れられてしまった」「見捨てられた」という不安感を抱かせる言動、「脅し」とも受け取られかねない言葉も使わない。

・安易に進路変更の勧めや病院受診の勧めを口にしない。特に特別支援学級や特別支援学校を勧める場合や、精神科病院やクリニックの受診を進める場合は慎重さが求められる。

・本人や保護者の訴えは軽く扱わずに、真剣に耳を傾け、本人や保護者の感情に敏感に「共感的理解」を心がける。

保護者の心に徹底して寄り添うことは、実際的には難しい。自分自身だけでの寄り添いが難しいような場合は、スクールカウンセラーなど第三者的なかわりも利用し、さまざまな人の力を借りて信頼関係を作り上げることが求められる。

## (2) 保健室や相談室などでの、児童生徒や保護者への声のかけ方について

### ①児童生徒への声のかけ方

- まずは、その場所(保健室など)を利用してくれたことをちゃんと認める。「よく来てくれたね」「また何かあったときには(保健室に)来て教えてね」など。その場所が、安心で安全な場所であることをまず伝える。
- そして、保健室や相談室に来た理由がはっきりしている場合はいいが、そうでない場合は、いろいろと話をする中で、気持ちを確認して整理してあげる。感情の焦点化をしてあげる。

### ②保護者への声のかけ方

- 医療機関や公的機関につなぐ必要がある場合は、その機関を利用することで、どんなことが見通しとしてあるのか、もっといってどんなプラスのことがあるのか、ということを知りやすく伝える。そして、今その子どもがどんなことに困っているのか、苦しんでいるのか、悩んでいる

のか、実際どんなことが起きているのかを伝える。

- わかりやすく伝えるためには工夫も必要となる。口頭だけの説明は誤解や不十分な理解を招いてしまう可能性も少なくない。関わり方や指導法については、具体的に例をあげながら説明したり、説明に際しても、振り返りや確認ができるよう、書面に文字や図で表現して渡すことも大事である。

### (3) 保護者との対応のポイント

#### ①理解の基本

- 困った子(問題児)「困った保護者」ではなく、「困っている(苦戦している)子」「悩んでいる保護者」という視点でとらえる。
- 保護者の子育ての苦労を想像し、認め、ねぎらう姿勢を示す。
- 過去の原因探し(犯人探し)ではなく、どうなればいいのか、そのためにはどうしたらいいかという視点で、「協力(連携)」を得ることを考える。

#### ②働きかけのポイント

- 「協力(連携)」を得るためには、何か気になることがあったら、お互いに早いうちに連絡を取り合うことが大切である。保護者への連絡といえは、必要性のあることを優先するため、つつい「悪いこと」を伝えることになりがちである。また、相手に苦手意識を持つと、つい連絡が億劫になってしまい後回しになったり、後回しにした結果時には連絡をとることを忘れてしまうこともあり、関係性がさらに悪化する要因にもなる。基本は早めに連絡することが大切である。ただし、こちら側の困ったことだけを早めに伝えるだけでは関係性の構築には至らず逆に悪化するだけである。気になることを伝える場合も、まずはいいところを伝えたあとに、気になることを伝えるといった工夫も必要となる。忙しく時間がないとつい結論、つまり困っていることだけを先に伝えがちだが、相手がマイナスの評価と受け取ってしまう可能性がある内容を伝える場合には、こちらも時間的にも精神的にも、ややゆとりを持って連絡を取ることが大切である。

#### ③基本的な心構えや注意事項

- お互いの信頼は大切だが、相手がわかってきているだろう、そこまで言わなくても大丈夫だろうと勝手に思い込むと、相手との理解にズレが生じてしまう。大事なことを伝える場合は、手を抜かずに、こまめに、丁寧に確認しながら行うことが大切である。
- 「学校からの連絡=悪い知らせ」というパターンを「学校からの連絡=色々なことを教えてもらえる(つまり、楽しみ)」といった流れに変える。
- 基本的な姿勢としては、「一緒に考えましょう」というメッセージを伝えることが大切である。そのためには自分自身の(教師の)考えの正当性を論理的に伝えるよりも先に、まず相手(保護者)の立場に立って気持ちを理解しようとするのを心がけなければならない。急ぐあまりについて物事を先に進めることに目がいきがちだが、性急過ぎると保護者の不安をおおることにもなり、また逆に消極的過ぎると保護者の不満を招くことにもなる。じっくり、ゆっくり、丁寧にかかわることを意識する。
- 安易な慰め(「大丈夫です、きっとすぐによくなりますよ」など)はしない。できそうにもないことを安請負いすることも禁物である。自分が出来ることを冷静に見極め、その中で必要と思われることに優先順位をつけて、1つ1つ丁寧に取り組むことが肝心である。
- 時には間違った対応をしてしまうこともあるが、そんな場合は、きちんと誠実に謝罪をし、今後

の対応(方針)についても伝える。

- 学校の教職員は、苦情や批判を苦手とするところがあるが、そういった苦情や批判については、むしろ感謝(「言われなければ気がつかなかった。ありがとう」)の気持ちを持てると、改善の視点を持つことが容易になる。苦情や批判は、支援者になりうる人々の期待の裏返しでもある。えてして教師中心のメッセージ発信になりがちだがそうならないように心がける。具体的には、「子どものトラブルばかりつたえる」「学校が困っていることばかりを伝える」「学校の事情(都合)ばかりを説明する」「保護者を(一方的に)説得する」「他の機関や専門家を早々に進める」などといったことは避ける。

とにかく何よりもトラブルがない時にこそ保護者とコミュニケーションを図る努力をしておく。そのためには常日頃から児童生徒の様子に細かな観察と気配りが求められるし、「いいところを伝える」ことを心がけることが大切となる。

## 2 心を開けない子どもへのアプローチ

### (1) 心を開くためには

#### ① 信頼関係を築く

- 相手に心を開くためには、それなりの「信頼関係」が求められる。その「信頼関係」は、安心で安全な気持ちをもたらす。「この人なら話せる」「この人は秘密を守ってくれる」「この人はいざというときに守ってくれる」…。そのためには、日ごろから子どもたちとの信頼関係を築く努力が求められる。日常生活をとおして信頼を得るためには、「約束(秘密)を守る」、「いつも同じ姿勢である」、「感情にあまり波がない(いつも安定している)」、「何もなくても声をかけてくれる」、「遊ぶ時、楽しむ時は一緒になって遊び楽しんでくれる」などといった点に留意する必要がある。ただ、これらはけっして特別なことではなく、日ごろのちょっとした心がけや努力でできることであり、続けること容易なことである。長続きしそうなことを根気強く続けることで、さらなる信頼を得ることにつながる。
- 相手が心を開くためにかかる時間は千差万別である。そう簡単に心を開くことができないから困っているわけであり、「そう簡単には心は開いてくれないだろう」というくらいの心構えが求められる(時間がかかるという覚悟が必要)。
- 心を開く場所は、決して1つの場所とは限らない。どこかに心を開ける場があればその子どもは救われる。その場所が学校(先生や友だち)であってもいいし、家庭(保護者・兄弟・祖父母・親戚)であってもいいし、それ以外の場(電話相談、ネットのつながり)でもいい。誰かに心を開き、そこで受け止められるという経験を重ねる中で、学校で教職員に心を開くことができればそれでよいと考えることも大切である。
- また、私たちが子どもたちが最終的に援助者に心を開かないこともありうる、そのような場合、その子どもの援助者になれなくても、その子どもにとってカギを握る人間(キーパーソン)を支えることができるのであれば、それでもよいと考えることも大切。援助者を支援するという考え方は間接的な支援ではあるが実はもっとも現実的な方法でもある。

#### ② サインに気づく

- 本当に心を開いていないのか? 開いていないように見えて、実はどのように伝えればいいのかわからないのではないのか? また、子どもなりにサインを出しているけど、こちらが気づいていない可

能性もある。そうならないためにも、日ごろの様子をよく観察することが大切。「何かいつもと違うなあ」と感じるができるかどうか。彼らなりのサイン(保健室利用が増えた、遅刻が増えた、宿題や忘れ物が増えた…など)に気づくことで、信頼関係の第一歩が始まる。

③焦らない

- すぐに心を開かなくても焦らない。大事なことがなかなかそのとき(伝えたいとき)に伝わらなかったりすることもあるが、長い時間をかけて、さまざまな経験を経て伝わることもある。ついすぐに効果が表れる(結果がでる)ことを期待するが、実はすぐに結果や効果が出ることのほうが極めてまれであり、実際には最悪のケースを避けることができればOKといってもよいことがほとんどである。悪い方向に進んでいないことも良い方向と理解する視点を持つことも大切である。
- 今、自分のできることを確認し、そのことに誠実に取り組むことで、その意味は必ず子どもたち伝わると信じることも大切である。心を開き、問題がの解決(解消)されるには時間がかかるし、いろんなことが相手(子どもたち)にすぐにはなかなか伝わらないかもしれないという覚悟と、いつか必ず伝わるという希望持つ。

(2) 子どもたちが心を開くための具体的なアプローチ

- 子どもたちが負担を感じない「場」を設定する。本人がいやがるものを無理やりに設定しない。まず最初は、遊びなどを取り入れてリラックスしてスタートする。
- 構造的な面接の場面に限らず、給食や昼休みの集団遊びなど、非構造的な場も試してみる。
- やっと話をする場面に至っても、最初は短い時間で済ませる(欲張らないで、子どものペースに合わせる)。思った以上に子どもはその時間を「長く」感じるものであり、「短い」「あつという間」と感じる教職員の感覚とは大きくかけ離れていることも多い。
- コミュニケーションの最後に、「来てくれてありがとう。」「お話、わかりやすかったよ。」「お話しできてうれしかった(楽しかった)よ」などと、ねぎらいや好意的なメッセージ(ポジティブメッセージ)を伝え、自信を与える。
- コミュニケーションのスキルとしては、日ごろから、笑顔やスキンシップ、穏やかな声や表情、子どもの目を見て話すなど、言葉以外の手段にも工夫をこらす。
- 感情を受け止める。「どうして(なぜ)…?」というといかけではなく、「～な気持ち(気分)なんだね。」と問いかける。「どうして泣いてるの?」ではなく、「泣きたいほど悲しいことがあったんだね。」と声をかけてみる。技法としては、おうむ返し、キーワード返しといった方法を用いて、その子どもが話してくれた内容の要点をまとめて、確認の意味で繰り返す。
- 子どもたちとの面談を計画しても、予定通りすすまないこともあるし、会うことができて話が進まないことも多い。特に、緊張感を伴う、初回の面接などではそうなりがちである。
- 最初の面接では、あるいは数回の面接を重ねても、想定どおりにはうまくいかないことがあると予想し、場合によっては伝えたいことを事前に手紙に書いて用意しておき、必要に応じて渡すことなども有用である。ただし、相手からの返事は期待しない。手紙を読まない可能性もあるにはあるが、実際はほとんど読んでくれている。反応(返事)がない場合でも、読むだけは読んでいることがほとんどである。
- 心をなかなか開かない子どもに向かい合うためには、自分自身の限界も知ることが大事である。他の生徒とかかわることを考えても、教師に与えられた時間は限られている。その場合は、スクー

ルカウンセラーや心の教室相談員といった、第三者的な立場の資源も活用する。情報交換・共有をすることで、一人でかかわる以上の成果がでることもある。すべてを自分で背負わないことが肝心である。

- 相手が心を開くためにも、まずは自分から自己開示をすることで、相手との距離が少しずつ縮まっていく。自分自身のことや家族のことを話すなかで少しずつ相手が心を開くこともある。自分が相手に心を開いているかということも自分自身をふりかえり確認しながら、先に自分から自己開示することで信頼関係の第一歩につながる。

最後に

「寄り添う」という言葉をさまざまな現場で耳にする。教育の現場においても、子どもたちや保護者の心に寄り添うことが大切だといわれているが、実際私たちが子どもたちや保護者の心にどれだけ寄り添っているのかと考えるならば、仕事の内容が複雑多様化した今の教育の現場では、実際にはなかなか十分な「寄り添う」ことができていないのが現状である。

時間がないばかりに、つい結論から入り、子どもや保護者を正しい方向に導くことに専心しがちであるが、子どもや保護者と学校(教師)に信頼関係がないと、なかなか事態が改善しないばかりか、逆に悪化することもあり、悪循環にはまってしまう。

信頼関係を築くには時間がかかるとわかっていても、つい教師の時間のターム(たとえば、今月中に、今学期中に、今学年中になど)の枠組みの中で解決を求めてしまう。

信頼関係を築くためには、時間がかかったり、対人関係上のストレスを感じたり、とにかく苦勞を伴うが、そういったことには多くの先生方が苦痛を感じてしまい、結果的に十分なコミュニケーションがとれなくなってしまう。最初の心構えの中に、気長に向かい合う(長いスパンで見る)事を心がけることが大切である。また、すぐにはうまくいかないこともあるが、いつかはきっとうまくいくことも信じつつ、自分自身の身の限界を知る中で他者の力も借りることも大切である。

保護者と信頼関係ができると、その後いろんな困難が伴っても、「先生(学校)と一緒に、子どものために向かい合う」という心構えができるので、さまざまな困難に対して協働の意識が生まれ、結果的に相互の負担が軽減することで、いろんな困難の中でなんとか踏みとどまることができる。

「急がば回れ!」、時間をじっくりかけて、保護者や子どもたちの心に徹底して寄り添うことが大事であり、手抜きをしたり、近道をしようとするとはそれはすぐに相手(保護者や子どもたち)に伝わってしまう。

保護者に関わり関係性を作り上げることは、骨の折れる、気苦勞の多い作業であるが、それは決して無意味なものではなく、子どもたちや保護者だけでなく必ず教師自身にも意味のある時間となってくえる。

ただ、時にはストレスを伴いやすいので、保護者とのかかわりについては、複数の人数で取り組むといった工夫も必要であり、またスクールカウンセラーなども協議することで、負担が軽減したり目標が明確になることもある。

親だけでなく教師の側においても、子どもの成長については少し長いスパンで見ることが大事である。「1段1段、ゆっくりと成長すればそれでよし。時には後戻りすることもOK!」というような気持ちのゆとりが大切であり、子どもたちが自分自身が認められていることが実感できたとき、それまでのペースから一転し成長がすすむこともある。

どこかに、限界があるということも自分に言い聞かせつつ、しかし、一方では長い目で取り組むこ

とで必ず明るい兆しがやってくるという希望も失わないことも大切である。いかなる場合にも、一寸の光(希望)は存在するのであり、その光に気づくか気づかないかは、関わり側の視点によるところが大きい。いかなる困難においても、子どもたちの生きる力、成長する力を信じ、絶望することなく歩んでいくためにも、保護者との信頼関係は不可欠であり、日ごろのかかわりを通して信頼関係を築くことが求められる。