

「モンスター」視ではなく、対話で信頼を 鈴鹿市「学校問題解決支援チーム」の試み

ある先生の自殺

3年前、都内の小学校に勤める若い先生が自ら命を絶ちました。ある保護者から深夜にまで苦情の電話を再三かけられたり、連絡帳で人格攻撃を繰り返されたりした結果、自殺の道を選んだのです。

これは極端なケースかもしれません。

しかし、学級経営や子ども同士のトラブルなどをめぐって、保護者から常識の範囲を超えた抗議を受け、対応に苦慮する話は多くの学校で聞かれます。

私のところにも先日、あるお母さんから電話がかかってきました。数年前の学校の対応への不満にはじまって、現在の担任や学校への批判が延々と続きます。

お母さんの「不満」もわからなくはないのですが、同じ話の繰り返しが2時間を越えた頃、さすがに私も失礼ながら電話を切らせていただきました。

私ならそれで「終わり」で済みます。でも学校は、そうはいきません。どんな要求にもできるだけ誠実に対応しなければなりません。まして、学校が「反撃」に出ることはありえないため、一部の保護者や住民の行動はどんどんエスカレートします。

あとで確かめたのですが、先ほどのお母さんは学校に毎日のように延々と苦情の電話をかけるため、先生たちは仕事もできずに困り果てているそうです。

保護者だけではなくありません。近隣の住民から「子どもの声がうるさい」「学校は何をしている」などと、再三にわたって苦情が寄せられることも少なくありません。

あるアンケートでは、校長先生の8割が「保護者からの理不尽な要求で、学校運営に支障をきたしたことがある」と答えているそうです。

いま、精神的なストレスから休職に入る先生が増加しているのも、こうした保護者への対応も原因のひとつとなっています。

それも、若い未熟な先生とは限りません。指導力のある、子どもからも信頼されてきたベテランの先生が、保護者との対応に疲れ果てて休職してしまった例も少なくないのです。



教職員の休職者の推移

保護者は「モンスターペアレント」か？

このような、「理不尽な要求を繰り返す保護者」を意味する言葉として使われるようになったのが、「モンスターペアレント」です。

テレビドラマにもなりましたので、学校が「理不尽な要求」に悩んでいる現実を広く知らせてもらう上では、一定の役割を果たしたかもしれません。

ただ、保護者を「モンスター」と呼んでしまう発想を、私は良いことだとは思えません。

たしかに、しつこく理不尽な要求を繰り返す保護者を「モンスター」と呼びたくなる気持ちはわかります。

でも、一度「モンスター」と切り捨ててしまえば、その保護者が「本当は何を求めているのか」が見えなくなってしまわないでしょうか。どんな形をとったにせよ、「我が子を思う親の気持ちから出発した要求」であることを受け止めなければ、本当の解決にはなりません。

悩んでいる先生たちには申し訳ないのですが、保護者が(学校から見て)「理不尽」な要求を繰り返すようになった原因を探っていくと、学校が最初にもっと保護者の気持ちを十分に受け止めていれば、ここまでこじれなかったはずだと悔やまれるケースも少なくありません。

先生の不適切な指導で子どもの心を傷つけたり、保護者が憤るのも当然の対応をしてしまったことは、本当になかったのでしょうか。

なかなか思いを受け止めてくれない学校に保護者がしびれをきらし、怒りを爆発させずにはいらなかったとしたら、反省すべきはやはり学校なのです。

学校へのクレームはなぜ増えたのか

このような学校の悩みと、保護者の思いのすれ違いは、なぜ最近になって増加したのでしょうか。

阪大の小野田正利教授は、こうした現象が広がった原因として、三つの要因を指摘しています。

日本の学校は生徒指導をひとつの機能として抱えていることから、苦情の受け口となっており、際限なく無理難題を受け入れざるを得ない。

マスコミによるステレオタイプ化した報道で、学校不信・教師不信が増幅されている。

教育現場の実態をふまえない政治主導の「教育改革」が学校から時間的・精神的余裕を奪い、保護者に対する丁寧な対応を困難にしている。

いかがでしょうか。

私が特に気になっているのは、です。

いわゆる「教育改革」によって、教育が「良くなった」と思っている教育関係者はほとんどいません。

「書類の作成や研修、会議と忙しく、子どもとゆっくり向き合う時間がない」という本末転倒が起きています。

さきほど、「最初にもっと保護者の気持ちを十分に受け止めていけば」と書きました。でも、それを「したくてもできない」現場のジレンマも事実なのです。

政治家やワイドショーに登場する評論家は、そんな学校の悩みを、どこまでわかっているのでしょうか。

政治家がさらに困るのは、自分の支援者から「こんな困った学校がある」などと相談を受けると、議員の威光で教育委員会や学校に圧力をかける人がいることです。

支援者の言い分が必ずしも正しいとは限りません。議員が介入すれば、「解決」ではなく「政治決着」にしかありません。横浜では、議員が圧力で吹奏楽大会のエントリーのルールを変更させたことまでありました。これでは、政治家こそ「モンスター」です。

「絆をつむぐ」ための鈴鹿市のとりくみ

学校と保護者の「すれ違い」を当事者だけでは抱えきれなくなったとき、誰か第三者が冷静に両者の話を聞き、アドバイスできるような方法はないのでしょうか。

そんな悩みから生まれたとりくみのひとつが、三重県鈴鹿市で昨年からはスタートした「学校問題解決支援チーム」です。私は先日鈴鹿市を訪ねて、この「解決支援チーム」の様子をうかがってきました。

鈴鹿市でも、学校に対する保護者からの「苦情」や「要求」が、毎年50件を超えていたそうです。

「理不尽な保護者対策」を掲げて弁護士を配置した自治体もありますが、鈴鹿市の「支援チーム」はあくまで「保護者の思いを十分受け止め、問題の本質や背景を把握し、双方の関係修復を行う」ことを目的としています。

もちろんそれは本来、学校が行うべきことです。しかし、あまりに多くの役割を抱え込んでしまった学校には、どうしても限界があります。

そこで、大学の教授や精神科の医師、顧客対応の経験を持つ企業の方、警察官OBからなる「プロジェクト」をつくり、教育委員会のスタッフとも連携しながら、この「支援チーム」を立ち上げたそうです。

鈴鹿市教育委員会との質疑を要約して紹介します。

— 「支援チーム」はどんな活動をなさるのですか。

— まず事実関係を把握し、当事者の思いを十分に受け止めることです。実は、保護者の思いをじっくりうかがえば、9割方はそれで解決してしまうのです。

— それでも解決しないような事例もありますか。

— 子どもの怪我をめぐるトラブルから、校長先生を「解任せよ」と求めてきたケースもあります。

でも、これにははっきり「それはできない」と答えました。時には毅然と対処することも大切だと思います。法律的な判断が必要な場合は、弁護士にも相談します。

— 鈴鹿市の文書を拝見すると、けっして「モンスター」という言葉は使っていませんね。

— 保護者は「モンスター」ではありません。私たちは、そのような言葉を使うべきだとは思いません。

どんなに「理不尽」に思える要求であっても、子を思う親の気持ちから発していることを受け止めるべきです。チームの役割は、「学校と保護者の絆をつむぐ」ことなのです。

— このチームができたことで、学校が難しい問題の解決を安易に頼ってしまうことはないのでしょうか。

— 解決の主体は、あくまで学校です。学校側もぎりぎりまで保護者の言い分を聞き、信頼関係をつなぐ努力を忘れてはなりません。

昨年度、学校に寄せられた要求や抗議は53件ありましたが、チームが対応や相談に当たった件数は、そのうちのどうしても難しい16件だけです。

— 個別の事例の解決だけでなく、そこから見えてきた課題を、鈴鹿の学校全体で共有していくことも必要だと思うのですが。

— 「チーム」の活動から見えてきた学校の初期対応のまずさなどの課題は、できるだけ校長会や担当者の研修などで現場に問題提起するようにしています。

— 学校全体が「課題を共有」することが、本当はこのチームの役割なのかもしれませんね

— その通りです。ぜひそれをめざしたいですね。

親への対応に悩む学校、伝わらない思いに憤りを抱える親からすれば、「学校と保護者の絆をつむぐ」という言葉は「きれいごと」に思えるかもしれません。

でも、16件の相談に対して「チーム」が面接や調査に費やした回数は、のべ312回だそうです。簡単な作業ではありません。必要だとわかっているのに、学校にここまでできる余裕はあるのでしょうか。

それでも解決していない事例も、2件あるそうです。必要なのは「モンスター対策」ではありません。

「絆をつむぐ」ための手立てを、学校の条件整備も含めて、考えていく時期に来ているのではないのでしょうか。