

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 ——

小坂 浩嗣*, 佐藤 亨*, 末内 佳代*,
山下一夫**

(キーワード: モンスターペアレント, 学校臨床心理学, 連携)

1. 目的

「モンスターペアレント」とは、自分の子どもが通う学校に理不尽な要求をしたり、クレームをつけたりする親、を意味する和製英語である。2007年(平成19年)頃より使用され、瞬く間に人口に膾炙するようになり、翌年には同名のテレビドラマが制作され話題となった。最初にこの言葉を使用したのがだれであるか必ずしも明らかではないが、向山(2007)は「不当、不可解な要求を、次々に担任、校長、学校につきつけている」保護者を『モンスターペアレント』と命名しており、著名な教育者だけに教育界に大きな影響を与えた。

本論文は、この「モンスターペアレント」と命名することによる功罪について論考し、そしてこの言葉が使われ出した2007年頃の教育界の動きに注目するとともに、教師が保護者との対応で難しい場合の連携の取り方について学校臨床心理学の視点から整理することを目的とする。

2. 「モンスター」という言葉

筆者¹⁾の体験事例を二つと、日本とアメリカの例をそれぞれ取り上げ、モンスターの言葉が意味することについて考察する。

(1) 筆者が保護者を「モンスターペアレント」にした事例

筆者が、某大学の学生相談室で相談員として対応した、今振り返ればモンスターペアレントと言える保護者の事例を提示する。筆者は職員から「酔っぱらった父親が事務室に来ている。夏休み中で、その学生の所属する講座の教員は誰もいないので、代わりに対応して欲しい」と言われ、事務室に行くと、「子どもと連絡が取れない、大学は何をやっているんだ」と怒鳴っている父親がいた。筆者は自己紹介し、父親の対面に座り、事情を聞くことにした。父親は「子どもは夏休みなのに自宅に帰ってこず、下宿に電話を掛けても繋がらない。心配で、今日、下宿に行ってみたが応答がない。事故に遭っていないか心配だ」と言う。そこで、筆者は下宿の大家に電話で連絡し、「〇〇さんのお父さんが〇〇さんに連絡が取れないということでちょっと心配されているんですけど」と言ったところ、その父親は「ものすごく心配しているのに、ちょっと心配しているとは何事だ」と怒鳴りながら、筆者から受話器を取り上げて投げ捨て、そのまま大学から出て行ってしまった。その夕方、警察から街中で酔いつぶれて倒れている男性(父親)を保護したという連絡を受けた。さらに数日後、その学生が事務室に、親からの手土産を携え「父親がご迷惑をかけました」とお詫びの挨拶に訪れた。

その父親が大学から去ってすぐに、職員は破損した受話器を写真撮影し、筆者とともに事の顛末を記録した。そして、筆者は職員から労をねぎらわれた。しかし、筆者はプロのカウンセラーとして反省させられた。つまり、父親が興奮し受話器を投げ捨てるようなことをさせたのは筆者であると思った。当時はモンスターペアレントという言葉はなかったが、今なら筆者がその父親をモンスターペアレントにしたと考えられる。

その父親は、我が子のことが心配で遠路下宿にやってきたのに、ドアは開かず応答はない。父親の脳裏には、部屋の中で倒れている我が子の姿が浮かんだかもしれない。素面でいられないような小心者の父親かもしれず、

*鳴門教育大学学校臨床実践コース

**鳴門教育大学理事・副学長

藁にもすがる思いで大学に来たのではないか。一方、筆者は、父親の話に対しうなづき、心配していることを口では言いながら、内心は「困った父親だな。酔っばらって来るとはなんて非常識なんだ。子どもはもう大学生なのに。早く帰ってくれないか」などと思っていた。しかし、このような気持ちを思い浮かべることがいけないことだとは思わないが、たとえこのような気持ちがあったとしてもそれ以上に本気で、目の前の父親と、そしてまだ会ってはいない学生を心配する気持ちで対応するかが大切である。本気で心配する、共感するという気持ちがなければ、相手の感情を逆なでし、「早く帰ってくれないか」という気持ちが相手に伝わってしまうと思われる。筆者にすれば大家に対し遠慮がちに「ちょっと心配されている」と言ったのだが、父親にすればそれまでの筆者の対応に信頼がおけず「ちょっと心配しているとは何事だ」と怒りを爆発させたと思われる。

(2) 筆者が「モンスター」として対応された事例

筆者が数年来懇意にもらっていた某県教育委員会からモンスター扱いされた事例を提示する。筆者は、その教育委員会が主催する講演会の講師として毎年出向いていた。そこは遠方なので、朝に出発し夜に帰宅できるように昼間に講演が設定されていた。ところが、ある年に担当者の人事異動があり、講演が午前9時からに変更された。筆者は仕方なく応諾したが、来年は講演時間を元の昼間に戻せないかとその担当者に申し出た。担当者は「こちらの手違いですみません。時間を元に戻しますので、来年も是非よろしく」と丁寧に受け入れてくれた。しかし、一年後にその担当者から「今年もよろしくお願ひします。朝の9時から」と講演依頼の電話があった。筆者は少し詰問口調で「去年、電話でも実際にお会いした時にも『今年は9時ですが、来年は元の昼間に戻します』と言われたじゃないですか」と問いただすと、その担当者はしどろもどろで逃げ腰になりながらも、「もう1年これをお願いします。来年は必ず元に戻します」と答えた。筆者は何か事情があるのだろうと再び折れて受諾した。

講演会当日に筆者は担当者と関係を修復しなければいけないと思いながら、講演会場であるセンターへと出掛けて行った。会場に到着して驚いたことに、その担当者は休暇を取っていて、センター長がわざわざ玄関まで筆者を出迎えに来ていた。しかし、そのセンター長の素振りからは「こいつか、うるさい奴は」と内心思っているのではないかというほどの硬くて気構えた様子であった。筆者の方から場を和ませようと話しかけても、センター長の言葉は丁寧だけれども儀礼的で素っ気なく、眼差しは警戒しているような冷たいものであった。センター長だけでなく、そのセンターの全職員から白い目で見られているような居心地の悪さを味わった。予想された通り、次の年以降、その教育委員会からの講演依頼は途絶えてしまった。この事例当時もモンスターという言葉はなかったが、現在ならば、まさに筆者はモンスターとしてセンターの職員から対応されていたと言える。

「モンスターペアレント」のようにモンスターという言葉からは、社会的人道的に過度に逸脱したり、人格的精神的に異常性を有していたりして、対人関係において理不尽な関係性を求めてくる人のことであるかのようなイメージを持たれがちである。しかし、二つの筆者の体験事例のように、実は多くの人が、だれかをモンスターにしていたり、あるいは逆に自分がモンスターにされていたということがあられるかもしれない。

(3) 保護者の傷害・恐喝事件

ある小学校において、保護者による校長や教師への傷害・恐喝事件が起こった。子どもへの担任教師の対応を批判した父親が、その行動を2年以上にわたりエスカレートさせ、ついには、校長室に一昼夜居座り、校長、教師、教育委員会の担当者へのしり続けた。そして、「教師が自分の携帯電話番号を第三者に教えた。個人情報の保護はどうなっているのか」と校長の顔や腹を殴りどう喝し、その小学校の全教員を集めた研修会を開かせた。この研修会では、教育委員会の職員が個人情報保護の重要性や保護者との良好な関係づくりについて講義した。この朝、父親は、研修会中はトイレに行かせないと宣言し、これに対し疑問を口にした教師の頭部を殴った。さらに、翌日、校長室で校長と担任教師から40万円ずつ計80万円を脅し取った。それから3日後、この父親は逮捕された。裁判官から「校長や教諭が被告を恐れ、言いなりになることに増長。……学校内で、一昼夜にわたり理不尽な要求を行ったり、現金を恐喝したりする常軌を逸した傍若無人な犯行」と指摘され、懲役3年、執行猶予5年の有罪判決が下された。事件の背景には、保護者が相手だったこともあり、内々に済ませようという心理が校長にあったとみられ、穏便に収めようという姿勢で、毅然とした態度がとれず、研修会の朝の傷害事件が起こるまで警察に相談することはなかった(徳島新聞、2005年9月17日、11月10日、11月13日、12月1日、12月21日・夕刊、2006年4月1日)。

この校長は、子どもが小学校を卒業するまで保護者の理不尽な要求に対し一人で何とか耐えよう、としていた

と考えられる。しかし、このような我慢する態度が余計に保護者の行動や要求をエスカレートさせていったように思われる。この事件が起きたときにモンスターペアレントという言葉がもしあれば、校長や学校、教育委員会の対応は異なっていたのではないかと。

(4) 彼女はモンスター

「モンスター」という言葉にまつわるエピソードを一つ取り上げる。2008年にアメリカ合衆国の大統領選挙でオバマ (Barack H. Obama) が当選し、翌年第44代大統領に就任した。その選挙中、民主党の大統領候補にオバマとヒラリー・クリントン (Hillary R. Clinton) が激しい指名争いを展開し、オバマがリードしているけれど、クリントンも追いつくという状況が続いていた。

このような状況の中で、オバマがオハイオ州予備選に敗北したとき、オバマ陣営の外交政策顧問であったサマンサ・パワー (Samantha Power) が「彼女 (クリントン) はモンスターだ。なりふり構わずなんでもやる」と述べた。これに対しクリントン陣営は猛反発し、メディアも「これまでで最も過激な個人攻撃」と指摘した。結局、パワーは謝罪し、顧問を辞任した。このパワーは、ハーバード大学の女性教授で、人権問題を専門とし、ピューリッツァー賞を受賞している (毎日新聞, 2008年3月8日・夕刊)²⁾。

(5) 「モンスター」という言葉の功罪

日本では「モンスターペアレント」という言葉によって、理不尽ともいえる要求をしてくる保護者がいることを世に知らしめたことは意義がある。

そして、教師が保護者対応で悩むとき、保護者をモンスターと思っただけでなく自己規制や自己抑圧をして一人で悩むのではなく、どうしてモンスターペアレントと思えるのかを同僚の教師やスクールカウンセラーと自由に述べ合い議論することが大切である。単なる言葉狩りに止まるのではなく、モンスターペアレントと思われるような対応の難しい保護者について、その実体を把握・分析し、その特徴等を理解し対応策を考えることは、学校現場における危急の課題の一つだからである。

しかし、「モンスターペアレント」や「モンスター○○」などと、この言葉を安易に使っているが、そもそもアメリカでは差別用語になるということをも認識しておく必要がある。

さらに、「モンスター」という言葉には、差別用語としての文化的社会的意味の他に、言葉が発するインパクトやイメージから受ける不気味な、怖い、悪いといったような心理的意味合いもある。つまり、この言葉を冠することにより、相手を悪者としてレッテル貼り (ラベリング) してしまい、相手を理解しようとする姿勢を封鎖させてしまう落とし穴に陥ってしまう危険がある。例えば、保護者が要求する事柄の中には正当な要求があるにもかかわらず、実際に応えていないといった視野狭窄の状態に陥ってしまう場合がある。また、レッテル貼りによって、教員は善、保護者は悪という敵対関係になってしまうため、事態解決に向けた保護者との連携がとれないということも起こってくることも考えられる。両者の関係が破綻してしまう最悪の場合も予想できる。こうしたことから、一旦、あの人はモンスターだと決めつけると、そのことによってその人が見えなくなってしまう。ある程度理解はするけれども、それ以上見えなくなってしまうというレッテル貼りの落とし穴を、当事者は肝に銘じておかなければならない。

3. 2007年頃の教育界の動き

教育再生会議が開催されていた2007年頃より、「モンスターペアレント」という言葉が広く世間で知られるようになった。この教育再生会議と当時の新聞記事をもとに、学校に対して理不尽な要求をする保護者について教育界や世間の動向を概観する。そして、教育委員会における保護者対策のマニュアルについても言及する。

(1) 教育再生会議

嶋崎 (2008) は、<2007年6月、教育再生会議が第二次報告書を発表した。その審議過程で、「モンスターペアレント」と呼ばれる保護者に、教師に代わって弁護士らが対処する「学校問題解決支援チーム」(仮称)の教育委員会への設置が提唱された。これを受け、多くの人が「モンスターペアレント」という命名に衝撃を覚えると同時に、「保護者対応の厳しさが、そこまできているのか」との驚きの声を上げた>³⁾と述べている。

この教育再生会議は、2006年10月18日、安倍晋三首相 (当時) が閣議決定により設置したもので、座長は野依

良治である。1984～1987年の中曽根康弘首相による「臨時教育審議会」（会長：岡本道雄）、2000年の小淵恵三首相と森喜朗首相による「教育改革国民会議」（座長：江崎玲於奈）、これらに続く第三の教育改革とも言われた。

安倍首相は、その初会合のあいさつの中で「すべての子どもに高い学力と規範意識を身に付ける機会を保障するため、公教育の再生、家庭・地域の教育力の再生が重要だ」という旨の発言をし、「首相や有識者委員がそろって口にしたのは『規範意識の向上』」であった（徳島新聞、2006年10月19日）。

2007年1月24日に第一次報告が発表され、7つの提言がなされた。そのなかで「教育内容の改革」の提言として「1.『ゆとり教育』を見直し、学力を向上する」「2. 学校を再生し、安心して学べる規律ある教室にする」「3. すべての子供に規範を教え、社会人としての基本を徹底する」が挙げられている⁴⁾。

そして、「2. (2)いじめている子供や暴力を振るう子供には厳しく対処、その行為の愚かさを認識させる【出席停止制度を活用し、立ち直りも支援。警察等との連携。いじめの背景を調査し是正】」と述べ、その文脈の中で「保護者に重大な問題がある場合には、子供を守るため、状況に応じ、児童相談所や警察等の関係機関に連絡する」と、反社会的行動をとる子供の保護者について言及している。ただし、「保護者に重大な問題」とは何を意味するのかについては一言も述べられていない⁵⁾。

2007年6月1日に第二次報告が発表された。そのなかで「学校が抱える課題に機動的に対処する」という提言がなされ、「教育委員会は『学校問題解決支援チーム（仮称）』を設け、学校において、様々な課題を抱える子供への対処や保護者との意思疎通の問題が生じている場合、関係機関の連携の下に問題解決に当たる。チームには、指導主事、法務教官、大学教員、弁護士、臨床心理士・精神科医、福祉司、警察官（OB）などの専門家の参加を求める」と述べている。ここにおいて、「保護者との意思疎通の問題」が初めて取り上げられた。

その後9月に安倍内閣が突然退陣し、12月25日に第三次報告、2008年1月31日に最終報告が発表された。しかし、後を引き継いだ福田康夫首相はこの会議に対し余り関心を示さなかったこともあり、具体化への道筋は見えず、大胆な提言を発せないまま、この会議は役割を終了した。

(2) モンスターペアレントについての新聞記事

2007年6～7月の朝日、読売、毎日の各新聞に、学校に対して理不尽な要求をする保護者やモンスターペアレントが、どのように記事として取り上げられたかを調べることにより、教育界や世間の動向を概観する。

3紙のなかで、最初にモンスターペアレントという言葉を使用したのは、朝日新聞(2007年6月24日)である。「『理不尽な親』接し方指南」「新任教師に大阪市教委研修」という見出しで、次のような記事が載っている。<「モンスター・ペアレント」とも呼ばれる、過大な要求をする保護者の存在が問題化している。大阪市教委は、上手な接し方やトラブル回避策を伝授することで、保護者と良い関係をつくって欲しいと、初めて企画した。「ロールプレー」の手法を採り入れるのが特徴。親役は、担任が娘を呼び捨てにしていることが我慢ならず、文句を言いに来るという設定。大阪市教育センター所長は「初期対応を誤ると、問題が長引いてしまう。最初が肝心だということ認識させたい」と話している>。なお、この期間中、朝日新聞が保護者との対応やモンスターペアレントについて取り上げたのは、この記事だけである。

読売新聞(2007年6月18日)は、教育委員会に対し親のクレームについて調査している。モンスターペアレントという言葉は使用していないが、「親が理不尽要求 学校苦慮」「40教委、被害把握」という見出しで、次のような記事を載せている。<調査対象は、全国道府県庁所在地と政令市、東京23区の計73市区の教育委員会。公立小中学校における親のクレームについて尋ねたところ、67教委から回答があり、40教委が身勝手な要求や問題行動に「苦慮している」と回答した。具体例として以下のようなものがあった。自宅で掃除をさせていないから、学校でもさせないでほしい。子ども同士のささいなトラブルなのに、相手の子を転校させるか、登校させないようしてほしい。担任や校長の自宅に深夜電話し、長時間にわたって学校への不満を述べる。暴力団とのつながりをほめかして、要求を通そうとする。/18教委では、クレームを想定した次のような対策を実施している。研修の実施。教委に親対応の専門職員を配置。警察、臨床心理士、弁護士と連携する体制。/教育再生会議も第2次報告の中で「学校問題解決支援チーム（仮称）」を各教委に設置するように提言している>。

モンスターペアレントの問題について、積極的に記事にしたのが毎日新聞である。まず、2007年6月13日の「余録」において、「東京都港区教育委員会は、学校に持ち込まれる親たちの理不尽で、無分別なクレームに対処するため、弁護士による相談窓口を新設した」ことを取り上げて論じている。そして、7月9日には、モンスターペアレントという言葉を用い、「新教育の森」欄で取り上げるとともに、社説でも論じている。「抗議?情報?学校困惑」「多発する親の非常識なクレーム」「モンスターペアレント」「保護者8割『教師と意思疎通できず』」

ネット調査」という見出しで、次のような記事を載せている。<港区教育委員会によると、教師が弁護士に相談できる「学校法律相談」は「決して親を敵視する制度ではない」。佐賀市教委では、親からのクレームを貴重な情報と受け止め、教師にきめ細かく適切な対応をするよう促しており、昨年2月、小中学校の教頭と教務主任を対象に初めて、クレーム対応研修を行った。／インターネットの調査では、学校がクレームを恐れるあまり及び腰になる姿勢を問題視する親の記述が目立った。／『校長・教頭のための困った親への対処法!』の著書がある尾木(2005)は、「学校を開放して親と教師がよい関係を築いている地域もある。学校を地域サークルに提供したり、親が学校行事に加わって共に活動すればお互いの考え方もわかるし、むちゃなことは言えなくなるものだ」と述べている。また、当日の社説では、「モンスター親」「先生を孤立させない体制を」という見出しで、<若い教師は、保護者懇談会などでどう話を切り出していいか分からず悩むことが多いという。相手の気持ちになってじっくり話を聞き、不満の根源を考える「傾聴」も有効な手立てだが、これも不慣れだ。／教師を孤立無援にせず、支援体制を組むしかない。改正学校教育法で副校長や主幹教諭、指導教諭が設けられるが、こんな問題に悩む教師への実践的な指導や支援にこそ活用されなければならない>と述べている。

さらに、毎日新聞は、「闘論 学校責める親たち」と題し、この問題で著名な小野田と向山へのインタビューを行なっている(2007年7月23日)。「イチャモン背景探れ」「一緒に考える好機に」という見出しで、小野田は、<学校に持ち込まれる要求の9割以上は、不満や愚痴のレベル。イチャモン(無理難題な要求)の背景を考えるべき。本音は「うちの子が学校で大事にされているだろうか」という親の思いや悩みだったりする。「そんなこと言われても」と立ち尽くしてしまっただけは物事は見えてこない。なぜそんなことを言うのか背景を読み取って、じっくり向かい合い、一緒に考えていけるチャンスとすべきだ。イチャモンこそ保護者とながれるチャンス。「モンスターペアレント」という言葉が使われているが、モンスターは「化け物」という意味で、すべての親を敵対化するとんでもない言葉。保護者と教師は敵などではなく、手を結べる関係であるはず。もちろん解決できない場合もあり、専門家などがかわかることも必要。教師が子どもと接する時間が減れば減るほどクレームは増える。教育改革をやめて、教師を子どものもとに返すべきだ。互いに触れ合う時間が増えれば子どもが満足するし、それを見て保護者も満足する>と述べている⁶⁾。一方、「常軌逸脱モンスター」「弁護士や警察の出番」という見出しで、向山は、<クレーム増加の背景に教師の指導力不足がある。一方で、かつてなかった無理難題に近い抗議が来ている。こうした保護者は「クレマー」と称されていたが、私は「モンスターペアレント」と呼ぶ。長時間怒鳴り散らし、昼夜構わず電話をかけるモンスターによって、学校は壊れつつある。常軌を逸した親のクレームは、恐喝や威力業務妨害などの罪名に相当する。親のクレームに対しては、段階を踏んだ対応が必要だ。まず校内で、親と教員が話し合いを重ねる。例えば5時間過ぎて折り返し合わなかったら、教育委員会がつくった教育相談室で校長OBが対応する。解決しなければ、弁護士や警察の出番になる>と述べている。

(3) 教育委員会の対策集

文部科学省(2010)によると、2010年8月現在、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・苦情等対応マニュアルを作成している。そのほとんどが、学校に対して理不尽な要求をする保護者やモンスターペアレントが問題になった2007年以降に作成されている。

例えば、2010年3月に、東京都教育委員会は「学校問題解決のための手引 ～保護者との対話を活かすために～」を作成し、<学校に対する保護者や地域住民から理不尽な要望を突きつけられることもあり、社会的な問題にもなっている。実態調査をした結果、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。このうち、学校側の対応への不満から大きなトラブルへ発展したケースが半数以上であり、学校の初期対応が非常に重要であることが明らかになった>と述べている。そして、初期対応の心構え、話の聴き方、記録の取り方、謝罪、教職員間の連携と役割分担、学校外部との連携、未然防止などについて具体的対応が記載されている。

4. 教師が保護者との対応が難しい場合の連携の取り方

保護者が学校に様々なことを訴えてきたとき、しかも理不尽と思われるようなことを言ってきたときに、どのように対応するかについて、学校臨床心理学の知見をもとに実際的対応を考察する。

(1) 普段からの教師間の関係構築

保護者からの一方的な言い分を何とか受け止めて学級担任は対応しているのだが、保護者が学校のスケジュールや業務に関係なく頻回に、時には時間無制限に、同じ内容の訴えを繰り返すと、たとえ経験豊富で力量ある教師と言えども、ストレスは増幅していく反面エネルギーは減衰し、肉体的精神的に疲労困憊していく。そのような教師に対して直接の支援ができなくても、同僚教師の「お疲れ様です」とか「ご苦労様です」の一言だけでも声掛けがあると、一緒に居てくれているという情緒的繋がり感が持て、元気が回復するエネルギー源を得ることになる。

学級担任一人で四苦八苦している状況の時に、生徒指導主事（担当）が保護者に対してあえて敵役を引き受けることがある。しかし、敵役になるばかりでなく、保護者の話を聞く役、つまり保護者の味方役である養護教諭やスクールカウンセラーと役割分担し協力して対応することも大切である。父性原理を働かせる押しの役割と、母性原理を担う引きの役割とを分担して、保護者との心理動関係に押したり引いたりバランスある態勢を布くのである。今日の生徒指導においては、教師が一人で生徒指導や保護者との連携を担うのではなく、教師集団として機能的に生徒指導に取り組めるかが一つの鍵である。そのためにも、日頃からの同僚関係を育むことの重要さは言うまでもない。

教師間の関係構築のために、定期的に事例検討会を開くことがある。事例検討会に教職員間の共通理解と具体的対策を求めることは大事であるが、それは目標であって、事例検討会の一步は発表者の話に耳を傾け、状況の理解に努めることから始まる（山下，1999）。事例を共感的に聞くことによって、他人事としてではなく、学年全体や学校全体の問題として受け止めることができる。事が起きればいつでも、校長、教頭、学年主任、生徒指導主事（担当）、教育相談担当、養護教諭、スクールカウンセラー等が活動できる校内支援体制が整備されていることは不可欠である。そのためにも、この事例検討会に集うことにより、まずは教職員間の親近感、信頼感、安心感、連帯感などを築いて行きたいものである。また、休憩時間や事例検討会後等に、くつろいだ雰囲気雑談ができる居場所作りにも努めたい。

(2) 相手の気持ちになる

百貨店の「お客様相談室長」をしていた関根（2006，2007）は、クレーム・苦情対応を豊富な体験談から論じており、教師の保護者対応においても示唆に富む内容であるが、基本は「『お客様の気持ちになって』解決する」ということである。しかし、そもそもお客様の気持ちになることが、言うは易く行うは難しい。人間関係における臨床心理学の知識と訓練が参考となろう。

人間の心とは、振り子のようなもので、内に向かったり外に向かったりして振れているとイメージできる。少し人を批判したり、少し悪口を言ってみたり、あるいは内に向かって反省してみたりというように、他者や自己に対する適度な攻撃性があるのは当然のことである。

しかし、激しく強い攻撃性を外に向けてくるとするのは、実はその人自身が内側にも同じように攻撃性を向けていることが多い。例えば、子どものことで母親が周囲から「あなたの育て方が悪いから子どもも悪くなるんだ」と言われているとする。すると、母親は「どうして我が子がこんなことするんだろうか」と日々の子育ての中で自責の念を抱きながら、いわゆる育児ストレスを増幅させていく。父親の方でも、仕事があまくいってなかったり、夫婦関係があまくいってなかったりなどと、子ども以外のことでいろいろストレスを内に秘めていると、何かを引き金にして一挙に学校や教師に攻撃性が向かってくる場合がある。

保護者のおかれた状況やその背景が見えてくると、教師がその保護者に関わりある人々を代表して敵役になっていることに気づくことがよくある。夫婦や家庭内または会社内で解決すべき問題であるにもかかわらず、それらにまつわる様々な思いや感情を隠して子どもの問題にすり替え、教師にいろいろな感情をぶつけてくるのである。非常に理不尽なことである。これは臨床心理学の知見では、夫婦や上司と部下や嫁姑といった問題の原因と考えられる関係性が、今、ここでの保護者と教師との関係性に置き換えられていると解釈できる。すなわち、その人が自分の攻撃性を相手に直接ぶつけられないから、目の前の教師が夫や上司や姑の代わりとして敵役を取らされているということである。

さて、こうした事態で注意しなければならないことは、まず1回目に教師が反論してしまうと、保護者との関係性を余計に悪くさせてしまう。とにかく相手の言い分にしっかりと耳を傾けることである。事実関係をしっかりとつかむのと同時に、その保護者の気持ちを受け入れるようにすることが大切である。「きっとこれだけ一方的に出てくるというのは、いろいろと心配しているのだろう」「辛い思いがあるのだろう」「こちらが十分話を聞け

てないのではないのか」といろいろ想像して保護者の話を聴いていくのである。

(3) 敵と味方

先述したように、保護者が自分の様々な思いや感情を教師に対し投げかけてくることがある。臨床心理学では「投映」と言われる心の働きである。現代では教師が代表して敵役をさせられることを念頭において様々な保護者対応に当たる必要がある。逆に、代表して味方役をとらされることもある。さらに、教師を敵と味方に分けて、操作しようとする保護者がいたりもする。このレベルの対人対応は非常に難しいので、教師だけで対応せずにスクールカウンセラーなどの専門家に相談して協働することが求められる。

学校の中で敵役をとらされるのは学級担任であることが多い。教育指導上、教師が些細な失敗をしたかもしれないけれど、必要以上に事細かく追及してくる保護者がいる。その保護者の態度や口調からは、教師に対する怒りや不平不満などの感情が非常に強く、とにかく相手を低く評価しようとする心のメカニズムを働かせている。こうした心理的作用は「デヴァリュエーション (devaluation)」と言われている。「過小評価」あるいは「こきおろし」と訳されている。後者は汚い言葉ではあるが、それに当てはまると思える保護者がいるのも確かである。

一方、「私の気持ちをわかってくれるのは、スクールカウンセラーだけです。みんながスクールカウンセラーの先生だったらいいのに」と、過大評価される場合もある。相手から理想化されたスクールカウンセラーも心理的負担は大きい。スクールカウンセラーは自身がスーパーマンでないことは十分わかっているし、評価した保護者が絶対に正しいとも思えない。スクールカウンセラーは「保護者へ反論しようものなら逆上されて返り討ちされるのではないだろうか」と、過度に神経質になったりして非常に居心地悪いことがある。

そういう保護者は、当事者を操作して喧嘩させるように仕向けることもある。例えば、保護者が養護教諭やスクールカウンセラーに「あの学級担任に何とか言ってください」「あの学級担任に言ってもだめなので、校長先生に言って、校長先生からあの担任を叱ってもらってください」と訴えてくる。その一方、学級担任に対して「先生はわかってくれないのですか。その点、養護の先生やスクールカウンセラーはよく話を聞いてくれます。養護の先生と学級担任が替わってくれたらいいのに」と相手を逆撫ですることを平気で言うのである。これを真に受けて養護教諭と学級担任が喧嘩をしたら、二人の関係は破綻するし、その保護者が二人の教師ともに見切って、学校長や教育委員会にまで直訴したりするやもしれない。

ところが、学級担任と養護教諭とが仲良く話している様子を保護者が見ると、不思議に落ち着いてくることがある。こうした保護者の穏やかで落ち着いた態度や言動への豹変振りに驚かされてしまう。では、なぜ保護者の態度は急激に変化するのか。こうした保護者の心理的メカニズムは臨床心理学において「スプリット (split, 縦割れ)」という概念で説明される。つまり、人や物事の見方・認知スタイルが、好きか嫌いか、良いか悪いか、味方か敵か、といったように二分して捉えようとするタイプの人なのである。したがって、上述したような保護者は味方と思い込んでいる養護教諭と敵と思い込んでいる担任が自然に話し合っていたり仲良くしているのを見たら、心の中でスプリットしていた好悪、愛憎、安心と不安・緊張などのアンビバレントな感情が混ざり合い統合されていくのである。自分が受入れられないのではないかとといった不安に由来する他者不信を抱いていた保護者は「この人たちは良い人たちなのだ。安心して接すればいいのだ」と、相手への信頼感を持ち始め自己への不安が緩和していき、落ち着いてくるのである。

こうした保護者の心理的メカニズムを踏まえ、相手に対応する上で気をつけなければならないのは、保護者のペースに乗せられて、その要求に即答しないことである。そのためには、教員間の関係プレーは欠かせない。すなわち、養護教諭やスクールカウンセラーのように“引いて押す”立場と、生徒指導主事(担当)のように“押して引く”という立場の先生が、役割上の特性を踏まえて学級担任と連携を取ることである。例えば、学級担任に対して「夜遅くまで電話の対応に大変でしょう」「ご苦労様です」というような労いの言葉を掛けたり、「実は、こちらが自分が思っている以上に力があると思込まれて、しんどく感じてるのです」「お互い子どものことを思って、できることからやってみましょう」というように、相手よりもワンダウン・ポジションで言えたりするような当事者間の心繋がる連携を図っていくことである。日常の職場はもちろんのこと、こうした事態において当事者が最も辛い状態は、孤独感・孤立感を感じることだろう。学級担任の立場やその苦労を理解し受け止めてくれる人が職場にいるんだという確信が持てると、ホッと心が安定し、心に余裕を持って冷静に状況判断して行動できてくるものである。

また、保護者から攻撃されている教師は「保護者を傷つけたかもしれない…あるいは子どもを傷つけたかもしれない…我ながら失敗をしたかなあ…やり過ぎたかなあ…」と反省していることもあるのではないだろうか

か。保護者の傍若無人な攻撃的言動に晒されじっと我慢して反撃の機をうかがいながらも、内心後ろめたい思いも頭の中を巡ったりもしているであろう。その時に、同僚教師から「ご苦労様」「代表して敵役をとりご苦労様です」と声を掛けてもらうだけでも、その教師の折れ掛けている心をどれだけ救えることか。学校が教師の組織体であるからこそ、保護者対応においても職場の協同的同僚関係は必要条件の一つと言えるだろう。

最後に、保護者が情緒的に落ち着き教師への信頼感も芽生え聞く耳を持ち始めたら、教頭や学年主任に登場してもらい現実的な対応を保護者にアドバイスしてもらえると、事態は非常にスムーズに好転化していく場合が多い。元々は感情が鎮まれば健全な思考判断のできていた保護者は、現実問題としてどうするか考えるようになる。ただ、保護者の中には、教頭や学年主任に対する不満をスクールカウンセラーや養護教諭・学級担任に訴える者がいて、一見すれば事態が後退化したように思える場合もある。しかし、この局面が肝要である。保護者が信頼感を持ち始めたスクールカウンセラーや養護教諭・学級担任が現実的対応のアドバイスをするのではなく、立場が上位の教頭や学年主任に登場してもらう意味がある。すなわち、今度は意図して教頭や学年主任は嫌われ役を引き受けてもらい、スクールカウンセラーや養護教諭・学級担任は保護者の味方役となって一緒に現実的対応を考えていくことである。上述したスクールカウンセラーや教師の連係プレーがここでも欠かせない。こうした事態の展開で収拾していく場合は、難しい保護者だけれど学内で対応できるレベルだと言える。このレベルの保護者は、あちこちで様々な人と喧嘩はするが、実は孤立・孤独感から逃れるためにクレームをつけては人間関係を求めるといふ人格や対人スキルに未熟な傾向を有していると考えられる。

(4) 警察や医師との連携

保護者からの攻撃があまりにも厳しく酷いために、警察や精神科と連携しなければならない場合がある。20年ほど前なら、学校が警察に相談したという事実だけで、「学校は教育指導を放棄した」とメディアの標的にされていた。しかし、今日では学校と警察との連携・協力は必然とされる時代になってきた。ただ、学校へ警察が介入する事については、マニュアルはなく実際はケースバイケースで判断されているのが実状であろう。

学校へ警察が介入した事例を挙げる。筆者がスクールカウンセラーで派遣された中学校で、校舎の窓ガラスが多数割られるという事件が発生した。学校長は教職員やPTAに意見を聞いたりスクールカウンセラーにも相談されて、最後は職員会議にて警察の介入要請を議決した。その中学校が警察を要請した最大の理由は、警察官の搜索作業を子どもたちに目の当たりにさせることにより、教室で学ぶ以上に「これはやってはいけないことなんだ」という規範意識の高揚や非行抑止の教育的効果を期待したからである。また、児童生徒やPTA、地域住民に対して「学校は本気で対応しているんだ」という学校の姿勢を有言実行することにより、学校への信頼の確認や回復を図る足掛かりにしようと考えたのである。まさに、「雨降って地固まる」が如く、学校と地域、教職員と住民、児童生徒同士などが結束して事態解決に取り組んでいったのである。

一方、警察への相談や介入を留まった事例を挙げる。夜中に、学校内の池に土が投げ入れられて汚されるという奇妙な出来事が続いた。翌朝に先生と生徒が清掃して池内を綺麗にするが、しばらくするとまた池が汚されるのである。学校長は警察官による監視や隠しカメラを設置して監視するなどの対応策を職員会議で検討したが、しばらくは事後の清掃活動を続けることにした。学校が意図したのは、教職員と児童生徒の共同作業を学校通信や地域の広報誌、PTAの会合などで機会を捉えては「学校内の汚された池をきれいにする子どもたちがいるのに、再び汚された。非常に残念だ」という犯人の良心に訴えかけるメッセージを発信し続けることであった。しばらく後に効果が見られ事態が収拾したのである。犯人は分からなかったが、この事件をきっかけに学校側の取った対応により、教職員と児童生徒の共同作業は「正義の輪」「自分たちで守る」として子どもたちや保護者、地域住民に連帯意識と防犯意識が広がっていった。

さて、精神科医との連携が必要とされる保護者にはどう対応すればいいのだろうか。例えば、物凄い言動で学校や教師を攻撃してくる保護者は、心の内では被害妄想的になっていて、周囲の些細な一言に非常に傷付ていることが多い。すなわち、対人関係上で私たちが想像する以上に、その保護者には過敏で過剰な反応が見られ、人間関係を作ったり維持できず、周囲から避けられたり人間関係の変化が頻繁である。そういう人に対しては、精神科との連携は必須である。しかし、教師が保護者へ「精神科に行かれたらどうですか」などと単刀直入に言うのは慎まねばならない。教師が逃げ腰になってスクールカウンセラーを紹介するのではなく、例えば「私もお子さんのためにできるだけことはやっていくつもりですが、スクールカウンセラーの手も借りてみて、みんなで一緒にお子さんのために対応を考えていきたいのですが、どうでしょうか」と共に考える姿勢を示すことが大切である。精神科へ連絡する前にスクールカウンセラーを紹介することにより、保護者の抵抗感にワンクッション

ンを与えるとともに、機会ある毎に常日頃から保護者の味方であることを言動で伝えていくことを忘れないようにしたい。

紹介されたスクールカウンセラーも「精神科へ行ってはどうですか」と単刀直入には絶対言わない。「睡眠が十分とれなくて、体の具合も本調子でなくて、大変ですね。一度〇△心療内科に行かれてはどうですか…」と勧めてみる。要点は、精神科とか心療内科とかを受診するとすぐに治るということではなく、保護者自身が心の内底に抱える苦しさや孤独感、不安などを察しながら一緒に行動を共に出来ることを考えていくという“寄り添う心”である。ただ、対人関係が過敏な人には、ぐっすり眠るだけでも非常に落ち着いてくる場合もあるし、服薬治療に抛らねば落ち着かない人もいたので、状況経過を見ながら学校内ではスクールカウンセラーや学校医などに相談しながら対応していくことが求められる。

最後に精神科医との連携が必要とされる保護者であろうとも、基本的には「見捨てられるのではないか」「相手にされないのではないか」という他者不信や対人不安を非常に根深く持っているのと同程度に、対人希求や他者承認を求めているとの認識に立って、保護者対応に臨むことも忘れないでもらいたい。関係作りが不器用で関係を切り易い保護者だけに、学校としては教師集団としてしっかりと関わりますというメッセージをどんな形であろうとも常に発信していく地道な継続的取り組みが求められる。同時に、教師集団としての機能的なチームワークが日常の教育活動から求められよう。

注 釈

- 1) 小坂、佐藤、末内、山下の4人が、各自の事例を持ち寄り検討するとともに、新聞記事を含む文献を収集し論評し合った。それを基に小坂が文章にまとめ、他の3人が校正を加えたのが、本論文である。
- 2) サマンサ・パワーは、2010年9月30日現在、オバマ政権のアメリカ国家安全保障会議メンバーおよび大統領上級顧問である。
- 3) < >印は、原文を要約していることを示すが、できるだけ原文の表記を尊重するように努めた。
- 4) 7つの提言の4～7は、以下の通りである。「教員の質の向上」として「4. あらゆる手だてを総動員し、魅力的で尊敬できる先生を育てる」、 「教育システムの改革」として「5. 保護者や地域の信頼に真に応える学校にする」「6. 教育委員会の在り方そのものを抜本的に問い直す」、 『社会総がかり』で全国民的な参画」として「7. 『社会総がかり』で子供の教育にあたる」。

なお、細かいことだが「30人31脚、大縄跳び」「朝の読書」「早寝早起き朝ごはん運動の推進、あいさつの励行」などが、取り上げられている。この「30人31脚」は、学校で誰が取り入れたか不明であるが、氏家(1986)は、中学校の生徒指導の一環として用いている。さらに、氏家の実践に示唆され、筆者も大学や大学院の授業に「 x 人 $x+1$ 脚」として取り入れている(山下・徳永・藤枝, 2001)。

- 5) 小淵恵三首相、森喜朗首相の私的諮問会議である教育改革国民会議は、2000年12月12日に最終報告を発表し、「教育を変える17の提案」を行っている。そのうちの 하나가、「問題を起こす子どもへの教育をあいまいにしない」であり、「問題を起こす子どもに対し出席停止」について言及している。

この提案の内容を教育再生会議は再度取り上げて実行を迫るとともに、保護者の問題に初めて言及していることが注目される。2007年に、モンスターペアレントが世間で話題となったことと呼応している。

- 6) 小野田(2006)は、保護者や地域からの学校への要求を、①：要望、②：苦情、③：イチャモン(無理難題要求)の3段階に分けている。そして、教師や学生の研修会で、ロール・プレイングの実施を推奨している。

引用文献

(*印の報告書は、2010年9月30日現在、インターネット上で公開されている。)

- *教育改革国民会議 2000 「教育改革国民会議報告 ―教育を変える17の提案―」
- *教育再生会議 2007 「社会総がかりで教育再生を ～公教育再生への第一歩～ ―第一次報告―」
- *教育再生会議 2007 「社会総がかりで教育再生を・第二次報告 ～公教育再生に向けた更なる一歩と「新教育時代」のための基盤の再構築～」
- *文部科学省・初等中等教育局参事官(学校運営支援担当) 2010 「保護者や地域等からの要望等に関する教育

委員会における取組

- 向山洋一 2007 「モンスターペアレントへの対応, 急!」 教室ツウエイ (明治図書), 8月号, 9-11.
- 尾木直樹 (編) 2005 『校長・教頭のための困った親への対処法!』 教育開発研究所
- 小野田正利 2006 『悲鳴をあげる学校 -親の“イチャモン”から“結びあい”へ-』 旬報社
- 関根眞一 2006 『苦情学 -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 2007 『となりのクレマー -「苦情を言う人」との交渉術-』 中公新書
- 嶋崎政男 2008 『学校崩壊と理不尽クレーム』 集英社新書
- * 東京都教育委員会 2010 「学校問題解決のための手引 ~保護者との対話を活かすために~」
- 氏家治 1986 『教育の原点を求めて』 大日本図書
- 山下一夫 1999 『生徒指導の知と心』 日本評論社
- 山下一夫・徳永悦郎・藤枝博 2001 「大学の授業としての『心の教育実践論』 -学生による授業評価と, 授業内容・方法の検討-」 教科教育学研究, 19, 135-154.

Consideration on Cooperation between Teachers and Parents from the Viewpoint of School Clinical Psychology

— How to respond with so-called “monster-parent” —

KOSAKA Hirotugu*, SATOH Thoru*, SUEUCHI Kayo* and
YAMASHITA Kazuo**

(Keywords : monster-parent, school clinical psychology, coordination)

Abstract: This paper examined merits and demerits of naming parents who claim unreasonable things “monster-parents” based on real cases. And, it described the movement of the educational world about “monster-parent” around 2007, based on newspaper articles and response-manuals made by school boards. Finally, it discussed how teachers should react the situation that it is difficult to have good relation with parents from the viewpoint of School Clinical Psychology.

*Practice of School Clinical Psychology Naruto University of Education

**Executive Director and Vice President Naruto University of Education