

カウンセリングの考え方を活かして築く保護者との信頼関係 ～事例から考える具体的なアプローチ～

I 主題設定の理由

社会の急激な変化により保護者の抱える悩みや不安は、いじめや不登校、発達障害、貧困等、多様化している。その一方で、近年千葉県でも経験豊富な教職員が退職し、若年経験者教員が増加する傾向にある。

平成 26 年度、当センターに寄せられた電話相談の件数の総数は 6783 件、その中で保護者が学校に対して「気持ちをわかってほしかった」という声が多く聞かれた。その全てが若年経験者教員に対するものとはいえないが、保護者対応に対する難しさを若年経験者教員が抱えていることは、平成 25 年度に当センターで実施した若年経験者教員への質問紙調査からもわかる。その調査で、保護者からクレームを受けたことがあるという回答が 80%を超えた。悩みを抱え「わかってほしかった」と願う保護者がいる一方で、保護者の声をクレームとして受け止める若年経験者教員、このような状態では保護者との信頼関係を築くことができず、問題の深刻化を招くことになる。

そこで、若い教員と保護者が信頼関係を築き、多様化した様々な問題に協力して対応するためにどのようなアプローチが必要か、調査から明らかにする。さらに保護者へのアプローチの仕方を、具体的事例をもとに提案し、若年経験者教員と保護者の信頼関係を築くことができるようにする。

II 研究の目的

若年経験者教員と保護者が信頼関係を築くために必要なカウンセリングの技法や理論を調査から明らかにし、具体的な事例場面をもとにハンドブックにまとめ学校現場で役立てることができるようにする。

III 研究の方法

1 研究の方法

本研究は、研究 1 の調査研究、研究 2 のカウンセリングの技法や理論・知識の研究からなる。

研究 1 の調査研究では、平成 26 年度に当センターに寄せられた電話相談および来所相談から、保護者の教員への要望や不満の要因を明らかにする。この全てが若年経験者教員の抱える問題とはいえないが、今後誰もが直面する可能性のある問題であるともいえよう。さらに一般的に経験豊富な教員より若年経験者教員のほうが保護者への対応にも苦慮するともいえるのではないか。

その調査をもとに若年経験者教員 1603 名への質問紙調査と、小・中・高等学校、特別支援学校の 4 つの校種の若年経験者教員から聞き取り調査を行い、若年経験者教員の保護者対応への意識や実態を明らかにする。これらの調査から、保護者と教員の信頼関係の連携がうまくいかなかった要因を分析する。

研究 2 の理論研究では、研究 1 の調査研究の分析をもとに、若年経験者教員と保護者が信頼関係を築くために有効なカウンセリングの技法や理論さらに必要な知識を提案する。さらに具体的な事例場面をもとに保護者との信頼関係を築くためのアプローチの仕方をハンドブックにまとめ、学校現場で役立てることができるようにする。

2 研究の概要

本研究の、研究1、研究2の概要は次の図1の通りである

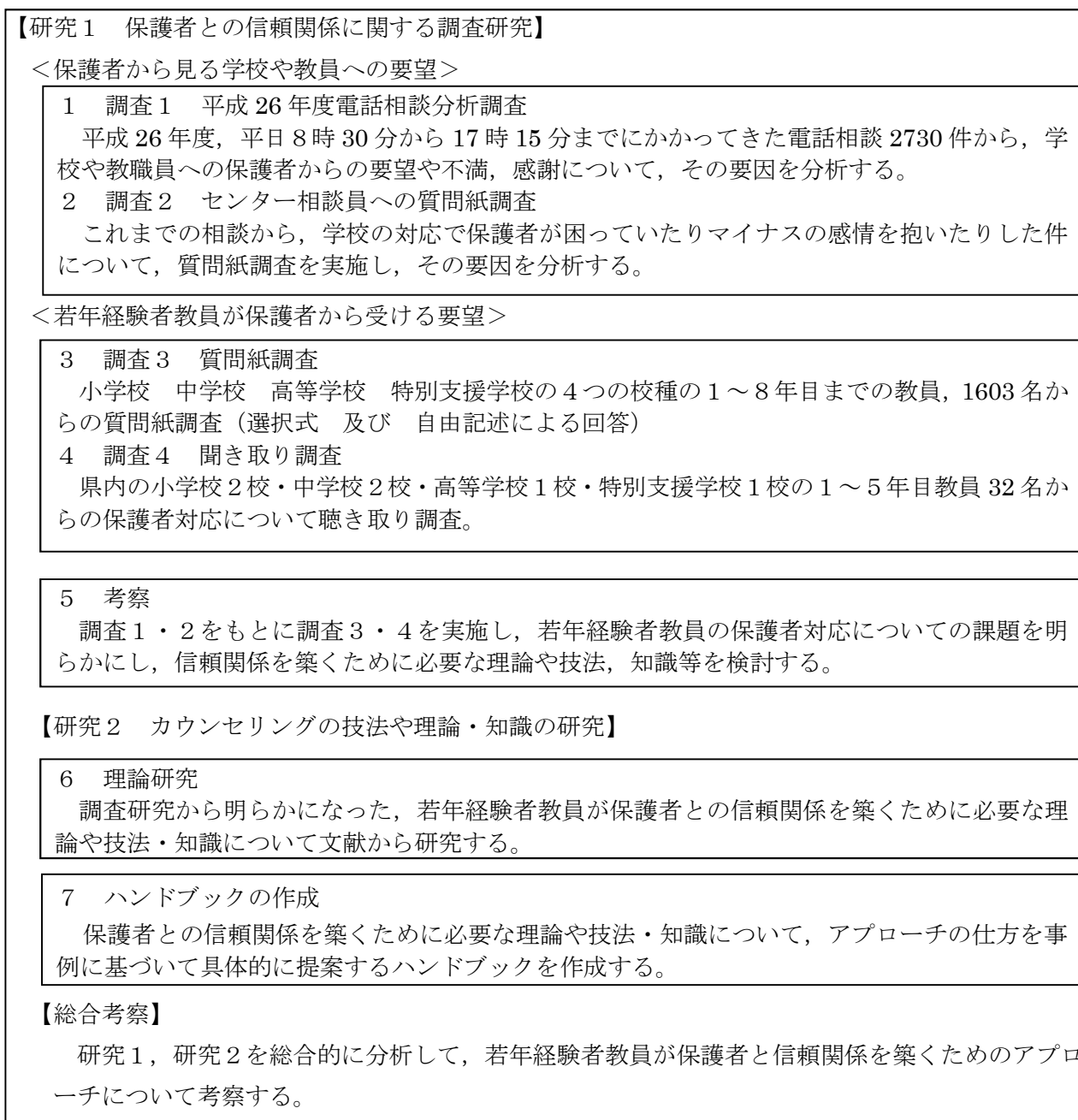


図1 研究の概要

IV 研究1 「保護者との信頼関係に関する調査研究」

1 保護者から見る学校や教員への要望

(1) 平成26年度電話相談分析調査

ア 方法

保護者が教員や学校にどのような不満や要望をもっているか、当センターへの電話相談から分析した。分析した電話相談は、平成26年度4月から3月までの平日8時30分から17時15分までにかかってきた電話2730件、そのうち、不満や要望が含まれた相談の399件について要因を分析した。なお1件