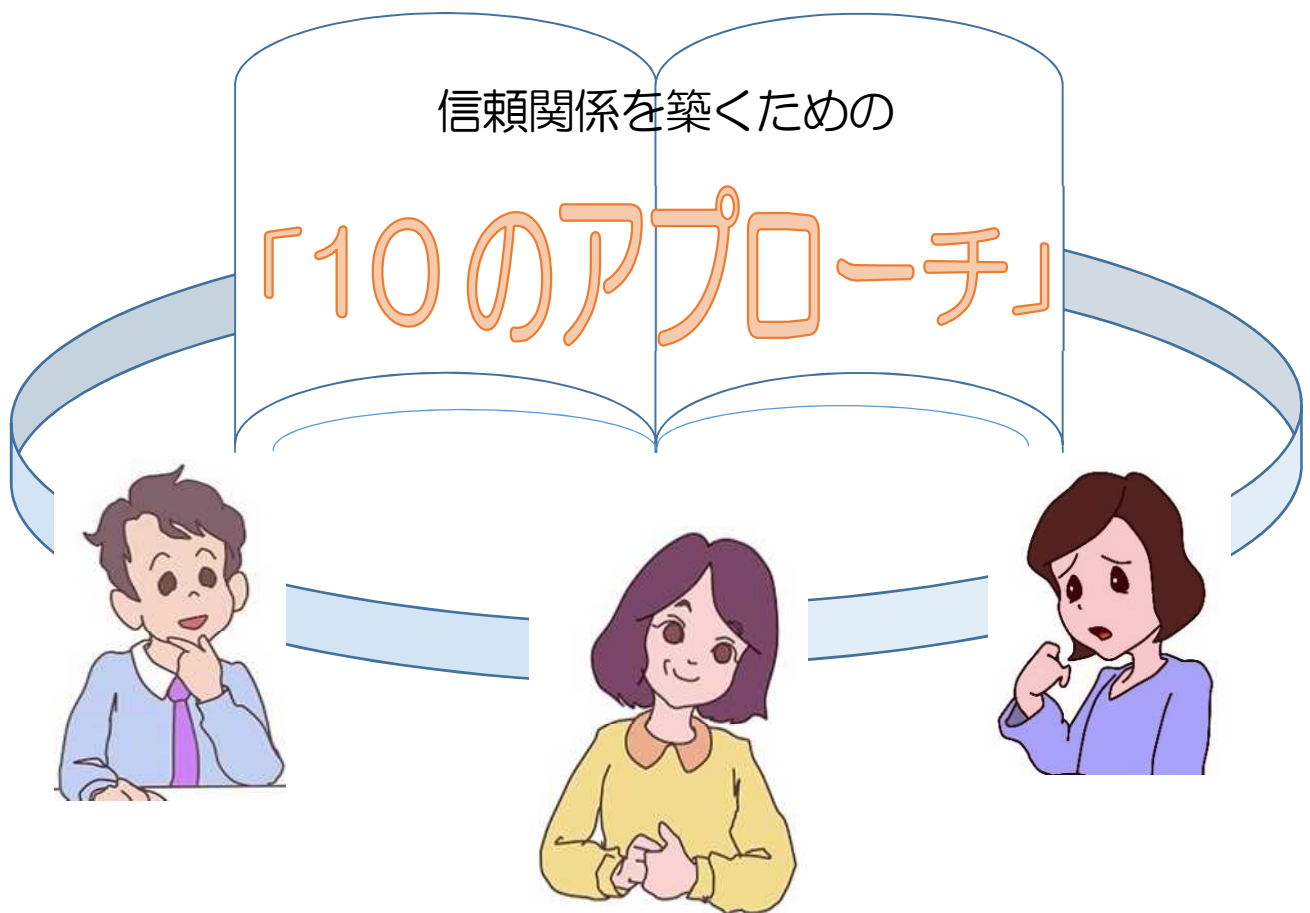


若い先生のための  
保護者との信頼関係づくりハンドブック  
～カウンセリングの考え方を活かして築く保護者との信頼関係～



千葉県子どもと親のサポートセンター



◀◀ も く じ ▶▶

保護者から相談を受けるとき、気をつけることは？	・・・・・・・・初期対応 1～2
保護者の心配を受け止める聴き方は？	・・・・・・・・傾聴 3～4
子供の対応に行き詰っている保護者との相談の進め方は？	・・・・・・・・リソース 5～6
学校の様子を保護者に理解してもらう機会のづくり方は？	・・・・・・・・コミュニケーションの取り方 7～8
関係を築くことが難しい保護者と相談していくには？	・・・・・・・・保護者理解 9～10
担任と保護者だけの対応に、難しさを感じてきたときには？	・・・・・・・・学校心理学 11～12
子供の様子から外部の関係機関との連携を考えたときには？	・・・・・・・・外部との連携 13～14
保護者との関係を深めるために、保護者会や学級通信を活用するには？	・・・・・・・・日常の連携 15～16
いじめが起こったときの対応の仕方は？	・・・・・・・・いじめ対応 17～20
不登校傾向になったときの対応の仕方は？	・・・・・・・・不登校対応 21～24



## 【初期対応】

# 保護者から相談を受けるとき、気をつけることは？

小学校5年生の担任をしているA教諭は、新年度が始まり新しく出会った子供たちと学校生活が充実したものになるように張り切っています。1か月が過ぎ、子供たちは目立ったトラブルもなく、楽しく過ごしているようにA教諭は感じていました。

ある日、学級のL美の母親から「うちの子がクラスに馴染めていないのではないのでしょうか。この頃、家で全く学校の話をしなくなり、心配です。学校の様子はどうですか」と電話がありました。A教諭は、L美が友達と一緒に過ごし、学習の遅れも見られないことから、「特に気にすることは無いと思いますよ」とその場で母親に答えました。

しかし5月の連休明け、L美が続けて学校を休みました。A教諭は、L美が休む理由がわからず、母親に電話をしました。ところが母親は担任の電話に怒った様子で「A先生に相談しても無駄なので校長先生に直接相談します」と答え、電話を切られてしまいました。



以前、お母さんからL美さんについて電話で相談を受けた時、私は全く気になることはありませんでした。欠席が続き心配で電話をしたのに、お母さんに「A先生に相談しても無駄です」と言われてしまいました。

私はL美さんが登校できるようにお母さんと一緒に考えていきたいと思っているのに、お母さんはとても怒っています。私の何が悪かったのでしょうか。

学校の様子が心配で、悩んだのですが思い切って電話をしたのに、先生はちゃんと話を聞いてくれませんでした。L美の欠席が続いてから「どうしましたか」なんて、家庭に原因があるような言われ方をされて、納得できません。

私の話を聞いてくれないように、A先生は子供の話も聞いてくれてなかったのでありませんか。そんな先生とこれから相談なんてできません。



A先生はL美さんのために母親と協力して解決したいのですが、母親はA先生への信頼を失っているようです。何が問題だったのでしょうか。

相談されたときには初期対応が大切です。まずは相手の不安を理解しましょう。A先生には心配な点はなかったようですが、母親の不安を丁寧に聴き、その場で心配ないと判断せず、L美さんの様子を観察して、実際の姿を通して母親に伝えましょう。

また電話では伝わりにくい場合もあります。面談の場を設けて対応することも有効です。担任だけでは見逃している点もあるかもしれません。相談を受けたことを学年の先生やL美さんに関わる先生にも報告し、複数で見守る体制をとる心がけも大切な初期対応です。



## 【初期対応】

### 初期対応の第一歩は、相手の話を「聴く」

子供や保護者と向き合って話をしている、「先生に話を聴いてもらえた」と子供や保護者に感じてもらえない場合があります。A先生は、L美の母親の相談で、「クラスに馴染めていないようだ」という言葉を「聞き」ました。しかし「特に気にすることは無い」と不安な気持ちを受け止めず、すぐに自分の思いを返してしまいました。A先生の思いを返すのではなく、「なぜ馴染めていないと思われるのか」という母親の思いを「聴く」ことが大切です。子供や保護者とよりよい信頼関係を築くためには、自分の思いを口にするより、相手の話をしっかり聴くことが必要です。

また、学校には様々な相談や要望が寄せられます。なかでも電話や連絡帳など、相手の表情が読み取れない方法で相談や意見を寄せられる内容については、相手の気持ちを丁寧に聴き取ったり読み取ったりすることが大切です。そのためにはこちらの伝えたいことよりも、相手の立場や気持ちを聴くことを優先させましょう。それが学校や担任に対して「聴いてもらえた」という保護者の満足感や、学校への信頼につながります。

面談で話を聴く場面を設けるのも一つの方法です。顔を見て話をすると、短時間でも保護者の思いをより明確に感じ取ることができます。その際は、予め互いに都合のよい時間（〇時〇分～〇時〇分）を決めて、その時間内で話を聴きます。時間の枠を設けることで、保護者も伝えたい内容を事前に整理して来校できます。時間内に終わらない場合は、次回の日時を決めて家庭と継続的に情報を共有していくことも大切です。

### 初期対応で確認することは

学校も保護者も子供を思う気持ちは同じです。方法は異なっても子供をよりよく「育てる」思いは同じであることを確認しましょう。初期対応で確認したい大事なポイントは次の通りです。

- ① 学年主任、管理職へすぐに報告する（内容はすべて記録に残す）。
- ② 心理的事実（相手が心で感じた事実）は最初に理解し、反省すべき点については反省する。
- ③ 客観的事実（実際にあった事実）は丁寧に確認し、その都度保護者へ経過を知らせる。
- ④ 話し合いの場を設ける場合は、複数で対応する。
- ⑤ 組織で解決につながる仮説を立て、方針と内容を検討する。
- ⑥ 客観的事実などの報告をし、具体的改善策を考える。

### 初期対応を見直し、母親と協力して解決をめざす

A教諭は、L美の母親の気持ちをしっかり受け止められなかったことを学年主任や管理職に報告しました。その後、教頭先生にも立ち会ってもらい、L美の母親と直接話す場を設けました。その場で母親から相談を受けていたのに、L美への対応を丁寧にできなかったことを謝罪しました。

教頭先生は母親の不安な思いを丁寧に聴き、母親の気持ちを受け止めました。そしてL美に対して無理に登校させるのではなく、見守る姿勢でかかわっていくことを学校と母親で共通理解しました。担任だけでなく教頭先生も交え、複数で対応したり方針を示したりすることで、母親も少しずつ落ち着き、協力して対応策を練ることができるようになりました。

（参考文献） 学校問題解決の手引き～保護者との対話を活かすために～ 東京都教育委員会 2010

## 【傾聴】

### 保護者の心配を受け止める聴き方は？

小学校へ入学して初めての個別面談のことです。入学を機に引っ越してきたM子の母親は、家で元気の無いM子の様子から学校生活を心配していました。幼稚園の友達と離れて心細いM子や、心配する母親自身の気持ちを相談しようと思っていました。

面談が始まり、母親が「M子様はどうでしょう。実は幼稚園の友達と離れたからか、入学してから元気が無く、遊びにも行かないんです」と話しました。それに対して「授業態度もよく友だちとのトラブルもありませんから大丈夫です」と即答するB教諭に、母親は「でも…」と重ねて尋ねようとしていました。しかしB教諭に続けて言われた「慣れてくれば元気な姿も見られるようになりますよ」の言葉に、それ以上言えませんでした。

B教諭は「学校でも様子を見ていきますので、しばらく見守っていきましょう」と言葉をかけて面談を終えました。母親は浮かない顔をして教室を後にしました。

翌日、B教諭は養護教諭に呼び止められ、「M子さんのお母さんが面談の後、保健室に寄って不安な気持ちを話してきたんですけど、お母さんの気持ちをきちんと聴いたのですか」と言われました。



私から見て、M子さんの学校生活に問題は無かったので、そのまま母親に話しました。そこまで心配することはないと思うのですが…。保健室に寄っていくほど、面談後もまだ不安だったのですね。私のどんな点が悪かったのでしょうか。

私は入学してからずっとM子を心配してきました。引っ越ししてきたので私も周囲に聞ける人がいなくて、学校の様子がわからず不安だったのです。ようやく面談で先生とお話できると思っていたのに、先生の話は通り一遍な話だけで…ますます不安になって保健室へ寄ってみました。



M子さんについて、B先生は学校生活に大きな問題が無いと思っていますが、母親は心配しているのですね。そしてその母親が、どうすれば安心するのか悩んでいるのですね。

不安や悩みを抱えた人と話すには、話し手の話したいことに耳を傾けることが大切です。まず話し手の気持ちや感情を受け止め、共感をもって話を聴く、傾聴が重要です。傾聴してもらうことで、保護者は、自分の気持ちを整理するとともに自分を理解してもらえたと感じ、信頼関係につながります。

## 【傾聴】

### 傾聴～話を聴くとは～

保護者の気持ちを受け止め、不安を解消するためには傾聴が重要です。傾聴とは、話し手に興味をもち話し手が伝えたいことを理解しようとする積極的な態度で、丁寧に話を聴くことです。

傾聴の心得は次の通りです。

- ① 心を開き、リラックスして話し手と向き合います。

聴き手が心を開くことで、話し手の緊張が和らぎ、素直な気持ちを話すことができます。

- ② 話し手のありのままを受け止めます。

自分の話はせず、話し手の感じ方や気持ちを聴きます。聞き手は、話し手の気持ちを伝え返しながら気持ちを確認します。このように話し手の気持ちを尊重して聴きながら受容し、その気持ちに共感していきます。

- ③ 解決策を教えるのではなく、気持ちの整理を手伝います。

解決策を教えても、苦しさは解消しません。話し手の気持ちを大切に、悩みを聴き、苦しみに共感することで、気持ちの整理の手伝いを心がけます。

- ④ 話し手の質問に込められた気持ちを理解し、共感することを心がけます。

わかってほしいという話し手の気持ちが、質問として表現される場合があります。質問に込められた思いを理解し、言葉にして返すことで、話し手はわかってもらえていると感じます。

### 保護者の気持ちをありのままに受け止めるために

傾聴の中で行う、「繰り返し」「明確化」「質問」などにより、保護者の心配する気持ちや不安な気持ちをより丁寧に聴くことができます。繰り返しとは、相手の話のポイントを復唱し、相手が話したい内容や気持ちを確認することです。明確化は、まだ言葉にならない相手の気持ちを言語化し、言葉にして伝え、自分自身の気持ちに気付かせる方法です。質問は、必要な情報を得るのはもちろん、聴き手に関心をもたれていると感じさせ、安心感を与えることができます。

保護者は、話を聴いてもらうことで、自分の気持ちを整理できると共に、「理解してもらえた」「尊重してもらえた」と感じ、教師に信頼を寄せるようになるでしょう。

### 母親の気持ちを傾聴し、信頼関係を築く

B教諭は、繰り返したり質問したりしながら、母親が心配する気持ちを一つ一つ丁寧に聴きました。すると、心配や不安と共に、普段からM子の様子を気にかけてほしいという母親の気持ちに気付きました。B教諭は、M子が休み時間にクラスのみんなど鬼ごっこをしたり、算数で先生に褒められたりしたと母親に話したことを聴きました。そして「M子様子がわかってうれしかった」という母親の気持ちも聴くことができました。B教諭は傾聴することで母親の不安を知り、子供の様子を伝える大切さに気付きました。

その後、B教諭は、M子の良い姿が見られたときに、電話や連絡帳で母親に伝えるようにしました。

(参考文献) プロカウンセラーが教える はじめての傾聴術 古宮昇 ナツメ社 2012

カウンセリングの技法 国分康孝 誠信書房 1979

## 子供の対応に行き詰っている保護者との相談の進め方は？

小学校3年生のN助は、友達とのトラブルが多く、これまで友達のを壊したり怪我をさせたりすることがありました。個別面談の際、担任のC教諭は、N助への対応の仕方について母親へアドバイスしました。しかし、繰り返されるトラブルやその対応に疲れている母親からは「いくら私が頑張っても、N助は変わりません」「きっと、ずっとこんな状態が続くのでしょうか」と、あきらめともとれる言葉が返ってきました。

N助の家庭は母子家庭で、母親は仕事と子育てに忙しい毎日でした。そのためC教諭は、母親がN助とどのようにかかわっているのか心配していました。C教諭は、母親と一緒にN助にとって適切な対応をしていきたいと思っています。しかし、母親が疲れていて、N助に対してあきらめているように見え、悩んでしまいました。



母親は、トラブルが続くN助さんの様子に困り、疲れています。しかし、N助さんのためにも、母親にはもっと前向きに取り組んでほしいのです。母親にはN助さんのトラブルを伝え、改善するように具体的な対応を伝えているのですがなかなか対応してもらえません。疲れているのはわかりますが、このままではN助さんの様子はよくなるのではないのでしょうか。一体、どう伝えれば母親はわかってくれるのでしょうか。

C先生は、トラブルがあるとN助にとって必要な対応を私に連絡してきます。N助をよくしようと思ってくださっているのはわかりますし、言っていることもわかります。でも、私だけが頑張っている感じがして、N助の様子は変わりません。私もやれることはやっていますし、頑張っていることをわかってほしいです。



C先生は、N助さんへの解決策を母親に伝えていますが、母親がなかなか前向きな気持ちにならず、どうしてわかってくれないのだろうと、悩んでいるのですね。

これまで悩み苦しんできた保護者に対して、教師が一方向的に伝え、わかってもらおうとすることは、保護者をさらに苦しめ、追い詰めてしまう場合があります。

保護者が、これから目を向けられるようになるにはエネルギーが必要です。子供の良い姿を伝えたり、周りで支えになってくれる人の存在を確認したりすることがエネルギーになります。保護者の苦しい気持ちに寄り添い、共感しながら現状を整理する中で、保護者自身がこれからつながるエネルギーに気付けるよう促しましょう。





## 【リソース】

### リソースを探し、勇気づける

保護者は、問題について誰よりも悩み、考え続けています。そのような保護者へ、問題の解決策ばかりをいくら伝えても、これからへ向かおうとする気持ちにはなりません。そればかりか、担任への不信感につながりかねません。疲れている保護者に、これからへ向かうエネルギーをもってもらうには、リソースを探し、勇気づけることがポイントとなります。

リソースとは「資源」という意味です。カウンセリングでは、「今ここにあるもの」「今やっていること」をリソースととらえます。リソースは特別なものではなく誰にでもあるものです。リソースの中でも、個人の中にある力や興味関心を「内的リソース」、個人を支えている人々や物を「外的リソース」と言います。

さらにリソースを見つけ、保護者にフィードバックすると、勇気づけることができます。「勇気づけ」とは、相手の存在を認め、長所やリソースに目を向けていく態度や行動です。できている行動や生活習慣等を振り返ったり、周りとのつながりを確認したりすることで勇気づけられます。

まずは、これからの目を向けられるよう、現状を見直し、悩みを整理することから始めます。現状を見直す中でリソースが見つかり、それが勇気づけにつながります。

### リソースへの気づきを促し、小さな目標を設定する

第一に、結果ではなくプロセスを重視しましょう。努力と成果はなかなか比例しません。子供の問題点ばかりでなく、良い所に目を向け、保護者自身の気づきを促します。気付くことで、子供のこれまでの努力がリソースとなり、保護者にとって再出発の原動力となり得ます。

第二に、目標を設定する際は、達成のイメージがもてる、小さな目標から設定しましょう。これからを考えようとする気持ちが湧いてきたら、少しでもできていることに目を向け、目標の中心とします。できた実感の積み重ねが、保護者自身の勇気づけにつながります。そして同時に、苦しい気持ちに寄り添い、これからを一緒に考えてくれた教師への信頼感も築かれます。

### 母親と一緒にこれからを考える

C教諭は、今の状況を否定的にとらえる母親の気持ちを受け止めた上で、これからの気持ちが向くようにリソースを探し、母親を勇気づけようと考えました。

そこで、N助の良い姿を母親と一緒に振り返りました。運動会で一生懸命種目に取り組んだり、友達を応援したりした姿や、友達とトラブルになりそうになった際に気持ちを切り替えて落ち着いたときの姿が思い出されました（内的リソース）。N助の悪い所だけでなく良い姿やできたことが確認でき、これまで頑張ってきたN助の努力に母親が気づきました。さらに、N助ができたときの要因を活かし、トラブル時に家庭と学校がそれぞれどう対応するか具体的に確認しました。

母親が相談できる人も一緒に考えました。担任やスクールカウンセラーに加えて、同じ母子家庭でN助の話をしたことがあるクラスメイトの母親があがりました（外的リソース）。自分もつりリソースを見つけ、一人で抱え込まなくてよいと気付いた母親は、面談が終わる頃にはほっとした表情になっていました。

（参考文献） プリーセラピーの極意 森俊夫 ほんの森出版 2015

自分を勇気づける技術 岩井俊憲 同文館出版 2013

## 学校の様子を保護者に理解してもらう機会のつくり方は？

小学校2年生の〇太は、落ち着きがなく、学習に集中して取り組むことができません。途中で教室を飛び出したり、友達にちょっかいを出したりして、トラブルが絶えません。教室を出てしまう時は、職員室の先生に助けを求め、探しまわることになります。担任のD教諭は、〇太が少しでも落ち着いて学習に参加できるように、学校での様子を連絡帳に記載したり、家庭に電話をしたりすることで、家庭の協力を得たいと考えています。

いつものように、D教諭が家庭に電話をしたところ、母親に「またですか。家でも困っているんです。学校のことは学校で何とかしてください」「他にも同じような子いますよね。何でうちだけなんです。いい加減にしてください」と怒鳴られ、電話を切られてしまいました。電話を切られて以来、D教諭は家庭への連絡を躊躇するようになり、一人で対応する日が続いています。



授業が中断してしまうと、他の子どもたちの集中力も途切れてしまいます。予定していた活動が行えないままになってしまうこともあります。参観日に母親が来校した時は、席を離れることなく授業に臨めていたので、無理のない範囲で保護者に学校の様子を見に来てもらい、〇太さんを見守ってもらいたいのが本音です。

うちの子が学校で迷惑をかけているのは、幼稚園の時から言われ続けていました。親もわかっています。家でも落ち着きが無く、私が怒鳴りつけています。この後、どう育てていけばよいのか私にもわかりません。私の辛い気持ちもわかってもらいたいです。それなのに、毎日子どもの態度について連絡され私が責められるなんて、もううんざりです。先生の声も聞きたくありません。



D先生は、〇太さんの学校の様子を家庭に伝えることで、少しでも実態をわかってもらい、保護者と協力して問題を解決していきたいと考えているのです。家庭と連携を図り、子供を支えていくのは大切なことです。

しかし、母親は頻りに連絡帳や電話で子供の様子について伝え続けられているだけで、自分の辛い気持ちを担任の先生に話せる関係にはなっていません。これではD先生の思いを一方向的に母親に伝えているにすぎません。

母親の辛い気持ちを聴きながら、学校でできることや家庭でできることを一緒に考えていける関係を築いていくための方法を考えましょう。

## 【コミュニケーションの取り方】

### 一方通行ではなく、双方向で

学校生活の様子を家庭に伝えて協力してもらうために、保護者と連絡を取り合う場面は数多くあります。しかし、様子を伝える際、保護者にはどう受け取られるかを考えるなど、十分な配慮をして連絡しているでしょうか。担任としての心配や子供が頑張っている姿を伝えることは大切です。しかし、保護者も悩んでいたりと、不安を感じていたりしているのではないのでしょうか。保護者の気持ちに寄り添って話を聴くことで、構えていた保護者も不安が解消されてくるでしょう。

連絡帳は、所有者の子供や保護者はもちろん、状況によっては他の子供達も目にする可能性もあるので、内容によっては子供も保護者も傷つき、担任との関係も崩れる可能性もあります。当事者以外の人にも目にする可能性を考え、連絡帳に記載する内容については留意しましょう。誤解が懸念される内容は直接伝えた方が効果的なことが多いです。

電話で連絡をする場合も、担任が一方的に話をしていると、保護者は学校からの電話連絡を避けるようになりかねません。学校からの一方的なお願いは避け、家庭での様子を聴いたり、保護者が困っていることはないか投げかけたりするなど、双方向の情報交換になるように心がけましょう。

### 直接話ができる機会を最大限に生かす

放課後、忘れ物を取りにきた子供と一緒にお母さんが来校したときや、学童のお迎えで学校のすぐ近くに来たときなど、僅かな時間でも保護者と話す機会を積み重ねていくことで、保護者との関係は深まっていきます。立ち話程度でも、家庭での様子を聴くことは可能です。会話の中で、家庭環境や保護者の悩みにも気付けるかもしれません。学校での子供の姿を伝える前に、家庭で保護者が抱えている悩みや不安を聴き、学校での子供の様子と併せて一緒に考えていく姿勢を示すことが大切です。

何か問題が起きたときにだけ、電話や面接をするのではなく、日頃から子供の頑張りを意識して見つけ、伝えられるようにして、保護者と常につながるように心がけましょう。

### 母親からも家庭の様子や変化を聴く

〇太は放課後、校内にある学童保育に通っています。家庭に伝えたいことがあるときは、保護者が迎えに来る時間を担当の職員に確認し、帰りに学校に寄ってもらえるよう伝言しました。夕方の忙しい時間なので、D教諭は伝えたいことの要点を整理し、保護者が来校した際に良いところや頑張っているところを含めて、簡潔に伝えるようにしました。また、保護者からも家庭の様子や変化を聴くように心がけました。

当初、D教諭と話をするときに表情が硬かった母親でしたが、家庭でも気になっていることとの共通点を感じ始め、家庭で気になる行動について、D教諭に話をしてくれるようになりました。これまでの学校からの連絡だけでなく、家庭からも〇太の様子について連絡が入るようになり、学校と家庭と一緒に〇太を育てていく意識が高まりました。

(参考文献) 保護者とつながる教師のコミュニケーション術 小林正幸 早川恵子 東洋館出版社 2015

## 【保護者理解】

# 関係を築くことが難しい保護者と相談していくには？

中学3年生になり、保護者と担任のE教諭が進路相談していた時のことです。事前にP男と面談し、彼の意味を聴いていた担任は、P男の志望校がX高校であると母親に伝えました。しかし、それを聞いた母親は「家でもP男に話したのですが、勉強中心なX高校はP男には無理です。志願倍率も高いですし。隣のY高校のほうが部活動に熱心で、活発なP男にあっています。」と否定しました。確かにX高校は進学校で勉強に熱心ですが、部活動への取り組みもY高校と変わりません。何よりP男はX高校で、勉強にも部活動にも頑張りたいと言います。

P男から自分の希望を母親にわかってもらえないと聴いていたE教諭は、まず母親の不安を受け止め、「P男さんの学力なら合格圏ですし、X高校は文武両道で・・・」と話そうとするのですが、「受験勉強が間に合わない」「Y高校で部活に励むほうがあっている」と頑なに言うだけで、だんだん感情的になってきました。



母親の気持ちをこれまでも傾聴してきたつもりですが、私の聞き方が悪いのでしょうか。母親は私の話に耳を傾けようとはせず、いつも一方的に自分の考えを押し通す感じを受けます。それはわかりかだんだん感情的になり、うまく話し合うことができません。私は、P男さんのために一緒に考えていきたいのですが。

私は子供のために言っているのです。先生はいくら言っても私の気持ちをわかってくれません。私が一番P男のことを思っています。あれこれ言われたくありません。



E先生は、保護者と相談しようと努力していますが、上手くいかず自分を責めているのですね。

まず丁寧に相手の気持ちを聴きましょう。それでも連携できない時は、保護者の背景を考えてみることも大切です。まれにうまく人とかわれない背景をもつ方もいます。社会的背景（貧困等）や個人的背景（傷つき体験や発達特性、心理的不安等）によって、生活上の困難さがあったり、自分の考えを変えられなかったり、感情のコントロールがうまくできなかったりする場合があります。その特徴や対応の仕方を理解しておくことも、保護者と信頼関係を築くために大切なことです。

## 【保護者理解】

### いろいろな背景を抱えている保護者の存在

これまでの章で述べてきたアプローチをしても連携を図ることが難しい場合、その保護者自身の背景（社会的背景と個人的背景）を考えることも大切です。貧困などの社会的背景による生活上の困難さや発達の特性など、保護者自身の背景が影響している場合も考えられます。保護者の背景を理解することでつながる手立てが見えることもあります。

社会的背景による困難さには貧困や労働ストレスなどがあります。保護者の負担が大きいときには福祉的機関とも連携し、社会的サポートも視野に入れた支援や連携を考えることが大切です。保護者の個人的背景には、保護者自身の傷つき体験やこだわり、心の不安定さを抱えているなどの要因があります。このような背景を抱える保護者は、多くの悩みや困難さに直面しており、共感的に理解することが大切です。

### 不安を理解し、わかりやすい説明を心がける

保護者にどんな背景があるか事前にわかっていたら、その特性を理解し対応しましょう。背景によっても異なりますが、多くは自分の考えを否定されたと感じると、相手の主張を聞き入れることや人間関係を築くことは難しくなります。まず相手の話を聴き、気持ちを受け止めることが大切です。

耳よりも目から得る情報のほうが理解しやすい人もいます。視覚に訴える資料で、具体的に根拠を示すことも有効です。このような進路相談場面では、各校の進路実績の比較や部活動の状況等、視覚的な資料を準備しましょう。さらに資料があると話し合った内容を想起しやすくなり、後でも役立ちます。

また、抽象的に話すよりも、できるだけ具体的に話すことで、互いの話が一致します。話の食い違いが不信感へとつながらないようにしましょう。

不安が大きいときには、1対1ではなく、両親で、またはその保護者が信頼している方と一緒に来ていただくことで、安心して話を聞くことができたり、話し合いへと進められたりすることもあります。

### 母親の話を傾聴し、具体的な資料を示して相談する

E教諭は、このままでは進路相談が難しいと感じました。そこで母親の「X高校では学力的に不安がある、Y高校のほうが部活等P男にはあっていると感じる」というX高校を受験する不安を受け止めました。そして後日あらためて相談することを提案し、その際「P男さんにとって大事なことなので、ご両親で来てもらえないか」とお願いしました。

次の面接は両親そろって行いました。母親のP男を思う気持ちに共感しつつ、P男の気持ちや部活動も盛んなX高校について説明しました。その際、X高校の入試状況や部活状況、P男の成績等の具体的な資料も用意して説明することで、母親の一方的な言い方は変わってきました。父親が二つの高校の特徴を比較しながらE教諭に質問するのを聞くうちに、母親も「Y高校がよい」という考えから、「Y高校もX高校もある」と言うように、少しずつ見方が変わってきたことが発言から伝わってきました。

「帰ったらP男ともう一度話してみます」と言う母親の表情は柔らかく変わっていました。

（参考文献） 「気になる」保護者とつながる援助 「対立」から「共同」へ 楠凡人 かもがわ出版 2008

「空気が読めない」という病 大人の発達障害の真実 星野仁彦 ベスト新書 2011

## 担任と保護者だけの対応に、難しさを感じてきたときには？

F教諭は4年生の担任、クラスのQ男は、明るく元気で友達とよく遊んでいます。また、みんなのために仕事を引き受けるなど積極的な面もあります。

学年も後半になり、学習も難しくなってきました。特に算数では小数の桁も大きくなり、計算も複雑です。Q男は算数で問題が解けず表情が曇ったり、テストの点数がとれず落ち込んだりするようになり、それにつれて授業中たびたびトイレに立ったり、頻繁に髪の毛をいじったりするようになり、F教諭も心配になりました。母親からも「Q男が宿題をわからないと言っています。授業は大丈夫ですか。」と電話がありました。

そこでF教諭は休み時間Q男に熱心に個別指導し、たくさん練習させました。また授業中終わらなかった課題も家庭学習にしました。課題や宿題は終わるものの、Q男はさらに元気がなくなり、腹痛を訴え保健室に行くようになりました。仲のよかった友達とも疎遠になっているようです。しばらくしてQ男は「学校に行きたくない」と登校をしづり始めました。



私はQ男さんが算数がわからなくなるのではと心配して、一生懸命教えました。繰り返し練習をさせると計算もできるようになりました。家庭とも連絡をとって頑張らせてきたのですが、この頃元気が無くなってきて、登校までしづるなんて…どうしたらよいのでしょうか。

Q男が算数がわからなくなるのではと心配で、遅くまで勉強を頑張らせました。でもQ男は自信を無くしてきているようで、家でも「どうせ僕は」と言うようになって。Q男の明るさも見られなくなったうえに、登校までしづるなんて、このままのやり方でよいのでしょうか。



F先生もお母さんもQ男さんの算数の遅れを心配し、熱心に勉強をさせたのですが、かえってQ男さんは自信を失い身体症状も表れ、登校にも影響が出てきたのですね。

Q男さんが何度もトイレに立ったり髪の毛をいじったりしたのは、算数への不安が大きくなり、心理的に無理が生じていたと考えられます。F先生もお母さんも、Q男さんが算数が「できる」か「できない」かの心配が大きく、学習以外の面からとらえる視点が不足していたのかもしれない。

Q男さんにかかわる先生や保護者も交えた援助者で状況を共有し、チームで取り組むことが大切です。チームで援助する「学校心理学」の考え方で、Q男さんへの適切な支援・援助を探りましょう。

## チームでかかわることで多角的な視点で援助する～学校心理学

学校生活で子供が会う問題に対し、援助者である教師やスクールカウンセラーなど学校の教職員が、保護者や地域の教育・福祉・医療などの関係者と連携してチームで行う心理教育的援助サービスの学問体系を学校心理学と言います。学校心理学では、学習面、心理・社会面、進路面、健康面など、様々な面から総合的に子供を援助することを目指します。

そのために、学校にいる担任の先生、部活の顧問、養護教諭など様々な援助者がチームとなり、子供の問題を共有し、総合的に援助することが大切です。子供に起こっている問題の情報を集め、援助方針を立て、援助の案をまとめる話し合いを援助者がチームとなって行います。それぞれの特性を生かしてどのような援助をするか、援助の方針を共有することが大切です。

学校心理学では、援助を求める程度に応じて、心理教育的援助サービスを三段階に整理しています。

- ① 一次的援助サービス 全ての子供を対象とした援助で、担任の先生らによる日頃の教育活動
- ② 二次的援助サービス 配慮を要する一部の子供への援助。友達関係でのトラブルや登校しぶり等の早期対応、転校生など問題を抱えやすい子への予防的な配慮のためのもの
- ③ 三次的援助サービス 長期欠席中などの特別に個別の援助を必要とする子供への援助

## 保護者もチームの一員に

保護者は「自分の子供の専門家」で、最も重要な援助者です。保護者だからできることや保護者にしかできないことがたくさんあります。子供の一番身近にいるからこそ危機にも気づきやすいのです。援助の際は、有力な情報の提供者となります。保護者は援助するときの重要なチームの一員です。保護者が話し合いに参加することで、「親として何ができるか」「家庭では何がやれそうか」など、家庭でできる援助を保護者が提案することもできます。

## 母親も入れたチームで取り組む学校心理学を活かす

F教諭はまず学年主任に今の状況を相談しました。主任はQ男が自信をなくしている心理状態や算数の学習で何に躓いているのか把握しようと、担任、養護教諭、教育相談担当、特別支援教育コーディネーターとで状況を確認しました。話し合う中で、学校でも家でも苦手なことに目が向けられたQ男が、算数の学習だけでなく全てに自信を失い、自己否定が強くなっていることが推察されました。F教諭も学習の面ばかり気になったことが、Q男や母親を追い込むことにつながったのではと振り返りました。

そこで学習を「やればできる」という発想から「とりかかったらほめる」等プロセスに着目して、Q男の自尊心を高めるように方針をたて、母親とも方針を共有しました。また、特別支援教育コーディネーターに授業中の様子を観察してもらい、Q男の躓きやすいポイントやどう教えたらよいかなどの手立てを聞き、授業中や家庭でも実践しました。養護教諭にはQ男に声をかけてもらうなどの心理的サポートをしてもらいました。チームでかかわることで、Q男への援助の幅も広がりました。

(参考文献) よくわかる学校心理学 水野治久 石隈利紀 田村節子 田村修一 飯田順子 編 ミネルヴァ書房 2013  
石隈・田村式援助シートによるチーム援助入門 石隈利紀 田村節子 図書文化社 2003  
学校心理学 教師・スクールカウンセラー・保護者のチームによる心理教育的援助サービス 石隈利紀 1999

## 子供の様子から外部の関係機関との連携を考えたときには？

R子は中学時代から約束を忘れたり、忘れ物が多かったりしていましたが、友人が温かく支えてくれたことで大きなトラブルもなく、学校生活を送ることができていました。母親はR子の忘れ物がなくなることを心配していました。

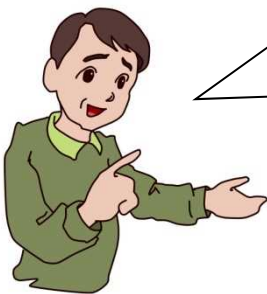
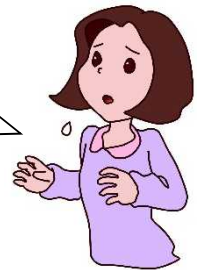
しかし、高校入学後、不注意な言動や友達との約束が守れないことが続き、友達関係が悪くなっていきました。これをきっかけにR子はクラスの中で孤立していきました。また、授業中も集中が持続せず、忘れ物が多いため、成績にも影響するようになってきました。徐々にR子は自信を失い、学校を休みがちになり、不安になった母親から学校に連絡がありました。担任のG教諭は、R子がクラスメイトと関係がつかれないことや学習面で伸び悩み、教科間の成績に大きなアンバランスが見られることを学年主任に相談をしました。学年主任からは、専門的な知識をもった関係機関を紹介したらどうかと助言を受けました。

G教諭は母親と面談し、学校の様子や教科の成績のアンバランスさについて話しました。すると母親から「実は私もずっと心配していました。どうしたらよいでしょう」と言われ、G教諭は困ってしまいました。



G先生は、R子さんがクラスになじめないことや授業に集中できない様子について心配をしていましたが、どのように対応すればよいか手立てがわからず、見通しがもてません。学年主任から関係機関にかかわってもらったと言われましたが、どのように進めてよいのか、具体的な動き方がわかりません。今後母親に対しても、どのような話をすればよいのでしょうか。

実はこれまでも何度か指摘されて心配していましたが、周囲の支えで何とかなっていました。やはりこのままでは、R子が心配だけれど、どうすればよいのかわかりません。この高校はR子が希望した学校だし、このまま続けさせたいと思います。担任は、関係機関にかかわった方が良いと言うのですが、親として何をすればよいのでしょうか。



R子さんは不注意なところがあり、人間関係を上手く作れず孤立し、集中力が持続しないことから学習面に影響が出ていることがあるようです。中学校までは大きな問題がなかったため、先生や保護者もR子さんに特別な対応をしてこなかったため、これからどうすればよいかわかっています。

今後の具体的な支援について、専門的な知識をもった関係機関と連携を図っていき、対応を進めていくことが大切になります。



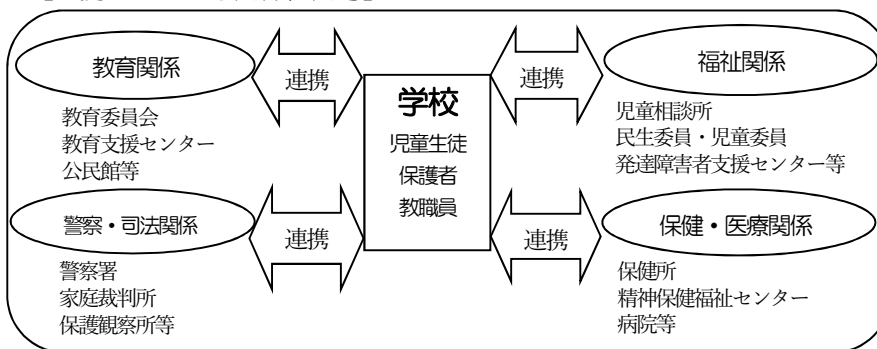
## 【外部との連携】

### 求められる専門的な知識をもった関係機関との連携

学校は関係機関等と連携・協力し、児童生徒の問題に対し、解決のための相互支援をしていくことが大切です。学校内ですべての問題を解決しようとせず、状況に応じて関係機関に相談することも必要です。そのためには、教職員が、関係機関の業務内容を把握・理解することが大切になります。

関係機関との連携は、問題行動に関する情報の交換が中心の情報連携、ネットワークとして一体的な対応をする行動連携があります。さらに問題によっては、個々の児童生徒の状況に応じ、学校、教育委員会、関係機関等が連携して対応するサポートチームを設置し、問題行動等の具体的な解決に向けて効果的に対応することが必要です。

#### 【連携を図る主な関係機関等】



相談する目的によって様々な機関があります。

保護者が安心して相談できる機関を一緒に考えることが重要です。そのためにも、関係機関がどのような専門的な知識をもっているのか把握しておきましょう。

### 学校でできることは

連携については、担任が抱え込まず、学校体制を整備し、学校と関係機関が組織的・継続的に行っていきます。関係機関を紹介したら、それで問題が解決したわけではないので、「学校でできることは何か」と常に考え続ける必要があります。

また、連携していくにあたって、保護者に学校も関係機関と連携を取り合うことを理解してもらうことが大切です。それによって、学校・保護者・関係機関が一体となって児童生徒の支援にあたるできるようになります。

### 関係機関と学校が連携して母親を支える

G教諭は学年主任に助言され、特別支援教育コーディネーターを中心に、管理職、生徒指導担当、養護教諭等と校内体制を作り、外部機関として相談機関と連携していくことになりました。母親との面談では特別支援教育コーディネーターに同席してもらい、相談機関を紹介しました。母親も相談機関にかかわり、今後の見通しをもつことができ、安心した様子でした。

その後、相談機関と連携した校内委員会を設置して、ケース会議で情報交換を行いました。学校はR子の対応について、相談機関から具体的な助言をもらうとともに、教職員対象の研修会に専門家を招き、共通認識を深めました。G教諭もR子へ、大事なことはメモして渡すなど具体的な支援をしました。これらの対応によって少しずつ学校に登校できるようになったR子を、G教諭は母親と一緒に見守りました。

(参考文献) 学校と関係機関等との連携～学校を支える日々の連携～ 国立教育政策研究所生徒指導研究センター 2011

もうひとりで悩まないで！教師・親のための子ども相談機関 小林正幸 嶋崎政男 ぎょうせい 2005

## 保護者との関係を深めるために、保護者会や学級通信を活用するには？

H教諭は、3年目の中学校教諭、昨年初めて1年生を担当し、今年2年生の担任になりました。もうすぐ今年最初の保護者会があります。しかしこの学校は、昨年保護者会の出席率が徐々に悪くなる傾向がありました。担任も保護者も、保護者会にあまり意義を感じていないようでした。H教諭は有意義で、保護者が興味をもって参加できる会にしたいと考えています。そこで、どんな準備をしたらよいか、当日の運営はどうするか、迷っていました。

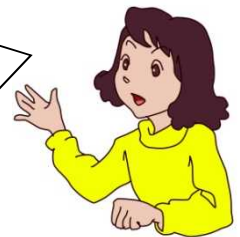
実はH教諭は、保護者会のことだけでなく、保護者の学校や学級への関心が薄いのではと感じていました。日頃から家庭と連携するために、学級通信も発行していました。しかし今ひとつの反応に、どうすれば保護者に関心をもってもらえるのか悩んでいたのです。

よりよい保護者会の運営や関心を高める学級通信で、保護者との関係づくりをするためには、どんな工夫をしたらよいでしょうか。



保護者との関係を深めようと保護者会では、学校の様子をいろいろ話しているつもりですが、保護者があまり興味をもってくれません。また学級通信で行事の日程や自分の考えを載せているのに、あまり読んでもらえていないようです。どうすれば関心をもってもらい、信頼関係を深めることができるのでしょうか。

忙しい中、保護者会に参加しているのに、ただ担任の一方的な話を聞いているだけです。学級通信も行事の確認や先生の考えばかりで子供の様子がわかりません。中学になり、子供もあまり学校のことを話さなくなったので、学級や子供の様子を知りたいと思っていますのですが。



H先生は、保護者にもっと学校に関心をもってもらい、保護者と連携して学級経営をしていきたいですね。

保護者会では、学期ごとに目的をもつことが効果的です。それを達成するために目的を意図した会の構成や事前準備が大切です。教師が一方的に話すのではなく、双方向のコミュニケーションを図り、気持ちを共有しましょう。保護者同士のコミュニケーションを図る場としても有効に活用できます。

また、保護者との日頃の連携を図る手立てとして学級通信も効果的です。読みやすく内容も子供の姿や発達段階の特徴など保護者の関心を得られるものにするすることで、信頼関係を築くことができるのではないのでしょうか。



## 【日常の連携】

### 保護者が相談しやすい関係をつくるために

子供たちの成長のためには、学校・家庭が連携することが大切です。連携を図ることは子供たちの様々な問題を未然に防いだり、問題に対して適切に対応したりすることにもつながります。保護者と教師が連携し、子供を育てるパートナーとして、安心して相談しあえる関係を日常から築きましょう。

そのために、担任が直接保護者と接し、自分の考えを伝えることができる保護者会や、日常の学級の様子を伝えることができる学級通信を活用していきましょう。

### 保護者会や学級通信を通じて連携を図るために

保護者会の最大の意義は、保護者との関係づくり（絆づくり）になります。この良好な関係づくりが、教育方針を共有し、学級や子供の問題に対して綿密な情報交換や効果的な話し合いができるようにします。

学期ごとの目的をもち、教師の一方的な話にならないようにしましょう。そのために事前・当日・事後に行うべきポイントを押さえることが大切です。例えば次のような目的をもち、計画的に進めましょう。

- ① 「絆を結ぶ 1 学期」互いに絆をつくるためのきっかけや雰囲気づくりをします。
- ② 「絆を広げる 2 学期」自分の思いや考え方を理解してもらい、安心感のもてる雰囲気をつくります。
- ③ 「絆を発展させる 3 学期」今年度の関係を発展させ、新たな絆をつくろうとする気持ちをもたせます。

学級通信は、子供たちや保護者に向けてのメッセージです。そのメッセージで特に大切なのは、行事や日々の活動に取り組む価値を伝えることです。行事の前後や学期や年度の節目などには、保護者に協力してもらいコメントを載せるなど、メッセージ性の強い学級通信にします。さらに写真等を使い視覚にも訴えることで、保護者の関心が高まります。また、授業や行事以外の日常の子供たちの様子を知らせることで、保護者に安心感を与えることができます。

なお、写真の掲載や発行にあたっては個人情報に配慮し、保護者の同意や管理職の確認を得るなど、各校での発行の手順に従って進めましょう。

### 保護者会と学級通信の工夫で、関心を高める

H教諭は最初の保護者会の前に、役員の考えや意見を聞き、自分たちで取り組んでいる気持ちをもってもらい、年間の見通しをもって運営をしていきました。当日は、人間関係づくりをねらいとした「構成的グループエンカウンター」を取り入れたことで、雰囲気が和らぎ、絆づくりのきっかけになりました。さらに保護者や子供からのアンケートをもとにテーマを決め、4～5人のグループで話し合いをしました。少人数で意見が出しやすく活発な話し合いになり、共有化も図られ保護者同士が仲良くなりました。

さらに学級通信で保護者会の様子を写真や参加者の感想を入れて伝えることで、次回の参加者が増えました。また、行事や学期の終わりなどに保護者の感想やメッセージを載せることにより、学校と家庭をつなげる実感が得られてきました。学級通信を通して、保護者と学級づくりを協力して進めている手応えを感じています。保護者からは「学校に足を運びやすくなった」という声も聞かれるようになりました。

(参考文献) 授業参観&保護者会 成功の極意 サークルやまびこ 明治図書 2016

学級通信を出しつづけるための10のコツと50のネタ 石川晋 学事出版 2015

## いじめが起こったときの対応の仕方は？

小学校6年生のS子の様子を気にかけていた母親が、居間のテーブルに開いたままのS子の算数のノートを見ました。すると、そこには「S子がきらい」と大きく書かれた文字を消した跡があり、また別のページには仲が良かった同じクラスの女子児童の名前とその子たちからいじめられていることを伺わせる内容が書かれてありました。心配になった母親は、S子にノートの内容について確認したところ、S子は、これまでの学校の様子を話し、いじめられていて辛いと訴えました。

翌朝、事実を確認したい旨を担当の1教諭に伝えようと思った母親は、担任に電話をしました。すると、「今は時間がないので、夕方にもうお話を聞かせていただけますか。私から見ると子供たちがふざけているだけだと思うのです。過敏に考えすぎではありませんか」と言われました。その対応に怒った両親は、その日のうちに学校の管理職へ相談に行きましたが、曖昧な学校の対応に不信感を抱いてしまいました。次の日からS子は学校を休み始めました。



教室に行く前の時間だったので、急いでいてゆっくりお話を伺えなかったのは申し訳なかったと思います。今回のことは、担任として仲の良い子供たちがふざけているだけだと思っていたので、お母さんが少し過敏すぎはしないかと思い、そう伝えたのですが……。あの時、どのように対応すればよかったのでしょうか。

たまたま娘のノートを見て、「こんなことが学校で起きているの」と驚き、娘が最近「夜、眠れない」とつぶやく様子を心配していたので、これが原因なのではと思い、担任に連絡をしたのです。朝のあわただしいときでしたが、このままでは心配で、娘が登校したので状況を知っておいてほしいと思ったのです。すると、担任から「ふざけているだけで、しかも私が過敏すぎる」と言われ言葉もありませんでした。せめて「事実を確認します」と言ってほしかったのです。今、子供は学校に登校していません。今後どうしたらよいのでしょうか。



いじめにあった子供はもちろんですが、保護者もいたたまれない思いでいます。その気持ちを十分に察した上で、辛く苦しい保護者の気持ちを聴き、事実関係を的確に把握し、解決に向けたねばり強いかわりが必要で、その基盤は保護者との盤石な信頼関係です。いじめの早期発見・早期対応やいじめが起きた時の保護者との対応、さらに子どもが安心して学校生活を過ごせるように学級集団の再構築についても考えていきましょう。

## いじめを理解する

### (1) いじめとは

平成25年に「いじめ防止対策推進法」が制定されました。この法律は、いじめの禁止を明文化し(第4条)いじめの未然防止・早期発見・早期対応など、いじめの対応と防止について学校や行政等の責務を規定しています。この中で、『いじめ』とは、児童等に対して、当該児童等が在籍する学校に在籍している等当該児童等と一定の人的関係にある他の児童等が行う心理的又は物理的な影響を与える行為(インターネットを通じて行われるものを含む。)であって、当該行為の対象となった児童等が心身の苦痛を感じているものをいう。」と定義しています。これは表面的・形式的な事実にして判断するのではなく、いじめられた児童生徒の心理的な被害感を重視して理解する必要があることを示しています。

クラスでの子供の様子を見て、ただふざけあっているだけだろうという教師の思い込みで、いじめではないと勝手に判断してしまうのは危険です。子どもの中には「これはいじめではない」と周囲にアピールし、自分に言い聞かせる場合もあります。いじめは親密な関係である方が起こりやすいといわれています。たとえばじめは遊びやいたずらからであっても、相手の心に大きなダメージを与える行為は「いじめ」だといえます。

事例のようなことを未然に防ぐために、まず教師がいじめのサインに気づき、早い段階で対応できるよう、いじめの態様やサインについて理解しておくことが大切です。

### (2) いじめの態様

いじめはその行為の態様により、暴行・恐喝・強要などの刑罰法規に抵触します。いじめの態様について知っておくことは、早期発見・早期対応につながります。いじめの態様には、以下のようなものがあります。

- 冷やかしかからかい、悪口や脅し文句を言う。      • 仲間外し、集団による無視をする。
- 軽くぶつかられたり、遊ぶふりをしてたたかれたり、蹴られたりする。
- 金品をたかられる。      • 持ち物を隠されたり、盗まれたり、壊されたり、捨てられたりする。
- 嫌なことや恥ずかしいことをされたり、させられたりする。
- パソコンや携帯電話、スマホ等で誹謗中傷や嫌なことをされる。

### (3) いじめのサイン

いじめのサインには以下のような特徴があります。

- 洋服や持ち物が汚れていたり、なくしたりすることが多くなる。
- 学校に行きたがらない。早退や、遅刻が増える。朝の機嫌が悪い。
- けがやあざが見られる。      • 感情が不安定で落ち着きがなくおどおどする、または妙に明るくなる。
- 保健室や職員室に頻繁に行く。教員のそばにいたることが増える。      • 成績が急に低下する。
- 一人であることが増えたり、仲間関係が変化したりする。      • お金遣いが荒くなる。

これらのサインが見られたときは、子供に声をかけることはもちろんですが、家庭でも変化がみられます。速やかに保護者に相談し一人でも多くの大人がそのサインに応えられるように努めなければなりません。

## 【いじめ対応】

### いじめへの初期対応

いじめに気が付いたときやいじめの訴えを受けたときにまず行うことは、①被害児童生徒の心のサポート②被害児童生徒の保護者の気持ちを安定させる、③いじめの事実について徹底した調査を行う、④把握した事実を校内で共有した上で、きちんと被害児童生徒や保護者に説明することです。

大切なことは「いじめは絶対に許さない」「いじめる側が悪い」という毅然とした態度をもち、「いじめを受けている子供を必ず守り、安心して学校生活を送れるようにしっかり見守る」姿勢を被害児童生徒と保護者に伝えることです。この事例のように保護者に指摘されるまでいじめに気が付かなかった場合は、真摯に謝罪し誠実な対応をすることも大切です。いじめの解決に向けては全ての関係者が一体となって真剣に取り組まなければなりません。学校と保護者との信頼関係が崩れてしまえば問題の解決にはいたりません。

いじめへの初期対応では、信頼関係を崩す次のような教師の不適切な言動が問題になります。

- ① いじめの認識に欠ける発言  
「ふざけているだけです」「過敏過ぎますよ」
- ② 感性や児童生徒に対する理解力を問われる発言  
「いじめなんかじゃありませんよ」「本人は何も言っていないでしょ」
- ③ 被害者保護最優先を理解していない発言  
「いじめられる側にも問題があるのですよ」「喧嘩は両成敗です」
- ④ 被害者の気持ちに共感できていない発言  
「これもよい経験です」「ときには我慢も大切です」「もっと強い心をもって」
- ⑤ 自己防衛的な発言  
「本校にはいじめはありません」「一生懸命やっているのですが・・・」
- ⑥ 安易に解決したことを伝える発言  
子ども同士に表面的な謝罪をさせ「もう解決しましたから」と事実の説明をしない。

いじめを受けた子供の保護者が教師からこのようなことを言われたらどのような気持ちになるでしょうか。教師は、自分の子供がいじめられていると知ったときの保護者の気持ちを考え、保護者の話を傾聴し、保護者の「教師にわかってもらいたい気持ち」を理解するよう努めましょう。我が子がいじめられていると知った保護者の気持ちは揺れています。と同時に加害児童生徒の保護者の気持ちも同じように揺れています。その気持ちをいかに教師が察し、保護者の心に寄り添えるかが初期の保護者対応の鍵となります。

保護者の揺れる気持ちに寄り添うためには、まず学校がいじめの解決を第一におき、被害・加害児童生徒の保護者にいじめに対する学校の姿勢をきちんと伝えることです。保護者と共に、今すぐ解決できることや解決までに時間が必要なことなどを整理し、学校や保護者の役割を明確にしましょう。具体的な方法を一緒に考えていくことで保護者の気持ちも安定に向かいます。

いじめへの対応は、教師の大人としてのいじめへの認識力と問題解決力が問われます。教師自身がいじめへの理解や人権意識を高め、保護者に対して不適切な言動を慎むよう心がけなくてはなりません。

## 【いじめ対応】

### 子供が登校できない時は

この事例のように、いじめの被害にあった子供の不登校は、いじめから自分の身を守ろうとする一時的な避難だと考えられます。いじめを回避するための一時的な不登校が長期になることも少なくありません。このような場合はいじめを恐れ傷ついた子供の心の回復を重視したかかわりが必要です。被害にあった子供は「先生は自分を守ってくれなかった」と不安や不信感を抱くことがあります。また、そのままの学級集団では、いじめの行為をエスカレートさせることも考えられます。

まずは本人や保護者に「いじめた側の対応をしっかり行う」ことを伝えます。被害にあった子供が「この学級に戻っても大丈夫」と実感できるまで、気持ちを理解しつつ継続的なかかわりが必要です。

いじめの被害にあった子供は、家庭訪問や電話をしても教師と会うことをためらう場合があります。そのときは、その気持ちを尊重し無理をしないことも大切です。教師の思いを伝えたいときは、手紙や保護者に伝えてもらうという方法もあります。

また、担任は自分だけで対応しようとせず、校内でかかわれる大人を増やすという視点で、学年の他の教師や養護教諭、スクールカウンセラーなどとも子供がつながれるような支援をしましょう。校内で対応が難しいと判断した場合は、地域の教育相談機関などとの連携を視野に入れた対応も考えられます。

### 学級集団を再構築する

さらに大事なこととして、いじめの無い学級集団をつくることです。いじめの被害にあった子供をはじめ、クラスの子供が安心して学校生活を過ごせるように、もう一度原点に立ち返ってクラスをつくり直す必要があります。教師は子どものモデルであるという自覚をもち、ときには毅然とした態度で愛情をもって叱るなど、子供が信頼できる行動を心がけていくことも大切です。

### S子や両親の気持ちを大切に解決を目指す

S子の問題について学校全体で問題の概要を共通理解し、S子や両親の気持ちを考えました。そして学校全体として、どのように対応していくか話し合いました。チームとして、誰が事実確認の調査をするか、どのようにS子の心のサポートをするか、S子や両親への謝罪や説明を含め今後どのように対応していくのかなど、具体的に話し合いました。校内で各々の役割分担が明確になり、I教諭も今後の対応について見通しをもつことができました。

速やかに事実確認の調査が始まり、管理職とI教諭はS子と両親に謝罪し、今後の対応について説明しました。I教諭は、まずS子が安心できる学級集団を再構築するために学級のルールを子供たちと一緒に考え直しました。子供たちは「友達を思いやる」「人が嫌がることをしない」など、真剣に話し合いました。I教諭はこのようなかかわりを学級通信や保護者会などで積極的に伝え、少しずつ両親の理解や協力も得られるようになりました。

I教諭の誠実な対応や学校のサポート体制がS子や両親にも伝わり、S子は少しずつ学級へ戻ることができるようになりました。I教諭はS子が戻れるようになったことで終わりとせず、その後もS子の様子をチームで見守り、両親に報告しました。

(参考文献) いじめ予防と対応Q&A73 菅野純 桂川泰典 編著 明治図書 2012

## 【不登校対応】

### 不登校傾向になったときの対応の仕方は？

中学2年生のU子は、中学の入学当初から欠席が目立っていましたが、GW以降不登校になりました。U子の家庭は父子家庭で、父親は仕事が忙しく、近くに住む祖母が家事をしていました。しかし、U子が中学入学後、祖母が体調を崩しU子が家事をしていたのです。

U子は現在、家から出たがらず、人と会うことも拒むようになり、昨年からU子の担任をしているJ教諭はとても心配しています。

父親はU子が登校をしづっても1年生の頃はあまり関心を示せませんでした。父親に電話をしても応答がないことが多く、心配して家庭訪問をしました。忙しい父親とは会うことができずJ教諭は困っていました。

しかし、U子が外出もできないほどの状態になって、初めて父親からJ教諭に連絡がありました。U子の不登校の理由や学校での様子はどうか、家庭ではどのように対応したらよいかなど相談したいというのです。連絡があったのはよかったのですが、J教諭はこれまでの経緯をどのように説明しようか、今後どのように対応するか戸惑ってしまいました。



U子さんが心配で、これまで何度も父親に面談をお願いしていたのに、全く対応してもらえませんでした。ようやく連絡があったので何とか協力していきたいと思うのですが、どんな点に気を付けたらよいでしょうか。また1年生の頃、保護者と協力して対応していくために、どんなことに気を付けたらよかったのでしょうか。

私はU子のために一生懸命働いてきました。U子も登校しづりをして、最初の頃は頑張って行っていたのに。

人と会うことも嫌がるようになるなんて、一体何があったのでしょうか。これまでの学校での様子や、これからどうしたらいいのか相談したいのですが。



J先生は、これまで仕事のためU子さんの学校生活にあまり時間を割けず、関心をもてなかった父親と、どのようにU子さんをサポートしていくか困っているのですね。

不登校を未然に防ぐには、欠席が目立った時には、子供が何か困っていることはないか、子供の状況を保護者と確認することが必要です。保護者と連絡が取れない場合でも、本人に声をかけ、保護者とのかかわりをもつきっかけを探するなど、相談しやすい関係をつくりましょう。

また不登校状態になった場合には、保護者の不安を受け止め、学校全体で情報を共有し、役割を決めて対応しましょう。



## 【不登校対応】

### 不登校を理解する

文部科学省は「不登校」の定義を「何らかの心理的、情緒的、身体的、あるいは社会的要因・背景により、児童生徒が登校しないあるいはしたくともできない状況にある者（ただし、「病気」や「経済的理由」による者を除く。）」（児童生徒の問題行動等生徒指導上の諸問題に関する調査 基準日数は30日間）としています。

子供が不登校になると、保護者や教員はその要因を特定しようとし、そしてその要因を解決すれば登校できるようになると思いがちです。しかし、不登校は様々な要因・タイプが複雑に絡み合っており、そのため限られた要因が解決されても、子供が登校できるようになるとは限りません。子供が登校できるようになるには、心のエネルギーが満たされることが必要なのです。保護者と学校が協力し、心のエネルギーを補給することが大切です。

### 不登校のサインと初期対応

子供が不登校になる前には、何らかの原因で心のエネルギーが失われ、様々なサインが現れます。担任はそのサインに気づき、早期に保護者と協力体制をつくることで不登校を未然に防ぎ、問題が深刻になることを避けることが大切です。

学校生活や家庭生活に表れるサインには、次のようなものがあります。

#### <学校生活に表れるサイン>

元気がなくなる、表情が暗くなる、ぼつんとしているなどの様子が表れる。

頭痛や腹痛等のような体の不調を訴え、保健室に行くことが多くなるなど、今までとは何か違うところが感じられるようになる。

#### <家庭生活に表れるサイン>

頭痛や腹痛等の体の不調を訴えることが多くなる。

学校や教員、友達への批判が多くなる、喜怒哀楽などの感情の表出の仕方が激しくなる。

これらのうち、何らかのサインが出たり、これまでと違って気になる様子が見られたりしたときは、子供を孤立させないようにすることが大切です。気になる様子に気付いたら、さりげなく「調子はどう？」「元気にしてる？」「何かあった？」と、その子供に声をかけましょう。

これが教師が不登校に対して行う最も重要な対応であり、学校でしかできない対応です。この段階で気付くことで、不登校を未然に防ぐことができます。うまく説明したり、そのときは言葉にできたりしなくても、教師の気持ちを感じることはとても大切です。

さらに保護者とこまめに連絡し、子供の状況を共有することで、保護者も先生と一緒に見守っていると感ずることができ、安心につながります。

また、担任が一人で対応するのではなく、学校全体（管理職、学年主任、養護教諭、教育相談担当、スクールカウンセラー、その他関係職員）で情報を共有し、役割を決めて対応することも大切です。

場合によっては、関係機関との連携も視野に入れておきましょう。

## 【不登校対応】

### 不登校の要因を見立てる

不登校になっている子供を援助しようとするときには、今どんな状態か、きっかけがあったのか、何か背景が隠れているのか、できることは何か、今後どうしたいかなど、情報を集め分析することが重要です。これを「見立て」と言います。見立てることで、かかわりに見通しをもつことができます。

不登校を見立てることで、不登校の要因が見えてきます。要因によって、心理的な対応が必要なケース、教育的な対応が必要なケース、福祉的な対応が必要なケース等があります。

心理的な対応が必要なケースは、子供自身が敏感すぎる心や強い不安を持っていて集団生活になじめないなどです。教育的な対応が必要なケースとは、学校生活における学習と対人関係につまずきがあるケースです。学習がわからない、友達との関係等の要因があります。福祉的な対応が必要なケースは、家庭生活そのものが成り立たないケースです。家族の病気、経済的困窮、家庭の崩壊、場合によっては虐待が絡んでいることもあります。

要因が何か見立てることで、対応について模索することができます。

### 不登校の進行状況と対応

不登校を見立てて、対応を考えるための視点として、不登校の進行状況があります。不登校の変化によって、大きく2つのタイプに分けられ、対応の仕方も異なります。

#### (1) 急性型

それまで特別な不応もなく過ごしてきた子供が、何かのできごとをきっかけに、急激に不応状態に陥り、葛藤が強く、不登校になる状態です。対応としては様子を見ながら休息をとらせ、きっかけになったことを探して修復し、できるだけ早期に解決を図ることが大切です。

#### (2) 慢性型

日頃から欠席がちな子が、特に大きなきっかけが見あたらないのに休み始め、不登校状態になるものです。このタイプの子供は普段からあまり元気がなく、成長の過程であまり手をかけられなかったり、過保護だったり適切な養育を受けていないことがあります。学校への拒否感が小さい場合には、迎えに行くことも有効です。家庭訪問し学校の様子を知らせたり、学習プリントを渡したり一緒に遊んだりすることも有効です。

保護者も子育てに不安を抱えている場合があるので、家庭訪問中に保護者を支えることも大切です。

### 不登校の段階と対応

不登校には、ケースによって異なりますが、回復までに次のような段階が見られる場合があります。

#### (1) 初期～不安と混乱の時期

不登校の初期には、情緒が不安定になり、混乱が生じます。頭痛・腹痛などの身体症状が表れたり遅刻や欠席が始まったりします。いわゆる「登校しぶり」といわれる時期です。成績も低下し食事や睡眠も乱れてきます。

この時期の対応の目的は「安定させる」ことです。辛さに共感し、本人の気持ちにより添うことが大切です。本人に対して非難したり強制したりすることは避けましょう。本人が嫌がる場合は、学校

## 【不登校対応】

からの迎え・訪問・電話などは控え、学年主任や管理職に報告し、校内でスクールカウンセラーなどを交えた支援チームを発足し、保護者や本人の相談の窓口を広げましょう。

### (2) 中期～精神的には安定する時期

不登校状態のままでも、日常生活は安定します。学校のことさえ言わなければ、穏やかに生活するようになります。

この時期の対応の目的は「エネルギーをためさせる時期」です。エネルギーがたまると気力も回復して、趣味や遊びに気持ちが向きます。この時期に関心をもって一緒に行動したり、わずかなことでも認めてほめたり、進路や学習の情報を上手に提供することが大切です。担任や友達との接触を回復させる時期です。担任は子供の状況を見ながら、保護者と協力し、学校の話題を出しながら反応を見ます。進路や学習に関して反応を示せば学校とつなくチャンスでしょう。しかし、拒否をしたときには、すぐにその話題をやめるのが重要です。そして、次の機会ができるまで、保護者と相談しながら進めましょう。

### (3) 後期～活動性が高まり、学習や進路など直面している問題について向き合う時期

この時期は、自分を肯定する言葉が出たり、学習や進路の話をして受け止められたりするようになります。この時期の対応の目的は、活動の援助であり、本人の現実的な考えや行動に対して具体的な援助をすることです。学校からの援助としては、学習の進捗や進路の情報を提供することがあります。また学校での受け入れ体制も整えましょう。

保護者とよく連絡を取り合い、少しずつ学校復帰の準備や機会を探りましょう。新学期や進級、進学など、節目の時期がチャンスです。

## 福祉的な要因に配慮し、父親と一緒に子供を支える

J教諭は父親の話を丁寧に聴きました。そしてこれまで母親がいない分も頑張ってきた父親の気持ちに共感しました。そしてこれまで父親に心配をかけまいと学校生活や家事、祖母の看病に取り組んできたU子の気持ちに気付きました。

U子の不登校は、福祉的な要因による慢性的な不登校であり、今混乱期にあると考えられました。そこで、まず父親にU子の頑張りに気付いてもらいました。今後の対応として、まずは心の安定を目指してU子の頑張りを父親からU子に伝え、認めること、非難しない、登校を強制しないことを確認しました。

するとしばらくして、これまで拒否的だったU子が少しずつ変わってきました。一方で、U子の家事の負担や、祖母の看病のために、父親は市の福祉課に連絡し、中核地域支援センターに支援してもらうことにしました。

その結果、U子の表情も明るくなり、生活も落ち着きを取り戻しました。父親からU子の状況を聞いたJ教諭が連絡をとったところ、U子と会えるようになりました。何度か家庭訪問するうちに、会話の中でU子が学習状況への不安を口にしました。J教諭は、保健室登校を勧め、U子の学校復帰のきっかけをつくることができました。

(参考文献) 不登校 予防と支援Q&A70 菅野純 明治図書 2008

<タイプ別・段階別>続 上手な登校刺激の与え方 小澤美代子 編 ほんの森出版 2006

## 【参考文献】

- 学校問題解決の手引き～保護者との対話を活かすために～ 東京都教育委員会 2010
- プロカウンセラーが教える はじめての傾聴術 古宮昇 ナツメ社 2012
- カウンセリングの技法 国分康孝 誠信書房 1979
- ブリーフセラピーの極意 森俊夫 ほんの森出版 2015
- 自分を勇気づける技術 岩井俊憲 同文館出版 2013
- 保護者とつながる教師のコミュニケーション術 小林正幸 早川恵子 東洋館出版社 2015
- 「気になる」保護者とつながる援助 「対立」から「共同」へ 楠凡人 かもがわ出版 2008
- 「空気が読めない」という病 大人の発達障害の真実 星野仁彦 ベスト新書 2011
- よくわかる学校心理学 水野治久 石隈利紀 田村節子 田村修一 飯田順子編 ミネルヴァ書房 2013
- 石隈・田村式援助シートによるチーム援助入門 石隈利紀 田村節子 図書文化社 2003
- 学校心理学 教師・スクールカウンセラー・保護者のチームによる心理教育的援助サービス 石隈利紀 1999
- 学校と関係機関等との連携～学校を支える日々の連携～ 国立教育政策研究所生徒指導研究センター 2011
- もうひとりで悩まないで！教師・親のための子ども相談機関 小林正幸 嶋崎政男 ぎょうせい 2005
- 授業参観&保護者会 成功の極意 サークルやまびこ 明治図書 2016
- 学級通信を出しつづけるための10のコツと50のネタ 石川晋 学事出版 2015
- いじめ予防と対応 Q&A73 菅野純 桂川泰典 編著 明治図書 2012
- 不登校 予防と支援Q&A70 菅野純 明治図書 2008
- <タイプ別・段階別>続 上手な登校刺激の与え方 小澤美代子 編 ほんの森出版 2006

## 研究関係者一覧（敬称略）

### 【講師】

文教大学教育学部 教授 会沢 信彦

### 【担当所員】

所長	安藤 久彦（平成27年度）
所長	鍵山 智子（平成28年度）
次長	塚本 剛（平成27年度）
次長	伊藤 俊和（平成28年度）
教育相談部長	岡 清志（平成27年度）
教育相談部長	酒井 純（平成28年度）
教育相談部 研究指導主事	入江 浩二
研究指導主事	松田 憲子
研究指導主事	齋藤 美枝
研究指導主事	川崎 妙子（平成27年度）
研究指導主事	勝原 圭介（平成28年度）
指導主事	小宮 和則
指導主事	篠宮 輝幸（平成27年度）
指導主事	宮坂 拓也（平成28年度）

### 【イラスト】

県立泉高等学校 教頭 生田 裕人

\*所属・職名は当該年度当時

若い先生のための  
保護者との信頼関係づくりハンドブック  
～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～

平成29年3月

発行：千葉県子どもと親のサポートセンター

〒263-0043 千葉市稲毛区小仲台 5-10-2

TEL 043-207-6032 FAX 043-207-6041

HPアドレス <http://cms2.chiba-c.ed.jp/kosapo/>

\*なお、このハンドブックに関するお問い合わせは、教育相談部あてにお願いします。

(TEL043-207-6034)



