

いじめ問題に関する保護者との連携、 信頼関係構築の在り方

公益社団法人日本社会福祉士会
アドバイザー 愛沢 隆一



独立行政法人教職員支援機構

目次

1. いじめの防止等のために学校が実施すべき施策
2. 保護者との信頼関係構築をめざして
3. 信頼関係構築を目指す相談面接の留意点

1. いじめの防止等のために学校が実施すべき施策

1. いじめの防止等のために学校が実施すべき施策

- ◆学校いじめ防止基本方針の策定
国や地方公共団体の基本方針を参考に、学校としていじめの防止等の取組を行う基本方針を定める
- ◆学校におけるいじめの防止等の対策のための組織
学校におけるいじめの防止・早期発見・対処等、組織的な対応を行うため中核となる組織
- ◆学校の基本方針を周知して、実際に動ける組織を整備する。
体制整備が信頼関係構築の前提として必要

※この講義では、保護者との信頼関係の構築を目標としての初期対応と、いじめに気づいた段階での保護者との面接の留意点を中心に話を進めます。

2. 保護者との信頼関係構築をめざして

2. 保護者との信頼関係構築をめざして

- いじめの問題は報道等で誰もが知っています。
- わが子がいじめを受けた・・・。わが子がいじめをしていた・・・。事態を知った時のショックは計り知れません。
- 保護者には悪夢のような出来事です。
- 学校を信頼していたのに、失望、悲しみ、怒りの感情がわいてくるのは当然でしょう。
- 保護者の思いを大切にしながら、迅速に対応を行います。

2. 保護者との信頼関係構築をめざして

- 初期対応でつまづくと、協力し合うべき学校と保護者が対立関係になってしまうこともあります。
- 問題が複雑化、深刻化してしまいます。
- 保護者がいじめに気づいて相談がある場合、学校が気づいて保護者に伝える場合、どちらも速やかに面接の機会を設定する必要があります。

2. 保護者との信頼関係構築をめざして

保護者の気持ちを受けとめ寄り添う

- わが子がいじめられていた、こんな知らせを受けたらどんなにつらいでしょう。保護者の気持ちを理解し寄り添います。
- 当然、怒り悲しみといった気持ちもわいてきます。
- 初期段階に謝罪もなかったということで、不信感を募らせ対応が難しくなる場合が多く見られます。
- 事実を丁寧に確認して学校の責任が明確な場合には、まず謝罪することが必要です。
- つらい思いをさせていることについての謝罪は必要でしょう。

2. 保護者との信頼関係構築をめざして

全ての子どもを守る支援

- いじめられた子どもの安心安全を徹底して守ります。
- いじめていた子どもには、適切な指導が必要です。
- いじめていた子どもの行動には背景があり、大切に守られるべき存在であることを忘れてはなりません。
- 周囲にいた子どもへの支援も必要です。
- 保護者と協力して、全ての子どもを守る支援をしていくことが、子どもの立直りと再発防止につながります。
- 学校の真摯な取組が保護者との信頼関係構築につながります。

3. 信頼関係構築を目指す相談面接の留意点

3. 信頼関係構築を目指す相談、面接の留意点

時間

面接可能な時間帯ですみやかに調整します。

場所

家庭訪問、または学校の応接室等、保護者の事情と希望に配慮してプライバシーが守れる設定をします。子どもの安全を見守れる環境設定を考えましょう。

参加者

複数職員で対応します。大勢の職員が取り囲むような人数にならないようにしましょう。

役割分担

誰が中心に進めるか、記録者は誰か等を決めておきます。

3. 信頼関係構築を目指す相談、面接の留意点

- 必要に応じて、事実経過を整理しておき、正確に説明できるように準備します。
- 今後の対応の確認、謝罪すべき点、学校としての見解等を整理しておきます。
- 考えられる解決策や子どもへの指導などを検討しておきます。

3. 信頼関係構築を目指す相談、面接の留意点

相談者のありのままの姿を受け入れる（受容的態度）

- 怒りや悲しみ、不安といった保護者に気持ちを率直に語ってもらいます。
- 保護者のありのままを受け止めて、決して頭から否定せず、考え方の背景を理解していきます。
- 質問や疑問には一つ一つ誠実に答えます。
- 想いを共有することからコミュニケーションが始まります。
- 相手の言いなりになることではありません。

3. 信頼関係構築を目指す相談、面接の留意点

保護者の話に耳を傾ける（傾聴）

保護者の話をよく聴き、事実関係と今の気持ちを把握します。

ポイント1 「相手の言葉」をさえぎらない

話をさえぎるような言葉は控えましょう。聴きたいことや伝えるべき内容は整理しておき、十分に話を聞いた後で話します。

ポイント2 相づちの効用

効果的な相づちで、伝わっていることを実感できると話しやすくなり、多くの情報を得やすくなります。「うん、うん」よりも、「はい、よくわかります」と丁寧に応対します。

※外国籍の方には、頻繁な相づちに話を遮られた印象を持つ方もいます。

3. 信頼関係構築を目指す相談、面接の留意点

ポイント3 言葉を繰り返し、内容を要約して相手に確認

自分の気持ちと言葉を受けとめてくれていると感じたり、冷静に考えることができるようになります。

ポイント4 非言語コミュニケーションも大切に

言葉によるコミュニケーションは全体の1～2割、非言語コミュニケーションが占める割合が8割以上です。言葉だけではなかなか伝わりません。**気持ちをこめて聴いていることが伝わるように意識しましょう。**

3. 信頼関係構築を目指す相談、面接の留意点

ポイント5 怒り、悲しみを受け止め振り回されない

- 保護者は、被害・加害ともにつらい気持ちになります。相手の立場に立って理解し対応することが大切です。
- 相手が大声をだしているからといって、悪質な苦情や不当な要求といった先入観を持たないように意識しましょう。
- 怒りの背景には何があるのだろうか、相手の気持ちをときほぐしていきます。
- 怒りに振り回されると、話を聴く側にも被害感が生まれてきます。その感情に気づいて、自身の感情にも振りまわされないようにしましょう。

3. 信頼関係構築を目指す相談、面接の留意点

ポイント6 事実と推測、感情を区別して聴く

- 「客観的な事実」と「推測」「感情」を、区別しながら丁寧に聞いていきます。事実と保護者の気持ち、両方を大切に扱いましょう。
- 学校としてきちんと把握したいので、メモを取らせていただいていますか？
- 記録を残し正確な情報を共有することが大切です。

3. 信頼関係構築を目指す相談、面接の留意点

ポイント7 最も訴えたい内容（主訴）を把握する

- 学校に自分の思いを理解してもらいたいという気持ちが強ければ強いほど、種々の要望が出てきます。
- 事実関係を整理しながら要望を整理し、「相手が一番求めていることは何なのか」を把握するように努めます。
- 真摯に対応しようとしている事が伝わり、感情を表すことができるため、気持ちも落ち着き、要望も整理されてきます。

3. 信頼関係構築を目指す相談、面接の留意点

ポイント8 「要点」や「今後の対応」などを確認

- 面接の最後に、「話の要点」や「今後の対応」、「連絡方法」等を確認します。
- 「要点」の整理と確認。話し合いの中身を再確認しあうことが大切です。
- 学校として、すぐできることについては、「何をいつまでにできるか」を、明確にします。
- できないことは、理由を明確にすることが必要です。
- 判断が難しい場合は、「学校内で相談してから回答させていただきます。」とはっきり伝えます。

3. 信頼関係構築を目指す相談、面接の留意点

子どもを守るために必要な支援を確認する

- 子どもの安全安心のために、被害児、加害児を超えて必要な配慮と支援を検討します。
 - ① 学校は、子どもを守り、いじめの早期解決に向けて全力で取り組むことを伝え、保護者と連絡を密にします。
 - ② 保護者には、家庭が子どもが安心できる居場所となるような環境づくりをお願いしましょう。
 - ③ 保護者には、子どもの話をじっくり聞いて子どもの理解者になってもらうようお願いします。

3. 信頼関係構築を目指す相談、面接の留意点

- いじめていた子どもの保護者からの謝罪を求める、または、被害にあった子どもと保護者に謝罪したい等の申し出については、気持ちを十分受け止めて、全体を見通して今後考えるべき課題としましょう。

3. 信頼関係構築を目指す相談、面接の留意点

いじめた子どもと保護者への対応

- いじめた子どもには、いじめをやめさせ再発を防止するため組織的・継続的な指導と支援が必要です。
- 事態が深刻な場合には、警察、児童相談所との連携や法的対応が必要な場合もあります。
- いじめは許されませんが、いじめた子どもも守られるべき存在であることを忘れてはいけません。
- 我が子の心配をするのは、被害児も加害児も同様ですが、置かれている状況は大違いです。⇒ **親理解の大切なポイント**

3. 信頼関係構築を目指す相談、面接の留意点

担当者と担任を孤立させないバックアップ

- 担任が生徒や保護者との関係などで苦慮しているときにこそ、気軽に相談ができるような職場の雰囲気づくりが大切です。
- 特定の職員に負担がかかり過ぎないように、職員のメンタルヘルスに気を配りましょう。

3. 信頼関係構築を目指す相談、面接の留意点

対応できない要求をされたら

- 丁寧に受容的に対応することで、良好な関係作りを目指します。しかし、暴言等対応できない要求等が続く場合は検討が必要な場合もあります。

◆連日、長時間の訴えがつづく

- 連日長時間話を聞くことは誠意を示すことではありません。
- 限られた時間の中で、しっかりと聞くことが大切です。最初に時間設定をお願いするようにします。
- 決めた時間を守ってもらえない場合には、途中で打ち切らざるをえないこともあります。

3. 信頼関係構築を目指す相談、面接の留意点

◆ 限度を超えた暴言や暴力的対応には

- こういうことが繰り返されるようであれば話し合いを続けられないことを丁寧に伝え、相手に自制を求めます。
- それでも繰り返される場合や、暴力行為があった場合、脅迫的表現が使われる場合には、話し合いを打ち切ることを明言します。
- 学校だけでは解決が困難な場合は、教育委員会と相談したうえで、警察、弁護士などのアドバイスを受けましょう。

※子どもと家族の人生は続いていきます。時に毅然とした対応が必要な場合もありますが、信頼関係構築への取組はその後も続けていくことが前提となります。

3. 信頼関係構築を目指す相談、面接の留意点

保護者と協力して解決をめざす

- 保護者と協力して子どもの成長を支援する視点
- 保護者と学校が協力して、その後の人生に寄添う視点
- 発達の問題や家庭環境等を含め、背景にも気配りし指導の充実を図ります。
- 子どもの最善の利益を目標に支援します。
- 保護者と学校が同じ方向をめざせるようにし、それを確認しあいます。
- いじめの問題が完全に解決するまで、保護者と連絡を密に取り合い、何か気付いたことがあれば報告してもらいます。

模擬面接の体験をしてみましょう

上手な面接をしようとするよりも、保護者の気持ちの動きや
つらい思いをどうやって受け止めていくか、保護者の気持ち
にみんなで目を向けていく、そのような姿勢を共有しながら
面接の練習をしてみましょう。