

# 取組事例の紹介 ⑦



長野県教育委員会事務局教学指導課心の支援室

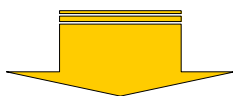
## 「こどもの権利支援センター」電話相談から



県教育委員会「こどもの権利支援センター」は、いじめや体罰など、主に学校で起きる問題で苦しんでいる子どもの権利が守られる環境づくりを支援するため、平成17年から相談の受付を開始、本年1月からは、電話相談員として民間での相談業務経験者を2名増員して対応にあたっています。本号では、「こどもの権利支援センター」に寄せられる相談事例の概要とその初期対応例を紹介します。

### 相談事例の概要

- ① 教師から見て問題がない子が中心になってのいじめがあり、初期対応において被害者の訴えを信用せず「あの子（加害者）が？そんなことないでしょ？」という受け止めをしまい、被害者に不信感を持たせてしまう。
- ② 陰で行われている行為により、事実確認が思うように進まず、踏み込んだ指導ができない状況になりがちで、学校は「証拠がないので指導できません」といい、保護者は「学校は何もしてくれない」と感じてしまう。
- ③ 部活動の顧問、または学級担任からの指導の意味や目的が児童生徒・保護者に理解されておらず、その指導をきっかけとして、児童生徒の排除につながってしまう。
- ④ 発達障害傾向の子どもに対する、配慮に欠けた言動や対応がきっかけとなる問題が増加している。
- ⑤ メールやネット掲示板への執拗・悪質な書き込みにより中傷され、精神的に追い込まれる。



### 相談事例から見える学校側の課題

- ① 子どもや保護者の訴えを些細なこととして扱ってしまい、十分に話を聞くことをせず、表面的な対応で終わらせようとした結果、問題が大きくなり、対応が後手に回りこじれてしまう（初期対応の課題）。
- ② 諸問題に対して担任一人が抱え込んでしまい、学年会・管理職等への報告のないまま問題が改善されずこじれてしまう。
- ③ 忙しいあまり、「対応します」と言ったまま具体的な事実確認を怠ったり、指導内容を報告したりしないため、対応が遅れ、不信感を持たれたり事態が悪化したりして、こじれてしまう。
- ④ 保護者と面談する際、保護者の意見を十分に聞かないうちに、学校の立場を説明してしまうことで不信感を与えたり、子ども自身の問題に触れることで保護者が学校から責められているように感じさせたりしてしまう。

## 相談事例から見える子ども・保護者側の課題

学校側の対応を責めるあまり、子どもが抱えている問題を置き去りにして、保護者が感情的になってしまい、学校との話し合いが噛み合わない。学校への不満が徐々に大きくなり、解決のための協調体制がとれなくなる。

### 初期対応における相談者の不満

(母親) 昨晚、うちの子から、クラスでいじめられていると聞きました。学校ではどんな様子でしょうか？



(例1) 自分が見ている限り、いじめではないと思いますが

(母親) あるから相談しているのに受け止めがよい加減…

(例2) そのことなら知っています。お宅のお子さんもけっこうやり返していますよ。いじめではないと思います

(母親) うちのこどもがいじめだといっているのに信じてくれない…

(例3) そのことなら、私も心配していました

(母親) 心配しているのに何も対応しないのか…

(例4) 子ども同士のことは子ども同士で解決することが大切です

(母親) 他人事…

(例5) しばらく様子をみましょう

(母親) 忙しすぎて、ちっとも対応してくれない…

「どんな様子でしょうか？」の言葉の内には「先生に助けて欲しい」という願いが込められています。相談者の話をじっくり聞く前に、担任としての思いを先走って伝えてしまうことで、相手に誤解を与え、「ボタンの掛け違い」のきっかけを作ってしまいます。

まずは相談者の思いを受け止めることから対応は始まります。

### 解決に向かう初期対応例

(対応例1) 子どもさんの語ったことを全て聴かせてください。

(対応例2) 気づかないこともあったかと思います。重大な問題と受け止め、校内で体制を整え、事実把握をした後、こちらからご連絡します。

(対応例3) 本人の気持ちを大切にしながら面談をして、人間関係の把握に努めます。可能な限り他の先生や同級生からも状況を把握し、後ほどお知らせします。