モンスターペアレント!?「親バカ」バカ親「紙一重」

諸富祥彦

ますます

いま、日本の親たちがあちらこちらに変化してきています。端的にいうと、劇的に「劣化」してきつつあるのです。この本は、そんな親たちの問題を取り上げ、その実態と解決策を書いたものです。

私がこの問題に直面したのは、学校の先生方の悩みをお聴きすることを通してでした。

カウンセラーである私は、相談室で子どもたちの悩み、親御さんたちの悩みをもう20年以上、お聴きしてきました。いまも、相談件数で最も多いのは子育てについての相談です。その意味で私は、いまも、またこれからも「子育てにどうこうを悩ます親御さんの味方」です。

その一方で、十数年前から年に数十の学校現場にうかがうようになってから、私は、学校の教師のあまりの窮状にショックを受け、教師の相談と支援活動に力を入れるようになってきました。とくに1999年に「悩める教師を支える会」を結成してからは、その代表として、多くの学校現場の先生方の悩みをお聴きしてきました。そうした中で体調を崩している先生や、「もう教師を続けることができない」と訴えて退職を余儀なくされる先生がいかに多いことか……。

そして「教師を辞めたい」と訴え、そうした状態に陥る方の8割がその直接のきっかけとしてあげるのが、保護者からのクレームや教師攻撃です。こうした「問題な親」は10年ほど前から増え始め、2002年ごろからさらに顕著になってきたため、私はいまから5年前、2002年に『子どもより親が怖い　カウンセラーが問いた教師の本音』（青春出版社）を書きました。

しかし、そのクレームや攻撃の内容たるや、あきれるほどひどいものばかりなのです。なかには「担任を辞めさせた」「校長に土下座させた」などと他の親や自分の子どもに自慢げに吹聴する親もいました。そんな親の言動を目の当たりにした子どもが担任教師に「おまえも前の担任と同じ目にあわせるぞ」などと言って、学級における教師の威信を砕き、学級崩壊に追い込んでいったケースもありました。

保護者からのクレームは公立・私立を問わず浴びせられていますが、なかでもひどいのが、都心部の公立小学校。とくにターゲットになりやすいのは、新任の教員で、40代後半から50代の女性教員で、一度、目をつけられたら「これでもか！」とばかりに、集中攻撃をくらいます。

想像してください。30人ほどの親に囲まれて、すぐ目の前でにらまれ、こっぱみじんに「あんたなんか教師失格だ！」「子どもたちはみんな、先生のことが嫌いだと言っています」「あんたのせいで、うちの子がダメになったらどうしてくれるんだ！」と何時間も罵声を浴びせられ続けるのです。

これでは、まるで親集団による教師いじめです。しまいには、その場で「教師を辞めるという確約書を書け！」などとすごんでくるのです。「教師には、何を言ってもかまわない。教師には人権などない存在である」と、そんな親たちは思っているかのようです。

個人で荒れ狂う親もいますが、最も怖いのは、直接にはフェイスレスな、匿名の親集団によるメーリング・リストなどを通じて、特定の教師の悪口で「炎上」し、暴走親集団が結成された場合です。私のもとに相談に来られる先生方の多くは、自信・自尊心を失ったストラックな親集団により、いわば精神的なリンチにあっており、その心の傷（トラウマ）の後遺症に何年も苦しんだ末に退職を余儀なくされているのです。

先生方の相談を受けていて怒りがこみ上げてきて、「こんな親たちは許せない！」と拳を震わせたことは一度や二度ではありません。この本を書いたのは、そんな私の経験があってのことです。

もちろん、非常識なひどい親はほんの一部で、9割以上の親は、子どもたちの愛情もあり、学校とも常識的につきあえる方々なのですが、一部の親があまりにひどいので、それによって学校現場は混乱し、教師は大きな心の傷を負わされているのです。

ではなぜこんな親が出現したのでしょうか。日本の親が劣化した原因はどこにあるのでしょうか。

くわしくは本文をお読みいただきたいのですが、私は、ひとつには、青年期に華やかなバブル期を経験し「欲望個人主義」とでも言うべき心性を身につけたいまの親世代が、このストレスフルな格差の時代にあって容易にキレやすくなり、「言うだけ言ってけ!!」とばかりに、学校や教師をストレス解消のはけ口としていることが大きいと思っています。

この意味では、親うんぬんの前に、日本人全体の品性や欲求不満耐性そのものの「劣化」こそが問題であり、親問題はその一端にすぎないともいうべきでしょう。

もうひとつの要因は、親と学校の関係の変化でしょう。かつては「先生の言うことは間違いなんだ」と、親も子どもも無条件で思っていたのに、いまでは学校は「教育サービスの提供者」であり、親や子どもは「消費者」であるという言論が流布してきています。「子どもも人質にとられているから」と言いたくても言えない状態にあった親たちのマグマが一気に噴き出し始め、制御不可能な状態に化して「もう抑えきれない！」「言いたいことを言ってやれ！」となっているのです。

この本の前半では、いま、学校現場でどのようなバカ親たちの問題が噴出し、増殖しているのか、なぜ正しい実態を報告することもできないのか、そのような「問題な親」が増えたのか、その理由と社会背景とを考えています。そして後半では、親と教師が「よい関係」を築いていくには何が必要か、「親にできること」には何があるか、こんな時代にあって子どもの心を守っていくための「ポイント」は何か、教育カウンセラーとして、具体的に語っています。

親と学校は、本来、「子どもを育てるパートナー」としてお互いに手をつなぎ、支えあってゆくべき存在です。かつてのように内田樹の言葉を借りて「先生に言いたいことも言えない時代」に戻るべきだとはまったく思いませんが、いまのように教師が保護者からのクレームに過度に怯えている状態も変ってゆきべきものです。

また、保護者からの数々の通ったクレームには、教師や学校が耳を傾け、改善の策とすべきものがたくさん含まれているのもたしかです。「モンスターペアレント」という言葉が、もの言う保護者に対する教師の不信感を増幅させてしまうのは、いかがなものかと心配になります。この言葉に対する、そうした批判的なニュアンスを込めて「!?」を付けることにしました。

親と教師、家庭と学校の関係が改善されていくために、この本が少しでも役に立てれば幸いです。「モンスターペアレント」などという恐ましい言葉が早く忘れ去られ、「そんな言葉もあったね」と親と教師が笑顔で語りあえる時代が来ることを願っています。

教育サービス提供者というタの教師

かつて、教師にとって子どもの親は、子どもの教育に関わって協力機関を敷く“よきパートナー”でした。そうした関係に支えられて、教師の側にも、教師としての自信が育まれていたように思います。それは、親御さんと教師のどちらが上か、下かということではなく、教育のプロとしての自信です。

ところが、いまやそうした関係性を支えてきた“教師の権威”そのものが失墜してしまいました。もしろ、親や子どもが教師をコントロールするようになってしまったのです。

親や子どもは、学校の教師を「言いたいことを気軽に言える相手」と見なすようになり、レストランで「味が薄い」「ウェイトレスが無愛想だ」などと文句を言うように、教師に対しても、ちょっとしたことでクレームをつけてくるようになりました。親の目にはもはや、教師は聖職者ではなく、「教育サービスの提供者」にしか映っていないようです。

子どもを人質に取られているような気がして、親が教師に言いたいことも言えずにいたかつての状況に比べれば、学校が親たちにとって、ものを言いやすい環境になったことはいいことだと私は思います。最近、スクールカウンセリングをしていて、教師と親御さんとのコミュニケーションがいかに重要かということを痛感しているからです。

しかし、繰り返しになりますが、「ものを言いやすい」のと「言いたい放題」は違います。学校に対して言いたいことを言い散らしておきながら「すべては子どもを思うがゆえ」「自分は親の務めを全うしているだけ」という言い分も間違っています。そうした「教師に言うべきことをいくらでもかと言っている自分こそ理想の親である」という勘違いの思い込みこそ、愛に満ちた“親バカ”を非常識な“バカ親”に変えているものです。

バッシングのきっかけは子どもに

これまでお話してきたように、多くの教師はいま、たいへん厳しい状態に置かれています。その教師を、クレームなどでさらに追い詰めていくのは得策ではありません。

両者が対等に話せるようになったいまだからこそ、親御さんが教師と手を結べないだけまだいろいろ思います。教師を支え、バックアップすることで、お子さんのいる学校をよくしていくというスタンスをとっていただきたいのです。そうすれば、教師も心がゆとりをとり戻して、子どもの教育という本来の仕事に専念できるようになるでしょう。

教師もパーフェクトではありません。親御さんから見ていて、不安になったり、疑問を感じることもあると思います。けれど、そこで教師をバッシングすることだけでは、親でされた親御さんでいる教師は、やる気をなくすだけです。

すると、結局、そのツケはお子さんにまわってきます。子どものためと思うなら、教師をバッシングするのではなく、教師を支えるスタンスを取ることが結局は子どもにとってプラスになるのです。

もう、学校バッシングの時代は終わりにしましょう。

ある小学校教師が、こんなことを言っていました。

「遠足の次の日、親御さんから『あのかたづけられます、先生。ウチの子どもは、本当にいい体験をしました』というような電話があったんです。そこに親御さんに感謝をされたんですよ。この仕事をしているわけじゃありませんが、それ聞いたらこれ、親御さんのこういう一言が励みになるのは確かですね」

こんな、先生方一人のちょっとした感謝の気持ち、ほんの一言から始めてみませんか。

「問題探し」から「できること探し」へ

ネガティブスパイラルを引き起こさないために、まず、家庭の中や教師の悪口を言うのをやめにしましょう。

そして、逆にポジティブスパイラルを生み出しましょう。教師や学校の「ダメなところ」「問題点」を指摘して、それを追及するという発想をやめて、教師や学校に「お願いしたいこと」、親として「できること」を探して、それを提案していくのです。

最近流行のカウンセリングの方法にソリューション・フォーカスト・アプローチという方法があります。この心理学では次のように考えます。

「うまくいっているならそれを続けなさい。まずいことがあったらそれをやめなさい。ちいさいことがあったらそれを増やしていきなさい」

問題点や欠陥を探して、それを追及するのではなく、すでにうまくいっているところがあるはずだからそれを少しでも増やしていこう、教師は教師として、親は親として「できること」をやっていこうという発想です。

モンスターペアレントの正体

クレーマー化する親たち

山脇由貴子
中央出版

保護者からの無理難題

疲弊する学校、教師

ここ最近、教育現場、すなわち学校、そしてそこで働く教師たちが非常に疲弊している。その原因は、保護者への対応にある。

保護者たちの学校に対する要求は年々多くなり、高くなるばかりである。そしてその要求に応えないと、学校、教師に対する苦情が出される。苦情はエスカレートし、学校、教師たちはその対応に追われ、疲弊してゆく。しかしそもそも、その要求の多くは、とても応えることのできない無理難題なのである。

そしてこうした無理難題の要求と苦情を繰り返す、学校、教師に対する強烈なクレーマー保護者は、モンスターペアレントと呼ばれるようになってきている。

保護者からの無理難題

例えば、その要求にはこんなものが含まれる。

・今の授業内容では、とても受験に追いつかない。もっとレベルを上げてほしい。うちの子を中心に授業内容を決めてほしい。

・総合の授業などは受験には必要ないので、自習の時間にしてほしい。

・受験に不要な、図工、音楽、技術家庭、体育などはうちの子だけは自習させてほしい。

・少なくとも三教科は成績別のクラスにしてほしい。レベルの低い子に合わせた授業をされると受験に響く。

・塾の教材を使って授業をしてほしい。

責める理由をつくり出す

モンスターペアレントたちは、非常に巧妙に、学校の非をつくり出してゆく。

・担任の指導の仕方が悪かったので、うちの子はとても傷ついて学校に行かれない。

・担任に腕をつかまれて、痣になった。

・校長の電話での物の言い方がひどかったので、私は心に傷を負った。

・大事な商談中に電話をかけられ、商談が成立しなかった。どう責任をとるのか。

・担任に、「母親の育て方が悪い」と言われた。何を根拠に言っているのか。そのおかげで夫婦関係まで悪くなった。どうしてくれるのか。

・学校の給食のせいで、下痢・嘔吐が続いている。治療費を払え。

・担任が中心になってうちの子をいじめている。

などの理不尽なことを言って、謝罪しろ、謝罪しないなら「訴えてやる」と言い放つ。学校の対応の悪さを「マスコミに暴露してやる」と脅す。

この言葉は、先生たちをおびえさせるには実に効果的である。教師だけではなく、誰だって、訴えられる経験など人生においてほとんどないわけだから当然である。訴えられてしまったら、いったい自分の人生はどうなってしまうのか。弁護士が、裁判官が相手の言い分を鵜呑みにしてしまったら、本当に人生の破滅だ。

マスコミなどに実名で報道されたら、自分はどうなってしまうのか。校長もおびえてしまう。自分はきっと処分を受け、校長の職を失うのだろう、と。

学校というのは不思議なところで、学校内で生じた問題は、全て学校内で解決しなくてはならない、という思いが未だに強い。それは教育者たちの責任感から生じているのだろうとは思う。しかし、学校内だけで解決できない問題は確実に増えている。

苦情を申し立てる保護者の対応も同様である。先生たちがどれだけ誠意を持って対応しようとも、事態はおさまるどころかエスカレートするばかりである。校長も、誹謗中傷の対象となっている教師も、「訴えてやる」「マスコミに言う」などの言葉に心底おびえ、「謝れ」という保護者の言葉に素直に繰り返し謝り、それでも収拾がつかない事態に自分の人生の危機を感じていた。そして、最後の最後に、私のところに相談にやってくるのである。

そして、学校からの直接の相談だけでなく、講演会で全国を回り、多くの教育者の方たちと話していても気づいた。これは、私の周りだけのことではなく、東京だけのことでもなく、全国の学校が同じような事態にさらされ、苦しんでいるのだということに。

こうした保護者にとりつかれてしまった教師たちの多くが、精神的に追いつめられ、バーンアウトしたり、うつ状態に陥ったりして、休職に追い込まれているのも、全国共通の事情なのだ。

私は思った。まず学校に、先生たちに教えてあげなくてはならない。それは保護者という名の「クレーマー」なのであって、学校がすべきことは「保護者に対する誠意ある対応」や「丁寧な謝罪」ではなく、「クレーマー対応」なのだ、ということを。そして同時に、「クレーマー対応」を具体的に教えていってあげなくてはならない、ということを。

実際、私が相談を受けた学校には、繰り返しクレーマーの対応の具体的方法を提案し、解決に向かっている。しかし未だ、その方法を知らない学校や教師は、保護者という名のクレーマーに翻弄され、苦しめられ、それが続いている。

A先生の対応、学校の対応は正しかったのか？――解説

この事例における苦情対応には、多くの間違いがある。まず、クレーマーとは絶対に二人きりで話をしてはいけない。後に、事実無根の誹謗中傷がつくり出される可能性が高いこと、加えて、後に「言った」「言わない」「認めた」「認めない」の議論になるからだ。苦情を言われる側は、絶対に複数で対応すること。記録をきちんととること。これは必須である。

さらに、苦情を言われた教師は、すぐに校長を含めた他の教師に相談しなくてはならない。クレームを「誤解はとけるはず」など楽観視してはいけない。あり得ない、荒唐無稽なクレームこそ、言われた直後に相談しなくてはならない。絶対にエスカレートするからだ。

そして校長の対応にも間違いはある。当事者のいないところでの話し合いなど絶対にしてはいけない。当事者のいないところで事実の確認などしようがないし、「A先生抜きで話をしたい」という要求に応えてしまったことが、すでに相手のペースに巻き込まれ、相手に主導権を握らせてしまっている。相手が何を言おうと、話し合いは当事者を含めて行われるべきである。

もし、当事者を含めるなら話し合いに応じない、とかたくなに主張されたら、その話し合いを持つことを当事者にはきちんと伝え、その場は相手の言い分を聞くだけにとどめ、返答は後日、ということにしなくてはならない。相手の言い分を当事者に伝え、どのように返答するのかを検討することは、当然必要である。

まして、当事者をしばらく休ませるなんて、最悪の処置である。その時点で、クレームは事実として扱われたことになる。後ろめたいことなど何もないのだから、当事者は堂々としていればいいのである。

そして、「事実の有無」よりも、クレームをおさめることを優先してしまうのもやはり間違いである。

モンスターペアレントというクレーマーにどのように対応したらよいかは、後の章で詳しく具体的に述べたいと思う。

誹謗中傷には毅然とした態度で

しかし誹謗中傷は、より事実らしい形に洗練されながら、繰り返される。序章に書いた通り、誰にも確認できない部分をついてくる。だからこそ、その都度、事実ではない、ときっぱりと否定し、周知し、それ以後は取り合わない、という対応を続けるしかない。いずれクレーマーは学習する。どんなに嘘の噂を流しても、この学校は脅かされないし、揺らぎもしないのだ、ということを。根気はいるが、続けるしかないのである。そして、クレーマーが諦めなくとも、周囲の保護者たちが気づき始める。これは、悪質なクレーマーによるものなのだ、ということに。保護者たちが取り合わなくなれば、学校は何の不安も抱かなくて良くなる。

求められる組織としての対応

こうしたクレーマー対応、誹謗中傷の対応をするためには、学校は組織として対応しなくてはならない。

個人で対応してはダメ

しかし絶対に個人で対応してはならない。精神的に追いつめられてしまうからである。そして個人で対応すれば、確実に相手のペースに巻き込まれる。

存在情報共有が必要

だからこそ、初期の段階でできれば職員室全体で、クレーマー、保護者という名のモンスターペアレントの存在を共有することが必要になる。

教師間の信頼関係

病的なモンスターペアレント、クレーマーを見極めるポイント

- □ 何が苦情の原因になったのかが全く分からない。
- □ 教師に対する感情、評価が突然変わる。「一番信頼している」と言っていた教師のことを、ある日突然嫌悪し、岸下し「最低の教師だ」と言い始める。
- □ 要求がすぐに苦情に転化し、苦情がエスカレートしてゆく。どこまでいってもおさまらない。
  - ・教師が謝罪しろ→校長が謝罪しろ→もっと上の者を出せ→謝るだけでは許せない。担任を辞めさせろ。校長を辞めさせろ。と、苦情がだんだんとエスカレートしていく。
- □ 学校に苦情を言うだけではおさまらず、教育委員会、文部科学省など、苦情先もエスカレートし、複数になる。
- □ 法外な請求
  - ・治療費を払え→慰謝料を払え→損害賠償を払え。と、請求がエスカレートしていく。
  - ・「お前のせいで精神的にボロボロになって仕事も行けなくなった。生活費を払え」などの法外な請求をする。
- □ 1日に同じ内容で何回も電話をかけてくる（少なくとも5回以上）。同じ相手に何度もかけるだけでなく、相手をかえて、何度もかけてくる。
- □ 明らかな脅し
  - ・「担任（教師）のせいで人生を滅茶苦茶にされた。同じような目にあわせてやる。お前の人生を滅茶苦茶にしてやる」などの脅しをする。
- □ 相手によって、内容を少しずつ変え、教師間に不信が募るように操作する。
  - ・「○○先生はこう言っていた」「学年主任の言うことと話が違う」「校長は、担任に責任をとらせると言っていた」などを繰り返す。

- □ 苦情内容が少しずつ洗練されてくる。明確に否定されてしまう内容はなくし、新たな苦情をつけ加える。最初の苦情が何だったか次第にわからなくなるほどに、少しずつ、苦情を洗練した、あたかも事実であるような内容につくり変えてゆく。
- □ 苦情が、担任や校長個人に対する誹謗中傷に転化し、誹謗中傷がエスカレートしてゆく。その内容は明らかに事実無根である。
  - ・第1章で述べたような、不倫をしている、横領して遊び歩いていた、借金を抱えている、セクハラをされた、隠し子がいる、などの他、「お金を要求された」などの誹謗中傷をする。
- □ 自分は絶対に正しい、自分の言うことは筋が通っているという自信と確信に満ちている。事実無根の誹謗中傷であっても、「証拠を持っている」などと言う。
- □ 全くの嘘、つくり話を理由に苦情を申し立てる。
- □ 苦情の内容が妄想的である。
  - ・担任（あるいは他の教師）が自分の子だけを差別し、陰で悪力をふるっている。
  - ・自分の子だけ違う給食を食べさせられている。
  - ・担任（あるいは他の教師）が後をつけている、家を覗いている、盗聴している。
  - ・自分（親）の悪い噂を流している。
  - ・陰口を言われたビラが撒かれている。
  - ・レイプされそうになった。

  など、妄想的である。
- □ クレーマーの常套句
  - ・「訴えてやる」「マスコミに言う」「議員（大臣）を知っている」こうした言葉にも確信に満ちており、「すでに弁護士に相談している。誹謗料をとれると言われた」「知り合いのマスコミ関係者にすでに話をしている」「議員は力になると言ってくれた」などまことしやかに述べる。