

スポーツ指導における保護者とのトラブル回避に関する一考察

三輪 正和

A Study of the methods of avoiding trouble with parents In sport instructions

Masakazu MIWA

目次

1. はじめに
2. 現場で起きている様々なトラブル
3. クレーム急増の背景には
4. 保護者対応に求められる能力とは
5. 指導者として心がけること
6. おわりに

1. はじめに

昨今「モンスターペアレント」という言葉に代表されるように、保護者からのクレームが、学校やスポーツ少年団といった教育・指導現場に多数寄せられ、教員や指導者が疲弊しているという現状が問題視されてきている。かつては学校や指導をめぐる問題は、当事者である子どもの内容が中心であったが、今では保護者とのトラブルの方が、教員や指導者を悩ませているといっても過言ではないだろう。確かに、いじめや不登校、非行といった子どもをめぐる様々な教育病理は今でも教職員の悩みの種であることは言うまでもない。しかしこれらの「生徒対応」という言葉以上に教職員を悩ませているのが、十数年ほど前から使われるようになった「保護者対応」という、保護者に対して学校・教職員がどのように接するかという問題である。この対応が原因で、絶望感や挫折を味わい、精神疾患に陥り職を追われ、ひいては自死する教員まで出てきている。今や「生徒対応」以上にこの「保護者対応」が教職員の最も大きな悩みであると言えるだろう。

また、スポーツ指導の現場においては、数年前の「大阪市立桜宮高校体罰自殺事件」¹⁾以降、保護者の関心も今まで以上に指導の現場に向いてきている。中には、必要以上に指導の現場に介入してくる保護者（指導者がその場にいるにも関わらず、自分がそのスポーツの経験者であることをいいことに直接子どもたちに指導を始める保護者）も居る。

では、こういった保護者とトラブルを起さずに、子どもの指導に集中出来る環境を作り出すためには何が必要なのか。指導者に求められるスキルは何なのか。そのことを私なりに解説し、考察してみたい。

¹⁾ 2012年12月23日、当時大阪市立桜宮高校バスケットボール部に所属していた高校2年の男子生徒が、バスケットボール部の男性顧問の体罰に耐えきれずに遺書を残して自宅で自殺した。

2. 現場で起きている様々なトラブル

実際にスポーツ指導現場でどのようなトラブルが生じているのだろうか。宮崎県で実際に高校野球を指導されている現役の監督（教員）に対して行ったアンケートで知り得た事実をいくつか紹介したいと思う。

事例1)

試合に出ることが出来ない生徒の保護者が直接監督に電話をかけてきて、選手起用（我が子）への不満を述べ、罵声を浴びせられた。

「どうせ勝てないのになぜ下級生を使うのか」

「教育者として失格だ」

事例2)

大会でレギュラー番号をもらえなかった生徒の父親が、そのことに納得出来なかったようで、監督のその生徒（息子）に対する過去1年間程の指導の記録（ノート記入）を持参し、クレームをつけてきた。

事例3)

試合に出ていない生徒の保護者が「練習が厳しすぎるのでプレッシャーを感じて力を発揮出来ない」「練習をし過ぎて体を壊した」などと不満をぶつけてきた。

事例4)

主将を務める生徒は元来熱くなり過ぎる傾向があり、入学当初より強い口調で指示や命令を同級生部員に対して行っていた。学年が上がるにつれ今まで命令されてきた部員と主将との溝が深まり、3年次の夏の大会前になって、いよいよ主将が孤立するようになってきた。すると主将の保護者が強い口調で監督に改善を求めてきた。その改善策が自分の子どもをかばうようなものばかりであったため受け入れ難いものとなり、そのことが原因で、その保護者と監督の関係が険悪なものとなってしまった。

事例5)

野球部員4名が係わる問題行動が発生。注意を促すための保護者会を開いた。保護者会は無事に終了したが、その他2名の部員がその問題行動にかかわっていると保護者同士で話題になった。その報告を監督が受けた後、当該部員に事情聴取するも、本人たちは否定した。学校として出来ることはこれが限界だとして保護者会に報告したところ、後日学校関係者抜きで保護者会が開かれ、その2名の部員が自分らも係わっていたことを認めた。その後、今回の件に関する以外の事も含めて、保護者からクレームとも取れる内容を、監督同席の保護者会の席上で、面と向かって直接言われた。

以上みてきただけでも様々なトラブルが起きている。では、何故このような、昔であれば学校側に言ってくることもなかったような事例（クレーム）が頻繁に学校側に届けられるようになったのだろうか。その背景を探ってみた。

3. クレーム急増の背景には

大阪大学大学院人間科学研究科教授で、現場に密着した研究活動を展開し、学校への親の無理難題要求など学校現場で起きている深刻な問題を研究し著書も多数発行している教育学者の小野田正利は、著書『イチャモン研究会－学校と保護者のいい関係づくりへ』²⁾の中でこのように述べている。

学校への無理難題要求が、近年、急増してきていると教職員が実感している背景には、様々なものがある。一つは政治と社会の問題だ。①1990年代後半から急速に進められてきた新自由主義政策による社会全体の「構造改革」により、人々の間に閉塞感やイラダチ感が急速に広がり、そのはけ口をどこかに探すような状況が広がってきていること、②こうした中で、公共サービスに対して厳しい批判が向けられやすくなったこと、③消費者としての権利が強調され、教育や学校も一般の「商品」と同じように、費用対効果あるいは顧客満足サービスを求める傾向が強まっていること、そして、④どんな要求や要望でも「言わなければ損をする、言えば勝ち」という風潮が広がっていることにある。

二つ目として、教育特有の問題もある。①この15年間にこれまでの学校教育のシステムを改変する政府の進める「教育改革」が矢継ぎ早に、かつ足し算的に、教職員に重荷のように降りかかっている中で、教職員が疲弊しゆとりをなくしつつあること、②教職員をめぐる様々な不祥事が、マスコミを通して報道される中で、不信と監視の感情が、保護者の中に高まりつつあること、③少子化（合計特殊出生率は1・3）に伴い、子どもの教育にかける期待と投資が増していることによって、保護者の学校教育への要望や期待水準が極めて高くなっていること、④社会の激動的变化に伴って、子どもの成育の環境はより一層望ましいものではなくなってきている（携帯電話の普及、生活リズムの乱れ、子どもの歎心をそそる様々な有害情報など）中で、教職員にとっては子どもへの指導が難しくなるばかりで、更に丁寧な保護者との関係づくりに努めることが難しくなってきていること、などが関係していると言える。

実は、保護者からの学校に対する不当な要求や理不尽な要求は、かなり以前からあった。しかし多少は学校側に余裕があったため、保護者の表向きの要求のウラにあるホンネの部分を読み取ったり、あるいは保護者同士の横のつながりや関係によって、別の水路が設けられたりすることによって、トラブルが大きくなり、解決へと至ることが多かったと言える。しかし、前述したような社会状況の変化によって、従来は見られなかった理不尽な要求が増えはじめ、学校の責任を迫る厳しさが加わってきた。他方で、学校教育に充てられる財源は削減され、学校は対応できるだけの人材のゆとりや、時間的ゆとりがないことによって、困難さを抱えている。

²⁾ 小野田正利 編著『イチャモン研究会－学校と保護者のいい関係づくりへ』ミネルヴァ書房 2009年

また、保護者自身も深刻な問題を抱えている場合が多くなっていることも次のように伝えている。

給食費や学用品費の補助を行う就学援助の受給率が、1993年度の7.1%に対し、2006年度には13.6%へ上昇し、家庭間の経済的な格差は広がり、下位所得者は増え続けており、生活にゆとりのない階層の保護者の中には、しんどさを背景に時として、学校からの要請に拒絶や無反応をよそおったり、子育てに十分な配慮がなされず、逆に学校側に対して"しつけ教育"や"生活習慣の確保"を求めるといふ、学校への過度の依存傾向が進んでいる。また他方で、所得的には恵まれている階層も、少子化の中で「教育的な成功を収める」ことが「将来への成功を約束された切符」であると考え、同じく過剰なまでの要求を学校側に求める傾向を強めていき、「選んだ学校がすべて」といふお任せ志向が強くなることもあり、それが無理難題要求に発展していくため、この要求は決して公立学校に多いのではなく、私立学校も同じように苦悶している。

小野田は、このような今の保護者の傾向を「自子中心主義」という言葉を使って次のように分析している。

自分の子さえ良ければ、後はどうでもいい、あるいは自分の子どもの言うことを、すべて信じてしまう気持ちが強く出てくることもある。「失敗のできない子育て」という強迫観念があり、同時に地域社会でのつながりが薄くなる中で、保護者自身の横の連携（保護者同士の結びつき）ができにくくなり、孤立感を深めていることも進んでいる。従っていきおい、学校は公共サービスの機関だから「何でも保護者からの要望に応じてくれるのが当たり前だ」という意識を助長し、学校にとって、時には無理難題と思えるような要求が突きつけられる。また地域社会の関係性が薄くなる中で、保護者自身が内面的な葛藤や生きづらさを抱えている中で、学校の教職員をターゲットとして、執拗に追い詰めていくことも時としてある。

このような様々な要件が微妙に影響しあって、今の社会の中においては、無理難題要求が学校教育だけの現象ではなく、公共サービスとして、市役所などの窓口でも、不当な要求をつきつけられ、職員が罵声や暴力の被害者になることも珍しくはなく、また病院や高齢者施設では、過剰な要求に耐えられなくなり、有能な医者や看護師や心優しい施設職員が、その職場から去っていくことが社会問題として指摘されはじめていくという現実がそこにあるのだ。

要はこのクレームの急増は、「学校教育の場だけではなく、社会の中の全てのサービス業の中で発生している問題だと言える」と言っているのだ。確かに「個人情報保護法」の制定に見られるように、個人の権利と利益ばかりを強調し、社会に奉仕する気持ちが薄れて来ていると感じているのは私だけではないだろう。

が、しかしこの問題は「保護者側にだけ問題があるわけではない」という意見も当然ある。教育機関へ授業術、経営術を伝える合資会社「マネジメント・ブレイン・アソシエイツ代表」で、

教育コンサルタントの中土井鉄信は著書『《場面&対応例でわかる》プロ教師の「成功する」保護者対応の極意』³⁾の中で、このように述べている。

保護者がモンスターペアレントというよりは、理不尽な親と言った方が良いかと思いますが、理不尽な要求をする保護者が多くなった理由は、学校の地位の相対化が大きいのかもかもしれません。社会的な風潮でしょうが、建前と本音のバランスが崩れていること、そして学校教育が単なるサービス業だと誤解されているということ、その辺の事情が絡まって、いろいろな要求が出てくるのではないかと思います。

学校の地位の相対化とは、端的に言ってしまうと、学校の教師がその職業にあるだけで無条件に尊敬される対象から外れたということです。毎週のように繰り返される教師の不祥事や指導力不足の教師が数多くいるといった報道が、学校の地位を相対化させ、そして、学校の教師は世間知らずだと言う極端なレッテルを強化しているのが現実です。しかし、保護者が顕在的にか潜在的にか「学校の先生は一般企業人と比べると社会を知らない」と思っていれば、当然、教師の影響力は低下し、変なことだと保護者が判断することが学校で起きれば、簡単に学校に確認することができる心理状態になります。以前に比べれば、学校に要求や確認をする心理的なコスト（行動に際しての心理的な負担）は、非常に小さいものとなっているのです。何かが学校で起これば、保護者は「やっぱりあの先生変だわ」と烙印を押し、気楽に要求を出したり、文句を言えるような状況になってしまったのです。

以前の学校は、権威があったせいか、学校に一個人として文句を言うことは非常に難しかったものです。私も学校はもっと個人を尊重し、地域に開かれるべきだとずっと思ってきました。しかし、あまりに権威がなくなって、開かれたというよりは、無理やりこじ開けられたような感じが今の学校の置かれた状況にあり、これには危惧を感じます。この現実には、子どもたちにとっても、教師にとっても、保護者にとっても、そして社会にとっても良いことではないように思います。教師に対する疑心暗鬼が広まる中であっては、子どもたちを成長させるための指導を教師が全力でできるわけがありません。余程の強い信念を持つ教師でない限り、子どもたちを全力で教えることができない現状です。学校や教師が、失った信頼をもう一度獲得し直すことが、保護者をモンスターペアレントにさせない最大のポイントです。

このように述べて、このような現状を生み出した要因は、保護者側だけではなく、教師側にもその一端があると指摘している。指導者側の不祥事が増えてきている事実は確かにある。ニュースで取り扱われる事例も「こんなことを教員が？」（「教え子を盗撮」等）と思うことも数多く存在する。だが、そういう事例が増えてきた背景には、教員側のストレスが大きく起因している

³⁾ 中土井鉄信 著『《場面&対応例でわかる》プロ教師の「成功する」保護者対応の極意』
明治図書出版株式会社 2011年

ことは否定出来ない。

最近のニュースで中学・高校の部活動を巡り、顧問を務める教員の多忙さ、休日返上の練習などの問題を改善しようと、若手教員がネットで署名を集める活動を始めたことが報道された。⁴⁾

第一弾のテーマとして「教員に部活顧問をすかどうかの選択権を」と題して、既に1万6千人以上が署名をしているということだ。署名を呼びかけたのは30～36歳の公立中教員ら6人で、ツイッターなどで部活の問題を発信していて知り合ったそうである。この問題を社会に訴えようと、2015年末に署名集めを開始。署名の呼び掛け文では「部活がブラック過ぎて倒れそう。顧問をする、しないの選択権を下さい！」と訴え、2016年3月上旬に、馳浩文部科学大臣（当時）ら宛に提出し、教育委員会に指導してほしいと求めたのである。「部活は教員のボランティアで支えられている」と署名集めのメンバーは口をそろえ、その中の一人は78日連続で働き、体調を崩したといい、「授業準備に手が回らない。生徒と向き合う時間がほしい」と訴えている。正に「部活動の指導こそが、教員が感じるストレスそのものだ」と。

6人は決して部活を否定しているわけではない。部活は「友達をつくれる大切な場」としっかり理解出来ている。しかし、あるメンバーは「子どもと教員の命と生活を守ってこそその部活。部活の問題を見て見ぬふりをしてきた行政は、正面から考えてほしい」と教育現場のシステム自体を問題視しているのだ。これまで、教員の奉仕の心で支えられてきた部活動の顧問という仕事を、自分のプライバシーの生活まで侵害する「強制的な業務」と位置付けているわけだ。こうやってみると、教員自身の考え方も大きく様変わりしてきていることが理解出来る。

ここまでを見ていくと、理不尽な要求をしてくる「モンスターペアレント」と呼ばれる保護者が急増してきた背景には、「政治改革とそれに伴う社会現象の変化」「教育というものが抱える特有の問題」「経済格差に伴う保護者の問題」「変化してきた教職員の質の問題」と4つに大きく分類することが出来る。さらに簡単に言うのであれば、これら社会の変化と教員側の問題（教員の質の低下）が微妙にシンクロし、この2つが相まってさらに保護者に理不尽な要求をさせてしまっているのだ。

4. 保護者対応に求められる能力とは

ではこのような状況の中で、保護者とのトラブルの際に、我々指導者にはどのような能力が求められるのだろうか。先述した中土井鉄信氏は、同著（「プロ教師の成功する保護者対応の極意」）の中で、保護者対応に求められる能力として、①傾聴力②本質把握力③提案力の3つを挙げているが、同氏の考えに私なりの見解を付け足して考えてみたい。

①の項目「傾聴力」は、読んで字の如く相手の真意をしっかり聴く力だ。言葉には、表現面（デノテーション）と意味面（コノテーション）の二つの側面があるが、傾聴力は、意味面をしっかり聴くことができるかどうかだ、と述べている。言葉づらだけで相手の話を聞いたということではなく、相手の真意を、話の中から聴く力であると。

⁴⁾ 2016年2月13日付け『朝日新聞』より

確かに相手が何を言いたくてこの場に來たのかを理解できなければ、話し合いも何もあったものではない。さらにこのような時は、クレームを言うてくる大方の人間が興奮状態であるはずだ。この時に特に指導者が注意しなければならないのは、相手が興奮状態であったとしても、こちらは感情的にならずに、まずは相手、保護者の立場になって話を聴くという「積極的傾聴」を心がけることである。興奮状態にある相手に対してこちらまで興奮してしまつては話し合いなど成立するはずもない。まずは相手を落ち着かせ、そして相手の気持ちになって話を聴いてあげる。それも反論などせず、まずは相手の言いたいことを全て吐き出させることが先決である。話の途中で、相手が間違つた内容をまくし立てたとしても、話を中断させてはならない。そのようなことをすれば、相手は更に興奮し、一層こちらの話など聞かなくなってしまう。相手が全て話し終えたところで、相手が何に対してクレームを言つてきており、どうして欲しいと思つているのかを聴き取っておくべきである。

②の項目「本質把握力」は、事実を意味あるまとまりに分け（整理）、事実の奥に隠れている意味を見つけ出す力、だそうだ。保護者の話を聴いて、保護者が気づいていない問題の意味を把握する力である。相談に來る保護者自身が何を本当は悩んでいるのか分からないことがある。そういう時に、保護者の気がつかない問題の本質をすつと示してあげることができれば、信頼感は非常に大きなものになるというのだ。

ただ、感情的になつてクレームを言いに来たはいいが、「だからどうして欲しい」「何が問題だ」ということを理解出来ていないままの保護者は意外に多い。そういう保護者に対して、問題の本質を示してあげ、その解決策を共に考えていくということは決して簡単なことではない。そのためには、指導者自身が数多くの引き出し（対策方法）を持っていることが重要になる。その引き出しを持つべき努力をすることが、牽いては指導者自身の信頼感を得ることに繋がるはずだ。

③の項目「提案力」は、子どもや保護者のニーズをしっかりと受け止めて、そのニーズに最適な提案をする力だそうだ。この最適な提案をするためには、先の「傾聴力」と「本質把握力」が必要になってくるが、提案は、材料と材料の組み合わせだから、相手に合わせた提案をするためには、相手のニーズを理解し、そのニーズを満たす材料を探し、その材料をどう組み合わせるとどうなるのかということが分かつて初めて素晴らしい提案ができる、という。言い換えれば提案力は組み合わせ力ということになる。組み合わせ力を強めるためには、教育的な知識はもちろん、社会的な知識を増やすことが必要であり、そして、一人ひとりの子どもをしっかりと観察し、子どもの成長をいろいろと意味づけしながら見ていくことが大切だ、というわけだ。子どもが大人になる過程に関して、実際にいろいろなことが学べるはずであり、そういう観察を通して、相手を的確に理解できる枠組みを得ることができ、相手のニーズを受け止める知識を持つことができれば、ニーズに適した提案ができるようになってくる、と述べている。

簡単に言えば、指導者は常に対象者の観察を怠らず、相手を理解することに努めていけば、相手の求めに応じていくうちに、そうすることが必要な知識を得ることとなり、更に経験を積んでいくことで、それらのこと自体が、何らかのトラブルに見舞われた時に、その解決策を速やかに提案出

来る能力となる、ということだろう。

まさしく「聴いて、理解して、提供する」能力が、保護者対応には必要不可欠だということだ。が、今見てきたことは、保護者がクレームを言ってきた際に求められる能力である。確かにクレームを受け、トラブルに発展してしまった時にどう対処するかということも大事ではあるが、もっと大事なのは、クレームを受けないように、常日頃からチームの運営に細心の注意を払っていくことだ。クレームを生み出さないような雰囲気、精錬潔癖さを表に出し、「クレームを言いたい」と思わせないような「チーム作り」をしていけば、理不尽な要求などは出て来はしないだろう。

では、どのようにして「そのようなチーム」を作り挙げていけば良いのか。そのことを次に述べてみたい。

5. 指導者として心がけること

チームを指導する上で、最初に心がけるべきことは、自分の指導方針を自他ともに明確にしておくことだ。アマチュア競技の場合、指導方針を大別すると次の2つに分けることが出来る。それは、「勝利優先主義」か、競技をとおしての「人間教育に重点をおく」かの2つである。これをハッキリと示すことで、入部（参加）する選手がそのことを理解した上でチームに所属することが出来る。またそうすることが、その後の指導者と選手の意識のズレが生じることを回避することに繋がるはずだ。

プロ野球選手やサッカーJリーグの選手などのように、競技を職業にしている人達にとっては、結果が全てである。彼らが人間性や練習に打ち込む姿勢を評価の基準とされることは基本ない。結果によってランク付けされ、試合で使われて給与も決まる。しかし、アマチュアの世界では決してそれだけではない。練習態度や人間性なども加味した上で、試合で使うかどうかを指導者は判断する。あくまでも、教育の一環としてスポーツを捉えた考え方である。かといって、「勝利優先主義が教育とは言えないのか」と言われると、一概にそうだとは言えない。勝利を追求することで、勝負の厳しさを教え、また勝利を優先するがために、指導も必然的に厳しくなり、その厳しさに耐え得ることがひいては人間性の向上にも役立つという考え方もある。どちらの考え方にも一理ある。だからこそ、どちらを優先するかをチームとしてハッキリさせておくべきなのだ。

「勝利優先主義」で行くのであれば、多少人間的に問題があってもチームが勝利するために、当該選手を試合で起用することになる。人間的に問題があるとは、普段の練習に取り組む姿勢が、決して褒められたものではなく、他人を尊重する意思など全く持たず、自己中心的な考え方に終始している、と言ったことや、チームの中心的立場にあるにも関わらず、指導者の目を盗んで常には手を抜くこと、楽をすることにだけ関心を持ち、能動的に練習に取り組む姿勢はほとんど見られないと言ったことだ。が、能力が周りの選手と比較してもかなり高いため、プレー自体はチームの中で目立っており、当然レギュラー扱いとなる。また試合に勝利するためには、その選手の力量に頼るしかないために、試合で使わざるを得ない状況になる、といった具合である。

逆に、「競技を通した人間教育」に重きを置くのであれば、普段の練習にいい加減に取り組んで

いる者や、力があるのに手を抜くことに終始しているような者は「試合に出る資格はない」とし、試合で勝利することよりも、練習に能動的に取り組む姿勢や意識、考え方を重視してメンバーを選択する。みんなの代表として出ること＝（イコール）みんなが普段の行動からをも尊敬出来る選手を優先的に試合に出場させる。ということになるのか。

ここで言っておきたいのは、「どちらを選択すべき」という話ではなく、どちらを選択するにせよ、まずは「ハッキリと方針を示すことが最優先されるべきだ」ということだ。どちらが正しいかということをご議論することは控えたい。非常に奥の深い問題であり、どちらにもメリット、ディメリットがあり、簡単に答えが出せるものではないからだ。それよりもここでは、示された方針自体を、指導する側、指導される側双方において共通理解として共有しておくべきだということをご言っておきたい。そのことさえ共有していれば、大まかな部分での食い違いはかなり解消されるはずだ。「何故選ばれなかったのか?」「外された原因はどこにあるのか?」それをハッキリと指し示せる根拠を指導者は持つべきである。先述した高校野球の現場で実際に起きているクレームの大半は、「試合に出るか出ないか」が一つの基準になっている。だからこそ、この部分が曖昧になればなるほど、様々な問題が勃発してくることになる。

私の知人で、某私立高校の教師を務めている方は、社会科の教諭、高校野球の監督さらには野球部員専用寮の舎監という3足のわらじで指導にあたられている。その方は、就任当初は保護者がグラウンドや寮に顔を出したり、監督を含めた学校側の野球部関係者と接触すること自体がトラブルの要因になると考え、保護者を一切排除していたという。しかし、これまで親交のあった大先輩の指導者から、「これからの高校野球は、今までのように指導者と部員だけの関係と考え、保護者を排除するという方法ではやっていけない。これからは、如何に保護者と協力していくかを考える時期に来ているぞ。」と諭され、大きく方針転換をしたそうである。そこで始めたのが、様々な問題を指導者・部員・保護者の三者間で共有するために、毎月1回定期的に開催する「親子同伴のミーティング」である。部内で起きた問題がテーマであったり、選手起用に関するテーマであったりと、その時々で話し合うべき内容を取り上げて、部員保護者共通の問題として話し合いを持つようにした。そのミーティングを通して、指導者の価値観や考え方が部員だけでなく保護者にも伝わるようになると、今まで保護者とギクシャクしていた関係は解消され、風通しの良い、お互い意見を言い合える関係を築けるようになった、ということである。

このように、指導者の価値観や考えを保護者が理解していれば、簡単にクレームなどは出て来はしないだろう。選手保護者共に選抜された理由がどこにあるのか。どういう理由で選手となり得たのか。少なくとも全く理解出来ないという答えは決して出て来はしないだろう。それでも理不尽な異論や要求が出てきた際には、先程の方針を踏まえた上で、クレームに対してぶれない態度で対処するしかない。先述した中土井は、このぶれない態度を「毅然とした態度」と表現している。保護者のクレームに動揺したり、選手の反抗的な態度に動じない。誰が相手であろうと、基本的には同じ姿勢で対応する。要は強み弱みを見せない「冷静な態度」。有無を言わず、堂々とし、決してオドオドした様子を見せない。これが「毅然とした態度」だ。また、このぶれない態度を身につけ

るために、指導者は物事の判断基準を鍛え、いわゆる「度胸」を併せ持つ必要がある。世間一般で言われるルール（マナー）の意味をしっかりと理解して、社会通念上の物事の判断を適切に行えるようにならなくてはならないし、一種の覚悟を持つべきだ。前述したような、教師と言われる人たちの問題行動が多くなり、教師の権威そのものが失墜してきている今、これまで以上に自分を律し、鍛えていくことが指導者には求められるようになってきているのだ。

6. おわりに

ここまで、保護者からのクレームの現状に始まり、昔であれば出てくるはずもなかったそのようなクレームが何故簡単に出てくるようになったのか、その背景を考えながら、同時に対策をも考えてきた。その中で、時代の移り変わりという言葉では済ませられない、スポーツ指導の現場の喫緊の課題も見えてきた。

少子化による我が子への異常なまでの期待感から、エスカレートする無理難題な要求。ひと昔前であれば、教師と言えばその職にあるだけで、尊敬されるべき存在であったものが、教師本人がそのイメージを壊すべき不祥事を度々起こし、それがマスコミ等に大々的に取り上げられ、教師そのものの地位の低下を招いてしまったこと。「先生が間違った指導をするはずがない」といった世間の常識自体が変化してしまい、故に昔であれば「こんなこと学校に言えるはずがない」といったような内容のクレームが、当たり前のように出てくるようになったこと。また、学校教育の一環である課外活動の現場にも、同じことが起きている現状。

そんななかで、トラブルに発展しないために我々指導者が気を付けておかなければならないことを、ここまで掻い摘んで述べてきた。

先日見たテレビ番組では、教育評論家の方がこのようにも述べていた。「最近の保護者は、対生徒同士の問題が発生しても、直接相手の生徒の保護者に文句を言うのではなく、学校側に当該生徒を指導するように言って来る。相手の親が、どのような素性かわからない場合が多いので、それならば学校側にクレームを入れた方が無難だと考えている。」と。保護者同士でもお互いに相手を警戒し、どこの誰とも分からない父兄を相手にするより、正当な対応をする学校側にクレームを入れた方が、反撃を受けずに済むと考えている。このようなことが起きている今だからこそ、我々指導者は、それに対抗する術（スキル）を持たなくてはならない。

スポーツを通して得られるものは数多い。特に学生時代に課外活動としてのスポーツ競技から得られる教育的効果は、他では得難いものが多数存在する。仲間との連帯感であったり、他の者に対する感謝の気持ちであったり、コミュニケーションの取り方であったりと、人間関係においてもたらされる効果は計り知れない。

また、課外活動の部活動といわれるものには、「未来志向」という重要な観点が盛り込まれている³¹ という。今を楽しんで練習する「サークル」とは違い、ゆくゆくは自分も試合に出たいと夢

³¹ 見波利幸 著『心が折れる職場』日本経済新聞出版社 2016年

見て日々練習し、そして将来への期待があるから、今の練習があるという意識が身につく。「目的に対して今がある」という考え方が出来る故に、社会に出た後のストレスにも強くなるといわれている。「目的意識」や「未来志向」がなければ、目の前の仕事や職場の人間関係しか見えなくなる。そうすると、今起こっていることがその人のすべてとなるので、現状に一喜一憂してしまい、当然ストレスも強く感じて、そのまま受け取ってしまう。しかし、「目的意識」や「未来志向」のある者は、今が大変でも、「これをすることで成長できる」「次はこれ出来るようになる」と考えられるようになり、少々のストレスははねのけることが出来るようになるというわけだ。このようなことは、学校の正課の授業では学べないものだ。勉強自体も「未来志向」の成せる業ではあるが、対人との関りが絡んでくる課外活動こそ、社会に出た後に生かされるコミュニケーションを得るための最たるものなのだ。

だからこそ、その現場で指導する立場にある我々指導者は、学んでおくべきことが多数ある。大学で教職課程を履修し、教員免許を取得して生徒への指導方法や接し方を学んでも、保護者対応のノウハウまでは教えてくれない。ここまで述べてきたようなことを自ら努力して学び、自分のものにしなければならぬ。そうすることが牽いては自分を守ることに繋がるのだ。

先述したように、教員が部活動の顧問を拒否するような動きも出てきている中で、積極的に指導に携わろうとしている「やる気のある若い指導者」が、指導対象者の保護者から攻撃を受けるといった理不尽なことが起きている昨今、せめて自分で防衛出来るだけの「知識・スキル」は修得しておいてもらいたい。今回述べてきたことが、少しでも若手の指導者へのアドバイスになるのであれば、長い指導歴を持つ私にとっても、この上ない喜びである。