

# 学校心理士会神奈川支部ニュースレター

第5号



2009年8月22日発行

発行責任者 岡田守弘

芳川玲子

〒259-1292

神奈川県平塚市北金目1117

東海大学文学部心理・社会学科

## 平成21年度神奈川支部総会 報告

1. 日時：平成21年6月21日（日） 14:00～14:30
2. 会場：ウィリング横浜
3. 総会の議事と審議結果
  1. 開会
  2. 支部長挨拶 岡田守弘
  3. 議長選出 高橋三善氏を選出
  4. 議事
    - (1) 第1号議案 平成20年度事業報告並びに決算・監査報告について・・・承認
    - (2) 第2号議案 平成21年度事業計画並びに予算案について・・・承認
    - (3) 第3号議案 10周年記念事業の実施について・・・承認

(参考)

1. 平成20年度事業報告 [研修会]
  - ①第19回研修会 平成20年6月15日 ウィリング横浜  
テーマ：脳からみた子どもの発達 ー発達神経心理学ー  
講師：宮森 孝史（東海大学教授）
  - ②第20回研修会 平成20年10月19日 ウィリング横浜  
テーマ：構成的グループエンカウンターとソーシャルスキルトレーニング  
講師：大塚 文雄（横浜国立大学教授）
  - ③第21回研修会 平成21年3月14日 鎌倉女子大学視聴覚ホール  
テーマ：支援を必要とする児童生徒の心の健康 ー精神医学と学校心理学の協働ー  
講師：仲村 禎夫（早稲田大学教授 精神科医）
2. 平成21年度事業計画 [研修会]
  - ①第22回研修会 平成21年6月21日 ウィリング横浜  
テーマ：クレーム問題を乗り越える ー保護者と共に創る学校ー  
講師：嶋崎 政男（東京都立川市立第一中学校校長）
  - ②第23回研修会 平成21年10月18日 ローズホテル  
＊ 支部設立10周年記念講演  
講師：岡田 守弘（帝京大学教授、横浜国立大学名誉教授）  
内山 慶子（神奈川県総合教育センター）
  - ③第24回研修会 平成22年2月28日 相模女子大ホール（予定）  
テーマ：未定  
講師：未定

## 第22回 研修会報告

平成21年度 学校心理士会神奈川支部 第22回研修会

日時：平成21年6月21日（日）14：30～16：30

演題：クレーム問題を乗り越えるー保護者と共に創る学校ー

講師：嶋崎 政男（東京都立川市立第一中学校校長）

内容：（レジュメ題名）クレーム問題10カ条ー保護者とのパートナーシップー

### 【第1条】クレームはあって当たり前、保護者はパートナー

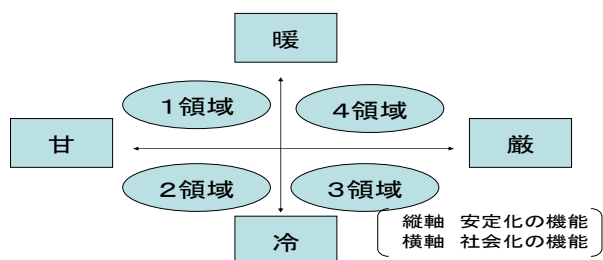
- ・「モンスターペアレント」（米国ではヘリコプターペアレント、英国ではフーリガンペアレントといわれている）教師が殴られたり訴えられたりしている
- ・理不尽クレーム増加の背景…「校内暴力期」世代が親になっている／ストレス社会の捌け口
- ・保護者のクレーム問題も結局はコミュニケーション能力の問題／「クレームはあって当たり前」無いようなら教師は保護者と話したほうがいい／電話が来たら「会う」…Face To FACE の大切さ

### 【第2条】「聴く」を基本に毅然とした対応

- ・とにかく話を聴く→悪くないなら謝らない
- ・「心理的事実の受容」と「客観的事実の吟味」の大切さ…教育相談の関係者には「木を見て森を見ない」傾向があるのではないか。心理的受容を行った後、客観的事実はしっかり指摘して対応する。
- ・「でっちあげ」「いいがかり」のクレームもある…毅然とした態度を見せる／教員の病気、休職、退職、自殺の増加←行政、管理職は教員を守る姿勢を見せて欲しい。

### 【第3条】話すだけ、聴くだけでは解決しないこともある

#### 家庭の役割（親の姿勢）



・保護者の養育態度とクレーム

1領域の保護者からのクレームはよく話を聴いてあげると収まる

2領域の保護者は情感が育っていない人が多い…情感に訴えるような対応が効く／リソース（人的資源）が必要

3領域タイプの対応が困難…少年犯罪を犯す子はこの養育タイプが多い

### 【第4条】誠意をもつ

- ・危機管理の「さ・し・す・せ・そ」…最悪を想定し／慎重に／すばやく／誠意をもって／組織で対応する
- ・目に見える具体的な行動が誠意
- ・保護者への尊敬（リスペクト）の念を具体的に伝える…玄関で出迎える、お茶を出す、名刺を渡す

### 【第5条】組織で対応する…特に3領域タイプに対しては

- ・一人に対応「させない」、管理職も一人に対応「しない」…同席面接をする
- ・TMTを結成、対応／WHDCのサイクルで機敏に動く

### 【第6条】面接の3原則を守る

- ・誰と会うのか、どこで会うのか、いつ・どのくらいの時間会うのか
- ・対応を誤ると…要求は肥大化し、共依存・転移が起こることがあり、スプリィティグにいたることがある（両極端な人物評価…いつか要求に応えられなくなったときに攻撃が始まる）
- ・グラッサーの現実療法＝3つのR…reality、right、responsibility（今できることを大切にする、いいことをしたときは褒めて間違っていたらきちんと指摘する、行為の結果には責任を取らせる）

### 【第7条】ペースの巻き込みに注意

- ・クレーマーは操作性に優れている…「流れ」に乗っては行けない（土下座要求しかり）
- ・対応策としては…「ひねり」を入れる、コーチング技法の活用（「聴く」と「訊く」のバランス）
- ・相手が次に動くであろう事への先手を打っておく…教育委員会などに早めに伝えておくことも一つ

### 【第8条】正確な記録を残す

- ・クレームには周期があり、記録は10年ほどは保存しておいた方がよい

### 【第9条】リソース(資源)を活用する

- ・ジェノグラム（家系図）の作成…誰が誰に働きかけられるかを繋いでいくと地図（エコマップ）ができる
- ・保護者の「3種の神器」…マスコミ、弁護士、議員が出てきた時は保護者が解決を望みだした合図

### 【第10条】スクールコンプライアンス

関連する本の紹介

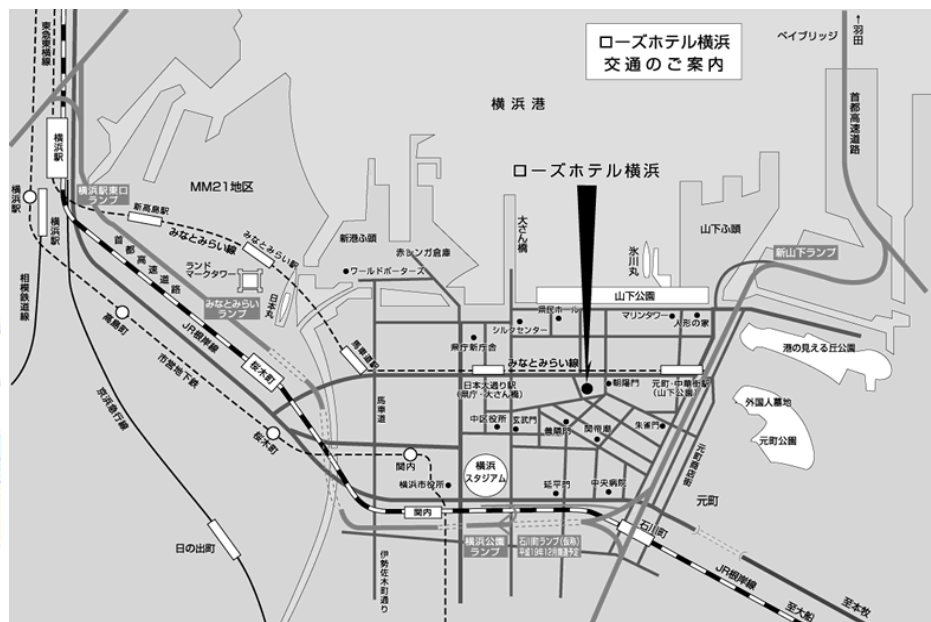
嶋崎政男 著 「学校崩壊と理不尽クレーム」集英社新書 735円

多賀幹子 著 「親たちの暴走」朝日新書 720円+税

小野田正利 著 「悲鳴をあげる学校」旬報社 1470円

## 設立10周年記念式典のご案内

1. 日時 平成21年10月18日（日） 14:30 受付開始
2. 内容
  - ・ 記念講演 「神奈川支部10年の歩みに寄せて」（仮題）15:00より  
帝京大学（神奈川支部長） 岡田守弘  
神奈川県立総合教育センター 内山慶子  
（更新ポイントBに相当します）
  - ・ 記念式典 17:00より
  - ・ 祝賀レセプション 18:00より
3. 会場 ローズホテル横浜（下記参照） みなとみらい線 元町中華街駅至近
4. 会費 講演・祝賀会込み 4000円（講演会のみ参加 1000円）
5. 記念冊子 当日お配りする予定です。  
※ 出欠確認と会費振り込みの通知をお送りします。



## 地区会報告

[川崎地区の20年度の活動を報告です]

昨年(19年度)同様、川崎市教育相談研修サークルの企画した研修会に学校審理士会川崎地区の共催という形で研修会を実施しました。支部活動費は、その研修会の講師謝礼の一部として支出させていただきました。

- 11月8日(土) 講師 早稲田大学准教授 高橋 あつ子 先生  
場所 川崎市総合教育センター  
時間 12時50分から16時30分  
内容 特別な教育ニーズのある子どもたちのアセスメント
- 3月1日(土) 講師 ルーテル学院大学大学院教授 福山 和女 先生  
場所 川崎市総合教育センター塚越分室  
時間 9時から16時30分まで  
内容 家族療法

その他に、各種研修会の案内を送付しました。

(報告：上杉)

## お知らせ

- ◎日本学校心理士会第4回全国大会(2009年度大会)大会テーマ『理解から支援へ～学校心理士の新しいアイデンティティ』が8月10,11日の2日間に渡って大阪で開催されました。来年の第5回大会は関東地方が予定されています。
- ◎「学校心理士年報」の第1号が7月末に創刊されました。
- ◎2009年度の学校心理士資格更新は10月31日までです。該当者(2004年と1999年の資格取得者)にはすでに連絡が届いていることと思いますが、お忘れなく手続きをお願いします。

☆よろしくお祈りします☆



### 現在の役員(任期は平成20年から3年間)

顧問：並木 博 内山 慶子

支部長：岡田 守弘

副支部長：田村 順一

役員：ABC順

古屋 茂 古屋 美雪 石井 政道

泉原 恭子 大草 正信 大里 朝彦

奥村 美由 北村 耕一 小泉 秀夫

仲手川 勉 齋藤 一政 佐藤 照明

塩野 優子 高橋 三善 樽木 靖雄

上杉 忠司 芳川 玲子 渡田 典子

会計監査：

橋本 淑美 湯山 美代子

### 編集後記

21年度の神奈川支部ニューズレターを発行することができました。発行が滞っていたこととお詫びします。研修会の報告や各種情報をみなさまにお届けし、活動のサポートを行っていきたく考えていますので、改めてよろしくお祈りいたします。

紙面に対するご意見ご要望をお待ちしております。また、投稿も歓迎です。

E-mail: [sphanagawa@yahoo.co.jp](mailto:sphanagawa@yahoo.co.jp) (編集部)