

## 第1回 保護者に寄り添う



講師 夏目 徹也 氏

### 1 はじめに

「プロフェSSIONALであれ」資格をもって働いているということは、年齢・経験問わずプロであるということです。一つでも多く、知識や技能を身につけると、子どもや保護者の前で自信をもって対応でき、自分の仕事に誇りをもてます。それには、新しい指導法や教材等、勉強し続けることが大切です。

### 2 保護者について

#### (1) 保護者とは…

保護者は、誰よりも長く子どもと接しています。ですから、我が子の個性や特徴を、本当はよくわかっています。そして、成長していることもわかっています。しかし、知らず知らずのうちに同年代の子と比較し、あの子と比べてうちはだめだと、悲観的になる保護者もいます。比べなくていいと言われても、つい比べてしまい、遅れているのでは…と心配になることもあります。私はそうした悩みをもつ保護者から数多くの相談を受けてきました。どの方にも最後は前向きな気持ちになって帰ってもらえるよう心がけています。今回は「困り感のあるお子さんをもつ保護者」に寄り添うことについて、考えていきましょう。

#### (2) 保護者の心の動き

##### ① 問題否定の段階

自分の子どもについて、家ではしっかりできている、困っていないと思っています。

##### ② 問題羅列の段階

家庭での困り感や問題行動を話し、自分の大変さを訴えます。

##### ③ 原因追及の段階

はじめは、周りの家族や環境に原因があったかなど、原因を追究します。徐々に子どもの悩みが理解できるようになり、子どもの問題を自分の問題として考えることができるようになります。

##### ④ 模索の段階

子どもの問題を解決するためにはどうするべきか、解決策を模索していきます。

##### ⑤ 実践の段階

模索したことを実践に移します。子どもとの関わりを改善しようと思い、他機関への相談を望む場合もあります。

このような段階を経て、保護者の気持ちは、前向きになったと思ったら、また落ち込むことを繰り返し、変化しています。私たち支援者は、保護者の立場に身をおいて対応していくことが大切です。

### 3 保護者への具体的支援（毎日の会話編）

保育園・幼稚園のいいところは、ほぼ毎日保護者と話をすることができるということです。小中学校に比べ、保護者と話をする機会が多く、顔と顔が見える関係を築いていくことができます。

(1) まず一番に「家庭と園で協力していきましょうね」という気持ちで接することです。また、

子どものいいところや頑張っているところを、たくさん保護者に伝えていきましょう。「リフレーミング」という方法があります。「マイペース」→「じっくりと取り組むお子さんですね」、「食べるのが遅い」→「1つ1つかみしめて、確かめているようですよ」等、考え方を変わると、見方も変わり、子どもの表れをポジティブに伝えることができます。

(2) 保護者と支援者の間で、困り感のある表れについて話すことができるようになります。園での様子を「困っていた場面で、こう関わったら～できました」「こういう声かけをしたら、部屋に戻ってきましたよ」等、プロとして「こういう支援をした」と伝えていくと、安心につながります。

(3) 「ご家庭ではどうですか？こういうときに、どうしていますか？」と保護者が行っていることを聞きます。教えてもらったときは感謝を伝え、園でも家庭の工夫を実際に取り入れてみるのがポイントです。実践してうまくいったことを共有し合うと、距離が縮まり色々なことを話せる関係が生まれていきます。

(4) 園での支援と家での支援をお互いに情報共有し、信頼関係を築いていきます。「今伸びていますよね」「協力して、お互いに役割分担をして子どもを伸ばしていきましょうね」と、気持ちをそろえていきます。毎日の積み重ねで、関係を深めていきます。

#### 4 保護者への具体的支援（面談編）

毎日の積み重ねで関係性ができると、保護者と子どものことをじっくりと話す機会をもつことができるようになります。では、保護者が相談しやすい環境や支援者の態度とは、どのようなものでしょうか。

#### (1) 条件整備

##### ① 場の設定

保護者が安心して話せる場所を選びます。面談の過程では、色々な感情がでてくる可能性があります。相談室や園舎の隅の部屋を使用する等、保護者が気兼ねなく話せる場所を設定しましょう。

##### ② 事前準備

じっくり面談できるよう、支援者は電話取次等で、途中に席を立たないよう準備します。

##### ③ 打ち合わせ

大切な話は、保護者1名に対して、2人体制で行います。ご夫婦でみえた場合は、2人か3人で対応します。担任以外が参加するときは「園全体で情報を共有したい」旨を伝え、保護者には事前に同席することの承諾を得ます。

##### ④ 時間・記録

時間は1時間が適切です。

記録は、基本的には控えます。後日参考にした場合は、今後に生かすために記録を取らせてもらいたい旨を伝え、必ず保護者の了解を得ます。一つ一つのことに、了承を得ることは、保護者を大事にしているという意思を示すことにもなります。また、情報を大切に扱うことへとつながります。

#### (2) 基本的技法

##### ① 言語的技法

###### ア 受容

相手の身になって、話を聴くことです。過剰な反応や無反応ではなく、外から見える形で応答していきます。「優しい言葉」「ほどよい頷き」「優しいまなざし」で親身になって聴いていることを表現します。支援者の非言語的対応は、安心につながります。

###### イ 繰り返し

相手の話を聞いて、タイミングよくそのまま繰り返すことです。

例) 親「朝、何回起こしても全然起きてこないんですよ」支「起きないんですね」親「私もつい、怒っちゃうんです」支「怒っちゃうんですね」

頷きながら保護者が困っているポイントを繰り返していきます。保護者自身が、自分で話したことを確認する意味でも必要です。

#### ウ 明確化

保護者の話の中で、本当の気持ちはまだ言葉になって出てこないことがあります。

例) 親「毎日怒ってばかりです」支「…つらいですねえ」等、話を聞きながら、気持ちを受け止めて返していきます。それを「感情の反射」といい、感情を言語化していきます。

#### エ 支持

保護者が言葉に出したことを肯定していきます。

例) 親「こう思っているんですけど、こうしたほうがいいのでしょうか？」支「お母さんがそう思うなら、それがいいと思いますよ」等、気持ちを支持することです。話の内容とタイミングを吟味して支持し、今頑張っている保護者を応援している気持ちを伝えます。

#### オ 質問

話しながら、保護者に聞きたいことを頭の中で考えていき、不明な点については質問しながら情報を得ていきます。質問をすることで、保護者の話に関心があることも伝えられます。

質問には、「閉ざされた質問」と「開かれた質問」があります。まず「閉ざされた質問(クローズドクエスション)」は、「はい」「いいえ」で答えられる質問です。状況を明確に確かみたいときに有効です。

例) 支「お母さんは働いていますか」親「はい」支「仕事は何時ごろ終わりますか」親「3時です」

次に「開かれた質問(オープンクエスション)」です。幅広く、自由に語ることを求めることができる質問です。

例) 支「お子さんは家でどんな遊びをしていますか」親「レゴや、ゲームなどが多いです」支「家でどんな話をしますか」親「友達と遊んだこととか、育てている野菜の話などをします」

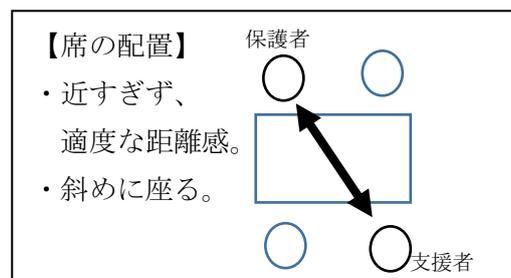
## ② 非言語的技法

### ア 身振り・立ち振る舞い

「体を向ける」「頷く」「視線を合わせる」等、ゆったりと落ち着いた振る舞いを心がけます。

### イ 視線

相手の真正面に座ると、圧迫感があり、目を離せないものです。視線を外すと失礼だと思わせてしまいます。



面談の際は、保護者の席の斜め前に座ります。さりげなく視線をずらすことができ、ゆったりと落ち着いた状態で話ができることが大切です。そういった態度は、信頼感や安心感を生みます。

### ウ 声の質・言葉遣い

声の高さ、しゃべり方の個性があることは受け止めながら、面談時には、若干声を抑えつつ、ゆったりと話をするとういいます。

### (3) 面談の基本的な流れ

- ① 前置き（労いの言葉）
- ② 園での頑張っている姿、いいところを話す
- ③ 家でのよいこと ⇒ 困っていることを聞く
- ④ 園でも同じように困っていることを話す
- ⑤ 困り感への対応の話し合い

まず最初は、労いの言葉から始めます。保護者は、忙しい仕事を調整して来てくれています。また、不安な思いで来る方もいます。「わざわざお休みをとって相談に来てくれて、ありがとうございます」という気持ちを伝えましょう。

### (4) ちょっとしたコツ

丁寧すぎる言葉を使うことで、保護者が話しにくくなることがあります。また、話し言葉を使うことで心を開いてもらえることもあります。地域の方言も、うまく使っていくとよいと思います。

服装は無地か地味目な服がよいです。派手なものやキャラクターものは、控えましょう。

夫婦で面談に呼ぶケースもあると思います。お父さんからすると、男性保育者は同性同士で話しやすいと思われる方もいます。

障害の可能性がある場合は、思い込みや、勝手な判断で話を進めるのではなく、専門家に相談したり任せていったりするようにします。

### (5) 面談の留意点

- ① 感謝と労いの言葉（前述）
- ② 親を責めない・パートナーとして協力

話は抽象的ではなく、具体的な例で話を進めます。どちらかが、がんばるのではなく「園ではこうしていきますね。家ではこうしていただきます」と、協力関係を結べるように話し合います。

### ③ 一番困っているのは子ども

園が困っているわけではないことをはっきりと伝えます。また、兄弟がいる場合、比べないようにします。一番困っているのは、その子自身です。周りの大人が協力して、楽しく生活できるようにしていきましょう。

### ④ 保護者の考えや気持ちをしっかり聴く

保護者の語る言葉に耳を傾け、まずは聴くことです。子育ての大変さに共感し、保護者の立場にたち、理解しようと努めていきます。

### ⑤ 沈黙

面談の中での沈黙は、保護者自身、自分が語ったことを吟味する大切な時間です。対面で話す中で、沈黙に意味が生まれるので、大切な話は電話では行わないようにします。

### ⑥ よいところを伸ばす

お互いに協力して伸ばしていこうという姿勢や、進め方がとても大切です。その先に、「医療機関や相談機関に教えてもらおう」という形でつながることがあります。そのときは、「園でもできることをやるので、聞いてきたことを教えてください」と伝え、同じ方向を見ていけるようにします。

### ⑦ 保護者が一番

子どもにとって、保護者に勝るものはなく、どんなに良い先生でも、保護者には勝てません。支援者は、保護者に「お子さんは、お母さんが好きなんですよ」「お父さんが目標なんですよ」と伝えていきます。

### 5 最後に

保育の仕事が好きで一生懸命頑張っていると思いますが、がんばりすぎないで、心を大切にしてください。支援者が楽しく保育できないと子どもだって楽しくないですよ。

第1回 焼津市保育者資質向上研修会（抜粋）  
令和5年6月23日（金）  
会場：焼津市役所 会議室1B