

教職員が行う保護者等への よりよい対応

乳幼児の育ちと学び支援センター

本日お伝えしたいこと

1. 大切な初期対応

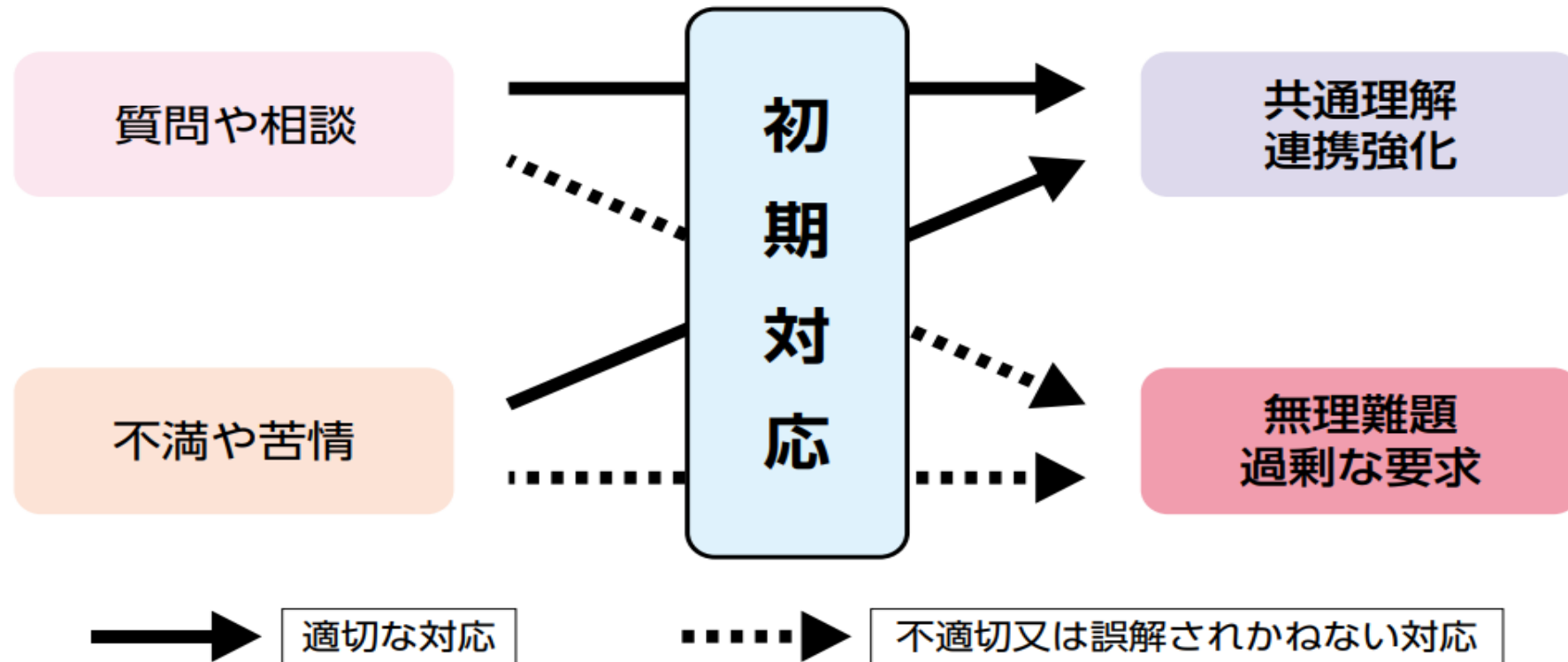
- 1) 初期対応の心構え
- 2) 話の聴き方
- 3) 記録の取り方
- 4) 謝罪が必要なとき

2. 初期対応後の組織的な対応

- 1) 情報収集のための役割分担
- 2) 事案の「見立て」と「手立て」の検討
- 3) 適切な報告と具体的改善策
- 4) 保護者対応する際のポイント

3. まとめ

1. 初期対応の心構え



1-1) 話の聴き方

○傾聴・受容・共感が全ての基本

- ・傾聴とは
- ・受容とは
- ・共感とは

気持ちを受け止めることと、事実を認めるのは違いますよ



1-2) 話の聴き方

○話の内容を整理、確認、言語化する。

☆話を聴きながら整理、確認してその願いを読み取る

- ・怒りや敵意という感性

- ・事実と推測の整理 ↔ 実現可能な要望と実現が難しい要望

⇒保育中に○ちゃんと遊んでいたところ、怪我をした。

「また、○ちゃんからですか・・・。これって、いじめですよね。」

相手の願いをじっくりと感じ取る

⇒「○○してほしいとお考えなんですね」

⇒「○○ということが腹立たしく感じるのですね」

1 - 3)

記録の取り方

○客観的に事実関係を記録します。

〈記入例〉

保護者が攻撃的な態度で、暴言を吐きながら、園に乗り込んできた。

①保護者は父ですか、母ですか。

②攻撃的な態度はどのような感情表現に置き換えられますか

③暴言を吐きながらを実際の言葉は

④乗り込んできた・・敵の領分などに勇んで入り込む（対立関係を示す）。

〈書換〉

保護者（父が）怒った表情で、「担任を出せ」と言いながら園に入ってきた。

1-4) 謝罪が必要なとき

《心理的事実には最初に謝罪》

⇒ 「そのような気持ちにさせてしまい、すみません。」

「客観的事実についてはお調べしてからお答えします」

⇒ 「この度は、御心配をおかけして申し訳ありません。事実関係については、調べた上で、またお話をさせていただきます。」

☆心理的事実・・・その人が心で感じた事実

客観的事実・・・実際にあった事実

「客観的事実」の確認をしないうちに謝罪すると、責任の所在が不明確なまま、全面的に相手の言い分を聞き入れたことになる？

2. 初期対応後の組織的な対応

注意：抱え込むと一歩遅れる。

○報告・連絡・相談は、調整・理解して確認

- ・調整：どのように組織で関わるか、役割を調整する
- ・理解：誰が何をするか理解する
- ・確認：お互いに進捗を確認する

経過は早めに回答しましょう。

ただし、慎重に検討すべきことを、慌てて回答するのは禁物

2-1) 情報収集のための役割分担

〈客観的事実と心理的事実の対応例〉

誰が中心となって何に対応するかという役割分担を決める

〈分担例〉

- ・ 電話での保護者との対応窓口 副園長
- ・ 子どもからの聞き取り、状況把握 . . 担任・主任・元担任
- ・ 子どもの心のケア 心理カウンセラー他
- ・ 家庭的な背景の分析と家庭全体の負担軽減に向けた支援
. スクールソーシャルワーカー

2-2)

事案の「見立て」と「手立て」の検討

《事案の「見立て」～解決につながる仮説を立てる～》

〈確認例〉

- ・ 要望苦情の趣旨、背景は何か。
- ・ 要望と苦情と事実との間に因果関係はあるのか。
- ・ 子ども自身が望んでいる対応は何か。
- ・ 園・所等でできること、できないことは何か。
- ・ 事実の確認から見えた園・所等として取り組むことは何か。
- ・ 園・所等の対応の必要性や対応内容の相応性が認められるか。

2-2)

事案の「見立て」と「手立て」の検討

《「手立て」の検討～仮説に基づき、方針を検討する～》

〈方針内容の検討例〉

- ・園・所等はどういう事実に対して、何をどう改善し、誰にどのように指導したらよいのか。
- ・保護者等にどう説明し、理解を求めていくとよいのか。
- ・外部の専門機関に助言を依頼することは何か。どのような専門機関に協力を要請できるのか。また、どのように専門機関につないでいくのか。

2-3)

適切な報告と具体的改善策

〈話し合いの対応例〉

- ・ 調査の結果から改善策と対応方針
- ・ 定期的な報告
- ・ 意見交換の場を複数回設定する
- ・ 子どもの人権と成長を優先に考えた対応策の確認
- ・ 子どもに対しては、人格の否定ではなく行為の指導

2-4)

保護者対応する際のポイント

- ①相手の立場に立ってよく聴く。
- ②怒りのエネルギーの源はどこから来るのか考える。
- ③心理的事実には心から謝罪する。
- ④話合いの条件を確認する。
- ⑤チーム園・所等で役割分担をする。
- ⑥子どもの聴き取りはできるだけ1回で終わらせる。
- ⑦調査は相手の意向を反映した上で公正中立に行う。
- ⑧記録を取る。
- ⑨対応の不断の改善を図る。
- ⑩できること・できないことを明確にする。

3. まとめ

《大切な視点》

乳幼児の育ちと学び支援センターは様々な園・所等の問題の支援をしています。その中で、当センターが常に大切にしている考え方は「子どもにとって何が一番大切なのか」ということです。

改めて園・所等としてできる対応を問い直し、保護者と連携して問題解決を目指す体制を整えていく機会であるといえます。