

★ 保護者・親対応の工夫

「問題↓対応↓成果」のセットで伝えようとしても、最初の「問題」の部分を伝え始めただけで、自己防衛的になってしまう保護者・親もいます。その場合は、このセットの伝え方をアレンジします。

例えば、「対応と成果」から伝えて、「こんな対応したら、お子さん、こんなふうに頑張ってくれました」といういい面から伝えます。「問題」を伝えるときも、「これができないのです」と否定的に伝えるのではなく、「こうしたらできるのですが」と肯定的表現で伝えます。

また、「こんなことをしてしまった」と行動や事実だけを伝えるのではなく、「お子さんはこう思ったから、こう行動し、結果的にこうなってしまったんだと思います」と、そのようにしてしまったことでの気持ちをしつかり理解していること、そして、してしまった行動が不適切かどうかなどの評価ではなく、「その行動の結果として、残念なことが起こっただけだ」というように伝えます。

このように、「気持ち」「行動」「結果」起こった現象」を必ず分けて伝える必要があります。そうしないと、起こった結果がよくなれば、そのこどもの行動や気持ちなんてどうでもいい、という意図として伝わってしまうからです。

★保護者・親の要求への対応

この「気持ち」「行動」「結果」を峻別した対応は、保護者・親の学校等への要望・要求への対応でも大切です。保護者・親の中には、学校等としてはとても応えられない要求を突きつけてくる方も少なくありません。このような場合、そうした要求には応えられないので「できません」と拒絶すると、要求した保護者・親の側にとってみると、要求した内容、すなわち求めた結果が拒絶されただけでなく、要求した行動も、そして何より、要求したくなった自分の気持ちもすべて全否定され、まったく理解されなかったと思ってしまうやすいのです。

ですので、学校等として教師・保育士・指導員は、保護者・親の要求内容と、要求したくなつた気持ち、その行動をしつかり切り離して受け止めることが大切です。「そのように要望されたい気持ちはよくわかる」「そのようにわざわざ要望する行動までしてくださったことに感謝する」と伝え、しかし「残念ながら、申し訳ないが、その要望そのものには全部お応えすることはできない」、でも「こういう対応はしていく」ので、「結果、そう要望してくださいだった気持ちにお応えできると思う」、さらに「今後もそのお気持ちをいつも踏まえて、努力、工夫をしていく」と伝えることが大切なのです。

また、不安の高い保護者・親もいます。単に「大丈夫」と伝えると、まさに安請け合いされたように感じ、本当にこどもの問題を理解してくれていないのではないかと不安を高めてしまうこ

とがあります。その場合の対応としては、いつ頃、どんな成果がどのように現れるのか、しっかりと予言的に伝えることです。これは必ずできるようになることなのか、だとしても、それはどれくらい難しい（あるいは、時間のかかる）ことなのかをしっかりと伝える必要があります。

もう一つ、大事なことがあります。それは、支援の途中で必ずあることなのですが、成果が後戻りしたように見えたり、揺り戻しで問題が多発してしまう現象があることをしっかりと伝えて、それをこういう形で乗り越えたと必ずいい方向に変化していくのだと伝えることも肝要です。そうしないと、こどもの様子に一喜一憂して保護者・親の不安が増幅されやすいからです。いづれにしても、こどもへの支援同様、保護者・親の気持ちへの感受性を持ち、その気持ちに寄り添う支援が必要です。

さらに、保護者・親の持っている性格的特徴、特性、発達障害的傾向、愛着障害的傾向をしっかりと踏まえた対応をすることも必要です。こどもの支援で述べたように、自閉障害も愛着障害もスペクトラム障害であり、どんな人でも少しずつ、その特性、傾向を持っているからです。