

保護者との関係づくりー「子どものために」だけでなく「親も子も」支える保育

2021. 6. 29(水) 18:30～20:30

伊佐市保育士研修会第3回 宮里六郎(元熊本学園大学)

はじめに

I 実践記録「本当の気持ちにたどりつくまで」(平松知子さん)に学ぶ <ベテラン>

1. 「5歳児かい君の事例を中心に」黙読

- ① かいくんはなぜようくんを滅多打ちにしたのか？
- ② かいくんは「お母さんもさ・・・」の後なんと言おうとしたのか？
- ③ 「その日、母にそのことを告げると」何をどのように伝えと思うか？あなたなら？
- ④ かいくんが心底ほっとした笑顔で笑ったのはなぜか？

2. コメント

- ①親の事情を察してがまんしている子どもたち
- ②「子どものために」だけでなく「親も子も」
子どものためにいったん引っ込める／親だけでなく子どもいることを意識した会話を
子どもにとって最善の利益は親の笑顔 *2つの事例「洗濯機・ペンダント」

II 日常的対応とトラブル対応ー<若手>

1. トラブル対応ーかみつきへの対応を中心に

説明責任と同時にその場で説得しようとしすぎないことも

2. 日常的対応

- ①送迎時コミュニケーションー子どもと大人そして大人どうしが顔見知りになること
- ②連絡帳・クラスだよりの書き方ー子どものかわいさのおすそ分け
- ③意識的な傾聴とアドバイスを

III 保護者との関係づくり<基本的姿勢>の見直しをー「子どもを真ん中に」を疑う

1. 「～ちゃんのお母さん」ではなく「〇〇さん」と名字で呼んでみる
2. 親(保護者)と子ども以外のことも話せますか？
3. 育児書より素敵な子育て仲間づくりのお手伝いを
4. 親(保護者)のせいにする前に、保育所でできることは保育所で

IV タイプ別の対応ー正論より具体的な手助けを

1. 未熟タイプー説教よりも具体的な手助けを
2. 不安タイプー子育てのよろこびをふくらませることで不安を軽減
3. 攻撃的なタイプー

終わりに

参考文献

宮里六郎『「子どもを真ん中に」を疑う—これからの保育と子ども家庭福祉』

第2部「子どものためにだけでなく親も子も支える保育を」かもがわ出版、2014年

I 「子どもにとっての最善の利益は親の笑顔—平松実践に学ぶ」

子どもの保育を考える時、これまで大事にしてきた「子どものために」という視点だけでいいのか、考えさせられるきっかけになったのが、平松知子さんの記録「5歳児かい君」の事例です。

「ほんとうの気持ちにたどりつくまで」『現代と保育』72号 ひとなる書房

(1) 事例—5歳児かい君の切なさ笑顔

五歳児のかいくんはある日の朝、同じクラスのようにくんが家から待ってきた自作のバッチを引きちぎり「こんなもってくん！」とすごい剣幕です。なおも罵倒し続けるかいくんを大泣きのようくんから何とか引き離し、事務室で静かに話を聞ききます。

T「ようくんは、ずっと熱でお休みしていたから、おうちで作ってきたバッチなんだって」かい「いかんのだわ、保育園におもちゃは持ってきていかんのだわ」

T「自分で作ったものでもダメなのかな？」

興奮しきりで出続ける悪態の合間合間に気になる言葉が見え隠れする。

かい「ぼくなんて、そんなの作ったら(おうちで)いかんと言われるんだ」

かい「ようくんはダメだ、こうきくんやつばさちゃんやみいちゃんはいいいけど」

T「ようくんはダメなのか。こうきくんつばさちゃんみいちゃん…」

この名前を聞いてピンときた。

T「かいくん、ひよっとしてようくんは早い迎えだから？」

かい「そうだ、こうきくんたちいつも夕ご飯までいてがんばっているんだ。だけどようくんはいつだって早い迎えの子だから許せんのじゃ！」

これを言った時にかいくんは一気に感情がほとばしり、涙が止まりませんでした。思わずかいくんの体を包み込んで背中をさすり、「そうか、かいくんもいつも夕ご飯でがんばっているんだもんね」というと体の力がスーッと抜けました。いつも夕ご飯までの保育にさせられている感じなのかとも思い、「お母さんもさ…」と言いかけたら「お母さんは仕事をがんばっているんじゃーっお母さんは悪くないじゃーっ」とまた力をこめて叫ぶのです。

かいくんは毎日毎日友達が先に帰るのを見送り、いつも同じメンバーでそれなりに楽しく園で仕事をする母の迎えを待つのです。母ががんばっていることを知っているから、たまには早く帰りたいとだだをこねたり、ぐずることもしません。毎日過ごしている日常の中に、こんなにも重い気持ちがあったことを改めて知りました。

その日のことを母に告げると、かいくんに向かってこう言ってくれた。「よし決めた。かい、明日は早くあがってくるわ！」と。「え、お母さん仕事は大丈夫なのですか？」と聞くと「いいんです。ちょ

っと働きすぎだっと思っていて、かいがこうやってがんばっているのもわかっていて」。母の笑顔を心底ほっとした顔で見上げるかいくんも笑っていました。いつも早い迎えの友達に八つ当たりをする(しかも滅多打ちに)しかなかったかいくんですが、本当の気持ちがお母さんに伝わったことで、表情がとてもやわらかくなりました。

日中子どもが発熱しても派遣労働の親には電話ができません。だって子どもの熱くらの理由で仕事を休んだら即クビになるからです。朝ご飯を食べてこない家の理由は親の手抜きではなく『朝食を買う生活費がない』というものでした。うつ病の母の子母が働いていなくても夕飯まで保育をします。ちょっと前までの子どものためにとって最善だったことは今少しずつ変わってきていると思います。大変な状況を抱えている父さん母さんが笑っていてくれることが子どもにとっては最善のことではないかと思って、保育しています。

(2) 親の事情を察して甘えるのを我慢している子ども達

現代の子ども達はたつぷりと甘えさせてもらっていないから荒れたりキレたりするのではないかと問題提起しました。そして過保護という意味での「甘やかし」ではなく安心感を充電するために「甘えさせ」ることが必要だと指摘しました。しかしこの記録のかい君の姿を見ると、甘えさせてもらっていないというより、かい君自身が親の事情を察して、甘えることを我慢していたことが分かります。

かい君はいつも夕ご飯まで残っています。でも「母ががんばっていることを知っている」ので、わがまを言いません。しかしそれが積もり積もって、ある日あることをきっかけにして、いつも早く帰るようくんを滅多打ちにして八つ当たりしたのです。

平松さんは「そうかいくんもいつも夕ご飯でがんばっているんだもんね」と身体ごと受けとめます。そして「お母さんもさ・・・」と言いかけます。おそらく「お母さんもさあお仕事がんばってるよね、だからかいくんも夕ご飯食べて待ってよう」と、お母さんの状況を説明して分かってもらおうとしたのでしょう。しかしかい君はようくんを殴ったのはお母さんの迎えが遅いせいだからと思われたのではないかと、お母さんを養護するように「お母さんは仕事をがんばっているんじゃないお母さんは悪くないじゃーっ」と次の言葉を遮って叫んだのです。お母さんのことを心底思っているかい君の心の叫びです。「親の心子知らず」とはよく言われますが、「子の心親知らず」です。子どもはこんなにも切実に親のことを思っているのだと胸が熱くなります。しかし、やっぱり5歳なのです。子どもです。いつもいつもお母さんを思って我慢出切るわけではないのです。こんな思いが積み重なってようくんに八つ当たりしたのでしょう。

親は派遣労働など不安定雇用や、長時間労働そして複雑な時差勤務を強いられ生活に追われながら子育てしています。甘えさせたくても甘えさせてやれないのです。「子どもをたつぷり甘えさせましょう」と言われてもそう簡単なことではありません。子どももそのことを感じ取り、疲れている親を気づかい、親に甘えることを我慢しているのです。子どもも親の生活を背負って生きているのです。

それにしても、今子どもを理解するためには、その時の子どもの心理状態だけでなく、子どもの背

後にいる保護者の実態を視野に入れることはもちろん、さらに子どもが親を思う気持ちまで含めて、理解し直さなければならぬのです。「子どものために」を子どもの視点にたつてという表面的な理解ではなく、子どもの視点を、親の状況や親を思う気持ちもくぐって、深め直されなければならない時代です。

保育現場で、家庭の分も含めてたつぷりと甘えさせる必要があるのだと思います。

(3)「子どものために」だけでなく「親も子ども」

◆「子どものために」を一旦引っ込める

「その日、母にそのことを告げると」と記述されているのですが、残念ながら何をどう伝えたか書かれていません。平松さんに直接尋ねたら、なぜそんなことを聞くのかという感じで「感動したのでその時の様子をそのまま伝えただけです」という素っ気ない答えでした。私ももちろんその日のことは話すと思いますが、その後「お母さん、かい君も頑張っているので一日でもいいですから早く迎えに来てもらえませんか」とお願いすると思うのです。あくまでも「子ども(かい君)のため」を思っただけの要求です。でも平松さん事実を伝えるだけで何も要求していません。

何故でしょうか。要求すると出来ない言い訳を引っ張り出すからかもしれません。かい君のお母さんの立場に立つと、「早く迎えに来てください」と要求されても、分かっているけれども迎えに行けない事情があるのだと思います。子どものためにという正論で要求されると、押し黙るか、言い訳するしかないのです。大人との関係では正論は時として、分かってももらえない苦しさから、言い訳を引き出してしまふのです。「子どものため」の正論が親を追い詰め、苦しめ、「子どものために」ならないこともあるのです。

お母さんが「よし決めた。かい、明日は早くあがってくるわ！」と自ら宣言したのは、子どもためにと要求されなかったからこそ、素直になれたのだと思います。平松さんは「かいくんのために早く迎えに来てください」という要望は全く頭に浮かばなかったのだと思います。「子どものために」という保育者の思いを一旦引っ込めることも親との関係づくりの新しい視点です。

だから平松さんは「そのことを告げる」としか書かなかったのでしょう。

◆「親だけでなく子どももいること」を意識した会話を

もう一点。平松さんは、「かい君のために」要求しなかったのかもしれませんが。何故でしょうか。かい君のいる前で、お母さんに要求すると、かい君は自分のせいでお母さんは叱られたと受け取るのではないかと心配しているのです。その時のかい君の気持ちを考えて要求しなかったとも考えられます。

保育の現場で保護者と向き合うときはたいていその横に子どもがいます。ともすると子どもの存在を忘れて親とだけ向き合っていることもあります。子どもは親と保育者の話を聞いています。内容はわからなくても雰囲気は感じ取っています。カウンセリング室での面接とは違って、「親だけでなく子どもも」いるのです。大人のそばで話を聞いている子どもが、大人の会話をどう受けとめるかも視野に入れて話さなければならないということに気づかされました。

◆子どもにとっての最善の利益は親の笑顔

「母の笑顔を中心とした顔で見上げるかいくんも笑っていました」という記述があります。かい君が心底ほっとしたのは、お母さんが先生に言われて「明日早く迎えに来ます」と言ったのではなく、お母さん自ら「よし決めた。かい、明日は早くあがってくるわ！」と先生ではなくかい君に直接言ったからだと思います。保育者が要求しないことの意味がここにもあります。かい君は八つ当たりするしかなかった自分の気持ちを先生だけでなく、やっぱりお母さんに分かってもらいたかったのです。かい君の心底ほっとした顔はお母さんに自分の気持ちが通じた喜び、証です。

かい君の笑顔の基はお母さんの笑顔です。この記録を読んでいると、これまでは昼間いい保育をすることが保育の最大の役割だと考えていたのですが、ちょっと違うのかもしれないと思いはじめました。平松さんは、この大変な状況では「父さん母さんが笑っていてくれることが子どもにとっては最善」だと指摘しています。子どもにとっては昼間の保育より迎えに来た親の笑顔の方が大切なのです。よく考えれば当たり前かもしれません。保育していると、「子どもための」保育に重点を置きすぎて、「親の笑顔」が手薄になってしまいます。しかし子どもが「親の笑顔」を望んでいるのなら、保育も「子どものために」親の笑顔を作ることをきちんと位置づけなければなりません。今まで以上に親の笑顔、親の幸せのために心を砕くことを意識しなければならない時代です。

もちろん、親の笑顔の基の一つは、子どもの笑顔です。昼間の保育は子ども笑顔を作り、親の笑顔を引き出し、子どもが笑顔になることに繋がります。子どもと親の笑顔は鶏とたまごの関係です。そして親の笑顔と子どもの笑顔をつなぐ夕方の時間、今ここを意識的に作り出していく必要があります。

現代の保育は「子どものために」という視点だけで完結出来ません。「子どものために」を疑い、深め、時には引っ込め、「子どものために」一旦親の視点をくぐって、「親と子の」幸せのための保育が求められる時代に入っています。さらに働きながら安心して子育てできる社会を、共に働く仲間として、目指していかなければなりません。

II 日常的対応とトラブル対応－理論＜若手＞

1. トラブル対応－かみつきへの対応

まず 1.2 歳児でのかみつきを基に考えてみます

かみつかれた子どもの保護者に対応する場合、これまでは①状況を説明し②誠意を持って謝罪したうえで、③かみつきの背景にある行動の意味を育ちに関連づけて説明してきました。最近はこれらに加え④今後起こらないように具体的対策も提示し、さらに最後に⑤かみつかれた我が子を思う保護者の気持ちに寄り添って「我が子がかみつかれると、自分がかみつかれるより痛いですね」と一言を加えるようになりました。この最後の一言が重要になっています。

またかみついた保護者への対応も変わりました。これまではかみつきは保育の時間帯で起こっているのだから保育園の責任であるとして、かみついた子どもの保護者には伝えないことが一般的でした。しかし現実にはかみつかれた子どもの保護者はかみついた子どもがわかり、その親が謝りもしないと親同士のトラブルに発展することもあります。

最近では自分の子どもが噛んだ時も知らせて欲しいという保護者の気持ちもあり、双方に伝えるようになりました。謝るか謝らないかは別問題として、噛んだ子どもの保護者の責任を問うのでもなく、保育者だけで問題を解決しようとするのではなく一緒に考えていこうとする姿勢に変わってきています。

親が我が子を思う気持ちを理解し共感した対応が必要です。クレマー的な保護者に対して「自子中心主義」と言われていますが、元々保護者は我が子を中心に見るのが当たり前です。子どもをクラス集団の一人としてみてしまいがちな保育者と大切な我が子としてみるのが出発点になる保護者では立場が違うのです。かつては子どものけんかに大人は口出ししないことが大人の分別でしたが、少子化のなかでそれが打ち消される位我が子を思う気持ちが強くなっているようです。最初から保護者に集団的な理解を求めるよりも、当面保育者が保護者の気持ちに寄り添った対応が求められています。

説明説得しようとしすぎないで、我が子を思う保護者の気持ちに共感する姿勢が求められます。わかってもらおうと説明しすぎると言い訳に聞こえてしまいます。また説得しようとしすぎると反発や不満を生んでしまうこともあります。すぐにはわかってもらえないかもしれないけれど一旦説明します、今すぐわかってもらえなくてもまた話す機会を作ります、といった姿勢も求められます。説明責任をはたしながらもそれを保護者に押しつけない——そんな難しい対応が求められています。

2. 日常的対応

1) 送迎時コミュニケーションー子どもと大人そして大人どうしが顔見知りになること

トラブルが起きたときの対応はもちろんですが、日常的な信頼関係が土台になればなりません。まず子ども同士のトラブルも保護者に肯定的に受けとめてもらう必要があります。それには子どもたちが育ち合う姿を、送り迎えの時間、クラスだより、保護者懇談会・保育参観(参加)を通して保護者に伝えることが重要です。また親同士が顔見知りになりトラブルがトラブルにならないような人間関係が土台になればなりません。

第一に送迎時特に夕方のお迎えの時間帯が最も重要です。保護者は保育園での我が子の様子を知ると安心するので、エピソードも交えて具体的に伝えます。誰とよく遊んでいるか、その子の様子だけでなく友だちとあそんでいる様子など子ども同士育ちあっている姿を伝えるといいでしょう。

夕方の時間は、保護者同士ほっとしておしゃべりする精神安定剤の役割も果たし、育児情報の交換の場となります。「育児書より素敵な子育て仲間を」つくる機会となります。保育者もこの現代版井戸端会議にちょっと入れてもらって、子ども姿や保育の様子を自然に伝える場にしてはどうでしょうか。

さらに夕方は、子どもたちが親以外のたくさんの大人と接する時間帯です。よく見知った子どもとのトラブルなら目くじらたてなくても済みますし、自然に仲裁することもできます。

第二にクラスだより。吉田祐子さんは「子どものかわいさ・保育の楽しさのお裾分け」するも

のと位置づけ、子どもたちのことばや表現を具体的なエピソードにして書き記し、その後少しだけ理論的な解説を加えるそうです。ほんの数行の理論的解説が子ども同士育ち合う姿として肯定的に捉えるきっかけになります。

また石川幸枝さんは、我が子だけでなく他の子どもにも目を向けてもらうために、総会で了解を得て実名でクラスだよりに書くそうです。名前がわかることでいっそうその子への親しみもわくのではないのでしょうか。運動会など大きな行事の時にはクラスだより臨時増刊号として子どもたちの育ち合う過程を伝えている園もあります。

第三に懇談会・保育参加・行事などトピック的コミュニケーション。

保護者懇談会もクラスの状況や保育方針をことばだけでなく映像で伝えるとよりリアルに伝わります。また保育者からの一方的な話だけでなく、保護者同士が話す時間を設けると、保護者同士なかよくなるきっかけにもなります。送り迎えの時になかなか合わない親とも顔見知りになり人間関係も広がる貴重な機会となります。

保育参観も保育参加と表現するところが増えてきました。「保育参観」は「観る」ことですが、保育参加はいっしょに「加わる」ことです。「一日保育士」として、子どもと一緒に給食を食べたり散歩に行ったり、先生の補助もします。子どもと一緒に体験すると、我が子だけでなくクラスの他の子ども顔見知りになりどの子どもかわいくなります。朝夕の送り迎えの時も声をかけたりすることも多くなります。

子どものけんかやトラブルも、保護者がお互い顔見知りだと余裕を持って見守ることもでき子どものけんかに大人が口出しをしないですみます。その上クラスの子どもの顔見知りになってもらうともっとうまくいきます。「～君のおばちゃん」と声をかけられると我が子でなくてもかわいく感じるものです。「～君元気だね」と頭をなでてあげたくなります。子ども大人もみんな顔見知りになり少々ケンカしても目くじらを立てないですむようなそんな雰囲気を作り出したいものです。

2) 意識的な傾聴とアドバイスを

保護者との日常的コミュニケーションは、①「日常的会話」レベル②「意識的対話」レベル③「相談・面接」レベルの3段階に分けられます。

「日常的会話」レベルでは、さりげなく情報収集し気軽にアドバイスします。何かあったらいつでも気軽に相談できる関係をつくるのが大事です。

「意識的対話」レベルでは、意識的に傾聴する姿勢とアドバイスしながら様子を見る柔軟さが求められます。意識的傾聴とは、決めつけない聞き方をすることです。アドバイスしたことをそのおりできなくても許せる、懐の深さが求められます。

「相談・面接」レベルは、時間と場所をとって相談・面接を行います。対応できない場合は専門機関につなぎます。

「日常的会話」や「意識的対話」がなくて、いきなり「相談・面接」では不自然です。保育場面では、日常的会話を土台に、意識的に対話し、必要に応じてカウンセリング的な「相談・面接」を行うことが必要です。

最も重要なのが、意識的な傾聴とアドバイスの「第2レベル」です。なかでも、アドバイスの仕方について工夫が必要です。第1に、アドバイスどおりにできないことを許容できる懐の深さをもつことです。第2に、親が選択できるアドバイスをすることです。選択肢を考えることで、保育者の要求だけでなく保護者の立場に立つことができます。保護者も選んだことで「おしつけられた」感じがなくなります。第3に、保護者の立場に翻訳してアドバイスすることです。第4に、正しいことよりできそうなことをアドバイスすることです。第5に、保護者を成長する主体としてみることです。やったことがないことはできないのはあたりまえのことです。「子どもが2歳ならお母さんも2歳」、子どもとともに成長します。

3. 保護者との関係づくり基本的姿勢の見直しを―「子どもをまんやかに」を疑う

(1) 「～ちゃんのお母さん」ではなく「〇〇さん」と名字で呼んでみる

保育現場では、子どもを通して見るため「～ちゃんのお母さん」として見てしまうのではないのでしょうか。子どもが親の付属物ではないのと同様に、親(保護者)も子どもの付属物ではありません。母親を母親としてだけでなく、ひとりの人間として、女性として、労働者として見るのが大切です。

ひとりの人間としてみるためには、まず、親(保護者)と子どもを一旦区別してみることです。親(保護者)を子どもから切り離してとらえることが求められます。具体的に言えば、「～ちゃんのお母さん」ではなく「〇〇さん」と名字で呼ぶことが第一歩です。「〇〇さん」と呼んでみることで、お母さん以外の役割にも目を向けるのではないのでしょうか。

また、親を一旦子ども区別してみるということは、「保育」と「子育て支援・親(保護者)との関係づくり」とは別の仕事としてとらえることにもつながります。「保育」は子どもを対象とした仕事であり、「子育て支援・親との関係づくり」は親や養育者、つまり大人を相手にした仕事です。親との関係づくり(子育て支援)は、保育の延長線上にはありません。大人とかかわる別の技術が求められるのです。

(2) 親(保護者)と子ども以外のことも話せますか？

教師は「子どもの味方になるのは簡単だがその分保護者の味方になるのは難しい」と、小林正幸氏が指摘していますが、保育者も同様です。

保育者は、子どもをまんやかにおくと、子どもの立場に立ちすぎて親(保護者)の要求と対立することがあります。「子どものために」という伝家の宝刀を抜いて、実は自分の都合のいいように親(保護者)に押しつけるということはありませんか。

子どもをまんやかにした間接的關係だけでなく、子どもを抜いた直接的關係をつくることです。具体的に言えば、子どもの話はもちろん、子ども以外の世間話もできるようになることです。子どもの話から入るか世間話から入るかはその人次第ですが、両方必要だと思います。子どもの話にこだわりすぎないほうがいいと思うのです。

また、子どもをまんやかに置くと、子どもとの人間關係(指導的關係)を親(保護者)との關係にまで持ち込みやすくなります。子どものために親を変えなくては(指導しなくては)という姿勢

になっていませんか。大人どうしの関係は対等・平等が基本です。できれば「～先生」と呼ばれるのではなく、お互い「～さん」と名字で呼び合うほうが対等な関係に近くなります。

(3) 育児書より素敵な子育て仲間づくりのお手伝いを

保育者は、子育てに問題を感じたとき、親(保護者)に直接アドバイスしていませんか？ 専門家のアドバイスを、親(保護者)が実行することは難しいことです。かえって親(保護者)を追いつめることになってしまいます。

子育ては、専門家に学ぶより、子育て仲間で「見よう見まね」で学ぶものです。親が親になるために必要なのは、育児書より素敵な子育て仲間です。保育者が親(保護者)に伝えたいことを直接伝える前に、その悩みや問題を乗り越えた人や、今悩んでいる人につなげたほうが、同じ親(保護者)どうしわかりあい、生きた知恵がもらえます。

親(保護者)と保育者の関係だけでなく、親どうしの関係のコーディネイトが求められています。ある保育園では、階段がベンチになっていて、お迎えの時間になるとそこが井戸端会議の場になっていました。傘立てがベンチになっているところや、園舎の軒下にベンチがつくられている園もありました。

帰りを急ぎながらも、話し足りなかったお母さんたちが門のところで井戸端会議なんて、よく見かける風景でしょう。そんな自然な井戸端会議のなかで、親が親になっていくのではないのでしょうか。とくにお迎えのときのおしゃべりは、貴重な育児情報の交換の場であり、大切な精神安定剤でもあります。

(4) 親(保護者)のせいにする前に、保育所でできることは保育所で

子どもに問題があると、すぐに親(保護者)や家庭の責任にしてはいませんか？ 親(保護者)を指導して問題は解決しましたか？ ほとんど解決しなかったのではないのでしょうか。

エコロジカル(生態学)の考え方は、社会問題を原因と結果という関係でとらえません。人と環境の相互作用としてとらえます。つまり、子どもの問題の原因は親(保護者)にあっても、親(保護者)や家庭の責任にしない、ということです。親(保護者)のせいにする前に、保育所でできることは保育所でするということにもつながります。

子どもの在園時間が延びて、家庭にいるより保育園にいる時間が長くなっています。保育所でできることはたくさんあるはず。「親の気持ちもわかるけど、全部受け止めてしまったら子どもの育ちが心配」と考えずに、「保育所は昼間のもう一つの大きいおうち」「実家のような保育所」として受け入れることで、安心感と困難を乗り越える力が生み出されるのではないのでしょうか。

クラスに爪が伸びている子がいたら、昔は、親(保護者)に切るようにと指導していました。今は、保育所で気づいたら保育所で切ってあげるといって園が増えていきます。

子どもに朝食を車で食べさせている場面では、朝食をちゃんと食べさせない困った親ではなく、車の中でおにぎりだけでも食べさせようと必死に努力している親としてとらえることです。そして、お茶を出して食べさせる保育園もあります。否定されずに認めてもらい、指導されずに

助けてもらうことで、次はなんとか家で食べさせようという前向きの気持ちにもなるのではないのでしょうか。お茶を出すことぐらいは、保育園でできることではないでしょうか。

ひとり親家庭の親がケガをして、送り迎えができなくなった子どもを、職員がローテーションを組んで送り迎えをしたという園もあります。夫が交通事故でなくなり、母親もノイローゼに近い状態になり、送り迎えができなくなった子どもを、職員が送迎した園もあります。保育所は困っている人たちのためにある福祉施設なのだ実感します。「みんなが病気になって、みんなから迎えにきてほしいと言われたらどうする？」などと考えずに、例外として対応する懐の深さが必要ではないでしょうか。

人は、人が自分のために時間を割いて具体的な手助けをしてもらったとき、自分を変えるエネルギーが産み出されます。お説教で人は変わりません。

IV タイプ別の対応—未熟・不安・攻撃

(1) 未熟タイプ—説教よりも具体的な手助けを

子どもに朝食を食べさせない、など、あたりまえのことがあたりまえにできない親(保護者)がいます。あたりまえのことがわからないのでできない親もいれば、わかっているけどできない親もいます。どんなに善意であっても、子どものために専門家として上から指導すると、説教としか受けとめられません。かえって反発されます。

まずは本音を出しあい学びあえる、親どうしの交流の場をつくることです。講師を呼んでの学習会よりも、悩みにつながるテーマが特集された雑誌の読みあわせから始めてはどうでしょう。雑誌を読むことで、知識も得られます。読みあわせをきっかけに、いろんなことを語りあいます。そのなかで同じ親(保護者)としてその悩みを乗り越えてきた知恵が出てくるかもしれません。

保育者も一人の参加者として話します。できそうもない理想的なアドバイスより、やってみよう、やれそうだと思う身近なアドバイスが有効なのです。交流だけでなく、学びあいながら交流することが大切です。

ある保育園では、家にモーニングコールして起こしたり、おにぎりをつくって朝食を食べさせたり、園外保育に参加できるように家まで迎えに行ったりしたこともあるそうです。説教で人は変わりません。自分のために時間をさいて手を尽くしてもらったとき、感謝し、次は自分でやってみようと思うのではないのでしょうか。指導より具体的な手助けが必要なのです。ときには例外的な対応も求められます。

また、子育ての仕方よりも、家事をしながら子育てをする段取りなどを伝えるほうがいいのではないのでしょうか。例えば、夕食をつくっているとき子どもが泣き出すと、子どもをあやすことに手をとられて夕食の準備ができません。そんなときは、おんぶして家事をしたり、作り置きをしたり、といった具体的な段取りや手だてを伝えることのほうが、子育てを助けることになるのではないのでしょうか。

(2) 不安タイプ—子育てのよろこびをふくらませることで不安を軽減

カナダの子育てテキストは「完璧な親なんていない」というタイトルが付いています。日本の多くの育児書とは違います。そして、第1章は、子どものことではなく「親だって人間です、あなたはひとりぼっちじゃない 一人で抱え込まないで」というように「親へのメッセージ」から始まっています。子育ては満点でなくてもいいんだよ、わからないことは「ヘルプ」していいんだよ、という姿勢で接することが求められています。

しかし、保育者には不安に共感するだけでなく「子育てのよろこび」を育てることも求められているのではないのでしょうか。子育て中のお母さんにインタビューすると、「虐待する人の気持ちがわからんことはない。紙一重だもん」と答えながら、一方では「お座りができた、ご飯を食べることができた、何かしゃべった、とちよつとしたことで毎日感動、毎日が発見」と、子育てのよろこびを語ってくれます。あたりまえのことですが、子育ては楽しいときもあればつらいときもあります。子育てのよろこびをふくらませることで、子育ての不安は相対的に小さくなるのです。

個人的なことで恐縮ですが、私の三人の子育てをふりかえって思い出されることは「なんでも、一番最初は保育所……」と、ぼつりともらした妻の一言です。担任の先生は、自分が担任している子が、はじめて何かができるようになったとき、わが子のことのようにうれしくて、お母さんが迎えに来るのを待ちかまえて伝えてくれます。でも、親にしてみれば、わが子の成長はうれしいけれど、自分の子の「一番」に立ち会えなかったことはさびしいものです。

たとえば、保育園でその子がはじめて立ったというときに、親にはあえてそのことを伝えないということもあっていいのではないのでしょうか。その日、家に帰ったら、子どもは必ず立ちます。それに親が気づいて、親から保育者に伝えられたらいっしょに共感する、というのはどうでしょうか。こんなことも、子育てのよろこびをふくらませる手だてになるのではないのでしょうか。

子育て不安というより、精神的疾患、とくにうつ的な親が増えています。子どものほうが親に気をつかい、親の気持ちに振り回されている場合もあります。うつ的な人への対応としては、よく言われるように「がんばれ」は禁句です。がんばりたくてもがんばれないのです。これ以上ががんばれないからうつ的なのです。

保健師の山口律子さんが、うつ病に対応する家族のために書かれた『家族力がうつを救う』（宝島社）が参考になります。そこでは、優先順位をつけてあげること、重大な決断は後回しにすること、「晩ご飯どうする？」ではなく「晩ご飯ハンバーグにしようか？」というように具体的な提案で話しかけること、ぐるぐる思考になるので話す時間は1時間程度とすること、などが述べられています。

(3) 攻撃的なタイプ

ある保育者が、医者である保護者から「おしっこで濡れたオムツを家まで持ち帰らせるのか（不衛生だ）。あなたがトイレに行く時間を我慢したら（洗濯して返すことが）できる」と、言われたそうです。医者という立場から見れば不衛生かもしれませんが、そこまで対応できない園の実情は理解してくれません。ほんとうに理不尽なクレーム（無理難題要求）が増えています。基本的な対応を整理してみましょう。

第1に、担任だけで抱え込まないで、主任を加えるなど複数で対応すること、複数で状況を確認することが大事です。複数だとお互いに気持ちを表出することで、保護者に巻き込まれない適切な対応が可能になります。

第2に、原因の追及や正論によって説得しようせず、とりあえず聞くことに徹することです。話してもらうことでクールダウンさせます。

第3に、話の聞き方としては、「そうですね」ではなく「そうですか」というような、同調もせず否定もしない聞き方がいいと言われています。その点については、本間正人『モンスターペアレント』(中経出版)が参考になります。

第4に、クレームの裏側に隠されている本音や願いを読み取ることです。例えば「自分の子がケガをして休まなければならなかったので、ケガをさせた相手の子どもその間休ませろ」というクレーム(小学校)は、ケガをさせたことを責めているのではなく、学校を休むことで、わが子の勉強が遅れることが不安なのです。遅れた分は先生が個別的に教えてほしい、と願っているのかもしれませんが。その願いが屈折して「相手の子ども休ませろ」という理不尽なクレームになっていることも考えられます。

第5に、「担任を替えろ」「クラス替えをしろ」というような無理難題に対しては、安易に「わかりました」とその場しのぎの妥協をしないことです。ただ、はっきり拒否するのではなく、システムやルールを説明すること。そのためには、苦情解決の窓口の設置や苦情への対応システムを立ち上げる必要があります。要求の内容を書面にして書いてもらうことも、クールダウンするためにはいい方法です。

最後に、精神医学における人格障害の人への接し方を参考にしながら、クレーマーへの対応を考えてみます。人格障害は関係(やさしさ)依存症であり、彼が求める「受容」は限りがありません。人格障害の人と接するには、「あたらずさわらず、距離をおいて」が基本です。折りあえない場合も「最小面積の安定した折りあえる分を発見しビジネスライク」に接すること。具体的には「見下さず」「バカにせず」「つけ込まれぬように」毅然と接することです。なにより、親密で安定した関係をつくろうと、はじめから考えないことが大事だとされています。詳しくは、中井久夫・山口直彦『看護のための精神医学』(医学書院)をお読みください。

クレーマーに対応するためには、人間にはわかりあえない人もいると考えること。しかし、あきらめるのではなく、わかりあえる部分をもとに、あたらずさわらず接することが重要です。こういう対応によって、感情に巻き込まれずに自分自身のメンタルヘルスを維持できるのではないのでしょうか。

次回 第4回「保育を実践的に深めるために一場面記録を書いて相談する」

2021. 8. 18(水)18:30～