信頼関係を築く保護者支援

～子どもの成長を共に支える「伴走者」として～



徳島県立総合教育センター
特別支援・相談課

本日すること

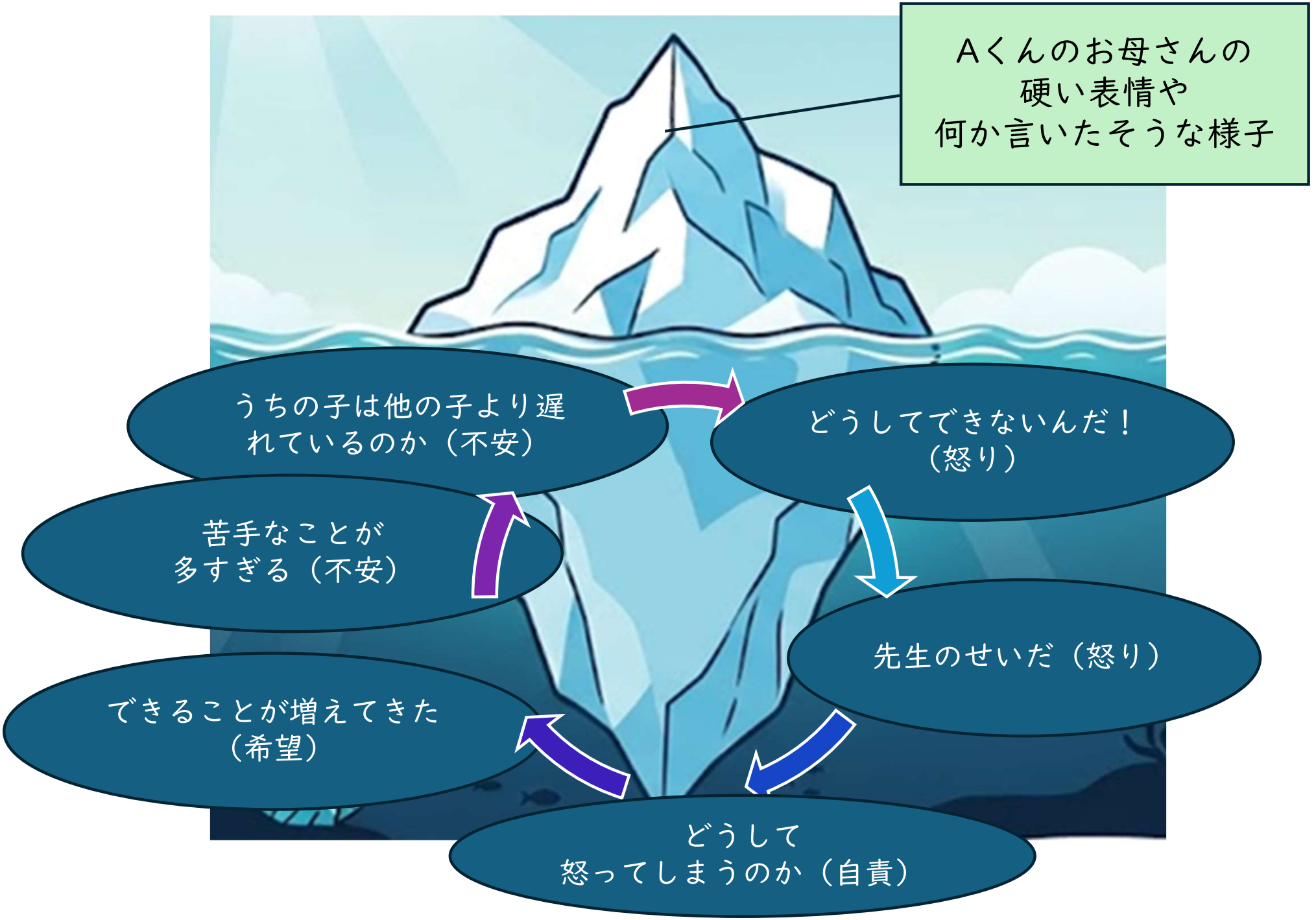
1. 保護者の心理特性の理解
2. 支援者の姿勢１
3. プチ演習　～「よいところ」探しリレー～
4. 支援者の姿勢２
5. 演習１　～リソースを見つける～
6. 支援者の姿勢３・４
7. 演習２　～保護者の背景を想像し、初期対応を考える～
8. 支援者の姿勢５・６
9. まとめ

アウトブレイク

例えば、
小学３年生のＡくん。
学校では、教科書を「読むこと」にたどたどしさがある。
また、板書に時間がかかり、すべてをノートに記述する
ことができません。
担任の先生から、通級による指導を利用することを提案
されました。
お母さんはいまどんな思いや願いをもっていますか？

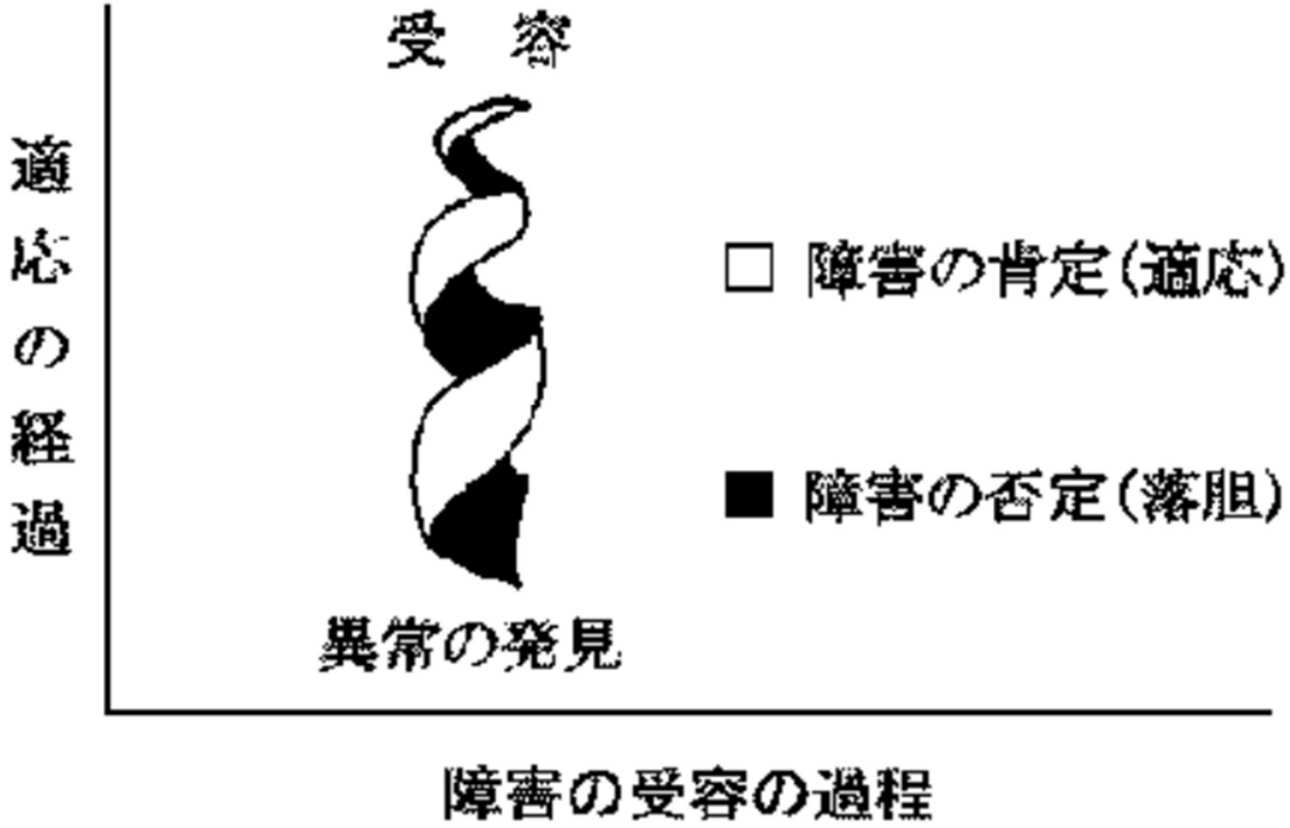
・思いつくまま書き出してみましょう
（２分）
・隣の方と共有しましょう
（２分）

保護者の心理


Aくんのお母さんの
硬い表情や
何か言いたそうな様子
うちの子は他の子より遅れているのか（不安）
どうしてできないんだ！（怒り）
苦手なことが多すぎる（不安）
先生のせいだ（怒り）
できることが増えてきた（希望）
どうして怒ってしまうのか（自責）

保護者の心理

- 障害受容の過程：**螺旋（らせん）形モデル**



【支援者の心構え】
受容が困難な事例、
容易な事例でも、
肯定と否定の過程の
両面を持っている。
↓
「納得してくれたはずなのにまた拒絶された」と焦らない。
↓
支援者には長期的な視点が求められる。

子どもの障がいに対して『落胆』と『適応』が交互に現れ繰り返す。
決して最終段階があるわけでなく、すべてが適応の過程。

中田　洋二郎/１９９５年

保護者の心理（例）

生徒の実態

●中学校１年生　女性

●通常学級在籍

●生徒の自覚：やる気が出ない→家でグチ

- 「授業についていけない」「勉強きらい」
- 「友だちとの話が続かない」
- 「お母さんにはわからない」

●部活は楽しい！勝ちたい！→高等学校に行きたい

本人の様子を見て聞いて、不安。学校に相談。

検査結果等からわかる有効な支援をお願いしたが、

思うように支援してくれない。

このときの保護者の気持ちは？

保護者の心理（例）

心理的苦悩

◆子どもからの不満や不安の言動を近くで見る。
・学習が思うように積み重なっていかない。
・友だちに気持ちをうまく伝えられない。
・お母さんにはわからない。

周囲からの理解不足

◆学校に支援の依頼をしたが
「〇〇さんなら大丈夫」と軽く受け止められている。

◆父親が話は聞いてくれるが、非協力的な態度。

家族機能の低下

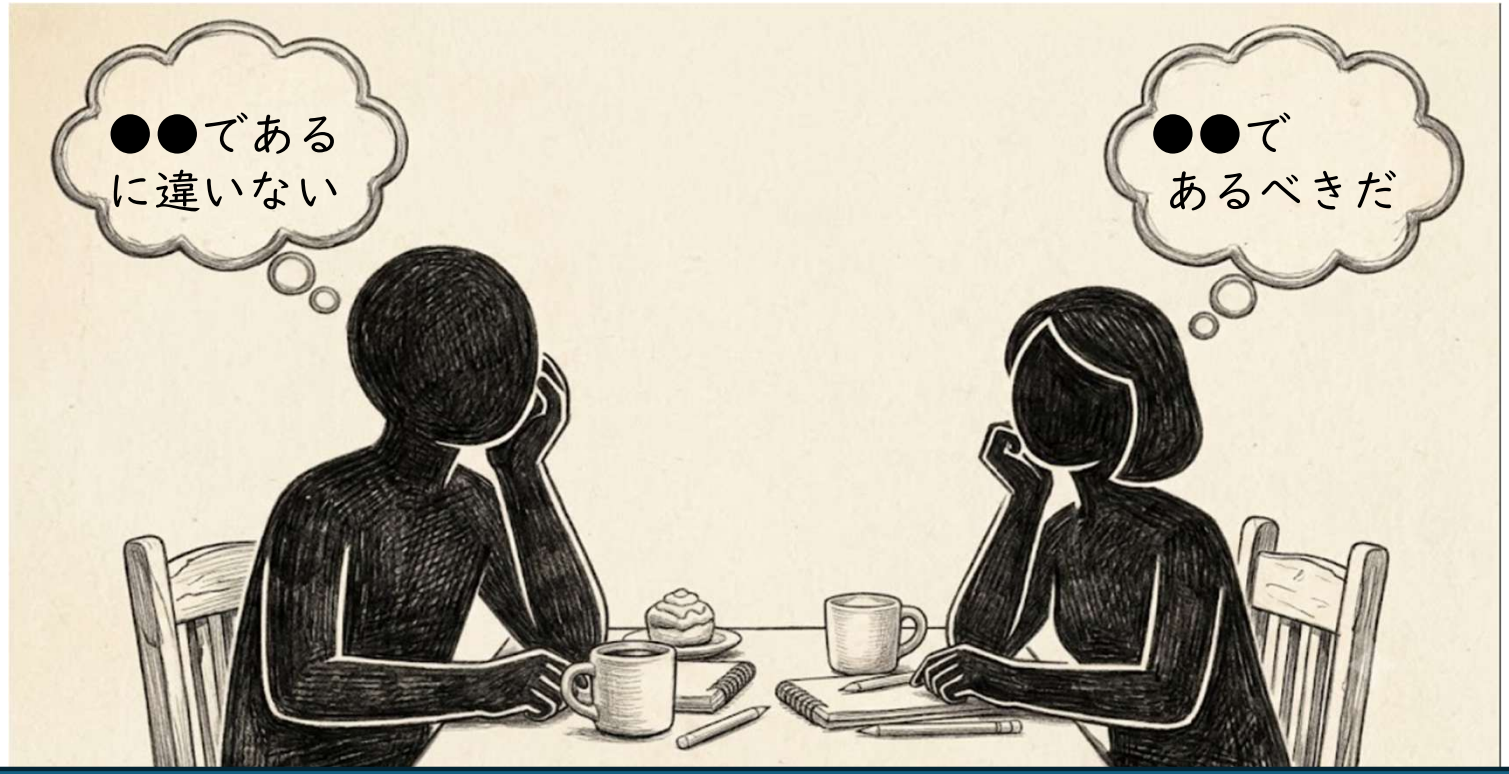
◆祖父母は特別支援学級入級に否定的。

家族機能の低下

支援者が陥りやすい対応

「アンコンシャス・バイアス」

- 無意識な偏見や思い込み、先入観



過去の経験や情報、知識、価値観等から無意識のうちに形成される

「保護者からの訴え＝学校への不満」と捉えていませんか？

「我が子の専門家」として尊重することが大切です。

支援者が陥りやすい対応

「困っている事実」として伝えてしまう

この子には一人教員がついています。

ノートはとっていません

発達検査を受けたことありますか

着席しても鉛筆で遊んでいます

友だちに話しかけて邪魔をします

声が大きくてみんなが迷惑しています

席を立つことが多いです

おうちではこういったことありませんか



責められた

否定された

子育てを評価された

対立を生む恐れがある

支援者の姿勢１

「論争」から「対話」への転換

論争	対話
	
目的：勝つこと 特徴：話す 説得しようとする 納得させようとする	目的：情報を集めること 特徴：問いかける 学ぼうとする 発見しようとする

Gonzales-Mena,2017

保護者の意見への共感と日々の努力への感謝を伝える。

プチ演習

■「よいところ」探しリレー

- ３～４人で、
- 次に示す『ちょっと手のかかる子』の特徴を、『魅力的な子』になる特徴に言い換え、リレーをしてみましょう。

- 次のスライドで見本を示します。

■「よいところ」探しリレー

- これを『リフレーミング』といいます。
- 保護者との対話では、

  「できないこと」ではなく

  「強み」を使うことがコツになります。

×リフレーミングしない伝え方（＝保護者が不安、防衛した態度になる伝え方）

「Aさんは、おうちでも自分の思うようにならなかった時、すぐに手が出たり大泣きしたりしますか？学校でも友だちに大声で言い詰めることがあります。」

○リフレーミングした伝え方（＝保護者が安心し、対話が始まる伝え方）

「Aさんは、本当にルールを大切にする正義感が強い一面があります。その分、友だちがルールから外れたことをすると、どう伝えたらいいかわからなくなっていっぱいいっぱいになってしまうようです。学校ではAさんの『きっちりやりたい』という素敵なところを生かしつつ、友だちへの声かけを練習していきたいのですが、おうちでは似たような時、どんな声をかけると落ち着きますか？」

支援者の姿勢２

リソースとは、
資源、資質、能力のこと

「リソース」を見つける

保護者からこんな相談がありました

学校から帰ってくるとダラダラして、なかなか宿題に取りかかりません。『宿題しなさい！』と毎日怒鳴ってばかりで本当に疲れます。ただ、主人が仕事から帰ってきて『どれ、パパとやろうか』と言うと、少しやる気を見せる時もあります。最近は、私がつきっきりになるのを嫌がるので、宿題の横でお気に入りのアニメのキャラクターのシールを用意しておいて、1ページ終わったら貼らせるようにしたら、その時だけは少し集中してやれました。でも毎日そればかりもできなくて…

子どもや家庭のどんな姿が発見できますか？

□「つきっきりを嫌がる」という子どものサインを捉えて、シールという視覚的なごほうびをすでに実践できている。
□父親が協力してくれているという「家族の協力と理解」が存在する。
□父の声かけにポジティブな反応がある。
□「特定のキャラクターが好き」「1ページできたらシールを貼るという見通しがあれば集中できるという、支援の手がかりをつかんでいる。

「何がない、足りない」ではなく、
情報から「何があるか」を探す

演習１　リソースをみつけよう

就学前
小学生低・中学年

保護者からこんな相談がありました。

- 隠れている、子どもや家族のリソース（強みの資源）を３つ探してみましょう。【ペアワーク　５分】

スーパーに行くと『あれ買って！』とかんしゃくを起こし、床にひっくり返って泣き叫びます。周囲の視線も冷たくて、本当に自分が責められているようでスーパーに行くのが恐怖です。 最近は、買い物に行く前に紙にお菓子の絵を描いて『今日はこれだけね』と約束してから行くと、たまにうまくいくこともあります。でも失敗した時が怖くて、結局最近は土日に子どもを近くの義理の実家に預けて、私一人で急いで買い物を済ませることが増えました。義母は『いつでも預かるから無理しないで』と言ってくれるのですが、いつまでも甘えられなくて……

リソース

小学生高学年
中学生

演習１　リソースをみつけよう

保護者からこんな相談がありました。

- 隠れている、子どもや家族のリソース（強みの資源）を３つ探してみましょう。【ペアワーク　５分】

毎日学校には行くのですが、帰宅後はイライラがひどく、兄弟に八つ当たりします。 担任の先生から『部活のミーティング中、自分の意見が通らないと急に怒って部屋を出ていってしまった。周りの子も少し引いてしまっている』と連絡をいただき、ショックで…。
家で理由を聞くと『みんなが僕を無視する』と怒るばかりで。ただ、小さい頃からずっと続けている地域のクラブチーム（サッカー）の練習がある日は、帰宅後も機嫌が良くて、自分でユニフォームを洗濯機に入れたりしています。そのチームの監督さんは昔から息子の性格をよく知っていて、『あいつは熱くなりすぎるけど、人一倍責任感が強いんだよ』と認めてくれています。

リソース

支援者の姿勢３

見つけたリソースを「コンプリメント」する

コンプリメントとは、リソースのフィードバックのこと
根拠を示して、保護者にとって意味のある言葉で認める、ほめること

コンプリメントに使える情報収集

好きなこと　好きな物
得意なこと　趣味
友人関係　大切な人
家族との関係
ちょっとしたいい変化
うまくやれていること
手伝ったらできること
小さな進歩
たまたまうまくできたこと
他の人がほめてくれたこと

「コンプリメント」具体的な言葉かけ

〇すごいですね。
〇流石ですね。
〇こうすればできたんですね。
〇コツを教えてください
〇保健室の先生が、最近こんなことがよくなったって、言っていました。
〇なるほど、そんな工夫をしてみたんですね。



支援者の姿勢４

傾聴と共感に徹する

傾聴とは

心を聴く、心で聴くこと
話の内容だけでなく、相手の伝えたい気持ちに心を傾けることが「聴く」

共感とは

話し手のことをできるだけ話し手の身になって理解しようとすること
同じ経験がなくても話し手の感情を想像して感じる、つまり想像力が必須

支援者が陥りやすい対応

こんな聴き方をしていませんか

保護者の気持ちは…

□保護者の話を最後まで聴かない。	→先生忙しそう。聴いてもらうの悪いな。
□途中から自分の話にしてしまう。	→そんな風にできん。先生とは違う。
□経験談を話して結論づける。	→うちの子はそれと違うかと…。
□すぐにアドバイスをする。	→それは試した…もうちょっと聴いて。
□根拠を示さず「大丈夫ですよ」と言う。	→大丈夫ちゃうから話してるのに。
□相手が取り組んでいることを否定する。	→私はだめなんだ…話すんじゃなかった。
□ねぎらわない。	→話すのつらいな。もう話さんとこ。
□すぐに判断を他の人に委ねる。	→見捨てられた。先生にとっては他人事。
□「様子を見ましょう」だけで終わる。	→それだけ？時間とって相談に来たのに。
□目標が高すぎる。	→そんなん絶対無理！うちの子は望みない。

正論やアドバイスは、共感の土台がなければ凶器になります。

演習２
見方を変えると関わり方が変わる

ケース例（小学３年生　Cさん）

Cさんは明るく活発な児童です。
授業中に席を離れることが多く、忘れ物も頻繁です。
友達とのトラブルも見られます。
担任は、学習面や行動面の支援を考えるため、一度発達検査等について保護者と相談したいと考えています。
個人懇談で担任が、
「学校での様子を見ると、一度専門機関にも相談してみるという方法もあるかもしれません。」
と伝えたところ、母親は少し表情を硬くし、
「うちの子は普通です。」
「そんな検査は必要ありません。」
「兄も小さい頃は落ち着きがなかったですが、今は普通にしています。」
と言いました。
懇談の雰囲気は重くなり、担任はそれ以上話題を続けられませんでした。

演習２－１

見方を変えると関わり方が変わる

■保護者の発言から、思いを想像しましょう。
■それぞれの発言にはどんな思いがありますか。

【ペアワーク　８分】

①「うちの子は普通です」

②「検査は必要ありません」

③「兄も同じでした」

演習２－１

見方を変えると関わり方が変わる

■保護者の発言から、思いを想像しましょう

うちの子は普通です	検査は必要ありません	兄も同じでした

演習２
見方を変えると関わり方が変わる

ケース例（小学３年生　Cさん）

検査の実施を働きかけることはやめました。
その後、保護者と話を継続していくうちに、次のようなことが分かりました。

◆幼児期から育てにくさを感じていた

◆周囲から育て方を責められた経験がある

◆義父母から「甘やかしすぎ」と言われてきた

◆インターネットで発達障がいについて検索し、不安になっている

◆夫は「気にしすぎ」と取り合ってくれない

演習２－２

見方を変えると関わり方が変わる

■保護者の背景が見えてきました。

■３ヶ月後の面談で、あなたならどのような言葉かけをしますか。

【個人で　５分】→【ペアで共有　３分】

支援者の姿勢５

デリケートな提案：
「心理検査」や「専門機関」
を勧めるとき

日常の具体的な助言
とセットにする。
（検査任せにしない）

保護者の現在の
ニーズに寄り添う。
（「明日からの生活を少し
楽にするために…」という提案）

保護者の安心感
に寄り添う。
（「明日からの生活を
少し楽にする」提案）

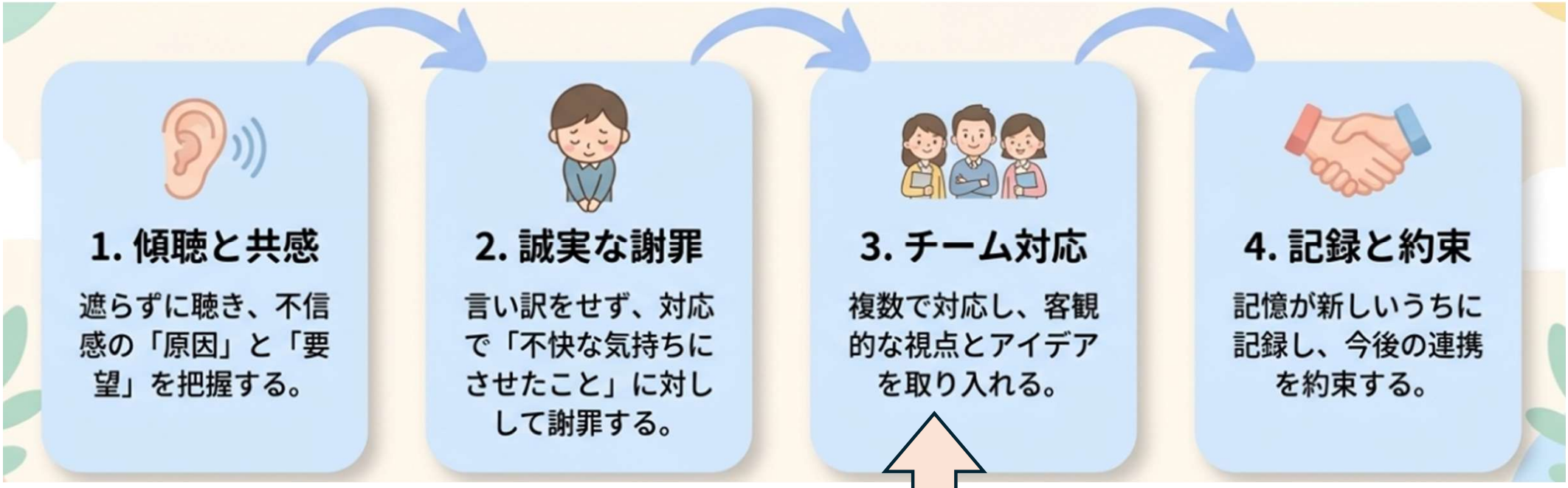
障がいの「受容」を
前提としない。
（今すぐ受け入れられなく
ても良い余白を残す）



目的は、『保護者を変えること』ではなく、子どものために
『同じサイドに立つ』ことです。

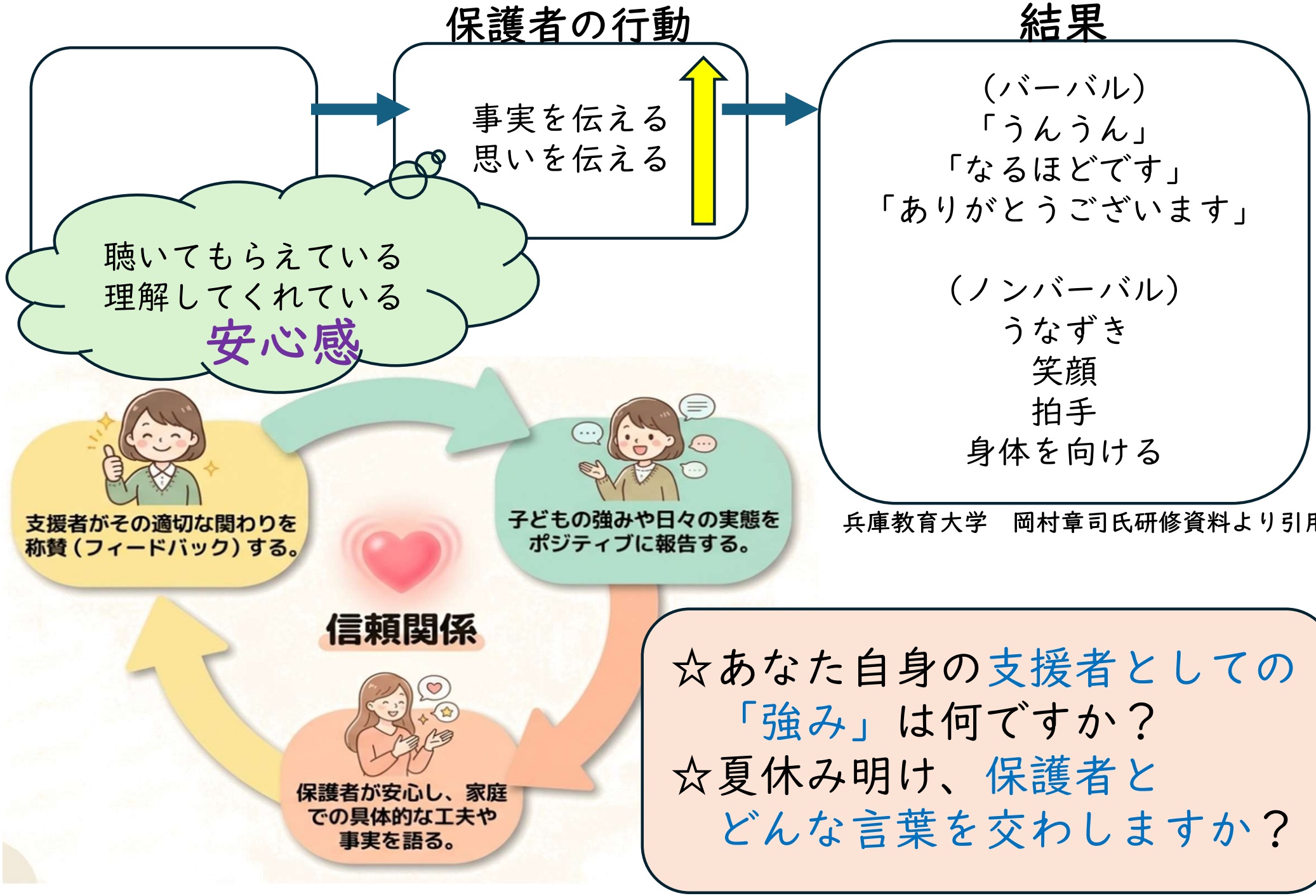
支援者の姿勢６

不信感やクレームへの対応ステップ



メリット
〇対応策のアイデアを出してもらえる。
〇客観的な対応となり、感情的な対応になりにくい。
〇保護者も、話しやすい人に話をすることができる。（役割分担）

まとめ：保護者の心理と支援者の姿勢



兵庫教育大学　岡村章司氏研修資料より引用

☆あなた自身の支援者としての「強み」は何ですか？

☆夏休み明け、保護者とどんな言葉を交わしますか？

徳島県立総合教育センター
〒779-0108 徳島県板野郡板野町犬伏字東谷1-7
電　　話：088-672-5000
ファクシミリ：088-672-5005
E-mail　webmaster@mt.tokushima-ec.ed.jp





特別支援・相談課
TEL：088-602-7205
mail：tokubetsushien@mt.
tokushima-ec.ed.jp