

【保護者対応職員研修】

毎日ほぼ必ずと言っていいほど発生する保護者とのやりとりについて、

- ① その重要性 ② 対応のポイント ③ 対応の実際(ロールプレイ) の内容での研修でした。

1 職員さんが思う困難事例

みなさんから出された困難事例を、以下のように整理しました。

- **伝える難しさ**⇨Point: **落としどころ、そのための戦略を決めて臨む**
 - ・ 伝えにくい内容(子どもの行動問題等)を伝えなければならないときの難しさ
 - ・ 事業所側に不備(不十分さ)がある場合の伝え方の難しさ
- **受け取る難しさ**⇨Point: **即答や憶測を避け、でも、0回答でない何かしらの回答をする**
 - ・ ニーズに対応することができない(物理的にできない)場合の難しさ
 - ・ 一方的に要求してくる場合の(対応すべきでない)返答の難しさ
 - ・ 求めらるニーズへの返答がわからない場合の返答の難しさ
- **相互のコミュニケーションの難しさ**⇨Point: **やはり日頃の何気ない一つ一つの会話の積み重ね**
 - ・ 苦手な保護者との会話の難しさ
 - ・ お互いの主張がかみ合わず、平行線状態が続く際の難しさ

2 困難事例への実践的対応

ロールプレイングを通して確認された大切なポイントを以下のように整理しました。

【事前】 保護者と直接やりとりする事前に大切にすべきこと

- ・ 支援において、こちらが対応し得るベストに近い対応をしておく
(けがの処置やトラブル介入について、もれなく、ていねいに、心をこめて支援する)
- ・ 子どもの支援の方針、方向性を常に明確に持つておく
「今現在、子どもさんの支援で大切にしていることは、〇〇なんです！」

【事中】 保護者と直接やりとりする段階で大切にすべきこと

- ・ 相手が話しやすい雰囲気、態度、相手が聞きやすいことば、声の大きさ、トーン
- ・ 経過(起きたトラブルや支援した内容)を正確な事実で伝える
- ・ こちらに不備がある場合は、必ず謝罪を入れる
- ・ 支援のヒントとなる情報を可能な範囲で積極的に情報収集する
「ご自宅や学校ではどうされてますか?」「どのように接するとうまくいくのですか?」

【終了】 保護者との直接のやり取りを終了する前に大切にすべきこと

- ・ 本人のニーズ対応が最優先順位 保護者は2番め しかし、保護者にもメリット感が必要
- ・ すぐに返答、回答できないときは、返答を避け、こちらから次の提案をして一旦区切る
(その際、「いつ、どんな方法で」回答するかを必ず伝える)
- ・ 返答、回答をする際、できる範囲で、保護者のメリット感を提供する(話のおみやげ等)
(過大に期待させることはないが、保護者にもメリットがある提案の落としどころを見据えて)
- ・ 相手の言い分もしっかり聞き取るが、事業所としての提案をできる範囲で行う

【事後】 保護者とのやりとりが終了した後にやるべきこと

- ・ 持ち帰って報連相を経て返答、回答する
(過大な期待をもたせないように、しかし、しっかり対応してもらえたという満足感も)

上記のすべては、みなさんがロールプレイングで実践的に共有したポイントです。確認されたポイントは、実際の場面で、意識して使わないことには『スキル』として身に付きません。

すべての研修について共通ですが、実は、研修後からの毎日の業務での『意識』と『行動』改善こそが最も重要なのです。それをやらなければ、いつまでたっても現状からのステップアップはできません!