【コラム】

理不尽な要求等を繰り返す保護者への対応に関する留意点

ここまで述べてきたように、保育所等における保護者への対応にあたっては、傾聴を中心とした共感的な“寄り添い”の姿勢が基本です。しかし、園の職員に、理不尽かつ不合理な配慮を要求したり、過度な非難や強い攻撃を示したり、園のルールを違反したり、逸脱行為を繰り返したりする「対応に苦慮する保護者」に、こうした“寄り添い”の態度を示すと、要求が次第にエスカレートするなど、事態が悪化します。

「対応に苦慮する保護者」に対しては、園全体で方針やルールを示し続ける姿勢をとる、特段の配慮や工夫（例：丁寧語で関わる、ダメなことはダメと注意する、複数の職員で対応する、心理的な距離感を保つために１m以上の間隔をとって対応する等）を行うことが必要です。こうした保護者の態度が理不尽なものであることを園の組織全体で共有し、対策を考え、相手の態度が改められなくとも、職員は粘り強く園の考え方やルールを伝えることが大切です。

「対応に苦慮する保護者」が理不尽な怒りや非難などを保育士等の職員に示した場合に、対応した職員は著しく傷つきます。管理職には、該当職員の困惑や罪悪感を取り除くサポートの提供が急務となります。

さらに、管理職は、行政や関係機関に対し、こうした保護者に関する困りごとや起こりうる危険性を具体的に説明・報告し、園が考える適切な支援を要請する必要があります。「対応に苦慮する保護者」が不適切な言動を発した場合に、この保護者の子どもはもとより、園内のほかの子どもにもマイナスの影響を及ぼしかねません。管理職は、子どもを最優先に考え、関係機関と連携して、子どもの最善の利益のため、迅速かつ慎重に対応することが重要です。