

# ペアレントメンターの役割と傾聴 相談の技術について



特定非営利活動法人 それいゆ  
江口 寧子

# 診断前

親は、発達の違いに気づいても、受容することが難しい

「そのうち良くなります」

「気になりません」

「大丈夫です」

子どもが障害者として、生きていくことがイメージできない

⇒障害児の親になる覚悟ができない

家族や本人に、どんな将来が待っているのか不安

このまま診断を受けなくてもやっていける

# 必要な支援と連携とは

親が自分の子どもを冷静に判断することは難しい  
「男の子だから」「幼いから仕方ない」「みんなそう」  
子育てに自信を失い、自分を責め、かたくなになる  
子どもを取り巻く環境が親を支える仕組みが大事

保育園・幼稚園・保健師・小児科

課題に気づいても、それぞれの立場で、一貫しない対応することで、  
支援がばらばらになる

⇒親は不安なときに、自分にとって都合の良い意見だけが耳に入る

# 支援者に求められること

個人差がある⇒そのうち、良くなる

励ますことの難しさ⇒「大丈夫」という言葉の意味理解

特別支援教育

事実を伝えようとするが「子どもが悪い」と聞こえる

「私たちは、発達障害の専門家ではない」という言い訳

⇒たくさんの子どもを見てきた、子どもの専門家として自信をもち

感じる「違和感」を伝える

# リーダーシップをとって地域を 支えるのは行政の役割

子どもに関わる人たちが、発達障害の特性の理解

医師が「大丈夫」と伝えてしまうことの危うさの理解

地域がどのようにしていくべきかを話し合い、相談機関や支援機関に関する情報を共有し、誰がどんな時に、どこに行って聞くことができるかを知る

# 診断後

- 子どもの支援を支援機関に任せるのではなく、親支援の充実が課題
- 親が学びできることをさがす  
⇒責められず、せかされず、こどもの言い分を聞き、本人が納得するまで待ち  
感情的な対応をしない

⇒子どもの自信と自尊心を育てる

ペアレントメンターによるサポート

# 障害のある子どもに対する支援の原則

- ひとり、一人の状態に応じて早期から開始すること
- 家族を含めて支援すること
- ニーズや特性に応じたわかりやすい環境を作ること
- スモールステップでの達成支援を行うこと
  - ・十分な成功体験が得られるように
- 継続的であること
  - ・記録と評価に基づく引継ぎ体制
- 組織による支援であること
  - ・家庭と教育・医療・福祉の連携

# 家族支援の必要性

- 発達障害者支援法(第三条の2)

「家族支援について必要な措置を講ずること」

- 乳幼児期から青年期まで家庭という環境で過ごす時間の割合が高いことからまず家族の理解への支援が必要
- 単に叱るだけでは何を叱られているかわからない子どもに「叱ってわからせる子育て」ではうまくいかない
- 障害特性の理解に基づく「ちょっと工夫した子育て」が本人や家族の助けになる

# ペアレントメンターとは

- 親による親のための心理的支援
- 発達障害の子どもを持つ親が、後輩の親のために心理的な寄り添いや地域の情報提供を行う
- 専門家にはできない高い共感性がある

# ペアレントメンター事業の目的

- メンターの役割を自覚して活躍できる人の養成
- 同じ立場の「親」によるサポート
- 安心して暮らせる地域づくりへの貢献

# 子育てでは情報がありすぎて混乱している

- インターネットのサイト
- SNS Facebook Instagram blog
- 自分の親・義理の親・親戚・近所の人等
- 子育て支援・幼稚園・保育園・学校関係者
- 友人からの話
- 子育ての本

「一般的な発達」を知ったうえで「本人なりの発達」を認める

# ペアレントメンターの役割

- 同じ親として仲間の子どもの障害理解や障害受容への支援を行う
  - 生涯を見通した子育ての参考になる
  - 子育てのつらい出来事などを共感する
  - 子育ての楽しさを伝える
- 自閉症とそれに関連する情報の提供を行う
- 地域のリソースに関する情報の提供を行う
- 専門機関での相談のきっかけづくりとなるよう可能な範囲で支援を行う

# ペアレントメンターの役割

- 発達障害の子どもを持つ親が、同じ経験を通り抜けてきた先輩として、後輩の親の心理的支援をおこなうもの
- 子どもが障害を持っていることについて、前向きに受け止める心のプロセスの伴走者
- 先輩にしかできないこと
- 親は専門家とは違う、だからこそすばらしいことができる
- 親にできることと親がやってはいけないこと
- 特別な親でなくて良い

# ペアレントメンター資格・適性

専門家としての資格は必要ない

自分自身の子どもが発達障害の診断を受けていること

自分自身の感情コントロールができること

自分の家族経営や子育て、仕事に支障が無いこと

ペアレントメンター養成の研修を受けること

親として、妻として、夫としての生き方の手本となるよう、自分自身の生活の見直しも続ける。家事の工夫・家族関係の工夫など家庭内の経営手腕に関する経験をつむ

# ペアレントメンターの注意点

- あくまで傾聴
- こちらの意見を押し付けるのではなく、自分の考えを整理することの導き(手助け)
- 個人の生活に立ち入りすぎないこと
- 基本的にボランティア
- 活動に行き過ぎがあった場合、任命をとかれることがある
- 相談の時間をあらかじめ設定する
- 専門用語を使わない

# ペアレントメンターによる支援の特徴

## 共感性の高さ

同じ障害児を育てている親として共感でき、  
寄り添うことができる

# 守秘義務を徹底して遵守すること

- プライバシーに対する家族のニーズを考慮する
- 障害の受容は人それぞれ
- 記録の保管について(メモ)
- 相談者の許可無しに、他の機関と個人情報を共有しない
- 相談を受けた場所を一步外に出ると、見知らぬ人
- 地域で出会っても、声をかけない
- 相談者について、メンターに提供された情報は、相談者に報告されるべきではない

# ペアレントメンターの活動内容

- 診断は受ける方向が良いという姿勢
- 子どもの診断を受け入れ、子どもと家族にとって長期的に前向き  
の方向へ向かうように傾聴する
- 専門的な助言は専門家に任せる
- 適切な相談機関の紹介
- 地域のリソース情報の提供など
- 薬や補助食品などを個人的な見解で紹介しない
- あくまで、客観性を保って、自分の経験を押し付けない

# 親の気持ちを理解する

- 親が子どもの障害受容など簡単にできるはずが無いことを理解する
- 目の前に子どもは常にいて、常にエネルギーを要求される
- 一生繰り返し、一生迷い、心配と不安を引きずる
- 障害児の親ではない立場の人には、この思いはわからない

# 子どものことを一緒に考えて見る

- 「可愛いところ」「長所」を見つける。
- 自分以外の他者が子どもに対して好意的に接するところを見せる
- その子に悪気は無く、解らないことを気づかせる
- 弱点に目を向けて、理解する
- 親が責められているような発言に気をつける
- 親を変えようと思わない

# 相談に来る人たちは

- 母親が多いが、時には父親、祖母、里親も
- 自分よりも年上、娘(息子)世代も
- 自分では解決しないから相談に来る
- たくさんの助言をすでに受けている
- いろいろな方法を調べてみた、すでに試した
- 情報がいろいろあり過ぎて、迷う、混乱する
- 日々の対応に疲れて、考えること、感じる事が麻痺している
- 頭では解っていても気持ちがついていかない
- 人を頼れない、相談できない(申し訳なさ、情けなさ)
- 相談して、否定されたり非難されることへの怖さ

# 心構え

- ペアレントメンターの役割や限界を知っておく
- 相談に必要な技術や知識を学んでおく
- 発達障害に関する知識を持っておく
- 地域の支援(資源)に関する情報を知っておく
- メンターは自分のところに余裕がある時を
- 相手に真剣に向き合い、気持ちに寄り添う

# 相談の原則

- 同じ問題は存在しない
- 自由な感情表現を認める
- 感情に巻き込まれない
- 受容：決して否定せず、相手を理解する
- 善悪を判じない
- 自己決定するのは相談者である

# 受容されないと

- 「あなたの話には興味がない」
- 「この話はしてはいけないのかな」
- 「あなたは、間違っている」
- 「あなたは、無能」

→ 相談しようという思いを摘み取る

# 「共感」すること

- 同じ親の立場という高い共感性を発揮しながらも、相手の価値観、ものの見方、感じ方、考え方の立場に立って、その人自身になったつもりで、相手を理解するということ

その人自身になりきったつもりで、その人の主観的な体験を思い浮かべながら話を聞いていく姿勢

受容し共感するが、  
決して巻き込まれない

共感 ≠ 同感

共感 ≠ 同情

# 共感的理解の背景

- 行動に同意はできなくても気持ちは理解できる
- 相談者の主観的な体験を受けとる
- 「共感されたいけど、されたくない」
- 感じ方や受け取り方は人によって違う事を再認識
- 不安や悲しみ、怒りやストレスなどを自分と比べない
- 共感するには、自分が人から共感された経験が重要

# つまり、「傾聴」とは

- インターが話を聴く時の態度、心構え
  - 真剣に、丁寧に耳を傾けて聴くこと
  - 積極的、能動的なものである
- 相談者の「心」や「気持ち」を理解すること
  - 相手の立場で話を聴くこと
  - 相手の気持ちを受容し、共感すること
- 相手が話を聴いてもらえた、自分を理解してもらえたと感じるような、具体的な技法である

# 話しやすい雰囲気(姿勢)

## (表情・態度・姿勢)

- やさしい表情で
- やや前傾で、少し乗り出すほうが、真剣さが伝わる
- 自然に、ゆったりした身振りで
- 上体や脚を揺すらない、なるべく足を組まない
- 腕組みや脚組みは威圧的、拒絶ととられることもあるので避ける

## (視線)

- アイコンタクトは大事であるが、凝視すると話し手に圧迫感を与えるので、ソフトに自然に視野を向ける
- 視線をそらすことは、無視や回避ととられることもあるので注意

# 話しやすい雰囲気(声かけ)

- やさしい温かい語調、言葉遣い
- 相手の声のトーンにあわせる
- 相手の言葉にかぶさらないように
- 考えるための間は与える
- 日々の養育へのねぎらい

# 聞く技術

- 聞き上手は話さない
- 相手の話を素直に聞く
- 相手の話を遮らない
- 話を良く聞いていることを伝える手段はあいづちを打つこと
- 相手の言ったことを肯定的に受け取る
- 相手の心を写す鏡になる

# メンターの相談技術（情報提供）

- 就学については、見学や訪問で自分の目で確認することを薦める
- 相談機関（発達障害者支援センター他）についての情報提供をする
- 情報提供する場合は、自分の感情や意見ではなく、強制しない選択肢として
- リソースブックの活用

# 傾聴の留意事項

傾聴は心構えでもある

相談者が話す事柄よりも背景の感情に焦点

メンターの価値化判断は保留

早急な答えを出さない。価値観を押し付けない

「教えてもらおう姿勢」でじっくり聴こうとする心構え

相談者の言ったことを正しく理解しているかを確認する

相手の言葉だけでなく、非言語的な態度にも目を向ける

自分の状態に気づく

否定的な反応はNG

## 閉ざされた質問

必要な情報収集のために日常的に良く使われる  
一方的に必要な情報を得るだけになりがちで、話を聴いてもらえないという気持ちになることがある  
事務的になりがちで気持ちまでは表現できない

## 開かれた質問

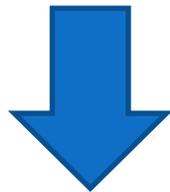
話のキャッチボールができる  
質問や思いついたことを自由に話せるので、話を聴いてもらったと思える。  
自分の気持ちや考えを表現できる

# 傾聴【アクティブリスニング】とは

- 積極的に興味をもって注意深く話を聴く事
- 話の「内容」だけでなく、その話を通して表現される「気持ち(感情)」を丁寧に聴く
- 傾聴の本質は「聞くテクニック」ではなく、「相手を理解すること」

# 受容されないと

- 例えば、助言、否定、無反応、遮断、批判、意見の押し付け、ダメだし(説話)



- 「あなたは間違っている」「この話はしてはいけないのかな」「あなたは無能」
- 「あなたの話に興味がない」
- 拒否、攻撃となってしまう、相談者の自尊心を傷つけ、二度と相談しよう(支援を受けよう)という思いを摘み取ってしまう

# 共 感

- 同じ親の立場という高い共感性を発揮しながらも、相手の価値観、ものの見方、感じ方、考え方の立場に立って、その人自身になったつもりで、相手を理解する
- 同意はできなくても気持ちは理解できる

## (共感のベース)

- 相談者の主観的な体験を受け取る
- 感じ方や受け取り方は人によって違う
- 不安や悲しみ怒りやストレスなどを自身と比べない
- 共感するには、まず自分が人から共感される経験

# 傾聴の効果

- **メンター:**  
相手を理解できる、理解が深まれば信頼関係が生まれる、適切な情報提供などもできる
- **相談者:**  
自分自身に対する理解が深まる  
自分の気持ちに気づく、感じる  
納得のいく判断や結論に到達できる  
答えを自分で見つけられる  
自信やパワーになる

# 答えにくい質問のとき

- 「どうすればいいですか」  
⇒ 「この辛さをわかって欲しい」  
安易な助言は相手を混乱させる  
「もっと詳しく教えて」と質問することで、相手に不安の輪郭をはっきりさせる
- 漠然とした不安 ⇒ 明確な不安になり、本人自ら解決策を見出す

# 説得しようとしな

- 説得されて動くのではなく、自分が納得することで1歩が踏み出せる
- 相手を変えようと考えず、真心を持って聴くことで、相手が自然に納得することで、相手が変わっていく
- 聴くことで、心は自然に動く

# 安心感を与える聴き方

- 遮らない
- 否定しない
- 批判しない
- いきなり提案しない
- 話を取らない

※自分の言うことをしっかり聞いてもらえる安心感  
受け入れられているという感覚になってもらう

# 繰り返し(リフレイン)

- 同じ言葉を返すことで、鏡のような存在にさりげなくキーワードを復唱してみる
- 気持ち(感情)を繰り返す
- 語尾を繰り返す

※リフレインすることで「あなたの言葉をきちんと受け取りました」というサインが相手に伝わる。

※ポイントをつかむ(的を外れにしない)

# 声のトーン・速さを合わせる

- 相手の声のトーンに合わせる
- 早口は責められているように聞こえる
  - 速い⇒騒がしい・軽い・まくし立てられる
  - 遅い⇒じれたい、理解が遅い、いらいらする
- 相手の言葉にかぶらないように
- 相手の語尾を最後まで聴く
- 間を合わせる 息継ぎを合わせる
- 間は、考えるために必要

# 励ます

- 安易に「頑張れ」と言わない
  - 励ますことで、相手を孤独にする
  - 「これ以上、がんばれない！！」と反感になる
  - 励ましより共感や肯定(賞賛)を
  - 「一緒に頑張りましょう」という気持ちで
  - 安易に同情しない
- 「元気出して」⇒「なにかあった」「どうした？」

# 寄り添う

- 相談者は何を求めているか
  - 誰のための相談か
  - 診断と相談は同じ
  - 自分にとって都合の良い答えを求めている
- ⇒ まずは相談者の声に耳を傾けてみる
- ⇒ 相談者の話に共感して寄り添う

# 相談を受けるということ

- 完璧な相談はない
- 相談中は、真摯に向き合う
- 傾聴することに徹する
- 相談が終われば、考えない
- 相談内容は、その場で忘れる
- 相談者が心配だったら報告する
- 自分自身が不安だったらSVを受ける
- メンターのストレスマネジメントは重要

# 発達障害と判明したときの親の心理

恐れ

混乱

悲しみ

死にもの狂い

不安全感

孤立感

罪悪感

希望

壁を作る

怒り

怒りは悲しみの表現

受容と諦め

立ち直りのプロセス

解決策を指導するのではなく、子育て  
の困り感を聞いていく

「子育ては、どうですか？  
こんなもんだと思っていた？  
こんなに大変だとは思わなかった」

# 何が大変だった？どんなことが困った？

- ・イライラすることない？
- ・怒ったりすることない？
- ・言うこと聞いてくれないことない？
- ・叩いてしまうことない？
- ・何が心配？

## 肯定的な聞き方①

- イライラしますよね
- 怒りたくなりますよね
- 言うこと聞いてくれないのね
- 叩いてしまいましたくなりますよね
- 心配になりますよね

## 肯定的な聞き方②

励ましたくなくなって「でも」「そうじゃなくて」などの相手の言葉を否定する言葉を使ってしまおう

⇒わかってもらえないと相手を孤独にしてしまおう

※肯定的な聞き方をする

# 親の気づき

- 自分の子どもが他の子どもと発達に違いがあることは気づいているが、認めることが不安
- このままにしているも(診断しなくても)よくなるかもしれないと思いたい
- 障害のある子どもの将来の生活が見通し無く不安
- 障害者がいる家族というレッテルに対する不安
- 頭で理解しても、心が納得できない

# 親が自分から話し出すまで待つ

- 発達のちがいを指摘しない
- 親が、発達に対してどのように感じているかを聞かせていただく
- 実は……

## 焦らない

- 説得しようとしなない
- 指摘しない
- おもいをきく

※人は自分が抱えている『心の事情』を相手が「わかってくれた」と感じると安心できる

# 話を聴くときに意識すること

- 目線や声の大きさ  
相手に聞こえるように 聞き苦しくないような声の大きさ
- あいづち  
自然に 単調にならないように バリエーションを持つ
- 言い回し  
わかりやすく伝える 専門用語を使わない
- 動作姿勢  
相手に圧迫感を与えていないか  
興味をもって聴いていることを伝えられているか

# 話の聞き方

- メンターの頭の中を空っぽにしたうえで、心から興味を持って話に耳を傾ける
- 相手が自己に向き合い、考えること・感じることに集中できるように時間・空間を作る
- 川の流れをイメージして、相手の話を邪魔しない
- 相手から発せられる態度や雰囲気をよく観察する

# ペアレントメンターとしての配慮点

- 客観性を保ち、自分の経験だけを主張しない
- 適度な安定的距離 巻き込まれないように
- 質問に対して 答えられない時  
難しい問題は、その困難さに共感する  
専門家を紹介する

# ペアレントメンターとして 活動することの注意点

- 相談者の辛さが解りすぎる為に、どうにかしてあげたいと思う
- 自分の経験から、相談に対して解決しようとする
- 解決できないことが、困難事例となる
- 一生懸命になりすぎて、ペアレントメンターの役割を超えてしまおう  
→ 共依存になる

# メンター活動におけるデメリット

- 時間的な問題

メンター自身だけでなく、子どもたちの予定も考える必要がある  
当日だけでなく、事前業務もかなりある

- 金銭的な問題

ヘルパーに子どもを預ける時がほとんどで、その補填は何もない  
(いずれ還元されると納得しているからいいけど)

- 能力的な問題

依頼先から能力以上の業務を求められてしまう

- 心理的な問題

活動が長期化すると、精神的な疲労が生じることもある  
自身の子どものトラブルが生じていても後回しにしてしまう

# ペアレントメンターの活用

- 養成講座を受講したことで終わりではない
- 定期的なSVと研修の必要性
- 親同士の運用には限界がある
- 各地域のニーズの違い
- ペアレントメンターに何を求めるのか
- 決して何でも相談ではない
- 問題解決をするところでもない

# ペアレントメンター活動の課題

- 困難事例とは
  - ・傾聴しないで、問題解決をしようとする
- 自分の知らないことには苦手意識がある
  - ・成人の親と幼児の親
  - ・高機能と知的障害

⇒解決しようとするから、思考が止まる

- 相談者がメンターの子どもの情報を気にする
- 相談者の思考の交通整理

# ペアレントメンターの養成講座を受講すること

- 受講することで、自分自身と向き合い、親としてだけではなく、自分自身の人生を考えなおしたり、自分らしさを取り戻し、さらに一人の人間として成長する
- やりたいと思っけていても、性格によっては、向いていない場合がある
- 穏やかで明るいメンターたちが傾聴に留まらず、明るく力強い生き方を示す親として、良いモデルになる

# ペアレントメンターの相談(社会資源)

- リソースブックの作成と説明
- 各都道府県の障害者ハンドブックの活用
- 障害者総合支援法などの理解
  - ・内容を教え導くのではなく、どこに相談に行くのか(市町の基幹相談など)

# 課題

- 地域での活動が難しい場合もある
- メンターが個人で活動した場合は、メンター事業ではない(親の会の活動との区別)
- やりたい人には向かない

# 人の話を聴くということ

- 日頃から、傾聴に気を付けて話を聴いてみましょう
- 家族 配偶者や子どもの話を聴いていますか
- 職場で
- 地域で
- 鏡のような存在で、同じ言葉を返してみましょう
- わからない
- むずかしい
- どうしたら良いのか
- どうしたいのか

# まずは、地域のニーズを整理

- 地域のニーズとメンターに求める役割
- 地域の親の会の活動との役割の違い
- 行政サービスとしてのメンターとは
- ストレスマネジメント
- 親による親のための支援であり、専門家のまねごとをするのではない
- 可能な範囲で、緩やかな一歩を