



## びびっと! ✨

地域支援通信 第3号となりました。第2号では個々人の思考の枠組みとなる「スキーマ」をテーマにしました。相手は自分と異なった「スキーマ」をもっている、と初めから認識しているかしていないかで、立場の違う職員や保護者との話し方が変わり、より分かり合えることにつながります。しかし、こんなことも起きていないでしょうか――

「支援の提案をしても“大丈夫です”と言われてなかなか聞き入れてもらえないなあ…」

「そもそも私の話を聞こうともしてくれない…」

このようなことがあっては、いくらこちらがさまざまな「スキーマ」を想定して話を準備していても、傾聴と共感の心をもって臨もうとしていても、話はその先に進むことは難しくなってしまいます。言い換えれば個々の教員と教員、あるいは教員と保護者には“対立”の関係が生まれてしまっているとも言えます。しかし、一言で対立と言っても“良い対立”と“悪い対立”があります。“悪い対立”を避け、“良い対立”、ひいては対立のない関係のもとに支援体制を確立するにはどうしたら良いのか考えてみましょう。

### “良い対立”と“悪い対立”

対立には“良い(健全な)対立”と“悪い(不健全な)対立”というものがある、と前項で述べましたが、まず、“良い対立”と聞くとどのようなものを思い浮かべるでしょうか。例えば、Aさんの支援方法について校内委員会を開いたとします。このときに“Aさんのよりよい学び(生活)のため”という同じベクトルのもとに、「〇〇をすればいいと思う。」「いや、△△がいいでしょう。」などと意見を交わした結果、「〇〇と△△のいいところを含んだ□□をやってみましょう。」という結果になれば、言わずともそれは良い対立のもとに及んだ議論だったということが出来ます。

それに対して悪い対立とはどんなものでしょうか――「Aさんは発達障害があるかもしれませんが、措置変更を検討した方が良いでしょう。」「いいえ、そもそも発達障害の診断は出ていませんから、今の体制でできることを考えるべきです。」「今の体制では難しいからその可

能性を考えた方が良くと思います」—— 私もこの文章を打ちながらあまり良い気分がしませんでした。きつと読まれているみなさんもそうだと思います。このやり取りの何が良くないのか、それはこの議論が“何かを生むためではなく、悪いレッテルを貼って攻撃するための対立”になっているからです。Aさんが障害の有無はこの校内委員会や保護者面談などでは明らかになるわけではないのに、本来は学校(園)生活で困っているAさんのために良い方法はないか、という建設的な意見が交わされるべき場で、Aさんに発達障害があるのかないのかというレッテル貼りのやり取りをしてしまっていることが“悪い対立”となっている所以です。

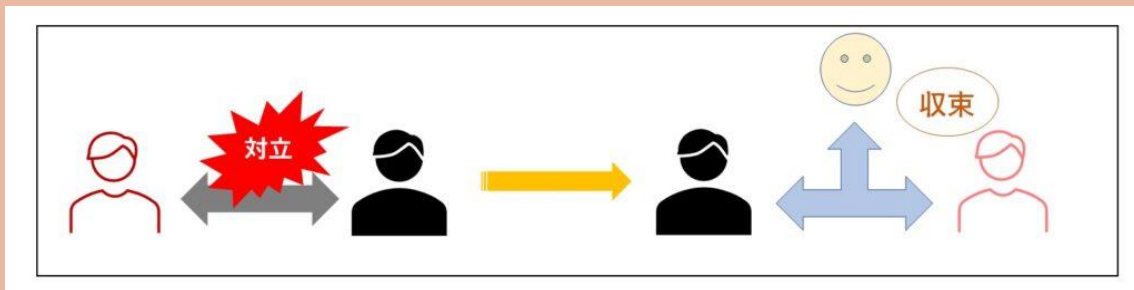


図1 “良い対立”とは

## “良い対立” にするために

悪い対立になってしまい、非建設的なやり取りとならないために、何に気を付けたらいいのでしょうか。“良い(健全な)対立”に導く良い方法の一つに、「魔法の比率」を意識してみると良いとされています。その方法は否定的なやり取りよりも、肯定的なやり取りを5倍以上行う、5:1以上にするということです。言葉で言えば簡単ですが、実際にやってみると結構大変かもしれません。しかし、悪い対立を引きずるよりもずっと、よい影響がその後に及ぶこととなると思いますので、ぜひこの比率を意識したやり取りを心掛けていただきたいです。

家庭生活の中で、頭ごなしに「なんで皿洗ってくれてないの!?’と言われるよりも「ゴミ出しありがとうね。それに加えて皿も洗っておいてもらえるとうれしかったなあ。」と言われる方が良いでしょう。正論や理屈はもちろん正しいですが、正論や理屈だけで生きていないのが私たち人間、心があります。肯定的な言葉が一つ二つ増えるだけで、その先のやり取りがうんとよくなります。

これは夫婦3000組のやり取りを抽出し分析して得られたデータで明らかになったようです。全く対立がないのも不健全ですが、対立があったとしても否定的なやり取りはこの「5:1」という閾値内に収めておくことで、良好な関係が保てるとされていますので、ぜひ意識してみてください。

保育・教育として、私たちは、子どもたちのよりよい成長を願い子どもたちと関わっています。そうすると、どうしても、子どもができないこと、苦手なことなど、気になる行動ばかりに目がいきがちになります。なぜなら、その苦手な部分を伸ばしていきたいと強く思うからです。もちろん、その視点も大切ですが、それ以上に、今、目の前にいるお子さんのできること、得意なこと、好きなことを知るということがとても大事になってきます。なぜなら、その得意なこと、好きなことは、そのお子さんの強みになるものだからです。得意なことを伸ばすことで、苦手なことも一緒に引き上げていくという視点も必要になってきます。子どものできていること、得意なこと、好きなこと、これらが保護者とつながる最も大切な視点であるということを忘れずにいることで、「魔法の比率」を維持しながら、保護者や他の教員と良い関係を保つことができると思います。

## とはいっても意見はぶつかる・・・

とは言いつつも、対立は『発生して当たり前のもの』ですが、これまで日本ではこうした対立をできる限り避けてきた背景があります。日本には古くから『対立しないことを良しとする』文化があります。『言わなくてもわかる』や、『あえて物事を曖昧にする』などの行動にもそうした価値観が表れています。しかし、近年では多様性が叫ばれているように、多様な働き方や考え、価値観が共存することが社会の前提となりつつあります。その結果、『言わなくてもわかる』というこれまでの考えが通用しなくなってきていますし、『あえて物事を曖昧にする』という方法では、ことが前に進まなくなってきました。これまで日本人が無意識に避けてきた対立も、いよいよ直視し、対処していかなければならない時代になったといえます。

ただ、せっかく向き合うのであれば、何度もここまで述べてきたとおり、より良い方向に進んでいきたいものです。そのためには、対立の種類を知っておくと、その対処がスムーズにいくようになります。具体的には、以下の3つの対立があります。

### (1) 条件の対立

立場や役割の違いによって起こる対立です。目標設定や条件面において、『あちらを立てればこちらが立たず』といった状態がこれに該当します。

### (2) 認知の対立

思考・価値観・解釈の違いによって起こる対立です。例としては私益と公益、伝統と革新、個人と全体などがあります。

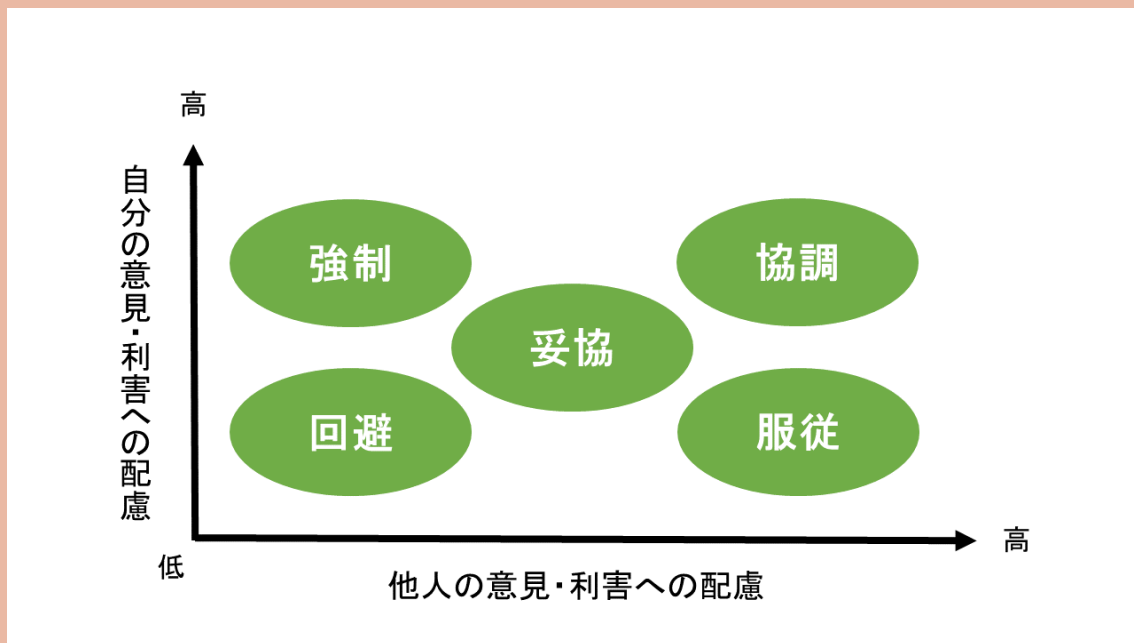
### (3) 感情の対立

条件・認知の対立が続いたり、その状態が元になって起こったりする心情面の対立です。一度感情の対立が起こると元々の対立は捨て置かれ、解決が困難になるほど深刻な対立に発展しやすいのが特徴です。

ちなみに、条件の対立と認知の対立は『タスク・コンフリクト』と言い、タスクに対して異なる複数の意見や視点があることから発生する『理性的』な対立です。ここから新しい考え方やアイデアが生まれる可能性もあるため、『良い対立』と捉えることができます。一方、感情の対立は『リレーションシップ・コンフリクト』と言い、当事者にも周囲にもポジティブな影響のない『悪い対立』とされています。そのため、感情の対立に発展してしまう前に対処することが重要なのです。人は、対立をして感情を怒りなどに傾けてしまい、ある程度(24時間程度)時間を置いてしまうと、何に対立していたか、ということよりも、対立していること、相手を攻撃することにこだわってしまう、と精神科医のスピーチで聞いたことがあります。対立に感情を持ち込む前に解決することも大切と言えます。

## コンフリクト・マネジメント

対立の解消と聞くと『対話を通してお互いに深い納得感をもつべき』と考えがちですが、それだけが対処法ではありません。その時々状況や優先度に合わせて、適切な対処法を考えることが重要です。その上では『二重関心モデル』が役に立ちます。



『二重関心モデル』とは、対立が起きたときに重視するものを横軸と縦軸で構成・分類したものです。横軸が他人への意見・利害への配慮、縦軸が自分の意見・利害への配慮を示しています。ここでは以下 5 パターンがあります。

(1) 強制……力をもって相手を強制する、強いる状態。必ず勝者と敗者を作り出してしまふ。

(2) 服従……相手に従う。相手の利益は満たせても自分の利益は満たせないため、この状態が長く続くとストレスを感じる。

(3) 回避……対立を避ける状態。

(4) 妥協……お互いが譲り合うことを求めるスタンス。

(5) 協調……Win-Win の状態。どちらかが我慢したり、不満を抱えたりしながら同意することではないという考えのもと、協力をする状態。

この 5 つのパターンの中で、あなたが無意識に普段とっている行動はどれに当てはまるでしょうか。それによって失っているものと、得ているものはなんでしょうか。「コンフリクト・マネジメント」をする上では、まず自分の癖を知ることから始める必要があります。

自分の癖を知るために一番簡単な方法は、過去に自分が経験した対立の場面をいくつか思い出し、そのときにそれぞれどの方法をとったかを振り返るという方法です。関係者との上下関係など相手によって対応方法が変わることが多い、人や場面に関わらず毎回同じ対応方法をとることが多

いなど、傾向が見えてくるでしょう。その上で無意識に任せて行動するのではなく、起きている事柄や優先度合いに合わせて『意図的に行動する』ことが何より重要なのです。

その結果、他の事柄よりも優先順位が低い場合はあえて『回避』を選ぶこともあるでしょうし、緊急事態であれば Win-Win を目指して対話する時間もないため『強制』せざるを得ないシーンもあるかもしれません。どのアプローチ方法が良い・悪いと一概に言えるものではないので、今起きているケースでは、どれを選択するのがベストかを考えることが「コンフリクト・マネジメント」における重要なポイントです。

<状況に応じた選択の例>

- (1) 強制……緊急事態で即時対応が必要なとき
- (2) 服従……自分より相手側にとってその問題が重要だと思うとき
- (3) 回避……問題が些細な時／より重要度、緊急度の高い問題が起きているとき
- (4) 妥協……複雑な問題のため一時的な解決が必要なとき
- (5) 協調……異なった見解を取り入れることが必要なとき

以上の選択例の中で、今日の前にいる子どもの対応についてどのような状況なのかを判断しながら、その対応の仕方、導き方を考える必要があると思います。

「コンフリクト・マネジメント」を通して、本質的には対立する必要のない2つの立場のベクトルを合わせ、共同でその子の支援に向き合える状態を作れると思います。このように、対立が何でできているのか、どういったところから発生しているのかを正しく認識し、私たちが適切な「コンフリクト・マネジメント」を行えるようにすることにより、その子の支援体制をより良いものへとつなげることができるのです。

保護者との関わりの中で、「なかなか保護者の理解が得られない」「保護者がわかってくれない」という声を聞くことがありますが、何について理解してもらいたいのでしょうか。何を保護者にわかってほしいのでしょうか。

「今日はお友達とトラブルがあって、友達に引っかき傷がついてしまいました。お友達が困っています。」「集中して、活動に取り組めなくて大騒ぎをしていました。活動がスムーズに進められてなくて私が困っています。」—— そういうことを理解してもらいたい訳ではないですね。

➡「うまく気持ちのコントロールができなくて、お子さんがとっても悲しい、苦しい顔をしていました。」

「本人がこんなことで困っています。そして、そのときに、どう関わったらよいのか、適切な支援をやっていきたいんです。」

皆さんが保護者や他の先生方に伝えたいことは、きっと、こういうことだろうと思います。保護者や先生方と向き合う際は、「魔法の比率」を意識して健全な関係を築きつつ、“良い対立”のもとに建設的に支援体制を整えていきましょう。もし、“悪い対立”に陥りそうになってしまったら、「コンフリクト・マネジメント」を活用して、同じベクトルをもって支援体制を整えられるようにしましょう。

《参考・引用》

○「対立はなぜ生まれるのか？#77」 積読チャンネル

おすすめ！

[https://www.youtube.com/watch?v=gWPO\\_7ZwbRs](https://www.youtube.com/watch?v=gWPO_7ZwbRs)

○『High Conflict よい対立 悪い対立 世界を二極化させないために』

アマダ・リプリー 岩田佳代子:訳 ディスカヴァー・トゥエンティワン (2024/6/21)

○『異質な力を引き出す 対立のススメ 身近な事例で学ぶコンフリクト・マネジメント入門』

日本能率協会マネジメントセンター (2015/6/28)

○『人と組織を強くする交渉力 [第3版] (あらゆる紛争を Win-Win で解決する協調的交渉術)』

鈴木有香 自由国民社(2017/1/12)