

# 保護者支援におけるコミュニケーション・ワーク

## Communication Work for Support of Parents

松原 敬子<sup>1</sup> 古川 繁子<sup>2</sup>

近年の少子化、情報化さらには経済的な豊かさの中で子どもや子どもを取り囲む実態も様変わりしてきた。これらを踏まえ、幼稚園教育要領並びに保育所保育指針が改定され、平成21年に施行された。保育ニーズが多様化してきている中、保育者にもより高い専門性と豊かな人間性が必要になり、幼稚園・保育園では子育て支援の役割が大きく求められるようになってきた。まずは、子どもの気持ちを理解し受け止めていくように、支援を求めてくる保護者に対しても同様に気持ちを理解し受け止めていかなければならない。専門性の中でも特にコミュニケーションスキルは、今後ますます保育者に求められていくであろう。

そこで、本報告では本学の公開講座で開催された「保護者支援におけるコミュニケーション・ワーク」を検討し、さらなる展開に向けての示唆とした。

キーワード：保護者支援、コミュニケーションスキル、ホスピタリティ

### 1. はじめに

人間関係において、人と人とのコミュニケーションは不可欠である。年齢・性別を問わず、学校・会社・家族等常にコミュニケーション能力が必要となる。

しかし、現代社会においては、そのコミュニケーションに不安や苦手意識を持ち、精神的に不安定な状態や悩みを抱え持つ人々が増加しており、保育現場においても職場の同僚や先輩後輩・上司等との人間関係に悩んでいる保育者も多く見受けられる。

一方、幼稚園教育要領並びに保育所保育指針が改定され、平成21年に施行された。子育て支援の役割が求められ、保護者支援として大きくクローズアップされてきた。今後、さらに保育者のコミュニケーションスキルが求められていくことは必須である。

そこで、本学の公開講座において「保護者支援におけるコミュニケーション・ワーク」を平成20年・21年にわたり開催してきた。本報告は、この実践報告からさらにステップアップしたワークショップを構築し展開していくための示唆を得ることを目的とするものである。

### 2. コミュニケーションスキルとホスピタリティ

公開講座「保護者支援におけるコミュニケーション・ワーク」においては、第1回・第2回ともにホスピタリティトレーニングに基づくワークショップを試みた。人間関係を作るための第一歩は自分で自分のことが分かること、つまり自己覚知から始まり、自らが自己表現していくことで他人は心を開いてくれるようになる。良好な人間関係を築く礎には、この表現力を豊かにし、磨くことが欠かせない。また、知らない人と関係を結ぶ時には言葉で相互作用をすることと合わせ、スキンシップや共同作業により心が解き放たれていく。そこで、本講座においてはホスピタリティトレーニングによる自己開示を求めたのである。

ここでは、まずコミュニケーションスキルとホスピタリティについて定義しておきたい。

#### (1) コミュニケーションスキルとは

コミュニケーションスキルについては、日本幼児体育学会編（2008）「幼児体育－理論と実践－〔中級〕」の中で以下のように説明されている。

## 1) 言語的コミュニケーション

### ①リスニングスキル

- ・観察法→話のポイントを的確に捉えるために言語的・非言語的な表現を観察する手法。
- ・傾聴法→話を聴くときに相手が自由に話しやすいような促し方が必要である。  
開いた質問 (Open Question) ・閉じた質問 (Closed Question)
- ・確認法→相手の話のポイントを繰り返すことにより話の内容と反応を確認する。  
相手は自分自身の気持ちが整理され言いたいことや伝えたいことが明確になる。

### ②効果的な促し

### ③ポジティブフィードバック

## 2) 非言語コミュニケーション

### ①表情

### ②視線

### ③スキンシップ

ここで日常の保育で見受けられるような会話を通し、リスニングスキルを検証する。

#### <事例1>

Aくんがなかなか遊びの輪の中に入ろうとはせず、一人で面白くなさそうにしていた。

保育者は、Aくんに近寄り話かけてみた。(表1)

表1 リスニングスキルと効果的な促しを活用した例

保育者	「どうしたのかな？」	開いた質問
Aくん	「もうイヤダ。やりたくない。」 うつむいて、地面を蹴飛ばしている。	観察法
保育者	「もうイヤダ。やりたくないって思うんだね。」 「もうやりたくないっていうのは、どうしてかな？」 「もう少し教えてくれないかな？」	確認法 開いた質問
Aくん	「だってBくんがいじわるするんだもん。」 口を尖らせ、Bくんの方を指差す。	観察法
保育者	「Bくんがいじわるをするから、もうしたくないんだね。」	確認法
Aくん	「ほんとは、もっとやりたかったのに。」	観察法

保育者	「そうだね。ほんとは、もっとやりたかったね。」	確認法
Aくん	「ウン。」	観察法
保育者	「そうか。ほんとは、もっとやりたかったね。」 「どうしたらもっとやれるかな？」	確認法 (開いた質問による問題の明確化)
Aくん	「Bくんがいじわるしないでいてくれたら、入れる。」	
保育者	「Bくんがいじわるしないでいてくれたら、入れるんだね。」 「いじわるしないでいてくれるには、どうするといいかな？」	確認法 (開いた質問による問題の明確化)
Aくん	「いじわるしないでって言う。」	
保育者	「いじわるしないでって言うことなんだね。」 「そうだね。いじわるしないでって言えると入れてくれるかもね。」 「すごいな。いじわるしないでって言えるかな？」 Aくんの手を握る。	確認法 ポジティブ フィードバック スキンシップ
Aくん	「ウン。言ってみる。」	

保育者は、子どもの健やかな成長を助長し意欲的にのびのびと活動に取り組めるよう、コミュニケーションスキルを獲得していくことが望ましい。

子どもの意欲を高めていくためには、まず子どもの気持ちや考えを理解し、子ども自身がどのようにしたいのかその気持ちをサポートしていく。子どもの話を聴き、子どもの素直な気持ちを受容していくことが重要である。

さらにコミュニケーションスキルは、保護者との円滑な意思疎通を図るためにも必要なスキルである。

## (2) ホスピタリティとは

ホスピタリティについては、(財)日本レクリエーション協会(2007)「レクリエーション支援の基礎」から説明する。

ホスピタリティ(hospitality)とは、厚遇、歓待および温かく親切にもてなす心、歓待の精神のことである。語源は、ラテン語のホスピスに当たるといわれ、この言葉からもてなす主人=ホスト、ホテルが派生した。

ホスピタリティは、一般的にはまだ根付いていないが、接客業を始めとするサービス業では顧客に対する基本姿勢である。

ホスピタリティトレーニングでは、対象者のことを受け止め理解し、さらにそのことを対象者に伝え

ていくことで良好なコミュニケーションから信頼関係を築き上げていく。対象者への理解のためには、どのような状況にあるのか、何を望んでいるのかなど、対象者をそのまま受け止めることを学習し、受け止めましたということを示す為の技法・スキルを身につける。ホスピタリティトレーニングにおける注意点は、まず対象者に尊厳を抱き、対応していくことを忘れてはならない。

人と人との関わり合いの中では、対象者の心境や立場に立ち想定していく姿勢がなによりも大切である。ホスピタリティを身につけていくと、心地よさとはリードし過ぎることや押し付けることではなく、おせっかいでもなく、相手を神経質にさせるわけでもないことがわかる。さりげない配慮とは何かを理解できるようになっていく。

これからの保育現場においては、広い意味におけるホスピタリティが強く求められるのである。保育者においてもホスピタリティの心を持った待遇姿勢が臨まれる。

### 3. 公開講座の内容と検証

＜植草学園大学・植草学園短期大学公開講座＞

第1回：平成20年8月27日 参加者：5名

第2回：平成21年10月24日 参加者：18名

場 所：本学Eスタジオ

対 象：保育者

#### (1) プログラム内容：

コミュニケーション・ワークとは？

##### 1) アイスブレイキング

＜ねらい＞

集会、イベント、セミナーなど人が集まる場で人と人を和やかに繋ぎ、知り合うための方法を学ぶ。

##### 2) ホスピタリティトレーニング

＜ねらい＞

参加者が気持ちよく参加できるよう支援者としての対応の仕方や表現力を磨く。そのために他者を受け入れることの大切さを学ぶ。

##### ①無言伝達トレーニング

声を出さずに相手に表情で言いたいことを伝えるトレーニングを通して、自分の表現が相手にどのように受け止められているのを知る。

共感するということは、どのような動作をすることなのか実習を通して理解する。

##### ②あいさつトレーニング

なぜ、私たちはあいさつをするのだろうかと考える機会とする。あいさつの効果についても体験を通してまとめることで、日常生活の中に取り入れていくことを学び合う。

##### ③出会いの自己表現トレーニング

日常の自分の姿に気づき、表現の多様さについて考えながら効果的な自己表現の仕方を学ぶ。

##### ④一方伝達トレーニング

ホスピタリティのある対応をするためには、自分の意見などをきちんと相手に伝えることが必要である。一方伝達で伝えることの原則を理解し、実際にその技術を身につければ、日常的に行われる双方向でのやり取りにいかすことができる。

#### (2) 参加者の感想から

- ・保護者と和気あいあいと、そして誤解の生まれない接し方をしていくために日常の接し方がいかに大事であるかをこの頃痛切に感じている。今日学んだことを元にどのようにしていくのかを職員・保護者の方々と話し合っていたらと思う。(幼稚園勤務29年)
- ・ほとんどの方が初めての出会いであったがアイスブレイキングから徐々に打ち解け合い仲間意識まで持てるようになった。自分の気持ちがたった2時間で変化していくのを感じた。(保育園勤務20年)
- ・何事もスキンシップ、体を動かすことで関係が進めるのだと思った。(保育園勤務19年)
- ・他者への気持ちを伝える時や仲良くなりたい時は、まず視線を合わせることで、他者に正確に伝わるように相手に気持ちを合わせて心から伝えようとする気持ちを持って伝えることが大切だと改めて思った。自分は伝えたと思っても全く誤解されることもある。今日のプログラムでその伝え方を学んだ。これからは、～のよ

うに伝えたら相手はどう受け取るか?~のように伝えなければ相手はどのように考えるか?などまで見通して保護者に関わっていききたい。(幼稚園勤務11年)

- ・アイスブレイキングのように軽くボディタッチをすることは相手との距離を縮めることにもなると思うので、保護者支援だけではなく職員同士のコミュニケーションにも取り入れたい。保護者とは、会話がなくても表情等でコミュニケーションをとる必要があるため、今回のようなセミナーは、いろいろな方と関わり合えるのでよい経験となった。(保育園勤務10年)
- ・初対面の人とじっくりアイコンタクトをするのは、少し照れくさいが相手も私をしっかり見て話してくれることが嬉しかった。年齢が違っても自分の気の持ち方で短時間の間に打ち解け合えるのだと思った。(保育園勤務7年)
- ・ほとんど接触のない他者の心を開かせるために大事なことを学んだ。それは、やはり笑顔でないかと思う。他者に気持ちを伝えるためにも笑顔はかせないと思った。今日は、初めてお会いした方々と楽しい2時間を過ごさせていただいた。(幼稚園勤務5年)
- ・初めは他人で初対面の方と挨拶をしたり握手をしたりと緊張していたが少しずつほぐれていき、最後は楽しめる内容となった。人に伝えたり、伝わったことを理解することの難しさを感じた。人との触れ合い、コミュニケーションの大切さを改めて感じることでできる講座だった。人と関わるのは、嬉しいこと、楽しいこと、温かいことだと思った。園に帰って職員で試したいと思う。(保育園勤務3年)
- ・とにかくアイコンタクトの大切さ、伝えようという気持ちを相手に向けることの大切さを感じた。自分が思っているよりオーバーに表現していききたいと思う。(保育園勤務1年)

### (3) 実践を通して

まずは、様々なアイスブレイキングにより短時間の中でも各々が自己開示される。

次に、プログラム課題により相手に伝えたいと言う思いが強ければその思いは表現となり、伝えたい

相手に伝わるということを体験していく。

例えば、「こんにちは」という何気ない挨拶を大勢の中や距離が離れていたとしても心を込めると伝わるといことがわかる。トレーニングの中で改めて実感し、伝えたい相手に伝わった時には感激する程であった。

第1回目は、公開講座自体の案内が全体的に遅れたことに加え、開催時期が夏季休暇の後半になり、参加が容易ではなかった為に少人数であった。ただし1グループのみで実施できたことから大変集中できた。一方、第2回目においては、3グループにおいて実践した為、やや雑然とした感が拭えなかった。しかし、他のグループを客観的に観察し他者の実践から多くの気づきや新たな発見へと繋がっていくメリットもあった。また、第2回目においては大ベテランの保育者の参加も多く、経験年数の幅が多岐に渡っていた。それだけ保護者支援に求められる期待が大きく寄せられていることの証であろう。

様々な年代の方が集まり緊張感漲る初対面の中プログラムが始まったが、グループワークを通し、いつのまにか仲間意識まで持てるようになっていった。自分自身が大きく変容したことに気づき、他者を受容していけるようになると認識される。何気ない挨拶も心を込めてきちんと発信することが信頼関係を築くことに繋がると改めて実感された。

ホスピタリティトレーニングにより自己覚知・自己開示がなされ、意図的なプログラムの効果があった。さらに、自分自身の表現力を磨く必要性があることを大いに肌で感じてもらう機会と成り得た。

### 4. 今後の課題と展望

保育者の専門性や保育の向上を目指していく中、昨今の子どもや家庭を取り巻く様々な環境の変化に伴い、特に保護者支援の必要性が求められている。円滑なコミュニケーションを図る為に必要なことは、相手を変えるよりまずは自分が変わることである。その為には、まず保育者自身が自らの表現力を磨いていかなければならないことを自己認識することから始まる。まさしく保護者支援とは、ホスピタリティの心を持ち合わせ、コミュニケーションスキルを高めていくこと、すなわち保育者の質の向上を目指していくことが子育て支援に繋がっていくと確



信するものである。

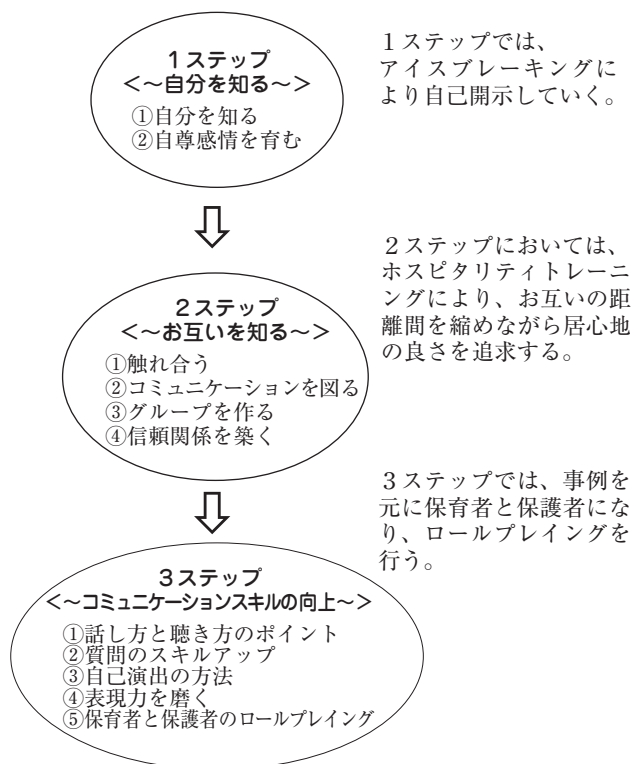
ゆえに、公開講座として「保護者支援におけるコミュニケーション・ワーク」を開催する意義が見出された。そこで、今後における課題としては、以下(表2)のような参加者の要望を基にしたステップを積み重ねていけるトレーニングの実施が望まれる。

さらに、今後の展望としては、諸先生方と連携し、図1に示したようなコミュニケーション・ワークにおけるステップトレーニングを構築し、展開していきたいと考えている。

表2 参加者の要望

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後このプログラムの一歩先になるような研修に参加したい。これからも楽しくためになる企画を期待している。</li> <li>・ 保護者役と担任役になり、伝え方がどうだった等を学びたい。</li> <li>・ トラブルなどに対する心理的なアプローチの仕方を学びたい。</li> </ul>
---

図1 コミュニケーション・ワークにおけるステップトレーニング



参考・引用文献

- 1) 宇田川光雄 (2002) 「ホスピタリティトレーニング」 遊戯社 pp.38-54
- 2) 石田易司 (2006) 「ラーニングバイドゥーイング」 エルピス社 pp.91-95
- 3) (財) 日本レクリエーション協会 (2007) 「レクリエーション支援の基礎」 (財) 日本レクリエーション協会 pp.226-269
- 4) 日本幼児体育学会編 (2008) 「幼児体育—理論と実践— [中級]」 大学教育出版 pp.78-86
- 5) 無藤隆 民秋言 (2008) 「ここが変わった! NEW幼稚園教育要領 保育所保育指針ガイドブック」 フレーベル館 pp.118-122