

## 保護者対応に求められる保育者のコミュニケーション力

成 田 朋 子

### I はじめに

今日、チルドレンファーストという言葉があちこちで聞かれるが、子どもたちは本当に大切にされているのであろうか。以前より指摘されてきたにもかかわらず、子どもを取り巻く環境は相変わらず改善されない状況が続いていると言わざるを得ないのではないだろうか。子どもを取り巻く環境の中でも、特に保護者は、生きる力の基礎を培う大切な時期の乳幼児にとってかけがえのない存在である。にもかかわらず、昨今では子どもに十二分にかかわれない保護者が増えているとも言われている。

このような状況の中で、保育所の役割も子どもを健やかに育てることに加えて、子どもを育てる保護者をも支援することが期待されるようになった。保育所の役割が深化・拡大し、保育者にとって保護者対応も重要な課題になったのである。この中で保育士たちは保護者に対応する上でさまざまな悩みを抱えるようになり、多くの保育者が受けた研修のテーマとして保護者対応をあげる程である<sup>(1)</sup>。

そこで、まず今日の保育所の役割を整理した上で、保育者と保護者が協働して、子どもにとっての大切な役割を担うために、保育者と保護者のコミュニケーションがどうあるべきかを考えたいと思う。

### II 保護者対応に求められる保育者のコミュニケーション力

#### 1 今日の保育所および保育士に求められる役割

2008(平成20)年に改定された現行の保育所保育指針<sup>(2)</sup>は、昭和40年に制定されて以降、平成2年、平成11年に次いで、3度目の改定となる指針である。

これまでの改定と大きく異なる点は、保育所が措置から利用施設へと変わったこと、保育士資格が法定化されたことを背景に、ガイドラインの性格を持つ局長通達から厚生労働大臣による告示へ

と変化した点である。その結果、法律としての性格をもつこととなり、拘束力、制約力がより強くなり、そのために大綱化されることとなった。

もちろん、いずれの改定においても社会の様相や変化が関連していることは言うまでもなく、都市化、核家族化、少子化などといった子どもと保護者を取り巻く社会環境の変化が改定の大きな理由となる。今回の改定においては、子どもと保護者を取り巻く社会環境の急激とも言える変化により、子どもを健やかに育てること、子どもを育てる保護者を支援することが保育所に期待され、明文化されることになったのである。

即ち、子どもを健やかに育て、保護者をも支援するという2つの役割を担う地域における身近な施設であることが現代の保育所に求められている機能なのである。

このことは、保育所保育指針第1章総則 2 保育所の役割(3)(4)に明確に謳われているとおりでである。

#### 第1章総則 2 保育所の役割

- (3) 保育所は、入所する子どもを保育するとともに、家庭や地域の様々な社会資源との連携を図りながら、入所する子どもの保護者に対する支援及び地域の子育て家庭に対する支援等を行う役割を担うものである。
- (4) 保育所における保育士は、児童福祉法第18条の4の規定を踏まえ、保育所の役割及び機能が適切に発揮されるように、倫理観に裏付けられた専門的知識、技術及び判断をもって、子どもを保育するとともに、子どもの保護者に対する保育に関する指導を行うものである。

以上が今日の社会が保育所に求めている役割であると考えられるが、では、保育士にはどのような役割が期待されているのであろうか。

言うまでもなく、個々の保育士は保育所の構成員の一人である。したがって、構成員の一人として、保育所に求められている子どもを健やかに育てること、子どもを育てる保護者を支援することという2つの役割を遂行することが求められることになる。

## 2 子どもにとっての保育士

前項Ⅱ-1において保育士の役割を整理したのであるが、以下では、子どもを健やかに育てること、子どもを育てる保護者を支援することという2つの役割を便宜的に別個に考えてみたいと思う。

まず子どもにとっての役割であるが、自ら伸びようとする力をもっている子どもたちの発達を援助することが保育士の役割であると言える。

そのためには、保育指針の以下の文言等に留意したい。

### 第2章 子どもの発達

保育士等は、子どもの発達の特性や発達過程を理解し、発達及び生活の連続性に配慮して保育しなければならない。その際、保育士等は、子どもと生活を共にする中で、一人一人の子どもの心身の状態を把握しながら、その発達の援助を行うことが必要である。

### 第4章 保育の計画及び評価 1 保育の計画(2)指導計画 イ 指導計画の展開(ウ)

子どもの主体的な活動を促すためには、保育士等が多様な関わりを持つことが重要であることを踏まえ、子どもの情緒の安定や発達に必要な豊かな体験が得られるよう援助すること。

以上に謳われているよう、保育士は環境としての保育者として、また、計画的に環境構成する保育者として存在する必要があると言えよう。

環境として、共同作業員として、モデルとして、援助者として、精神的よりどころとして、保育者の役割を十分に遂行することによって、子どもは自発的、意欲的、主体的に活動できるものと思われる。そのためには、子どもの心をいかに的確に読みとることができるのかが何よりも要求される

ことになるのではないだろうか。

子どもの心を読み取り、的確に応答するか否かは、取りも直さず、保育の質を決定する要件である。

## 3 保護者にとっての保育者

次に、保育者の保護者にとっての役割を考えてみよう。

今日の保育所にとって保護者支援が大きな役割になったとはいえ、決して一方的に支援することが求められているのではない。保育指針で以下のように謳われているとおりである。

### 第1章総則 2 保育所の役割

- (2) 保育所は、その目的を達成するために、保育に関する専門性を有する職員が、家庭との緊密な連携の下に、子どもの状況や発達過程を踏まえ、保育所における環境を通して、養護及び教育を一体的に行うことを特性としている。
- (3) 保育所は、入所する子どもを保育するとともに、家庭や地域の様々な社会資源との連携を図りながら、入所する子どもの保護者に対する支援及び地域の子育て家庭に対する支援等を行う役割を担うものである。

以上のように、「密接な連携の下に」「連携を図りながら」との文言で示されているように、育児のパートナーとして保護者と協働することが求められているのである。なぜなら、本学研究紀要第33号<sup>(3)</sup>でも論じたよう、子どもにとっての家庭の影響力、重要性は計り知れず、保護者と保育者両者がそれぞれの役割を遂行することにより初めて子どもの健やかな成長が保障されるからである。

では連携、協働のためには、保育士と保護者の関係はどのようなものでなければならないのだろうか。

保護者から信頼され、安心して子どもを預けてもらうことがまずそのスタートであろう。そして信頼関係からよりよい連携がなされることが必要であろう。信頼関係があって初めて本来の保育が成り立つと考えられる。

このように連携の第一歩は、個々の保護者と良い関係を築くことと考えられるが、価値観の多様化している現代の保護者の考えを受け入れることが時には難しいことも起こりうるようである。

西野美佐子<sup>(4)</sup>によると、保護者からみて相談しやすい保育者とは①年齢や性別に関係なく、明るくここにこして、自ら挨拶してくれる人、②子どものことを丁寧に熱心にみてくれる人、③保護者の話をよく聴いてくれる人 という結果であった。

これらの要件は、保育士であれば当然毎日実行していることばかりであろう。にもかかわらず、保護者への苦手意識が芽生えるのが現実である。

特に保育士として経験の浅い卒業生の口から「子どもはかわいいけれど、保護者にどう接したらいいのか困る」という声を聞くことがしばしばある。

そこで、保育者が保護者に対応する上で困っている実態について考えることにしたい。

#### 4 保育者が保護者対応で困ること

2012年2月S市で行われた研修会<sup>(5)</sup>に参加した保育士たちに保護者対応について質問する機会をもつことができたので、それを基に、保育士たちが保護者対応で困っていることについて考えることにした。

研修終了後、参加した経験年数0～40年の保育士182名に研修内容についての記述を求めたのであるが、質問項目の1つに「日頃の保護者対応で困っていること、悩んでいること」も加えておいた。

給食調理員等11名、経験年数未記入者15名、回答不備者12名を除いた144名分を分析する。

経験年数別人数は表1のとおりである。

表1 経験年数別人数

経験年数	新任	1年	2年	3年	4年	5年	6年	7年
人数	14	10	11	9	3	6	8	6
経験年数	8年	9年	10年	11年	12年	13年	14年	15年
人数	1	6	7	3	1	1	4	6
経験年数	16年	19年	20年	21年	22年	23年	24年	25年
人数	2	1	9	1	3	3	1	3

経験年数	27年	30年	32年	33年	34年	35年	36年	37年
人数	1	6	1	4	1	4	1	3
経験年数	38年	39年	40年	計				
人数	2	1	1	144				

#### ①保護者対応で困っていること

全体で約8割(79.2%)の保育士が「日頃の保護者対応で困っていること、悩んでいること」について回答した。具体的な記述内容は表2-1のとおりである。また「困っていることは特にない。」との回答、もしくは未記入者の分布及び関連の記述も表2-2に示す。

表2-1 保護者対応で困っていること、悩んでいること  
(困っていること等の分類については表4参照)

経験年数	困っていること、悩んでいること	その他の記述	困っていること等の分類
新任	子育ての経験がなく、保護者からの信頼がベテラン保育者ほどない		II
	保護者の気持ちを和らげることができない		II
	経験が浅く質問に応えられない、コミュニケーション力の不足		II
	1年目で聞かれたことに答えられない、何を話そうか迷う		II
	保育中の様子を伝えたいと思うが、思い出せない		II
	忙しい保護者に話しかけてよいのか迷う		II
	どうしたらいいですかと聞かれても上手く答えられない		II
	子育ての経験がなく、コミュニケーションが上手くとれない		II
1年	相手の子どもが悪いと決め付け苦情を言う		I-1
	伝えたいことを上手く伝えられない		II
	質問時の答えに保護者が満足しているか不安		II
	連絡帳は残るので返答を上手く書けない		II

保護者対応に求められる保育者のコミュニケーション力

1年	子どもの悪いところをどう伝えたらよいか迷い、じっくり話せずうやむやになってしまう	I-3	
	子どもの話への反応がない	I-2	
	子育てへの関心が少ない保護者	I-2	
	子育てに自身をもち、大切にかわいがっている親に何か言うと顔色が変わるので言いにくい	I-1	
	外国籍	I-9	
	家庭内のことまで相談してくる	I-1	
2年	子育て経験もなく、話に詰まったり、ふくらませられない積極的に話すことを遠ざけてしまう	II	
	怪我など伝えにくいことを伝えるのに困る相談にうまく答えられず申し訳ない	I-3	
	子どもの困った姿を伝える時気を使う	I-3	
	保護者の望む子どもの姿でなく、発達をふまえた姿を伝えたい	I-3	
	締め切りを守らない、持ってこない、迎える時間に平気で遅れてくる	I-1	
	直接言わず連絡帳に書いてくる	I-5	
	怪我への対応	I-3	
	嘔みつき、ひっかきの怪我を伝える時表情の少ない親への対応	I-3 I-4	
	3年	落ち着きがないと相談された時子どものそのままを伝えてよいか	I-3
		話しても返事が返ってこない保護者	I-5
子育て経験がなく相談にすぐ答えられない、的確なアドバイスができない		II	
祖母が子育てしていて、母親と話す機会がない		I-2	
子ども同士のトラブルに過剰反応する親		I-6	
スキンシップを嫌がる親		I-2	

	気分には波のある親	I-4
	言葉の壁	I-9
4年	良いことも困っていることも上手く伝えられない	II
	常識のない親	I-1
5年	話下手	II
	保護者より若く相談されてもアドバイスできない	II
	トラブル、怪我時、名前を伝える等の対応	I-3
	保護者間での保育士に対するうわさ	I-7
6年	大人中心の保護者に話が伝わらない	I-1
	心の病の保護者が増え、子どもの成長と一緒に考える方法が難しい	I-4
	保育者で〇〇してほしいと要望されるが、家庭では協力してもらえない	I-1
	家庭での協力が上手く伝わらない	I-1
	保育士の困り感を伝えにくい	II
	年齢も経験も多い保護者にどう対応するべきか	II
	微熱の場合仕事は抜けられないと言われる	I-1
	チェックっほい子どもをどうしたらよいか聞かれ専門機関につなげたいと思うが、話の持って行き方	I-3
	ゆっくり話し合う時間がとれず、丁寧にかかわろうとしている思いが伝わるかどうか不安	II
	7年	欠席等連絡してほしいと伝えても連絡してくれない
連絡帳や口頭で同じことを何度も相談され、遠まわしに言っても気付いてもらえない		I-1
おたよりに目を通してもらえず知らなかったと言われる		I-1
若く見られ、真剣に受け取ってもらえない		II
8年	周りに常に子どもがいて保護者と話す暇がない	II

9年	話を聞いて欲しいという思いから話が終わらない保護者		I - 1
	怪我させた等マイナス面が続くと保育士の話を聞きたくない態度の保護者		
	精神的にフォローが必要な保護者への関わり方		I - 4
	支援の必要な家庭(送ってこない、連絡取れない)への対応	保育士や職員でもコミュニケーションが苦手な者がいて難しいところがある	I - 4
	伝わりにくい保護者、表面での様子と内面が異なる保護者		I - 1
	子供同士のトラブルで怪我をした場合、なかなか理解してもらえない保護者		I - 3
	精神的に病んでいる保護者がコミュニケーションの1つとして抱きついてきたりした時の対応		I - 4
10年	保育士への不信感をもっている保護者にいくら言っても不信感がぬぐえない		I - 8
	育児不安、育児困難な保護者にいかに共感するか		I - 4
	話を聞いてもらえなかったり、話してもらえない時		II
	行事時、後から来て立ち入り禁止場で写真を撮りたいという要望		I - 1
	外国籍		I - 9
	多々あり(カウンセリングマインドで乗り切りたい)		その他
	自己中心的な保護者が多い	保育者の連携も必要	I - 1
11年	価値観の違い、どのように伝えていくか		I - 8
	大変な保護者、1年後あまり変化見られなかった担任と園長で対応が異なることにとまどいを感じる		I - 1 その他

12年	ストレスを抱えている保護者		I - 4
13年	子どもの世話をしない親への伝え方に力量不足を感じる		I - 2
14年	自分の子どもだけみてほしい親への言葉がけ		I - 1
	保護者の本当の悩みに近づけず申し訳ない		II
	常識のない保護者		I - 1
15年	外国籍の方へのこまやかな対応		I - 9
	加配対象児保護者にどこまで話していったらよいか迷う		II
	非協力的で伝えることに対する温度差がありうまく伝わらない		I - 1
	目をあわさず忙しいようでしっかり話ができない		I - 2
	子どもに関心のうすい保護者への対応		I - 2
	精神的に不安定な保護者、自分の子どもを中心に考える保護者		I - 4 I - 1
16年	送迎迎えが祖父母のためコミュニケーションがとりにくい		I - 2
19年	自分の子どもを中心に、自分中心の考えで要求してくる保護者		I - 1
20年	経済的に問題のある家庭		I - 9
	発達に遅れのある子供の保護者		I - 3
	支援の必要な保護者への言葉、延長保育児の場合話し合う時間が少ない		I - 10
	子どもと向き合えない保護者、自分を見失っている保護者		I - 4
	気になる子(落ち着きない、自慰行為)の保護者との話		I - 3
	言葉の遅い子、専門機関があることを言えない		I - 3
	延長保育、話す時間がとれない		I - 10
21年	うつ病の保護者		I - 4

保護者対応に求められる保育者のコミュニケーション力

22年			
23年	無理を言う保護者		I - 1
	子どもの言いなりに長時間園庭で遊んでから帰る		I - 2
	不安定な母親		I - 4
24年	愛情がないわけではないが、ルーズな保護者		I - 1
25年	精神疾患のある保護者		I - 4
	親になりきれていない親		I - 2
27年	朝ごはんを食べている子、食べていない子		I - 2
30年	子どもをマイナスにみる保護者をいかにプラスにもっていくか		I - 2
	他の保護者の批判 毎日送迎時担任の顔を見ないと落ち着かない保護者		I - 7 I - 1
	話は聞いてあげられるが、話すのが苦手で上手く答えられない		II
	テレビゲーム等いけないとわかっているにもかかわらず止められない親		I - 2
32年	自分から関わってこない親、話しかけてもうなずくだけの親、思いをどう伝えればよいか、悩み等どう引き出せばよいか		I - 2
33年	特にトラブルに対して自分の子ども中心に話す親	何を話しても納得しない、若い保育士はなおさらと思う	I - 1
	権利主張大		I - 1
	いろいろの考えがあり、保育所の方針をどのように伝えていくか		I - 1
34年			
35年	答えを見つげられるようじっくり話を聞くが、答えをすぐに求められる場合		I - 1
	子どもと同じようにみてほしい、関わってほしい、話をしてほしい親が多い		I - 1
	支援の必要な子どもの保護者自身も精神的に難しくなっている		I - 4
36年	子どもの保育所生活への協力が無い		I - 1

37年	保護者が情緒的に不安定な場合		I - 4
	自己を主張し、他の保護者のきもちを理解できずトラブルになる保護者	子どもの自己主張はわかるが	I - 1
38年	メンタル面で問題のある保護者のその時の状態がわからず難しい		I - 4
	言いたいことがわかってもらえない時		II
39年	直接担当課に苦情を訴え行き違いが大きくなる		I - 1
40年	保育所入所で成長してきた障害児、専門機関に行ってもらえない	保育所の限界もあるはず	I - 3

表2-2 「困っていることはない」と回答した経験年数別人数

経験年数	特になし	その他の記述	未記入	その他の記述
新任	5			
1	1			
2	3	とてもよい関係ができている まだない		
3	1			
4			1	
5	1	持ち上がりで逆に励ましてもらっている	1	
6				
7	1		1	
8				
9				
10				
11			1	
12				
13				
14			1	
15	1			
16				
19				
20			2	担任、園長が役割分担している
21				
22	1		2	
23				
24				
25			1	
27				

30	1	共に子育てして いくことを心が けている	1	
32				
33			1	悩みを共有する ようにしている
34			1	
35			1	
36				
37			1	その人の気持ち になってみる
38				
39				
40				

経験年数による傾向を読み取るために10～14名  
ずつのグルーピングを行い、まず困っていること  
の有無の割合を表3、図1に示す。

表3 「困っていること」の有無別人数

経験年数	困っていること有	なし
新任	9 (63.4%)	5 (35.7%)
1年	9 (90.0 )	1 (10.0 )
2年	8 (72.7 )	3 (27.2 )
3-4年	10 (83.3 )	2 (16.7 )
5-6年	12 (85.7 )	2 (14.3 )
7-9年	11 (84.6 )	2 (15.4 )
10-13年	11 (91.7 )	1 ( 8.3 )
14-16年	10 (83.3 )	2 (16.7 )
19-21年	9 (81.8 )	2 (18.2 )
22-27年	7 (63.6 )	4 (36.4 )
30-34年	8 (66.7 )	4 (33.3 )
35-40年	10 (83.3 )	2 (16.7 )

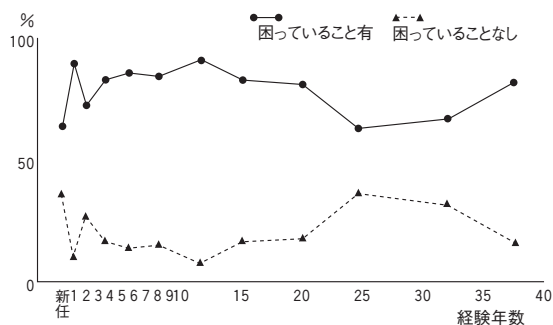


図1 困っていることの有無の割合

表3、図1からは、経験年数により困っている  
ことをあげる割合に一定の傾向を読みとることが  
できよう。即ち、経験年数が20年を越えて10年く  
らいの間は保護者対応で困ることが比較的少ない  
ことが読みとれよう。

## ②困っていることの内容

次に、困っていることの内容をみてみたい。

回答をみると、保育者対応上の困りごと、悩み  
事には、1：保護者の自己中心性、2：子ども、  
保育に無関心な保護者、3：子どもの園での姿、  
特に気になる点を保護者にどのように伝えたらよ  
いか、4：病んでいる保護者への対応、5：コミュ  
ニケーション力のない保護者への接し方、6：過  
剰反応する保護者、7：保護者間のいざこざ、8：  
保育士への不信任感、9：外国籍の保護者等言葉上  
の問題、10：対応する時間が足りない、等があげ  
られていた。また保育士自身が自信を持てず、コ  
ミュニケーションのとり方それ自体に戸惑う悩み  
もかなりあげられていた。

これら困りごと、悩み事の1～10をI-対保育  
者の問題とし、保育士自身が自信を持てず、コ  
ミュニケーションのとり方それ自体に戸惑う悩み  
をII-保育士自身の問題として、表2-1の  
「困っていること等の分類」欄に示した。

また、経験年数による傾向を読み取るために、  
表3で行ったグルーピングに基づいて、悩みのタ  
イプを示す表4を作成した。

表4からは困りごと、悩み事は「I-1保護者  
の自己中心性」を筆頭にすべての年代で多岐にわ  
たっていることがわかるが、経験年数が数年を越  
える頃から自己中心的な保護者への対応に苦慮し  
ていることがわかる。また、心に問題を抱えた保  
護者への対応も経験を経るにつれて増加する傾向  
も読みとれる。

さらに、IIのコミュニケーションのとり方それ  
自体で困っている割合を図2に示したが、図2か  
らは、特に新任等経験年数が少ないグループにお  
いて、経験年数が浅いことから自信を持てず、コ  
ミュニケーションのとり方自体で戸惑っている様  
子が見える。

以上のことから、経験年数と保護者対応の関係  
は、経験が5年くらいまでは、保護者対応にも余

表4 「困っていること」の内容

- |                   |                           |                  |
|-------------------|---------------------------|------------------|
| I-1 保護者の自己中心性     | I-2 子ども、保育に無関心            | I-3 保護者への伝え方     |
| I-4 病んでいる保護者への対応  | I-5 コミュニケーション力のない保護者への接し方 | I-7 保護者間のいざこざ    |
| I-6 過剰反応する保護者     | I-7 保護者間のいざこざ             | I-8 保育士への不信感     |
| I-9 外国籍の保護者の言葉の問題 | I-10 時間が足りない              | II コミュニケーションのとり方 |

経験年数	タイプ											
	I-1	I-2	I-3	I-4	I-5	I-6	I-7	I-8	I-9	I-10	他	II
新任	1											8 (57.1%)
1年	2	2	1						1			3 (30.0)
2年	1		5	1	1							1 (9.1)
3-4年	1	2	1	1	1	1			1			2 (16.7)
5-6年	4		2	1			1					5 (35.7)
7-9年	5		1	3								2 (15.4)
10-13年	3	1		2				2	1		2	1 (8.3)
14-16年	3	3		1					1			2 (16.7)
19-21年	1		3	2					1	2		
22-27年	2	3		2								
30-34年	4	3					1					1 (8.3)
35-40年	5		1	3								1 (8.3)
計	32	14	14	16	2	1	2	2	5	2	2	26

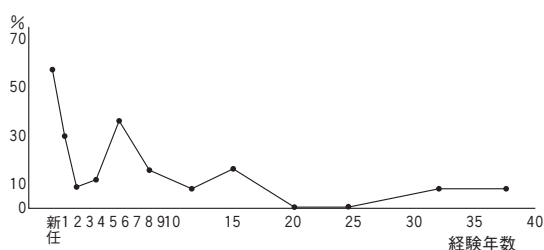


図2 コミュニケーションのとり方で困る割合

裕がなく、もっぱら自己のコミュニケーション力が気になるが、経験を積み、少し落ち着いてくると保護者に対して気になる点が出てくるといった関係としてまとめることができよう。

しかし、経験年数の浅い保育士の中にも、「とてもよい関係ができていて、(困りごとは)まだない」(経験年数2年)と記述した保育士、「持ち上がりで逆に励ましてもらっている」(経験年数5年)と記述した保育士もいる一方では、「保育士や職員でもコミュニケーションが苦手なものが出て難しいところがある」(経験年数9年)との記述もみられ、経験を積んだからといって単純にコミュニケーションのとり方が上達するわけではないのである。

## 5 コミュニケーションする力とは

前項II-4の研修を受講した保育士の回答から、新任等経験の浅いグループで、自信を持たず、

コミュニケーションのとり方で戸惑うことが明らかになった。そこで、経験年数の浅い保育士が戸惑うコミュニケーションのとり方そのものについて考えたいと思う。

そもそもコミュニケーションとは一般的な国語辞典によると「ことば・文字などによって、たがいに思想・意思などを伝達・交換すること」である。

発達心理学辞典の一つ<sup>(6)</sup>には「ある個体(発信者)の行動が他の個体(受信者)の行動・感情・知識・思考などに影響を及ぼす過程。発信者の行動については、どのような目的をもったものなのか(自己欲求の充足・情報の伝達など。目的をもっていないときは非意図的といわれる)、どのような形態もっているのか(表情・身振り、言語など媒体の種類、単語・文のような特定媒体内の構造)、どのような情報を担っているのか(意味)が問題とされる。受信者については、どのような反応を示すのか、どのような情報を入手するのか、発信者のその後の行動にどのような影響を及ぼすのかなどが問題とされる。また発信と受信の相互作用により、情緒・感情あるいは知識などの共有が起り、社会的関係が確立・変容するといった効果もある。そのほかにも、伝達される情報量や役割交代などが問題とされる。」と述べられている。

荻野美佐子<sup>(7)</sup>は、コミュニケーションは基本的



に①だれが(発信者)、②何を(伝達内容)、③どのように(伝達経路)、④誰に(受信者)、⑤どう(伝達効果)といった5つの要素をもっていき、図3のように図式化している。

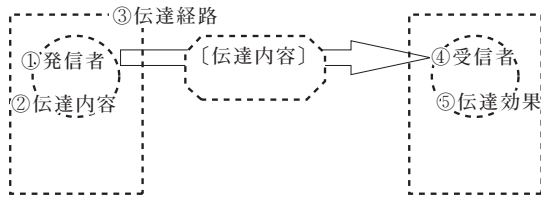


図3 コミュニケーションの構成要素

そして、「コミュニケーションとは、“com(共に)”することを意味し、②の伝達内容を①発信者と④受信者が共有することによって成り立つと考えられる。ただし、発信者が送った“つもり”の伝達内容と、受信者が受け取った“つもり”の伝達内容が一致するとは限らない」と述べている。

発信者は受信者の反応である図3の⑤の伝達効果を確認することによって、自分が伝えようとしたことが伝わったか、伝達内容がどのように相手に受け取られているかを確認することになるのである。

ここで、発信者を保育者、受信者を保護者に置き換えて考えてみると、保育者は保護者に伝えたいことを伝えるが、その後の保護者の反応、態度によって、伝えたことが伝わったかどうかを知ることになる。そして、意図通りに伝わったと確信できれば、次のステップに進む、次の話題へと進展するはずであり、意思の疎通が図れないことで困ることはないし、悩まないはずである。ところが、保護者の反応、態度によっては、伝えようとしたことが伝わっていないことを思い知らされ、困惑し、悩むということになる。

保育者と保護者が図3で示された伝達内容を共有するためには、図中の③、つまり、どのように伝えるかが鍵になると考えられる。

ところで、2005年中央教育審議会が出した答申「子どもを取り巻く環境の変化を踏まえた今後の幼児教育の在り方について—子どもの最善の利益のために幼児教育を考える—」<sup>(8)</sup>においては、近年の幼児の育ちについて「基本的な生活習慣や態

度が身に付いていない、他者とのかかわりが苦手である、自制心や体制、規範意識が十分に育っていない、運動能力が低下している」などの課題が指摘されている。

子どもは、子どものまわりに存在する人的環境、物的環境に働きかけることによって自発性や意欲を獲得して行く故、子どもが健やかに発達するにはひとつのかかわりを抜きにすることはできない。にもかかわらず、答申は他者とのかかわりが苦手な子どもが多いと指摘しているのである。

上述の答申は子どもについての答申ではあるが、今日の大人にもそのまま当てはまる傾向ではないだろうか。答申が出されて以後数年になるが、昨今、情報のみが増えすぎて過多になっている一方で、コミュニケーションする能力が低下していて、あちこちで齟齬が生じているのではないだろうか。

例えば、今日、Web上でのコミュニケーションが盛んであり、問題の一つとしていさかい・ケンカが起りやすいとの指摘がなされる。Web上のコミュニケーションは一見都合な伝達手段に思えるかもしれないが、Web上では文字化された言語のみが手がかかりであり、対面的コミュニケーションの場合のようないろいろなニュアンスは伝わらない。その結果様々な問題が生ずるのである。

ここで、コミュニケーションといった場合、多くは言葉を介してのコミュニケーションを前提に考えることが多いと思われる。しかし、コミュニケーションは、言語的コミュニケーションだけでなく、近言語(声の大きさ)、身体動作、身体特徴、対人的空間、物理的空間などの非言語的なもののコミュニケーションが行われることも多く、7~9割が非言語的コミュニケーションに依存していると言われるくらいである。

保育用語辞典<sup>(9)</sup>では「コミュニケーションは、二者間で情報、観念、認知、感情、気持ちなどを伝え合い、分かり合う過程である。通常、おとなどうしのコミュニケーションではことばが伝達手段として用いられることによって、意味のやりとりを通して厳密な認識の交換がなされるようになり、それをコミュニケーションと理解することが多い。しかしその場合でも、コミュニケーション

の当事者である二者間では、感情や情動が動き、お互いに一つの感情を分かち合えることがコミュニケーション成立の背景になっていることがしばしばである。現に、乳児と養育者の関係のように、子どもの側がまだことばを使えなくても、感情や気持ちや意図などは、まなざしが触れ合うことや、身振りや表情などによって、比較的早期から分かり合えることが多く、そのような非言語的コミュニケーションが成り立った後に、ことばが表れ、ことばを通したコミュニケーションに移行していくと考えられる。特に乳幼児期のコミュニケーションにおいては、乳幼児が要求をまだ何らかの手段で表現できなくとも、養育者や保育者が子どもの意図や気持ちを汲んで、あたかも自分に要求を伝えてきたかのように思いなして対応することが重要である。」と述べられている。

保育者の場合、特に低年齢の子どもに接するときには、目の前にいる子どもの状態をじっくり観察し、子どもの気持ちを読み取り、寄り添い、子どもの立場に立って考えているはずである。

保育の場では、言語的コミュニケーション、非言語的コミュニケーションを駆使して、分かり合うという側面が強いということであろうか。

したがって保護者に対しても、目の前にいる保護者の状態をじっくり観察し、保護者の気持ちを読み取り、寄り添い、保護者の立場に立って考えることが必要なのである。保護者を受け止めようとする営みを通して信頼関係が成立し、その後、保護者が保育者に心を開いてくれたと感じることができてから伝えと、伝えたいことが伝わり易くなるはずである。

### Ⅲ おわりに

以上、Ⅱ-4で示されたように、経験を重ねてもコミュニケーション力に自信がもてない保育士は若干存在するものの、経験年数を重ねることにより自分自身のコミュニケーション力で困るといふ回答は減少することがわかった。

経験を積むことにより、Ⅱ-5で述べた、分かり合い、伝え合うことができるようになるということである。

保育士として子どもやその保護者とかかわる中で、保護者の主体性を尊重しながら、保護者の話

をじっくりと聴き、保護者の立場に立って支える、いわゆるカウンセリングマインドに通じる能力が身についていくということであろう。

そしてこの能力は日々の保育の中で、保護者とふれあいながら、先輩保育者の対応の仕方を学びながら、はたまた研修で、学んでいくものと考えられる。

ヴァンダー＝ヴェンの提起した保育者の発達モデル<sup>(10)</sup>に示されているよう、コミュニケーションの力もステップアップしていくのである。

保護者への対応についても、アンケートに記された文言に示されているように、「保育者の連携も必要である」(経験年数10年)ことに気付き、「担任、園長が役割分担し」(経験年数20年)、「悩みを共有するようにして」(経験年数33年)、保育所全体で対処していくことが必要である。

したがって、第3次改定保育所保育指針で謳われた保育所の役割を遂行するためには、個々の保育士が日常のコミュニケーションを大切に、保育士として成長し続けることが前提になると考えられる。

### 【注】

- (1)朝日新聞 2012.9.8 親の苦情 対応探る保育園
- (2)厚生労働省 保育所保育指針 2008
- (3)拙稿 2011 子どもの発達における家族の重要性について 名古屋柳城短期大学研究紀要第33号 pp47-55
- (4)西野美佐子 2008 保育者と保護者の関係におけるコミュニケーション 後藤宗理編 保育現場のコミュニケーション 発達心理学的アプローチ 59~92 あいり出版
- (5)S市研修会「人とかわる力を育む保育とは 子どもの発達と保護者支援」
- (6)岡本夏木他監修 1995 発達心理学辞典 ミネルヴァ書房
- (7)荻野美佐子 2008 コミュニケーションをどう育てるか 後藤宗理編 2008 保育現場のコミュニケーション 発達心理学的アプローチ 1~20 あいり出版
- (8)中央教育審議会 2005 子どもを取り巻く環境の変化を踏まえた今後の幼児教育の在り方

について一子どもの最善の利益のために幼児  
教育を考える (答申)

- (9) 森上史朗他編 2008 保育用語辞典 ミネル  
ヴァ書房
- (10) 秋田喜代美 2000 保育者のライフステージ  
と危機 ステージモデルから読みとく専門性  
[特集] 保育者の成長と専門性発達83  
vol.21 48-52 ミネルヴァ書房

## Communication Skills with Parents Required for Nursery Teachers

Narita, Tomoko\*

子どもを取り巻く環境が大きく変化している今日の保育所には、子どもを健やかに育て、保護者をも支援するという2つの役割を担うことが期待され、保育所の一員である保育士には子どもの心を読み取り、的確に応答することに加え、保護者に対しても同様に、保護者の心を読み取り、的確に応答するという保護者対応が重要な課題になりつつあると考えられる。

さまざまな経験をもつ保育士たちのアンケートにより、特に経験年数の浅い保育士は保護者対応に戸惑うことが明らかになったが、経験や自己研鑽を積み、保育者同士の連携、先輩保育者のアドバイスの中で保護者とコミュニケーションする力もステップアップすることもうかがい知ることができた。

子どもの自ら伸びる力を支え、保護者の子育て力が開発されるよう支援し、自分自身も成長していくことが保育者の真の姿であることについて考察した。

キーワード：保育所保育指針，保育者，保護者対応，コミュニケーション力，経験年数