

## 保護者と関わる コミュニケーションスキルの 習得を目指して



金沢大学人文学類  
荒木友希子

1

## 保護者から苦情があった場合

たとえば・・・

- ❑ 理不尽な要求を押しつける保護者
- ❑ 厳しい口調でクレームをつける保護者
- ❑ 保育者の話に聞く耳を持たない保護者

このような保護者について  
どのように理解したらよいのか？

4

## 自己紹介

- ❑ 金沢大学人文学類心理学コースの助教
- ❑ 平成13年 博士（文学）（金沢大学）
- ❑ 平成14年 臨床心理士の資格取得
- ❑ 臨床活動：大学内の学生相談室のカウンセラーとして相談業務に従事

2

## 保護者の生活環境

20・30代はストレスリスクが非常に高い世代

- ❑ 育児ストレス
  - ❑ 実質的に母親ひとりで子育てを担っている
  - ❑ 核家族
  - ❑ 地域社会から孤立
- ❑ 労働ストレス
  - ❑ 過酷な労働条件

保護者自身の余裕がない

5

## 保護者への対応は難しい？

保育士養成協議会（2003）の調査より  
保護者への働きかけで困難と感じる内容

1. 虐待が疑われる場合（83.4%）
2. 保護者から苦情があった場合（73.1%）
3. 心身の障害（67.9%）
4. 保護者同士の間関係（56.4%）
5. 保護者の育児態度（47.8%）

3

## ソーシャル・サポート （社会的資源）

- ❑ ある人が、周囲の人からもらっている  
さまざまな形の援助



目に見えるもの（例：お金）  
見えないもの（例：アドバイス）

- ❑ サポートの種類は3つある

6

## サポートの種類

### 1. 情緒的サポート

共感したり、信じてあげたりすることで、心の支えとなるサポート

(例：励まし、愛情、信頼感を与える)

### 2. 道具的サポート

援助を必要とする人に直接手を貸す、実質的なサポート

(例：家事を手伝う、子どもの面倒をみる  
お金や物を貸してくれる )

7

## 保護者を理解するために

- ☑ 要求の多い保護者は、適切なソーシャル・サポートを得られていない状況におかれている可能性がある
- ☑ 子どもへの対応に苦慮している保護者は、保護者自身が何らかの問題を抱えている可能性がある

保護者との会話の中から  
読み取っていく必要がある

10

### 3. 情報的サポート

問題に対処していくために必要な情報や知識を与えるサポート

(例：アドバイスする、問題解決のためのスキルを教える)

#### ◆ サポート源

例：家族、友人、地域社会（保育園や幼稚園、行政の施設など）

8

## 保護者からみた「先生」

- ☑ 「先生」に対して心の中に壁がある？
- ☑ 忙しそうで話しかけにくい？
- ☑ こんなこと聞いたらおかしいと思われる？
- ☑ ちょっと気になることがあった時に話して解決していれば、大きなトラブルには発展しなかったのに・・・

先生に対する信頼感を  
形成しにくい

11

- ☑ 人は、ストレスに直面しても、適切なソーシャル・サポートを得ることができれば、心身の健康は保たれる

- ☑ 保護者がどの程度ソーシャル・サポートを持っているか、保育者はどこまで把握できている？

- ☑ 家族構成・祖父母との関係
- ☑ 保護者の仕事内容

9

## 保護者との コミュニケーション

- ☑ コミュニケーション能力を高める
- ☑ コミュニケーションスキルを習得する

12

- 保護者が理不尽な要求を押しつける  
→一方的に押しつけられるのではなく、  
こちらの意見もうまく伝えられるように  
【①アサーショントレーニング】
- 保護者自身が何らかの問題を抱えている  
ような場合  
→保護者の気持ちにうまく寄り添った会話が  
できるように  
【②マイクロカウンセリング】

### 3つのタイプの自己表現

- 攻撃的 (アグレッシブ)
- 非主張的 (ノン・アサーティブ)
- 主張的 (アサーティブ)

アサーティブな自己表現を知るためには  
アサーションとアサーション以外を  
区別できることが必要

### ① アサーション

- 日本ではあまり聞き慣れない言葉
- 英和辞典では
  - assertion : 「主張」「断言」
  - assertive : 「断定的な」「自己主張の強い」

↓  
アサーション = 「自己主張」  
????  
自分も相手も大切にしたい自己表現

### 1. 攻撃的

(例) スーパーのレジで長い列に並んでいたら、横から割り込んできた人がいたとき、大きな怒鳴り声で  
「おい、お前何考えてるんだ、後ろに並べ、ばか！」

- 自分は大切にするが、相手を大切にしない自己表現
- I am OK. You are **not** OK.
- 自分の意見や考え、気持ちははっきりと言い、自分の権利のために主張
- 相手の意見や気持ちは無視
- 相手に自分を押しつける結果になる

### 本来のアサーションの意味

- 自分の考え・欲求・気持ちなどを
  - 率直に、
  - 正直に、
  - その場の状況にあった適切な方法で

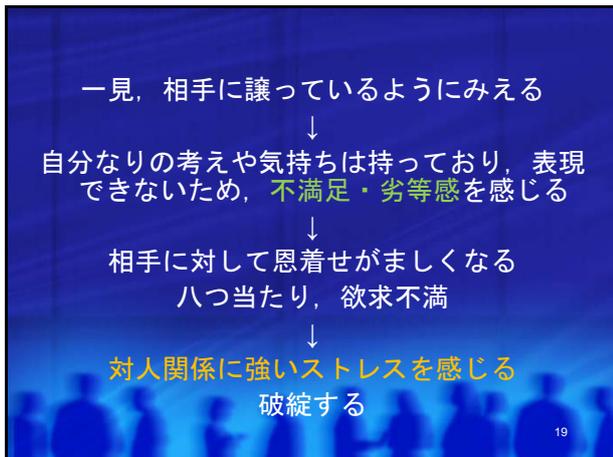
述べること

↑  
相手のことも大切にするという意味

### 2. 非主張的

(例) スーパーのレジで長い列に並んでいたら、横から割り込んできた人がいたとき、何かいいそうにしながら、  
「・・・・・・・・ (何も言えない)」

- 相手は大切にするが、自分を大切にしない自己表現
- I am **not** OK. You are OK.
- 自分の気持ちや考えを表現しない
- 相手に配慮しているようでいて、実は相手に対して率直でなく、自分に対しても不正直な行動となる



## プロセス重視

- ☑ 相手を非難せず、しかし安易に妥協せず、お互いの意見を出し合って、お互いにとって良い解決策をみいだせるようにする
- ☑ お互いが気持ちや考えを伝え合い、歩み寄り、納得のいく結論を出そうとする**プロセスを大切に**する
- ☑ **一言でアサーティブな自己表現ができ、良い結果が得られるとは思わないこと**

22

## 3. アサーティブ

(例) スーパーのレジで長い列に並んでいたら、横から割り込んできた人がいたとき、冷静に、はっきりとした声で、  
「お急ぎのようですが、皆さん並んでいますから、順番を守っていただけますか？」

- ☑ 自分も相手も大切に自己表現
- ☑ **I am OK. You are OK.**
- ☑ 不快感や当惑を感じる状況下で、自分の気持ちや考えを率直に、冷静に、その場にあった適切な方法で表現する
- ☑ お互いに大切にしようという相互尊重・相互理解

20

## アサーションの歴史

- ☑ 発祥の地：アメリカ
- ☑ 1950年代：行動療法のカウンセリング  
原型は、対人関係に悩んでいる人のためのカウンセリングから
- ☑ 1970年代：ウーマンリブ・マイノリティの運動  
被差別者の人権回復と自己信頼の獲得のために、これまで自己主張をしてこなかった人々の自己表現の方法として広まる
- ☑ 現在：アメリカでは、カルチャーセンターにアサーショントレーニングの講座がある

23

## お互いの権利を尊重しよう

アサーションの前提

- ☑ 人がそれぞれ考え方や感じ方が異なっているのは当然である
- ☑ 相手がこちらの意図とは違う受け止め方をすることもある
- ☑ こうした違いは尊重される必要がある

↓

自分の言いたいことを正々堂々と言うのではなく、**お互いが理解しよう**ことが大切

21

## アサーション・トレーニング

- ☑ 自己主張訓練
- ☑ アサーティブな自己表現の仕方は、生まれ持って身につけているものではない
- ☑ 人とのコミュニケーションにおいて有効なスキルとして、習得するものである
- ☑ グループでロールプレイを実施し、実際に3つの自己表現を体験し、かつ、観察することを通じてスキルを習得していく

24

## ロールプレイ（役を演じる）

### 場面 1：ノートの貸し借り

- 1：自己主張する人（ノートの借用を頼まれる）
- 2：相手（ノートの借して欲しいとお願いする）

### 場面 2：レストランでの食事

- 1：自己主張する人（レアのステーキを注文）
- 2：相手（焼きすぎたステーキを持ってきたウエイトレス）

25

### 3. Specify：提案する

具体的な解決方法を提案する  
例：「取り替えてもらえますか？」

### 4. Choose：選択する

結果を予測して、選択肢を示す  
例：「それが無理なら、値段を安くしてもらえますか？」

4を考える習慣をつけると、3の提案にも多様な考え方を準備し、その中から実現可能なものを選んで提案することができるようになる

28

## アサーションの4つのステップ

1. Describe 描写する
2. Express 表現する
3. Specify 提案する
4. Choose 選択する

26

## 非言語的アサーションの要素

### 視覚的なもの

- アイコンタクト  
(適度に保つ／睨みつける／避ける)
- 姿勢  
(相手に体を向ける／腕組み／うつむきがち)
- 表情  
(会話と一致／怒り・会話と不一致／不自然)

### 聴覚的なもの

- 声の大きさ
- 話す早さ

29

### 1. Describe：描写する

客観的事実を述べる  
(相手の態度・意図ではない)  
例：「私、レアを頼みましたよね？」

### 2. Express：表現する

自分の感情を伝える  
(明確、かつ、あまり感情的にならずに)  
例：「私、レアを楽しみにしてきましたです」

1と2を区別して表現することが大事

27

## ロールプレイを体験してみよう

### 場面 1：ノートの貸し借り

- 1：自己主張する人（ノートの借用を頼まれる）
- 2：相手（ノートの借して欲しいとお願いする）

### 場面 2：レストランでの食事

- 1：自己主張する人（レアのステーキを注文）
- 2：相手（焼きすぎたステーキを持ってきたウエイトレス）

30

## 実際に役を演じてみて

- ❑ 相手役を演じたとき、どのように感じたか
- ❑ 感じ方は、自己表現の3つの種類によって、どのように異なっていたか
- ❑ 自己主張する役を演じたとき、どのように感じたか
- ❑ 感じ方は、自己表現の3つの種類によって、どのように異なっていたか

31

## なぜアサーティブになれないのか

### 2. 結果や周囲を気にしすぎる

(例) こんなことを言ったら嫌われる？  
自分勝手と思われる？  
相手を怒らせてしまう？

- ❑ 失敗を恐れているときには、アサーティブにはなれない
- ❑ 自己表現で重要なのは  
自分の言いたいことが相手に伝わるかどうか、納得してもらえるかどうか  
自分の気持ちや考えを適切に相手に伝えるかどうか

34

## なぜアサーティブになれないのか

### 1. 自分の気持ちが把握できていない

- ❑ 自分の気持ちが自分ではっきりとつかめていないときには、アサーティブにはなれない
- ❑ 自分の気持ち、考え、言いたいことが不明確であれば、自己表現にはつながらない

自分の気持ちを明確に把握することが  
アサーションの第一歩

32

- ❑ 相手がどう受け取り、納得してくれるかどうかは分からない
- ❑ 結果を恐れても仕方がない
- ❑ それよりも、まずは自分のできる範囲で、自分の気持ちを適切に表現することにエネルギーを注ぐことが先決
- ❑ もしそれでも伝わらなかったら、またコミュニケーションを続けるしかない

35

## アサーションの4つのステップ

1. Describe : 描写する  
客観的事実を述べる (相手の態度・意図ではない)
2. Express : 表現する  
自分の感情を伝える (明確に、かつ、あまり感情的にならずに)
3. Specify : 提案する  
具体的な解決方法を提案する
4. Choose : 選択する  
結果を予測して、選択肢を示す

33

## なぜアサーティブになれないのか

### 3. 考え方がアサーティブではない

- ❑ 不合理な信念 (must, should thinking) を持っているとき、アサーティブにはなれない
  - ❑ 人から嫌われてはいけけない
  - ❑ 周りの人から好かれなくてはいけけない
  - ❑ 人を傷つけてはいけけない
  - ❑ 保護者に反抗してはいけけない
  - ❑ 断ることはよくない
  - ❑ 相手の気分を害するようなことは言っていけけない

36

## なぜアサーティブになれないのか

### 4. 基本的人権を使っていない

- ❑ 自己主張 = 誰もが持っている権利
- ❑ 「誰もが等しくアサーティブになってよい」というアサーション権を忘れてしまっている

37

## 内的葛藤が生じたとき アサーションは権利であることに 立ち戻ってみる

- ❑ 自分の希望と相手の希望が一致しないためにストレスを感じたとき、自分の希望を表現することは人権として許されることである
- ❑ 相手もアサーション権を持っていることを受け入れる

40

### (例) 友人が夜遅く電話を かけてきた

- ❑ 友人：仕事で大失敗をして叱られ、かなり落ち込んでいる。愚痴を聞いて欲しい。
- ❑ 自分：昨日徹夜で仕事をして、日中もずっと用事があり、くたくたに疲れている。今寝ようと思っていたところだった。

↓  
友人は一方向的に話し始めた

こんな状況のとき、どうしますか？

38

## アサーションの4つのステップ

1. Describe : 描写する  
客観的事実を述べる (相手の態度・意図ではない)
2. Express : 表現する  
自分の感情を伝える (明確に、かつ、あまり感情的にならずに)
3. Specify : 提案する  
具体的な解決方法を提案する
4. Choose : 選択する  
結果を予測して、選択肢を示す

41

- ❑ なんとか相づちをうって、話を聞いている
  - ❑ 「友達だから、そう冷たくもできないし・・・」
  - ❑ 「自分よりも友達のほうが大変なんだから・・・」
- ❑ 一方で、話を聞くのは半分上の空
  - ❑ 「早く話が終わらないかなあ・・・」
  - ❑ 「自分もかなりしんどいんだけど・・・」

↓  
内的葛藤が生じている

- ❑ 相手の話が聞けないくらいに重い病気で寝込んでいるわけでもない
- ❑ でも、疲れていてきちんと話がきけていない

39

- ❑ とりあえず、伝えてみる
  - ❑ 今夜は疲れていて、もう寝たいと思っている
  - ❑ 頭がぼーっとして、話がよく聞けない
  - ❑ できれば明日の夜に続きを聞きたい

↓  
相手は、この申し出に対して、同意する権利もあるし、さらに別の提案をする権利もある

↓  
相手の意見によって、また次の考えを言う

42

## なぜアサーティブになれないのか

### 5. アサーションのスキルを習得していない

- ❑ アサーティブになれない最大の理由
- ❑ 対人スキルは子ども時代に習得する
  - ❑ 子どもをとりまく親や大人の言動が大きく影響する
  - ❑ 最近では特に観察学習の機会が少ないため、社会的な場面でのやり取りが苦手
- ❑ アサーションのスキルは学習可能

43

(例) きつねそばを注文したら  
きつねうどんが出てきた

- ❑ 自分の注文したものに取替えて欲しいということは、アサーション
- ❑ 急いでいるので待てないから、きつねうどんを食べてしまおうと決心するのもアサーション



注文を間違えたおそば屋さんを恨まない  
結果を受け入れることが大切

46

## よくある質問

- ❑ 「相手がアグレッシブなときはどうすればよいですか」
  - ❑ 「アサーティブな自己表現が一番いいのは分かるが、そればかりで駄目なのではないか」
- いつもアサーティブにすべきなのか？



私たちには、自己主張しない権利もある

44

(例) クレームに対してアサーティブに対応したら、相手はかなり感情的になって怒りをぶちまけてきた

- ❑ 身の危険を感じる場合、危険を避けるためにアサーティブになることを止めても良い



アサーションしない権利を使う  
ノンアサーティブとは異なる

47

## 自己主張しない権利もある

- ❑ アサーション権には、もともとこの権利も入っている
- ❑ 「アサーションしてよい = アサーションしなければならない」ではない
- ❑ アサーション権とは、アサーティブにしないことも選べるという意味も含まれている
- ❑ アサーションするかしないかは、自分の責任で選ばばよいし、その結果も自分が引き受けばよい

45

## アサーティブな表現をするコツ

1. 自分を相手に知らせる
2. 積極的に相手に耳を傾ける
3. 質問をうまく使い分ける
4. 「おまけ」の情報を提供する

48

## 1. 自分を相手に知らせる

- ❑ 自己開示
- ❑ 人間関係を築くには、自分のことを相手に知らせることが不可避である
- ❑ 自分を知らせないで相手に理解してもらうことはできない

(例) 自分の子どもの話

49

## 訊く

- ❑ たずねる
- ❑ 相手が話しやすいようにうまく質問する
- ❑ 目的に応じてうまく質問を使い分ける
- ❑ 質問の仕方を巧妙にすることによって、より多くの情報を得ることができる

相手の言いたいことをきちんと聴くことは  
積極的・能動的なこと

52

## 2. 積極的に相手に耳を傾ける

- ❑ 自己表現は「話すこと」だけではない
- ❑ 相手の状態が「You are OK」であるか知るには「きく」姿勢が大切

- ❑ 聞く
- ❑ 聴く
- ❑ 訊く

50

## 3. 質問をうまく使い分ける

- ❑ 質問は目的に応じて適切に使い分ける

### ① Opened Question

(Yes, Noで答えられない質問)

- ・相手に話してもらいたいとき
- ・情報をより多く収集したいとき

### ② Closed Question

(Yes, Noで答えられる質問)

- ・情報を確認したいとき

53

## 聴く

- ❑ 視線を合わせる  
自分是你に注目しているということを伝える
- ❑ 身体言語に気を配る  
リラックスし、相手に対してわずかに状態を傾ける
- ❑ 声の調子に気を配る  
声の大きさや話すスピードをごく自然にする
- ❑ 相手の話題に関心を向ける  
こちらから話題をむやみに変えたり、妨げないようにする

51

## 4. 「おまけ」の情報を提供する

- ❑ 人間関係は、一問一答ではない
- ❑ 話の上手な人は、要求された答えをするだけでなく、質問に関連したことや自分の関心のあることを付け加えて、相手と共有できる領域を広げようとする

54

## ②マイクロカウンセリング

「共感性」「あたたかさ」「誠実さ」

- ❑ 主観的なものを教わって習得することは困難
- ❑ サポート的な対応をするのに必要な**スキル・技能**として習得することは可能
- ❑ マイクロ・カウンセリング（Ivey,A.E.）：  
相手の話を聞き、話をうまく引き出す面接技法をいくつか分類し、各技法ごとについてひとつずつ学び、ロールプレイの実施によって習熟していく

55

ある女性クライアントの話

「（同僚の男性社員のことを話していて）彼に会ってもらえば分かります。彼って本当にすてき。とってもいい感じなんです。それで、実は昨日、彼とデートの約束ができました。」

- ❑ **言い換え**  
「そうですか。その人とデートの約束をしたのですね。」
- ❑ **感情の反映**  
「それですごくわくわくしているのですね。」
- ❑ **対決**  
「あまり期待しすぎないようにね。デートの約束をしただけでしょう。」

58

### 面接技法（スキル）

#### 1. かかわり行動

視線の合わせ方、身体言語、声の質など

#### 2. 傾聴技法

質問、促し、要約、言い換え、内容の反映、**感情の反映**など

#### 3. 積極技法

情報提供、自己開示、解釈、対決など

56

### 感情の反映を使うと

- ❑ 混乱し、複雑な感情を抱いている相手に対して、自分の感情を改めて確認させることができる
- ❑ 話を聞いていることを相手に感じさせたりするのに役立つ
- ❑ 子どもとの関わりの中でも効果的

59

### 感情の反映

- ❑ 相手の発言や非言語的行動に基づいて、相手がどのような感情を感じているのか同定し、**相手の感情を言葉に表してフィードバックする技法**

（例）

- ❑ 不安なんですわ。
- ❑ つらいですね。
- ❑ うれしいけれど、一方ではどうしたらいいかわからなくて困っているんですね。
- ❑ そんな状態になったら怒りたくなりますよね。

57

### 終わりに

- ❑ ちょっとした言い方で、コミュニケーションはうまくできる
- ❑ 保育士や学校の先生といった対人援助職の人は、仕事を頑張りすぎて燃え尽きてしまう人が多い
- ❑ 適度に力を抜きつつ、自分のできる範囲を考えながら、ほどほどに頑張ってください！

60