



『Shining ほいく』は研修の振り返りと実践への活用を目指し発行する機関紙です。研修受講後に保育の質の向上に向け学んだ内容を実践に繋げていく中で『shining ほいく』を活用していただけたら幸いです。

## ～「Shining ほいく」お役立ちポイント～

- ① 「この間の研修どんな研修だった？」と話すときに『参考になる。』
- ② 他園で研修をどのように活用しているか知りたい時に『ためになる。』
- ③ 保育を見直したい時になるほど！と『気づきがある。』



## 『コミュニケーション向上研修』

講師:東海大学文化社会学部 心理・社会学科 有沢 孝治先生



午前の部(対象:副園長)午後の部(対象:中堅職員)に分かれての研修でした。演習やロールプレイなどで実際に体験をしながら、コミュニケーションについて考えること、学ぶことの必要性について講義を受けました。「話を聴く姿勢」「伝えること・質問の仕方」「他者との違いは何を生むか」…など、保育者同士の関係や保護者対応に必要なコミュニケーションスキルのポイントをたくさん教えていただきました。

### ●研修のテーマは…「聴くこと」と「伝えること」

今回の研修のテーマは、「聴くことを中心としたコミュニケーション」でした。私たち保育者は、日頃、保護者や子どもに伝えることはできていますが、聴くことはできているでしょうか。東京都福祉保健による令和4年度東京都保育士実態調査によると、保育士は対子どもへの対応はプロフェッショナルに行えるのですが、対大人となると難しさを感じ、保護者対応の大変さや職場の人間関係のこじれから、離職するという問題に発展している現状があります。これは、「保育の質」にも影響します。対策として考えられることは、コミュニケーション能力を育てることと良好な人間関係を作ることです。

### ●コミュニケーション能力 UP と良好な人間関係作りをめざして

#### 【良好なコミュニケーション行動とは】

- ・話を遮らず最後まで聴く。話を聴いている最中に発言の機会を奪わない。
- ・結論を急がせない。勝手に話題を変えない。
- ・価値観が異なってもイライラしない。
- ・先入観や偏見を持たない。
- ・説教、いやみを言わない。議論をしない。人格を否定しない。相手を責めない。
- ・解決方法を一緒に探る…等

この行動を踏まえ

#### 【困っている保育者(保護者)への対応】

- ・一方的に意見は言わず、まず「聴く」こと。
- ・頑張っていることを認める。
- (スモールステップと捉えて、保育者・保護者としての育ちを見つめる。)
- ・いつでも相談できる環境を作る。

日頃の雑談にも意味がある。何気ない会話や雑談はとて大事!

## ● 発話を促すポイント ～聴き手として実際にコミュニケーションを取る上で大切にしたいこと～

- ◎ **視線** →話し手の目を適度に見る。
- ◎ **あいづち** →あいづちを打ちながら聴くと、相手との関係性が近く感じてもらえる。好感度 UP にも繋がる。
- ◎ **しぐさ** →うなずきは同意、ほほえみは共感を伝えられる。
- ◎ **人数** →聴き手が多いと構えてしまうので、相談者と聴き手の人数は基本同じがよい。

★保護者と面談を行う際、保護者1人に対して担任2人で面談を行いたい場合には、事前に保護者に伝えて了承をもらう。

★話し手の正面に座ってしまうと圧迫感を与えるので、座る位置は斜め45度。

## ● 各園での実践紹介



世代を混ぜた3人の小グループを作り、園内研修用に作成した資料に基づいて園内研修を行いました。アイスブレイクとして「退職意向理由の順位を考えてみよう」とグループで話し合うと場が和み、よい雰囲気の中で園内研修がスタートしました。対職員・対保護者とのコミュニケーションの取り方を学ぶロールプレイ(傾聴演習)では、研修のテーマであった「聴くこと」と「伝えること」に則り、ポイントを伝え、研修で実際に行った方法と内容を職員が体験をしました。



## ❁ 職場での研修内容の活用① ～南前野保育園～

### ロールプレイ体験

最初に作ったグループで「聴き手」「話し手」「オブザーバー」の役割を決め、1セッションごと、テーマと役割が変わり、3人がすべての役を経験しました。実際にコミュニケーションを取る上でのポイントを意識して、対人距離 90 cm、対人位置 90 度を確認し、『視線』『あいづち』『しぐさ』を大切に、アドバイスなどはせず**聴くこと**に徹する体験をしました。

### 他者との違いについて

同じ指示を聞いて描写をする「同聴異描」も体験しました。「小さい丸3つ…小さい三角1つ…大きい三角1つ…」と全体に指示を出しました。紙に描き終えたものをみんなで見せ合ってみると、その描写の違いに笑いが出たり、似通っているものもあつたり。他者との違いを感じながら多様性を受け入れる気持ちや「他の人と違う＝直ちに良くない」と判断しないことなどを確認しました。

### 園内研修を終えての職員からの感想

- ・ロールプレイを体験し、第三者の目線で保護者対応について考えることができた。一度立ち止まって考えることができた。
- ・自分の言動を振り返る良い機会となった。
- ・保護者対応は苦手なのでオブザーバー役は勉強になった。聴く姿勢の大切さを学べたので面談等で活かしていきたい。
- ・話し手役の時、聴き手が目を見てあいづちを打ってくれたことが話しやすかった。
- ・聴き役のロールプレイが難しかった。他の人の聴き方が参考になった。
- ・聴くことだけに集中することは難しいと感じました。実践できて良かったです。
- ・ロールプレイを実際に体験できて良かった。同聴異描は自分では表現しない描き方がたくさん見られておもしろかった。多様性を実感できた。

## ❁ 職場での研修内容の活用② ～あさひが丘保育園～

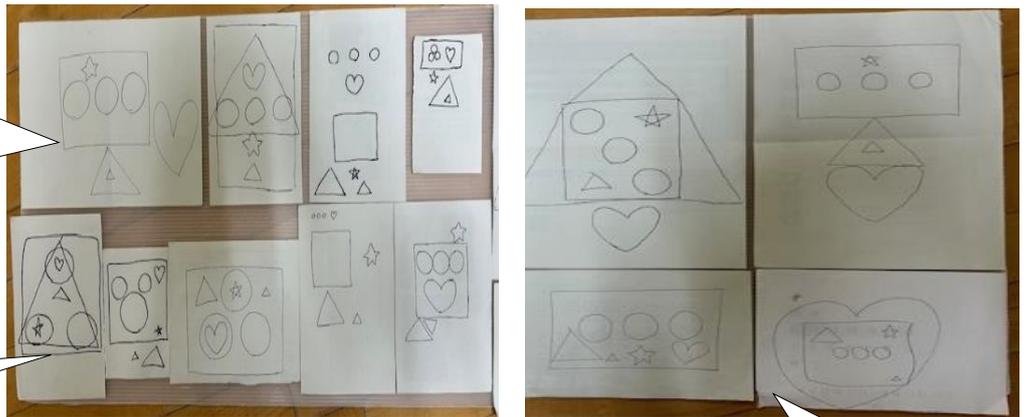
これから先も長く活躍していく保育士がたくさんいるあさひが丘保育園。《私もあなたも OK なコミュニケーション力》を身につけて仕事していけるといいな…との思いから、自他認知を知るワークと「保護者対応でも活用していけるコミュニケーション力 UP のコツ」や「良好なコミュニケーション行動」を参考にしながら事例検討をおこないました。

### 「みんな違う(多様性)ものなんだ♪」がおもしろかった「同聴異描」

お互いの描いたものを見て「人はこんなにも捉え方が違うものなんだ。」と実感すると、職員の表情も柔らかくなり色々な意見が飛び交うようになりました。  
「人は自分の経験をもとに話をするが、それが全てとはかぎらない」「仕事になると“違う”が受け入れられなくなる」という、研修での講師のこぼれに大きく頷き、職員一人ひとりに響くものがあったようでした。

思っていた以上に同じ絵はなかったことが衝撃的。思いのすり合わせが日々大事な、と思った。

みんなちがっていていいんだ、と思う。



誰ひとりと同じ描写になっていなかったことに「人はこんなにも捉え方が違うものなんだ」と実感できました。しかし、仕事の中ではそれを忘れてしまうことがある。受け止め方が柔軟になるほど、共感や支援などもできるんだ、ということ、これを見る度に思い出していけるといいな、と職員の目の留まるところに置いています。

受け取り方がみんな違うことがよくわかった

### 相手への思いやりや非言語表現の大切さを感じた事例検討を終えて…

- ◆ 聴くことが大事。こちらの思いはあっても、まずは相手の気持ちを受けとめること。
- ◆ なんでもハラスメントにしてしまう。モラハラもある。関係性を作ることでこれも変わってくると思う。
- ◆ 自分が正しいと思ってしまうと、相手から聴けるはずのことが聴けなくなってしまう。相手に寄り添う姿勢を大事にしていきたい。
- ◆ 同じことを伝えるにも、否定せず言い方を変えると受け取り方が違うと実感した。

### ● 講師より～人間関係をラクにする考え方

- 優れていなくてもよい → できる人を活かせばよい
- 失敗してもよい → 改善していけばよい
- 責める必要はない → 自信を持たせた方がよい
- 好かれなくてもよい → 相手の役に立てればよい
- 人と違ってよい → 違うことで助けられる
- 絶対無理ではない → できると思う方が成功する

みなさんの職場でもぜひ「聴くこと」の体験的学びを実践してみてください。

