

令和 2 年 9 月 18 日現在

機関番号：44305

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2014～2019

課題番号：26381112

研究課題名（和文）誤解事例を通して保護者 保育者間のコミュニケーション改善をめざす研究

研究課題名（英文）The Study for the improvement of communication between parents and childcare workers learning from misunderstanding examples

研究代表者

張 貞京（Chang, Jeongkyong）

京都文教短期大学・幼児教育学科・准教授

研究者番号：50551975

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 3,600,000円

研究成果の概要（和文）：誤解は対人コミュニケーションにおいてトラブルの原因となることが少なくないため、対人職種の保育場面において発生した誤解事例の原因とプロセス、解決策を学ぶことで、これから発生しうるコミュニケーション上のトラブルを減らすことが期待できる。本研究では、保護者と保育者間において発生した誤解事例を収集し、コミュニケーションスキルを高める研修プログラム開発に取り組んだ。対象となった保育者の半数が保護者に誤解された体験をしており、保護者対象の調査は、保育者対象の調査結果を支持するものであり、保護者も保育者に誤解される体験をしていた。若手対象の研修では、誤解発生の要因を客観的な視点で捉えることが可能であった。

研究成果の学術的意義や社会的意義

保護者と保育者間において発生する誤解事例を通してコミュニケーション改善を目指した研究である。保育者による保護者支援が責務として位置づけられており、日々の保育の中で良好な関係構築と維持を図るために、誤解のような失敗例から学ぶ研修プログラムの開発に取り組んだ。誤解体験をした保育者が保護者対応に経験からの学びを活かしていることは明らかであったが、若手保育者や保育者養成校の学生にとって保護者対応は不安を抱くものである。収集した事例から作られた研修プログラムを活用し、保護者とのコミュニケーションを客観的な視点で捉え、修正活用できることが期待できる。

研究成果の概要（英文）：In interpersonal communication, misunderstanding can cause trouble. If the childcare worker learns the cause, process, and solution of misunderstanding cases, it can be expected to reduce communication problems that may occur in the future. In this research, we worked on the development of a training program to improve communication skills by collecting misunderstanding cases that occurred between parents and childcare workers. Half of the targeted childcare workers had the experience of being misunderstood by their parents. The parents also had the experience of being misunderstood by the childcare workers. In the training of young childcare workers, it was possible to perceive the factors causing misunderstanding from objective viewpoints.

研究分野：乳幼児の発達・保育者支援・障害理解

キーワード：保育者 保護者 コミュニケーション 誤解 研修プログラム 改善 事例

様式 C-19、F-19-1、Z-19（共通）

1. 研究開始当初の背景

(1) 本研究の着想を得た背景は、筆者の研究と実務経験からである。2009年頃より保育士養成校の学生が抱く保護者対応の不安とコミュニケーション上の苦手さについて研究をはじめ、現職保育者の意識についても調査してきた。また、保育所巡回相談員として保育者の支援に携わる中で、保護者とのコミュニケーションの取り方に悩む保育者の相談に対応してきている。その中で、保護者に信頼される保育者でありたいと願いながらも、関係形成や維持は保育者の個人的なコミュニケーションスキルに任されている状況が示されており、具体的な改善策の研究が求められていた。

(2) 次に社会的な背景では、保育者の置かれた現状を物語るものとして、2011年に厚生労働省が実施した調査の中で、現職保育者が受けた研修テーマとして最も多かったのは保護者対応であった。子どもたちの健やかな育ちを守るために、保護者と保育者間において良好な関係構築と維持が求められているにも関わらず、保育者が保護者対応に苦心しているのが現状であった。

(3) 先行研究においては保育者の置かれた現状を指摘しているものの、保護者と保育者間の具体的な事例から学び、コミュニケーション改善を図る研究は見当たらなかった。三宮(2008)が他者との間で発生した誤解事例の要因から学び、誤解を発生させないように注意を払うことでコミュニケーション改善を図る学習法を提案していることに着目し、研究を始めることとした。

2. 研究の目的

(1) 本研究は誤解のプロセスと要因に着目しその対応策を探るとともに、保育者を取り巻く保護者対応の難しさを軽減していく作業、保育者支援のリカレント教育的作業を同時進行させ、その結果は保育者養成にも活用していくことを目的として取り組まれた。誤解事例を通して保護者と保育者間のコミュニケーション改善を目指して行った予備調査では保護者と保育者間に発生する誤解はトラブルの原因となり、保育者が誤解に気づけなかった事例から深刻なトラブルに発展した事例までみられた。保育現場においてコミュニケーションに影響を与える要因は複雑であるため、どのような事例があるかを明らかにし、誤解のメカニズムとその対応策を研究する必要は高い。

(2) 本研究では単なるズレからトラブルにまで発展した例を対象とするため、誤解に焦点を当てた。誤解はミスコミュニケーション(miscommunication)が「誤った伝達(連絡)、伝達(連絡)不良」を意味しているのに対して、誤解(misunderstanding)が「誤解、解釈違い、不和、意見の相違、いさかい」を意味する。ミスコミュニケーションが相互に発生しうるズレを広く表しているのに対して、誤解は悪化した関係性にまで及んでいる。そのため、「誤解」を誤った伝達から悪化した関係性までの広い範囲と定義し、より広い範囲でのコミュニケーション改善を図るための事例収集を目的としている。

3. 研究の方法

(1) 現職保育者を対象とし、保護者との間において発生した誤解経験の有無および事例に関する質問紙調査

(2) 保育所の保護者を対象とし、保育者との間において発生した誤解経験の有無および事例に関する質問紙調査

(3) 現職保育者を対象とした保護者との間で発生した誤解経験に関する個別インタビュー調査

(4) 経験年数3年以下の保育者を対象としたグループ研修会実施および調査

4. 研究成果

(1) 2014年度は、32か所の保育所に在籍する419名の保育者から回答を得ることができ、保護者に誤解された体験に関する184事例を収集した。保護者を誤解した経験より、保護者に誤解された経験の方が多く、回答者の4割以上が誤解された経験があると回答している。保育現場において保護者に誤解される事態がよく発生しており、何度も誤解される体験をしている保育者もいることがうかがえた。誤解の発生要因について得られた事例より、6つにカテゴリー化することができた。

①時間的なずれ：話のタイミング、話す機会が得られないなど

②コミュニケーションの媒体：電話、連絡帳、日誌、子ども、家族、他の保護者など

③伝達表現の問題：言葉の表現、説明不足、説明過多、受け取り方など

④場面：集団の人数、限られた時間、送迎時の忙しい時、複数の保護者がいる時など

⑤認識のずれ：専門機関、相談、子どもの姿に対する向き合い方など

⑥対応・確認不足：対応の仕方、園の方針、園内のコミュニケーションなど

それに対して、誤解された経験がないと回答した保育者が5割みられたが、中には保護者に誤解されたことに気づかずにいる例も含まれていると考えられた。筆者らが行った予備調査において、誤解されたことに気づかず、かなりの時間が経過した後、第三者から知らされて衝撃を受

けた保育者の例が報告されている。その例から、保育者が誤解された経験に気づかない場合もあるが、保護者が誤解したとしても、関係改善を求めて誤解を伝えるまでに至らないこともあると推測される。一方で、保育者によって、周りの経験を見聞きし、誤解のないように日々細心の注意を払っている場合も考えられる。また、誤解の有無に関わらず、多くの保育者が保護者と関わるコミュニケーションスキルを高めるための研修会に参加したいと希望していた。

(2) 2015年度は、保育者が保護者を誤解した体験に関する分析を進めた。最も多かったのは、連絡帳による誤解の発生が20事例であった。保護者が書く連絡帳は、家庭での様子を伝える際、または保育者が書いた内容への返信や要求に使われる。保護者が書いた内容への保育者の理解と解釈が、保護者の意図と食い違ったことによって発生したものであった。しかし、約半数の回答者が連絡帳の内容について、後から口頭で確認したと回答しており、誤解したままにせず、保育者が可能な限り対面でのやり取りをしようとして意識していることが分かった。

次に、保育者の保護者に対する先入観による誤解が7事例であった。信頼関係を築く以前の段階において、直接的な話し方をする保護者を怒っていると捉えたり、いつも急いで降園する姿から嫌われていると思いつい込んだりしていた。関係づくりを意識していく中で、誤解していたことに気づくことも多いが、保護者支援を意識する際、最初に乗り越えなければならない障壁といえる。

(3) 2016年度に8か園の795世帯を対象に行った保護者対象の質問紙調査(310件回収)では、保育者を誤解したか、保育者に誤解されたか、いずれの体験についても、対象者の9割近くの保護者が体験なしと回答している。ところが、体験なしと回答している保護者から誤解が発生したと判断される事例を複数得ることができた。事例の内容は保育者対象の結果を支持するものであり、保護者も保育者から誤解される体験をしていた。

誤解体験があると回答した保護者数に比べ、誤解体験と判断される事例記述数が多かったのは、回答者である保護者にとって誤解として判断される体験はなかったため、体験なしと回答したものの、保育者とのコミュニケーション上のズレが発生した事例を書き込んだと推測された。保護者が保育者との関係において、コミュニケーション上のズレのようなものを日々体験していることがうかがえる。保護者が保育者を誤解した、保育者にされたと判断する体験は、深刻な事態に発展している可能性がある。保育者は日々の些細なズレが生じやすいと認識したうえで、常に注意を払うとともに、状況を改善する取り組みが求められているといえる。

さらに、子どもの出生順による誤解の発生数は、保育者に誤解された体験と保育者を誤解した体験のどちらも一番目の子どもの時が最も多く、初めての子育てに奮闘している保護者と専門職である保育者との間にある認識の相違が誤解発生の一因であると考えられた。

(4) 2017年度は、保育者が誤解される体験の結果を踏まえ、保育者対象のインタビュー調査を行った。21名の保育者の協力が得られ、性別は男性が3名、女性が18名であった。勤務年数は2年目の保育者から40年目の保育者まで幅広い経験年数であった。17名が担任保育士であり、3名がクラス担任を持たない主任保育士、1名のみがフリー保育士であった。誤解された体験は短時間で解決できたコミュニケーションのズレから、体験した保育者の心身に影響を及ぼし深刻な事態までに発展した体験まで、程度の違いはあるものの体験があると語ったのが20名であった。唯一、誤解体験をしていないと語ったのがフリー保育士1名であった。

フリー保育士の立場であった1名からは、問題が発生してからではなく、日頃からコミュニケーションを取り、保育者から歩み寄って働きかけることが語られた。日頃からコミュニケーションを取り、保護者の視点を踏まえた伝達に努めることが、保護者と良好な関係を形成し維持する方法であることを示している。保育者は保育内容や子どもの発達について専門的に学んでおり、自分の知識と経験を基本にして考え、言葉で表現する。しかし、保護者は保育者が使用する用語や内容を正確に理解できないまま、自己解釈している可能性がある。また、保育中に見られる子どもの姿を知らない保護者に、その姿を伝える場合でも、保護者の理解を確認しながら進める必要がある。今回の対象者は担任保育士と子どもの関わりをサポートするフリー保育士の立場から、担任保育士が行う保護者への伝達を確認調整していた。特に、保育の経験年数が浅い若手保育者は、保護者への伝達を躊躇することも考えられ、今回の対象者は若手の担任保育士に伝達を促していた。客観的な視点を持つフリー保育士は、担任保育士と保護者のどちらに対しても重要な役割を果たしていた。

(5) 2018年度～2019年度は、これまでの成果から研修プログラムを開発し、予備的な研修会を実施した。研修は誤解発生要因やプロセスを客観視することで、可能な予防対策や解決策について考えるように促し、実際のコミュニケーションに活用されると期待できる。経験年数3年以下の若手保育者5名を対象として、研修を行った。経験年数の浅い若手保育者は、保護者対応の経験が少なく、不安も高い傾向にあるため、研修の必要性は高い。参加者の中では、担任保育士となり保護者対応に苦心している現状を語る対象者がみられ、研修の必要性を再確認することができた。

研修は保育者が保護者に誤解された事例について、①発生時の状況(場面、タイミング、やりとり)、②保育者の意図、③保護者の行動の背景にある思い、④誤解の原因について記述し、参加者全員で気づきを共有するよう進めた。質問には発生要因の記入例が一つ示されているが、

5名全員が記入例以外の可能性を意識し、具体的な要因を考えようとしていた。事例を分析し考えていく研修の中で、保育者の意図と保護者の受け取り、日々の保育における関係性、保育展開上の課題にまで要因を探る回答がみられ、多様かつ多面的な可能性と要因を考える姿勢がみられた。

さらに、対象者全員で共有することで、事例を捉える客観的な視点を広げられることが示唆された。今回実施したトレーニングは、状況分析を行った後、保育者と保護者の両者視点から事例を捉えるように促し、誤解を発生させる要因と対応策を探る構成となっている。様々な事例を用いたトレーニングを重ねることで、日常のコミュニケーション場面において、保護者の視点に立ち考える他者視点の取得を可能にすると考えられる。

(6)最後に、誤解されたことで保護者と関わることそのものに不安を抱く例もあったが、多くの保育者が体験から学び、日常の保護者対応に活かしていた。一方で、保育者が保護者を先入観から誤解している例もあった。保護者を対象に行った結果では、保育者への期待や願いからくる誤解もみられた。保育者と保護者、保育者と子どもなどの1対1の関係ではなく、子どもを挟んだ関係であること、他の子どもや保護者、保育者など、複数の関係が展開される日常であることも誤解を発生させる可能性を常にはらんでいる。専門的な知識と経験をもつ保育者とそうでない保護者との関係ゆえのコミュニケーション上のズレは、子どもを守る大人同士の協力関係の形成と維持を大変困難なものにしている。

しかし、誤解が発生する可能性と要因を意識しつつ、日々のコミュニケーションに注意を払うことができれば、保護者との良好な関係形成と維持を可能にする。誤解を体験して学ぶのではなく、事例から学び、誤解を発生させない保護者との関係を作ってほしいと願う。残念ながら、予定していた研修プログラムの効果測定と保育者を目指す学生を対象とする教材の開発まで、研究期限に終わることができなかった。対応策を含む事例集の発行も途中のみである。得られた事例は、保育者と学生にとって、具体的な学習教材として大変有効なものであると考える。今後も、継続して事例集の発行を進め、関連する研究と教材開発を継続していく。得られた研究結果の中にある保護者が体験した事例では、保育者への感謝を述べている保護者も複数おられた。保護者も日々悩みを抱えながら、分かり合える相手を求めているのが分かる。日々、保護者との関わりの中で、互いの気持ちや考えを伝え合い、分かり合えているか意識しながらコミュニケーションを進められれば、子どもの未来を守るために手をつなぐ大人同士の関係が作られるのではないだろうか。

<引用文献>

①三宮真知子、コミュニケーション教育のための基礎資料：トラブルに発展する誤解事例の探索的検討、日本教育工学会論文誌、32、2008、pp.173-176

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計5件（うち査読付論文 0件/うち国際共著 0件/うちオープンアクセス 4件）

1. 著者名 張 貞京・真下知子	4. 巻 57
2. 論文標題 保護者－保育者間のコミュニケーションに関する保育者の語り	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 京都文教短期大学 研究紀要	6. 最初と最後の頁 13-21
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 張 貞京・真下知子	4. 巻 56
2. 論文標題 保護者からみた保育者との誤解体験	5. 発行年 2018年
3. 雑誌名 京都文教短期大学 研究紀要	6. 最初と最後の頁 45-54
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 張 貞京	4. 巻 55
2. 論文標題 障害児保育にかかわる保護者と保育者の誤解－「気になる子ども」から障害を診断された子どもまで－	5. 発行年 2017年
3. 雑誌名 京都文教短期大学 研究紀要	6. 最初と最後の頁 71-81
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 張 貞京・真下知子	4. 巻 54
2. 論文標題 保護者－保育者間のコミュニケーションにおける誤解事例の収集	5. 発行年 2016年
3. 雑誌名 京都文教短期大学 研究紀要	6. 最初と最後の頁 47-57
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 張 貞京・真下知子	4. 巻 53
2. 論文標題 保育者 - 保護者間の誤解に関する基礎調査	5. 発行年 2015年
3. 雑誌名 京都文教短期大学 研究紀要	6. 最初と最後の頁 55-66
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている (また、その予定である)	国際共著 -

〔学会発表〕 計9件 (うち招待講演 0件 / うち国際学会 0件)

1. 発表者名 張 貞京
2. 発表標題 保護者－保育者間のコミュニケーションにおける誤解事例の収集
3. 学会等名 日本保育学会
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 張 貞京・真下 知子
2. 発表標題 保育者の語りにみる保護者との誤解体験
3. 学会等名 日本発達心理学会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 張 貞京
2. 発表標題 保護者－保育者間のコミュニケーションにおける誤解事例の収集
3. 学会等名 日本保育学会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 張 貞京・真下知子
2. 発表標題 保護者－保育者間のコミュニケーションにおける誤解事例の収集
3. 学会等名 日本保育学会 第71回大会
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 張 貞京・真下知子
2. 発表標題 保護者からみた保育者との誤解体験
3. 学会等名 日本発達心理学会第28回大会
4. 発表年 2017年

1. 発表者名 張 貞京・真下知子
2. 発表標題 保育者は保護者との誤解経験を保育にどう活かしているか
3. 学会等名 日本発達心理学会第27回大会
4. 発表年 2016年

1. 発表者名 張 貞京・真下知子
2. 発表標題 保護者－保育者間のコミュニケーションにおける誤解事例の収集 保育者が誤解した例を通して
3. 学会等名 日本保育学会第69回大会
4. 発表年 2016年

1. 発表者名 張 貞京・真下知子
2. 発表標題 保護者－保護者間の誤解事例にみるコミュニケーションのズレ
3. 学会等名 日本発達心理学会
4. 発表年 2015年

1. 発表者名 張 貞京・真下知子
2. 発表標題 保護者－保育者間のコミュニケーションにおける誤解事例の収集
3. 学会等名 日本保育学会
4. 発表年 2015年

〔図書〕 計1件

1. 著者名 千古 利恵子、張 貞京、真下 知子、本山 益子	4. 発行年 2018年
2. 出版社 ナカニシヤ出版	5. 総ページ数 112
3. 書名 保育者のためのコミュニケーション・ワークブック	

〔産業財産権〕

〔その他〕

<p>ホームページの作成 タイトル：「誤解事例から学ぶ保護者と保育者のコミュニケーション」 内容：収集した事例の紹介と研修プログラムの提案</p> <p>https://www.yokyo-communication.com/</p>
--

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究 分 担 者	真下 知子 (Mashimo Tomoko) (80551978)	京都文教短期大学・幼児教育学科・准教授 (44305)	