

## 第2回

保護者と良好な関係を築くあたたかな対応  
～非言語メッセージと傾聴を中心に～

講師 森 亜矢子 氏

### 1. 非言語メッセージの重要性

非言語というのは、言葉以外のものですから、心で思っていること、表情、態度、雰囲気、服装などのことをいいます。言葉と非言語ではどちらが相手に伝わるのでしょうか。

「こんにちは。よくお越しくできました。」と同じように言われても、にこやかな表情、無表情、むっとしている表情の3パターンでは、感じ方が違います。人というのは、言葉よりも非言語を受け取るからです。これは、データでも示されていて、コミュニケーションにおいて受ける影響力は、非言語が65%、言葉は35%しかないということです。ですから、人と接する仕事をしている私たちは、非言語に意識を向けなくてはなりません。

保護者をお迎えする時・見送る時、あいさつ、ねぎらい、服装、姿勢、態度、雰囲気、視線、表情、コンプリメント（賞賛・敬意）が相手に大きな影響を与えます。保護者との面談のときに、こちらがどんないいことを話していてもふんぞり返って座りながら対応したとしたら、その姿勢のメッセージがすべて相手に伝わってしまいます。

面談の時に、保育者の皆さんはメモを取ることもあるかと思います。内容を手で隠したりして見えないように書くと、相手からは「何を書いているのだろう。」「よくないことを書いているから隠しているのだろうか。」という印象をもちます。そうすると本音で話さなくなってしまう、相談したいと思っていたことも言えなくなってしまうのです。ですから、私は必ず面談でメモを取る際には、わざと相手に見えるように書くようにしています。

座る位置についても真正面から見つめられると、萎縮してしまう人もいますので、その場合は真正面ではなく、斜め前の位置に座ることをお勧めします。

### 2. ワンダウンポジション

「〇〇さん、こんにちは。」と名前を付けると相手が安心感をもちます。「仕事でお疲れでしょう。」というねぎらいの言葉や「お忙しい中、来てくださってありがとうございます。」という謙虚さやおもてなしの心も大切です。このワンダウンポジションを本当に心から思っているかどうかは、先ほどの非言語で伝わりますので、心から伝えましょう。

保護者と面談をする際に、いきなり本題に入るのではなく、相手が3回「はい。」と答えるように語りかけをしてから、本題に入るようにすると、急速にいい関係が築けると言われています。「お忙しい中、ありがとうございます。」「はい。」 「道が混んでいたでしょう。」「はい。」 「だんだん暑くなってきましたね。」「はい。」 というように、イエスセットを会話の最初に取り入れることで、その後の話がスムーズになります。

ペース合わせは、波長の合う関係を効果的に形成するための技法です。波長が合うとは、お互いの声の調子、表情、呼吸、仕草、感情、五感などが一致する状態のことをいいます。自らの安定感を保ちながら相手を観察し、呼吸合わせやミラーリングをします。カウンセラーは相手の胸が上下しているのを見て、呼吸を合わせる呼吸合わせをします。ミラーリングでは、相手の仕草を真似することによって、相手の気持ちになることができます。「はい。」「うん。」「ええ。」「そうですか。」「なるほど。」等の相

槌を打つことによって、会話のリズムを作っていきます。

丹田は、ちょうど体の中心部分でお臍の下辺りにある部位です。皆さんが対応する保護者の中には、攻撃的な方や怒鳴る方がいて、そういう方たちとも話をしなければならぬときもあります。人は不安になったり緊張したりすると、体の上に神経が集まります。そのときに丹田を意識すると、体の重心が下がり、動揺、焦り、緊張などの気持ちが落ち着きます。それでもさらに攻撃される場合は、シールドイングといって、透明のバリアが目の前にあるとイメージして話を聞くことで、「言葉としては聞いているけれど、この言葉の矢は自分には刺さらない」と、落ち着いて、気持ちを集中して話し合えるようになります。

保護者と良好な関係を築くにあたり、当たり前のことかもしれませんが、ベースとして「その子のことが好きで大切に思っている」ということが保護者に伝わっていることが一番大切です。この気持ちが伝わっているかないかで、保護者対応の大半が決まります。私は、小学校の通常学級の担任を10年やってきましたので、現場で働いていたときに経験した失敗や辛い思いから役立ったことをお話しています。理論と実践を結び付けて皆さんの現場で活かせるものを提供したいと思っています。私が担任として家庭訪問のときに意識していたことは、必ず最初に「私、〇〇さんのことが大好きです。」「〇〇さんは、お友達が困っているときに△△して、助けてくれていました。」など、具体的にそのお子さんのことを褒めたり、大好きだと伝えたりしていました。先ほどお伝えしたように心で思っていないことを言うのではなく、心から伝えることが大切です。そうすることで「今度の先生は、どんな人だろう。」と不安に感じていた保護者も「この先生、自分の子を好意的に見てくれているのだな。」と安心することができ、間にあった見えない壁がなくなり、

相談するなど胸の内を話してくれるようになります。

### 3. 見方を変えると味方になれる (星槎大学阿部利彦先生の言葉)

とはいっても、そんなにきれいな事例ばかりではないことも承知しています。問題行動ばかり起こしているお子さんを好意的に見ることが難しいので困っている保育者もいるでしょう。では、どうしたらそういう問題行動ばかり起こすお子さんを好意的に見ることができるようになるかという方法をいくつか紹介します。

一つ目は、その子の好きなものや興味をもっているものや得意なものを知ることです。事前に保護者に聞いたり、本人に聞いたりします。その好きなものや得意なものについて、事前に調べておいて、本人と話を合わせることもできますが、私は本人に直接「〇〇のことについて教えて。」と教えてもらうようにしていました。いつも問題行動を起こす子でも、自分の好きなこと得意なことを媒介に仲良くなるうちに信頼してくれるようになってきます。

二つ目は、リフレーミングです。ネガティブをポジティブに変えることです。リフレーミングとは、フレームを変えることです。【落ち着きがない】は、【行動力がある・好奇心旺盛】とも見えます。【行動が遅い】は、【一つ一つ慎重に行動している・丁寧】とも見えます。【騒がしい】は、【元気がある・親しみやすい】という風にも見えます。『ネガが辞典』というスマホのアプリや本もあります。

### 4. 望ましい接し方の基本姿勢

まず、一番大事なことは、受容と共感です。実はこの共感するということがとても難しいです。

悩んでいる人が、深い穴の底にいるというイメージをして、その人に対して穴の上から「大変そうだな。がんばれ。」と声をかけることが共感だと誤解

している方が多くいます。一見、励ましているように見えますが、穴から這い上がれなくて苦しんでいるのに、上から「がんばれ。」と言われてしまうとどこか他人事のような言葉に感じます。励ましているつもりなのに、相手を傷つけてしまっている場合があります。では、どこの位置から声をかけることが共感かといいますと、悩んでいる人と同じ位置です。同じ位置に立ち、穴の深さを共に感じます。同じ深い穴の底にいるとしたら、皆さんだったらこの相談者にどのような声をかけるでしょう。きっと「一緒に考えよう」や「共に乗り越えよう」という言葉をかける人が多いのではないのでしょうか。自分の立っている位置によって相談者への言葉掛けが変わってくることを心に留めておいてください。

次に、理解的態度です。「直そうとするな、まずわかろうとせよ」という言葉があるように、人は自分のことを直されそうになったり、コントロールされそうになったり、変えられそうになったりすると、今までの自分を否定しなければならなくなってしまうので抵抗を感じます。抵抗が生じると直されまいという気持ちになるため、逆効果になります。相手を直そうとするより、まず理解しようとすることで防御がなくなり、解決に向かいます。

感情理解の態度として、「言葉じりをつかむな、感情をつかめ」という言葉があるように、言葉で出てきているのは氷山の一角であって、その下には言葉にならない感情や欲求があります。ですから、言葉じりだけつかんでそれを扱っていると、解決に向かうことは難しいです。その人の今の悲しみや苦しみは何なのかを考えられるようにしてください。

## 5. 傾聴技法

話を聞くときの態度として、傾聴を心がけるとよいでしょう。耳を傾け、注意して聞き取ることを傾聴といいます。『聞く』は、音として自然に耳に入ってきたものを聞くことを表します。心を込めて、

意識して聞く場合は『聴く』を使います。傾聴の技法は、教育相談や面談などで役に立ちます。

- (1) 受容 「はい。」「ええ。」「そうなの。」「なるほど。」と相槌を打ちながら聴きます。人は、相手が無反応より、頷いたり相槌を打ったりされるととても話しやすくなります。
- (2) 繰り返し キーワードになりそうな大事な言葉を「〇〇ということなんですね。」と繰り返すことで、話が整理されます。
- (3) 明確化 相手の言葉にしない思いや曖昧な表現を「△△じゃないですかね。」と言語化します。主観的な表現に対して具体的に聞くと事実と違ったりします。明確化することで状況を正しく整理できます。
- (4) 支持 「本当にそうですね。」「大変でしたね。」という言葉は相手を安心させます。
- (5) 質問 「はい。」か「いいえ。」で答えられる閉じた質問と、詳しく答えなければならぬ開かれた質問があります。選択肢をあげて「〇〇という方法と△△という方法、◇◇という方法がありますが、どれならできそうですか？」という選択型の質問もあります。これは、相手によって使い分けるといいと思います。
- (6) 沈黙への対応 心の中の動きには意味があります。

「大変でしたね。よく頑張ってこられましたね。」や「大切なお子さんにとって、どのような環境で生活を送るのが一番成長していくのか、一緒に考えていきましょうね。」「私達は、お子さんの応援団ですからね。」などという労いや応援もとても大切です。

## 6. Q&A

Q1 発達に気になるところがあり、保護者に園の状況を伝えても「家では見られません。」「家では困っていないので。」と返答されてしまったときに、どのように保護者に寄り添いながら支援策を考え

ていったらいいのか？

A1 ASD（自閉症スペクトラム）のお子さんは、ルーティーンに強いので、家庭では本当に困っていないことがあります。発達に課題を抱えたお子さんは、集団が苦手、刺激に弱い、コミュニケーションが苦手なことが多いですから、家族より大きな集団である園では、不適応を起こしやすくなります。

「見方に違いがある」という前提で保護者と話をしましょう。

一つは、場面の特性で、家庭は小さな集団で、毎日比較的安定した同じ活動が多いです。そして、活動の内容や時間の融通が利くのが家庭です。一方、園は大きな集団になり、比較的变化に富む活動が多いです。一斉での活動が多いため、決められた内容や時間で活動が進められます。

二つ目は、見る人の特性です。保護者はその子自身の成長を見るのに対し、保育者は全体の平均と比較してその子の成長を見ます。保護者が子どものペース重視なのに対し、保育者は集団の流れやペースを重視することが多いです。

保護者と保育者が同じ子を見ていても、見方が違うことは当然のことなのです。この違いを把握しておくだけで「あの保護者は、子どものことを何もわかっていない。」という考えにはなりません。

Q2 特性のある子どもに対し、保護者と就学を考えて話していく際に、気をつけなければならない重点を知りたい。例えば、使ってはいけない言葉など。

A2 「こういう表れで、園は困っている。」という言い方をすると、「園は、うちの子を厄介払いしたいんだ。」と誤解してしまいます。例えば、「大きな音に対して耳をふさぐ表れが見られますが、家ではどうですか。」「音への過敏さがありそうですね。」というように話し、子どもの特性について確認していきます。「大切なお子さんが伸びていく、よりよい環境について、一緒に考えていきましょう。」と

保護者と園は、その子を支えるチームであることを伝えていきたいですね。

Q3 職員が子どもの姿を伝えた内容を、保護者が職員の思いとは違う捉え方をして保護者側が不信感や怒りの感情を伝えてきた場合は、どのような対応をすればその後の関係を修復できるのか？

A3 まずは、保護者を不快な気持ちにさせるつもりはなかったけれど、誤解を与えてしまうような言い方になってしまったこと、結果として傷つけてしまったことについて謝りましょう。そして、お子さんのことをとても大切に思っているということは信じてもらいたいという誠実な思いを伝えましょう。併せて、お母さんと一緒にお子さんの成長を応援させていただきたいと思っていることも伝えるといいですね。ピンチはチャンスですので、こじれてしまったときこそ、関係を深めるチャンスです。

Q4 話が伝わりづらく、視覚、聴覚の刺激を受けやすいため、何かしらの特性があると感じる子の保護者への対応の仕方(保護者自身も伝わりづらい部分があり、自分の子の苦手な部分には目を向けたくないというところがある。) お願いしたことが伝わりにくい保護者に対し、どのような対応をしていったらよいか？

A4 私は、保護者と話をするとき、真ん中に白い紙を置き、書きながら説明していくようにします。視覚的支援をし、確認をします。必ず、それをコピーして自分と保護者が持つようにして、共通認識します。これらは、支援のモデルにもなります。

これからも大切な子ども・保護者たちのために、一緒に頑張っていきましょう。非言語メッセージを意識して温かく心地よいコミュニケーションを心がけていきましょう。