

保育者—保護者間の誤解に関する基礎調査

張 貞京、真下 知子

誤解は良好な人間関係の形成維持を妨げる要素である。子どもを挟んだ保育者と保護者の関係は良好かつ協力的なものが望ましいが、保育現場においては人間関係、場面、タイミングなど、様々な要因によってコミュニケーションのズレが発生することがある。本研究では、保育者が説明不足や言葉の表現で誤解されたり、誤解されていることに気づかず第三者を通して知らされたりする経験をしていることが明らかになった。

キーワード：保育者、保護者、誤解、事例、トラブル

I はじめに

近年、保育者に求められる職務として重視されているのが、保護者への支援である。子どもや家庭を取り巻く環境の変化や保護者の就労状況等の多様化により、「保育士の専門性を生かした保護者支援」が求められている（厚生労働省、2009）。また、2011年度入学生からの新保育士養成課程において「保育相談支援」が新設され、「児童の保護者に対する保育に関する指導」を学ぶことになったことから、保護者対応の重要性和その具体的な方法を学び続ける必要性は明らかである。

保育者の現状では、2013年より始まった「待機児童解消加速化プラン」が解決策の一つとして潜在保育士の再就職に焦点を当てており、保育士不足の事実を物語っている。潜在保育士の再就職支援のために行われた調査では、潜在保育士の47.6%、現職保育士の58.1%が受けた研修内容に「保護者対応」を挙げており（厚生労働省、2011）、保護者対応への不安や日々対応に苦心している保育者の現状がうかがえる。

1 保護者とのコミュニケーション上の問題

保護者との良好な関係構築のためには、保育者・保護者間で円滑なコミュニケーションが行われることが不可欠である。そのためには、保護者および子どもの置かれている状況、ニーズや思いを正しくとらえること、また、保育者の意図を相手にわかりやすく、効果的に伝えることが求められるが、決して簡単に形成維持できるものではない。

筆者らは保育士養成課程に在籍する学生のコミュニケーション力の低下を痛感するとともに、保護者対応は就職後の保育現場でしか身に付けられないという先行研究（太田、2008・善本、2003）から保育士養成教育の可能性を探ってきた。2010年には、学生を対象に保育者の資質に関連する意識を調査した結果、保護者対応への不安と学生自身のコミュニケーション能力に関する苦手意識が明らかであった（真下他、2010）。続いて、学生のコミュニケーション・スキルを育てる教育、教材開発の必要性を感じ、保護者からの相談事例に関する対応法について研究を行った。保育現場において日常的に起こると思われる事例に対する現職保育者による回答

の傾向に特色が見られた。(真下他、2011)。これらの知見から、保護者のもつ様々な相談や要望に関する具体的な対応法のイメージ育成を図ることはできるが、保育現場では相談や要望を含まない日常場面でも様々な問題が発生していることが多いと考えられる。

保育現場での研修等で、保護者対応に悩む保育者の声に接する中で、送迎時など挨拶の延長上にある極日常的なやりとりや、連絡帳を含めた必要事項の伝達においてさえも、お互いの意思がうまく伝わらず、それがトラブルに発展する事例も少なくないことが実感できる。つまり、保育者と保護者間で生じる意思疎通の問題が、良好な関係維持を阻害する一つの要因になっていると考えられる。

2 誤解をどのように捉えるか

英和辞典によれば、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」を意味している。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。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、誤解に焦点を当てていく。

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。トラブルに発展しないものもあるだろうが、対人職種の保育場面における誤解はいずれの場合も避けるべき事態である。保育者の多くが、保護者に誤解され、保護者を誤解した経験をしていると考えられ、誤解事例の原因とプロセス、解決策を探ることで、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。

コミュニケーションのスキルを向上させ、具体例から学習し解決策を探るよう提案する研究の中で、三宮(2008)は青年期の誤解によるトラブル事例の収集と学習法を提案している。誤解によるトラブル例は、自分が他人から誤解された場合、自分が他人を誤解した場合のいずれも覚えていることが多いが、内容までを言語化できるケースは多くなかった。それは、人が誤解された経験から理由を探り、改善を図ることが難しく、同じような誤解経験を繰り返していることを意味しており、誤解の種類によっては当事者の人間関係を修復できなくするものも含まれよう。三宮(1987)は失敗例から学び、その解決策を目指す教育が必要だとしている。具体的な学習法として、誤解の結果および原因、状況や前後の文脈、送り手の意図した意味と受け手の解釈、今後の対策といった項目を含めた失敗事例分析表を作り学習するよう提案している。

3 研究の目的

保護者と保育者間のコミュニケーションにおける誤解をテーマにした研究は見当たらない。誤解に気づかない、または誤解によって深く傷ついているなど、誤解の程度による違いが大きく、事例によっては表面化しにくく、デリケートな話題であり、保育現場にかかわる多様な要素によって複雑に誤解が発生し変化しているためであろう。

本研究は単なる事例収集と紹介ではなく、誤解のプロセスと要因に着目しその対応策を探ると共に、保育者を取り巻く保護者対応の難しさを軽減する作業、保育者支援のリカレント教育的作業を同時進行させていきたいと考えている。

そこで、筆者らは現職保育者を対象に調査を行い、何らかのミスコミュニケーションが生じた場面や状況について調べることにした。その

内容やメカニズムを探ることで、両者間の誤解を避け、トラブルへの発展を食い止める方法を見出したいと考えたからである。

本研究は、保護者が体験した誤解事例と保育者が経験した誤解事例を収集し、誤解の発生要因とプロセスに着目し、コミュニケーション改善策の提案を目的とする。今回は、複数の保育者が体験した誤解事例の共通点と相違点など、コミュニケーションのズレが保護者との関係において如何にして生じるかを明らかにし、その対応策を探る。

Ⅱ 研究の対象および方法

1 対象者

京都府下の私立保育所1園に勤務する現職保育士20名を対象とした。所属保育所は保護者と保育者のコミュニケーション媒体となるものが、クラスの日誌であり、個別の連絡帳は使用していない。必要に応じて紙媒体のお知らせを配付することがある。

2 手続き

施設管理者に自由記述の質問紙を郵送し、配布、回収を依頼した。実施時期は、2013年10月であった。

3 質問紙構成

フェイスシートは、勤務年数、年齢（20代～60歳以上）、性別について尋ねた。続く質問項目では以下の4項目について、該当するものを○で囲むか、自由記述するよう求めた。

- ①これまで、あなたの言った（書いた）ことが、保護者に誤解されたことがありますか。（はい・いいえ）
- ②（もしあれば、）それはどのような状況で、どのような表現が招いた誤解であるのか、でき

るだけ詳しく述べてください。

- ③これまで、保護者の言った（書いた）ことを、あなたが誤解したことがありますか。（はい・いいえ）
- ④（もしあれば、）それはどのような状況で、どのような表現が招いた誤解であるのか、できるだけ詳しく述べてください。

4 分析の手続き

回答に登場する個人の人権と守秘義務に関して十分に配慮し、個人や地域が特定されるものについては回答文脈に影響しない範囲で改変し記載した。

Ⅲ 結果および考察

1 誤解体験の有無

アンケートの回答者数は8名で、20代：2名、30代：5名、50代：1名、全て女性であった。質問①の保護者から誤解された経験は、8名中7名が有ると回答し、質問③の保護者を誤解した経験は、8名中1名が有ると回答した（表1）。

アンケートの回答数は少ないが、回答者のほとんどが誤解された体験を記述していることから、保護者とコミュニケーションを取ることの難しさ分かる。保護者を誤解したと明確に回答したのは1名であるが、その他「…あったかも知れない…」または「びっくりしたり、むっとしたことはあり…」と回答したのが2名いる。保護者とのコミュニケーション上、誤解する場面が少ないのではなく、誤解している可能性があるということを意識し、注意を払っている様子がうかがえる。

2 自由記述の内容

質問②・質問④の自由記述に沿って考察を行う。記述内容について、どのような状況で、ど

表1 回答者数および質問①・③の結果

対象者	勤務年数	年齢	性別	質問①	質問③
1	2年	20代	女	いいえ	いいえ
2	3年	20代	女	はい	もしかしたらあったかも知れないが、こちらの耳には入っておらず、話をしたことはない。
3	9年	30代	女	はい(たぶん)	(記入なし)
4	10年	30代	女	(はい)*1	(記入なし)
5	14年	30代	女	はい	いいえ
6	16年	30代	女	はい	いいえ
7	18年	30代	女	△こんな言い方をしなければよかったと思うこと、失敗したな~と思うことはありますが...	いいえ(びっくりしたり、むっとしたことはありますが...)
8	36年	50代	女	はい	はい

*1：記入なしだが、自由記述に例を挙げているため、「はい」として判断する

のような表現が招いた誤解かを事例毎に読み取っていく(自由記述の全文は資料1,2を参照)。

(1) 保護者に誤解された場合(質問②)

対象者1は自由記述がなく、対象者2から8までが具体的に記述しており、対象者7・対象者8には二つの事例が記述されていた。

<対象者2>

「…保護者の方にもご協力いただくことがある場合、保育で使う材料を家から持参していただく、運動会…、山への遠足…、日誌に書いていただけでは捉え方の違いや誤解、不信感を抱きやすく、日誌+各親に口頭で伝えることが必要。…伝えたつもりが、その思いがうまく伝わりきらず…不信感を抱かせてしまった…」

複数の保護者へ伝達する方法として使われる日誌を介したコミュニケーションの難しさが分かる。書いた文章に込めた意図は、受け取る人

の様々な状況によって捉え方が異なる。伝える側の意図を複数の人に同意味で伝えることは難しく、保育日誌の量的制限はさらなる困難を招くのである。

また、保育内容の意図や目的を簡潔かつ的確に伝えることは大変困難であり、送迎時間や送迎担当者(父、母、祖父母など)の変動など、伝達内容の正確さを歪める要素は多い。実際の経験から、一つの媒体に頼っては正確に伝わらないことを実感する保育者の意識も読み取れる。

<対象者3>

「よくトラブル2人のうちの一人の保護者に、仲が良いからよく一緒にいる、…と伝えたつもりが、性格?性質?手が出るところが同じと伝わったと思う。たぶん、「似てる」という表現をしたのだと思う…他の保育者に「こう言われた」と2年以上たって言っていたそうなので、きちんと誤解が解けていない…2人の友だちの関係がずっと保護者にとって気になっていたのだと思います。」

子どもの状況や姿を肯定的に解釈して伝えた表現が、保護者の受け取りによって変形した例である。保育者が肯定的な思いで語ったとしても、日中の様子を見ることが出来ない保護者は保育者が話した単語一つに注目し、全体の意味を捉え違えることがあると考えられる。

上記の例は、保護者とのコミュニケーションでズレが生じているにも関わらず、保育者が気づけず、時間が経過したあと、第三者を通じて、その事実を知らされている。対面して言葉で伝えているにも関わらず、保護者の受け止め方に保育者が気づけなかった事例である。後から知らされた保育者は、問題解決できないまま辛く悔いの残る日々を送っていたと考えられる。

<対象者4>

「土曜保育¹⁾の受け入れについて、バザー²⁾事務局の会議が土曜にあるけれど、子どもを預けられるのは片親…片親が休みならば、お家で見てもらえるように協力してもらおう。そのことを伝えたつもりだったが、お母さんがしんどい状況だったようで、…しばらく無視され…保護者の表面しか見えていなかったこと…突き放した言い方だったのかな…伝える難しさを実感しました。」

保育のルールを口頭で伝えた際のトラブルである。保育者からの決まり事の伝達、要求が先行し、コミュニケーションが成立せず関係を悪化させた例である。集団生活を守っていくためには、必ず決まり事があり、相互に求められるものであるが、決まり事を知っていたとしても、言われたタイミングや保護者の状況によっては受け入れがたい事柄となり得る。保護者の状況を把握、理解した上でのコミュニケーションが求められる。

<対象者5>

「…クッキングをするのに、玉ねぎやじゃがいもを…良かったら持ってきてくださいと書いたところ。「なんで持ってこないといけないの？」と…家にある余った野菜を子どもと一緒に持ってきてもらったら…楽しいかなと…伝えると、「…そういうふうに書いてください」と言われました。…ねらいを伝えないと、と反省した出来事でした。」

保育日誌は子どもたちの姿を記録し、主に日中の姿を保護者に伝える目的があり、準備物などの伝達には日誌のスペース上、簡潔な表現が使われることが多い。そのため、守るべき事項

のみの伝達となり、情報の不十分さが誤解を招くことがある。上記のようなクッキングの取り組みで、保育者の口頭説明からは、家庭において子ども達が保護者と一緒に材料を探しながらクッキングに向けて楽しみを共有してほしい意図が読み取れる。

幸い上記の例は、保護者から保育者の意図を確かめてきたため、誤解には発展していない。保育所の生活では準備物が保育の中で、どのように使われているのか、保護者が確認できないことも多い。上記の保育者は、そのような保護者へ配慮として準備物をお願いしていたと考えられる。ところが、説明不足によって誤解を招いた。保護者が少しでも保育に参加できるよう、保育のねらいと結果がわかりやすく伝わるよう努めていく必要がある。

<対象者6>

「遠足の行先を変更したことで保護者に誤解を招いた。事前に…理由と…目的を…伝えきれていなかった…説明が後手になったことで不信感を抱いた。」

保護者への説明を行うタイミングの難しさが分かる事例である。保育内容を変更した理由と目的を後から説明したことで誤解に発展している。日常の保育でなく、季節の変動や保育者の勤務状況等に影響を受けやすい園外の取り組みは、場合によって変更しうる。行先の下見など事前の準備を含め、人的かつ時間的な労力を必要とする。幼児たちに楽しんでもらい、かつ安全を確保していくことの難しさがある。日々の保育に取り組みつつ、準備を進めていく保育者が、意図せず保護者への説明を後手に回したために発生した誤解である。

<対象者7-1>

「…一方的に叩いた喧嘩について、叩いた側に、その子の気持ちや叩いた理由を説明し過ぎて、その子の不安定な状況が上手く伝わらなかった…」

他の事例では説明不足や一つの媒体に頼ったことが原因であった。上記の事例は丁寧に説明をし過ぎたために、思わぬ方向に理解を歪める結果となっている。保育者は日々の子どもの不安定な状態を感じ、配慮していたと考えられる。保護者が我が子の状態を理解し、家庭においても受け止めて欲しいと願ったはずだが、保護者には伝わっていない。保護者が共通認識を持つようになるまでの道のりは遠く、その説明の適量・適切さの難しさが伺える。

<対象者7-2>

「…気持ちが不安定で荒れていた子のお母さんに…最近、忙しいですか？と声をかけたら「もっとストレートに言ってほしい」と怒られました。…」

保育者は意図していないにも関わらず、我が子の姿が気になる保護者が言葉を誤解した例である。保育者が不安定な姿をみせる子どもの保護者と話し合いを持つことは、保育業務の一つとして行われる。子どもを挟んだ関係であるため、保護者は保育者の伝達意図と関係なく、複雑な思いを抱き、誤解する可能性を示している。保育者は保護者とのコミュニケーションを日々心がけており、上記の声掛けも日常会話の一つに過ぎなかったと思われる。しかし、保育者から、我が子の行動に関する指摘を受けることを予測していたかも知れない保護者は、過敏に反応してしまったと考えられる。このような反応

があった後、子どもの様子について保護者と話す必要が生じたとしても、保育者が抱く話し合いへの負担感は大変大きいものになるのだろう。

上記の例は誤解が送り手の意図だけでなく、受け手の状況によって受け取り方が異なる典型的な例といえよう。

<対象者8-1>

「…〇〇山に変わる遠足の場所を考えていると話している最中に代替えの場所を日誌に記入してしまった…どうしてか？事前に決めていたのではないかと問われた。」

目的地を考えていると伝えていたにも関わらず、候補地を日誌に書いたことで、具体的な場所が確定したと伝わっている。話をしている最中に場所を書かれ、一緒に考えるプロセスを踏んでいたと捉えていた保護者にとって、保育者の独断で決めているように伝わっていることが分かる。日誌に記入したことで誤解が発生した他の事例同様、日誌の量的な制限による説明不足にも一因があるのだろう。日誌を伝達媒体として使用する際の注意点と改善策を学習する必要がある。

<対象者8-2>

「…ある保護者が、うちの子が個人持ちの人形を隠されている等話して来られたが、…すぐに見つかり、そのような状況だと私が見て思えなかったので、何も言わずにいたら…卒園を目の前にして、保護者の集まりの中で、「…人形を隠されたり、いじめられたりした」と話された。…その話を私に教えてくれた保護者には、…そのような事実はなかったと思ったので、話さなかった。…と謝った。…」

保護者が感じていた子ども達の関わりと保育者の認識との間にギャップが読み取れる。子ども達の関わりを送迎時の限られた時間帯でしか見られず、人形が亡くなった事態ばかりに注目する保護者が、否定的な捉え方をした例である。

日常の保育では、子どもたちの関わりが変化し、たとえ取り合いがあったとしても、その関係性は日々変化していく。また、持ち物が亡くなる場合も、子ども自身が置き忘れる例も多い。もしも、隠されたとしても相手への継続的な悪意によるものは殆どないと考えられる。同年代の子どもたちがどのように他者と関わり、発達していくのかを知る保育者は、年齢による一時的な行動として見通しを持っていると考えられる。発達理解を基本にした子どもの行動理解は保護者の我が子に対する理解、思いと異なり、ギャップが生じやすいのである。

(2) 保護者を誤解した場合（質問④）

保護者に誤解された例より少なく、2例の記述が得られた。

<対象者3>

「たぶんあるのだと思うけど、分からなかったら聞いているので、大きな誤解になっていない。」

コミュニケーション上、保育者が保護者を誤解することもあるだろうが、保護者が誤解した例に比べ少ないことから、保育者が保護者を誤解しないよう、コミュニケーション上の確認を積極的に行っていることが分かる。保育者は担任したクラスの数分、その保護者に対応する。日々、様々な人と関わる中で、コミュニケーション上のズレを体験し、誤解に発展しないよう努めている姿勢がうかがえる。

<対象者8>

「…新学期、ぜんそくが出て昼寝も途中で泣く…（他の）子にきつく当たったり、嘔んだりもあった…、ぜんそくの対応や姉が1年生になったり、お母さんの夜勤も入ってきたりしたので、家の様子を聞きたいので、個人面談をしたいと話す…なぜ私だけ面談されるのか？と…言われる。…この保護者の発言が出るまでに日程もうまく調整がつかず、何回か変更して…はつきりと趣旨を説明した方がよかったのかと反省する…親のことを非難されていると思われていたようでした。」

保育者が子どもの体調や不安定さをお母さんの余裕の無さだと誤解していたことが分かる。さらに、その誤解により、保護者が保育者を誤解することにつながった事例である。

ここで、注目すべき点は保育者が子ども一人ひとりと関わっていく中で、変化を常と感じ取り、健やかな毎日を過ごせるよう努めていることである。体調の変化を安定させるために、必要なことは何か、保護者と共有していきたい思いが根底にある。その思いから保護者との面談を設けているが、日々の送迎時に会話を交わす時間では保護者に伝えることが出来ない現状があると考えられる。さらに、親が夜勤のような変則的勤務に入る場合は、保育者の勤務状況も重なり、子どもの様子を確かめ合える時間を取るものが難しくなると推測する。

IV 総合考察

1 保育場面における誤解の発生状況

今回は、一園の保育者を対象とした予備的な調査であったが、保育者が経験した誤解はことばの表現による誤解のみならず、保護者との関係を取り巻く人間関係、タイミング、事柄など

様々な要因によることが明らかとなった。誤解が発生する要因は、以下の項目が考えられる。

- ①人間関係：クラス・園内の保護者関係
- ②時間的なズレ：話のタイミング、話す機会が得られないなど
- ③コミュニケーションの媒体：メール（個人またはグループ）、電話、連絡帳、日誌など
- ④表現能力の問題：保護者の能力、保育者の能力
- ⑤場面：送迎時の忙しい時、複数の保護者がいる時など

今回の対象者から得られた8例から、①人間関係に関わるものは、対象者3・対象者8-2を挙げる事が出来る。子ども同士の関係に関するものであり、保育者と保護者の認識の違いが根底にあると考えられる。また、子ども同士の関係には保護者同士の関係も関わり、平穏に解決されていくケースもあれば、トラブルに発展するケースもあると推測される。

②の時間的なズレは、対象者6・対象者8-1に当てはまる。対象者6は説明が後日になったことで不信感を抱かれており、対象者8-1は確定していない事柄を進行途中で明らかにしたために誤解を招く事態になっている。また、対象者7-2は特別な意図なく話しかけたことが保護者の不安定さもあり、保護者の状態を読み取れずタイミング悪く誤解を招いた例といえる。さらに、対象者3・対象者8-2のように誤解された事実を第三者から、時間がかかり経過した後には知らされ、誤解を解くチャンスを得られなかった事例もみられる。

③のコミュニケーションの媒体に関しては、対象者2・対象者5・対象者8-1にみられる日誌による伝達の不十分さが原因で誤解が発生している。日誌を使用し保育のねらいを伝えたつもりが伝わっていなかったという説明不足による

例、予定変更の理由説明が後になったことで誤解された例である。

④の表現能力の問題は、対象者3にみられる保育者の言葉の表現が受け取り手の保護者によって解釈が変わり誤解されたことが分かる。

保育所での場面に関わる誤解は、今回の事例の中から誤解に発展した場面として読み取ることはできなかった。ただ、対象者8-2にみられる保護者の話で、保護者の集まりの中で保育者の対応に関する思いを語っている記述がある。このように保護者が語った話が、保育者の言動を誤解する元となる可能性も考えられる。日誌の記述に関する事例からも、保護者が送迎時の忙しい時間に記述を読むことで、意図を的確に捉えにくくなる事が考えられる。

保護者との間で発生する誤解は一つの状況や要素で発生するのではなく、幾つもの事柄が関わっており、保育者が気づけない場合や保護者の状態で左右される場合など多様であった。

保育者が保護者を誤解した例については、2例しか得られていない。他人を誤解した経験について三宮（1987）は、自分が誤解された経験より言語化できない場合が多いとしている。自分が誤解された内容は覚えているが、他人を誤解した内容は忘れてしまったか、最初から明確に把握できていなかった可能性が指摘されている。保育者の場合も同じような状況が推測されるが、対象者3のように、保護者の情報を客観的に解釈し、情報不足があった場合は補うコミュニケーション行動をとっている保育者がみられ、通常のコミュニケーションとは異なるケースがみられた。この保育者は、言葉の表現で保護者から誤解された経験を持っており、情報不足や表現方法によって誤解に発展することのないよう努めていることが分かる。

2 保育所のコミュニケーション媒体

保育所において、コミュニケーション媒体として一般的に使われる日誌の記録からくる誤解が、対象者2・対象者5・対象者8-1において発生している。

保育所は日中の時間「保育に欠ける」子どもたちが保育される場所である。近年、保育所では、子育て中の孤立した保護者を支援する必要性から、仕事の有無に関わらず一時の預かり保育を行っている園も増加している。しかし、保育所に子どもを預ける多くの保護者は、日中も我が子と過ごしたい思いがあるが、仕事や介護など、やむを得ない事情があり、保育所に預けているのが現状であろう。

日中の我が子が元気に過ごしているか、寂しい思いをせず楽しく過ごせているか、何を体験しているか、友だちとの関係をどのように築いているか、常に気になっていると推測される。帰宅後の我が子に、日中の様子を尋ねたとしても、正確に説明できるようになるには一定の年齢を迎えなければならない。年齢が幼く、特に第一子である場合は、不安を抱く保護者も多いのではないだろうか。

そのような保護者に対して、日中の様子を伝えるために、保育者は日誌または連絡帳などを使用する。日誌には保育の取り組みとクラス全体の様子が書き込まれているため、紙面上の制限がある。子どもの様子が具体的に記述された場合、理解を促すために前後関係が書かれているものの、日中の生活時間をトータルに捉えた理解は困難である。

一方、連絡帳は個別の記述が主であるため、我が子の姿を詳しく知ることができ、保護者とのやりとりによるコミュニケーションが図れるが、クラス全体の姿や我が子以外の子ども達がどのように関わっているかを知ることは難し

い。日誌と連絡帳の短所を補うためにも、保育者による口頭説明が加えられれば、文章からは読み取りにくい立体的な姿が見えてくるはずである。しかし、保育者と保護者双方の勤務条件や時間によって、対面での説明ができないことも多い。書いた文章が誤解され、トラブルに発展することのないよう、文章の意図が受け取り手によって、どのように解釈される可能性があるか、客観的な視点に立ち、読み直す学習が求められる。

3 子どもに対する保護者と保育者の認識

子ども達の発達理解と関係性の変化に関する見通しの違いが誤解を招く。対象者3・8-2にみられる認識のズレは明らかである。年齢が幼ければ幼いほど、発達していく幅は大きく、友だち関係も変化する可能性が高い。子ども達の姿を発達的に時間の経過とともに見守りつつ、保育の中で働きかけていく保育者は、子ども同士のトラブルも大らかに見守ることができる。

しかし、保護者は我が子がトラブルの最中にいる場合、相手の問題なのか、我が子の問題なのか、どちらにしても悩む事となる。トラブルが生じたプロセスを把握できない保護者にとって、それは辛い体験となるのであろう。もし、我が子が乱暴な行動を取った場合、対象者3にみられるよう、生まれつきの性質、親の育て方、他児を真似る行動のどちらの理由であっても、受け入れがたい行動と理由となる。

持ち物が無くなることも保護者にとっては大きな不安材料となりうる。年齢の幼い子どもは持ち物を管理することが難しく、どこかに置き忘れてしまったり、自ら大切に隠しておいた場所を忘れてしまったりすることもしばしばある。無くなった持ち物について子どもに尋ねても要領を得ないことも多く、質問の仕方によ

ては、全く反対の答えをすることもある。対象者8-2は、保育者と保護者間で、無くなった持ち物や特定の子どもの関係についてまったく異なる捉え方がされている。保育者にとっては「よくある事・これからの関係性が楽しい事」であり、保護者にとっては「初めての大変な事・今ここで起こっている可哀そうな事」である。発達理解、子どもと接した経験、時間的な経過の見通し、いずれについても保育者と保護者の間に認識のズレが発生し、誤解につながる一因となっていると考えられる。

保育現場において、誤解が発生してからではなく、認識のズレを解消すべく日々保護者への的確な伝達および説明が求められるのである。

4 言語論からみる誤解の要素

保育現場における誤解は様々な要因によって発生し、話した言葉表現や日誌の文章表現にも誤解の要素がみられた。ここでは、言語論から対象事例の誤解をみていく。

三宮(1987)は誤解内容を音韻論的誤解、統語論的誤解、意味論的誤解、語用論的誤解に分類し考察している。その統語論的誤解の中に省略表現を使用することによって発生する誤解について、受け取り手が自分の都合のよい解釈を行うことがよくあるとしている。今回、日誌記録の簡潔な伝達が誤解を招いている事例が複数みられた。日誌の紙面上に受ける簡潔さは表現を省略させ、誤解に発展している。このような誤解は、日常的に発生していると考えられる。

対象者2の保育者が記述している通り、日誌のみの伝達ではなく、口頭説明が必要であり、伝達のねらいが保護者に正確に伝わっているか、常に確かめる姿勢が必要である。

また、対象者7-1に見られるよう、省略表現ではなく説明をし過ぎたために、伝えるべき焦点

が不明瞭になった場合もある。保護者に伝達したい焦点を的確に表現する言語能力の必要性がうかがえる。

5 誤解体験からの学習

三宮(2008)は、人が誤解された経験から理由を探り、改善を図ることが難しく、同じような誤解経験を繰り返しているとしており、保育現場で発生する誤解の例も同様であると考えられた。誤解の種類によっては当事者の人間関係を修復できなくするものも含まれよう。

日本語によるコミュニケーションは文脈依存性が高い(Hall, 1966)のために、表現による誤解も発生しやすいが、保育者が経験した誤解は保護者との関係を取り巻く人間関係、タイミング、事柄などにも強く影響されていることが明らかであった。

保育者が誤解された経験を尋ねた今回の調査では、推測したとおり、誤解は相談や要望を含まない日常場面で発生している。多くの保育者がコミュニケーション上の誤解を経験していると推測されるが、誤解の理由を自ら探り考察することによって改善していくことは難しく、中には辛い体験として残り、振り返りたくない例までであると考えられる。今回、20名を対象にした調査依頼に対して回収率が低い点について、保育所の管理者から口頭での説明を受けた。誤解された体験を思い返すことで「辛い記憶となっている」「傷口に塩を塗られるような思い」など、記述のために過去の辛い体験を呼び起こす辛さがうかがえた。

対象者4からは、無視する保護者の態度に保育者が辛い思いをしていたと推察する。このような誤解の体験は、何が原因でどのような対応が望ましかったかを具体的に学ぶことができず、辛い傷となって残るのではないだろうか。

このように保育現場で発生する誤解は程度の違いはあっても、様々なトラブルの原因となる可能性があり、予防するために失敗から学ぶ学習プログラムが必要である。失敗経験を意味づけ直す過程を通して保育者のさらなるコミュニケーション・スキルの向上を図っていききたい。

6 今後に向けて

保育者が保護者を誤解しないよう努めていることが明らかであったが、保護者側はどのように思っているのか。保護者への調査も必要と考える。今後、地域や園など対象を拡大し、さらに調査を行うとともに、誤解の原因とそのメカニズムを探ることにより、コミュニケーションの改善を図ることが望まれる。

なお、本稿は2014年度日本保育学会第67回(大阪総合保育大学)でのポスター発表に基づいたものである。

＜本研究は科学研究費助成事業学術研究助成基金助成金・基盤研究(C)(課題番号:26381112)(2014年4月～2019年3月)の助成を受けて行った研究の一部である。＞

注

- 1) 土曜保育は、通常の保育時間内であるが、自治体や公私別によって扱い方が異なる傾向にある。自治体は、親と子の触れ合いを大切にしてほしい願いが根底にあり、出来る限り休みの協力を要請している所が多く、厳しい保育者の勤務条件も保護者への協力を求めている一因であると考えられる。
- 2) 対象者の所属園は、保護者参加の行事が複数あり、バザーも保護者と保育者が共同で取り組んでいる。バザーまでの準備会議を保護者が参加しやすい土曜日に設定しており、担当となった保育者は勤務時間外で会議に出席しているとのことであった。保護者に対しては、片方の親が仕事である場合、子どもを預けられる。

引用文献

- 1 厚生労働省、「保育所 保育指針解説書」、フレーベル館、2008
- 2 厚生労働省、「潜在保育士の再就職支援に関する報告書」、2011
- 3 太田節子、「保育者養成課程における教育課題—保育者の意識調査を中心として—」児童研究、87、pp.13-20、2008
- 4 善本孝、「保育におけるコミュニケーション—保育士にもとめられるコミュニケーション能力に関する調査から—」、『横浜女子短期大学紀要』、第18号、pp.47-64、2003
- 5 「リーダーズ英和辞典」、研究社、1999
- 6 真下知子、張 貞京、中村博幸、「保育者—保護者間のコミュニケーションの改善をめざした研究—保育者に必要な能力・資質に関する幼児教育学科学生の意義—」、京都文教短期大学研究紀要、49、pp.116-128、2010
- 7 真下知子、張 貞京、中村博幸、「保育者—保護者間のコミュニケーションの改善をめざした研究(2)—保護者からの相談に対する保育者の答え方の特色—」、京都文教短期大学研究紀要、50、pp.136-146、2011
- 8 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、pp.173-176、2008
- 9 三宮真知子、「人間関係の中の誤解—言語表現の誤解に関する基礎調査—」、鳴門教育大学研究紀要、2、pp.31-45、1987
- 10 Hall, E.、『The Hidden Dimension』、Doubleday, New York、1966
- 11 真下知子、張 貞京、「保育者—保護者間のミスコミュニケーションに関する基礎調査」、日本保育学会第67回大会論文集、2014

参考文献

- 井上智義(編)、『誤解の理解：対話115例で理解するコミュニケーション論』、あいり出版、2009
- 成田朋子、「保護者対応にもとめられる保育者のコミュニケーション力」、名古屋柳城短期大学研究紀要 第34号、pp.65-76、2012
- 全国保育士会・保育内容に関する委員会、『保育日誌の書き方・生かし方：保育記録を豊かにするために』、全国社会福祉協議会、1999

資料1 質問②「保護者に誤解された」の自由記述

対象者	勤務年数	年齢	性別	質問②
2	3年	20代	女	例えば、保護者の方にもご協力いただくことがある場合、保育で使う材料を家から持参していただく、運動会に向けて、緊張した場面の中、少しでも子どもたちがみんなと頑張ろう！と思えるようにTシャツを購入する、後日お金を集める。山への遠足、身軽にかつどこでも食べやすい、おにぎりのみで願いするなど、日誌に書いただけでは捉えかたの違いや誤解、不信任を抱きやすく、日誌+各親に口頭で伝えることが必要。運動会、生活発表会など、何をするかを伝える際、こういった思いで…と伝えたつもりが、その思いがうまく伝わりきらず…不信任を抱かせてしまったことがある。
3	9年	30代	女	よくトラブル2人のうちの一人の保護者に、仲が良いからよく一緒にいる、興味があるところが同じだからトラブルになると伝えたつもりが、性格？性質？（手が出る場所）が同じと伝わった（…と思う。）たぶん、「似てる」という表現をしたのだと思う…そのことに関して保護者から直接言われたわけではなく、他の保育者に「こう言われた」と2年以上たって言っていたそうなので、きちんと誤解がとけていない。（自分自身もはっきりとどういったのか記憶がない）私の発言だけでなく、2人の友だちの関係がずっと保護者にとって気になっていたのだと思います。
4	10年	30代	女	土曜保育の受け入れについて。バザー事務局の会議が土曜にあるけれど、保育に子どもを預けられるのは、片親、会議に出て、片親が仕事の場合のみ。片親が休みならば、お家で見てもらえるように協力してもらおう。そのことを伝えたつもりだったが、お母さんがしんどい状況だったようで、「プロとして、それはどうなのか？」と言われ、しばらく無視されました。保護者の表面しか見えていなかったことと、職員会で決まった事ですぐからと、突き放した言い方だったのかな…?!保護者に伝える難しさを実感しました。
5	14年	30代	女	年長クラスでクッキングをするのに「玉ねぎやじゃがいも、人参を良かったら持ってきてください。」と書いたところ。「なんで持ってこないといけないの？」と不信気と言われたことがある。「お家に有る余ってる野菜を子どもと一緒に持ってきてもらったら、よりクッキングが楽しいかなあと思ったんです。」と伝えると、「そういうことなら分かります。なら、そういう風に書いてください。」と言われました。何を伝えるのにもねらいを伝えないと、と反省した出来事でした。
6	16年	30代	女	遠足の行先を変更したことで保護者に誤解を招いた。事前に変更する理由と新しい目的地での楽しむ目的をきっちり伝え切れていなかったことが原因で説明が後手になったことで不信任を抱いた。
7	18年	30代	女	・片方が怒って一方的に叩いた喧嘩について、叩いた側に、その子の気持ちや叩いた理由を説明し過ぎて、その子の不安定な状況がうまく伝わらなかった事が多々あります。 ・20代の頃、気持ちが不安定で荒れていた子のお母さんにお迎えの時、「最近、忙しいですか？」と声をかけたら「もっとストレートに言ってほしい」と怒られました。（最近は遠慮もあると思いますが、何も言われないので、どうかなあ。
8	36年	50代	女	・年長クラスの時に〇〇山に代わる遠足の場所を考えていると話している最中に代替の場所を日誌に記入してしまった。子どもの様子、状態を見て違う場所を言っていたのに、どうしてか？事前に決めていたのではないかと問われた。 ・年長クラスの時、ある保護者が、うちの子が人形（個人持ち）を隠されている等話して来られたが、（特定の子の名前を言われた）すぐに見つかり、そのような状況だと私が見て思えなかったので、何も言わずにいたら、卒園を目の前にして、保護者の集まりの中で「〇〇ちゃんに人形隠されたり、いじめられたりした」と話された。その話を聞いた後、私に教えてくれた保護者には、「当時私の目では、そのような事実はなかったと思ったので、あえて話さなかった。今頃になって話が出てびっくりさせてごめんなさい」と謝った。「小学校に入る前の練習やと思ったら勉強させてもらった。悩んでいたのをみんなで聞いてあげたらよかったね」と言ってもらいホッとした。

資料2 質問④「保護者を誤解した」の自由記述

対象者	勤務年数	年齢	性別	質問④
3	9年	30代	女	たぶんあるのだと思うけど、分からなかったら聞いているので、大きな誤解になっていない。
8	36年	50代	女	1, 2歳児クラスの担当の時、4月新学期、ぜんそくが出て昼寝も途中で泣く（持ちあがりでない私がトントンしても泣き止めないことがあった）。2つのクラスが合流したクラスだったので、その子と違うクラスだった子にきつく当たったり、囁んだりも有ったので、ぜんそくの対応や姉が1年生になったり、お母さんの夜勤も入ってきたりしたので、家の様子を聞きたいので、個人面談をしたいと話す。→何故私だけ面談されるのか？ぜんそくの対応については持ち上がりの保育者もいるし、引き継ぎされているはずなのに…と言われる。この保護者の発言が出るまでに日程もうまく調整がつかず、何回か変更してしまったり、もう少しはっきりと趣旨を説明した方が良かったのかと反省する。この保護者は自分の子がよく囁んだりするので、親のことを非難されていると思われたようでした。