

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

張 貞京、真下 知子

本研究では、保育者と保護者間において発生した誤解事例の発生要因に着目し、その対応策を探る。誤解事例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すことができると考える。今回は発生要因を6つのカテゴリーに分類することができ、多くの誤解は複数の要因が重なった状況で発生することが分かった。また、保育者と保護者の保育場面に関する認識の違いが誤解を発生させやすく、保護者の理解を促す取組が求められる。

キーワード：コミュニケーション、誤解、保護者、保育者

I 問題と目的

1 保育現場でのコミュニケーションに関する問題

保育者が保護者と良好な関係を築くために必要なものは何だろうか。2008年に改訂された保育所保育指針では、「保護者に対する支援」が新設された¹⁾。近年、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」が求められているのである。

保護者を支援するためには、保育者が保護者との良好な関係を構築する必要がある。そのために、保育者は保護者と円滑なコミュニケーションを行い、かつ誤解を発生させないことが不可欠といえよう。

保育現場における保育者・保護者間のコミュニケーションの厳しい現状は、慢性化しつつある保育士不足の現状からうかがうことができる。現状把握と解決策を求めた厚生労働省は、潜在保育士の再就職に関する調査を委託実施している^{2)、3)}。対象となった潜在保育士とは、保育士資格を有しながら、調査時、保育士の常勤職

についていない人を意味する。その結果によれば、保育園が潜在保育士を現場に受け入れる際に、受けさせたい研修内容として最も多かったのが保護者支援(64.8%)であった。また、潜在保育士が常勤職へ再就職する際に受けたい研修内容も保護者支援が55.1%と最も多かった。日々、保護者対応に苦心している保育者の現状がうかがえる。

一方で、保育士の常勤職から退職し、他の職種へ求職活動中である潜在保育士を対象とした厚生労働省の調査では、対象の半数以上が勤務年数5年未満で離職しており、早期退職の傾向が顕著とあると指摘されている⁴⁾。保育士職を希望しない理由として、給料や勤務時間など、労働条件の厳しさに関する項目が目立つが、保育士の仕事内容に関わるものは「責任の重さ・事故への不安」が40%と最も多く、続いて「保護者との関係がむずかしい」が19.6%であった。保護者との関係について、対象者を年代別に比較すると、20代から50代までのどの年代も約2割が難しいと回答していた。保育現場を離れる理由として、日々の保護者支援の難しさに一因が

あると考えられる。保育士不足を解消し、保育者が働きやすい環境をつくるために、保護者支援に関するリカレント教育が求められるのである。

2 コミュニケーションにおける誤解

保護者支援は、突発的な出来事や特別なニーズに対してのみ行うものではなく、日常的なコミュニケーションが土台となり展開されていく。保育と保護者を扱った先行研究を調査検討した神谷によれば、2000年代後半から急激に増加し、特に保護者対応に関する研究が増えているとされる⁵⁾。基本的な伝達から難しい保護者への対応まで幅広く、保育者にとって保護者との適切な関係を形成維持していくことの難しさが読み取れるとしている。

保護者とのコミュニケーションの難しさに関しては、保育経験年数が関係しているとする研究が多数あり、若手保育者の困難や経験年数による違いに着目している研究もみられる^{6)、7)}。

保育者に限らず、他者と適切にコミュニケーションを取り維持していくことは難しい。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^{8)、9)}。人は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考えられ、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るとしている。そして、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。

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。

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。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¹⁰⁾。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。本研究における「誤解」は、誤った伝達から悪化した関係性までの広い範囲と定義する。

3 研究の経緯

筆者らは、1ヶ園を対象に実施した予備調査の結果、保育者が経験した誤解は、コミュニケーション媒体や話すタイミングのズレなど、様々な要因によって発生しており、保育者自身が気付かず、第三者を通して誤解された事実を知られる事態まで見られることを報告した¹¹⁾。誤解が発生する原因として、話した言葉の表現や日誌の文章表現に誤解の要素が見られていた。保育現場の特徴としては、保育者と保護者の子どもに対する認識の違いによる誤解の発生例があり、その違いを如何に改善するかが課題であると考えられた。そして、誤解を経験した保育者が、日々の保育の中で言葉かけや一度の伝達で安心せず確認を繰り返す心がけており、誤解体験から保育者としての専門性を高めていることを報告し、誤解体験から学び、その解決策を目指す教育の可能性について示唆を得られた。

本研究では、保育者と保護者間において発生した誤解事例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するため、保育者支援のリアルタイム教育的活動を同時進行させていきたいと考えている。誤解事例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探る。

Ⅱ 研究の対象および方法

1 研究の目的

今回は、対象者を拡大し、複数の保育所に勤務する保育者を対象に、具体的な誤解事例の収集を行い、誤解が発生する要因を明らかにする。

2 調査対象者および手続き

京都府下の保育所に協力依頼を行い、全32ヶ所より協力を得ることができた。

施設管理者に自由記述の質問紙を郵送し、配付、回収を依頼した。実施時期は、2014年9月下旬～10月末であった。

3 質問紙構成

フェイスシートでは、勤務先（保育園・幼稚園）、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7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保護者の言った（書いた）ことまたは行動を、あなたが誤解し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、どのような表現や行動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上記の経験があなたの保育に影響を与えるこ

とがありましたら、自由に述べてください。

（はい・いいえ）

- ④あなたの言った（書いた）ことまたは行動が、保護者に誤解されたことがありますか。（はい・いいえ）
- ⑤（もしあれば）それはどのような状況で、どのような表現や行動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。
- ⑥上記の経験があなたの保育に影響を与えることができましたら、自由に述べてください。
- ⑦今後、この調査結果がまとめ次第、先生方にフィードバックし、問題解決に向けて、一緒に考える研修会を実施したいと思います。参加したいと思われませんか。（参加したい・参加したくない）

4 分析の手続き

今回は、保育者が④「あなたの言った（書いた）ことまたは行動が、保護者に誤解されたことがありますか」、⑤「どのような状況で、どのような表現や行動から、保護者に誤解されたか」の質問に関する自由記述について分析し、カテゴリー分類を行った。

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・園名・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 回答者および回答例の構成

全419名の回答を得ることが出来た。回答者の年齢構成比は表1のとおりである。20歳代が46.5%と最も多く、30歳代が21.0%と続き、年代順に減少している。性別については、女性が9割を占めている（表2）。

表1 回答者の年齢構成比

20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	無回答
195	88	71	55	6	4
46.5%	21.0%	16.9%	13.1%	1.4%	1.0%

表2 回答者の性別構成比

女性	男性	無回答
380	21	18
90.7%	5.0%	4.3%

2 誤解体験の有無について

保育者が保護者を誤解した場合と誤解された場合では、誤解したが16.0%、誤解されたが44.2%であり、誤解された方が多かった(表3)。

保育者のうち、2人に1人の割合で誤解される体験をしていると考えられ、誤解体験が日常的に発生している可能性がうかがえる。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54.9%みられているが、後ほど総合考察において考察を行う。

なお、保育者が誤解された例について、自由記述があった184名の回答から195事例が得られ、誤解と判断されない11件を除いて、184事例が分析対象となった。

表3 誤解経験の有無および記述数

誤解した経験			誤解された経験		
有	無	記述有	有	無	記述有
67	337	65	185	230	184
16.0%	80.4%	15.5%	44.2%	54.9%	43.9%

3 回答例の分類

保護者が誤解された例を分類する視点として、誤解が発生した要因に注目し分類を行った。筆者ら2名で分類した結果、以下6つのカテゴリーが得られた。

- (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：連絡帳、電話、

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
- ・その他：特殊な例(例：疾患の未発見)

各事例から読み取った誤解の発生要因は重複している例も多数みられ、誤解が発生するメカニズムの難しさが表れていた。

4 誤解の発生原因(表4、5)

重複する原因を延べ数でカウントし、全184事例のうち、各カテゴリー別の件数が占める延べ数の割合を示したのが表4である。カテゴリー別の典型的な具体例は表5に示した。次に、発生原因別の傾向および保育現場を取り巻く問題について考察を行う。

1) 伝達表現の問題

最多の割合を占めるカテゴリーは、(3)伝達表現の問題111件(60.3%)であった。保育中の怪我について説明する際、説明不足、説明過多、どちらの場合でも上手く伝わらなかったり、子どもの行動を肯定的に捉えて話したつもりが、違う意味で受け取られたりする例がみられた。

保育者の責務として、保護者が我が子の保育中の様子を知ることができ、信頼して預けられるように、子どもの様子を詳しく伝えることは日常的に求められる事柄であるが、正確に様子を相手に伝えることは難しい。また、「大丈夫」と保護者を安心させるために使った言葉が、安易な姿勢に捉えられている例もみられた。コ

表4 カテゴリー別の割合

カテゴリー	サブカテゴリー	件数(*)	記述件数(184)に対する割合
(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	4	2.2%
(2) コミュニケーションの媒体	連絡帳	15	8.2%
	電話	4	2.2%
	子ども	13	7.1%
	家族	3	1.6%
	他の保護者	3	1.6%
(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	111	60.3%
(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	38	20.7%
(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	38	20.7%
(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	18	9.8%
疾患の未発見		1	0.5%
(1)～(6) + 疾患の未発見		248	

* 延べ数

コミュニケーションを取っていく上で、伝達者の意図を如何に正確に伝えるか、コミュニケーションスキルを高めると同時に、相手の受け取り方への弛まない注意が必要である。

伝達表現は方法の種類に関わらず、相手の状況や受け取り方を前提にしたものである必要がある。しかし、伝達表現が伝達に使用する媒体によっても、意図した内容が変形し、または意図と関係なく展開されていくものもある。次項の媒体をみていこう。

2) 伝達する媒体

続いて割合が多かったのは、(2) コミュニケーションの媒体が38件(20.7%)であった。中でも、連絡帳が15件と最も多かった。保育者と保護者のコミュニケーションに関する研究では、連絡帳を扱ったものが複数みられる^{12)、13)}。連絡帳は子どもの様子を知らせるものであると同時に、保育者と保護者のコミュニケーション媒体として求められる役割は大きい。ところが、相互の関係作りに役立てるべき連絡帳が元となり誤解に発展しうるのである。連絡帳をナラティ

ヴ分析した二宮は、保護者から信頼が高いクラスの保育者は、子どもの発達が促されるような出来事があったことを繰り返し評価して書いていたとしている¹⁴⁾。保護者に信頼される要素として、保育者の意図や解釈が伝わりやすい書き方をする必要がある。

文字となって残り、繰り返し読むことが可能な連絡帳であるからこそ、受け取り手である保護者の読み方、捉え方を想定した書き方はもちろん、保護者が我が子の成長を発達的な観点をもち、客観的かつ意図的に関わる事が出来るよう導く書き方が求められているといえる。

続いて興味深い媒体は子ども本人である。帰宅した子どもの話から誤解された例が13件(7.1%)もみられ、子ども達が意図していないにも関わらず誤解の発生原因を作っていることに驚く。我が子の保育園での様子を知りたい保護者の思いが背景にあると考えられるが、子どもが発するまたは答える内容がどれくらい正確なのか判断するのは難しい。子どもの年齢や言語能力などに左右されるが、自分の思いを優先し、断片的に話しているとなれば、事実は歪んで伝

表5 カテゴリー化した実際例（抜粋）

カテゴリー	サブカテゴリー	実際例
な時間ずれ	話のタイミング、話す機会が得られない	運動会で和太鼓を…昼寝の時間に子どもが練習をしたいと言ったので練習させていました。後日、その子の保護者から「うちの子は太鼓が叩けないから昼寝せずに練習させられているんですか?」と電話がありました。お迎え時に保護者に会えず、伝えられなかった事が原因でした。
コミュニケーションの媒体	連絡帳	毎日の連絡帳に子どもの姿をおもしろく伝えようと書いたが、保護者には「バカにしているみたいだ」と怒られた。
	電話	電話で「はい」と返事したつもりが相手には「ふん」と聞こえたこと。
	子ども	子どもに話した内容が、保護者に違う形で伝わり、保護者は子どもの言う事を信じるので誤解が生じてしまった。「先生はこのような考え方をされるのですか? 私には理解できません…」などと。
	家族	子どもの姿を母の変わりに迎えに来たおばに伝えた。急がれていたのに、何があったか、どうなったかを簡潔に話したことで招いた誤解である。…
	他の保護者	子どもとの関わりの中で、あえて言わなくても良いと思い保護者に報告しなかった事を、その場をみていた他の保護者がその保護者に話をした事で、実際とは少し違って伝わってしまった。誤解した保護者から問い合わせがあり、説明すると納得しておさまったが、…
伝達表現の問題	言葉の表現	大丈夫ですという言葉が安易に使い、具体的に何がどう大丈夫なのかと言われたことがあります。
	説明不足	保育所であった事を説明するのに、言葉足らずで誤解をよんでしまった。
	説明過多	起きた事についての対応、説明が長く、端的でなかったので伝わりにくかったと感じています。
	受け取り方	…保護者に、怪我したことを伝える際、「○○君、園庭で自由に探索活動している時に、鉄棒でおでこを打ちました。」と説明した。私が、「自由」と発したことにより、子どもの姿や居場所を見ていないのかと誤解を招いた。…
場面	集団の人数	参観日などの行事で、困っていたことを見逃すと、先生に見てもらっていない。
	限られた時間	子どもを大きな声で呼んだら「怒っているのか」「きつい」と言われた。
	送迎時の忙しい時	降園時に、子どもの様子（遊んでいる姿）を伝えようとした際に、少し早く話しすぎて、…
	複数の保護者がいる時	保護者に子どものことを伝える時、保護者にだけにわかるように他の保護者を離れた所、伝えたが他の保護者に内容を聞かれてしまったことをいわれた。充分に配慮したつもりでいたが個人情報のは慎重に対処すべきと反省している。
認識のずれ	専門機関	心配な面を持つ子どもさんについて専門機関を紹介したところ、保ご者に、その機関への偏見があり、立腹された…
	相談	気になる行動のある児童の母親に巡回相談の機会に本児をみていただき支援の仕方等アドバイスをしていきたい旨を伝えたと、うちの子を障害児と思っている」というような誤解をうけた。
	子どもの姿に対する向き合い方	子ども（3才児）が保育園に入ってきて、半年位で、「○○するのは嫌」と主張出来た事を嬉しくて保護者に伝えたのが、「そんなわがまま言ってるんですね」と否定的に受けとめられた事。…
対応・確認不足	対応の仕方	発熱した子どもさん（KT38.0℃）の保護者に対してすぐに連絡せず、お迎えまであと1時間という事で自己判断し、様子をみて、その旨を伝えたと、すぐに電話をしなかった事で厳しい注意を受けた。
	園の方針	よりそったことで、園への方針との間で板ばさみになった。
	園内のコミュニケーション	日中起きたトラブルを遅出保育者が伝達。トラブルが起こった原因等が上手く伝わらず誤解を生み本人や保護者に一晩不快な思いをさせた。
その他	疾患の未発見	…「ウチの子がいじめられている」と両親から連絡があり、その理由を聞くと体中にアザができていて、友だちに蹴られたり、叩かれたりしているという事だった。…友だちとのトラブルはなく何事もなく園生活を過ごしていた。両親には園での本児の様子を事細かく伝えるようにした。結局、…アザができる血小板の病気だという事がわかった。

わる。従って、日中の様子を知りたい保護者の
思いを理解するとともに、子どもの年齢による
言語発達の違いを保護者に分かりやすく伝えて

いく役割も保育者に求められているのである。
次に、電話が4件（2.2%）、家族が3件（1.6%）、
他の保護者が3件（1.6%）みられた。対面しな

い電話の場合、言葉そのものを正確に聞き取ってもらえるかが問題となる。対面でのコミュニケーションであれば、表情や仕草などから伝えたい内容を察することができる。しかし、電話は声の調子や言葉の明瞭さにも左右されることが分かる。家族が媒体となった例は、保護者の子育てを助ける家族が間に入り、保護者に伝えたため、保育者の意図したものと異なる伝え方になっていることが推測される。また、他の保護者が目撃した出来事について伝えたことと保育者の意識が異なったために発生している誤解もある。どちらも第三者が口頭で伝達した際、その人の理解と意図によって、本来の出来事または保育者の意図が変形されていたと考えられる。

3) 保育場面の問題

媒体と同数の件数が得られたのは、保育場面 38 件 (20.7%) に関わるものであった。我が子の日中生活を保育園に委ねている保護者にとって、保育の中の一場面を目撃してのとっさの判断が誤解を発生させていた。送迎時や複数の保護者がいる場面、または保育参観の行事中に、一人の保育者が子ども全員に関わる場面をみることは難しく、その場にいる保護者全員に話しかけることも時間的に困難である。子どもにしっかり伝わるように大きな声で話したことが原因であったり、可能な限り正確に伝えたいと短時間にたくさんの話をしたり、保育者が保護者に会える時間が限られているため、タイミングを逃さずに話したいと頑張っていたことが裏目に出現しているものも見られた。

保護者の勤務条件により、長時間の保育に預けられている子どもが増えている中、保護者が保育園で我が子の様子を見るのは、非常に限られた時間である。保育者の厳しい勤務条件も相

まって、適切なコミュニケーション以前の問題として、コミュニケーションを取る時間の確保が課題であるといえる。

4) 認識のずれ

次に、保育者と保護者の子どもの成長や発達に関する認識のずれが誤解の原因となっている例も 38 件 (20.7%) みられている。保育者が感じた子どもの良い変化を伝えたと、保護者に理解されなかった例もあったが、集団生活における子どもの気になる行動について保護者に伝える難しさは、多数の先行研究が指摘している^{15)、16)、17)}。斎藤らは、子どもの気になる事を保護者に伝える事に対して悩み、困惑している保育者が多く、伝えても意識の食い違いが生じたり、伝えたことで関係が悪化する経験をしている保育者も多いと報告している¹⁸⁾。子どもの気になる行動への共通認識を持ち、改善策を考えようとする保育者があらゆる手立てを考えて準備したとしても、保護者には正確に伝わりにくく、その後の関係維持の障害となりうる。

子どもの変化を肯定的に捉えている保育者の認識に対して、保護者はわがままだと捉えている例は、すぐに誤解を解くことも可能だろう。

一方で、気になる子ども、つまり発達上の心配事がある子どもをどのように捉えていくか、保育者と保護者が共通認識を持てるようになるには大変な困難が伴う。子どもの発達に関する心配事は一刻も早く手立てを考えていきたいものであるが、子どもの発達について専門知識を持ち、日々の経験や研修によって、子どもを捉える視点を磨いている保育者の見方と同じような視点を保護者が持つことは難しい。保育者が持つ子どもへの認識を保護者に分かりやすく伝える日常的な取り組みが必要といえよう。

また、金井ほかは、我が子の子育てに困り感

を抱えている保護者であれば、自分の子育ての仕方や親子関係などについて指摘されていると捉えたり、または自責の念を抱いたり、保育者と共通認識を持ちにくいと報告している¹⁹⁾。子どもの気になる行動に関する認識のずれは、コミュニケーションスキルだけでは誤解の発生を防ぐことが難しいのである。

5) 確認不足や時間的なずれ

保育者間の対応または確認不足が原因となっているものが18件(9.8%)、タイミングが合わず、伝える事さえ出来なかった時間的なずれによる誤解が4件(2.2%)みられた。保護者への正確な伝達以前の問題として、保育者間のコミュニケーション、園の方針に関する共通認識の確認などが求められている例である。また、時間的なずれは常にたくさんを同時進行している保育者の仕事内容、保護者と保育者の両者が抱える勤務条件の厳しさに関わっていると考えられる。

6) その他

一例ではあったが、我が子を大切に思う保護者と日中の事実に基づいて判断する保育者のどちらもが、予想もしなかった疾患によって関係悪化を余儀なくされていた。子どもが日中のほとんどを過ごす場所に医学的な知識を持つ看護職など、保育者と保護者の関係において、客観的視点で両者間を調整する存在の必要性を示しているといえる。

IV 総合考察

1 保育者が誤解された経験

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。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、筆者らは、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を報告している²⁰⁾。

つまり、誤解された経験に気づかない場合もあり、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。あるいは、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。いずれにしても、保護者とのコミュニケーション上でのトラブルを想定し、細心の注意を払った関わりが必要であることは言うまでもない。しかし、どのように注意を払っても、保育現場には誤解が発生してしまう要素がたくさん存在しているといえる。

2 誤解が発生する要因の複雑さ

誤解が発生する要因を時間的なずれ、コミュニケーションの媒体、伝達表現の問題、場面、認識のずれ、対応・認識不足の6つに分類することができたが、各カテゴリーにはサブカテゴリーが複数みられ、多様な要因が関係していた。また、一つのカテゴリーに分類できるものは少なく、複数のカテゴリーにまたがって発生している誤解も多数みられ、保育場面の複雑さを物語っているものであった。

複雑に要因が関係していることから、いつでも何をきっかけに誤解が発生するか、予測対応することが困難であることを認識する必要があるだろう。どれか一つの側面に注意を払うのみではなく、保育場面全体を総合的に見ていく

視点が求められているといえる。

3 保育現場における関係性の複雑さ

コミュニケーション上のトラブルが、二者間の直接的な関わりのみで発生するものではないことが今回の事例収集から明らかになった。保育現場は保育者と保護者が子どもを挟んだ関係であり、大勢が所属し営む集団生活であることから、複数の保育者、保護者、その家族、子ども達などが複雑に関わっているため、伝達内容が変形していく可能性も高いといえる。

保育者間の確認不足で、正確な伝達が出来ずに誤解された例からは、保育者間が共通認識を持ち、職務として保育場面全てについて繰り返し確認しあうことを意識する必要がある。日常的に確認し合うことは、保育方針や保育上の出来事についても、共通する認識を持つことができ、勤務上で保育者が交代したとしても、保護者に正確かつ適切に伝えることができるようになる」と期待できる。

保育者が該当の保護者には伝えなくても良いと判断していたことを、偶然にもその場にいた他の保護者が伝えたことで誤解された例からは、いつ誰に見られているか分からない保育場面の特性について意識していく必要性をうかがわせる。

4 媒体による伝達の違い

保育者と保護者が伝達のために使う媒体として最も多い連絡帳は、書かれた文章のみで意味を読み取っていく。誤解された例の中には、子どもの姿を面白く表現しようとして、保護者の反感と怒りを買っているものがみられた。なぜそのような伝え方になったのか。適切な文章表現のスキルを磨いていくことが必要であることはもちろんだが、保護者が我が子に対して何を

願っているかによっても受け取られ方が変わってくるのではないだろうか。文章表現のスキルアップとともに、保護者の思いを知ることが連絡帳の書き方、また、その読み取りを望ましい方向へ導いてくれる。

電話による伝達は、連絡帳よりも保護者との正確なコミュニケーションを難しくすることがうかがえた。保育者が保護者に電話を掛けることは、緊急な場合が多い。発熱や怪我など、保護者が仕事を切り上げて迎えに行かなければならない状況に直結する。そのため、電話口に出る時点で保護者側は一定の緊張や不安を抱いていると推測される。一度の伝達に終わるのではなく、保育場面における電話の伝達では正確かつ安定したコミュニケーション関係を維持することが難しい媒体であることを認識する必要がある。電話による伝達は、その後、別の手段での伝達や精神的なフォローアップ次第で、保護者の受け止め方が変化すると考えられる。

今回の調査において、誤解を発生させる伝達媒体として予想していなかったものが子ども本人であった。帰宅後、親子の会話で保育中の話が話題となり、保育者の意図とは異なる方向へ転じていった。今回の事例は、保育者の考え方そのものへの誤解に発展しているが、保護者が保育者に話しているため、弁解することができた例である。しかし、実際には、子どもの話を信じ、保育者への不信感を抱いたまま、毎日の送迎をしている保護者もいるのかも知れない。子どもたちがどれくらい正確に伝えるかは、保育者の話や保護者からの質問をどれくらい理解できるかなど、言語発達の問題が大きい。次項においても触れることになるが、保護者と適切にコミュニケーションを取り維持していくためには、子どもの成長や発達に関する保護者の理解を促していく取り組みが求められているので

ある。

5 保護者の労働条件、思いへの理解

媒体において子どもの話を信じ、保育者を誤解していたが、保護者にとって保育場面の全貌は見えにくく、我が子の日中の様子は気になるものであろう。保護者が我が子を保育園に預けるのは、ほとんどが就労により保育に欠けるためである。仕事や育児との両立への思いには個人差があるものの、近年の労働条件は長時間勤務や通勤など、我が子と過ごす時間が減らされる一方であるといえる。自分が関わっていない間、自分に代わって保育者に大切にされて欲しいと願っているのではないだろうか。そのため、保育参観や送迎時の短い時間で、我が子が保育者に関わってもらえているかを気にすることになる。

そのような保護者の思いを理解し、全てを見ることが出来ない保護者に、子どもの姿や保育場面を如何に立体的に見えるものにし、伝えていくかが問われるのである。いつもの保育、流れ、子どもの行動ではなく、日常の一瞬一瞬を着実に発達していく子どもの姿として、具体的に保護者に伝えていくことが望まれる。しかし、そのような伝え方が出来るためには、保育者の労働条件を改善し、保護者支援の一環として使う勤務時間の保障が求められるのである。

6 子どもの成長や発達に関する理解

子どもが話したことをすべて信じる保護者の例があったが、日常的に見られる子どもの行動がどのような意味を持っているかを理解することは容易ではない。発達の的に自分の思いを優先して小さな嘘を話す時期もみられる。子どもが嘘を話している事実ではなく、その背景にある思いを如何にして保護者に伝えるかが課題とな

る。通常の保育だけでなく、保護者が我が子の成長と発達への理解を深められる機会として、保育者による学習会や個人面談を通しての発達理解の促進が必要である。

そして、上記の配慮や取組が可能となれば、気になる行動をみせる子どもに関する誤解の事例も減少していくと考えられる。気になる行動について共通認識を持つために、保護者一人ひとりの反応や考え方を確認しつつ、時間をかけて相手に合わせた伝達の仕方や様々な場面から不安要素を意識して取り除く工夫が望まれる。

今後に向けて

今回は誤解の発生原因のみに注目し、分析を進めたが、発生するプロセスを示すことは出来なかった。今後は誤解発生のプロセスを明らかにし、誤解体験をした保育者には、どのような学びがあり、それらが保育に与えた影響は何かを明らかにしていきたい。

また、保育者が気付いていない誤解の可能性について、保護者がどのように感じており、どのように対応しようとしているかを明らかにしていく。誤解発生メカニズムを相互の立場から検討していく必要性がある。

なお、本稿は2015年度日本保育学会第68回大会（相山女学園大学）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（基盤研究C・課題番号26381112）の助成を受けて行ったものの一部である。>

引用文献

- 1) 厚生労働省、保育所 保育指針解説書、2008、フレール館
- 2) 厚生労働省、潜在保育士ガイドブックー保育士再就

- 職調査事業・保育園向け報告書－、2011
- 3) 厚生労働省、潜在保育士の再就職支援に関する報告書、2011
 - 4) 厚生労働省、保育を支える保育士の確保に向けた総合的取組、2013
 - 5) 神谷哲司、保育現場における「対応の難しい親」はなぜ産み出されたのか？－家庭支援、保護者支援に関する研究動向からの一考察－、Asian Journal of Human Services、Vol.3、pp.1-15、2012
 - 6) 片山美香、若手保育者による保護者支援の困難さに対応に関する検討－経験に基づく保育者としての成長過程に着目して－、岡山大学大学院教育学研究科研究集録、Vol.159、pp.11-20、2015
 - 7) 吉田満穂・片山美香・高橋敏之・西山修、保育経験年数からみた気付き体験の特徴、岡山大学教師教育開発センター紀要、Vol.5、pp.9-18、2015
 - 8) 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
 - 9) 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
 - 10) リーダーズ英和辞典、研究社、1999
 - 11) 張 貞京・真下知子、保育者－保護者間の誤解に関する基礎調査、京都文教短期大学研究紀要、Vol.53、pp.55-66、2015
 - 12) 二宮祐子、保育者－保護者間のコミュニケーションと信頼－保育園における連絡帳のナラティブ分析－、福祉社会学研究、Vol.7、pp.140-161、2010
 - 13) 林悠子、保護者と保育者の記述内容の変容過程にみる連絡帳の意義、保育学研究、Vol.53、No.1、pp.78-90、2015
 - 14) 前掲 12
 - 15) 斎藤愛子・中津郁子・栗飯原良造、保育所における「気になる」子どもの保護者支援－保育者への質問紙調査より－、小児保健研究、Vol.67、No.6、pp.861-866、2008
 - 16) 田宮緑・大塚玲、軽度発達障害児の就学に向けての保護者支援－S 大学教育学部付属幼稚園の実践を通して－、保育学研究、Vol.43、No.2、pp.223-232、2005
 - 17) 金井優実子・田中康雄・室橋春光、軽度発達障害の

疑われる子どもの養育者が持つ困難の特徴と支援のあり方についての検討、小児の精神と神経、Vol. 47、No.2、pp.101-107、2007

- 18) 前掲 15
- 19) 前掲 17
- 20) 前掲 11

参考文献

- 1 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
- 2 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
- 3 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
- 4 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
- 5 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
- 6 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
- 7 木曾陽子、「気になる子ども」の保護者との関係における保育士の困り感の変容プロセス－保育士の語りの質的分析より－、保育学研究、Vol.49、No.2、pp.84-95、2011
- 8 Hall, E、The Hidden Dimension、1966、Doubleday、New York
- 9 小代仁美・高野政子・山内美奈子、保育所で発熱した乳幼児の保護者との対応の際の保育士の困難、看護科学研究、Vol.12、pp.53-57、2014
- 10 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、2009、あいり出版

