

保護者と学校のよりよい関係づくりを考える
～保護者との関係づくりに生かす校内研修パッケージの提案～（3年次）

目 次

【要旨】	1
1. 研究の背景	1
2. 研究の目的	2
3. 研究の方法	2
4. 研究の内容	2
(1) 校内研修パッケージ作成の経緯	2
① 1年次の取組	2
ア校内研修パッケージ作成に向けた調査・分析	2
イ校内研修パッケージの概要	3
② 2年次の取組	3
ア試作版1の実施と考察	3
イ試作版2の実施と考察	4
③ 3年次の取組	5
ア試作版3の作成と有効性の再検証	5
イ協力校の研修担当者によるプログラムの試行と有効性の検証	6
ウ完成版の作成と提供	6
5. 結果と考察	6
(1) 試作版3の事後アンケート結果	6
① 第I部「信頼関係の基本姿勢」	6
② 第II部「課題が生じたときに」	9
(2) 試作版3の事後アンケートからの考察	14
(3) 完成版の作成	21
6. 今後の課題	22
【引用文献・参考文献・参考DVD】	24

保護者と学校のよりよい関係づくりを考える ～保護者との関係づくりに生かす校内研修パッケージの提案～（3年次）

島根県教育センター教育相談スタッフ
相談セッション共同研究

【 要 旨 】

本研究は、保護者と学校とのよりよい関係づくりをテーマとした校内研修プログラムを開発し、研修パッケージとして提供することにより、学校のOJTを支援することを目的としている。1年次は、保護者と学校の関係性の現状と課題を探り、研修内容について検討をして試作版を作成した。2年次は、試作版を指導主事による出前講座等で実際に使いながら検証・改良を重ねた。3年次は、試作版を指導主事による出前講座等での実施に加えて、各学校の担当者による校内研修での実施をもとに検証・改良を重ね、校内研修パッケージとして完成させた。

【キーワード：保護者との関係づくり 校内研修 OJT支援】

1. 研究の背景

子どもたちの成長を見守り支える存在として保護者の役割は重要である。保護者は、学齢期を終えるまで我が子にかかわり続け、我が子とともに喜び、悩みながら子どもの成長を支える大切な存在である。

文部科学省は、平成21年度に学校運営改善の調査研究事業として、全国9つの自治体で「保護者等への対応」について調査研究を行い、その取組及び成果と課題を紹介している。いずれの実践も課題として挙げられたことは、多様化した保護者の要望に適切に対応することの難しさや、保護者と学校が相互理解することの難しさであった。それを認識した上で、保護者と学校が今後さらに緊密に連携し、子どもの成長を支えることが重要であると示された。

現在、改めて保護者と学校との関係に着目すると、保護者と学校との関係づくりがうまくいかず、トラブルに発展するケースは、過去と比べて決して少なくなったとは言えない。むしろ保護者の価値観は多様化し、対応の難しいケースもあらわれている。また、近年、教職員の年齢構成の様相は、大きく変わってきており、保護者との良好な関係の構築に苦慮する若手教職員も多くなっている。学校現場においては、これまで以上に、保護者とよりよい関係を構築していくための基本姿勢を身につけることが求められていると考える。

保護者との関係に課題を抱える学校では、多くの教職員が、課題解決に向けた研修の必要性を感じている。しかし、多忙な学校においては、適切な教材や研修推進者の選定、十分な研修時間の確保は困難であり、保護者との関係づくりに関する校内研修はあまり取り組まれていない現状がある。

島根県教育センター教育相談スタッフは、これまで、生徒指導・教育相談の内容に係る集合研修の中で、家庭と学校との相互理解及び連携の大切さについて伝えてきたものの、学校全体をこの視点から支援するような機会は十分ではなかった。

このような実態から、保護者との関係づくりに関する校内研修の機会を学校に提供したいと考えた。そこで、教職員が保護者とのよりよい関係づくりについて効果的に学び、共通理解を図りながら実践力を高めることができるような校内研修プログラムの開発を行うこととした。そして、研修に必要な資料等をまとめて研修パッケージとして学校に提供し、学校のOJT支援を行うことを目指したいと考えた。

2. 研究の目的

保護者と学校とのよりよい関係づくりをテーマとした校内研修プログラムを開発し、研修パッケージとして提供することにより、学校のOJT支援を行う。

3. 研究の方法

1年次

- 研究の目的・取組の方向性を確認
- 県内教職員への抽出調査の実施、分析
- 先行研究機関から取組の聞き取り
- 研究者からの聞き取り、意見交換
- 研修プログラム案の内容構成検討

2年次

- 研究の目的・取組の方向性の修正
- 研修プログラム案の試作
- 出前講座・要請訪問等での実践及び検証
- 研修プログラム案の修正・改良
- 研修案について、研究者と意見交換

3年次

- 研修プログラム案の修正・改良
- 出前講座・要請訪問等での実践及び検証
- 協力校での校内研修の実施及び検証
- 校内研修パッケージの完成
- 学校及び関係機関への提供

4. 研究の内容

(1) 校内研修パッケージ作成の経緯

① 1年次の取組

ア 校内研修パッケージ作成に向けた調査・分析

1年次は、まず、校内研修パッケージ作成に向けて、学校と保護者の関係づくりにおける現状の課題や取り組むべき視点について調査・分析を行った。島根県教育センターの能力開発研修受講者を対象に保護者との関係づくりに関するアンケート調査の結果、9割以上の受講者が保護者との関係づくりに関する研修の機会が必要だと考えていることが分かった。また、研修で取り組んでみたい内容として、多くの教職員から以下の項目が挙げられた。

- 信頼関係づくりの基本姿勢
- 具体的な実践場面を想定して、事例から学ぶ
- 関係づくりが難しい保護者への対応

この中で最も回答数が多かった項目は、関係づくりが難しい保護者への対応であった。保護者とのトラブルや困難な事例への対応の仕方を具体的に学びたいという教職員の意識が窺えた。

また、先行研究として、千葉県子どもと親のサポートセンターが平成27・28年度に取り組んだ指導主事共同研究「カウンセリングの考え方を活かして築く保護者との信頼関係～事例から考える具体的なアプローチ～」に着目し、本研究を進める上で参考とした。

この研究では、若手教職員は保護者からの要望を受けた経験が多く、「自分自身の経験や指導力不足にその要因がある」と捉えている者が多いことが明らかにされていた。このことから、保護者との関係づくりに「自信がもてない」若手教職員が多いことが見えてきた。

また、千葉県の研究では、電話相談や来所相談の内容の分析調査から、保護者が学校に対して抱いた不満や要望の要因を、以下のように整理している。

- ・学校に、保護者や子どもの心配や不安を「わかってほしい」、何があったのか事実や実態を「きちんと把握してほしい」、困った状況を「何とかしてほしい」と願っている。
- ・話を聞いてもらえない、疑われた、一方的な叱責を受けた、否定された等と感じている。
- ・保護者は解決だけでなく、一緒に考えるという教員のかかわりを望んでいる。
- ・保護者や子どもが不安を感じた初期の段階で、教員がそれをきちんと受け止めないことで、不安が増大したり、事態が悪化したりしている。

この調査結果から、我々が研修プログラムの内容を検討していく上で、保護者の「わかってほしい」「かかわってほしい」という気持ちを受け止めることを大切にしたいと考えた。

イ 校内研修パッケージの概要

このような調査を検討した結果、我々が作成する校内研修パッケージが、多忙な学校現場で活用してもらえるものにするために必要なことを、5つの要件として整理した。

- ・研修主催者が研修内容に精通していなくても実施できるものであること
- ・多忙な学校現場でも負担感なく実施可能な分量であること
- ・教職員が日頃課題意識を持っていることとつながる内容であること
- ・関係づくりへの示唆を含むものであり、かつ内容がわかりやすいものであること
- ・初任者研修の校内における一般研修としても活用できるものであること

この5つの要件を満たすことを念頭に置いて、研修で取り上げたい内容を検討した。

②2年次の取組

ア 試作版1の実施と考察

2年次は、1年次に考えた研修プログラムの構成をもとに、まず、試作版1を作成した。試作版1は以下のようなⅢ部構成とし、このうち第Ⅰ部と第Ⅱ部をまずは作成した。

- ・第Ⅰ部 信頼関係づくりの基本姿勢「聴く」
- ・第Ⅱ部 信頼関係づくりの基本姿勢「伝える」
- ・第Ⅲ部 トラブルが予想されるケースの対応

試作版1は、指導主事が出前講座等で第Ⅰ部と第Ⅱ部を実施した。実施後は、アンケートをもとに成果と課題を明らかにし、内容や構成について修正や改良を重ねた。

試作版1を体験した受講者の発言やアンケート記述には、「保護者とのかわりにおいて自分が大切にしたいことを見つけられた」、「さっそく実践に活かしたい」「職員研修でぜひ活用したい」といった本プログラムに対する肯定的な感想が多数あった。このことから、本プログラムは、学校現場のニーズに応えるものであり、保護者との関係づくりにおいて実践意欲の向上につながるものであるという手応えを得た。

特に、受講者の多くは、視覚的に捉えられる動画教材や、考えを広げられる対話的演習があることを本プログラムのよさとして取り上げた。研修内容の理解を深める上で、教材提示や研修方法の工夫が大切であることが分かった。また、本プログラムは、構成や分量もちょうどよく、研修として扱いやすいという感想が多かったことから、OJTプログラムとして概ね適切である事が分かった。

一方で、トラブルになりそうな場面やクレームの対応についての研修を求める声も多く寄せられた。

「第Ⅲ部を体験してみたい」という声は、困り感の強い場面での具体的対応を学びたいという気持ちから発せられたものと推測できた。しかし、本研究で想定している第Ⅲ部「トラブルが予想されるケース」とは、教職員の関わり方とはまた別の要素も必要になる特別な場合である。このような受講者の要望から、本プログラムでは、保護者との関係づくりにおける基本的な内容と実践的に応用した内容を取り入れることの必要性を感じた。加えて、第Ⅰ部と第Ⅱ部を実際実施してみて、第Ⅰ部の「聴くこと」と第Ⅱ部の「伝えること」は1つに合わせたプログラムにしたほうがよいことが見えてきた。

そこで、第Ⅰ部、第Ⅱ部の構成を作り直し、第Ⅰ部を「聴く」、「伝える」を合わせて、「信頼関係づくりの基本姿勢」とし、それらを実践的に応用した第Ⅱ部を「課題が生じたときの対応」とした。

第Ⅲ部については、これまで同様「トラブルが予想されるケースの対応」とした。

- ・第Ⅰ部 信頼関係づくりの基本姿勢
- ・第Ⅱ部 課題が生じたときの対応
- ・第Ⅲ部 トラブルが予想されるケースの対応

第Ⅰ部と第Ⅱ部については、プログラムの組み直しに合わせて演習課題や動画をつくり直し、試作版2を作成し、要請訪問等で実施検証することとなった。

イ 試作版2の実施と考察

試作版2は、要請訪問等で、指導主事が第Ⅰ部、第Ⅱ部を実施した。

第Ⅰ部、第Ⅱ部の構成を「信頼関係づくりの基本姿勢」と「課題が生じたときの対応」につくり直したことについては、基本と応用という段階的な構成になっている点が評価された。

特に、第Ⅱ部は、内容が分かりやすい、参考になったという高評価を得た。第Ⅱ部の演習の事例は、受講者にとって実際にありがちな保護者とかかわる場面であったため、自分事として意欲的に取り組めたことが感想から窺えた。プログラムの難易度は第Ⅱ部の方が第Ⅰ部より高いものの、受講者が現場で課題意識を持っている場面と直結する内容であったため当事者意識が高まり、第Ⅰ部よりも理解できたという評価につながったと考えられる。このことは校内研修パッケージで求める要件である「教職員が日頃課題意識を持っていることとつながる内容であること」であり、プログラムで取り上げる事例の設定を課題意識の高い場面にしていくことが重要であると考えた。

試作版2の実施前に、受講者には、「自分自身が校内研修担当者として本プログラムを活用することを想定して受講していただくこと」をお願いした。受講者の多くは校内研修の主催者として実施する立場の方であり、その当事者意識も高かった。しかし、実際に研修を受けてみると「質問に答えられるかどうか不安」「内容を正しく伝えられるか不安」といった、校内研修の主催者になることへの不安を感じたことがアンケート記述から窺えた。校内研修パッケージに求められる要件である「研修の主催者が研修内容に精通していなくても実施できるものであること」という視点からも改善が必要であることが分かった。

試作版2の実施により第Ⅰ部、第Ⅱ部はプログラムの有効性を検証し改善を重ねることができた。また、第Ⅲ部については、法令等に関する専門的な知見を得るため、プログラムの原案や基本的な考え方について研究者の助言を得る機会を設けた。専門家の助言を通して、第Ⅰ部、第Ⅱ部と同様な形式で作成することにいくつかの課題があることが見えてきた。第Ⅲ部の専門的知見が必要な題材をプログラムにどのようにして取り入れるのかは、3年次に再検討することとした。

③3年次の取組

ア 試作版3の作成と有効性の再検証

3年次は、試作版3を作成し、出前講座、要請訪問等でプログラムの有効性を再検証しながら、プログラムの完成版に向けて改良を重ねた。2年次の検討事項であった第Ⅲ部については検討の結果、第Ⅱ部にプログラムとして取り入れることとし、困難なケースの対応については別紙資料という形で提供することとした。

- | |
|--------------------|
| ・ 第Ⅰ部 信頼関係づくりの基本姿勢 |
| ・ 第Ⅱ部 課題が生じたときの対応 |

また、第Ⅰ部、第Ⅱ部については、扱う事例の幾つかを作り直した。受講者にとってより課題意識が持てるものになるように、場面の設定や動画中の具体的な対応について検討と修正を繰り返した。

この試作版3の有効性を再検証するために、指導主事がプログラムを出前講座等で実施し、

さらなる改良や微調整を行った。そして、試作版3は、研修担当者がプログラムの開始ボタンを押すだけで自動で研修が進むように、プログラムごとに、リード文や解説文を録音して音声化し、パワーポイントデータをビデオファイル化した。これにより、本プログラムは、学校の誰が研修担当者になっても簡単にプログラムを実施できるようになった。また、プログラムごとに作成したため、実施したいプログラムを選択することが可能となり、学校の実態に応じて実施できる研修プログラムとなった。

イ 協力校の研修担当者によるプログラムの試行と有効性の検証

改良後は、研究協力校を募り、指導主事ではなく学校の研修担当者に校内研修を兼ねたプログラムの試行を依頼した。その結果、小学校3校、中学校2校、高校1校で、学校の研修担当者がプログラムを試行して校内研修を行うことができた。いずれの学校でも担当者はとてもスムーズに研修を進めることができ、受講職員はとても意欲的に研修に参加することができた。その際、指導主事は研修の運営には関わらず、参観しながらOJTプログラムとして機能するかを検証した。実施後は、研修担当者と受講職員の両方からアンケートを取り、プログラムの有効性を検証した。

ウ 完成版の作成と提供

協力校の研修担当者によるプログラムの試行の検証で出た課題をもとに最終的な改良を加え、完成したプログラムを研修パッケージの完成版とした。今後、学校現場での活用しやすさを踏まえた提供方法を検討していく。また、令和3年度鳥根県教育センター教育研究発表会において、研究の概要を説明し、プログラムの周知を図りたいと考える。

5. 結果と考察

(1) 試作版3の事後アンケート結果

①第I部「信頼関係の基本姿勢」

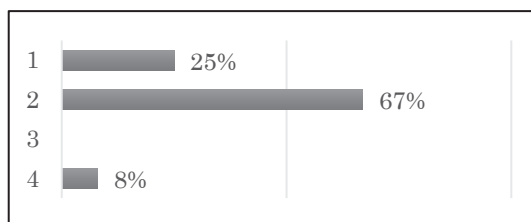
- ・受講者 小学校11名 中学校13名 計24名
- ・経験年数内訳

経験年数	1～10年目	11～20年目	21年目以上
人数(人)	11	4	9

1. 「はじめに」について

(1) 「はじめに」は、実際に保護者の方とかかわる上で参考になったか

1：とても参考になった	6
2：参考になった	16
3：あまり参考にならなかった	0
4：参考にならなかった	2



(2) ○参考になったと感じた理由、△参考にならなかったと感じた理由

○保護者への理解を深められた。保護者とかかわるときの心構えや大切にすべきことが理解できた。

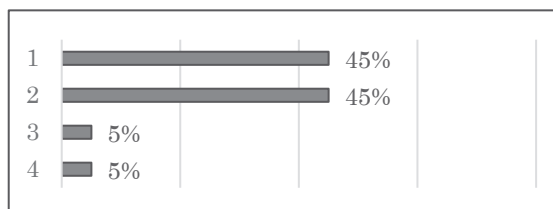
○言葉がシンプルで分かりやすかった。

△この内容は、当然分かっていること。当たり前のこと。

2. 基本姿勢その1「言葉以外から伝わるもの」について

(1) 「言葉以外から伝わるもの」は、実際に保護者の方とかかわる上で参考になったか

1：とても参考になった	11
2：参考になった	11
3：あまり参考にならなかった	1
4：参考にならなかった	1



(2) ○参考になったと感じた理由、△参考にならなかったと感じた理由

○2つの動画で対応を比較することができ、分かりやすかった。

○自分の対応をふりかえるきっかけとなったため。今後意識していこうと思えたため。

△動画の演技等から、明らかに不適切な対応であることが分かるため。

△この内容は、当たり前のことなので。

(3) 「言葉以外から伝わるもの」に取り組み、◎大切にしたいと感じたこと

◎表情、声のトーン、態度等、言葉以外の印象を意識してかかわる。

◎まずは心の持ち様から意識する。精一杯向き合う気持ちや姿勢が伝わるようにしたい。

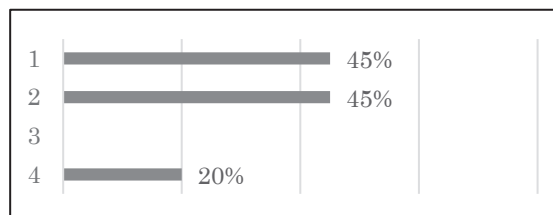
◎相手にどう伝わるか考えることを大切にする。相手が不快に思わないか想像する。

◎相手が安心感をもてるように、落ち着いて、意識して、丁寧に対応する。

3. 基本姿勢その2「話を聴くときに」について

(1) 「話を聴くときに」は、実際に保護者の方とかかわる上で参考になったか。

1：とても参考になった	11
2：参考になった	11
3：あまり参考にならなかった	0
4：参考にならなかった	2



(2) ○参考になったと感じた理由、△参考にならなかったと感じた理由

- 動画があることで保護者の心情を想像しやすく、保護者への対応が考えやすかった。
- 他の先生方の意見を聞くことができ、参考になったので。
- △聴き方の問題でなく、責任の源を家庭に見いだしている設定が問題。
- △大事なことは「担任として何ができるか」解決策を探りながら聴くことではないか。

(3) 「話を聴くときに」に取り組み、◎大切にしたいと感じたこと

- ◎保護者に対し、敬意をもってかかわる姿勢を大切にすること。
- ◎すぐに解決策をと思いがちだが、まずは思いをしっかり受けとめることを大切にすること。
- ◎受けとめた保護者の思いを言葉にして伝える。保護者へのねぎらいを言葉にして伝える。
- ◎一緒に考えていこうという思いで接すること。

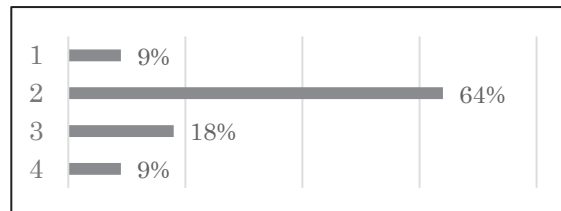
(4) 「話を聴くときに」に対して■改善した方がよいと感じられたこと

- 相手の労をねぎらうことは、若手教員だと上から目線にならないか疑問。
- 話を聴く基本姿勢は理解している。本題に迫る対応を大切にすべきではないか。
- 教師はただ聴くのではなく、自分にできることを考え、保護者に提案することが必要ではないか。
- 保護者が自ら動きだすことを促すことは、問題は保護者側にあるというスタートになっている。

4. 基本姿勢その3「思いを伝えるときに」について

(1) 「思いを伝えるときに」は、実際に保護者の方とかかわる上で参考になったか。

1：とても参考になった	1
2：参考になった	7
3：あまり参考にならなかった	2
4：参考にならなかった	1



(2) ○参考になったと感じた理由、△参考にならなかったと感じた理由

- Iメッセージの大切さは分かっていたが、実際にできているかふりかえる機会になった。
- Iメッセージで伝えることで、自分の気持ち(信頼感や勇気づけ)が伝わると考えたから。
- △Iメッセージという考え方は分かるが、それだけではないと思う。
- △普段から心がけていることなので、参考にならなかった。

(3) 「思いを伝えるときに」に取り組み、◎大切にしたいと感じたこと

- ◎言いにくいことを伝えるときは、Iメッセージで伝えようと思った。
- ◎IメッセージとYOUメッセージを時と場合によって効果的に伝えられるようにしたい。
- ◎感じたことに加えて、「こうして欲しい」と言うこともきちんと伝えられるようにしたい。
- ◎伝えるときには、相手のことを理解しようとし、受けとめることが大切。

(4) 「思いを伝えるときに」に対して■改善した方がよいと感じられたこと

■何でも I メッセージにする必要はないのでは。人を褒める時は YOU メッセージでもよいのでは。

■I メッセージとあるが、相手を追いつめる言い方になっているものもあると感じた。

5. 第 I 部「信頼関係の基本姿勢」のプログラム全体を通して

(1) ☆よい点

☆分かりやすく実践しやすい内容。(特に動画があると分かりやすい)

☆ペア対話や発表場面は、他の先生の意見を聞くことができ参考になる。

☆グループ協議は、自分にはない視点や多様な意見を聞くことができる。

☆動画やペアワークがあって集中して取り組める。

(2) ◇盛り込むとよい点

◇実際にはもっとハードな事例もあるのでそれも学びたい。

◇電話やメールでの保護者対応も学んでみたい。

◇個人で見られると家でも勉強できる。

(3) ▲課題点

▲実際はいろんなケースがあり、このように単純にはいかない。対応がきれいすぎる。

▲関係づくりという大きなテーマに対して中身がざっくりしすぎて研修としての意義がない。

▲この内容であれば新採研修としてやればよいのではないか。

▲説明が長い。声のトーンが低い。動画の録音がよくない。

②第 II 部「課題が生じたときに」

・受講者 小学校79名 中学校33名 高等学校18名 計130名

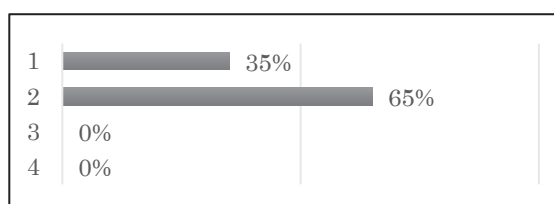
・経験年数内訳

経験年数	1～10年目	11～20年目	21年目以上
人数(人)	38	22	70

1. 「はじめに」について

(1) 「はじめに」は、実際に保護者の方とかかわる上で参考になりましたか。

1：とても参考になった	22
2：参考になった	40
3：あまり参考にならなかった	0
4：参考にならなかった	0



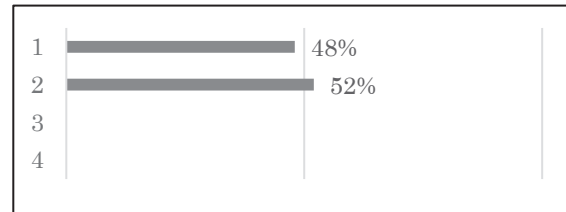
(2) ○参考になったと感じた理由、△参考にならなかったと感じた理由

- 本研修のねらいや内容がよく分かったから。
- 子どもと一緒に育んでいこうという思いが持てたから。
- 保護者対応だけでなく様々な立場の方の対応時に通じると感じたから。

2. ケーススタディ A 「保護者からの要望があったときに」について

(1) 「保護者からの要望があったときに」は、実際に保護者の方とかかわる上で参考になりましたか。

1：とても参考になった	61
2：参考になった	66
3：あまり参考にならなかった	0
4：参考にならなかった	0



(2) ○参考になったと感じた理由、△参考にならなかったと感じた理由

- 事例がよかったから…現場の課題にマッチ、現実的、ありがち、似たような体験があった事例…2つの例にあからさまな違いがなく、考え甲斐があった。
- 動画がよかったから…具体的な対応が分かり客観的に捉えられた、自分事として考えられた。…未経験な事例だがイメージできた。
- ペアワークがあることで、考えが引き出せたり、広げたりできた。
- 校内研修で使えると思えたから、若手に伝えていきたい内容だったから。
- 年度末に行う面接の心構えができたから。

(3) 「保護者からの要望があったときに」に取り組み、◎大切にしたいと感じたこと

- ◎保護者に敬意をもち、丁寧にかかわる姿勢、誠意を大切にする。
- ◎ともに考え、一緒に取り組む姿勢を大切にする。
- ◎保護者の要求に応える前に、まず保護者の気持ちに寄り添い、整理する。
- ◎保護者の（今の）思いに共感する、寄り添う、受け止める。
- ◎保護者の要望の裏にある思いや気持ちに目を向ける・寄り添う。
- ◎一人で関わらない、学校全体で対応する。

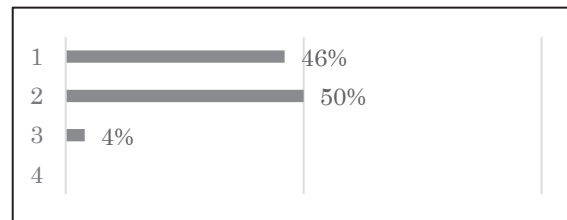
(4) 「保護者からの要望があったときに」に対する■改善した方がよいと感じられたこと

- あまりに丁寧すぎると他人事のようにしていると受け止められかねない。
- いじめの重大事態である可能性があるため1対1で対応すること自体があり得ない。

3. ケーススタディ B「言いにくいことを保護者に伝えるときに」について

(1) 「言いにくいことを保護者に伝えるときに」は、実際に保護者の方とかかわる上で参考になりましたか。

1：とても参考になった	60
2：参考になった	66
3：あまり参考にならなかった	4
4：参考にならなかった	0



(2) ○参考になったと感じた理由、△参考にならなかったと感じた理由

- 事例がよかったから…実践的、ありがち、現場の課題にマッチ、自分事で考えられる事例
…Aより学校主導のため難しいが、気づきも多い事例
…あからさまに不適切でない事例、間違い探しではない事例
- 動画がよかったから…実際の様子が想像しやすく冷静に分析できるので、改善点を考えられた。
…両方の立場に立てられたので客観的に気持ちを考えられた。
- ペア対話(協議)で、ペアの考えが参考になった、自分が気づけないことに気づけたから。
- Bも、基本姿勢は「1. はじめに」、「2. ケーススタディ A」と同じであること。
- 大切にすべき点(ポイント)が明確だった。…後半の解説、2つ目の動画が丁寧で分かりやすい。
- 知識として知っていることと実際に行うことは次元が違くと改めて思えたから。
- 自分の対応、話のパターンやくせを見直すことができた、自分の課題が見つかったから。

(3) 「言いにくいことを保護者に伝えるときに」に取り組んで、◎大切にしたいと感じたこと

- ◎まずは、保護者の立場に立ち、様々な思いを丁寧に受けとめ、整理していくこと。
- ◎保護者自身に安心感が生まれ子どもの課題等に気づいていかれたら、事実や心配な点を伝える。
- ◎保護者と一緒に考えていく・育てていくという姿勢・スタンスを大切にする。
- ◎課題の指摘や協力依頼にならないようにする。
- ◎担任として、その子のために、その子の成長や幸せを願う気持ちで対応することを伝える。
- ◎「問題を起こした子」と見るのではなく、被害、加害関係なくどの子も公平・公正に支える。
- ◎子どもの困り感に寄り添い、心配であることや今後の成長を共に支えたいことを伝える。

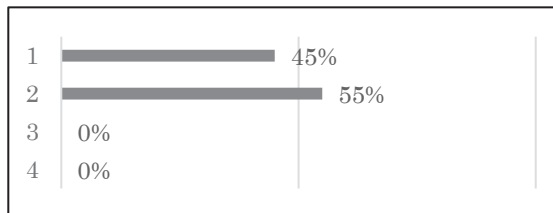
(4) 「言いにくいことを保護者に伝えるときに」に対する■改善した方がよいと感じられたこと

- ケースBの分量(文字数)が多いと感じた。もう少し減らせないだろうか。
- ケースBの学校としての対応はあまりよくないと感じた。
- 父親の変容の仕方が大きすぎると感じた。あっさり解決したと感じた。
- 参考になったが、実際の対応は動画のようにならず、難しいと思った。

4. 「自分を守る」について

(1) 「自分を守る」は、実際に保護者の方とかかわる上で参考になりましたか。

1：とても参考になった	27
2：参考になった	32
3：あまり参考にならなかった	0
4：参考にならなかった	0



(2) ○参考になったと感じた理由、△参考にならなかったと感じた理由

- 三原則など初めて聞くことだった。自分を守るという視点を持つことは大切だと分かった。
- このように明記されたものは少なく、ポイントが明確だったので安心して保護者に臨める。
- 自分を守るために配慮した上であれば言ってもいいことが分かった。
- 実際に（面接時に）活用できる効果的な原則だった、面談の時の視点ができたから。
- 保護者の学校へのかかわりが多様になってきているので参考になった。

(3) 「自分を守る」に◇盛り込むとよいと感じられたこと

- ◇記録に残すとよいことも、スライドの中で表現された方がよい。
- ◇文書対応で上手く断る例文。
- ◇管理職等に相談しても満足な対応が得られない、校内支援が受けられず孤立した場合の相談窓口。
- ◇保護者との連絡を自分の携帯で行うことや、メール（SNS）で対応するときの留意点。
- ◇HELP の出し方について。（周囲への相談の仕方や相談の対象について）

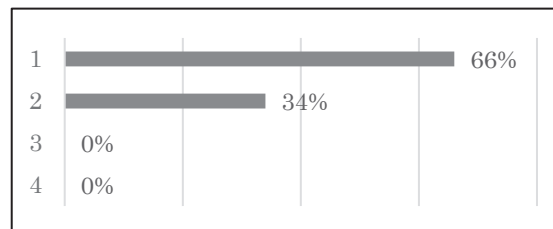
(4) 「自分を守る」で■改善した方がよいと感じられたこと

- 具体的にどのように連携を取ればよいかは分からなかった。
- 面談の三原則は大事だと思うこともあれば、そうでないものもあった。
- パワポスライドに記載することの工夫。

5. 「自分を見つめる」について

(1) 「自分を見つめる」は、実際に保護者とかかわる上で参考になりましたか。

1：とても参考になった	18
2：参考になった	9
3：あまり参考にならなかった	0
4：参考にならなかった	0



(2) ○参考になったと感じた理由、△参考にならなかったと感じた理由

- こんな視点で自分を見つめたことが今までなかったから、きちんと考えてこなかったから。
- ウィークポイント等、自分を知ることの大切さがはっきり明文化されていたから。
- 先生という「人」を支える一番大切なところを感じたから。
- 「解決を焦らず…」というコメントが励みになったから。
- 教育センターのパッケージなら素直に受け止められるから。
- 教員同士では扱いにくい内容だが、研修パッケージに入っていると扱いやすいと感じたから。

(3) 「自分を見つめる」に◇盛り込むとよいと感じられたこと

- ◇各事例に対する具体的な「返しの言葉」があると伝わりやすいのでは。
- ◇先輩教員の体験談などを収集すると参考になるのでは。
- ◇教師としての責任感、使命感、社会的立場に対して、過剰に期待されている場合について。

(4) 「自分を見つめる」で■改善した方がよいと感じられたこと

- ラストのスライドの説明はこの辺りで悩む人が辛く苦しい気持ちになると思う。
- 自己理解、自分を見つめることが難しい方の場合、この内容を理解していただけるか。
- 自分を見つめる中でちょっと辛い気持ちになった。
- パワポスライドに記載することの工夫。

6 第Ⅱ部「課題が生じた時に」のプログラム全体を通して

(1) ☆よい点

- ☆保護者対応という教職員の多くが苦手だが避けられない領域によく踏み込んである。
- ☆本プログラムは、自分自身の見直しやよい気づきにつながる。
- ☆全教職員で同じケースについて協議できることが有意義である。
- ☆経験の浅い教員や若手により内容であり、そのヒントが示されている。
- ☆時間があればすぐに取り組める、短時間で学びが多いよさがある。
- ☆校内で活用しやすい、教育相談の知識が無くても進行できる、手軽に伝達できるよさがある。
- ☆つめこんだ感じはなく、ちょうどよい内容と分量である。
- ☆パートごとに研修できるため、多様な活用場面が想定される。
- ☆扱うケースは課題意識がもてる、真剣に考えられる、自分事として考えられるものになっている。
- ☆DVD形式であるため、研修は見やすく、聞きやすく、具体的で分かりやすい。
- ☆動画、ペア対話があることで一方的な講義が続くわけでないので、集中して取り組める。
- ☆動画は、分かりやすく、参考になる。
- ☆ペア、グループ対話等、話し合う時間が多く、共に考えることができるよさがある。
- ☆ワークシートは、使いやすく、記入分量もちょうどよい。
- ☆ナレーションは、聞き取りやすい語りで話す速度もちょうどよいので内容が入りやすい。
- ☆字幕は、とても分かりやすく、理解の助けになる。挿絵はあたたかみがあってよい。

(2) ◇盛り込むとよい点

◇取りあげて欲しい内容…子どもに無関心な保護者への対応。

…保護者同士の関係が悪い時の子ども同士のトラブル対応。

…関係の構築が困難な保護者との信頼関係の築き方、共通理解のはかり方。

◇概要版リーフレットがあると、現場での活用が進むのでは。

◇使えるフレーズ集があるとよい。

◇DVDもよいが、ネット配信でもよい。デジタル化すると個人、団体でも見られる。

(3) ▲課題点

▲第Ⅱ部は、説明や語が多い。長さが気になると素直に学ぶ気持ちが薄くなる。

▲小学校の事例が多いが、中学校や高校、特別支援学校等、他の校種の事例があったほうがいい。

▲管理職の登場が動画にないのは疑問。管理職の存在は欠かせないのでは。

▲実際の対応は1人ですべきでない。学校全体で支援する姿勢が大切であるように思う。

(2) 試作版3の事後アンケートからの考察

第Ⅰ部『はじめに（信頼関係づくりの基本姿勢）』について

アンケート結果より、全体としては参考になる内容であったとの評価は得た。しかし、プログラムの本編と比べるとあくまで導入のショートプログラムということもあり、最上位の選択肢を選んだ割合は低くなっている。具体的には、「とても参考になった」という選択肢を選んだ者が「参考になった」を選んだ者の半数以下となっている。演習を含む他のプログラムと比較すると印象に残りにくいため当然予想される結果だったと言える。ただ、試作版3の段階では、ここに第Ⅰ部の根幹に流れる理念についてダイジェストで伝える形をとっていた。しかし、第Ⅰ部の中身を研修する前にその概要を伝えても、実感を伴う理解には結びつかないとの見解に至り、完成版においては、最初のプログラムは純粹に本編へのナビゲーションとすることにした。

第Ⅰ部『言葉以外から伝わるもの』について

ノンバーバルコミュニケーションの影響について、大変分かりやすくまとめてあるとの高評価が大半を占めていた。これは、態度は異なるが伝える内容は同じ2つの動画を比較することで、言語以外から相手に伝わってしまうものをわかりやすく表現することができたからだと考えられる。しかし、中には失敗例として提示した態度が、あからさまに不適切な態度だと感じられるものであったため、自分にも起きうる事としては考えにくいという意見もあった。そのため本来ねらっていた言語以外から伝わってしまうメッセージの意外性や多様性への注意喚

起、意識向上に十分には繋げられなかった面もある。現実場面では不適切な態度等で相手に不快感を与えてしまう場合は、伝える内容そのものにも不適切なものが含まれているものである。心の中にネガティブな思いがあれば、態度にも言葉にも出てしまうものだからである。このため言語以外から伝わるものだけを取り出して比較できる場面を設定することは困難であった。理想を言えば、失言等はないものの、何か頼もうにもとりつく島もない雰囲気教師や何となく苛立ちを覚える教師の姿などをリアルに表現できると自分事として考えられてよかったであろう。

第Ⅰ部『話を聴くときに』

このプログラムの目的は、相談を受ける際、話し手の伝える事柄に反応して回答しようとすることで陥りやすい交差的交流の課題について考えることにある。そこから話し手の感情に反応することの意義と効果を考察していくものである。取り上げた事例としては、学校現場でよく見られる保護者からの子どものことについて相談を受ける場面での対応についてである。プログラムの受講者の多くには、「すぐに解決策を提案しなければと思いがちであるが、まずは保護者の思いをしっかりと受けとめることが大切だと感じた。」などの感想に見られるように、本プログラムのねらいが伝わったものと考えられる。アンケートの集計結果においても90%が肯定的評価をし、そのうち半数が最高評価の選択肢を選んでいった。

しかしながら、研修中の協議のようすや受講者の声からは、事例として取り上げた場面の設定に疑問を感じるという意見が若干あった。特に取り上げた事例が具体的な教科名をあげての学習意欲についての相談であったため、受講者の視点が学校として取るべき対応策に向けられてしまったからであった。本プログラムで考えてもらいたかったのは、解決策をどう導き出すかという事柄への対応ではなく、その前に保護者の話をどう聴くかという点にあったのだが、事例の設定が一部の受講者には誤解を与えてしまうものであったと考えられる。

このため、試作版3における本プログラムの事例は、根本から作り替えることにした。その際、学校が負うべき責任のある事柄が含まれている場合、受講者によってはどうしても話を聴く姿勢を考える前に、解決策を考えることに気持ちが流されてしまうことを念頭に置く必要がある。すなわち、そうした事柄が含まれない事例を設定していかなければならない。そこで、保護者の側の抱える課題について学校側からアプローチし、それに対する保護者の話をどう聴くかというつくりをすることにした。完成版では、このような場面設定にすることにより、純粹に“話を聴くときの基本姿勢”について迫ることができると考えたわけである。このプログラムは試作版1の段階から何度も作り替えてきたものであるが、この度はこれまで修正を重ねてきた部分を保持しながら、今回の問題点を改善するため、設定については、全く新たなものになった。

また、本プログラムの後に入れる予定であった基本姿勢に関わる演習プログラムを本プログラムの前に持っていき、本プログラムはその基本演習のまとめの応用編として位置づけることにした。そのため、保護者との面接場面の対応についても、一見してわかるものよりはやや専門性の高いものにした。

第Ⅰ部『思いを伝えるときに』

このプログラムは出前講座、研究協力校のいずれにおいても実施する機会が少なく、他のプログラムに比べるとデータの母集団が少なくなりました。その少ない受講生によるアンケート結果から見ると事後アンケートで肯定的評価をしたのは73%に止まった。他のプログラムに比べると低い評価となった。この原因の1つとして考察したことが次のようなことである。

このプログラムは、当初ネガティブな情報を保護者に伝えなければならない場面を想定して作成していた。このため、アメリカの臨床心理学者 Thomas Gordon Ph.D. の提唱する“Iメッセージ”やアサーションの技法である“DESK法”等の紹介に止めるつもりであった。実際に作成したプログラムも“Iメッセージ”の簡単な演習をする程度のものであった。この演習自体については、受講者によく伝わるものであり、その意義についても理解を得ることができた。しかしながら、このショートプログラムのみで一節をなしていたため、思いを伝えるときに必要な心得や技法はそれだけではないのではないかという疑念も抱かせてしまう結果となった。また、演習用に準備した設定が共感を得にくい面もあったことが記述式回答から窺えた。こうしたことが十分な評価を得られなかったものと考えられる。

そこで、思いを伝えるときの心得や姿勢を整理し、それをもとにプログラムし直すことにした。その際、1つの技法を推奨しているとの誤解を得ないように、“Iメッセージ”等の名称は極力使わないようにすることにした。大切にしたい姿勢としては次のような4点にまとめた。

- 気にかかることを「自分の気持ち」として伝える。
- 「伝えたい」ときこそ、意識的に「聴く」ことも。
- 保護者の立場に立って、思いを想像しながら。
- 伝える言葉そのものよりも言葉以外の要素から、様々なメッセージが相手へ伝わっていることを意識しながら。

こうしたことを根底において演習プログラムを作成することで、思いを伝えるときに必要な基本姿勢を幅広く伝えられると考えた。このため、このプログラムも完成版作成において大幅な改訂を加えることになった。

第Ⅰ部全体

これまでの研究結果からも明らかになってきた傾向として、基礎的内容を扱った第Ⅰ部の方が、受講者の満足度もねらいの達成度も低くなっている。第Ⅱ部の評価が高いのは、「課題が生じたときの対応」として、多くの教職員にとって一度は困惑した経験のあるような場面を事例として扱ったためであると考えられる。元々課題意識の高い題材を扱うことで、プログラムの本来のねらいに向き合いやすくなると捉えた。これに対し、基本姿勢を扱う第Ⅰ部で扱った事例は、ある程度経験年数を重ねたベテラン教職員にとっては、あまりに初歩的な対応の失敗は現実的ではないため、プログラムのねらいに迫るモチベーションが上がらなかったと思われる。このような状態で研修を実施すれば、プログラムのねらいに注目する前に事例動画のつくりの不十分な面が目につきやすくなってしまうものと考えられる。そこで第Ⅰ部については、

前述のように、具体的に設定上の課題を精査し、可能な範囲で事例の差し替え等を行った。

第Ⅱ部『はじめに（課題が生じたときの対応）』

第Ⅰ部と同様に、『はじめに』のプログラムについては、事後アンケートにおいて肯定的評価は得られたものの「とても参考になった」と答えるよりも「参考になった」と答える人の方が、圧倒的に多かった。第Ⅱ部の『はじめに』は第Ⅰ部で扱った内容のポイントをまとめたものであり、プログラム自体の魅力は低いものなので当然予想される結果であった。

しかし、本研修パッケージは、いつでもどこから学習してもよいよう、細切れにしたプログラムが用意されているが、内容を一番深く理解してもらうには、はじめから順に取り組むことを推奨するものである。順番通りに取り組んでいけば、第Ⅰ部の各プログラムで押さえた内容が第Ⅱ部の『はじめに』においてダイジェストで見られる形になっている。すなわち、第Ⅰ部を振り返り再確認する構成になっている。さらには、本プログラムの内容は、全てのプログラムを通して根幹に流れている思想でもあるため、全プログラムを研修し終えた時点で、もう一度振り返ってもらいたい内容でもある。このため研修後に戻ってくる場所としての位置づけを本プログラム内にも提示しておく必要がある。

このことにより、例えば「人のもつ主体性」等について、研修前には浅い理解であったものが、研修後には実感を伴う理解へと深められることを期待するものである。

第Ⅱ部『保護者からの要望があったときに』

ケーススタディとして位置づけ、保護者からやや受け容れの難しい要望が出たという事例をもとに、その対応を個人やグループで考えるプログラムである。事後アンケートでは、「とても参考になった」と回答する割合が大変高いプログラムとなった。その原因としては、記述式の回答から、取り上げた事例が現実的であり、具体的対応について理解できたというものであった。特にベテラン教職員からは、「似たような体験があった」との記述が多数見られ、若手教職員からは「未経験な事例だがイメージできた」との記述が複数見られた。すなわち、事例の場面設定は、教職員の課題意識に添ったものであったと思われる。また、ねらいの理解についても、アンケートより十分に伝わったことが窺えた。ただ、関係づくりのポイントをわかりやすく理解してもらうため、事例では1対1の面談場面を設定している。一人で受けることで、保護者の思いをどう受けとめ、自身はどう感じ、相手に伝え返すかという面談の姿勢について端的に理解できると考えたからである。そこから、聞き手が全身全霊で、きめ細やかに相手に寄り添う面談の実際について、その一端を感じとってもらえるものと考えたからである。ただ学校現場では、重要な面談は複数で行うことが広く周知されているため、この点については、気になられる方もおられたようである。

第Ⅱ部『言いにくいことを保護者に伝えるときに』

このプログラムについても『保護者からの要望があったときに』と同様に、事例をもとに対

応について考えるものである。保護者にとっては、にわかには受け容れがたい情報を伝えねばならない状況を設定し、伝え方次第では心証を害してしまう場面を題材にした。アンケートでは、これも「たいへん参考になった」と回答する割合が高いプログラムとなった。その理由としては、やはり、事例が、実際にありそうな内容で、実践的であったこと等が言葉を換えて多数あげられていた。特に子どもの抱える課題について保護者に伝え、今後の支援について一緒に考えられる関係を築いていくことは、多くの教職員が困難さを感じた経験を持つテーマであった。このため、おのずとプログラムのねらいに迫ろうとする意識が高まったと考えられる。とりわけ、「どんな問題を起こした子どもであってもその保護者に会うときは、その子の幸せと成長を願う気持ちを持っていることが大切」とのメッセージは受講者によく伝わったことが窺えた。また、さまざまな情報を保護者に伝える際、それを聞く保護者のそのときの気持ちをきちんと受けとめ、整理していくことの大切さもよく伝わっていた。

しかしながら、受けとめたことをきちんと伝え返していくことにより、保護者自身の気持ち整理され、気持ちの変容が生じてくることについては、上手く伝えることができなかった面がある。現実の面接場面では人の気持ちに変容が起こるには相応の時間が必要となるが、それを動画の中の時間軸で再現し、受講者に実感を持ってもらうのは大変困難であった。このため、受講者にとっては、「実際には動画のようにはならない」とか「変容の仕方が大きすぎる」というように映ったようである。また、受講者も学校側の立場で見ているため、相手の思いを伝え返す聴き方は、ややしつこく感じられ、そこまでする必要性を感じてもらえなかったようである。また、一度聞いてすぐに実践できるものでもないため、理想論として受けとめられた面もいめない。このため、相手の怒りを静めるなど、相手の気持ちの変容を期待する面談については、研鑽を積む必要があることも添えておくことにした。

第Ⅱ部『自分を守る』

このプログラムは、保護者とのよりよい関係づくりにつながる内容を扱ったこれまでのものとは全く異なる観点から作成したものである。言うなれば、保護者との関係が危機的状況に陥らないためのプログラムである。具体的には、よりよい関係づくりを目指すあまり、保護者に対して過剰な譲歩をしたりすることによる弊害について注意喚起を行うものである。学校はときに、対応が困難なケースに出くわすことがあり、それにより教職員や学校全体が疲弊することがある。本プログラムは、こうした状況に陥らないよう配慮すべき点について簡単にまとめたものである。

これに対し、受講者アンケート結果では、「とても参考になった」と「参考になった」を合わせて肯定的評価が100%となった。このことは、ほとんどの受講者にとって、何らかの必要感を感じる内容であったと考えられる。記述式回答からその具体を見てみると、「このプログラムのような視点で考えることに対する気づきや再確認につながった」という趣旨の意見が多かった。これは、学校の教職員にとって保護者からの申し出には誠心誠意対応すべきであるという意識が強く、そのために多少の理不尽さを感じることであったとしても譲歩せざるを得ない組織

文化にさらされていたからではないかと考える。例えば、面談の時間の枠1つとっても見ても、勤務時間を大きく過ぎてからでも、保護者からの申し出があれば断りにくい面がある。また、どんなに話が長引いても保護者が望めば打ち切りにくい面がある。教職員には、保護者の都合にも配慮しなければならないという意識がはたらき、無理をしてしまった経験をもつ者も多いのであろう。

このような学校の組織文化があるからこそ、本プログラムは一見すると当たり前の内容であっても新鮮さを伴う気づきがあったものと考えられる。保護者に対して、ある程度の相談の枠組みを提示してもよいという当然とも言える事柄を県立行政機関から伝えることが、教職員の安心感につながり、ひいては、それが保護者とかかわることへの前向きな気持ちにつながるものとする。制限があるからこそ、その枠内で安心して相手の思いに寄り添おうとすることができるわけである。

改善を求める意見としては、「記録に残す」ことも明確に示してほしいとの意見があった。これは、プログラム中でも一部リード文の中で触れてはいるが、周知のことと考え強調はしていなかった。しかし、周知の事とは言え、本プログラムを対応の指針として考えたいとの意見もあったため、「記録に残す」ことも視覚、聴覚の両面から伝わるよう修正を加えることにした。

別紙資料「困難なケースの対応」については、受講者の多くは研修中に読む時間がなかったものと思われる。このため、これについての意見は少なかった。しかし、一読された受講者からは、この資料が今後の対応の指針になるとの意見を複数いただいた。また、具体的内容については、別紙資料を配付したものの、プログラム内には項目を示すに留まり、詳細を表示することはしていなかった。しかしながら、ポイントだけでもプログラム内に表示されていた方がよいとの意見もあった。こうした点もプログラムの修正点とした。

第Ⅱ部『自分を見つめる』

本プログラムも『自分を守る』と同様にこれまでのよりよい関係づくりのものとは異なる視点から作成したものである。『自分を見つめる』は、よりよい関係づくりを目指して関わろうとしても知らず知らずのうちに自ら関係を傷つけてしまう場合に焦点をあてたものである。すなわち、自覚のあるなしにかかわらず自分自身の抱える課題の影響で、冷静な対応ができなくなってしまうことについて扱ったものである。しかしながらこの自己課題については、簡単に解決できるものではなく、自らの主体において、長い年月をかけて取り組むことでもあるため、プログラムにおいては、課題解決に向けて示唆を与えることをめざすものではなく、そこを見つめること自体の意義について述べたものである。自分を知っておくことで、未然に何らかの対処方法を考えておけるといったメッセージである。

受講者のアンケート結果では、母集団が小さいものの、「とても参考になった」という最高評価が最も高い割合となったプログラムであった。記述式回答からは、このような視点で考えることの意外性や意義について述べられているものが多かった。このことは、多くの受講者にとって、無意識のうちにも教職員にとって自分を見つめることはとても大切なことであるとの

認識があったためだと考えられる。プログラムの中には、教職員なら誰も身につまされるエピソードを取り扱ったため、本研修パッケージ作成の要件である「教職員が日頃課題意識を持っていることとつながる内容であること」に最も該当するものになっていたと考えられる。

注目すべきは、「教育センターのパッケージなら素直に受け止められる。」「教員同士では扱いにくい内容だが、研修パッケージに入っていると扱いやすい。」という意見である。これは、プログラムで扱った内容が本来重要な意味を持つことはわかっているが、これに正面から取り組むと痛みを感じる教職員も一定数はいることが予測できるからであろう。実際、記述回答の中にも、「最後のスライドの説明は、そのあたりで悩む人は辛く苦しい気持ちになると思う」、「ちょっと辛い気持ちになった。」「『解決には長くかかるものだから、あせらず、ゆっくり…』というコメントが励みになった。」という意見があった。つまり、本プログラムは、教職員の多くは「自分を見つめる」で扱ったテーマは、人間関係づくりにおいて大変重要であることは認識しつつも、真正面から取り上げることがためらわれる内容であったことが窺える。

逆に記述回答の中には、「大切なことがはっきり明文化されていた」、「先生という『人』を支える一番大切なところと感じた」との意見があった。あえて、この領域を取り扱うことの重要性をあげる記述も多く見られた。

こうした点を踏まえて改善をするとすると、本テーマを取り扱った趣旨がきちんと伝わり、かつ、強い痛みを感じる教職員も受け容れやすい伝え方をしていく必要がある。

そもそも、保護者も教職員も人である。人は誰でも、気持ちが不安定になったり、受け止めが偏ったりすることがあるものである。そんな混乱した状態の保護者が伝える言葉を混乱した状態の教職員が受ければ、そこに行き違いやトラブルが起こってしまうのは必然とも言える。だからこそ、教職員は、保護者も人であり、受け容れがたい発言もあり得ることであることを知って、それを踏まえた対応をしていく必要がある。また、教職員も人であり、保護者の言葉が教職員を混乱した状態にさせてしまうことがあり、対応を失敗してしまうこともあり得るものと捉える必要がある。好んでトラブルを起こす者はいない。自己課題を抱えていることは、本人の責任とは言いがたい面が多分にあるものである。むしろ一人一人異なる人生を生きてきたわけだから、それぞれ異なる課題を持つのは当然のことと言える。そうした観点から、自らを見つめようとする教職員に、そのことの尊さに敬意を表するとともにエールを送るものとしたところである。

その他、「短時間で説明しているため、内容が十分に理解できない」、「使われている言葉の中に難しいものがある」等の意見もあった。こうした点も改善していく必要がある。

本プログラムはそうした観点を見直し、完成版につなげた。

第Ⅱ部全体

第Ⅱ部全体を通してみると、どのプログラムも第Ⅰ部に比べると受講者の課題意識が高い内容を扱ったものであった。このため、自分にも起こりうる問題として主体的に研修に取り組んでいただけの内容となった。また、第Ⅱ部のサブタイトル「課題が生じたときの対応」が受講

者のニーズにあてはまっていたため、出前講座、要請訪問のいずれにおいても第Ⅱ部の実施を希望する学校が多かった。このため、第Ⅱ部は頻繁にPDCAサイクルを繰り返し、第Ⅰ部に比べて完成度も高くなっていった。特に設定の修正は何度も行い、動画も何度も撮り直すことになった。このことが受講者にとってリアリティのある設定と記述回答に見られる納得性の高いプログラムにつながったと考えられる。

(3) 完成版の作成

(2) の考察をもとに、完成版のプログラムを次のように再構成した。

完成版

演習スタイル



事例動画



対話的演習

第Ⅰ部 「信頼関係づくりの基本姿勢」

1 基本姿勢その1「言葉以外から伝わるもの」

○「ノンバーバルコミュニケーションの重要性」を確認する。

2 基本姿勢その2「相手の思いを感じ取る」

○「相手の思いを感じ取ることの大切さ」を確認する。

- ・「何」に焦点を当てるか
- ・「いつの思い」に焦点を当てるか
- ・「誰の思い」に焦点を当てるか

3 基本姿勢その3「思いを伝えるときに」

○「思いを伝えるときに意識しておきたいこと」を確認する。

- ・気にかかることを「自分の気持ち」として伝える
- ・保護者の立場に立って、思いを想像しながら
- ・伝える言葉そのものよりも言葉以外の要素から、様々なメッセージが相手に伝わっていることを意識しながら

4 ケーススタディ¹「話を聴くときに」

○「話を聴くときに大切にしたいこと」を確認する。

- ・相手の「思い」をしっかり受け止めながら
- ・気持ちに「寄り添う言葉かけ」
- ・「言葉の奥にある思い」に耳をかたむけて

第Ⅱ部 課題が生じたときの対応…(60分)

1 はじめに

- 「信頼関係の基本姿勢」を確認する。

2 ケーススタディ²「保護者から要望があったときに」

- 「保護者から要望があったときに大切にしたいこと」を確認する。
 - ・「要望」に応える前に「気持ち」を受けとめて
 - ・「訴え」の奥に潜む「気持ち」へ寄り添って

3 ケーススタディ³「言いにくいことを保護者に伝えるときに」

- 「言いにくいことを保護者に伝えるときに大切にしたいこと」を確認する。
 - ・子どもの「幸せ」と「成長」を願う気持ちで
 - ・保護者と「一緒に考えていく」スタンスで

4 「自分を守る」

- 難しいケースにおいて、自分を守り、学校が疲弊しないためのポイントを確認する。
 - ・対応が困難なケースでは、保護者に対して「相談の枠組」を提示してもよいこと

5 「自分を見つめる」

- 自分自身の有り様を見つめる視点から考えることを紹介する。
 - ・保護者とよりよい関係が築ける自分になるための「自己研鑽を積む」ことが大切であること

6. 今後の課題

本研究の成果物は、保護者と学校のよりよい関係づくりに端を発し、子どもとの関係づくり、職場での関係づくりにその研修効果の拡大を期するものである。すなわち、教職員の対話・面談による人間関係づくりの能力の向上に資するものである。本研究を推進する過程で、この対話・面談による人間関係づくりの能力の育成にかかる課題及び対話的なOJTそのもの持つ課題等が明らかになってきた。研究の最後にこれらの課題についてまとめておく。

まず1つ目に、対話的なOJTそのもののもつ課題である。これは、研究成果物である研修パッケージの試作版を協力校において実施した際に浮き彫りになった課題である。グループ協議等を行う際に、協議時間が長くなるほどベテラン教職員や発言力の大きい教職員の発言内容が、研修後に参加者の印象に強く残る傾向があることである。ときにこの効果により研修プログラムのねらいとは異なる方向のメッセージが参加者に印象づけられてしまうことがある。このことは、研修中の対話の観察及び事後アンケートの記述式回答の結果から明らかになった。また、全体での振り返りを丁寧に行うことで、ときにプログラムの意図とは外れた発表者の意見が教職員の間で共通理解されてしまうこともある。とくに、経験の少ない若い教職員の場合は、ベテラン教職員の発言をそのま

ま正解として受け入れてしまう可能性もある。一般に、対話的な研修においては、その学校の組織文化が反映される可能性があると思えておく必要がある。すなわち対話的なOJTにおいては、その研修形態そのものの持つ特質により、研修のねらいに焦点化できない場合がいくらかは起こってくるということである。

ただ、こうした点を含有しながらも、本プログラムでは、唯一絶対の正解を示すのではなく、課題を提示した上で、対応の一例を紹介する形を取っている。このことは、本プログラムは、保護者との関係づくりの基本姿勢と考え方は示すものの、これをどう活用し、どう生かすかは学校の主体性と責任で行ってもらいたいということである。各学校において、それぞれの実態を踏まえた上で、全教職員の知恵を出し合い、その学校にとってよりよい結論を導き出されることを期するものである。

2つ目に、人間関係づくりの研修のように1回で大きな成果をあげることが難しく、長い年月をかけ、数多く研修を積み重ねることにより、その資質の向上につながるものについては、1回1回の研修に向かうモチベーションはどうしても低くなってしまふことである。対話・面談による人間関係づくりにおいて、磨き上げるべき資質は本来ならば“相手の立場に共感できる感性”であったり、“多様な相手を受け容れるための基盤となる自己受容の深さ”であったりするだろう。しかし、これらは一朝一夕に身につくものではない。それどころかどこまでやっても「もう十分だ」と言えるものでもない。そのためどうしても「1回や2回の研修をやっても無駄だ」と思ってしまうこともあり、研修に向かうモチベーションが上がらなくなるのである。とりわけ自己の課題に向き合い、自己洞察を深め、メタ認知し、受容していく過程には痛みを伴うことがあるものである。このため、このような研修は教職員とはいえ無意識に避けたいことがあるものである。このことから1回1回の研修に、これらの負担感を補ってあまりある達成感や満足感が得られる工夫が研修プログラムに求められるわけである。そこで、研修プログラムのつくりは、いくつかの工夫を加えてある。1つには、ある程度目に見える知識・技能の習得を伴うものを加えることで、達成感、納得感のあるものにするのである。また、もう1つには、保護者との関係づくりの課題を提示し、各々の思いを発表し聴き合える体験的な演習を組み込むことである。このことにより満足感や新たな気づきに繋がると考えた。これは、テーマは何であれ、人は誰しも自分の考えを人に伝え、聞いてもらうことによって、主体的になれたり、気持ちが落ち着いたりするものだからである。ただ、その中でも本来の研修の中核である感受性を鍛え、自己受容を深めるといった内容を外さないようにしていく必要も当然あるわけである。豊富な経験なしには習得しがたい本来の研修目的の達成につながる内容でありながら、1回の研修における達成感や満足感も感じられる構成になっていることが求められるのである。人間関係づくりの研修が自ずと含有するこれらの大きな命題は、本プログラム作成においても大変克服困難な課題であった。ただ、本プログラムは、あくまで教職員が個々に継続的に自己研鑽を行う上での方向付けを示したものに過ぎない。すなわち根本において、人間関係づくりの資質の向上は個々の努力に頼らざるを得ないところである。

3つ目は、多忙な学校現場では、研修時間が短くなることを望む声は多いが、一方で対話的演習を組み込んだ研修においては、個々が自らの考えを十分に発言できる時間を確保することもまた求

められている。講義はもちろん、人の話を聞く時間は短くし、自らが話す時間は長くしてほしいというのが人としての本音であろう。また、誰でも研修を受ければ学んだことを基にアウトプットすることにより研修内容をより深め確かなものしたいという気持ちにもなるだろう。ただ、それ以上に教職員の中にもストレスを抱えた者は多く、カタルシスの効果や聴いてもらうことで得られる自己肯定感の高まりを無意識のうちに期待している点があることも否めないだろう。こうした意味で、研修プログラムに対話的演習を組み込む効果は大きいだろう。そして、そこに一定の時間を割くことも必要であろう。多忙中ではあるが、有意義な時間になったという思いになれる研修プログラムを目指したいものである。

また、一方で人間関係づくりにおいては、聴くことが大切であることに気づいてもらうための研修でもあるので、そのあたりには特に注目してもらいたいところである。そのためには、自分の思いを伝えられる時間を確保しながら、また、プログラムのエッセンスである相手をわかろうとする姿勢の大切さに気づくことができる構成となることが理想であろう。

ただ、聴くことの大切さについて理解しても、実践の場においては、聴くゆとりが持てないことも多い。人が、十分に人の話を聴くエネルギーを得るには、自らもそれ相応の聴いてもらう時間を確保していくことも重要である。これは、研修時間内だけで補うことができるものではない。勤務時間以外で自分の思いを出せる場や時間が持てている場合は、そこである程度浄化されているであろうが、そうでない場合も多いであろう。このような場合、どこかでそんな時間の確保が必要になる。それは、研修という形をとらないまでも、日々の職務の合間の会話の中でよい。お互いの話に耳を傾け、しっかり受けとめ合う職場環境の醸成が必要であろう。つまり人間関係づくりの研修は、日常の職場の関係づくりから始まっているとも言えるのである。この相互受容的な職場環境の醸成こそ、保護者とのよりよい人間関係づくりに大きな影響を与えるものであり、今後取り組むべき課題であると考えられる。

最後に、本研究を進めるに当たり、ご協力いただいた皆様には、感謝の意を表したい。

なお、本研究は、鳥根県教育センター教育相談スタッフ相談セクション 上代直文、笹原由乃、大野寛人、吉野敦博（平成30年度）が共同で行ったものである。

【引用文献・参考文献・参考DVD】

- 文部科学省（2017）「小学校及び中学校学習指導要領」
- 文部科学省（2017）「小学校及び中学校学習指導要領（平成29年告示）総則編」
- 文部科学省（2010）「生徒指導提要」
- 千葉県子どもと親のサポートセンター（2017）
「研究報告第15号 カウンセリングの考え方を活かして築く保護者との信頼関係
～事例から考える具体的なアプローチ～」
- 千葉県子どもと親のサポートセンター（2017）
「若い先生のための保護者との信頼関係ハンドブック～カウンセリングの考え方を活かして築

く保護者との信頼関係～」

○嶋崎政男監修（2013）「映像で見る校内研修教材 Vol. 1 保護者トラブル」 学事出版

（2014）入門 学校教育相談 知っておくべき基礎基本と実際の対応 学事出版

○小野田正利（2008～）

「学校讃歌ブックレット号外」大阪大学大学院・人間科学研究科・教育制度研究室

○小野田正利監修（2012）

「教員のための保護者対応力向上シリーズ 第1巻：保護者対応の基本」日本経済新聞出版社

○島根県立松江教育センター第3研修課（1997）

「シリーズ学校教育相談 こどもの成長を援助する教師のかかわり」

「シリーズ学校教育相談 こどもの成長を援助する教師のかかわり～授業場面編～」

「シリーズ学校教育相談 内面の理解」

「シリーズ学校教育相談 面接」

「シリーズ学校教育相談 心の居場所となる学級」

○島根県立松江教育センター（1999）

「カウンセリングマインドを生かした生徒指導～子どもの自己変容を導く教師のかかわり」

○岡山県教育庁指導課「学校に対する苦情・不当な要求等への対応」H21.1

○広島県教育委員会「保護者，地域と学校の協力のために」H25.12

