

【幼稚園 編】

やってみんかね 教育相談

Ver4.0

〈ハンドブック資料〉

〈事例研修資料〉



愛媛県総合教育センター

教育相談室

はじめに

愛媛県総合教育センター教育相談室

文部科学省から報告された平成27年度の「児童生徒の問題行動等生徒指導上の諸問題に関する調査」によると、いじめの認知件数、不登校の児童生徒数は共に増加傾向であり、深刻な状況です。非行や暴力行為などを含め生徒指導上の諸問題は、依然として憂慮すべき状況にあります。教育上の大きな課題であるこれらの問題に一層効果的に対応するためには、学校等における教育相談を更に充実させることが必要であると考えます。

教育相談は学校における基盤的な機能の一つであり、学校の教育活動全体を通じて、全ての教員が様々な時と場において、適切に行うことが必要です。決して、教育相談員やスクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカーなど一部の教職員だけが行う特別なものではありません。したがって、子どもに関わる全ての教職員が教育相談への意識を高め、能力の向上を図る必要があります。

「生徒指導提要」では、教育相談で必要とされる資質として、人間的な温かみや受容的態度などの人格的な側面と、実践に裏付けられた知識と技術の側面の二つを挙げています。そして、その両面をバランスよく磨く研修の必要性を示しています。

そこで、本センター教育相談室では、本県教職員が実施している教育相談に関する課題を明らかにし、より効果的な教育相談の在り方について研究を行い、その成果をこの教育相談資料としてまとめ、生徒指導上の諸問題に向き合う先生方を支援することとしました。

教育相談資料を作成するに当たり、平成28年6月から7月にかけて県内の教職員を対象とした教育相談に関するアンケートを、県内の幼稚園（5園）、小学校（14校）、中学校（11校）、県立学校（2校）に送付し、幼稚園35名、小学校246名、中学校195名、県立95名、計571名の教職員から回答を得ました。

アンケートを分析した結果、次のような傾向があることが分かりました。

- 教育相談の研修を受けたことがあるが、研修を更に深めたいという回答が多く、研修に対する意欲が高い。
- 研修の内容としては、「教育相談の意義・効果」「教育相談の基本的な進め方」「場の設定」など教育相談の基礎を学びたいという回答が多い。
- 個人で学ぶよりも校内研修において学びたいという回答が多い。

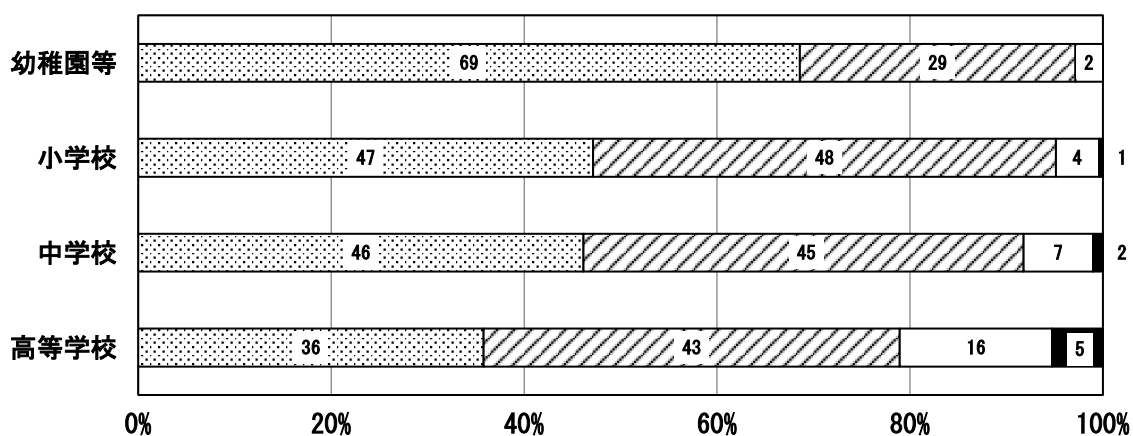
これらの結果を基に、次のような特徴を持った教育相談資料を作成しました。

- 校内研修において、研修講師（研修主任、生徒指導主事等）の負担を軽減した資料構成。
- 集団で一斉に行う事例研修やプレゼンテーション資料を使った研修、個人のペースで学べるハンドブックを使った個人研修など様々な研修スタイルに対応。
- 短時間の研修を複数回行うモジュール研修にも対応。
- 分かりやすく学びやすいQ&A方式。

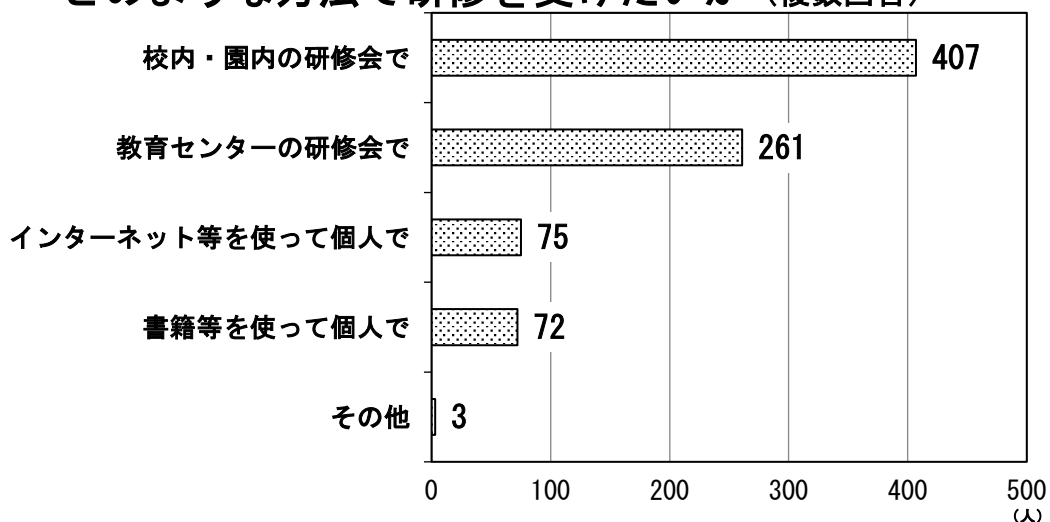
この資料を広く教育の現場で活用し、教育相談に対する意識を高め、技能の向上に役立てていただきたいと考えています。そして、課題を抱えた子どもたちに対して行われる適切な教育相談によって、多くの子どもたちが愛顔になることを願っております。

教育相談の研修を受けたいか（複数回答）

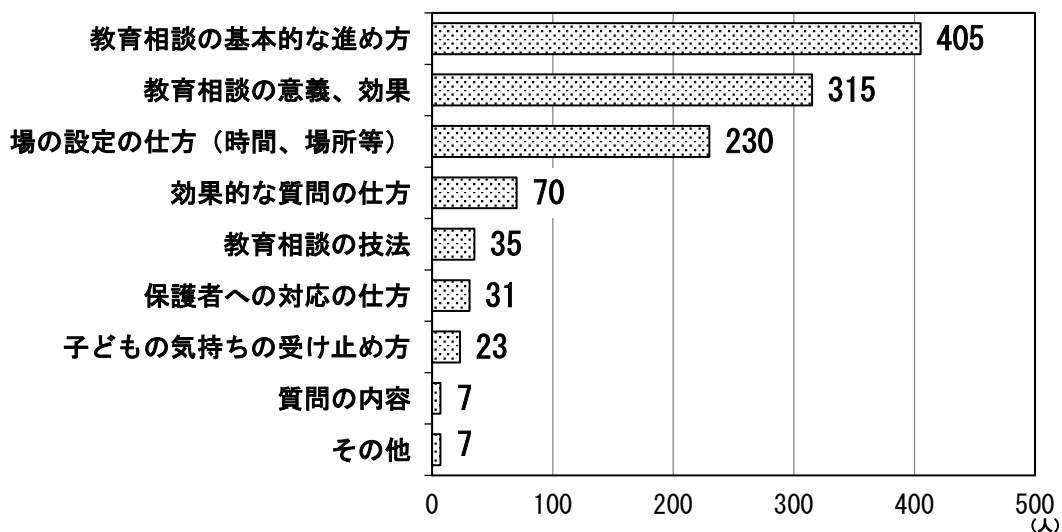
思う
 少し思う
 あまり思わない
 思わない



どのような方法で研修を受けたいか（複数回答）



どのような内容の研修を受けたいか（複数回答）



目 次

教育相談の意義	1
Q 1 〈教育相談のタイミング〉	2
Q 2 〈場の設定の仕方〉	3
Q 3 〈教育相談の進め方〉	4
Q 4 〈傾聴の3つのポイント〉	5
Q 5 〈よい質問とは〉	6
Q 6 〈よいアドバイスとは〉	7
Q 7 〈子どもの考えの引き出し方〉	8
Q 8 〈教師が起こししやすい失敗〉	9
Q 9 〈教育相談の技法〉	10
〈事例研修資料事例編〉	
研修の流れ	11
事例研修資料 1 場の設定編	12
事例研修資料 2 基本的な進め方編	13
事例研修資料 3 質問の仕方〈教師が起こししやすい失敗〉編	14
事例研修資料 4 質問の仕方〈よい質問〉編	15
事例研修資料 5 いじめへの対応編	16
事例研修資料 6 保護者対応編	17～18
〈事例研修資料解説編〉	
事例研修資料 1 場の設定編	19
事例研修資料 2 基本的な進め方編	20
事例研修資料 3 質問の仕方〈教師が起こししやすい失敗〉編	21
事例研修資料 4 質問の仕方〈よい質問〉編	22
事例研修資料 5 いじめへの対応編	23～24
事例研修資料 6 保護者対応編	25～26
終わりに	27
<付録>教育相談振り返りチェックシート	28

教育相談の意義

「教育相談」は、どの幼稚園においても定期的に、あるいは生徒指導上の問題が起こったときに行われており、教員であれば、誰もが何度も経験していることです。しかし、教育相談が効果的に行われているかと言えば、多少の疑問の余地が残ります。そのため、次の三点の教育相談の意義を踏まえて園内研修のより一層の充実を図っていただきたいと思います。

1 問題の解決や悩みの軽減のために

子どもたちは、家族のこと、自分のこと、友達関係のことなど様々なことからストレスを感じながら生活しています。そのため、元気がなかったり、体調を崩したりすることがありますが、発達段階から考えて子どもたちが自分で対処することは困難であると思います。また、保護者の中には、子育てが思うようにいかず、悩んでいる人もいます。このような子どもたちや保護者の支援をすることが教育相談です。人は、話すことによって考えが整理でき、聞いてもらうことによって安心感を得ることができます。その結果、子どもや保護者は、教員との信頼を深め、幼稚園への適応感を高めるようになります。そうして、悩みや苦しみを乗り越え、前を向いて進むことができるようになるのです。

2 問題の早期発見・早期対応のために

幼稚園における教育相談の利点として、問題の早期発見・早期対応が可能ながことが挙げられます。幼稚園において教員は、子どもと長時間一緒に生活しています。そのため、子どもをよく観察することで、性格傾向、人間関係、学習状況など多くの情報を得ることができます。いち早く問題の兆候に気づき、それが大きくなる前に保護者と連携して対応することが可能です。さらに発見後、保護者と教育相談を行うことによって、問題解決へのきめの細かい対応をすることもできます。

3 未然防止のために

いじめ、不登校をはじめとする生徒指導上の諸問題は、近年複雑化、多様化、深刻化する傾向が見られます。そのため、幼児期のうちから様々な問題に対して見過ごさず丁寧に対応することが、未然防止の重要性であると改めて強調されるようになりました。適切なタイミングで適切な方法による教育相談を行い、子どもや保護者の気持ちに寄り添うことで、問題を未然に防ぐことができます。

幼稚園における教育相談は、専門機関のように本人や保護者からの自発性を待つのではなく、小さな兆候を捉えて適切に対応することが可能です。その利点を最大限に生かしていくことが大切です。



Q1 教育相談は、どのようなタイミングで行うのがよいですか？
また、どのくらいの時間を設定するのが適切ですか？

A

教育相談を行うタイミング、教育相談の時間の長さについては、以下のような考え方があります。

1 教育相談のタイミング

(1) 声掛け相談

教員のほうから積極的に声を掛けて教育相談をするときには、理由を明確に告げます。

例：「～について、少し詳しく考えをお聞きしたいのですが……」

(2) チャンス相談

保護者の様子の変化や心の危機のサインを感じたときに、タイミングを逃さずに、臨機応変に教育相談を行います。

(3) 定期相談

保護者全員を対象に、できるだけ均等に時間を掛けて行い、気になる保護者には、改めて別の機会に呼出し相談を提案します。

(4) 自発相談

保護者から教育相談の申し出があったときには、可能な限り優先的に時間を設けます。保護者が教員に話を聞いてほしいと申し出るのには相当な理由があると考え、短い時間でも必ずその場であるいは別室で対応するようにします。この相談を積極的に取り入れたい場合は、良好な人間関係づくりに努めることが大切です。

※ 定期相談だけでなく、様々なタイミングで訪れる相談を大切にしてください。

2 教育相談の時間の長さ

話し手であっても聞き手であっても、集中して取り組める時間は長くありません（最長1時間）。教育相談が長くなりそうになった場合には、改めて別の機会に相談の時間を取ることを提案します。また、教育相談の終了時刻をあらかじめ伝えておくことで、保護者の教育相談に対する不安を軽減することができます。



3 教育相談を継続する場合

教育相談の回数は、1回で終わる場合と何回か継続する場合があります。継続する場合には、間隔をおいて教育相談を行うほうが効果的です。保護者は、相談が終わってから次の相談の日までに、自分が言ったことや教員に言われたことについて、考えを進めたり考え直したりすることができるからです。

教育相談のポイント

- 教育相談のタイミングは、先生が作るのが基本。
- 教育相談の時間は長くなりすぎないように注意。終了時刻は厳守。
- 教育相談を継続する場合の間隔には、「保護者が考えを進める時間」という意味もある。

Q2 教育相談の場所や環境などを設定する際に気を付けることはありますか？

A

教育相談を行う場所や環境は、保護者の心情や教育相談の進展に影響を与えます。教員は、教育相談の場所や（自分を含めた）環境に十分配慮することが大切です。

1 空間の要素

(1) 相談室の位置

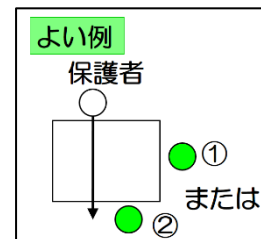
多くの保護者は、相談室に入るところを他の保護者に見られることを避ける傾向があります。教育相談をどの部屋で行うか、十分配慮が必要です。また、人の出入りが多くない場所であることも大事な要素です。

(2) 相談室の室内環境

明るく、静かで、落ち着いた感じのある部屋が望ましく、家具やカーテンや間仕切りは、部屋の外との独立性を保つのに役立ちます。また、インテリアやちょっとした植物なども柔らかい雰囲気作りに役立ちます。

(3) 座席や距離

教育相談の際の座る位置については、正面に座る場合は真正面を避けて座ったり、正面ではなく側面に座ったりして、なるべく相談者に緊張を感じさせないように配慮します。相談者と先生の距離についても、相談者の年齢や性別や個性によって「ちょうどよい」距離を考えながら調整します。



2 人の要素 (V3)

(1) 視覚的要素 (Visual)

服装、しぐさ、座り方、姿勢、立ち居振る舞い、表情、視線など
⇒関心を持ってやや前傾した姿勢や柔和な表情がよいでしょう。威圧的な感じや多忙な感じが伝わらないように留意します。

(2) 聴覚的要素 (Vocal)

声、声量、言葉遣い、口調、テンポ、間など
⇒受容的な感じが伝わるよう、落ち着いた口調やゆっくりしたテンポがよいでしょう。声が大きくなりすぎないように留意します。

(3) 言語的要素 (Verbal)

言葉遣い、どのような言葉を選ぶか、何を言葉にして伝えるかなど
⇒相談者の心情を想像しながら、丁寧に言葉を選んで伝えるように心掛けるとよいでしょう。

教育相談のポイント

- 教育相談を行う場所や環境に十分配慮する。
- 空間の要素では、相談室の位置と室内環境について配慮が必要。
- 人の要素（視覚的要素、聴覚的要素、言語的要素）に留意して教育相談を行う。

Q3 教育相談は、どのような流れで行うのがよいのでしょうか？

A

基本的な教育相談の流れを紹介します。

1 教育相談に至るまでの経緯を知る

教育相談に至った経緯や事情、誰の動機による教育相談か、相談者にはどんな思いがあるのかなどについて、事前に知っておくと教育相談の流れがイメージしやすくなります。

2 その日の相談者の様子に留意する

服装、髪型、履物、持ち物、入室の様子、最初の言葉、姿勢、口調など、あらゆる情報が相談者理解の材料になります。

3 教育相談を始める

来談に対するねぎらい（例：よく来たね。）、教育相談の終了時刻、必要に応じて秘密の保持についての考えを伝えた後、この時点での疑問がないか尋ねます。

4 問題について尋ねる

問題はいつ生じたのか、どのように経過したのか、現在どのように問題を理解しているか、などを尋ねます。

5 理解する ⇒ 見立てる ⇒ 方針やゴールを考える

慎重に理解を進めながら、問題（ケース）はどのようにして起こっているかを考えます（見立てます）。相談者理解と問題（ケース）の見立てに基づいて、教育相談の方針やゴールを相談者と一緒に考えます。

6 教育相談を終わる

1回の教育相談の終了時刻は極力守ります。継続した教育相談が必要であれば次回の教育相談を提案し、日時を決めます。また、教育相談を一旦終えた後も、子どもの園生活を注意深く見守り、必要に応じて保護者にフォローの声掛けをしたり教育相談再開の提案をしたりします。

※ 必要に応じて、教職員間で情報を共有したり報告したりすることが大切です。

教育相談のポイント

- 「教育相談」以前の経緯や相談者の様子に留意し、最初に伝えるべきことを伝える。
- 質問によって相談者を理解し、問題（ケース）を見立てる。
- 教育相談が終了した後も見守り、必要に応じてフォローする。

Q4 傾聴が大切だと聞きましたが、ただ聞くだけでいいのですか？

A

相談は「聞く」ことから始まりますが、漠然と「聞く」だけでは不十分です。分からないことについては、「おしえてほしい。」と尋ねることが重要です。また、相談者に意識を向けて「聴く」こと（「傾聴」と言います。）が大切です。傾聴は、「私は、あなたの話をしっかり聴いています」というメッセージを相手に与え、相談者が抱える悩み等の様々な情報を聞き出し、相談者をより深く理解することにつながります。より多くの情報を相談者から話してもらうため、聞き上手になるポイントを幾つか紹介します。

1 相談者に合わせた話し方をしましょう

相談者の思いをうまく引き出すには、相談者の話すペースに合わせる事が大切です。教育相談にやってくる保護者の中には、自分の思いを適切に言葉にできず沈黙の時間が長くなる保護者もいます。先生方が一方的にしゃべったり、保護者が話しているときに割り込んだりすると、保護者は不安を感じ、心を開いてくれないことがあります。焦らずに相談者の話すペースに合わせてみましょう。

2 相談者の立場を想像しながら聴きましょう

相談者の話を聞くときは、先入観を持たず、相談者が体験したことや話の裏側にある思い、今まで頑張ってきた姿を想像しながら聴くこと（共感的理解）が大切です。「あなたが言うことは無条件に受け止めます」という態度を示すことで、相談者は「この人なら話を聞いてくれる」「私を受け入れてくれる」と感じ、話をしやすくなります。



3 受容の態度を伝えましょう

うなずきながら相談者に肯定の意思を示したり、相談者の感じているつらい思いや頑張っていることを認める言葉掛けをしたりしましょう。それらの行動は、相談者に「私の苦しかった気持ちを理解してくれている」と感じさせ、相談者の心を開きやすくしてくれます。

また、相談者が話した内容を繰り返して相談者に返すこと（繰り返しの技法）をすることで「あなたの話をしっかり聞いています」という態度を示すと同時に、相談者に相談内容の確認と感情の整理を促すことにもなります。

教育相談のポイント

- 話すペースや間合いを相談者に合わせることで、相談者は話しやすくなる。
- 相談者が体験してきたことを想像しながら聴くことで、相談者が感じた不安等を理解するきっかけとなる。
- 受容の態度を示すことで、相談者は安心して話をしやすくなる。

Q5 よい質問（適切な質問）とはどのような質問でしょうか？

A

教育相談では、様々な質問をしますが、それらは全て相談者が抱える悩み等の様々な情報を聞き出し、相談者を理解するためのものです。しかし、質問の内容やタイミングなどが適切でないと、相談者への理解が浅いものになってしまったり、場合によっては、相談者に警戒心を抱かせたりする可能性があります。ここでは、教育相談の段階に即した質問について確認していきます。

1 相談の初期の段階（⇒相談者との信頼関係が構築できていない時期）

○よい質問 →「はい」「いいえ」で答えることができる質問
（クローズドクエスチョン）

例：「昨晚は眠れましたか？」

●不適切な質問→相談者の知られたくない部分についての質問

相談者が抱えている悩みの本質に関する質問

例：「お子さんは、どうしてお母さんと離れられないのですか？」

2 相談の中・後期の段階（⇒相談者との信頼関係が構築できている時期）

○よい質問 →答えが複数あり、「はい」「いいえ」だけでは答えることができない質問
（オープンクエスチョン）

例：「昨日は、どのようなことをして過ごしたのですか？」

→相談者が抱えている悩みの本質に関する質問

例：「悩みの原因は〇〇なのですか？」

→解決方法を、相談者の中から引き出していく質問

例：「以前同じような状況のとき、どのようにして乗り越えたのですか。」

●不適切な質問→相談内容の解決や改善に直接関係のない質問

例：「〇〇ゲームがはやっているようですが、お子さんはしたことありますか？」

また、相談の段階にかかわらず、次のような質問は避けたほうがよいと考えます。

● 相談者の考えを教員が描いた結果に誘導する質問

例：「〇〇してみたらどうですか？」「〇〇したほうがいいんじゃないでしょうか？」

● 質問の中に「～ない」という否定の言葉を含んでいる質問

例：「〇〇はしなかった（できなかった）のですか？」



教育相談のポイント

- 質問のねらいは、相談者を理解するため。
- 相談の段階に合わせて質問の内容を変えていく（簡単に答えられるものから悩みの本質に関するものへ）。

Q6 保護者の相談に対して、よいアドバイスをしたいのですが…。
気を付けることは何ですか？

A

教育相談について、『中学校学習指導要領解説特別活動編』には「教育相談は、一人一人の生徒の教育上の問題について、本人又はその親などに、その望ましい在り方を助言することである。」と書かれています。アドバイスを「助言」ととらえて考えてみましょう。

では、よい助言とはどのようなものを言うのでしょうか。助言とは、助けになるような意見や言葉です。つまり、よい助言とは、相談者にとって心のつかえがなくなり心が軽くなる言葉であったり、自分の気持ちに気づき気持ちを整理したりできる言葉ではないかと考えます。

教師の考え、常識や分かりきったことを押し付けるのではなく、相談者の言葉にしっかりと耳を傾けて聞き、相談者の立場に立った助言をすることが大切です。

相談者の言葉を耳に傾ける際には、次のようなことに気を付けましょう。

1 受容する

相談者の話を聞いている途中で、その内容について反論したくなったり、批判したくなったりしても、そのような気持ちは脇に置いて、相談者のそうならざるを得ない気持ちを押し量りながら聞きます。そして、教師が、相談者の話を聞いているということを、次の言葉のように伝えます。

例：「はい。」「うんうん。」「そうですね。」

2 承認する

相手の考えや意見を認め、聞き入れることです。

(1) 主語（わたし）のメッセージ

例：「わたしは、よく頑張ったと思います。」「わたしは、一緒に行きたかったです。」

(2) 心が感じたままに相手に届ける言葉

例：「いやあ、びっくりした。」「うれしい。」「好きだ。」

(3) OKメッセージ（相談者の可能性を高めるためのメッセージ）

例：「そこまで出来たのですね。それは前進したということではないですか。」

相談に対して、受容と承認をしながら聞くことが、相手の不安を軽減することにつながります。何か言わないといけなく考えるのではなく、まずは相手の言葉に耳を傾け、その上で相手の立場に立った助言をしてください。

教育相談のポイント

- 相談者にとって心のつかえがなくなり心が軽くなる言葉や自分の気持ちに気づき気持ちを整理したりできる言葉を掛ける。
- 受容と承認をしながら相談者の言葉にしっかりと耳を傾けて聞いた上で、相談者の立場に立った助言をする。

Q7 保護者の考えを引き出すためには、どのようなことに気を付けるとよいでしょうか？

A

保護者の考えを引き出したいときには、保護者との信頼関係を築く必要があります。そのためには、相手を理解する（しようとする）ことが大切です。次に、意識して相手と関わるように努めます。このような教員の心掛けにより、少しずつ信頼関係は作られ、その結果として、保護者も自分の考えを言葉に表すことができるのです。

しかし、自分の考えを相手に分かりやすく伝えることは容易ではありません。そこで、相談者が自分でじっくり考えたり、自分の考えをまとめたりすることを助ける方法として、コーチングの考え方を紹介します。

コーチングとは「答えを引き出す」ことであり、コミュニケーションを通して、相手の内側にある能力ややる気、自発性を引き出していく方法です。

- 1 「傾聴」「質問」「承認」のスキル（Q4、Q5、Q6のページ参照）
- 2 「リフレーミング（肯定的な意味付け・物事の見方を変える）」のスキル
 - 先入観のフレームに入れず、別のフレームに付け替えて、相手を見る。
例：保護者「うちの子どもは、何事にも消極的なんですよ。」
先 生「それは、用心深いということではないですか。そして、周りの人の意見を大切にしているということだと思います。」
例：保護者「うちの子どもは、飽きっぽいところがあるんですよ。」
先 生「それは、いろいろなことに好奇心があって、興味があるということですよ。」
- 3 「リソース（長所・元気の素など解決に向けてのヒントとなるもの）の発掘」のスキル
 - 「強みは必ずある」という見方をする。
例：保護者「ゲームを2時間もしていました。」
先 生「2時間もするなんてすごい集中力ですね。」
 - 成功体験に目を向ける。
例：先 生「前にしたときよりも……になりましたね。」

相談者の言葉がスムーズに出てこなくても、焦らずじっくりと待ってください。また、どうしても答えが出てこないときには、「すみません、聞き方が悪かったですね。」と別の質問に変えることも必要です。そのような関わりの積み重ねが、相談者との確かな信頼関係作りへとつながり、相談者が自分の考えを言葉で発することを促すことにつながっていきます。

教育相談のポイント

- 相談者との信頼関係を築く。
- コーチング（自分でじっくり考えたり、自分の考えをまとめたりすることを助ける方法）を活用する。
（コーチングの活用）。

Q8 相談で、起こしやすい失敗にはどのようなものがありますか？

A

相談のときに以下のような失敗が起こりやすいので、注意します。

1 話を最後まで聞かず、意見を言ってしまう

仕事に追われていると、解決を急ぎ、話の途中で質問をしたり意見を言ったりしてしまいます。その場で結論を出そう、納得させよう、約束させようとしたくなります。教員のペースで進めず、相談者から出てくる考えを大切にします。

2 過度な説教や指導をしてしまう

相談者に考えを押し付けたり、一方的なアドバイスをしたりすることがあります。問題を解決するのは、相談者です。相談者の気持ちを聞き出し、解決の方法を考えるお手伝いをします（Q6参照）。

3 学級担任一人で抱え込んでしまう

学級の問題を学級担任が抱え込み、解決しきれなくて問題が深刻化することがあります。学級担任だけで問題を抱え込むのではなく、問題の大小にかかわらず、主任や管理職等に報告し、組織的かつ迅速に対応します。

4 保護者の気持ちに気付きにくい

教員は、普段クラス全体を見ながら、グループや個人への支援をしますが、保護者は、自分の子どもだけを見がちです。視点の違いから、保護者の意見とずれが生じる場合があります。保護者との視点の違いを考慮して、保護者の気持ちに寄り添い、着地点を探ります。

5 相談の内容を勝手に第三者に話してしまう

相談した内容を相談者の許可なく第三者に話し、それが相談者に伝わると、教員への信頼を失います。相談の最後には、相談内容を振り返り、幼稚園で共有してよい情報と共有しない情報を相談者と確認するなどして、秘密を守ります。

教育相談のポイント

- 話は最後まで聞き、結論を急がない。
- 相談者の気持ちを聞き出し、解決の手伝いをする。
- 問題の大小にかかわらず、組織的に対応する。
- 視点の違いを考慮しながら、着地点を探る。
- 相談内容を許可なく第三者に話さない。

Q9 教育相談には、Q4～Q8以外にどのような技法がありますか？

A

ここでは教育相談の手法の一つ、解決志向ブリーフセラピーの中から、四つの技法を紹介します。これらの技法は、相談において適宜使用します。

1 相談者を励ましたり解決の糸口となる資源に目を向けさせたりする技法

◇ コンプリメント

効果：褒めたりねぎらったりすることにより、相談者を心理的に元気にすることができる。

例：「子ども思いのお母さんなんですね。」

◇ 例外探し

効果：問題が起こらないときやいつもと違うとき（例外）を探すことで、気が付かなかったよい点に気付かせることができる。

例：「昨日は、久しぶりに幼稚園に行ったんですね。昨日、どうかかわったのがよかったのでしょうか。」

2 状況を詳しく聞いたり具体的な方法を考えたりすることに効果的な技法

◇ スケーリング・クエスチョン

効果：答えにくい話題を数値化して答えてもらうことにより、今の状況を確認し、次にできることや小さな目標を見付けさせることができる。

例：先 生「お子さんの幼稚園に行きたい気持ちについて、最低を1、最高を10とすると、今は幾つくらいだと思いますか。」

保護者「3くらいだと思います。」

先 生「1ではなく3なのは、どんなところから思うのですか。」

保護者「朝、起こしたときに素直に起きますので。」

先 生「じゃあ、3を4に上げるとしたら、今との違いは何だと思いますか？」

保護者「……………今は、私が教室まで連れて行っていますが、友達と教室に行く……………でしょうか。」

◇ コーピング・クエスチョン

効果：過去の困難な状況への対処の仕方を教えてもらうことにより、相談者の見つけた有効な方法から発展的な対処法を考えさせることができる。

例：先 生「毎日大変ですね。お母さんの朝はどんな様子ですか？」

保護者「しんどいです。」

先 生「そんな状況の中で、どうやって幼稚園に連れて来ることができたのですか。」

保護者「玄関を出るまでは、夫と一緒に準備をしてくれました。」

他にも、次のような教育相談の手法があります

アンガーマネジメント

ソーシャルスキルトレーニング

ストレスマネジメント教育

アサーショントレーニング

事例研修資料

【事例編】

研修の流れ

- 1 全体に、研修のテーマ（研修に用いる事例）や事例を選択した理由、研修終了時の目標等について確認する。



- 2 小グループ（2～3人ぐらい。各園の実情に合わせて、グループ人数を決める。）に分かれ、事例についてよい点や悪い点、対応策等について話し合う。

※ ホワイトボード等に意見をまとめていくと、全体での話合いの時に他の参加者が理解しやすくなる。



- 3 小グループでの話合いの後、全体で集まり、小グループで話し合ったことについて発表する。



- 4 講師がプレゼンテーション資料またはハンドブック資料で解説する。



- 5 研修の振り返りを行う。

事例研修資料 1

場の設定編

「場の設定の仕方」について研修をします。

協議のために少人数のグループを作ります。下の教育相談事例の中で対応の仕方を変えたいと思う部分をグループ内で出し合い、よりよい教育相談となるようにグループで協議をしていきます。

定期的な教育相談の一場面です。

A 先生の場合	MEMO
<p>A先生は、日頃から保護者と会話することを大切にしています。登園や降園のときだけでなく教室や廊下で、できるだけ多くの保護者に声を掛けて、子どもたちのことを理解しようとしています。定期的な教育相談を行うに当たり、A先生は、丁寧に教育相談を行おうと考え、一人10分の時間を設定しました。教育相談が始まり、最初は10分の時間設定で行っていましたが、時間が掛かりすぎたので、日頃から十分に会話をしている保護者は大丈夫だろうと思い、途中から5分にしました。また、教育相談の中で悩みを打ち明けてきた保護者については、一人5分を大きく上回る、20分を掛けた保護者もいます。全員の教育相談を終えた数日後、相談時間の長短が保護者の間で話題になっていることが耳に入りました。</p>	

事例研修資料2

基本的な進め方編

「基本的な進め方」について研修をします。

協議のために少人数のグループを作ります。下の教育相談事例の中の先生の進め方で、各人でよい点だと思う部分に実線、悪い点だと思う部分に波線を引き、なぜそう思ったのかそれぞれ説明をします。次に、よりよい教育相談の進め方を確認するためにグループで協議をしていきます。

定期的な教育相談の一場面です。

A 先生の場合	MEMO
保護者 (元氣なく) 失礼します。 先 生 何か困ってることはないですか。 保護者 特にありません。 先 生 私がお子さんの様子を見る限りでは、幼稚園に楽しく来れていると思います。間違いはないですか？ 保護者 はい。 先 生 よかった。安心しました。何かあったら遠慮なく相談してください。では、終わりにします。 このような様子で、クラスの保護者と次々に教育相談を進めていきました。	

B 先生の場合	MEMO
保護者 (元氣なく) 失礼します。 先 生 寒くなりましたが、お子さんは風邪など引いていませんか？ 保護者 はい、大丈夫です。 先 生 相談を始めますが、話したことは秘密にしますから遠慮なく相談してくださいね。 保護者 はい。 先 生 最近お子さんが少し元氣がない気がして、気になっているのですが、何か困っていることはありませんか？ 保護者 えっ・・・・・・・・。 先 生 何かありますか？ 保護者・・・・・・・・。 先 生 話せそうだったら、話してみてください。 このように、B先生は丁寧に教育相談を進めていきました。	

事例研修資料3

質問の仕方〈教師が起こしやすい失敗〉編

「質問の仕方〈教師が起こしやすい失敗〉」について研修をします。

協議のために少人数のグループを作ります。下の教育相談事例の中で問題があると思う部分をグループ内で出し合い、よりよい教育相談となるようにグループで協議をしていきます。

A 男の保護者の場合	MEMO
<p>ある日、A男の保護者が神妙な顔をして先生のところにやってきました。</p> <p>保護者 先生、相談があるのですが・・・・・・・・。</p> <p>先生 どんなことですか？</p> <p>保護者 最近、うちの子がBさんとCさんに何だかにらまれているようです。</p> <p>先生 それは、どんなときにですか？</p> <p>保護者 この前お迎えにいったときに、少し離れたところからA男をじっと見てました。</p> <p>先生 ただ、見てるだけですか？</p> <p>保護者 いえ、時々ひそひそ話をして、二人で笑っていました。</p> <p>先生 何かそんなにされる覚えはないですか？</p> <p>保護者 別にないと思います。つい最近までは仲が良かったので・・・・・・・・。</p> <p>先生 それだったら、思い過ごしじゃないですか。何かあったというのなら分かりますが、原因がないのでしたらね。とにかく、もう少し様子を見ましょう。</p> <p>保護者 でも先生、本当にうちの子のことをにらんでいると思うのです。それを考えると、何だかつらくて・・・・・・・・。</p> <p>先生 でも、今下手に動いて、もし違ってたら大変なことになるんじゃないでしょうか。単なる思い過ごしということはよくあることですから気にしないように言ってください。それに、細かいことを気にしてたら、この先の子育ては苦労しますよ。もっと強くならないといけませんよ。</p> <p>保護者・・・・・・・・。</p> <p>先生 よろしいでしょうか。</p> <p>保護者・・・・・・・・(小さい声で) 分かりました。</p>	

事例研修資料4

質問の仕方〈よい質問〉編

「質問の仕方〈よい質問〉」について研修をします。

協議のために少人数のグループを作ります。下の教育相談事例の中で問題があると思う部分をグループ内で出し合い、よりよい教育相談となるようにグループで協議をしていきます。

A先生の場合	MEMO
<p>A先生は、教育相談に関する研修を何度か受けた熱心な先生です。研修の中で、相手の話を聞く大切さ、気持ちを受け入れる大切さを学び、教育相談の中でも相手の話を聞くことを大切にしています。ある日、保護者から相談がありました。</p> <p>保護者 先生、相談があるのですが・・・・・・・・。</p> <p>先生 どんなことですか。話してください。</p> <p>保護者 最近、子どもが幼稚園に行きたくないと言うことがあるんです。</p> <p>先生 そうですか。</p> <p>保護者 朝、起きると体がだるくなるそうです。</p> <p>先生 体がだるくなるのですね。</p> <p>保護者 ちょっと頭が痛いと言うことがあって。</p> <p>先生 頭痛もあるのですね。</p> <p>保護者 朝、家から私と一緒に出ようとしても、玄関から動けないことがあるんです。</p> <p>先生 ええ、ええ。</p> <p>保護者 でも、幼稚園には連れて行かなくちゃいけないから、頑張って玄関から出させています。</p> <p>先生 そうやって家を出ているのですね。</p> <p>保護者 ・・・・幼稚園に入るとき、いつも涙ぐむので、それを見るとつらいんです。</p> <p>先生 涙ぐんでいるお子さんをみるのがつらいのですね。</p> <p>保護者 ・・・・・・・・。</p> <p>先生 それで・・・・・・・・。</p> <p>保護者 ・・・・・・・・。</p> <p>先生 どうされましたか、急に黙ってしまいました。</p>	

事例研修資料5

いじめへの対応編

「いじめへの対応」について研修をします。

協議のために少人数のグループを作ります。下の教育相談事例の中で問題があると思う部分をグループ内で出し合い、よりよい教育相談となるようにグループで協議をしていきます。

A 先生の場合	MEMO
<p>ある日の朝、A先生が職員室で明日の保育の準備をしていたところ、B子の母親から電話があった。</p> <p>B子の母親の話では、昨日、B子が家に帰ってから部屋に閉じこもって泣いているので、理由を何度も聞いたところ、「何でもない。大丈夫。」と泣くばかりで答えなかったそうである。</p> <p>B子の母親に「幼稚園で何かあったのですか？」と尋ねられたが、A先生には、思い当たることがなかったので、「特にトラブルがあったようには思いません。いつも元気なB子ちゃんなので心配はいらないと思いますが、念のために話を聞いてみます。」と答えて電話を切った。</p> <p>その日の保育時間中、A先生はB子をそばに呼んで話を聞こうとしたが、B子は涙ぐみ、なかなか話そうとはしなかった。「恥ずかしいことじゃないから、泣いている理由を聞かせてくれる。」と言ったところ、重い口を開き、同じ登園バスのC子（クラスは別）とうまくいっていないことを話した。C子に話し掛けても無視をされたり、友達と遊んでいても、その友達をC子が連れて行ったりするようである。</p> <p>早速、A先生はC子を呼び、B子が話した内容をC子に伝えた。するとC子は、「そんな意地悪なことはしてないよ。」と言った。A先生は、遊んでいるB子の元に戻り、B子に「特にC子ちゃんは何も思ってなさそうだから、気にせず今までどおりにC子ちゃんと遊んだらいいと思うよ。」と伝えた。</p> <p>A先生は、少し気まずさが残るかもしれないが、二人の仲はすぐに元に戻るだろうと思い、二人に話を聞いた後、特に何もしなかった。また、家庭で特に配慮してもらうことはなさそうなので、B子の母親に報告はしなかった。</p> <p>翌日から、B子は幼稚園に来なくなってしまった。</p>	

事例研修資料6

保護者対応編

「保護者対応」について研修をします。

協議のために少人数のグループを作ります。下の教育相談事例の中で問題があると思う部分をグループ内で出し合い、よりよい教育相談となるようにグループで協議をしていきます。

A 先生の場合（例1）	MEMO
<p>ある日の放課後、A先生が掃除中に放送で呼ばれた。職員室に戻ると、クラスのB男の母親から電話が掛かっていた。B男の母親は「B男のことで相談があるので、1時間後に幼稚園に行きます。」と厳しい口調で言い、電話を切った。A先生はB男の母親の口調が厳しかったので気にはなったが、B男の母親が来るまで1時間もあるので、もう少し掃除しようと保育室へ戻った。</p> <p>1時間後、再び放送で呼ばれたので職員室に戻ったところ、B男の母親が既に来園していた。相談室に入ってもらい、話を伺うことにした。</p> <p>A先生 どのような御用件でしょうか？</p> <p>保護者 B男が、A先生からひどいことを言われたと、帰ってきてからずっとふさぎ込んでいるんです。今日の給食の時間に、鼻をかんだのでティッシュをゴミ箱に捨てに行ったら、先生から「食事中に席を立ったらいけないことぐらい分かるでしょう。そんなことでは小学生にならないよ。」と頭ごなしに怒られたと言っています。もう、幼稚園に行きたくないと・・・・・・・・。</p> <p>A先生 ちょっと待ってください。言葉は悪かったかもしれませんが、食事中に席を立つのは、よくないですよ。それは、お母さんにも分かっていただけだと思いますが。</p> <p>保護者 悪いのは分かります。しかし、怒鳴る以外にも指導の方法はあるでしょう。B男は傷ついているんですよ。</p> <p>A先生 そんなにきつく言った覚えはないのですが・・・・・・・・。しかし、これくらいのことでもふさぎ込んで、幼稚園に行きたくないと言うのは、ちょっと気持ちが弱すぎるのではないですか。こんなことでは、小学生になってからやっていけませんよ。</p> <p>保護者 先生は、悪くないとおっしゃるのですね。分かりました。園長先生とお話させていただきます。</p> <p>B男の母は、席を立ち、園長室へ向かって行った。</p>	

A 先生の場合（例2）	MEMO
<p>C子の発達について気になることがあったため、C子について の話をしたいと考え、ある日迎えに来たC子の母に、声を掛けた。</p> <p>A先生 C子さんのことについて話したいのですが・・・。</p> <p>保護者 えっ、今ですか？まあいいですけど・・・。</p> <p>A先生 C子さんが普段話している内容がよく分からないの です。</p> <p>保護者 ……………。</p> <p>A先生 カ行がタ行になっているようです。そして、「マ」や 「ム」の発音が出来ていないようです。お母さんは気にな りませんか？</p> <p>保護者 そんなことは、子どもだから仕方ないことでしょう。 うちの子の言葉の発達が遅れているというのですか。そ れに、先生なんだから、うちの子が言いたいことは何か 想像しながら聞くのが当たり前じゃないですか。</p> <p>A先生 わたしも十分気を付けています。しかし、他の子と比 べると言葉の発達が遅れているように思います。このま ま小学生になったら、大変だと思いますよ。</p> <p>保護者 小学生になったら大変だとはどういう意味ですか。う ちの子の悪いところばかり先生はおっしゃいますね。う ちの子にいいところはないのですか。</p> <p>A先生 それは、ありますよ。</p> <p>保護者 もう先生の話は聞きません。園長先生に相談します。</p> <p>C子の母は、そう言って帰ってしまった。</p>	

事例研修資料

【解説編】

事例研修資料1〈解説〉

場の設定編

まず、A先生の教育相談の進め方について考えてみましょう。

A先生ですが、次のような改善の必要な点が挙げられます。

- 一人10分の時間設定を途中から5分に変更している。
 - 時間が保護者によって違っている。
 - 日頃からよく話をする保護者の子どもには、問題がないと感じている。
- 改善が必要な点は以上です。

A先生は教育相談の重要性や有効性についての認識が弱いと思われます。教育相談は、何か問題が起こったときにだけ行うものではありません。表面上はクラスに問題がなくても、「クラスの中に何か隠れた問題はないか。」「悩みを抱えている子どもはいないか。」と考え、教育相談を適切に行い、積極的に子どもや保護者に関わっていくことで、問題の未然防止や早期発見、早期対応につながります。したがって、教育相談の場を全ての子どもたちの保護者に同じように提供することが大切なのです。

また、定期相談においては、一人当たりの時間を10分と決めたらできるだけ全員同じ時間で相談を行います。時間が長かったり短かったりすると、平等性に欠けるため、先生への信頼を失いかねません。また、何を話しているのか、他の保護者が気になり、詮索することもあります。保護者が悩みを抱えていたり、保護者から自発的な相談があったりして、時間が長引きそうな場合は、緊急の場合を除いて、別の機会に相談の時間を設定するのがよいでしょう。いずれにせよ、先生と保護者が定期的に真剣に相談できる時間枠があるということが、保護者にとって安心して子どもを幼稚園に送り出すことができる材料となります。

この事例に関する解説

○ハンドブック資料

→ Q1、Q2を参照

○プレゼンテーション資料

→ トップページからQ1、Q2を選択

事例研修資料 2<解説> 基本的な進め方編

二人の先生の教育相談において、どのような点が改善点で、どのような点がよいのか挙げてみます。

【A先生の改善点】

- 保護者の様子を観察せずに、いきなり教育相談を始めている。
- 「ありません。」という子どもの言葉を安易に受け入れ、深く関わろうとしていない。
- 機械的に進めている。

【B先生のよい点】

- いきなり教育相談を始めるのではなく、気持ちを和らげるためのさりげない会話を行っている。
- 始める前に相手に対する配慮があり、気持ちを受容していこうとする態度がある。
- 焦らず、待つ姿勢がある。

クラスで定期相談を行う場合、相談対象の保護者の人数によって設定の時間は大きく違ってくると思います。保護者が多数の場合は一人当たりの時間が少なくなるので、A先生のような進め方をしてしまうこともあるかもしれません。しかし、教育相談の時間は、教師が問題の有無を確認したり、教育相談を通して保護者とよい関係を築いたりできる機会ともなるので、スケジュールを調整して、短い時間でも丁寧に行うことが大切です。そのためには、短い時間で効果的に教育相談を行えるように、定期的に行っている幼稚園生活に関するアンケート等を有効に活用するなど、工夫が必要です。

また、自己表現が苦手な保護者との相談は、気持ちを引き出すことが困難であり、時間も必要となります。しかし、そういった保護者たちにとって、教育相談は特に必要とされるものです。B先生のように、教育相談の技法を学び積極的に活用していこうとする姿勢は、多くの保護者たちの助けになり、それが多くの子どもたちの助けにもなります。

この事例に関する解説

- ハンドブック資料 → Q3、Q4参照
- プレゼンテーション資料 → トップページからQ3、Q4を選択

事例研修資料3<解説>

質問の仕方<教師が起こしやすい失敗編>

この教育相談が終わったときに、保護者は、「相談するんじゃなかった。」と思っているのではないのでしょうか。この教育相談では、保護者の問題は解決していないように思われます。

先生が行った相談では、次のようなことが問題として挙げられます。

- 保護者の気持ちに寄り添えていない。
- 保護者の話を十分聞かずに、自分の意見を言っている。
- 最後は、指導及び説教になっている。

教育相談においては、第一に保護者の苦しい気持ちに寄り添っていくこと、保護者の気持ちを受容していくことが大切です。A男の保護者は、A男がにらまれていると感じているのですから、「そう感じているんですね。」「解決の方法を一緒に考えていきましょう。」といった言葉を掛け、その苦しい気持ちを受け入れていくことが大切です。「思い過ごしじゃないか。」と思っても、A男がにらまれていると感じて、保護者は苦しんでいるのですから、その気持ちをそのまま受け入れ、苦しみの軽減を図っていくことが、A男の保護者の問題解決へとつながります。

そして、この教育相談の最後には「そんな細かいことを気にしてたら、この先の子育ては苦労しますよ。もっと強くならないと。」と言っています。威圧的な発言をしたり、指導的になったりしてしまうと、保護者は話そうとする意欲を失ってしまいます。

また、この後先生は、A男の保護者が教育相談に来たことを誰にも報告せずに放置してしまうことも考えられます。問題の大小にかかわらず、主任、管理職等に報告をして、組織的に対応をするようにしなければなりません。

さらに、保護者が、教育相談に来たときにはまず、「よく相談に来てくれました。」「よく言ってくださいました。」といった保護者をねぎらう言葉を掛けることが大切です。おそらく、教育相談に来た保護者は、「相談しようか。やめようか。」と大変迷ったと思います。意を決して教育相談に来たその保護者に対して、ねぎらいの言葉を掛けることは、保護者に安心感と話す勇気を与えることになります。

この事例に関する解説

○ハンドブック資料

→ Q4、Q6、Q8参照

○プレゼンテーション資料

→ トップページからQ4、Q6、Q8を選択

事例研修資料4<解説> 質問の仕方<よい質問編>

A先生は、自主的に教育相談の研修を受けているようです。そのため、保護者の話をまず聞くこと（傾聴）ができており、朝になると学校に行きづらいという子どもの保護者の気持ちにも寄り添おうとしています（受容）。また、保護者が話すことに相づちを打ったり、保護者が言った言葉を繰り返したり（繰り返しの技法）して、保護者が話すことを応援しています。これらの点は、大変よいところです。

しかし、話が行き詰まってしまいました。保護者は、先生が何度も繰り返しの技法を使ったことを、いい加減に対応していると感じたのかもしれませんが。

この保護者は、自分から教育相談に来ているので、自ら解決しようとする活力があり、先生との関係も良好であると思われます。したがって、順序立てて質問を入れていってもよいのではないかと思います。話の間に少しずつ相手の気持ちや考え、問題の核心に触れるような質問を入れていきます。例えば、次のような質問です。

- お子さんが行きづらさを感じているのは毎日ですか？
- どうやって（心を整理して）幼稚園に連れて来ることができているのですか？
- 幼稚園に連れて来れるときは、どんなときですか（例外探し）？
- 幼稚園に連れて来れるエネルギーを最高を10、最低を1とすると今の状態は幾つですか（スケーリングクエスト）？（聞いた後でそれが1上がるにはどうしたらいいか尋ねる。）

また、相談者がそういう心のしんどさを抱えながらも頑張って幼稚園に連れて来ていることに対して、ねぎらいの言葉や褒める言葉などを入れていくこと（コンプリメント）も効果的です。

そして、そんな気持ちになっても幼稚園に連れて来ることができている保護者の工夫や努力について尋ねることで、保護者のリソース（長所・元気の元など解決に向けてのヒントとなるもの）を知ることができます。例えば、「どうやって幼稚園に連れて来ることができているのですか？」と聞いて「仕事を休むことができないので、無理してでも連れて来ています。」と答えた場合、仕事に対する責任感がこの保護者のリソースとなります。リソースについて話を聞いていくことは、頑張りや意欲を喚起することにもつながります。

この事例に関する解説

- | | |
|--------------|--------------------------------|
| ○ハンドブック資料 | → Q4、Q5、Q6、Q7、Q9参照 |
| ○プレゼンテーション資料 | → トップページからQ4、Q5、Q6
Q7、Q9を選択 |

事例研修資料5<解説>

いじめへの対応編

A先生の対応の中で適切でないところを幾つか挙げてみます。

1 先入観を持って対応している

A先生は「大したことはないだろう。」との気持ちから、丁寧に対応していないように思われます。常に危機感をもって、今起こっている問題に接していく必要があります。

2 組織的な対応ができていない

今回の相談内容は登園バスでのできごとです。登園バスの担当の先生と連携して問題に対応することが大切です。また、園全体の問題として捉えることも必要です。教育相談で得られた情報を職員間で共有し、今後、複数の目で見守り、対応を考えていくことで解決へと導きます。

3 B子の気持ちに寄り添えていない

B子の気持ちをC子に伝えることについては、B子の同意を得て、慎重に行わなければなりません。また、このケースでは、A先生が、C子の言ったことを信用して、B子にC子の言ったことを伝えただけで対応が終わっており、B子の不安に思っている気持ちへのケアが行われていません。B子の不安に思っている気持ちを理解して対応し、教育相談が終わっても、継続してB子とC子の関係について注意深く見守っていく必要があります。

4 今後の対応を保護者に報告していない

B子の母親は、A先生からの連絡を待っている可能性が高いと思われます。早い時期に連絡を取り、幼稚園の今後の対応の仕方を伝える必要があります。家庭と幼稚園が連携をして子どもを見守っていかねばなりません。

情報が入っているのに、素早い対応ができていなかったり、一人の先生が抱え込んでしまって組織的な対応ができていなかったりする場合は、いじめが深刻な状況になりかねません。「これくらいなら大丈夫だろう。」と思わず、最善を尽くします。そのために、教育相談を有効に活用します。

次のページに別の事例を掲載していますので、研修に活用ください。

【事例】いじめクレーマー編

A子の父親が幼稚園に来て、「もう1週間も、娘が幼稚園に行きたくないと言って休んでいる。いじめではないのか。」と言って担任に詰め寄った。詳しく調査をするので、その場は少し時間をもらうことで引き取ってもらった。休み始めて4日目から毎日のように担任が家庭訪問をしているが、母親、本人がともに拒絶して会えていない。

調査の結果、A子がいじめられているというよりも、A子が中心となって多数の友だちをいじめていることが分かった。調査から両親との面談日の決定までに2週間が過ぎていた。調査の結果を知らせるために幼稚園へ両親で来てもらうことにした。両親との面談には、担任、主任、園長の3名が対応することにした。

面談の初めに主任が、被害者というよりも加害者の疑いがあると説明したところで、父親が説明をさえぎり、「娘は幼稚園に行きたいのに行けていない。心を病んでいるのに加害者とは心外だ。いじめと認めろ。」と言って説明を聞いてくれない。話は平行線をたどり、1時間を経過したところで父親は、多数の人に囲まれて尋問のようだったと言い、次はいじめと認めないと来ないと言って帰った。

- 保護者との面談の進め方について整理してみます。
 - ① 来園していただいたことへのお礼を述べる。
 - ② 子どもの様子を聞く。
 - ③ 両親の考えや心情を聞く。
 - ④ 調査方法について詳しく伝える。
 - ⑤ 調査結果を被害者側としての事実や、A子に心身の苦痛があることから、いじめであることを認める。
 - ※ いじめであることを認め、保護者の言い分を聞き入れながら⑥以降の対応を保護者と協働して進めていく。
 - ⑥ いじめの加害者側の事実があることを伝える。
 - ⑦ いじめ解決に向けて保護者と連携する内容を協議する。
 - ⑧ 今後の連絡方法を確認する。

上記以外に、両親を問い詰めるような話し方をしないことも大切です。保護者は子どもの教育において幼稚園のパートナーとなる存在です。保護者の子どもを大切にする気持ちを理解し、子どもが抱える問題をどのように解決していくかを焦点に話を進めましょう。

この事例に関係する資料

- ハンドブック資料 → Q4、Q8
- プレゼンテーション資料 → トップページからQ4、Q8を選択

事例研修資料6<解説>

保護者対応編1

A先生は、相談に来ている保護者を怒らせてしまいました。対応のどのようなところが適切でなかったのか振り返ってみましょう。

1 相談の準備をしていない

A先生は、B男の母親が1時間後に来園することが分かっているのに、教育相談に向けて準備を行っていません。話合いがスムーズに進むように、教育相談の場の設定や情報の収集等が必要です。また、B男の母親を職員室で待ち、すぐに対応できるようにしておくべきです。

2 保護者が話している途中で話を遮っている

相手の話を遮ることは、話を聞いてもらえないという気持ちを生じさせ、相手の怒りの感情を増幅させます。まずは、冷静に話を聞くことが大切です。

3 保護者の話に耳を傾け、感情を受け止めていない

保護者の怒りの感情を受け止め、冷静に話し合うことができるようにしなければなりません。保護者が怒りの感情をもったということについて、気持ちを和らげるために「そういう気持ちにさせたことは申し訳ない。」といった言葉が必要な場合があります。対決の姿勢は、いかなるときもとるべきではありません。

4 指導的な話し方になっている

教員は、子どもに指導することを日頃から行っているため、保護者に対してもつい話し方が指導的になってしまうことがあります。保護者との話の中からお互いに共有できることを見付け、その共有できることをできるだけ多くしていくことが、解決に向けて必要なこととなります。

この事例は、A先生が食事中に席を立ったB男を指導したことから起こったものです。この指導は、子どもの規範意識を崩さないように行われたものであると思いますが、指導時に使った言葉がB男を傷つけてしまったようです。このような教員の態度は、子どもと保護者の幼稚園への信頼を低下させ、不登園の一因となることがあります。指導の際は、子どもがその言葉をどう受け取るかということ意識して、言葉掛けをすることも必要です。

この事例に関係する資料

- | | |
|--------------|-----------------------|
| ○ハンドブック資料 | → Q2、Q4、Q8を参照 |
| ○プレゼンテーション資料 | → トップページからQ2、Q4、Q8を選択 |

事例研修資料6<解説>

保護者対応編2

A先生は、話をしたい保護者を怒らせてしまいました。対応のどのようなところが適切でなかったのか振り返ってみましょう。

1 相談の準備をしていない

A先生は、幼稚園に迎えにきたC子の母親に、C子の発達に関する大切な話を急に持ち掛けています。いきなり話をされても母親はとまどうことが考えられるため、特に大切な話の場合は、C子の母親に事前に話をしたいということを申し出ることが必要です。

そうすることで、C子の母親は、A先生の話を落ち着いて聞くことができます。また、A先生も、話す内容を整理できるため分かりやすく相手に伝えることができます。

2 子どもの気になる点だけを伝えている

A先生の気になる点を伝えたいという気持ちは分かりますが、保護者の気持ちを考えると、欠点ばかり話されると辛い、悲しい、怒りなどの感情を抱き、A先生の話す内容に対して、耳を傾けようとしなくなります。気になる点（悪い点）だけでなく、よい点を必ず話すことが大切だと考えます。

例：C子さんは、したいことや思ったことを、どんどん話してくれます。いっぱい言葉を使って話してくれるのですが、聞き取りにくい言葉があるのです。

3 保護者の指摘に対して反論している

保護者の指摘を受け止め、冷静に話し合うことができるようにしなければなりません。保護者の指摘に対して、「でも」「しかし」と対決の姿勢を示すのではなく、努力し続けるという姿勢で対応することが大切です。

この事例は、A先生がC子のことをC子の母親に相談しようと話し掛けたことで、母親を怒らせてしまったという事例です。大切な内容を保護者に伝える場合には、事前の入念な準備が必要です。伝える前には、保護者に、誰が、いつ、どこで伝えるのかを園内で話し合い、丁寧に対応していくことが望まれます。

この事例に関する資料

- | | |
|--------------|-----------------------|
| ○ハンドブック資料 | → Q2、Q4、Q8を参照 |
| ○プレゼンテーション資料 | → トップページからQ2、Q4、Q8を選択 |

終わりに

友達の輪に入れなかったり、乱暴をしたり、情緒が不安定だったりする子どもたちがいます。これらの諸問題には、どのような背景があるのでしょうか。子どもたちの生活の中のストレスが原因になっているということは前述のとおりですが、それを言い換えれば、メンタルヘルスの問題という見方をすることもできます。子どもたちは、心の SOS を行動や症状で示しているのかもしれませんが。教育相談は、そうした子どもたちの SOS を受け取り、言葉で表現できないがゆえに行動や症状で示す心の問題を、保護者と解決に向けてじっくりと話す機会でもあります。保護者との教育相談は、問題解決の第一歩につながります。

しかし、保護者理解を得て連携を取ることは容易なことではありません。時には長時間の沈黙が続くことがあるでしょう。また、本当のことを話してくれないこともあります。保護者が重い口を開き、子どものことや自分のことを語ってくれるためには、技術的なこともさることながら、先生方が保護者からの信頼を得ることが大切です。「この先生なら自分を分かってくれる。」「この先生になら話してもいい。」そのように保護者が感じるのが、本音を話してくれる要因となります。では、教育相談において、信頼できる先生とは、どのような先生でしょう。それは、感情的、指示的、指導的にならずに冷静に話を聴いてくれる先生です。先生が教育相談を行う上で冷静に対処するためには、幾つかのポイントがあります。教育相談に関する技能を習得している、幼児教育、特別支援教育等に関する知識を持っている、関係諸機関の情報を把握し、専門家やスクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカーと協力関係を築こうとしていることなどが挙げられます。そのようなことは、保護者の信頼を得ることにもなりますし、何よりも先生方が教育相談を行う上での自信につながるでしょう。

教育相談を特に必要とするのは、問題を抱えた一握りの子どもや保護者と思いがちですが、普段明るく元気に生活しているように見える子どもや保護者も、何かしらの問題を抱えていることがあります。「先生、相談があるのですが……。」と保護者が話し掛けやすい関係をぜひ作ってください。子どもに充実した学校生活を送らせるために、子どもや保護者に普段からしっかりと寄り添い、研修を通して教育相談に関する知識と技能を高めていただきたいと思います。



<付 録>

教育相談振り返りチェックリスト

御自身の教育相談の取組についての振り返りリストです。より効果的な教育相談が実践できたか確認してみましょう。

チェックが入らなかった項目については、指示されているハンドブック資料の各Qを再確認しましょう。

- 教育相談の場所、時間の設定が適切にできた。
→【Q1、Q2】
- 相談者が話しやすいような雰囲気づくり（最初の言葉掛け）ができた。
→【Q2】
- 一般的な流れに従って教育相談を行うことができた。
→【Q3】
- 沈黙の時間があっても、待つことができた。
→【Q4、Q8】
- 相談者の心情や困り感（立場）を想像しながら話を聞くことができた。
→【Q4、Q6】
- 相談者の考えを引き出す（しっかり聞く）ことができた。
→【Q5、Q7】
- 必要に応じて情報を共有するなど、組織的な対応をすることができた。
→【Q8】
- 相談者がうなずいたりアイコンタクトをとったりして、自分（教職員）を受け入れる姿勢を見せていた。
→【Q4】
- 相談者の表情が教育相談前より和らいでいた。
→【Q6、Q7】