

# 保育者に求められるコミュニケーション能力に関する研究

庭野 晃子

**目的：**本研究は、保育者に求められるコミュニケーション能力について明らかにすることを目的とした。

**方法：**文献研究およびグループ・インタビュー

## 結果

### (1) 文献研究

保育者のコミュニケーションに関する先行研究を収集・整理した結果、大きく4つに分類された。第1は、保育者－保護者間のコミュニケーションに関する研究、第2は、保育者－子ども間のコミュニケーションに関する研究、第3は、保育士養成校在学学生に対するコミュニケーション教育に関する研究、第4は、若い保育者に求められるコミュニケーション能力の研究である。それぞれ、概要を示す。

#### ①保育者－保護者間のコミュニケーションに関する研究

4つの分類のなかでもっとも数が多かった。善本(2003)は、保育者は、保護者を親として成長させるために重要であり、子供の親の支援者としてのコミュニケーション能力が求められていると指摘する。しかし、対子供、対保護者、対保育士という3つのコミュニケーション場面において対保護者とのコミュニケーションを最も苦手としていると報告している。

成田(2012)は、保育者が保護者対応で困っていることを保育者の経験年数ごとに分類している。経験年数が浅いとコミュニケーションの取り方自体で戸惑っていること、数年を超えるころから、自己中心的な保護者や病んでいる保護者への対応に苦慮したり、伝え方に困難さを感じるよう

になることが明らかにされている。

丸目(2014)は、保護者にアンケート調査を行った結果、保育者と保護者間のコミュニケーションがうまくいっていない要因として、多忙によりコミュニケーションをとる機会や時間が少ないことと、保育者個人のスキルが低いことを指摘している。

中平ほか(2014)は、保育者と保護者のコミュニケーションが図られる場面として、①登降園時、②連絡帳等の文面、③園便り・学級便り、④家庭訪問・個人面談の4つを挙げ、保護者との対話において、話し方、表情や態度、配慮、保育の知識の有無等が重要であると指摘している。また、貧困、ひとり親、障がいをもつ子ども、虐待、共働き等が増加していることを把握して支援を行うことが重要であると言及している。

真下ほか(2011)は、保育者の保護者への対応の特色として、「傾聴・共感」「具体的なアドバイス」「保育者として一緒に問題解決にあたる姿勢を示すこと」の3点を指摘している。

このほか、保護者対応の事例が掲載されている本が多く出版されている。例えば、よくない言葉かけを集めたものや、場面ごとにどのような言葉かけを行うべきかを示したもの等、イラスト入りで実践的な内容の書籍が多い。

#### ②保育者－子ども間のコミュニケーションに関する研究

子ども同士のトラブルの際の保育者の対応の仕方や、自己紹介の仕方、適切な言葉かけ等を具体的に説明(塩谷 2015)したもの、困難を抱える子どもへの支援について検討(大河内 2015)しているものがある。

#### ③学生のコミュニケーション能力の向上を目指し

## た教育に関する研究

3つの分類の中でもっとも少なかった。浅木(2014)は、ストーリーテリングの実践を通して、学生のコミュニケーション能力の育成に効果があると論じ、片山ほか(2010)は、コミュニケーション能力を向上させるためのワークやゲームを取り入れた研修を行い、学生の変容のプロセスを考察している。

### ④若い保育者に求められるコミュニケーション能力

善本(2003)は、施設長に調査を行い、若い保育者(おおむね25歳未満)に期待するコミュニケーションについて因子分析を行っている。分析の結果、次の6つの因子が抽出された。

- 1) 高度なコミュニケーション・スキル(共感性・説得力・話し合いの力・トラブル処理の力がそこであるかどうか)
- 2) 協調性と基本的常識(職員間コミュニケーションにおける協調性・基本的常識があるかどうか)
- 3) 基本的コミュニケーション・スキル(話す・聞く・書く、基本的表現力・理解力があるかどうか)
- 4) 子供への高圧的な態度(子供とのコミュニケーションにおいて感情的にならないか)
- 5) 受容的姿勢(自分の思い込みに固執せず相手を受け入れることができるか)
- 6) コミュニケーションへの積極性・主体性  
(保育士間で積極的に意見を言えるか、保護者と主体的に関われるか)

上記6つが、保育園長が若手保育者に期待するコミュニケーション能力である。このうち、若手保育者が高く評価されている能力は、高い順に④②⑤であった。逆に、評価が低い能力は①③⑥という結果だった。すなわち、若手保育者は、共感性・説得力・話し合いの力・トラブル処理の力および基本的な表現力・理解力が不十分で、積極性・主体性に欠けると評価されている一方、職員間における協調性・常識の点では問題がなく、子供とのコミュニケーションにおいて感情的な対応をす

ることもないと判断されている。

### (2) グループ・インタビュー

保育者のコミュニケーションに関する論考において、保育者同士のコミュニケーションが重要であるとの指摘は多数あるものの、その能力がどのようなものかについて検討した研究は非常に少ない。善本は、「保育士どうしの場面においてもコミュニケーション能力が求められている」と指摘し、園長が期待する6つの能力を明らかにしているが、園長以外の視点は考慮されていない。6つの能力は、管理的立場の人間が求める能力であり、中堅保育士や新任保育士自身が必要と考えるコミュニケーション能力と一致するとは限らない。

本調査では、保育者どうしのコミュニケーションについて、若手保育者の立場からアプローチした。

現役保育士2名と保育士経験者1名に対してグループ・インタビューを行い、「保育者同士のコミュニケーション」をテーマに2時間ほど議論をさせていただいた。

インフォーマントに承諾を得た上で、ICレコーダーに議論の内容を録音した。以下、議論の内容の一部を紹介する。

### 議論

- ・保育者同士のコミュニケーションにおいて重要なことは、挨拶をすることや報連相を守ること以上に、保育園の文化や組織の体質に合わせることができるかどうかではないか。
- ・子どもに対する関わり方と職員同士のかかわり方は関連している。職員同士に上下関係があり、主従関係が強いと子供に対しても大人が偉くて子供はそれに従うという関係ができる。
- ・具体例を挙げると、ある部屋で中堅保育士Aさんが保育ノートを記入していたので、新人Bさんは、先輩のA保育士の仕事の邪魔をしないよう声を掛けずに同じ部屋で昼食を食べていた。そこへ中堅保育士Cさんが入ってきて新

人Bさんに対して「なんであなた先輩より先にご飯食べてるの?」とやや叱るように言った。もしAさんとBさんが逆の立場であれば、Bさんは叱ることはない。また、新人が仕事で書き物をしていて、先輩が昼食をとるとき一言声をかけるのかというとかけない。上司に対しては気遣いの言葉が必要だが新人には必要ない。コミュニケーション能力の問題ではなくて、保育園の体質に合わせられるかの問題。

- ・保育園によって求められるコミュニケーションが異なる。いかに空気を読んで対応していくかが課題。

## 考察

本研究は、保育者に求められるコミュニケーション能力について、文献研究およびグループ・インタビューを通じて明らかにすることを目的とした。ここで、本研究で明らかになったことを整理し、意義と課題について述べる。

まず、保育者に求められるコミュニケーションに関する先行研究は、4つに分類された。第1は、保育者－保護者間のコミュニケーションに関する研究、第2は、保育者－子ども間のコミュニケーションに関する研究、第3は、保育士養成校在学生に対するコミュニケーション教育に関する研究、第4は、若い保育者に求められるコミュニケーション能力の研究であった。

次に、グループ・インタビューを通じて、「保育者－保育者間に必要とされるコミュニケーション能力」について模索した結果、必要とされる保育士間のコミュニケーション能力というものではなく、保育園の体質によって求められるコミュニケーションが異なるのではないかという議論に進んだ。調査前は、保育者間に必要なコミュニケーション能力として、挨拶をする、伝えたいことを簡潔に表現できる、話す・聞くというやりとりが双方向にできる、会議で自分の意見を言える等々、典型的な回答がでてくるのではないかと想定していた。しかし、予想に反し、すべての保育者に共

通して求められるコミュニケーション能力はなく、各保育園の人間関係や組織風土等に合わせたコミュニケーションが実際の保育現場では求められていることが調査から分かった。

このような知見は、保育者間のコミュニケーションが、保育者自身のメンタルヘルスや離職、そして保育の質に関わる重要な示唆を含んでいるのではないかと考えられる。例えば、保育園の人間関係や組織風土に馴染めずコミュニケーションがうまくいかなかった場合、孤立したり心身の不調に影響することが十分考えられるだろう。

以上のような考察をふまえ、次の課題を検討していきたい。すなわち、「保育園の組織風土と保育者間のコミュニケーションの在り方はどのように関連しているか」を計量的・質的両方の手法を用いて検討していく。今後は、さらに課題を具体化し検証していきたい。

## 文献

- 善本孝 (2003) 保育におけるコミュニケーション：保育士に求められるコミュニケーション能力に関する調査から 横浜女子短期大学研究紀要 (18), 47-67.
- 成田朋子 (2012) 保護者対応に求められる保育者のコミュニケーション力 研究紀要 (34), 65-76.
- 丸目真弓 (2014) 保護者支援の前提となる保育士と保護者間コミュニケーションに関する現状と課題：保護者アンケートを中心として 大阪総合保育大学紀要 (9), 173-194.
- 中平絢子・馬場 訓子・高橋敏之 (2014) 信頼関係の構築を促進する保育所保育士の保護者支援 岡山大学教師教育開発センター紀要 (4), 63-71.
- 真下知子・張貞京・中村博幸 (2011) 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), 136-146.

塩谷香（2015）保育者のコミュニケーションスキル：子どもが育つ保護者も育つ 少年写真新聞社.

大河内修（2015）保育所における対応困難児への支援：巡回相談会での検討事例の分析から，現代教育学部紀要（7），53-63.

浅木尚実（2014）ストーリーテリング（お話）と国語教「話す力」「聞く力」養成：教員志望学生のコミュニケーション力向上に関する考察 淑徳短期大学研究紀要（53），53-67.

片山勝茂・濱田智崇・富永良史（2010）自己理解の深化とコミュニケーション能力の向上を重視した保育者養成の取り組み，仁愛女子短期大学研究紀要（42），1-11.