

実施過程	実施内容・要点	時間 60分	プレゼン	進行者の主な指示例・発問例	*留意点 【 】内は使用する資料名
はじめに	◎本校内研修の概略説明 ○ウォーミングアップ  1 ねらいの確認 (1) 保護者からの電話対応の基礎・基本を理解する (2) 電話対応の演習を通して、保護者との協力関係の結び方を体験的に理解する	5	1 [説明] 今日「保護者からの電話対応」について研修します。 (指示) 研修の前にウォーミングアップをしましょう。「WANTED」です。ウォーミングアップ用の演習資料と筆記用具を準備してください。ペアになってジャンケンをします。勝った人は、負けた人が「YES」と答えると思う質問のシートの中から一つ選び、相手に質問します。負けた人は「YES」か「NO」で答えます。負けた人が「YES」と答えた時だけ勝った人は自分のシートの質問項目の番号に○を付けます。その後、負けた人が勝った人に同じように質問してください。できるだけたくさん○が付けられるようにしてください。では、始めましょう。(3分後)いかがでしたか。自分で「こういう答えをするかな」と期待して質問しても、違う答えが返ってくる場合がありますね。電話対応でも、同じようなことがあるかもしれないので、注意する必要がありますね。  2 [説明] それでは研修に入っていきます。今日のねらいを確認します。今日のねらいは「保護者からの電話対応への基礎・基本を理解する」「電話対応の演習を通して、保護者との協力関係の結び方を体験的に理解する」の2つです。	*イスのみを会場に準備し、席は自由バインダーを用意すると研修しやすい。 【演習資料】(ウォーミングアップ用) *ミニエクササイズを通して和やかな雰囲気をつくる。  【テキスト資料】 *学校の実態と関連づけて、本校内研修のねらいを説明する。(具体的事例を入れながら説明できると研修者の必要感が高まる)	
I 説明	2 電話対応の基礎基本 (1) 最近の保護者の傾向 ・家庭をとりまく社会の変化 ・保護者の現状  (2) 電話をかけてくる時の保護者の感情 ・プラスの感情とマイナスの感情  (3) 保護者も教員も最終的に目指すところは… 解決を目指すための土台は… (4) 相談面接と電話対応との違い ・顔(表情)や態度が見えることと見えないこと (5) 電話対応の心構え ①傾聴する ②感情を正しく理解する ③話し方・言葉に留意 ④協力関係を築く  3 電話対応の流れ ○電話に出る ○名乗る ○あいさつ ○話を聴く ・保護者との信頼関係が築けている場合 ・保護者との信頼関係が築けていない場合 ・一時的に電話を切る場合 ○あいさつ ○電話を切る  4 電話後の対応 (1) 記録を残す (2) 抱え込まない (3) ホウレンソウ(報告・連絡・相談) (4) 保護者に事後の連絡	3	3 [説明] 最近の保護者の傾向について説明していきます。家庭をとりまく社会の変化として、都市化による地域とのつながりの希薄さ、核家族・共働き家庭の増加、日本の相対的貧困率の増加、一人親家庭の増加、少子化等が挙げられます。 4 それに伴い、保護者の現状として、子育てを学ぶ機会の少なさ、相談・協力できる人の少なさ、時間的・経済的なゆとりのなさ、家庭の社会的孤立、過干渉・過保護等といった問題があります。このような傾向から、保護者が些細なことでも学校に苦情や問い合わせをしてくることが多くなってきました。 5 [説明] では、電話をかけてくる時に保護者はどのような感情を持っているでしょう。保護者が学校に子どもの成長を伝えてくる場合は、喜び・感謝・信頼・期待といったプラスの感情が挙げられます。一方、苦情や問い合わせをしてくる場合は、怒り・困惑・不信・疑問といったマイナスの感情を抱いているときがあります。保護者がこのようなマイナスの感情をもっている時に、私たちは対応に苦慮しますね。その時に、私たち教員が感情的になったり、マイナスの感情をうまく受け止めることができなかつたりすると、保護者と教員の関係がこじれる原因にもなります。 6 [説明] いろいろな感情を抱いて電話してくる保護者とそれに対応する教員が最終的に目指すところは何でしょう。それは、問題の解決ですね。 7 また、問題解決を目指すための土台は何でしょう。 8 [説明] 次に、相談面接と電話対応を比べてみましょう。相談面接では、顔や表情が見えるため、表情や態度で印象が大きく変わります。言葉だけでなく、うなずきや身振りなどの非言語で感情を伝えることもできます。一方、電話対応では、顔や表情が見えないので、声のトーンや言葉だけで印象が伝わってしまいます。そこで、話し方や一言一言の言葉に留意する必要があります。 9 [説明] 保護者と教員が協力関係を結ぶために、教員はどのような心構えで保護者の電話に対応すればよいでしょうか。まずは、 <b>傾聴</b> することです。相づちや受け止めの言葉を発しながら、積極的に保護者の話に耳を傾けることが大切です。教員自身が精神的な安定を保ち、保護者の感情を落ち着いて理解し、正しく保護者の感情を感じ取るように努めます。姿が見えない電話対応なので、「真剣に話を聴いているか否かの姿勢が声や言葉に表れる」と意識して、話し方や一言一言の言葉に留意することが大切です。肯定的な関心を払い、保護者との <b>協力関係</b> を築くように努めていきます。  7 10 [説明] 電話対応の流れについて説明します。まず、電話のマナーとして、電話が鳴ったら、迅速に受話器を取るようにしましょう。そして、「○○学校 ○学年担任 福島太郎です。」のように明るく・丁寧に学校名→所属→氏名を告げます。第一印象が大事です。相手の名前を聞いたら、「お世話になっております。」のようにあいさつをします。 11 それから、相手の話を聴くようになります。基本的にはどんな場面でも、保護者の話を十分に傾聴することが大切です。傾聴の他にも、保護者からの電話対応に役立つカウンセリングの技法があります。その一部を紹介するので、参考資料をご覧ください。例えば、「繰り返し」をすることで、自分の言葉が教員に伝わっているという実感を得て、保護者は自信を持って話すようになります。また、情報の正確な把握や、緊急性の高い内容の場合、同僚に情報の一部を伝え、援助してもらおう手段にもなります。テキスト2ページに戻って説明を続けたいと思います。話を聴きながら、事実を確認し、必要に応じてメモを取ります。 保護者との信頼関係が築けている場合とそうでない場合の対応の仕方を説明します。保護者との信頼関係が築けている場合は、傾聴しながら、「お母さんが○○されていることって、すばらしいですよ。」のように保護者の行為や感情を認めることも大切です。問題を抱える保護者は、自信を失っていることもあるからです。具体的な提案をして約束したことはお互いに行うようにしましょう。いつまでに、誰が、何をするのか確認することも大切です。「学校と家庭で協力して取り組みましょう。」のように、保護者とともに協力して取り組んでいく姿勢を見せましょう。 次に、保護者との信頼関係が築けていない場合の電話対応の仕方を説明します。ここでは、十分に保護者の話を傾聴します。事実を確認しながら、「お父さんのお怒りになる気持ち、分かります。」のように、保護者の感情を受け止めます。そして、いつまでに、誰が、何をするのか、実行可能な具体的な提案をします。すぐに解決が望めない場合は、「事実を確認した上でその後の対応を検討しますので、1日お時間をいただけませんか?」のように、事実確認と対応策を考えるための時間をもらい、再度連絡することを約束します。 また、生徒対応などで、電話対応が困難な時があると思います。保護者との信頼関係が築けている場合は、「今から授業なので、改めて4時頃に電話させていただいてもよろしいですか。」のように、後で連絡をする約束をして改めて電話することもできます。信頼関係が築けておらず、保護者が感情的になっている場合は、当事者が電話を受け、生徒の対応等は同僚や管理職にお願いするのが妥当です。 ある程度、保護者の話を聴いたものの、授業の時刻になったり、出張の時刻になったりするなどして、一時的に電話を切らざるを得ない時もあると思います。その時は、「お話の途中で申し訳ありませんが、2時から出張なので・・・。」のように、こちらの都合を丁寧に伝えた上で、後ほど改めて電話することを約束します。保護者が納得した場合は、「4時に電話させていただきます。」のように具体的な約束をして電話を切ります。しかし、保護者が納得しない場合は、「続きを教頭にお話しいただいてもよろしいでしょうか。」のように、管理職や学年の先生等に代わってもよいか確認します。ここで保護者が納得したら、電話を代わってもらいます。後ほど改めて保護者に電話をした方がよいか等を代わってもらった先生と相談して対応します。それでも保護者が納得しない場合は、もうしばらく保護者の話を聴いた上で、後ほど改めて電話をする提案をします。 最後に、「お電話ありがとうございました。」のように、相手へのあいさつをし、保護者が電話を切ったことを確認してから、受話器を置くようにします。姿は見えない電話対応です。だからこそ真剣に話を聴いている姿勢が声に表れるように、最後まで聴く姿勢を保つことが大切です。  2 14 [説明] 電話後の対応について説明します。まず、事後の対応のために、把握した事実や内容は、記録に残します。次に、先生が一人でストレスを抱え込まないように、普段から学年の先生等と情報交換しておくことが大切です。解決のためのヒントを得たり、管理職への報告などの判断を一緒にしたりすることにより、先生方のストレス軽減にもつながります。また、緊急性の高い話の内容については、管理職・学年主任に「ホウレンソウ」すること、すなわち報告・連絡・相談し、組織的に対応する必要があります。最後に、電話後の子どもの様子や約束の進行状況を保護者に適宜連絡し、情報交換をしばらく続けます。	【テキスト資料】  【参考資料】 *参考資料の「カウンセリングの技法を用いた電話対応」を参照。技法の中の「繰り返し」のみを紹介するが、電話で話している内容を繰り返すことで同僚の援助をもらう手段になることを例示すると、研修者はイメージをもちやすくなる。 *「 」内の○は、学校の実態に合わせて内容を加えると、研修者はイメージしやすくなる。  *一時的に電話を切る(間を取る)ことで、次のようなことが期待できることを補足説明してもよい。 ①保護者の感情が少し落ち着くこと。 ②学校側で事実を確認したり、次の対応を考えたりすることができること。	
II 演習	○保護者からの電話対応 【事例1】 【事例2】	40	15 (指示) それではこれまで説明した基礎・基本及び技法を生かして演習をしてみましょう。(演習進行案を参照) ~ 18 19 (指示) 演習お疲れ様でした。一緒に学んだグループの先生方に感謝の言葉を伝え、初めの席に移動をお願いします。	【演習進行案・演習資料】	
III まとめ	◎活動の振り返り  ◎進行者のまとめ 保護者からの電話対応で大切なことは話をよく聴くこと ⇒ (傾聴) 教員と保護者が(協力関係)を結べるようにする	3	[説明] 今日の演習はいかがだったでしょうか。演習での振り返りの中であったように、教員が保護者の話を傾聴することにより、事実を確認することだけでなく、感情も理解できるようになります。保護者は対応した教員に分かってもらえたことで、教員と保護者の間につながりが生まれます。電話対応をきっかけに、教員と保護者がよりよい協力関係を結べるようにしていきます。 20 (指示) 今日のまとめです。テキスト3ページのまとめの( )に今日のキーワードを入れて確認してください。(1分程度時間を取る) 21 [説明] 保護者は問題を解決するために電話をかけてきます。その時に大切なのは、保護者からの話をよく聴くこと ⇒ <b>傾聴</b> と、教員と保護者が <b>協力関係</b> を結べるように対応することの2点です。今回の研修が保護者との電話対応に生かされ、協力関係がさらに深まることを期待しています。 (称賛) 今日は、先生方の熱心な取り組みがたいへん印象に残りました。ありがとうございました。	*演習の振り返りの中にあつた感想を取り上げ、教員が保護者との協力関係を結ぶことの大切さを強調する。 【テキスト資料】 *テキストを基にまとめを丁寧にやっていく。	

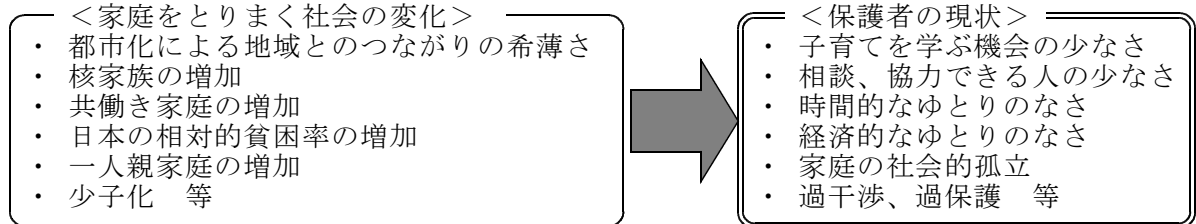
## 保護者からの電話対応

### 1 研修のねらい

- (1) 保護者からの電話対応の基礎・基本を理解する。
- (2) 電話対応の演習を通して、保護者との協力関係の結び方を体験的に理解する。

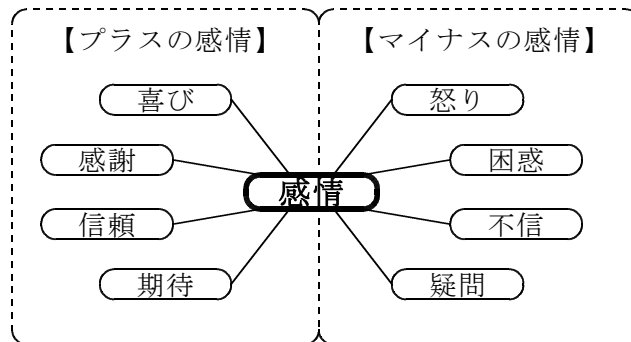
### 2 電話対応の基礎基本

- (1) 最近の保護者の傾向



\* このような傾向から、保護者が些細なことでも学校に苦情や問い合わせをしてくるものが多くなってきた。

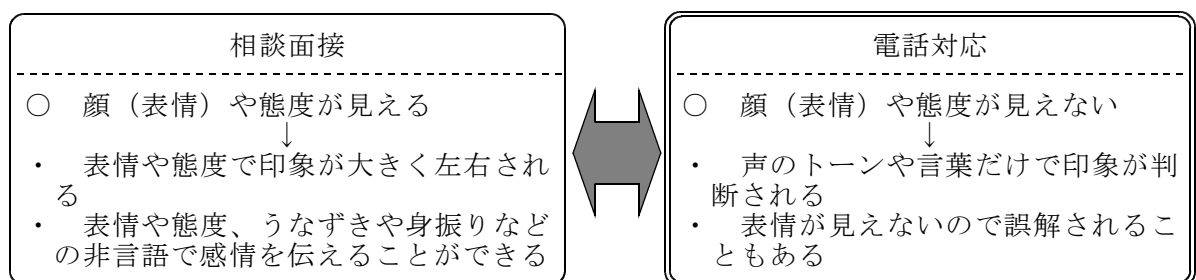
- (2) 電話をかけてくる時の保護者の感情



\* 【マイナスの感情】を保護者がもっているとき対応に苦慮する。しかし、このような感情をうまく受け止めて対応しないと…  
⇒ 保護者と教員の関係がねじれる

- (3) 保護者も教員も最終的に目指すところは… ⇒ 問題の解決  
解決を目指すための土台は… ⇒ 保護者と学校・教員が協力していくこと

- (4) 相談面接と電話対応との違い

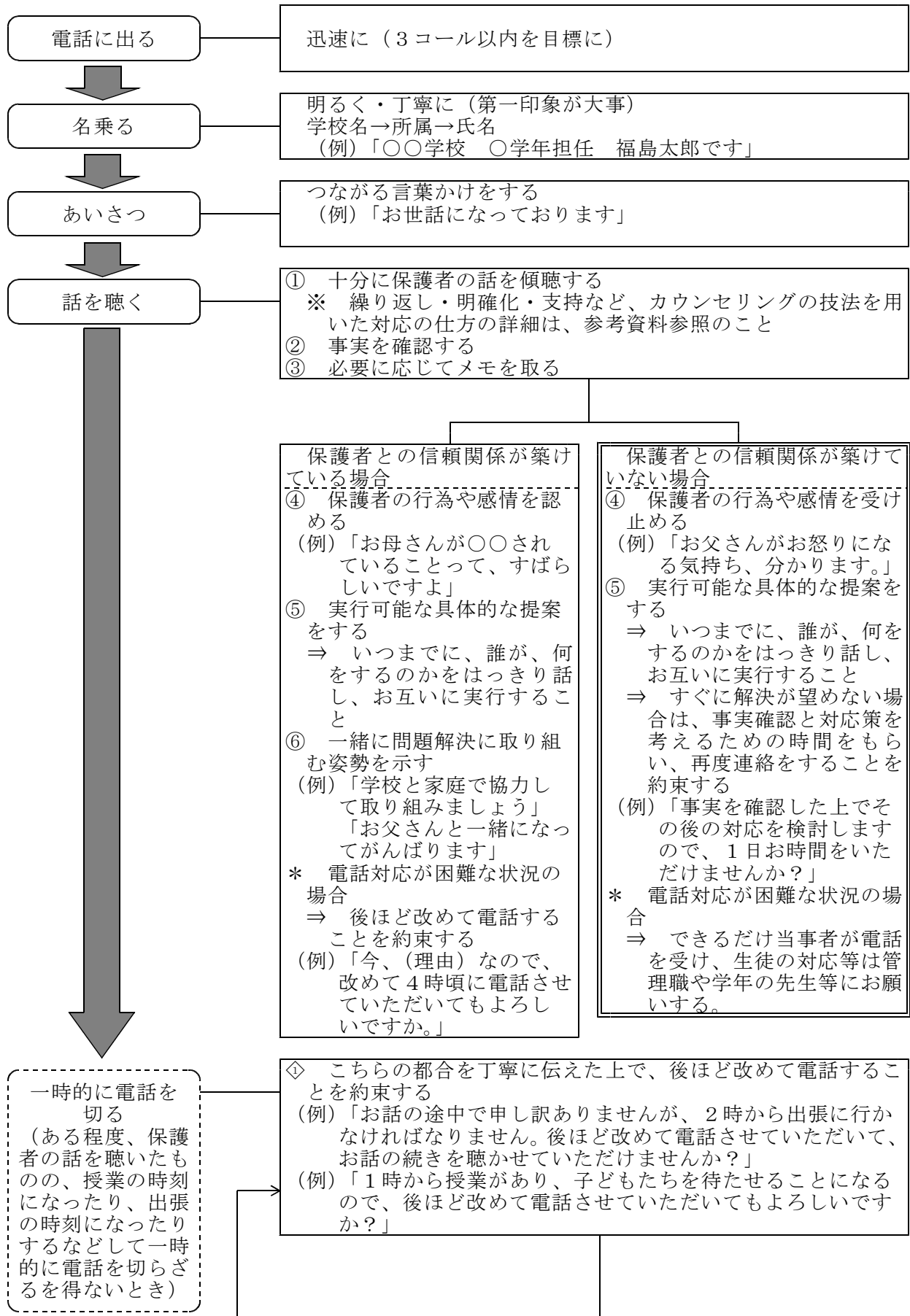


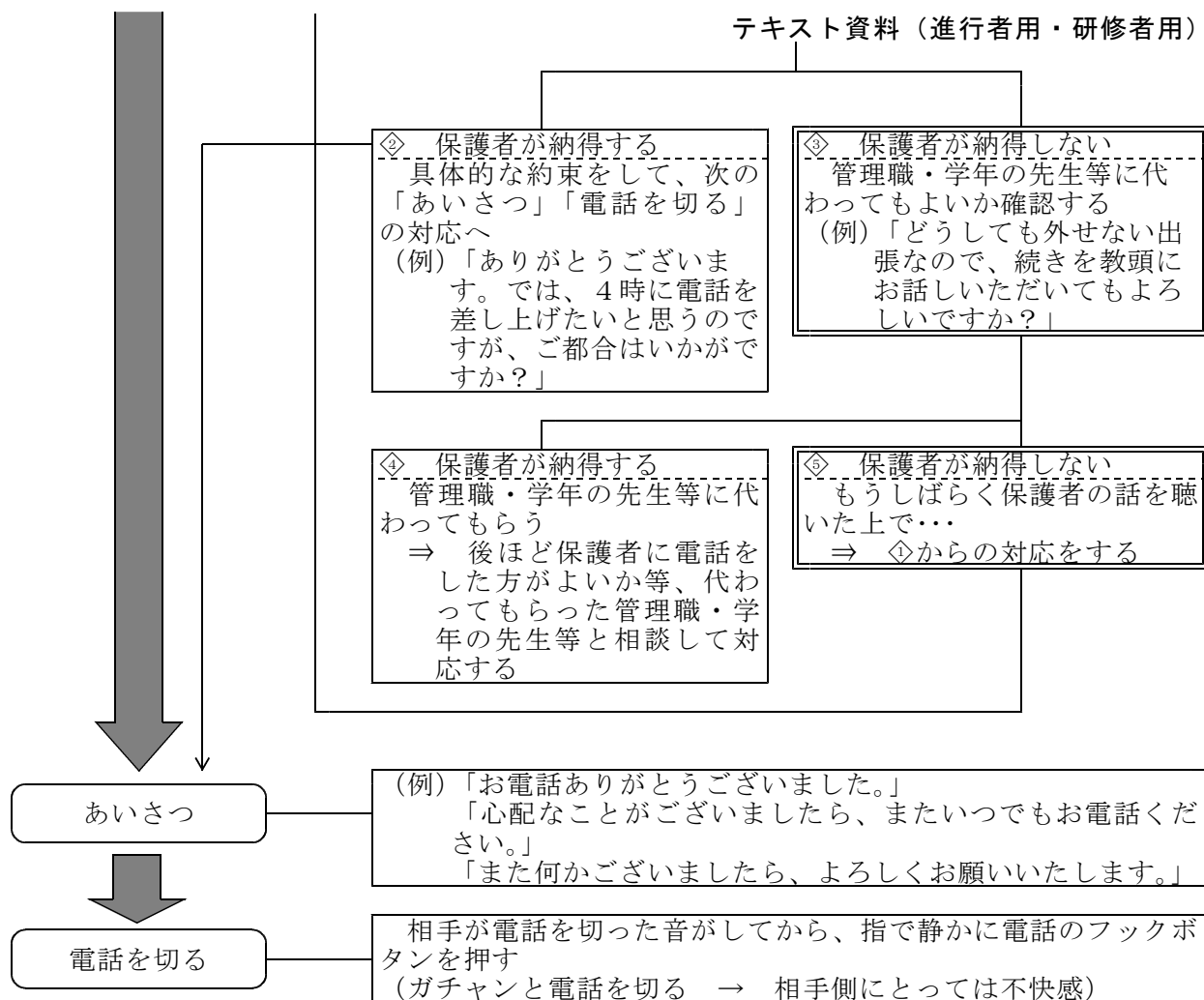
\* 電話対応では、声のトーンや言葉だけで情報や感情を相手に伝えるだけに、話し方や一言一言の言葉に留意する必要がある。

- (5) 電話対応の心構え

- ① **傾聴**する ⇒ 相づちや受け止めの言葉を発し、積極的に保護者の話に耳を傾ける
- ② 精神的安定を保ち、保護者の感情を正しく理解し、感じるように努める
- ③ 話し方や一言一言の言葉に留意する  
⇒ 姿が見えないからこそ、真剣に話を聴いているか否かの姿勢が声や言葉に表れる、と意識して対応することが大切
- ④ 肯定的関心を払い、保護者との**協力関係**を築くように努める

### 3 電話対応の流れ





#### 4 電話後の対応

- (1) 記録を残す  
⇒ 把握した事実や具体的な相談内容等を記録として残し、生徒の実態把握資料、学年会等での相談資料、管理職への報告資料等で適宜使用できるようにまとめておく。
- (2) 抱え込まない  
⇒ 「こんな内容の電話がありました。」のように、普段から同学年の先生等と情報交換しておくことが大切。その中で、解決のためのヒントを得たり、管理職への報告などの判断を一緒にしたりすることができる。  
また、電話の内容によっては、教員が落ち込んだり怒りの感情が生まれたり、ストレスを抱えることがある。管理職・学年の先生方に相談したり、愚痴をこぼしたりして、電話対応をした教員一人だけで抱え込まないように注意したい。
- (3) 緊急性の高い内容については、管理職・学年主任に相談する  
⇒ 「ハウレンソウ」(報告・連絡・相談)により、組織で対応できるようにする。  
必要に応じて、第三者からのアドバイス・協力を受ける。
- (4) 保護者に事後の連絡をする  
⇒ 生徒の様子や約束の進行状況を適宜連絡し、しばらくは情報交換する。

#### 5 まとめ ～ ( ) に本日の研修のキーワードを入れてみましょう～

保護者からの電話対応で大切なことは話をよく聴くこと ⇒ ( )  
教員と保護者が ( ) を結べるようにする

## 保護者からの電話対応

### カウンセリングの技法を用いた電話対応

カウンセリングの技法	説明・対応例
<p><b>つながる言葉かけ</b></p>	<p>いきなり本題から始めるのではなく、始めはあいさつや心をほぐすような言葉かけを行う。</p> <hr/> <p>例：「お世話になっております。」 「しばらく〇〇さんの声を聞いてなかったのでうれしいです。」</p>
<p><b>傾聴</b></p>	<p>丁寧かつ積極的に保護者の話に耳を傾ける。相づちを打ち、受け止めの言葉を発し、時にはこちらから質問する。</p> <hr/> <p>例：「そうですか」「なるほど」「それから」</p>
<p><b>受容</b></p>	<p>反論したくなったり、批判したくなったりしても、そうした気持ちを脇において、保護者のそうならざるを得ない気持ちを押し量りながら聞く。</p> <hr/> <p>例：「それはご心配だったでしょう。」 「つついっ叱りすぎてしまうんですね。」</p>
<p><b>繰り返し</b></p>	<p>保護者がかすかに言ったことでも、こちらが同じことを繰り返すと、自分の言葉が届いているという実感を得て保護者は自信を持って話すようになる。また、情報の正確な把握ができる。</p> <hr/> <p>例：保護者「子どもを叱れないんです。」 教員「叱れないんですね。」</p> <hr/> <p>緊急性の高い相談内容（命に関わることや犯罪に関わること等）の場合、繰り返しを行うことで、近くにいる同僚に情報の一部を伝え、管理職等に援助してもらう手段にもなる。</p>
<p><b>明確化</b></p>	<p>上手く表現できていないものを言語化して心の整理を手伝う。</p> <hr/> <p>例：「お母様は、～というように思ってきたんですね。」</p>
<p><b>支持</b></p>	<p>保護者の心情に対して、励ましやいたわりを述べ、言葉はもちろんのこと、その背景にある感情を支えることができる。 支持できない行為は支持しない。そうせざるを得ない感情を支持する。</p> <hr/> <p>例：保護者「怒って息子を叩いてしまうんです。」 教員「叩くのはよいとは言えませんが、お父さんの怒ってしまう気持ちはよく分かります。」</p>

## WANTED

### ルール

- ① ペアになってジャンケンをする。
- ② 勝った人は下の項目から一つ選んで、負けた人に質問する。
- ③ 負けた人は、「YES」か「NO」で答える。
- ④ 負けた人が「YES」と答えたら、勝った人は質問項目の番号に○をつける。
- ⑤ 質問者を交換し、同様に行う。
- ⑥ 次の相手を探す。

- 1 日本食が好き。
- 2 洋楽が好き。
- 3 ジェットコースターが好き。
- 4 腕を組むと右腕が上にくる。
- 5 靴下は左足からはく。
- 6 クイズ番組が好き。
- 7 何か買わないとコンビニから出られない。
- 8 テレビや映画を観て泣くことがある。
- 9 まちがった行為には勇気を出して注意する。
- 10 困っている人がいたら声をかける。

## 保護者からの電話対応演習

### <内容>

#### 【事例1】学校に頻繁に相談してくる依存的なA子の母親からの電話

- |     |                                 |      |
|-----|---------------------------------|------|
| (1) | 役割分担・席の移動                       | (2分) |
| (2) | 保護者役は進行者から事例の詳しい情報を聞き、話す内容を想定する | (2分) |
| (3) | 前半の電話対応演習                       | (3分) |
| (4) | 前半の振り返り（保護者役 → 担任役 → 観察者の順に話す）  | (2分) |
| (5) | 後半の電話対応演習                       | (3分) |
| (6) | 後半の振り返り（保護者役 → 担任役 → 観察者の順に話す）  | (2分) |
| (7) | 全体での振り返り                        | (4分) |

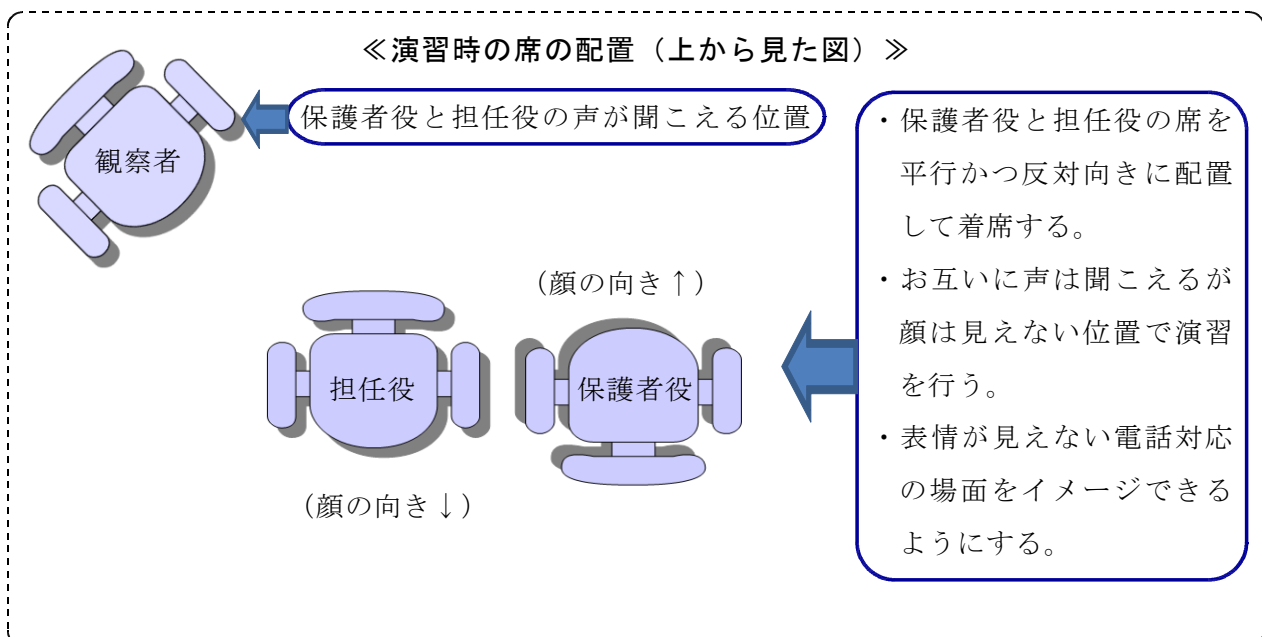
※ 【事例1】【事例2】それぞれの事例で、役割を替えて演習を行う。

#### 【事例2】日頃学校と接点のない、怒り心頭のB男の父親からの苦情の電話

- |     |                                 |      |
|-----|---------------------------------|------|
| (1) | 役割分担・席の移動                       | (2分) |
| (2) | 保護者役は進行者から事例の詳しい情報を聞き、話す内容を想定する | (2分) |
| (3) | 前半の電話対応演習                       | (3分) |
| (4) | 前半の振り返り（保護者役 → 担任役 → 観察者の順に話す）  | (2分) |
| (5) | 後半の電話対応演習                       | (3分) |
| (6) | 後半の振り返り（保護者役 → 担任役 → 観察者の順に話す）  | (2分) |
| (7) | 全体での振り返り                        | (4分) |

### <進め方>

- 保護者からの電話に、担任が職員室で対応するという場面設定で行う。
- 3人組になり、保護者役・担任役・観察者の役割を分担する。
- 役割が決まったら、下の図のように席を移動する。



## 保護者からの電話対応演習

注意：【事例1】での母親役にのみ配布

### 【事例1】学校に頻繁に相談してくる依存的なA子の母親からの電話

- ・ A子は、前回の定期テストでは結果が悪く落ち込んでいた。
- ・ テスト直後は、学校でも家庭でも「次の定期テストはがんばる」と言っていた。
- ・ しかし、1週間後に定期テストがあるものの勉強に取り組む様子を見せないA子に、母親は困っている。

☆ 担任役の話にすぐに納得せず、「でも娘は私の言うことは聴いてくれないんです。」「でも家庭ではどうしようもないんです。」のように、八方ふさがりの様子で相談してよい。

（実際の対応はさらに難しいケースもある。そのための練習であるという意識で。）

-----切-----り-----取-----り-----線-----

注意：【事例2】での父親役にのみ配布

### 【事例2】日頃学校と接点のない、怒り心頭のB男の父親からの苦情の電話

- ・ B男は物静かだが、友達が多い方である。
- ・ 父親は授業参観などで学校に行ったことはなく、担任との面識もない。
- ・ 父親はB男がいじめられたと聞き、怒り心頭の様子である。

☆ 担任役の話にすぐに納得せず、「いじめている生徒の見当はつかないのか。」「そんな学校に息子は行かせられない。」のように、怒りで冷静に話し合えない様子で話してよい。

（実際の対応はさらに難しいケースもある。そのための練習であるという意識で。）



# 「保護者からの電話対応演習」

## <準備物>

- ・ストップウォッチ（1個）
- ・演習資料（人数分）
- ・演習資料・・・【事例1】（グループ数分）
- ・演習資料・・・【事例2】（グループ数分）

事例1についての演習	18分
事例2についての演習	18分

それぞれの演習の保護者役にのみ、配布できるように分けて準備しておく

## ねらいの説明（プレゼン資料 15）

- ・「それでは、これまでに説明した電話対応の基礎・基本及び技法を生かして、演習をしていきます。演習資料をご覧ください。」
- ・「演習のねらいです。問題を解決するために、保護者との協力関係を結べるようにします。そして、保護者との協力関係を結ぶために傾聴し、事実と感情を正しく把握することを心がけていきましょう。」

## 内容の説明

- ・「演習の内容を説明します。2つの事例で演習を行っていきます。【事例1】は、『学校に頻りに相談してくる依存的なA子の母親からの電話』に対応する演習です。【事例2】は、『日頃学校と接点のない、怒り心頭のB男の父親からの苦情の電話』に対応する演習です。」
- ・「この演習で先生方には保護者役・担任役・観察者のいずれかの役を担っていただきます。【事例1】と【事例2】では、役割を替えて演習を行っていきます。」
- ・「演習の流れについては、資料の通りに進めていきますので、よろしくお願いします。」

## 進め方の説明（プレゼン資料 16）

- ・「演習の進め方について読み上げていきます。」
- ・「保護者からの電話に、担任が職員室で対応するという場面設定で行います。」
- ・「3人組になり、保護者役・担任役・観察者の役割を分担します。」
- ・「役割が決まったら、図のように席を移動し、お互いの表情が見えない電話対応演習になるようにします。」

## 事例1についての演習（プレゼン資料 17）

### (1) 役割分担・席の移動

- ・「では、【事例1】についての電話対応演習を行います。2分で3人組になり、役割分担も決めてください。グループのメンバーの話が聞こえるように、他のグループと離れてください。それでは、グループを組んでください。」（2分）



### (2) 保護者役は進行者から事例の詳しい情報を聞き、話す内容を想定する

- ・「次に、保護者役の方にのみ事例の詳しい情報を教えますので、私（進行者）の近くにお集まりください。担任役・観察者はその場で少しお待ちください。」  
（担任役・観察者に情報が聞こえないように、進行者は保護者役を廊下等に連れ出してもよい。）  
（保護者役に、【事例1】の演習資料を渡し、声に出さずに読んでもらい、電話をかけてきた母親のイメージをもってもらおう。）（2分）



(3) 前半の電話対応演習

- ・「では前半の電話対応演習を行います。先ほどの説明の内容を確認しますが、保護者と協力関係を築くための第一歩は傾聴です。まず、事実と感情をしっかりと聴いていきましょう。担任が電話を取ったという設定から演習を始めてください。それでは、どうぞ。」（3分）  
（演習中、進行者は各グループの取り組みを見ておき、研修者が事実や感情をしっかりと聴いている様子を、振り返りの時に称賛できるようにする。）



(4) 前半の振り返り

- ・「前半の振り返りをします。傾聴し、事実と感情を聴くことができたでしょうか。保護者役→担任役→観察者の順に感想を話してください。どうぞ。」（2分）



(5) 後半の電話対応演習

- ・「後半の電話対応演習に入ります。振り返りをもとに電話対応を行ってください。前半の続きを行っても結構ですし、行き詰まっていた場合は仕切り直して初めから行っても結構です。では、演習を始めてください。」（3分）  
（演習中、進行者は各グループの取り組みを見ておき、研修者が事実や感情をしっかりと聴いている様子を、振り返りの時に称賛できるようにする。）



(6) 後半の振り返り

- ・「後半の振り返りをします。傾聴し、事実と感情を聴くことができたでしょうか。保護者役→担任役→観察者の順に感想を話してください。どうぞ。」（2分）



(7) 全体での振り返り

- ・「グループの振り返りを全体で共有したいと思います。グループの振り返りで話題になったことを話してください。」（4分）

全体での振り返りではグループの取り組みを称賛する。

よい取り組みは全体で共有していくようにする。

【よい取り組みを発表してもらった後の進行者のセリフ例】

- ・（傾聴についての感想）

「保護者役をやってみて、担任役によく傾聴してもらえたことで、感情を分かってもらえてよかったという安堵感が生まれたことに気づきました。」

→（進行）「傾聴することで保護者がどんな感情で電話をしているか理解でき、信頼関係を築く第一歩になりますね。」

- ・（協力関係についての感想）

「担任役から一緒に協力していこうという言葉が出ると、保護者役としては学校と協力関係を結びながら、具体的な提案を実現していきたいと思いました。」

→（進行）「家庭と一緒に学校も協力していく態度を見せることで、保護者も安心できそうですね。」

事例2についての演習（プレゼン資料 18）

(1) 役割分担・席の移動

- ・「次に【事例2】についての演習を行います。先ほどの演習と同じグループのメンバーで行います。まず、役割分担をしますので、【事例1】の時とは異なるように、保護者役・担任役・観察者を決めてください。決まったら、席の移動もお願いします。それでは、どうぞ。」（2分）



(2) 保護者役は進行者から事例の詳しい情報を聞き、話す内容を想定する

- ・「次に、保護者役の方にのみ事例の詳しい情報を教えますので、私（進行者）の近くにお集まりください。担任役・観察者はその場で少しお待ちください。」  
(担任役・観察者に情報が聞こえないように、進行者は保護者役を廊下等に連れ出してもよい。)
- (保護者役に、【事例2】の演習資料を渡し、声に出さないで読んでもらい、電話をかけてきた父親のイメージをもってもらおう。)(2分)



(3) 前半の電話対応演習

- ・「では前半の電話対応演習を行います。先ほどの説明の内容を確認しますが、保護者と協力関係を築くための第一歩は傾聴です。まず、事実と感情をしっかりと聴いていきましょう。担任が電話を取ったという設定から演習を始めてください。それでは、どうぞ。」(3分)  
(演習中、進行者は各グループの取り組みを見ておき、研修者が事実や感情をしっかりと聴いている様子を、振り返りの時に称賛できるようにする。)



(4) 前半の振り返り

- ・「前半の振り返りをします。傾聴し、事実と感情を聴くことができたでしょうか。保護者役→担任役→観察者の順に感想を話してください。どうぞ。」(2分)



(5) 後半の電話対応演習

- ・「後半の電話対応演習に入ります。振り返りをもとに電話対応を行ってください。前半の続きを行っても結構ですし、行き詰まっていた場合は仕切り直して初めから行っても結構です。では、演習を始めてください。」(3分)  
(演習中、進行者は各グループの取り組みを見ておき、研修者が事実や感情をしっかりと聴いている様子を、振り返りの時に称賛できるようにする。)



(6) 後半の振り返り

- ・「後半の振り返りをします。傾聴し、事実と感情を聴くことができたでしょうか。保護者役→担任役→観察者の順に感想を話してください。どうぞ。」(2分)



(7) 全体での振り返り

- ・「グループの振り返りを全体で共有したいと思います。グループの振り返りで話題になったことを話してください。」(4分)

全体での振り返りではグループの取り組みを称賛する。

よい取り組みは全体で共有していくようにする。

【よい取り組みを発表してもらった後の進行者のセリフ例】

・(傾聴についての感想)

「担任役が真剣に傾聴していることが声から伝わってきたので、こちら（保護者役）も少しずつ冷静になってきました。」

→ (進行)「保護者が冷静になれない時もあると思います。そのような時に、担任が真剣に話を聴き、事実の把握と感情を理解しようと努める態度が大切になりますね。」

・(協力関係についての感想)

「担任役が学校での事実を正確に把握し、再度連絡することを約束してくれたので、こちら（保護者役）は学校に対応を任せてみようという気持ちになってきました。」

→ (進行)「保護者の理解を得るために、子どものことを第一に考え、学校でできることを具体的に提案することが大切ですね。」

## 〈参考文献一覧〉

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| ◇ 生徒指導提要                               | 文部科学省<br>(2010年)         |
| ◇ つながりが創る家庭教育<br>～親子が元気になる家庭教育支援を目指して～ | 文部科学省<br>(2012年)         |
| ◇ “困った親”への対応 こんなとき、どうする？               | 嶋崎政男著<br>(2005年 ほんの森出版)  |
| ◇ 保護者との関係に困った教師のために                    | 小林正幸他編著<br>(2004年 ぎょうせい) |
| ◇ 学級経営に生かすカウンセリングワークブック                | 河村茂雄著<br>(2006年 金子書房)    |
| ◇ カウンセラーの「聴く力」                         | 菅野泰蔵著<br>(2009年 PHP研究所)  |
| ◇ 学校現場で使えるカウンセリングテクニック (下)             | 諸富祥彦著<br>(1999年 誠信書房)    |