

「保護者との関係づくりを目指した相談面接」

1 ねらいの確認

- (1) 保護者との信頼関係を築くことの大切さを知る。
- (2) 保護者との信頼関係を築くための相談面接の基礎・基本を身につける。

2 保護者との信頼関係づくりの基礎・基本

(1) 演習からの考察

- ① 演習を見る 「放課後、欠席している娘の相談のために母親が来校した」場面
- ② 母親はこの時どんな気持ちだったと思いますか？

- ③ この後、母親と担任の関係はどうかと思いますか？

- ④ 担任が母親と良い関係を築くために、担任はどのような対応すべきだったと思いますか？

(2) 相談面接の基本

① 相談面接の心構え→大切なことはよく聴く（傾聴する）こと

ア 保護者の感情を理解しようと努める

イ 保護者の思いや考えを大切にしながら、教員の思いや考えを伝える

② 相談面接の基本的な技法

ア 受容 …相談者の思いを受け止める。

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、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く。

例 「それはご心配だったでしょう」……心情を十分に理解する（受容する）

イ 繰り返し…相談者の話したポイントをとらえ、相談者に伝え返す。

相談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相談者は自信を持って話すようになる。

例 保護者「どうして私の話を聞かないのでしょうか」

教員「そう、話を聞かないんですね」

ウ 支持 …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。

相談者の心情に対して、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。

例 保護者「どうして勉強しないのか分かりません」

教員「勉強しないことは心配ですね」

エ 質問

意味が定かでないときに確認する場合、より積極的に聞いていることを伝える場合などに行う。

・閉ざされた質問…回答範囲を限定した質問の仕方

例「学級の児童にも知らせてよいですか？」→「はい。いいです」

※話が苦手な保護者には効果的なこともある

・開かれた質問…回答範囲を限定しない質問の仕方

例「学級でどのように対応してほしいですか」→「娘が孤立しないようにしてください」

※保護者の思いや願いを引き出す効果がある

・自分のための質問…自分の聞きたいことを聞くための質問の仕方

例「お子さんについて困っていることを教えていただけますか？」

→「娘が家で学習しないので困っています」

※情報収集の段階では有効である

・相手のためになる質問…相手の気づきや主体性を引き出す質問の仕方

例「困っていることについて、お家ではどんなことができそうですか？」

→「娘はスマートフォンばかり使っているの、家庭内での決まりを作ろうと思います」

※保護者の主体性を尊重できる

・過去否定質問（＝詰問）…過去に起こったことについて否定的に行う質問の仕方

例「どうして早く教えてくれなかったのですか？」

→「そんなこと言っても忙しかったんです」

※相手を否定し、敵対関係に陥る危険性がある

・未来肯定質問…未来に焦点をあてて肯定的に問う質問の仕方

例「早めに連絡を取り合うにはどんな方法がありますか？」

→「私の携帯電話に連絡いただければすぐに連絡がつきます」

※協力関係を築きやすい

③ 留意点

- ア 教員の思いや意見を押し付けることをしない。
- イ ペーシングを心がける（声のトーンや話し方、態度や表情等を相談者に合わせる）。
- ウ 保護者を「変えよう」とするのではなく「わかろう」とする。

3 相談面接における保護者との信頼関係づくりのポイント

- (1) はじめにねぎらいの言葉をかける
→「お忙しい中、よく来てくださいました」「お暑期中、大変でした」
- (2) 十分に保護者の話を傾聴する
→○「うんうん、そうですね」 ×「そんなことわかっています」 ×「それは○○すべきですよ」
- (3) 保護者の姿勢や立場を受け止め、承認する
→「お母さんがこんなにご心配されるのは当然ですよね」
- (4) 実行可能な具体的な提案をする
→「お父さんと決めた○○を明後日までに学校とご家庭でやっていきましょう」
- (5) 一緒に課題解決に取り組む姿勢を示す
→「学校と家庭で○○君のために頑張りましょう」「お母さんと一緒になって頑張ります」
- (6) 事後の連絡をする
→「その後○○さんの様子はいかがですか」「最近、学校では○○ですよね」

4 演習

【事例】 学校の指導に納得のできない父親との相談面接

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。

課題解決のために必要なことは 保護者との () を築くこと→ 保護者の話を () こと
--

「保護者との関係づくりを目指した相談面接」

1 保護者との相談面接の進め方・留意点

段階	考えられる場面	適切な対応の仕方・留意点
連絡	○電話連絡するとき ○面接を知らせるとき	可能な限り、会って話し合うようにする。 時間に余裕をもって電話する。 日時をしっかりと伝える。 複数の教員で会う（チームで対応する）場合はその旨を予め伝える。
事前	○用件を話すとき ○率直に問題を伝えるとき	「～なので心配しています」と伝え、「ともかく来てください」などの曖昧な言い方はしない。 率直に問題を伝える。 プラスの情報を予め得ておく。
相談面接	○相談面接の始めの場面 ○時間の設定 ○保護者が自発的に来校したとき ○保護者が呼出されて来校したとき ○メモをとりたとき ○原因究明に陥りそうになったとき ○保護者が無口でうまく表現できないとき ○保護者に精神的な問題が感じられるとき ○助言をするとき ○問題点を指摘するとき	来校してくれた労をねぎらう。 例「雨の中、大変でしたね」 長くても1時間から2時間の範囲内で設定する。 （間をおいて話し合った方が建設的になりやすい） 保護者の訴えにじっくりと耳を傾ける。 肯定的関心を払い続ける。 （保護者に“問題”を“感じる”と難しい） 「大事なお話ですからメモを取らせてください」と断ってからメモをとる。 問題点、原因にばかり着目しない。 （「どうなりたいのか」に着目する。家庭の問題は扱わず、子どもの問題の解決だけをめざす） 「繰り返し」「明確化」などのカウンセリングの技法を活用する。 無理に説得しようとせずに、保護者との間に少しでも信頼関係を形成し、安心してもらえるように心がける。問題解決のキーパーソンとなる人を探す。 やれていることを強調し、具体的に助言する。 学校としてどのようにやっていこうと考えているか、家庭では何をしてもらいたいかな前向きに話す。
面接後	○アフターケアが必要なとき	誠実に、ねばり強く、さらに必ず事後連絡をする。 必要に応じて第三者からのアドバイスを受ける。

2 保護者からの電話対応の基礎・基本

- (1) 保護者からの電話対応と保護者との相談面接の基本は同じ
- (2) 電話対応と相談面接との違い

電話対応	相談面接
<ul style="list-style-type: none">○ 顔（表情）や態度が見えない。・ 声のトーンや言葉だけで印象が判断される。・ 表情が見えないので誤解されることもある。	<ul style="list-style-type: none">○ 顔（表情）や態度が見える。・ 表情や態度で印象が大きく左右される。・ 表情や態度、うなずきや身振りなどの非言語で感情を伝えることができる。

※ 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。

- (3) 電話対応の心構え
 - ① 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
 - ② 保護者との協力関係を築くように努める

※ 詳細は「児童生徒を支援する力が高まる校内研修実践資料集－小学校版－」（福島県教育センター）を参照して下さい。

http://www.cms-center.gr.fks.ed.jp/?page_id=1178

保護者との相談面接

【事例】 学校の指導に納得できない父親との相談面接

小学5年のB男の父親が夕方6時を過ぎた頃、いきなり職員室に興奮した様子で入ってきた。「うちの息子から聞きましたが、先生にゲーム機を取り上げられたそうですね。学校のルールを守らなかったのは悪いかもしれませんが、取り上げるっていうのはおかしくないですか。その上先生の言い方にうちの息子は傷つきましたよ。」

担任は、B男について特に厳しい指導をしたという認識は持っていない。また、学習に必要な物の学校への持ち込みについては入学当初から指導をしている。

《演習の進め方》

担任が父親と面談するという場面設定で行う。

- ・ 父親役
- ・ 担任役
- ・ 観察者A
- ・ 観察者B

- (1) 前半の面接（3分）
- (2) 振り返り（父親役1分 → 担任役1分 → 観察者A1分 → 観察者B1分 計4分）
- (3) 後半の面接（3分） ※ 前半の役割分担を変えない。
- (4) 振り返り（父親役1分 → 担任役1分 → 観察者A1分 → 観察者B1分 計4分）
- (5) 全体での振り返り（3分）

※ 演習は2回実施する。

※ 1回目はグループで父親役（中堅教員またはベテラン教員）・担任役（若手教員）・観察者A・観察者Bを決める。

※ 2回目は1回目に観察者A・観察者Bを行った教員が優先的に父親役または担任役になる。

保護者との相談面接の演習

【事例】 放課後、欠席している娘の相談について来校した母親

担任「あーっ、お母さん。私もお母さんと話をしたいと思っていましたよ。A子、欠席が多くて心配なんですよ。お母さんねー、こんな状態では成績も下がってしまいますよ。」

母親「(戸惑いながら)クラスでいじめられて、うちの娘が学校に行けないって言っていて…、私困っています」

担任「え？いじめですか？うちのクラスに限っていじめなんてありませんよ！！」

「A子、教室では普通にしていますよ。とにかく、来週は学力テストもあるので来させてください。」

母親「だから、うちの娘は行かせたくても行けないって言っているんですよ。この学校は困っている子に何もしてくれないんですか？」

担任「お母さん。行けないとかではなく、とりあえず来させてください。A子には、勉強も学校生活ももう少し頑張って貰わないとねー」

母親「だから、クラスがあんな状態では行けないって言っているじゃないですか！」

演習場面の把握・役割分担

「これから、担任が母親と面談するという場面の演習を見ていただきます。担任役は〇〇先生、母親役は〇〇先生にやっていただきます」 ※ ありえない例としてモデリングを大げさに行う。



母親の気持ちを考える

「母親はこの時どんな気持ちだったと思いますか？考えてみてください（30秒）」「となりの席の方と自分の考えを話してください（30秒）」



その後の母親と担任の関係を考える

「この後、母親と担任の関係はどうなると思いますか？考えてみてください（30秒）」「となりの席の方と自分の考えを話してください（30秒）」



保護者との関係を築く上で大切なことを考える

「担任が母親と良い関係を築くためのコツは何だと思いますか？（1分）」「となりの席の方と自分の考えを話してください（1分）」

保護者との相談面接

【事例】 学校の指導に納得できない父親

小学5年のB男の父親が夕方6時を過ぎた頃、いきなり職員室に興奮した様子で入ってきた。「うちの息子から聞きましたが、先生にゲーム機を取り上げられたそうですね。学校のルールを守らなかったのは悪いかもしれませんが、取り上げるっていうのはおかしくないですか。その上先生の言い方にうちの息子は傷つきましたよ」

担任は、B男について特に厳しい指導をしたという認識は持っていない。また、学習に必要な物の学校への持ち込みについては入学当初から指導をしている。

《演習の進め方》

演習場面の把握・役割分担

「まず演習資料をお読みください（1分）。担任が父親と面談するという場面設定で行います。グループで父親役（中堅教員またはベテラン教員）・担任役（若手教員）・観察者A・観察者Bを決めてください（1分）」



前半の演習開始時

「役割は決まりましたか？この演習では課題が解決しなくても結構です。父親の不満をよく聴き、協力関係の一步を築けるかどうか焦点です。初めにどのような内容を話すか（例：父親が威圧的であるなど）をお互い考えてください（1分）。どのような父親を演じるか決まりましたか？目標は信頼関係のきっかけを作ることです。上手にやろうとは考えずに取り組んでください。では始めてください（3分）」



◇ 演習の様子を観察する。演習が止まってしまったグループについては初めからやり直す等の指示をする。

前半のグループでの振り返り時

「演習を通して率直に感じたことや協力関係の一步が築けたかを父親役・担任役・観察者A・観察者Bの順にお話してください（4分）」



後半の演習開始時

「それでは後半の演習に入ります。役割分担はそのままです。振り返りを基に後半の面接を行ってください。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。では始めてください（3分）」



◇ 振り返りを生かしているグループには全体の振り返りで発表をさせたい。

演習進行案（進行者用）

後半のグループでの振り返り時

「後半の演習はこれで終わりです。前半と同じく父親役・担任役・観察者A・観察者Bの順にお話ください（4分）」

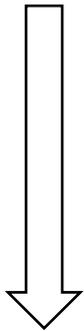


- ◇ 振り返りの様子を観察する。
- ◇ いい振り返りができているグループは全体の振り返りで紹介したい。

全体での振り返り時

「班の振り返りを全体で共有したいと思います。班の振り返りで話題となったことを一つ話してください。なお伝えたいことがない場合は疑問に思ったことでも結構です。では観察者A・観察者Bの方に発表してもらいます（4分）」

全体での振り返りでは班の取組みを称賛し、よい取組みは全体で共有していくようにする。



- ◇ 【よい取組みを発表してもらった後の進行者のセリフ例】
 - 「十分に話を聞いてくれたので協力関係の一步を築けたような気持ちになりました」
 - 「話をよく聞くことが信頼の第一歩ですよね」
 - 「家庭で具体的に何をすればよいか分かりました」
 - 「実行可能な具体策を提示すると課題解決が進みそうですね」
 - 「一緒に頑張ると言ってくれたのが嬉しかったです」
 - 「協力関係を築いていけそうですね」

2回目の演習へ

「それでは同じ事例で役割を替えて2回目の演習を行います。グループで父親役・担任役・観察者A・観察者Bを決めてください。1回目の演習で観察者A・観察者Bの教員が優先的に父親役または担任役になってください（1分）。役割は決まりましたでしょうか。初めにどのような内容を話すか（例：父親が威圧的であるなど）をお互い考えてください（1分）」

「どのような父親を演じるか決まりましたか？決まりましたら演習を始めます。演習は前半と後半の2回行います。目標は信頼関係のきっかけを作ることです。上手にやろうとは考えずに取り組んでください（3分）」

以下、1回目に同じ

※ 全体での振り返りでは班の取組みを称賛し、よい取組みは全体で共有していくようにする。

※ 各グループの振り返りを生かして、後半の演習や2回目の演習を行うようにする。

<参考文献一覧>

- ◇ カウンセリングの技法 國分康孝
(1979 誠心書房)
- ◇ カウンセリングの理論 國分康孝
(1980 誠心書房)
- ◇ “困った親” への対応 こんなとき、どうする？ 嶋崎政男
(2005 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/有村久春/青山洋子
(2004 ぎょうせい)
- ◇ 教師ための失敗しない保護者対応の鉄則 河村茂雄
(2007 学陽書房)
- ◇ 保護者面談・親面談を深める 児童心理臨時増刊
(2013 ほんの森出版)