

保育者間の人間関係に関する一考察：組織風土づくりの
ための園内研修を通して

鈴木 健 史

One consideration about the human relations between Nursery teachers:
Through the training for the making of social climate

Kenji Suzuki

豊岡短期大学 論集

第 13 号 別 冊

平成 28 年 12 月 20 日 発 行

保育者間の人間関係に関する一考察：組織風土づくりのための園内研修を通して

One consideration about the human relations between Nursery teachers: Through the training for the making of social climate

鈴木 健 史

Kenji Suzuki

I. 問題と目的

待機児童解消のため、保育の量的な拡充が図られているが、保育の質に関しても社会的な関心が高まっている。保育者（本研究では保育所保育士を指す）一人ひとりが専門性を向上していくことはもちろんだが、高い離職率や、新規園増設のため、特に都市部において慢性的な人材不足に陥っている¹⁾。子どもの最善の利益を保障し、子どもの健やかな育ちを支援するために、保育の質の確保・向上は必須である。そのためには、保育者の確保と定着と専門性の向上は必須条件である。保育士の離職については厚生労働省の調査を含め多くの研究がある²⁾が、処遇の悪さや、結婚や妊娠などライフコース上の選択が影響していることはあきらかである。処遇改善については行政の仕組みの変革が必要であり、社会問題化している保育士の確保のために、処遇改善のための制度が少しずつ整いつつある。しかし着目すべきなのは、それ以外の複数の要因による離職である。保育という仕事に魅力を感じているにも関わらず、現場を離れる保育士がいる。その離職の代表的な要因として園内の保育者間の人間関係が挙げられる。また、保育士の数を確保することができたとしても、多くの園において専門性向上と、保育者としての自己効力感を育むための仕組みが確立していないため、保育の質を確保することが困難な現状がある。

保育者間の人間関係は、子どもに様々な影響を与えることが推測される。保育所保育指針では、人的環境としての保育者の役割について言及している。保育者集団の社会的風土が、園で生活する子どもにどのような影響を及ぼすのかといった研究はほとんどなされていないが、その重要性は容易に推測できる。そこで、本研究では新規保育所開園前の保育者集団において、園内研修を実施し、保育者一人ひとりが保育者としての自己効力感を持ち、コミュニケーションやチームワークといった人間関係について学び合うことを通して望ましい保育者間の風土づくりを試みた。

Ⅱ. 方法

1. 研修内容

保育者間の望ましい風土づくりを目的に「①コミュニケーション研修」と「②チームワーク研修」というテーマで実施した。

①コミュニケーション研修 内容

研修のねらいとして以下の2つを設定した。

- ・実習や講義を通してコミュニケーションについて理解を深め、自己のあり方についてふりかえる
- ・より良い人間関係を築くために、コミュニケーションについて一人ひとりが具体的な行動計画を立てる

一般的に有効なコミュニケーションの原則である、「相手主体」で話を聴くことや、「双方向性」について、そしてコミュニケーションの際の「伝える人の留意事項」(表-1参照)と「聴く人の留意事項」(表-2 参照)について講義を行い、二人一組で伝え合い、聴きあう実習を行った。また、「自己開示」と「フィードバック」、「アイメッセージ」と「アサーティブな自己表現」についても講義を行い、合意形成に関するグループ実習を行った。

表-1 伝える人の留意事項

実習「きき方と伝え方」

伝える人の留意事項

以下に書かれていることを念頭に置きながら、あなたなりにいろいろ工夫をして、伝えてください。目的は、相手(聴き手)がテーマに関して、内容をより正確に理解することと、こちらの思いや気持ちを理解してもらうことです。

- ・自分中心よりも、聴き手中心の考え方で語りかける。
- ・こちらの伝えたいことを明確に、取り違いが起こらないような表現を心がける。
- ・あいまいな表現(抽象的)ではなく、具体的に話す。
- ・語尾をあいまいにせずはっきりと、声の調子を落とさず話す。
- ・自分の思いのままに自分のペースで話すのではなく、相手が聞き取りやすいペースで話しかけていく。
- ・伝える情報量は適切にする。相手の様子を見ながら、適当ところで相手の理解の確認をとりながら、次に進めていく。「～ということですが、わかりましたか？」など。
- ・相手の表情など、からだが出しているサインにも目を向ける。相手がわからなさそうにしているなら、話す速さを変えたり、表現の仕方を変えたりする。
- ・自分の気持ちを伝えるときは、アイメッセージで伝える。アイ(私)メッセージとは、「私は困ってしまいました」「私は大切にされていないと感じました」など、「私」から始まるメッセージのこと。Youメッセージ「あなたが悪い」「あなたのせいで!」は使わない。
- ・自分の伝えたいことを次の項目に分けて伝える。
 - ☆出来事「～ということがありました。」
 - ☆自分の行動「私は～しました」「～のように言いました」
 - ☆自分の気持ち「私は～感じました」「私は～してほしかった」「私は～と思いました」
- ・2人の座り方など話しやすい距離や姿勢を工夫してみる。

表-2 伝える人の留意事項

実習「きき方と伝え方」

聴く人の留意事項

以下に書かれていることを念頭に置きながら、あなたなりにいろいろ工夫をして、聴いてみてください。目的は、自分（聴く人）が相手の話す内容や思い・気持ちをより正確に理解することと、相手（話す人）がテーマに関して思っていることを遠慮なく言えるような関係づくりを進めていくことです。

- ・適時、相手が話したこと、あるいは話したかったことを、あなたの言葉で繰り返してみる。「なるほど。～ということですね」「～ということじゃないですか？」など。
- ・分かった時は「わかった」、分からない時は「わからない」ときちんと言葉で伝える。
- ・こちらが理解していることや聴いていることを伝えるために、あいづちをうつ、うなずくなどの動作をする。
- ・できるだけ相手に話させる。きき上手は話さない。
- ・相手の話に興味を持つようにする。「それで？」「それから？」など、相手の話を促す。
- ・相手の気持ちにも反応する。相手の中に起こっている感情を受けとめ、自分の言葉で伝えてみる。「～と感じているんですね」「それは大変でしたね」「腹が立って当然だと思いますよ」など。
- ・2人の座り方など話しやすい距離や姿勢を工夫してみる。
- ・間を取る、あるいは、沈黙があってもあわてず待つことも必要である。
- ・必要に応じて、自分のことも話したり、自分の気持ちも伝える。ただし、多くならないように注意する。「お話を聞いて私は～と感じました」など。
- ・話す速さなど相手のペースを大切にする。
- ・こちらの考えや思いを押し付けない。反論があっても、相手の話す内容を真に理解するために、最後まで聴く。

星野欣生著「人間関係づくりトレーニング」金子書房³⁾ を参考に鈴木作成

②チームワーク研修 内容

研修のねらいとして以下の2つを設定した。

- ・体験と講義を通して、意思伝達の方法と相互成長のためのプロセスの大切さを理解する
- ・個々の持つ価値観の違いを知り、対話を通じた、より効果的なチームワークづくりに取り組む

この回では、講義において体験学習の循環過程を取り上げ、日々の保育についてチームで省察することで保育の質の向上につながるということや、日々の保育における課題や会議の議題というコンテンツにのみ着目するのではなく、保育者間の人間関係のプロセスを意識化し質を高めていくことについて講義を行った。（図-1.2参照）そして、プロセスを意識しながら一つの制作物を協働で作るグループ実習を行った。また、保育者一人ひとりが持つ保育観や子ども観について、自己理解と他者理解を深めるための対話の重要性について講義と、価値観の合意形成に関するグループ実習を行った。

図-1 チームワーク研修内容①

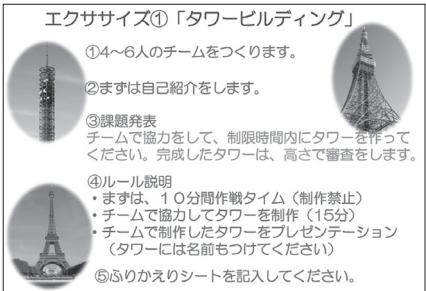
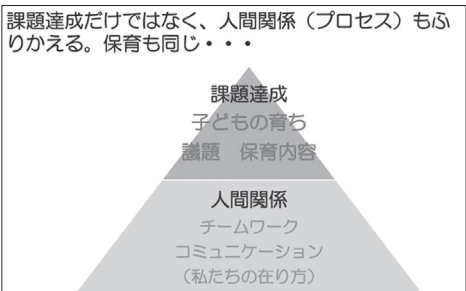


図-2 チームワーク研修②



2. 研修参加者

首都圏内新設園開園に向けて毎月1回の会議を行っている、保育園職員10名（女性8名、男性2名）。内分析対象者として、全2回の研修参加と前後の質問紙調査結果が得られた5名を分析対象とした。

3. 研修実施期間

2016年7月X日 18時30分から20時30分まで「①コミュニケーション研修」

2016年8月X日 18時30分から20時30分まで「②チームワーク研修」

4. 効果の検討方法

新規園への意欲や、保育者の自己効力感を育む組織風土が集団の中に存在しているかどうかを調べるため、保育者効力感尺度の15項目の質問紙調査を実施した。保育者効力感尺度については、三木・桜井⁴⁾が学生用に作成した保育者効力感研究の質問項目を川村・庄司・三木⁵⁾が保育者用に改変した項目を使用した。いずれの尺度に対しても、「5. よくあてはまる」「4. 少しあてはまる」「3. どちらでもない」「2. あまりあてはまらない」「1. まったくあてはまらない」の5件法で回答を求めた（表3参照）。

表-3 質問紙調査内容

質問紙調査	
①下記の質問に「5. よくあてはまる」「4. 少しあてはまる」「3. どちらでもない」「2. あまりあてはまらない」「1. まったくあてはまらない」の内、一番当てはまる回答に○を付けてください。	
1 私は、保育の中で、うまくいかなかったとき、どこが悪かったのかを反省し、改善することができる	5 4 3 2 1
2 私は、難しいことであっても、乗り越える自信がある	5 4 3 2 1
3 私は、自分の得意なところを改善しようと努力することができる	5 4 3 2 1
4 私は、保育者としてやりがいや充実感を感じている	5 4 3 2 1
5 私には、いざというときに相談したり頼りにできる人が園内（新規）にいる	5 4 3 2 1
6 私には、いざというときに相談したり頼りにできる人が園外（新規）にいる	5 4 3 2 1
7 私は、たいいていのが持っている能力が自分にもあると思う	5 4 3 2 1
8 私は、いつまでもこの仕事を続けたいと思う	5 4 3 2 1
9 私は、自分には、よいところがたくさんあると思う	5 4 3 2 1
10 私は、困難なことでも前向きに取り組むことができる	5 4 3 2 1
11 私は、どんなことでも、たいいてい何とかなりそうな気がする	5 4 3 2 1
12 私は、保育者になったことで、人間的に成長できていると思う	5 4 3 2 1
13 私は、自分自身を成長させるために日々努力することができる	5 4 3 2 1

また、自由記述欄を設け、「新規園に関わるにあたって、今感じている期待や不安」「新規園に関わるメンバーについて、今感じている期待や不安」について問うた。2回の研修の前後で同じ質問紙調査を行った。研修後質問紙調査にのみ、「その他、研修を通して研修前と比べて変化したことや、学んだこと、気づいたこと」について記述してもらった。

なお、研究への協力依頼について収集したデータは本人の同意を得ることなく他者に渡すことはしないことを書面と口頭で説明をし、対象者全員に同意を得た。また、質問紙の調査では、個人が特定されないように携帯電話の番号下4桁を使って研修前後の変化をみた。質問紙は研究者の自宅の鍵付きの金庫に入れ、保管し、分析終了後に質問紙はシュレッダーにかけ破棄し、データは削除した。研修依頼者に破棄したことを報告した。

Ⅲ. 結果と考察

サンプル数が少ないため、対象者5名それぞれにつき、質問紙の数値の変化と自由記述の変化について着目し事例として分析を行った。紙面の都合上、特徴のある自由記述の変化を取り上げ検討する。

対象者A: 保育者効力感尺度は、合計点に若干の効力感の向上がみられた（事前47点→事後49点）が、質問項目によっては低下していた。新規園に関わるメンバーについて、事前は「保育の方向性を決めるのにどのように進めていったら良いのか」と不安を示していたのに対して、事後は「先生方との交流は少しずつではあるがとれてきているので、今後もコミュニケーションを増やし関わりを深くしていきたい」と記述している。

対象者B: 保育者効力感尺度は、合計点に若干の効力感の向上がみられ（事前52点→事後54点）、全質問項目が向上していた。新規園に関わる期待や不安について、事前は「新しい出会いに楽しみな部分と不安もある」と記述しているのに対して、事後は「一緒に働く職員の事を知ることが出来、期待が増えた。人間関係（職場内）への不安がやわらいだ」との記述の変化がみられる。

対象者C: 保育者効力感尺度は、合計点に変化はみられなかったが、項目によって向上したものと、低下したものがあった（事前41点→事後39点）。事前では新規園に関わる期待や不安について、「やってみないと分からないので全てにおいて不安がある」と記述しており、事後についても「何も始まっていないので、何とも言えない」と記述している。また、新規園に関わるメンバーに関しても、事前では「よく知らない人達ばかりなので、何とも言えない」という記述があり、事後も「仕事での姿を知らないで、どうとも言えず（原文ママ）」と、研修場面での人間関係と、現実の保育場面で生じる人間関係との違いについて、研修での体験を般化できない不安を記述している。

対象者D: 保育者効力感尺度は、合計点に変化はみられなかったが（事前55点→事後55点）、質問項目によっては向上・低下した項目もあった。新規園に関わるメンバーについて、事前は「考えが大きくぶつかることなどが無いかな不安を感じる面もある」と記述しているが、事後はメンバーに対する不安について記述はみられない。また、研修を通して学んだこととして「『自分の意見を言うことの

自然さ』という環境作りの大切さ」との記述がある。

対象者E: 保育者効力感尺度は、合計点に若干の効力感の向上がみられた(事前42点→事後44点)が、質問項目によっては低下していた。新規園に関わる期待や不安ついて、事前は「仕事面でも頑張りたいという気持はありますが、大丈夫かなという不安はあります」と記述しているが、事後では「人間関係は、どうかは少し不安です(原文ママ)」という不安とともに、「仕事が楽しくできるよう自分自身としても努力していきたいです」との前向きな記述もみられる。

全対象者の研修を通して学んだことに関しては、「人の意見をきき、自分の意見だけではなく新たな視野を広げることができました」「自分の考えや相手の考えを言葉にしてより良いものにしていきたい」「相手の声に耳をかたむける、一つにまとめていくことの大切さ」といった、研修のねらいであるコミュニケーションやチームワークに関する学びや気づきの記述が得られた。

IV. まとめと今後の課題

本研究では保育者間の「コミュニケーション」と「チームワーク」に関する園内研修を実施し、新規園に関わる期待や不安と、保育者効力感の変化をみた。その結果、保育者効力感については、研修前後での大きな変化はみられなかったが、質問紙調査の記述から、対象者に関しては研修のねらいは概ね達成できたと考えられる。また研修自体が、グループ実習という形をとることで、相互交流・相互理解を促進し、特に人間関係に起因する不安は和らぐ結果になったと推測される。しかし、対象者Cが「仕事での姿を知らないので、どうとも言えず(原文ママ)」と記述しているように、新規園立ち上げに直接関する不安の軽減まで至らなかった可能性が示唆された。

今後、本研究の結果をふまえ、同集団にて開園にむけて2017年4月までに2回の園内研修を企画している。テーマとして、保育園開園後に予想される問題点の洗い出しと、それらの解決策を考える「問題解決アプローチ研修」と、新規採用職員等も含めた集団を対象として、保育観や子ども観を語り合い伝え合うことを通して、保育理念を共有していく「理念共有研修」を予定している。これらの園内研修を通して、本研究で課題として残った点がどのように変化していくのか、引き続き稿を改めて議論したい。

参考文献

- 1) 厚生労働省：保育現場における「魅力ある職場づくりにむけて」
<http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11601000-Shokugyouanteikyoku-Soumuka/0000057898.pdf>、(参照日：2016年9月1日)
- 2) 廣川大地：保育者の仕事継続意欲、離職意向に関する研究の動向、中村学園大学・中村学園大学短期大学部研究紀要、40、83-84、2008
- 3) 星野欣生：人間関係づくりトレーニング、64-67、金子書房、2002

- 4) 三木知子・桜井茂男：保育専攻短大生の保育者効力感に及ぼす教育実習の影響、教育心理学研究、46、203-211、1998
- 5) 川村高弘・庄司圭子・三木さち子：保育者のレジリエンスと保育者効力感の関連、神戸女子短期大学論攷、60、9-16、2015

