

Q2

保護者へのフォローはどうしたらいいの？



保護者の中には、震災後ご自身が取られた行動を責めている方もいるわ。どのような対応がよいのかしら？

子どものことを考えた行動は誰にも責められるものではないよね。保育士に求められていることは、子育てのプロとしてのフォローではないかな。保護者の方々とのコミュニケーションは「傾聴」を意識してみよう。



傾聴とは？

話し手の話を、そのまま受け止めて聴くということです。英語ではアクティブ・リスニングとも言われています。ただ黙って聞くのではなく、話し手の表情をよく見て、相手の気持ちを汲み取る言葉やジェスチャーを用いて積極的に聴くことです。

傾聴の目的

話し手をより深く理解すること

話し手とより良い関係を築くこと

話し手に気持ちを楽にしてもらったり、ストレスを解消してもらうこと

傾聴のポイント

保育士の方々が日頃行っていることですね。



Point -1-

話しやすい空気づくり

話し手にリラックスしてもらえる空気づくりを心掛ける。
(聴き手の表情や姿勢、話をする部屋の音や明るさ等)

Point -2-

「うなずき」・「あいづち」

話し手に「聴いてもらえてる」と感じてもらえる会話技法。「うなずき」は首を縦に振ってうなずき、「あいづち」は話し手が話をしている時の「あいの手」のこと。



Point -3-

繰り返し(オウム返し)

話し手と同じ言葉を用いて同調する。話し手に「わかっ
てもらえている」と感じて
もらえる会話技法。

Point -4-

話し手の気持ちを汲む聴き方

話し手の表情や視線、声のトーンから察して
いくこと。子育てのプロとしての
意見を持ちながら、話し手の
言いたい事を汲み取る。

Point -5-

質問力

会話の主導権を握っているのは聴き手。話し手が自由に話すことのできる質問を心掛けること。

NGポイント

- ① 否定しないこと…相手の考えや意見を尊重すること。
- ② 考えを押し付けないこと…相手は必ずしも答えを求めているわけではありません。