

☆ 聴き方、話し方 チェックシート



保護者とよりよい関係をつくりながら話をするためには、以下のようなカウンセリングの技法がヒントになります。自分の取り組みと比較して、よりよい教育相談を目指していきましょう。

つながる言葉かけ

いきなり本題から始めるのではなく、始めは相談に来た労をねぎらい、相談に来たことを歓迎する言葉かけ、心をほぐすような言葉かけを行います。

例：「お忙しい中、ありがとうございます」「お待ちしていました」

傾 聴

丁寧かつ積極的に相手の話に耳を傾けます。よくうなずき、受け止めの言葉を発し、時にこちらから質問します。

例：「そうなんですね」「大変でしたね」

受 容

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聴きます。

例：「そういうふうに感じられたのですね」

繰り返し

保護者がつぶやいたことでも、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、保護者は安心して話すようになります。

例：保護者「できるようになってほしい」
教師「できるようになってほしいのですね」

教育相談で用いる カウンセリングの技法



感情の伝え返し

自分の感情をうまく表現できない場合もあります。少しでも感情の表現ができたときには、同じ言葉を保護者に返し感情表現を応援します。

例：保護者「一人で悩んでいて、つらかったんです」
教師「それは、つらかったですね」

明確化

うまく表現できないものを言語化して心の整理を手伝います。

例：「お母さんとしては、こんなふうには思ってきたのですね」

質 問

話を明確化するとき、意味が定かでないときに確認する場合、より積極的に聴いているということを伝える場合などに質問をします。

例：「それは、どういうことですか？」

自己解決を促す

保護者の自己解決力を引き出すようにします。

例：「これからどうしようと考えていますか？」「学校でもどのように対応していくか、一緒に考えていきますよ」

保護者が、安心して話せる関係づくりを意識していますか？

☆ 保護者との教育相談の進め方 チェックシート

保護者との教育相談の進め方について、以下のような留意点があります。自分のこれまでの相談の進め方と比較して、確認してみましょう。

①難しい関係になる前に
<input type="checkbox"/> 何事も生じていない時に、普段から保護者とよい関係を結んでおく。
②連絡の段階から相談は始まる
<input type="checkbox"/> 可能な限り直接会って話し合うようにする。
<input type="checkbox"/> 電話での連絡は時間に余裕をもって行う。
<input type="checkbox"/> 複数の教員で会うときには、学校側の関係者をあらかじめ伝えておく。
③率直に問題を伝える
<input type="checkbox"/> 学校から連絡して来校していただく時は「とにかく来てください」といったあいまいな言い方ではなく、率直に問題を伝える。その際、「～なので心配しています」と、児童生徒の問題解決が目的であることを伝える。
④保護者の労をねぎらう
<input type="checkbox"/> 「雨のなか大変でしたね」などと来校した保護者に労をねぎらう言葉をかける。
⑤時間は長すぎないようにする
<input type="checkbox"/> 1回の相談時間は1時間から2時間の範囲内にする。さらに話し合いが必要な場合は、別な日にするなど時間を空けた方が建設的に展開しやすい場合がある。
⑥プラスの情報・具体的な話
<input type="checkbox"/> 児童生徒についてのプラスの情報を得ておく。理想ではなく具体的な話をする。
⑦まずは保護者の話に耳を傾ける
<input type="checkbox"/> 保護者が自ら来校した時は、保護者の話じっくりと耳を傾ける。
<input type="checkbox"/> より正確な問題を把握するために、相手の許可を得てメモを取りながら聴く。
⑧問題を指摘するとき
<input type="checkbox"/> 学校としてどのようにやっていこうと考えているのか、家庭には何をしてもらいたいかを加えて、前向きな話になるように心がける。
⑨親が口数が少なくうまく表現できないとき
<input type="checkbox"/> 保護者が言ったことを繰り返し言ったり、うまく表現できないものを言語化して整理したりする。
⑩保護者自身に支えが必要なとき
<input type="checkbox"/> 無理やり説得しようとせず、保護者との信頼関係を形成し、安心してもらえるよう心がける。また、保護者以外に児童生徒の問題解決のキーパーソンとなる人を探す。

児童生徒の成長を喜び合える保護者との関係づくりを目指して！



☆ 保護者との教育相談メモ (活用のメリット)



保護者との教育相談では、どんな視点で、子どものことについて話を聴き取っていけばよいのでしょうか？

以下のような『教育相談メモ』を活用することで、様々なメリットがあります。『教育相談メモ』は、「本人の好きなこと」「学習・認知面」「生活面」「コミュニケーション・対人関係面」「身体・行動面」「諸検査の結果」「環境面」の7つの観点を設け、子どもの全体像を把握することができるように作成してあります。ぜひ参考にしてみてください。



教育相談メモ (一部抜粋)

本人の好きなこと	
学習・認知面	生活面
コミュニケーション・対人関係面	身体・行動面
諸検査の結果	環境面 (家族・地域・仲間・学校等)

①ポイントを絞って聴くことができます。

○「生活面」など、特に気になる点について話題を絞って話を聴くことで、子どもが困っていることや支援のポイントが見えてきます。また、事前にポイントを絞ることで何のための相談なのかが明確になります。
○話し合いのポイントを絞ることで、時間も長ならず保護者の負担も減ります。

②観点別に聴くことができます。

○『教育相談メモ』では7つの観点を設けています。聴き取った内容を観点ごとに記入することで、まだ聴き取っていない内容について把握でき、漏れなく聴き取ることができます。また、観点到無の欄については「その他」の欄に記入できるようになっています。

③総合的に聴くことができます。

○7つの観点を基に記入することで、苦手課題ばかりが話題にならず、子どもの得意なこと、苦手なことの両面を把握することができます。それらを基に、どのような支援が必要なのかを、保護者と一緒に考え支援策を出し合っていくことができます。

何が大切な視点なのか、何が支援のポイントなのかが明確になってきます

☆ 保護者との教育相談メモ（様式記入の視点）

学校名・学年	児童生徒名	記入日
相談者名	相談担当者名	月 日 ()

主 訴	
○相談の主訴を記入します。	
本人の好きなこと	
○本人の好きなこと、興味関心のあることを記入します。	
学習・認知面	生活面
コミュニケーション・対人関係面	身体・行動面
○聴き取ったことを、7つの観点に沿ってメモしていきます。子どもの実態に関することを自由にメモしていき、関連性を見つけていくことで子どもの行動の背景要因に気づくことができます。	
諸検査の結果	環境面（家族・地域・仲間・学校等）
その他	
○7つの観点に当てはまらない内容などを記入します。	

子どもの強み（得意とする所）	子どもの弱み（苦手とする所）
○観点ごとに整理した内容をもとに、子どもの強み、弱みを整理して、保護者と共有していきます。	

今後の指導・支援の方向性
○子どもの強み、弱みや7つの観点で整理した内容をもとに、今後の指導・支援の方向性を保護者とともに確認していきます。

◎あくまでも手持ちのメモとして使用し、話し合いの内容を整理するために活用していくものです。

☆ 保護者との教育相談メモ（様式例）

学校名・学年		児童生徒名		記入日
相談者名		相談担当者名		月 日 ()

主訴	
本人の好きなこと	
学習面	生活面
コミュニケーション・対人関係面	身体・行動面
諸検査の結果	環境面（家族・地域・仲間・学校等）
その他	



子どもの強み（得意とする所）	子どもの弱み（苦手とする所）



今後の支援の方向性

* 教育相談メモ（様式例）は、福島県特別支援教育センターWeb サイトから Word 版をダウンロードすることができます。

☆ 話の聴き方 演習シート

下記の2つの演習にチャレンジしてみましょう。

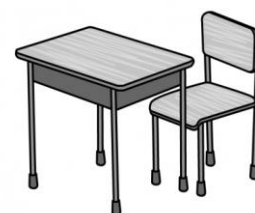
演習1（じっくり聴かない）

- ①最近あった嬉しかったこと、楽しかったことを思い出してください。
- ②「話す人」「聴く人」を決めます。
- ③話す人は一所懸命話してください。
聴く人は話す人と目を合わせてはいけません。
面倒臭そうな態度で聞いてください。
相槌もやめてみましょう。
- ④30秒ずつで役割を交代します。

演習2（じっくり聴く）

- ①学校で困っていることを思い出してください。
- ②「話す人」「聴く人」を決めます。
- ③話す人は、一所懸命話してください。
聴く人は、話す人の目を見て聴きましょう。
相手の方を向いて「**そうなんですね。**」と言いながら聴いてみましょう。
- ④また30秒ずつで役割を交代します。

どんな聴き方が、話しやすかったですか？



コミュニケーションの要素

【メラビアンの法則】

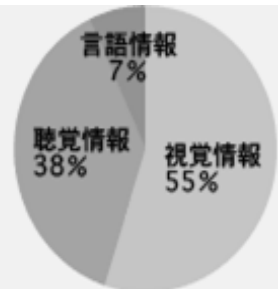
アメリカ合衆国の心理学者アルバート・メラビアンの言語によるメッセージと非言語メッセージを比較した調査の法則です。

人と人が直接顔を合わせるコミュニケーションには基本的に三つの要素があり、**言語情報・聴覚情報・視覚情報**に分けられるとされています。

視覚情報:55%
(見た目・表情・しぐさ・視線)

聴覚情報:38%
(声の質・速さ・大きさ・口調)

言語情報:7%
(言葉そのものの意味)



メラビアンの法則は、**矛盾した内容をメッセージとして送っている状況下**において、言葉がメッセージ伝達に占める割合を示したものです。

3要素が一致 伝えようとするメッセージがより正しく、強く伝わる。

3要素が矛盾 視覚情報を基に感情を解釈する傾向がある。

少ないからこそ 言語情報は吟味する必要がある。

メッセージの受け手が声の調子や身体言語といったものを過度に重視するのは、メッセージの送り手が**どちらとも取れるメッセージ**を送った状況でのみ発生します。

曖昧な表現が誤解を生む原因になることを、私達は心に留め、話す内容や使う言葉、伝え方に十分注意する必要があるということです。

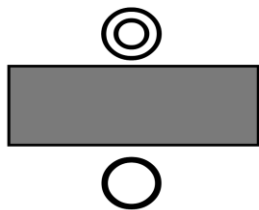
『聴いてほしい人』になりたいですね！

☆ 環境が会話に与える印象 演習シート

下記の①～④の配置で会話をしてみましょう。

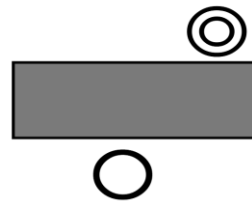
①

<対面して>



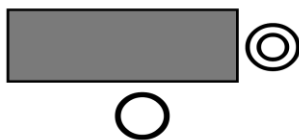
②

<対角線の位置に>



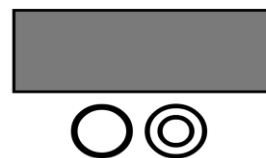
③

<角度をもって>



④

<並んで>



どの配置が、話しやすかったですか？
(児童生徒となら…？保護者となら…？恋人なら…？)



**話をする人との関係性で
聴いている側の姿勢しだい**

**楽しい話もつらくなります！
話しにくいことも話しやすくなります！**

話を聴くときの座席の配置について

リラックスして話のできる座席配置として、90°法という面接技法があります。

<配置例>

机	担当者
	相談者

1対1で相談をするとき、相談者が担当者の目を見て話をしたいときには見ることができて、自分の気持ちを振り返ったり内省したりしたいときには、担当者から視線をそらすことができる配置です。



例えば、校長室で話すとき、保護者一人と、担任、校長、コーディネーターで話すとき、先生方はどこに座りますか？学校と保護者が3対1では、保護者が孤独感や威圧感を感じるかもしれません。そのようなとき、保護者の隣に座るという方法もあります。保護者が困ったときに、味方になれる位置ということも考えていく必要があります。

教育相談の状況やメンバー、人数などを考慮しながら適切な座席の配置を考えていくことも、相談の雰囲気を作る大切な要素となります。



傾聴すること、共感、受容

聴くことの大切さ

☆ 話の仕方、話の聴き方 振り返り演習シート



人のコミュニケーションは、**3つの要素（言語情報・聴覚情報・視覚情報）**から成り立っていると言われます。みなさんは、人と話す時にどんなことに気をつけていますか？
自分の話の仕方、話の聴き方を振り返ってみましょう。

チェック表1 ◆以下の項目で気をつけているものに○を付けましょう！

内容を選んでいる		互いの位置・距離感	
言葉を選んでいる		身だしなみ（服装・清潔面）	
声の質・トーン（高低）		姿勢（背すじ・腕組みや足組み等）	
声の大きさ		しぐさ・身振り・手振り	
話すスピード		表情	
互いの話す分量		目線の使い方（自分の視線の動き）	
話す場所・環境		相手の顔を見る	



カウンセリングマインド（傾聴・共感・受容）という言葉を知っていますか？教育相談等では、この3つの姿勢が大事だとされています。自分がよくすることや考え方などを、自己評価してみましょう。

- 1：あてはまらない
2：少しあてはまる
3：あてはまる
4：十分にあてはまる

チェック表2

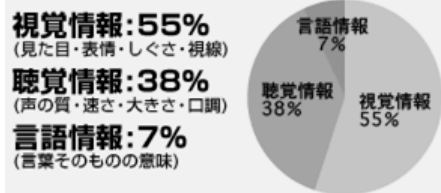
自己評価

	1	2	3	4
① 相手の話は、終わりまで聴く。				
② 相手の話に、同意しながら聴く。				
③ 相手の話に、反論しないで聴く。				
④ 相手の話に、相づちを打ちながら聴く。				
⑤ 相手の話を、繰り返しながら聴く。				
⑥ 相手の話を、メモなどで整理して確認しながら聴く。				
⑦ 自分の考えと違うことでも、否定せず聴く。				
⑧ 相手の考えを、肯定的に受け止める。				
⑨ 相手の小さな努力を大いに誉める。				



私たちは、話を十分に受け止めてもらえることで、「分かってもらえた」という実感を得ます。では、「話を十分に受け止める」にはどうしたらいいのでしょうか？前ページのチェック表も参考にしながら、聞き上手になるためのカウンセリングマインドの要素を学んでみましょう。

【メラビアンの法則より】



コミュニケーションの要素

○表情、口調などの“視覚・聴覚情報”も重要

人との対話の成分は、言語情報よりも、視覚情報や聴覚情報が多く、カウンセリングマインドの要素として大いに活用されています。特にこの3要素が一致していると、伝えようとするメッセージがより正しく、強く伝わるようになります。一方矛盾を感じる時、私達は視覚情報を基に感情を解釈する傾向があるそうです。また、少ない要素だからこそ、言語情報は吟味する必要があります。

チェック表1から丸の合計を記入しましょう！

/14

カウンセリングマインドの要素 傾聴 ①～③

○相談者の語るところを“じっくりと聴く”態度

話を聴く中で、担当者の心の中にはさまざまな疑問や批判等が浮かびますが、そうした考えは後回しにして、まずは相談者の話をじっくりと聴くことに集中することを優先します。

チェック表2から合計点数を記入しましょう！

①～③

/12

カウンセリングマインドの要素 共感 ④～⑥

○相談者が感じているように“共に感じる”態度

担当者は可能な限り相談者の語りを「共感的（=あたかもその人が感じているよう）に聴き、相談者のさまざまな心情を共に経験してみることが重要です。

④～⑥

/12

カウンセリングマインドの要素 受容 ⑦～⑨

○相談者のこれまでのがんばりを“肯定的に認める”態度

親身な態度を通して、相談者に「受容されている」感覚=自分が「認められた」という感覚を生じます。

⑦～⑨

/12

上記のような要素について、記入したことをもとに自分の話の仕方、話の聴き方を振り返りながら、今後、意識していきたいことなどを話し合ってみましょう。

児童生徒の成長を喜び合える保護者との関係づくりを目指して！



☆ リフレーミングに挑戦しよう 演習シート

話をしているとき、相手の言葉や行動を否定的に受け止めてしまうことはありませんか？そんなとき、リフレーミングの考え方が役立ちます。



リフレーミングとは

リフレーミングとは、物事の枠組みを今までとは違った角度から見ることです。

(例) 試験で残り時間が 15 分となったとき



楽観的に考える場合は「まだ 15 分もある」

悲観的に考える場合は「もう 15 分しかない」



同じ物事でも、物事の枠組みを今までとは違った角度から見ることで、見方や感じ方が異なってきます。それなら、プラス思考に捉えたほうが良いですね。話し手の言動についても同じです。

演習してみましよう！

物事の枠組みを変えて、プラス思考で考える練習をしてみましょう。一つの表現から別の表現をたくさん考えて、柔軟な思考を育みましょう。

<やり方>

- 1 マイナスのイメージの表現を、プラスのイメージの表現にする。
- 2 5分間程度で書いてみましょう。

例	こだわりが強い	強い意志を持っている、粘り強い
1	失敗が多い	
2	消極的である	
3	作業が遅い	
4	心配症である	
5	飽きっぽい	

例えば、保護者との教育相談でも、言葉をリフレーミングすることによって、新しいイメージを与えることができます。それは、リフレーミングすることで、どのようなことにも必ずプラスの意味があることに気づくことができるからです。

教育相談の場面では、特に、マイナス思考の言葉ではなく、プラス思考の言葉を選ぶ力が必要です。プラス思考を習慣化することができれば、あなたは、あなた自身もあなたの周りにも笑顔にすることができるのではないのでしょうか。

下記の表の例を参考に、物事の両面を意識しながら、プラス思考の言葉で教育相談を行っていきましょう。



リフレーミングの考え方（例）

	マイナス思考 →	プラス思考		マイナス思考 →	プラス思考
1	失敗が多い	挑戦したいことが多い	11	気が強い	自信に満ちている
2	消極的である	ひかえめで物静かである	12	口が悪い	自分の意見を言える
3	作業が遅い	丁寧、慎重である	13	責任感がない	こだわらない
4	心配症である	慎重である、先を見通すことができる	14	頼りない	ひかえめでやさしい
5	飽きっぽい	興味の範囲が広い	15	一人で抱え込む	責任感が強い
6	おっとりしている	マイペースである自分を持っている	16	人見知りをする	ひかえめである
7	うるさい	活発で元気がいい	17	反抗的である	自立している自分の意見を言える
8	おしゃべりである	明るく社交的である	18	面倒くさがり	物事にとらわれない
9	頑固である	自分の意見をもっている	19	鈍感である	物事に動じないおおらかである
10	緊張する	思慮深い場の雰囲気分かる	20	すぐ泣く	感受性が豊かである

前向きな言葉が、一緒に考えていく姿勢につながります！

☆ 保護者への伝え方 演習シート

皆さんは、保護者に、学校での子どもの様子をどのように伝えているでしょうか。どのような伝え方が、保護者の気持ちに寄り添った伝え方になるでしょうか。演習を通して考えてみましょう。



○パターン1～3を保護者の立場で聞いてみてください。どのようなことを感じますか？

パターン1

Aくんは、休み時間に友達とのやりとりで、手を出してしまうことがあります。

パターン2

最近、Aくんは、とても落ち着いて授業に参加することができるようになってきていますよ。毎日がんばっていますね。

ただ、休み時間に友達とのやりとりで、手を出してしまうことがあります。

パターン3

最近、Aくんは、とても落ち着いて授業に参加することができるようになってきていますよ。毎日がんばっていますね。

ただ、休み時間に友達とのやりとりで、手を出してしまうことがあります。

話を聞いてみると、納得がいけないことがあるなど原因がいくつかあるようです。手を出すことはいけないことですが、そうしてしまった本人の気持ちもよく分かります。今後、どうしていくべきかをAくんやご家族と一緒に考えていきたいと思います。

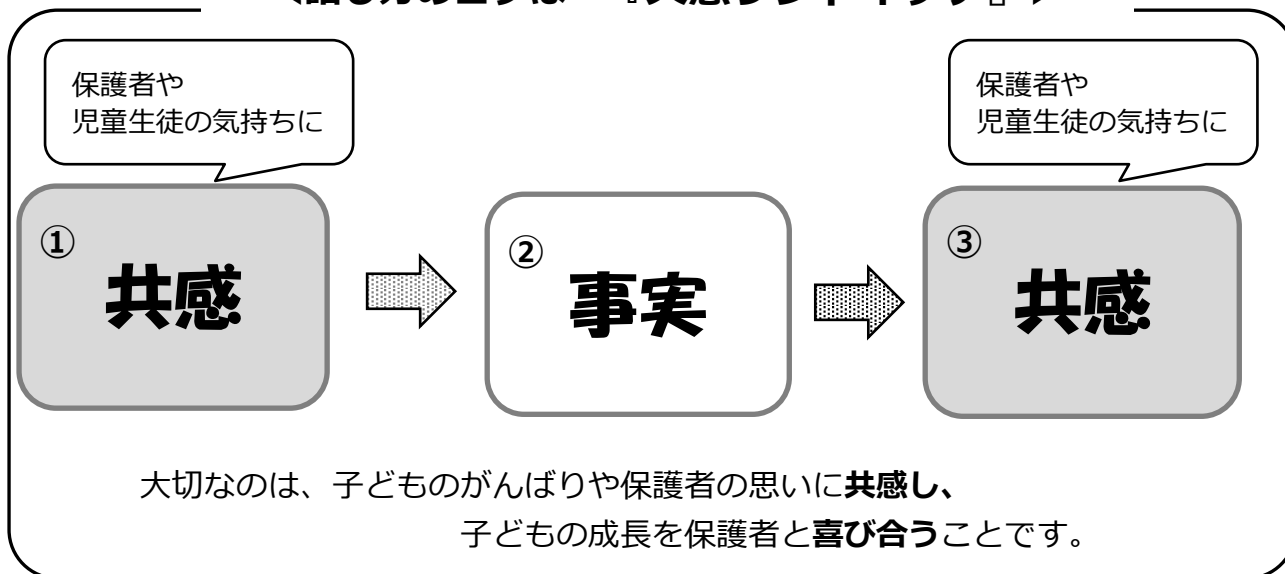
○感じた違いを話し合ってみましょう。

気づけば、子どものできていないことばかりを伝えてしまい、保護者とトラブルになったことはありませんか？

保護者とのよりよい話し合い、関係づくりのためには『共感サンドイッチ』という話し方のコツがあります。



<話し方のコツは 『共感サンドイッチ』 >



- ① まずは、子どものがんばっている姿、思いなどを伝え、保護者の日々の努力や思いに共感します。
- ② 次に、伝えたい出来事や子どもの課題となっている事実を伝えます。
- ③ 最後に、子どもの行動の要因を保護者と一緒に十分に整理、分析し、子どもの気持ちを理解しながら、子どもと交わした約束や教師の支援などを具体的に伝え、保護者の思いに寄り添いながら教師の思いを伝えます。



事実のみを伝えるのではなく、共感しながら話を始め、事実を伝え、最後に共感して話を終えることで、保護者は話の内容を受け入れやすくなり、教師が子どもの課題に向き合ってくれているという印象をもつことができます。

子どもを中心にして、保護者と教師が一緒になって考えていくことのできる教育相談を目指しましょう。

保護者は、教師の子どもに向き合う姿勢や努力を求めています！