

教員養成課程におけるコミュニケーション能力の育成(Ⅱ)

— 小学校教員の失敗体験を中心に —

Developing Communication Skills in Teacher Education Programs (Ⅱ)

-Focusing on the failure experience of elementary school teachers-

毛利 泰 剛・原 田 大 樹

Yasutaka Mohri・Hiroki Harada

教員養成課程におけるコミュニケーション能力の育成(Ⅱ)

— 小学校教員の失敗体験を中心に —

Developing Communication Skills in Teacher Education Programs (Ⅱ) -Focusing on the failure experience of elementary school teachers-

毛利 泰剛・原田 大樹

Yasutaka Mohri・Hiroki Harada

1 はじめに (問題の所在)

本研究では、教員養成課程においてどのようなコミュニケーション能力を身につけさせることが必要なのかを明らかにすることを目的としている。

原田・毛利(2023)では、小学校教員へのアンケート調査を実施し、それまでの経験において、保護者とのコミュニケーションを振り返り、成功体験から、教員に必要なコミュニケーション能力とはどのようなものが考えられるかを明らかにしている。調査・分析の結果、必要なコミュニケーション能力として、次のようなものが挙げられている(図1)。

中心に連携力が配置されていることは、教員のコミュニケーション能力を可視化した時に特筆すべきも

のである。一般的にコミュニケーション能力とは何かを問うた時、話す・聞く力がイメージされやすく、また、それらがどのように機能しているのかが述べられることが多い。「連携力」という新たな枠組みからコミュニケーション能力を措定したことは、管見の限り他に見られない。

原田・毛利(2023)によれば、「実際に教員がコミュニケーション能力の必要性を実感するときは、挫折や反省といった成功体験以外で感じることも多い」と述べられており、反省的視点で語られたものから教員のコミュニケーション能力とは何かと言う点も明らかにすることの必要性を述べている。

これに関連して、文部科学省(2011)「教員の資質向上方策の見直し及び教員免許更新制の効果検証に係る調査」¹として、大規模調査を実施している。調査

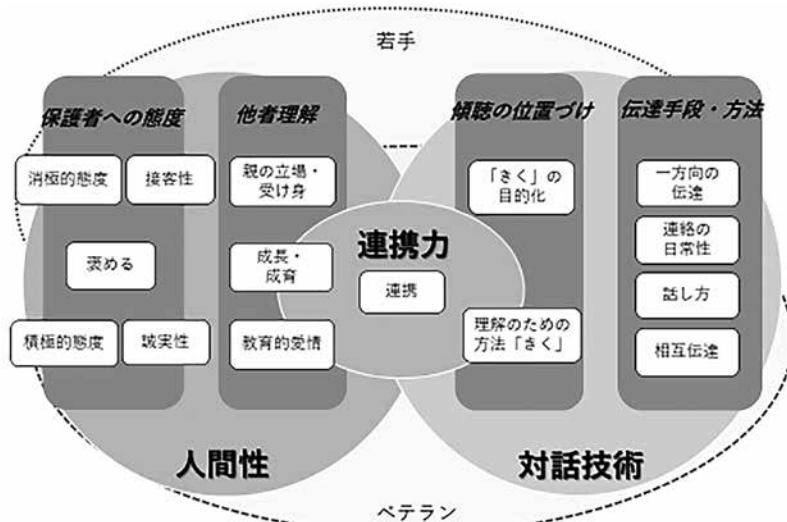


図1 「教員自身が必要であると考えられる」コミュニケーション能力

自体は2010年に行われたものであるが、表1は「必要とされる教員の資質能力の充足度」について問われたものの中で、教員のコミュニケーション能力の充足度に関する結果についてまとめたものである。

表1 教員のコミュニケーション能力の充足度

教員	とても充足している (18.1%) やや充足している (66.2%) やや不足している (14.9%) とても不足している (0.8%)
保護者	とても充足している (24.6%) やや充足している (53.5%) やや不足している (20.1%) とても不足している (1.9%)

表1を見ると、教員自身は、コミュニケーション能力に関し、充足率は84.3%であり、不足は15.7%である。一方、保護者からみた教員のコミュニケーション能力は、充足率78.1%、不足率22%となっている。教員自身はおおよそコミュニケーション能力をもっていると認知しているが、保護者は、教員のコミュニケーション能力に対し、約20%が不足していると捉えていることが分かる。

さらに、学校長の調査では、「初任者教員」「中堅教員」「ベテラン教員」に分けて結果が表2のように公表されている。

学校長からみた教員のコミュニケーション能力については、初任者ほど不足率が高く、ベテランほど充足率が高いという傾向が見られる。

このように、教員が自分自身のコミュニケーション能力を振り返った際のコミュニケーション能力の実情と保護者からみた教員のコミュニケーション能力の実情とが乖離していることがわかる。さらに、校長から

表2 学校長からみた教員のコミュニケーション能力の充足度

初任者	とても充足している (7.0%) やや充足している (51.3%) やや不足している (38.7%) とても不足している (2.9%)
中堅	とても充足している (17.3%) やや充足している (67.7%) やや不足している (14.8%) とても不足している (0.2%)
ベテラン	とても充足している (26.4%) やや充足している (60.3%) やや不足している (12.6%) とても不足している (0.7%)

みた教員のコミュニケーション能力に関しても、その経験年数によってコミュニケーション能力の評価に差が見られる。しかし、ここで調査されたコミュニケーション能力とはどのようなものを指しているのかについては不明であり、あくまで印象的なものでしかないとと言える。

2 本研究の目的

そこで本研究では、教員に必要なコミュニケーションとはどのようなものかという枠組みを明らかにすることを目的とする。その一端である本稿では、教員アンケートによって語られた保護者対応における「失敗体験」を振り返ることにより、保護者とのコミュニケーションを円滑にするために、失敗から必要だと感じられた能力や欲しいと感じた能力について明らかにすることを目的とする。

3 方法

調査対象 小学校教員 86名

調査時期 2022年9月～10月

調査内容 保護者との関わりの中での「失敗体験」を想定してもらい、その時の状況や心情を記入して想起してもらった。その上で、「コミュニケーション能力」という観点から、その失敗を経て、必要と感じた、もしくは欲しいと感じた能力について検討してもらった。また経験年数を5段階で確認した(1～5年、5～10年、11～20年、20～30年、30年以上)。

調査方法 A市内の小学校4校の教員150名分、質問紙を配布し、記入してもらった。内容的に熟考する必要がある可能性があり、多忙な中での回答を依頼することから、一斉に回答するのではなく、依頼後、各自期間内の空いた時間を活用して記入してもらった。回答は記入後、封筒に厳封し提出する形とし、研究者以外見ることはできないようにした。回収後、回答に不備があるものを除いて86名分を分析対象とした(有効回答率 57.3%)。

分析方法

① 失敗体験の中で心情の記入があったトラブルの内

容を切片化し、KJ法の手法を参考にしながら、コーディングした。

- ② 分析の枠組として「修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ（M-GTA）」（木下、2003）を参考に分析した。具体的には「教員の成功体験から現場に必要なコミュニケーションのプロセス」を意識しながら、データの関連箇所について着目し、それを一つの具体例とし、かつ他の類似具体例をも説明できると考えられる「概念」を生成した。「概念」を作る際に、分析ワークシートを作成し、概念名、定義、具体例などを記入した。生成した「概念」と「概念」の関係性を個々の「概念」ごとに検討し、関係図にした。複数の「概念」の関係からなる「カテゴリー」を生成し、分析結果をまとめ、その「概念」を簡潔に文章化した。ただし、自由記述による分析のため、理論的サンプリングにおいては限界があった。

倫理的配慮 調査の協力は任意とし、無記名で封筒に厳封して提出するため、個人が特定されたり、上司、同僚などに記入内容を見られたりしないようにした。なお、本調査は福岡女学院大学倫理委員会の倫理審査の承認を受けて実施した。

4 結果

- ① 「失敗体験」のコーディングの結果、9概念に分類され、大枠として、保護者からの＜クレーム＞（40名）と保護者との＜連携＞についての失敗（30名）に分けられた。「クレーム」には、【教員の指導方法や子どもへの対応について】のクレーム（23名）、【教員に対しての暴言や人格否定】（11名）、【教員に対して無理な要求を突き付けてくる】（3名）、【上司（校長や教頭など）に告げ口をされることによって、上司から叱責される】（3名）が挙げられた。＜連携＞についての失敗については、保護者に連絡するも、内容が【上手く伝わらない、伝えられないと感じたりする】（11名）、保護者に【事実を伝えても受け止めてくれない】（9名）、学校で問題が起こった時に保護者は教員と自分の子どもから情報をえることになるが、【教員より子どもを信じる】（6名）、そもそも積極的に親に連絡をしようとしても親の方が【無視・連絡がつかない】（4名）が挙げられた。

その他として【親同士のトラブル】（7名）に巻き込まれる、板挟みになるといった者がいた。それぞれの人数を表3に示した。

表3 失敗体験の分類

	指導、対応について	23
クレーム 40	暴言 人格否定	11
	無理な要求	3
	上司への告げ口による上司からの叱責	3
連携 30	上手く伝わらない・伝えられない	11
	事実を伝えても受け止めてくれない	9
	教員より子どもを信じる	6
	無視・連絡がつかない	4
その他	親同士のトラブル	7
	特になし、無回答	9

（数字は人数）

- ② 分析の結果、12点の概念と5点のカテゴリーを生成した（表4）。概念同士の関係とカテゴリーをまとめたストーリーラインを描き、概念図を作成した（図2）。以下、＜ ＞はカテゴリー、【 】は概念を表すこととする。

まず、各カテゴリーについて詳細を述べる。

＜教員としての能力向上＞：自分自身の能力の必要性が述べられていた。子どもたちを導く【指導力】、保護者の想いや願いを聞くことができる【傾聴力】、自分の考えなどを丁寧に伝える【語彙力】が示された。

＜相手への配慮・態度＞：クラスの子どもの【気づき】や実際のやり取りのなかでできる【配慮】について示された。また、【親の立場の理解】をして対応ができればいいということが示された。

＜連携できる関係＞ 【信頼関係】の構築を行う、【管理職や同僚】に相談したり、連絡したりする【専門家や関係機関の知識】を得たり、連絡先や手段を知っておくといった、他者との関係性を深めておくというものであった。

＜心理的成長＞自分自身の能力向上により【有能性】を感じられること、失敗経験があったとしても耐えられる【精神的強さ】について示された。

＜わからない＞振り返ってもどうしたら【わからない】ということが示された。

表4 生成された概念とカテゴリー

カテゴリー	概 念	具体例
教員としての能力向上	指導力	相手が自分自身で解決していくよう導く。教師側のおしつけにならないようにする。(A)
	傾聴力	まずは傾聴ということです。保護者の思いや願いをたくさん聴くことが第一だと思います。(B)
	語彙力	語彙力。やわらかい言葉（言い回し）や丁寧な言葉（言い回し）。(C)
相手への配慮・態度	気づき	クラスの子どもたちの動きを敏感に感じとり、異変などにすぐ気付けるようになりたい。(D)
	親の立場の理解	どんな子どもに育てたいのか保護者とその願いや目標を共有することが大切だと思います。(E)
	配慮	対面でのやりとり、電話でのやりとり、書面でのやりとりは大きく違うことを理解し、顔が見えない中でのコミュニケーションは一層配慮する必要がある。(F)
連携できる関係	信頼関係	前もって信頼関係があると同じ内容でも伝わり方がちがう。ふだんが大切。(G)
	管理職や同僚	同僚に相談（愚痴 OK）して、一つ一つ解決してリフレッシュして目の前の子どもを見ること第一に思っ過ぎて過ごすこと。(H)
	専門家や関係機関の知識	関係機関へつなげるため、市の取組みを自分でも調べておく必要があると感じました。(I)
心理的成長	有能性	仕事をてきぱきと片付けて笑顔で余裕を持った子どもへの対応（昼休み遊ぶとか、話をじっくり聞くなど）。(J)
	精神的強さ	あったことは仕方ないと思えるメンタルが必要です。(K)
わからない	わからない	今でもどう対応したらよかったのかわからない。(L)

次にストーリーラインを示す。保護者との関わりにおける失敗体験から教員が必要と感じられるもしくは欲しい能力について、主に＜教員としての能力向上＞や＜相手への配慮・態度＞といった自分自身の「対人スキルの形成」に関するアプローチと＜連携できる関係＞や＜心理的成長＞といった「精神的支柱の構築」に関するアプローチから捉えられていた。教員は失敗体験から落ち込み、自らの反省と保護者からの指摘（クレーム）を受け、それを改善する具体的な能力を必要と感じる。特に自分が教員として保護者と関わる立場から、自分自身の＜教員としての能力向上＞を考える。具体的には保護者の思いや願いを聴く力である【傾聴力】、丁寧な言葉や言い回しである【語彙力】である。また教師側のおしつけにならない【指導力】が挙げられる。

また、＜教員としての能力向上＞は全て＜相手への配慮・態度＞を考えたからこそ必要に感じるものである。＜相手への配慮・態度＞は子どもへの【気づき】や保護者に対しての【配慮】、教員の立場からのみの視点ではなく【親の立場の理解】したうえででの対応であり、そこには【指導力】や【傾聴

力】が「必要になってくる。つまり、＜教員としての能力向上＞によって＜相手への配慮・態度＞も変容していくのであり、＜教員としての能力向上＞は＜相手への配慮・態度＞と相互作用をもつものだといえる。＜教員としての能力向上＞により、コミュニケーション能力として必要な＜心理的成長＞を見込むことができる。教員自身の能力向上や態度の変容により、【有能性】や【精神的強さ】をより強くしていくことができる。【有能性】や【精神的強さ】はもともと所持しているものであり、失敗体験を乗り越えることで強くしていくことができるが、失敗体験に耐えられない場合、場合、必要な能力が＜わからない＞という状況に陥る場合もある。

そしてこれらすべてに影響するものとして＜連携できる関係＞である。【管理職や同僚】との協力関係、【専門家や関係機関の知識】を得ることは子どもや保護者との【信頼関係】を構築することができ、＜連携できる関係＞があることによって、＜教員としての能力向上＞、＜相手への配慮・態度＞の変容、＜心理的成長＞を獲得できる。

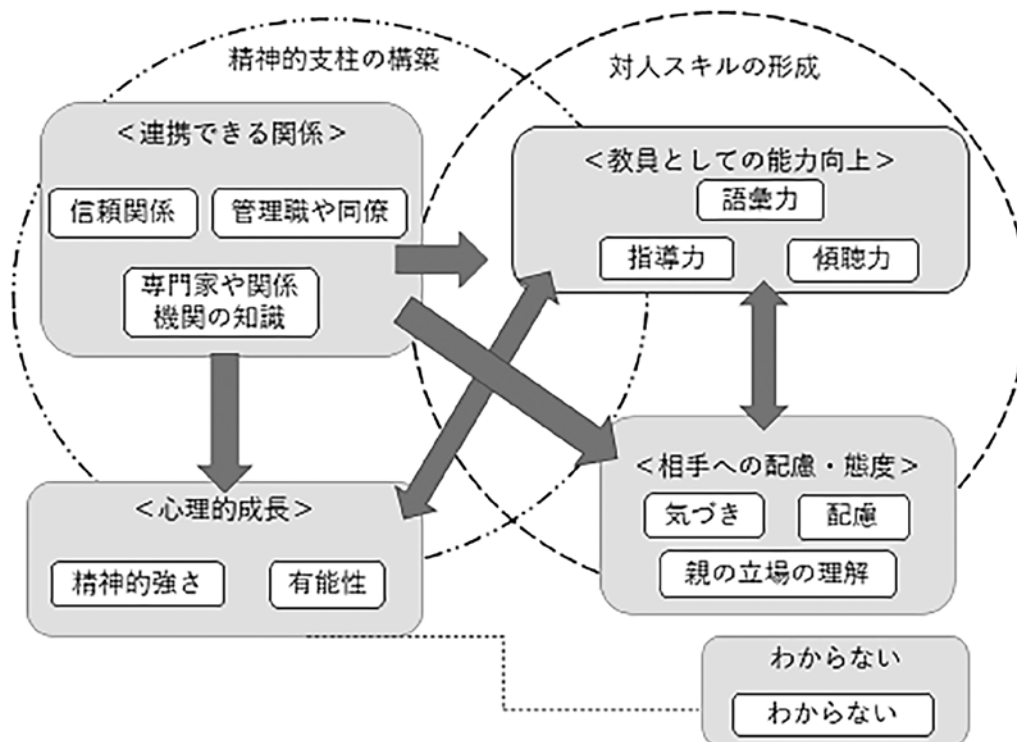


図2 失敗体験から考えた保護者対応に必要な能力

5 考察

(1) 失敗体験から実感するもの

教員が「失敗」と考える体験として、保護者からの「クレーム」と保護者との「連携」がうまくいかない結果が示された。「クレーム」には自身の指導や対応についての指摘が過半数を占めたが、その中には人格否定や無理な要求というの也被含まれている。多くの教員が失意や恐怖を感じている現状が明らかになっている。なぜ教員側から見ると、保護者が教員に対してこのような「クレーム」を突き付けてくるのかについては様々な要因が考えられるが、一つの要因として、先に挙げた文部科学省（2011）が示す「必要とされる教員の資質能力の充足度」におけるコミュニケーション能力の保護者と教員の認識の違いが要因の一つであるということがいえる。現実として、教員自身も「連携」がうまくいかないと考える体験も多いが、教員側から見ると自分自身のコミュニケーション不足ではなく、保護者の認識や対応に困惑している状況であるといえる。そういった点においては、自分自身が、もしくは自分自身のコミュニケーションが他者からどのように

見られているかという客観視する力も必要なコミュニケーション能力といえる。

また教員自身の問題とは言い切れない【親同士のトラブル】に巻き込まれてしまうこともあり、その対応にも苦勞している状況である。いずれにしても教員自身が自分の対応の不足と感じる失敗体験よりも保護者の対応の困難さを実感する失敗体験が多くを占めており、無力感や悲痛な思いを抱えることも多く、教員自身の精神的健康が脅かされている可能性はかなり高いのではないかとはいえる。

(2) 保護者対応の困難さに対応するために

失敗体験の多くは保護者対応の困難さであり、その困難さを抱える中で、教員はどのような能力を必要と感じるのであろうか。本研究の結果から、失敗体験から教員が必要と感じている能力は「対人スキルの形成」と「精神的支柱の構築」を必要としていることが明らかとなった。

保護者対応に困難さを感じる理由として、教員から見れば保護者の理不尽な要求や保護者との連携の難しさが原因であり、問題は保護者にあると考えているケースが多い。しかし、現実として保護者を変えるこ

とは難しいし、教員生活を続ける上では、問題と感
じる保護者に対応していくことが必要になってくる。
「対人スキルの形成」の多くは保護者に寄り添うため
の能力であるといえる（A、B、C、D、E）。

また失敗体験は精神的ストレスやマイナス感情を伴
うことが多く、そこを乗り越えるために＜心理的成長＞
を求めていることがわかる。失敗を乗り越える上では
自分自身の【精神的強さ】が必要になってくる。場合
によっては“今でもどう対応したらよかったのかわ
からない。（L）”といった状況になってしまい、必要
な能力が何なのか考えられない状況になってしまうパ
ターンもある。失敗を繰り返さないためにも【有能
性】を感じられる環境整備も必要である。具体的
には“余裕を持った子どもへの対応（J）”ができるこ
とで、子どものトラブルを防ぎやすくなり、またトラ
ブルが起こったとしても、保護者のことを考えた対応
ができる。保護者対応では、教員が連携することも重
要である。＜連携できる関係＞はもちろんのこと、失
敗体験をはじめとして、教員生活で生じる様々な精
神的ストレスを“同僚に相談（愚痴OK）して、一つ
一つ解決してリフレッシュ（H）”できることも大事
である。そういった意味ではコミュニケーション能力は
対保護者だけでなく、普段から同僚や管理職との連
携を図り、関係性を構築しておくことも大事であり、
教員という職務上欠かすことのできない能力である
といえる。

（3） 経験年数から見た必要なコミュニケーション能力の傾向

結果の具体例を経験年数で調べていくと、ほとんど
はどの年齢でもどの項目にもデータが分散している
が、その中で、若手教員は【語彙力】と【専門家や関
係機関の知識】、ベテラン教員は【指導力】【親の立
場の理解】に多くデータが集まっている。若手教員は【
語彙力】がないのではなく、“やわらかい言葉（言い回し）
や丁寧な言葉（言い回し）（C）”の細かい部分にお
いては、保護者と実際に関わる中での反応やニュア
ンスといった経験によって身につけていくものだと考
えられる。【専門家や関係機関の知識】は“市の取
組みを自分でも調べておく必要がある（I）”とある
ように学校や自治体によっての違いもあり、関係機
関と関わる

研修や情報を入れる必要があるものであるし、専門
家とも実際に関わる経験によってその有効性や役割
を知ることも多い。

一方で【指導力】は“相手が自分自身で解決して
いくよう導く。教師側のおしつけにならないように
する。（A）”というように、「相手」の問題解決能力
を高めようとするものだとされている。推測にはな
るが、ここでいう「相手」とは、子どもと保護者を含
んだものだと考えられる。子どもが自分自身で解決
できるように教員自身の指導力の向上を求めている。
また、ここに包含されるものとして、保護者も考え
られる。子ども同士のトラブルから保護者同士のトラ
ブルへと発展した場合、子どもたち同士が問題を解
決する方向へと促すのと同時に、保護者同士が折り
合いをつけることが求められる。このような時に、「
教師のおしつけ」では後にまたトラブルになる可
能性もある。そういった意味では、【指導力】とい
うのは、子どもへの指導力とともに、保護者への
指導力をも含んでいると捉えられる。子どもや保
護者を含め、解決への糸口を探っていく、それを
教員がサポートすること、そこでの指導力と言え
るだろう。保護者への指導力を教員がもつこと
は、子どもによりよい環境を整えるという点で重
要であると捉えることができる。【親の立場の理
解】においても、家庭状況や親の性格は多種多
様であり、理解しようとすることはできても、完
全に理解することは難しく、その保護者に常に寄
り添いながら対応していく必要がある。そういった
意味では経験を積んでいるからこそ、必要と感
じる項目であると考えられる。

原田・毛利（2023）では、教員が必要なコ
ミュニケーションとして若年者はコミュニケーション
上では表面化された（もしくは可視化されやすい）
「迅速さ」「丁寧さ」を意識しコミュニケーション
を考えており、ベテラン教員では子ども中心、
保護者に寄り添うような記述が見られる。今回
の失敗体験の結果から、教員が必要と感
じるコミュニケーション能力は、ベテラン
教員が必要と考えているコミュニケーションの
傾向が高い。実際に失敗体験を多く体験して
いくことによって、教員は子どもが主体的
に解決できる指導力や、保護者に寄り添
うようなコミュニケーション能力を獲得
していくのではないだろうか。

6 おわりに

本研究の目的は、小学校教員が自らの失敗体験を振り返ることで「教員自身が必要もしくは欲しいと考える」コミュニケーション能力の内容を明らかにすることであった。

教員は失敗体験を経ることによって、自分に必要なコミュニケーション能力の必要性を把握し、それを手に入れようとしていることがわかる。「失敗は成功のもと」ということわざがあるように、失敗から自分を変えていこうとすることが教員の成長につながるといえる。Jason S Moserら（2011）は、被験者が何か失敗したときに、脳内でどんな反応が起こるかを検証し、被験者のマインドセット（思考傾向）によって、失敗への受け止め方が異なることを明らかにしている。そして「成長型マインドセット（growth mindset）」の傾向がある人は、失敗に目を向け、知性も才能も努力によって伸びるということを述べている。今回の調査であるような保護者とのコミュニケーション場面において正解の対応というものはなく、今回調査対象でない教員も多くの教員が失敗を経験していると考えられる。今後も教員として保護者対応を考えていくうえでは、失敗体験から自分自身に不足している、もしくは必要なコミュニケーション能力を身につけていく必要がある。だからこそ、「成長型マインドセット（growth mindset）」は多くの教員が備えている資質であり、また教員にとって必要な資質と考えることができる。

ただ、いくらこのような資質をもっている、それだけで必要な能力を獲得できる保証があるわけではない。失敗に目を向け努力していくことは大切であるが、それを習得する機会があるかどうかも重要である。つまり日々の業務とは別に教員の必要とするコミュニケーション能力について学ぶ研修や習得の機会を設定することが必要である。

一方で、失敗体験は多くの精神的ストレスや疲労感などをもたらす。それらを乗り越えるためには、同僚や管理職の協力といった職場環境の形成や仕事量の調整など、各教員一人一人の負担の軽減を進めていく必要があるといえる。失敗体験の内容から、教員も保護

者も満足できる状況ではないことは容易に読み取れる。教員も保護者も子どものことを考えて連携した対応ができる学校システムを検討していかなければならないであろう。

本研究では、教員に必要なコミュニケーション能力の内容を明らかにした。しかし、その内容は教員が失敗体験を通して必要性を感じるものから考えたものである。今後は、実際に教員がどのように能力を習得すべきか、どのようなプロセスが有効かを検証する必要がある。教員養成課程では実際に今回の調査にあるような失敗体験をする機会はほとんどない。今回明らかになったコミュニケーション能力をどのように習得させていくかを今後の検討課題としたい。

註

1 この調査に対し、斎藤（2011）は「特に、コミュニケーション能力については、他の項目に比べて、教員と保護者の開きが大きくなっています。教員は、自分たちにコミュニケーション能力があると思っているのに、保護者はあまりそう思っていないことがうかがえます。」と指摘している。

参考引用文献

- 原田大樹・毛利泰剛（2023）「教員養成課程におけるコミュニケーション能力の育成（Ⅰ）—小学校教員の成功体験を中心に—」『福岡女学院大学紀要 人間関係学部編』24号.51-57.
- Jason S Moser, Hans S Schroder, Carrie Heeter, Tim P Moran, Yu-Hao Lee（2011）Mind your errors: evidence for a neural mechanism linking growth mind-set to adaptive post error adjustments Psychological science 22（12）, 1484-1489.
- 木下康仁（2023）「グラウンテッド・セオリー・アプローチの実践 質的研究の誘い」 弘文堂
- 斎藤剛史（2011）「先生にコミュニケーション能力、ある？ない？」 <https://benesse.jp/kyouiku/201106/20110613-1.html>
- 文部科学省（2011）「教員の資質向上方策の見直し及び教員免許更新制の効果検証に係る調査 集計結果」

