

## 広島文教大学 オンライン子育て支援者研修会 「子育て支援のチーム力をUPする アサーティヴコミュニケーション」 2021年度 実施報告

田麿 亜希<sup>1)</sup>

### 広島文教大学 オンライン子育て支援者研修会 「子育て支援のチーム力をUPするアサーティヴ コミュニケーション」について

広島文教大学は、2007年より毎年、子育て支援プログラムであるノーパティズ・パーフェクト・プログラム（以下、NPプログラム）を開催してきた。しかし、コロナ禍の2020年は、対面での感染リスクを考慮して、未就学児の母親を対象にオンラインでの子育て支援講座である「親育ち応援講座」を実施した。この講座は、全5回のプログラムで、NPプログラムやCARE<sup>TM</sup>-Japanファシリテーター、公認心理師の資格を持つ本学教職員による本学独自の子育て支援プログラムである。コロナ禍の感染不安が払拭されない2021年は、この「親育ち応援講座」を引き続き継続するとともに、さらに、地域の子育て支援の一層の充実を目的として、子育て支援に従事する支援者を対象としたオンライン研修会を開催することとした。

子育てひろばとは、地域の子育て支援拠点として、未就学児とその養育者が、一緒に遊んで過ごせる場所である。広島文教大学は、2012年10月に常設オープンスペースとして、「すずらんひろば高陽」を開設した。常勤の保育士や子育て経験者がひろばスタッフとして勤務しており、さらに、大学の教職員が定期的に相談員として携わっている。また、本学の学生が授業の一環やボランティアとして関わることもある。

子育て支援のフィールドにおいて、これまで親子を支援するための知識やスキルに関するスタッフ研修会は多く開催されているが、親子を支援する土台となる支援者同士の人間関係づくりや円滑な組織運営に関する研修はほとんど整備されていないことに着目し、支援者間のコミュニケーションの向上を目的として、相手も尊重し、かつ自分の想いも伝えるアサーティヴコミュニケーションの研修を行うこととした。また、グループワークを行い、県内の子育て支援者同士が悩みや関心事を話し合い、つながりを深める場となることで、その後の連携強化の足掛かりとなることを目的とした。

### 実施概要

#### (1) 主催

広島文教大学人間科学部心理学科・広島文教大学心理教育相談センター

#### (2) 後援

広島市・公益財団法人ひろしまこども夢財団

#### (3) 開催日

2021年12月2日（木）13時30分～15時30分

#### (4) 場所・使用機器

オンラインで実施した。使用ツールは、Microsoft社が提供するコミュニケーションツールであるTeamsであった。ファシリテーター及び運営スタッフは、プライバシーが確保できる広島文教大学心理学科演習室から、広島文教大学心理学科所有のウイルス対策を施したノートパソコンを使用した。参加者は、それぞれの職場や自宅

1) 広島文教大学心理学科

からひとり1台のパソコンもしくはタブレットからインターネットに接続し参加した。

#### (5) 広報

2021年9月に行われた広島市公募型常設オープンスペース設置運営団体情報交換連絡会にてチラシを配布し、本学の代表者が企画主旨について説明を行った。また、広島市こども未来局こども・家庭支援課に依頼し、各子育てひろばへ案内の周知を行った。さらに、公益財団法人ひろしまこども夢財団が管理・運営する広島県の子育てポータルサイトである「イクちゃんネット」を通じた告知や公益財団法人ひろしまこども夢財団が主催する子育て支援者向け研修会でのチラシ配布を行った。加えて、本学スタッフが子育てひろば関係者に個別に声掛けを行った。10月26日の中国新聞朝刊のくらし面に告知記事が掲載された。

#### (6) 参加者

広島県内の子育て支援に従事する14名が参加した。地域の子育て支援の一層の充実のため、参加者間で交流を深めることが目的の一つであったことから、限られた時間内のグループワークでひとりひとりの発言の時間が確保できるよう、定員15名とした。15名の申し込みがあったが、諸事情で1名が直前にキャンセルとなった。

#### (7) 本学スタッフ（敬称略）

講座ファシリテーター：田藤 亜希

グループワークファシリテーター：

金子 留里，濱田 さつき，平原 明日香

### 目的

新型コロナウイルス感染症が瞬く間に世界で爆発的な流行となり、1年以上経過しても収束の見通しが立たない中、県内の各子育てひろばでは、感染対策を徹底したり、オンラインで利用者がつながることのできる場を提供したりと様々な工夫を行っていた。これまでに経験したことのない状況下で、各子育てひろばでは、情報を収集し、対策を検討し、利用者の安全・安心に向けてスタッフが協力して作業することが求められた。それまでも乳幼児を抱える養育者が孤立しやすいことは広く知られていたが、感染予防の観点から、人と接することが難しい状況下で、さらに孤独感を感じやすい子育て中の養育者が増加していること

が明らかであったことから、それらの養育者を支える子育て支援の場やその場に関わる支援者にとって役立つ企画の重要性が学内の子育て支援チームの会議で話し合われた。そこで、本学スタッフが複数の子育てひろば関係者に個別に困り感やニーズの聞き取りをすることから始めた。同時に、ひろばの利用者を支援するための研修は多くあるが、支援者がより良い職場環境を構築していくための研修の少なさに着目した。聴取の中から、支援者同士の考え方や認識、対応のズレによる上手いかなさに注目し、「傾聴」、「アサーション」、「支援者のメンタルヘルスケア」等の心理学的なアプローチの視点から研修会内容を検討した。最終的に本年度は、「アサーション」というテーマで、支援者間のコミュニケーションの円滑化を一つの目的とした研修会を開催することとした。

アサーションとは、「自分も相手も大切にすること」「自己表現」という自己尊重のコミュニケーションの考え方と方法である。つまり、我慢しすぎることなく、相手に配慮しながらも自分の主張を伝えることであり、これは近年、大学の授業や企業の研修等でも積極的に取り入れられている。

開催方法を対面ではなくオンラインにした理由としては、第一に、新型コロナウイルス感染症の変異株の影響により感染拡大状況の予測が難しかったことがあげられる。第二に、交通にかかる時間の負担軽減を意図した。子育てひろばは、少人数で運営している施設が多く、新型コロナウイルス感染症対策の関連業務も増えており、県内でも遠方からの参加は時間的な負担が大きく、対面実施の参加のハードルが高いことが予想された。

一方で、オンラインにもかかわらず、参加者を県内に限定したのは、少人数でのグループワークを通してお互いを知ることによって、研修会後に県内での協力や連携を促進することを目的とした。

### 研修会実施内容

研修会参加申し込みについては、メールもしくは、チラシのQRコードから受け付けた。参加申し込み者には、研修会参加の手順やツールの操作について、運営スタッフが本学独自のマニュアルを作成し、事前にメール添付にて送付した。また、

研修会内でより身近な話題を具体的に扱う目的から、事前アンケートを実施し、スタッフ間のコミュニケーションやチームワークで困った体験、研修会に期待することについて、無記名で回答を求めた。

初めてオンライン研修に参加する参加者やTeamsの操作が初めての参加者など希望者を対象に事前接続テストを研修会別日に実施し、参加者の不安軽減に努めた。また、研修会中も参加者の使用機器が多様であったり、機器の操作に不慣れな参加者もある可能性があることから、できる限り参加者の行う機器操作が少なくなるよう注意を払った。

研修会当日は、30分前の13時から受付を開始し、運営スタッフは、参加者への声掛け・マイク・カメラの確認を行う担当と入室許可や入室トラブルに対応する担当を分担して行った。

研修会には、参加者のほかに「アサーション」についての講座を担当する本学スタッフ1名とグループワークのファシリテーター3名がTeamsでのオンライン会議に入室し、講座中はグループワークファシリテーターが、グループワーク中は講座担当者が機器操作のサポートやなんらかの事情で会議への入室ができない場合や途中で会議を退出してしまった場合に備えた。

研修会開始に先立って、リアクションを大きめにするなどお互いを尊重しながら積極的に参加するための受講の諸注意や案内をおこなった。その後、勤務地域と所属施設名、名前をひとりずつ自己紹介してもらい、アサーションの内容へと移っていった。まず、アサーティブなコミュニケーションについて、自他を尊重するコミュニケーションであることが理解でき、講座内で紹介するいくつかのポイントを日常生活でやってみようと思えるようになることを本研修会のねらいとして共有した。

続いて、簡易なアサーティブネスチェックリストを用いて、各参加者の現在のコミュニケーションの傾向をセルフチェックするところから開始した。その結果を踏まえながら、コミュニケーションの3つのタイプ（①非主張的 ②攻撃的 ③アサーティブ）を紹介した。その際、よく関連付けて取り上げられる日本のアニメのキャラクターを

併せて紹介した。さらに、同一場面における、それぞれのコミュニケーションタイプの具体的な反応例を紹介し、3つのタイプの傾向について理解を深めた。日常生活の中での具体例を交え、アサーティブなコミュニケーションの必要性を紹介した。次にアサーティブな表現の3つのポイントとして、①「事実や情報を共有する」、②「アイ（私は）メッセージで伝える」、③「具体的に丁寧提案・依頼する」を説明した。①「事実や情報を共有する」では、ルビンの壺の絵を用いて、見え方が人それぞれ違うことを講座内で共に体験した。特に親しい間柄では、記憶や信条が一致していると思いがちだが、違っていることがあるため、最初に言葉にして、事実や情報を共有することが大切であることを説明した。②のアイメッセージは、私を感じたことを伝えて、それに応じた判断は相手に委ねることが特徴で、相手に批判的な印象を与えにくい表現であるといわれている。加えて、コミュニケーションにおいて9割以上の影響をもつ態度や視線、声のトーンなどの非言語メッセージの重要性に触れた。さらに、対人関係において注意が必要な感情である“怒り”の感情と怒りの感情の元となる第一次感情についても取り上げ、ここでも具体的な例を複数取り上げて紹介した。③の具体的に提案・依頼するでは、“もっと”、“少し”、“あとで”は、あいまいで誤解や混乱を招きやすい表現として紹介し、具体的な数字等を用いて伝えることでより安心感が増すこと、相手に対して希望する行動を具体的に明らかにしたうえで、「そうしてくれると助かる」など、相手の意思を尊重した表現を心掛けることを紹介した。この3つのポイントを踏まえて、事前アンケートの回答内容を参考にした例文や場面をいくつか提示し、アサーティブな表現の練習を行った。

後半は、3つのグループに分かれて、グループワークを行った。各グループには、本学のスタッフがグループファシリテーターとして加わり、進行役を担当した。各グループでそれぞれ自己紹介を行い、①仕事を頼みたいとき、②仕事を頼まれたけど断りたいときの2つの場面について、アサーティブな表現のアイデアを出し合った。グループワークの時間はおよそ20分であった。グループワーク終了後は、全体で各グループの代表

がそれぞれのグループで出たアイデアを発表し、他のグループにも共有した。

その後、あらためてアサーティブなコミュニケーションの要点をまとめて確認した。最後に、参加者一人一人にひと言ずつ感想コメントをもとめ、研修会を振り返ってもらった。

### 参加者受講後アンケート

受講後アンケートの結果、研修会全般の満足度として、14名中10名が“大変満足”4名が“満足”と回答した。また、講座の内容の理解度として、11名が“よく理解できた”、3名が“理解できた”と回答したことから、研修会の満足度は高かったものと考えられる。

参加者の自由記述の感想から、講座で身近な具体例が多く紹介されたことやグループワークで本学スタッフが進行役を務めたことなどが、満足度の高さにつながったと考える。その他、今まで聞いたことのなかった内容だったという参加者からは勉強になったというコメントがあり、アサーティブという言葉を知って約20年という参加者からは、改めて自身を振り返る良い機会になったとの感想があった。その他に「他の子育てひろばのスタッフの想いを聞く機会があり、うれしかった」などグループワークに関するコメントや「身近な例が分かりやすかった」、「職場だけでなくいろんな場面で使えそう」などのコメントも見られた。さらに、講座内のアイメッセージの部分で紹介した、自身の感情や気持ちに気づくことに関するコメントも複数見られた。

今後の要望として、支援者同士の人間関係づくりや職場環境を良くするための研修の継続開催や普段のスタッフ間のコミュニケーションの悩みを他施設のスタッフと話し合う機会の確保などがあがっていた。

### まとめ

今回、支援者に対する研修会は初めてであった。また、オンラインでのグループワークも初めての試みであったことなどから、企画段階から、運営スタッフは何度も打ち合わせを重ね、綿密に計画し、円滑な進行に努めた。

前半は、約50分という短い時間でアサーショ

ンを参加者に理解してもらい、かつ、研修会終了後に参加者が「できそう」や「試してみよう」と思えるために、できる限り身近な具体例を多く交えて説明することに注力した。そのために事前アンケートを実施するなどの工夫を行ったが、事前アンケートの回答では、抽象的な内容が多かったため、具体的な場面に落とし込むのに努力を要した。

後半のグループワークでは、各グループに本学スタッフが進行役として参加することで、初めて顔を合わせる参加者同士でも進行に関する気遣いが軽減し、安心してグループワークに取り組めた結果、参加者同士が打ち解けて話すことができたと考える。グループワーク後は、参加者の表情もずいぶんと和み、充実した時間を過ごせたことがうかがわれた。

一般的にオンライン研修会では、参加者間の交流を図ることが難しい側面がある。しかし、今回の研修会では、①グループファシリテーターを本学スタッフが担当し、適切な進行をおこなったこと、②少人数に分けたこと、③時間配分が参加者にとって適切だったこと、④参加者が参加者同士の交流を求める傾向が強かったことなどから、参加者間の交流が促進され、高い満足度につながったと考えられる。共有タイムの参加者の生き生きとした表情から、研修会の最後に全体でひとりひとりに感想コメントを求めることが可能であると判断した。参加者それぞれの視点から研修会を振り返ったコメントがあり、受講後アンケートからは、この時の他の参加者の発言が印象に残ったという感想も上がっていた。また、感想コメントや受講後アンケートの結果から、多くの参加者にとって、新しい知識を獲得するだけでなく、これまでの自分を振り返る機会となったことも確認できた。

地域での子育て支援は、子育ての困難解決を求めた母親らの活動が1970、80年代に市民活動・保育運動として各地に広がりつつあったことに端を発している。1989年の1.57ショックを契機に少子化傾向が表面化し、1994年、「エンゼルプラン」が施策された。これにより、「子育て支援」という言葉が広く社会一般に用いられるようになり、その後の各法改正などでも整備され、子育て



支援労働が保育士に準じて制度化されてきている。一方で、現在もほとんどの子育てひろばでは、スタッフの経歴や子育て支援に携わる背景が様々にもかかわらず、各施設での研修機会も少なく、また、施設間の交流も限られており、子育て支援実践者および子育て支援労働者の独自の専門性を十分に担保できる環境は整っていないといえる。今回の研修会実施を通して、子育て支援の質の向上を推進するにあたり、親子を支援する土台となる支援者同士の人間関係づくりや円滑な組織運営に関する研修の重要性が推し測られた。

最後に、大学が主催する研修会として、学生の

教育に寄与する側面を含んだプログラム内容の検討を今後の課題としてあげたい。

### 謝辞

本研修会にご後援いただいた広島市こども未来局こども・家庭支援課と公益財団法人ひろしまこども夢財団に感謝いたします。また、研修会に参加し、積極的に取り組んでくださった参加者の皆様と運営・グループファシリテーターを担当してくださった本学スタッフに心よりお礼申し上げます。