

2019. 8月

学級担任と保護者の面談と言えば、学校の行事にある家庭訪問や学期末の懇談に代表される。また、予定にはない学校・担任から保護者へ、保護者から学校・担任へ依頼する面談もあろう。連絡したいことや尋ねたいこと、時には、困ったことの相談や要望・要求もあろう。

ある保護者から「家庭訪問の際、担任から、我が子の将来のことや現在の気持ちを否定されるようなことを言われた。」とか、「学校から電話をもらった際、我が子のことを理解してもらえていないような気がした。」など、話に納得できないと聞いたことがある。また、「学校に相談したり尋ねたりしても、機械的で形式的で誠意を感じない。威圧を時に感じ、もう話はしたくないし会いたくもないと思えた。」との話も聞いたこともある。推測の域を脱し得ないが、教師という職業魂で保護者を指導したり、途中で発言を遮ったりしたのではないだろうか。もしかしたら、問い詰めたり、上から目線で説き伏せたりしたのかもしれない。

このように担任や担当は、なぜ保護者から距離を置かれることが多くなったのだろうか。面談や相談では、「聴いてもらえた。」「相談して良かった。」と思われることが一番大切だと思う。

我々が保護者と面談する時に、常に心構えとして持ちたいものは、傾聴姿勢(1)とカウンセリングマインド(2)である。これらが持てない限り、保護者との信頼関係は築けないといっても過言ではない。徹底して「話が聴きたい。」「気持ちが分かりたい。」という姿勢を基本にして、先述したように指導・説教しないこと。また、1回、それも数十分間、聴いただけで理解したつもりにならないことである。

そして、面談時に、話しやすい環境をつくることも心がけたい。机や室内の位置や室内環境も然りであるが、傾聴ステップ(右図)にも配慮し、相談者が怒りながら、また泣きながらでもいいし、黙る時間があってもよいので、相手のペースで面談をしてもらいたい。様々な考え方があがるが、時間制限はできるだけ設けず、「こんなに聞いていただきありがとうございます。」との声が出るまで聴きたい。

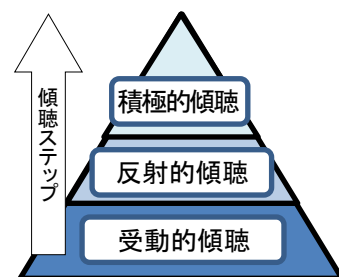
人間は、気持ちを理解してもらえると判断した人には、不思議と心を開いてもらえる傾向が強い。難しい教育論や深い教育観をいくら言葉巧みに並べ立てても、「あなたの気持ちが分かりたい、話が聞きたい。」という気持ちが伝わらなかったら、共感や受容もあつたものではない。相談をもらう我々の第一印象も重要で、表情、目線、しぐさ、服装なども大切な要因となることが多い。

面談が終わり、保護者を見送る玄関までに、笑顔やお礼が出たり、再相談の依頼をもらったりしたら、保護者の気持ちは、○かもしれない。実は、面談が終わった瞬間に本音が出るものだから。(芝)

(1)傾聴姿勢

傾聴とは、「深いレベルで、相手をよく理解し、気持ちを汲み取り、共感する」聴き方で、相手の信頼を得て、良好な人間関係を築くことができる。

相手が安心して、心地よく、心を開いて、何でも話せる状態をつくるために、「相手を尊重し、相手のために聴く」という姿勢が大切。



受動的傾聴

心に耳を傾けて聴く、相槌と頷きを返す
アイコンタクトを大切にする、間や沈黙を大切にする、気持ちを汲み取りながら聴く、相手が話しやすい雰囲気を作る

反映的傾聴

相手の感情を返す、話を要約して返す

積極的傾聴

意識的に、信頼関係を築く
話のスピード・リズム・テンポ、声の大きさ・抑揚・高低・強弱、間、使う言葉
相手がより話し易くなるような言葉を使う
「良かったらもう少し詳しく」「もう少し具体的に」

(2)カウンセリングマインド

相談援助の関わろうとする人が持つべき態度、考え、心構え。