

『保護者と学校のよりよい関係づくり』
第1部「信頼関係づくりの基本姿勢」

1 基本姿勢その1
言葉以外から伝わるもの



信頼関係づくりの基本姿勢 その1
「言葉以外から伝わるもの」

私たちが日頃、まわりの人とコミュニケーションを取る上で使っているものには何があるでしょう。

多くの人が、まず思いつくのは、「言葉」ではないでしょうか。たしかに私たちは日頃から多くの場面で、たくさんの人と、「言葉」を介したコミュニケーションをとっています。

ですが、「言葉」以外にも、私たちのコミュニケーションを支える要素は、実はたくさんあるのです。そしてこの要素は、保護者の方はもちろん、さまざまな「人との関係づくり」において、たくさんの影響をもたらしていると言われています。

今回は、基本姿勢その1として、私たちの日頃のコミュニケーションにおいて「言葉以外の要素から伝わるもの」について見つめることを通して、保護者の方との信頼関係づくりについて考えていきます。

1 基本姿勢その1

言葉以外から伝わるもの

島根千太さんの母親は、担任に会うために学校を訪れました。

母親は、玄関で鈴木教諭に出会い、職員室はどこかをたずねました。



今回はある保護者の方と教職員のやりとりの一場面を通して考えていきます。

小学校4年生男子児童 島根千太さんの母親は担任に会うために学校を訪れました。

玄関で鈴木教諭に出会った母親は「職員室はどこか」を尋ねました。

これから、その場面を動画でご覧いただきます。

みなさんはこの動画を見て、どのような印象をもたれるでしょうか。

千太さんの母親の気持ちを想像しながらご覧ください。



<動画再生>

島根千太母親と鈴木教諭 その1
(約45秒)

動画再生 (約45秒)

1 基本姿勢その1

言葉以外から伝わるもの



どちらさま
ですか？

職員室は
こちらです



いかがでしたか。
千太さんの母親は、このときの鈴木教諭に対して、どのような印象をもった
のでしょうか。

ほんの短いやりとりでしたが、千太さんの母親は、この対応によって、鈴木
教諭本人はもちろん、この学校全体にあまりよくない印象を持ってしまった
ようです。

実は、この時、鈴木教諭には「会議に向かう途中で、とても急いでいた」と
いう事情があったようです。

そのため、声をかけられたときに、その気持ちが態度や表情ににじみ出てし
まっていたのです。

鈴木教諭が伝えた言葉そのものだけを捉えると、決して失礼な言葉を使っ
ているわけではなさそうです。

1 基本姿勢その1

言葉以外から伝わるもの



島根県教育センター 『保護者と学校のよりよい関係づくり』

5

ですが、その言葉そのものよりも、来校された保護者をお迎えしたときの、鈴木教諭の

- ・態度
- ・表情
- ・声のトーン

といった、言葉以外の要素が与えた影響が、ずいぶん大きく、結果としてよくない印象をもたらしてしまったことがわかります。

では、次に動画をもう1本見ていただきます。

次の動画では、鈴木教諭は先ほどとはすこし違った雰囲気でのかわりをしていきます。

最初の動画との違いを考えながら、そして、千太さんの母親の気持ちを想像しながらご覧ください。



<動画再生>

島根千太母親と鈴木教諭 その2
(約45秒)

動画再生 (約45秒)

1 基本姿勢その1

言葉以外から伝わるもの

どちらさま
ですか？

職員室は
こちらです



島根県教育センター 『保護者と学校のよりよい関係づくり』

7

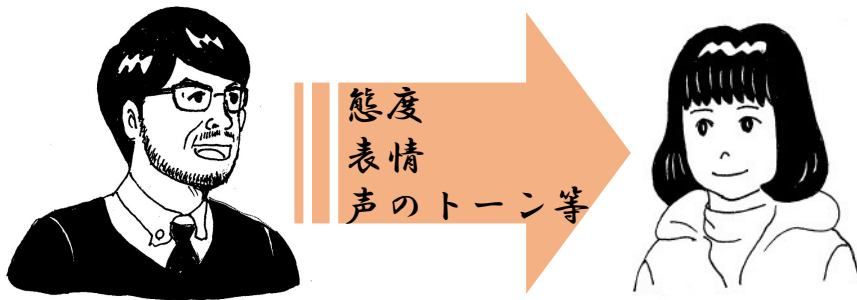
いかがでしたか。

最初の動画とはずいぶん違った印象を持たれたのではないのでしょうか。

交わした言葉そのものは、最初の場面とほとんど同じです。

1 基本姿勢その1

言葉以外から伝わるもの



けれども、鈴木教諭の態度や表情や声のトーンから、千太さんの母親が受けた印象、そして二人のやりとりから伝わってくる雰囲気は、ずいぶん柔らかく、温かいものであったように感じられたことと思います。

1 基本姿勢その1

言葉以外から伝わるもの “ノンバーバル コミュニケーション”



今回の動画を見て感じられたように、私たちが人とのコミュニケーションを取っていく上で、「言葉」以外の要素から伝わっていくものの影響は、意外なほどに実は大きいのです。

言葉以外の要素でのコミュニケーションのことを、「ノンバーバルコミュニケーション」と言います。

「人と関わる」という仕事に取り組む私たちは、この「ノンバーバルコミュニケーション」の影響の大きさについて、日頃からきちんと自覚しておかなければなりません。

相手が大人であっても、子どもであっても、「自分が言葉以外の要素で相手にどんな印象を与えているのか」ということについて、常に意識をしておく必要があるのです。

そして、自分自身のノンバーバルコミュニケーションのスキルを意識して磨いていくことにも、取り組んでいく必要があります。

1 基本姿勢その1

言葉以外から伝わるもの

“ノンバーバル コミュニケーション”

- ・ 態度
- ・ 表情
- ・ 声のトーン
- ・ 話すテンポ
- ・ 視線
- ・ 距離感
- ・ 姿勢
- ・ 身振り
- ・ 服装
- ・ 身だしなみ

ときには日頃の自分自身の姿を振り返ってみること。
それは私たちにとって大切な基本姿勢ではないでしょうか。

- ・ 態度
- ・ 表情
- ・ 声のトーンや話すテンポ
- ・ 視線の動き
- ・ 相手との距離感
- ・ 姿勢
- ・ 身振り手振り
- ・ 服装や身だしなみ など

大切にしたい要素はたくさんありそうです。

1 基本姿勢その1 言葉以外から伝わるもの

相手を



人として大切にする

- 敬意をもって
- 肯定的な見方で
- 相手の身になって 等

私たちが、目の前の相手に対して「人として大切にする」という基本姿勢をもって関わろうとしているかどうか。

それは、言葉にしなくとも、相手には伝わっていくものです。

- ・相手に敬意をもって接しているか
- ・肯定的な見方捉え方をしているか
- ・相手の身になって、気持ちを分かろうとしているか

私たちがこのような意識をもって人とかわらうとしているかどうかは、「言葉ではない部分」からも、相手には自然と伝わっていくといえるのではないのでしょうか。

1 基本姿勢その1 言葉以外から伝わるもの

日頃のコミュニケーションの
積み重ねが 信頼関係に



保護者はパートナー

「一緒に」 育てる 支える 悩む 見守る 喜ぶ

日頃の小さなコミュニケーションの積み重ねが、
保護者の方との信頼関係づくりにつながっていきます。

言葉でのコミュニケーションはもちろん大事ですが、
言葉以外から伝わる「ノンバーバルコミュニケーション」についても
しっかり意識をもちながら、日々の関係づくりを重ねていきたいものです。

以上で基本姿勢その1「言葉以外から伝わるもの」を終わります。