

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2013年7月22日発行 編集・発行：中央教育研究所(株) 〒732-0811 広島市南区段原2-15-5 <http://www.chuoh-kyouiku.co.jp/>



中土井鉄信の「地域一番の繁盛塾になるための最強法則」 vol.17

<生徒・保護者をファンにするコミュニケーション術その2!>

前回に引き続き、私のコミュニケーション術を書きたいと思います。

私は、前回の最後に「次回は、今回書けなかった必殺技を書きたい」と思います。乞うご期待!」なんて、偉そうなことを書きましたが、この必殺技が、そう大したことはないのです。(保護者からプレゼントをもらうための必殺技ではありませんが、・・・笑)。すべて、相手を理解し、相手に関心を示し、相手の心情に共感を示すコミュニケーション形態だということだけです。

たとえば、相手を理解するというを具体的にあげるとすると、こんな会話になります。

中土井：今、君が心の中で思っていることは、こんなことじゃないのか?
中土井：今、先生のことをうろせえな!と思っているだろう?
中土井：「なんでこの先生、こんなことで怒ってんだろう?」って思ってたんだろ?

つまり、相手の気持ちを話しの途中で代弁しながら、話をするということです。「君の気持ちは理解しているけど、言わなければならないことは君のために言う」というスタンスで、コミュニケーションを取ることです。それも、注意すとか叱るというコミュニケーションを。コミュニケーションを取るといって、普通の会話のように考えがちですが、学習塾は、教育サービス業ですから、生徒に色々なことを教える必要があります。「相手を理解しているけど、これは言わなければならない」というような時に、こんな方法で私は話をします。

次に、相手に関心を示すということですが、たとえば、誕生日にバースディカードをメッセージ付きで渡すとか、最近のテストの結果をそれとなく伝えるとか、そういうコミュニケーションです。

中土井：誕生日おめでとう!これで、君も15歳だな。
この一年は、素晴らしい一年にしろよ。
生徒A：なんで先生、私の誕生日知ってるの?
中土井：お前のことなら何でも知っているよ!
生徒A：気持ち悪い!やめてよ、先生!

中土井：最近、頑張っているじゃないか。確認テストも3回続けて満点だったよ。この調子だよ。この調子でやれば、A高校は、無理じゃない。きっと合格まで行けるぜ!
生徒B：えっ!なんで先生、科目の違う確認テストの点数知っているんですか?
中土井：最近のBの顔つきが違ってきたなと思って、ちょっと調べてみたんだよ。そしたら、やっぱり結果が出てたんで、うれしくて声かけたってわけ。
生徒B：ありがとうございます。

こんな会話が生徒と、それもその校舎のほとんどの生徒とするわけなんです。前者は誕生日ノートを作っておけば簡単に出来ますし、後者は、何か良い点を探して声をかければよいので、これもちょっと慣れてくればそんなに難しくはないと思います。生徒が驚くコミュニケーションを

取るということです。それが、生徒の存在に関心を示すということです。

次に相手の心情に共感するというのですが、これは、生徒の葛藤状態に特に共感を示してほしいと思います。

中土井：C君!最近、何か元気がないように思うけど。どうかしたか?
生徒C：そんなことありませんよ。元気ですよ。
中土井：そうかな。先生から見ると何か悩んでいるように見えるけどな。
生徒C：実は、3年生が引退したんで、部活で主将に選ばれてしまったんですよ。
中土井：そりゃ、おめでとう!でも、主将なんかたりたくなかったの?
生徒C：そんなことはないんですが、忙しくなって、勉強の方が、全然回らなくなってる。どうしたらよいのだろうと思ってたんです。
中土井：C君は、どうしたいの?
生徒C：部活は責任があるのでやめられないし、勉強はやらなきゃだめだし。どうしたらよいか、全く分からないんですよ。
中土井：そうか。部活と勉強を両立させようとして、悩んでいるんだな。しかし、部活と勉強の両立なんて、無理だぜ。それより、部活を徹底してやりなよ。これは、どうしても君がやりたことなんだろう。勉強は、時期、時期で量を調整すれば良いんだよ。つまり、勉強は、浅く長く続けていくこと。テスト前になれば、部活以上に精魂を勉強に傾けること。それ以外は、部活を徹底してやること。塾の行事と部活の練習が重なった場合は、試合や練習試合前の練習なら、部活を優先させること。それ以外は、塾の行事を優先させること。こんな風に考えてみたらどうだろうか。
生徒C：なんか、気が楽になりました。考えてみます。

会話例がちよっと長くなりましたが、こんな感じで共感を示して、生徒と共に問題を考えてきました。読者の皆さんには、これが必殺技か!?!と叱られそうですが、こんなコミュニケーションを取ること、生徒とラポールを築き、保護者とラポールを築いてきたのです。その結果、生徒も保護者もともに満足度が高まって、生徒の集まる校舎になりました。参考にさせていただければ、幸いです。

夏期講習が始まります。ぜひ、生徒や保護者と濃密なコミュニケーションを取っててください。次回のテーマは、秘密です。またお会いしましょう!

【あとがき】

弊社の全国セミナー 第2回個別指導塾集客実現セミナー「入塾率アップ!入会面談・体験授業法」(東京 9/29・大阪 10/13・福岡 10/27)を開催いたします。問い合わせを入塾に結び付けるノウハウ満載です。「夏期講習で忙し時期にそんな先のこと?」なんておっしゃらないで、チェックしておいてください。暑い暑いと言っている間にすぐ秋はやってきますから・・・。

<http://www.management-brain.com/2013/>
電話 045-651-6922 (10:00 ~ 19:00)
e-mail: mailadm@management-brain.co.jp



先日、ある塾の先生方と立ち話をしていたときのことで。ちょうど低学年の集客の話になりました。

「低学年というのは、他塾との競争だけではないんだ。スイミングスクールなど、習い事も競合相手なので集客に苦労するよ。」

「保護者は、低学年から塾に入れるのに抵抗があるんだ。だから、〇〇式（計算を中心とした教室）に流れてしまうんだ。」

「授業料を安くしないと集まらないよ。安いってことは強力な武器だね。」

どれも一理ある意見だと思いましたが、そうした状況下であっても、高い授業料でしっかりと低学年を集めておられる塾があります。今回は、そういった塾が取り組んでおられることの中から最大公約数を取り出して、低学年における効果的な指導法を考えていきたいと思えます。

1 「常に保護者を意識した指導」

これは指導法と呼べるものではありませんが、低学年を多く集めておられる塾に共通する要素です。ある塾長先生は、「特に低学年は、講師の一言一句すべてが保護者に伝わると思え。」とおっしゃっています。塾での出来事や講師との雑談は、帰宅後、事細かくお母さんに話す。これが低学年の特徴とのことです。「小手先のテクニックだけ」と前置きをされつつ、「難解な言葉をわざと子どもに教えろ」と担当講師にアドバイスする場合もあるそうです。帰宅後、子どもはお母さんにその難解な言葉を言うので「うちの子はちゃんと勉強しているわ」と安心されるそうです。

また、知的（高学歴）な正社員の女性を担当講師に据え、授業だけでなく、保護者からの相談にも的確に応じることができるようになっています。保護者会等も他学年以上に多く実施し、きめ細かさを売りにしているそうです。

実に手間がかかるように感じますが、別の塾長先生は、「低学年から塾に通わせようと思う保護者、そしてその子どもは、それだけで価値があるんだ。その親は他の親への影響力もあるし、子どもの頭の出来もいい。そういう家庭を大切にしないといけない。中学3年の夏から塾に通わせようと思う保護者とは異次元だよ。」とおっしゃっていました。

子どもの後ろには必ず保護者がいるわけですが、低学年を受け入れるに当たっては、指導内容はもとより、講師の一言一句がすべて筒抜けになるという意識が不可欠なようです。

2 「他塾とは違うということが明確」

他塾との違いが明確であることが塾選びの条件の一つになるのも、低学年の大きな特徴です。最も端的なのが、たとえば「アルゴクラブ」を導入していることであったり、理科実験教室を併設していることであったり…。

他方、ある塾長先生は、「本質を教える指導」というのも、他塾との違いを明確にできるとおっしゃいます。「計算、しかも筆算ばかりさせていると、たとえば、 23×85 の計算を筆算で解くとき、なぜ最後に足すのかが説明できない児童が多くいる」からだそうです。

特にこれからの学習指導において、本質に迫る指導は必須だといえます。無論、公立中高一貫校入試においても有効です。

例1)

$3/4 \times 1/3 = 1/4$ （4分の3かける3分の1は4分の1）になる理由を説明しなさい。
（京都市立西京高等学校附属中学校）

例2)

はるこさんは本体価格2215円の消費税（5%）を、次のように計算しました。
「2215の一の位の5をとって221、これを2で割って110.5、小数点より右の部分をとって110。」
この方法で消費税の金額が求められる理由を書きなさい。
（岡山県立倉敷天城中学校）

この2つの例題は、いずれも公立中高一貫校で出題された問題です。ドリル形式の問題演習では決して解答できない問題です。本質を教える指導は、公立中高一貫校入試に直結しています。

(続く)