学びに新しい「挑戦」と「観点」を。 vol.21 2008年10月号

CHUOH 知っ得通信 TRY+ANGLE

2008年10月20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/

Mail Seminar

感情の論理 vol.20「コミュニケーション」

コミュニケーションの場面は３つです。

「対面」「電話」「文章」です。

以前も指摘しましたが、コミュニケーションの意味は「思いを伝えて、自分が希望するように相手に行動してもらうこと」です。ですから、相手が行動に移さないような「伝達の仕方」は、コミュニケーションとは言えません。それは単なるインフォメーションに過ぎません。ところが、「行動に移してもらう」と言っても、時として自分が希望しない…予期せぬ反応を招くことがあります。つまり、こちらの意図が誤解されて伝わるのです。先月号でお話した著名なコンサルタント氏の誤解がその例です。こうした誤解はなぜ生まれるのでしょう。

人の意思を伝える機能は「言語」が 20%という研究結果があります。80%は身振り手振りや表情で伝わります。言葉は通じなくても、相手が笑顔であれば、「喜んでいること」は理解できます。すると、実際に会って意思を伝えることが最も有効だと分かります。そして、「電話」「文章」の順番で誤解が生じやすいということもご理解いただけると思います。

それを逆手にとって大繁盛しているのが「振り込め詐欺」であり、ネット掲示板の書き込みが人を自殺に追い込むこともあることは、ご承知の通りです。そこから導かれる結論があります。

複雑、深刻な話は「対面」で行うべき・・・これです。

塾は仕事柄、ご家庭に多くの電話訪問をします。それは大切なことなのですが、ややもすると、複雑・深刻な話も電話で済まそうとしてしまいます。すると、こちら側の意図が正しく伝わっていない場合があります。

例えば、塾を休みがちであったり、宿題を忘れがちな子どもに対して…、例えば授業妨害を頻繁に繰り返す子どもに対して…そうした時は実際に会って話すことをおススメします。

電話は出来る限り「他愛もない話題」に終始すべきです。

「○○君のお母さんですか。実は○○君が今日、私の授業で初めて手を挙げてくれたのです。いやあ、嬉しくなってお電話してしまいました。○○君が帰ったら、お母さんからも褒めてあげて下さい。」

こんな電話でしたら保護者も喜びますし、誤解をされることもありません。コミュニケーションの手段も目的に応じて使い分ける必要があるのです。（ここでのテーマとは外れますが、ですから「会う」ことは重要です。「単純接触の法則」というのがあり、人は７回会った人の顔と名前は絶対に忘れません。子供を見送りがてら、お迎えに来ている保護者と「会うこと」は本当に重要です。）

コミュニケーションのもう一つの基本は「ワン・ツー・ワン」です。それが「対面」でも「電話」でも「文章」でも同じです。

例えば、100 人を前に話していても、聞いている人は「ひとり」で聞いています。文章を読むときも「ひとり」で読んでいます。このメールセミナーも「あなた」は「ひとり」で読んでいますよね？

ですから、極力、「みなさんは」という複数形を排除します。「みなさんは」と言われた瞬間、人は他人事と思ってしまいます。自分を「one of them」と意識してしまうのです。出来る限り「あなたは」「君は」という単数形を使うことによって、自分のことと認識してもらえます。また、同様に、話し手、書き手も「ひとり」のはずです。

それなのにチラシ等で、「私たちは」という複数形を好んで使う塾経営者を多く見かけます。それでは責任の所在が曖昧になり、あなたの思いが相手の胸に突き刺さりません。ここでも、「わたしは」という単数形を使用することをおススメします。

やはり、「思い」は一本の矢に凝縮してこそ威力を発揮し、相手を動かす力となるのです。

全国学習塾援護会 森 智勝

今月の気になるハナシ

教員「通知表」導入へ

一般に“ 通知表 ”といえば、学校から生徒・保護者へ渡されるものです。この“ 通知表 ”、教員にもあることをご存知でしょうか。児童、生徒が授業内容を採点する『授業評価』が、それに当ります。学力向上を目指し、授業を改善するための指針として、導入する学校が、増加しています。『授業評価』を調査から分析までを外部委託し、授業改善に取り組む高校があります。

1．10 項目 5 段階評価

Ａ高校では、外部業者の手によって、夏休み前の７月下旬、教員５８名の授業内容を対象とするアンケートが、生徒へ行われました。

アンケートの内容は、「授業を受けて学力や技能の向上を実感したか」「科目の目的や学習方法について具体的な指導があったか」など、１０項目を５段階で、生徒に評価させる形式です。百点満点の総合評価のほか、各項目の詳細な分析もグラフ化し、外部業者から、個々の改善策も提示されます。

結果をみた地理・歴史・公民のある教師は、「授業を通じ、背景や因果関係を構造的に考える力を身につけさせたい。でも生徒には、意図がじゅうぶんに伝わっていない。」と自己分析。生徒による『授業評価』を導入する学校は、年々増加する傾向にあります。背景には、保護者、地域への説明責任や学力向上が求められる中で、「生徒の声を、指導へ生かそう」という発想があるためです。ですが、ほとんどの学校では、結果から課題を探り、どう改善するかは、教員個人に任されているのが現状です。

Ａ高校でも、３年前から『授業評価』自体は行われていました。

『より実践に生かすために、さまざまなノウハウを持つ外部業者から、「データの読み解き方や対策」を学び、教員が共有する。』

目標を設定し、今年４月から本格的な取り組みを始めることを決めました。プレゼンテーション能力、生徒の考える力の育成、学習意欲の向上・・・。“ 授業改善 ”に必要な課題を、全教員がいかに克服するか。Ａ高校の校長は、「県の進学指導拠点の一校である、 我が校としての指導スタイルを確立し、受け継いでいく」と、“ 授業改善 ”に向け、全校を挙げて継続していく考えです。

2．フォローが必要

Ａ高校では、今後は今回の調査データの分析結果をもとに、校長と各教員が、面談を行い、重点的に克服すべき課題の設定、確認を行うことにしています。

校長は、『授業評価』が教員の序列化や、萎縮を招かないよう、「十分なフォローが必要」と強調しています。「生徒が“ たのしい ”と思ってくれる授業ができるようになるまでには、まだ時間がかかると実感した。どう導いていくか、分析をもとに、対策は練った。次回（の調査）が楽しみ」と、高いモチベーションで授業にのぞむ教員が出てきているのも事実。教員の指導力アップ、授業改善の起爆剤になるか、そこが、今後の活用への分かれ目になりそうです。一方で、『授業評価』の存在価値そのものが疑わしいという意見もあります。

3．『授業評価』は信用できない？

一般に「成績を人質に取られている」生徒は、無記名のアンケートであっても、否定的なコメントを書きたがらないと言われています。特に進学校の場合、生徒の多くは、進学を希望していますから、「『授業評価』に連鎖して、自分の成績に何らかの悪影響が出るのでは」と、危惧しても、おかしくないという訳です。また、生徒は、一体何を基準として、授業を評価すればよいのでしょうか？生徒の満足度？・・・間違いではないでしょう。ですが、学習効果（授業内容が身についたかどうか）と満足度の関係が、比例の関係にあるとは言えません。むしろ反比例になることもあるでしょう。だとすると、学生の満足度を優先し、学習効果は無視しても良いのか？また、その逆の場合ならどうでしょうか？

現状の『授業評価』の内容は、「授業のわかりやすさ」、「学習効果」に加えて、「教員の熱意や態度」を、生徒の側から判断し、評価します。まず「学習効果」ですが、生徒が客観的に判断ができるのでしょうか。こういった項目は、個人の主観に左右される値ですから、授業に対する満足度（教員に対する好感度）が高ければ、実際の効果とは全く無関係に高くもなれば低くもなります。つまり下手をすると、単なる教師への人気投票になる可能性があります。とはいえ、全てのデータが信頼できないわけではありません。

たとえば“ 授業のわかりやすさ ”に関連する評価です。生徒全員を満足させる授業は難しいことですが、全員が「わかりやすい」と感じることは不可能でないはず。いろいろな説明のしかたがあり、どんな説明が好きかは、それぞれの生徒次第です。ですが、あえていろいろな要素を、意識的に取り込んで説明していれば、大多数の生徒は「わかりやすい」と感じるのではないでしょうか。あとは宿題などの分量次第で負担の大きさが決まるので、多すぎると、どんなに「わかりやすい（と感じる）」授業をしても、やはり「難しい」という評価に傾いてしまいます。うまくバランスの取れた授業ができていれば、毎年同じような評点があらわれてくるはずです。その年の生徒にとって、好意的に受けられる授業かどうか、その見極めには、十分な指標として使えます。

結局のところ、『授業評価』をすることが大事なのではなく、その結果を、どう読み、生かすかがポイントなのは間違いありません。