

## 学校現場における生徒とのコミュニケーション —心の通い合ったコミュニケーションのために—

岩下敦哉

私たちは、日常生活の中で様々な人と会い、関係性を持ち、互いの意思疎通をはかるため、常に「コミュニケーション」を行っている。

そして、何となく「コミュニケーションはなかなかうまくいかない」「コミュニケーションは難しい」と考えているのではないだろうか。

本稿では、私たち大人が常日頃悩んでいる「コミュニケーション」について考えてみたい。さらにターゲットを絞って、今回は、私たち大人と生徒（子ども）の2者間でのコミュニケーションに限定し、そのポイントを考えるとともに、コミュニケーションをフェーズに分解してアプローチしたいと考えている。

本紀要の第4号でノンバーバル・コミュニケーションの重要性については、簡単に述べたが、生徒たちとのコミュニケーションの場面において、注意を払うと良いと考えられる5つのポイントと7つのプロセスについて、簡単に述べていきたい。

この背景となる考え方は、ノンバーバル・コミュニケーションやソーシャルスキル、カウンセリング、コーチングなどであるが、これらの諸分野から知恵を借りて、専門家でなくても日常的に少しの注意を払うだけで、より良いコミュニケーションが行えることを実感していただきたいと考えている。

### I. コミュニケーションについて考える5つのポイント

まず最初に、私たちが漠然と捉えている「コミュニケーション」というものについて整理してみたい。

#### 1. コミュニケーションとは何か

まず、「コミュニケーションとは何か」という定義はまちまちであるが、私なりの簡単な言い方をすると、人と人との関係を媒介するのがコミュニケーションである。つまり、二者間では、自分と相手をつなぐのがコミュニケーションである。そこには、心の交流とそれを伝えるメッセージの交換プロセスがあり、決して一方向ではなく、双方向の関係性が成り立っている。そして、コミュニケーション次第で互いの関係は変わっていくのである。

## 2. なぜ私たちはコミュニケーションが苦手なのか

次に、コミュニケーションに対して私たちが苦手意識を持つのは、「上手に」というキーワードが頭から離れないからである。これを無くすために、コミュニケーションの第一段階としては、「とにかく伝われば良い」と考えると楽である。最初から完璧を目指さないことである。

それができてから次に、「より良く伝えること」を考えるようにすれば良いのである。方言・外国語と同様、意図やニュアンスを完璧に伝えることはできないが、通じれば良いと考えるのである。安心感を持っていただくために、身近な例をいくつか挙げると、自動車のマニュアルとオートマチック、パソコンのマックとウィンドウズ、ビデオのベータとVHS、オーディオのカセットとMD、ディスクのアナログレコードとCD、写真のデジカメとフィルムカメラなど、どんなツールやメディアを使っても、それを伝えられれば良く、その人に合ったものを選べば何の問題もないのである。これと同じことがコミュニケーションにもあてはまる。

## 3. コミュニケーションのプロセス

まず第一に、自分が相手に伝えたい心、つまりメッセージである。言うまでもなく、これが最も大切で、コミュニケーションの源となる要素である。第二に、メッセージを載せる言葉、この選び方により伝わり方が変わってくるのである。第三に、メッセージと同時に伝わるもの、つまり、ノンバーバル・コミュニケーションである。同じ言葉を使っても、表情や声の調子、態度などにより、言葉以上にメッセージを伝えてしまう大きな要素である。第四に、相手との間合い、つまりチューニングの方法である。相手とコミュニケーションをとる際には、いかにメッセージを上手に伝えるかというのがポイントとなるが、その距離感やタイミングなどの取り方が、大きな要素となる。第五に、相手の受け止め方に注意を払うことが大切である。コミュニケーションにおいては常に「相手がいる」という視点が大切である。第六に、相手との心の通じ合い、信頼関係の構築、(ラポールが取れていること)が大切で、単なるメッセージの交換や意思疎通という単純なものではなく、コミュニケーションを通じた心のふれあいを意識したい。第七に、双方向、つまりインタラクティブコミュニケーションであることが重要で、一度きりのやり取りではなく、コミュニケーションを繰り返していくことが大切なのである。そして、それが「いつでも」「どこでも」「何度でも」接続可能な状況にスタンバイしておくことができれば、大成功である。

## 4. コミュニケーションの変化

最近はどうどん世の中の時間の流れが速くなっていて、それに伴ってコミュニケーションも刻々と変化している。「10年ひと昔」という言葉も現在の時間感覚とかけ離れてきたように感じられる。

以前は、「最近の若い者は…」 「新人類」といったジェネレーションギャップや世代ごとで使用する「言葉」「言葉づかい」などの言葉の変容がコミュニケーションを妨げる要因として考えられてきた。

現在は、これに加えて、「コミュニケーションの場」の変化と「コミュニケーションメディア」の違いについても考えていく必要があるだろう。

「コミュニケーションの場」の変化というのは、昔は、家、学校、地域、友人を中心としたコミュニティを軸に子どもたちのコミュニケーションを考えていけば良かったが、今は、家、学校、クラブ、塾、習い事、地域、友人、携帯電話を通じた友人や知り合い、ネットを通じた友人や知り合い、街で知り合った友人、など様々なコミュニケーションの場が存在し、それぞれのコミュニティにおいて子どもたちはそれぞれの役割を演じているのである。

「コミュニケーションメディア」については、メディアや技術の発達に伴い、コミュニケーションのチャンネル、方法、手段、メディア、ツールなどが多様化し、スキル、テクニック、心構えなどもそれぞれ対応が必要となるが、子どもと大人の捉え方や使い方が異なるため、この部分についてもギャップが生じているのが現状である。

## 5. 最近の生徒（子どもたち）の特性

最近の生徒（子どもたち）の特性として、「人との深い付き合いは苦手」「対人コミュニケーションが苦手」「グループ行動が苦手」といった側面、コミュニケーションにおいて「愛着が少ない」「深度が浅い」「距離が遠い」という傾向、そのわりに「依存・アディクションがある」「コミュニケーションに飢えている」「寂しがりやである」といった特性がある。

これは、コミュニケーションの方法が、「会う」「手紙」「電話」中心から、「メール」「携帯」「コミュニティサイト」中心になってきたことが一つの要因なのかも知れないが、原因は様々であると考えられる。

いずれにしても、私たち大人が従前から行っていたコミュニケーションとは違った特性を彼らが持っていることは間違いない。したがって、この部分を十分理解し、未熟な相手として認識した上で、コミュニケーションを行っていかなければならない。

## II. コミュニケーションの7つのプロセス（フェーズ）

次に、コミュニケーションの7つのプロセス（フェーズ）について考えていきたい。下の図に示したように、各プロセス（フェーズ）に分解して考えるとわかりやすい。

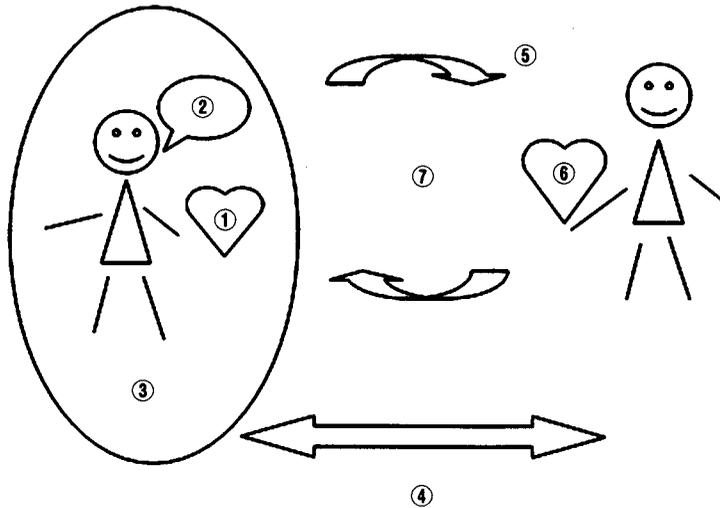


図1 コミュニケーションのプロセス（フェーズ）

### 1. 伝えたい心のメッセージ

これが最も大切なものであり、コミュニケーションの根幹にあるものである。「伝えたい心のメッセージ」が無ければ、どんなにテクニックが優れていても意味をなさない。

気持ち、内容、メッセージ、コンテンツ、伝えるもの、本体、など表現の仕方は様々であるが、最も大切なのは伝えたい中身、どんな気持ちを伝えるか、どんな内容を伝えるか、どんなメッセージを伝えるかということ、大切な相手と心の交流をしたいと思うことがすべての出発点となる。

ここで気をつけなければならないことは、私たち大人が子どもたちにメッセージを送る時に、「相手のことを思って…」と常に考えている。しかし実は、「君のことを思って言っているんだぞ。」というのは時々、大人の「優越感」や「未来の結果予想に対する自信」を伝えているということもあり、いわゆる「上から目線」になっている場合があるということである。この点については、常に注意を払う必要がある。

### 2. メッセージを載せる言葉

伝えたいことを相手に伝える道具となるのが「言葉」である。言い換えれば、「言葉は心のメッセージを伝える乗りもの」である。

コミュニケーションにおいては、媒介する言葉が有効な武器となるが、同時に諸刃の剣であることを忘れてはならない。つまり、言葉の使い方ひとつで相手を幸せにしたり、嫌な気持ちにさせたりすることになるのである。

したがって、言葉の選び方、言葉への注意の払い方が重要なポイントとなる。子どもたちのコミュニケーションにおいて、不適切な言葉の例と、適切な言葉の例をいくつか挙

げてみる。

〈不適切な言葉の例〉

①「やればできるじゃないか」

「いつもはできないのに…」というメッセージが含まれている。この場合、「よくできたね」が良い。

②「がんばれ」

つい言ってしまいがちであるが、子どもにとっては「今も精一杯やっているのに、これ以上どうがんばればいいのか」と思ってしまう。

③「だから言っただろう」

(大人である)自分の言ったとおりでだろう、おまえがそれに従わなかったから失敗したんだというメッセージがある。子どもが「できなかった」と言ってきたら「じゃあ、こうしたらどうだろう」というアドバイス、コーチングを行えば良い。

④「他の子はできるぞ」

「自分は他の人と同じようにすらできないんだ、ダメな子なんだ」と思ってしまう。

⑤「やっぱりお前がやったんだな」

自分は、大人から「いつもそういう目で見られていたんだ」と思ってしまう。

〈適切な言葉の例〉

①「君に頼むとしっかりやってくれて助かる。」

大人から頼られている、信頼されているというメッセージが伝わる。

②「たいへんだったね。つらかったね。」

という形で、子どもの辛い心を受け止めてあげる。

③「よくがんばったね」

結果としてがんばったことを褒めてあげる、評価してあげることにより報われる。

④「君は絶対に自分でできる子だぞ」

大人が信頼していることを伝えることにより、自信につながる。

〈ユーメッセージではなくアイメッセージ〉

また、メッセージの伝え方、表現の仕方ということでは、もう一つ効果的な言葉の使い方がある。それは、「ユーメッセージ」ではなく「アイメッセージ」を使うということである。ユーメッセージとは、「あなたは～しなさい」「あなたは～だ」という形で、行動を非難、支持、支配、批判、攻撃するようなメッセージの伝わり方になるものである。これに対して、アイメッセージは「私は～と思う」という形で、自分の思いをメッセージとして伝えるだけの言葉づかいである。

例えば、テストの点が悪かった子に、「お前が取った点数はなんだ、勉強しろといった

だろう。こんなんじゃ行きたい学校へいけないぞ、それでもいいのか。」というのユーメッセージ。

「君の希望の学校に入るには、あと少しがんばらないと難しいね。（お父さんは、）先生は、もう少しがんばってくれるととてもうれしいんだけどなあ。」というのがアイメッセージ。

### 3. メッセージと同時に伝わるもの（ノンバーバル・コミュニケーション）

ノンバーバル（非言語）コミュニケーションというのは、日常的に私たちが行っているコミュニケーションに含まれていて、特に目新しいものではない。

相手とコミュニケーションを交わしている時に、文字・活字として表せる言語情報以外のすべてを指している。例えば、顔の表情、身振り、手振り、声の調子などがそれにあたる。

日常生活でよくあることだが、友人と会った時、「元気？」とこちらから声をかける。すると友人が、「うん、元気だよ」と返事をする。その声や表情、姿勢などにより、こちらは友人が本当に元気なのか、どのぐらい元気なのか察することができるのである。ほそつとした低く沈んだ声で、暗い表情で、肩を落として「元気だよ」と言った時と、明るくはつらつとした大きな声で、明るい表情で、胸を張って「元気だよ」と言った時では、当然受ける印象も違ってくる。親しい間柄においてはその他もつと細かい表情や声、姿勢、動作の中から相手の心理に関する情報を得ることができる。

簡単に言うとこれが、非言語コミュニケーションである。

少し学術的なことを言うと、メーラビアンが言語情報・視覚情報・聴覚情報について研究しているが、人間が相手の感情を判断する材料として、言語情報が占める割合は7%、声の調子などの聴覚情報が38%、表情などの視覚情報が55%だという結果が出ている。

この非言語の情報が私たちのコミュニケーションの大部分を占め、なおかつ、言語の情報部分よりもより信頼できる「心のことば」として互いに理解されるので、学校現場では、それを理解することによって「カウンセリング」というふうに気張らなくても、子どもたち（生徒たち）の「心のことば」に触れることが可能となるのである。まずは、そこから始めてみると良いのではないだろうか。

一対一の場合には次のいくつか注目するポイントがある。

- ①「相手との距離・位置・向き」相手との距離はパーソナルスペースにどの程度相手を近づけても良いと考えているかという指標になる。教員が親密度を増そうとして一方的に近づいたり、生徒のパーソナルスペースを侵害したりすると、たちどころに拒絶される可能性がある。したがって、生徒が不快・いらだち・不安などを感じないように距離から徐々に近づいていくよう心がけなければならない。位置関係や向きは距離に加えて重要なファクターである。例えば、対面の位置は視線が真正面からぶつかり合うので、最も緊張感を持たせ、90度の角度だと視線を合わせずに済み安心感があり、同じ方向を

向くと、いわゆる「肩をならべて」のスタイルとなり一体感が生まれるなどの効用がある。これにテーブルやカウンター、壁や窓といった要素が加わると様々な状況が生み出される。さらに教員が立っていて、生徒が座っている場合、互いに地面に座っている場合などのバリエーションが考えられる。

- ②「アイコンタクト」は心のエネルギーを発射する目、視線のやり取りで、互いの関係性を非常に良くうつし出すものである。「目は口ほどに…」と言う位雄弁でなおかつ、心の奥底を正直に表してしまう。したがって、逆にこれを正しく読み取ることができれば、コミュニケーションが格段にうまくいく可能性が出てくるのである。一般的には、二人で会話をする場合、聞き手は話し手の目を見ることが多く、話し手は聞き手の目を見ないことが多いと言われている。しかし、学校で教員が生徒に話しかける時はたいがい、生徒の目を見て話す状況が多い。その理由は、教えたり、叱ったり、指示を与えたり、上下関係として成り立つ場合が多いからである。しかし、相談ごとなどで生徒がたずねてきた場合は、聞き手と話し手という立場で、「相手の目線で」話を聴く態度が生徒に安心感を与えるのである。また、アイコンタクトの頻度も関係してくる。生徒のアイコンタクトが異常に多かったり、少なかったりする時は、心の中に何らかのエネルギーが溜まっていたり、教員を拒絶していたり、信頼関係が成立していなかったりする場合がある。
- ③「身体のコわばり・緊張」教員と生徒の間には多かれ少なかれ上下関係が存在している。また、生徒の感受性やそれまでの経験・体験からさらに萎縮・拒絶・不安などが内在している場合がある。あるいは、心の中にやましいこと、後ろめたいことがあって一時的に身体のコわばりや緊張といったものが表出することがある。教員は生徒指導に関しては専門家、つまりプロフェッショナルであり、たとえカウンセリングの分野に精通していなくても、生徒のシグナルは一般の大人より敏感に感じ取れるはずである。したがって、生徒とのコミュニケーションの中で身体のコわばりや緊張といったものが出てきたら、即座に対応する姿勢が大切である。
- ④「声の調子・ふるえ」声帯も目と同じように敏感で、心の中をよくうつし出す部分である。このシグナルは、コミュニケーションの初めから出ている場合もあれば、状況の変化により途中から表れる場合があるので、その変化に十分着目し、生徒の緊張の度合いや心の動きについて観察する必要がある。
- ⑤「拒絶—受容」コミュニケーションの途中あるいは前後で拒絶と受容の局面が変わる場合がある。このフェーズの変化を敏感に捉え、心の距離や言葉、コミュニケーションを変えていく必要がある。「慣れ」も大切であるが、このタイミングを間違えると一気に距離が離れてしまうので、変化を捉える訓練が必要となる。
- ⑥「継時的な観察」生徒との学校生活の中で、ある一つのコミュニケーション場面だけではなく、複数のコミュニケーションの中でどのように変化しているのか、どのような方向に動いているのかを継時的に観察する必要がある。その中で、教員との距離、関係を

いかに構築していくか、いかに良い方向に生徒を導くかも大切な要素である。

- ⑦「表情（オモテとウラ）の見分け」通常の表情の見分けについては、ノンバーバル・コミュニケーションの中で重要なファクターであるが、最近特に注目されているのは、無意識的に表情を偽る子どもが増えていることである。複雑な人間関係と社会環境、家族とのコミュニケーションの変化によりそのような子どもが増えているので、この点についても、注意をむける必要がある。

以上のポイントに加えて、教員は、生徒が家族・親族以外の大人と関係を初めて築く対象であることが多いので、その点に十分な理解と注意が必要であることを述べておきたい。また、生徒は「わかってほしい」という気持ちをこめて何らかのシグナルを発しているのである。それを受信できるポジションにいるのが教員だという誇りと自信を持ってほしいと考えている。

#### 4. 相手との間合い・チューニングの方法

コミュニケーションにおいて、相手との間合い、つまりチューニングの方法が重要な要素となる。相手とコミュニケーションを取る際には、いかにメッセージを上手に伝えるかというのがポイントとなるが、その距離感やタイミングなどの取り方が、大きな要素となる。

チューニングは、ラジオ、テレビの周波数合わせと同じである。方向合わせ、距離合わせ、間合い、深度合わせなどを互いの特性、違いの理解しながら、TPO、つまり時と場所、状況に合わせて行っていくのである。

発信の仕方、伝達方法、相手の気持ち・心の状況やタイミングなどが大切で、ターゲットを捉えたら軸をぶらさず、考え方、価値観、意見、主張、アドバイス、指導を行う。これは射撃や弓道などと同じである。

また、子どもの発達の変化、時代や文化の共有をするプロセス、世代間・ジェネレーションのギャップ、メディアの変化とコミュニケーションの変化なども要素として加わってくるので、相手の多様化するチャンネルの目盛りに自分のチャンネルを合わせられるかがポイントである。

一度発信したら、受け止め方は相手次第であり、打ち直しはできないので、メッセージを発信する前によく考えることが大切である。

#### 5. 相手の受け止め方に注意を払う

発信したメッセージを受け止め、評価するのは相手である。「自分が思ったように相手に伝わるだろう」というのは通じないのである。

よく日本人は、「空気を読む」「阿吽の呼吸」「言われなくてもわかる」「一を聞いて十を知る」といったコミュニケーションを得意としてきたが、外国人とのコミュニケーションと同じように考え、「自分と同じように相手も考える」「わかるはず」は通じないと考えた

方が良いかも知れない。

自分の意図とは裏腹に、相手の内的条件や経験でメッセージの意味を解釈されてしまう可能性があるため、相手を観察し、相手にどう伝わったかを確認するフィードバックの作業が必要である。

また、伝わらない時点で、すぐにあきらめないことが大切である。

## 6. 心の通じ合い、信頼関係（ラポール）の構築

最初に自分が投げかけた気持ち、メッセージに対して相手が返してくるプロセスである。子どもが相手の場合に留意すべきポイントは、「未熟な相手が返してくる未熟なメッセージ」を感度良く、心地良く、タイミング良く受け止めることができる。そして、受け取ったことを子どもに伝えてやる、返してやるのが大切なことである。

またそれは、安心感を与えることであり、子どもの味方であるというメッセージであり、子どもとの一体感の形成であり、あたたかな感情的交流であり、コミュニケーションへの充実感であり、それらをお互いに感じ取ることがコミュニケーションの最大の目的・目標である。

## 7. 双方向（インタラクティブ）コミュニケーション

信頼関係が構築できた後のことになるが、受け取ったことを伝える・返すということを繰り返すことができれば、継続的なコミュニケーションが可能となる。

相手はコミュニケーションが未熟なため、こちらが努力してインタラクティブな関係を崩さないよう心がけることが大切である。そのためには、アンテナを大きく張って、子どもが発信する小さな信号を善意・誠意で受け止めるよう最大限の努力をし、どんな小さな信号も受け止めること、そして必ず返してやること、いつでも、どこでもコミュニケーションに応じる姿勢を見せることが大切である。

このようなプロセスを経て、コミュニケーションは成り立っていくのであるが、ここでは、あくまでも一つのモデルを示したにすぎない。実際の子どもとのコミュニケーションは、リアルタイムで進行し、複雑な要素や状況が関係してくるので、日々の研鑽が必要となってくる。

しかしながら、このような基本的な要素を意識して子どもと相対することにより、より良い心のコミュニケーションが成り立つ可能性が広がるのは間違いない。実際の場面において、本稿が少しでもお役に立てれば幸いである。