2020年7月1日

NEA事務局

**三社共催**

**保護者を味方につける｢保護者対応｣をお伝えします！**

**～オンライン指導 成功の決め手は保護者との関係構築～**

**実施報告**

**●　概要**

学びのオンライン化が急激に加速した今、学習は家庭の生活空間へ今まで以上に入り込むことになる。オンライン授業の充実・効率化を実現させるためには、保護者の理解や満足度を高めることが重要である。保護者対応力を上げて顧客満足度充実と口コミ集客に繋げるために学習会を開催した。

**●　講師**

　　江藤 真規 さま　　株式会社サイタコーディネーション代表取締役

**●　日時**

2020年6月22日(月) 11：00～12：37（Zoomにて）

**●　参加者数**

62名

**●　要旨**

　　学校休校を機会に、保護者は仕事と子どもの世話の両立や子どもの勉強の心配など、家庭任せから生まれる多くのストレスを抱えている。保護者の不安が何なのか、塾としてどのようなサポートができるのか、これらを知ることが重要であると示された。

　　そして、塾に対する保護者のニーズは変化していて、｢伝達｣ではなく｢協働｣の関係構築ができることが差別化に繋がると提案された。そのために必要なこととして、マインドアップが重要であるとして、スキルである｢傾聴｣と｢リフレーミング｣が紹介された。

今は自塾の理念を明確にしながらベターノーマルをつくっていく時期ではないか。家庭との協働的な関係から構築していく、子どもを一緒に良くしていくことを柱に活動していくことを提案し、会は締めくくられた。

* **参加者の声(アンケートより)**

・保護者対応の具体的なフレーズをたくさんいただけた。

・保護者対応の大切さをより深く認識できて、保護者との関係構築に大変参考になった。

・アクティブリスニングを技術として捉える視点を得ることができた。

・｢使うことばは習慣である｣｢異なることばの表現をかぶせる｣、ポジティブなとらえ方を進めるうえでとても大切だと思った。

・リフレーミングについて、ネガティブをポジティブに言い換えるスキルの重要性を強く感じた。

* **内容・構成**

1. **事例発表　笠木 誠さま　個別指導Q代表取締役（北海道函館市）**

コロナ禍での個別指導Qでの対応は以下である。

・オンライン指導をベースに、オンラインの自習室やクイズ大会を開催して学習意欲を刺激

・オンライン保護者会では個々の保護者だけでなく、保護者間の意見共有も実施

これらのイベントで、生徒の奥にいる保護者の存在の重要性に改めて気づいた。保護者が塾へ何を求めているのかを改めて考えるきっかけとなった。

保護者とのコンタクトは、小中学生はCOMIRU(※)を用いた保護者対応で保護者と連携している。（※COMIRU…学習塾向けのコミュニケーション&業務管理アプリ）

　　　塾の努力とは、生徒のやる気と可能性を引き出すこと(＝保護者を満足させること)であるが、目の前の生徒だけ見ていてもわからないこともあることに改めて気づいた。生徒だけでなく保護者のニーズをタイムリーかつ正確に知ることも重要である。

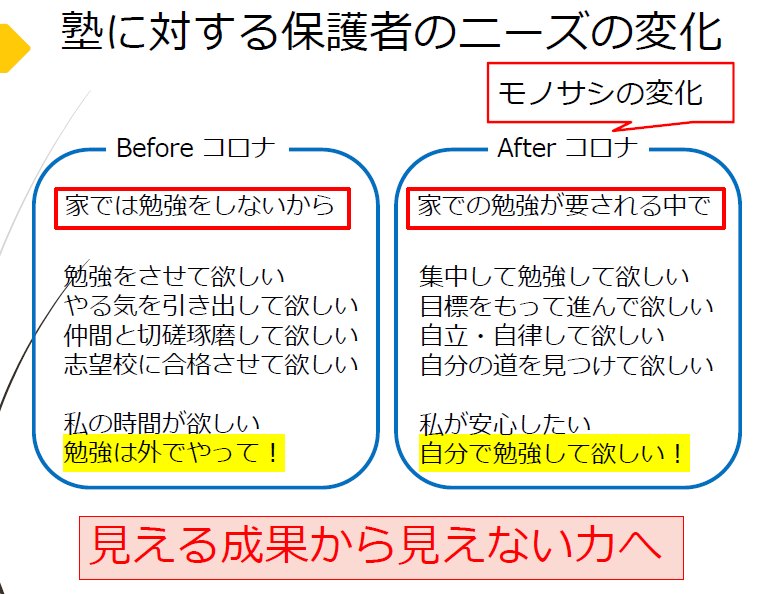
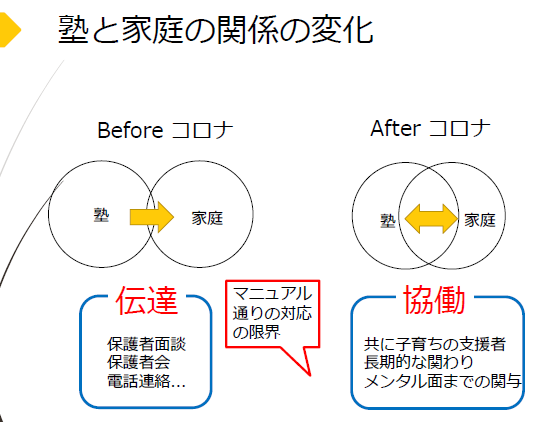
1. **『オンライン指導、成功の決め手は保護者との関係構築』**

**江藤 真規 さま　　株式会社サイタコーディネーション代表取締役**

1. **保護者の不安を知る**

　　　塾の取り組みの最大の敵は｢保護者の不安｣、最大の味方は｢保護者との連携｣にある。コロナ禍において家庭での教育は非常に閉ざされた状態である。保護者からの動きを待つのではなく、塾からのアクションが求められている。

**②　保護者との関係構築**

　　　家庭での学習機会が増える中、塾に対する保護者のニーズが変化している。伝達から協働へ、保護者との関係性には｢量の拡充｣と｢質の保障｣がより必要となった。不安を抱えた保護者との関係構築に向けて、保護者のメンタルケアは勿論、話をより聴くことでマインドアップへと繋げる必要がある。

**③保護者を味方につける2つのスキル(保護者とのコミュニケーション)**

**[1]保護者の不安を薄くする｢傾聴｣　　[2]保護者の見方を変える｢リフレーミング｣**

　　・3つの｢きく｣の違い

**聞く(hear)**：情報を積極的に取り組む必要がなくても音声が耳に入ってくる自然の生理作用。

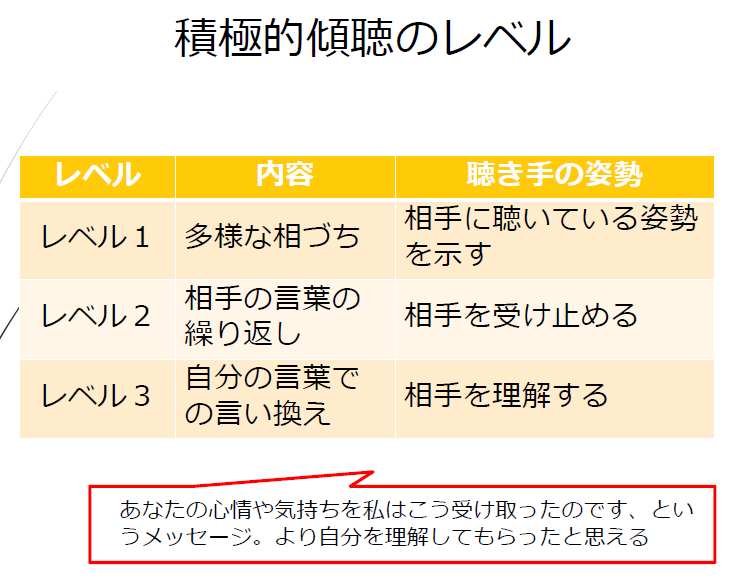
**聴く(listen)**：情報を意図的・積極的に取り込もうとする心の作用で、コミュニケーションの

重要な要素。耳を傾けて相手の心を聴くといえる。

**訊く(ask)**：相手に質問したり尋ねたりすることで、相手を理解する重要な手段。

・積極的傾聴

　　　　話し相手の言わんとすることを相手の身になって真剣に傾聴し、理解しようとする積極的な態度や姿勢のこと。心情やきもちの受け止め方を3つのレベル(段階)で構えることで、相手により自分を理解してもらったと思ってもらえることを実現する。



・話をきくチェックリスト

　　　　本当に自分は相手の話をきけているのか。チームが同様の水準で保護者対応できるよう、チェックリストをサイタコーディネーションでは用意している。

・人生を豊かにするリフレーミング

　　　　江藤代表が自ら模範を示した。

その他、｢肯定的な捉え方の実践例｣｢オンラインで【聴く】際の工夫｣｢オンライン保護者会をやる際の注意点｣なども紹介された。

　　　見方を変えることで新しい視点ができる

**おとなしい** → 人の気持ちがわかる

**頑固** → 意思が強い

**動作が遅い** → 慎重、丁寧

**皆と同じようにできない** → 個性的、独創的

**現実的なものの見方が出来ない** → 大きな発想をもっている

**すぐ人に合わせる** → 場を読める、空気を読める

**④まとめ**

**オンラインの可能性は大きく広がった。今は自塾の理念を明確にしながらベターノーマルをつくっていく時期ではないか。家庭との協働的な関係から構築していく、子どもを一緒に良くしていくことを柱に、活動していきましょう。**

＜これからの塾に求められること＞

・保護者との信頼関係ができる講師育成

・これからの教育(未来社会)を示すとともに、オンライン授業の利点を説明する

ことができる講師育成

・変化する保護者の価値観・家庭の実態を認識し、共に未来に向かう姿勢

・保護者の視野拡大を促すポジティブマインド

以上