

教育相談課だより No.8

人間関係の基礎を培う ソーシャルスキル②

人間ドックで採血をしたときの話です。

保健師さんの名札をふと見ると、初心者マークが描かれていました。「ああ、初心者なんだ・・・。」と若干の不安を抱きました。なぜなら、血管が見えにくい体質で、採血に苦勞されている保健師さんによく出会うから



です。予想どおり採血がうまくいかず、2、3回注射針を抜き差しし、結局反対の腕から採血することになりました。普通ならクレームの一つでも言いたくなるところですが、そうはできませんでした。そのときに何が起こっていたかを後になって考えてみたときに、二つのことの大切さに気付きました。

(1) 相手の感情を察し、自己の感情をマネジメントすることの大切さ

人間の情報処理の過程には、①感覚器官を通して、情報等を入力する段階 ②入力した情報に基づいて、大脳で中枢処理し、どのように行動すべきか判断する段階 ③発話、表情、身振り、動作、操作等を用い出力する段階 の3段階があるとされます。採血の際の ①入力 ②処理 ③出力 の各段階で、何が起こっていたか振り返ってみると、

- ①入力の段階：初心者であること（初心者マーク）、採血がうまくできず申し訳ないという気持ち（言語、表情、身振り等から）の入力
- ②処理の段階：“申し訳ない”という感情の理解、後ろに並んでいる人の恐怖心を駆り立てたり、保健師さんのプレッシャーを高めたりするべきでないという判断
- ③出力の段階：何もなかったように振る舞うという出力

となっていたと考えられます。言語情報だけでなく、周りの状況や表情など、様々な情報を基に相手の感情を推し量り、どう行動するかを考え、適切と考えた行動に移したわけです。

(2) 相手に感情を伝えることの大切さ

保健師さんにクレームを伝えるかどうかの判断材料として、保健師さんから伝わってくる情報が重要です。申し訳ないという気持ちが相手に伝わらなければ、クレームになっていたかもしれません。今回の場合、言語情報として「申し訳ありません」と発し、保健師さんの表情や言葉の抑揚等から謝罪の意志が十分に伝わってきました。すなわち、保健師さんには、相手に感情を伝える技術が備わっていたと思われれます。

人は社会生活を送る上で、人間関係を円滑に進める必要があります。相手の感情を推し量ったり、相手に自分の感情を上手に伝えたりすることができれば、無用なトラブルの多くは避けられるのではないのでしょうか。こうしたソーシャルスキル（教育相談課だより no.7 参照）を身に付けることが、我々教員にも求められています。

茨城県教育研修センター教育相談課では、令和2・3年度の教育相談に関する研究のテーマを「教職員のコミュニケーション能力の向上」としました。児童生徒や保護者、同僚等との良好な関係を築くための一助となる研究にしたいと考えています。

