

大学の限界を伝える真摯な姿勢が「お客様」を「パートナー」に変える

大学プロデューサー／
高校生の進路発見アドバイザー

倉部 史記

くらべ・しき

2003年慶應義塾大学大学院修了。ウェブプロデューサー、大学職員を経て大手予備校で大学との連携プログラムを手掛ける。2011年からフリーで、高校・大学・社会の接続に関わる企画と情報発信に従事。



大学が、保護者との間で信頼関係を築き、協力姿勢を引き出すために大切なことは何か。私立大学の職員、予備校の進路相談スタッフなどを経験し、新しい大学選びを提唱する筆者が考察する。

両者が共に望むのは、学生本人の幸福だ。本人が学び成長し、社会人としての自立の一步を大学4年間で踏み出してほしいという願いは共通である。

保護者を「お客様」として扱い、そのニーズを満たそうと努める大学が増えている。これは悪いことではないが、保護者が望む完璧な未来を約束できる大学などないはずだ。そうであれば、学生の成長のために協力し合う「パートナー」という関係を築くほうが建設的だろう。今後、大学に求められるのは、保護者を協力者にするためのコミュニケーション戦略なのだ。

では、具体的に何が必要か。これまで多くの保護者と面談を行ってきた経験から、3つのことを提案したい。

1 大学と社会の現状の認識を共有する

まずは、正確な就職実績や退学者の数、修業年限での卒業率など、大学の現状を共有することが大事だ。大学が発表する就職実績が実態を正しく表していないことは、報道などで保護者も知っている。マスメディア発のデータもあり、今後は「大学ポートレート(仮称)」等のデータベースも整備される。このような中、大学が実態を過剰に良く表現しても、かえって不信感を生む。社会の状況が厳しいのに、何も問題がないような姿勢を見せているのは、学生の就職活動にもマイナスの影響を与えかねない。

就職率の分母からは、「就職したい

のにできず進路変更した」相当数の学生が除かれていること、就職者数には契約・派遣社員なども含まれることなどを、保護者にきちんと理解してもらう必要がある。大卒者の正規雇用の枠が限られている以上は、誰もが望みどおりの就職をすることは不可能だという状況について、保護者にも正確な認識を持ってもらうことが肝要だ。

「就職支援は万全なのでご安心を」ではなく、「就職できない学生もいます。安心はできません」と語ることが信頼を生み、意識を変える。わが子が納得できる進路が決まるよう、自分も協力しようという姿勢になるだろう。

入学前なら大学説明会やオープンキャンパス、入学後なら保護者会や保護者向けの冊子など、さまざまな場面で、協力を得るための正確な情報発信を心掛けてほしい。

2 入試難易度に代わる勝負の軸を示す

社会の変化を感じながらも、わが子にはブランド大学やブランド企業を薦め、安定した職に直結する資格を取れと言う。保護者がそのような矛盾に陥るのは、他に大学を測るモノサシを持っていないからだ。入試難易度の高い大学なら安泰とはもはや考えていないのだが、それに代わる評価軸がないからなるべく入試難易度の高い大学を選ばせるしかないというのが本音だろう。したがって、大学は保護者に対し「こういう教育で勝負している」という自分たちの軸を提示することが重要だ。

「結果」を約束できない以上、大学が保護者に示せるのは教育の中身、具体的な取り組みしかない。「私たちはこれだけのことをやる、それは絶対に約束します」という本気度を示し、信頼を得るべきである。

ただし、保護者が大学を見る目は非常に厳しい。私がこれまで保護者から聞いてきた話を基に、大学のどのような点に信頼感、あるいは不信感を抱くか、表にまとめた。保護者は自分の仕事上の経験などから、「職員を見れば組織がわかる」と感じている。どれだけ響きの良い

キャッチフレーズを並べても、職員がそれを体現していなければ、むしろネガティブな印象を持つようだ。特に「学生や教員のことをよく知らない」と感じさせる職員への評価は厳しい。

逆に言えば、自分の言葉で大学や教員のこと、学生のことを自信を持って語れる職員は、それだけで信頼される。昨今は、教育力の「根拠」を求める傾向が強まり、具体的な数値データに加え、指導体制や授業の進め方、受講状況なども関心を集めている。大学は、こうした情報を全職員が語れるよう準備しておく必要がある。

3 保護者への要望を具体的に伝える

大学は、保護者との信頼関係を構築したうえで、さまざまな協力を求めていけばよい。「お子さんの様子に変化を感じたときは知らせてほしい」とか、「こういったアドバイスは逆効果」「ときには長い目で見守って」など、大学の教育姿勢と歩調を合わせ、一緒に育ててもらうのだ。

社会人として、自分の仕事に対する考えを子どもに話してくれるよう、依頼することも有効だ。保護者も、仕事

図表 保護者が信頼感／不信感を抱く大学職員の例	
抱く職員 保護者が信頼を	<ul style="list-style-type: none"> ◆自信・確信を持って語っていて、頼れそう。 ◆率直、正直に実態を説明する。重要な数値を把握しており、説明が明快である。 ◆大学が4年間でめざすゴールが明確であり、全てをその視点から語ってくれる。 ◆学生のことをよく知っている、見ていると感じさせる。 ◆学生によく声を掛け、コミュニケーションをしている。
抱く職員 保護者が不信感を	<ul style="list-style-type: none"> ◆説明に自信がなさそう。 ◆パンフレットにあるキャッチフレーズを繰り返すだけ。 ◆他大学との違いを、根拠を挙げながら語れない。 ◆学生の実態を知らず、具体的なデータを挙げて説明できない。学生の様子に関する実感を語れない。 ◆パンフレットで謳われていることと、その職員の姿勢が異なる(面倒見がよい、一人ひとりを丁寧にケアする等)。

への誇りと使命感、自分の職場や業界の未来についての予測や展望を持っている。自分のキャリアについての危機感や迷いを感じることもあるだろう。その話が子どもにとっては「宝物」なのである。彼らが社会の中心で活躍する15年、20年先のためには、保護者のこれまでの経験以上に、未来についての予測が参考になるはずだ。

一人の社会人として悩み、迷うこともある自分の姿を子どもに示すなど、学生を幸せへと導くための「ヒント」を大学の側から提供し、親子の会話を促すのは効果的である。

保護者ならではの力を引き出す働きかけを

保護者にもさまざまなタイプがいるが、その存在が学生にとって非常に大きい点は共通だ。小さな頃から成長を見守ってきた者にしか見えない、言えないことは多いのに、自らの力の生かし方に気づいていないことも多い。

だから、保護者の力を学生のために生かす働きかけを大学の側からぜひしてほしい。そのためにも、まず大学側が全てをさらけだし、保護者との向き合い方を変える必要がある。

現状認識と助言に矛盾を抱える保護者

予備校でも高校と同様、職員、生徒、保護者の三者面談が行われる。私はそこでしばしば、以下のような場面に遭遇した。「受験のことはわからないので、国際系学部に行きたいという娘の意思を尊重し、あとは先生にお任せしたい」と語る父親。その仕事内容を尋ねると、「中堅メーカーで海外工場の管理を担当しており、月に一度はアジアに出張しています」。

これは極端な事例ではない。この保護者は私などよりもよほど、世界の経済状況に詳しいはずで、技術や経営を学んでも今後は世界が相手になると実感しているに違いない。わが子にアドバイスできることも多いはずだ。ところが、受験となると、自分にはわからない話だと思い込んでしまう。

今の保護者は、大学に関する情報収集に熱心だ。週刊誌やウェブメディア

の大学特集も読み、わが子の将来、特に就職には強い関心を持っている。「仲よし親子」と表現されるように、親子のコミュニケーションも活発だ。しかし、受験や大学生活、就職活動となると、「自分たちの頃とは違うから」と、アドバイスに悩む場面もあるようだ。冒頭の例のように、普段の経験や社会に対する問題意識が、わが子へのアドバイスにつながらない。

技術や社会システムの変化は激しく、蓄積した知識や技術が短期間で役に立たなくなる「キャリアショック」が社会の至るところで起きている。歯科医師や法曹のように需給バランスが崩れた専門職資格もあり、大企業に入社してもリストラの危機はある。そのような現実を知つつも、わが子には「安定が約束される資格」や大企業への就職を薦めてしまう。保護者はこの矛盾を抱えながら、子どもに寄り添っている。そんな保護者と、大学はどう向き合えばよいのだろうか。