

◆解説◆

# 教職員のための学生相談の基本 —カウンセラーの視点から—

苦米地 憲昭

(国際基督教大学教授・カウンセリングセンター長)

—はじめに

本稿のテーマは、大学教職員として学生の相談に当たる場合の心構えや留意点、スキルについて考察することである。「心構え」といって、お説教くさくなるのが心配であるが、できればそうならないようにしたい。というのは、学生相談（カウンセリング）は、学生との対話であり、お説教とは対極にあると考えるからである。

ここでは、学生相談のカウンセラーの視点から、教職員の方々が学生との相談に当たるときに、参考になると思われるポイントを述べてみたい。ここで述べることの多くは、

カウンセラーとして留意していることでもある。

つぎに紹介するのは、国際基督教大学の学生新聞に掲載された記事の一部である。「強迫性障害」という病気のために二年間休学していたことのある学生がインタビューに応じた談話である。この学生にとって、アドバイザー（指導教員）や授業担当のN教授が、いかに大きな存在であったかを知ることができると同時に、教職員が学生に接し、相談に当たるときに、どのような姿勢が求められているかについて生の声を聞くことができ興味深い。ちなみに、この学生は、その後無事に卒業している。

「休学中に新しいアドバイザーに変わっていた。休学延長

のサインをもらいに行つたとき（新しいアドバイザーに）初めて会つた。その際、『何でも相談して』と言われたが、あまり期待していなかった。しかし、何度か会つていくうちに気持ちに変化が生まれた。話を親身になつて聞いてくれ、カウンセリングセンターにも一緒に来てくれた。自分のことを本当に考えてくれていて—そう感じて、心から信頼できた。復学直後、同級生は卒業し、知り合いがほとんどいない中「心強い存在」だった。（中略）復学直後の学期、アドバイザーに紹介されたのがN教授の授業だった。（N教授は）授業外でも相談に乗つてくれた。今に至るまで、病気の経過や大学生活のこと、恋愛の相談などいろいろなことを話した。励ましや助言をくれたN教授のためにも、卒業しないわけにはいかない。今はそんな思いが原動力になつている。」

この談話の中の、「何でも相談して」と言われた「親身になつて聞いてくれた」「自分のことを本当に考えてくれていて」「いろいろなことを話した」「励ましや助言をくれた」などという言葉は、学生との相談を考えるうえで、とても参考になる。カウンセラーとしても、学生たちにもこのように受け取ってもらえるような存在でありたいと思う。

## 二 学生対応における基本的な心構え

ここでは、学生との対応や相談において教職員に求められる基本的な心構えについて考えてみたい。これらのことは、たとえ事務の窓口で学生に対応する場合であろうと、クラス担任、あるいはカウンセラーとして学生の相談に乗る場合であろうと、大切な基本的な心構えであると言える。

### （一）学生を一人の人間として尊重する

「学生を一人の人間として尊重する」ということは、ごく当たり前のことのようにであるが、口で言うほど簡単なことではない。ある研究の結果によれば、会話の相手が「自分を好きかどうか判断するときに」、その手がかりになるのは、言葉が一〇%未満、声の感じ・質は四〇%、表情・身振り・姿勢が五〇%以上であるという。「好きかどうか」を「尊重されているかどうか」に置き換えても同様な結果になると思う。相手に尊重されているかどうかは、このように言葉ではなく態度によって瞬時に印象づけられるのであろう。言葉ではなく、態度として現れるだけに誤摩化しきかかず真価が問われることになる。

とかく、精神的な悩みや症状を抱えている学生は、自尊感情（自己評価）が低下している。私はカウンセリングの

目標の一つは、「自尊心を高めること」ではないかと考えている。「自分を好きになること」「自分を認められるようになること」と言い換えても良い。自尊心を高めるためにも、学生たちが一人の人間、一人の個として尊重される経験をもつことは大切であり、われわれ大学教職員にとって、取り組むに値する課題である。

### (二) 学生に関心を向け、親身な対応を心がける

人は誰しも、他の人から関心を向けられ、認められることを望んでいると言える。とりわけ自己形成のプロセスにある青年期にはその思いが強く、「あなたのことを見守っているよ、必要があれば相談に乗るよ」というような人を見守る学生たちの中に、そのような経験の乏しい学生をときどき見かける。大学の教職員誰もが、学生たちにとって、そのような存在になり得るということを心に留めておく必要がある。そして学生の態度や様子に気がかりなところが見られたときは、一歩踏み込んで心配していることを伝え、関わりをもつていくことが望まれる。

### (三) 「聴く」ことを大事にする

「話し上手よりも聞き上手」と言われるが、学生との対応では、まずは「聴く」ことを大事にしたい。ある哲学者の

著書に「聴くことが、言葉を受けとめることが、他者の自己理解の場を劈く<sup>ひ</sup>。じつと聴くこと、そのことの力を感じる」とある。また、ある演出家の著書には、「俳優は、自分がしゃべるということよりも先に、相手の言葉をまず聞くことを大事にしている。相手役とともに一つひとつ声に出して、この言葉が相手に届く距離、強さ、方向を探っている」とある。カウンセリングでも「傾聴」ということが大事だと言われるが、これらの著者の言葉からも、聴くということが、決して受け身的なものではなく、こちらの主体性もちながら、相手と向き合うことであり、そこから心に響く、人を動かす言葉が生まれてくることが示唆されている、興味深い。

職業柄とかく教員の方々は、聴くよりも話すことを得意とする傾向がある。また、人間は年齢とともに話が長くなるという一般的な傾向があるように思う。私自身、年を取るにしたがつて、相手の話を十分に聞かないうちに、自分の考えや経験を話す傾向が出ていたのでないかと自戒している。ぜひとも「聴くこと」の意味と奥深さを探求したいものである。

### (四) 一人で抱え込みすぎない

「親身な対応を心がける」と言っておきながら、他方で「一

一人で抱え込みすぎないように」と言うのと少々矛盾するように聞こえるかもしれない。しかし、このバランスが大切である。われわれは、それぞれの役割を担って仕事をしている。役割を意識し、自分ができるところとできないことを明確にし、一人で抱え込みすぎないことが肝要である。無理に抱え込んでしまうと自分自身の動きの自由さが奪われ、自分のできることまでできなくなることがある。

学生との守秘義務を考慮しつつということになるが、心身の症状や問題行動があるとき、あるいは困ったときは、一人で抱え込まないで早めに同僚やカウンセラー等の専門家に相談することが望ましい。第三者に相談することについては、できるだけ学生ともそのことを共有し、連携してサポートできる体制をつくる方がよい。学生たちは、このように何人もの人に関わってもらえることをむしろ心強く感ずるに違いない。

### 三 相談の場所と時間

#### (一) 落ち着いて相談できる場所を用意する

相談するときは、安心して落ち着いて話せる場所が必要である。事務の窓口で気がかりな様子の学生を見かけて、個別に話を聞いてあげたほうが良いと判断したとき、近く

にそのような部屋が用意されていると便利である。教員が自分の研究室で学生の相談を受ける場合は、研究室が密室とならないように少しドアを開けておくなどの配慮が必要である。

#### (二) 時間を区切る

相談はあまり長くなりすぎない方がよい。問題が複雑であったとしても、できれば四五分くらいで切り上げるようにした方がよい。こちらの集中力が続かないということもあるが、問題が深刻なときほど一度に問題を表出しすぎない配慮も必要である。というのは、表出しすぎることによって自分で何とか支えていた力を弱めてしまうこともあるからである。必要があれば次回を約束する方がよい。次の約束があり、それを「待つこと」が精神的な支えになることもある。また、時間を区切ることは、学生の依存心を強めすぎず、「ほどよい距離を維持する」効果がある。

こちらの時間がないときは、はじめに一〇分なら、一〇分しかないことを伝えておくと良い。その方が落ち着いて話を聴くことができる。

### 四 相談を受ける際のポイント

ここでは、クラス担任やアカデミック・アドバイザー、

何でも相談員などの役割を担って、相談を受ける際のポイントについて述べてみたい。

### (一) 問題状況を明確にする

すでに述べたように、相手のペースに沿って、「聴く」ことを大事にしながらも、学生が何を訴えているのか、何に困っているのか、何に悩んでいるのかを明確にするように心がける。たとえば「どのように困っているの?」「そのことはいつ頃から問題になっているの?」「以前にもそのような経験があったの?」などの問いを胸のうちにもちながら、必要に応じて聞いてみると良い。このようなやりとりを通じて、学生自身が問題にすっぱりはまってしまっている自分が見えなくなっていた状態から、少し距離をおいて、問題をそれと見ることができるようになることもある。

### (二) 本人の問題の対処の仕方を知る

話の自然な流れに沿いながら、学生の問題への対処の仕方や対処能力、周囲にサポートする人がいるのかをそれとなく把握するようにする。「このようなときには、これまでどのように対処してきたの?」「そのことで誰かに相談したことがあるの?」などの質問を試みるのも良い。このような問いによって、学生が自分自身の対処能力やサポートしてくれる人の存在を思い出すこともある。

### (三) 問題のレベルをとらえる

問題の内容が、進路や人間関係のような学生期特有の悩みなのか、あるいは何らかの心身の症状があるのかを大まかに判断しながら聞いてみると良い。悩みのレベルならば、悩みを聴いてあげて、率直にこちらの考えやアドバイスを伝えることで良い。しかし、鬱々として気分が重い、意欲が湧かない、不安だ、眠れない、食欲がないなどの症状があるときは、学生相談室や保健センター等の専門家にも相談する方が良い。勧めるときは本人の了解をとったうえで、その場で電話して面接予約をとると相談につながりやすい。学生の態度から相談に行くかどうか危ぶまれるときは、同伴すると良い。

### (四) 学生にはゆとりをもって関わる

ときどき自己表現の不得意な学生に出会うことがある。とかく自分のことを話すということは難しいものであるが、人前で緊張しやすいタイプだと余計に話が滞りがちになる。聴いている側にとっては、何を言おうとしているのか掴めず、特に時間的に余裕がないときなどは、イライラすることもある。このような学生には、とくにゆとりを持って向き合う必要がある。そのため、時間的余裕がないときは、そのことを丁寧に伝えたい。他の時間を設定して

あげ方が良い。

(五) 抑鬱状態の学生には、休養することを勧める

抑鬱状態に陥る学生が増えている。ここでは、抑鬱状態の学生への対応について述べておきたい。五木寛之著『大河の一滴』の中につぎのような記述がある。「人間の傷を癒す言葉には二つあります。ひとつは〈励まし〉であり、ひとつは〈慰め〉です。人間はまだ立ち上がれる余力と気力があるときに励まされると、ふたたびつよく立ち上がる事ができる。ところが、もう立ち上がれない、自分ももう駄目だと覚悟してしまった人間には、励ましの言葉など上滑りしていくだけです」と。ここでの後者は、抑鬱状態に陥った人の心理状態にも通じる。「鬱病の人を励ましてはいけない」ということは、このような事情のことを言っているのだと思う。以前に、抑鬱状態に陥った学生が、指導教授に「今はとにかくゆっくり休養しよう」と言われたと、ほっとしていたことがある。鬱状態の人には、休養を勧める、負担を軽減する、やたらに激励しない、無理にあせらせない、などが対応するうえで大切だと言われる。鬱状態のときには睡眠障害や食欲不振、全身の倦怠感など身体症状を伴うことが多いので、「眠れないことや食欲のないことについて相談してみよう」と言って、学生相談室や

保健センターを勧めると抵抗感も少ないようである。

(六) 自分の考えや人生観などを必要に応じて提示する

これまで学生の話に耳を傾け、話を聴くことを強調してきた。それはどうしても教職員の存在が大きく、「学生中心」になりにくい構造があるからである。繰り返しになるが、学生相談は対話である。教職員は経験を積んだ大人であり、人生の先輩として学生に自分の考えや人生観などを積極的に提示することがあっても良いと思う。しかし独善的になったり、我田引水になったりしないように気をつけ、一般論を避け、その学生に向けた言葉にしたい。そして、できるだけわかりやすい簡潔な表現を心がけたい。

(七) 学生との対話を楽しむ

フロイトは、「患者の話聞く際に、先入主を抱くな、結論を早く出すな、話の自然な流れに沿って、新しい話題が出る毎に驚きを感じる程でなければならぬ」と述べたとある。このようなことができたなら名人芸の域であるが、目標にしたい境地である。学生との対話に興味をもち、楽しむことも大事だと思う。

(八) 質問について

これまで相談の中での具体的な質問の仕方の例をいくつか示したが、質問は、詮索的にならないようにし、むしろ

学生の自由度が広がり、話が促進されるようなものにした  
い。相手のことを「わかる」ために質問するわけであるが、  
あくまでも相手のペースを大事にしながら聞いていくよう  
にしたい。

質問は、できるだけ学生の具体的な状況が描けるような  
ものにした。そのために「例えば？」と問いかけて見る  
と良い。先日、「ゼミで発言しすぎたことが気になって不  
安で仕方ない」と訴える学生がいた。私は、「例えばどん  
な発言をしたの？」「他の人に比べてどの程度発言が多か  
ったの？」など具体的に聞いてみた。そうする中で相手の  
気持ち自然に、以心伝心（共感）としてこちらに伝わっ  
てくることがあった。相手にわかってもらえたと感ずると  
き、不安は半減するようだ。

学生との相談では、学業や進路、人間関係、課外活動、  
アルバイト等の具体的な生活状況を視野に入れて、適宜話  
題にしていくと良い。学生が問題にとらわれ、そこにしか  
目がいていない状態から視野を広げ、その人の持てる力  
が、バランスよくいっぱいに働くように問いかけていくこ  
とが対話のコツである。質問はまた、「あなたの話を関心  
をもって聞いていますよ」というサインでもある。対話に  
は上手な問いかけが必須である。

## 五 おわりに

学生が何らかの問題を抱えているとき、どうしてもその  
問題を解決することに目を奪われがちになる。しかし、自  
らの問題に取り組むことは、その学生にとって人生の課題  
の発見や人間の成長につながる契機を孕<sup>はら</sup>んでいる。大学教  
職員は、そこに積極的な教育的意味があることを忘れては  
ならない。

学生との相談では、学生自身の問題解決能力を高めるた  
めに、学生の主体性を喚起し、主体性を育てる対話を心が  
けたいものである。

### 参考文献

- 学生相談ハンドブック 二〇一〇 日本学生相談学会五〇周年記
- 念誌編集委員会「編」学苑社
- 栗山民也 二〇〇七 演出家の仕事 岩波書店
- 土居健郎 一九九二 方法としての面接 医学書院
- 鷺田清一 一九九九 「聴く」ことの力―臨床哲学試論 TBS  
ブリタニカ