

学生支援に必要なカウンセリング入門

高知大学 大学教育創造センター 杉田 郁代

Mail: isugita@kochi-u.ac.jp

研究国際部国際交流室 吉岡 瞳

Mail: jm-hitomiyoshioka@kochi-u.ac.jp

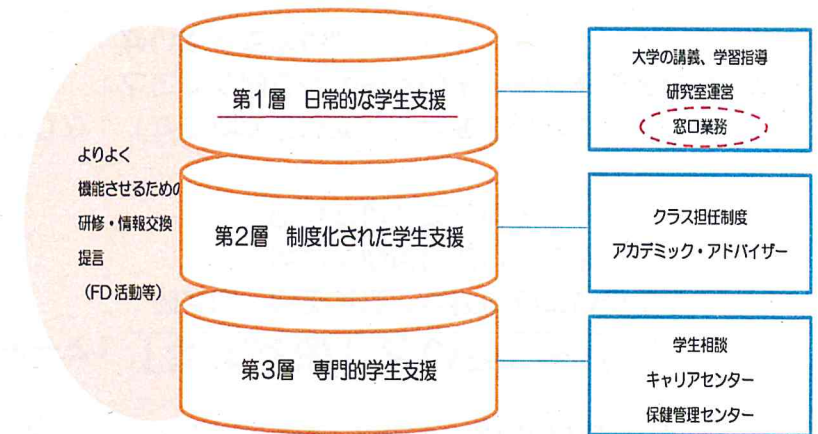
本プログラムの到達目標

1. 学生支援に必要なカウンセリングとは
どのようなものを具体的に説明できる
2. 基本的なカウンセリングの技法を用いて窓口対応ができる
3. 学生支援における学内の連携方法について、
具体的に説明できる

目次

- 0.研修へのチェックイン
- 1.いまどきの大学生は？
- 2.コミュニケーションの方法について
- 3.カウンセリングとは？
- 4.学生支援に求められるサポート要素
- 5.対人関係の基礎知識
- 6.学内連携の基本
- 7.まとめ

＜図表＞ 学生支援の3階層モデル

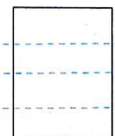


0. 研修へのチェックイン

*グループで自己紹介を、お互いに聴きあってください。

*先に、A4の紙を4つ折りにして、次の項目について大きくキーワードを書いてください（個人思考）

- ① お名前
- ② この研修会に望むことは？
- ③ 『学生支援』というワードで業務を語ると
- ④ 『学生支援』という言葉で連想することは？



*話す時は、①と②でまず一周し、③と④でもう一周します

1. いまどきの大学生は？

グループ討議『学生支援』とは？ Round Study

テーマ：**「学生支援」というワード？**

例えば、学生支援で大切にしていること
窓口で心掛けていること？
困っていることは？

やり方：「かきながら話す」ことを心掛けてください。
とにかく同じグループの人たちと会話を楽しみながら
かいてください。

ワーク：気軽に話すことのできる職員とは？

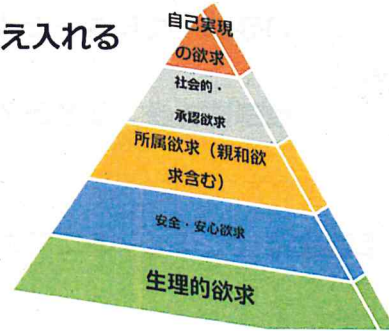
話し合ってみましょう。
(グループ 3分)

空気を感じる

入室したら

「あなたの存在を認識していますよ」

というあたたかな空気で迎え入れる



9

3. カウンセリングとは？

本人や周りの人が悩む心の問題を理解し、少しでも解決の方法を本人が見出すことができるように支援すること。薬物は用いず個人と個人の間で、対話を通じてアプローチする方法である。これを、カウンセリングと呼ぶ。

この言葉は、カール・ロジャースによって使われ始めた。

11

2. コミュニケーションの方法について

3. 窓口でできる3分カウンセリング (菅野, 2001)

(1) ペーシング…呼吸を合わせる (ラポール作りのために)

学生の話しのテンポや声の様子、雰囲気などをできるだけ同調し、呼吸を合わせてみる。沈んだ口調であれば、こちらでもトーンを落とし、静かに話してみる

(2) 「わかってもらえている」と感じさせる

自分の大変さや苦勞、悩みをわかってもらっていると感じられる言葉かけも大切です。

(3) からだを気遣う言葉かけ

身体症状を訴えたり、頻繁に来る学生には、包むこむ効果があります。

10

12

3. カウンセリング技法の基礎知識 ①傾聴

「場」を創る…安心感・信頼感へ

「傾聴することの大切さ」=受容する

傾聴されることで、人は安心して意見を出すことができます。

* 説教、説得、批判、否定しないこと

* アドバイスも

我慢してみることも大切です。

～おまじない～
「今から2分だけは、
頑張って傾聴してみよう」



13

非言語で意識するポイント

(1) 2つのレベル（言語と非言語コミュニケーション）を意識する

① 発言内容

② その背後に隠れているもの

（感情、心理的欲求、ものの考え方、参加意識等）

(2) 非言語メッセージも読み取る

① 口調：抑揚、テンポ、イントネーション、間合い

② 表情：目線、口元、顔色

③ 態度：ボディ・ランゲージ、身振り、行動、姿勢

(3) 話に興味を持って、分かってと思って聴く

(4) 自分からも聴いているよというサイン=シグナルを送る

(5) 判断をせずに、聴くことが大切です（受容）

非言語

15

傾聴の2つのポイント

(1) 復唱する（繰り返す）

相手の言ったことを、自分でもう一度口にするのが復唱です。話の確認と聞き手と話し手の双方の理解を深める効果があります。

* 語尾を繰り返す

* キーワードを返す

* 自分の言葉で適度に要約して言い換える

(2) 沈黙を利用する

沈黙は相手が考えている証拠でもあります。

10秒、20秒、いや5秒待ってみましょう。



14

3. カウンセリングの技法の基礎知識 ②例外探し

学生本人が気づいていないことを確認してみる。

「うまくやれていることは何ですか？」

「そんな大変な中で、今までどうやってきたの？」

学生に、うまくやれている部分に気付かせることと

うまくやれている時に、リソースを探す

★肯定的な側面に目を向けることにより、

学生を支えてくれて、

うまくやれている資源を見出すことも大切です！

16

3. カウンセリングの技法の基礎知識 ③スケーリング質問

相手とイメージを共有するために、スケーリングを入れる。

例えば、

「一番いい時の状態を10点として、
最悪を0点とした時に、いま何点ですか？」
「その時は、何点でしたか？」



相手に肯定的なイメージを持たせることと、問題解決に向けた行動イメージを具体的にするために、スケーリングを使うこともあります。

「あと1点上がったとしたら、どんなイメージですか？」

17

3. 普段意識してほしいカウンセリングのポイント

- (1) カウンセリングは、信頼関係が大切です
- (2) 学内で出会った時にも、声をかけてみる
話かけるタイミングは、一人の時にかけてみる
- (3) 学生が不満をぶつけたときは、チャンスです。
しっかり、向き合って話を聴いてみてください。

19

3. カウンセリングの技法の基礎知識 ④投げかけ言葉

普段から気軽に学生に声かけをする時に役立つ、投げかけ言葉

例

- * 「元気？」
- * 「最近、調子はどう？」
- * 「サークルは、どう？」
- * 「この前、サークルで頑張っていたね。感心したよ」

皆さんは、どんな「投げかけ言葉」をかけていますか？

18

4. 学生支援に求められるサポート要素

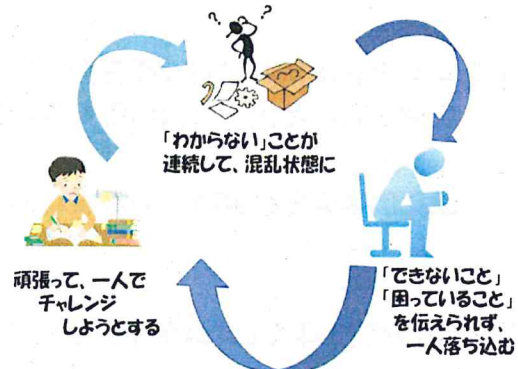
心理学のサポート因子からみるサポート要素

困ったときに助けてくれる
信頼できる
私のことを気にしてくれている
私のことをわかってくれている
私のいいところを認めてくれている

20

5. 対人関係の基礎知識（発達障害や精神障害等を抱える学生）

「困っている学生」のメカニズム



「困っている」学生の背景にあるもの

- * 発達障害
- * 精神障害（精神疾患）
- * 高等学校までの不登校歴
- * 大学への不適應
（不本意入学、怠学等）
- * 未熟なケースも

21

学生が持つ「困っていること・困り感」は？

- * 履修登録ができない。
何度やってもPCに入力ができない
「履修登録やめた！」と腹を立てる。
- * 毎週、教室を尋ねてくる学生
「教室の場所が、わからない！」
本人は、本気で悩んでいる様子。
- * 一人でお弁当を食べられないから
下宿に帰り、午後の講義を受けられない
- * 提出物が出せない（プリントをなくした）
- * 教室が怖い、他の学生が怖い

23

「困り感」を持つ学生の行動

1. 授業の欠席や欠席が目立つ
2. 授業にはまじめに出ているが、再履修が多い
3. 履修登録や提出書類・入力面で苦戦している
4. 事務局に何度も、
似たようなことで問い合わせをしてくる。
トラブルを起こすことも
5. 授業やゼミへの出席で何らかの困難を示す
授業中飛び出したり、立ち歩いたり
独り言をブツブツと言ったり
グループワークでグループに入れなかったり等

22

24

発達障害

何らかの要因による中枢神経系の障害のため、生まれつき認知やコミュニケーション、社会性、学習、注意力等の能力に偏りや問題を生じ、現実生活に困難をきたす障害。

1. アスペルガー症候群
広汎性発達障害 (PDD)
2. 注意欠陥多動性障害 (ADHD)
3. 学習障害 (LD)

25

教職員からみた精神障害を抱えている学生の様子 (学生支援機構、2011を一部引用)

- ・授業の際、プレゼン発表やテスト、グループ活動と翌週の予告をすると避けて休んでしまう。
- ・同じミスを何度も繰り返す
- ・手続きや提出書類の期限が守れない
- ・授業前後に、いつも話しかけてきたり頻繁に研究室に来る等過度に依存的。
- ・いつもイライラしていて、ちょっとしたことで怒り出すなど攻撃的な言動が多い。
- ・毎回、明らかにウソと思われるようなウソについて、遅刻や早退、欠席を繰り返す。

26

精神障害

1. うつ病、うつ状態や躁うつ病
2. 摂食障害 (拒食症と過食症)
3. パニック障害、全般性不安障害と広場恐怖
4. 対人恐怖・社会不安障害
5. 強迫神経症

27

考えてみましょう

「今までの学生窓口対応や学生に関わる対応」と
「カウンセリングの技法の基礎知識
を知ったうえでの対応」は、同じですか？

変わったことはありますか？

28

「休学したいんです」

あなたの聞き取りによって
学生の「困っている種」は解決しましたか？

→次にどんなことが必要でしょうか？

6.学内連携の基本

あなたの大学には
学生対応のルールがありますか？

確認してみましょう
「学内連携のためのチェックシート」

6.学内連携の基本

大学教職員として
どのような学生対応を行いますか？

学内連携の基本
(高知大学の場合)
→「教職員のための学生対応マニュアル」

7.まとめ

本日の研修の振り返りをしましょう。

カウンセリング入門で学んだことを
自身の仕事にどのように適用できますか？

アクションプランの作成&グループ共有