

教務系職員としての実践知を増やそう —学びを促す学生対応とは何かを考える—

2017年8月25日
関西大学授業支援グループ
教学IR室・教育開発支援室

竹中 喜一

2. なぜ実践知??

教務系職員に求められる能力をどのように身につけるか?

外の機会不足しがち (SPODは貴重な機会!)

→他者あるいは自身の経験から学ばなければならない

→最終的には自ら「実践知」を生み出さなければならない

目標1:

学びを促す学生対応に必要な知識や態度とは何かを説明できる。

目標2:

学生対応において職員としてできることを具体的に説明できる。

目標3:

これまでの学生対応を振り返り、今後継続すべき点と改善可能な点を発見できる。

3. 大学が何をしたいのか

昔は「学び」に関することは教員に任せればよかった
学生支援の専門部署も増えている

しかし...

- ・教員は...
- ・学生は...
- ・職員は...

→ 大学全体でサポートが必要!

1990年代後半生まれが中心

現在の大学生を表すキーワードを挙げてみましょう

- ①大学生に関する理論：知識
- ②理論を実践につなげる：態度
- ③学生対応の心がまえ：知識+態度

5. シナリオ・休学に対処してみよう

シナリオ・休学の相談

あなたは、××学部の教務担当者です。主に時間割編成や試験・成績に関わる業務を担当していますが、日常的に履修や休退学に関連する学生対応も行います。

ある年度末、学部の3年生が、「留学とダブルスクール(ダンスの専門学校)を考えており、それらの資金を貯めるアルバイトも行いたいから休学したい」と申し出てきました。

当該学生は、AO入試で入学。一人暮らしで奨学金を受給しています。また、学園祭の実行委員も務めています。成績については、語学など必修科目を数科目残し、GPAは年々下がり気味といった状況です。また、4年次には卒業論文の執筆も控えています。

設問：

- (1) このような場面に、あなたはどの程度対応することがありますか。
- (2) このような場面に対応する能力は、あなたにとって必要ですか。
- (3) このケースに回答するにあたり、難易度はどの程度でしたか。
- (4) このような対応において、望ましい結果はどのようなものですか。
- (5) (4)の結果を導くために何か参照するデータはありますか。

7. 大学生に関する理論①

Chickeringの7つの発達課題 (Chickering & Reisser, 1993)

- ①コンピテンス(知的・身体的・対人関係能力)を発達させる
- ②感情をコントロールする
- ③自立と相互依存へ移行させる
- ④大人としての対人関係を発達させる
- ⑤アイデンティティを確立させる
- ⑥目的志向を発達させる
- ⑦統合志向を発達させる

Perryの知的・倫理的発達理論 (Perry, 1999; Evans, 1996)

- ①二元的 (答えは1つ)
- ②多元的 (答えは1つでない)
- ③相対的 (答えはその場の「文脈」に依存、多様に解釈できる)
- ④相対的という考え方へのコミットメント
(学生自身が、自分自身の答え (解釈・見解) を持つ)

教員と学生支援担当者への提言 (King&Kitchener, 1994)

- ①発達段階にかかわらず、学生に人としての敬意を払おう
- ②学生によって知識の捉え方は異なることと、個性の違いに対応することは全ての教育者にとって大切であることを理解しよう
- ③学生に専攻に関する構造化されていない (≒曖昧な) 問題を紹介しよう
- ④学生にトピックの異なる着眼点について考える複数の機会を用意しよう
- ⑤学生が判断したり、信じるものを説明する機会を作り、それらの行動を奨励しよう
- ⑥インフォーマルに学生の知識の捉え方を評価しよう
- ⑦学生は発達の途中段階で、適宜期待や目標を見定めていることを認めよう
- ⑧挑戦と支援の両方を、学生との相互のやり取りにより提供しよう
- ⑨挑戦や支援は、情動的であり認知的なものに基づくことに気づこう
- ⑩活動や学習課題に必要なスキルが何かに気づいてあげよう
- ⑪キャンパスの問題に思慮深く分析しようとすることを奨励する雰囲気育てよう

KingとKitchenerの省察的判断モデル (King & Kitchener, 1994)

知識の捉え方に関するモデル

- ①プレ省察的思考
- ②疑似的省察的思考
- ③省察的思考

→ 知識は存在するもの、という捉え方から、
知識は自らつくるもの、という捉え方へ移行
教科書に書いてある知識は正しい、から、
教科書に書いてない知識を生み出す、という発想

**ティップス先生からの7つの提案 教務学生担当職員編
(名古屋大学高等教育センター、2006)**

- ①学生が教職員と接する機会を増やす
- ②学生間で協力して行う学習を支援する
- ③学生の主体的な学習を支援する
- ④学習の進み具合をふりかえらせる
- ⑤学習に要する時間を大切にさせる
- ⑥学生に高い期待を寄せる
- ⑦学生の多様性を尊重する

→ 自大学の教務・学務系職員の学生対応において、
できている (できていない) 点を考えてみましょう

目的に応じたアプローチの設定

- ①現状把握
- ②危機回避
- ③問題解決
- ④動機づけ
- ⑤行動変容

時系列：過去→現在？ 現在→未来？

状態：マイナス→ゼロ？ ゼロ→プラス？

- カウンセリング・アプローチ
 コーチング・アプローチ
 ミックス・アプローチ

学生相談に対応する組織・人（日本学生支援機構、2014）

- ・学生の相談に対応する独自の組織
- ・保健管理センターや保健室など
- ・学生部や学務課等の事務組織
- ・学生支援センター等の総合的な組織
- ・クラス担任、指導教員等の教員
- ・学生委員会等の委員会組織

- 各大学の状況で異なる
 （組織体制、組織の位置づけ、組織の実質…）
- 一般的な研修には限界
- 大学個別の文脈に合った能力育成が必要！

学生支援の3階層モデル（日本学生支援機構、2007）

- 第1層：日常的学生支援
- 第2層：制度化された学生支援
- 第3層：専門的學生支援

- 学生対応は、あなたにとって無関係なものではない
 そして、あなた1人で対応しなければならないわけでもない
- 自身の業務がどの部分にあたるか？
 学生が求める支援を適切に提供できる場をどれだけわかるか？
- ※「リフェラルスキル」

目的

- ・対象者は、教務系職員22名（新人～課長補佐級）
 - ・他者の経験から、学生対応の方略や対応の基となる考え方の多様性を知り、場面に合った方法を選択できる
- 学習支援における新たな気づき（または確信）を得られるか、実際の学習支援に活用できるかどうかポイント
- 学生対応の経験知を
 「振り返り」、「他者と共有し」、「再構成する」

プログラムの特徴

- ・反転学習（予習部分は知識修得ではなくケース学習）
 → 経験知の棚卸し及び言語化（アウトプット）を重視
- ・職員（受講者）の経験に基づいてケースを作成
- ・上司・先輩の対応方法や考え方を知る機会を設けた
- ・受講者の負担軽減に注力（個別学習20分、対面学習90分）

事前学習（約20分）

- ①動画閲覧（2分）と設問への回答

対面学習（約90分）

- ①趣旨説明（5分）
 ②動画閲覧（3分）
 ③グループ分け及び個人ワーク（10分）
 →教材の学生について「休学させるべきかそうでないか」
 ④同じ立場同士で議論（10分）
 ⑤異なる立場同士で議論（20分）
 ⑥個人ワーク（10分）
 →個人の意見や気づきをまとめる
 ⑦全体共有（10分）
 ⑧熟達者（課長以上の管理職者）コメント（10分）※具体例
 ⑨個人ワーク・アンケート記入（12分）

（1）学生対応における意識変容

- ・逆の立場に立つことにより、学生の意思尊重するにしてもしっかりと会話することが必要と感じた。（休学させるべきでない→休学させるべき、へ意見が変化）（男・11）
- ・熟達者のご意見で（窓口に来たことを）「ほめる」というのは、目からウロコでした。（男・8）
- ・本人の意思を尊重するだけでは、良い対応とは言えないということに気付いた。（女・7）

（2）学生対応における考え方の整理・確認

- ・職員として必要な考え方の整理ができました。（男・6）
- ・何度も窓口に来れるよう信頼関係を気づくことが重要であることも再確認できた。（女・8）
- ・今年4月から教務へ異動し、知識が足りない中で参加したが、自分が考えていたことが間違っていたと確認できたことがとてもプラスになった。（女・5）

（3）学生対応における知識の必要性

- ・学生の「第一相談先」として様々な知識を得る必要があると感じました。（男・8）
- ・学生の意思尊重は大事だが、その意思は本当に固いものなのか、確認する（見抜く）力が重要だと感じた。（男・6）

研修全体への評価（ワークシートから）**（1）OJTの補完としての意義**

- ・普段、みなさんと考えを共有したり議論したりする機会がなかなか無かった…（女・3）
- ・窓口対応は重要にもかかわらず、研修する機会が少ない。今回は客観的に考える機会となり…（女・21）
- ・今回のように、具体的な場面を想定して対応方法を考えるような研修があればぜひ参加させて頂きたい（男・1）
 → OJTだけでは学習支援能力育成の機会が充足していない。補完する研修の必要性あり。

（2）対象を拡大した研修希望

- ・今回のグループワークに…（中略）…いろんな部署の人と研修ができればいいなと思いました。（女・5）
- ・教務窓口定時職員（筆者注：パートタイム職員）研修もしていただきたいです。（男・5）

（3）研修への参加希望

- ・研修プログラム開発に参加してみたい（男・9）（男・5）

- ・Chickering, A. W., & Reisser, L. (1993). Education and Identity, 2nd edition. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- ・Evans, N. J. (1996). Theories of student development. S. R. Komives, D. B. Woodward Jr., & Associates (Eds.), Student Services: A Handbook for the Profession, 3rd edition. San Francisco: Jossey-Bass. pp.164-187.
- ・King, P. M., & Kitchener, K. S. (1994). Developing Reflective Judgment: Understanding and Promoting Intellectual Growth and Critical Thinking in Adolescents and Adults. San Francisco: Jossey-Bass.
- ・名古屋大学高等教育センター（2006）『ティップス先生からの7つの提案 教務学生担当職員編』
- ・日本学生支援機構(2007)「大学における学生相談体制の充実方策について―「総合的な学生支援」と「専門的な学生相談」の「連携・協働」―」
- ・日本学生支援機構(2014)「学生支援の最新動向と今後の展望―大学等における学生支援の取組状況に関する調査（平成25年度）より―」
- ・Perry, W. G. Jr. (1999). Forms of Intellectual and Ethical Development in the College Years: A Scheme, 2nd edition. San Francisco: Jossey-Bass.
- ・竹中喜一(2017)「学修支援者としての大学職員育成における反転学習プログラム」森朋子・溝上慎一編『アクティブラーニング型授業としての反転授業【実践編】』pp.197-207.

