

第2章 学生対応の基本

1 学生とのかかわり

教職員は、様々な場面で学生とのかかわります。教員の場合、研究室やゼミでの研究指導、少人数の授業等、個々の学生を把握できる状況でかかわることもあれば、大教室での授業等、一対多の状況でかかわることもあります。また、職員の場合、学生の氏名等を把握して継続的にかかわることもあれば、窓口で短時間対応するだけのこともあります。

いずれの場合も、学生にとっては、対応する教職員が大学の「顔」となります。それだけに、学生にとって教育的・支援的なかかわりを持つことが学生の成長や大学への信頼感につながります。

ここでは、学生とのかかわる上での留意点について、紹介します。

2 学生と温かい関係を作る

まずは、相手の学生を一人の人間として尊重し、その上で、温かい関係を作るようにしましょう。

学生の個性は様々であり、学業に限らず、サークルやアルバイト等、学生生活全体への取り組み方は千差万別です。また、教職員への接し方が丁寧な学生もいれば、ぞんざいな学生もいます。自分が自然と親近感や好感を持ちやすい学生のタイプと

そうでない学生のタイプがすべての教職員にあり、ややもするとそれらに左右されて学生への接し方が変わるかもしれません。それは、教職員もまた一人の人間であるという意味では、無理もない面がありますが、度が過ぎると学生の不満や不公平感へとつながり、場合によってはトラブル的な事態に発展することもあります。

学生は多様であること、そして、成長過程の途上にあることを踏まえ、個々の学生を尊重することを心がけましょう。ここでは、自分とは違うタイプの人だからこそ、相手に関心を持ち、その個性を大切にするという感覚を持つことが有効です。また、自分がどのようなタイプの人かということを知ること、そして、自分が学生からどのように思われているかを想像することがとても大切です。

学生と温かく良い関係を築くための最も基本的なことは、日頃のあいさつや何気ない声掛けを大切にすることです。あいさつや声掛けは、自分が相手に関心を持っていることを伝えるものであり、相手に安心感をもたらすものです。教職員が思っている以上に学生は教職員との距離を感じていることが少なくありませんので、教職員側からのあいさつや声掛けが学生との距離を縮め、温かい関係を作ることにつながります。

3 学生をよく観察する

学生がどのようなことを考えているかは、本人が言葉にして伝えてくれなければ分からない面があります。また、学生が自分の思いや気持ちをすべて教職員に語るわけではありません。

しかし、そうであったとしても、学生をよく見ること、丁寧に観察することで、学生の気持ちやその変化に気づくこともまたできるものです。特に、学生が気になる状況にあるときは、その行動や表情等、外側に表れているものから内面を推察することが非常に重要になりますし、心の状態は、行動や表情、体調等、何らかの形で表に出るものです。

その基本となる視点は、「ほかと違う」、「いつもと違う」ということです。ある学生が他の多くの学生と違う場合、強い個性を持っており、それゆえ大学生活の適応に苦労しているかもしれません。また、いつもと違う場合、本人の心理やその置かれている状況に大きな変化が起きているかもしれません。教職員がこうしたことに気づくためには、普段から、学生全体の状況と同時に個々の学生の特徴を把握しておくことが必要になります。

一般に、早期の支援が必要になるような状況としては次のようなものがあります。

- 欠席がちになった
- 遅刻や早退が増えた
- 単位の取得数が減った
- 表情が暗い
- イライラしている感じがある
- 短期間で太った、あるいは痩せた

個々の学生の教職員がこうした学生の行動や表情、体調等にいち早く気づくことで、学生への早期の支援が可能になります。

4 学生の話をよく聴く

学生と話すときは、まずその学生の話をよく聴きましょう。特に、何らかの教育的働きかけや支援が必要だと思われる学生に対応する時には、この点が特に重要です。

学生からの相談を受けた場合、相手の話に耳を傾け、最後まで聴くということをしてみましょう。これは、「傾聴」の姿勢を持つことです。相手の話を聴いている途中で、自分の考えや意見を言いたくなってしまうこともあります。すぐに口を挟まずに最後まで話を聞いてください。この際には、相手の話すことが事実かどうかはこだわりすぎず、相手の感じていること、感情に関心を向けることがポイントです。自分の判断や意見を言うとしても、ひとまず相手の話をすべて聴いてみてからにしましょう。相手の悩みや困っていることを聴くときには、学業面の指導や事務上の指示をしているときとは違う姿勢や態度が必要になります。

相手の話に耳を傾け、最後まで丁寧聴くことによって、学生は、「自分の話をきちんと聞いてもらえた」、「自分の気持ちを受け入れてもらった」、「自分に関心を持ってもらえた」と感じ、信頼感や安心感を持てるようになります。そして、そのことが、自分の悩みや問題の解決に向かおうとする学生の力になります。助言は必ずしも必要ではなく、十分に聴くということが大切なことです。

自分が相手に話を十分に聴いてもらったと感じた時のことを思い出してみてください。その時、相手はどのような姿勢や表情で自分に接してくれていたか、また、話すタイミングや量、その時の声の感じはどうであったかを振り返ってみることが、

自分の対応を考えるときの参考になります。学生の心理的状態が行動や表情等に出るように、学生の話をお聴こうとする教職員の意欲や姿勢もまた行動や表情等に表れるものです。

5 関係者と連携する

学生が自分の悩みや問題を語るのは、対応した教職員への信頼感があればこそですし、相談を受けた教職員には守秘義務があります。したがって、そこで知りえたことを本人の了承なく他の人に伝えることは厳に慎まなければなりません。一方で、学生の支援のためには他の教職員や家族の協力が重要な場合や、自分一人ではどう対応してよいか分からない場合も少なくありません。そのため、周りとの連携・協力が必要であると判断した場合は、情報を伝える範囲を学生に明確に伝え、了承を得た上で、関係者と一緒に対応して下さい。

ただし、学生が、自殺や自傷行為、あるいは、他者を傷つける行為に出るおそれがある場合には、本人の了承なしに関係者に連絡し、対応に当たることがあります。

学生が自分に相談してくれたということを大切に、責任を持って対応すべきですが、自分一人だけで責任を抱えすぎないようにすることが大切です。守秘義務を守りつつ、学生にかかわる様々な人と連携して対応に当たることを心がけましょう。また、対応が難しいと思われる学生については、学生相談機関のカウンセラーや保健管理センターの精神科医等の専門家につなぐことを検討して下さい。

6 少数派の学生に注意を向ける

自分がかかわるすべての学生に注意を払うことが原則ですが、その中でも、少数派の学生には特に注意を向けて下さい。それは、例えば、留年している学生や留学生、他大学からの編入生や他大学出身の大学院入学者、男子学生が中心の学部に所属する女子学生などです。これらの立場にある学生は、多数派の学生に比べて情報が入りにくく、対人関係も狭くなりがちです。そして、そうした窮状をなかなか表現しにくく、周りから理解してもらいにくい状況になりがちで、劣等感や疎外感を強めることにもなりやすい面があります。

それだけに、こうした学生については他の学生以上に積極的に声をかける等の働きかけをし、学生が困った時にすぐに支援を求める声を上げられるようにすることが必要です。