

# 指導資料

# 教育相談 第142号

鹿児島県総合教育センター  
令和3年4月発行

対象  
校種

小学校 中学校  
義務教育学校 高等学校  
特別支援学校



## 児童生徒や保護者に寄り添い、 信頼される教育相談

### ーカウンセリングの考え方や技法を生かした教育相談の進め方ー

児童生徒や保護者の学校への相談や要望は多様化してきている。受け止め方や対応の仕方、コミュニケーションの取り方等が原因となり、相談が長期化、深刻化してしまうケースも見られる。ここでは、カウンセリングの考え方や技法を生かした児童生徒や保護者に寄り添った教育相談の進め方について提案する。

#### 1 はじめに

近年、急速な社会の変化や価値観の多様化等により、学校での相談内容は多岐にわたる。児童生徒や保護者とのコミュニケーションの行き違いや捉え方の違いから、相談が長期化、深刻化していくケースも見られる。学校における教育相談では、相談を受ける教職員が当事者であったり、児童生徒を指導・支援していく立場であったりすることによる難しさがある。教育相談の意義やねらいを踏まえ、カウンセリングの考え方や技法を用いて様々な教育相談に対応していきたい。

#### 2 教育相談の意義および機能と形態

##### (1) 教育相談の意義

生徒指導提<sup>1)</sup>要（文部科学省、平成22年）によると、教育相談の意義は次のとおりである。

教育相談は、児童生徒それぞれの発達に即して、好ましい人間関係を育て、生活によく適応させ、自己理解を深めさせ、人格の成長への援助を図るものである。

つまり、教育相談は、全ての児童生徒を対象として、学校生活への適応とよりよい人格

の形成を目指して行われるものである。

##### (2) 教育相談の機能と形態

カウンセリングの考え方によると、教育相談は三つの機能をもつ。学校での教育相談は、悩みや問題が発生した時に行われがちであるが、三つの機能を意識して相談の機会を捉え、広義にわたり実施されることが望ましい。

#### 【教育相談の機能】

|                |  |
|----------------|--|
| 開発的な<br>教育相談   | 児童生徒の成長を促進する。<br>学業、進路、性格、友達関係等、年齢に応じた課題に対して指導・支援する。 |
| 予防的な<br>教育相談   | 問題を未然に防ぐ。<br>問題行動を起こしたり、不適応に陥ったりしないよう事前に指導・支援する。     |
| 問題解決的な<br>教育相談 | 問題を解決する。<br>問題行動を起こした児童生徒に対して、問題の解決に向けて指導・支援する。      |

#### 【教育相談の形態】

定期相談、チャンス相談、  
自発相談、呼び出し相談、  
グループ相談 等



### 3 カウンセリングの考え方と技法を生かした教育相談の進め方

カウンセリングには、多くの理論や技法がある。それらを総合的に捉え、学校での教育相談の場面で生かしていくことができる。

#### (1) カウンセリングに基づいた基本的な考え方と姿勢

カウンセリングにおける「傾聴、受容、共感」（カウンセリングマインド）を基本的な考え方として積極的に教育的アプローチをしていくとよい。児童生徒と関わる際の考え方や姿勢は次のとおりである。

##### ■ 肯定的理解

児童生徒一人一人を「かけがえのない存在」、「自らよりよく成長するもの」という児童生徒観に立つ。

##### ■ 共感的理解

相手の話を十分に聴き（傾聴）、受け止め（受容）、相手の心で感じ取る（共感）。

##### ■ 触れ合い

「声を掛ける。」、「微笑む。」など、児童生徒の自己存在感を高める働き掛けをする。

##### ■ 温かい人間関係

普段から、所属感や愛情を感じられるような心温まる人間関係づくりをする。

##### ■ 立場の尊重

児童生徒の感じ方、考え方を認め、児童生徒の立場に立って理解する。

##### ■ 正対

児童生徒と真正面から向き合い、非は非としてきちんと指導する。

##### ■ 心理的事実

見方・感じ方は、児童生徒それぞれの体験によって異なることを理解して、各人の心理的事実を受容する。

#### (2) 基本的な教育相談の進め方と技法

教職員は、指導・支援を急ぐあまり、児童生徒の話最後まで聴かないうちに、解決策を伝えてしまう場合がある。しかし、悩みや心配事は、簡単に他人に話せるものではない。そのためカウンセリング技法を効果的に活用しながら、相手との信頼関係を築いた上で、段階的に問題解決を促していきたい。

### 【教育相談の3段階】

#### 〈第1段階〉信頼関係をつくる。

何でも話せる雰囲気をつくり、相手の話を傾聴する。



#### 〈第2段階〉問題の核心をつかむ。

相手が抱えている問題の核心が何であるかをつかむ。



#### 〈第3段階〉適切な指導・助言をする。

問題の解決を図るための適切な指導・助言をする。

### 【各段階の主なカウンセリング技法】

#### 〈第1・2段階〉

|      |  |
|------|--|
| 受容   | 相手の話を「うん、うん。」「そう、なるほど。」と相づちを打ちながら、あるがままを受け容れる。 |
| 支持   | 「それはそうだ。」、「大変だったね。」と相手の言動を認める。                 |
| 繰り返し | 相手の話した内容や感情の中心となる部分を踏まえて、それを繰り返して相手に伝える。       |
| 質問   | 質問を通して相手から情報収集をする。                             |
| 明確化  | 相手が思っていることや意識していないことを言葉で表現して伝える。               |
| 要約   | 「つまり、あなたが伝えたいことは・・・。」と、聴いたことを要約して伝える。          |

#### 〈第3段階〉

|      |   |
|------|---|
| 助言   | 「～してみたら」と相手の行動を促す。本人が自己決定できるようなヒントを伝える。 |
| 示唆   | 相手のとるべき行動をそれとなく教える。                     |
| 解釈   | 自分の言動や考え方に気付いていないことを気付かせる。              |
| 情報提供 | 相手が必要と感じている情報を伝える。                      |
| 指示   | とるべき望ましい行動や言動を具体的に明示する。                 |



教育相談の第1段階では、相手との信頼関係を築くために、相手の話を傾聴することが大切である。自分の考えは、ひとまず置いて、相手の話を受容し、気持ちに共感しながら聴くことで、相手は心を開くことができる。第2段階では、話を傾聴しながら、問題の核心を把握していく。

さらに、第3段階では、解決策をすぐに伝えるのではなく、一緒に考えながら、自己決定できるような助言等を行い、問題解決に向けて促していく。児童生徒にとっては、自己指導能力の育成につながるようにすることが望ましい。

なお、相談場面では、相手の「言葉」に耳を傾けるとともに、動作や表情の非言語にも配慮しながら進める必要がある。教職員自身の無意識に表れる自分の癖等にも留意し、よくない心証や誤解を与えないようにする必要がある。非言語は相手との信頼関係を築いていく要素の一つと言える。

### 非言語コミュニケーション「動作・表情」の例

目線、表情、姿勢、動作（手足）  
声の調子、相手との距離、服装等

#### (3) カウンセリング技法を生かした教育相談の事例

事例：様子が気になる生徒との教育相談

【対応例1】 T：教師， S：生徒

T：近頃、元気がないみたいだけど、どうしたの。  
S：友達のアさんたちが、自分のことを避けているみたいなんです。  
T：何か思い当たることはないのかな。  
S：もしかすると、みんなでやるはずだった教室掃除が、急な用事でできなくなったからかもしれません。  
T：みんなに迷惑をかけたね。ちゃんと断って帰ったの。  
S：いいえ、急いでいたものですから。  
T：それは良くないね。誰かに一言伝言しておけば良かったね。  
S：はい、これから気を付けます。

【対応例2】 T：教師， S：生徒

T：近頃、元気がないみたいだけど、どうしたの。  
S：友達のアさんたちが、自分のことを避けているみたいなんです。  
T：そう。Aさんたちに避けられていると感じているんだね。もう少し詳しく話してくれるかな。  
S：Aさんたちが話しているところに行ったら、すうっと行ってしまったんです。  
T：そう。話そうと思って行ったらすうっといなくなって、寂しかったんだね。  
S：はい。何か悪いことをしたかなと心配になりました。  
T：何か思い当たることはないのかな。  
S：もしかすると、みんなでやるはずだった教室掃除が急な用事でできなかったからかもしれません。  
T：みんなでやる掃除ができなかったことで避けられたと思っているんだね。  
S：はい、多分そうです。  
T：どうしたらいいか一緒に考えてみようか。  
S：はい。



【対応例1】は、教師は、生徒の行動に対して「迷惑をかけた。」「良くなかった。」と否定的な言葉を掛けている。そして、解決を急ぐあまり「断って帰ったの。」「伝言しておけば良かった。」と指導をしている。

【対応例2】は、カウンセリング技法を用いて、生徒の話を「そう。」と受容したり、話の内容を繰り返したりするなど、生徒のつらい気持ちに寄り添いながら丁寧に聴いている。そして、解決に向けてどうすればよいか考えるよう促している。

#### 4 信頼される教育相談の進め方

児童生徒や保護者の教職員や学校に対する不満は、信頼関係に起因するものが多く、一方的な決め付けによる指導や対応によって生じる不安や不満がある。日々の指導に対する思いの積み重ねが原因となって関係が悪化してしまう場合もある。

(1) 信頼される教育相談の事例

事例：友達からいじめられたと訴えている  
生徒Aの保護者からの相談

【対応例1】 P：保護者， T：教師

P：うちの子がいじめられているみたいなんです。調べてもらえませんか。

T：Aさんは、特に変わった様子も見られませんでしたよ。

P：Aは、友達から悪口を言われたり、自分だけ誘われなかったりするって言っているんです。

T：仲のよいグループ内でも、口げんかやささいなトラブルはあるようです。原因はお互いにあるようで、いじめというほどのことではないようです。

P：Aは、いつも自分だけが悪口を言われていると言っているんです。

T：ですから、口げんかでお互いに言い合いをして、Aさんだけが気にし過ぎではないですか。

P：うちの子だけが気にしているというのですか。もう学校に行きたくないとっているんですよ。

T：学校に行きたくない理由が他にあるのではないですか。例えば、宿題をしたくないとか。

P：先生は、うちの子がうそを言っていると言うんですね。もういいです。



【対応例2】 P：保護者， T：教師

P：うちの子がいじめられているみたいなんです。調べてもらえませんか。

T：そうですか。Aさんが、いじめにあっているかもしれないと心配されているんですね。

P：はい、悪口を言われるのが嫌で、学校に行きたくないともの言っているんです。

T：よく連絡をしてくださいました。詳しくお話を聴かせていただけますか。

P：Aは、いつも自分ばかりが悪口を言われたり、誘ってもらえなかったりするって言っているんです。

T：自分ばかりが悪口を言われていると言っているんですね。

P：はい、グループの数人が言ってくるようです。Aもつい言い返してしまうこともあるようです。

T：私がみている限りでは、Aさんに変わった様子はなかったのですが、お互いに嫌な思いをしているのかもしれないですね。子供たちともう少し話をしてみます。また、明日以降、連絡をいたします。家でもAさんに詳しく話を聴いてもらえませんか。

P：分かりました。



【対応例1】では、教師は、いじめはなく、グループ内でのトラブルであると一方的に決め付けており、保護者の思いを受け止めず、教師の意見を押し付けている。このような初期の対応が、保護者の不安をかき立て、教師への不信感の原因になってしまうことがある。

【対応例2】は、カウンセリング技法を用いて、保護者の話を「そうですか。」と受容したり、話の内容を繰り返したりするなど、保護者の心配な気持ちに寄り添いながら最後まで、丁寧に聴き取っている。また、「よく連絡してくださいました。」と保護者の連絡に感謝の言葉を伝えている。このような対応により、保護者は、教師に相談して良かったと安心し、教師への信頼感につながっていく。

(2) 保護者対応のポイント

保護者から学校に寄せられた相談や意見に対して、教職員や学校との立場の違いから温度差が生じることがある。先入観を捨て、相手の気持ちに注意を向けて話を聴こうとすれば、言葉に表れない相手の感情を察することができる。教職員や学校としての思いがあったとしても、一旦保留し、最後まで聴くことが大切である。

5 終わりに

教職員が児童生徒や保護者の心配や不安な気持ちに共感して、丁寧に話を聴くことにより、信頼関係が構築され解決に向けて一緒に取り組むことができる。カウンセリングの考え方や技法を生かした児童生徒や保護者に寄り添った教育相談が推進され、児童生徒のよりよい成長が促されることを期待する。

—引用・参考文献—

- 1) 文部科学省『生徒指導提要』平成22年，p. 92.
- 國部康孝『カウンセリングの技法』平成9年，誠信書房
- 諸富祥彦『新しいカウンセリングの技法—カウンセリングのプロセスと具体的な進め方』令和元年，誠信書房
- 小宮 昇『はじめての傾聴術』令和元年，ナツメ社
- 埼玉県立南教育センター『学校における生徒指導・教育相談の進め方』平成12年，研究紀要
- 秋田県総合教育センター『信頼される学校を目指した教育相談の進め方』平成28年，研究紀要

(教育相談課 上西 由美子)