

Ⅷ 個別面接

40 相談面接演習

岩野宣哉

1 到達目標

- (1) さまざまな場面における相談のあり方を理解しその技法に習熟する。
- (2) 相談過程について、始期から終結及び中断への面接のあり方について習熟する。

【キーワード】

抵抗、感情転移、面接記録、逐語録、ミニ・カウンセリング、呼び出し相談、チャンス相談、出前相談、電話相談、メール相談、三者面談、親の会、グループカウンセリング、トラブルの仲裁、折衷主義

2 受理面接以降の諸問題への対処

(1) 学校における面接相談の要点

相談所やカウンセリングセンターなどの場合、受理面接以降の流れには一定のパターンがあり、来談者も問題を解決したいという明確な意図をもっているため、相談がスムーズに進行することが多い。例えば次のような大凡の経過をたどる。

- i, 受理面接（主訴の把握、生育歴・家族構成等の情報収集、問題の概要と経過の説明等）
- ii, 面接担当者の決定、当面の見立てと関わり方の方針決定、治療契約、面接形態、相談対象者の範囲、面接場所の確保
- iii, 相談面接（カウンセリング、トレーニング、情報提供、アセスメント、事例研究、スーパービジョンなどが経過に合わせて行われる）
- iv, 終結について（終結の判断とリファールの検討、環境の整備、予後の問題の検討）

しかし、学校では、スタッフ、時間、場所、教師の仕事量などの事情から、相談専任の担当者を用意することも、継続的に面接を行うことも制約があり、結局学級担任・相談係がすべてを引き受けてしまうことになる。相談所等のパターンと比較したとき、学校でスムーズに面接相談を進めるためには次の三つの演習をしておくことを勧める。

① 情報提供について

学校では入学の際に保護者が調査票（家族環境、病歴、保証人、自宅までの地図など）を提出し、各学年度ごと修正されていくのが一般的である。相談面接では受理面接で得られなかった情報について、カウンセリングを兼ねて問題の概要・経過をさらに詳細に聴き、事例に関わる人間関係など必要な情報を、来談者に確認しながら進めることになる。質問形式だけでなく心理検査などを行うこともある。

* 演習としては面接相談場面のロールプレイが適している。次の点がポイントである。

- ・質問は論理的かつ明快に、答えやすく、開かれた質問を心がける
- ・一回の質問で、いくつもの答えを得ようとしない
- ・面接の中ですでに得られている情報と異なる答えがあってもそれを責めず、時間経過の中で気持ちに変化したと受け止め、本人の気持ちの変化に寄り添う言葉かけをする
- ・質問に対し、沈黙・拒否・驚きの様子が見えたら、その質問が問題解決上どのような意味をもつか説明しながら進行する
- ・他から得られた情報を確認するような質問をしない
- ・興味本位と感じさせるような質問や、立て続けに尋問するようなことはしない

② 見立てと関わり方

事例の担当者が見立てなしに相談を続けても良い結果は得られない。継続している面接であれば本人の心理状態の変化、生育歴から見た本人の性格や思考パターン、保護者（家族）と本人との関係、友人関係、能力や学業成績、特別支援の必要性などから、精神分析的に問題を読み取り、見立てと関わり方を決めていく。例えば家庭訪問一つをとっても、目的・タイミング（時間等）・場所・形式（保護者の同席の有無など）・本人が面接を拒否した時の対応など、いろいろな事態を想定した演習を重ねる必要がある。

*演習の方法としては、4～5人のグループで、受理面接で得られた情報からケースの見立て、関わり方を決めるブレインストーミングを行ってみる。学校では関わり方に迷う教師が多いので、参加者からいろいろな意見や、一人では思いつかないような方法が幅広く聞けるし、担当者として陥りやすいパターン（思い込み）に気づかされるだろう。

③ 事例研究とスーパービジョン

基本的技法を習得した後でも実際の相談面接場面では不安を感じるものである。担当者が一人で問題解決に悩むことを避けるために、学校でよく行われるのが事例研究である。組織的な関わり方の研究や、教職員に事例に対する共通の理解という意味で有効であるが、形式的になりがちなのでインシデント方式などいろいろなやり方で演習を含めてやってみたい。またカウンセラーの資質向上のためにはスーパーバイズを受けることが役に立つ。立場の異なる人、例えば他の学校のカウンセラー・校医さん・大学の先生など、経験豊かな方がいたらお願いするといい。同じ学校の教員とは違った感覚で事例を見立てたり、疑問点を発見してくれたりするものである。特に校種の異なる人の目は、子どもの発達を長い期間を通して見る目を養ってくれるだろう。

（2）面接中期以降の諸問題への対処

受理面接でもおこる現象であるが、面接中盤から終盤にかけてよく見られる諸問題を理解し対応する必要がある。簡単な演習例を紹介する。

① 抵抗

カウンセリング過程での抵抗の種類と対応について抑圧抵抗（初期）、超自我抵抗自我同一性抵抗（中期）、反復強迫抵抗、疾病利得抵抗（後期）があげられる。（長尾 1991） 具体的には・自己変革への不安・自己開示への不安・価値観変更への不安・秘密保持への不安・いろいろな障害や将来に対する不安、等々が背景にあらうが特に信頼関係ができていない状態での相談は思わぬ抵抗に戸惑うことがある。抵抗は相談にはつきものの自然の現象なので、相談者の抵抗を受け入れ、抵抗の背景となっている状況や生育暦の中から解決

の糸口を発見するようにしたい。演習では相談の会話の中に潜んでいる抵抗に気づき、どんな対応ができるか考えたい。

② 感情転移・逆転移

「転移」とは幼児期からつくられ、自然に盲目的に繰り返されている無意識的で非現実的な対人関係のパターンが、カウンセラーに向けられることを意味する精神分析用語としている。(長尾 1991) 学校では児童生徒が教師に依存したり、甘えたりすることは日常的なことであるが、カウンセリング関係の中で恋愛感情に近い感情転移が生まれたり、カウンセラーがクライアントに逆転移の感情を持つようになると、カウンセリングは極めて難しくなる。クライアントの「陽性転移」は信頼関係形成や自己洞察に活用できるが、敵意や怒りや抵抗からカウンセラーを攻撃してくるような「陰性転移」が生じた場合、カウンセラーは平静な態度を保ってクライアントの感情を明確化し、話し合う必要がある。自分の意見に従わないクライアントを非難して喧嘩になったケース、クライアントの感情転移を持て余し中断してしまったケースなどでは、もう一度事例の見直しとともにカウンセラーの自己洞察が必要となる。

演習例 1

逐語記録の中から、「抵抗」・「陽性転移」・「陰性転移」と考えられる発言をリストアップし、その発言に至る背景を検討し、適切な対応の仕方をディスカッションする。数人の講義形式の演習もできるが、スーパーバイザーが必要である。

③ 面接の終結

面接の終結はさまざまな形で訪れる。主訴が解決したらそれで良いとばかりは言えないし、主訴から新たな問題が派生する場合もあるのできりが無い。しかしそうした問題では相談者が自ら解決の糸口を見つけ、本人が努力できそうな方向付けができればいったん終結として良いと思う。最後の最後まで見届けなければ思うのはカウンセラーの未練であり、クライアントの依存性を高めてしまうだろう。終結の形として i, 中断 ii, 紹介と引継ぎ iii, 問題の解決による終結があげられる。(福島 1997)

i, 中断はクライアントが来談しなくなるケースが多い。というのはクライアントが相談を継続するには時間的制約・経済的制約・精神的制約・環境的制約など容易ではないのだが、そのことをカウンセラーが把握していないことが多いのも事実である。特に児童生徒の場合は本人の気持ちが優先されるとは限らない。中断後しばらくして本人の退学や不登校・閉じこもりの知らせを聞くと、カウンセリング環境を整えてやる必要性を感じる。一方カウンセラー側から中断を提案することがある。抵抗や感情転移が激しく、継続することが信頼関係を壊す危険性が感じられた時である。この場合、カウンセラーは中断の経緯や要因をよく考え、再開の可能性を残しておくのが良いだろう。

ii, 紹介と引継ぎによる終結は他の相談機関やカウンセラーへの引継ぎ、医療機関への紹介のほか、学校では児童生徒への関わり方の変更、転校や卒業のため次の学校の担当者への引継ぎなどがある。発達障害については小・中・高校の連携は欠かせない。近年各学校でコーディネーターが置かれているので連携の方法を日常的に行っておくと良い。外部への紹介は、あらかじめいくつかの機関の情報を一覧として用意し、本人に合った所を一緒に考えてやるようにする。

iii, 問題の解決による終結が望ましいが、その判断には二通りあろう。一つはクライエ

ントの方から「私はもう大丈夫です」と申し出る場合で、本人の再出発の意欲，こだわりの解消，認知の改善が見られたら多少の不安があっても本人の気持ちを支持したい。もう一つはカウンセラー側から「貴方はもう大丈夫だと思うので相談を終了にしましょう」という場合で、当面の問題解決に対するクライアントの努力と成長を評価し、新たな問題発生時には快く相談にのる旨を話しておく。問題解決の経過を一緒に振り返ることも次の問題解決に役立つだろう。ブリーフセラピーや認知行動療法のようにステップをふんで相談を進めていた場合、ステップのとり方が適当であったか、未消化なステップが残されてないか検討することも必要である。

④ 折衷主義

事例に研究的に関わる場合には、一定のカウンセリング技法を用い、その成果を評価する。しかし、学校現場では臨機応変に考えざるを得ない。見立てから導かれた関わり方が成果を上げている場合はそれを継続する方が来談者の努力を評価することにつながる。次々とやり方を変えたのでは来談者に不安を与えることになる。しかし来談者の環境の変化、新しい状況の展開、膠着状態が続く場合などでは、能動的・意図的に来談者のために有効な技法を試みることは学校教育相談では必要なことである。精神分析的な解釈も行動療法的なトレーニングも使いこなすための研修も勉強したのであれば使ってみるのが良いと思う。学校では子どもたちと面接相談を行うときは、来談者中心という基本姿勢を維持しながら、いろいろな技法を用いる方が効果的である。能動的から受身的までの援助技法と援助レベル、開発・予防的関与から問題解決の関与までを組み合わせた関わりによって良い結果が得られるという相談のやり方は大いに参考になる。(加勇田 2005)

3 面接記録のとり方

(1) 面接記録の必要性

相談を担当しているクライアントが一人だけであれば、その人だけに専念できて記録は必要ないかもしれないが、現実に教師はいろいろな立場で多くの児童生徒と面接するのでメモ(備忘録)程度にはその都度必要な記録をとるのは当然であるが、面接記録は一步踏み込んだものになる。

* 受理面接—主訴，生育暦，家族，問題の概要，来談までの経過，見立て，問題点などを来談者から聞き，記録し，面接の方針を立てる。1回の面接で終結したり，2回目以後の面接まで間が開いたり，他へ紹介及び引継ぐ場合に有効になる。

* 2回目以後の面接—カウンセリングの最中にメモを取ったり録音したりすることはクライアントの了解が必要であるし，クライアントの緊張も高くなるので，面接終了後カウンセラーが聞き取った内容を記録することになる。慣れないと忘れてしまうのを心配する向きもあるが，終了後簡単なメモをとり，時間があるとき1回の相談としてまとめるのが良いだろう。特に重要な出来事，感情の変化，言葉のやり取りをメモしておきたい。十分に傾聴できた内容は数日経っても忘れないものである。ただし，記録しないうちに同一人物との次の面接があると，日時・経過などが混同してしまう。

(2) 面接記録の留意点

面接記録用紙を作成し公式にデーターとして残す事には疑問がある。情報公開が義務化し、裁判等に面接記録の提出を求められることがあり、公式には控えるようになっている。しかし、個人のメモであれば私的なものであるから無いことにすればよい。同様の考えから、事例研究会や事例報告論文などに出すことは厳正に考えなければならない。

従って記録用紙は個人のやり方で、必要かつ十分な記録が残せるように工夫するしかない。書物に紹介された見本もあるが他人の作った様式は使いにくいものである。事例の面接回数が多い場合、記録を読み直すと新しい視点が開けることがあり、記録をつけることは大切であり、ただ聞きっぱなしでは相談は上達しない。

4 ミニ・カウンセリングの実習

(1) ミニ・カウンセリング

カール・ロジャーズに代表される来談者中心カウンセリングの学習方法として開発されたミニ・カウンセリングは、カウンセラーの実力養成に役立つといわれる。(岸田 1990) 相談の基本演習ではロール・プレイが行われるが、発展的演習では受講者が「今ここでの気持ち」を大切に悩みを語る15分程度のカウンセリングを行う。それを録音し、ポイントとなる言葉・感情・カウンセリングの流れの変化・沈黙の持つ意味などについて検討していくのである。実際のカウンセリング場面を録音させてもらうようクライアントにお願いするのは、ベテランであつてもためらうところであるが、受講者同士であれば抵抗が少ないし、お互いに勉強のためとあれば真剣になるであろう。真剣になれないとすればその理由について話し合うのも意味がある。演習の形はいろいろあるが、参加者の人数・会場の形態・指導者の数によって組み合わせて演習ができる例をあげる。

演習例2

- 演習の形
- ①二人だけで対になって行う
 - ②観察者をつけて行う(3~4人で行う)
 - ③グループで指導者をおいて行う

- 記録の形
- A メモをとりながら行う
 - B 録音しながら行う
 - C 記憶だけで行う

①~③とA~Cの方法を組み合わせて演習する。③—Bの組み合わせが効果的である

(2) 逐語録による検討

逐語記録を省略して逐語録と呼ぶ。1960年代に日本でもテープレコーダーが一般に使われるようになり、1970年代にはカール・ロジャーズの全集の中に逐語記録が掲載された。これを機に、カウンセリングの勉強には欠かせないものと考えた大きな流れがあった。年配のカウンセラーの皆さんは、ほとんど「テープおこし」という作業に多くの時間を費やしたと思う。面接相談を逐語で振り返るために、面接時間のすべてを(息づかいや沈黙時間まで)記録したのである。1回の面接、約50分の逐語記録はノート10頁にもなり、要した時間は8~9時間にもなった。現在も逐語記録によるカウンセリングの演習は

広く行われているが、一度はやってみたい作業であり、スーパーバイズには欠かせない作業である。しかし、毎回の相談を逐語記録することは不可能に近い。そこでミニ・カウンセリングの逐語記録の検討という演習が重要になる。最近はビデオカメラによる録画も可能なので非言語的な部分も効果的に記録されるようになった。言語による検討と合わせて行うと良い成果があろう。

逐語記録は自分ひとりでも検討できるが、指導者がいると効果が期待できる。多人数の研修会で逐語記録を使ってカウンセリング研究を行う場合には、守秘義務に特に配慮し、研修会終了後は記録を回収し、その後は話題にもしないように気をつけたい。

5 さまざまな場合の面接相談の技法と留意点

学校現場ではさまざまな場面で相談が行われる。基本的技術の応用としていくつかの例を検討しておきたい。ここでは来談者の意思で相談されるのではなく、教師の側から積極的に働きかけを行う場合で、そこから児童生徒の相談意欲を引き出す意図もある。演習例3でいろいろな場面での相談を練習しておきたい。立体的なロールプレイも実用的な演習になると思う。

(1) 呼び出し相談

教師が必要に応じて呼び出す相談は例えば、相談週間で順に全員を呼び出す場合、生活態度を改めるよう注意する訓育的な場合、成績・進路等について本人の気持ちを確認する場合など、呼び出される方は消極的で相談意欲がない場合である。教師は相手を大切に思っている気持ちを伝え、本人の向上心や自己肯定感をひきだすような言葉掛けが大切である。常日頃からそうした言葉を用意しておき、時と状況に応じて上手に使っていきたい。ただし、下手なほめ言葉や、おだてたり・なだめたりは本人に見透かされてしまうので、一つ一つの言葉が相手からどのような印象で受け取られるのか、ロールプレイをたくさんやってみる必要がある。

(2) チャンス相談

相談は声掛けから始まると言ってよいだろう。相談室であれば「よくきたね」「待っていました」「最近の様子を心配していました」「どうしました?」「今日はどんな話だろう」など最初の言葉には気を遣うものである。一方チャンス相談では廊下の片隅やベランダ・校庭・教室などあらゆる場所でチャンスをとらえて声をかけていくものである。その場で相談にいらなくても、子どもの心に響くような声掛けをしておけば、いつか困ったときに相談に来てくれるだろう。教室に一人ぼっちでいる子ども、ベランダで泣いている子ども、校門に立ったまま教室に入れない子どもなど、声を掛けてくれるのを待っている子どもはたくさんいる。

(3) 出前相談

家庭訪問がその代表である。押しかけ面接とはいっても訪問するときは時間予約をすべきである。相手にもいろいろな事情があり、気分の乗らないこともあるから、断られたら次の予約をしておくのが良い。家庭訪問はこちらの意図を明確にし、時間も30分程度で終

わるという時間設定も必要である。話がうまく進むとつい長居しがちになるが、長くなると説教になったり、体験談を話したり、雑談になったりと相談ではなくなってしまう。ただし、一緒に軽いスポーツをすとか、近所を散策するような関係になったら、計画的に訪問すると待っていてくれるようになる。「家の前に車で乗り付けなくて欲しい。学校の先生が来たことを近所の人に知られたくない」という保護者の要望がある。細かいことにも配慮しておきたい。

(4) 三者面談

学校では一般的に保護者・本人・学級担任の三者を指す。相談内容は進路相談や日常生活態度・成績などで、子どもにとって嬉しい相談とはいえない。保護者に学校での様子を知られるのは好まないのである。事前に本人とのコミュニケーションをはかり、親子の関係を悪化させない方が良好だろう。親子のコミュニケーションがとれていなかったり、進路について親子の希望が食い違っていたりした場合、つい保護者の立場に共鳴して本人を説得する側に立つ傾向がある。ジャッジするのではなく、十分話し合える親子関係作りの下地を作ってやる立場に立ちたいものである。演習例を二つあげる

演習例 3

(1) から (4) まで参加者の中から実際の場面を提案してもらってロールプレイを行う。10 人前後でグループをつくり、役を交替したり、ロールの途中で立体的に変化させて登場人物を増やしたり、心理劇のように内面を話す人を作ったりすると、楽しく・実践的なロールプレイになる。

i, 校門で立ちすくみ、教室に入れないうちの子どもとのチャンス相談——年齢・性別は自由

役割 子ども本人, その母親, 学級担任, 子どもの友達 2 人, 養護教諭, 教頭
設定 不登校気味の子どもを母親が連れてきたが、子どもが校門で立ちすくんでしまった友達 2 人が教室へと誘うが子どもは動かない。そこへ学級担任が来て教室へ連れて行こうとするが動かない。教頭も出てきて学級担任に教室につれていくよう指示するが動かない。養護教諭がでてきて子どもを保健室へと誘う。子どもは母親・学級担任・養護教諭とともに保健室へ。子どもとの相談が始まる。

話合い * 20 分程度で設定の役割演技をやってもらい、それぞれの場面での気持ちや声かけについての感想を話してもらおう。

* その後、子どもと学級担任、子どもと養護教諭、母親と学級担任の三つの相談を 5 分程度の交代でロールプレイする。

* 最後に全体を一連の流れととらえ、話し合う

ii, 家庭訪問に行った学級担任が子どもの部屋で行う出前相談——年齢・性別は自由

役割 子ども本人, その母親, 学級担任
設定 約束の日時に家庭訪問した学級担任は母親と 5 分ほど話した後、本人の部屋の前で声をかける。本人の返事があって入室するが、テレビゲームの最中で、何を話しかけても返事が返ってこない。話ができるようになったところで終了。

話合い * 母親との面接、本人との面接について感想とともに話し合う。

6 グループ面接

教育相談は学校という集団教育の中で、カウンセリング的技法を使っているいろいろな場で行われる。教育相談がクリニック等で行う治療的カウンセリングと最も異なる所である。学校カウンセラーとして活動するには、このことを重要と考え日常の教育活動を行う必要がある。授業・ホームルーム・部活・生徒会活動等の中にはグループ面接の手法が活かされ、問題解決にグループ面接が有効なことも多くの実践研究報告がある。

(1) 親の会

親の会は学校のみならず、広く医療・福祉場面や地域活動や防犯等にも見られるが、一般に学校で行われる保護者会とは別に考える。親の会の中で近年学校で活発に開かれて有効なのは「不登校児童生徒の親の会」と「発達障害児童生徒の親の会」である。共通点は一人一人の児童生徒が抱える問題や保護者の悩みは異なるのに、不登校、発達障害とひとくくりになっていることである。どちらも親の育児責任や本人の努力不足などを原因にしてしまう傾向がある。家庭ではすぐ目に見える変化が得られない努力の毎日に疲れ、将来の展望に期待が持てないでいる。そうしたときに同様の問題や悩みを持つ保護者同士がいろいろな語り合い、理解を深め、対応の方法を探るのは児童生徒への対応に効果がある。似た経験を持ち苦勞している人たちの話を聞き、自分の苦勞を共感的に受け止めてくれる人の存在価値は、半端なカウンセラーの遠く及ばないところである。会の発足、運営に際し学校カウンセラーのとるべき役割は、保護者への連絡、会場設営、学校側の対応及び現状の説明、校内の連絡調整、当日の司会進行等であるが、留意点は次のような事があげられる。

- i 同じ問題・悩みを持つ保護者に集まってもらう
- ii 子どもの学年・クラス・性別・経歴などで分類せず、該当するなるべく多くの人に集まってもらう
- iii 日時・会場について配慮し出席しやすいようにする。会場が校外でも良い
- iv 定期的で開催し、2回目以後は「桜の会」(例)のように命名するとよい
- v 学校カウンセラーは指導的立場をとらず、保護者の話に耳を傾ける
- vi 学校側からの出席者は参加保護者の要望を聞いて決める。いなくても良い

(2) グループカウンセリング

子どもとの相談面接で内容によってグループで行うのが有効なことがある。例えばキャリアガイダンス、学習習慣・生活態度、家庭のしつけへの不満、学校教育への要望など日常考えていながら話すチャンスがないテーマで数名から10名程度のグループで話し合いを行う。最初どんな話をしたらよいか迷う子どももいるが、教師はテーマを提示するだけにして方向づけをひかえると、徐々に話が弾むようになる。ただし、テーマから脱線した雑談にならないよう気をつける。学校カウンセラーは耳を傾け、意見に批判やジャッジを加えず、結論を引き出すこともしないでいると、子どもは子どもなりの答えをそれぞれが出していくものである。参加者全員に共通の答えを見出そうとするのではなく、参加者それぞれが自分の答えを導き出すことが重要である。そうした話し合いはやがて本格的な個人

の相談の糸口になる。

(3) トラブルの仲裁

いじめやグループ間の闘争、クラス内の意見対立、友達や恋人の喧嘩、時には家庭内のトラブルに学校カウンセラーはどう対応したらよいのだろうか。学校内の出来事は学校内で解決するのが良いと考え、グループ面接が有効である。心に思っていることを十分に話し、相手の言い分を十分に聴くというだけでも互いの誤解が解け、半分は解決するものである。関係する子ども達に場面設定や参加メンバー、学校カウンセラーが必要かどうか確認し、ルールを説明する。

- ① 「人が話しているときは、さえぎらずに終わりまで聞く」「聞いているときは、笑うとかばかにしたような表情や行動をとらない」
- ② 反論するときは「貴方は～～という意見であるが(説明したが)、私は～～と考える(思う)」と話を要約して相手に示し、その後で自分の意見を言う。同意すべき点は同意し、反論する点は明確に示す。これを意見がなくなるまで繰り返す
- ③ 互いの食い違いをはっきりさせ、それぞれどうあるべきか主張する。解決のための提案を行い、実行可能か検討し、修正できるなら修正をする。
- ④ 了解点が見出せたら和解し、了解できないときは更に話し合いを続けるか、次回の話し合いの日時・場所を設定する。

仲裁を急ぎ、無理に一方に不利な結論を出すこと、数をたよった多数決での結論は出さず、時間をかけて、話し合うのが良い。家庭内のトラブルでも、子どもが中に立って仲裁することもできるだろうし、話し合いのルールさえはっきりしていれば、自分のトラブルも冷静に客観的に見るようになるだろう。

7 面接相談を補完するものの技法と留意点

(1) 電話相談

電話には功罪二つの面がある。電話が手近な所にあつて便利であり、相手の顔が見えないので気楽に掛けられるが、相談のために電話を掛ける人の場合は、相手の事情を無視する傾向がある。その結果、早朝・深夜をかまわず、何時間でも気の済むまで電話が続くことになる。また、繰り返し同じ話が出てきたり、ただ自己主張が続いたり、毎日のように電話をしたりという、面接場面では見られない現象がおきる。特に依存性の高い人はけじめがない。そこで必要になるのが枠組みである。「いつでも電話してきていいですよ」などと気軽に言いやすいが、あらかじめ「夜は何時に寝ますので、それ以後は電話での相談はできません」と時間制限をしたい。また、かかってきた電話に対しても面接相談と同じく「これから出かけますので何時までにしてください」と終わりの時間をはっきりしたほうがメリハリのある相談になる。早く切りたいという気持ちで電話を聞いていると、ついお説教になってしまうものである。しかし、子どもから「死んでしまいたい」とか「あいつを殺してやりたい」というような電話があった場合は別である。気持ちをしっかり受け止める応答と、面接相談を促すことが大切である。さらに緊急を要すると判断した場合には保護者と連絡をとり、事情を話して様子を観察していただき、安全の確保を図らなければ

ならない。

(2) メール相談

子どもの話を聴いていると、携帯電話だけでなくパソコンによるメール交換は、中学生以上では活発に行われている。「勉強の時間がなくなる」「すぐに返信しないと、友達との仲が悪くなる」「ひどい言葉が使われていて不愉快になる」「友達の悪口にどう返事をしていいかわからない」などの声がある。一方で学級担任がクラスの生徒に自身のメールアドレスを公表し、生徒との相談に活用しているという事例研究もある。子どもの身近な通信手段で相談を試みることは否定しないが、ここでも枠組み作りが重要になる。例えば、「夜のメールに対する返信は翌日にし、昼のメールに対する返信は夜にする」「一度に3回以上のメール交換はしない」というような事前の取り決めのほか、返信に「この問題は先生も考えてみたいので時間が欲しい」と相手にも考える時間を与える。また面接相談の日時を設定してやるだけでも落ち着く場合がある。しかしメール相談はどちらかというとな一方的なコミュニケーションになりがちで、手紙の交換や交換日記のように吟味された言葉や感情表現ができにくいように思う。子どもたちがブログに共感し、メルトモという実態のない相手との架空の信頼関係を求めたがる気持ちに注目しなければならない。

演習例4

電話相談・メール相談を上手に使うためには枠組み作りが欠かせない。年齢・校種・対象によって異なる枠組みが必要になるので、これまでの経験から枠組みづくりを演習してみる。5～6人のグループが能率的

- i, 体験的に電話相談・メール相談でうまくいった事、困った事を参加者が個人的にそれぞれ箇条書きにして発表する
- ii, 発表された内容を分類する。例えば匿名電話、深夜の電話、保護者の電話、緊急のメール、繰り返されるメール、悪口メール等々
- iii, 分類した事例に対しどのような枠組み設定が有効か話し合い、全体に発表する

《参考引用文献》

- カール・ロジャーズ著,末武康弘・保坂亨・諸富祥彦(共訳)「カウンセリングと心理療法—実践のための新しい概念」ロジャーズ主要著作集1 岩崎学術出版社, 2005
- 岸田博著「来談者中心カウンセリング私論」道和書院, 1990
- 長尾博著「学校カウンセリング」ナカニシヤ出版, 1991
- 福島脩美「カウンセリング演習」金子書房, 1997
- 「教師のコミュニケーション事典」図書文化, 2005 (p 29 加勇田)