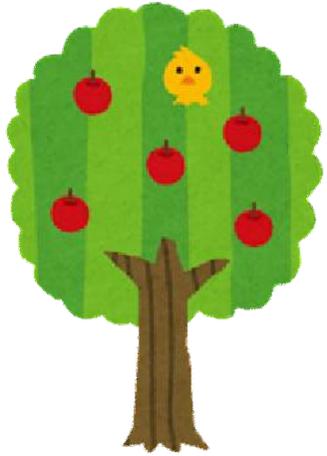
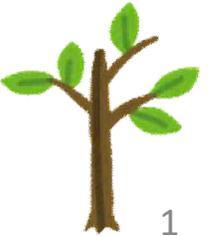




# 学校事務職員の立場で行う 子どもへの心理的支援



福井教育総合研究所  
スクールカウンセラー 藪下 遊



## はじめに



- 依頼を受けて「何を話そうか？」
  - 学校事務職員ってどんな存在なのか？
  - 学校事務職員ができる「こころの支援」ってなんだろう？
  - 「こころの支援」を行うにあたっての知っておくと良いこと。
  - 具体的に困った状況での対応について。

# インターカーとしての学校事務職員



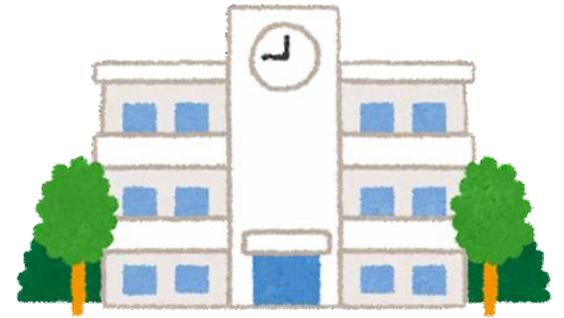
- インテーク＝初回面接
  - ▶ 子どもの問題を抱えている保護者は連絡すること自体が苦しい。
  - ▶ 過去の学校を相手取った裁判や医療裁判では「ファーストコンタクト」のイメージがすこぶる悪い場合が多い。
- 大切なのは「初回の印象が悪くならないこと」
  - ✓ 「印象を良くすること」ではない。
  - 電話はすぐに出るのか？ それとも数コール待つ方が良いのか？
  - 明るい声で対応するのか？ 平板な声の方がいいのか？
  - 情緒を出すのか？ 事務的な対応をした方がいいのか？

# 心理的支援にはレベルがある



- 心理的支援には様々なレベルがある。
  - ① 個人の関わりを通して行う支援...医療機関、カウンセリング等
  - ② 組織の仕組みを通して行う支援...担任との関わり、出席日数を伝える等
  - ③ 学校環境全体を通して行う支援...日常的な学校との関わり、環境等
- 心理的支援の基本は「薄いところから濃いところへ」になる。
  - 掲示物を見やすくしてある、収納がなされている。
  - 玄関でスリッパが整っているか、電気が点いているか。
  - 相談室の電気、空調、掃除などがなされているか。

# 環境全体が心理支援になる



- 学校環境を整えることが、実は「支援の最も基本的な形」。
- 学校で過ごす「子ども」のことを知っておくことが大切。
  - ✓ 「知らず知らずの支援」を「自覚的な支援」として行う。
  - ✓ 教員やSCがやっている支援の意図が理解できる。

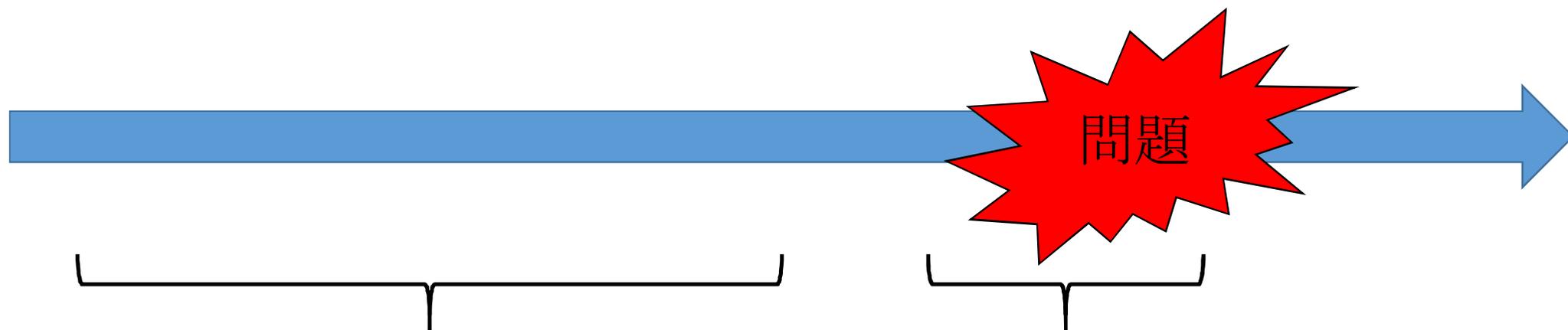
# 最近の子ども達の特徴

～小学校・中学校～



# 心理的問題の特徴

- 対応が早ければ早いほど改善しやすい。
- 問題発生時には「問題の原因」があることは少ない。

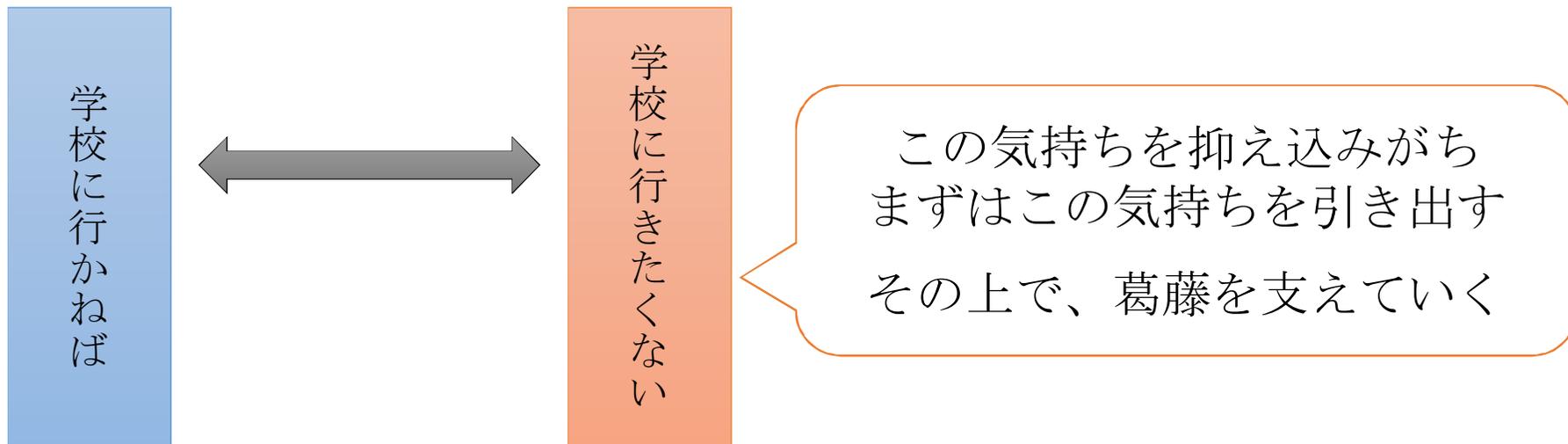


問題が生じる前の環境・心の癖などに問題がある場合が多い。

この辺にはあまり問題がないことが多い。

# 10年前に多かった不登校とその対応

- 空気を読んで、自分の抑えて頑張ってきた子どもが不登校に。
  - 社会・学校・家庭の中にある「学校には行くもの」という価値観も、空気を読んで受け容れている。「学校に行きたくない気持ち」を抑え込む。
  - 支援では、抑え込んできた気持ちを引き出すこと、葛藤を支えることが重要だった。



# 最近、学校で見られる子どもの特徴

- 小学校低学年から学校への入りにくさが出る。

- ✓ 変えられない枠組みや苦手な状況を避ける。

- ✓ 中学生や高校生でも表現型を変えて出てくる。



- 従来への対応では改善しづらい。

- 前の不登校は「苦しい状況から離す」ことで改善しやすかった。

- 「苦手なものを除く」をしても改善しない、むしろ「学校内での過ごし方が気まますぎて困る」という状況が見られるように。



【良い自分】



【現実の自分】



評価・価値

# いま増えている不登校とその対応



- 「良い自分」が崩れてしまうような状況（勉強が多め）を避けて学校に行きにくくなっている場合が多い。
  - ▶ 苦手なものを避けて改善するならOK。苦手なものがどんどん増えるなら...
  - ▶ はじめは「全部イヤ！」→特定の「苦手なもの」が見えてくる。
- 「うまくできなくても大丈夫」「すごい自分じゃなくても大切にされる」ということが実感できることが大切。
  - ▶ どうしても「苦手なもの」に向き合う体験が必要になってくる。

学校事務職員が  
学校で心理的支援をする上で  
大切そうなこと

# 気をつけてほしいこと

- 社会人として大切なこと

- ① 自分の責任の範囲を理解しておくこと
- ② その責任の範囲で動くこと
- ③ その範囲で生じた責任を取ること



- 学校事務は「心理支援を行う人」ではない。

➤ 「対応が間違ってるな...」と思っても、それを軽々に口にして良いわけではない。それによって起こった出来事の責任を持ってないから。

- ① 事務の立場で困ったこと、心配なこと、改善してほしいことを伝えていく。
- ② 関連する資料をそっと差し出すくらいはできるかもしれない...

# 不登校児童・生徒への対応

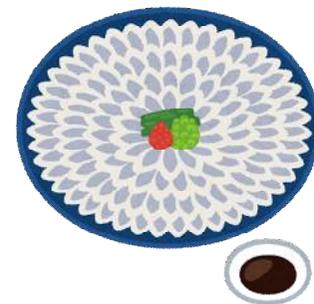
## • 保護者からの欠席連絡（電話対応）

- ▶ 「不登校であることを知っている体で大丈夫か否か」は担任と相談。
- ▶ 学校・担任への不平不満を言われたとき。
  - ① 正当な不満として聞き取って管理職に伝える。
  - ② 親身に「何もできませんけど、またお話してくださいね」と伝える。

## • 玄関口での対応

- ▶ 基本は教員が対応するものだが、常にそれができるとも限らない。
- ▶ 事前にどのように対応しておくかを把握しておくとならう。  
相談室？ 職員室？ 教室？ 教室に行きたがらない場合は？ などなど。

# 玄関先で不登校児を迎えたときには…



- ころころの支援というのは「薄い」→「濃い」という手順が大切。
  - いきなり内面に踏み込むようなやり取りは控える。
  - 薄い関わりの技術が上手だと、本格的な支援につなげやすい。
- いくつかの関わりのベクトルを意識しておく
  - ✓濃い話題（心の内側）：調子はどう？ 学校が嫌か？ 親とは仲良し？
  - ✓薄い話題が大切：天気の話 お昼ご飯食べた？ 歩いて来たの？ など

# 対応が難しい児童・生徒①



- 事務職員に対して不敬な言い方をしてきた場合
  - ▶対応は学校・相手によって異なるので一概には言えない。
  - ▶ポイントになるのは「反応していること」になる。
- 注意の仕方について：教育組織の一員という意識を前提に
  - ✓叱ることが正しい状況でも、それによって教育がしづらくなったり、保護者とのトラブルが起こっては良くない。
  - ▶学校事務が「背景」になってしまっはいけないということ。
  - ▶児童生徒の特徴を共有して、声掛けの仕方を工夫できるとラッキー。

# 対応が難しい児童・生徒②



- 距離が近い子どもへの対応

- ▶他者との距離感は「他者との押し合い」の繰り返しで身についていく。
- ▶学校事務職員の立場で大切なのはちゃんとラインを示すこと。

- 具体的な工夫

- 敬語で話す。
- 主語を明確にしながら話す。
- 「これは私の仕事だから、手伝わなくて大丈夫」
  - ※困ったように言うことが大切！

終わりに

# 電話とまとめ

- 若い人の不利なところ

- 「社会的な電話」に出たことや、モデルを見ていることも少ない。
- 言葉づかいは「浴びるように体験する」ことが大切。

- 今日のお話のまとめ

- ① こころの支援の基本は「環境を整える」こと。
- ② 子どもや家庭の特徴を、必要な範囲で情報共有する。
- ③ その上で、それぞれの個性を生かして関わってほしい。

ご清聴  
ありがとうございました

