

要 旨

本研究は、保健室・相談室登校をしている生徒に対し、電子メールを活用した支援の在り方を探ったものである。そのかかわりの中で、教師はカウンセリング・マインドを培い、生徒を肯定的にとらえ、生徒の心に寄り添っていった。

その結果、生徒は、電子メールによって自分の思いを率直に表現するようになった。また、教師は、生徒理解が深まり、より良い対人関係を築く過程を支援できた。電子メールは、心を開くコミュニケーションツールとして有効であることが分かり、個の成長を促すことができた。

〈キーワード〉 ①保健室・相談室登校 ②信頼関係 ③電子メール（PCメール）

1 研究の目標

生徒指導において、電子メールを活用し、より良い対人関係を築くための支援の在り方を探る。

2 目標設定の理由

近年、生徒を取り巻く社会環境の変化に伴って、生徒の生活様式や行動様式も変化し、コミュニケーションを学ぶ場や機会が減少している。中には、自分の思いを率直に表現できず、対人関係に不安や悩みを抱えている生徒がいる。また、教師は、問題の背景にある多様で複合した要因を理解し、支援することが難しくなっている。こうした中、生徒指導においては、日頃から生徒同士や生徒と教師のコミュニケーション能力を培うような取組（予防・開発的教育相談）が求められているだけでなく、教師自身が教育相談を行うために必要な力量の向上が求められている。

そこで、本研究では、電子メールを活用し、より良い対人関係を築くための支援の在り方を探ることにした。急速なIT化の流れがあり、学校や家庭の中でコンピュータを使用することが増えていることを考えれば、自分の思いを率直に表現できない生徒にとっては、電子メールが、コミュニケーションの第一歩としての手立てになるのではないかと思う。つまり、電子メールは、教師に対して心を開くツールとしての役割が期待できる。しかし、IT化に伴った、有害情報などのコンピュータ犯罪等の増加もあり、電子メールを教育の場で活用するためには、その安全な利用方法を習得させるとともに、情報モラルについても同時に認識させる必要がある。

以上のことを踏まえ、電子メールを活用した、コミュニケーションを円滑にするための手掛かり的な手法を探れば、保健室・相談室登校をしている生徒はもとより、すべての生徒との円滑な対人関係がはぐくまれるのではないかと考えた。そこでは、単にコンピュータを使うということではなく、教師がカウンセリング・マインドを培い、生徒の豊かな自己実現のために、生徒を肯定的にとらえ、より良く成長しようとする過程を支援していくことが必要だと考える。保健室・相談室登校をしている生徒との電子メールを活用したかかわり方を探り、その効果をすべての生徒へ生かすことを目指したいと考え、本目標を設定した。

3 研究の内容と方法

保健室・相談室登校の生徒について実態調査を行う。また、生徒指導についての文献や資料を基に理論研究を行う。その上で、事例対象生徒の対人関係の問題点を明らかにし、電子メールを通じたかかわりを追求していくことにより、より良い対人関係を築く支援の在り方を探る。

## 4 研究の実際

### (1) 実態調査にみる電子メールの必要性

#### ア 生徒の実態把握

##### (ア) 実態調査のねらい

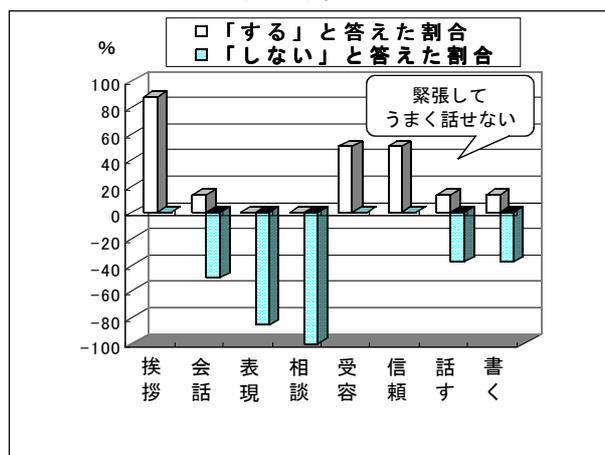
実態調査は、所属校において保健室・相談室登校をしている生徒の実態や支援の状況等を把握するために行った。それに基づいて、対人関係を円滑にする支援方法を探れると考えた。

##### (イ) 結果と考察

生徒と教師の対人関係において、保健室・相談室登校をしている対象生徒4名は、教師（担任）に嬉しいことや喜んでいることを伝えていないということが分かり、また、教師に悩みや不安を相談していないという結果がでた。そこには、生徒が言いたいことを、うまく話したり書いたりして、伝えることができない現状があることを知った（図1）。

また、保健室・相談室登校をしている生徒の担任や教育相談担当者（以下担当者）に聞き取り調査を行った。それによれば、生徒との十分な交流ができていないため、生徒理解がうまくいかず、支援が難しいと感じていることが分かった。

そこで、対人関係をより良くするために、生徒が自分を表現しやすい方法を見付け、生徒の内面を教師が受容するための、新しいコミュニケーションツールが必要であると考えた。



新しいコミュニケーションツールとして、図1 教師に対する対象生徒の対人関係の状況電子メールについて、対象生徒4名に調査を行った。全員が相談室のパソコンを使用しているが、実際に電子メールを使用していたのは1名であり、他3名は使ったことがなく、電子メールを使えるようになりたいと全員が答えた。このことから、電子メールは、生徒の関心が高いコミュニケーションツールとして、有効利用できる可能性があると分かり、SCT（文章完成法テスト）により、個人のもつ具体的傾向（家族関係・性・交友関係・自分自身の態度）を知ること、個に応じた電子メールの支援ができると考えた。

#### イ 電子メールの必要性（図2）

##### (ア) 電子メールを活用するメリット

電子メールによる支援者（以下支援者）が入ることで、生徒は、電子メールを使用し、自分の思いを伝えやすいという状況を作ることができる。これは、電子メールが間接的であるため、緊張感や圧迫感が少なく、自己表現がしやすいからである。さらに、教師からの電話は、瞬時の自己表現が必要だが、電子メールは、見たい時に見ることができ、

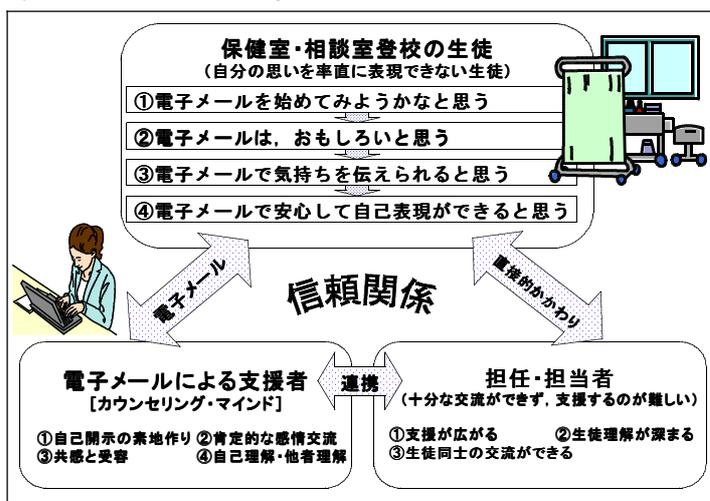


図2 電子メールの必要性

送りたい時に送ることができるという時間の制約がない利点もある。つまり、生徒のペースで受信や送信（自己表現）が可能である。

以上のことから、電子メールを媒体とすることにより、生徒の自己表現が容易になるとともに、相互理解が深まり、共通感覚がもてるようになる。また、共通感覚がもてるまで時間を掛け、相互の関係に親密さと安定性を高めていけば、信頼関係をはぐくむことができると考える。

さらに、支援が難しいと感じている担任・担当者と適切な連携を図ることで、支援者は、担任・担当者とも信頼関係でつながり、「今、必要な支援は何か」を共通理解し、直接的・間接的な支援を行うことができる。このことは、生徒と支援者・担任・担当者の間に、より良い信頼関係ができることであり、その対人関係を円滑にすることにつながると考える。

(イ) 電子メールを活用するデメリットとその対策

IT化に伴って、メリットと同時に、有害情報などに関する新たな問題も起きている。このため、被害やトラブルに遭わないように、犯罪の現状や危険性を対象生徒に伝えた。また、学校のコンピュータのセキュリティを確認し、担当者に学校で扱うときに留意してほしいことを認識してもらった。さらに、資料配付（佐賀県警提供）はもちろんのこと、視聴覚教材を利用し、情報モラル教育を行った（図3）。



図3 インターネットに対する情報モラル教育の概要

(2) 電子メールによる事例（保健室・相談室登校のA子への実践）

ア 電子メールの総数と文章量の推移

(イ) 電子メールの総数

A子は、「はい・いいえ」中心の簡単な受け答えだけの会話をする生徒で、自分の話をしようとしな。担任や担当者は、生徒理解が難しく支援の方法を模索していた。そこで、A子を事例に取り上げ、電子メールの支援者として入ることとした。そのA子に対して、11月から2月初旬までの約3か月間にわたり実践を行った。この間、A子・支援者共に50通の電子メールを送受信した。ただし、冬季休業中（12/25～1/7）は、A子の自宅にパソコンがなく、電子メールのやりとりができなかった。A子からの電子メールは、学校に登校している場合は、ほぼ毎日届き、支援者も必ず送信した。また、クリスマス前は、電子メールで動画や写真を含んだグリーティングカードが12通届いた。

(イ) A子の文字数の推移（図4）

A子が送信した電子メールの文字数は、電子メールを開始した初期の段階では、文字数が少なかった。しかし、担当者に聞けば、A子は、電子メールに慣れていないので、文字数が少なくても、時間を掛けて打っていることが分かった。支援者は、時間を掛けて打たれた内容を何回も読み、よく考えて送信

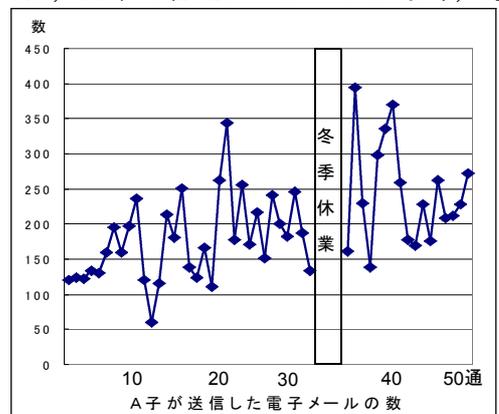


図4 文字数の推移

した。電子メールのやりとりが進むにつれ、前頁図4に示すように、徐々に文字数が増えている。特に、冬季休業後に増加があったのは、A子が支援者への積極的な交流を求めていたからだろうと考えた。支援者は、なるべくA子の文章より、やや多めの文章を送信することを心掛けた。多すぎてもプレッシャーを与え、逆に少なすぎても意欲の増加にはつながらないと考えたからである。

#### イ 電子メールの段階的支援方法

まず、感情表現の語彙がどれくらい含まれるかに注目し、A子から送られた電子メールを分類した。50通すべてに嬉しさや寂しさ等の感情表現が1つは含まれていたが、嬉しさ等の語彙が入ったメール数は、全体50通の内の43通（86%）で、寂しさ等は、23通（46%）であった（図5）。電子メールを始める前のA子のアンケートには、「嬉しいことや喜んでいることを伝えない。また、教師に悩みや不安を相談しない」とあり、直接的な会話では表現しにくかった自分の思いが、電子メールにより、自己表出しやすくなったと言える。また、電子メールで「嬉しさ・寂しさ等」の感情が表出されれば、支援者がそれに共感し、担任・担当者と連携することで、それぞれがA子を理解し、「今、必要な支援」ができるのではないかと考えた。

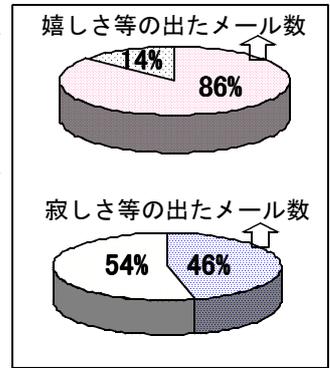


図5 感情表現の割合

次に、寂しさ等の語彙数に着目した。寂しさ等の語彙数は、多い時期と少ない時期があった（図6左）。これは、A子を支援する段階で、特に大切なポイントではないかと考えられる。そこで、①「準備・スタート期」、②「第1サポート期」、③「第1安定期」、④「第2サポート期」、⑤「第2安定期」に分け、必要な支援等について検討を行った。

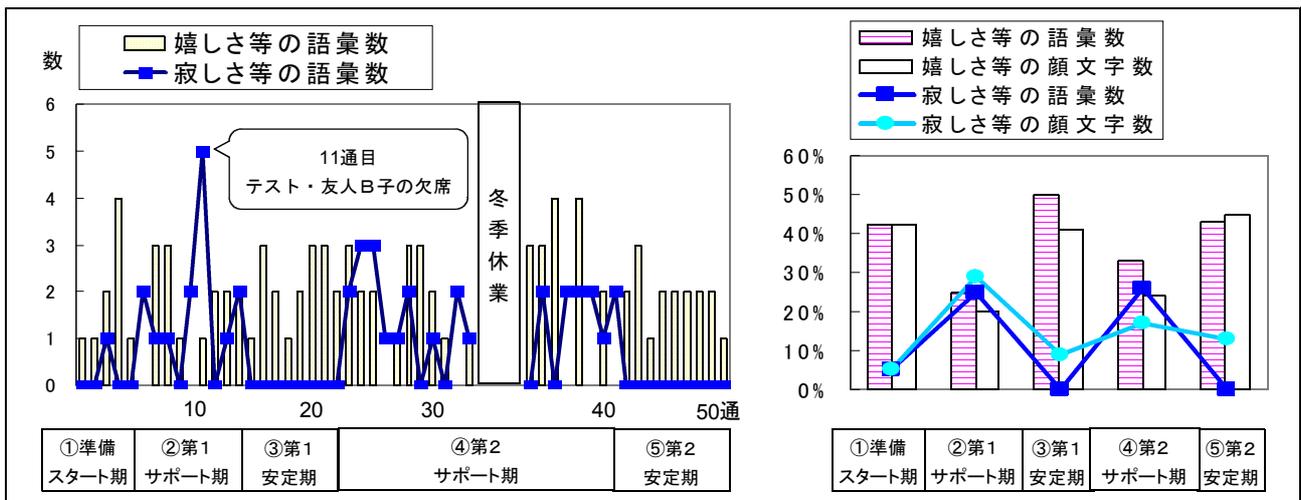


図6 電子メールによる感情表現のメール別推移と時期別推移

さらに、顔文字にも注目した。顔文字は、電子メール自体の雰囲気や和らげ、表情を伝えることができるので重要であると考えた。A子は、顔文字への興味・関心が高く、電子メールの開始時からA子自作の顔文字を頻繁に使用していた。また、顔文字を創作するとき、同時に電子メールを始めた友人B子や教師との交流が活発になっていった。嬉しさ等の感情表現の語彙数と顔文字数の割合は、ほぼ同じ割合で表出され、寂しさ等でも同様であった（図6右）。これは、面と向かって出しにくい表情が、間接的な電子メールでは、感情表現の語彙と共に表出しやすいためであると思われる。このことから、支援者は、文章だけでなく顔文字によってもA子の細やかな心情を読み取ることができ、感情交流を促進するのに役立ち、生徒理解を深めることができた。

#### (ア) 「準備・スタート期」の支援

実際に支援者とやりとりをするため、A子の電子メールへの関心・意欲を高めることが最初の鍵であると考えた（次頁図7）。そのためには、全く相手を知らないという状態では、電子メールを

スタートできないので、警戒心を幾分和らげる直接的かかわりが必要であった。この際、担当者から支援者への橋渡しが必要なポイントであるため、担当者は、「世界が広がる」という希望を与える言葉掛けを行い、A子の意欲を喚起した。また、支援者を簡単に紹介し、場の雰囲気を和ませ、電子メールでの交流を勧めた（表1）。

アドレスを取得するという支援者とA子の共同作業は、一体感を生みスムーズにスタートする要因になった。また、同時に始めた友人B子がいたため、支援者に対して緊張がほぐれたり、操作の助け合いができたりし、二人の生徒同士の交流が活発になった。

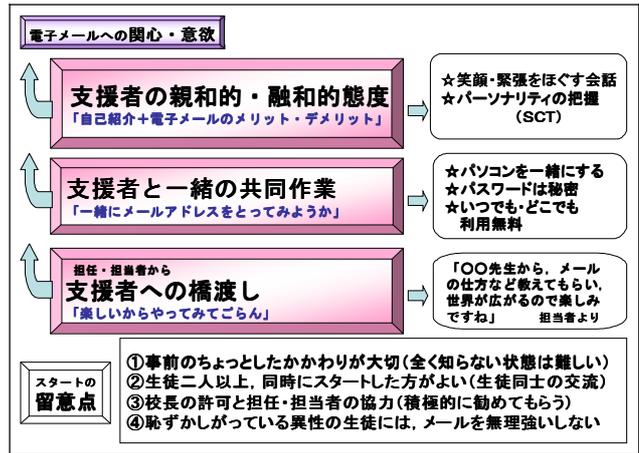


図7 電子メールを始めたくなるポイント

表1 電子メールの「スタート期」の支援

生徒の電子メールの特徴	支援のポイント	具体的な電子メールでの言葉掛け
<b>【電子メールは面白い】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>電子メールができた喜びを表現する</li> <li>自作の顔文字を積極的に入れる</li> <li>家族や文化祭の話題</li> <li>暖色系の色が多い</li> <li>文字は挨拶以外、小文字を使用</li> <li>4文～6文程度</li> </ul>	<b>【肯定的な感情交流】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>支援者の積極的な自己開示</li> <li>顔文字への賞賛</li> <li>新しい話題が出たときに深める</li> <li>担任等への伝言</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A子ちゃんへ初メールです</li> <li>土日は、どう過ごしましたか？ 私は、△△に会いに行きましたよ</li> <li>顔文字がうまくできていたね、気持ちが伝わりました</li> <li>これを読んで、今日の様子でも返信してくれたら嬉しいな</li> </ul>

(4) 「第1サポート期・第2サポート期」の支援

「第1サポート期」は、A子が寂しさ等の感情表現を一気に出した時期である（前頁図6左）。特に、11通目は、「テスト・友人B子の欠席」等に関する言葉が表出されていた。事前に行ったSCTには、テストに対する不安が書かれていた。SCTによる情報が、電子メールに対するA子への配慮につながった。また、この時期には、友人B子の話題が頻繁に出て、かかわりを求めているのが分かった（図8）。最も親しい友人B子の欠席は、A子の大きな寂しさであり、(T\_\_T)という顔文字でも、孤独感と戦っているA子の様子が分かった。そのA子の寂しさをそのまま受け止め、カウンセリング・マインドをもってかかわることが大切であると考え、担当者にA子の心情を話し、理解してもらった上で、クラス内外の友人へ徐々に声を掛けてもらい、生徒同士の交流が促進するような手立てを取ってもらった。

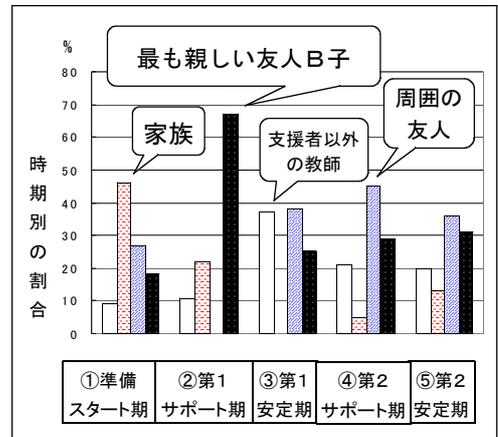


図8 電子メールに登場した人物の割合

「第2サポート期」は、実力テストもあったが、以前ほどの情緒の混乱はなく実力テストに対して前向きだった。「第1サポート期」では、A子は、テストが難しくて解けないなどと、自分を否定的に見ていたが、支援者が、保健室・相談室で学習を続けていることがA子の学習の前進であるという励まし等を行ったり、また、テストに対し避けようとせずに挑戦しているその姿勢を褒めたりしたことで、自己肯定感が次第に高まり、前向きに考えるようになったようである。また、友人関係も、B子から、周囲の友人へとかかわりが広がった（図8）。これも、「第1サポート期」における、A子への支援と担任・担当者への連携が進んだ結果ではないかと考える（次頁表2）。

表2 電子メールの「第1サポート期・第2サポート期」の支援

生徒の電子メールの特徴	支援のポイント	具体的な電子メールでの言葉掛け
<p><b>【電子メールで気持ちを伝えられる】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>寂しさ等の語彙や涙の顔文字(T_T)が多く出る</li> <li>寂しさ等は寒色が多く、不安な日は色の配色が混乱する</li> </ul> 	<p><b>【共感と受容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>顔文字や色に注目し、喜びは二倍に、寂しさはそのまま受け止める</li> <li>挨拶文の次にくる内容が重要な意味をもつ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>テスト難しくて大変だったのね</li> <li>いつでも、メールを送りたくになったら思う存分送っていいからね</li> <li>今朝は、エネルギー貯まっていますか</li> <li>元気になってもらおうと、写真を添付します。お楽しみに</li> </ul>
<p><b>【電子メールで安心して自己表現できる】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>趣味・特技の話題が多く出る</li> <li>支援者へ質問や誘い・激励が出る</li> <li>グリーティングカードの利用等で、自己表現の幅が広がる</li> <li>周りの友人とのかかわりが出る</li> </ul>	<p><b>【自己理解・他者理解】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>テストに挑戦する姿勢をほめる</li> <li>自信を大切に</li> <li>質問には丁寧に</li> <li>友人関係に配慮する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>難しいテストに挑戦しているので、読んでいて私も元気をもらおうようです</li> <li>A子ちゃんからのカードは、ほのぼのとして、どの写真も温かいですね</li> <li>□□ちゃんを誘ったんですね。自分から前進しているなあと感じました</li> </ul>

(ウ) 「第1安定期・第2安定期」の支援

この時期は、嬉しさ等の自己表現が多かった。色彩は、暖色(図9)が多く、文面で情緒が安定しているのが分かった。「第1安定期」に、A子から「一緒に茶道をしませんか」という誘いがあり、支援者が実際に会いに行った。A子が得意とする茶道の体験を一緒にしたことで、心理的距離が縮まり、その後の電子メールでの支援が順調に進むことに役立った。

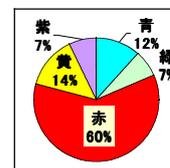


図9 嬉しさの色彩

5 研究のまとめと今後の課題

(1) 研究のまとめ

支援者は、電子メールを何回も読み、A子の目線に立った語り掛けを、じっくり考えて送信することができた。また、電子メールを継続的にやりとりする中で、A子の細かい心の変化に共感することができ、共通感覚がもてるようになった。その共通感覚が、相互の関係に親密さと安定性を高めることになり、信頼関係をはぐくむことができた。A子は、安心して自己表現を楽しみ、自主的に電子メールを活用した。自分の話をせず、聞かれたことのみ答えていたA子が、電子メールを通して自己表現できたことは、大きな変容であり、電子メールの有効性があった。支援者は、A子が自らの内にもつ力で、困難に立ち向かい前進しているのが分かった。それを見守りA子の自己肯定感や存在感を徐々に高めていったことが、対人関係の深まりや広がりにつながったと思う。図10は、生徒が送った「好きな言葉」である。保健室・相談室登校の生徒は、今の自分と一緒に肩を並べて歩んでくれる人を求めていると感じた。生徒との電子メールのやりとりは、まさに手をつないで共に進んでいる感じだった。また、担任や担当者は、支援者が入ったことで生徒が喜んで自己表現をしているのが分かり、生徒との新たな会話も増え、生徒理解が深まったと話している。

以上のことは、生徒・担任・担当者・支援者が共に手を取り合って前進した成果であると考えられる。

(2) 今後の課題

電子メールによる生徒同士の交流や保護者との連携の在り方を探る必要がある。また、情報モラル教育や個人情報保護を進める必要がある。

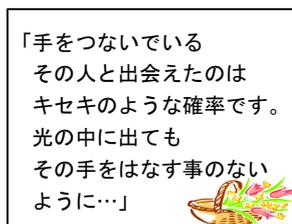


図10 生徒の好きな言葉

《参考文献》

- 文部省編 『生徒指導資料第20集』 1988年4月