

研究論文 (Articles)

学生相談室への来談・非来談の葛藤¹⁾

—KJ法による大学生の語りの検討—

弦間 亮・サトウタツヤ・水月 昭道

(立命館大学大学院応用人間科学研究科・立命館大学文学部・立命館大学衣笠総合研究機構)

Apprehension in Students Decision of Seeking Counseling Services: The Analysis of University Students' Narratives Using KJ Method

GENMA Ryo, SATO Tatsuya, and MIZUKI Shodo

(Graduate School of Science for Human Services and College of Letters and Kinugasa Research Organization, Ritsumeikan University)

The purpose of this study is to examine the factors that inhibit or promote students' availability of the university counseling services. Participants that may have potential problems were divided into 2 groups. One group is consisted of participants who seek the counseling services and the other group participants do not seek counseling services. A semi-structured interview was conducted with 8 non-seeking and 5 seeking students. They were asked the reasons and feelings of their decision. The KJ method was used for analysis of the participants' narratives. Then, from this analysis six categories were constructed: "daily problem-solving strategies," "trigger to use the service," "perceived usefulness of the service," "influence from others," "physical condition of the service," "ambiguous recognition of the service." "Perceived usefulness of the service" was the center of conflict of decision whether consult. "Influence from others," "physical condition of the service," and "ambiguous recognition of the service" were made a diagram to influence "perceived usefulness of the service." Furthermore, differences between non-seeking and seeking students were that 1) the non-seeking students had more stabilized "daily problem-solving strategies" for troubles than the latter, and that 2) the non-seeking students' "perceived usefulness of the service" was more negative than the seeking students because of multiple factors.

Key words : student counseling services, help-seeking behavior, KJ method

キーワード : 学生相談室, 援助要請行動, KJ法

1) 本稿は、立命館大学文学部の2006年度卒業論文の一部である。

I. はじめに

学校コミュニティにおける心理臨床活動は、近年のスクールカウンセリング制度に代表されるように、社会的な要請もあり、広くその必要性が認知されるようになってきたといえる。しかしながら、心理臨床サービスのひとつである学生相談については、最近の全国調査によれば、その利用率は対象となる在籍学生のわずか4.8%にすぎず、学生相談を利用しない学生が大多数を占めている(大島・林・三川・峰松・塚田, 2004)。この調査結果は、心理臨床サービスの必要性が一般に認知されるようになったといっても、実際の来談にはつながっていないということを示している。このような結果から、大学生は学生相談に対して期待を抱いていないという可能性も読み取れるが、金沢・山賀(1998)の大学新生を対象にした調査によると、大学生のカウンセリングにおいて、男子はストレスや劣等感といった「情緒と対人困難」、女子はストレスや落ち込みといった「情緒的問題」、そして男女共に進路や勉強方法といった「開発的・教育的援助」等についてサービスを期待しており、学生相談に対するニーズがあることは確かである。こうしたニーズがあるにもかかわらず、学生相談が十分に利用されていないのはどのような理由によるものだろうか。

他者に援助を求める行動は、援助要請行動として、その規定要因や生起過程の分析が社会心理学の領域において展開されてきた。近年、これらの知見を心理臨床活動に応用し、利用者のニーズにより合致した活動の改善に役立てようとする試みがなされている。国内の学生を対象とした援助要請行動研究では、広く一般学生を対象にした調査研究から、学生相談に対する援助要請の規定要因やそれに基づく学生相談活動の改善案などが示されている(宮崎・益田・松

原, 2004; 高野・宇留田, 2004)。たとえば、高野他(2004)は、大学生289名を対象に質問紙調査を行い、相談室の立地条件、広報活動・情報提供、相談の媒体、対面式の相談の形態、相談以外の活動、のそれぞれの領域について考えられるサービスのあり方を提示し、それらの活動が行われていると仮定した場合の援助要請に関わる利益とコストの認知と、相談室の利用のしやすさを尋ねた。その結果、電子メールによる相談や相談員の人となりを知る機会がある活動の利用しやすさが高く、グループ面接活動の利用しやすさが低いことなどが明らかにされ、現状の相談活動の評価と利用のしやすさを向上させるための提案がなされている。しかし、これらの調査研究について、広く一般学生を対象とした大母集団から得られた結果をそのまま応用することが、必ずしも適切なサービスとはならない場合があることが指摘でき、未だ十分ではないといえる。すなわち、多くの学生が望む相談活動をそのまま提供することは、実際に援助を必要とする少数の学生にとっては、逆に援助要請しにくいものとなる危険性があるということである(高野, 2004)。そのため、研究結果が実践へ応用されにくくなっていることが問題となっている。相川(1989)の援助要請の意思決定モデルでは、援助要請をするかどうかは、要請コスト・利益と非要請コスト・利益のバランスにより判断されるとされており、要請コストが要請利益よりも大きい、非要請コストも非要請利益よりも大きい場合、葛藤状態に陥るとされている。援助を必要としているが自発的援助要請できないでいる学生は、この葛藤状態と類似の体験をしている可能性が高いといえるが、その詳細については未だ明らかにされていないのが現状である。この点を克服するためには、第一に援助を必要としているが、実際には自発的援助要請できないでいる学生を研究对象者として限定し、彼らの声を集めることが

必要である。

以上のことから、来談学生と非来談学生という観点ではなく、実際に援助を必要としているということを前提とした、来談学生と非来談学生の比較を行うことによって、研究結果を応用しやすいものにするという方略が考えられた。したがって本研究では、潜在的なニーズを抱えながらも来談していない学生を第一の対象者としながらも、実際に来談した学生との比較を行うことによって両群の来談・非来談の葛藤に影響を及ぼしている要因を明らかにすることとした。

本研究では、援助を必要とするが自発的援助要請できないでいる学生を研究の主眼に当てが、一般学生と来談学生の間層に位置するこれらの学生について扱った研究はほとんどないといえる。また、上述の利用率データから、実際に援助を要請しようと考えている学生は、必ずしもその数が多くないことが予測される。したがって、本研究の方法として、少数の対象に深く関わり、探索的にデータを収集することを特徴とした質的研究法のアプローチが有用であると考え、採用することとした。本研究では、質的研究法が持つ帰納的方法によりデータを整理し、文脈を顧慮しつつ現実をより反映したモデルを生成することを目指す。ボトムアップに、彼らの来談・非来談の選択に伴う葛藤状況を明らかにしていくことを通して、今まで注目されてこなかった、実際に援助を必要とするが自発的援助要請できないでいる学生への支援を考える上で、有用な知見を得ることができると考える。

目的

本研究では、実際に援助を必要とするが援助要請できないでいる学生（「潜在的な援助要請者」と呼ぶ）を対象とし、実際に援助要請した学生（「顕在的な援助要請者」と呼ぶ）との比較を行うことによって、彼らの来談・非来談の

選択に伴う葛藤状況を明らかにすることを目的とする。

II. 方法

1. 調査対象者

本研究の調査対象者は、学生相談に関する事前アンケートによってスクリーニングを実施し決定した。2006年の7月と10月に、X大学の一般教養科目5講義と2つのサークル、計約1000名にアンケートを配布した結果、有効回答は394名、うち面接協力了承者は117名だった。スクリーニングの基準は以下の通りである。潜在的な援助要請者（以下、潜在群）の選択基準は、学生相談に対する「利用願望」があるものの「利用経験」がない学生である。顕在的な援助要請者（以下、顕在群）の選択基準は、学生相談に対する「利用願望」があり「利用経験」もある学生である。スクリーニングの結果、面接協力者は潜在群8名（女性5名、男性3名）、顕在群5名（女性5名、男性0名）となった。平均年齢は、20.5歳だった。

2. 面接方法

面接方法として、一人21～71分の半構造化面接を行った。主な質問項目は、①学生相談室を利用した、あるいはしなかった理由、②その時の気持ちや状態、③その時の悩みの解決プロセス、④相談室に関して思うこと、⑤どうすればもっと利用しやすくなると思うか、である。面接は協力者の許可を得てICレコーダに録音し、音声を文字化したもの（語りデータ）を検討の対象とした。調査期間は2006年10月～11月で、面接場所はX大学の実験室や実習室など、周囲に面接内容が聞かれることがない場所で実施した。

3. データの検討方法

データの検討方法として、KJ法（川喜田，1967；1986）を採用した。まず、KJ法により語りデータを図解化することによって、対象者全員のデータを非文脈化し、来談・非来談の葛藤について検討した。なお、潜在群・顕在群両群のデータを合わせて検討するのは、研究者のバイアス防止のためと、両群は葛藤の構造は同じだがその配置が異なる、という前提に基づいている。さらに、そこで見出された特徴について、典型事例に焦点を当てることによって、潜在群と顕在群の比較検討を行うとともに、個人の文脈に即したより個別的な記述を行った。KJ法の手続きについて以下に説明する。

① ラベルづくり

まず面接で得た語りデータについて、1つの意味エッセンスを含む文章（意味まとまり）を一行見出しにし、1枚のカードにする作業を行う。長い発話であっても1つのエッセンスしか抽出できないならば1枚のカードに、短い発話であっても複数のエッセンスが読み取れる場合は複数枚のカードにする。

② グループ編成

次に、質的に類似していると思われるカード同士をまとめていく作業を行う。少しずつ小さなグループを作っていく、これ以上大きくはならない最小単位のグループをつくる。どのグループにもまとまらないカードがあった場合には、無理にどこかのグループに入れてしまわず、そのままにしておく。

③ 表札づくり

グループが出来上がったら、それぞれのグループに見出しをつける作業を行う。同じグループとしてまとめられたカードを再度確認し、共通点を探し、簡潔な一言で表して、そのグループの見出しとする。

④ ②と③を繰り返す

②と③の作業を、数グループになるまで繰り返す。

最終的に10以下のグループになることが望ましいとされる。

⑤ 図解化

最後に、最終的にまとまったグループを、それぞれの関係性を考えながら、空間配置する作業を行う。このとき、似ているグループは近くなるように配置し、グループ同士の関係性については矢印などの記号で示す。

Ⅲ. 結果と考察

1. KJ法による検討

潜在群8名、顕在群5名、全13名の面接における語りデータから、潜在群187個、顕在群157個、合計344個の意味まとまりが得られた。これらの意味まとまりをグループにまとめた結果、学生相談室への来談・非来談の葛藤について、6個の大グループにまとめられた。なお、大グループ以前の段階である中グループは12個、小グループは21個である。図1はまとめられた大グループと中グループまでを図解化したものである。

以下、それぞれのグループごとに、その内容と関係性、潜在群・顕在群の質的な相違点・類似点について、語りデータを引用しながら記述する。参考にした人数と発話数データについては資料として添付した。また、語りデータは〔 〕内、補足については（ ）内に記した。

(1) 日常悩み解決方略

図1は、普段は「不安定な悩み状況」に対して、「独力による問題解決」や「学生相談以外の他者による解決」をはかっていることを示している。しかし、解決方略がうまく機能しなければ、再度「不安定な悩み状況」に陥ることになるため、両グループは相互に影響または抑制しあう関係にあり、ループを形成している。ま

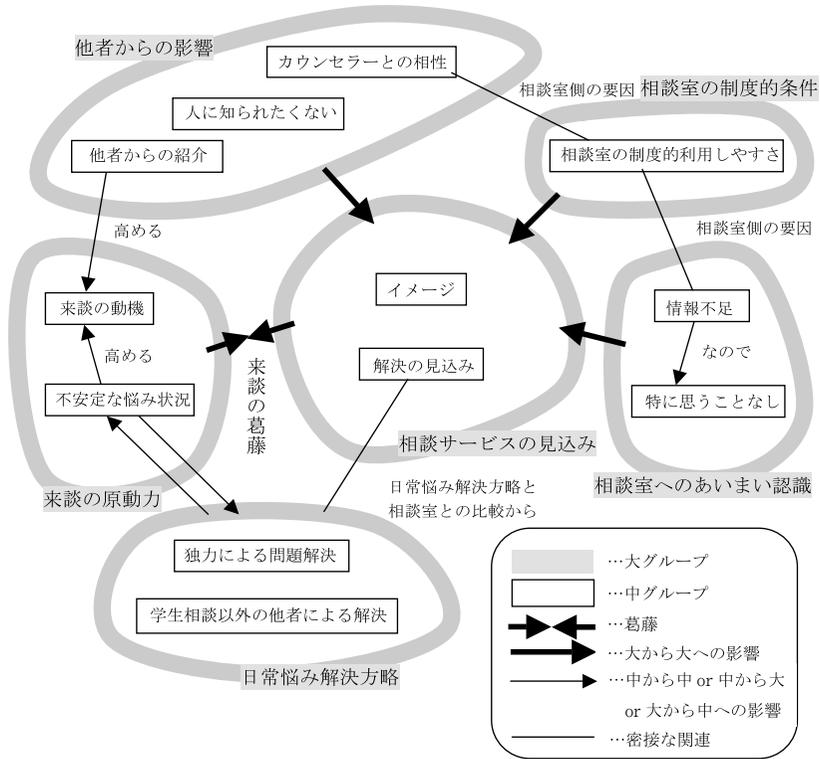


図1 学生相談室への来談・非来談の葛藤についての検討結果（KJ法による）

た、日常悩み解決方略と学生相談という解決手段を比較することによって、それぞれの解決手段に対する「解決の見込み」が生まれていると考えられたため、両者を密接に関連づけた。

独力による問題解決 この中グループは、小グループを持たず、[相談に比べ自分で解決しようとするものが多い]、[時間の経過で解決したので結局（相談室には）行かなかった]といった語りからまとめられた。この中グループは、潜在群・顕在群両群の語りから共通して得られた。

学生相談以外の他者による解決 この中グループは、小グループを持たず、[信頼できる友達ができたことで精神的に軽くなったと思う]、[友達や親には学校や進路の相談をする]といった語りからまとめられた。この中グループも、潜在群・顕在群両群の語りから共通して得られ

たが、独力による問題解決に比べ、得られた語りが少なかった。つまり、両群共に悩み状況によって解決の方略を決めるが、悩み事があってもあまり人に話さず、自分で解決しようとする傾向があるといえる。

(2)来談の原動力

来談の原動力は、「来談の動機」、「不安定な悩み状況」から構成されており、相談サービスの見込みと相互に影響または抑制しあう関係にあることが示されている。すなわち、自分自身の「来談の動機」や「不安定な悩み状況」と、相談室の「イメージ」や悩みの「解決の見込み」とを照らし合せながら、学生相談室への来談・非来談の葛藤に悩んでいるということが考えられた。また、「不安定な悩み状況」は大グループの日常悩み解決方略と相互に影響または抑制

しあう関係にあり、その不安定さに応じて、「来談の動機」が高められる。さらに、他者からの影響の中の「他者からの紹介」も「来談の動機」を高める要因であることが推察された。

来談の動機 この中グループは、「明確な来談動機」と「来談可能性あり」の2つの小グループによって構成されている。「明確な来談動機」グループは、「入学当初、生活面、学習面で何をしたらよいかわからなくなり、そのとき利用したいと思った」、[学校生活や友達関係について相談したかった]といった語りからまとめられた。「来談可能性あり」グループは、「機会さえあれば行ってみようと思った」、[相談したくても身近に相談できる人間がないとき、利用したいと思う]といった語りからまとめられた。直接の来談動機となるのは「明確な来談動機」グループであるが、[(相談室への) 付き合い経験から、自分も同じような事態になり相談しに行かなければならないこともあるかと怖い思いがした]といった語りにも代表されるように、「来談可能性あり」という認識が高まることも、来談動機に関連すると思われるため、同一のグループとしてこれらをまとめた。

不安定な悩み状況 この中グループは、「精神不安定」と「悩み未解消」の2つの小グループによって構成されている。「精神不安定」グループは、「実家から戻って一人になるとあまりよくない方向に気持ちが向く」、[どこか吐き出し口を見つけないと自分がだめになると感じた]といった語りからまとめられた。「悩み未解消」グループは、「悩みをほっておいて一旦は考えなくて済んだが、あまり解決はしていないと思う」、[普段は関係ないことをしてストレス発散をしているが、切り替えがうまくできないことがある]といった語りからまとめられた。この中グループは顕在群の語りから多く得られた。また、[相談する人もおらず孤独で、発狂しどこかへ逃亡するかもしれないという不安か

ら、学生相談室にかけこんだ]といった語りに代表されるように、顕在群には潜在群よりも極度な不安定性を示す語りがみられたことが特徴的だった。

(3)相談サービスの見込み

学生相談室に対する「イメージ」と、日常悩み解決方略と相談室双方に対する「解決の見込み」から構成される相談サービスの見込みは、図1の来談・非来談の葛藤において、中心に位置している。各大グループそれぞれが相談サービスの見込みと関連していると考えられたため、中心的な位置に配置した。また、潜在群・顕在群両群において、発話数の約40%が相談サービスの見込みに言及したものであることから、その影響度合いが大きいことが推察された。相談サービスの見込みと来談の原動力は相互に影響または抑制しあう関係にあり、ここに来談・非来談の葛藤が生じていると考えられた。さらに、図1には、相談サービスの見込みの質を変化させる要因として、他者からの影響と相談室の制度的条件、そして相談室へのあいまい認識の3つの大グループが示されている。これら3つの要因の影響の程度によって、相談サービスの見込みの質、すなわち「イメージ」や「解決の見込み」の肯定的な変化、あるいはその高まりが生じ、さらにそれに相乗するように来談の原動力も高まっていくことが考えられた。

解決の見込み この中グループは、「期待あり」、「期待なし」、「学生相談以外の解決手段に期待」の3つの小グループによって構成されている。「期待あり」グループは、「カウンセラーは聞き役に徹してくれる」、[適切な指示をくれる]といった語りからまとめられた。このグループは、両群の語りから共通して得られた。「期待なし」グループは、「カウンセラーは役に立たない時もある」といった語りからまとめられた。このグループは、相談室来談前に抱いてい

た相談室への期待と実際のギャップについての語りからまとめられたものであり、顕在群のみの語りから得られた、顕在群に特徴的なグループである。これは来談の継続に影響を及ぼしうるグループであると思われるが、本研究の目的とはずれるため、ここでは言及しない。このグループを除くと、おそらく全員が来談葛藤時に学生相談室に対する期待感を持っていたことがわかる。「学生相談以外の解決手段に期待」グループは、[(学生相談室ではなく) 家族と電話で話すことで落ち着く] といった語りからまとめられた。このグループは潜在群の語りから多く得られ、潜在群の人が自分の身近な人や自分の解決方法に対して顕在群よりも期待を寄せていることが推察された。

イメージ この中グループは、「学生相談室を身近に感じる」、「良いイメージ」、「学生相談室に距離を感じる」、「悪いイメージ」の4つの小グループによって構成されている。「相談室を身近に感じる」グループは、[予約が一杯という状況から、カウンセリングに行くことは普通のことなんだと思え、安心した]、[(大学以前の相談室) 利用経験から、学生相談室に行くことにも抵抗はなかった] といった語りからまとめられた。「良いイメージ」グループは、[友人に相談する感覚で相談したいと思った]、[居心地がよかった] といった語りからまとめられた。相談室に対する肯定的な評価をした両グループは、いずれも顕在群の語りから多く得られた。「学生相談に距離を感じる」グループは、[カウンセラーは全く知らない人であるため、相談することに少し壁がある]、[それ程大変でもないが学生相談に行こうと思う前に片付ける] といった語りからまとめられた。このグループはそのほとんどが潜在群の語りから得られたものであり、来談・非来談を左右する大きな要因になっていることが推察された。「悪いイメージ」グループは、[悩みを軽く扱われるのではない

か]、[(学生相談には) 病気などの暗い印象が植え付けられているので、行きにくい] といった語りからまとめられた。このグループは両群の語りから共通して得られたグループである。以上のことから、顕在群より潜在群の方が相談室に対してやや否定的な評価を行っていることが推察された。ただし、これらのイメージは他の大グループ要因によって変化する可能性があるものであると考えられる。

(4)相談室の制度的条件

相談室の制度的条件は、相談サービスの見込みの質を変化させる要因として図解化した。また「相談室の制度的利用しやすさ」は、他者からの影響の「カウンセラーとの相性」と相談室へのあいまい認識の「情報不足」と共に相談室側の要因であることが考えられたため、これら3つのグループを関連づけて図に示した。

相談室の制度的利用しやすさ この中グループは、「制度的利用しやすさ」と「制度的利用しにくさ」の2つの小グループによって構成されている。「制度的利用しやすさ」グループは、[人目につかない場所で行きやすい]、[(授業の) 空いた時間に行けるので便利] といった語りからまとめられた。「制度的利用しにくさ」グループは、[(非カウンセラーである) 職員を通す手続きが嫌である]、[(今の非常階段を通過して入る場所は) こそこそ入るようで逃げている感じがして嫌である] といった語りからまとめられた。双方のグループは、顕在群の語りからやや多く得られたものの、両群の語りから共通して得られたグループである。これらのグループは相談室の地理やシステム上もともと備わる両価値性を示すものである。つまり、相談室側において何らかの変更がない限り、個人にとってはかなり可変性の低いものであることが推察される。

(5)他者からの影響

他者からの影響は、他者が介在することによって来談・非来談の選択に影響を及ぼしている要因である。この中の「他者からの紹介」は「来談の動機」を高めるものとして、「カウンセラーとの相性」は「相談室の制度的利用しやすさ」、「情報不足」と共に相談室側の要因として、示した。

他者からの紹介 この中グループは、小グループを持たず、[友達が勧めてくれなかったら、相談室に行こうと思わなかったと思う]、[保健センターの看護師に紹介された]といった語りからまとめられた。このグループは両群の語りから得られたものである。他者からの紹介があることで必ずしも来談に至るというわけではないが、来談のきっかけとなるひとつの要因であることが推察された。

人に知られたくない この中グループは、小グループを持たず、[周りの人に（相談室に行くところ）見られ、心が病んでいると思われるのが気がかり]、[友達に（相談室を利用したことを）知られたら、なぜ自分に相談してくれなかったのかと思わせてしまうので行けない]といった語りからまとめられた。このグループは両群の語りから共通して得られたグループであり、様々な理由から相談室を利用していることを人に知られたくないという思いが生じ、来談を踏みとどまるといった内容が語られた。先行研究とは異なる点は、いわゆるスティグマ(蓮井・坂本・杉浦・友田・北村・北村, 1999; 久田・山口, 1986)だけではなく、他者への気遣いといったまた別の観点から、相談室を利用していることを人に知られたくないという理由がみられたことである。

カウンセラーとの相性 この中グループは、小グループを持たず、[カウンセラーとの相性が悪いので今後利用しようとは思わない]といった語りからまとめられた。このグループは顕

在群のみの語りから得られたものである。今回の面接調査からは顕在群のみであったが、カウンセラーとの相性があるかどうかの心配は、潜在的援助要請者にも生じ得ることである。木村・水野(2004)によれば、カウンセラーとの呼応性(相性)の心配は、援助求める態度に影響を及ぼす重要な変数とされている。したがって、「他者からの紹介」、「人に知られたくない」と同様に、相談サービスの見込みに影響を及ぼす要因のひとつとして記述した。

(6)相談室へのあいまい認識

相談室へのあいまい認識は他者からの影響、相談室の制度的条件と共に相談サービスの見込みの質を変化させる要因のひとつとして図1に示した。また、相談室に関する「情報不足」の結果、「特に思うことなし」という印象が生じると考えられたため、そのような関係性を示した。さらに、「情報不足」、「相談室の制度的利用しやすさ」、「カウンセラーとの相性」はいずれも相談室側の要因として関連づけて図に示した。

情報不足 この中グループは、小グループを持たず、[相談にのってくれる所という以外に特に何も知らない]といった語りや、[閉鎖的なイメージがあるので、相談室の外見や相談内容などの情報があれば利用しやすい]といった語りからまとめられた。このグループは、潜在群の語りから多く得られたグループであり、また[(相談室は)何をしてくれるか明確にわからないので、もやもやした所に足を踏み入れるのは敷居が高い]といった語りに代表されるように、「情報不足」が相談サービスの見込みに大きく影響を及ぼしていることが推察された。

特に思うことなし この中グループは、小グループを持たず、[中学以降はカウンセラーが身近ではなく、忘れかけていた]、[オリエンテーション以外に何か情報を得たという機会がな

く、イメージは変化しなかった]といった語りからまとめられた。このグループは両群の語りから共通して得られたグループであり、さまざまな理由による「情報不足」の結果生じた印象であることが推察された。

以上の結果を踏まえた上で、そこから推察される潜在群・顕在群それぞれの学生相談室への来談・非来談の葛藤の特徴について、その特徴を代表すると思われる事例を取り上げ、考察を行った。

2. 典型事例における潜在群と顕在群の比較検討

潜在群における来談・非来談の葛藤の特徴

潜在群は、普段から悩みごとがあっても自分で解決しようとすることが多いが、学生相談以外に期待を寄せる解決方法があり、それによって悩み状況が顕在群ほど不安定にはならず、来談の動機も高まらないというストーリーが考えられる。そのため、学生相談に対する期待はあるものの、人に知られたくないという思いや情報不足の影響を受けた否定的なイメージ要因に干渉され、来談には至っていないということが推察される。

事例1：潜在群 A

Aは、2回生で、春休みの時期に学生相談室か保健管理センターに行こうか迷ったことがあるということだった。友達にも親にも言えない悩みを抱え、どちらかを利用しようかと迷ったが結局どちらにも来談しなかった。悩み自体は時間の経過が解決したのだが、[できることならば利用したかった]とAは話している。Aは、普段悩み事があったとき親や友達に相談している。しかしその一方で、学生相談室と保健センターを区別できないほど情報が不足してはいるが、学生相談室には相談機関としての期待を寄

せている。友達との比較から、[大学の機関ということで、友達よりも正確な知識や適切な指示を与えてくれると思う]と語っている。ただし、[もし友達が（相談室に行くのを）見てたりしたらあの子問題あるんかなって思われたりするのがいやですし]という、学生相談室を利用していることを人に知られたくないという思いを持っている。中学校時代の相談室を例にあげ、[相談室を利用していた子を、あの子そんな悩みなくせにと馬鹿にしていたため、自分もそれを言われると嫌なので行きにくい]という語りからも、この要因の大きさがうかがえる。また、[周りの友達も行った人を聞いたことがなく、行かないのが普通]という認識を持っており、[友達に比べ話しやすさというメリットが少なく、気軽に行こうとは思わない]という語りにもみられるように、学生相談室に対して距離を感じていることが推察された。また、入学時のオリエンテーションの相談室紹介を取り上げて、[警察沙汰になるような問題がある人が利用するところかなって。そんな大変な問題でもないかなと、行こうかなと思う前に片付けてしまう]と話していることから、Aにとって学生相談室への距離感が、非来談選択理由として重要な位置を占めていることが推察された。[学部の事務室みたいに、用を言って、こうこうこうです、はいそうですかって言って帰っていくみたいな感じかな]という語りからは、その専門性に対してやや懐疑的であることがわかる。キャンパスの所属学部の位置関係上、[こっち（学生相談室の位置する場所）に来ること自体が少ない]といった地理的な要因も少なからず非来談の選択に影響を与えていると推察された。

Aは、日常悩み解決方略として、親や友達を選択している。ソーシャル・サポートの多さは、先行研究においても、肯定的な援助要請態度と

の結びつきが低いことが示されており (Vogel & Wester, 2003; 山口・久田, 1986), その特徴的な事例であるといえる。しかしながら, 友達にも親にも言えない悩みを抱えたことで, 専門家への来談の原動力が生じた。学生相談室に関するAの語りがほとんど否定的な内容ばかりであったことから, 「人に知られたくないという思い」, 「制度的な利用しにくさ」, 「情報不足」の影響を受けた相談サービスの見込みは, 明らかに負の様相を呈していると考えられた。「不安定な悩み状況」に関する語りはAからは得られなかったが, 相談サービスの見込みが負の様相を呈していることは, 学生相談室への来談の動機を高めはせず低めていたのではないかと推察された。また, Aの学生相談室への距離感に関する語りからは, 入学時の紹介において少なからず誤解が生じていると考えられる。すなわち, 相談事例として挙げられた大変深刻な問題を参考に考えると, 自らの悩みは過小に評価されてしまったということである。このことは, 「身体の事ははっきり行かざるを得ないと自ら判断できるので行く事に抵抗はないが, 心の事は判断しがたいので踏みとどまる」といった他の面接協力者の語りからも明らかにされているように, 心理的悩みの緊急性の判断の難しさを示している。先行研究の援助要請行動の生起過程モデルでは, 緊急性の査定は初期段階に位置している (相川, 1989; 久田, 2000; 高野・宇留田, 2002)。しかし本研究においては, 必ずしもそれが初期に行われるものではなく, 来談・非来談の葛藤の一要因として位置づけられることが示された。

顕在群における来談・非来談の葛藤の特徴

顕在群は, 学生相談以外の解決手段に寄せる期待が薄く, 自力で悩みごとを解決しようとするものの, 悩み状況が不安定になることが多く, 来談の動機が高まるというストーリーが考えら

れる。そのため, 人には知られたくないという思いや制度的利用しにくさなどの影響を受けながらも, アンビバレントな相談サービスの見込みが正に傾き, 来談に至ることが推察される。また, 潜在群に比べ, 学生相談に関する情報を多く得ていることも学生相談室来談に至った要因であると考えられた。

事例2：顕在群 B

Bは3年生で, [(自分の精神状態に対して)自分でなんとかしなあかと気持ちを押しつけて。誰かが言ったからではなくて。]と語っているように, 自分の悩み状況の不安定さに危機を感じていたことが, 来談の動機を高めていたことがわかる。学生相談室を悩みの解決手段として選んだ理由について, [親には相談をあまりすることはなく, 友達にも言いにくいので, 全然知らない人に聞いてもらうという選択を思いついた]と語っていることから, 日常悩み解決方略の不安定さがうかがえる。また, 日常の悩み解決方略に関して, そのほとんどを本を読む, バイトをして忘れるなど自力での解決を志向しており, [友人関係のこじれ問題に対して解決するかどうかはわからずいつも不安定だった]と語っていることから, 日常悩み解決方略への期待の薄さと, その影響からくる相談室への期待感がうかがえた。Bも, A同様に [周りの人に(相談室を利用しているのを)見られ, ちょっと心を病んでいるのかなって思われたら…。人の目が気になって。自分は行ってみたいという気持ちはあったんですけど, しばらく考えました]と人に見られたくないという思いを語っている。来談後にはイメージの変化があったと語られているが, 最初に学生相談室を知ったときのイメージは, [場所が人目を忍んだところにあることで, 人目につくのが嫌な人が多いのかなと思った]というものであり, 場所からくる暗いイメージを持ったということが語ら

れている。Bは、中学校の時に相談室はあったものの、[その後は大学3年生に至るまで、相談室というものが身近でなく忘れかけていた]とも語っているため、特に思うことがなかったとも考えられる。しかし、必ずしも来談前に良いイメージばかりを持っていたわけではないことがBの語りによって示されている。その後、相談室の窓口を訪れた際予約が一杯という状況を知り、[いろんな人が行ってるんやなって。あたしが別におかしいから行ってるわけじゃなくて…別に普通のことなんやなって思ったんですよ、行くのも。ちょっとほっとしたっていか]という語りからは、相談の予約という経験を通して、学生相談室への身近さという肯定的な相談サービスの見込みが高められたと考えられた。また、授業の一コマの間に行けるといった相談システムの利点を取り上げている。最後にBは、相談室を訪れたことで、危機的状況は回避され、友達関係も上手くいくようになったと話している。

Bの場合、来談の動機を高める大きな要因となったのは、日常悩み解決方略の不安定性から起因したであろう精神不安定性にあると考えられた。また、Aとは異なり、自己判断ができるレベルでの緊急性であったことが来談を促進しているとも考えられた。葛藤の中心に位置する相談サービスの見込みについて、両群には質的な差がみられた。Bの語りから、悪いイメージは持っているものの、予約時の経験が学生相談室を身近に感じることに繋がっていることが推察され、このような経験の重要性がうかがえた。他の面接協力者の「心理学を学ぶ友人や心理的な問題を抱える友人の話聞いていたことで、あまり抵抗なく来談できた」といった語りからも、それがうかがえる。

IV. 全体考察

本研究では、潜在的な援助要請者及び顕在的な援助要請者に関する、学生相談室への来談・非来談の葛藤について、そのダイナミズムを明らかにすることができた。特に、今まで注目されてこなかった中間層ともいえる潜在的な援助要請者の葛藤状況が明らかにされた。そして、来談の原動力と相談サービスの見込みとの間に来談・非来談の葛藤が生じているということが示された。来談の原動力、特に不安定な悩み状況の深刻さが来談を促進する重要な要因であることは、先行研究においても同様の知見が得られている（Timlin-Scalera et al., 2003）。また、イメージや解決の見込みといった相談サービスの見込みの重要性についても多くの報告がなされている（例えば、宮崎他, 2004；森田, 1997）。本研究ではこれら来談に直接影響する要因の質を変化させ得るものとして、日常悩み解決方略、他者からの影響、相談室の制度的条件、そして相談室へのあいまい認識などの要因を明らかにすることができたのである。来談の原動力、相談サービスの見込み、日常悩み解決方略は個人内の要因であるため、それ自体の操作にまつわる難しさが多分にあるということを考えれば、周辺に位置する要因を操作することによって、これらの要因の質が変化し、葛藤状況を抑制することができると推察される。つまり、学生相談室の利用しやすさが高まるということである。

Bのように悩み状況がほぼ解決したとまではいかずとも、学生相談室を利用したことで悩み状況がある程度軽減された、と語った人は多く、顕在群は学生相談室利用を通して何らかの満足感を得ていたことがわかる。またAの語りにもみられたような、できれば利用したかったといった内容の語りは、他の潜在群の面接協力者の

語りにも多数みられた。潜在的な援助要請者は非来談を選択してはいるが、[学生生活が忙しく、解決はしていないが(悩みが)徐々に薄れていったため相談室には行かなかったが、時々苦しくなることはある]といった語りにもられるように、全ての人が学生相談以外の他者による解決に至っているわけではない。学生相談室に来談することで悩みの解決が見込まれる場合でも、その利用しにくさから非来談を選択してしまうのであれば、システムとしての相談室の利用しやすさ自体を多方面から検討してそれを高めるための支援を行っていく必要があることは明らかである。今後の展望として、今回明らかになった相談サービスの見込みとその周辺要因との関連をさらにつきつめていくことで、具体的な改善案が提案できるものと思われる。また、個々人がどのような時間的経緯で来談した、あるいはしなかったのかについての経路を検討することも可能である。

なお、本研究での顕在群は、女性のみに限られていた。野村・五十嵐(2004)は援助要請行動に関する文献レビューのなかで、性差については女性のほうが心理的問題で援助を受けることに肯定的な態度を示すということを確認している(例えば、Fisher & Turner, 1970)が、必ずしも一貫した結果は得られていない(例えば、Christensen & Magoon, 1974)、と報告している。したがって、より多様な知見を得るためにも、今後男性来談者を含めた両群の比較検討が望まれよう。また、本研究では、顕在的な援助要請者の再来談、すなわち継続利用の問題に関して扱うことができなかった。今後こういったケースについても検討していく必要があるといえる。

謝辞

論文作成にあたり、ご指導いただきました、

武藤崇先生に厚くお礼申し上げます。立命館大学心理学科OB・OGの方々、アンケート調査用紙配布にご協力いただいた先生方、情報提供していただいたX大学学生相談室、そして何より調査に協力して下さった方々に心より感謝申し上げます。

引用文献

- 相川充(1989)第12章 援助行動. 大坊郁夫・安藤清志・池田謙一(編)社会心理学パースペクティブ 第1巻:個人から他者へ. 誠信書房, 291-311.
- Cristensen, K. C. & Magoon, T. M. (1974) Perceived hierarchy of help-giving source for two categories of student problems. *Journal of Counseling Psychology*, 21, 311-314.
- Fischer, E. H., & Turner, J. L. (1970) Orientations to seeking professional psychological help: Development and research utility of an attitude scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 35, 79-90.
- 蓮井千恵子・坂本直士・杉浦朋子・友田貴子・北村總子・北村俊則(1999)精神疾患に対する否定的態度—情報と偏見に関数基礎的研究—. *精神科診断学*, 10, 319-328.
- 久田満(2000)7章2節 社会行動研究2—援助要請行動の研究. 下山晴彦(編)臨床心理学研究の技法. 福村出版, 164-170.
- 久田満・山口登志子(1986)大学生のカウンセリングを受けることに対する態度について—態度尺度の作成—. 日本教育心理学会第28回発表論文集, 956-957.
- 金沢吉展・山賀邦子(1998)大学のカウンセリング・サービスに対する学生のニーズとその構造—上智大学新生を対象としたニーズサーベイの結果から—. *学生相談研究*, 19, 33-44.
- 川喜田二郎(1967)発想法—創造性開発のために—. 中央公論社.
- 川喜田二郎(1986)KJ法—混沌をして語らしめる—. 中央公論社.
- 木村真人・水野治久(2004)大学生の被援助志向性と心理的変数との関連について—学生相談・友達・家族に焦点をあてて—. *カウンセリング研究*, 37, 260-269.

- 宮崎圭子・益田良子・松原達哉（2004）学生相談室来室の規定要因に関する研究. 学生相談研究, 24, 259-268.
- 森田美弥子（1997）学生相談室イメージと来談の関係. 大学生を対象にして. 心理臨床学研究, 15, 406-415.
- 野村照幸・五十嵐透子（2004）我が国のメンタルヘルス・サービス領域における援助要請行動研究の課題と方向性の検討. 上越教育大学心理教育相談研究, 3, 53-65.
- 大島啓利・林昭仁・三川孝子・峰松修・塚田展子（2004）2003年度学生相談機関に関する調査報告. 学生相談研究, 24, 269-304.
- 高野明（2004）第11章 援助要請行動 —利用者から見た臨床心理サービス—. 下山晴彦（編）臨床心理学の新しいかたち. 誠信書房, 205-218.
- 高野明・宇留田麗（2002）援助要請行動から見たサービスとしての学生相談. 教育心理学研究, 50, 113-125.
- 高野明・宇留田麗（2004）学生相談活動に対する援助要請のしやすさについての具体的検討 —援助要請に関する利益とコストの認知との関連から—. 学生相談研究, 25, 56-68.
- Timlin-Scalera, R. M., Ponterotto, J. G., Blimberg, F. C., & Jackson, M. A. (2003) A Grounded theory of help-seeking behaviors among white male high school students. *Journal of Counseling psychology*, 50, 339-350.
- Vogel, D. L., & Wester, S. R. (2003) To seek help or not seek help: The risk of self disclosure. *Journal of Counseling Psychology*, 50, 351-361.
- 山口登志子・久田満（1986）大学生のカウンセリングを受けることに対する態度について —カウンセリングに対する期待, ソーシャル・サポート, Locus of Control および抑うつ度との関係. 日本教育心理学会第28回総発表論文集, 958-959.
- (2008. 3. 31 受稿) (2008. 6. 16 受理)

資料

潜在群と顕在群の人数と発話数データ

大グループ	グループ 中グループ	小グループ	人数		人数割合(%)		発話数		発話割合(%)	
			潜	顕	潜	顕	潜	顕	潜	顕
日常悩み解決方略	独力による問題解決	—	6	5	75	100	21	19	11.2	12.1
	他者による解決	—	3	3	38	60	3	5	1.6	3.2
来談の原動力	来談の動機	明確な来談動機	3	3	38	60	6	4	3.2	2.5
		来談可能性あり	5	4	63	80	19	10	10.2	6.4
	不安定な悩み状況	精神不安定	1	4	13	80	19	10	10.2	6.4
		悩み未解消	2	3	25	60	3	3	1.6	1.9
相談サービスの見込み	解決の見込み	期待あり	6	5	75	100	16	27	8.6	17.2
		期待なし	0	2	0	40	0	2	0	1.3
		学生相談以外に期待	6	1	75	20	10	4	5.3	2.5
	イメージ	身近に感じる	2	4	25	80	2	8	1.1	5.1
		良いイメージ	2	4	25	80	3	13	1.6	8.3
		距離を感じる	7	1	88	20	37	1	19.8	0.5
相談室の制度的条件	制度的利用しやすさ	悪いイメージ	4	3	50	60	13	4	6.7	2.5
		利用しやすさ	3	4	38	80	3	4	1.6	2.5
他者からの影響	他者からの紹介	利用しにくさ	3	5	38	100	3	21	1.6	13.4
		人に知られたくない	1	2	13	40	3	4	1.6	2.5
	カウンセラーとの相性	—	6	3	75	60	13	10	6.7	6.4
相談室へのあいまい認識	情報不足	—	0	1	0	20	0	2	0	1.3
	特に思うことなし	—	7	2	88	40	28	4	15	2.5
			3	3	38	60	3	4	1.6	2.5