

◆解説◆

援助者の倫理とケア

吉良 安之

(九州大学高等教育開発推進センター教授
学生生活・修学相談室常任相談員)

一．はじめに

学生相談に携わる援助者にとって、倫理の問題は日々の職務のなかで常に直面する事柄である。それは単に「すべきではない」という禁止事項を集めたものではなく、援助行為を行ううえでいつも吟味・考慮しておくべき基本姿勢と言えるものである。また、援助者をどのようにケアするかということも、倫理と同様、援助行為の前提として援助者自身や大学組織が日頃から考え、留意しておくべき大切な事柄である。本稿では、援助者にとっての土台となる

この二つの事項について、論述していきたい。

二．援助者の倫理

(一) 日本学生相談学会の倫理規定

日本学生相談学会の倫理規定(一九九八年制定)には、以下のように記されている。

(責任) 第三条 (1) 来談者の基本的人権の尊重。(2) 職務上知り得た秘密の保持。(3) 来談者に対する誘導的行為(退学届出の誘導など)、実験的行為(充分な検討、評価を経ていない治療技法などの試み)、強制的行為(本人の意志に

反する行為の強制など）、脅迫的行為（威圧的に来談者を威嚇し、こちらの意図にしたがわせることなど）の禁止。

(4) 来談者ならびに相談業務従事者の安全の確保。

(自覚) 第四条 会員は、その影響力を常に自覚し、私的欲望を求めるときを慎み、学生ならびに関係者の信頼感を損なうことのないように努めなければならない。

(開示) 第五条 学生相談業務を通して知り得た内容等に関係者に開示する必要がある場合は、学生の不利益にならないように十分に配慮しなければならない。自傷他害の恐れがあると認められる充分な理由がある場合を除いては、当事者の同意を得た上で行うこと。研究目的の開示も可能な限り当事者にそのことを告げて、同意を得た上で行うこと。

(二) 援助者の「責任」に関わる条項について

以上の規定のうち、まず援助者の「責任」に関わる第三条をもとに考えてみよう。

(1) に述べられているように、援助者は第一に、来談者の自由権、平等権、社会権など基本的人権を尊重しなければならない。学生相談には学生だけでなく、その保護者や教職員なども来談するため、特に、援助者は来談者の立場・

役職の違いに左右されずに、平等に扱うことが求められるであろう。性別・国籍はもちろんのこと、大学を含めて組織にはヒエラルキーはつきものであるが、援助者の援助行為はその上下などに影響されてはならないのである。私たちは、来談者各人の人権をいかに尊重し大切にすることを、援助行為の出発点にする必要があると言えるであろう。

次は、(2)の秘密の保持（守秘義務）である。私たちは、さまざまな個人情報に接する立場にある。それらは、学生相談の職務を行ううえで必要であるがゆえに聞くことになった情報である。つまり、私個人が聞いたのではなく、学生相談の援助職者が聞いたのである。したがって、それらは援助職務に限定して利用されなければならない、それ以外には利用しない、そして口外しない、ということが援助者に不可欠の義務となる。

また、来談者の個人情報や面接記録が外部に漏れないようにしっかりと管理する義務も発生する。記録は鍵のかかった所定の場所に保管されなければならない、記録を相談機関の外に持ち出すことや、外部流出のおそれのあるパソコンに入力することは避けるべきである。記録の保管年数を組織的に決めておくことも必要となる。また、来談者への対応について相談機関のスタッフ同士で検討するために話

し合う機会が必要であるが、それはミーティング等、組織としてのフォーマルな話し合いの時間に行うのがよい。雑談と区別のつかないインフォーマルな場でのやりとりは避けるべきである。

続いて、(3)についてである。規定に記された誘導的行為、実験的行為、強制的行為、脅迫的行為の禁止とは、総合すれば、来談者の自発性や主体性を尊重し、援助者側の判断や考えの一方的な押しつけや無責任な行為を慎むことと言えるであろう。これは当然のことのように見えるが、学生相談の実務においては吟味を要する問題である。

たとえば、医療機関を受診すること、親と連絡をとること、しばらく実家に戻ることなど、援助者が来談学生の心理的状况や生活環境を勘案して、それが適切と考えて提案をしても、学生がそれに同意せず、拒否することがある。

このような場合、援助者はどのように対処していったらよいだろうか。学生が同意しない背景にはどのような不安や気がかりがあるのかを、まず十分に聴き取る必要がある。それを丁寧に聴いてみると了解できる部分があり、援助者の理解が深まって判断を変更することもありうる。学生の不安や気がかりを和らげるための方策を考える必要があることに気づく場合もある。また、学生の不安が事実にごく

わない場合には、そのことについて丁寧に説明したり意見交換をすることで、学生の態度が変わることがある。一方、このようなやりとりをしても学生の考えが変わらない場合には、次のタイミングを待つことも多い。このように、来談学生と丁寧にやりとりを行い、合意できるところを少しずつ増やしていくことが、誘導・強制・脅迫にならないために必要となるのである。

さらに、(4)の安全の確保について述べる。来談学生が切迫した様子で「死にたい」と口にしたたり、自殺企図があったり、あるいは興奮していたり、強い不安・焦燥などを訴える場合、学生の安全を確保するための対応が必要になる。医療機関への受診を勧めて紹介することはもちろんだが、一人しておくべきではないと判断される場合は、家族に連絡をとって来てもらうように手配する。そのさい、家族が到着するまでは、誰か（援助者自身あるいは教職員や友人など）が学生と一緒にいるようにする必要がある。このように、学生の状況に応じて、安全を確保するための対応や方策を考え、実行しなければならぬ。そのさい、援助者自身の安全の確保にも十分な留意が必要である。

また、不幸にして学生の自殺既遂があった場合、当該学生と関連の深かった友人や関係学生らに、大きなショック

が生じる。自分に責任の一端があるかのような罪責感を抱く学生もいれば、動揺・混乱・不安などのために不眠や食欲不振に陥る学生もいる。周囲のこのような学生たちの心理的・身体的安全を確保するための手立てを考え、実践することも、援助者の責務である。

(三) 援助者の「自覚」と「開示」に関わる条項について

第四条では、援助者の「自覚」として、自身の影響力を自覚することが求められている。来談学生やその周囲の人たちに対して、援助者は大きな影響力をもっている。心配や不安を抱えた学生が援助者のもとを訪れたときに援助者との態度や発言は、学生に大きく響く。援助者はそのことを十分自覚し、その影響力を私的欲求の追及のために用いていないか常に自問する姿勢が求められる。例えば、自分の知的好奇心や性的関心から相手に関わっていないか、相手を支配したい欲求や感謝されたい欲求が紛れ込んでいないか、などである。

第五条の「開示」では、援助業務を通して知った内容を開示する場合は、学生に不利益にならないように十分に配慮することが求められている。学生相談においては、状況

によつては、学生を援助するために、業務を通して知った内容を関係者に開示する必要が生じることがある。もつとも顕著なのは、自傷他害のおそれのある場合である。自殺など自身を傷つける可能性が強く危惧される場合、あるいは実際に他者を傷つける行為に及ぶおそれがある場合には、学生本人や周囲の人を守るために、守秘義務よりも開示義務が優先される。しかしその場合も、できる限りそのことを本人に前もって話し、「あなたを守るためにそれが必要だ」という援助者の意図を伝えるのが望ましい。

それ以外にも、学生本人のことを心配して、保護者や関係教職員から問い合わせや情報提供が入ることがある。そして援助者側も、学生を援助するために周囲の人との連携が必要だと考える場合がある。そのような場合、学生から聞いた情報のうちの何をどこまで共有すべきなのか、大変微妙で難しい問題となる。本来、ある学生が学生相談を利用しているかどうか、どのような内容の相談が行われているかは、周囲の人には伝えない守秘事項である。守秘の場であるからこそ、来談者は安心して自分の内面を表現できるのである。しかし例えば、やっと相談に訪れたひきこもり学生が来談しなくなったときに保護者と連絡をとって面接継続を後押ししてもらふ必要が生じたり、しばらく研究

室に顔を見せない学生のことを心配して指導教員から問い合わせがあり、どんな様子か、何について悩んでいるのか尋ねられ、援助者も指導教員に協力してもらう必要があると判断する場合がある。そのような場合、援助者は守秘と開示の狭間で微妙な判断を行わなければならない。

このような状況が起こることが想定されるときには、援助者は前もって学生本人と話し合っておくとよい。学生本人が来談しなくなったりときはどうしたらいいのか、保護者に連絡をとってもいいかどうかを尋ねておいたり、保護者や指導教員から援助者に連絡が入った場合には何をどこまで話すのが適当なのか、指導教員には援助者から協力を依頼してもよいかどうかを確認しておくのである。つまり、学生本人の意向を尊重して信頼関係を維持しつつ、周囲との連携を築いていく道筋である。また、このような話し合いは、学生が周囲の人たちをどう認知しているのか知るための手掛かりにもなる。

第五条の後半に述べられているように、援助者は学生相談の研究を行ううえでも「開示」の規定を遵守する必要がある。特に事例研究を行うさいには学生本人の同意を得ることはもちろんだが、そのうえでさらに、学生個人が特定されないように記述の仕方を詳細に吟味する必要がある。

(四) 学生相談・学生支援の根底にある倫理

学生相談の専門家としての倫理の根底にあるのは、来談者（学生、およびその保護者や関係教職員など）にとつての利益が最大限に保証され、かつ不利益が最小限になるように努力することにあると考えられる。そしてその「利益・不利益」とは、援助者側から見たときのものではなく、来談した当事者から見たときのものである必要がある。援助者から見て「良かれ」と思うことが、当事者にとつてはそうでないこともある。そのズレが小さいうちに、対話によってそれに気づき、修正しつつ共有できることを増やしていく努力が求められると言えよう。ここに述べたことをさらに考えていくのに、『学生相談ハンドブック』（日本学生相談学会五〇周年記念誌編集委員会編、二〇一〇）の第一章「倫理」や、第六、七章などが参考になる。参照していただきたい。

本節に述べたことは、学生相談担当者だけでなく、学生支援に携わる多くの教職員にも同様にあてはまる倫理事項ではないだろうか。教職員の場合は、学生相談に較べて、学生に対して教育的に指導したり方向づけたりする機会が多いであろう。しかし学生との間に築いていく人間関係は、上記の「責任」「自覚」「開示」を基盤にしたものである必

要があると考えられる。学生相談は多くの個人情報を取り扱うため、援助者はその倫理に常に直面している。したがって、そこで得られた実践的な知見は、教職員が学生や保護者に接するさいにも参考にできる事項を多く含んでいると考えられる。

三・援助者自身のケア・援助者に対するケア

学生相談の援助者は、上記のような独特の緊張感を伴う業務を行っているため、自分自身のケアに十分に留意する必要がある。そして大学組織も、援助者へのケアを真剣に考えなければならぬ。ここでは、アメリカで心理職者全般を対象に行われた研究(Coster & Schwebel, 一九九七)も参考にしながら、筆者の考えを四点述べていきたい。

(一) 支え合う人間関係づくり

第一は、お互いを支え合うような人間関係を持つこと、それを広げていくことである。これには三つの種類があると考えられる。

一つ目は同僚や仲間である。同じ職場で共に学生相談の仕事を行っている同僚と職業上の苦労を分かち合えるこ

と、必要な折には相談したりアドバイスを求めたりできることは大きな支えとなる。同僚のいない援助者一人のみの職場に勤める人は、他大学で同じ仕事をしている人と研究会などで交流し、仲間関係を作っていくとよいだろう。

二つ目は、家族や友人など私生活における人間関係である。仕事から離れてくつろげる安定した私生活や友人関係をもつことは、私たち援助者にとって、心理面での大きな支えである。

三つ目は、大学で他の職務を行う教職員との人間関係である。お互いの仕事や立場は異なるが、同じ職場に勤める者同士として良好な人間関係を築いることが、学生支援を行ううえで連携・協働するさいの基盤にもなる。逆に、学生への支援をめぐって連携・協働を行うことが、お互いを知り、人間関係を築く機会になることもある。

(二) スーパービジョンや研修会

第二は、スーパービジョンを受けたり研修会などに参加することで、学生相談担当者としての力量を高めていくことである。援助者として多様な学生の相談に対応していくには、日頃から研鑽を積むことが求められる。もし仮にさまざまな学生に対応できる力量を持っていないとしたら、

職務の遂行が困難になり、ひいては援助者自身が消耗してしまう。専門職としての力量を高めることは、職務上必要であるだけでなく、援助者のケアにもつながるのである。

このため、大学は、援助職者が安心して十分な研修を受けられるよう、時間的・経済的な保証を与える必要がある。援助職者に対して、研修機会が職務の一環として提供されることが、援助職者に対する大きな心理的ケアとなるのである。

(三) 私生活における体調管理

援助職者は来談者に対して、自分がいつも生氣ある応対をしていけるように、身体面・心理面の体調を保つ必要がある。これは自らの責任として常に留意すべきことである。そのためにはまず休養や休暇が不可欠であり、さらに、リフレッシュのために自分に合った楽しみをもつことが大切である。

また、自分が生氣ある応対ができていくか、どれくらい疲れて消耗しているかに自分自身で気づけるようなセルフ・モニタリングの能力が求められる。自分の体調に自分で気づき、必要なときに仕事にブレーキをかけたり、現実とうまく折り合いをつけて休養を取るなどの調整ができる

ことは、援助者の重要な力量と考えるべきである。

(四) 安定した雇用形態と職場環境

援助者が安定した姿勢で学生相談の職務を行うためには、安定した雇用形態と職場環境が与えられていることが前提となる。

例えば、援助者が現在の仕事をあと一年で辞めなければならない可能性が高いとしたら、本来は長期的関わりが必要な学生に対して、その期間で自分に可能な援助を考えざるを得ない。週に半日だけの勤務だとしたら、危機的状況にある学生が訪れた場合、週一回の面接でどこまで対応できるか、大変厳しい状況に置かれることになる。あるいは多くの難しい学生を抱えながら援助スタッフが不足している場合、援助者は過密な援助業務を必然的に強いられる。

もちろん、雇用形態などは大学全体の運営の一環であるため、理想論で片付く問題ではない。しかし、学生相談業務の固有性が組織の中で理解されているかどうか、学生への対応が難しい部分を他の人がカバーできるようにチームとしての話し合いや運営がなされているかどうかなどは、職場環境の質の問題である。現状の問題点を相互に理解し、どのように工夫するかを率直に話し合えるような職場環境

作りは、援助者へのケアとしてきわめて重要と言うべきであらう。

文献

- Coster, J. and Schwebel, M. 1997 Well-functioning in professional psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 28(1), 5-13. (大井妙子・北野祥子・村上博志・瓜生樹実子・吉良安之へ訳) 二〇〇九 心理臨床家として十分に機能すること。九州大学総合臨床心理センター紀要、一、二二三五―二四七。) 二〇〇九

日本学生相談学会五〇周年記念誌編集委員会(編) 二〇一〇 学生相談ハンドブック。学苑社。