

リテンション戦略の 理論と実践例

④ 2種類のカウンセリングで離学予備軍への早期対策

修士（高等教育アドミニストレーション）

玉置志のぶ Shinobu Tamaki M.S.

アメリカの高等教育機関では、カウンセリングをリテンション戦略として位置付けている。専門の心理カウンセラーだけではなく、アドミニストレーターも学生の相談に対応するための基礎知識を修得し、リテンション率向上に貢献している。キャリアカウンセリングを就職支援としてだけでなく、目的の明確化による離学防止策として実施していることは、注目に値する。

心理カウンセリングの 利用者は年々増加

連載第1回で紹介したアメリカの社会教育学者ビンセント・ティントの研究結果によると、「学生が大学を去る決断は入学した最初の年の体験に大きく起因し、離学者の大多数が入学後1年以内に去っている」。つまり、離学予備軍を早期に発見し、対策を講じることが重要である。

この対策として、多くのアメリカの高等教育機関は、心理カウンセリングとキャリアカウンセリングの2種類のカウンセリングに力を入れている。

日本に比べるとアメリカでは、精神科医や心理カウンセラーの診療を受けることに対する抵抗は少ない。特に、大学の医療センターに併設されているカウンセリングセンターでは無料で診療を受けることができるため、多くの学生が利用している。相談に行く学生は年々増え続け、自殺願望、重度のアルコール依存症など、深刻な内容も増えている。

カウンセリングに通うきっかけは、友人や教職員など、身近な関係者からの勧めであることが大半のようである。心理カウンセリングは専門のカウンセラーの領域ではあるが、多くのアドミニストレーターも大学院で基本的

な知識を修得し、その一端を担っている。

アドミニストレーターとしてリテンションに貢献するには、学生と直接触れ合い、よく観察することにより、離学予備軍を早期に発見し、カウンセリングにつなげることが重要だ。学生のささいな変化に気づくには、日頃からの学生との密な関係づくりが必要になる。SNSなどを利用した学内ネットワークを構築し、日々、学生との情報交換をすることも一つの方法である。「最近A君を見かけないけど、どうしてるか知ってる?」といった質問を、学生ネットワークに投げかけることにより、問題の早期発見につなげることができる。

また、アドミニストレーターは新入生オリエンテーションや学内イベントなどの機会にカウンセリングセンターを紹介し、心に悩みを持つ友人、特に自殺願望などをほのめかすような行為を見たら、すぐにカウンセリングを受けるように勧めることを指導する。

アドミニストレーターが自ら相談に乗る場合も、専門のカウンセラーの診療が必要だと判断したら、カウンセリングセンターに行くよう促す必要がある。しかし、決して無理強いせず、あくまで本人の意思に任せることが原則である。学生から受けた相談内容は

決して他言してはならないが、生命に危険のある問題を発見した場合のみ、センターに直接連絡し、専門家の意見を仰ぐ。

信頼関係を築くための 学生中心のアプローチ

アメリカの臨床心理学者、カール・ロジャーズの理論によると、人間は、自分に共感してくれる信頼できる相手、あるいは信頼できる環境に出会うことによって、「発展・成長・回復・健康」といった良い方向へ向かい、自己実現しようとする力を本能として持っている。カウンセリングの本来の目的は、人間の成長と可能性の実現を促進する環境をつくることにある。

これは、高等教育の現場にも応用できる。大学は、学生のありのままを受け入れ、成長を促進するための環境＝学生が信頼できる環境を整備する必要がある。そのためには、専門のカウンセラーだけでなく、全教職員が一丸となって学生のための良い環境づくりをすべきである。アドミニストレーターやカウンセラーが受ける学生の相談内容や問題の中には、離学防止につながる環境改善のためのヒントがあるはずで、これらを組織的に分析するためのシステムをつくる必要がある。

ロジャーズは、自身の理論を実践する方法として、クライアント中心のアプローチを提唱した。クライアントを受容して共感し、聞き役に徹するという方法で、クライアントが主役になるような環境をつくるよう心がける。カウンセリングが「クライアント中心」であることは当たり前のように思うかもしれないが、相手の思考や行動を分析したりアドバイスしたりする（カウンセラー中心）ことなく、話を聞き続けることは容易ではない。このテクニックは、クライアントとの信頼関係を築くうえで重要である。

リベラル・アーツ系は キャリア支援を重視

ティントの研究結果によると、大学に通う目的が明確なほど、学生の大学への関与度は高くなる。つまり、学生の目的を明確にする手助けにより、離学率を減少させることが可能である。これを実践するため、多くの高等教育機関がリテンション対策の一つに「キャリアカウンセリングサービスの提供」を組み込み、キャリアカウンセリングセンターを通して学生のキャリア発達を支援している。

センターに配属されているキャリアカウンセラーが、多種多様な教育プログラムを企画・実践する。個々の学生に対しては、新入生オリエンテーションの時などに、なるべく早い時期にキャリアカウンセリングを受けるように勧め、DISCOVERなどの適職探索用コンピューターソフトを利用して、カウンセリングを行う。そして、希望者には履歴書の書き方や面接の受け方などを指導する。

組織の活動としては、各部署や学部・学科の主催者から依頼を受け、キ

ャリアプランの授業やワークショップを正課プログラム、または正課・正課外併用プログラムに組み込み、キャリアゴールと履修科目との関連性や履修目的を明確にさせる。

正課プログラムの企画は、リベラル・アーツ系の学部によく見られる。入学時に専門分野を決めず、とりあえず興味のある科目から履修する

学生は、将来の目標が明確ではないため、大学から遠ざかっていく傾向にある。つまり、離学予備軍が多く潜んでいるのである。離学防止に有効なプログラムとして、例えば、各分野に合わせて、職種選択や就職活動の仕方などを具体的に指導する。

正課プログラムの企画として、筆者が通ったネブラスカ州立大学オマハ校文理学部心理学科の例を紹介する。同学部はリベラル・アーツ系で、正課としてキャリア指導に力を入れていた。キャリア発達科目が必修で、履修しないと次の専門科目を履修できないしくみになっていた。心理学専攻の場合、研究者になる以外、どのような職に就くことができるのか、どのように就職活動をすればよいのかイメージしにくく、目標を見失いがちになる。早い段階で具体的な指導があれば、キャリア決定の助けになる。

心理学の中でもどの分野に興味があるかによって、履修の仕方が違ってくるとし、キャリアの方向性も分かれる。例えば、臨床心理学に興味があり、カウンセラーになりたい場合、最低でも

図表1 ネブラスカ州立大学オマハ校心理学科のキャリア発達科目

週	内容
1	コース概要、心理学科の教員紹介と研究分野紹介
2	心理学科での学位取得のための必修科目紹介
3	職業としての心理学
4	生物の行動—専門教員による解説
5	I/O心理学—専門教員による解説
6	学校心理学—専門教員による解説
7	発達心理学—専門教員による解説
8	一般実験心理学—専門教員による解説
9	臨床心理士によるプレゼンテーション
10	心理学専攻で成功するための学習法
11	大学院進学を考える
12	大学院への出願方法
13	就職活動
14	履歴書の書き方
15	道徳と心理学

※シラバスフォーマットを筆者が翻訳

修士を取得しなければ難しい。このような情報を与え、学生に目的意識を持った履修の仕方、キャリアの方向性を考えさせる。

サービスの認知度を 向上させる工夫

学生のキャリアカウンセリングセンターに関する認知度は、大学により異なる。就職活動を始めるまで、どこにあるのか知らなかったという学生も多数いる。認知度を高めるため、学生会館の真ん中に設置するなど、早い時期から気軽に立ち寄れるよう工夫する大学が増えている。学生は学生会館が開いている間（たいてい深夜まで開いている）、求人情報の閲覧、就職フェアなどのイベント情報を入手できる。予約すれば、個別のキャリアカウンセリングも受けられる。

一見、リテンションとは無関係のように思われるが、このような地道な努力と細かいケアが、学生と大学との結びつきを強くし、結果としてリテンションに貢献しているのである。