

ケース研究

## 大学で起こったいじめに関する1事例

— 危機管理の観点から —

鈴木純江\*

### A case study about a bullying among classmates in a university: On the view of crisis management

Sumie SUZUKI \*

#### Abstract

This is a study about a bullying among classmates in a university on the view of crisis management. This case was revealed by an appeal to the university from the parents whose daughter was a student, and had been withdrawn because of bullying. Each staff concerning with this case in the university made an effort for the purpose of resolving the bullying. The counselor took counseling six times in all, including telephone counseling. As a result, her withdrawal improved a little, but she left school. It was thought that failure of treatments for the bullying and failure of measures against crisis management were mixed in this case. So, treatments for a bullying in a university were examined on the view of crisis management.

キーワード： いじめ(bullying), 危機管理(crisis management), ひきこもり(withdrawal), 大学(university)  
(Key words)

#### はじめに

小・中・高校までのいじめ問題の実態は、文部科学省の学校基本統計(2001)によって把握されているが、現在までのところ、大学生のいじめの実態については明らかにされていない。奥村・川口ら(1988)、奥村・河原ら(1988)、山本・坂西(1988)、坂西(1995)、遠山・豊嶋(1995)、諸富(1996)らによって、大学生を対象に過去のいじめ・いじめられ体験と現在のメンタル・ヘルスとの関係が調査されているだけである。しかしそれは大学にいじめが存在しないということではなく、所属するサークルやゼミナールでの先輩後輩関係、教師と学生の間

に潜在している可能性のあることはよく知られている。

本研究は、筆者が非常勤のカウンセラーとして勤務していた大学(以下X大学と略)で起こった友達同士のいじめを、大学における危機管理の観点から述べたものである。本事例は同じゼミナールに所属する友達同士のいじめに端を発し、いじめられた側の学生がひきこもり状態を呈するに至り、その学生の両親がいじめの事実があることを学校に訴え出したことによって表面化したものである。本事例はX大学において初めての事例であり、また予期しない事態であったために、X大学関係者に衝撃と戸惑いを与えることとなった。そして関係者それぞれが問題解決に向けて尽力したにも関わらず、対応のまずさのために被害者親子の学校

\* 河合塾 (kawai-juku)

2002年7月3日受稿 / 2002年8月27日受理

に対する不信感をさらに強めることになってしまった。

ここに本事例の経過について述べるとともに、危機管理の観点から大学におけるいじめ対策について検討してみたい。

## 方 法

X大学において学生相談室は、医務室とともに保健センターの中に位置づけられている。相談体制は、平日の午前10時から午後4時30分まで相談の窓口役となる事務担当者がいて、持ち込まれた相談内容によって、曜日ごとに顔ぶれと専門の違う相談員に担当を振り分けるという方法をとっている。内容は一般相談、健康相談、法律相談、カウンセリングである。当時の筆者(以下Co.と略)の立場は、週1日カウンセリングを担当する非常勤相談員であった。

## 事例の概要

Co.はいじめにあったと訴えた本人(以下P子と略)とその両親(以下M、Fと略)との相談室における面接を1回と、その後本人との電話による面接を5回担当した。

### 1. 来室までの経過

#### 1) 平成X年6月下旬

P子のMから相談室に電話があり、娘がクラスでいじめにあっているが、どこへ相談にいけばいいのかという問い合わせがあった。事務担当が本人の所属する研究室へ話をもっていくように伝えた。

#### 2) 平成X年7月後半

研究室のA先生より相談室に電話があり、いじめ問題にどう対処すればいいかわからないということだったので、事務担当がB先生(相談室長)とC先生(兼任相談員)に判断を仰いだところ、C先

生からB先生、さらにA先生へと連絡が行き、A先生に対処して貰いたいと伝えた。

#### 3) 平成X年8月下旬

P子の両親から学長宛てに手紙が届く。内容は娘のいじめについてA先生に相談したところ、そういう事実はないといわれてしまって困っているので、善処してほしい、1度会って話したいとのことであった。

#### 4) 平成X年8月下旬

D先生(保健センター長)から相談室のCo.宛てに電話があった。いじめにあったということで6月に授業で旅行に行った後から登校できなくなった学生がいて、先日学長宛てにその学生の両親から手紙が届いたこと、このような問題には保健センターが適役だと判断したので、D先生が問題の処理を引き受けたこと、本人はいじめにあって怖いという言い方をしているが、どう対応したらいいかというのが主旨であった。

Co.からは問題の性質からして相談室として介入するには慎重でなければならないこと、本人が来室できる状態であれば面接相談として受理できるかもしれないこと、学生相談室を緊急避難所として利用することはできると思うこと、怖いと思うほどのいじめにあっていたのであれば本人に適切なケアが必要と思われることを伝えた。

#### 5) 平成X年8月末

D先生からCo.宅に電話があり、D先生が、同日、P子宅へ電話を入れ両親と話をした結果、親が一緒なら本人も来室するかもしれないし、手紙の内容では漠然としているので、具体的な事実確認のためにも1度面接してほしいとのことであった。Co.から今のP子の生活の様子について尋ねたところ、夜コンビニくらいなら行かれるらしいとのことであった。

以上の連絡を受けてCo.はP子宅へ電話をし、Fと面接の約束を取り交わした。

さらにD先生宅へ電話を入れ、Fと面接の約束を取り交わしたことを伝えた。D先生はP子は来

室するのかと尋ねたが、本人が直接出たわけではないので、そこまではわからないと伝えた。

#### 6) 平成X年8月X日

面接予定時刻の少し前、A先生と同じ学科に所属するE先生(兼任相談員)が来室した。E先生も旅行に同行したがいじめがあった様子は伺えず、E先生から見たところ本人の被害妄想としか思えない。P子の親友という学生もいじめたと言われていることについてびっくりして「P子の両親と会って申し開きをしたい。」と言っている。他の学生達も「そんなことはやっていない。」と言っている。A先生が3度ほど両親と会っているが、いじめ問題に親が出てくるのはおかしいのではないか。A先生は主任という立場で本人をよく知らないし、研究職という立場であって、いじめ問題については専門外である。ただ要望があれば、そのように対応したいとのことであった。

Co.にはすでにA先生が3度P子の両親に会っていることは情報として知らされていなかったが、教員のいじめに対する無理解からA先生の対応に不安を感じた。しかしP子の両親との面接時刻も迫っていたことから、いじめ問題についての説明したり一般的な対応策について話したりする時間はなく、追って対策についてお話しすることもあろうと思うと言うに止めた。

## 2. 来室

8月X日、面接予定時刻に両親とP子と3人で来室。P子は薄いトレーナーにジーンズ姿。髪はおかっぱでバサバサである。Co.としては今までの経過からしてP子の来室は予想外のことであったが、P子本人と30分、続いて両親と40分面接を行うことにした。以下面接の流れに沿って記述する。

### 1) 本人との面接

今回はP子から無理にいじめの詳しい状況について尋ねることは得策ではないと判断し、今の健康状態、家での生活の様子、今考えていること、学校への希望などを聞いてみることにした。その結

果以下のことが明らかになった。

現在は眠れるようになったし、御飯も食べられるようになった。家ではぼんやりして過ごしたり、テレビを見たりして過ごしている。好きなジャンルの番組を見ている時は嫌なことは全く考えないでいられる。でもこの頃はこうしてもいられないと思うようになって本を開いてみることもある。

そして「両親が自分で事実を話さなければわかってもらえないと言うのでここまで来たが、恥ずかしくて…」とP子が言うので、「もっと早く飛び込んでくればよかったのに。」とCo.が言う。「そうしようと思ったこともあったけど、チクッたと言われてもっとやられても嫌だと思って。」と言う。さらにCo.から今回をきっかけにできれば来室してみないかと誘ってみたが「この学校にはもう来たくない。」とはっきりと言った後、自ら、「このこと(いじめのこと)については1年の時からあった。初めある友達がいじめられていたのに自分が加わらなかったために、今度は自分がいじめの標的にされた。自分が言ってないことを言ったことにされて、さらにそれに尾ひれをつけて言われる。いじめるのは一人(Q子と略)だったし、そのうち無くなるだろうと楽観的に考えてきたが、3年生になって授業で旅行をした時に、自分が親友だと思っていた子からもいじめられるようになり、それが皆に拡がっていった。」といじめの様子について一気に語った。

さらに1年生の終りに1度Q子に抗議の電話をかけたことがあり、その時はQ子も謝ったのだがその後も何も変らなかったし、今では「私の方が被害者。」と喋り直っている。小学校の時、ある子がいじめられている場に居合わせて以来、自分は絶対いじめたりなんかしないようにしようと思ってきた。

このところコンビニくらいなら何とか家から出られるようになったが、途中他人と会うのがすごく怖い。この先の進路としてはA先生が勧めてくれた他大学へ編入することを考えているが、この

状態を克服しなければとても編入どころではないと思う。

いじめた学生達に対してはこんなことをしていてもいいことはない、と言いたい。Q子はA先生の受けがいいので、A先生もいじめは私の気のせいだと思っていると思う、等と語った。

この時までのP子は、着のみ着のままですべて来た様子であったが、はきはきとよくしゃべり、笑い声を上げたりすることもあり、Co. が想像していたよりずっと元気そうであった。

## 2) 両親との面接

両親からは具体的ないじめの内容と家での対応の様子、簡単な成育歴、ならびに学校に対する希望について聞いてみることにした。その結果以下のことが明らかになった。

いじめの内容については直接生命に関わるようなことではなく、言葉による暴力というか悪口で、それを集団でネチネチやる。すでにA先生と3度ほど会ったが、具体的な証拠はあるのかとの話だったので、P子の日記とP子から聞き出したいじめの様子について書き出したメモを持参してきた。(面接時間の設定上、その場ではコピーをとって、後で読ませてもらうことにした。)

いじめがあることは、1年のうちからP子から聞いて知っていたが、その頃は親が関わるのは控えていて、「あなたが自分で言わなければQ子にはわからない。」と言って本人からQ子に電話をするように助言したりしてきたが、そのうちきっと無くなるだろうくらいに楽観的に考えていた。

1週間の日程で行われた学校の旅行に行く前も本人はいじめのことで気をもんでおり、旅行から帰ってきたら本人の顔色が真青だったので、「何かあったの？」と聞くと、倒れ込むような感じで「お母さん、私このまま学校へ行っていたら壊れちゃう。」と言って、登校することができなくなった。ここまで来て、もうこのまま本人だけに頑張らせても無理だと思って、Q子宅へ電話をかけて親と話したり、学校へ問題を持ち込むようにした。相手の

親は「いじめで辛い思いをしたことのあるうちの子が、いじめなんかするわけがない。」と言う。

P子はこれまで、小・中・高校での行き渋りやいじめられなどの学校適応上の問題はなかった。P子はあれこれ親に訴えるようなことはせず、まず自分で考えてそれから言葉に出していくような子だ。高1の夏休み前にトラックに引かれて脳挫傷になったことがあり、奇跡的に9月から復学できたが、1年くらい経ってから本人が言い出して、記憶に障害が起きていたことがわかったことがある。それくらい自分からはものを言わないところがあるが、様子を見ていて「おかしいな。」と感じたことはない。この大学には本人の希望で一般受験で入ったが、女子だけの環境というのが合わなかったのかもしれない。

いじめた学生の親を訴えるようなことは考えていない。ただ問題を大きくした方がP子のいじめについてきちんと対応してくれると考えた。学校には道徳教育をしっかりとやってもらいたい、等語った。

さらにFからこの先の進路として、このまましばらく休学した後復学させるか、別の学校へ編入させるか、あるいはもう勉強などさせずに就職させるか考えているという話が出た。

Co. からは、小・中・高校まではいじめに対する理解も進んでおり、それに応じた対策がとられているが、大学はそこまでいっていないこと、X大学の場合もP子の事例が初めてであるので、どう対応したらいいのか苦慮しているのが実情であること、さらに進路の問題と絡めてメンタル・ヘルスの立場から言えば、いじめにあった本人に過度の我慢を強いることは控えた方がいいことを伝えた。

両親はCo. の話に理解を示し、先程行われたP子との面接の内容から、P子の退学の意志が固いことを改めて知るに及んで、P子の退学もやむを得ないという決心をした。

面接終了時刻も近づいた頃、Co. から他に何か話しておきたいことはないかと尋ねると、MからP

子は授業に出たかったのに出られなかったのだから授業料を返して欲しいという話が出た。

Co.には即答できかねる問題であったがMの話も納得できることではあるので、できるだけ力になりたいと考えているので今日の話は必ず学校へ伝えたと述べ、面接を終了した。

### 3) 退室時

P子は両親の面接が終わるのを待合室で待っていた。退室の際Co.から声をかけようとする、真青な顔色をしており、逃げるようにして立ち去った。

### 4) 退室後

その日の夕方D先生から電話があったので、P子の退学の意志が固いこと、両親の希望について、さらに退室際にP子の顔色が悪かったことをCo.から伝えた。

D先生はP子の退学の意志が固いことに関しては心から残念そうであった。さらに両親の希望を聞くに及んで、授業料については1度払った授業料は返還されないとはっきりと述べた。さらに道徳教育をしっかりとやってもらいたいという話が出たことを知ると、学生と一番接触するはずの助手に聞いても、旅行中いじめがあった様子はないと言って、学長にまで訴え出たP子の両親に対してあからさまに不快感を表明した。さらにD先生もメモの存在は知っていたが、内容を読んでも深刻には受けとれなかったとのことで、電話で両親と話した際に「いじめなんてどこにでもあることではないですか。」と言ったとのことであった。そして最後にCo.に対しても「本当は親ではなくP子と面接してほしかったのだ。」と述べ、電話は切れた。

この時点まではCo.も、P子がいじめられていた期間が長い上に、1週間に及ぶ旅行を経験したことでかなりのストレスを被ったことは間違いないと思いつつも、ゼミ仲間という小グループからの言葉によるいじめにあったくらいで学校へ行けなくなるものであろうかという気持ちも持っていた。P子のまわりにはずっといじめがあったとい

うことなので、他人の言動に過敏になっていて、いじめられていると受け取っていた可能性もあると感じていた。

Co.にはP子の訴えたいじめの内容と退出際のストレス反応とが結びつかなかった、メモのコピーに何かヒントがあるのではないかと考え、目を通してみることにした。それにより、以下のことが明らかになった。

入学してまもなくP子には同じ研究室に所属する7人の仲良しグループができたが、そのうちの一人(Q子)がグループ以外のクラスメートに悪口やからかいといった内容のいじめを始めた。P子以外のグループのメンバーがそれに同調したが、P子は加わらなかった。それをきっかけに今度はQ子はP子をいじめ始め、グループのメンバーも同調していった。3年生になってQ子がグループ外の級友にもP子の悪口を言いふらし、P子は直接関わりのない学生からも暴言やからかいといった内容のいじめをされるようになっていった。そして6月に入って授業の一環として学科単位で行われる旅行があり、いじめにどっぷりと漬かってしまったとのことである。メモには以上の経過の他にP子がいじめにあっていた場所が記されていた。それによると場所は教室の他に、学生食堂や、図書館、売店などであった。

以上の内容から、Co.はいじめが段々と拡大していったこと、しかも学校の教職員の目につきにくい所で言葉という証拠に残らない形のいじめが巧妙に行われていた可能性があると考え、P子のストレス反応と結びつけて、早急のメンタル・ケアの必要性を感じた。そこでD先生に電話連絡して了解を得た後、P子に対する電話相談を行うことにした。

## 3. 電話相談

初めのうち数回はP子の姉が出た。不快そうに「Fはもう何も言うことはない。」と言っているとのことであるので、用件の重要性を伝え、Mに取り

次いでもらうことに成功した。

Mは初めのうちは身構えた様子であったが、Co. からP子の帰り際の様子に気がなったので、P子のその後の様子を知りたいと思って電話した旨伝えると急に態度を軟化させ、P子のその後の様子について語った。それによると来室後P子は家から1歩も出られなくなったこと、「外で話し声がすると自分のことを言われているような気がする。」と言っていることなどが明らかになった。さらに今ここにいるので話してみてくれないかという申し出があったので、P子とその後約1時間に及ぶ電話面接をした。

#### 1) 1回目…平成X年9月上旬

今回は現在の体調や生活の様子を中心に聞いてみた。それによると、夜寝るのが遅く、一人だと怖くて眠れないが、眠ることは眠れる。ただ夢を見ていることも多くて、同室で寝ている姉の話によると、歯ぎしりしていることがあるらしい。朝起きられなくて昼近くまで寝てしまうので、起きた後もボーッとしてしまう。食事もおいしいとは感じないがとりあえず3食は食べているとのことであった。自分だけ一人にいる時に外で話し声がすると、自分のことを言われているように感じてしまうとのこと。

さらに話を進めていくうちに、学校をやめようと思いついたら随分気が楽になった。特に授業で旅行に行った後の帰り道は、線路に飛び込んで死のうと思ったほど辛かった。2年間我慢していたのは、皆と同じレベルになってもしかたないし、親には高い授業料を払ってもらっているのに心配かけたくないし、資格をとりたいと思ったからだ。大学に入るまで、自分から友達を作ることがなかったので、大学へ入ってから自分から友達を作ろうとしたのだがうまくいかなかった。高校はのんびりしていたが、小・中といつも自分のまわりにはいじめがあった。自分は絶対いじめたりしなかったが、そこに居合わせるのが辛かった。いじめは本当に嫌だ、等語った。

P子はもっと話したそうであったが、筆者は次の面接が入っていることを告げ、とりあえず今はゆっくり休むよう指示。またこの状態を抜け出すために、家族以外の人との接触が必要と思われるので、隔週の割合で電話面接を行うことを提案し、P子も了解した。さらにまだ学籍がX大学にあるので、何か困ったことがあったら、必ず相談室まで連絡するように伝えた。

なお、D先生にはCo. からのP子の状態の見立て(疲労からかなりの抑うつ状態にあり、またいじめられ体験により神経が過敏になっているようなので、まずは休息が必要であることを)を伝え、引き続き相談を継続する必要がある旨伝えた。

#### 2) 2回目…平成X年9月下旬

まずP子の姉が出てそれからP子に替った。このところ夜散歩くらいなら20分ほど外に出られるようになった。Mから誘う形で一緒に歩いている。それ以外家での生活は変わらない。自分の今の状態は家族の人以外は誰も知らない。このところ大分深く眠れるようになってきて、夢もあまり見なくなってきた。一人でいるとロクなことを考えないが、いつも家に誰か家族の人がいるので何も話さなくても気が紛れる。色々考えてイライラすることもあるが、そういう時は身近な人に八つ当たりしたりせず、布団をかぶって眠ってしまうとのこと。

Co. はここまでの面接を通して、P子のきまじめさや柔軟性の乏しさといった性格特徴と家庭環境から、P子にはアサーションを含めた対人関係のスキルを身につける必要があることを感じた。本人も両親も現在のところ退学の意向を示しているが、X大学に籍がある間は、本人の体調に配慮しながらいじめによるひきこもりから回復していく過程につき合っていくことにした。そして相談を継続していく過程でP子の態度が軟化し、復学したい気持ちが起こってきた時に備えて、D先生と相談しながら学校側の受入れ体制を整えていくことも必要であろうと考えた。

3) 3回目…平成X年10月上旬

直接P子が電話口に出た。1週間前に風邪を引いて吐き気がした。家の人からこの頃「そろそろ家から出たら。」と言われるが、自分ではまだ無理。外で人の話す声がすると、色々思い出して悪いように考えてしまう。運動不足は悪いと思うので、外へ出ようと思うのだが、そうすると気がふさぐ。実はMから朝散歩をしようと言われていたことがあり、その時は親の言うことは正しいと思って嫌だと言えなかった。吐き気はそのせいもある。Mは無理強いすることはなく、「嫌なら嫌だと言いなさい。」という言い方をする。

Co.からはまず、家の中で言いたいことを言えることが大切だと思うと伝えた。

4) 4回目…平成X年10月下旬

P子の兄がまず電話に出てそれからP子が出た。「元気ですか？」と尋ねると固い声で「適当にやっています。」と言った後、自分から話そうとしない。好きな本を読んだり、飽きるとパソコン・ゲームをしたり、仕方なく家事をしたりしている。家の中では非常に明るいが、外に出ると萎縮する。人が多勢いる時は外へ出られない。家の人達は「そろそろ編入先の学校を決めないと…」などと言うが、自分ではもう少し時間が欲しい。私だってこのまま家にいて親の厄介になろうと思っているわけではないと不満そうに語った。

Co.からは、P子のダメージからの回復のペースと家族の人達のP子に対する要求にズレが出てきている感じであるが、P子は少しずつ元気になってきている様子であるし、何よりもP子自身がこのままでいいと思っているわけではないので、自分なりのペースで進んでいけばいいと思うと伝えた。

5) 5回目…平成X年11月上旬

自分からすぐ電話に出た。このところ「疲れているな。」と感じることはなくなってきた。もともと一人で本を読んだりして過ごすほうが好きだったので、学校に行っていないことの他は何にも変っ

ていないとのこと。その後しばらくの間、楽しそうに今夢中になっているある女流作家のエッセイの話をし、そろそろ時間切れとなった頃、実は昨日編入を希望している先の大学の編入の資料が届いたが、試験対策がわからないという話が出た。

Co.も名案が浮かぶわけではなかったが、試験は編入してやっつけていけるかどうか学力をみるものであるから、編入希望先の大学のカリキュラムがわかればいいのかもしれないと伝えた。

今回の電話相談の内容は、電話相談の回数を経るうちにP子親子の学校に対する態度が軟化してくるのではないかという、Co.の見通しを打ち砕くものであった。しかしひきこもりから回復していくために本人の意志決定を尊重するというのであれば、退学もやむを得ないとも思われた。

#### 4. 電話相談以後

1) 平成X年11月X日

P子から10月末付けで退学届が出たので、相談を終了してもらいたいとのことでD先生が来室した。D先生はCo.の方から一方的に連絡を入れているだけでP子からは何も言ってこないことを確認した後で、事務からの問い合わせで、母親がCo.から授業料を払う必要はないと言われたと言っていたとのことであるが、そういうことを言ったかという話が出た。

そこでCo.からは8月に来室した際に授業料を返してほしいという話は出たこと、その際の面接で退学の意志を明らかにした後で、退学届が出た様子がなかったことで、相談室が熱心にP子と関わっている様子を見ていて、少し学校に対する態度が軟化してきているのかと思っていたことを伝えた。

5回目の電話相談の際、P子は退学のことには何も触れていなかったし、親からの連絡もないので、P子は自分が退学したことを知らない可能性もあると考え、Co.としては少しP子の動きを見守ることにした。

## 2) 平成X年11月中旬

その後1週間待ったが、P子から何も連絡は入らなかった。そこでCo. からP子宛てに、P子から退学届が出たためにこれ以上相談を継続できなくなったこと、家から外へ出られるようになるために相談する相手が欲しいのであれば、最寄りの保健所に当たってみるといいかもしれない旨書いた手紙を書き送った。

## 5. 終結

さらにその後1週間待って、P子親子から何も連絡が入らないのを確認したところで、相談を終結とした。

## 考 察

### 1. 本事例のいじめの特徴について

本事例のいじめの特徴について述べる前に、菅野(1996)、有村(1997)、森田(1999)を参考にして、今日の小・中・高校でみられるいじめの主な特徴を上げると以下の通りである。①子供から大人になる過渡期に生じやすい。②主にクラスの中の、女子の場合にはさらに仲良しグループの中で起こることが多い。③内容は男女共「悪口、からかい、無視、仲間はずれ」といった精神的ダメージを被害者に与えるものが多い。④被害者と加害者が入れ替わったりして、被害者と加害者の関係があいまいである場合がある。⑤一人を多勢でいじめることが多い。⑥学校関係者を始めとした大人からは見えにくい。⑦いじめを訴え出ることによって被害がさらに深刻になる場合がある。⑧加害者の側にいじめを認めようとしなかったり、いじめを正当化しようとする傾向がある。⑨いじめが長期化することがあり、そうなると被害は深刻化する傾向がある。

次に本事例のいじめの特徴を上げると、以下の通りである。①いじめたのはQ子を中心とした同級生の仲良しグループで、それがグループ以外の

クラスメートへと広がっていったものである。②内容は「悪口・からかい」である。③学校関係者の目につきにくい所でいじめが行われていた可能性がある。④加害者側に加害者意識がない。⑤P子に対するいじめの期間は2年以上に渡っており、P子の被害は深刻でPTSDの症状がみられる。

以上の点から本事例のいじめは、今日の小・中・高でみられるものと大差ないと思われる。これまで大学では、ゼミナールやサークル活動での先輩の後輩に対するいじめや、教員の学生に対するいじめといった、大学内での制度上の力関係の違いを背景としたいじめの存在は認められていた。しかし本事例のいじめは、同じクラス内の友達同士の間で起こった点に特徴がある。

### 2. 本事例の対応上の問題点について

ところで近年の危機管理に対する認識の高まりによって、学校においても危機管理体制の見直しが問われるようになってきた(文部科学省, 2001)。危機管理とは時と場所を選ばず思わぬ形で発生する緊急事態を予知、予防することであり、万一発生してもすばやい対応で被害を最小限にとどめることであると定義されている(大泉, 2002)。本事例はX大学において初めて表面化した事例であるとともに、予期しない事態であったが、本事例の対応上の問題点とは、本事例が①現在の小・中・高校でみられるのと大差ない内容をもったいじめ問題であるという認識の欠如と、②X大学における危機管理の問題であるという認識の欠如によって引き起こされた対応上の失敗にあったと考えられる。以下問題の発生から終結に至るまでの本事例の対応上の問題点、及び本来とられるべきであったと考えられる対応策について検討する。

#### 1) 来室までの経過

平成X年6月下旬、P子のMの電話による問い合わせがきっかけで、学校内のいじめが表面化した。事務担当が対応に当たったが、事務担当者はこれを小・中・高校でいうクラス経営の問題である



と判断し、本人の所属する研究室へ話をもっていくように伝えた。しかしいじめ問題は、クラス経営の問題であるだけでなく、いじめられた側のケアの問題や、学校関係者に対するコンサルテーションなど、学生相談室として引き受けられる内容ももっているため、親からの問い合わせがあった以上は相談室としてとりあえず受理し、内容について確認するべきであったと思われる。

平成X年7月後半、P子を担当しているA先生からいじめ問題についての対処の仕方についての問い合わせがあったことがきっかけとなって、大学内の相談担当者の中で本事例の対応策が話し合われ、問題はA先生へと返された。小・中・高校までのいじめ対策を参考にすれば、本来ならばこの時点でクラス担任に当たるA先生を中心にして、いじめ問題に詳しい者がA先生をサポートする体制を早急にとらなければならなかったと考えられる。さらに学校としての危機管理対策上、本事例は保護者からの訴えであるので、窓口を一本化して(有村, 1997) A先生が対応に当たり、保護者とのコミュニケーションを十分にとって信頼関係づくりに努める(牧, 2000)べきであったと考えられる。というのはいじめ問題は、いじめがエスカレートすることを未然に防ぐ必要があるために、早期発見・早期対応が大切であり(管野, 1996; 小林, 1999)、また出来事そのものの解消だけでなく、その後の人間関係の調整が必要であるために一人では対処しきれないという問題を抱えているからである。そしてもしこの時点でサポート体制がうまく機能していれば、後日明らかになったような対応上の不備(例えば、いじめの事実関係を調査するに当たって、いじめを行ったかという質問を加害者側に直接することや、ことばによるいじめは証拠を残さないために行われるにも関わらず、保護者に対していじめの証拠を求めるといったようなこと)はなかったであろうと考えられる。

平成X年8月下旬、学長宛てにP子の両親から手紙が届いた。このことは早期対応の失敗によっ

て、問題が拡大したことを意味している。保護者の意図はいじめの事実があることを学校の最高責任者である学長にわかってもらうことによって、学校全体でいじめ問題に取り組んでほしいということであった。しかし学長自らこの問題には関わらなかった。「遅くともしないよりはまし」(佐々, 1994)という危機管理の観点に立てば、この時点で学長が保護者の希望に従って1度ならず会い、誠意をもって対処する旨の発言があれば、保護者の方も納得し態度を軟化させた可能性はある。

さらに数日後の平成X年8月下旬、相談室のCo.にD先生から電話があり、この時初めてCo.は本事例と関わりをもつことになった。D先生は、今回のいじめ問題の解決には保健センターが適役だと判断して学長から問題の処理を引き受けたとのことであったが、この時点でD先生には具体的な問題解決策があった様子は何えなかった。Co.は不安を感じたが、大学には教育問題の専門家がいるので、D先生の問い合わせに対し、自分の職分を越えると思われる部分のいじめの対応についての発言は差し控えた。

平成X年8月末の夜遅く、Co.の自宅にD先生から電話が入り、本事例の件で早急に面接をしてほしいとのことであった。Co.にはD先生の電話の内容からはP子親子と面接をする意図が明確に理解されたわけではなかったが、問題解決に当たってP子親子と顔合わせをして信頼関係を築くのが先決であると考え、今回はいじめの事実関係の確認を行うつもりで、面接に臨むことにした。しかし本来ならばこの時点で、Co.に課された役割は何であるのかはっきりさせなければならなかった。

平成X年8月X日、面接設定時刻の少し前に、兼任相談員であるE先生が来室したことで、Co.は初めて本事例に対する大学関係者の対応の様子を具体的に知ることになった。その対応の様子は加害者に対していじめを行ったかどうか直接尋ねたり、関係者が何の連携もなくバラバラに問題に関わるというものであり、その様子から大学関係者はい

いじめ問題に対する理解がないことが明らかになった。

## 2) 来室

両親との面接においてCo. は、今回はいじめに対する事実確認だけを行うつもりであった。しかしP子の両親の来室の目的は、事実確認だけでなくP子のこの先の進路を決定するに当たって、メンタル・ヘルスの立場からCo.の意見を知りたいということであった。つまりCo.の面接の意図とP子の両親の来室の目的にズレが生じてしまった。

さらにP子親子の退学後、D先生との電話のやりとりを通して、D先生は学校を代表して問題解決に当たっているにも関わらず、いじめについて知識がないことが明らかになった。D先生は何度かP子の両親と電話で話をしたが、その内容はD先生が学校を代表する立場にあっただけにP子親子の気持ちを逆撫でし、学校に対する不信感を増幅させたと思われた。

Co.はこの時点で初めて本事例に関わった大学関係者の対応全体を俯瞰し、学内にいじめ問題について見識がある者がいないことを知った。さらにP子の両親の持参したメモのコピーの内容の意味を理解するに及んで、Co.はP子親子との信頼関係の回復と、学内の関係者のいじめ問題に対するコンサルテーションとに取り組むことが必要であるという認識に至った。

## 3) 電話相談及び電話相談以後

P子のFの態度は、今までの学校側の対応のまずさを挽回しようとして動き出したCo.をあわてさせた。しかしCo.は相談室が誠意をもって対応に当たることで、P子親子の学校に対する不信感はきっと軽減してくるものと期待してそれ以後の電話相談に臨んだ。しかし5回目のP子との電話相談の内容と電話相談以後のP子親子の態度からは、本事例のいじめ問題は、電話相談が開始される以前にほぼ決着はついていたと考えられる。P子から退学届けがなかなか出なかったのは、相談室来室以後の電話相談を通して学校が一生懸命P子

の問題に取り組んでいる姿勢が見られたことで、P子親子の学校に対する不信感が軽減されてきていたからかもしれないとも考えられるが、それも授業料納入の件で誤解が生じ、相談室さえも当てにはならないという不信感を生み、退学へと至った可能性がある。

本事例の全体を振り返ってみるならば、Co.の介入は、P子のひきこもりからの回復にはある程度の効果を上げたかもしれないが、Co.は本事例を俯瞰する立場になかったために、いじめに対する対応としては手遅れだったのだと考えられる。

## 3. 大学におけるいじめ対策について

本事例はその経過から、①今日のいじめ問題に対して話せばわかるであろうとか、聞けば本当のことを答えるであろうなどという態度で問題解決に臨むのは安易であり、被害者を二次被害に陥らせる行為であるということと、②大学における危機管理の問題であるという認識がなく、問題解決に当たった関係者の役割上の権限と責任とが明確にされていないならば、被害が拡大する可能性があることを明らかにした。つまり本事例は、①今日のいじめ問題に対する無知・無理解からくる対応上の問題と、②危機管理体制における役割の不明確さからくる対応上の問題とが絡まりあっていたのだといえる。

近年、初等及び中等教育機関は、いじめ問題を危機管理の観点からとらえるようになってきている(有村, 1997; 牧, 2000)が、本事例は高等教育機関においてもいじめ問題について同様のとらえ方がなされる必要があることを意味している。

そこで本事例をもとに大学におけるいじめ対策について、危機管理の観点から、1) 平常時、2) いじめ問題の発生時、3) いじめ問題の発生後といった3段階を追って考えると以下の通りである。

### 1) 平常時

1) -①学生だけでなく学生と関わる学校関係者全員にいじめの基本的な認識(文部省, 1996)に基づい

た啓蒙・啓発を積極的に行うこと。特にこの報告が出された背景に基づいて、いじめによる被害については周知徹底すること。

1)-②いじめ問題は出来事そのものの解消だけでなく、問題が解消した後も人間関係の調整が必要であるため一人では対処しきれない。そこで学生に直接教育に当たる教職員は、小・中・高校で起こっているいじめの実態について熟知した上でいじめ問題の対策チームを作り、それぞれの役割に応じ権限と責任とを明確にした上で迅速で適切な対処が行えるようにしておくこと。

1)-③いじめは学校関係者の目につきにくい所で発生するので監視員を置き、いじめを目撃したら速やかに対策チーム関係者に申し出るようにしておくこと。

2) いじめ問題の発生時

2)-①いじめの訴えがあった場合には、それが誰であっても訴えなければいられなかった気持ちに十分な配慮をし、誠意をもって対応する旨約束した上で、窓口は一本化して対応に当たること。

2)-②いじめの訴えが起こったら、速やかに事実関係の調査を行うこと。その際加害者の側にいじめたかどうか尋ねることは無意味であるので、直接いじめの現場を押さえること。

3) いじめ問題の発生後

3)-①必要があれば被害者に対し、適切なメンタル・ケアを行うこと。

3)-②相談の窓口を加害者側にも開き、自分をみつめ直す作業を援助すること。

3)-③いじめの被害がさらに深刻にならないよう監視を強化すること、以上である。

## 謝 辞

本論文を作成するに当たって御助力下さいました、東京外国語大学助教授塚越昌幸先生と筑波大学教授小玉正博先生に心から感謝申し上げます。

(注)本研究は日本学生相談学会第19回大会における発表をもとに、加筆・修正したものである。

## 文 献

- 有村久春 1997 いじめ. 下村哲夫編 事典学校の危機管理. 教育出版, 268-277.
- 管野 純 1996 いじめ—子どもの心に近づく—. 丸善ブックス
- 小林正幸 1999 教育カウンセリングの考え方. 小林正幸編 実践入門教育カウンセリング. 川島書店, 9-43.
- 牧 昌見編 2000 講座 学校の危機管理. 学事出版
- 文部科学省編 2001 我が国の文教施策(平成13年度版). 大蔵省印刷局
- 文部省 児童生徒の問題行動等に関する調査研究協力者会議 1996 いじめに関する総合的な取組について—今こそ、子どもたちのために我々1人1人が行動するとき—. 内外教育, 1996年7月19日号
- 森田洋司・滝 充・秦 政春・星野周弘・若井彌一編 著 1999 日本のいじめ—予防・対応に生かすデータ集—. 金子書房
- 諸富祥彦 1996 「いじめ」体験の実態をめぐって—大学生対象の調査結果の報告と解決へ向けての若干の提言—. 千葉大学教育学部教育相談センター年報, 13: 7-16.
- 奥村武久・川口 侃・河原 啓・長井 勇 1988 大学生の過去の「いじめられ体験」に関する調査—神戸商船大学の場合—. 神戸大学保健管理センター紀要, 1, 15-22.
- 奥村武久・河原 啓・長井 勇・林 光代・鈴木英子・野田恵子・木村純子・楠田康子・植本雅治 1988 大学生の過去の「いじめられ体験」に関する調査—第2報—. 神戸大学保健管理センター紀要, 1: 5-13.
- 大泉光一 2002 クライシス・マネージメント[三訂版]—危機管理の理論と実践—. 同文館出版
- 坂西友秀 1995 いじめが被害者に及ぼす長期的な影響及び被害者の自己の認知と他の被害者認知の差. 社会心理学研究, 11, 105-115.
- 佐々淳行 1994 新・新・危機管理のノウハウ—世紀末の指導原理—. 文芸春秋
- 遠山宣哉・豊嶋秋彦 1995 大学生の過去の「いじめ・いじめられ」体験(第2報). 全国大学メンタルヘルス研究会報告書, 17, 77-78.
- 山本由子・坂西友秀 1988 大学生のいじめられ体験. 第10回大学精神衛生研究会報告書, 152-157.