

インターネットによるカウンセリング, 援助活動について(1)

林 潔

1. 序

現在我が国でも双方向テレビなどのメディアを用いた遠隔カウンセリングの方法の開発が進められている (Kakii, et al, 2000)。このような遠隔カウンセリングの方法は、カウンセリングの活動の今後の方向の一つとみなされている (坂本, 2000)。インターネットを用いたカウンセリング活動も、この遠隔カウンセリングの手続きの一つである。

現在インターネットを用いた、カウンセリングあるいは援助活動が、既報のように、一般の相談活動や、社員相談の分野などの一部でも普及の過程にある。またこの方法は、教員に対する相談、支援の方法としても活用されている (河村, 他, 2000)。

インターネットは電話などの他の電子メディアと同様に、必要な時いつでも連絡がとれるという安心感を人々に与えるというメリットがある。特にモバイルタイプ機器の場合にはその利便性が大きい。

現在30代以下の世代にとって、コミュニケーションの形態が変化し始めている (河村2000)。大学生の場合では、川口ら (2000) によれば、インターネットは現在ではコミュニケーションの手

段の上位にある (Table 1)。

不安、抑うつ状態の人々、すなわち傷つきやすい (vulnerability) 状態にある人々は、個人的な情報を求めている。そのためインターネットは健康上の問題を持つが、専門家の情報を得られない人々、同輩からの情報が得られない人々に対する支援の方策となっている (Winefield, 2000)。そして、これらの人々は面接によって問題を訴える方法には、特に初期には、ためらいを強く感じている。

また面接の機会を利用するには、時間的、経済的制約や困難が伴う場合が少なくない。そのためインターネットは、面接相談の補助的機能としての役割も果たし得る。 (原田, 2000)。

しかし一方では、インターネット中毒という名称で、インターネット利用についての弊害も指摘されている (注1)。

例えば、2000年の日本心理学会では“インターネット社会とこころの健康” (島井, 他) が自主シンポジウムのテーマとなっている。また日本学生相談学会の2001年3月の学生相談セミナーでは大学生の対人関係障害として、引きこもり、ストーカーとあわせてネット依存の問題が取り上げられる。また世論調査ではITの発展が社会に与える影響として53%が人間関係の希薄化を上げている (注2)。

水國 (2000) は188人を対象にネット依存の解明のために、インターネット所持者の利用状況を調査した。その結果被験者が「とてもよくあてはまる」「あてはまる」と回答した上位10項目はTable 2のとおりである。

Table 1 伝達方法

伝達方法	平均評定値
1. 携帯メール	4.113
2. 携帯にかける	4.021
3. E-メール	2.606
4. 直接話す	4.648
5. 自宅の電話にかける	2.683
6. 手紙	2.444
7. Fax	1.620
8. 友達を介して	2.373
9. 電報	1.085

Table 2 インターネット利用者の上位回答 (水国, 2000)

思ったよりも長い時間ネットにいたことがある	169
メールが来ないとさびしい	143
ネット接続中、「あともう少しだけ」と思う自分に気づくことがある	130
ネット環境を良くするため、新しいパソコンを買ったり、電話会社のサービスやケーブルテレビを利用した	124
ネット上で新しい友達ができることがある	123
1日に何度もメールをチェックをしてしまう	122
ネットに夜遅くまで接続するために、睡眠不足になることがある	120
インターネットを利用するようになって、テレビを見る機会が減った	109
インターネットのない暮らしは退屈でむなしと思う	109
日常生活で悲しいことや気分が沈んでいた時、ネットに接続して気分をまぎらわすことがある	103

ここにもネット利用者の情動的傾向の反応がうかがわれる。そして一部の反応には、可能性として嗜癖への連想を伺わせる。相談を求めてくる人の状況によっては、確かに他の方法の相談を勧める必要がある。

カウンセリングあるいは相談活動の対象となる問題にも、いくつかの水準があることは池見 (1982) も指摘しているとおりである。インターネットによる相談活動も、その可能な水準の範囲と限界の下で行うのであれば、援助活動として一つの機能は果たしている。

2. インターネットによる相談の機能

一般によく用いられるインターネットの個人情報伝達、情報交換システムとしては、電子メールとwebサイト、掲示板の2つが考えられる。

(1) 電子メールとwebサイト

相談者が電子メールをカウンセリングの手段として選んだ理由としては、対面場面への抵抗と時間的空間的自由度が高いという2つの理由が挙げられている (浅沼, 2000)。CMC (Computer-Mediated Communication) は対面よりも話をしやすく、対人圧力を感じさせるような他者の存在感を感じさせにくい (西村, 2000)。

例えば東京学芸大学教育実践総合センターの不登校児の問題をテーマとするホームページでは、他の相談機関と比較して父親からのアクセスが多い。時間的自由度の高さと併せて、父親の場合は

電子メディア機器に対する抵抗感の少ないことがこの条件として指摘されている (野呂, 2000)。

奈良市立病院のwebページと電子メールを併用した禁煙訓練は、オーガナイザーから毎日メールが参加者に送られるシステムである。この結果12か月後には参加者の53.3%が禁煙に成功している (Takahashi, 2000)。

2000年秋に開催された国際行動医学会でもその他、慢性病への対応 (Eakin, et al. 2000) 禁煙プログラム (Borland, et al. 2000) が報告されている。インターネットの利用と行動論的対応とは結びつきやすい側面がある。

Webサイトは、単に情報提供のみならず、プログラム化した相談機能へと拡大する。また問題に当面した時に、直ちに対応の手段を視覚的に得られる利点がある。視覚的情報の留置が可能であるため、この点では電話よりもコミュニケーションや情報伝達の誤りが少ない。

Figure 1 はAustraliaの大学の設けている、2つのwebサイトの一部である。すなわちBallaratt大学の地域サービスの一つとしてのパニック障害治療プログラム、Adelaide大学病院の乳ガン患者支援システムである。これらには、対話式プログラムが用いられている。

なお筆者は週1回の面接相談を補うため、途中でメールにより一日の行動の評価、時間管理などの認知行動的方法を活用している。

Ballaratt大学のパニック障害治療プログラム

www.ballarat.edu.au/ruralhealth/panic/

このオンラインは、バララット大学のオンラインパニック障害治療プログラムに基づくものです。

このプログラムでは、パニック障害に関係したいろいろな点について、一般的な見方とパニックを弱めるのに役立つ情報が分かります。

対話式の方法がいくつかあります。またこのプログラムの第2段階への登録ができます。

パニックの本質

パニックの原因 パニックの影響 パニックの対処

パニックになったことがありますか

パニックの治療

登録のページ

WINGS*

(Adelaide大学病院の乳ガン患者支援システム)

<http://wings.adelaide.edu.au>

乳ガンについて

危険要因 発見と診断 治療 他機関との連携
新しい部屋

最近のイベントと関係図書

インターネットについて

他機関との接触

あなたは非英語国から来ましたか

サポートグループ

奥地への電話 あなたの一言 消費者調査

よくある質問 子どものコーナー

乳ガンについての組織

農村部の女性への情報

私たち

Wingsチーム スポンサー

直接のコンタクト 否認文書

*Women in need getting Support Breast cancer

Figure 1 Australiaの大学のwebサイト例

(2) 掲示板

掲示板は基本的に情報交換、意見交換の場である。

掲示板は公開の場面であるので、当然プライバシーにわたる問題を取り上げるわけにはいかない。しかしプライバシー開示の前段階としての、考え方や一般的な気持の交換の場として活用されている。いわば新聞や雑誌の投書欄の役割といえる。そのようなことから、掲示板も人々の心を支える一つの機能を果たしていよう。

Table 4は、本短大の掲示板”卒業生ノート”の、2000年10月31日書き込み分までの100件の内容である。卒業生ノートは本短大卒業生の情報や意見交換の場である。当然まず全部の内容が、いわば日常的な会話のやりとりの領域から出ない。しかしその中でも、やや深い感情の表現、開示や訴えに関するものも見らないわけではない。情報や意見交換者の間で生活上の問題についての情報を共有することができる。従ってこのように掲示板も、自分の経験や感情の開示の機能を果たす側面もある。すなわち「お話していると楽しいし、相談にものってもらえる」のである。

またこれらのコミュニケーションでは、言語表現だけではなく絵による伝達が可能になってきたことは、自己表現、感情伝達の内容を豊にしている。コンピュータ・コミュニケーションには新しい友人獲得が期待されている（遠藤・吉田,2000）ところもある。

Table 4 本短大卒業向け掲示板の内容

意見・情報の提示	32
個人的経験の開示	68
情報の要請	0
個人的援助の要請	0
合計	100

3. インターネットによる相談援助活動

(1) 一般的情報提供

相談者の問題に対する一般的情報提供の場合、単に情報の提示のみならず、提供された情報についての相談者の反応に対する援助が求められる。この際にインターネットのフィードバック機能が

有利に働く。

(2) カウンセリング関係

インターネットによるカウンセリング関係の問題と課題は既報（林，1998）の通りである。

特にインターネットによる相談の場合には、必要に応じていわゆる単純な一問一答式の応答に終わらないような対応上の工夫が要求される。その手続きに一つの示唆を与えるものが先の報告のように認知行動療法の方法の導入である。

これらインターネットのカウンセリングの対応の仕方については、小林（1999）が具体的な提案を行っている。また奥野（2000）によれば、受信メールを引用して返事を書くという機能を利用した使い方がもっとも有効とされている。

(3) コンサルテーションおよびスーパービジョン

インターネットは情報の留置が可能であるために、コンサルテーションやスーパービジョンの手続きとしての役割も果たす。特にコンサルテーションやスーパービジョンは、既に人間関係のある人々の間でなされることが多い。そのためにこれらの人々とのコミュニケーションでは、既に相互の共通理解がある程度形成されている点が有利な条件として働く。

なおこのスーパービジョンとコンサルテーションの領域については、テレビ電話の活用も進められている（吉武・菅井，2000）。

4. カウンセリングについての学習と支援

インターネットによるコミュニケーションは、カウンセリングについての学習と支援システムの方法論の一つである。

カウンセリング関連の学習に伴う疑問、質問についての個人指導の一つとして用いられる。

しかし授業の場合、教材提示と講義形式の内容については検討を要する（中田，200）。

5. インターネットによる援助活動の限界

インターネットを用いた相談活動の最大の問題点は、秘密保持の限界である。このことは、まず

周知されなければならない。また不正侵入による解読の可能性も無視できない。

電子通信メディアによる心理的援助・カウンセリング活動は、間接的な接触であるために、必然的に対象理解についての危険性が伴う。

その例として、小林（1999）は、1. 誤解の生じやすさ、2. 感情の投影の問題、3. 虚偽情報の使用、4. 事例対象理解の困難さをあげる。

電子メールのコミュニケーションについて、現実の本人とはずれたところで認識されるところで対人認知、あるいは問題理解が進行する可能性が難点である。例えば、次のような指摘もある。「メールや電話は本人の気持ちを表したもの。それを、私たちは何か別の存在として受け止めている気がするのです。相手がどういう人柄なのかの認識もなしに、意思の伝達をするのは難しいと思う」（注3）

また小林も指摘しているように、コミュニケーションの受け手の投影によるイメージが存在し、それに対して反応しているという可能性もある。パソコンの画面に現れた者は、仮装現実の姿でもある。

6. 課題と展望

(1) 地域援助機関とのネットワークの形成

インターネット利用のカウンセリング援助活動においては、地域の関連機関との連携が不可欠である。

インターネットのカウンセリングは、必ずしもそれだけで完結し得るものではない。従って面接相談との移行過程としての機能、あるいは面接相談の補助として機能させることを中心にその役割を設定することである。

一方、先の東京学芸大学の相談活動の場合では、半数近い相談者が他の相談機関に来所しながらも、このセンターに電子メールの相談を寄せている。この背景には、1か所の相談のみでは安心できないという不安の高さ（野呂，2000）もあろう。しかしそれと併せて、面接か否かという相談の様式

にはこだわらず、より権威のある相談機関や相談者を求めるという気持もその背景にあるのかも知れない。このことは、相談機関のプレステイジあるいは相談担当者によっては、インターネットの相談が単に面接相談を補足する以上の役割を果たし得るということを示唆しているのではなかろうか。

(2) 自己援助 (self-help) グループとのネットワークの形成

先のAdelaide大学病院の乳ガンの患者に対する活動では、インターネットによる相談と併せて自己援助グループを併用している (Winefield、2000)。カウンセリングのネットワークの形成が課題となる。

人々が当面する問題については、その問題に対応する支援グループへの情報を求められる。図書情報が大きな役割を果たすが、図書情報は時間差が大きいので、現在継続して機能しているかについては不明確である。

ホームページによる情報提供の有利な点である。

(3) インターネットの利用についての地域公共機関の活用

利用者の側には、インターネットの利用について困難さが伴う場合がある。

すなわち利用についての潜在的な要求はあっても、経済的、技術的、その他の理由によって、自宅にインターネットを保有できない人々や、活用に困難を感じる人々が少なくない。また機器を自宅に保有できたとしても、特に高齢者の場合取り扱いに困難を感じる人々が少なくない。機械の扱いに初歩的困難を感じても、メーカーの電話相談はなかなか繋がりにくい。また専門的な用語ですらすら回答されても、初歩的な人は辟易してしまうだけで、二度と電話を掛けたくなくなる。初歩的な人の場合一般にインターネットは、援助者が近くにいないと利用しにくいところがある。

このような場合、例えばSouth Australia州では、相談者は公共図書館のインターネットを利用する。これには利便性と併せて、図書館職員の援助も得られるという側面もある。地域図書館の役割ともなろう。また我が国では、郵便局に地域の

情報センターの役割を与えようという構想があるという。通信基地の一つとしての郵便局にも、援助支援の役割を果たし得る可能性がある。

(4) カウンセリングのシステム化

Webサイトの情報利用の場合、相談者の反応に応じて相談の進行を行うことができる。このことからシステム化されたカウンセリングの手続きの導入が容易である。

このシステム化されたカウンセリングには、カウンセリングの段階モデルが設定される。例えば Systematic Counseling と題した Stewart ら (1978) の著作には、意思決定モデルとして以下の過程が設定されている。

1. 問題の同定
2. 価値観と目標の同定
3. 他の可能性の同定
4. 他の可能性の検討
5. 試案的な意思決定
6. 意思決定に基づく行動
7. 結果の評価

相談過程を、ある程度構造化して対応処置を想定する事が可能である。

また認知行動療法による方法としては、3種類のCAC(Computer-Assisted Counseling) モデルが作成され、効果が確認できている。すなわち、PLATO Dilemma Counseling System、認知療法、論理情動療法 (REBT) によるモデルである (福井, 1997)。

また我が国でも教育支援のためのカウンセリングシュミレーションソフトがすでに実用化されている (Figure 2, 注4)。

この不登校支援のプログラムとしては、(1) 久しぶりに学校へ行きたいと思ったら・・、(2) 教室に入ろうと思ったら・・、(3) 友達からいわれること・・、(4) 明日のわたし・・の4つのステップから構成されている。

これらのステップは、それぞれの場面に対しての、行動療法というメンタルリハーサルの役割をも果たすものである。



Figure 2 カウンセリングシュミレーション

(三鷹市教育委員会, 2000 注4)

社会的支援の役割としては、情動的(emotional)、companionship、情動的(informational)機能があげられる(La Greca, 2000)。さらに社会的支援活動の内容には多様性が要求される。一つ一つの方法には、必然的にそれぞれの限界が伴う。逆をいえば各々の方法論が他のアプローチの補完機能ともなり得る可能性をもっているといえる。

「パソコンの導入で、メールでの会話を学校の先生としたり、もくせい教室に來れない子と指導員のやりとりができた、そして何より口では言えないこともメールでなら自分の気持ちを素直に表せることができたのも子どもたちの力です」(小金井市もくせい教室, 2000)

会話であれ電話、手紙であれ、人は気持ちの交換や意思の疎通、すなわち分かり合える関係を求めている。インターネットもその一つの役割を果たしている。直接であれ間接であれ、気持ちの交換や共有ができない状態が人間にとってストレスフルな状況のはずである。

インターネットの相談の歴史は我が国ではまだ新しい。それぞれの現場で行われている実践の試みの交換を通じて、方法論の進化が求められる。

人は人間関係によるものを基本とした、情動的関係によって支えられ成長する。インターネットによるカウンセリングも、これらの関係形成の一つの条件としてelaborateされなければならないのである。

注

- 1 日本の予感(9) ネット漬け人恋し
(朝日新聞, 2001. 1. 10)
2. 松下電器系リサーチ会社調
(朝日新聞, 2000. 12. 31)
3. ケータイ文化 (朝日新聞, 2000. 4. 30)
4. 小林正幸監修 不登校のあなたにーカウンセリング・シュミレーション 教育の杜発行

説明書には、以下の説明がある。「不登校や登校拒否は、状態を表す用語で、なんらかの心因性の情緒障害を伴い学校や教師、友人等へ非合理的な不安や恐怖をもって、ある期間、持続的に登校を拒む状態を言い、登校を意識させると、反抗、暴力、逃避、沈黙、身体的不調、強い恐怖などをもって対抗する。この特異な状態の基底には、学校への不安や人間関係、学業へのつまづきなど個々に原因は異なるが、不安を取り除くことが第一優先となる。本教材では、本人が再登校へ意思があり、登校への不安・緊張・抵抗感などが減少した場合で、再登校の支援をした方がよいと思われるケースに、パソコンと対話しながらストレスに対する対処能力や社会性を育てる目的で、4人のカウンセラーがシュミレーションで対応する」

参考文献

- 浅沼志帆 2000 Eメールカウンセリングの需要と課題 日本電話相談学会第13回大会発表論文集, 22.
- Borland, R., Balmford, J., & Hunt, D. 2000 Randomised controlled trial of an internet based computer generated tailored advice program for smoking cessation. *International Journal of Behavior Medicine*, 7, Supplement 1, 159.
- Eakin, E. G., McKay, H. G., King, D. K., & Glasgow, R. E. 2000 An internet-based physical activity intervention for adults with Type II diabetes. *International Journal of*

Behavior Medicine, 7, Supplement 1, 116.

遠藤公久・吉田富二雄 2000 CMCにおける二者親密化過程 日本心理学会第64回大会発表論文集, 198.

福井至 1997 Computer-assisted counseling と認知行動療法 岩本茂・大野裕・坂野雄二編 認知行動療法の理論と実際 培風館

原田悦子 2000 コンピュータは自己開示を促すか 日本心理学会第64回大会発表論文集, 555.

林潔 1998 電子メールによるカウンセリングおよび援助 (helping) 活動について (1) 白梅学園短期大学情報教育研究, 1, 15-22.

池見西次郎 1982 心身医学, 行動医学, 生命倫理 心身医学, 22, 382-388.

Kakii, T., Fujii, H., & Tagami, F. 2000 Characteristics of multimedia counseling using an interactive TV system. *International Journal of Psychology*, 35, 260.

川口潤・渡辺はま・月元敬 2000 携帯情報機器利用とコミュニケーション 日本教育心理学会第42回総会発表論文集, 603.

河村茂雄・品田笑子・小野寺正己・片野智治・諸富祥彦・國分康孝 2000 現代の子どもたちに対する教師のあり方とは 日本教育心理学会第42回総会発表論文集, S52-53.

川村和子 2000 コミュニティと携帯電話の再構成プロセス 日本心理学会第64回大会発表論文集, 150.

小林正幸 2000 インターネットを活用した不登校対策の今後の展望 三鷹市教育委員会編 学校に吹け新しい風PartIII, 25-33.

小林正幸・野呂文行・仲田洋子 2000 電子メール相談による不登校児および関係者支援に関する研究(1) 日本カウンセリング学会第33回大会発表論文集, 344-345.

小林正幸・新藤茂・和田正人 1999 インターネットを用いた不登校児童・生徒に対する援助に関する展望 東京学芸大学教育実践紀要, 23, 89-102.

小金井市もくせい教室・小金井市教育委員会 2000 文部省「不登校児童生徒の適応指導総合調査研究委託」報告書 一人一人の居場所を求めて La Greca, A.M. 2000 Social support in pediatric conditions. *International Journal of Behavior Medicine*, 7, Supplement 1, 181.

三鷹市教育委員会 2000 学校に吹け新しい風 Part III

水國照充 2000 インターネットの過度の利用がもたらす社会的不適応に関する研究 日本産業カウンセリング学会第5回大会発表論文集, 148-151.

中田美喜子・吉田行宏・Santiago, S. 2000 インターネットを利用した遠隔教育 日本心理学会第64回大会発表論文集, 1132.

仲田洋子・小林正幸 1999 電子通信メディアを媒介とするカウンセリング活動に関する展望 カウンセリング研究, 32, 320-330-.

仲田洋子・野呂文行・小林正幸 2000 電子メール相談による不登校児および関係者支援に関する研究(3) 日本カウンセリング学会第33回大会発表論文集, 348-349.

西村洋一 2000 コミュニケーション時の状態不安に及ぼす不安特性と Computer-Mediated Communicationの影響 青山学院大学大学院 1999年度修士論文

野呂文行・仲田洋子・小林正幸 2000 電子メール相談による不登校児および関係者支援に関する研究(2) 日本カウンセリング学会第33回大会発表論文集, 346-347.

奥野雅和 2000 電子メールを用いた学校教育相談についての一考察 日本教育心理学会第42回総会発表論文集, 318.

坂本洋子 2000 看護カウンセリング領域 日本カウンセリング学会公開シンポジウム 21世紀におけるカウンセリングの課題

島井哲志・坂本章・安藤玲子・田村毅・河浦康至 2000 インターネット社会とこころの健康 日本心理学会第64回大会発表論文集, S48.

Stewart,N.R.,Winborn,B.B.,Johnson,R.G.,
Burks,Jr.,H.M.,& Englekes,J.R. 1978 *Sys-
tematic counseling*. Englewood Cliffs, N.
J.:Pren-tice Hall,Inc.

Takahashi, Y. 2000 Computer-based stra-
tegies for assisting smoking cessation: A
new smoking cessation program using the
internet in Japan. *International Journal of
Behavior Medicine*,7,Supplement 1, 2.

竹内龍男 2001 インターネットが生活を変える
ー広場恐怖を伴うパニック障害の1例 精神医学,

43, 69-71.

吉武清実・菅井邦明 2000 不登校・ひきこも
り・行動障害・発達相談へのテレビ電話活用型遠隔
コンサルテーションの可能性 日本教育心理学会
第42回大会発表論文集, 722.

Winefield,H.R. 2000 Internet sources of
information and support for breast cancer:
How relevant are they to rural Australian
women? *Australian Journal of Psychology*,
52, Supplement, 121.