

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

林 潔

1. 序

カウンセリング、心理療法は対面的な、主として話し合いによる対人関係を前提とした活動として理解されている。

確かにこのような直接的な対人関係による相談活動あるいは援助活動と、対面的関係という方法をとらない相談活動あるいは援助活動とは、倫理上も区別されなければならないことは当然である^{注1)}。

しかし、今日では、“間接的な”関係の相談活動も幅広く行われており、その影響を与えているという現実もみられる。

このタイプのもので、今日いわば市民権を得ている活動の典型例は電話相談であろう。

面接相談ではない電話相談の場合には、来談者を知る手がかりは音声のみである。このため、電話相談特有の技法も考案されている。また、電話相談は24時間の活動が可能であり、特に夜間の危機介入については一つの役割を果たしている。例えば自殺予防や薬物誤飲などの救急措置についての電話相談の機能 (Bobevski & McLennan, 1996) は、社会的にも評価されている。電話相談については、今日では学会も発足している。また現在、言語障害者のために、ファクシミリを用いた相談活動も行われている。電話やファクシミリを用いた相談は、対面的関係での話し合いや自己表現に抵抗のある人々への相談の、一つの方法としても活用できよう。面接相談という方法自体に抵抗を示す人は少なくない。また、間接的接触の場合、来談者にとって一種の無名性が保たれるということが“メリット”として受けとめられている面もあろう^{注2)}。例えば、医師のような強制力をもつ人、担任教師のような評価者、保護者のような

拘束力を持つ人、家族のように“心配をかけたくない”人や、その他直接の利害関係を伴う人々に、直接自分の問題を訴えることへのためらいはある。そして、問題を結果的に放置するために、かえって状態が悪化するという現実もある。

間接的な相談活動の一つであるマス・メディアによる相談活動の機能については、その編集者あるいは責任者のあり方によって、評価が分かれる。しかし、まじめに行われているものに限れば、少なくとも一般的情報提供、社会的視野の拡大という機能は果たしている部分はある。また深夜のラジオ番組が、若い人や高齢者の心の交流の場になっている。投書を中心とした若い人対象の雑誌もある。一定の年齢になると読者は離れていくとしても、特定の年齢の人々に対して一定の役割を果たしているとも考えることもできる。

その人の生活圏によっては、私的なことについて、特に専門性を要する問題について、話し合える人や機関が周囲にあるわけではない。またそのような機関があったとしても、時間的、経済的条件が関係すると、誰でも、容易には利用できない。特にいわゆる遠隔地の場合にはこの条件は厳しくなる。例えば、広大な面積の Australia では、電子メールおよびインターネットの利用が遠隔地居住者の相談の一つのパターンとして活用されている (McGowan, 1997)。

柿井 (1997) は、音声方式 (電話)、TV 方式、対面方式による3つのタイプのカウンセリングの比較をおこなっている。この結果、話しやすさ、カウンセラーの暖かな雰囲気への伝達、カウンセラーへの親しみ、本音で話せる、それぞれの方式で自分のカウンセリングができるかという各質問項目は、音声-TV-対面方式の順で高くなってい

る。

従って、あくまでも、対面的な関係を相談活動の中核に置きながらも、その周辺に、対面的ではない相談活動をも、必要ならば面接関係への移行過程として設定することにも意味があると思われる。

カウンセリング、心理療法の対象となる問題はさまざまである。従って、カウンセリング、心理療法の役割は、人間のどの水準の問題を対象にしているかによっても対応の仕方が異なる側面もある。

例えば、人間の問題とその取り組みについて、池見(1982)は6つの水準をあげている^{注3)}。そして生活の知恵・衛生知識の提供が、この第六の水準の問題への対応である。よし問題の水準は“表面的”なものであったとしても、本人の対応の仕方いかんによっては、問題の性質が変化する可能性がある。また当面する問題を改善しようという当事者の試みが、かえって問題の性質を困難にするという現実もまたある。

さらに、カウンセリング担当者や、教師、職場の管理職など、人間の問題に対応する人々に対するスーパービジョン、コンサルテーションの活動を充実させることが今日のカウンセリング、心理療法の領域の課題となっている。特に面接によるスーパービジョンは、その要求が強い反面、容易にはその機会が得られないのが現実である。地域によってはこの傾向はさらに強くなる。そこで、現在一部では電話やファックスを用いたスーパービジョンが行われている(瀧本・林,1996)。コンサルテーションの場合にも同様の状況があると思われる。

クスマノ(1997)は、American Counseling Associationの部会の一つAmerican College Counselor Associationの電子メール・ネットワークの役割について紹介している。ここでは、電子メール・ネットワークが、カウンセラー同志のサポート、励まし、楽しみ、意見交換、まれには一般的スーパービジョンの機会をも提供している。

その他、電子メール・ネットワークは個人的レベルでは内外でもいろいろな活用がなされている^{注4)}。

2. カウンセリングおよび援助活動の方法としてのマルチメディア

今日カウンセリング、心理療法の分野では、対面的活動を中心としながらも、さまざまな媒介要因を取り入れている。

例えば、先に上げた電話の他、図書、音楽、絵画、箱庭、詩歌、舞踊、ペット、レクリエーションなどがそれである。これらの媒介要因は、それぞれの療法の名称となっている。そしてこれらの取り組みは、今日では独自の方法論を設定しているか、設定しつつある。

マルチメディアも、このようなカウンセリングの媒介要因の一つと位置づけることができる。

例えば、斉藤(1997)は、次のように述べている。

人間的な出会い、ふれあい・接触にあたって始めて、人は、自らのこころのうちを探っている、過去を振り返り、現状に目を背けずに、未来を見渡していく力を持ち得るのだと考えられてきた。

しかし、今や人と人とを各種メディアや通信機器が繋ぐ時代となった。これらは単に情報交換の手段として便利なだけではなく、人を支える役割さえ果たすようになってきている。もはや十分に歴史を持つ電話相談のみならず、FAX、Eメールやパソコン通信のやりとりが(ケータイやポケベルも含まれるかも)これまでカウンセリングに乗りにくかった層の人々にもある種のサポートを提供することが可能な時代になってきている。

柿井ら(1997)は、マルチメディア・カウンセリングについて、期待される機能として、1)ワイドエリア機能、2)コンピュータ・アシステッド機能、3)ネットワーキング機能、4)セレクトイブ機能、5)オープンアクセス機能、6)ビジュアル&オーデ

イオ機能、7)レビュー機能の諸条件をあげている。

現在マルチメディア・カウンセリングの試みも、いくつかの大学を中心として行われている。

しかしこれらには、まだ試験的段階のものも見受けられる。

例えば、テレビ会議システムを用いた遠隔カウンセリング(山下、1997)、ペンコンピュータとテレビ・モニター利用による描画(森崎、他、1997)、WWW上でのいじめ相談(岡部、他、1997)という手続きである。

また電子メールを用いた地域教員を対象とした教育相談のコンサルテーションも、首都圏の国立大学によって実施されている。

3. 電子メールによるカウンセリングの、相談活動における位置づけ

電子メールによるカウンセリングは、通信相談の一様式とみなすことができる。また、書記的方法(福島・阿部、1995)の概念の中にも位置づけられる。

松村(1965)は、相談活動の回答の形式として、以下の3つのタイプをあげている。

1. 直接回答

来談者と回答者の間に、他の個人・機関が介入せず、直接交渉の状態にあって回答のなされる場合。

1) 来談者と回答者が、対面的関係にある回答

一般のカウンセリング、心理劇など。

2) 来談者と回答者が、対面的関係ではないが、直接的な人間関係で結ばれている状態。

例えば、手紙による相談の回答。

2. 媒介直接回答

来談者は、問題を受け付ける機関に自己の問題の内容を送る。この機関から、それが回答者に送られ、回答者から来談者に対して直接に回答がなされるもの。

3. 媒介間接回答

マスメディアに公表される相談。

電子メールを用いたカウンセリングは、この分類に従うと第一のカテゴリーの二番目に該当する。自筆の手紙ではないが、直接回答者に訴える電子情報である。すなわち文書による相談の一様式とみなすことができる。

4. 文書による相談活動の役割

1) 文書による相談活動の役割

文書を用いた従来の相談活動には、次のタイプがみられる。

1. 手紙を用いた一般的な相談

手紙によって、その内容についての直接の回答を求めるといふタイプの相談である^(注5)。

2. 心理書簡法・往復書簡法・ライティング法

心理書簡法等と呼ばれている試みは、書きたいことを自由に表現する場合と、テーマを設定する場合とがある。前者は手紙による相談と事実上同一である。

なおこの書簡法は、文学の技法でもある。

3. 役割交換書簡法

往復書簡であるが、その間双方の役割を交代する方法をとる(斉藤、1997)。

4. 紙上相談

雑誌、新聞等の紙面における回答である。一問一答の形式が一般的である。

従って、電子メールによるカウンセリングには、これらの文書による相談活動において用いられる方法論を活用することができる。

文書による相談の心理的な機能として、次のような内容を上げることができる。

1. カタルシス

文章を書いていることそれ自体が、文章作成者にとってカタルシスの機能を果たす。

“書いているうちに心が温かくなり動揺が静まってきた”(福島、1994)

2. 自己の問題の概念化

自己の問題についての文章表現を試みることは、自己の問題を概念化、あるいは対象化することにつながる。

すなわち、自己の問題を整理し、客観的に見つめるという役割を促す。

3. 自己への気づき

人間は関係的存在である。文章化の場合は、自分が書いている文書との関係において、自己への気づきを促進する。

はじめに感情を意識し、次ぎにその感情に基づいて行動し、それが解決につながるという、癒しの連鎖（テモショック・ドレイア,岩坂・本郷訳,1997）の最初のステップになる。

4. 自己の思考過程の追跡

もし自分の書いた文章を読み返すとすれば、そのことは自己の思考過程をチェックすることになる。

その過程で新たな気づきが生じれば、それだけでも一つの進歩ではなからうか。

5. 自己開示

文章化することは、それ自体自己開示の役割を果たす。さらにはそれを読む人に対する自己開示の機能を果たす。

これは、間接的な自己開示であるので、直接的な開示よりも比較的抵抗は少ないのではなからうか。

6. 自分を守る役割。

手紙や文章を書くことには、それによって自分の抱く自己のイメージを守るという機能もある。

2) 文書による相談への対応

文書による相談で、カウンセラーが来談者の問題を把握していく過程と、結論を提示する方法は以下のように整理できる。

1. 来談者の感情の明確化と、問題の明確化

相談活動である以上は、これらのことが対応の基本となる。

来談者の問題を概念化することは、相談活動を進める前提となる。

2. 紙上相談で用いられる手続きの適用の可能性

紙上相談で用いられている手続きは、以下の通りである（松村・林,1965）。

1) 一方向提示

課題解決のための判断や行動についての一つの方向を示唆、指示するもの。“常識的な”相談の方法として一般にはよく用いられるが、これには限界もあり、問題もふくまれる。

しかし、関係機関の紹介というような、事例を refer するための提示であれば、意味はあろう。

2) 多方向提示

課題解決のための複数の方向を提示し、それについて来談者に、思考、判断、選択、統合を促すという方法。

3) 感想提示

来談者の問題に対して、感想（カウンセラーの判断）を述べるもの。これには、来談者自身が考える材料を提示することが期待される。

しかしこの方法は、間接的に指示の機能を果たすことがある。

4) 資料・情報提示

課題解決に寄与し得るとされる資料・情報を提示する（客観的な材料であるということからさきの感想とは異なる）。

資料や情報を提示する場合であっても、間接的に指示の役割を果たす可能性がある。

5) その他

3. 認知行動療法の方法論の適用

周知のように、認知行動療法は来談者の思考様式に直接働きかけ、態度変容をもたらすことを目標とする。その方法論のいくつかの適用が可能である。またこのアプローチは、発想が分かりやすい面がある。

例えば、self-monitoring、課題解決への援助としての判断決定の学習（段階的思考法）の提示、現実検証の手続きの提示など、認知行動療法で用いられる方法論が導入できる。

なお、1997年4月より電子メールによる相談活動を試験的に行っている。現在のところ、相談

への対応としては情報提供がほとんどである。

5. Social Support としての電子メールによるカウンセリングの援助機能

周知のように、悩みは、悩ますもの(stressor)と、悩む人に分けて考えられる。カウンセリング、心理療法の役割は後者に対する援助である。これは単に、来談者を悩ますものに対応する方法を提供し、示唆するだけではなく、その人の homeostasis の機能の回復をもたらすことが基本的役割になる。

ストレス状況の人に対する、援助機能の一つが Social Support である。

Social Support を、人が生きる基本的条件を外部から支える機能であると定義する。

すなわち、問題に直面する個人または集団にとって、課題解決や問題解決に寄与する可能性を持つ社会的リソース、すなわち資源となり得る、個人または集団の機能とみなす。

Social Support 源に対する認知は、その人が直面する問題、あるいは直面する可能性のある問題についての control 可能感をもたらす。これは、直面する distress によって低下した、homeostasis の機能の回復に寄与するものである。ここに Social Support の臨床的機能がある。

心理的ストレス状況下の人に、自我資源の豊かなことは必要であるが、その人に外在する社会的資源の存在はストレス状況からの被害を軽減する(山本、1985)。すなわち、Support の主効果と緩衝効果が期待される。電子メールの相談活動もその一つの役割を果たし得よう。

電子メールによるカウンセリングおよび援助活動の負の側面は、以下のとおりである。

1) 家族や友人など、1台のコンピュータが複数の利用者によって利用されることがある。

この場合のプライバシーの保持についての問題。

2) このようなタイプのコミュニケーションが過度に習慣化した場合には、間接的な対人接触様式を好む傾向の強化に繋がりがかねない。

3) 電子メールのファイルを、必ずしもしばしば開く習慣がない人もある。

従って、緊急を要する問題への対応が結果的に遅れる可能性がある。

4) 電子メールに限定されたことではないが、このような通信や書面の相談の場合、一回の相談の中で来談者が“結論”を求める。そのため下手をすると回答者が一回の相談の中で結論を出さねばならないと考えてしまう。

そのため、カウンセラーの側でも、(最終的な)結論を急ぎたくなること。

5) その他

その一方でこのような手続きも、いわば絶対の孤独への対応への一つの役割は果たし得よう。

また、特に有職者の場合、ほとんどの相談機関が昼間しか開いていないのでこれらを利用することの困難さがある。また、有職者の場合では個人的問題の相談を昼間電話で行うことにも時間的、場所的な制約がある。電子メールの場合、相互に情報の留め置きができる。可能な時にそれを見ることができるという点は、発信者、受信者共に、便利な側面がある(同時に対応が遅延するという可能性もあるが)。

人間の生活の複雑化、問題の多様化に伴って、人間の問題に対するさまざまなタイプの受け皿が社会に用意されることも意味がある。電子メールによるカウンセリング、援助活動もその一つに位置づけることができる。これからの地域精神保健活動に、あたりまえの生活を支える“share”の役割も期待される。これは、疾病や障害を個人にふりかかってくる問題と受けとめて“人”に援助しようとするのではなく、これらが地域にふりかかっている問題と受けとめて“地域”そのものに取り組もうとする考えをいう(吉川・竹島、1996)。電子メールによるカウンセリングの活動も、カウンセリング活動一般にも想定されるように、ここで明らかになった来談者の問題を一般化して、具体的な対応の策

定に対する示唆をなし得るように地域にフィードバックされることが期待される。

またこのような、Social Support の機能は相互に関連をもって進められる方が効果的である。

これらのさまざまな試みの、相互の連絡機能の効率的な整備も待たれるのである。

- 注1. 例えば、対面関係ではない関係で、来談者にとって重要な意志決定をしてはならない。
2. ただしこれが、同時に無責任性につながるという問題はある。そして、一部の電話相談がその“被害”にあっている。
 3. 心身的アプローチと身心的アプローチの統合にあげられた、人間の問題の水準：a. 健康への無知・身体への気づきの障害、b. ストレス、c. 歪んだ生活習慣、d. 性格の歪み、e. 体質・気質、f. 本来態としてのセルフ (池見、1982)
 4. 例 パソコンで障害者社会へ、相談：メールで仲間支える (朝日新聞,1998.2.17)
 5. 例：先生との文通・私の心の支え (朝日新聞,声,1998.2.26) など。

参考文献

- Bobevski, I. & McLennan 1996 A dynamic decision making account of the performance of experienced crisis line telephone counsellors. *Australian Journal of Psychology*, 48, Supplement, 88.
- クスマノ, J. 1997 アメリカの大学カウンセラー間で構築された電子メールネットワークの実際 日本学生相談学会第15回大会発表論文集, 66-67.
- The Federation of Inochi-No-Denwa, Japan 1992 *Proceedings of The Seventh Asian Pacific Telephone Counseling Conference*.
- 福島脩美 1994 ライティング法 (writing methods) のカウンセリング効果 日本カウンセリング学会第27回大会発表論文集, 134-135.
- 福島脩美・阿部吉身 1995 カウンセリングと心理療法における書記的方法 カウンセリング研究, 28, 212-225.
- 春口徳雄 1997 ロール・レタリングの理論と実際 チーム医療
- 池見酉次郎 1982 心身医学、行動医学、生命倫理心身医学, 22, 382-388.
- 岩本隆茂・大野裕・坂野雄二編 1997 認知行動療法の理論と実際 培風館
- 柿井俊昭 1997 双方向型 TV を用いたマルチメディア・カウンセリングの基礎的研究 心理学研究, 68, 1, 9-16.
- 柿井俊昭・藤生英行・高橋真理・田上不二夫 1997 マルチメディア・カウンセリングと期待される機能の検討 日本カウンセリング学会第30回大会発表論文集, 220-221.
- Lewis, J. A., & Lewis, M. D. 1986 *Counseling programs for employees in the work place*. (中沢次郎編訳 1997 アメリカの産業カウンセリング 日本文化科学社)
- McGowan, A. 1997 Internet counselling. *Australian Journal of Psychology*, 49, Supplement, 111.
- 松村康平・林潔 1965 身上相談の心理学 新書館
- 峰松修 1997 こころの救急箱 サイエンス社
- 森崎雅好・岡部麻衣子・木村貴子・山下修一 1997 遠隔カウンセリングの可能性 日本カウンセリング学会第30回大会発表論文集, 216-217.
- 根建由美子・田上不二夫 1994 認知的再構成的アプローチによる文書指導が主観的幸福感の変容に及ぼす効果 カウンセリング研究, 27, 21-26.
- 新田茂・新納明子・林潔・勝俣暎史・福島脩美 1994 ワークショップ：新しい心理療法の開発とあり方——記憶療法、ライティング、心理書簡法 日本心理学会第58回大会
- 新田茂・吉田秀子 1995 心理書簡法による生活習慣の改善についての研究II 日本応用心理学会第62回大会発表論文集, 52.
- 岡部麻衣子・木村貴子・森崎雅好・山下修一 1997 遠隔カウンセリングの可能性(III) 日本カウンセリング学会第30回大会発表論文集, 218-219.
- 斉藤憲司 1997 学生相談とマルチメディア 学生相談ニュース, 56
- 澤田慶輔 1984 カウンセリング 創価大学出版会
- 田上不二夫 1994 ライティングを使ったカウンセリング 臨床心理学論集, 10, 3-5.

瀧本孝雄・林潔 1996 教育カウンセラーに対する
スーパービジョンの役割に関する一研究 獨協大学教
養諸学研究,31,77-92.

Temoshok, L., & Dreher, H. 1992 *The type C
connection: The behavior links to cancer and your
health*. (大野裕監訳 岩坂彰・本郷豊子訳 1997 が
ん性格 創元社)

山本和郎 1985 心理的ストレスに対する対処行動
と心理社会的資源 石原邦夫・山本和郎・坂本弘編 生
活ストレスとは何か 垣内出版

山下修一 1997 遠隔カウンセリングの可能性 (I)
日本カウンセリング学会第30回大会発表論文集,214-
215.

吉田秀子・新田茂 1995 心理書簡法の実際、課題
設定の手順について 日本応用心理学会第62回大会発
表論文集,53.

吉川武彦・竹島正編 1996 地域精神保健マニユア
ル 金剛出版

(はやし・きよし 本学教授)