

メールカウンセリングに対する姿勢と認識

－座談会におけるメールカウンセリング実践者の発言から－

Attitude and view to e-mail counseling

Analyzed from statements of e-mail counseling practitioners in a conference

徳田完二

TOKUDA Kanji

(立命館大学大学院応用人間科学研究科)

(Graduate School of Sciences for Human Services, Ritsumeikan University)

key words : e-mail counseling, practitioner, attitude and view

目的

コンピュータ・ネットワークの発展によりメールカウンセリング(以下MC)が広まっている。しかし、MCの援助効果に関する評価は定まっていない。また、文字のやりとりしかできないMCにおいて援助効果を高めるための技術的工夫もさまざまに行われているが、いまだ試みの段階にある(武藤・渋谷, 2002; Taintor, 2002; 岩本・木津, 2005)。利便性が高いことと効果的であることとは別問題なので、MCを実践するにあたっては、その効用と限界を考慮する必要がある。本研究では、MC実践者がMCに対してどのような姿勢と認識を持っているかを検討し、あるべきMCの姿を考えるための手がかりを得たい。そのための素材として、MCの実践者が行った座談会(武藤・渋谷, 2002)の発言を分析する。この素材には、論文には書かれない率直な意見や感想が述べられており、MC実践者の姿勢や認識を知る上で価値があると考えられる。

方法

上述の座談会参加者のうち3名の発言から、MCに対する姿勢と認識に関わる部分を取り出した。KJ法を参考にそれらをカテゴライズした上で、3名それぞれの姿勢や認識の特徴を明らかにすることを旨として、発言の主旨を整理した。

結果と考察

3名の発言者をA氏、B氏、C氏とし、それぞれの発言内容をまとめたのが表1である。MCに対する姿勢や認識にはかなり個人差があり、A氏、B氏は積極派、C氏は慎重派ないし懐疑派と言える。この違いは、MCの利

点や問題点についての認識の違いから来していると考えられる。すなわち、積極派のA氏、B氏は、MCの持つ利点を積極的に評価しているのに対し、消極派・懐疑派のC氏は、カウンセリングにおける関係性を重視し、MCでは望ましい関係を形成できるかどうか疑問を持っているため、あくまで対面によるカウンセリングを基本とし、MCは対面面接の補助と位置づけている。しかし、同じく積極派に属するA氏、B氏でもMCと対面面接の違いについての認識が大きく異なる。A氏は両者の違いを強く意識するとともに、MCの持つ両面性(言いたいことを言いやすい一方で、語りすぎてしまう危険がある、など)に注意が向いているのに対して、B氏はそもそも対面面接とMCに本質的な違いがあるとの認識をもっていない。以上のことから、MCはいかにあるべきかという基本的な認識においてさえ共通理解が形成されていない現状がうかがえる。今後、実践報告などの検討を通して、どのようなやり方が効果的なのかを明らかにし、MCに関する理論や技法を成熟させる努力が必要であろう。

引用文献

- 岩本隆茂・木津昭彦 編(2005)「非対面式心理療法の基礎と実際」培風館。
武藤清栄・渋谷英雄 編(2002)「メールカウンセリング」至文堂。
Taintor, Z. (2002) Online or E-Therapy. In Hersen, M& Sledge, W (Ed.) Encyclopedia of Psychotherapy. San Diego: Academic Press.

表1 MC実践者3名のMCに対する姿勢と認識の比較

| | A氏 | B氏 | C氏 |
|---------------|---|---------------------------------|---|
| MCへの関与の背景 | 電話相談を意識して実践に関与。 | 雑誌の紙上相談の経験がある。 | 手紙相談の経験がある。 |
| MCに対する基本認識 | 肯定的。 | 肯定的。 | 懐疑的(慎重)。 |
| MCの実践の仕方 | 積極的。 | 積極的。 | 試行的(対面面接の補助としてのみ利用) |
| MCの利点 | メンタルヘルス相談の敷居が低い。誰にも言えなかったことが言える。記録が残る。 | 文字の方がコミュニケーションしやすい人が存在する可能性がある。 | クライアントにとって敷居が低い。 |
| MCの問題点 | 言いたいことを言いやすい一方、信頼関係が形成される前に語りすぎてしまう危険性がある。話が膨らみやすくファンタジーが展開しやすい(これは利点にもなり得る)。 | 相手が見えないことの影響を把握できない。 | MCで治療の関係が築けるのかどうか疑問がある。クライアントがゆがんだ読み方をしてしまう危険がある。 |
| 対面面接とMCの違い | 用いる能力・感性がかなり異なる。 | 本質的区別をしない。 | |
| MCの重要ポイント | MC特有の共感能力。 | 対面と同様の共感能力。文章を読み取る能力と書く能力。 | |
| MCにおける技術的工夫 | | 感情や空想を問う質問の工夫。比喩の活用。 | |
| 返信の分量について | クライアントからのメールとほぼ同量の返信が望ましい。 | 必ずしもクライアントからのメールと同量でなくてもよい。 | |
| 自殺問題への対応 | 恐れずに自殺について取り扱うことが必要。 | 自殺念慮については率直なコミュニケーションが必要。 | 自殺問題に対応した経験はないが、MCで真の信頼関係が築けるかどうか疑問 |
| ひきこもりへの援助との関係 | | | 通常の面接に移行するまでの補助的手段。 |
| MCの将来像 | | 情報機器が普及している産業分野に広まることと望まれる。 | MCは一時的。将来、テレビ電話に移行するだろう。 |