

オンラインカウンセリングの影響と効果

心理相談室 研修生 柴山 由衣

I. オンラインカウンセリングについて

近年、インターネット技術は著しい成長を遂げており、私たちはネット環境があればどこかに出向かなくても気軽に誰とでもコミュニケーションをとることができるようになった。オンラインに触れあう機会の増加によって、私たちがオンラインを通してのコミュニケーションに対して抱く印象が変わってきていることが考えられる。また最近では、インターネット技術の発展や、新型コロナウイルス感染予防対策として対面をなるべく避けることが強いられた社会状況の変化などにより、様々な分野でのオンラインの活用が増えた。そのため、対面が原則とされてきたカウンセリングでも、緊急時の支援方法としてオンラインでの面接が行われつつある。そのようなオンラインでのカウンセリングは、実際に私たちにどのような効果や影響を与えているのだろうか。また、対面で行うカウンセリングと比べるとどのような違いがあるのか。オンラインカウンセリングに関する先行研究を通して考えたい。

II. 先行研究

オンラインカウンセリングの有効性を調べたBarak (2008)の研究では、オンラインが対面と同等の効果があり、オンラインカウンセリングが治療同盟を豊かに形成できないことを示す明確なものはないとしている。また、そのオンラインカウンセリングの方式による違いを調べた村瀬 (2006)の研究では、不安低減の効果という点に注目して、対面方式、音声方式、遠隔方式 (画面あり) という3つのカウンセリング方式を比較して調べた。その結果、遠隔方式と対面方式には音声方式との間に有意な不安低減が認められたが、遠隔方式と対面方式の間には

有意な差は見られなかった。このことから不安低減という点では、遠隔カウンセリングは音声カウンセリングよりも効果的であり、対面カウンセリングに近い効果を得られることが示唆された。この研究の他にも従来の対面の面接とオンラインのカウンセリングにはどのような違いがあるのか比較する視点での研究はよく行われている。そういった先行研究の結果からは、オンラインカウンセリングは効果の点では、音声のみの方式よりも対面方式に近いという結果が出ているが、一方で相手との関係の形成のしやすさやカウンセリングに対する受けた側の評価の点では、オンラインと対面では違うものだという結果も出ている。このように、どの点に注目して検討するかにより、対面とオンラインの違いは様々なことがいわれており、未だはっきりと明らかになっていないことも多いことがわかる。

実際に行ったオンラインカウンセリングについて考察されている研究もあり、中川・杉原 (2019)の研究では、大学の学生総合支援センターで行った2年間のオンラインによる学生相談 (チャット相談、電話相談、ビデオ通話相談) について考察している。研究結果からは、オンラインカウンセリングの導入によって、相談するための時間的・場所的制約がなくなったことや、人と直接話すことへの抵抗が軽減されたこと、またオンラインで一度相談したことで大学の相談室への来談のしにくさがなくなったことなどが考えられている。また、利用者である学生はカウンセリングの方式を選ぶ際に、電話よりも文字だけのやりとりを好んでいた。生ではないという即時性のない遠い感触が、自分のペースを維持しながら相談できる安心感に繋がっていたことが一因として考えられる。

III. 考察

筆者は先行研究をもとに、対面とオンラインのカウンセリングでは共通点はあるが、異なる

影響を与えている点もあるのではないかと考え、修士論文では、対面とリモートの各方式の面接で両者にどんな影響や効果を与えており、各方式にどんな特徴があるのか、模擬カウンセリングを行い、その場面の記録による面接中のプロセスや、面接前後に行った質問紙の結果をもとに検討した。その結果、本研究では両条件で先行研究と同程度のカウンセリングの効果や気分状態の変化がみられた。しかし、被験者それぞれのコメントを見ていくと、対面だと、相手の様子や反応を確認するための非言語情報が得やすいため、コミュニケーションがとりやすいことや、一方でオンラインでは対面ではないため緊張や恥ずかしさを感じにくかったことなど、様々なコメントがあり、筆者は各方式がもつ特徴とクライアントのパーソナリティとの相性が関係しているのではないかと考えた。今後は、クライアントのパーソナリティや、それぞれのカウンセリング方式がもつ長所や短所などの相性を考えて、どの方式を利用することがより適切か、個別で検討していく必要性があるだろう。また、カウンセリングを行う側と受ける側のそれぞれがもつ対面とオンラインそれぞれの方式に対して無意識に抱いていた思い込みやイメージなどの影響も考えられる。カウンセリングを行う側の、オンラインカウンセリング経験の少なさによる影響は、実際にオンラインカウンセリングの研修や講習会に参加して、技術を学び、経験を重ねることで軽減できると考える。そのため、セラピストとしての今後の課題の一つとしてオンラインカウンセリングについて知ることや学ぼうとする姿勢が大事になってくるであろう。

しかし、オンラインカウンセリングの課題として、カウンセリング中はネットを使用するため、どうしても通信状況の影響を受けてしまう。そのため、通信状況のつながりにくさや不安定さに、戸惑いを感じて、繋がることへの難しさを感じてしまうことも考えられる。また通

信状況が悪いと、タイムラグが生じてしまい、話すタイミングの反応を行う難しさを感じることもあるかもしれない。安定した利用をするためには、事前により入念な準備や確認をしておくことや、万が一の事態に備えるための対策を考えておくことが重要であるだろう。

Ⅳ. 今後の展望

オンラインの技術は進み続けており、オンラインを利用する機会も増えていくことが想像できる。今後もより幅広い年齢やパーソナリティを持つ人を対象に研究を進めていくことで、それぞれの人が持つパーソナリティや生活スタイルに合ったカウンセリングの形を見つけていくことができるようにしていくことが必要になってくるであろう。筆者も支援者として、今後このテーマについて学び、考え続けていきたいと思う。

Ⅴ. 引用・参考文献

- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., & Shapira, N. (2008). A comprehensive Review and a Meta-Analysis of the Effectiveness of Internet-Based Psychotherapeutic Interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 26 (2-4), 109-160.
- 石村光資郎・田中暢子・加藤千恵子・土田賢省・後藤武秀 (2010) オンラインカウンセリングによる海外赴任者のメンタルヘルスケアの改善に関する考察 東洋大学工業技術研究所報告, 32, 72-75.
- 岸俊行 (2009) 遠隔カウンセリング時のモニタに映る自己画像と不安との関連 日本教育工学会論文誌, 33, 93-96.
- 岸俊行・村瀬勝信・野嶋栄一郎 (2007) 遠隔カウンセリングにおける認知的評価の検討 日本教育工学会論文誌, 30 (4), 375-385.
- 村瀬勝信 (2006) 遠隔カウンセリングが状態不安に与える影響—異なるカウンセリング

方式の比較から— パーソナリティ研究, 14
(3), 324-326.

中川純子・杉原保史 (2019) 学生相談室におけるオンラインカウンセリングの可能性—ビデオ通話・音声通話・テキストによる心理相談の試験的導入— 京都大学学生総合支援センター紀要, 48, 19-32.

柴山由衣 (2022) カウンセリング方式の違いによりクライアントとセラピストの両者に与える影響と効果の検討—対面方式と遠隔方式の比較から— 神戸女学院大学大学院修士論文 未刊行