

遠隔カウンセリングにおける効果の検討 —メールカウンセリングの繰り返し技法における基礎的検討—

Effectiveness of Distance-Counseling —Fundamental Study of the Restatement in E-Mail Counseling—

三村 遙
跡見学園女子大学
人文科学研究科臨床心理学専攻
Haruka MIMURA
Division of Clinical Psychology,
Graduate School of Humanities,
Atomi University

宮崎 圭子
跡見学園女子大学
Keiko MIYAZAKI
Atomi University

要旨

本研究では、メールカウンセリングにおける繰り返し技法の効果を量的及び質的に明らかにすることを目的とした。対象者は私立X女子大学学部生102名であった。質問紙は、①心理専門職への援助要請に対する態度尺度、②ポジティブ感情尺度（pre）、③刺激文、④ポジティブ感情尺度（post）、⑤自由記述（感想文）とし、回答を求めた。対象者を4群に分け、Google formのURLを配付し回答を得た。刺激文（就職活動主訴・対人関係主訴）は、①就職活動主訴の繰り返し技法なし、②就職活動主訴の繰り返し技法あり、③対人関係主訴の繰り返し技法なし、④対人関係主訴の繰り返し技法ありとした。刺激文の返信は、学生相談室のカウンセラーが送信したという設定になっている。

3要因の分散分析（混合計画）を行った結果、メールカウンセリングにおいては、繰り返し技法を使用しない方がポジティブ感情下位尺度の快適さや共感、素朴な安らぎを感じることが明らかとなった。以上のことから、メールカウンセリングにおいて、カウンセラーは繰り返し技法を多用しないことに留意することが重要である。

【key word】 遠隔カウンセリング、メールカウンセリング、繰り返し技法

I. 問題

総務省（2019）の平成30年通信利用動向調査によれば、世帯におけるスマートフォンの保有割合が約8割になっており、固定電話の保有割合は約6割になっている。個人・企業において、ソーシャルネットワークサービス等を活用している割合は、個人

が60%、企業が36.7%と上昇している。利用目的に関する特徴としては、様々な要素があるが、「従来からの知人とのコミュニケーションのため」、「ひまつぶしのため」、「同じ趣味・思考や同じ悩み事・相談事を持つ人を探したり交流関係を広げるため」、「災害発生時の情報収集・発信のため

め]、「ストレスを解消するため」などが挙げられている。また、インターネットの普及率は79.8%に達している。携帯電話の普及についても平成30年の時点で普及率が139.9%と、1人1台を超える数値となっている。

メールカウンセリングとは日本オンラインカウンセリング協会（2006）によると“援助を必要とするクライアントに対して、専門的訓練を受けたカウンセラーが、電子メールを媒体とした非対面の相談活動により、理解や問題解決を行うために、心理的支援及び情動的支援などを行うプロセスである”と定義される。武藤・渋谷（2006）によると、メールカウンセリングにおけるメリットとデメリットは以下にまとめることができる。まずメリットとして、以下の10項目が挙げられる。①簡便であり、時間の制約が少ない、②一定の匿名性が守られる、③あまり形式的でない、④情報伝達のコスト効率が良い、⑤つながっている安心感がある、⑥周囲の環境を気にせず相談できる、⑦電話を使えない、使いにくい人への活用、⑧医療機関、相談機関への窓口としての活用、⑨ファンタジーを生きることができる、⑩カウンセラーの技量のアップである。一方デメリットとして、以下の11項目が挙げられている。①形式的ではないが独特のニュアンスが必要、②情報漏洩の危険、③ラポール形成が低い、④妄想と現実の境界線、⑤間接的対人関係の強化への危惧、⑥習慣性のおそれ、⑦虚偽の情報が使用されやすい、⑧感情の関与の歪曲、⑨時間的負担が大きい、⑩倫理規定の未成熟さ、⑪危機介入の困難性、である。メールカウンセリングは、こうし

たメリットとデメリットを包含している。また、林（1999）は、電子メールによるカウンセリングにおける心理的な機能として、①文章を作成すること自体が相談者にとって自己の感情表現を促進するカタルシス機能、②対象化の機能、③文章化することで自己への気づきが促進されるという機能、④自分が書いた文章を読み返すことによって自己の思考過程を追跡する機能、⑤文章化自体が自己開示の役割を果たす機能があると挙げている。そして、これまでカウンセリングを受けづらかった層にもある種のサポートをすることが可能であると述べている。

中川・杉原（2017）は、京都大学学生総合支援センターにおいて、2017年度から外部事業者への業務委託によるオンラインカウンセリングを試験的に導入している。この研究でのオンラインカウンセリングの相談形式は、学生に対しチャット相談かビデオ・電話相談かを選択し、希望にあったカウンセラーを選び、相談を開始する。ここでのチャット相談は、カウンセラーと文章でやりとりすることを指し、カウンセラーからは1営業日以内に返信がなされる。「チャット」のように常に返事が来るような同時双方向的なものではなく、メールのやりとりに近い形式である。ビデオ・電話相談は、映像・音声による同時双方向的な相談形式であり、年間10回までの利用が可能と設定している。利用形態としては、ビデオや音声によるカウンセリングのみで相談した人数は少なく、基本的に文字によるコミュニケーションであるチャット相談をベースとして、オンラインならではの様々な方法を重ねることによって多様なニーズ

にこたえている。オンラインカウンセリングのネット空間上では、カウンセラーが目の前に居ないということが前提の中で、さらにカウンセラーとの距離感をもう少し自由に利用者は選んでいると報告された。オンライン相談を選んだ理由として、2年度分通じて最も多かったのは「学内の相談機関の開室時間と合わないから」、「カウンセリングルームや相談室の予約が取れないから」であった。自由記述には「大学の対面のカウンセリングについて平日の昼間から限られた時間しかないこと」に「非常に不満を感じていた」し、「悩んでいるときは平日の昼間よりも休日や夜間に最もつらくなり」といった意見もあった。利用後のアンケート（自由記述）に見られたオンラインの利点が述べられている。チャット形式（テキストの非同時的なやりとり）について、「チャットを通して長期的にやり取りをすることが、精神的に日々の安定につながった。」「（音声や対面よりも）自分との距離感が遠い『チャット形式』の方が、つらくなっても休憩（連絡を取らない時間）をとりやすく再開するときの精神的なハードルが低いので続けやすかった」「チャット形式は時間の融通も利き、カウンセラーの言葉を自分の中で消化しながらゆっくりと返事することができたので自分自身の気持ちの整理もしやすく、利用しやすかった」などの意見があった。テキストのやりとりという形式の生でない即時性のない遠い感触が利用する学生にとっては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るのではないかと考察している。

また、長野県・LINE株式会社（2017）

は、子どものコミュニケーション手段がSNSに移行している状況を踏まえ、SNSにおける相談事業を実施している。長野県のいじめ対策や未成年者の自殺防止に向け、悩みを抱える生徒たちが気軽に相談できる体制を確立するためであった。調査時期は、2017年9月10日から2017年9月23日である。調査対象者は中学生・高校生であり、相談体制は相談員を10名配置し対応を行っている。

2016年度の電話による子どもからの相談件数が259件（年間）であった。今回のSNSにおける相談対応において、2週間の期間であったのにも関わらず、547件と相談件数が大幅に増加している。相談内容として、交友関係・性格の悩みに関すること（26%）、学校・教員の対応に関すること（9.8%）、いじめに関すること（9.8%）、家族に関すること（5.9%）、不登校に関すること（0.7%）、その他（学業、恋愛に関することなど）（47.8%）であった。2016年度の電話の相談内容では交友関係・性格の悩みに関すること（36.3%）、いじめに関すること（28.2%）、学校・教員の対応に関すること（15.8%）、家族に関すること（7.3%）、不登校に関すること（3.9%）となっていた。相談内容が多様化しており、身近で気軽にアクセスできる相談ツールとして認識されたものと推測している。

性別・学年別の相談で見ると相談対応件数547件のうち、性別は女性が約6割（59.0%）を占めており、高校生が全体の約半数（47.9%）である。相談者実数としては390人であり相談員対応数は1～11回である。単回相談者は学年・性別不明者が

約2割で、複数回相談者は高校・女性が約4割、中学・女性が約3割であった。相談対応時間は平均で53分49秒であり、相談中吹き出し数は1回の相談あたり平均72.6回であった。1回の吹き出しの内訳は子どもからが58.4%、相談員からの吹き出しが41.6%となった。学年と相談内容の違いに着目してみると、高校1年生の相談件数が最も多かった。学年全体で見ると交友関係・性格の悩みに関する事、恋愛に関する悩みが多くを占めていた。

この相談事業の成果の1つとして、気軽にアクセスできる相談ツールとして機能し、子どもたちに潜んでいた“相談したい気持ち”を掘り起こしたことが指摘されている。また、悩みの芽を早期に摘み取ることで深刻な事態に陥ることを回避したとも述べている。この相談事業の課題は、SNSによる対応手法の開発が必要であり、「共感・寄り添い」を伝えることが難しいことが挙げられている。また、自殺念慮の表明などに対応する場合、SNSによるコミュニケーションには限界があり、電話による通話に切り替えて相談を継続する仕組みの構築が必要としている。電話相談に比べ、相談・回答の入力時間が必要になること、相談数の増加に応じて相談員の増員が必要であることからコストが割高になることも課題として挙げられている。

錦光山(2017)は、長野県教育委員会(2017)が行ったLINE相談事業の担当者にインタビューを行っている。インタビューの中で、ある担当者は、実際に対面で会話する場合は「つらいんです。」と話した際に、「つらいんですね。」と声をかけると、自身の気持ちを受け止めて貰えている

と感じると述べられている。しかし、文字で返す場合には、その被受容感を感じられず、オウム返しのように感じてしまい、効果的ではないことがあるように指摘している。

II. 目的

本研究の目的は、メールカウンセリングにおける繰り返し技法の効果を量的に明らかにすることである。

III. 方法

1. 調査対象者：関東圏内の私立X女子大学学部生102名。平均年齢は19.44歳(SD:0.75歳)。

2. 調査時期：2020年6月～7月。

3. 質問紙の内容

1) フェイスシート

学年、年齢、所属学科、学生相談室の存在の認識の有無、学生相談室の相談歴の有無、カウンセラーへの相談歴の有無について回答を求めた。更に、メールの使用頻度は「ほとんどしない。」、「あまりしない。」、「たまにする。」、「よくする。」の4件法で尋ねた。

2) 心理専門職への援助要請に対する態度尺度

大島・久田(2010)によって作成された。第1因子「専門性に対する信頼と期待」、第2因子「汚名に対するおそれ」、第3因子「特殊な状況に対する抵抗感」、第4因子「心理的援助に対する無関心」の4つの下位尺度からなり、計25項目である。項目内容は表1に示す。信頼性係数は、第1因子 $\alpha=.855$ 、第2因子 $\alpha=.803$ 、第3

I. 専門性に対する信頼と期待

- 3.有効な解決方法が見つかる
- 24.ありのままの自分を受け入れてもらえる
- 10.言葉にできないもやもやした気持ちでも、くんでもらえる
- 21.偏見や先入観なしに、話を聞いてもらえる
- 7.専門的なアドバイスが得られる
- 17.しろうとに相談しても解決できないことが解決できる
- 6.どんな悩みでも共感してくれる
- 15.心理専門職への相談は、信頼できる問題解決の手段である
- 12.相談したら気持ちが楽になる
- 1.相談したら、複雑な相談事でも整理できる
- 19.なんといっても心理専門職は心の専門家である

II. 汚名に対するおそれ

- 9.相談したら、周囲の人は私に精神的な問題があると思うだろう
- 16.相談したら、周囲の人は私を弱い人間だと思うだろう
- 23.相談すると、心理専門職から精神病だといわれそうでこわい
- 25.相談することは、自分の人生にとって汚点である
- 22.相談すると、周囲の人にどう思われるか気になる

III. 特殊な状況に対する抵抗感

- 2.相談することは、特別なことと思えるので、かまえてしまう
- 20.心理専門職への相談は、かなりの覚悟が必要である
- 11.特別なことしか相談するべきではない
- 4.自分の悩みを話すのは恥ずかしい
- 14.相談したら、言いたくないことまで話さなければならない

IV. 心理的援助に対する無関心

- 8.相談するなんて、思いもつかない
 - 13.そもそも心理専門職に相談することに興味がない
 - 5.どこに行けば相談できるのか、知りたいと思わない
 - 18.相談している様子が想像できない
-

因子 α =.742、第4因子 α =.728であり、十分な信頼性が確認されている。妥当性に関しては、ATSCとの下位尺度において、それぞれ有意な相関関係が証明されている。ATSCとは、カウンセリングに対する態度を測定する尺度であり、得点が高いほどカウンセリングやカウンセリングを受けることに対して肯定的な態度であることを意味する。25項目それぞれについて、「そう思わない」、「どちらかというと思わない」、「どちらかというと思おう。」、「そう思う。」の4件法で回答を求めた。

3) ポジティブ感情尺度

伊藤・宮崎 (2012) によって作成された。第1因子「快適さ」、第2因子「健全な闘争」、第3因子「共感」、第4因子「素朴な安らぎ」の4つの下位尺度からなり、計29項目である。項目内容は表2に示す。信頼性係数は、第1因子 α =.93、第2因子 α =.89、第3因子 α =.92、第4因子 α =.84であり、十分な信頼性が確認されている。ネガティブな評定とポジティブな評定の形容詞対をSD法として、1～7の評価点を与え、回答を求めた。ポジティブ感情尺度に関しては、後述する刺激文を読む前と後に2度回答を求めた。

4) 刺激文

赤木・宮崎 (2018) を参考にして、刺激文のテーマを就職活動と対人関係とした。

(1) 就職活動に関する刺激文

赤木・宮崎 (2018)、加藤 (2014) の刺激文を参考にして、X大学学生相談室へ佐藤さんの悩みの送信文を刺激文として作成

表2 ポジティブ感情尺度 伊藤・宮崎 (2012)

I. 快適さ

21. 苦しい—楽しい
22. 不幸な—幸福な
24. 陰気な—陽気な
23. きゅうくつな—なごやかな
4. 不愉快な—愉快的な
20. せっかちな—のんびりした
25. 気持ちの悪い—気持ちの良い
1. 暗い—明るい
10. 不満な—満足な
13. つまらない—面白い

II. 健全な闘争

11. 弱い—強い
12. 消極的な—積極的な
7. 臆病な—勇敢な
14. 弱々しい—たくましい
17. たよりない—しっかりした
18. 非社会的な—社会的な
6. 絶望的な—希望に満ちた

III. 共感

26. わがままな—思いやりのある
29. はなつけるような—包み込むような
27. 感じの悪い—感じの良い
15. こわい—やさしい
19. 無責任な—責任感のある
28. 親しみにくい—親しみやすい
5. 不親切な—親切な
16. 不信な—信頼できる

IV. 素朴な安らぎ

3. どうでもいい—たいせつな
2. 冷たい—暖かい
8. 悪い—良い
9. 激しい—穏やかな

した。その刺激文を臨床心理学専攻の教員1名、臨床心理学専攻の大学院生2名で検討を行い、刺激文を完成した。

“以下の文章は、佐藤さんがX大学学生相談室のカウンセラーへ送った相談メールです。あなたが佐藤さんになったつもりでお読みください。”という教示文を提示した(表3)。その後、カウンセラーからの返信文として、“佐藤さんが送ったメール

に対して、X大学学生相談室のカウンセラーからの返信がありました。あなたが佐藤さんになったつもりでお読みください。”という教示を行い、X大学学生相談室のカウンセラーからの返信文として下記のような2種類を提示した。

1) 繰り返し技法なし

カウンセラーからの返信文として繰り返し技法なしの刺激文を提示した(表4)。

表3 就職活動についての刺激文 相談者からのメール

"To: X大学学生相談室
From: 佐藤花子
Cc*
Time: 20XX年X月X日
Subj: アドバイスをください

突然のメールで申し訳ありません。XX学科、学籍番号20A036の佐藤と申します。

私は現在、就職活動中です。
会社説明に行ったり、履歴書を作成したりと忙しい日々を送っていますが、未だに内定は一つももらえていません。

友人の中にはもう内定が出た人もおり、自分がとても情けなく感じてしまいます。
またこのまま内定をもらえないのではないかと思います、親に申し訳なく毎日つらいです。

就職活動だけではなく、大学の課題も手抜きをせずにやってきました。そのため現在になって、「いつまで頑張らないといけないのだろう」と、これまで取り組んできたことへの後悔もするようになりました。

最近は何かしやうとしてもイライラしてしまいますし、ひとりきりになると、いろいろ考えてしまっても辛いです。

こんなのは自分の精神的弱さからくる甘えであることは重々承知なのですが、何かアドバイスをいただけないでしょうか。
前向きに就職活動に取り組むにはどうすれば良いのでしょうか。

表4 就職活動について 繰り返し技法 [なし] カウンセラーからの返信

"To : 佐藤花子
From : X大学学生相談室
Cc*
Time : 20XX年X月X日+2日 YY:YY
Subj : Re: アドバイスをください

佐藤 花子様

はじめまして。X大学学生相談室の山田と申します。

現在、就職活動において懸命に動かれているにもかかわらず、内定がもらえていないのですね。佐藤さんの悔しく、焦っているお気持ち、十分お察しいたします。大変な中、よくメールしてくださいました。ありがとうございます。

>>会社説明に行ったり、履歴書を作成したりと忙しい日々を送っていますが、未だに内定は一つももらえていません。
>>友人の中にはもう内定が出た人もおり、自分がとても情けなく感じてしまいます。またこのまま内定をもらえない
>>のではないかと思います、親に申し訳なく毎日つらいです。

自分には内定が出ていないのに、友人に内定が出ていると情けなく感じていますよね。

また、内定をもらえないときに友人が内定を貰っているのを知ると複雑な気分になりますよね。そう思うことは、当たり前のことだと思います。そんな中でもご両親に申し訳ない、と気を遣われていて、佐藤さんの優しさを感じます。

>>就職活動だけでなく、大学の課題も手抜きをせずにやってきました。そのため現在になって、「いつまで頑張らな
>>いといけないのだろう」と、これまで取り組んできたことへの後悔もするようになりました。

大学の課題をやってきたことすら、認めることが出来なくなって、後悔されることはとてもお辛いことですよね。
手抜きをし、大学の課題を出す学生は多くいます。でも一方で、多々ある大学の課題を手抜きせずに行うことは誰にでもできることではないと思います。佐藤さんの誠実で努力家なお人柄を私は感じました。

今回の件について、佐藤さんの気持ちや考えを共有させてもらい、共に乗り越えていけたらと考えています。誰にも言えずにため込んでいた気持ちを少しずつ言葉にしていって上で、佐藤さんご自身の気持ちを理解し、どうしたらいいのかを一緒に考えていきましょう。

このメールのやりとりを通して、佐藤さんが少しでも楽になれるようにサポートしていきたいと思っております。

また、お話をお聞きしたいので、ご返信をお待ちしております。

X大学学生相談室 相談員:山田 幸子

PCアドレス:

電話番号:

勤務日:(月)・(水)・(金)

表5 就職活動について 繰り返し技法 **あり** カウンセラーからの返信

To : 佐藤 花子
From : X大学学生相談室
Cc*
Time : 20XX年X月X日+2日
Subj : Re: アドバイスをください

佐藤 花子様

はじめまして。X大学学生相談室の山田と申します。
就職活動において懸命に動かれているのにもかかわらず、
内定をいただけていないのですね。焦っているお気持ち、お察し致します。
大変な中、よくメールしてくださいました。ありがとうございます。

>>会社説明に行ったり、履歴書を作成したりと忙しい日々を送っていますが、未だに内定は一つももらえていません。

会社説明に行ったり、履歴書を作成したりと忙しい日々を送っているにも関わらず、
未だに内定は一つももらえていないのですね。

それだけでなく、何かしようとしてもイライラしてしまったり、いろいろ考えてしまいとても辛いのですね。
佐藤さんご自身で動いているのにも関わらず、内定の結果が出ないことはもどかしく感じてしまいますよね。

>>友人の中にはもう内定が出た人もおり、自分がとても情けなく感じてしまいます。

ご友人の中に、すでに内定がでていると情けなく、焦ってしまわれますよね。

>>就職活動だけではなく、大学の課題も手抜きをせずにやってきました。そのため現在になって、「いつまで頑張らな
>>いといけないのだろう」と、これまで取り組んできたことへの後悔もするようになりました。

課題も手抜きせずにやってきて、その中で「いつまで頑張らないといけないのだろう」と
取り組んだことへの後悔もするようになったのですね。

>>何かアドバイスをいただけないでしょうか。

今回の件について、前向きに就職活動に取り組むための、アドバイスが欲しいとのことですね。
より具体的には、どのような就職活動場面でアドバイスがあると助かるでしょうか。
例えば、面接、自己PR、ご友人に内定が出た際のこころの整理の仕方など、いかがでしょうか。

またお話をお聞きしたいので、ご返信をお待ちしております。

X大学学生相談室 相談員:山田 幸子

PCアドレス :

電話番号 :

勤務日 : (月)・(水)・(金)

2) 繰り返し技法あり

カウンセラーからの返信文として繰り返し技法ありの刺激文を提示した(表5)。

(2) 対人関係についての刺激文

赤木・宮崎(2018)、加藤(2014)の刺激文を参考にして、X大学学生相談室へ鈴木さんの悩みの送信文を刺激文として作成した。その刺激文を臨床心理学専攻の教員1名、臨床心理学専攻の大学院生2名で検討を行い、刺激文を完成した。

“以下の文章は、鈴木さんがX大学学生相談室のカウンセラーへ送った相談メールです。あなたが鈴木さんになったつもりでお読みください。”という教示文のもと、X大学学生相談室への鈴木さんの悩みの送信文を刺激文として提示した。その後、カウンセラーからの返信文として、“鈴木さんが送ったメールに対して、X大学学生相

談室のカウンセラーからの返信がありました。あなたが鈴木さんになったつもりでお読みください。”という教示を行い、X大学学生相談のカウンセラーからの返信文として下記のような2種類(1)と2))を提示した。

1) 繰り返し技法なし

カウンセラーからの返信文として繰り返し技法なしの刺激文を提示した。

2) 繰り返し技法あり

カウンセラーからの返信文として繰り返し技法ありの刺激文を提示した。

4. 調査実施方法とその手続き

調査はgoogle-formにて行った。google-formはアンケートアプリの1つであり、回答方法は大きく分けて選択式、記述式がある。SPSSの無作為抽出ツールを用い、調査対象者をランダムに4群に分け、各群に該当するgoogle-formのURLを配信し

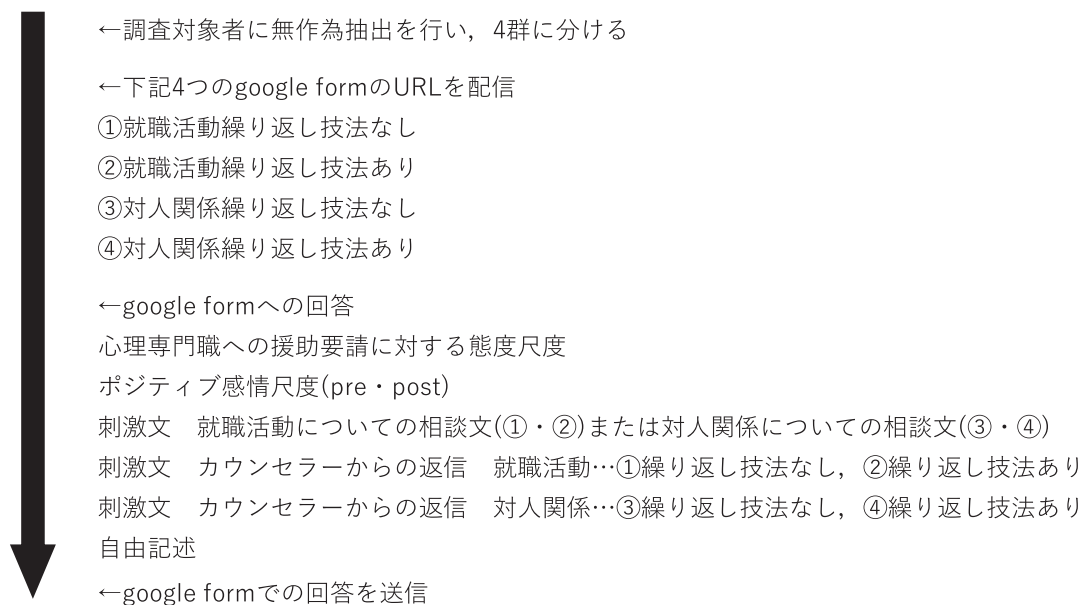


図1 本研究の調査手続き

就職活動主訴

繰り返し技法なしの返信文

就職活動主訴

繰り返し技法ありの返信文

対人関係主訴

繰り返し技法なしの返信文

対人関係主訴

繰り返し技法ありの返信文

図2 刺激文の群の分類方法

た。調査に対する合意に関しては、google-formに本研究の趣旨と同意について説明した文書を記載し、google-formの提出を持って研究への同意とした。回答はいずれも無記名で行われた。調査実施方法の手続きは図1に示す。刺激文の群の分類方法については図2に示す。

5. 整理方法

量的データはIBM SPSS Statistics 24 (以下、SPSS)において統計的に処理を行う。

6. 倫理的配慮

Web調査を行ったが、匿名で回答が可能なこと、データは統計的に処理されること、成績に影響を及ぼすことはないこと等を記載し回答を求めた。本web調査の回答を持って同意を取れたこととした。また、本研究は、跡見学園女子大学倫理委員会より承認(20-001)を得ている。

IV. 結果

3 要因の分散分析の結果

従属変数をポジティブ感情下位尺度、独立変数を主訴(就職活動・対人関係)、繰り返し技法(なし・あり)、時期(pre・

post)とし、3要因の分散分析(混合計画)($2 \times 2 \times 2$)を行った。その結果、二次の交互作用はいずれも有意ではなかった(〈I. 快適さ〉において $F(1, 98) = 0.33, n.s.$ 、〈II. 健全な闘争〉において $F(1, 98) = 0.80, n.s.$ 、〈III. 共感〉において $F(1, 98) = 0.03, n.s.$ 、〈IV. 素朴な安らぎ〉において $F(1, 98) = 0.27, n.s.$)。

一次の交互作用については、表6に整理した。

〈I. 快適さ〉

時期×なし・ありの一次の交互作用において、0.1%水準で有意なことが明らかとなった($F(1, 98) = 14.68, p < .001$)。単純主効果の検定を行ったところ、postにおいて、繰り返し技法ありよりもなしのほうが5%水準で有意にポジティブ感情尺度の〈I. 快適さ〉得点が高いことが明らかとなった($F(1, 98) = 6.09, p < .05$)。

繰り返し技法なしにおいて、時期(pre・post)におけるpostがpreよりも5%水準で有意にポジティブ感情尺度の〈I. 快適さ〉の得点が高いことが明らかとなった($F(1, 98) = 11.91, p < .05$)。

また、主訴×なし・ありの一次の交互作用($F(1, 98) = 0.06, n.s.$)、主訴×時期の一次の交互作用($F(1, 98) = 0.39, n.s.$)

は共に有意ではなかった。

主訴の主効果において、5%水準で有意であることが明らかとなった ($F(1, 98) = 5.23, p < .05$)。つまり、就職活動主訴よりも対人関係主訴の方がポジティブ感情尺度の<Ⅰ. 快適さ>の得点が高かった。

<Ⅱ. 健全な闘争>

時期×なし・あり ($F(1, 98) = 2.18, n.s.$) の一次の交互作用、主訴×なし・あり ($F(1, 98) = 0, n.s.$) の一次の交互作用、主訴×時期 ($F(1, 98) = 1.37, n.s.$) の一次の交互作用において、全て有意ではなかった。

時期 (pre・post) の主効果において、0.1%水準で有意であることが明らかとなった ($F(1, 98) = 29.44, p < .001$)。時期 (pre・post) において、preよりもpostの得点が高かったため、メールカウンセリングを行うことの効果があることが示された。また、主訴の主効果 ($F(1, 98) = 1.77, n.s.$)、なし・ありの主効果 ($F(1, 98) = 2.57, n.s.$) は有意ではなかった。

<Ⅲ. 共感>

時期×なし・ありの一次の交互作用において、10%水準で有意傾向となった ($F(1, 98) = 13.38, p < .1$)。単純主効果検定を行ったところ繰り返し技法なしにおいて、時期 (pre・post) におけるpostがpreよりも0.1%水準で有意ポジティブ感情尺度の<Ⅲ. 共感>の得点が高いことが明らかとなった ($F(1, 98) = 13.73, p < .001$)。

また、主訴×なし・あり ($F(1, 98) = 0, n.s.$) の一次の交互作用、主訴×時期

($F(1, 98) = 0.86, n.s.$) の一次の交互作用は有意ではなかった。

時期 (pre・post) の主効果において、0.1%水準で有意であることが明らかとなった ($F(1, 98) = 13.38, p < .001$)。時期 (pre・post) において、preよりもpostの得点が高かったため、メールカウンセリングを行うことの効果があることが示された。主訴の主効果において、5%水準で有意であることが明らかとなった ($F(1, 98) = 5.96, p < .05$)。つまり、就職活動主訴よりも対人関係主訴の方がポジティブ感情尺度の<Ⅲ. 共感>の得点が高かった。

<Ⅳ. 素朴な安らぎ>

時期×なし・ありの一次の交互作用が5%水準で有意なことが明らかとなった ($F(1, 98) = 6.188, p < .05$)。単純主効果検定を行ったところ、繰り返し技法なしにおいて、時期 (pre・post) におけるpostがpreよりも0.1%水準で有意にポジティブ感情尺度の<Ⅳ. 素朴な安らぎ>の得点が高いことが明らかとなった ($F(1, 98) = 26.85, p < .001$)。

また、主訴×なし・あり ($F(1, 98) = 0.16, n.s.$) の一次の交互作用、主訴×時期 ($F(1, 98) = 2.15, n.s.$) の一次の交互作用は有意ではなかった。

時期 (pre・post) の主効果において、0.1%水準で有意であることが明らかとなった ($F(1, 98) = 25.22, p < .001$)。時期 (pre・post) において、preよりもpostの得点が高かったため、メールカウンセリングを行うことの効果があることが示された。主訴の主効果において、1%水準で有意であることが明らかとなった ($F(1, 98)$

表6 3要因の分散分析(混合計画)(2×2×2)結果

尺度	下位尺度	群	なし・あり	平均	pre (SD)	平均	post (SD)	主効果	交互作用	単純主効果
ポ ジ テ ィ ブ 感 情 尺 度	I. 快適さ	就職活動	繰り返し技法なし	3.72	(1.06)	4.16	(0.87)			postにおいて繰り返し技法なし>あり* F(1,98)=6.09
			繰り返し技法あり	4.02	(1.18)	3.73	(0.85)	時期 n.s. 群* 時期×あり・なし*** F(1,98)=14.68		
		対人関係	繰り返し技法なし	3.93	(1.09)	4.65	(0.85)	なし・あり n.s.		繰り返し技法なしにおいてpost>pre* F(1,98)=11.91
			繰り返し技法あり	4.45	(1.42)	4.17	(0.71)			
		就職活動	繰り返し技法なし	3.52	(1.02)	4.15	(0.69)	時期***		
			繰り返し技法あり	3.30	(1.03)	3.78	(1.19)	群 n.s. 時期×あり・なし n.s.		
	対人関係	繰り返し技法なし	3.50	(1.18)	4.66	(1.07)	なし・あり n.s.			
		繰り返し技法あり	3.51	(1.53)	4.05	(1.14)				
	III. 共感	就職活動	繰り返し技法なし	3.98	(0.88)	4.62	(1.07)	時期***		時期×あり・なし† 繰り返し技法なしにおいてpost>pre*** F(1,98)=13.73
			繰り返し技法あり	4.07	(1.38)	4.23	(1.39)	群*		
		対人関係	繰り返し技法なし	4.26	(1.15)	5.23	(1.20)	なし・あり n.s.		
			繰り返し技法あり	4.44	(1.39)	4.82	(1.11)			
就職活動		繰り返し技法なし	3.62	(0.89)	4.45	(1.13)	時期***			
		繰り返し技法あり	3.98	(1.26)	4.05	(1.22)	群**		時期×あり・なし* 繰り返し技法なしにおいてpost>pre*** F(1,98)=26.85	
対人関係	繰り返し技法なし	4.15	(1.07)	5.23	(1.12)	なし・あり n.s.				
	繰り返し技法あり	4.24	(1.52)	4.81	(1.27)					
IV. 素朴な安らぎ										

※2次の交互作用は有意な差が見られなかった。

※表の煩雑を避けるため、交互作用については有意な結果のみを示す。

†: p<0.1, *: p<0.05, **: p<0.01, ***: p<0.001

=5.96, $p < .01$)。つまり、就職活動主訴よりも対人関係主訴の方がポジティブ感情尺度の<Ⅳ. 素朴な安らぎ>の得点が高かった。

1. 考察と今後の課題

3 要因の分散分析の結果を受けて

以上のことから、メールカウンセリングにおいては、繰り返し技法を使用しない方が快適さや共感、素朴な安らぎを感じる事が明らかとなった。つまり、繰り返し技法がある方が快適でない、共感、安らぎを感じないといえる。考えられる原因として、繰り返し技法は対面においては聴覚情報となるので、しつこさを感じない。しかしながら、テキストになると視覚情報のみになるためしつこさを感じる。また、テキストになれば保存が可能となり、何回でも読み返し、読み直しが可能となるため、更にしつこさが強化されることが推察される。

長野県・LINE株式会社 (2017) の実践報告、錦光山 (2017) において、繰り返し技法が効果的でないという報告がなされた。これが本研究で実証されたと言える。例えば、メールやLINEでの心理支援において、繰り返し技法を多用しないことが挙げられる。本研究はあくまでも基礎的な実験調査研究である。実際のクライアントにメールカウンセリングを実践し、そのデータを量的に検討したわけではない。この点に関しては今後の課題である。

メールカウンセリングにおいてカウンセラーが繰り返し技法を多用した場合、相談者がどのように感じるかについての詳細な検討は今後の研究課題である。

2. 謝辞

研究にご協力くださった対象者の皆様に深く感謝申し上げます。

3. 利益相反の開示

本研究における利益相反は存在しない。

引用文献

- 赤木美佳・宮崎圭子 (2018). キャリアに關しての効果的なメールカウンセリングとは? 跡見学園女子大学文学部臨床心理学科紀要, 6, 73-83.
- 伊藤花奈 (2011). 愛他行動が受益者に与えるポジティブイメージの効果研究. 跡見学園女子大学大学院人文科学研究科修士論文 (未公刊).
- 伊藤花奈・宮崎圭子 (2012). 愛他行動が人に与える影響—たとえ不都合な結果であっても—. 日本心理臨床学会第31回大会論文集, 690.
- 加藤美佳 (2014). メールコミュニケーション特性の影響および共感的ならびにコンサルテーション的アプローチによるメールカウンセリングの異同に関する研究. 跡見学園女子大学大学院人文科学研究科修士論文 (未公刊).
- 錦光山雅子 (2017). LINEの「いじめ相談」が超好評. 2週間で電話相談1年分を軽く上回る. https://www.huffingtonpost.jp/2017/10/11/line_a_23240739/ (2020年9月1日閲覧).
- 宮崎圭子・加藤美佳 (2015). メールカウンセリングにおける効果方略—受容・共感的アプローチとコンサルテーション的アプローチの比較—. 日本心理学会第79回大会発表論文集 315.

- 長野県・LINE株式会社 (2017). 長野県とLINE株式会社によるLINEを活用したいじめ等相談の中間報告資料. 1-23.
- 中川純子・杉原保史 (2019). 学生相談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, 48, 19-32.
- 大嶋みどり・久田満 (2010). 心理専門職への援助要請に対する態度尺度の作成—信頼性と妥当性の検討—. コミュニティ心理学研究, 13巻2号, 121-132.
- 総務省 (2019). 平成30年通信利用動向調査. <https://online-counseling.org/about/byelaw.html> (2020年9月1日閲覧)
- 竹原卓真 (2010). SPSSのススメ2-3要因の分散分析を全てカバー. 北大路書房
- 鳥海不二夫・折田明子・田代光輝 (2017). 長野県におけるLINEを利用した子どものいじめ・自殺対策『ひとりで悩まないで@長野』分析報告書. 1-9.