

研究ノート (Study Notes)

メールカウンセリングに関する試論

——「いま・ここで」型アプローチから宿題型アプローチへ——

徳田 完二

(立命館大学大学院応用人間科学研究科)

An Essay on E-mail Counseling :  
A Suggestion about Change of Approaches from "Here and Now"  
Interaction to Homework Assignment

TOKUDA Kanji

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

This paper aims to discuss the problems and the effective approaches in e-mail counseling (EMC). The major characteristics of EMC are: (1) only written language can be used, (2) real time communication is impossible, and (3) clients are mostly anonymous. Those characteristics create the following demerits: (1) the lack of nonverbal information brings insufficient communication, (2) experiences of EMC might make the counselor less sensitive to nonverbal message during FFC, (3) brief responses while listening can not be used, (4) the letter like communication by e-mail requires quite different skills from FFC, (5) returning the client's e-mail requires so much time and psychological energy, (6) the counselor is apt to hesitate to ask a question to an anonymous client, (7) clients tend to confide serious problems at the earlier stage of counseling process than FFC, and (8) anonymous clients are apt to easily discontinue the connection. The most significant defect of EMC is considered to be that the counselor can not participate in the client's "here and now" introspection, and we should seek a way quite different from "here and now" interaction as is used in FFC. The homework assignment approach can be effective when taking the defect of EMC into consideration.

**Key Words** : e-mail counseling, characteristics of e-mail counseling, demerits of e-mail counseling, "here and now", homework assignment

キーワード : メールカウンセリング, メールカウンセリングの特徴,  
メールカウンセリングのデメリット, 「いま・ここ」, 宿題

I はじめに

コンピューターネットワークが高度に発達した現在, 電子メール (以下「メール」という)

は多くの人にとって不可欠なコミュニケーションツールである。このことは心理臨床の世界にも影響を与え, メールを利用した相談活動——いわゆるメールカウンセリング (以下「MC」という) ——が行われるようになった。MCが

行われている領域は、医療（山藤，2002；中川，2005），教育（水野，2002；古屋，2002），産業（武藤・荻原，2002），キャリアカウンセリング（佐藤，2002b）など多岐にわたる。小坂（2002）によれば、日米ともに、コンピューターネットワークを利用した相談活動は、1990年代半ばごろパソコン通信を用いて始まり、その後インターネットの普及とともにMCに移行した。はじめは試行的な意味合いが強く、また、対面によるカウンセリング（以下「対面カウンセリング」という）の補助として行われることが多かったが、その後メールのみによる相談活動が広まることで、MCは独自の相談方式として心理臨床活動の中に一定の位置を占めるようになった（田村，2003）。こんにち、インターネットで検索すれば、数多くのMC関連ホームページを目にすることができる。MCはまた、先述のようにさまざまな領域で試みられているばかりではなく、そのねらいも多様であり、セラピーとしての活用、ガイダンス的・コンサルテーション的な活用、自殺念慮を持ったクライアントへの対応など危機介入的な活用などがある（高石・川村・武藤・渋谷，2002）。

MCはアメリカではonline-therapyまたはe-therapyと呼ばれるが、これは「セラピー」を「カウンセリング」と同義に用いた用法である。また、MCが対面カウンセリングと同等の効果があるとは考えられていない（Taintor，2002）。それゆえ、MCの効果について評価が定まっていない旨を利用者に対しインフォームドコンセントすべきであるとの指摘もある（日本臨床心理士会7期倫理委員会，2009）。このように一定の限界を持ったMCについて、その問題点は何か、効果的なMCはいかにあればよいかを考えることが本稿のねらいである。

## Ⅱ メールカウンセリングに関する これまでの議論

ここで、MCに関するこれまでの議論を整理したい。MCには一定のメリットがあるからこそ普及したと考えられる。そこでまず、MC実践者が座談会（高石他，2002 前出）で議論しているMCのメリットをまとめてみた<sup>(注)</sup>。それは以下の3点に整理できる。①都合のよいときにメールを書き送ることができる。②相談機関に出かける必要がないので、近隣に相談機関がない人も相談できる。③匿名で相談できるため、面と向かっては言いにくい相談をしやすい。換言すれば、相談の敷居が低い。

上記①②③はそれぞれ、時間的制約の小ささ、空間的制約の小ささ、人間関係的制約の小ささととらえることができよう。注意すべきは、これらが基本的にクライアントにとってのメリットであり、カウンセラーにとってのメリットになるとは限らないということである。カウンセラーにとってのメリットがあるとするれば、都合のよい時間に返信できる（林，2002）ことくらいではなかろうか。ただ、援助を必要としている人を一人でも多く援助することがカウンセラーのつとめであるとの観点に立つなら、MCなしには相談できない人にも援助の手をさしのべられるという意味で、上記3点はカウンセラーにとってもメリットになろう。いずれにせよ、これまで指摘されてきたMCのメリットは、通常の相談機関には行けない人も相談の機会を持てるということに集約されよう。ついでに言えば、カウンセラー側のメリットとして、相談室を構え

(注) この座談会より後に発表されたMCに関する展望論文（碓井，2008；Harberstroh，2009）でもMCのメリットやデメリットに触れているが、この座談会での指摘に追加すべきものはないようであり、MCのどの特性がメリットやデメリットになるかについては上記座談会の議論にほぼ尽くされていると思われる。

なくても——つまり、比較的小さな設備投資で——カウンセリング活動ができる点があげられるかも知れない。ただし、この点は安易な MC 実践につながる可能性がある点に注意すべきである。MC を実践するにはかなりの覚悟があるとされており（高石他、2002 前出）、MC を実践しようとする人には、その効用と限界を十分にわきまえた慎重な姿勢が望まれる。

次に、MC の主な特徴について考えてみたい。高石他（2002 前出）の議論を参考にまとめると、それは次の 3 点になる。①文字のみによるコミュニケーションである。②手紙形式のコミュニケーション、つまり、まとまった分量の文字情報を送り合う、リアルタイムではないコミュニケーションである。③クライアントが匿名であることが多い。

先述したように MC には一定のメリットがある。しかしながら、心理的問題への援助という観点から MC と対面カウンセリングを比較した場合、ここに上げた MC の特徴はすべてカウンセラーにとっては基本的にデメリットとして働くと考えられる。相談しやすいかどうかよりも、よい援助が受けられるかどうかという観点に立つなら、クライアントにとってもメリットとは言い難い面がある。カウンセラーがクライアントを援助しようとするとき、音声言語より文字言語の方が、また、リアルタイムのコミュニケーションよりもタイムラグのあるコミュニケーションの方が、そして、匿名でない相手より匿名の相手の方が援助しやすいかと言えば、むしろそうではないのであって、カウンセラーが MC を実践するのは、対面カウンセリングより MC の方が効果的だからではなく、さまざまな事情で対面カウンセリングができないクライアントを援助できるからであろう。また、クライアントにとって、匿名であることで相談の敷居が低くなり、文字言語によるコミュニケーションであることが——人と対面することを苦手と

する場合にはとくに——メリットになり得るであろうが、コミュニケーションにタイムラグの生じることが積極的なメリットになるかどうかは疑問である。このように、相談しやすいことと、よい援助が受けられることが別問題である点に注意が必要である。

以上のことから、MC とは、一般的に言って、可能なら対面で行うのが望ましいカウンセリングを種々の事情で実施しがたい場合に次善の選択肢として行われるものと位置づけられよう。この点については高石（2002）も「カウンセラーと面接室で出会い、対面で面接を行うカウンセリングを究極の心理臨床の形態とみるならば、書簡、電話、メールといったメディアを経由したカウンセリングは、何らかの制約や条件不足のもとで行われるセカンドベストの選択ということになろう」と述べている。

すでに述べたように、MC にはカウンセラーにとって積極的なメリットになる要素はあまりなく、MC のメリットとされているものは基本的にクライアント側のメリットと言える。ここで、MC のもつ特徴がカウンセラーにはどのようなものとして体験されるかを、高石他（2002 前出）や田村（2003 前出）の議論を参考にまとめてみたい。概して MC は、その特徴ゆえに対面カウンセリングよりやりにくい感じを抱かせるようであり、そのやりにくさこそが MC のデメリットであると言える。

まず、MC が文字言語のみのコミュニケーションであることから来るやりにくさとしては以下のような点がある。①非言語的情報が完全に欠けているためクライアントのことがわかりにくい。したがって、カウンセラーのクライアント理解が制約を受ける。また、自分からも非言語的メッセージを伝えられないので、カウンセラーはもどかしさを感じる。②カウンセラーとクライアントの双方が、対面カウンセリングとは別のスキル、つまり相手の文章を読むスキルや文

字言語で表現するスキルを必要とするので、対面カウンセリングとは勝手が違うと感じる。③一時的な現象かも知れないが、カウンセラーがMCに慣れると対面カウンセリングに一種のマイナス効果をもたらすことがある。たとえば、対面カウンセリングのとき、非言語的メッセージをとらえる感度が鈍ったり、言葉の言い回しなど言語的側面に対し過度に注意が向いたりする。

次に、手紙形式のコミュニケーションであることからくるやりにくさとしては以下のような点がある。①対面のコミュニケーションではあたりまえに使っているあいづちや間（沈黙）などのコミュニケーション技法が一切使えない。②クライアントからのまとまった分量のメールを何度も読み、まとまった分量の返信メールを推敲しながら書くという作業は対面カウンセリングとは異質なコミュニケーションであり、対面カウンセリングとは別のスキルを必要とする。また、人によっては、クライアントのメールとほぼ同量の返信を書かなければという気持ちになる傾向があるが、長いメールに対しては一度に同量の返信を書くことが難しいため、返信を何回かに分けるか、一つの返信を何回かに分けて書くかしなければならなくなる。このような場合、返信を書くのに時間がかかるため、書いているうちにカウンセラーの気持ちが変わってしまうことがある。③返信を書くことにはかなりの時間的・心理的エネルギーがいるので、MCのコストパフォーマンスは決して高くない。

最後に、匿名であることから来るやりにくさとしては以下のような点がある。①匿名の相手に個人的な情報をどこまで聞いてよいか迷い、対面よりも質問しにくい。②実像とかけ離れた理想的カウンセラー像を投影されることがある。また、信頼関係が徐々に形成されるという、対面カウンセリングに見られるようなプロセスを経ることなく、「深い」あるいは「重い」話題が

開示される傾向があり、それをどう受け止めればいいのかとまどうことがある。③匿名であることが、クライアントからすれば関係を切りやすいと感じられるためか、中断が起りやすく、また、中断の事情がつかみにくい。

以上のような「やりにくさ」のため、MCでは対面カウンセリングに比べて限定的な援助しかできないと考えられる。たとえば、精神的な問題については治療自体を目指すことができず、クライアントを医療につなぐための援助、医療を受けているクライアントが抱えている治療者への不満の取り扱いなど、周辺的援助にとどまらざるを得ない（高石他，2002前出）。つまり、クライアントの病理がある程度以上重篤な場合——と言っても、どの程度の重篤さが目安になるかは明らかでないが——インテンシブなセラピーを試みるのは困難であり、ガイダンス的・コンサルテーション的、あるいは心理教育的な援助を目指すことになる。このようにMCは、対面カウンセリングの場に足を運びにくい人にまで対象を広げられる反面、援助の内実としては限定的にならざるを得ない。このような制約のため、MCでインテンシブなセラピーを長期的に行えるような例は——いくつかのすぐれた実践報告（たとえば、岩倉・松井，2003）があるとは言え——比較的少数だと思われる。

これまでに述べてきたMCのデメリットは、セラピー的なMCを目指す時とくに問題になると考えられるので、以下ではそのようなMCを行う場合を念頭に置いて論じる。

### Ⅲ メールカウンセリングの限界の本質的意味 ——内省への直接関与と不可能性

本節では、これまでの議論をふまえてMCの持つ限界の本質的意味がどこにあるのかを考えてみたい。

MCについて論じる人は、MCが文字言語の

みで行われるというデメリットに関して、カウンセラーから非言語的情報を伝えられない点よりも、クライアントから非言語的情報が伝わってこない点を強調する傾向があるようである（高石他、2002 前出；林、2002 前出）。しかし MC のデメリットを考える際には、カウンセラーから非言語的情報を伝えられない点にも十分注意を向ける必要があるだろう。MC が、単なる情報伝達ではなく心理的援助であることを考えると、カウンセラーからの伝達に制約があることの方がより深刻な問題と思われるからである。カウンセラーからクライアントへの伝達に制約があることが論じられる場もあるが、その際にも、「相づちなどを伝えられない」ことを指摘する人が少なくない反面、「文字言語だけでどこまで伝えられるか」という問題意識を表明する人はあまりいないようである。そのような中であって、高石は、文字言語しか伝えられない MC の制約に関して、「言葉で受け止めてもらえた、理解してもらえたという感覚をクライアントさんに抱いてもらうのは、非常に難しい」とし（高石、2002 前出）、また、MC 実践者の座談会（高石他、2002 前出）の中でも「（クライアントがカウンセラーから）受け止めてもらえたという体験を、もしメールカウンセリングができるなら、これはたいへん意味が出てくると思う。それが文字ベースでどこまで可能なのか、メールでそれを感じてもらうには、いったいどうしたらいいのか、そのあたりがずっと試行錯誤しているところです」と述べている。高石のこれらの発言は、クライアントをサポートしようとの意図を文字言語だけで伝えることのむずかしさと、その意図を文字言語だけで伝える工夫の必要性に触れたもので、他の論者にはない視点を含んでいる。ただ残念なことに、高石は具体的にどのような工夫を試みているかについては触れていない。

ここで、心理的援助におけるサポートについて考えてみよう。神田橋（1994）は、心理的援

助におけるサポートには、それぞれ独自の役割を担った二つのサポートすなわち非言語的レベル・言語的レベルのサポートがあり、「この両者は同時に行われ、協力し合い作用する」としている。また、両者の役割は次のようであるという。まず、非言語レベルで伝えられるものは、暖かさ、やさしさであり、言語レベルで伝えられるものは的確さである。また、非言語レベルのサポートは面接の全経過に平均してゆきわたっていることが望ましく、また、深いレベルでのサポート（たとえば身体接触）は危険なので、常識的な、浅い範囲にとどめるべきである。一方、的確さを必要とする言語的サポートは、機会をとらえた焦点的な、相手の心に合致するものでなければならない。さらにまた、「言語的内容で伝えられるやさしさは、時に不信感を増大させることがある」ため、言語レベルでは「的確にわかってもらった」感じが最も大切であり、「ありきたりの浅薄な理解を伝えることは、かえって信頼関係を損ねる結果になりやすい」。

では、MC において文字言語のみでサポートしようとするときには何を目ざせばよいのであろうか。先の神田橋の指摘から考えれば、目ざすべきは「いかにして暖かさややさしさを伝えるか」ではなく「いかにして的確な理解を伝えるか」であろう。つまり、非言語的サポートの役割を言語を用いて果たそうとするのではなく、言語は言語的サポート本来の機能である「的確な理解の伝達」を果たすために用いるようつとめるということである。しかしながら、かりに言語的サポートが適切にできたとしても、文字言語のみをやりとりする MC では、当然、非言語的サポートがまったく機能しない。対面カウンセリングを言語的サポート・非言語的サポートという二枚の翼で飛ぶ鳥にたとえるならば、MC は言語的サポートという片翼だけで飛ばざるを得ない鳥である。MC はそれほどサポート機能の弱い援助手段なのである。

問題は以上にとどまらない。MCの限界を考える上でもっと重要なのは、タイムラグのあるコミュニケーションという特徴である。この特徴が意味しているのは、クライアントがメールを書いているとき——すなわち、書くという作業を通して何らかの内省をしているとき——クライアントは一人だということである。つまり、クライアントが内省している「いま・ここで」カウンセラーは何の関与もできない。カウンセリングの本質的部分はクライアントの内省であり、したがってカウンセラーの本質的役割はクライアントの内省を援助することだ（徳田, 2009）と考えるならば、クライアントにとって重要なのは、内省している「いま・ここで」カウンセラーに同伴してもらい、何らかの関与をしてもらうことだと言える。しかるにMCはこのような要件を完全に欠いている。

徳田（2001, 2004）は、神田橋（1994 前出）の指摘をふまえつつ、電話、テレビ電話というメディアを介したカウンセリングの限界について考察し、メディアを介したカウンセリングは、リアルタイムのコミュニケーションが可能とは言え、カウンセラーとクライアントが同じ空間に居合わせないため、独特の伝わりにくさがあるとともに、クライアントをサポートする機能が十分に働かないと指摘している。このような点から言えば、文字言語のみによるコミュニケーションであるばかりではなくカウンセラーがクライアントに同伴できないMCは、メディアを介したカウンセリング以上に伝わりにくさやサポート機能の弱さがあると考えられる。だとすれば、MCにおけるサポート機能の弱さは、非言語的サポートの欠如よりもむしろクライアントが内省を行っている「いま・ここで」カウンセラーが内省に直接関与できないことのためと言えよう。そもそも非言語的サポート——音声を含めた、からだが発するメッセージ——は目の前にいる相手にしかできないものなので、非

言語的サポートができないことと、「いま・ここで」の時空間を相手と共有していないこととは表裏一体の関係にある。

これまで述べてきたMCの限界は乗り越えようのないものである。すでに述べたように、言語的サポートで非言語的サポートを代用することはできない。また、カウンセラーがいかにメールの書き方を工夫したところで、カウンセラーがあたかも「いま・ここで」自分と関わっているかのようにクライアントに感じてもらうことは不可能であろう。効果的なMCはいかにあればよいかを考える上では、以上のことをふまえる必要がある。

#### IV メールカウンセリングにおける技法的工夫の方向性——「いま・ここで」型アプローチから宿題型アプローチへ

以下では、本稿のテーマである「効果的なMCはいかにあればよいか」という問題について考察するが、その前に、MCのデメリットを補う工夫としてこれまでどのようなことが行われてきたかについて整理しておきたい。

これまでに論じられてきたMCにおける技法的工夫は、当然、MCのデメリットについての問題意識を背景としている。まず、MCが文字言語のみのコミュニケーションであることを考慮した工夫として、無用な誤解を生まないために、曖昧さを避け、多義的な言葉の使用を避ける——一つの文は一つの意味しか伝えないように注意する——というものがある（高石, 2002 前出）。しかしその一方で、比喩の活用を推奨する人もいる（武藤, 2002）。曖昧さや多義性を持ち得る比喩の使用は、曖昧あるいは多義的な言葉の使用を避ける工夫とある意味で対立的なものであり、このことは、MCにおける「書き方」の定石がまだ定まっていないことを示しているとも考えられる。また、MCでは非言語的

なもの扱えないため、メールを通してクライアントの中の非言語的なものを少しでも活性化させようとの工夫を試みる人もいる。たとえば、ゲシュタルト療法のエンプティチェア——目の前の空の椅子に誰かがいるつもりになって、その人に向けて語りかける方法——を念頭に置いた問いかけを行うというものである（高石他、2002 前出）。あるいは、カウンセラーが自分のフェルトセンスに注意を向けたり、クライアントにフェルトセンスについて問いかけたりするなどの工夫もある（佐藤、2002a）。さらに、リアルタイムのコミュニケーションではない MC では相手の反応を見て適宜修正しつつ応答することができないので、たとえばクライアントの感情についての理解を示すとき「あなたはこんな風を感じているかも知れない。あるいはまた、こんな風を感じているかも知れない」と複数の可能性を併記するというものもある（高石他、2002 前出）。

以上のような工夫にはそれぞれ一定の意義があるであろう。しかし、上で紹介した工夫の中には、前節で述べた MC が持つ重大な制約——すなわち、MC におけるサポート機能の弱さ——を明確に自覚したものはない。前節で述べた、いかんともしがたい MC の制約を前提とするならば、MC を少しでも対面に近づけることを目指すよりもむしろ、MC は対面カウンセリングとは別物であるにとらえ、いかにすれば少しでも効果的な MC が可能かを考えることの方が望ましいのではなかろうか。つまり、MC を疑似対面カウンセリングと見るのではなく、独自のものと位置づけた上で、よりよい MC の技法を考えるということである。MC では、これまでも述べてきたように、クライアントの「いま・ここで」の体験——メールを書いているそのときの体験——をカウンセラーが共有できない。それゆえ、対面カウンセリングで重視される「いま・ここで」の体験を MC で扱うことは断念せ

ざるを得ない。だとすれば、カウンセラーの同伴なしにクライアントが一人で行う内省作業をいかに援助するかということこそ、より効果的な MC を考える際のポイントと思われる。妙木（2005）はみずから MC を行った経験をもとに、MC は、心理療法の交流的側面ではなく内省的側面を強化する技法であると見なす方がよいと指摘しているが、本稿も基本的にこれと同じ立場に立つ。

以上のように考えるとき、MC のあるべき方向性として、従来からある心理療法の技法のうち、カウンセラーの同伴なしに行うクライアントの内省を重視したものを積極的に活用する、あるいはそれらをヒントにするということが一つの道と思われる。そのような技法として、たとえば、内観療法（静かな部屋にこもり、重要な他者との関係を「してもらったこと、して返したこと、迷惑をかけたこと」の観点から内省する方法）、ロールレタリング（架空の手紙を書くことを通して内省する方法で、まず自分から誰かに書き、続いて、相手になったつもりで自分あてに書く。何往復か繰り返されることもある）、認知行動療法で用いられる宿題（どのような状況でどのような感情と思考が生じたかなどを自己チェックするような課題）などが考えられる。これらの技法はいずれも、カウンセラーとの面接時間外に「クライアントが一人で内省を行う」ことに重点が置かれ、面接の中では「一人で行った内省について話し合う」ことが中心になる。このような技法を MC で活用した場合、「一人で行った内省について話し合う」部分をメールでしか行えないところだけが MC のハンディとなり、「クライアントが一人で内省を行う」部分についてはとくにハンディとはならない。

また、一般的に言って、内的体験を他者に伝える場合には、文字言語より音声言語を用いる方が——手っ取り早く、また、特別なスキルを要しないという意味で——都合がよいであろう。

しかし、内的体験を自己吟味する場合を考えると、文字言語の方が音声言語より都合がよいこともある。この点に関して、田村(2003前出)は、書きことばには独特の利点があり、「自分の気持ちを表現することによって、考えがまとまってきて、気持ちが落ち着く」と述べ、林(2002前出)は「書記的方法は、自己の内面を対象化する」と指摘している。このように、内的体験について書くという行為が自己客観視や安静化につながりやすい面があるのはMCのメリットである。しかし、書くことにメリットがあるのは事実としても、書くという手段しかないことがメリットになるわけではない点は確認しておく必要がある。

先にあげた内観療法、ロールレタリング、認知行動療法的な宿題はいずれも、内省のための明確な枠組み——つまり一定の手順——をクライアントに提示するため、クライアントは一人で内省することが比較的容易と考えられる。このような枠組みの中でクライアントが内省し、その内省についてカウンセラーに伝え、カウンセラーはそれに対して共感的理解を示しつつ、さらに内省が進むような応答を返す、という作業をメールで行うやり方をすれば、カウンセラーがクライアントのそばにいないことができないというMCのデメリットが最小限になり、また、文字言語のメリットを生かせる可能性がある。

このようなやり方は通信教育に似ているであろう。通信教育では、生徒は与えられた宿題を独習し、郵送によるやりとりを通して教師から指導を受け、その指導を手掛かりにしつつさらに宿題に取り組む。MCもこれと同じように、クライアントは宿題としての内省を独習的にを行い、その成果についてメールでカウンセラーとやりとりをし、それを受けてクライアントはさらに宿題に取り組むのである。

MCに関するこれまでの議論には、MCを疑似的面接ととらえようとする視点が潜在してい

たように思われる。メールカウンセリングという表現自体がそれを示唆している。しかし、上で提案したMCのスタイルは、MCを疑似的面接とみるのではなく、面接とはまったく別物とみる視点に立っている。つまり、対面カウンセリングが「いま・ここで」の関わりを重視するものであるのに対し、MCではいかに工夫しようとクライアントの「いま・ここで」の体験にカウンセラーが直接関与することはできないということを大前提とし、少しでも対面カウンセリングに近づけようとはしない。このような、MCについての考え方の転換を端的に表現するなら、「いま・ここで」型アプローチから宿題型アプローチへの転換とでも言えるであろう。中川(2005前出)は、メールとファックスを用いた強迫性障害の行動療法について報告しているが、これは、治療者からクライアントに課題を与え、クライアントは課題遂行の結果をメールやファックスで報告するというやりとりを中心に置いたもので、まさに宿題型アプローチと言える。

セラピー的なMCのあるべき姿を上記のように考えると、MCに適したクライアントとは、当然、一定以上の内省力と文字言語の表現力を持った人ということになる。そのようなクライアントに対し、宿題型アプローチによって一人での内省作業を行いやすくする技法的工夫や配慮(たとえば、先に述べたような内観療法、ロールレタリング、認知行動療法的な宿題などの活用)を行えば、MCだけの援助でも一定の成果を上げられる可能性が高いと考えられる。

岩倉・松井(2003前出)は、ある神経症症状を持ったクライアントをメールのやりとりだけで約2年間にわたって援助した結果、症状が消失するまでに回復した事例を報告している。その事例においては、試行錯誤的なやりとりの末、ある交流の形式に行き着いたという。その形式とは、クライアントが自分の連想を書き、カウ

ンセラーはそれに対して理解を伝えるという形でクライアントの内省をすすめることであった。岩倉・松井（2003 前出）は、この事例においてメールのみによる援助が奏功したのは、クライアントに、①書き言葉に情意を込める力、②一定の対象恒常性と内在化能力、③抵抗を克服する自己への“知”の欲求、④“夢”や“転移”を醸成する象徴化能力などあったからであろうと考察している。

岩倉・松井（2003 前出）が述べていることは、本稿の議論と重なるところが多い。すなわち、自分の連想を書く——これは本稿でいう宿題にあたる——という形でクライアントが行う内省作業を MC の中心に置き、カウンセラーはそれに対する理解を伝えるという形でクライアントを支えつつクライアントの内省をさらに促進したというのが、上記事例の基本構造と考えられる。また、このような内省作業を長期的に継続するためにはクライアントに一定以上の能力が必要だとする点でも本稿の主張と重なる。

## V おわりに——残された重要課題

前節で述べように、MC が成果を上げるかどうかはクライアントの能力によるところが大きい。この点を考えたとき、MC が厄介な課題に直面することにあらためて気づかされる。それは、クライアントが MC を進めていくのに適した能力をもっているかどうかをどうやってアセスメントするのかという課題である。MC の特徴である文字言語だけのやりとりではクライアントの様子や状態を把握することが難しい（高石他、2002 前出）。この事実は上記のようなアセスメントをしようとするとき大きなネックとなる。先に述べた岩倉・松井（2003 前出）の事例は、MC を管理している事務局であらかじめインターカーがクライアントと面接し、重篤な病理や混乱が認められないことを確認した上で

カウンセラーに紹介し、MC が開始されたとされている。しかし、すべての MC があらかじめ面接によるアセスメントを経てから実施されているわけではなく、はじめから MC のみを行う場合が少なくないようである。このような現実を考えると、文字情報のみでアセスメントする方法——たとえば質問紙法など——でクライアントが MC に適しているかどうかを判断できるような技法の開発が切に望まれる。

また、MC はカウンセラーの側にも MC 特有のコミュニケーション能力が必要と思われる。本稿で主題としなかったこのような点についての検討も課題の一つである。

## 引用文献

- 古屋雅康（2002）不登校児とのつながりを求めて——電子メール相談による不登校児支援の実践を通して。武藤清栄・渋谷英雄（編）「メールカウンセリング」。至文堂。
- Harberstroh, Shane（2009）Strategies and Resources for Conducting Online Counseling. *Journal of Professional Counseling: Practice, Theory & Research*, 37 (2), 1-20.
- 林潔（2002）インターネットによるカウンセリングと心理教育。武藤清栄・渋谷英雄（編）「メールカウンセリング」。至文堂。
- 岩倉拓・松井浩子（2003）インターネット相談の可能性——運転恐怖の女性とのネットカウンセリング。日本心理臨床学会第 22 回大会発表論文集, P108.
- 神田橋條治（1994）「追補 精神科診断面接のコツ」。岩崎学術出版社。
- 小坂守孝（2002）電子メールによる相談活動の時代変遷。武藤清栄・渋谷英雄（編）「メールカウンセリング」。至文堂。
- 水野秀美（2002）電子メールを用いた教育相談——その活用可能性と限界。武藤清栄・渋谷英雄（編）「メールカウンセリング」。至文堂。
- 武藤清栄（2002）電子メールの表現とコミュニケーション——非言語と病理の読み取りを中心に。武藤清栄・渋谷英雄（編）「メールカウンセリング」。至文堂。

- 武藤取・萩原国啓 (2002) EPA 活動と電子メール相談.  
武藤清栄・渋谷英雄 (編)「メールカウンセリング」.  
至文堂.
- 妙木浩之 (2005) 精神分析の視点からみたメールコミュニケーション. 岩本隆茂・木津昭彦 (編)「非対面式心理療法の基礎と実際」. 培風館.
- 中川彰子 (2005) インターネットを利用した強迫性障害の行動療法——遠隔治療の経験から——. 岩本隆茂・木津昭彦 (編)「非対面式心理療法の基礎と実際」. 培風館.
- 日本臨床心理士会 7期倫理委員会 (2009)「日本臨床心理士会 倫理ガイドライン」. 日本臨床心理士会.
- 佐藤敏子 (2002a) メールカウンセリングにおけるフォーカシングの試み. 武藤清栄・渋谷英雄 (編)「メールカウンセリング」. 至文堂.
- 佐藤敏子 (2002b) キャリアカウンセリングにおける電子メールの活用. 武藤清栄・渋谷英雄 (編)「メールカウンセリング」. 至文堂.
- Taintor, Zebulon (2002) Online or E-Therapy. Hersen, M & Sledge, W (Ed.) *Encyclopedia of Psychotherapy*. San Diego: Academic Press.
- 高石浩一 (2002) 心理臨床とメールカウンセリング. 武藤清栄・渋谷英雄 (編)「メールカウンセリング」. 至文堂.
- 高石浩一・川村渉・武藤清栄・渋谷英雄 (2002) 座談会／インターネットにみる心の世界. 武藤清栄・渋谷英雄 (編)「メールカウンセリング」. 至文堂.
- 田村毅 (2003)「インターネット・セラピーへの招待」. 新曜社.
- 徳田完二 (2001) 心理療法と両義性. 河合隼雄 (編)「心理療法とイメージ」. 岩波書店.
- 徳田完二 (2004) IT 機器による相談. 氏原寛・亀口憲治・成田義弘・東山紘久・山中康裕 (編)「心理臨床大辞典 (改訂版)」. 培風館.
- 徳田完二 (2009)「収納イメージ法」. 創元社.
- 碓井真文 (2008) インターネットコミュニケーションの問題と可能性 (展望). 新潟青陵大学大学院臨床心理学研究, 12, 71-79.
- 山藤奈穂子 (2002) 精神科クリニックにおける電子メール相談——受診相談, カウンセリングにおける利用法. 武藤清栄・渋谷英雄 (編)「メールカウンセリング」. 至文堂.

(2011. 7. 6 受稿) (2011. 9. 13 受理)