平成１２年度　高度ネットワーク利用教育に関する実践研究
Ｅスクエア（e2）・プロジェクト「先進企画」テーマ

「不登校児童・生徒を対象にした電子カウンセリング支援システムの構築」

添付資料１．「国内のインターネットカウンセリング状況」

1. 背景～インターネットの登場～

1990 年代に入り、新しい通信メディアとしてインターネットやファックスが普及してきた。

- 海外では対面型による心理的 、教育的援助を補完、代替する方法として広く活用されている。
- 三鷹市（1997,1998）などは「インターネットを利用した登校拒否・不登校対策」をおこなっている。
- 電子メールがカウンセリングの新たなコミュニケーションとして有効であり、かつ面接の補完的役割を果たす（伊藤 、1999）。また 、社会的ニーズも非常に大きい（伴野 、1998）。

これまでのマルチメディアを用いた相談システムの研究には以下のものがある。

・電子メール相談・（小林、1999）、（林、1998）、（三鷹市、1997,1998）など
・インターネットホンを併用した共有ホームページ（ウェブコラボレーション）・（三鷹市、1997,1998）
・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）、（三鷹市、1997,1998）など
- WWW 上でのいじめ相談・（岡部ほか、1997）
- ペンコンピュータとテレビモニター利用による描画・（森崎ほか、1997）

2. 背景～不登校問題～

文部省の学校基本調査によると「学校ぎらい」の出現率は1980年ごろから明らかな上昇傾向が見られる（小林 、1999）。

⑴ 不登校問題の維持・悪化要因（小林 、1999）

・オペラント学習の側面

不登校行動に随伴する刺激が強化子となり、不登校行動を強化するメカニズム

嫌悪刺激を受ける → 嫌悪刺激場面を予測 → 嫌悪刺激を回避する行動
登校を回避する行動が強化される ← 罰を回避したことが利得となる

・レスポンデント条件づけの側面

嫌悪刺激（学校の特定場面）と
嫌悪的情動反応（不安、恐怖など不快な情動反応）
の結びつきが成立している場面

別の中性刺激（例、学校や教育の話題）の呈示

中性刺激と嫌悪的情動反応が結びつく

・認知的な側面

「学校に行くことは大切だ」と思う気持ちが強いほど学校に行かない自分を許せなくなる

→「自分の思惑通りに振舞うことができない」ことにより自信喪失

~~**自尊心が低いから不登校になった**~~ **→<u>不登校になった結果、自尊心が低くなった</u>**

② 不登校問題が生み出す二次的な問題（小林，1999）

・対人関係からの撤退と劣等感

・学力の保障と劣等感

③ 不登校問題に対する対応

・各地の教育委員会が適応指導教室や相談学級などを設置している。

・各種病院や民間のクリニックにおいても専門的なカウンセリングを提供している。

・フリースクールや通信制高等学校、大検予備校など。

そこでは、対面や電話による相談やカウンセリング、進路情報の提供などのガイダンス、学習保障などが行われてきた。

3. 電子メール以外の間接的な心理的援助・教育活動の種類と特色

① 手紙・・・新聞、雑誌などの「人生相談」「法律相談」などのように、手紙によってその内容についての直接の回答を求めるタイプの相談

文書による相談の心理的な機能（林，1998）

- カタルシス効果：文章を書くこと自体が、文章作成者にとってカタルシスの機能を果たす。
- 自己の問題の概念化：自己の問題について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。
- 自己への気づき：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（例、感情を意識）。
- 自己の思考過程の追跡：読み返した時、自己の思考過程をチェックすることになる。
- 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。
- 自分を守る役割：手紙や文章を書くことは、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。

⑵ 電話・・・「命の電話」に代表されるもの。日本では1976年には電話相談学会も創設された（小林，1999）。

多摩地区の教育相談所で調査した結果(林，1999)

長所

- 利便性：即座に対応できる
- 導入として：初めての相談には入りやすいのではないか
- 面接の代替：面接よりも自由に話せる/名乗らなくていいので自由にものが言える/顔が見えないので素直に話せる/相談する側の立場、主体性の尊重（答えたくないことは答えなくていい）

短所

- 対応の難しさ：その場限りの相談で終わる/気持ちの伝達が限られる/定期的な相談になりにくい/一般的な助言しかできない/一回で対応しなければならないので難しい/相談として深められない/一回きりなのでカウンセリングの本来の効果が出にくい/相手の言うことが信じられない/対応が適切か考察しにくい
- 相談からはずれる：中には不真面目なものがある/自分のことではなく、苦情や中傷が多くなる
- 事務的問題：相談所のスケジュールに無関係に長引くことがある/匿名のため責任が曖昧になる/姓名も明かさない人がほとんどである/専門の担当者がいないので業務予定に支障が出る

⑶ FAX・・・児童相談所でも少数だが使われている（林，2000）。

首都圏と近畿圏の児童相談所を調査した結果（林，2000）

長所

- 面接の代償：聴覚障害者にとって必要不可欠
- 面接の補完：文字にして場合内容の要点がはっきりする/論点が把握しやすい
- 利便性：時間を問わず相談が可能/いつでも送信できる
- その他：相談が計画的にできる/相談者が冷静に問題点を整理して相談できる/相談内容が明確になり、記録に残る内容が公になるので、広い視野で相談を受けられる

短所

- 対応の難しさ：ニュアンスなどが分かりにくい/不明な点の質問ができない/深い相談は不可能/情報提供、How to 以上のことは不可/言葉足らずで、誤解を招きやすい/言葉上のやり取りでは共感されたという満足感は得られない/一方的なものになる/誤解が生じることがある/相談は微妙なやり取りがあって、

はじめて深まるものなので深い相談は受けられない/対応に時間がかかる/回答内容の検討に時間を要する
- 事務的問題：設備がなければ不可能
- その他：他の場所に送信されたとき、プライバシーを守れない/読み書きの不得手な人には使えない

4. 電子メールによる心理・教育的支援活動

⑴ 書記的方法としての電子メールの特色

電子メールは文書を媒介とした通信手段であるので、手紙を用いる相談のところで述べた 6 つの「文書による心理的な機能（カタルシス効果、自己の問題の概念化、自己への気づき、自己の思考過程の追跡、自己開示、自分を守る役割）」は積極的に生かせる特色になる。

⑵ 電子メールという媒介独自の特色

- Sampton, et al.（1997）はマルチメディアを媒介としたカウンセリングの特徴として、「クライアントをカウンセリング場面に導きやすくすること、カウンセリング場面での課題や心理査定を援助しやすくすること、カウンセリング記録を簡便に記録、整理できること、カウンセリングを受ける場所を検索しやすくすること」などの利点を指摘している（小林 ,1999）。
- Wilson & Lester（1998）は「電話は主として女性、ことに主婦層の利用頻度が高い」が「電子メールの場合は男性、ことに 20 代から 30 代の男性の利用頻度が高い」との特徴があると指摘している（小林 ,1999）。
- 保護者相談では父親の相談の多さが指摘できる（小林 ,1999）。
- 小林（1998）は「電子メールの最大の特徴は、他者の都合にあわせる必要がない点にある」という（小林 ,1999）。

⑶ 不登校問題の解決に電子メールを導入することの意義

・不登校児本人に対する電子メール相談の意義

- 林（1998）は「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」としている。
- 不登校問題の回復では、生活空間を拡大することを目的とし、対人関係の幅を広げる対応が一番効果的である（小林ほか ,1995）。すなわち、家族以外の他人との関係を回復すること自体が重要である。
- 電子メールという道具を媒介とすることで生活空間を拡大したり、人間関係の

幅を広げるときの方法論が広がり、方法論そのものが人間関係の回復という目的を具体化していくといえる（小林 1999）。

・不登校児の関係者へのコンサルテーション機能としての電子メール相談の意義

- 電子メールを送信する段階で、書記的な方法を用いるために、問題の整理や振り返りを自動的に行わせる効果がある（小林 1999）。
- 書記的な媒体で回答を得た場合、そこで得た情報がいつまでもクライアント側に存続する点である（小林 1999）。

5. 電子メールによる心理的援助・教育活動の危険性

(1)間接的な心理的援助・教育活動を行う側（カウンセラー）の難しさ

1) 誤解が生じやすい
2) 自分の感情を投影しやすい
3) 虚偽の情報が使用されやすい
4) 対象の理解が容易ではない

これら 4 点の問題点を回避するのは予想以上に難しい（小林 1999）。

1) 誤解を回避するための工夫（小林 1999）

- Wilson & Lester (1998) は「電子メール相談の場合、誤解や混乱を避けるために明確な言葉づかいが要求される」としている。
- 相手の発言を引用符を付けてそのまま画面にコピーして、「この発言に対するコメントであると明示してから発言する」必要がある。
- Wilson & Lester (1998) は「単純な反射のような技法では通用しない」ことを指摘している。

2) 感情の投影への対処（小林 1999）

- 微妙な感情のニュアンスを「顔マーク」などで修正しながら、コメントしていく配慮が必要。
- クライアントの 2 倍から 3 倍のコメントを出し、誤解や誤読のないように、また感情の行き違いが生じないように、丁寧な対応が必要である。
- 記載された内容に引用符を付けて引用する。

3) 虚偽情報の使用への対処（小林 1999）

- クライアントが自分自身を守るために、虚偽情報を使用する場合があるが、実際に虚偽の情報を与えられた場合、その真偽を確認することは困難である。
- まして、それが虚偽であると理解した時、当面は騙されたままでいくのか、虚偽を追求することが妥当かどうかは、関わる者が対象をどのように理解しているの

かという一点にかかってくる。

- 間接的な援助であるため、その判断を下すのには、あまりにも情報が少なすぎる。

4) 対象理解の的確化（小林 1999）

- 以上の1）、2）、3）はいずれも「対象の理解が容易ではない」という特徴をもっていることに他ならない。
- 対面のカウンセリング場面では比較的容易に把握できることが想像以上に難しいということを表している。

以上のことから電子メールを用いた心理的援助や教育活動においては、通常以上のカウンセリング技量あるいは教育技量がないと、的確な関わりをもつのは難しい。

(2)子どもの側に及ぶ危険性

電子メールに限らず、マルチメディアやインターネットについて、その有害性でよく指摘されるのは以下の2つである。

・悪質情報と簡単にアクセスしやすいこと

・習慣性を持った場合、通信料だけでもかなりの負担になること

しかし、これらはインターネットに関わるすべての人に平等に与えられているリスクである。

・子どもに及ぶ危険性

林（1998）は、間接的なマルチメディアを媒介とした「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かねない」と指摘している。

↓ これに対して

小林（1999）は間接的な対人接触様式を好む傾向が強化されるために、直接的な対人接触様式を疎むようになるのではない。直接的な対人接触様式を疎むがゆえに、間接的な対人接触様式を好む傾向が強化され、習慣化すると指摘している。

電子メールの世界 (通常)
間接的な対人接触を重ねる
↓
「オフライン」という形で、直接的な対人接触を持とうとする動きが普通に生じる

直接的な関係に向かうようになるか、間接的な関係に耽溺するようになるかは、子どもを巡る普段の直接的な対人関係がどのような快適さを持つもので構成されて

いるかが重要な分岐点となる(小林 、1999)。

↓

子どもが楽しんでいる世界を保護者をはじめ周囲で直接関わる人間が共有してさえいれば、このような傾向が強化されることはないと思われる(小林 、1999)。

6. インターネットを用いたカウンセリングシステムの今後の課題

① 不登校支援システムの継続性の確保(小林 、1999)

システムを日常的に円滑に支えていく人的資源を確保すると共に、その人的資源をさらに専門的に支える者や、全体に目配りをして人的資源を適切に配置するような管理者が常駐していない限り、装置があっても 、現実には相談が機能しないという恐れが多分に出てくる。

↓

新しくシステムを作ることよりも、そのシステムを継続・運営していくことの方がはるかに労力がかかり骨が折れることである。

② 不登校支援システムの範囲の拡大(小林 、1999)

人的資源の不足やシステムの維持・管理の不備を補うことができるのが、実はインターネットというネットワークの広がりである。

↓

区市町村の教育委員会などで一つの閉じた狭いネットワークを完成させるのではなく、このようなネットワークを持つもの同士が互いに結び付き合うことを可能にするのがインターネットである。

↓

ネットワークの中で 、自分の得意とする領域で相互にサービスを与え合うこともできるのがインターネットである。

全国でインターネットを使った不登校支援システムを展開している教育委員会がネットワークを結ぶことで、巨大な相談ネットワークが自動的にできあがっていく。そのようになっていったとき、人的な資源の厚みも増し、サービスが全体として向上することが期待できる(小林 、1999)。

③ セキュリティ技術

今後はプライバシーの観点からセキュリティ技術の適応も考慮していきたい(伴野 、1998)。

引用文献

- 小林正幸・新藤茂・和田正人　1999　インターネットを用いた不登校児童・生徒に対する援助に関する展望～電子メール相談の可能性について～　東京学芸大学教育学部附属教育実践総合センター研究紀要、第 23 集、89-102.
- 林潔　1998　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　白梅学園短期大学情報教育研究、1、30-36.
- 林潔　1998　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(2)　白梅学園短期大学情報教育研究、2、23-30.
- 林潔　1998　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(3)　白梅学園短期大学情報教育研究、3、15-22.
- 小林正幸・仲田洋子・野呂文行・和田正人　1999　電子メール相談による不登校児および関係者支援に関する研究(その 1)　日本教育心理学会総会発表論文集、41、381.
- 伊藤裕子　1999　情報ネットワークを利用したメンタルヘルス活動についての検討(その 4)　産業衛生学雑誌、41、160.
- 伴野淳志　1998　カウンセリングとマルチメディアの親和性－メール相談とパソコン通信アンケートを通じて－　電子情報通信学会技術研究報告.AI,人工知能と知識処理、98、59-66.
- Sampson, J. P., Kolodinsky, R. W., & Greeno, B. P. 1997 Counseling on the information highway:Future possibilities and potential problem. Journal of Counseling and Development, 75, 203-212.
- Wilson, G. & Lester, D. 1998 Suicide prevention by e-mail. Crisis Intervention, 4, 81-87.
- 三鷹市教育委員会　1997　研究報告書「学校に吹け新しい風」　61-69.
- 三鷹市教育委員会　1998　研究報告書「学校に吹け新しい風　PartⅡ」　1-26.
- 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.
- 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(Ⅱ)　日本カウンセリング学会第 30 回大会発表論文集、216-217.
- 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.