

新型コロナウイルスの影響により、日常の様々な場面でオンライン化が加速する中、カウンセリングにおいても、よりよい支援のための新たな可能性として、オンラインカウンセリングに注目が集まっています。オンラインカウンセリングとは、相談者が目の前にいない状況で、電話や電子メール、チャット、インターネットなどの情報通信技術を用いて行う心理支援のことを言います。インターネットカウンセリング、遠隔カウンセリング、非対面カウンセリングなどと呼ばれることもあります。一口に「オンラインカウンセリング」といっても、次のように様々な形態が存在します。

### オンラインカウンセリングのメリット・デメリットとその種類

#### 🌸 メリット

- ◎ 時間や場所の制約が少ないためスケジュールの調整がしやすい
- ◎ 来所する時間や交通費を節約できる
- ◎ 災害禍で外出が制限された際や遠方にお住まいの方・身体的なハンディキャップをお持ちの方や対人恐怖などで外出が困難な方でも利用しやすい
- ◎ 「人と会う」ハードルが高い方にとって自分を守りながら自己開示しやすい

#### 🌸 デメリット

- ◎ 対面方式に比べてコミュニケーションの情報量が制限される
- ◎ 盗聴や不正な第三者による侵入・情報漏えいなどのセキュリティの問題がある
- ◎ 機器の不具合により映像や音声の遅延や欠落が起こりえる。媒体によっては設定や準備が難しい
- ◎ 「入室する」「帰路に着く」という動作がないため、カウンセリング終了後に、「日常」への切り替えが難しい場合もある



#### 🌸 オンラインカウンセリングの形態別による特徴

- ① **ビデオ通話によるカウンセリング**: 音声だけでなく相手の映像が見えるため、最も対面カウンセリングに近い形式です。ツールとして、Google Meet、Skype、Zoomなどがよく利用されています。お互いの表情が見えるため安心感を持ちやすかったり、言葉以外の情報が伝わりやすかったりするために相互のコミュニケーションがスムーズに進みます。一方、対面と比べると人工的・機械的な感触が否めず、バグやタイムラグが発生するリスクもあります。また、プライベートな空間(鍵の有無や関係者のカウンセリングへの理解など、安全で快適な場所であるか)の確保も重要になります。スマートフォン等の普及により自宅外でもカウンセリングを受けることが可能になりましたが、Free Wi-Fi回線の利用はハッキング等のリスクがあるため、パスワードで保護された安全なインターネット接続を利用することをお勧めします。
- ② **電話カウンセリング**: 主に音声のみを介して行うカウンセリングです。人前で話すのが苦手な方、緊張しやすい方にとっては使いやすい形式です。相手の姿が見えない分、沈黙が続くと不安になりやすいということがあります。
- ③ **メールカウンセリング**: 他のカウンセリング方法とは異なり、空き時間に考えを整理しながら、自分のペースでゆっくり文面を考えることができます。いつでもどこでもメッセージを送受信できる便利さがあり、対人的緊張も少ないのが特徴です。ただ、声のトーンなど非言語的な要素が排除されるためコミュニケーションの情報量が乏しく、相手の意図とは異なる解釈が起こったり、言葉の印象がきつく伝わったりといった誤解が生じる可能性もあります。また、間違ったアドレスへの送信、パソコン端末の共有やパスワード管理におけるパソコン使用上のリスクもあります。
- ④ **チャットカウンセリング**: 文章のやりとりをしますが、メールに比べて文面は短文になります。メッセージをリアルタイムで送り合うため、会話に近い形態となりますが、キーボードをうつつスピードによって会話のスピードが変わってくることに留意が必要です。

「オンラインカウンセリングは対面カウンセリングに比べて効果は期待できるのだろうか」と思われる方もいらっしゃるかもしれませんが、欧米では遠隔カウンセリングは何年も前から盛んに行われており、その有効性が認められています。日本ではまだ、「カウンセリングは心が病んでいる

人が受けるもの」という認識が強く、カウンセリングそのものに敷居の高さを感じられる方も少なくありません。オンラインカウンセリングは、小さな悩みでも気軽に相談しやすいことで状態の深刻化を防いだり、“自分自身のメンテナンス”の一環として心の健康を維持できたりするといった効果も期待できます。また、対面カウンセリングを終了した後のフォローアップとしての利用も効果的です。友達に会うように自分自身に会いに行く、そんな風にカウンセリングが身近な存在になると嬉しいです。

