

オンライン動画カウンセリングに関する実証的研究：対面カウンセリングとの比較から

代表研究者 田中 崇恵 筑波大学 人間系 助教

1 問題と目的

1-1 オンラインカウンセリングの広がり

現在もまだ影響の続く新型コロナウイルス感染症による社会活動の変化の要請は非常に大きなものである。日本においては、コロナ禍において医療・教育・福祉などの分野で相談者との接触を避けるために対面カウンセリングを取りやめ、遠隔通信技術を活用したオンライン動画カウンセリングや電話カウンセリングへと切り替える必要があった。つまり患者やクライアント、各分野の要相談者に対するこれまでの援助法の代替手段としてオンライン診療・カウンセリングが急速に取り入れられてきたという実情がある。

オンライン動画カウンセリングについては、接触を避けられる安全性、相談を受ける際の物理的な障壁の低さ（時間、場所の制約が少ない）、特に若い世代への心理的障壁の低さ（オンラインでのやりとりに慣れているため支援を受けやすい）など、有用な面がある一方、通信機器や電波などの技術面での制約を受ける、セキュリティの問題がある、対面カウンセリングと比べて情報量が制限されるなどデメリットなどもあることは多く指摘されている（中川・杉原, 2019; 石川, 2020; 杉原, 2020 等）。実際に筆者もオンライン動画カウンセリングを実施する中で、上述のメリット・デメリットのほかに、相談内容の薄まりや相談者との関係づくりの難しさなど対面カウンセリングとの質的な差を体験的に感じてみいる。

もともと日本においては、アメリカ等に比べ遠隔通信技術を用いたカウンセリングサービスの提供は遅れていたが、コロナ禍を機に様々なオンラインカウンセリングサービスが登場し、提供される環境が増えつつある。今後もその需要はますます増えていくと予想され、オンラインカウンセリングサービスの質的な内容の検討は必須であろう。実際、オンライン動画カウンセリングは実用化の広まりの途上にあるために、基礎研究が少なく、その有用性については議論の余地がある状況である。また、下山（2020）は「オンライン相談は対面相談の代替ではない。さらに言えば、対面相談の一形態でも、対面相談の変化したものでもない。新しい次元の相談形態とみることが正しい」と指摘するが、そうであるならばなお、オンラインカウンセリングはどういった相談サービスを提供するものなのか、これまで主流であった対面カウンセリングとはどういった点で異なるものなのかを検討する必要があると考えている。

1-2 オンラインカウンセリングの研究動向

先に触れたようにアメリカにおいては日本よりも多くのオンラインカウンセリングサービスを提供する団体があり、American Psychological Association によって Telepsychology（電子通信機器を用いた心理的ケアを行う心理学の分野）のガイドラインも設定されている。しかし、そのアメリカにおいても Kessler, et al (2009) や Hull (2015) など、Eメールなどのテキスト媒体のカウンセリングや心理療法の有効性について述べる研究はあるものの、オンラインチャットなども含むオンライン動画カウンセリングについては技術的問題、手続き的問題、提供側の質的な問題などがあり（Dear, 2017）、研究自体も少ないためエビデンスも不十分である（Dowling & Rickwood, 2013）との報告もある。その後、強迫症、社交不安症、うつ、希死念慮など様々な疾患に対するオンラインカウンセリングが対面の支援と変わらない効果を示すという研究も少しずつ報告されるようになってきた（Wootton, 2016; Kampmann et al, 2016; Berryhill et al, 2019; Torok, M. et al, 2020）が、日本よりオンラインカウンセリングの環境が進んでいるアメリカにおいても、特に動画カウンセリングについては基礎的な研究や効果についてエビデンスを十分に示す状況には至っていないということが言えるだろう。

日本におけるオンラインカウンセリング分野の研究では、主にEメールやチャットを用いた実践例や効果研究（仲田, 2002; 田村, 2003; 谷田ら, 2017）がなされるのにとどまっており、動画カウンセリングについての基礎的な研究については岡本・松田（2008）が挙げられるが非常に数が少ない。オンラインサイコセ

ラピーのエビデンスは乏しいとの指摘もあり（木村, 2021）、現状、オンライン動画カウンセリングのサービスは実務として広がってはいるが、その内容や質についての検討はまだこれからという段階である。実際に、筆者も心理師としてオンラインカウンセリングの経験や訓練もないままに実務にあたっており、オンライン動画カウンセリングがクライアントにどのような影響を与えるのか、より効果的なオンラインカウンセリングの実践はいかなるものなのか、手探りの状態であるともいえる。

このように日本の研究においても動画カウンセリングの基礎的・実証的な研究は圧倒的に少ないことが課題である。そこで、本研究はまずクライアントのカウンセリング体験について着目し、オンライン動画カウンセリングと対面カウンセリングの質的な差異について探索的に検討していくことを目指す。そこからオンライン動画カウンセリングはクライアントにどのような影響を与えるのかということをはっきりと明らかにし、より効果的なオンライン動画カウンセリングの実践手法やオンライン動画カウンセリングの適用に関する知見に寄与していきたい。

2 方法

2-1 実験手続き

(1) 研究倫理

本研究は実験者の所属する機関において倫理審査を受け承認された。また実験協力者に対しても事前に実験内容の説明、同意事項の確認などを行った。

(2) 実験実施期間

2022年6月～2022年9月に実施した

(3) 実験者

臨床歴 12年の臨床心理士(申請者)が模擬カウンセリングのセラピスト役(Th)、およびインタビューを実施した。

(4) 実験協力者

心理学を専攻する大学生・大学院生 20名(2条件の参加のため延べ 40名)

(5) 実験材料

・相談シナリオ

模擬カウンセリングを実施するにあたり、相談内容の条件を揃えることと実験協力者の心理的負担を減らすために、実験者側が大学生の間によくある主訴について相談者シナリオを作成した。実験協力者には対面カウンセリング条件・オンラインカウンセリング条件それぞれにおいて役を演じることを求めた。

*シナリオ A

学生相談室(もしくはオンライン面接)での面接を希望してやってきた大学3年生。

抑うつ症状。

何もできない。大学にも行けず、引きこもりがち。

放任の父、やや過干渉な母。大学に行けていないこともあまり誰にも相談できていない。

サークルははじめだけ行っていただけ、途中でいなくなると何となくやめた。

*シナリオ B

学生相談室(もしくはオンライン面接)での面接を希望してやってきた大学1年生。

人と関わるのが怖い。大学入ってきたけど人と積極的にかかわれなくて困っている。友達もできない気がするし、この先大学でやっていけないような気がしている。

厳格な父、専業主婦の母、弟が一人。中高生のときに人間関係で少し失敗したことがある。

・評価シート

評価シートは、予備実験として男性2名、女性2名に対し本実験と同様に模擬 Co およびインタビューを行い、そこで語られた内容をもとに評価に必要と考えられる項目を作成し、その名から27項目を選んで「内容評価項目」(5件法)とした。項目選定については研究協力者3名で行った。また模擬カウンセリング全体の評価を問う1項目(9件法)を付け足した(図1)。

| 評価シート | | | | | | | | | |
|---|---------------|--------------|---|---|---|---|---|------------|-------|
| 実施日 | | 月 | 日 | | | | | | |
| シナリオ (A ・ B) / カウンセリング形態 (対面 ・ オンライン) | | | | | | | | | |
| ① 今回のカウンセリングは全体としてどうだったか評価してください | | | | | | | | | |
| とても悪い | | | | | | | | | とてもよい |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| ② カウンセリングの最中に以下の項目についてどの程度感じていましたか？ | | | | | | | | | |
| | | 全く感じ なかった | | | | | | とても 感じた | |
| 1 | 聞いてもらえた | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 2 | 話せた | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 3 | 深まる | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 4 | 言いたくない | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 5 | もっと話したい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 6 | 嫌な感じ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 7 | 恥ずかしい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 8 | 理解してもらえた | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 9 | 決めつけられている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 10 | 距離が近い | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 11 | 関心を持ってもらえている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 12 | 落ち着かない | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 13 | 沈黙が気になる | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 14 | 入りこめない | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 15 | 相手の存在が気になる | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 16 | 視線のやりどころが気になる | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 17 | 内省が進む | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 18 | 表面的な感じ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 19 | 不安 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 20 | 共感してもらえる | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 21 | こころが動く | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 22 | 体を意識する | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 23 | 話しやすい | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 24 | 気を遣う | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 25 | さらけ出せる | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 26 | 緊張感 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 27 | 自然な会話 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |

図1. 評価シート

(6) 手続き

同一実験協力者をクライアント (C1) 役として、対面カウンセリング条件(対面条件)とオンライン動画カウンセリング条件(オンライン条件)の2条件で模擬カウンセリングを実施し、その体験について評価シートによる評定およびインタビュー調査を行った(図2)。

模擬カウンセリングにおいては条件による影響、順序の影響を考慮し、シナリオ(A, B) × 面接状況(対面, ビデオ) × 面接順序の条件によってカウンターバランスをとり実施。また、初回の模擬カウンセリングの影響を考え、各条件による模擬カウンセリングの間を1週間以上空けることとした。

【対面条件】

静音が保たれ人の出入りのない部屋において対面法(180度)により模擬面接を実施。実験協力者には事前にシナリオを渡し(2条件)、インテーク面接の設定にて30分の模擬カウンセリングを行った。面接中はICレコーダー・ビデオにより面接状況を記録。その後、すぐに実験協力者に評価シートにて模擬カウンセリングの評価を求め、シートをもとに模擬カウンセリング中の体験についてインタビューを行った。

【オンライン条件】

静音が保たれ人の出入りのない部屋を2部屋用意し、双方にPCを設置。オンラインでビデオ通話可能な状態にして模擬カウンセリングを行う。その際、面接の様子を録画する。模擬カウンセリングの設定とその

後のインタビューについては対面条件と同様に行った。

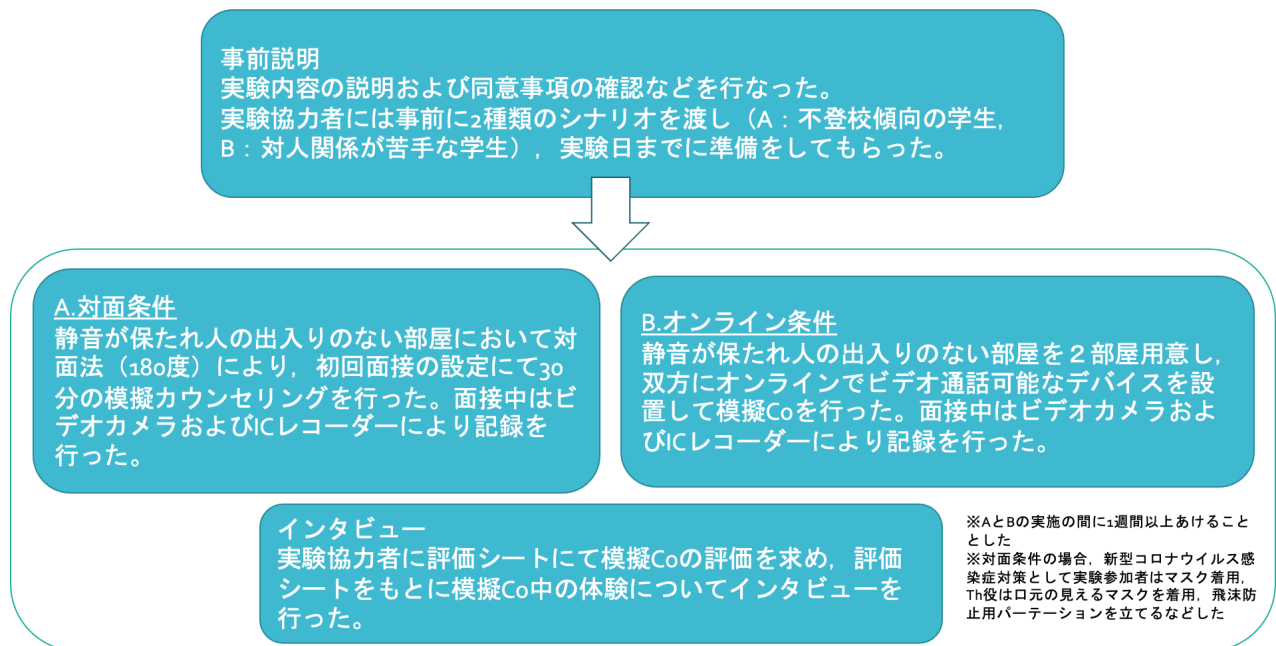


図2. 実験の流れ

3 結果

3-1 模擬カウンセリングの発話時間の検討

(1) 分析データ

録音記録に不備があった1名の記録を除いた対面条件・オンライン条件の模擬カウンセリングの音声記録を分析対象とした。全ての記録について、Thの発話時間、C1の発話時間、沈黙時間を計測した。

(2) 発話時間の結果

各条件のカウンセリング実施平均時間は対面条件31分40秒(1900秒)、オンライン条件が30分48秒(1848秒)であり、対面条件の方が実施時間が有意に長い傾向が見られた ($t(18)=1.42, p<0.1, d=0.25$)。

また、対面条件におけるカウンセリング中の発話者毎の平均発話時間は、Th：787秒、C1：1006秒、沈黙：107秒、オンライン条件ではTh：770秒、C1：920秒、沈黙：160秒であった。C1の平均発話時間については対面条件の方が有意に長く ($t(18)=2.63, p<.01, d=0.28$)、平均沈黙時間においてはオンライン条件の方が有意に長いという結果が得られた； $t(18)=-3.02, p<.01, d=0.86$)。また、各条件のThの平均発話時間、C1の平均発話時間、沈黙の平均時間の割合の経過を示した (図3, 4)。

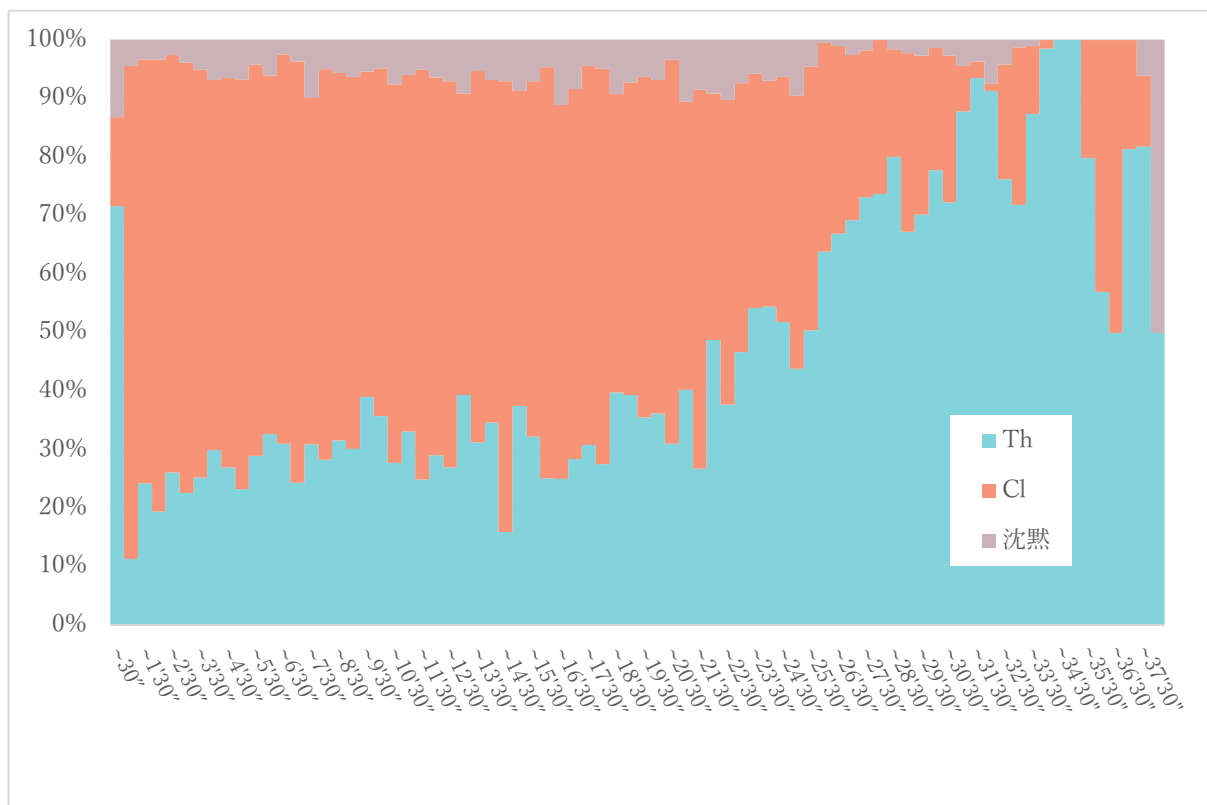


図 3. 対面条件における平均発話時間の経時的変化

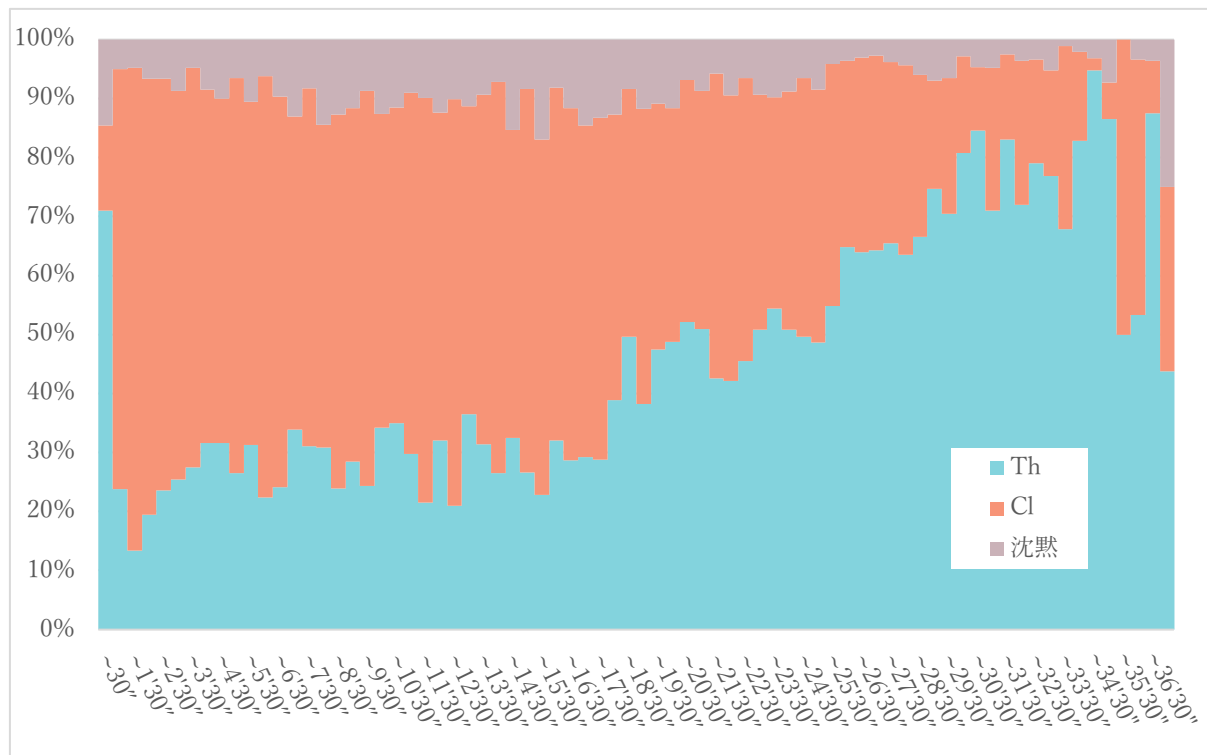


図 4. オンライン条件における平均発話時間の経時的変化

3-1 評価シートの分析

(1) 分析データ

実験協力者として参加した 20 名の各条件について評価を行った評価シート全てを分析対象とした。

(2) 結果

模擬カウンセリングの全体評価 (9 件法)

各条件における全体評価得点は対面条件:平均 7.9 点(range5-9), オンライン条件:平均 7.8 点(range6-9)であった。

内容評価項目 (27 項目, 5 件法)

対面条件, オンライン条件ごとに各項目の平均値を算出し, グラフに示した (図 5)。

また, 条件間において各項目の平均得点に差があるかどうか検討するため, 対応のある t 検定を行った結果, 「Q4 言いたくない」「Q15 相手の存在が気になる」「Q26 緊張感」「Q27 自然な会話」については対面条件が有意に高い, 「Q14 入り込めない」についてはオンライン条件が有意に高い, 「Q1 聞いてもらえた」「Q10 距離が近い」「Q11 関心を持ってもらえている」「Q17 内省が進む」については対面条件が有意に高い傾向, 「Q18 表面的な感じ」はオンライン条件が有意に高い傾向にあったことが示された (表 1)。

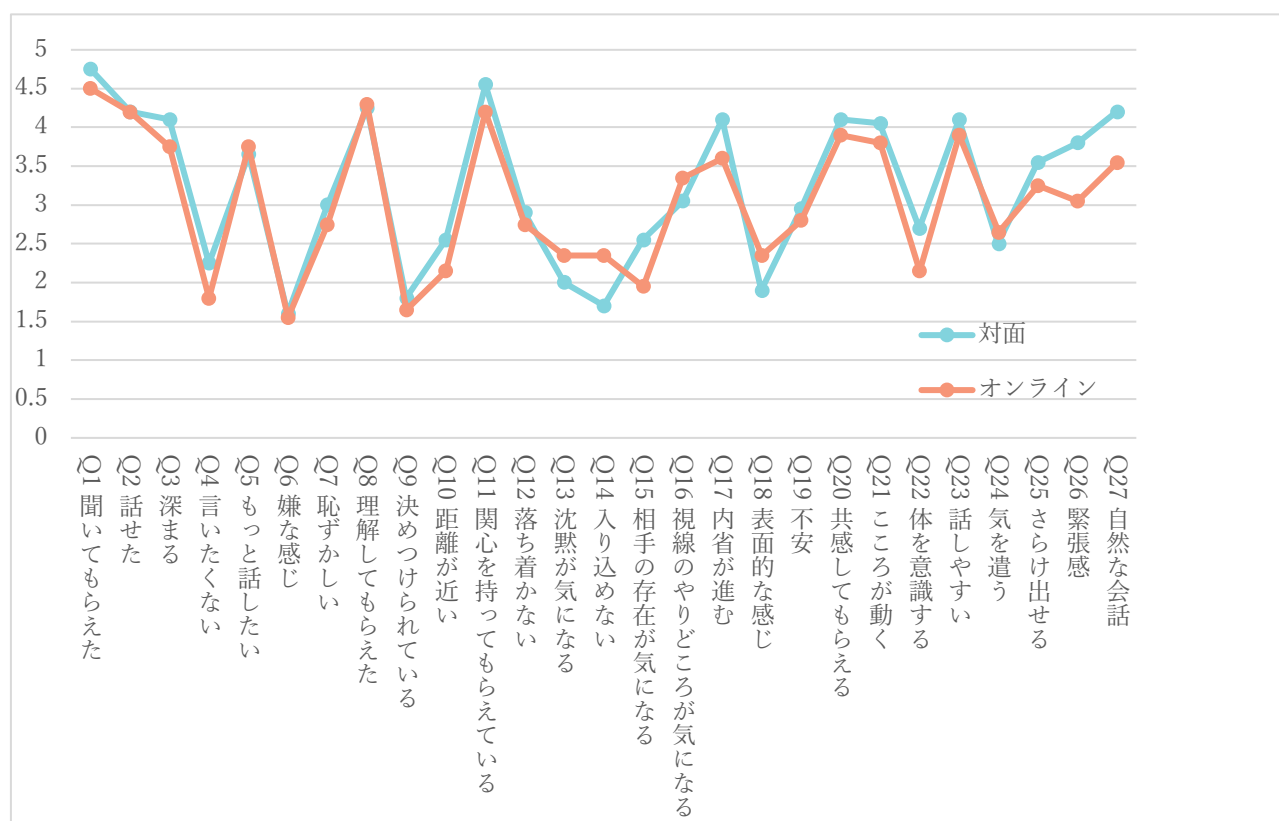


図 5. カウンセリング条件別内容評価項目の平均値

表 1. 評価シートの項目別平均値の差についての検討（有意差ありの項目のみ抜粋）

| | | 対面条件 | | オンライン条件 | | t値 | 効果量d |
|-----|--------------|------|------|---------|------|--------------------|------|
| | | 平均 | 標準偏差 | 平均 | 標準偏差 | | |
| Q1 | 聞いてもらえた | 4.75 | 0.55 | 4.5 | 0.51 | 1.56 [†] | 0.47 |
| Q4 | 言いたくない | 2.25 | 1.07 | 1.8 | 0.83 | 2.93** | 0.47 |
| Q10 | 距離が近い | 2.55 | 1.39 | 2.15 | 0.93 | 1.36 [†] | 0.34 |
| Q11 | 関心を持ってもらえている | 4.55 | 0.51 | 4.2 | 0.89 | 1.51 [†] | 0.45 |
| Q14 | 入り込めない | 1.7 | 0.92 | 2.35 | 1.31 | -2.11* | 0.57 |
| Q15 | 相手の存在が気になる | 2.55 | 1.32 | 1.95 | 1.39 | 2.45* | 0.63 |
| Q17 | 内省が進む | 4.1 | 0.55 | 3.6 | 1.27 | 1.65 [†] | 0.51 |
| Q18 | 表面的な感じ | 1.9 | 0.79 | 2.35 | 1.23 | -1.58 [†] | 0.44 |
| Q26 | 緊張感 | 3.8 | 1.01 | 3.05 | 1.32 | 2.78** | 0.64 |
| Q27 | 自然な会話 | 4.2 | 0.77 | 3.55 | 1.10 | 2.37* | 0.69 |

** $p < .01$, * $p < .05$, [†] $p < .10$

4-1 インタビューの分析

(1) 分析データ

実験協力者として参加した 20 名の各条件におけるインタビューを録音し、その全てをテキスト化したものを分析対象とした。

(2) 分析方法

インタビュー内容においてオンライン条件と対面条件においてどのような体験がなされたか分類するため、テキスト化したインタビューデータのコーディングを行い、カテゴリ化を行った。この際、筆者およびデータ分析補助者 1 名がデータを独立に各条件 10 ずつコーディングし、不一致であったものに関しては協議して内容を確認し、カテゴリ化を行いコーディングおよびカテゴリ内容の統一を図った。その後、残りのデータを筆者がコーディング、カテゴリ化を行った。

(3) 結果

インタビューのカテゴリ化を行った結果、①カウンセリングに対する感想、②カウンセリングにおける言語コミュニケーション、③カウンセリングにおける非言語コミュニケーション、④カウンセリングにおける感情体験、⑤Th との関係、⑥カウンセリングの質や進展に関すること、⑦その他の 7 つの大カテゴリが生成された。各大カテゴリの下位に小カテゴリが設けられた（表 2～8）。今回は、オンライン条件と対面条件との比較に注目しているため、小カテゴリにおいてオンライン条件・対面条件ごとにコーディングされた内容をわけている。

①カウンセリングに対する感想

このカテゴリではカウンセリングの形態による感想などが分類された。オンラインの形態、対面の形態双方に対して、「意外とよい」「やってよかった」という語りが得られたことが特徴であった。

表 2. 大カテゴリ① カウンセリングに対する感想

| 小カテゴリ：カウンセリング形態の違いによる印象 | | | | オンラインはやりやすかった、対面がよいなど実施形態に基づくカウンセリングの印象・感想 |
|-------------------------|--------|------|-----|---|
| 条件 | コード | 発言者数 | 発言数 | 実際の語り |
| オンライン | 好印象 | 20 | 31 | ・意外といいな ・結構オンラインの方が自分はやりやすかった感じがありました。 |
| | いまいち | 2 | 7 | ・まあそうですね。こんなもんかになっちゃいますね。オンライン。 ・そうですね。オンラインだと長続きはするんですけど質がいいかと言われると質悪いんじゃないかなって対面よりは。 |
| 対面 | 好印象 | 15 | 24 | ・人生の選択とか何か自分の変わっていく方向とかを一緒に決めたいって思えるくらいになるには対面の方がいいのかなと思いました。 ・対面の方は多分来てよかったみたいいな、なるんですけど。対面の方がいいですね。 |
| | 疲れる | 1 | 1 | ・オンラインより疲れたなど |
| 小カテゴリ：カウンセリングに対する全体的な感想 | | | | |
| | 全体的なこと | 26 | 51 | ・オンラインと対面の違いはあんまり関係なく、カウンセリングの内容自体は来て良かったって多分確か来て思ったんですよ。 ・おそらく、（カウンセリングに来て）あれをあれといった現実を繰り返すことはクライアントのQOLというか、その心理的な状態を良くすることに多分なるだろうなと思った |

②カウンセリングにおける言語コミュニケーション

このカテゴリではカウンセリングにおける「話す感覚」「聞いてもらう体験感覚」「言葉を言われる感覚」「伝わる感じ」「間合い」といった言語的なやりとりに関する体験について分類された。特にオンライン条件における「話す感覚」については、対面条件ではみられなかった「思わず話してしまった」「独り言的」というコードが見られた。また、「間合い」については、オンライン条件のみ言及がみられたカテゴリでもあった。

表 3. 大カテゴリ②カウンセリングにおける言語コミュニケーション

| 小カテゴリ：話す感覚 | | CIとして話す感覚について言及したものの | | |
|-----------------|-------------------|------------------------------------|-----|---|
| 条件 | コード | 発言者数 | 発言数 | 実際の語り |
| オンライン | 話しやすい | 20 | 49 | ・正直話しやすさはオンラインの方が私はよかったです。 ・オンラインより対面の方が話しやすいかなと思ってたんですけど、なんか、この部屋に一人だけっていうのもあって、なんかこっちの方が2回目だからかもしれないんですけど、喋りやすいなと思ってました。 |
| | 思わず話してしまった | 9 | 31 | ・なんか喋りすぎちゃったわっていう感覚で終わりました。 ・オンラインの方が話しちゃおうみたいな感じで、結構、なんか言ってたかなくて感じだった |
| | 独り言的 | 11 | 17 | ・これオンラインだからどうって話にすると、結構独り言を喋っている感じがやっぱり強いので、わりと喋れちゃうのかな。 ・独り言、元々自分が独り言そんなに言わないっていうのもあるんですけど、独り言に近いかなと思いますね。誰か拾ってくれるんだったら全然拾っていただいて構わない独り言みたいな。 |
| | 話しにくい、抵抗感 | 10 | 23 | ・まあでも対面と比べてとあんまり話した感はなかった感じはしました。 ・人がいない状態で喋るのがちょっと個人的に結構難しいなと思って。オンラインで喋ると結構疲れるんですよ。 |
| 対面 | 話しやすい | 20 | 60 | ・正直対面の方が自分は喋りやすいなと思ってました。 ・なんか対面の方がやっぱり話し、聞いてもらえし、（対面のほうが）どんどん話が進む |
| | 話しにくい、抵抗感 | 7 | 12 | ・対面だからこそちょっとこれは言わないでおこうとか、次回以降があるなら次回に回しておこうみたいな。一旦とどめておこうっていう感覚は確かに対面であればこそかもしれないですね。 |
| | 疲れる、負担感 | 5 | 5 | ・人によるかと思いますが、クライアントにかかる負担、話すことっていう意味でクライアントにかかる負担は多分対面の時の方が強くかかるようになってるって ・対面の方が疲れたとは思っています。 |
| | わからない | 1 | 3 | わからない。話せたのかな。どうなんだろう。彼の自分と私自身がごっちゃになってる。役割は何を話したかったのかは私もわからないですし、っていう感じが。 |
| 小カテゴリ：聞いてもらう感覚 | | Thから話を聞いてもらう感覚について言及したものの | | |
| オンライン | 聞いてもらえた | 15 | 38 | ・聞いてもらえた感じはまあでも割とあった ・独り言のような感覚はあったんですけど、それでもやっぱり人はいないと、それで人がいてくれ、人がいて聴いてくれるから、聞いてくれるから、何か、話している意味があるというから。 |
| 対面 | 聞いてもらう感覚が薄い | 3 | 10 | ・有能なAIとかに処理してもらってるっていう感じっていうか取ってもらってる感じで。（対面は）キャッチボールと（オンラインは）ボールを拾ってもらってるみたいな感じです。 |
| | 聞いてもらえた | 18 | 43 | ・話聞いてもらってる感是对面の方が高い。 ・（聞いてもらえる感じは）ああやっぱり強かったかなっていう感じがします。やっぱりコミュニケーションをとってるっていう感覚がありましたね。 |
| 小カテゴリ：言葉を言われる感覚 | | Thからの言葉を言われる感覚について言及したものの | | |
| オンライン | 言われる感覚が薄い | 4 | 7 | ・何言われたか覚えてないみたい。オンラインの方が。 ・オンラインの時は本当にそうなのかなみたいな。なんか素直に受け止められなかった感じがですね。 |
| 対面 | 言われるインパクト・重み | 6 | 6 | ・なんか言われたのを受け取る感覚が、この前（対面）は結構ズシンと来た感じ。 ・対面で言われると結構、あ、そうかってインパクトを感じたり、感じる言葉と感じない言葉の差がちゃんとわかったり、したんですけど |
| 小カテゴリ：伝わる感じ | | CIからThへ、ThからCIへ言葉が伝わる感覚について言及したものの | | |
| オンライン | 伝わる | 7 | 10 | ・オンラインだと、相手の聞いている様子とかが伝わりにくいっていうふうには思ったんですけど、あんまりそこは気にならなかったなあって。 ・一応伝わってはいるのかな。そのやり取りはあるから。 |
| | 伝わりにくい | 8 | 15 | ・確かにここで比べると共感してもらえとかが、うんうんわかるよっていうのはオンラインだからあんまり伝わってこないじゃないですか。オンラインだから。 ・あれなんか聞こえなかったかなとか相手の話は、先生の話はこっちに全然聞こえてるんですけど、自分がやったこと伝わったかなとか。 |
| | 伝えるのに努力がいる | 5 | 13 | ・画面の向こうの人には自分からこうわかってもらって言ったあれですけど、少しでも情報を送らなきゃっていうのがちょっとあった気がします。 それで結構、これで大丈夫かなみたいな。あえて、あの私の方が画面越しにめっちゃオーバーアクションする感じとか |
| 対面 | 伝わる感覚 | 9 | 14 | ・ダイレクトに感情がすぐ伝わっていくっていうのがオンラインよりもすごい強かったなっていうのが結構、こんなに違うんだって正直結構、衝撃だった |
| 小カテゴリ：間合い | | やりとりの間合いやタイミングについて言及したものの | | |
| オンライン | 間合いの難しさ、タイミングが重なる | 13 | 25 | ・あと、1回その、そっちが、カウンセラー側が話そうとしているタイミングでこっちが話ちゃったときがあって、まあこれ、現実とかだったらそんなこういうアレはないかなと思って、タイミングのズレみたいなのは無いのかなーとは思って。 ・なんかオンラインだとやっぱり、話のターンみたいなのが交互になるみたいな感じがするので、一気にしゃべっちゃうと相手のターンになったときにどこに答えるかとかやりにくいことがある気がして |

③カウンセリングにおける非言語コミュニケーション

このカテゴリにおいては「距離感」「空間の意識」「身体への意識」「沈黙」「視線」「オンライン特有の非言語的情報」「対面における非言語的やりとり」といったカウンセリングにおける言語以外のコミュニケーションに関する体験について分類された。特に、「オンライン特有の非言語的情報」のコードにおいては、「画面にうつっている自分への注意」「うつっていないよさ」「隠せる」といった、パソコンやタブレットなどのデバイスを通して行うゆえに生じるメリットやデメリットについての発言が分類されていることが特徴的であった。一方、対面条件においてもオンライン条件ではみられない「雰囲気や空気感、表情の伝わりやすさ」というコードが見られることが特徴であった。

④カウンセリングにおける感情体験

このカテゴリにおいては「こころが動く」「曝け出す」「安心感・リラックス」「不安」「恥ずかしさ」「緊張」というカウンセリング内で生じる感情体験についての語りが分類された。どちらの条件だけにしか生じない感情というものは見られなかったが、「安心感・リラックス」の小カテゴリにおいては、オンライン条件では「見られていない、バリアがある、一人にいる」ということが安心感であると語られ、対面条件では「見てもらっている・受け入れてもらえる」ということが安心感であるという対極の意味が示されていることが特徴であった。

⑤Th との関係

このカテゴリにおいてはThの存在感や関係性に関する語りが分類された。本カテゴリではオンライン条件と対面条件での語りの内容が大きく異なっていることが特徴であった。オンライン条件では「存在が気にならない」「気を使わない・気兼ねない」「関係の薄さ」「存在が薄い・遠い」「Thのことがわからない」「無機質な感じ・冷たさ」といった関係の薄さやThの存在感の感じられなさに起因する内容が多く語られた。一方、対面条件では「Thの存在感」「気にならない自然さ」「温かさ・安心感」「生の体験・リアルな反応」「関係の中で受け入れてもらえる」といった関係性が感じられることや生身の温かさといったポジティブな感情が語られていた。それと同時に「関係性による躊躇」「気を遣う・エネルギーを使う」「圧迫感」といった関係から生じるネガティブな感情や感覚についても語られていることが特徴であった。

⑥カウンセリングの質や進展に関すること

このカテゴリでは「カウンセリングの深まり」「共感」「内省」「集中」といったカウンセリングの内容やその質に関すること、「カウンセリングの始まり方・終わり方」「時間の感覚」「次の来談意欲」といったカウンセリングを進める上での重要な観点などが分類された。オンライン条件では「深まらない・進みが遅い」「共感が薄い」「内省が進まない」「集中ができない」といったネガティブな体験についての発言の割合が高かった。また、「プツッと終わる・その後取り残される感じ」というオンライン面接特有のスイッチが切れるように面接が終わるといった体験について言及されていることも特徴的であった。

⑦その他

このカテゴリでは実験中の模擬カウンセリングの体験内容とは離れる項目が分類された。「シナリオの役割について」「個人的な経験に関すること」「その他の感想」という小カテゴリに分けられた。

表 4. 大カテゴリ③ カウンセリングにおける非言語コミュニケーション

| 小カテゴリ：距離感 | | Thとの距離が近い、心理的に遠いなど物理的・心理的な側面から距離感について言及したものの | | | |
|--------------------------|-----------------------|---|-----|--|--|
| 条件 | コード | 発話者数 | 発話数 | 実際の語り | |
| オンライン | 遠い・近くない | 14 | 24 | ・心理的にも物理的にも（近くない）。 ・遠い感じがすごく、距離が遠い感じがする。 | |
| | 近い | 2 | 2 | ・画面だとこうやって見ているから近くも感じちゃって。 | |
| | ちょうどいい | 7 | 13 | ・近すぎるということでもなく、でも遠すぎるというわけでもなく、なんて言ったらいいんでしょう、なんかなれなくもよそよそしくも一定して感じですかね。 | |
| 対面 | 難しい・わからない | 1 | 3 | ・尺がオンラインだとなくなるっていうか、それでも距離感、近いとも遠いとも思わないというか、～難しかったですね、距離感。 | |
| | 近くはない・距離というものがある | 6 | 8 | ・距離が近いと思うことはなかったです。 | |
| | 近い | 13 | 16 | ・距離的にはオンラインよりは全然近い感じで、感じてましたね。 | |
| | ちょうどいい | 12 | 15 | ・付かず離れずというか。手は入れてくるけど足踏み込んでこないみたいな感じがあって。 | |
| 小カテゴリ：空間の意識 | | Thと同じ空間にいる感じがするなどのカウンセリングの空間体験、カウンセリング中の空間に対する意識について言及したものの | | | |
| オンライン | 空間を共有していない | 3 | 5 | ・あと後ろのうるささとか環境も全然違ったりとか。全くやっぱり違う場所で受ける感じが凄いと、同じ体験共有してる感はずっと減る感じはあるし。 ・オンラインだとその場を共有していないのでそういうところがないのかなっていうのは。 | |
| | 私の空間という意識 | 4 | 9 | ・カウンセリングの場だったら話せるかもしれないんですけど、自分の弱みとかも。場に・カウンセリングになってないので、って言う感じがするのでちょっとプライベートで自分の弱み言うのはちょっと恥ずかしいというか。きついなと思います。 ・やっぱり結構本人、その私自身が場所によって居心地が悪いとかを感じやすいので、オンラインだとそこいなくていいなと思ってました。 | |
| 対面 | 空間を共有している | 5 | 7 | ・ここかだとこの部屋全体が二人で共有してる空間みたいな感じですけど | |
| | カウンセリングという非日常の場としての言及 | 5 | 8 | ・ざわざわしているところだったのが勢の中1人ですけどこういう空間だと一対一なんで個としてある感じが明確な感じがして | |
| | 部屋のセッティング | 2 | 7 | ・ああじゃあ近く感じ、そうっちゃそうですけど、でもなんか、この机が結構いい役割なんですかね | |
| 小カテゴリ：身体への意識 | | カウンセリング中の自身の身体への意識について言及したものの | | | |
| オンライン | 動いてしまう、意識する | 8 | 16 | ・そわそわ、心っていうかすごい何か行動に出ちゃってずっと先生に見えなかったんですけど、手そわそわしちゃったり、視線がどこに持ってこうみたいな心でなんかすごい自分の動きの方が動いたなって思ってた | |
| | 意識しない | 11 | 16 | ・こっちでも体への意識みたいなのがあったと思うんですけどそれがかなり対面より少なくてやりやすかったなと思いました。 ・体を意識するは多分全く意識してはなかったんですけど | |
| 対面 | 意識する | 7 | 15 | ・そのとき（核心に迫る内容を話すとき）に特に体を意識したりっていうのはありましたね ・ついジェスチャーが出ちゃう | |
| | Thに対する意識 | 6 | 9 | ・あととはなんか、対面で話していると、うーん、なんかふんぞり返るわけにはいかない ・姿勢とか途中こうなっちゃってたので、こうした方がいいのかなとか余計なことを気にしてしまいました。 | |
| | 意識しない | 9 | 20 | ・体への意識はなかった、なんか思ったより話すのに集中して。 | |
| 小カテゴリ：沈黙 | | カウンセリング中に生じる沈黙の体験について言及したものの | | | |
| オンライン | 気になる | 6 | 11 | ・すごい沈黙がめっちゃめっちゃあざむくて。何か止まってるって通信的に止まってるって思われたらどうしようとか ・沈黙がオンラインだと共有できないみたいなのはあるなと思って。 | |
| | 気にならない | 5 | 6 | ・沈黙がそんなになかったかなって感じ ・沈黙があんまり覚えてないの、何も残ってないから？気にならない | |
| 対面 | 気になる | 3 | 4 | ・そうですね。ずっとこう向き合っているっていうんだかすごい沈黙がやっぱり気になったなって。 ・対面の方が人間関係的なので、人間関係ちょっと沈黙気まずいなというのがあってより会話的なのかも | |
| | 気にならない | 13 | 19 | ・なんか黙ってても気にならないっていうか人がいるっていうかこっちを待っていてくれるじゃないですけど ・そんなになんか、それこそ沈黙の時とかしゃべらなきゃみたいな感じにもならなかったし、まあ嫌な感じはしなかったかな。 | |
| 小カテゴリ：視線 | | カウンセリングにおける視線に関する言及 | | | |
| オンライン | 困った | 20 | 62 | ・ただ自分が画面の先生の顔を見ればいいのか、カメラを見ればいいのかどっちだろうっていうところでちょっと視線がウロウロしちゃったっていうかなって。 ・視線のやりどころに困るみたいな、もありましたね。なんか目を見るのができない。 | |
| | 楽だった、気にしなかった | 6 | 15 | ・画面のとこばーっと見てもオンラインだったら何も失礼じゃないやっていう、相手にこう思われたら嫌っていうか失礼かもっていうのを0で、ほぼゼロに近い感じで話せたので ・けどそれがパソコンとかタブレットだとある意味自分の家の見慣れた風景というか、見えて彷徨うというか。 | |
| | Thから見られている感覚 | 4 | 7 | ・オンラインだと画面の向こうからその画面に映ってる部分が見られているみたいな感覚があったので、 ・画面と距離が近いからって感じて、余計に見られている感じがすごいあるなっていうのはあったかなって思います。 | |
| 対面 | 自然 | 23 | 44 | ・なるべくセラピストさんの目を見てそうっていう意識がなんとなくあるの、そこへの見てようっていうのと同時に見られてるっていう感覚もありつつ ・ちゃんと目が合うというか。圧迫感はなかったんですけど、人と話してるんだなっていう感じ。 | |
| | 視線を合わせる負担・緊張感 | 4 | 13 | ・多分合わせるのも勇気がいるというか。見られることも圧迫感があるなって。そういう意味では逃げ場がない。 ・だけど目を合わせなきゃいけないプレッシャーがあるというかそういう感じも気になるっていう | |
| | Thから見られている感覚 | 7 | 8 | ・対面だと見られてる感、視線の力が大きいなって思ってた、見られてるっていうことは自然と評価に繋がるような感じがすると思うんですけど。 ・全部見られている。ちょっとこの辺までにごつい手わすらいが見えてしまってたし申し訳なかったんです。 ・全部見られてる感と、こっちも全部向こう見えてる感じ。 | |
| 小カテゴリ：オンライン特有の非言語的情報について | | | | | |
| オンライン | 画面にうつっている自分への注意 | 21 | 86 | ・あとはオンラインって右下に自分の顔が映るっていうのがずっと気になってたりして、それはオンラインの特徴かなと思うんですけど、っていうのはありました。 ・自分がどう映ってるのか結構気になっちゃって、 ・そうですね。思ったより画面に映る自分が端っこに見えるじゃないですか。すごいめっちゃ気になると思ってた。 | |
| | 視覚情報の制限 | 10 | 20 | ・多分先生だけの画面でも多分、なんでしょ、全身が見えないという感じがなのかなって。 ・相手はどう自分を見てるのかとかそれこそ前はメモ取ってるだとか見るとかかわかりましたけど、オンラインだと全くそれはわからない。見なければ、っていうのはありましたね。 | |
| | うつっていないよさ | 14 | 27 | ・確かに手元とか何か変な窮見られないのは安心だったかなと思います。画面の方が。 ・対面よりも自分がどう見られるかとかを気にしないので、 | |
| | 隠せる | 5 | 11 | ・顕微鏡化しやすかったというか、取り繕えるっていう感覚が結構ありました。 ・感覚としてなんとなく一部だけ出さないといいというかそういう意識。 | |
| | 聞こえにくい、周りの音がきこえる | 8 | 17 | ・あとやっぱり聞き取れなかったりしちゃうときが、たぶん音量を上げても上げたところでノイズというかあって、ん？ってなっちゃって、ちょっとがばらなきゃいけないときがあるって。 ・あとは意外と多分そちらが紙ペラペラしたときに音が入って感じたので、 | |
| 小カテゴリ：対面における非言語的やりとり | | 特に対面条件におけるカウンセリング中の非言語的やりとりに関して言及したものの | | | |
| 対面 | 雰囲気や空気感、表情の伝わりやすさ | 8 | 17 | ・あのなんか、同じ感じで雰囲気的に合わせてくれるのかなっていうか ・それがなんでかというかとあんまり具体的に言葉にするのは難しいんですけど、やっぱり非言語的な部分なのかなって。メモを取られたりしてると下を向かれている状態でもそこまで気にならないとか。 ・そうですね。今先生と喋ってたんですけど、対面の方が質感の質感と言ったり気持ちいいんですけど髪の毛の感じとか布の感じとか、柔らかない感じが伝わるから安心するのかな。 | |

表5. 大カテゴリ④カウンセリングにおける感情体験

| 小カテゴリ：ところが動く | | カウンセリング中が動きや情動体験について言及したものの | | |
|-----------------|-----------------------|---------------------------------------|----|---|
| オンライン | 心が動く | 4 | 5 | ・本当に（ところが）動きましたね。辛かった。 ・なんかあまりに相手に対してところが動き方がすごい多かったかなって感じず。 |
| | 心が動かなかった | 3 | 3 | ・（オンラインだと）もしかしたら、そもそもあまり感情が動いてなかったかも。 ・動いていたかもしれないけど、その時あまり感じられなくて |
| 対面 | 心が動く | 11 | 15 | ・なんか自分でもよくわかんなかったですけど、すごいぐーっとなっているみたいなの。 ・すごい内面的変化とかそういう動きがあった。 ・本当に自分のことを考えてくれているのかと感動してしまっった。 |
| 小カテゴリ：曝け出す | | カウンセリングにおいて自分の内面がさらけ出される体験について言及したものの | | |
| オンライン | さらけ出せる | 4 | 4 | ・いろいろさらけ出せるのになって感じた ・曝け出すって自分からよし曝け出すってこと。今日のは自然と出ている感じだったので。 |
| | 曝け出せなかった | 1 | 1 | ・さらけ出そうと思ったらもっとバーっとしゃべるかなって思った。そういう感じにならなくて。 |
| 対面 | さらけ出せる | 2 | 2 | ・実際に会うと全部出さなきゃいけないような気持ちに、なんとなくそんな感じがしちゃってう。 |
| | 曝け出せなかった | 4 | 7 | ・初対面っていうのもあると思うんですけどあまりさらけだしてはいないかなとは思いました。自分のこと曝け出せないっていうのは感じて。 |
| 小カテゴリ：安心感・リラックス | | カウンセリング中の安心感やリラックスする感じについて言及したものの | | |
| オンライン | 見られていない、バリアがある、一人である | 6 | 15 | ・やっぱり一枚挟んでいる感じがするので、守られてるっていうか安心感があるとか、ちょっと隠れるみたいな。安全感みたいな。 ・気楽 ・オンラインはなんとなく真正面に先生がいるという感じではないので、そういう意味でリラックスできるというか、その延長で気が緩む言いますか。 |
| | リラックス | 9 | 18 | |
| 対面 | 見てもらっている、受け入れてもらえる | 8 | 14 | ・この人にならなくても話せるっていう安心感の違いですね ・なんかやっぱり対面の方が表情を見て安心できる気がしました。 |
| 小カテゴリ：不安 | | カウンセリング中の不安感について言及したものの | | |
| オンライン | 不安感、見えない・どういいう人かわからない | 8 | 15 | ・やっぱり細かいところに気づけないんじゃないかなってうのと、ちゃんと伝わってかなってうのが不安になる。 ・不安はこれで大丈夫なのかなみたいな。次もやんのかみたいな不安。 |
| 対面 | 不安感、どう思われるか | 8 | 10 | ・一対一のコミュニケーションに問題がないとはいえ自分の意見・過去の経験とか話した時にどう受け止めてくれるのかっていう不安があったので。気にはなりますね。 |
| 小カテゴリ：恥ずかしさ | | カウンセリング中の恥ずかしさについて言及したものの | | |
| オンライン | 悩みを話す恥ずかしさ | 10 | 17 | ・やっぱり喋ることが失敗経験なので、（恥ずかしさは）そういうところかなと思います。 |
| 対面 | 悩みを話す恥ずかしさ | 14 | 19 | ・まあある意味恥ずかしい話をする場なのかなってうのはあるので、こういうところ |
| 小カテゴリ：緊張 | | カウンセリング中の緊張感について言及したものの | | |
| オンライン | 緊張した | 11 | 19 | 普通に対面で行ってこういう部屋のいろいろがあってって情報もなくなくなっちゃうから。それはちょっと逆に緊張しちゃう。 ・その緊張がオンラインだと感じなかったですね。 ・緊張とかがあまり対面より無かったかなって思いました。 ・あんな自分はつながってないかもしれないですね。というよりは人がいないことがそもそもちょっと緊張を和らげているのかもしれない感じず。 |
| | 緊張しなかった | 15 | 25 | |
| 対面 | 緊張した | 16 | 34 | 対面の時の方がやっぱり緊張しました。 ・結構また、違う緊張感じゃないか、なんか緊張感みたいなのが結構あったりとか、なんかびしょっとなります ・そもそも緊張もせず感じだっただけかなってう風に思います。 ・対面で人体の温かみみたいなのがあると（緊張感って）薄れるんですかね。先生の人格もある話しやすそうな。 |
| | 緊張しなかった | 6 | 10 | |

表6. 大カテゴリ⑤ Th との関係

| 小カテゴリ：Thとの関係 | | Thとの関係性やThの存在について言及したものの | | |
|--------------|----------------|--------------------------|----------------|--|
| 条件 | コード | 発言者数 | 発言数 | 実際の語り |
| オンライン | 存在が気にならない | 3 | 3 | ・沈黙をしていることについてまずいとか 相手がどうかという感情がそもそもそんなに起きない |
| | 気を使わない・気兼ねない | 6 | 7 | ・オンラインは（Thの存在について）別に何も思わないっていうか。 ・なんか遠慮みたいなのが、オンラインの方が全然なく |
| | 関係のうすさ | 16 | 33 | ・正直なところ切っちゃえば終わるっていうか。 ・一応話相手はいるけど、でも目の前にはいないからある程度自分の好きなように振る舞えるなっている。 ・やっぱりビデオ面談、オンラインだったら相手を誰でも若干良くなるのかもしれない感じとか。 |
| | 違和感 | 2 | 2 | ・あくまで映像の中にいるので、目の前にはいるとはやっぱりちょっと感覚が違うなっていうのが。 |
| | 存在が薄い・遠い | 11 | 15 | ・なんだろう…。存在、なんかうん、ただ画面に写っているってうだけなので、いるのはたぶんいるけど全然絶対こっちは来ないし、まあ別にそんな感じかな、気になんないなって感じず。 |
| | Thのことがわからない | 5 | 6 | ・自分がどんな人に話を聞いてもらって、何を言われるんだろうみたいな感じが全然想像しづらくなっているの思いました。 |
| | 無機質な感じ・冷たさ | 11 | 16 | ・オンラインだと画面だからなんか基本的にずっと同じっていう感じがしました。 ・冷たい印象を若干感じました。 ・オンラインは別に人としゃべっているには変わらないんですけど、どっかかという無機質な感じっていうか画面挟んでいるからわかんないんですけど。 |
| 対面 | Thの存在感について | 11 | 22 | ・やっぱりすごい、あの、存在がある、目の前にはいるっていう感じが全然違うなっていうのがあの、いややっぱりその、セラピストの存在感というか。 |
| | 気にならない自然 | 5 | 6 | ・相手の存在は、気になる感じはそこまでなくて、たぶん気になる程度は変わらなかったと思うんですけど、その質はちょっと違うかもしれないとは思って、対面だと自然な感じがするのでそこまで気にならないっていうのがあって、 |
| | 温かさ・安心感 | 7 | 14 | ・対面だと抱擁する感じなので、 ・何か温かい感じで人と接して喋ってるなっていうのがあったので、って感じですかね。 |
| | 生の体験・リアルな反応 | 8 | 10 | ・何か前回（オンライン）と違ってすごいやっぱりカウンセリングっぽい感覚があって、何かやっぱり何だろう人としてしゃべってるっていう感じがすごいなっていう感じがずっとありました。 ・今回は実際の体験してる感じがするというか。 |
| | 関係がしっかりつくれる | 3 | 4 | ・最初対面から始まってずっと対面で続けていたら、その方が信頼関係ができたときは基盤がしっかりしてる感じはするんですけど。 |
| | 関係の中で受け入れてもらえる | 9 | 11 | ・なんか思ったよりっていうかそういうこと（泣いたり）してもここは大丈夫じゃないですけど、何かどうせって言ったら言い悪いんですけど、Thし見えてないし、しかもそういうのをしているよっていう、そういう守られている空間だよっていうのがわかってるから、 |
| | 関係性による躊躇 | 8 | 14 | ・特に自分の意見を伝える時にどう反応するのって言うところが結構恐怖を感じていて ・カウンセラーさんにまでこいつやべえなって思われたらいけないからこまでは話さない方がいいかなとかちょっと緊張する・おきえなみたいな感じにつながった気がします。 |
| | 気を遣う・エネルギーを使う | 8 | 13 | ・エネルギーを使う感じっていうのはすごい、あ、それだ！って思っって。 ・普通初対面の人にはなかなか言えないと思うのでこまでは話すのって意識的に固りながら結構エネルギー使うって思いました。 ・ストレスが基本的にあまりなくて、最初は圧倒感とかあったんですけど、それは別に嫌な感じ、不快感とはまた違うので。 |
| 圧倒感 | 4 | 8 | ・対面に来たら逃げられない。 | |

表7. 大カテゴリ⑥カウンセリングの質や進展に関すること

| 小カテゴリ：カウンセリングの深まり | | カウンセリングの内容の深まりについて言及したものの | | |
|------------------------|---------------------|------------------------------|-----|--|
| 条件 | コード | 発話者数 | 発話数 | 実際の語り |
| オンライン | 深まった | 11 | 22 | ・その最後のまとめ聞きながら「すごいそうなんです」みたいなのを思っ、いっぱい感情がここで出てくるのかなっていうのを感じました ・やっぱり、自分の、自分で自分がどうなのかみたいなのを認識して、やっぱりなんか自分に対する気持ちが変わったってところかそういうところで動いたかなという感じがします。 |
| | 深まらない、進みが遅い | 3 | 8 | ・考えとかが変わったりとかはするって言われるとそこまでではなかったみたいな。表面的な感じは強い ・進みは遅いと思いますね。進みにくい人にとってはぬるま湯にずっと浸かっている感じで回数は稼げると思うんですけど、進度は稼げない。 |
| 対面 | 深まった | 19 | 61 | ・自分の中でこう特に繋がってなかった一連の出来事とかが、の関係とかがフィードバックとかではじめて整理できた感じがしました。 ・内容的に直視させられそうだから恐怖があって、それでちょっと下がったのがあるんですけど、でもそれ多分結構意味があることなので、本来は多分ここら辺なんですけど、シンプルに怖いって言うので、こっちに1個下がったって感じかな。だから別に悪い意味で下がったというよりは必要なプロセスで多分下がったって感じですかね。 |
| 小カテゴリ：共感 | | Thからの共感について言及したものの | | |
| オンライン | 共感してもらえた | 7 | 13 | ・まああと最後に自分でこうやってやってきたんだよねっていうのを言われた時に、すごい分かってもらえたって感じだったっていうか、それですかな。 |
| | 共感が薄い | 3 | 6 | ・ただやっぱり画面越しだと理解してもらえた感じがしなくて、やっぱり実際に合わなきゃわかってもらえないでしょっていう価値観もあるだろうとは思いますが。 |
| 対面 | 共感してもらえた | 11 | 21 | ・理解してくれてるんだという姿勢はもちろんこっち側も感じて、聞いてくれるし理解しようとしてくれてるっていうのはわかる |
| | 決め付けられた感じ | 1 | 1 | ・決めつけちゃあ決めつけなかなと思って。 |
| 小カテゴリ：内省 | | カウンセリング中の自身の内省体験に言及したものの | | |
| オンライン | 内省が進む | 9 | 18 | ・でも質問されたことほんとにああそういえばこういうこともきっかけになってたのかなあとかを内省のきっかけになるカウンセリングだった感じがした。 |
| | 内省が進まなかった | 5 | 7 | ・自分の思考にあまりなんていうか入って、入ってじっくり考えるみたいな感じが少なかった ・何かすごい決定打を感じるようになってなかったんですけど、独り言に近いせいか。 |
| 対面 | 内省が進む | 13 | 19 | ・話していくうちに自分の置かれてる状況がどんどん纏まって感じがしましたね。それに対して自分がどう思ってるとか、自分がどうしたいかっていうのはわからない。置かれてる状況を組み立てなおせたっていう意味で内省が進んだと思えましたね。 |
| 小カテゴリ：集中 | | カウンセリング中の集中のあり方について言及したものの | | |
| オンライン | 集中できた | 6 | 13 | ・相手の存在はそこまで気にならないし、視線のやりどころもそこまで気にならないし、まあどちらかというと入り込めるかなって感じはしました。 ・話す内容に集中できた感じがありました。 |
| | 集中できなかった | 8 | 21 | ・なんかちょっと私覚えてないところがあるって言うか。たぶんそんなに集中できなかったものもあるかもしれない。 ・オンラインの方が自分の意識の中みたいな感じでやっているのか自分に向く意識が強いとか、我に返る回数が多いってこと |
| 対面 | 集中できた | 12 | 20 | ・なんかのめり込めたというか。自分会話以外のものに対してあまり注意が向かなかった。 ・やっぱり集中の度合いは違うとかな。我に帰る時間が長い短いにも通じると思うんですけど。 |
| | 集中できなかった | 1 | 2 | ・入り込めないっていうのが会話、自分の話していることを伝えてるときにはやっぱりそこに意識を向いてるんですけどふとした瞬間にやっぱりその姿勢とか手とか視線とかそういうところちょっと戻ってきたかもって意味でのめり込まない |
| 小カテゴリ：カウンセリングの始まり・終わり方 | | カウンセリングの始まり方、終わり方について言及したものの | | |
| オンライン | ブツと終わる・その後の取り残される感じ | 6 | 15 | ・ブツと切れて終わるみたいな感じ。／韻がなく一気に現実感に戻る感じはあるかもしれないです。 ・自宅だったら前相談室に電話かけた時とか切れた後にブチってこう自分の部屋に戻ってきた感じがして現実感がなくてその落差にちょっとびっくりしちゃうみたいなことであるので自宅だったら切るのが嫌になったりここで切っちゃったらまた1人になっちゃうみたいな感じを覚えたかもしれない |
| | ブツと終わっても気にならない | 2 | 3 | ・切った瞬間完全解放みたいな感じのところはあるので。僕もさっき終わってから結構伸びたりとかあるんですけど。 ・ちょっと時間枠だって決まってるのがあったので、まあ終わりがくらくらみたいな感じでしたね。自分もそんなにこう、その、あの、この場では話切ったなって感じがあったので、そんな、ブツ切れた感じだっとなんかそういうのは無かったです、はい。 |
| 対面 | 面接前後の余韻 | 6 | 11 | ・ここにいる以上さようならって言っても、ドアを開けて道歩いてある程度人とすれ違いながら帰れるので1人で家になるまでの段差がある・傾斜がちゃんあるとかが頭に予測されてるのでもよかったっていうのはあるかもしれないです |
| 小カテゴリ：時間の感覚 | | カウンセリング中の時間感覚について言及したものの | | |
| オンライン | 時間が気になった | 2 | 7 | ・時間が結構気になった／なんか割と時計見ちゃったかもしれない |
| | 時間が気にならなかった | 1 | 3 | ・あ、もう終わるのかという感じ |
| 対面 | 時間が気にならなかった | 1 | 2 | ・気づいたら時間が来ていた |
| 小カテゴリ：次の来談意欲 | | 次の来談意欲について言及したものの | | |
| オンライン | 次はこない・次回までは来る | 2 | 3 | ・次回で判断するぐらいかも ・たぶん次回来ないことはないけど、続けるかと言われると微妙かもって。 |
| | 対面に移行したい | 6 | 6 | ・今日はパソコン越しだったけど次回は実際に話したいなって思うだろうなって ・ラポールがいわゆる形成されたら対面にしたいって思うかもしれないですね。会いたいって言うか。より話を聞いてもらいたいってなるのかもって。 |
| 対面 | 次また来談したい | 5 | 12 | ・次進めたいって言うか次もつながるののかなみたいな気持ちになっちゃう気がします ・これだったら確かになんか次来ようとか、今回来た意味とか何か感じられるのかなを特に後半とかで結構思いましたね。 |

表8. 大カテゴリ⑦ その他

| 小カテゴリ | 内容 | 発話者数 | 発話数 |
|--------------|--------------------------------------|------|-----|
| シナリオの役割について | 模擬カウンセリング中の役割そのものについて、役作りに関して言及したものの | 28 | 86 |
| 個人的な経験に関すること | 個人的なエピソードや性格等に関して言及したものの | 38 | 203 |
| その他の感想 | カウンセリング内容以外の感想 | 35 | 166 |

4 考察

4-1 結果の整理

まず本研究で得られた結果の整理を行う。

模擬カウンセリングにおける発話時間の比較においては、対面条件においてはC1の発話時間がオンライン条件に比べて長かったこと、オンライン条件においては沈黙の時間が対面条件に比べて長かったことが示された。またカウンセリング時間については対面条件の方が長くなる傾向にあると見られた。Thの発話時間については条件間において差がなかった。

続いて、評価シートにおける結果では、全体の満足感については対面条件、オンライン条件において差がないことが明らかになったが、カウンセリング中の体験（内容評価項目）においては違いが見られた。特に有意差があったのは「Q4 言いたくない」「Q15 相手の存在が気になる」「Q26 緊張感」「Q27 自然な会話」「Q14 入り込めない」という項目、また有意傾向があったのは「Q1 聞いてもらえた」「Q10 距離が近い」「Q11 関心を持ってもらえている」「Q17 内省が進む」「Q18 表面的」であった。このことから、対面カウンセリングにおいては「距離が近い」「関心を持ってもらえている」というような「相手の存在」を強く感じる項目が高く、カウンセリングも「内省が進む」というように内容の深まりについても生じるようであった。しかし、それと同時に「緊張感が高く」「言いたくない」といった対人緊張や躊躇も引き起こされることが示唆された。

一方、オンライン動画カウンセリングでは、「入り込めない」「表面的」とどこか中に入っていけない、内容が深まりにくいような感覚があることが推察された。

インタビューの分析からは、対面条件・オンライン条件ともに好意的であったり、カウンセリングの効果を感じていたりする語が見られた。一方で、条件によって多く語られるカテゴリに差があることもわかった。「話す感覚」については、オンライン条件において「思わず話してしまった」「独り言的」といった項目が特徴的であった。対面条件においても「話しやすさ」は多く語られる一方で、「話しにくい・抵抗感」「疲れる・負担感」なども生じていることが窺えた。「非言語コミュニケーション」においても、対面条件においては「距離感の近さ」「空間の共有」「雰囲気や空気感、表情の伝わりやすさ」といった通常のコミュニケーションを円滑にすると考えられる要素が多く語られていた。オンライン条件においては「私の空間という意識」や近すぎると感じないことで「ちょうどいい」距離感を得られたり、「画面にうつらない」「視覚情報が制限される」ことで曝される感覚から守られるという側面もあることが窺えた。そのことは「緊張しない」「リラックスできる」ということが対面条件よりも多く語られていることにも関連していると思われた。

特質すべき大きな違いは「Thとの関係」についてであろう。対面条件においては「Thの存在感」とともに「温かさ・安心感」「関係の中で受け入れてもらえる」感覚というものを感じているのに対し、オンライン条件では「存在感や関係の薄さ」「無機質・冷たい」感覚ということが語られていた。しかし、対面条件ばかりがポジティブな内容が語られているわけではなく、関係が近いことで「圧迫感」「気を遣う」「関係性による躊躇」といった抑制がかかる体験も同時に語られていた。

そのほかに注目すべき点は、「カウンセリングの始まり方・終わり方」に関する言及が少なからずあったことだろう。オンライン条件では「プツツと終わる」感覚に不全感や違和感を覚える実験協力者もいた。それと対比し、対面条件における面接の始まる前、終わったあとの雰囲気がC1に対して安心感や保護感などをもたらすものとして体験されていた。

4-2 Thのプレゼンス、関係性が重要となる対面カウンセリング

これらの結果からどのようなことが言えるだろうか。まず、対面カウンセリングにおいて重要な観点としてThとC1の関係性という視点であろう。評価シートの結果やインタビュー内容においても、Thとの存在感やThから受ける影響の大きさが伺われた。聞いてもらえる感覚、受け止めてもらえる感覚が強いということは元来1対1の関係性を重視するカウンセリングや心理療法の世界においては必須のことであり、その関係性のもとクライアントの治療的変化が進むと考えるのは自然なことである。Russell(2015)は共有された空間において精神分析の治療が可能となり、画面越しの治療では不可能ということを述べるが、それとも通じるものである。本研究でも、言語コミュニケーション以外のTh-C1間のやりとりを支えるものとして空間を共有している感覚について実験協力者から言及されている。

そのほか、対面条件では雰囲気や空気感あるいは自然な視線のやりとりなど意図的にやりとりするのではない非言語コミュニケーションの体験も豊かであることが窺え、言語だけではないさまざまな要因がカウ

セリングの場やセラピューティックな関わりを支えていることが推察された。関係性や空間などに守られぐっと深いカウンセリング体験をするためか、カウンセリングの前後のクッションとなるようなやりとりや雰囲気重要であるとも改めて気付かされた。

その一方で、Thのプレゼンスや関係性からくる、C1の相談する内容など表出するものを躊躇したり抑制したりしようとする動きもあった。これは「言いたくない」「緊張感」が高いという評価シートの結果とも一致する。Th-C1間の関係性だけでなく、Thのプレゼンスによって生じているC1自身の内的な感情体験、自己調整的な動きがあるということが考えられる。対人関係の中で自分をどのように表出するか、それに伴う葛藤やフラストレーションも生じる可能性がある。これは対面条件の負の部分を示しているのではなく、カウンセリングの場において対人関係が扱える・治療的なターゲットにできるとも考えられる。

4-3 こもる体験を支えるオンラインカウンセリング

それではオンラインカウンセリングとはどのような体験であったのか。対面条件に比して、Thとの関わり方の薄さや影響力の少なさがあるのは否めない。しかし、だからといってカウンセリングの体験が意味のないものとしてあるわけではない。特にオンライン条件の体験の語りにおいて特徴的であるのが、「思わず話してしまった」「独り言的」という感覚である。「思わず話してしまう」というのは、Suler(2004)の提示する心理的な防御が弱まることで対人関係の問題が解決できるといった「良性的脱抑制 (Benign Disinhibition)」との関連も考えられる。対面状況とは反対に、いつもは抑えていた悩みや個人的な語り、葛藤などもカウンセリングの場で表出されやすくなる可能性がある。さらに「独り言的」に語ることで、自己内省的な動きも促進されると考えられる。評価シートにおいては、「内省が進む」の項目は対面条件に比べ低い傾向にはあったが、インタビューの内容からは「内省が進む感じがする」「カウンセリングが深まった」と語る実験協力者は半数を超えていたことは見逃してはならない点であろう。それはThの存在感や影響力の薄さも影響しているであろう。C1がThや周囲の環境から影響されすぎることなく、「こもる体験」をすることがオンラインカウンセリングでは可能になるのではないかと考えられる。

また発話時間に関して、オンライン条件では対面条件に比べて沈黙時間が長くなり、C1の発話時間が短くなるということが示された。本研究ではその要因までは明らかにできなかったが、推測できる要因として通信状況によるラグの存在、間合いの取りにくさからくる円滑なやりとりの阻害、Th-C1の距離感や関係性の遠さからC1が発言を潜在的に躊躇していた可能性、あるいはC1が独り言・内省に進みやすいことから思考時間が自然と長くなっているなどが考えられる。この点については、今後より詳細に検討し明らかにしていく必要があるが、実施形態の違いによってカウンセリングのやりとり(対話)に構造的な差異が存在する可能性がある。

5 総合考察

5-1 カウンセリングの形態を選択できること

本研究においてオンライン動画カウンセリングと対面カウンセリングではクライアントのカウンセリング体験の質が異なることが明らかになった。しかし、そのことがオンラインと対面のどちらが優れているかということを示すものではなく、基本的にはカウンセリングのサービスとしてはどちらも利用者にとって満足のいくものを提供することができ、カウンセリングを実施する条件としては問題ないと考えられる。

ただし、Thとの関係性、言語-非言語コミュニケーションの感覚、カウンセリングの質などクライアントの体験が条件によって違うことを踏まえ、どのようなクライアントにどのようなカウンセリングサービスを提供することが相応しいのか、などカウンセリングを選択するという視点も重要になってくるだろう。本研究で示唆されるのは、対面カウンセリングは深い対人関係を前提としたセラピーとなり、その中における葛藤やフラストレーション、自己調整などもテーマとして上がってきやすくなること、またオンライン動画カウンセリングでは、内にこもりやすく自己内省を促進しやすく、そのためには一定程度自我に力も必要になるだろうということである。今後、条件によって提供されるカウンセリングの質を明らかにしていくとともに、どのような性質や症状、状態のクライアントに効果的であるのかといったマッチングの問題についても検討すべきであろう。

5-2 今後の課題

今回の研究では20人に対して模擬カウンセリングの実験を行ったが、サンプル数を増やしていく必要がある。その際に、クライアントの性格特徴や性質との関連なども合わせて調査を行うことで、オンライン動画カウンセリングあるいは対面カウンセリングが効果的な対象者の性質が明らかになると考えられる。

また、インタビュー内容だけでなく、カウンセリング内の交わされる言葉の数や種類、より詳しい発話時間等の解析、セラピスト-クライアントの潜在的な影響関係などカウンセリング内に生じる現象そのものについて焦点をあてカウンセリング行為そのものの相違について明らかにしていきたいと考えている。

さらに、今回はインテーク面接の設定で模擬Coを行ったが、長期にわたるカウンセリングにおいてはまた条件によっては進み方や過程が異なると考えられる。その点についても、今後の検討課題としていきたい。

【参考文献】

- Berryhill, M.B., Culmer, N., Williams, N. (2019) Videoconferencing psychotherapy and depression: A systematic review. *Telemed JE Health*, 25(6), 435-446.
- Dowling, Mitchell & Rickwood, Debra (2013) Online counseling and therapy for mental health problems: A systematic review of individual synchronous interventions using chat. *Journal of Technology in Human Services*, 31(1), 1-21.
- Hubley, S., Lynch, S.B., Schneck, C., Marshall Thomas, M., & Shore, J. (2016) Review of key telepsychiatry outcomes *World J Psychiatry*. 6(2), 269-282.
- 石川悦子 (2021) オンラインカウンセリングの現状と課題. *こども教育宝仙大学 紀要*, 12, 53-39.
- Kampmann, I. I., Emmelkamp, P. M. G., & Morina, N. (2016) Meta-analysis of technology-assisted interventions for social anxiety disorder. *Journal of Anxiety Disorders*, 42, 71-84.
- 木村宏之 (2021). 海外のロックダウン・隔離とサイコセラピー 精神療法, 47(2), 184-190.
- 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紀要*, 48, 19-32.)
- 仲田洋子 (2002) 電子メールを用いた不登校児支援に関する研究 -不登校児本人とのやりとりを通して- *カウンセリング研究*, 35, 276-285)
- 岡本悠・松田英子 (2008) ビデオチャットカウンセリングの有用性に関する検討 -対面カウンセリング及びEメールカウンセリングとの比較-. *メディア教育研究*, 4(2), 91-98.
- Reese, R. J., Slone, N. C., Soares, N., & Sprang, R. (2015) Using telepsychology to provide a group parenting program: A preliminary evaluation of effectiveness. *Psychological Services*, 12(3), 274-282.
- Russell, G. I. (2015) *Screen relations* Routledge.
- 下山晴彦 (2020) 6-1 オンライン心理相談とは何か 臨床心理マガジン iNEXT <https://note.com/inext/n/n309911971a1e> (2022年7月23日閲覧)
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyber- psychology & behavior*, 7, 321-326.
- 田村毅 (2003) 『インターネット・セラピーへの招待—心理療法の新しい世界』新曜社.
- Torok, M., Han, J., Baker, S., Werner-Seidler, A., Wong, I., Larsen, M. E., & Christensen, H. (2020). Suicide prevention using self-guided digital interventions: A systematic review and meta-analysis of randomised controlled trials. *The Lancet Digital Health*, 2, e25-e36.
- 杉原 保史 (2021). 遠隔心理学の可能性と限界 *精神療法*, 47(2), 191-195.
- Wootton, B. M. (2016) Remote cognitive-behavior therapy for obsessive-compulsive symptoms: A meta-analysis. *Clinical Psychology Review*, 43, 103-113.
- 谷田征子・青木紀久代・岩藤裕美・富田貴代子 (2017) メール相談からみるひきこもり本人の自己の語り. *日本心理臨床学会第36回大会*, 508

〈発表資料〉

| 題名 | 掲載誌・学会名等 | 発表年月 |
|--|----------------|---------------|
| ビデオカウンセリングと対面カウンセリングの体験の質的差異に関する予備的研究－模擬カウンセリング体験のインタビューの比較から－（ポスター発表） | 日本心理臨床学会第41回大会 | 2022年9月 |
| 対面カウンセリングとオンライン動画カウンセリングにおける発話時間の差異の検討（ポスター発表） | 日本心理臨床学会第42回大会 | 2023年9月（査読済み） |