

面接初期段階における非対面カウンセリングが クライアントの援助要請不安に与える効果

— LINE とメールの比較検討 —

○ 水下依巳・山本文枝

(安田女子大学大学院文学研究科)

問題と目的

対面カウンセリングでは、専門家とクライアントが実際に対面してカウンセリングを行うため、実際に対面することにより、相手の表情や声色などの非言語情報から、心理状態を把握しやすい一方で、時間や空間の制約があること、他人と対面することや、対面カウンセリング自体への抵抗を感じる人間には敷居が高いことが問題となる(岡, 2007)。敷居の高さを軽減させ、クライアントを来談に結びつける働きかけが必要であると考え。その働きかけの1つに、非対面カウンセリングが挙げられる。そこで本研究では、面接初期段階での非対面カウンセリングが、クライアントの援助要請不安に与える効果について検討することを目的とする。

方法

調査 I

大学生を対象に、質問紙調査を実施した。

調査対象者：私立女子大学の学生 341 名 (有効回答数 335 名。平均年齢：18.66 歳, SD:0.83)

質問紙の構成：

①フェイスシート (LINE, メールそれぞれの使用度, 初期段階でどのようなカウンセリング形態がよいか等), ②対人恐怖心性—自己愛傾向 2 次元モデル尺度 (清水他, 2006), ③成人用ソーシャルスキル自己評定尺度 (相川・藤田, 2005), ④援助要請期待尺度 (中岡・兒玉, 2011), ⑤援助要請不安尺度 (中岡・兒玉, 2011)。

調査 II

調査 I の調査対象者から募集し、メール群, LINE 群, 統制群の 3 群に分け, 3 週間非対面カウンセリングを実施した。非対面カウンセリング実施後, 質問紙を web 上で実施した。現在各群 3 名ずつの計 9 名の実験が終了している。

結果と考察

調査 I においては、面接初期段階での面接形態について、対面を選択する人が 219 名、非対面が 114 名であった。ツールの内訳は電話が 25 名

(21.93%), メールが 30 名 (26.31%), LINE が 51 名 (44.73%), その他および未選択が 8 名 (7.01%) であった。LINE を選択した理由には、使用度の高さや手軽さから LINE を選択するというのが最も多かった。また、ソーシャルスキルと援助要請不安の間に、弱い有意な負の相関が見られた

($r = -.128, p < .05$)。ソーシャルスキルが高いと、援助要請不安が低いことが考えられる。また、援助要請期待についてはソーシャルスキルとの間に弱い有意な正の相関が見られた

($r = .131, p < .05$)。ソーシャルスキルが高いと、援助要請期待が高いことが考えられる。

調査 II においては、ソーシャルスキル低群 (各群 1 名) では、メール群と LINE 群のみ、実施前より実施後の得点が下がっていた (Figure 1)。このことから、ソーシャルスキルの低い人にとっては、面接初期段階の非対面カウンセリングが援助要請不安を軽減させる可能性がある。しかしながら、現時点ではソーシャルスキル低群のサンプル数が少なく、今後もサンプル数を増やして検討を行う。

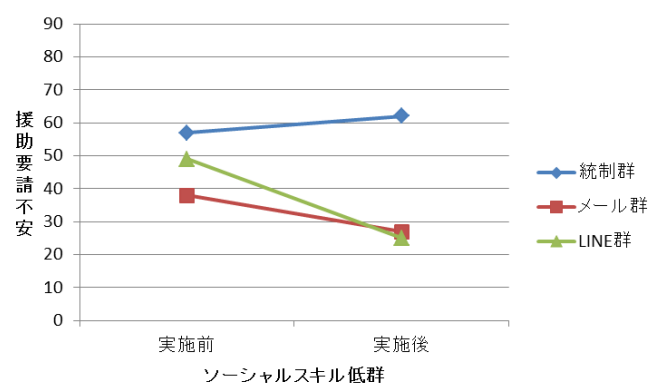


Figure 1. ソーシャルスキル低群の援助要請不安得点の推移

引用文献

岡 浩司ほか (2007). e-ピアサポートシステムのためのコミュニケーション支援機能の実現。ファジィシステムシンポジウム講演論文集, 23, 148-151.