

CIEC 第76回研究会 報告

テーマ：学校教育における，電子メールによる教育相談

日時：2008年7月5日(土) 13:00 - 15:30

会場：大学生協杉並会館 202・203 会議室

報告：田村 毅 氏 (東京学芸大学)

参加：14名

インターネットを利用した心理支援を長年行い，その豊富な経験をもとに「NHK ひきこもりサポートキャンペーン」や「東京都ひきこもりサポートネット」，「いのちの電話」などの活動を積極的に行われている田村 毅氏より，「学校教育における，電子メールによる教育相談」とのテーマでご報告していただいた。

相談活動は，相手となんらかのメッセージを交わしてやりとりをするコミュニケーション活動で，基本は面接相談であるが，様々なメディアを使った手段が考えられる。さらに間接的なものとして，電話相談やメール相談などがある。電話相談は，イギリスで1953年に牧師のチャド・バラード氏が電話相談を始めたのが原点で，聖書の福音書の中の「よきサマリア人」に由来する「サマリタンズ (Samaritans)」という電話組織が作られ，次第に普及し，専門家も含めボランティアが協力するようになり「良き友になる (befriending)」ことが，自殺予防につながることから，世界中に広がったものとのこと。

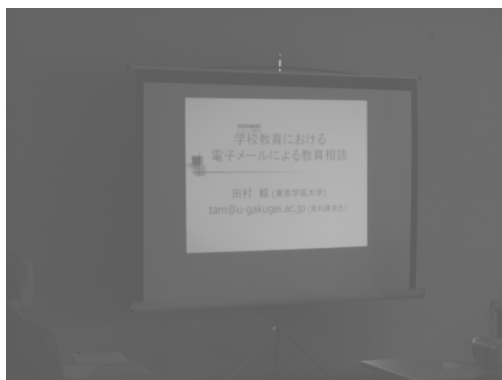
日本でも1971年に東京で「いのちの電話」が始まり全国に展開していった。現在では，50カ所の支部があり，ボランティアの相談員が，必要な研修を受けて参加し，自殺予防や危機介入を目的として活動している。

電話相談が始まった時には，賛否が分かれ，効果が疑問であり，リスクが高いとも考えられていたが，現在では認められ，活動の幅も広がっている。また，ここ数年，自殺者数が年間3万人を超えていることもあって，様々な自殺対策が認められてきている。それまでは，自殺は，社会の影の部分として，あるいは，心が弱い人が原因の特殊な部分ともとらえられ，行政機関もあまり積極的ではなかったと報告された。

伝統的な精神医学は，病院が中心であって，科学的な方法で治療を行うモデルが一般的であるが，田村氏は，研修医の頃からのいのちの電話による相談に関わり，社会の中に自ら出向いて精神的な問題を解決するという活動されている。

また，田村氏は，1997年ぐらいより，インターネットでの新しい取り組みを始め，パソコン通信からインターネットに切り替わってきたころ，実験段階的に電子メールを利用した相談を行う活動において多くの方からの相談があったとのこと。次第に相談が増加して

きたため、メール相談で、時間的に対応が難しくなり、メーリングリストのよる相談に切り替えたとのこと。



メーリングリストのよる相談手法は、心理学では、グループを使った相談という手法があり、同じような悩みを抱えた方が集まり乗り越えていく手法であるが、たとえば、アルコール中毒の方が集まり、それを乗り越えていくようなことはよく行われているものと同様の手法で、同じ立場の人の言葉はそれぞれの心に響き、相互支援が成立する。

しかし、メーリングリストによる相談は、結果的に、余り成功したとは言えないとのこと。心理的には、普段言えないことを記述できる。自分自身が隠している感情を表現でき、心の中のわだかまりを吐き出すことで、次の一步に進むことができ有効な手段であるが、メーリングリストでは、逆に作用してしまうことがある。

メーリングリストでのやりとりが非常にうまくいく場合には、相互支援によってよりよい方向に働くが、誹謗中傷合戦になってしまうと収拾がつかなくなる。書き言葉は、話し言葉以上に人の心に直接作用し、発言された方が何気なく発した言葉であっても、受取る側の受け取り方で蜂の巣つついた状態になってしまう。このような場合には、一度、メーリングリストを閉鎖して、また再開するということを繰り返していたとのこと。

そのころ、NHK ひきこもりサポートキャンペーンが2002年NHK開局50周年の事業として、「環境問題」や「ひきこもり」などいくつかのテーマについてインターネットを利用して行うこととなり、田村氏も参加されたとのこと。

主に、「ひきこもり」とはどのような状態かという情報提供であったが、公的機関がひきこもりについて大規模にサポートしたにはこれが初めてではないかとのこと。

いのちの電話でもインターネットを利用したメール相談においても組織のなかでも当初は賛否両論があった。やってみようという意見も多い反面、たとえば、緊急度が高い問題でもなにも対応がとれないとか、メール相談に依存し、さらに「ひきこもり」を悪化させるなどかえって危険であるという否定的な意見も多い。

そのため、ハッカー対策、セキュリティへの対応、「ひきこもり」の情報提供を行ったことより被害を受けたなどの対策のための弁護士のサポートなども検討し、分厚い想定問答

集のようなマニュアルも作成して活動を始められたが、結果的にあまり問題はおきなかった。

その後、「東京都ひきこもりサポートネット」と言うかたちで、東京学芸大学の田村氏研究室で活動をつづけられているとのこと。



メールによる相談では、本人からの相談が多いことが特徴で、本人からの相談が 60% ぐらい、親からの相談が 14%、兄弟からの相談が 17% ぐらいの割合である。東京からの相談は、4 割で、その他全国からや海外からも相談がある。相談には、相談者は登録が必要で ID を発行するが、身元は確認しないため、匿名で相談ができる、また、相談のメールが届いてから、10 日以内ぐらいには返事を出し、複数回の相談も可能であるとのこと。

このメール相談の返信文を作成する相談員は、30 人ぐらいで、医師や専門家ではないが、人生経験の豊かな方である。専門の研修を受けた相談員で、2 年以上の電話相談経験者が「ひきこもり」やネット相談の基礎知識、相談のスタンスなどの講義、パソコンの操作、返信文の作成、メンバーとの検討体制について研修を受けている。相談員として、認定された後も、継続的に研修を続け、返信文は、それぞれの担当者が作成したものを複数のメンバーで読み合っって検討し、必要に応じて、チェックを行ってから返信する。幸いなことにこれまで、返信でのトラブルは出てきていないとのこと。

相談の文は、1500 文字ぐらいで、書き込めるようにしてある。メールでの相談の特徴で、話し言葉でなく、メールをやりとりに時間がかかるところがあり、文字として残ってしまう。慎重にならざるをえない面もあり、相談の件数は、月に 120 から 160 件程度で、相談員の体制は、30 人、週 5 日で 10:00 から 17:00 で、田村氏は、スーパーバイザーとして関わられている。

このような相談活動では、問題を抱えている人と困っている人が同一人物の場合と異なる場合がある。通常、大人で自分が困っていれば、自ら相談に行くが、子供の場合には、本人も困っているか、あるいは、本人は、困っていない場合もあり、その周りの人や家族

などが困っているケースも多く、周りの人が相談に来ることが多い。電話相談においても家族からの相談が多い。クリニックでの通常の面接相談では、圧倒的に家族からの相談が多い。これは、「ひきこもり」の本人が、クリニックに相談に来られるのであれば、既に「ひきこもり」ではないからである。

「ひきこもり」の概念は、厚生労働省によれば「社会的な参加の場面がせばまり、就労や就学など自宅以外での生活の場が長期にわたって失われている状態で、単一の疾患や障害の概念ではない」という新たな概念である。精神病や疾患ではない。鬱病であったり、統合失調症や発達障害、人格障害などの診断名がつくものがあるが、これらの障害ではなく、「ひきこもり」は、「関係性の障害」とであると説明された。

また、田村氏は、『社会的ひきこもり(PHP 新書,1998年)』などの著者の精神科医の斉藤環氏の「ひきこもりシステム」についても紹介された。これによれば、「健常なシステム」では、個人、家族、社会という三つの円が、一点で接点をもっているもので、この接点とはコミュニケーションがあるという意味であり、これに対して「ひきこもりシステム」は、接点がなくなり、三つの円はそれぞれ接点をもつことなく、コミュニケーションがもてない状態とのことである。

「ひきこもりシステム」の解消は、三つの円が接点をもつ「健常なシステム」を実現することであり、具体的には本人と家族、社会との間のコミュニケーションを回復すること。ところで、この場合のコミュニケーションは、単に話し合いをしているということではなく、相互的な理解がなされる状態があるかどうか重要である。

現代ではアルコール依存症患者が、自分の力だけで立ち直ろうとする努力は、非常に難しいとされているが、同様に一人でこの「ひきこもりシステム」から抜け出すことは難しく、三つの円が接点をもたない「ひきこもりシステム」の解消は、まず本人との間の接点をつくるよう努力することであり、当然本人にとっては「他人からの介入」ということになる。「他人からの介入」を本人が受入れることを決意できれば、事実上、円と円との間の接点が出来たことになる。そこで問われるのはコミュニケーションの質であるそうである。

いのちの電話でも同様の傾向であるが「ひきこもり」相談は、本人からの相談が多い。また、メールを使った相談では、若い人が多い。10代もいるが多いのは、20才ぐらいから30才前半ぐらいである。インターネットを相談の手段として使いやすい年代が多いということになる。面接、電話、メール、いろいろな手段があるが、自分の事を伝えたいということや伝えやすいかどうかということになる。

時代が変わり、インターネットを好む世代が高齢者になったときには、別の年齢分布になり、異なる傾向になると思われる。「ひきこもり」の期間は様々だが、5年、10年という方の割合も多いので、やはり、社会問題になっているのだと思うと言われた。

また、約半数の人が、過去に相談歴があり、医療機関やカウンセラー、支援団体などに

相談している。相談回数は、1回きりの場合が最も多い。情報提供によって事足りれば、1回で相談は終了するが、最も多い場合は、100回以上もあり、メール相談そのものが依存症に関与している可能性も考えられるので、いい事なのかどうか分からない。また、家族からの相談の場合には、1回きりの相談が多いが、本人からの相談の場合には、複数回になることが多いとのことであった。



次に、相談内容にもよるが、相談内容を便宜的に「具体的な質問」、「漠然とした質問」、「何も質問しない」の3つに分けるとすると、「具体的な質問」とは、求めるものが明確で、具体的であるもので、たとえば、どのような相談機関にいったらよいか、朝型の生活に切り替えるにはどうしたらよいか強く論じたほうがよいかほっといたらよいかなどであり、「漠然とした質問」とは、自分や家族の状況を伝えて、どうしたらよいかわからず、非特異的にアドバイスを求めるもので、たとえば、「ひきこもり」から抜け出すにはどうしたらよいか、どうやって生きていけばよいか、どうしたら友人ができるかなどで、「何も質問しない」とは、つぶやきや単に自分の気持ちを伝えるもので特別の回答を求めないもの、たとえば、「相談してよいのかわかりませんが聞いてください」、「なんの役にも立たない単なる暇つぶしです」、「聞いてくれる人がいて少しは楽になりました」などである。

「ひきこもり」は、関係性の障害でそれを回復させればよいのであるが、自信のなさ、過去にいじめられたことがある、人と関わり合って傷ついたことがある場合には、メールによる相談は、人と会わなくてよいので、低侵略性である。人と会って嫌われたらどうしようなどというリスクを避けられ、継続して相談関係を保ちながら、次第に、メールから、対面相談、医療機関への受診や、家族との関係、社会との関係へと現実の社会との関わりのレベルを上げていくという方法がとれる。

メールによる相談の特徴として、「書き言葉」による相談である。「話し言葉」と「書き言葉」は、本質的にかなり異なるものであり、非言語メッセージが伝わらないために客観

的な情報が欠如し、主観的な情報であること。

相談者の感情を文字化することで、潜在的な心の葛藤を外在化させることに有効である反面、言葉が明確な文字として直接伝わるために、表現がきつくなってしまい、文字に書いていることしか伝わらないために誤解を招くことがあること。

また、いのちの電話では、相談員の性別がわかるため、性的な相談が多いが、メール相談では、相談員の性別など全くわからないので、この種の相談は非常に少ないこと。

通常相談手段を使えない人の利用として、障害者、遠隔地在住者、不登校、ひきこもり、社会的に孤立しやすい子育て中の女性からの相談も可能であることであった。

最近、起きているいくつかの事件を見ると、本人だけではなかなか乗り切れない問題や、教育現場においても、多くの問題が複雑化、多様化し、また、人々の孤立化も進んでいるようにも思われることから、今回の研究会は企画された。

その結果、電子メールを用いた相談が、ある程度有効な方法として、その相談の現状を知り「どのように対応し」、「どこまで対応できるのか」をお聞きしたことで、教育を行う側が、たとえセラピストやカウンセラーでなくても、問題を抱えている側が、その気持ちをメールの文章にする段階で、通常面接による相談では、なかなか相談しにくい場合や未分化な漠然とした相談であっても相談が可能であるばかりか、体験を言語化して記述することによって自己回復できる場合があることなどを理解することができ、一般の教育技法の中にも活かすことができるのではないかと思われた。

(文責：鳥居 隆司)