

# 遠隔相談と身体性

甲南大学学生相談室 豊原響子

## I. はじめに

2020年は多くの人にとって忘れられない1年になったのではないだろうか。新型コロナウイルス感染症という未知で不可視の存在におびえ、溢れかえる玉石混交の情報に振り回され、溜め込んだものを発散する趣味や娯楽もことごとく不要不急とされるなど、挙げればきりが無いほど様々なストレスが日々の生活のなかに転がっていたように思われる。また、「ソーシャルディスタンス」やマスクの着用は、他者との接触に伴う感染リスク軽減のためには必要不可欠な措置である一方で、どこか他者との心理的な距離感をも遠ざけるはたらきがあるように思えてならないのは筆者だけであろうか。今年度に入ってから面接を開始したケースでは、未だマスクを外した素顔を見たことがないクライアントも少なくない。この事実、相手におぼえる親密さに、あるいは内面の語りやすさや相手から理解されている感覚に、どれだけ影響を及ぼすものだろうか。

コロナ禍においては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防を目的として、様々な場面で生活様式や生活習慣を変化させざるを得なくなった。こうした様々な変化やそれに伴う持続的なストレスは、不安、緊張、孤立感、怒り、虚無感などの心理的不調を招きやすいであろうことが容易に推察される。このようなときこそ心理的なケアやサポートをいかに提供するかが重要になると考えられるが、この未曾有の災禍ではこれまでの心理臨床が前提としてきた対面での関わりさえ感染リスクとなる。果たして面接は“不要不急”のものなのかという深刻な問いと様々なジレンマを抱えながらも、心理臨床に関わる現場の多くは、ク

ライアントとセラピスト、そして面接の場全体を守るために、従来の心理臨床実践のあり方を見直し、相談業務の一時停止や遠隔相談の導入などに踏み切ったのではないだろうか。長らく生身の人間同士の交流を基盤として発展してきた心理臨床の営みは、ここに来て大きな変化を迫られることになったといえるだろう。

さて、先に少し述べた“遠隔相談”はコロナ禍における心理臨床を語るうえで無視できないトピックの一つであり、今後も研究や考察が重ねられ様々な活用されてゆくであろうことが予想される。この際、遠隔相談という設定や枠組みといった構造面に関する検討と併せて、遠隔相談の内部で生じる体験の質的な問題に関しても検討してゆくことが重要になるであろう。また、遠隔相談と一言でくくっても、そこで用いられるツールには様々な媒体があり、何を用いるかによって構造も体験の質も大きく異なってくるため、用いるツールごとの詳細な検討も必要であろうと思われる。本稿では、各相談形態における筆者の体験を踏まえつつ、遠隔相談における身体性について考察することを試みる。ここで述べる身体性とは、知覚や感覚や運動など、私たちが身体を介して得ている性質や体験を広く指すものとする。遠隔相談に関する考察を行うことは、従来の対面相談の特徴や意義について改めて考え直すことにも繋がるであろう。

## II. コロナ禍における学生相談

本題に入る前に、まずコロナ禍における大学と学生相談への影響について概観しておきたい。2020年1月16日に日本国内で初めての新型コロナ

ウイルス感染者が確認されて以降、国内での感染者数は徐々に増え、2月27日には全国の小中高校への臨時休校要請の方針が発表された。同時期の大学の多くは後期試験を終え春季休暇中であったが、学位授与式の中止、課外活動の制限、海外への留学・渡航の中止・禁止、大学構内への入構禁止など、感染拡大防止を目的とした様々な措置の実施が連日立て続けに発表された。甲南大学（以下、本学）においては入構禁止措置中もかろうじて学生相談室は完全閉室とはならず、面接予約者の来談も数少ない例外として認められていたものの、ビデオ通話による相談にも対応可能となるよう各面接室にインターネット回線を設けるなどしながら対応にあたっていた。大学によっては本部の方針等により完全閉室せざるを得なかった学生相談機関も少なくなく、先の見通しが立たないなかで何ができるのか、それぞれの現場で暗中模索する日々が続いていたことと推察される。このような状況下で日本学生相談学会は、同年3月11日にいち早く「学生相談において、遠隔相談（Distance Counseling）を導入する際の留意点 Ver.1」（以下、「留意点」と略記）を作成・公開し、そのなかで遠隔相談を「相談者とカウンセラーが別々の場所にいる状況で、何らかのコミュニケーションツールを用いて行われる相談活動」と定義した。この「留意点」は遠隔相談に関する基本情報や具体的な留意点を提示するものであり、慣れないツールを学生相談の場に導入するにあたってカウンセラー側に生じる不安や疑問に応える役割を果たしていたように思われる。

その後、多くの大学で新学期が通常よりも遅れて始まり、オンライン授業が導入され、慣れない授業形態に混乱し疲弊しながらも教職員や学生は日々を過ごしていくこととなった。この間、当学生相談室では、基本的に事前予約制での対面相談と電話およびビデオ通話（Zoom）を用いた相談とを併用している状態であったが、特に電話での相談においては新生入生による履修に関する問い合

わせやオンライン授業に関する相談が多かったように記憶している。同級生や先輩との気軽な情報交換や対人交流が行えないことにより、様々な不安が惹起されていたことが推察される。当時の大学構内や通学路の光景は、今でも忘れがたいほど閑散としたもので、美しい桜や新緑が人気の無いキャンパスのもの寂しさをいっそう際立たせていたように思われる。その後本学では、同年6月以降に一部で対面授業が開始されたものの、従来のような賑わいはないまま前期は終わりを迎えることとなった。同年9月には日本学生相談学会が「遠隔相談に関するガイドライン Ver. 1」（以下、「ガイドライン」と略記）をウェブ上で発表し、遠隔相談に関するより詳細な知見を提示した。この「ガイドライン」で言及されている内容は、遠隔相談の利点・リスク・限界や実施方法、倫理や今後の展望など多岐にわたっており、「ガイドライン」は「留意点」に比べてより具体的かつ実践的な指針を示すものであったと言えるだろう。

夏季休暇後の大学では少しずつ学生の姿が見られるようになってきているものの、依然として感染拡大状況が収束しているわけではなく、こうした状況に鑑みると、今後も遠隔相談は様々な形で用いられていくことになるであろうと推測される。対面相談をベースとしながらも一時的に遠隔相談に切り替えたり、カウンセラーが出勤できない状況になっても自宅から対応したりするなど、状況に応じた柔軟な対応が可能になることは、遠隔相談の大きな利点であると考えられる。一方で、そのような柔軟性ゆえにクライアントの退行や依存や行動化を過度に促進し自立を妨げることにはならないか、またカウンセラーに過重な負担がかかっていないか、その都度十分に吟味することが必要であろう。遠隔相談にせよコロナ禍における様々な変化にせよ、それらがクライアントにどのように体験されどのように影響を与え得るのかという点に関しては、個々のケースにおいて慎重かつ丁寧に見立てることが重要であろうと考えられる。

### Ⅲ. 遠隔相談と身体性

#### 1. 対面相談における身体性

さて、対面相談においては基本的に毎回クライアントが相談機関に向向き、受付に声をかけ入室し着席してから相談が始まり、相談終了後は席を立ち面接室を出て相談機関を後にするといった一連の流れがある。そのなかでみられる様々な所作や雰囲気、つまり相談前後のクライアントの振る舞いは、クライアントの理解や見立てのうえで重要な手がかりとなるものであろう。また、私たちは対面相談の最中にも相談内容（何が語られるか）と同等かそれ以上に、相談プロセス（どのように語られるか）からも絶えず多くの示唆を得ている。歩くときの足取りや声のトーン、椅子に腰かける姿勢、身体のこわばりや震え、涙ぐむ目や視線の微細な動き、あるいは匂いなどは、いずれもきわめて身体的かつ感覚的なものであり、生きている身体が同じ空間を共にしているからこそ感知され得るものであろう。そして相手の身体を感知しそれにより影響を受けているのは、クライアントも同様である。鍛冶（2018）の言うように、その場において対峙する互いの身体は鏡映と共鳴を繰り返しており、二つの身体は一つの全体として心身不可分な領域を形成しているのである。

しかし先に述べたように、コロナ禍においては一つの場を共に過ごし同じ空気を吸うことにはリスクが付きまとう。マスクやその他の感染予防対策が必須となった対面相談は、主に顔の一部が隠れることによりコロナ禍以前のそれとは幾分体験の質を異にしているかもしれないが、遠隔相談はその構造から考えても更に多くの差異を内包しているものと考えられる。何より大きな対面相談との差異は、言うまでもなく目の前に相手が存在しないことである。しかし本稿の目的は遠隔相談における身体性の不在を批判することでは決してない。むしろ遠隔相談において身体性はいかにして現前するのかを検討し、遠隔相談の積極的な活用の可能性を探ること、そして対面相談における身

体性について改めて批判的に考察することを以下では試みたいと考えている。

なお、2020年現在、遠隔相談においては主に音声通話、ビデオ通話、メール、チャット、手紙などが使用されている。これらはコミュニケーションのチャンネルという観点から考えると、音声を介するもの（主に音声通話・電話とビデオ通話；以下、音声相談と略記）と文字を介するもの（主にメール、チャット、SNS カウンセリング、手紙など；以下、テキスト相談と略記）とに大別されるであろう。以下ではこの遠隔相談の分類を念頭に置きつつ、身体にまつわるいくつかのテーマについて対面相談との差異を検討していきたい。

#### 1) 顔

先に見たように、遠隔相談は実体としての相手の身体が不在の状態となされるものであり、特にビデオ通話以外のツールを用いる場合には相手の顔が見えず自分の顔も見られないという点が対面相談と大きく異なる点として挙げられる。これにより表情や身振りなどの非言語的な要素は捨象され、コミュニケーションのチャンネルは音声あるいは文字という言語的情報に限局されることになる。音声の場合、その声質や声量や揺らぎや呼吸などから相手の表情や様子をイメージすることもいくらか可能であろうが、文字のやりとり（なかでもメール等の電子メディア）の場合に用いられるのは均質なフォントであり、そこから相手の姿を想像することは容易ではないだろう。ただし、このような相手に対するイメージの広がりに関しては、遠隔相談以前に対面で会ったことがあるかどうか、つまり互いに顔や名前を知っているか否かが大きく影響を与えるのではないかと考えられる。たとえば電話相談のなかで沈黙が生まれた場合、今は何かを考え込んでいるのか、それともこちらの言葉を待っているのか、あるいは他の何かなのか、その細かな動きを読み取るうえで相手の表情や全体の様子を思い浮かべられることは少な

からず役に立つであろうし、テキスト相談の場合も相手の話し方や間を想像しながら文面を読むことができればイメージはより豊かになるであろうと思われる。

一方で、相談歴のないクライアントの場合、あるいは遠隔相談でのみ繋がっている場合、電話相談やテキスト相談では互いの匿名性は高まることとなる。特にテキスト相談においては、音声相談であればある程度可能な性別の類推も不可能であり、心理的な匿名性は一層高まるものと考えられる。システム面においても、たとえばメール相談では個人所有のアドレスではなく施設としてのアドレスが使用される（中川，2002）、SNS カウンセリング（杉原・宮田，2018）では相談の受け手は「相談員」と名乗るなど、相談機関や相談システム全体が相談の受け手となる点はテキスト相談の特徴であると言えるだろう。杉原・宮田（2018）も述べているように、心理的な匿名性が高いことは自己開示のしやすさをもたらすと考えられるが、これに加えてテキスト相談においてはクライアントの想像するカウンセラー像が対面相談や音声相談以上に強く投影される可能性も考えられ、このことも自己開示の促進要因となっているのではないかと推察される。また、福田（2005）は書くという行為そのものが私的自己意識を高めると指摘し、このことにより対面相談よりもメール相談の方が面接の展開が早まり、必然的に終結までの回数も少なくなるとの予想を述べている。

ところで、コロナ禍においては対人接触時のマスク着用がほぼ必須となっているために、対面相談であっても顔の全体が見えない状態で相談が語られ聴かれる状態が続いている。コロナ禍以降に会い始めたクライアントに関して、未だお互いにマスクを取った顔を知らないという事態は各所で生じていることだろう。こうした体験のなかで筆者は、クライアントに関する何かとても大切なことを理解し損ね続けているような感覚が拭えない。本来、私たちは他人の顔を思い描くこと

なしにそのひとについて思いを巡らせることはできない（鷲田，1998）。しかしマスク着用が常態化している状態においては、視線のやり方や眉の動きといった“目”にこそ“顔”が表現され読み取られるようになっていないのだろうか。一方で、ビデオ通話による遠隔相談では顔の全体は見えるものの、顔色や肌のきめを読み取るには限界があり、何より互いの視線が完全に合うことはない（徳田，1998b）。つまり対面相談とビデオ通話による相談との間には、“目”をとるか“顔”をとるかという悩ましいジレンマが存在しているように思われる。

このように、コロナ禍における相談は、いかなる相談形態であってもコロナ以前の対面相談と比較すると何らかの身体性が欠けていることになる。一方で、身体性の欠如による匿名性の高まりが相談の敷居を低くする可能性についても注目しておかなければならないだろう。顔や声を明かさないとすることは、自らを隠すことであると同時に守ることもである。対人不安の高いクライアントや、時間的・金銭的な余裕が乏しく対面相談の場を訪れることが難しいクライアントにとって、遠隔相談はより安全に援助を受けることのできる重要なリソースになり得るかもしれない。

## 2) 視線

前節で少し触れた通り、ビデオ通話は遠隔相談のなかでも唯一相手の姿が見えるツールであるが、対面相談のように互いの視線が完全に合うことはなく、少しずれた視点から互いの顔を見る関係になるという特徴がある（徳田，1998b）。しかし村上（2006）が指摘するように、定型発達の人にとって他者経験とは他者身体の統覚である以前にまずもって目があったり声をかけられたりという出会いの経験であることを考えると、視線のやりとりは対人コミュニケーションにおける重要な要素の一つであると言えるだろう。視線が交わる経験とは、間接的でありながら直接「見られる」

無媒介的な体験でもあって、そのなかで私たちは相手の生きる身体（運動感覚と情動性）の作動に直に触れることになる（村上，2006）。一方で、物理的な構造上視線の交差が生じ得ないビデオ通話においてはこうした触発が生じにくく、対人コミュニケーションのあり方はきわめて人工的で不自然なものになると考えられる。筆者自身の実体験を思い返してみても、ビデオ通話に際しては対面での会話では感じない独特の疲労感をおぼえることがあるが、これは通話中無意識的かつ持続的に相手の視線の行方の修正処理を試みているからではないかと推察される。

また、私たちは乳児の頃から他者と視線を交差させること（見つめ合い）に加えて、他者の視線の先に自分の視線を向けること（「共同注視」*joint attention*）によっても、言語を介さずとも相互的なやりとりを行うことが可能である（田中，2009）。先に村上（2006）の議論から視線の交差の重要性について検討したが、共同注視もまた非言語的コミュニケーションとしては重要な意味を持つものであろう。しかしビデオ通話においては、「共同注視」の可能範囲は画面内に限定され、画面外の空間に関しては互いにあずかり知ることほとんど不可能である（ただし対面相談歴のあるクライアントの場合、かつカウンセラーが対面相談と同じ空間から遠隔相談に臨んでいる場合には、クライアントが画面外の空間をイメージすることは可能かもしれない）。相手の視線の先に何かがあるのかわからないという事態は、相談に集中している間はあまり問題になりにくいかもしれないが、沈黙が長く続く場合などには視線や身体の動きに対する意識が前景化する可能性もあり、カウンセラー側もそのことを考慮しておく必要があると思われる。あまりにクライアントが画面の外に視線をやることが多い場合、既にラポールが十分に形成されているのであればそこに何かがあるのか尋ねてみることも何らかの発見や理解につながるかもしれないが、自室等から遠隔相談に臨ん

でいるクライアントの場合にはそういった質問が侵襲的に感じられる可能性も考えられる。遠隔相談において画面の外を扱ううえでは、場面と関係性に応じた慎重な判断を行う必要があるであろう。

なお、視線にまつわる問題もまた人によって様々な形で体験される可能性が考えられる。たとえば視線が合わないことで漠然とした繋がりにくさを感じる場合もあれば、どこを見られているのかわからないという不安が強く喚起される場合もあるだろう。一方で、もともと対人不安や視線恐怖や発達障害特性の強さから視線が侵襲的に感じられる人にとっては、かえってビデオ通話の方が「見られている」感覚が弱まり、安心して話すことができるかもしれない。視線のやりとりに際して生じる個々の感覚や体験について話し合うことは、遠隔相談に限らず、クライアントの対人関係のありようについて考えるうえで何らかの示唆をもたらすのではないと思われる。

### 3) 声と沈黙

心理臨床実践における見立てや理解のうえでは、何が語られるかだけでなくどのよう<sup>に</sup>語られるかもまた重要となることは既に述べた。前節までに見てきた表情や視線は、後者を視覚的に捉えるうえでは大きな手掛かりとなるものの、電話相談においては読み取ることができないという難点がある。一方で、音声は電話相談において唯一のチャンネルとなるものであり、テキスト相談を除く心理臨床実践全般において、言葉を伝えるうえで中核的とも言える重要な役割を果たすものであると考えられる。このことは「精神医学的面接とはすぐれて音声的 *vocal* なコミュニケーションである」という Sullivan（1954/1986）の言葉や、精神療法は「言語治療ではなくて音声治療」であるという中井（1991）の指摘にもあらわれているだろう。また、中井（1991）による「声の内容よりも調子の方が大事」との記述からは、筆者が先

に述べたことが声に着目した際にも当てはまる  
ことが窺える。

声を発するという事は、力によって生体の  
内部から音の響きが生み出されるということ  
であり、文字通り「力動的 dynamic」な営み  
である（Ong, 1982/1991）。三好（2009）は「声に  
ふれる」という位相に注目した論考のなかで、「自  
分の発したものが何かしらのかたちで相手の身  
を振らせている、ということが感じられるとき、  
たしかに聴いてもらっている、届いている、と  
いう、確かさの感覚につながっていくのではない  
だろうか」と述べ、声の響きを通して交流する二  
つの身体の位相が重なり溶けあうときに、治療  
的意味をもった共鳴が生じることを示唆してい  
る。一般的に音声は聴覚器官である耳を介して  
感受されるものと考えられることが多いが、音  
の響きとは本来的には空気の振動であること、  
そして声はその発し手の身体の振動から生ま  
れたものであることを踏まえると、実は対面  
でのコミュニケーションにおいて私たちは、空  
気を介して互いの身体全体を細かに振らせ  
ながら声をやりとりしているのだと言えそう  
である。

一方で、音声面接において音声はマイク  
やスピーカーあるいはヘッドホン・イヤホン  
や受話器を介して聴き手に伝達される。この  
過程で空気の振動であった音声は電気信号へ  
と変換され、再生可能な周波数に加工され、  
鷺田（1999）のいう「〈声〉のテクスチュア」  
や「声の肌理」は幾分失われ、平板な音へ  
と変化する。また、ヘッドホンやイヤホン  
あるいは受話器を介したやりとりの場合は  
特に、音声を“身体で感じる”という側面  
は失われる。すなわち音声相談においては、  
確かに音声を介してやりとりがなされるもの  
の、音声に宿る身体性は対面相談と比べて  
少なからずそぎ落とされるものと考えられ  
る。それはたとえば、ものの手触りや質感  
が三次元から二次元に落とし込まれるとき  
に少なからず変化することと似ているの  
ではないだろうか。どれだけ音声や映像の性能

が向上しても、あくまでそれらは相手その  
ものではなく相手の「仮象」である（徳田、  
1998b）。ただし、あくまで「仮象」であ  
るとはいえ、声のトーンや抑揚、呼吸の  
様子などを大まかに捉えることができる  
点はやはり音声相談の大きな利点であ  
ると言えるだろう。

なお、電話相談においては、相手の姿  
が見えない分音声に対する依存度が高く、  
相手について実像から遊離した空想的な  
イメージをふくらませやすいことが指摘  
されている（東山、1992）ほか、カウ  
ンセラー側の逆転移が誘発されやすい  
という報告もある（津川、2005）。こ  
うしたイメージのふくらみや感情的な体  
験のなされやすさは、電気信号化され  
る過程でそぎ落とされた音声の身体性  
をなんとか補償しようとする無意識的  
な努力のあらわれであると考えられる  
かもしれない。

また、伝達される音声の音量や声質  
がマイクの性能や受話器からの声の遠  
さによって左右されることも、音声  
相談の特徴であろう。この問題に関  
しては、機材の性能や受話器との距  
離等の物理的な要因の改善により解  
決がもたらされる可能性がある一  
方で、相談中の声が周囲の人に漏  
れ聞こえるのではないかという意  
識的・無意識的な不安ゆえに声  
が小さく弱々しくなっている可  
能性にも留意しておく必要があ  
らうだろう。クライアントが  
いる場所がたとえ個室であった  
としても、壁が薄い場合には  
遠隔相談に適した環境とは  
言い難い。クライアントが  
安全に、かつ安心して遠隔  
相談に臨める環境を確保  
できるかどうかについては、  
事前に十分確認しておく  
ことが重要であろうと思  
われる。

また、声にまつわる問題と関連して、  
沈黙についてもここで扱っておきたい。  
中井（2014）は面接の場が成り立つ  
ためには対話の中に緊張を過度には  
らまない沈黙が必要であると述べ、  
沈黙とは相互に「待つ」能力が成熟  
してゆく尺度であるとも指摘してい  
る。徳田（1998a）による「対面  
した二人が沈黙を意味深い『時』  
として体験できる

のは、非言語的なものによるつながりに支えられているから」であるという指摘は、対面相談での沈黙における視線の動きや身体の緊張、全体的な雰囲気から醸し出されるものの豊かさを思い返せば、確かにうなずけるものであろう。対面相談における沈黙は、決して単なる無音ではなく、様々な非言語的コミュニケーションの上に成り立っているとと言える。一方で中井（2014）は「電話面接の最大の欠点は、この沈黙が生まれにくいことである」と述べ、徳田（1998a）はこの理由として電話においては沈黙がコミュニケーションの断絶として感じられやすいことを指摘している。また徳田（1998b）は、ビデオ通話相談においては相手の姿が見えており映像が持続しているために、音声とがぎれているときの断絶感が電話相談に比べて小さいと述べている。しかしこの点に関しては、先に述べたように遠隔相談以前に対面で会ったことがあるか否か、どれくらい継続しているケースであるのかといった関係性によることも大きいのではないと思われる。このように沈黙にも身体が少なからず関与していることを考えると、声が身体全体で感受されるものであるのと同様に、沈黙もまた身体全体を使ったコミュニケーションの一つであると言えるのではないだろうか。

#### 4) 質感と空気感

前節で筆者は、対面相談における音声と遠隔相談における音声との間には、三次元と二次元の差異にも通じる質感の差があるのではないかと述べた。事実、リアルタイムで視覚的・聴覚的な情報が得られ、遠隔相談のなかでは最も対面相談に近いツールであると考えられるビデオ通話相談においては、まさに二次元の画面を介してやりとりがなされており、現実的にはそこには奥行きも広がりもない。たとえば涙で潤む目や肌や髪や服装などにみられる繊細な質感は、画面を介しては読み取りづらく、当然匂いや温感なども画面越しには

伝わらない。同じ空間を共有していない以上、空気を介して伝わるものはほとんどすべて捨象されるか送受信可能な範囲で変換されてしまうのである。構造上やむを得ないこととはいえ、このように感覚的な情報が十分得られないことは、コミュニケーションにおけるもどかしさや不全感として、あるいはカウンセラーにはアセスメントの難しさとして体験されることも少なくないのではないと思われる。特に姿勢や息遣いや微妙な表情の変化など、身体を通して自身の内面を表現しがちなクライアントの場合、ビデオ通話ではそういった微妙なニュアンスが伝わらない不全感が、まさに身体を通して体感されることであろう。目の前に見えてはいても存在自体は遠くにあるという事実が意識されると、かえって断絶感や孤立感を強くさせる場合もあるかもしれない。

また、ビデオ通話においては箱庭や描画といった第三のものを用いることがきわめて困難である。オンラインでの箱庭療法については、日本箱庭療法学会でも様々な試みがなされているようであるものの、空間を共にしない状態での箱庭制作や描画とは、あるいはそれを見守ることとはどういう体験であるのかについては、今後も詳細な検討が必要であろう。

繰り返しになるが、こうしたビデオ通話の特徴は、対面の場合と比較すると欠如・欠損として捉えられる一方で、人によってはそれが守りとして機能し得ることも忘れてはならないだろう。リアルな他者に出会うことが脅威として感じられる人や、逆に自分の存在が他者に害を与えたり不快にさせたりするのではないかという不安を抱えている人など、どういった人にどのようなツールがより繋がりがやすいかについては今後も詳細な調査や研究が必要であろうが、相談意欲を抱えながらも対面相談は敷居が高いと感じていたクライアントにとっては、遠隔相談が最適な選択肢となる場合もあるかもしれない。何よりコロナ禍においては面接中および移動中の感染リスクは低減されるに

越したことはないだろう。

## 5) 場

さて、先に移動時の感染リスクについて少しふれたが、遠隔相談は基本的に「移動」を伴わない。したがって本章初めに記したような相談前後の一連の流れは生じにくく、あったとしてもそれは恐らくカウンセラーには見えないところで密かに存在しているものであろう。ビデオ通話においては予め決められた URL にアクセスするなど一定の機材の操作が必要になるが、電話相談やテキスト相談に関してはいつでもどこでも思い立ったタイミングで相談できるという点こそが特徴である。考えてみれば当然のことであるが、遠隔相談において日常の場と相談の場は移動するものではなく、地続きでありながら瞬時に切り替わるものであると言える。ではこの“場”という視点から考えると、遠隔相談の枠や構造はどのようにして形成され、どのような特徴を有すると言えるだろうか。

精神療法における治療構造について小此木(1990)は、①治療者が意図的に設定するもの、②治療者の意図を超えて与えられたもの、③治療経過中に自然に形成されるものを挙げ、その意義を論じている。これらのなかでも③については、たとえば移動時に通る駅や面接室の受付や待合室、あるいは毎回同時刻に顔を合わせる他のクライアントなど、様々な要素がいつの間にか自分の治療関係を体験する上での構造的な条件として体験されるようになる場合があるとの指摘がなされている(小此木, 1990)。このような「日常生活と精神療法の世界の移行ないし切り替えの空間」は、遠隔相談においては特に形成されにくいものと考えられるが、たとえば SNS カウンセリングにおける「動機づけの低い相談者が多くなりやすい」(杉原・宮田, 2018 / 杉原, 2019) というデメリットは、こうした日常場面と相談場面との移行や切り替えが何らかの“間”を持つことなく指

先の動きひとつで容易かつ瞬時に行われることにも拠っているのではないだろうか。一方で、SNS カウンセリングを含むテキスト相談では、声を発することがないため相談のための空間を必要としない。このことは、何らかの理由により一人の空間が確保できない人にとっては重要なメリットにもなり得るであろう。特に危機介入が必要であるような、支援のリソースは少ないけれどもニードの高い人にとっては、このように特別な“場”が必要でないこと、より正確に言えばポータブルでミニマルな“場”において相談が可能であることが、文字通り命綱として機能する可能性が考えられる。経済情勢をはじめとして社会的な状況の見通しが立たない昨今において、遠隔相談のシステムがより多様な形で整備され広く認知されていくことは今後ますます重要になってゆくであろう。

## IV. テキスト相談の可能性

### 1. 電子メディアの匿名性と現代性

ここまでに見てきた事柄の多くは、音声相談に関するものであった。テキスト相談に関しては筆者自身が未だあまり経験を積んでいないために実感を持った考察が難しいということもあるが、やはり文字を介した相談においては、身体性の介在する余地はほとんど残されていないのではないかと思われる。特に一定のフォントに均質化されるメールやチャットの場合、文面がどのように書かれたかを知る術はほとんどなく、何が書かれたかという内容以上のものを汲み取るには、せいぜい誤字脱字の程度や改行の仕方、記号の使用度などから想像するしかないのではないだろうか。しかし実際に会ったことのない人からのメールの場合には、それらからイメージを膨らませることに相当な困難が伴うであろう。

しかしながら、非言語的な情報の発信がほぼなく情報量が少ないからこそ、心理的匿名性が高くなりアクセスや自己開示のしやすさが高まるとも言えることができる(杉原, 2019)。実際、学生相



談にオンラインカウンセリングを導入する試み（中川・杉原，2019）においては、ビデオ通話・音声通話・テキストのやり取りのなかで多くの利用者がテキストのやり取りによる相談を選んだことが報告されている。令和元年度の総務省の調査（2020）でも、10代・20代では非対面のコミュニケーションツールとして電話よりもソーシャルメディアやメールの方が長時間利用していることが明らかにされており、ソーシャルメディアにはLINEだけでなくTwitterやInstagramといったツールが含まれていることを差し引いても、やはり声のやり取りよりも文字のやり取りを好む傾向は現代の若者の特徴であろうと考えられる。このことは、現代の若者にとっては身体性を排したツールの方が親和性が高いということを表しているのではないだろうか。

文字のやり取りには、確かに電話以上にいつでもどこからでも相手にメッセージを送ることができ、受け手も自分の都合の良いタイミングでそれを確認することができるという大きな利点がある。ただしこのことは、時に「待つ」ことや「抱える」ことを難しくさせる場合もあるかもしれない。もちろん即時的・短期的な対応やそれによる解決がクライアントに資する場合もあるが、場合によってはクライアントの依存的なあり方を助長してしまう可能性やクライアントの自ら考える力を奪ってしまう可能性にも留意しておくことは必要であろうと思われる。

また、メール相談（福田，2005）とSNSカウンセリング（杉原・宮田，2018／杉原，2019）に共通する傾向として、通常の対面相談であれば十分なラポールが形成された後に核心として語られる本質的な問題などが、いきなり初期の段階で語られることが多い（自己開示がなされやすい）ことも指摘されている。「話す」ことは「離す」ことあるいは「放す」ことに通じるとよく言われるように、悩みや不安を語ることにはそれらを外在化するはたらきがあると考えられるが、互

いに顔も声も分からない状態で自身の内面を言語化・文字化するというある種独白に近い状況は、恐らく画面上に見える自身が入力した文字によるフィードバックも相まって、内面の吐露を加速させるのではないだろうか。対面相談や音声相談の場合には適宜カウンセラーから質問することで主訴や問題を確かめながら相談を進めることができるが、テキスト相談の場合はある程度まとまった分量でやりとりがなされることになるため、主訴が不明瞭な場合や問題が整理されず拡散している場合には、ひとまずそれらを明確化したり整理したりすることが必要になるだろう。

## 2. 手紙に見られる身体性

さて、文字を用いる相談のなかでも、自らの手を動かして文字を書くことを必要とする手紙には、電子メディアとは異なり、身体性の痕跡が少なからず残されているように思われる。メールやチャットといった便利で効率的なツールが無料で利用できる現代において、手紙というアナログかつ有料かつ時間を要するツールの存在感は薄まっているかもしれないが、どんな素材や柄のものを選ぶのか、筆記用具は何を使うか、筆圧や筆跡はどうか、誤字の有無や文字の大きさ、修正はどのようになされるかなど、一枚の手紙から得られる情報量は一通のメールに比べれば圧倒的に多いのではないだろうか。そしてこれらの情報は、手紙がどのように書かれたかを推察するうえでも何らかの示唆をもたらすのではないかとと思われる。多くの場合、書かれた文字には何らかの揺らぎやリズムが内包されており、何より個性が出るという点で、それは書き手の“声”に近いと言えるのではないだろうか。日記式の相談申込書に関しても、書かれた文字から内容以上のものを読み取れることは少なくないだろう。もちろん、手紙を用いる関係性になるまでには既にある程度のラポールが形成されているであろうこと、あえて手紙を用いるだけの動機づけがあること、書き手が送っ

たモノがそのまま読み手の手元に届くことなども、手紙に含まれる身体性やそこから立ち上がってくるイメージの汲み取りやすさに寄与していると考えられる。

恐らく手紙だけで相談が完結することは稀であり、基本的には補助的・一時的なツールとして利用されることが多いのではないかと思われるが、手紙のやり取りを相談のツールとして取り入れる場合には、クライアントに不安や悩みを一定量の文章にまとめられるだけの言語能力（これはメールでも同様であろう）や、何より相手からの返信を「待つ」能力がどの程度あるかを事前に見立てておく必要があるだろう。書くという行為に際しては一定の空間と時間が必要であり、また身体的な疲労や緊張感をいくらか伴うなど、利便性や効率という点に関して言えばメールやチャットやその他の電子メディアに軍配が上がることは間違いない。しかしこの現代にあえて手紙を用いることには、利便性や効率を追求するなかでこぼれ落ちた、生身のあたたかさのようなものがまだ残されているのではないかと思われる。

## V. 遠隔相談の今後の展望

ここまで見てきたように、遠隔相談はその身体性という側面から見ても対面相談とは大きく質を異にするものである。繰り返しになるが、このことは決して単に批判されるべきことではなく、当然のことながら遠隔相談を対面相談に近づければよいという話でもない。対面相談につながりにくいクライアントの存在や、遠隔相談ならではの利点については本稿でも見てきたが、遠隔相談の活用可能性については今後もより詳細な検討を重ねていく必要があるだろう。また、今後より多くの潜在的なニーズをもった対象に向けて心理臨床的なアプローチを行っていくためには、対面相談と遠隔相談との差異を理解したうえで、個々の状況やニーズに応じた工夫を重ねながら、これら両方の形態を積極的に活用してゆくことが不可欠にな

るであろうと考えられる。コロナ禍において遠隔相談をやむを得ず導入した現場も少なくないことと推察されるが、今後はやむを得ずという消極的な姿勢から、あえて遠隔相談を選ぶという積極的な姿勢へと転じる流れも生まれてくるのではないだろうか。

最後に、本稿ではひとまず遠隔相談と身体性との関連について論じたため、遠隔相談に関してはまだ十分に考察できていない点が多数残されている。たとえば、遠隔相談の実施に必要な施設整備等の外枠に関する問題や面接料金の設定に関する問題について今回は取り上げていないが、これらはいずれも遠隔相談を現場に導入するにあたって避けては通れない現実的かつ重要な問題である。学生相談はもともと無料で行われていることもあり、面接料金に関しては遠隔相談においても問題とならないが、他領域において料金設定や支払い方法の変更などは治療構造にもかかわる重要な意味を持つであろう。また、これまでのところは遠隔相談というこの馴染みの薄い相談形態をいかに実践に取り入れてゆくかという枠組みやシステムの構築・導入に主眼がおかれてきたように思われるが、今後はその内実、すなわち遠隔相談におけるクライアントとカウンセラーの関係性や事例の展開などについても、様々な研究や議論がなされていくことが重要であろうと考えられる。本稿ではひとまず身体性という観点から遠隔相談の内実に迫ることを試みてきた。今後の遠隔相談の広がりと深まりの行方は、いかに更なる実践と研究が重ねられ、その知見の蓄積と活用がなされていくかにかかっているだろう。

## 文献

- 福田周 2005 メール相談とその可能性 村瀬嘉代子・津川律子（編）電話相談の考え方とその実践 第12章 金剛出版 142-151
- 東山弘子 1992 電話相談 氏原寛・東山敏久・山中康裕・小川捷之・村瀬孝雄（編）心理臨床大事典 培風館 413-414
- 鍛冶美幸 2018 心理療法における間身体性をめぐる

- 一考察 心理臨床学研究 36 (1) 4-14
- 三好智子 2009 「聴く」という営みにおける身体——声に「ふれる」という経験に注目して 伊藤良子・大山泰宏・角野善宏 (編) 心理臨床関係における身体 創元社 209-217
- 村上靖彦 2006 視線の現象学——対人触発の求心的力動について 哲学 56 254-266
- 中井久夫 1991 中井久夫著作集5巻 病者と社会 岩崎学術出版社 187
- 中井久夫 2014 [新版] 精神科治療の覚書 日本評論社 159-160
- 中川純子 2002 学生相談における電子メール窓口の現状と課題 京都大学カウンセリングセンター紀要第31輯 53-64
- 中川純子・杉原保史 2019 学生相談における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—— 京都大学カウンセリングセンター紀要 第48輯 19-32
- 日本学生相談学会 2020 学生相談において、遠隔相談 (Distance Counseling) を導入する際の留意点 Ver.1.03 [https://www.gakuseisodan.com/?page\\_id=3758](https://www.gakuseisodan.com/?page_id=3758) (2020.12.28 取得)
- 日本学生相談学会 2020 遠隔相談に関するガイドライン ver.01 [https://www.gakuseisodan.com/wp-content/uploads/2020/10/enkaku\\_soudan\\_guideline\\_ver01.pdf](https://www.gakuseisodan.com/wp-content/uploads/2020/10/enkaku_soudan_guideline_ver01.pdf) (2020.12.28 取得)
- 小此木圭吾 1990 治療構造論序説 岩崎徹也・相田信男・乾吉佑・狩野力八郎・北山修・橋本雅雄・馬場禮子・深津千賀子・皆川邦直 (編) 治療構造論 岩崎学術出版社 1-44
- Ong, W.J. 1982 *Orality and Literacy: The Technologizing of the Word* Methuen 桜井直文・林正寛・岡本夏木 (訳) 1991 声の文化と文字の文化 藤原書店 74-75
- 杉原保史・宮田智基 2018 SNS カウンセリング入門 北大路書房
- 杉原保史 2019 SNS カウンセリングとその社会的意義 杉原保史・宮田智基 (編著) SNS カウンセリング・ハンドブック 第1章 誠信書房 2-19
- 総務省 情報通信政策研究所 2020 令和元年度 情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査 [https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000708015.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000708015.pdf) (2021.1.13 取得)
- Sullivan, H.S. 1954 *The psychiatric interview* New York Norton 中井久夫・秋山剛・野口昌也・松川周悟・宮崎隆吉・山口直彦 (訳) 1986 精神医学的面接 みすず書房 21-22
- 田中慶江 2009 見つめあいから生まれてくるもの 伊藤良子・大山泰宏・角野善宏 (編) 心理臨床関係における身体 創元社 140-149
- 徳田完二 1998a 学生相談における電話面接の有用性 心理臨床学研究 16 (1) 82-87
- 徳田完二 1998b テレビ電話を用いた学生相談の有用性と限界 心理臨床学研究 16 (4) 377-388
- 津川律子 2005 電話相談におけるアセスメント——声の文脈 (context) を聴きとる 村瀬嘉代子・津川律子 (編) 電話相談の考え方とその実践 第6章 金剛出版 76-87
- 鷺田清一 1998 顔の現象学——見られることの権利—— 講談社学術文庫
- 鷺田清一 1999 「聴く」ことの力——臨床哲学試論 阪急コミュニケーションズ

---

## ABSTRACT

### Distance Counseling and Physicality

TOYOHARA, Kyoko

Konan University

This paper discusses the relationship between distance counseling and physicality. Distance counseling has been introduced rapidly into clinical psychological practice in COVID-19 crisis. In traditional face-to-face counseling, counselor and client spend time together in one space while unconsciously making full use of various physical sensations. However, our experience in

distance counseling is different from that in face-to-face counseling in some ways because we are in separated space and we can't use physical sensations enough.

There are two types of distance counseling: those that use voice, such as video calls and telephones, and those that use text, such as email, SNS and letters. Especially in text counseling, there is almost no physicality, so it is difficult to read the process or context of how the other person wrote the text. This sometimes makes it difficult for the counselor to understand the client in detail, but it also makes it easier for the client to talk about their concerns due to their high psychological anonymity.

*Key Words* : distance counseling, physicality, experience in counseling, psychological anonymity

---