

オンライン面接で画像をオフにすること

三枚 奈穂¹

[要約]

希死念慮等の切実な問題を抱えたり、社会的に見えて自身の苦しさを誰にもさらせず孤立する人の中に、オンライン面接で自身の画像をオフにしたいとの希望が時折見受けられる。自身の画像をオフにしての経過では、クライアントが「見えないのにセラピストがわかっている」等の思いを述べることも多く、こうした遠隔心理支援においては双方の情緒交流が十分深まらないのではなく、むしろ一体化へと傾きやすい構造をはらむ可能性がある。その関係性にどう分け目が入り、クライアントとセラピスト両者が主体的になりうるかも肝要である。面接経過の中で、あるいは最終回にして初めて対面での面接を経ることもあるが、その際クライアント側にも様々な変化が起こりうる。「卒業」という節目の後押しや自身の主体性の育ちとあわせ、「生身の自身をさらす自分になった」体験、その意識が後押しする側面も大きいだろう。卒業後、決して平坦ではないかもしれない道の中、何等かのアクチュアリティやインパクトがクライアントの中に残り続け、役立つことがあるのなら幸いである。

[キーワード]

オンライン面接, 画像のオフ, 見えない人に添うこと, 一体と分かれ, 学生相談

1 はじめに

2020年のコロナ禍以降、当学生相談センターは本学が定める活動制限レベルに従って、その都度「Zoomや電話等の遠隔面接を推奨」あるいは「原則」とする対応をとってきている(和田, 2022)。本学だけでなく、筆者が以前勤務していた他大学の学生相談室においても、コロナ禍においては多くの学生とオンライン面接か電話でお会いするという非常に特殊な状況となった。オンライン面接に関して言えば、学生の中には、「自分の画像だけをオフにしたい」、あるいは「自分とセラピストの両方の画像をオフにしたい」との希望が、いずれも一定数ある。今回は、そうした「自らの画像をオフにする学生とのオンライン面接」について考えてみたい。

2 希死念慮を抱く人のニーズ

コロナ禍に入る以前より、「電話、メール、SNS、ビデオ通話などの遠隔通信技術を用いた心理支援全般を指す言葉として、遠隔心理支援(テレサイコロジー telepsychology)」(杉原, 2019)という言葉が用いられている。

治療を重視する従来の伝統的な心理療法の視点では、セラピストは目の前にいるクライアントの気配を常に感じ取りながら、言葉を互いに紡ぐ対面での面接は基本とされ、人と人とが実際に出会いその中で醸成されるものが大事であるとされてきている。

一方、予防を重視するコミュニティ心理学の観点からすれば、本人の生活場面の中でアクセスしやすい支

¹ 学生総合支援機構・学生相談部門・特定専門業務職員

援が重視される（杉原，2019）。2018年3月には全国SNSカウンセリング協議会の自殺予防相談のLINEアカウントにわずか1か月で6万人を超える友達登録があったとのことである。希死念慮を抱く人にとって、外出せずに済むこと、生身の姿を直接相手にさらさずにいられる事、普段慣れ親しんだツールからのアクセスのしやすさ、自己開示のしやすさという点は大きなメリットであると思われる。またSNSカウンセリングだけでなく、Zoom等のオンライン面接においても、希死念慮のある相談者にとって、上記の点で相談のハードルが下がるのではないかとと思われる。

実際、希死念慮など、切実でありながら人に打ち明けにくい問題をはらんだ学生にこそ、オンライン面接においてこうした「自らの画像はオフ」の希望（あるいは電話面接の希望も）が見受けられやすい。画面越しという間接的な形でさえ、決して自らをさらさないようにしたいという切なる思いがうかがえる。また、自身のしんどさを誰にも見せられないで孤立している人（一見友達も多く、対人関係が潤滑に築いているようでも、困り事を誰にも話せないでいる人を含め）にもこうした「自らの画像オフ」の希望が見られやすいと感じる。

3 見えない画像の向こう側に見えてくる景色

画面越しにさえ本人の視覚的情報のない中で、切迫した難しさを抱えた人とお会いしてゆくことの是非もあると思う。視覚情報がない、ということを見做してはならないし、そこを何かで補えると簡単に思っただけではない。その一方で、視覚情報がないことでセラピスト側がアンテナをはりめぐらせて見る景色が存在しそうだ、と、幾つかの現場でオンライン面接を開始後、次第に筆者は感じ始めた。オンライン面接を開始して半年過ぎた頃に、「見えてないのに、セラピストがここにいてずっと全部を見てみたい」とか「よくわかりましたね。セラピストは全部お見通しな感じする」といったことをクライアントが言うことが増え、どのようなことが起こっているのかを考える必要が出てきた。画像オフの中でセラピストの思い描く本人像や周りの景色や状況は視覚情報を照らしあわせた上でもなおぴたりくるのかはいまだわからないのだが、少なくともクライアントが「見えないのにわかれている」と感じていること自体がかなり重要なことだと思われる。面接経過の中では〈ぜひ対面でお会いしてみたいのだけど〉という提案は却下されがちであり、そうするとセラピスト側には、見えない状況下でどうしてもこの切迫している相手の状況をつかみたいと考え、わずかな音情報、話の内容や経過、画面越しの雰囲気とでもいう間合い、そういったものから今の相手の状況を読み取ろうとする。対面で面接を行っている場合には読み取らなかった情報や景色を読み取ることもあるのだろうと思う。一方、そうした全神経集中！のセラピストには少し余裕がなかったり、若干どこか張りつめた様子であるのかもしれない、事態は思わぬデメリットを生んでいるかもしれないことに留意の必要はある。

4 見えない人に添うこと、分かつこと

そうこうして自身がオンライン面接という遠隔心理支援を始めて3年が経過した今、画像オフのオンライン面接では、今までとは違った在り様や経過が起こりやすいのでは、と感じている。その所感を、今の時点での記録として書き留めたい。

1つには、「視覚情報がない中でも自分が分かれている」という感覚が転じて、「何も言わなくてもこの人は分かってくれる」という感覚をクライアントが持ちやすくなるかもしれない。つまり「言っていないうちから理解される」感じや、「この人だけは見えなくても分かってくれる」感覚が強くなることで、一体感が強まるかもしれない。

2つ目には、見えない部分をくみ取ろうとする志向が強くなると、セラピスト側の感情移入が強くなるかもしれない。「自身の画像オフ」を希望するクライアントには孤立した状況もよく見受けられ、相手の姿が見えないことで、相手には自分しかいないような錯覚が多少セラピスト側に生じやすいかもしれない。その結果セラピスト側が本人の状況に対して何かできることはないか、との気持ちが強くなりうる。対面で会っている時には起こりえない動きをセラピストがしてしまう可能性がある。

3つ目に、こうした画像をオフすることを望む人には、「たとえ見えなくても、言わなくても、全てを抱えて自分をわかってもらいたい」という切なる願いが、決して本人に意識されはしないけれど、もとよりあるのかもしれない、ということである。

姿の見えないクライアントと一緒に過ごす感覚は、これから外に生まれくるまだ見ぬ胎児を思う親の気持ち、その感覚に近いものが部分的にあるかもしれない。例えば母子の間では子が育ちゆくお腹の重みもあって、感覚として相手の重みが実際に伝わってくる点や、胎動として体感で通じ合うような感覚もあり、セラピー場面との違いも非常に大きくある。しかしながら目には見えないからこそ、「今この子はどんな状況か」、「栄養は足りているか」、「このつながりを感じれるのは、この自分しかいないかもしれない」、「まだ外に出てきていないこのよるべない子に何かできることはあるか」、といった胎児への思いにも似たような気持ちだが、画像越しに見えない人にお会いしている時にも多少起こっているのかもしれない。セラピー場面においては、もしかしたらこちらが勝手にクライアントの在り様をよるべないものと感じ取って対峙しているのではないかと、自制をもって見直す必要がある。また、この画像オフの構造を希望する中に、意識しないままにクライアントが切に望んでいるものがあるかもしれないとすればそれが何であるのか、を見てゆくことも大事であるように思う。

5 生身として出会うこと、そのことがもたらしうるもの

コロナに対する世の情勢の変化というよりも、自らの何らかの主体性の高まりをもって、クライアントからの希望でオンライン面接を変更して対面で会いに来られることがたびたびある。こうした変更希望は、画像がお互いに見えている人が行う割合が多いように思うが、たまに自分の画像をオフにしていた方が経過の途中で自ら対面を希望して来られることがある。また、学生相談においては学生が卒業のタイミングで最終回を迎えることも多いのだが、今まで自身の画像をオフにしてオンライン面接を継続していた学生に〈最後の1回、ぜひ対面でお会いしたい〉とセラピスト側がお伝えして、最終回だけ対面で初めて来室もらうこともある。お互いに見えていた人に関しても初めての対面はインパクトが大きい。そして途中経過であっても最後回であっても、今まで見たことがなかった相手と初めて対面でお会いするという事は非常に忘れがたい印象をセラピスト側にも残す。オンライン面接の経過中では見えない中で言わずもがなで察しあっていた様ないわゆるく一体化していたような感覚が、その対面時、はっきり「違う相手」として視覚的に立ち現れるのは、クライアントにとって、そして同時にセラピストにとっても非常に新鮮で大きな体験になりうる。「ああ、この人は本当に実在しているんだ」というアクチュアリティ。セラピストが「自分とは違う存在であること」のインパクト、そして目の前にいる他者が自分の流れと一緒になぞっていたことのあらためての認識、その他者が自分を今では文字通りの意味で「見ている」という体験。そうして最終回にして初めての対面での面接を経たあと、クライアント側にも様々な変化が起こりうる。例えば医療や相談機関などの他機関に出向くことを拒否し、自らの苦しさを見せることに難しさのあった方が、自分に必要なものとして自らそういった機関に出向くことも時がある。この動きには「卒業」という節目の後押しや自身の主体性が育ってきたこととあわせ、「対面で人と会って生身の自身をさらす自分になった」という体験、その意識が後押

しする側面も1つ大事なものとしてあるかもしれないと感じている。卒業後においても決して平坦ではないかもしれない道のりの中で、何等かのそうしたアクチュアリティやインパクトがその方々の中に残り続け、本人に何かあった時にわずかながらでも役立つことがあるのならば幸いだと感じる。

6 これから

今回は、オンライン面接における難しさとして、情緒交流が十分に深まらないことなのではなく、むしろある種の一体化に傾いた後に、その関係性に分かれ目が入り、主体性を発揮してゆくことが大事そうである、との個人的な所感を述べてきた。多くの臨床場面では違った体験や経過が生まれている可能性がある。今回は検討しなかったが、セラピスト側の画像をオフにしてほしいとクライアントが望むか否かにも、クライアントの在り様や経過に違いがあるだろう。また、ずっと画像オフのオンライン面接でお会いしていて、最後にどうにか対面での面接をさしはさむことは一体どのような働きがあるだろうか。あるいは他にはどのような形が可能であるか。様々なことを更に模索したいと考える。

また、今回のようにオンライン面接から始まって対面へと変化する場合もあれば、対面でお会いしてゆくうちにオンライン面接をクライアントが希望する場合もある。そしてその経過にも様々な変容が含まれる。最終的に対面という形となることだけがよしとされるものでもない。オンライン面接は、そのアクセス、自己開示のしやすさから、学生相談において今後も重要なツールとなり続けるだろう。オンライン面接を始めて3年を経た筆者の所感も、人との出会いの中で今後変化してゆく可能性がある。臨床場面において、どのような事態が起こっているのかを常に見つめ続ける必要を感じている。

[文献]

杉原保史・宮田智基（監修）. SNS カウンセリング・ハンドブック. 誠信書房, 2019, 313

和田竜太. 一学生相談カウンセラーから見た新型コロナウイルス感染拡大をめぐる動向について——国内外の動きと本学・カウンセリングルームの対応を振り返って——. 京都大学学生総合支援機構紀要. 2022, 1, 31-42.