

大学生において悩みを相談する過程の検討—対面での相談と LINE での相談の比較—

Examining the Process of University Students Consulting about their Worries: A Comparison between face-to-face and LINE Consultations

224J2001 石井 菜々子
Nanako Ishii

指導 山口 一 教授
Thesis Supervisor: Hajime Yamaguchi

国際学術研究科国際学術専攻心理学実践研究学位プログラム 臨床心理分野

Master of Arts Program in Clinical Psychology Master's Program in International Studies

International Graduate School of Advanced Studies J. F. Oberlin University

【問題と目的】

LINE 等の SNS は青年期の重要なツールであり、自殺防止策としても SNS 相談が導入されている(杉原・宮田,2018)。テキストによる相談は対面による相談と比較して援助要請の負担が少ない一方、伝わりにくさや返信待ちへの懸念などの否定的側面も指摘されている(井上,2024 ; 山口・岸,2022)。また、LINE での相談では情緒的支援の動機が低く誤解が生じやすいという報告もある(横関ら,2017 ; 安達,2022)。高橋(2013)は、対面での相談への期待、相手の反応、心理的適応感という三段階の相談過程の重要性を示したが、SNS と対面を比較した相談過程の特徴については明らかにされていない。そこで本研究では、大学生を対象に対面での相談と LINE での相談について、精神的健康度が各媒体の相談経験に与える影響や、相談過程の媒体差を比較することによりテキストベースの相談の有用性と課題を整理し、支援の質向上に資する知見を得ることを目的とした。

【方法】

A 大学に通う大学 1 年生から 4 年生(18 歳～25 歳の男女)を対象に質問紙調査を実施した。調査項目は、(1)対象者の基本属性(年齢、性別、学年)、(2)LINE 利用の有無、(3)(4)直近 3 か月以内での対面および LINE での相談頻度、(5)(6)対面および LINE での相談への期待尺度(高橋,2013)より 3 因子(情緒的支援への期待、情報収集への期待、発散への期待)について因子負荷量が高い 4 項目ずつ計 12 項目、(7)(8)対面および LINE での相談相手の反応尺度(高橋,2013)より 2 因子(共感・受容、解決への示唆)について因子負荷量が高く、LINE 上と対面の両方に対応できる 6 項目ずつ計 12 項目、(9)(10)対面および LINE での心理的適応感尺度(高橋,2013)より 3 因子(感情の回復、解決への意欲、成長感)について因子負荷量が高い 4 項目ずつ計 12 項目、(11)精神的健康度の測定には GHQ-12(本田・柴田・中根,2001)を用いた。

【結果と考察】

回収したデータ数は、236 であり、回答に信憑性を欠くものを除外した 217(男性 97,女性 119,その他 1)を分析対象とした。2 要因混合計画分散分析の結果、相談手段の主効果が有意であり、精神的健康度の高低に関わらず対面相談の頻度が LINE を上回っていた。対応のある t 検定の結果、対面の方が「共感・受容」を高く知覚していた。共分散構造分析の結果、対面相談のモデル($GFI = .958, AGFI = .891, CFI = .974, RMSEA = .074$)では、「情緒的支援への期待」が心理的適応感を直接促進する構造と、「発散への期待」が「共感・受容」を介して心理的適応感に繋がる構造が見られた。LINE 相談のモデル($GFI = .920, AGFI = .840, CFI = .948, RMSEA = .086$)では、対面と同様に「情報収集への期待」が「解決への示唆」や「共感・受容」の知覚を介して適応感に繋がる構造が示された。また、LINE 相談特有の経路として「解決への示唆」が「成長感」を促進する構造が見出された。以上の結果から、大学生の援助要請では対面相談を行うことが多く、非言語情報の多さが受容感の醸成に寄与していることが示唆された。一方で LINE 相談は、文字による可視化や熟考して送信できる点の影響が示唆され、客観的な助言や自己成長を促す媒体として有効な可能性があると考えられた。これらの知見はカウンセリング場面にも共通する点であり、今後は情緒的整理には対面、具体的解決には LINE と対面の両方といった、媒体特性に応じた使い分けや、SNS 相談においては導入初期の期待の把握や非言語情報の補完が重要であると考えられた。ただし、本研究は相談内容や相談相手の属性、匿名性の影響について十分に検討できていないため、今後はこれらの要因を明確化した調査が求められる。

参考文献

- 安達知郎(2022). SNS の長所,短所に関する大学生の自由記述の量的分析—LINE, Twitter, Instagram 間の比較— 学校メンタルヘルス, *25*(1), 21-32.
- 本田純久・柴田義貞・中根允文(2001). GHQ-12 項目質問紙を用いた精神医学的障害のスクリーニング 厚生省の指標, *48*(10), 5-10.
- 井上喜延(2024). 相談形態の選好性と援助要請態度,援助要請スタイル,セルフ・スティグマの関連について—対面・ビデオ通話・テキストの 3 形態に着目して— 九州大学心理学研究, *25*,11-20.
- 杉原保史・宮田智基(2018). SNS カウンセリングハンドブック 誠信書房
- 高橋幸子(2013). 対人ストレスを身近な他者に相談する過程の検討 カウンセリング研究, *46*(1), 1-10.
- 山口綾音・岸竜馬(2022). 大学生の悩みにおける SNS 相談の利用可能性についての調査研究 福島大学人間発達文化学類附属学校臨床支援センター紀要, *6*, 33-40.
- 横関那月・岩切悠祐・勝木亮太・黒田花帆・泉水紀彦(2017). 対面状況と LINE 状況における自己開示の動機,開示後の気持ち,性格特性の関連の検討 東京成徳大学臨床心理学研究, *17*, 124-134.