

「ネットでもたえる条件」



◇今、ネット上には掲示板があふれています。情報交換をしたり、技術的な相談をしたり、意見を求めたり利用方法は様々です。

最近では、悩み相談も増えてきているようですが、書き込む側、答える側は、どんなことを考えて書いているのでしょうか。

一般的なネットマナー、ネチケツトもありますが、心の問題については、それ以上に必要なこともありそうです。悩み相談について、質問したり、返答を書くときにはどのようなことに気をつけたらいいのでしょうか。

こころの問題とネットについて、メールカウンセリングも行っている谷村カウンセラー(岡山県)に聞いてみました。

「ネット上での掲示板へ悩みを書き込まれている人は増えてきているのですか？」

昨今は、かなり増えていると思います。掲示板というのは、やはり、そういう魔力とか、魅力があるのだと思います。

そこに質問をされる方というのは、癒しを求めています。また、自分が望んでいる答えが返ってくるであろうことも期待されて書き込まれていると思います。

ところが、そうではなくて「主観」が多く入った答えが戻ってきます。最近、読んだ事例であると、「お前が悪い」「あなたの生き方が悪いんだ、生き方を変えろ」という返事が返ってきていました。

「谷村カウンセラーはネット上の書き込みではどのようなことが必要だと思いますか？」

私は、メールカウンセリングや電話(スカイプ)カウンセリングを行っていますが、その場合、本名でなくても結構。仮名・匿名でもいいです。ということをお条件にしています。

掲示板でも、掲示板に質問をされる方は、仮名・匿名でいいと思いますが、答えるほうは本名を書いたほうがいいと思うんですね。

掲示板へ書き込まれた質問に対して、真摯に答えるのであれば自分の身分も明らかにするべきだと思います。カウンセラーのように電話番号や住所まで書く必要はありませんが、せめて本名で返事をするべきだろうと思っています。

此れはいわゆるネットリテラシイがないといわれるかも分かりま

せんが、メンタル系の場合はそれが、ネットリテラシーでしょうか？

掲示板の中でも真摯に答えているものもありますが、「主観」がたくさん入っている場合も多く、「客観性」がない場合もあります。

そこにもつてきて「荒らし」と呼ばれる、荒らすだけの人間もいるわけですね。

書き込みをするくらい悩んでいられる方というのは、すごく敏感になつておられますので、そういう「荒らし的文言」だけで、すごく落ち込んでしまわれるのです。

質問者はその長いレスをずっと読まれます。レスの中には良いものもあると思うけれど、その多くが、傷つけられる、失望感を覚えるのではないかと思っています。

「ネット上などの文字のやり取りと対面での人との会話では、大きな違いは何でしょうか。」

メールカウンセリングは文字でのやり取りのため、すぐに返事を返すことはできません。ですが、文字の良いところというのは、書き直し、読み直しができるということです。手紙やメールだと読み直しをしながら、「あつ、これちよつと具合が悪いかもしれない」という書き直しができます。

会話になると、これこそ非可逆性といいますが、一度口から出したものは戻りません。

面談でなくても、電話やスカイプで話をしているも、口から出したものは戻りません。傾聴をしながら、次にはこちらが申し上げることを整理しなければならぬ。

だから会話の場合には、聞きながら整理をしていかなければならないというスキルがカウンセラーには必要になると思っています。

ただ、クライアントさんと何か月も話をしていけますと、「今のちょっと間違えました、言葉変えさせて」と言うと、「はい、いいですよ」と言っていただけになることもできるようなと思います。ただ、カウンセラーの仕事の場合にはそういったやり取りができるところへ行き着くのに、対応の時間がかかります。

面談や電話のカウンセリングでは、即答はできますが、クライアントさんにとって、言ってはいけない禁句というものがあるんです。これは探りだすのはとても難しいです。

簡単な例をあげると、「さようなら」と「それじゃあね」という挨拶があります。私の個人的な意見ではありますが、それぞれ言っただけでは、大差があるわけですよ。私の場合には、「さようなら」というのは何となく永遠の別れの時に使う言葉だと思っているので、普通の時には、使いません。

そういう意味で考えてみますと、クライアントさんにとって、さらにもっと複雑な禁句というものがあるとは思います。「それを言われると私すごくショックなんです、もう2度と言わないでください」という言葉もあります。

その一言が、辛かったり、苦しかったりして、その状況を思い出す言葉だったりします。誰にでもあると思いますよね。これだけは聞きたくないって言葉がね。そういうのは、掲示板などでは分からないですよね？

掲示板を利用する質問者の方はワラをもつかむ思い、何かにすがりついて何か答えがほしい、必死に書きこまれる方が多いと思うんです。

その反面、答える方は、そこまで深く考えないで答える場合も多い。自分の姿を隠して、無責任な言葉を吐く、これはネットができてからのものだと思いますが・・・。元来、日本人というのは、そういう民族ではないのですが。

人に喧嘩を売るときというのは、面と向かって言いますよね。対面なら言えればいいと思いますし、喧嘩もできますし、討論もできます。でもネットの場合には、討論もありません・・・。



「掲示板に悩みを書き込む際、答えるときには、どのようなことを心かけるべきでしょうか？」

質問をする人は、できるだけ具体的に、個人情報がないように、「私は、こういうことで悩んでいる」と書きこまれるとよいと思います。

それに対して、答える側は、実名を出して、客観性のある、誰が読んでもいいという自信のある文言を書き込むべきだと思います。

ただ、この人の悩みに答えてあげようと思う気持ちがあれば、人間というのは、無茶苦茶なことはかけないと思うのですが・・・。

でも、子供でも裏サイトのようなことで、いじめや自殺があったりしているのを見ていると、ネットの功罪というものは、ものすごく大きいと思います。怖い、卑劣、冷酷と

いう言葉が、ドンドン出てきます。だから、答えを匿名で書きこむことは、とてもアンフェアだと思います。しかし、今の若い人は匿名で書きこむことはあたり前だと思っているようですが・・・。

そして、書きこまれる方の性別や年代も分からなければ、答える側も難しいと思います。

女性の方が質問をされたとして、男性が書き込む場合には、男性の認知スタイルです、しかも多くの場合、男性の主観で書き込みます。だから女性には、ほとんど通じません。

いつも言うのですが、女性と男性の性差と認知スタイル、これらについて根本的に分かっているから、答えることは難しいと思えます。

（注）本文は、谷村カウンセラーのインタビュー内容です。（2009年5月現在）



心理カウンセラー 谷村 剛臣（岡山県真庭市）

カウンセリングルームA/T <http://www8.ocn.ne.jp/~hayami/index.html>

※スカイプによる電話カウンセリングを行っています

（詳細情報）

