

Nara Women's University

コロナ禍における遠隔ピアサポート:モチベーション カウンセリングの観点に基づく実践

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 奈良女子大学文学部 公開日: 2022-04-20 キーワード (Ja): コロナ禍, ピアサポート, モチベーションカウンセリング キーワード (En): 作成者: 竹橋, 洋毅 メールアドレス: 所属:
URL	http://hdl.handle.net/10935/5753

コロナ禍における遠隔ピアサポート

—モチベーションカウンセリングの観点に基づく実践—

竹橋 洋毅 (奈良女子大学研究院人文科学系准教授)

本稿の目的は、コロナ禍において本学で行われたピアサポートの実践について報告することである。ピアサポート(peer support)とは同じ学校の生徒のような仲間関係ある人による支援であり、サポーターは共感的な聞き手となり、悩み相談や学習支援などを行う(西山・山本, 2002)。2020年1月から世界中で蔓延した新型コロナウイルス感染症への対策として、数多くの大学では遠隔授業が全面的に導入されたが、学びのサポート体制が整っていたとはいえない状況であった。そこで、著者は学生スタッフによる、学びや生活のちょっとした悩みについてメールやZoomで相談できる遠隔ピアサポートという仕組みを開設し、2021年11月現在まで運営を続けてきた。心理学の知に基づく研究実践は、心理学の再現性危機(e.g., 池田・平石, 2016)にも前向きな示唆を与えられ考えられる。

本稿の構成は、以下の通りである。まず、コロナ禍における大学生が置かれた状況について説明した上で、学生支援の重要性について述べる。次に、モチベーションカウンセリングという研究実践について説明する。そして、本学におけるピアサポート活動の概要を述べた上で、初年度、二年度目の実践について説明する。さらに、ピアサポート活動についての学生スタッフの感想を紹介する。最後に、総合的考察として、本実践の意義をまとめる。著者は、本稿が学生支援や心理学の発展に少しでも寄与することを願っている。

1. コロナ禍における大学生と支援の重要性

新型コロナウイルス感染症は、死をもたらす恐れのある未知の感染症であり、感染性がきわめて高いと考られている。厚生労働省がウェブサイト上で公表した統計によれば、わが国では2021年10月31日時点で、1,722,325例の検査陽性者が確認され、18,260人が死亡している(厚生労働省, 2021)。この危機に対応す

るため、世界中の国々で防疫対策が講じられており、わが国でもワクチン接種に関する政策を推進しつつ、国民に対して手洗い、換気、密接回避、長距離移動の自粛といった感染予防行動を呼びかけてきた(厚生労働省, 2020)。

大学においてもコロナ禍への対応は喫緊の課題であった。文部科学省は2020年3月24日の通達において、大学では三密回避の対策が不可欠とした上で、授業開始の延期や遠隔授業の実施を促した(文部科学省, 2020a)。文部科学省の4月24日の調査結果によれば、9割の大学が学生を集めて行う対面授業の開始時期を延期し、ほぼすべての大学が遠隔授業の実施・検討すると回答していた(文部科学省, 2020b)。本学においても、2019年度末に遠隔授業のためのFD研修会が開催され、2020年度には数多くの科目において遠隔授業が実施された。休校による教育活動の遅延は生涯年収の低下につながるという教育経済学的な分析(e.g., 中室, 2021)を踏まえると、コロナ禍において大学が教育活動を継続したことには大きな意義があったと考えられる。

一方で、コロナ禍初期において、大学が万全の教育を提供できていたわけでもなかったのも事実であろう。遠隔授業は急速に導入されたが、多くの大学においてその実施や受講のための機器や環境が十分に整っていたわけではなかったと考えられる。教員も当時は、遠隔授業に慣れている人ばかりではなく、また、授業間での協調や調整が十分になされていたわけでもなかったため、学生のなかには多すぎる課題にストレスを感じていた人も少なくなかったかもしれない。さらに、重要なことに、多くの大学ではそのような学びや大学生活の悩みを気軽に相談できる「場」が存在していなかった。深刻な悩みを相談する学生相談室や健康管理センター、事務手続きを確認する教務課はすでに大学にしたが、それらはちょっ

とした学びや生活の悩みを相談する場とはいいがたい。また、コロナ禍のために入構が制限された大学もあり、遠隔での相談を提供することが求められていたが、そのような取り組みはコロナ禍初期にはほとんど行われていなかったように思われる。

授業外での学生サポートを考えると、学生にとって気軽に相談できる場という点が重要だと考えられる。なぜなら、相談は自分の至らなさを想起させたり、他者への負債感を生じさせたりする (Zee & Bolger, 2019) ため、できるだけ「重い」相談は避けたいものだからである。気軽に相談できるなら、そのほうが相談しやすいだけでなく、問題が深刻化する前に支援を提供できる可能性がある。また、遠隔授業、特にオンデマンド授業では学生は一定期間内に資料や動画を視聴し、レポートなどの課題に取り組むという主体性が求められる。自己決定理論 (Ryan & Deci, 2000) によれば、主体的動機づけやウェルビーイングを促進する上では、自律性、有能性、関係性という3つの基本的心理欲求を充足することが重要となる。すなわち、学生にとって自分の考えや選択を肯定し、自信をもたらす、親密な関係を感じさせるサポートが有効といえる。以上を踏まえると、学生同士で助けあうピアサポートという仕組みは効果的に機能すると考えられる。

コロナ禍以降、ZoomやWebexなどのオンライン会議システムが急速に普及した。コロナ禍初期にこれらを用いた遠隔ピアサポートの実践例はみられなかったものの、対面での交流が制限された状況下においてはこれらの双方向のオンライン会議システムが学生支援の効果的なツールになるのではないかと著者は考えた。実際に、現在では遠隔心理支援の重要性と展開に関する論文 (e.g., 村中・竹林, 2021) が刊行されている。コロナ禍での遠隔心理支援は有用だと考えられる。

2. 社会心理学に基づく心理支援の試み：モチベーションカウンセリング

著者はいま教育心理学を専門としているが、もともとは社会心理学の動機づけ研究を専門としていた。社会心理学はさまざまな社会的行動を説明対象として、その背景にある心のメカニズムや前提条件を明らかにしようとする心理学の基礎的領域である。社

会心理学には、動機づけに関する理論や知見が数多く蓄積している。例えば、社会心理学の理論を集めた Handbook of theories of Social Psychology のパートⅢは「動機づけと感情の分析レベル」と名付けられ、制御焦点理論 (Higgins, 1997)、自己決定理論 (Ryan & Deci, 2000)、暗黙理論 (Dweck, 2012)、行動段階マインドセット理論 (Gollwitzer, 1990) など14理論が掲載されている。やる気に関する悩みを傾聴しつつ、これらの動機づけの理論に基づいて問題をみとり支援するという実践活動はこれまで行われてこなかったが、有用な社会的支援へのアプローチだと考えられる。著者はこの実践活動を「モチベーションカウンセリング」を命名し、提案した。

それでは、モチベーションカウンセリングは既存のカウンセリングとどのように異なっているのだろうか。カウンセリングというと、心の悩みについて扱う心理カウンセリングという臨床心理学的なアプローチがもっとも主流だといえる。また、市川らは傾聴や共感的理解、自律支援などの心理カウンセリングの技法を参考としつつ、学習上の悩みを扱う認知カウンセリングという教育心理学・認知心理学的なアプローチ (市川, 1989) を提案している。認知カウンセリングは、記憶や認知についての理論・知見に基づいて、児童生徒のつまずきの原因を知識・学習方略・学習観 (信念) の3層で見とり、改善につなげるという素晴らしい実践活動である。モチベーションカウンセリングは、2点においてこれらの活動と異なる。第一に、悩みの対象が異なっており、モチベーションカウンセリングは「やる気」についての悩みを扱う。第二に、基礎とする理論や知見が異なっており、モチベーションカウンセリングは社会心理学の動機づけの理論や知見に基づく。傾聴・共感的理解・自立支援を大切にするという点では、モチベーションカウンセリングは心理カウンセリングや認知カウンセリングと共通している。

動機づけの心理についての知見は、どのような意味において有用だろうか。動機づけは人間活動の土台であり、その作動原理についての知識は人を導く上で役立つと考えられる (Ryan & Deci, 2000)。例えば、「～しよう」という目標意図よりも、「～になったら、～しよう」という実行意図の形のほうが行動始発や誘惑抑制などに優れることがメタ分析により明らかにされ

ている ($d=0.65$; Gollwitzer & Sheeran, 2006)。重要なことに、人々は動機づけがどのように作動するかについて誤解していることが少なくない (村山, 2014)。例えば、人々は動機づけを高める要因として報酬をよく挙げるが、実際には約束された報酬は活動自体の楽しさから生じる内発的動機づけを低下させる (Ryan & Deci, 2000)。もし人が動機づけの作動原理を誤解しているなら、目標達成などの動機づけにかかわる問題を解決することは難しいだろう。動機づけの心理についての知見は問題の原因をみとり、解決に導く上で役立つと考えられる。

モチベーションカウンセリングという実践活動は、学術的にも意味がある。心理学では、2010年中頃から再現性危機 (池田・平石, 2016) や一般化可能性の問題 (Heine, 2018) という、学問の根幹にかかわる問題が提起された。前者は大規模追試などで結果が再現できないという報告が少なくなかったというものである。後者はこれまでの心理学研究が主に欧米によってけん引されてきたが、錯視のような基礎的な現象でも、その知見は他の文化圏の人々には当てはまらないかもしれないというものである。これらの問題へのアプローチとしては、研究方法をより厳格化した上で、複数のラボで大規模追試を行うことなどが提案されている (池田・平石, 2016)。著者はこの提案に賛成しつつも、これらの問題が生じた背景には研究者が現象から遠ざかっていたことも一因ではないかと考えた。社会心理学者の多くは基礎研究に力を注いできたが、その知に基づいた実践を自ら地道に行うことはしてこなかった。研究者が自ら研究と実践を往復することは、認知カウンセリング (市川, 1989) において重要性が提起されているが、再現性や一般化可能性の問題を解決する一助にもなる可能性がある。

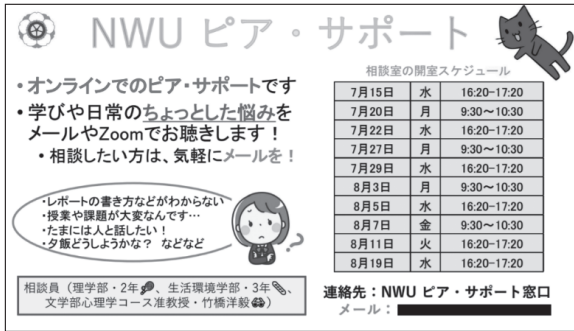
以上から、モチベーションカウンセリングという実践活動は、社会的支援において有用であるだけでなく、社会心理学の動機づけ理論・知見をより確からしくしていく上でも役立つと考えられる。このような実践はほとんど行われていないのが現状だが、公認心理師の養成が開始され、その多方面での活躍が期待されることも踏まえると、この実践を試みることには意義があるといえよう。

3. 奈良女子大学におけるピアサポート活動の概要

このような問題意識から、著者は社会心理学の動機づけ心理の専門性を活かして、コロナ禍で困難に直面する学生を支援するというモチベーションカウンセリングの実践を行うことを決意した。本学ではコロナ禍の学生支援策の一つとして2020年6月11日から「なでしこ基金緊急学生生活支援のための学生アルバイト事業」を募集していた。これは、アルバイト収入が減少した学生に対してアルバイト機会を創出し、学生の生活支援を行うとともに、研究成果の発信に繋げることを目的として、教員の研究における学生アルバイト雇用に係る経費を、学内公募により助成するものであった。著者はこの事業に採択され、遠隔ピアサポートを開始することとなった。

2020年6月29日に、学生スタッフを募集したところ、理学部3年生と生活環境学部2年生から応募があり、文学部教員である著者を含めた3人で学生支援を行うことになった。本学は文学部、理学部、生活環境学部の3学部体制であるため、スタッフは全学部の成員が含まれていた。同年7月初旬に、スタッフ研修として、傾聴や共感的理解、自律支援という認知カウンセリングで大切にされている事項を体験型のワークで教示するとともに、「やってのける」という書籍 (ハルバーソン, 2013) を渡し、動機づけ心理の主要な知見についてレクチャーを行った。その後、活動方針を合議し、7月15日から相談室「奈良女子大学ピアサポート」を開始した。活動内容は学びや日常の中でのちょっとした悩みについてEメールやZoomで相談を受けるといった遠隔学習支援であり、相談室は週1~1.5回のペースで開室した。相談がない時には、利用促進のための広報会議や支援力向上のためのスタッフ研修会を行った。

本活動における初期の課題は広報だった。スクールカウンセラーなどの心理支援の専門家は、実際の支援が有効であるにも拘らず、援助要請はあまり行われなかった (e.g., 佐藤・渡邊, 2013)。実際、本活動でも学内にポスター (図1) を掲示したり、全学のLine連絡網で情報を流したりしたが、なかなか相談者は集まらなかった。2020年7月は、本学では遠隔授業が主体であったため、ポスター掲示しても学生の目に触れる可能性はほとんどなかったのだろう。著者は、Twitterのアカウントを取得したり、researchmapの



NWU ピア・サポート

相談室の開室スケジュール

7月15日	水	16:20-17:20
7月20日	月	9:30~10:30
7月22日	水	16:20-17:20
7月27日	月	9:30~10:30
7月29日	水	16:20-17:20
8月3日	月	9:30~10:30
8月5日	水	16:20-17:20
8月7日	金	9:30~10:30
8月11日	火	16:20-17:20
8月19日	水	16:20-17:20

・オンラインでのピア・サポートです
 ・学びや日常のちょっとした悩みをメールやZoomでお聴きします！
 ・相談したい方は、気軽にメールを！

・レポートの書き方がわからない
 ・授業や課題が大変なんです…
 ・たまには人と話したい！
 ・夕飯どうしようかな？ などなど

相談員（理学部・2年、生活環境学部・3年、文学部心理学コース准教授・竹橋洋毅）

連絡先：NWU ピア・サポート窓口
 メール：[redacted]

図1 ピアサポートの広報ポスター



奈良女子大学ピアサポート

@NWUPEER フォローされています

奈良女子大学のオンラインでのピアサポートです！学びや日常のちょっとした悩みをメールやZoomでお聴きします。まずはメールでご相談ください！相談員（理学部4年、生活環境学部3年、心理学コース教員竹橋）がお待ちしております。メールアドレス [redacted] #春から奈良女

📅 2020年10月からTwitterを利用しています

326 フォロー中 267 フォロワー

図2 奈良女子大学ピアサポートのTwitterアカウント

ブログ機能を用いたり、担当科目の授業内でアナウンスしたりすることで、オンライン上での広報活動を行ったところ、利用者が増加していった。さらに、10月からはピアサポートのTwitterアカウントを開設し、継続的に広報を行っている(図2)。

当初、本活動は予算上の都合により2020年度で終了することを予定していたが、学生支援にかかわる教員や事務職員からの推薦や働きかけがあり、2021年度も活動が継続できることになった。これを受け、2021年度は春学期と秋学期の始めに、履修相談会を企画・実施した。コロナ禍のなかでは、新入生や新二年生は同級生やサークルの先輩とふれあう機会が少なく、履修登録についての悩みを独りで抱えやすくなったことが懸念されたためであった。履修相談会の参加者数は非常に多く、一定のニーズがあったと考えられる。また、2021年3月からは、気軽な相談を促進するため、ピアサポートのTwitterアカウント

で相談箱を設置した。Twitterの相談箱は、匿名で相談を投稿することができるため、ちょっとした相談に向くと考えられる。相談箱への投稿は2021年11月2日現在で89件であり、このような形式での気軽な相談に大きなニーズがあったと考えられる。

本活動の概要は上記の通りだったが、より詳細な内容については以下のセクションで述べる。ピアサポートの活動は大きく2つに分類できる。一つは、コロナ禍初期の動揺が大きかった時期に行われた初年度の個別相談である。もう一つは、コロナ禍のなかで落ち着きを取り戻し始めた時期におけるTwitter質問箱への対応である。そこで、本稿ではこれらをわけて説明する。

4. 初年度のピアサポート

初年度のピアサポートの活動は、個別相談だった。相談メールがピアサポートの公式アドレスに届きしだい、クライアントの希望に応じて、メールで相談のやり取りをするか、Zoomでの双方向通話で悩みを聴くかのいずれかを行った。心理相談では時間の枠を設けることが標準的であることから、本ピアサポートのZoom相談においても30分間という枠を設定することにした。相談がクライアントからのEメールから始まるという手続きになっており、また、ピアサポートの対象は本学学生のみであったため、クライアントは自分の名前を明かす必要があり、それが相談へのハードルになっていたかもしれない。

2020年7月から2021年3月までで、相談メールの件数は13件、Zoomでのオンライン相談の件数は6件だった(なお、2021年11月2日現在までの相談メールは24件、Zoom相談は8件)。相談内容については個別性が高いものの、主な内容としては以下の通りだった。「レポートの書き方が分からないので、教えてほしい」、「課題が多すぎ、心が休まる日がない。どうしたらよいか」、「このところ不安が強く、あまり眠ることができなくてつらい」、「自分はこの学部に向いてない気がする」などであった。これらの悩みは、クライアントが授業や生活を送ることができているものの、つらさも感じていることを示唆しており、これらに早期にケアすることで大きな不適応状態に陥るリスクを低減しうる可能性が考えられる。

メールでもZoomでも基本的な対応としては、まず、

クライアントの悩みに傾聴し、それがもっともなことだと共感的理解を示した。そして、クライアントが知りたい事項についての情報や意見を伝えた。さらに、クライアントの考えや取り組み方がしっかりしたもので、問題解決の力があると思うと伝えるというものだった。この対応は、心理相談の基本技法である傾聴や共感的理解に加え、社会心理学の動機づけ理論である自己決定理論の自律性・有能性・関係性の支援（詳細はRyan & Deci, 2000を参照）、社会的サポートの制御効果性の真実・統制の支援（詳細はZee, Bolger, & Higgins, 2020を参照）に基づくものであった。また、相談の内容が動機づけ理論にかかわるものであると判断された場合には、それに基づく助言を行った。

以下に2つのケースを示す。それぞれについて、主訴、問題のみとり、対応方法について述べ、その後の様子が分かる場合にはその点についても記述する。

ケース①〈主訴〉

3000字以上という字数指定がある中間レポートを提出したが、あとでタイトルや注は字数に含めないのが一般的だと初めて知り、確認したところ200字ほど届いていなかった。未提出扱いにならないかと不安になっている。

このケースは入学したばかりの大学一年生であり、レポートという形式に慣れていなかったため、200文字足りないことがどれほどの問題なのかが分からず、不安を感じていた。このような不安はただちに不適應につながるわけではないように思われるが、早期にケアすることにより、安心した前向きな学びを促すことにつながるとも考えられる。

対応としては、クライアントの不安に対して自分も同じような経験があったことを共有し、共感的理解をまず示した。その後、「カウンセラーの経験的に字数が少し足りないくらいで単位を落とすことはなかったが、授業のことは担当教員にしかわからないため、もし気になるなら教員に聞いてみるのもよいかも。これだけ礼儀正しいメールを書くことができているので、きっと教員にうまく伝えることができると思う」と統制感を高める言葉を伝えた。

その結果、クライアントから「不安が解消し、感謝

している。教員に連絡してみようと思う」との返信があった。Zee et al. (2020) によれば、問題解決への自己制御行動を促したり、気分を改善したりする上では、支援者は「クライアントの自分の置かれた状況を正しく理解したい」という真実 (Truth) のニーズと、「クライアントが自分に状況にうまく対応する力があると感じたい」という統制 (Control) のニーズを満たすような働きかけをすることが効果的であるという。このケースでの支援は、ちょっとした情報提供と励ましであったが、クライアントが自ら学ぼうとする意欲にポジティブな効果を及ぼしたと考えられる。

ケース②〈主訴〉

課題、期末試験、レポートでさらに忙しくなり、しんどいと思うことが多くなった。ずっと課題や勉強をしているので、家事や趣味にも全然気力が湧かなくなった。夜遅くまでやっていて睡眠不足で授業をあまり聞けなくなり、それを補うために調べ物をしたり内容を確認したりで、また夜寝るのが遅くなるという悪循環に陥ってしまっている。

このケースも入学したばかりの大学一年生であり、高校から大学での学び方の変化、コロナ禍初期での授業のオンデマンド化にともなう大量の課題などについてつらさを感じている。このクライアントは、授業への出席や課題提出はしっかりとこなしているようであるため、その時点での困り感はそれほど大きくないように思われる。ただし、睡眠不足や悪循環を自覚し始めているため、この時点でサポートすることは健康的な学びを促すことに寄与するとも考えられる。

対応としては、まず悩みへの共感的理解を示した上で、動機づけ心理についての理論・知見に基づく助言を行った。このクライアントは計画を効率的に進めることができない点で困難を感じていた。これに関連性が高い知見としては、Gollwitzer (1990) の実行意図があげられる。実行意図とは「～という状況になったら、～をしよう」という if-then 形式の計画であり、「～をしよう」という状況を特定しない目標意図と比べて、行動の始発やパフォーマンスが向上することが示されている。本ケースでは、「時間を区切っ

て課題に取り組んではどうか。何時になったらどこで何を始めるかを計画して、課題に取り組む。それができたら、自分にごほうびをあげる」と提案した。この他に、「やるべき事を紙に書き出す」や「アウトラインを書いた上でのレポート執筆方法」についても助言を行った。

このクライアントからは、後日、感謝と新たな相談についてのメールが届いた。課題等で時間が足りないという悩みは解消していなかったが、睡眠不足については改善していた。相談にまったく効果がないと思っていたのなら、ピアサポートを再度頼ることはなかったと考えられるため、支援には一定の効果があったと思われる。実行意図による介入は、目標達成行動を促すために行われることが多いように思われるが、本ケースのように課題遂行の不安や生活サイクルを改善する上でも役立つ可能性が考えられる。このような目的での実行意図を応用する基礎研究が今後求められるといえる。

クライアントからの相談は多様であったが、悩みを聴き、その背後にある原因や心理をみとる上で社会心理学の動機づけの知見は役立ちそうだという手ごたえが感じられた。また、大学生の悩みのいくつかは教師やアルバイトの同僚たちの配慮不足に起因するものがみられたが、それらは相手を尊重しながら自分の気持ちを伝えるアサーションや要請技法といっ

た社会心理学の知見が有用であるようにも思われた。ピアサポートがクライアントにとって有用であったかどうかを知るため、2020年9月に利用者アンケートを実施した。本調査は、グーグルフォームによる、匿名形式であった。

その結果、9名の利用者から回答が得られた。調査項目ごとの回答の分布を図3に示す。「また困ったことがあったら、利用したい」や「全体的にいうと、相談してよかったと思う」というサービスの満足度の項目では9割ほどの利用者から「そう思う」というもっとも高い評価が得られた。また、「スタッフは、親身になってくれたと思う」という項目では、すべての利用者から「そう思う」という高い評価が得られた。これらの結果は、ピアサポートの学生スタッフがクライアントに親身に対応し、相談への高い満足感が得られたことを示唆する。一方で、「スタッフからの助言は、悩みや問題の解決に役立った」や「悩みや問題に対応する手立てを知ることができた」では「そう思う」の回答が8割ほどに留まり、「相談することで、やる気がわいてきたと思う」や「ピアサポートを利用して、不安は和らいだと思う」では「そう思う」の回答が4～6割ほどだった。これらの結果は、ピアサポートから伝達された解決策の有用性はある程度評価されていたものの、それによる問題解決効果には個人差があったことを示唆する。助言や介入については、改善の

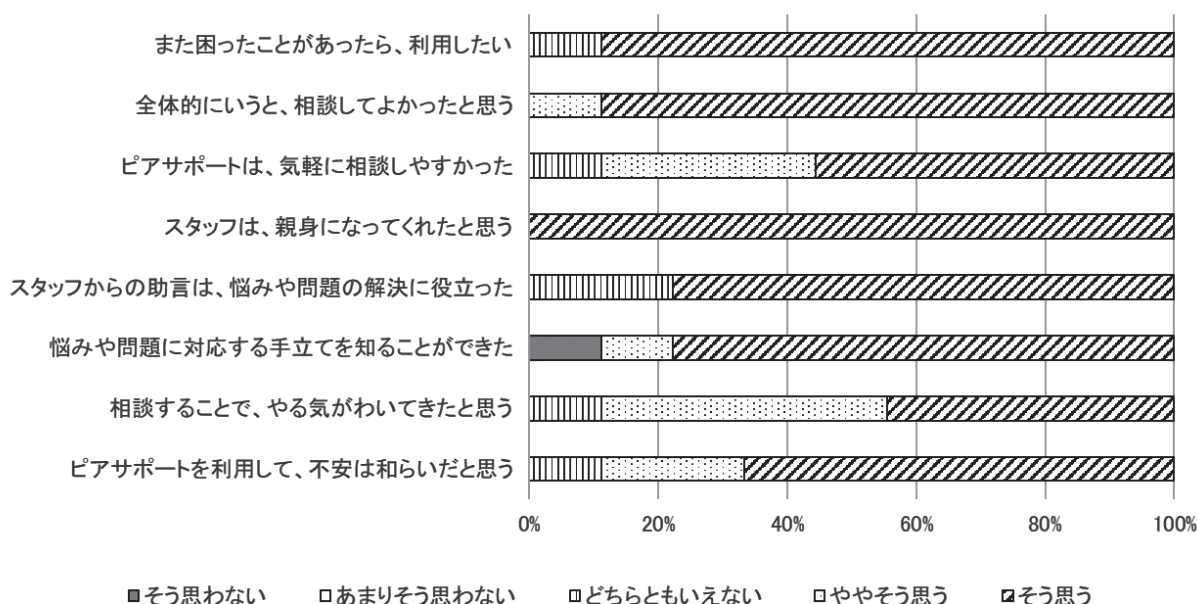


図3 ピアサポートの利用アンケート(2020年9月実施。N=9)

余地があると考えられる。

まとめると、初年度はクライアントの問題が深刻化する前に、個別に支援ができた点で評価できる。コロナ禍による混乱が大きく、誰にも相談することができずに悩みが深刻であった2020年前半に、このような支援を届けることができたことには一定の意味があったといえよう。また、社会心理学にもとづく心理支援の実践を行うことで、問題のみとりや解決の提示が効果的なものとなると考えられる。このような実践活動は、現象に接近し、新たな研究課題を発見する上でも役立つ可能性がある。

5. 二年度目のピアサポート

2020年度末に、相談件数の増加を目的として、Twitterの相談箱を設置した。この相談箱は、匿名での投稿が可能であり、メールのような導入や文末の形式的な文章が不要で、用件のみを単刀直入に書けるという特徴がある。これらの特徴はクライアントの相談への心的負荷を減らす上で有効であり、相談の件数を増やすのに役立つと考えられた。実際、2021年3月15日から同年11月2日の7か月半の間に、89件の相談が質問箱に寄せられた。2020年7月中旬から2021年3月までの7か月半で、メール個別相談が13件だったことと比べると、非常に多くの相談が寄せられるようになったといえる。

質問箱には、どのような質問が寄せられたのだろうか。相談の件数が多かったことから、それらを一定の基準から分類し、統計的な傾向を見出すことに意義があると考えられる。学校心理学では、児童生徒への支援を4つの領域から捉える視点がある（石隈, 2004）。すなわち、学習、心理・社会、進路、健康の4つである。学習とは、授業や学びに関する内容

である。心理・社会とは、心や人付き合いに関する内容である。進路とは、将来や就職に関する内容である。健康は、心身の健康状態や不安に関する内容である。本稿ではこの4つに「その他」を加えて、2021年8月18日までに投稿された82件の相談を分類した。その他には、先のどれにも当てはまらない相談、履修登録についての確認、ピアサポートへの応援などが含まれていた。結果を図4に示す。

相談の件数が多かったのは心理・社会(28%)、学習(21%)であり、ピアサポートが学習や日常のちょっとした悩みの相談に利用されていたことが示唆される。一方で、進路(7%)や健康(5%)についての相談は少なかったといえる。これらに関する相談は、匿名の相談箱ではなく、信頼関係のある親密な人に対して行うのかもしれない。もっとも件数が多かった分類は「その他」(39%)であった。これは、相談内容の多様さの現われでもあるが、他に2つほど理由が考えられる。一つには、ピアサポートを介さない、投稿者間のやり取りが発生したことがあげられる。ある人の悩み相談に対して、別の投稿者が励ましやアドバイスを質問箱に書き込んだというケースがみられた。このようなことは、個別対応のメール相談では発生しないものである。もう一つには、その時々話題のトピックへの意見表明が発生したことがあげられる。例えば、本学は法人統合や教養科目のワンパッケージ化などを行う可能性があるとして発表したが、それらのトピックについての意見や不安がいくつも寄せられた。このような意見交流は不安低減に寄与した可能性がある。

Twitterの質問箱を設置したことの成果としては、まず、非常に多くの相談が寄せられたことがあげられる。質問箱の利用は、匿名で行うことができ、本題を単刀直入に記載でき、感謝を伝えるための返信が不要であるなど、心的負担が相対的に小さい。特に、日本人は他者からの支援によって感謝感情だけでなく、負債感情を抱くこと（吉野・相川, 2018）が指摘されていることから、匿名での相談による負担軽減は深刻でない小さな困りごとをもつ人々への支援では有効かもしれない。また、質問箱では他の人の相談をみることができるが、これが第三者への間接的な支援になっていた可能性もある。例えば、履修登録で分からないことがあるが、質問する勇気が出なかつ

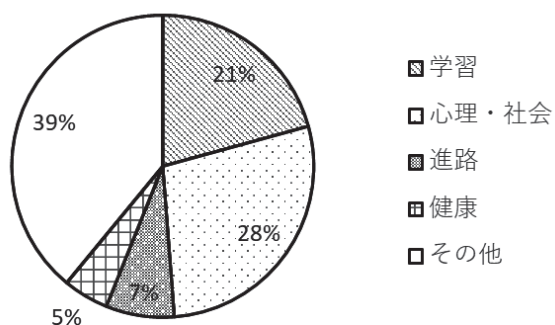


図4 質問箱に投稿された悩みの種類 (N=82)

た人は、それに関連した質問箱のやり取りをみて、悩みが解決したということもあるかもしれない。このように第三者のエピソードをそれとなく伝えるという支援は「みえない支援 (invisible support)」と呼ばれるが、被支援者の心的負担が小さいことが明らかにされている (Zee & Bolger, 2018)。他の人々の悩みをみることができるという質問箱の特性は負担軽減に有効だと考えられる。さらに、数多くの相談が集まったことは学術研究としても意義がある。社会心理学者は基礎研究に専念する人がほとんどで、現実場面でどのような悩みがあり、それらを効果的に解決するにはどうしたらいいかについて関心を払ってこなかった。ピアサポートの質問箱は、現実場面での悩みが多く寄せられており、研究者が現象に近接することを可能にする。市川 (1989) が指摘したように、研究者が研究と実践を往復することは研究をより確かに、より豊かにすると考えられる。

ただし、質問箱を設置したことにより、いくつかの課題も提起された。まず、匿名相談であるため、追跡調査が不可能であったことがあげられる。このため、カウンセラーが行った支援がクライアントにどのように受け取られ、どのような効果を生み出したのかを知ることができなかった。このことは、サービス改善や研究実践にはなりにくいことを意味している。また、Twitterの質問箱が設置された以降では、メールでの個別相談やZoomでの対話を希望する人が大幅に減少したことも課題としてあげられる。個別相談が減少した背景には、コロナ禍の深刻さが低下し、対面授業が行われるようになり、人間関係を形成しやすかったため、深刻な悩みをもちにくかった可能性も考えられる。しかしながら、どのような状況でも深刻な悩みをもつ人々は一定数存在するため、質問箱の設置により負担の多そうな個別相談の利用が阻害されたという可能性は高いと考えられる。そのような人々に対して、個別相談を促進するための働きかけが今後必要とされる。

6. 学生スタッフの感想

ピアサポートは、支援を受ける学生にだけ利益があるわけではなく、学生スタッフ自身にとっても有益な側面があると考えられる。例えば、人を支援することによる、自分自身の幸福感の向上、対人援助

スキルや心理学的知識の深化などが考えられる。この点について示唆を得るため、2名の学生スタッフに聞き取り調査を行った。聞き取りでは「ピアサポートのスタッフをやってみて、よかったと思うことや学びになったことを教えてください」という質問に回答を求めた。以下に回答を示す。

ピアサポーターとして活動する事は一見、誰かのためにやっているように見えるが自分のためにしている事であり、自分への自信がついた。自分が相談に乗ることで相手が感謝してくれたら、自分を人の役に立っているという自分価値を再確認できた。また、心理学について学ぶことにより、自分の普段の勉強においてもやる気が向上し、自己否定の感情が少なくなり、充実した毎日を過ごす事ができた。この活動に参加して、本当に良かったと思う。

今までは自分が考えていることを文章化して誰かに伝えることが苦手であった。しかし、ピアサポートの活動を通じて、自分の意見が必ずしも間違いや誤りではなく、ゆっくりでもよいから伝えることが大切だと気づき、少しずつ自分の意見が伝えることができるようになった。また、他のスタッフの傾聴する姿勢がとても温かく話しやすかったのもあり、聴く姿勢が相手に与える力の大きさを知ることができた。

前者は2020年9月時点の感想であり、コロナ禍で学生が大きな混乱と不安を抱えていた時期であり、個別の相談対応だけを行っていたため、他者をサポートしていた実感が強く、このような感想が述べられたのだと考えられる。後者の感想は2021年11月時点のものであり、スタッフは対人援助の経験を積み、コロナ禍の混乱が落ち着きつつあり、Twitterの匿名相談箱への対応が多くなってきたため、スタッフの感想は自身の成長に焦点があてられたものになってきたと考えられる。これらの感想は、予想と一致し、ピアサポート活動が学生スタッフ自身にとっても対人援助や心理学の学び、自己の成長、幸福感につながっていたことを示唆している。これを踏まえると、ピアサポート活動は公認心理師などの対人援助職を

目指す学生にとって資質・能力を伸ばすためのよい場として機能すると考えられる。

7. 総合的考察

最後に、本実践について総括を行う。コロナ禍初期の混乱のなかで、遠隔ピアサポートを行ったことは学生にとっての学びの支援に寄与したと考えられる。2020年前期に寄せられたメール相談やZoomでの対話、授業の感想をみると、大学での学びに不安を感じ、多すぎる課題のために不適応状態に陥りかけた学生は少なくなかったように思われる。特に、コロナ禍初期に入学した大学一年生にはそのような人々が相対的に多かったと考えられる。ピアサポートは、悩みを傾聴し、共感的理解を示し、大学での学び方、効果的な計画、考え方などを伝えることで、被支援者の不安や負担感を和らげたと考えられる。ただし、コロナ禍の深刻さは現在ではかなり低下していることから、遠隔ピアサポートの必要性は薄れつつあるかもしれない。

著者がモチベーションカウンセリングという実践を行った背景には、心理学における再現性や一般化可能性の危機を前向きに乗り越えたいという考えがあった。実践に取り組んでみて、クライアントの抱える問題を解決していく上では社会心理学の動機づけ研究の知見が大いに参考になると感じられた場面がたびたびあった。また、現象を間近で観察することで、これまでの基礎研究では扱われてこなかった新しい現象や問題に気づくという場面もあった。心理学者が実践のフィールドに身を置き、基礎と実践を往復することは再現性問題や課題発見に寄与するといえる。さらに、このような実践では広報も重要になるが、社会心理学の知見は広報活動を効果的に行う上で役立つ。広報を工夫しながら行うことは、社会心理学を応用する力を磨くことにもつながる。このように、心理学者が実践に関わることにはさまざまな利益があるといえよう。ただし、これらの目的からすると、匿名相談箱よりは、個別相談の対応のほうが適しているかもしれない。

人がその可能性を発揮し、物事に主体的に取り組むか、疎外されて、無気力に生きるかは、社会的な環境や支援が重大な影響を及ぼす(Ryan & Deci, 2000)。よりよい環境や支援を考える上では、動機づけの心

理を理解することがきわめて重要である。社会心理学者が対人援助の実践に参画していくことは、応用的にも学術的にも意義深い取り組みであると考えられる。この問題意識を共有する研究者が増えることを心から願っている。

文献

- Dweck, C. S. (2012). Implicit theories. In P. A. M. Van Lange, A. W. Kruglanski, & E. T. Higgins (Eds.) *Handbook of Theories of Social Psychology*, Vol.2, pp. 43-61. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Gollwitzer, P. M. (1990). Action phases and mindsets. In E. T. Higgins & R. M. Sorrentino (Eds.), *The handbook of motivation and cognition: Foundations of social behavior*. pp. 53-92. New York: Guilford Press.
- Gollwitzer, P. M., & Sheeran, P. (2006). Implementation intentions and goal achievement: A meta-analysis of effects and processes. *Advances in Experimental Social Psychology*, 38, 69-119.
- ハルバーソン, H. G. (2013). やってのける—意志力を使わずに自分を動かす— 大和書房
- Higgins, E. T. (1997). Beyond Pleasure and Pain. *American Psychologist*, 52, 1280-1300.
- Heine, S. (2018). 心理学における多様性への挑戦— WEIRD 研究の示唆と改善— 認知心理学研究, 15, 63-71.
- 市川 伸一 (1989). 認知カウンセリングの構想と展開 心理学評論, 32, 421-437.
- 池田 功毅・平石 界 (2016). 心理学における再現可能性. 危機: 問題の構造と解決策 心理学評論, 59, 3-14.
- 石隈 利紀 (2004). 学校心理学とその動向 —心理教育的援助サービスの実践と理論の体系をめざして— 心理学評論, 47, 332-347.
- 厚生労働省 (2020). 新型コロナウイルス感染症診療の手引き 第4版.
- 厚生労働省 (2021). 新型コロナウイルス感染症の現在の状況と厚生労働省の対応について (令和3年10月30日版). Retrieved from https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_21986.html (2021年11月1日)
- 文部科学省 (2020a). 令和2年度における大学等の

- 授業の開始等について（通知）. Retrieved from https://www.mext.go.jp/content/20200324-mxt_kouhou01-000004520_4.pdf (2021年11月1日)
- 文部科学省 (2020b). 新型コロナウイルス感染症対策に関する大学等の対応状況について（令和2年4月24日版）. Retrieved from https://www.mext.go.jp/content/20200424-mxt_kouhou01-000004520_10.pdf (2021年11月1日)
- 村中 誠司・竹林 由武 (2021). 遠隔心理支援 (Telepsychology) におけるこれまでの検討課題: Structural Topic Modelによるアブストラクト解析 認知行動療法研究 早期公開 (doi: 10.24468/jjbct.20-026)
- 村山 航 (2014). 学習者・自分を動機づける: メタ動機づけ 児童心理, 68, 112-116.
- 中室 牧子 (2021). 科学的根拠に基づいて教育政策を考える. 教育再生実行会議ワーキング・グループ発表. Retrieved from https://www.kantei.go.jp/jp/singi/kyouikusaisei/jikkoukaigi_wg/koutou_wg/dai5/siryou2.pdf (2021年11月1日)
- 西山 久子・山本 力 (2002). 実践的ピアサポートおよび仲間支援活動の背景と動向 —ピアサポート/仲間支援活動の起源から現在まで— 岡山大学教育実践総合センター紀要, 2, 81-93.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, 68-78.
- 佐藤 美和・渡邊 正樹 (2013). 小学生の悩みとそれに対する援助要請行動の実態 東京学芸大学紀要 芸術・スポーツ科学系, 65, 181-190.
- 吉野 優香・相川 充 (2018). 被援助場面で経験される感謝感情と負債感情の生起過程モデルの検討 心理学研究, 88, 535-545.
- Zee, K.S., & Bolger, N. (2019). Visible and invisible social support: How, why, and when. *Current Directions in Psychological Science*, 28, 314-320.
- Zee, K. S., Bolger, N., & Higgins, E. T. (2020). Regulatory effectiveness of social support. *Journal of Personality and Social Psychology*, 119, 1316-1358.
- 謝辞** 本研究実践は、令和2年度奈良女子大学「なでしこ基金緊急学生生活支援のための学生アルバイト事業」による助成を受けた。また、令和3年度には、奈良女子大学学務課学務係から支援を受けた。ここに感謝の意を表す。