

# カウンセリングの基本的な応答技法の教育方法

—カウンセリングの過程に即したダイナミックな訓練モデル—

足 立 明 久

A Teaching Method for the Basic Skill of Counseling  
—Dynamic Training Model Based on Counseling Process—

Akihisa ADACHI

*Received April 30, 1996*

**抄 録：** 本稿の目的はカウンセリングの基本的な応答技法（カウンセラーの言語的なコミュニケーション技法）のダイナミックな訓練モデルを提起することである。このモデルの特徴は以下のとおりである。①一般的なカウンセリングの過程から代表的な5つの相談場面（状況）を抽出したこと。②種々のカウンセリングで通常用いられているような6つの基本的な技法を設定したこと。③被訓練者はその6つの基本的な技法の効果が5つの各相談場面でいかにダイナミックに変化するのか、またそれぞれの相談場面でいかに異なっているのかを、ロールプレイングによって体験的に学習でき、かつ同種の先行研究に基づいてその体験の評価と理論化も行えること。

本稿では、この訓練モデルを実践するための詳しい手続きも述べられている。さらに、日常の対人関係におけるコミュニケーション技法の訓練に対するこのモデルの応用の可能性についても考察している。

**索引語：** カウンセリング，カウンセリング技法，カウンセリング訓練モデル，コミュニケーション技法

**Abstract：** The purpose of this study is to present the dynamic training model for the basic skills (i.e., counselor's verbal communication skills) of counseling. The features of this model are as follows: ①Typical five situations are extracted from counseling processes. ②Six basic skills used usually in the various kinds of counseling are set up. ③By experience of the role playing, trainees can learn how the effectiveness of the six basic skills dynamically changes and how it defers in each of the five situations of counseling.

Detailed procedures for practicing this dynamic training model are also described in this paper. Besides, possibilities of the application of this model to the training of interpersonal

communication skills in daily life are considered.

**Key Words :** counseling, counseling skills, counseling training model, communication skills

## 1. 目的と問題

本稿の目的は、カウンセリングの過程に即した代表的な5つの相談場面において、カウンセラーの使用する6種類の基本的な「応答技法」（言語によるカウンセラーの応答の仕方をさす、以下同じ）が、それぞれクライアントにどのような影響を与えるのかを、クライアントの立場から実感として、体系的かつ体験的に理解することを目指したダイナミックな訓練モデルを提案することである。

このモデルの特徴は、①一般的なカウンセリングの過程に即した5つの相談場面を設定し、②その各場面に応じて6種類の基本的な応答技法の効果がいかにダイナミックに変化するのか、③また各場面において6種類の基本的な応答技法の効果はそれぞれいかに異なるのか、を動的に実感として理解でき、かつその理論化も行えるよう設計されていることである。

ところで、カウンセリングは、面接などの言語的または非言語的コミュニケーションを媒介としたカウンセラーとの心理的相互作用によって、クライアントの心理的成長を援助する方法である。カウンセリングが主として言語を媒介として行われる場合には、言語によるカウンセラーの応答技法は重要な働きをすることになる。しかしその場合でも、カウンセラーとしてのあり方や態度、知識、クライアントとの人間関係の状態などの要因が、応答技法と一体となって相談場面に影響を与えているのである。この場合、応答技法はカウンセラーのあり方や態度、考え方などをクライアントに対して表現し伝達する一つの手段になっていると考えられる。したがって、上記の背景を無視して応答技法だけを単独に研究したり訓練したりすることには問題が生じる。しかしカウンセリングを教育の対象にする場合には、カウンセラーの主観的側面を表現し伝達する手段となっている応答技法を客観化し、それを具体的な形で取り扱うことも必要となる。そこで上記の問題点を認識し、ここではカウンセリングを構成する他の要因との関係にも留意したうえで、とくに応答技法に焦点を当ててその機能や効果を追求し、それらを体験的に理解するように試みることにする。

カウンセリングの応答技法の訓練では知的な理解だけではなく、その技法の効果を自分自身の実感としても体得する必要がある。これはあたかも注射の痛みは注射を打たれる側にしかわからないから、注射の打ち方とその痛みの関係を自分の実感として理解し体得しなければ、注射を打つ技術は向上しないと似ているであろう。そこでカウンセリングの応答技法の訓練では相談者の立場での体験だけではなく、クライアントの立場での体験も不可欠となる。これらの体験学習のためにロールプレイングが利用されることが多い。この場合、「ある応答技法を説明してその知的理解を促すとともに、その技法を体験的に理解するためにロールプレイングを行う」という枠組みが一般的であろう。しかしカウンセリングの過程の中で、ある応答技法の効果がいかに変化したり、複数の応答技法がどのように異なったり関連し合ったりしているのかを総合的な観点から体系的かつ動的に学習するためには、上記の枠組みの中に前述の「3つの特徴」を導入して全体を体系的に構造化する必要がある。従来の基本的な応答技法の訓練には、これと同じ構造をもつ体系的な訓練モデルは見あたらないようなので、本稿のモデルを提案することにした。

## 2. カウンセリングの教育方法の概観

一般的に、カウンセリングは心理療法の一種とも見なされているが、心理療法が精神障害の患者の治療を目的としているのに対して、カウンセリングは現実生活にある程度適応できている人をおもに対象として、その人の自己実現や心理的成長を援助することを目的としていると考えられている。以下、両者の用語の意味は上記に従うものとする。

また、ここでいうスーパーヴィジョンとは、経験豊かな専門家が心理療法ないしカウンセリングの実践者を、その実践事例に即して指導することを意味する。これに関して、Holloway (1992) が概観していることを要約すると、およそ以下のようになろう (pp.177-179)。

心理療法におけるスーパーヴィジョンは専門教育の重要な方法として位置づけられているが、この方法は歴史的には精神分析的学派によって始められた。ここでは治療を受ける直接的な経験を通してスーパーヴァイザー（被訓練者）自身の気づきと自己理解や、スーパーヴァイザーたる分析家の方法のモデリングが最も重視されており、心理療法の技術は教える分析家との関係を通して伝達されると考えられていた。

次に、1940年代の初めにRogersらにより面接過程の録音が行われるなど、カウンセリングの実践を直接的に観察する方法が現れたことは、スーパーヴィジョンの実践と研究における第二世代の先駆けとなった。ここではカウンセラーとクライアントの現実の行動をスーパーヴァイザーが観察でき、それをスーパーヴィジョンにおける討論の基盤として用いることができる。さらに治療的な会話と技術を調査することによって、厳密な実証的方法論も採用できるようになった。とくにカウンセリングの教育分野において、Rogersのいうカウンセラーの促進的態度 (genuineness, unconditional positive regard, empathy, congruence) と関連するコミュニケーション技法の調査研究が行われたことは (Truax & Carkhuff, 1967), それらの技法を教える教育プログラムの開発を促すことになった。それはマイクロカウンセリング法 (microcounseling skills), マイクロトレーニング (micro training), あるいはマイクロ技法 (microskills) と呼ばれる面接技法 (interviewing skills) の訓練プログラムによって先導された (e.g., Ivey et al., 1968)。これらの訓練パッケージは初心者に対しても教室で用いることが可能であり、またカウンセリング心理学における専門的な訓練としても、大学などの実習科目で集中的なスーパーヴィジョンのもとに実施されている。このような技法訓練は1対1のスーパーヴィジョンとは異なる教育方法が生まれたことを示している。しかし1対1のスーパーヴィジョンは現実のカウンセリングの文脈の中で、カウンセリング技法のより規範的な使用を教えるための教育方法として有用であり続けている。

1960年代にはカウンセラー訓練の三つ目の構成要素として、グループスーパーヴィジョン（被訓練者のスーパーヴィジョンをグループで行うもの）が出現した。グループは被訓練者の対人関係スタイルや行動、メンバーへのフィードバック能力などに関する自己の気づきを増加させるように設計されている。

以上のように心理療法ないしカウンセリングの訓練には、三つの構成要素（1対1のスーパーヴィジョン、技法訓練、グループスーパーヴィジョン）が歴史的に発展してきた。この中で、上記のマイクロ技法訓練は教育的なプログラムで頻繁に用いられており、広範なレビューも行われている (Baker & Daniels, 1989; Baker, Daniels, & Greeley, 1990; Lambert & Arnold, 1987; Matarazzo & Patterson, 1986; Russell, Crimmings, & Lent, 1984)。さらに介入の訓練パッ

テージまたは「心理療法におけるマニュアル化された訓練」の効果も、いくつかの主要なレビューで見られるようになってきた (Beutler, 1988; Lambert, 1980; Lambert & Arnold, 1987; Matarazzo & Patterson, 1986; Russell et al., 1984)。

一方、スーパーヴィジョンのモデルは、従来はカウンセリングの諸理論 (たとえばクライエント中心療法, 社会的学習アプローチ, 論理情動療法など) に直接結びついて構成されてきた。しかし心理療法の実践 (practice) と心理療法の教授・学習 (teaching and learning) とは区別するという認識 (Ekstein & Wallerstein, 1958) は, “cross-theoretical models” (Russell et al., 1984) へと発展してきた。これは個人差, 社会的役割理論, 教授心理学の各知識を合体したもので, 1977年以降に現れた。この主たるアプローチには発達モデルと社会的役割モデルがある。

発達モデルの基本的な前提は, スーパーヴァイザーは被訓練者としてのカウンセラーの発達レベルに, スーパーヴィジョンのスタイルを調整する必要があるということである。また社会的役割モデルの根本的な理論的原理は, スーパーヴァイザーの地位がスーパーヴァイザーの果たすべき機能についての期待, 信念, 態度などに関連した役割を含んでいるということである。この役割取得に対する一貫性の重要性がここでは指摘されている。

ところで, Holloway (1995) はこのような “cross-theoretical models” の実証的研究を通して, 理論と研究を実践へと翻訳するための基礎が確立され, そこからスーパーヴィジョンへのシステムズアプローチ (Systems Approach to Supervision; SAS) が始まったと述べている (p.5)。なお, Holloway (1995) によるSASのモデルでは以下の7つの要因が設定されている。それらの要因はそれぞれ独立に調査しうるとともに, またダイナミックなプロセスの一部としても相互に強く関連しあい影響しあっている。

- ①スーパーヴィジョン関係
- ②スーパーヴィジョンの課題
- ③スーパーヴィジョンの機能
- ④スーパーヴァイザー
- ⑤被訓練者
- ⑥クライエント
- ⑦施設・機関

### 3. カウンセリングの基本的な応答技法

#### 3-1. カウンセリングの技術的側面の研究

従来カウンセリングの分野において, 効果的な面接はその効果的な技術に依存することを実証するために, カウンセリングの過程, 技術, カウンセラーとクライエントの相互関係などに関する研究が行われてきた。これに関する伊東 (1957) の記述から関連部分を要約すると以下になる。この研究分野ではPorter (1943), Snyder (1945), Seeman (1949) などのRogers派が先鞭をなし, 後にペンシルヴァニア州立大学共同研究 (1953) が加わった。これらの研究の結果, ①治療過程においてカウンセラーの用いる技術はその発言内容によって妥当な信頼しうるカテゴリーに分類できること (資料1), ②クライエントの治療過程の推移もその発言内容によってカテゴリーに分類できること (資料2) が見出された。そして両者のカテゴリーの関係が吟味

された結果、①クライアントの「理解または洞察」はカウンセラーの「受容」の後に最も起こりやすく、「是認と激励」がそれに次いでおり、②クライアントはカウンセラーの「感情の明瞭化」は「受容」するが「説得」「否認および批評」は「拒否」する傾向があること、③クライアントの「問題の叙述」を最も導きやすいのはカウンセラーの「非指示的リード」、次ぎに「繰り返し」「受容」「是認と激励」「感情の明瞭化」であるが、「解釈」はむしろ「拒否」に導きやすいことなどが見出された (Snyder, 1945; Robinson, 1950)。

またBergman (1951) は、クライアントがカウンセラーになんらかの評価を要求したときの、「(A) クライアント→(B) カウンセラー→(C) クライアント」の継続的発言を吟味した。その結果、クライアントの「問題の探求」と「洞察」を導きやすいのは「感情の明瞭化」であるが、「解釈」および「場面構成」は問題の探求を中止させる傾向があることなどが見出された。

以上、Rogers派の研究者によってなされた過程の分析や技術の効果に関する研究は、相談面接の技術を進歩させるうえで重要な意味をもつものであった。しかしクライアントの発言はRobinson (1950) も指摘しているように、直前のカウンセラーの発言のみによって決定されるものではないから、態度のような大単位のカテゴリーを用いて両者の相互作用を研究することも必要である。またカウンセリングの究極的目標はクライアントのよりよい心理的成長を援助することであるから、この究極的目的を達成するためには、上記の技術的側面とくに言語的側面の技法(カウンセラーの発言内容)だけでは不十分である。本稿ではそれらのことを認識したうえで、カウンセリングに必要な言語的側面の基本的な応答技法に着目し、上記の研究を参考にして、カウンセリングの過程に即してカウンセラーとクライアントの相互関係を体験できるような訓練方法を提起することにした。

### 3-2. カウンセリングの基本的な応答技法の設定

ここでいうカウンセリングの応答技法とは、具体的にはクライアントに対するカウンセラーの発言内容(応答の仕方)を意味する。この応答技法はその背景にあるカウンセリングの理論や領域などによって異なる面も多いが、共通的に用いられる応答技法も存在すると考えられる。その中には、前述のようにRogersのいうカウンセリング関係(クライアントの心理的成長を支援するための受容・共感を中心としたカウンセラーとクライアントの相互関係)が成立するために、基本的に必要と見なされるような共通性の高い応答技法(たとえば、非指示的リード、受容、繰り返し、感情の明瞭化など、既述の3-1参照)がある。またそのほかに文脈や内容は異なっても、多様なカウンセリングで基本的な応答技法として、共通的に使用されているものもあろう。したがって、ここでいうカウンセリングの基本的な応答技法とは、各種のカウンセリングにおいて基本的に必要と見なされるような共通性の高い応答技法をさすことにする。

既述のマイクロ技法訓練では、面接におけるコミュニケーションの技法の単位のことを「マイクロ技法」といい、そのマイクロ技法の階層表(micro hierarchy)(資料3)が作成されている(Ivey, 1985, 訳書p.8)。マイクロ技法では面接の脈絡と内容は違っていても、技法そのものは類似していると考えられている(Ivey, 1985, 訳書p.11)。このマイクロ技法はここでいう「応答技法」に該当すると仮定できるであろう。

一方、足立(1963)は相談場面における相談者の発言様式(ここでいう基本的な応答技法に該当する)の効果を実験的に研究した。その発言様式としては、既述のSnyder(1945)(資料1)やRobinson(1950)らを参考にして、比較的把握しやすく、かつ実験的な調査場面でも客観的

に使用しやすいと思われる言語的内容によって5種類設定した。本稿では、その5種類の発言様式に、新たに「感情の反映の発言」をつけ加えた6種類の応答技法を、カウンセリングの基本的な応答技法として設定することにした(表1)。

表1 カウンセリングの6つの基本的な応答技法(言語による相談者の応答の仕方)

| 番号 | 応答の仕方            | 使用言語                                                                                                                                                       | 備考                                                                                                                                                                                  | 留意点                                       |
|----|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1  | 非指示的リードの発言       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「その問題についてどう思っているのですか」</li> <li>・「もうちょっと(その点を)説明して下さい」</li> </ul>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・Snyder範疇の「非指示的リード」と同じ</li> <li>・Robinson範疇の「一般的リード」と同じ</li> </ul>                                                                           | さらに相手の話を聴こうとする                            |
| 2  | 簡単な受容的発言         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「うん、なるほど(わかりました)」</li> </ul>                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・Snyder範疇の「簡単な受容」と同じ</li> <li>・Robinson範疇の「受容」と同じ</li> </ul>                                                                                 | 批判しないで相手に自由に話させる                          |
| 3  | 内容を繰り返しまたは要約する発言 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「あなたのおっしゃることはこういうことですね……」</li> <li>・「私はこのように理解してよろしいか……」</li> </ul>                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ロールプレイングの方法Aでは、録音再生中に相談者が逐語記録をとり(方法Bではクライアントの発言中にメモをとる)、それをそのまま、または要約して読む</li> </ul>                                                        | 自分の考えをつけ加えないで相手の立場で理解し、その発言内容をそのまま繰り返す    |
| 4  | 感情の反映の発言         | (～の部分は発言者の任意)<br><ul style="list-style-type: none"> <li>・「あなたは今～と感じているように思われます(聞こえます、受け取れます)が…」</li> </ul> (相手が述べた感情に焦点をあてて受けとめ、そのまま相談者の感情を混入しないで、相手に伝え返す) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・面接で表現された「今、ここでの感情をすぐに反映する</li> <li>・来談者中心療法では基本的技法となる</li> <li>・「感情の明瞭化」は、「感情の反映」において、言葉などではっきり表明できないでいるもやもやとした感情を明らかにする場合に用いられる</li> </ul> | 相手が言葉や動作などで述べた感情を相手の立場で理解し、そのまま鏡的に写し出して返す |
| 5  | 解釈的な発言           | (～の部分は発言者の任意)<br><ul style="list-style-type: none"> <li>・「あなたは～だから～する(感じる)のではありませんか」</li> </ul>                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・原因、結果を指摘し、被相談者が何故にあることをなし、または感ずるのかについて相談者の考えを述べる(cf. Snyderの「解釈」)</li> </ul>                                                                | 相談者の側から見た原因分析                             |
| 6  | 指示的な発言           | (～の部分は発言者の任意)<br><ul style="list-style-type: none"> <li>・「私なら～と思う」</li> <li>・「あなたは～すべき」</li> </ul>                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・Snyderの「指示的な範疇」参照</li> <li>・Robinsonの「強制」参照</li> </ul>                                                                                      | 是認、否認、批判、忠告、提案、説得など相談者の価値観を伝える            |

表1の「非指示的リードの発言」「簡単な受容的発言」「内容を繰り返しまたは要約する発言」「感情の反映の発言」は、既述のカウンセリングの技術的研究（3-1参照）やマイクロ技法の「基本的かかわり技法」（資料3参照）などから見ると、どのようなカウンセリングにおいても、いわゆるカウンセリング関係が成立するために基本的に必要でかつ基礎的なものであるといえよう。また「解釈的な発言」と「指示的な発言」は、既述のカウンセリングの技術的研究などから見て、その効果は用いる状況によって異なると考えられるが、資料1と資料3から見ても比較的共通性の高い基本的な応答技法であると思われる。

### 3-3. 基本的な応答技法とマイクロ技法の関連

本稿の6種類の応答技法（表1）とマイクロ技法（資料3）は、Ivey（1985）のマイクロ技法の説明によると以下のように関連すると思われる（下記の記入ページは訳書による）。

資料3の「かかわり行動」と「クライアント観察技法」は面接技法の基盤となるものであるから、ここではその基盤の上に表1の応答技法を位置づけるものとする。また表1の「非指示的リードの発言」「簡単な受容的発言」「内容を繰り返しまたは要約する発言」「感情の反映の発言」は、資料3の「基本的かかわり技法」のカテゴリーの中に入ると考えられる。

資料3の「開かれた質問」はクライアントが問題の状況をいかに把握しているかを知るための質問であり、クライアント自身の関心事について質問することである（pp.37-38参照）。その具体的な発言内容は基本的には表1の「非指示的リードの発言」の使用言語と同様である。次に、資料3の「はげまし（「最小限のはげまし」の略）」は瞬時的な発声であり、クライアントに共感していることを表現するものである。たとえば、①「ええ？」「そう？」「それで？」「それから？」、②1語または2語の繰り返し、③「もっと続けて話してください」、④「うむむ……」「うーん」、⑤クライアントが話した文章の最後の数語をそっくり繰り返す、などである（p.49）。表1との関連でいえば、①と④は「簡単な受容的発言」、③は「非指示的リードの発言」と関連がある。また「内容を繰り返しまたは要約する発言」は②や⑤と関連するが、内容の「全体」を繰り返しまたは要約の対象とする場合には、②と⑤のような「部分的な繰り返し」とは必ずしも対応しなくなる。

資料3の「いいかえ」はクライアントの発言の本質をとらえて、カウンセラーが自分のことばで簡潔に言い換えることである（p.51参照）。表1ではとくにこれに対応するものはない。また「要約」には「感情の要約」と「内容の要約」があるが、これらはクライアントの長時間で広範囲な発言を整理して、クライアントが思考を統合するのを援助する技法である（p.59）。この「内容の要約」を行うときに、クライアントが発言したことばを用いる場合は表1の「内容を繰り返しまたは要約する発言」と関連が出てくるであろう。資料3の「感情の反映」（pp.69-73）「解釈」（pp.134-137）「指示」（pp.121-125）は、それぞれ表1の「感情の反映の発言」「解釈的な発言」「指示的な発言」と基本的に同じものと考えられる。

## 4. 基本的な応答技法のダイナミックな訓練モデル

### 4-1. カウンセリングの過程における代表的な相談場面の設定

既述のようにこの訓練モデルの特徴は、基本的な応答技法をカウンセリングの過程に即して、体系的かつ体験的に学習しうるところにある。したがって、まず一般的なカウンセリングの過程

における代表的な相談場面を設定する必要がある。これについては足立（1963）による5つの相談場面（situation）を用いることにする（表2）。この相談場面はSnyder（1945）らの面接過程の研究（資料2）を参考にして、面接過程におけるクライエントの比較的把握しやすいと思われる代表的な心的状態を5種類抽出し、それぞれを一つの場面として設定したものである。

表2 カウンセリングの過程における「相談場面」の設定

| 番号  | 相 談 場 面                                                                 | 特徴的な心的状態と思われるもの                                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I   | 問題の述べ始めの段階                                                              | 最初の漠然たる不安感および一般的な依存的態度                                                                                                                            |
| II  | 問題の叙述が外的事情の説明に向かっている状況                                                  | 外的事情（他人および事物など）に対する肯定・否定・両向的（アンビヴァレント）な気持ち                                                                                                        |
| III | 問題の叙述が自己の内面（自分の性格・感情など）に向かっている状況                                        | 自己に対する肯定・否定・両向的（アンビヴァレント）な気持ち                                                                                                                     |
| IV  | 問題についての直接的質問（相談者に何らかの役割をとってくれるように直接要求する状況）<br>「私はどうすべきか」<br>「～について聞きたい」 | ①自分で一応心は決めている、それに同意あるいは保証をしてほしい、またはほかに効果的解決策があれば聞かせてほしいという気持ち<br>②自分では全くどうしてよいかわからない。溺れるものはわらをもつかみたいというような気持ち（強度の依存的傾向）<br>③その他                   |
| V   | 将来への計画や決心的なことを述べている状況                                                   | ①完全な洞察を示し、それを表現する<br>②漠然とした探索中の思案の一面を自信なげに表現する（根本はどうすべきかわからないが……）<br>③将来のとるべき行動について、知的には了解し得ても、それは現在の気持ちとは遠く、あるいは矛盾したものと感じながらも、その知的判断を述べる<br>④その他 |

（注）これはカウンセリングの過程がIからVへと順に流れていくことを示したものではない（ただしIVを除けば、一般的にはおおまかな流れとして見ることもできよう）。面接過程におけるクライエントの比較的把握しやすいと思われる代表的な心的状態を抽出し、それぞれを一つの場面（状況）として設定したものである。

#### 4-2. 基本的な応答技法の訓練手続き

カウンセリングの応答技法の訓練モデルでは、下記の手続きの①は通常的に行われる方法であるが、②と③は本稿のモデルの独自の部分である。

##### ①手続き1：基本的な応答技法の説明と実習を行う

カウンセリングで基本的に必要と見なされる6種類の応答技法（応答の仕方）を、表1および図1-1の例1によって説明したあと（その設定根拠や理論的背景は既述の3章に基づいて説明する）、図1-2の例2の解答欄に応答例を各自に記入させる。次に、それについて表1および

図1－1の例1と照合しながら、6種類の応答の仕方について正しく理解しているかを確認させる（2～3人で各自の応答例を交換し相互にコメントしあってもよい）。全員が正しく理解していることを確認してから次の②（手続き2）へ移る（必要に応じて、図1－1や図1－2と同様のものをさらに追加してもよい）。

例1 状況：試験の結果が知らされたあとで……

生徒（または子ども）が教師（または親）に「成績が下がってしまった」といった。それに対する教師（または親）の6つの基本的な応答の仕方の具体例。

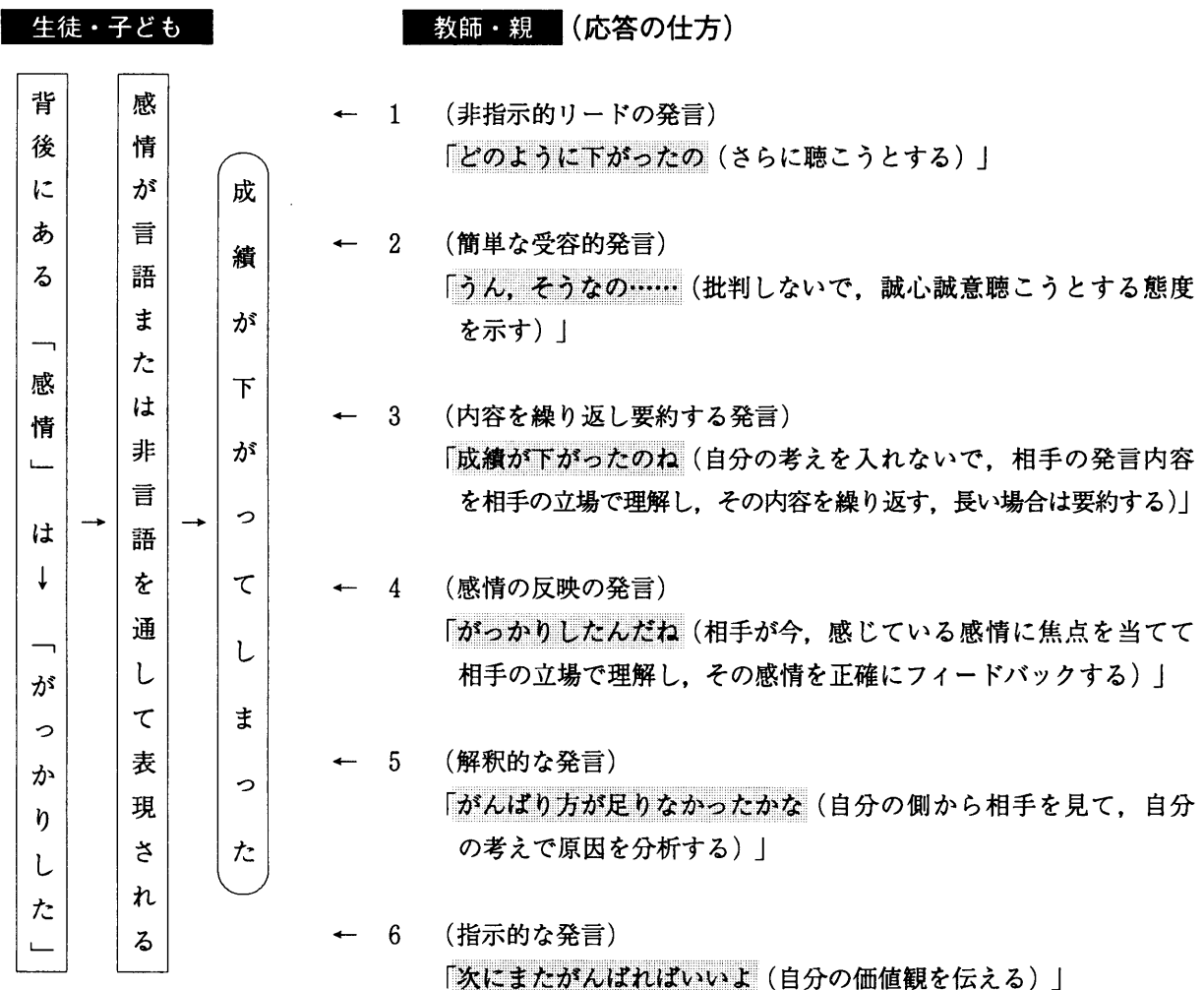


図1－1 カウンセリングの6つの基本的な応答技法に関する具体例

（注）6つの「応答の仕方」は表1と本文を参照。本図は近藤千恵（1993）「教師学」心の絆をつくる教育、親業訓練協会、p.62の図に、筆者が「背後にある『感情』は」「感情が……」，「1～6の応答の仕方およびその内容」を付加し、全体的に翻案して作成したものである。本図は、背後にある「がっかりした」感情が「成績が下がってしまった」という言語（発言）を通して表現されていること、それに対して6通りの応答の仕方（具体例）があることを示している。

例2（実習） 状況：ある問題に関心をもって質問をしてきた……

生徒（または子ども）が教師（または親）に「この問題わかりません」といった。それに対してあなたならどう応答するか、6つの応答の仕方の具体例を□の中に記入してください。

| 生徒・子ども             |                      | 教師・親（応答の仕方） |     |  |
|--------------------|----------------------|-------------|-----|--|
| 背後にある「感情」は↓「困っている」 | 感情が言語または非言語を通して表現される | この問題わかりません  | ← 1 |  |
|                    |                      |             | ← 2 |  |
|                    |                      |             | ← 3 |  |
|                    |                      |             | ← 4 |  |
|                    |                      |             | ← 5 |  |
|                    |                      |             | ← 6 |  |

図1-2 カウンセリングの6つの基本的な応答技法の実習問題

（注）6つの「応答の仕方」は表1と本文を参照。本図は近藤千恵（1993）「教師学」心の絆をつくる教育，親業訓練協会，p.90の図に，筆者が「背後にある『感情』は」「感情が……」，「1～6の応答の仕方」を付加し，全体を翻案して作成したものである。各自の応答を以下の応答例や図1-1，表1と照合して正しく理解しているか確認すること。1.「どのようにわからないの？」，2.「フンフン，そうなの（誠心誠意聴く態度）」，3.「この問題がわからないのね」，4.「（問題が解けなくて）困っているんだね」，5.「授業中に話したのによく聞いていなかったからじゃないか」，6.「授業でやったからノートをもう一度見て考えてごらん」「それはこうすればいいよ」「こんな問題がわからないのか！（だめな奴だ）」など

## ②手続き 2：5つの相談場面における6種類の「応答の仕方」の効果を体系的かつ体験的に理解するためのロールプレイングを行う

カウンセリングの応答技法の理解は知的レベルだけでは不十分である。したがって、上記①で各応答の仕方を知的レベルで理解したあと、各応答の仕方がカウンセリングの過程においてクライアントにどのような影響（効果）を及ぼすのかを、自分自身の実感として理解することが不可欠となる。この目的のために表3の手続きにしたがって、応答の仕方の効果を体系的かつ体験的に理解できるようにロールプレイングを行う。このロールプレイングでは、既述の表1（相談者の応答の仕方）、表2（相談場面の設定）のほかに、ここで提示する表4（ロールプレイングにおける相談場面への導入の仕方）、表5（クライアントの反応測定の項目）、表6（相談者の応答に対するクライアントの反応の記入用紙）、図2（クライアントの反応測定の方法）も使用する。

## ③手続き 3：実施したロールプレイングの評価と経験の理論化を行う

上記②のレベルで学習を終了すると、その学習内容が個人的な体験の範囲だけに留まる傾向がある。そこで学習内容を整理してその応用性を高めるためには、個人的体験を客観化し一般化する方向で、上記の①と②の学習内容を評価して理論的に再構成する必要がある。そのためには、ロールプレイングの結果を被訓練者全員でフィードバックしあい、そこで自分の体験を客観的に眺め直すとともに、そこからできるだけ一般的な原理を見つけ出すように努力することが大切となる。その場合に、一般的な理論や客観的資料があればそれを参考にするとよいであろう。ここでは以下の二つの方法を用いる。

### (1) 理論的な整理

ここでは一般的な理論として、Rogers (1957) の「治療によるパーソナリティ変化の必要にして十分な条件」（その根拠となる考え方についてはRogersの人格理論やパーソナリティの変化に関する実証的な研究を参照）、とくにクライアントのパーソナリティ変化を促す治療者の態度的条件とされているA「自己一致（クライアントとの関係でカウンセラー自身がありのままの自分でいること）」、B「無条件の肯定的配慮（相手を無条件に受容し積極的に関心を向けること）」、C「共感的理解（相手の内面をその人の視点から理解すること）」を参考にする。

具体的には、Bが表1の「応答の仕方」の1（非指示的リードの発言）、2（簡単な受容的発言）、3（内容を繰り返しまたは要約する発言）、4（感情の反映の発言）と、またCが3および4とそれぞれ直接的に関連しており、それら4つの発言がクライアントを受容し、共感的に理解しようとしていることをクライアントに伝えるために、基本的に必要な応答技法であることを理論的に確認する。さらに5（解釈的発言）と6（指示的発言）は受容と共感的理解の基盤の上に、しかもクライアントの状態に即して適切になされなければ、クライアントとの関係を破壊する傾向が強いことを再確認する（既述3-2のカウンセリングの技術的側面の研究も参照）。以上の観点からロールプレイングの体験を理論的に再構成するように指導する。

**表3 カウンセリングの基本的な応答技法の影響（効果）を体系的かつ体験的に理解するためのロールプレイングの方法（方法のAまたはBを実施する）**

（以下の①～⑤を説明したあとでロールプレイングの方法AまたはBを始める）

- ①二人一組になり、相談者役（カウンセラー：Coと略す）とクライアント役（Clと略す）をきめる。Clは自分の問題を実感を込めて話すように努力する。
- ②ロールプレイングの方法とクライアントの反応測定の方法を、下記の「方法AまたはB」の記述に従い、表1（応答の仕方）、表2（相談場面）、表4（相談場面への導入の仕方）、表5（クライアントの反応測定の項目）、図2（クライアントの反応測定の方法）、表6（クライアントの反応の記入用紙）を用いて説明する。
- ③下記のロールプレイングの方法のAまたはBを実施する。そのあとで相談者とクライアントは表6の二人の記入結果を照合しながら、相談者が各「応答の仕方」の効果をクライアントの立場から実感として理解できたかどうか話し合う。とくにCoとClの差が大きい項目はいかにくいちがっているか、なぜずれが生じたかなど十分に話し合う必要がある。
- ④各「相談場面」における「応答の仕方」の効果を、クライアントの立場から実感として理解することが重要なので、全部が終了後、役割を交替して同じことを行う必要がある。
- ⑤上記④の終了後全員で③の結果を話し合い、クライアントの立場で考えたり感じたりすることの重要性、留意点などを整理する（ロールプレイングの評価と経験の理論化については本文の4-2-③で行う）。

**方法A：ロールプレイングの5つの「相談場面」を全部通して録音したあとでクライアントの反応測定を行う方法**

#### 1. ロールプレイングによる話合いの仕方

相談者（Co）は表4によってクライアント（Cl）を「相談場面」のI～Vへと導く（表4の発言内容を用いる）。それにしたがって、クライアント（Cl）は表2の「相談場面」のI～Vの順に自分の問題（迷い、困惑、悩み、不安など）を感情を込めて話すように努力する。各場面の話は1～2分間とする。Coは表2の「相談場面」の特徴的な心的状態が話されていることを確認してから、次の「相談場面」にClを誘導するよう留意する（特徴が話されていない場合には、Coは表4のリードを再度行って特徴が話されていることを確認すること）。以上の「相談場面」のI～Vを全部通して録音する。

#### 2. 相談者の応答の影響（効果）を体系的かつ体験的に理解する方法・手順

- ①上記1の話合い終了後、Coは図2（クライアントの反応測定の方法）を示し、「これから各場面を再生してそれを聴いた直後に、各場面ごとに表1の6種類の応答の仕方順番に応答します。それぞれの応答ごとに、その応答に対する感想を表5の反応測定の項目に基づいて、表6の記入用紙に記入して下さい」とClに説明する。Clの了解のあと以下の手順に入る。
- ②「相談場面I」を再生しCoとClはそれを傾聴してから、Coは表1の「応答の仕方1」（非指示的リードの発言）でClに話しかける（表1の応答の仕方の「使用言語」を用いる、以下同じ）。それを聞いてClはその発言が表1の通りになっているか確認し、その通りと思った場合にはその相談者の発言に対する感想を表5に基づいて、表6の記入用紙に記入する（表1の通りでない場合には、Coにそれを伝えて表1の通りになるように修正したあとで、感想を記入する）。

CoはClの反応（感想）を推測して表6の記入用紙に記入する。

- ③ClとCoが記入用紙に記入し終わったら、次にCoは表1の「応答の仕方2」（簡単な受容的発言）でClに話しかける（必要ならば「相談場面Ⅰ」を再生してから行う、以下同様）。それに対してClとCoは上記②と同じことを行う。以下、表1の「応答の仕方」3, 4, 5, 6について、それぞれ上記②と同じ手順で行う。
- ④以上の手順で「相談場面Ⅰ」に関し「応答の仕方6」までを終了すると、Coは「相談場面Ⅱ」（外的事情の説明）を再生する。以後の手続は上記①～③と同じである。
- ⑤「相談場面」のⅢ, Ⅳ, Ⅴも上記と同じ手順で行う。

#### 方法B：ロールプレイングの5つの「相談場面」を録音しないでクライアントの反応測定を行う方法

ロールプレイングによる話合いの仕方と、相談者の応答の影響（効果）を体系的かつ体験的に理解する方法・手順は以下の通りである。

- ①相談者（Co）は図2（クライアントの反応測定の方法）を示し「各相談場面での話合いがすすむごとに表1の6種類の応答の仕方で順番に応答します。それぞれの応答ごとに、その応答に対する感想を表5の反応測定の項目に基づいて、表6の記入用紙に記入して下さい」とClに説明する。Clの了解のあと以下の手順に入る。
- ②相談者（Co）は表4によってクライアント（Cl）を「相談場面Ⅰ」（問題の述べ始めの段階）に導く（表4の発言内容を用いる、以下同じ）。それにしたがって、Clは表2の「相談場面Ⅰ」の心的状態を背景として、自分の問題（迷い、困惑、悩み、不安など）を1～2分間感情を込めて話すように努力する。Coは「相談場面Ⅰ」の特徴が話されたことを確認したうえで、Coは表1の「応答の仕方1」（非指示的リードの発言）でClに話しかける（表1の「応答の仕方」の「使用言語」を用いる、以下同じ）。それを聞いてClはその発言が表1の通りになっているか確認し、その通りと思った場合にはその相談者の発言に対する感想を表5に基づいて、表6の記入用紙に記入する（表1の通りでない場合には、Coにそれを伝えて表1の通りになるように修正したあとで、感想を記入する）。CoはClの反応（感想）を推測して表6の記入用紙に記入する。
- ③CoとClが記入用紙に記入し終わったら、次にCoは表1の「応答の仕方2」（簡単な受容的発言）でClに話しかける。それに対してClとCoは上記②と同じことを行う。
- ④以下、表1の「応答の仕方」3, 4, 5, 6について、それぞれ上記と同じ手順で行う。
- ⑤以上の手順で「相談場面Ⅰ」に関し「応答の仕方6」までを終了すると、Coは表4によってClを「相談場面Ⅱ」（外的事情の説明）に導く（表4の発言内容を用いる）。それにしたがって、Clはすでに話した「相談場面Ⅰ」（問題の述べ始めの段階）に引きづついて、表2の「相談場面Ⅱ」の心的状態に関連した話を感情を込めて1～2分間話すように努力する。Coは「相談場面Ⅱ」の特徴が話されたことを確認したうえで、「先ほどと同様にこれから表1の6種類の応答の仕方で順番に応答します。それぞれの応答ごとに、その応答に対する感想を表5の反応測定の項目に基づいて、表6の記入用紙に記入して下さい」とClに告げる。Clの了解のあと上記②～④と同じ手順に入る。
- ⑥「相談場面」のⅢ, Ⅳ, Ⅴも上記と同じ手順で行う。

表 4 ロールプレイングにおける相談場面への導入の仕方

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 相談場面への導入               | ケース、場面によりある程度柔軟性をもたすが、不自然にならぬ限り下記の発言内容を使用                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| I への導入<br>(問題の述べ始めの段階) | 「どんなことでも結構ですから、あなたの今思っておられる問題についてお話ししていただけますか……どんなことでしょうか」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| II への導入<br>(外的事情の説明)   | 「何かそのへんの詳しい……まあ周囲の事情なんかについて、もう少し具体的に説明していただけたら……」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| III への導入<br>(自己内面の叙述)  | 適<br>宜<br>使<br>用<br><div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;">           ①「(そういう問題について) 自分では、どのように思っておられるのでしょうか。ありのままの自分の感じかたなりを何でもお話し下さいませんか……」<br/>           ②「自分の性格みたいなものも、ある程度関係していると思えるようでしたら、そういうような自分を中心としたその問題に対する感じ方なり考え方なりをお話し願えませんか……」<br/>           ③「自分で自分のことなどはどのように思っておられるのでしょうか。(今まで、自分はどのような風にもものごとを考える傾向がありましたか、まあ……そのようなことを……)」         </div> |
| IV への導入<br>(直接的質問)     | 「問題について何かご質問がありましたら、どうぞおっしゃって下さい」<br>(とくにない場合でも、表 2 の IV のような気持ちを想定したうえで、相談者への何らかの質問を述べてもらうようにする)                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| V への導入<br>(将来への計画や決心)  | 「とにかく自分としては、これから先何とか心の整理をしながら、問題に対処していかなければならないのですが……それでは現在もし自分なりに対処の仕方なり、決心といえおおげさですが、まあそのようなことをお考えになっておられるならば、それをお話ししていただければ……」                                                                                                                                                                                                                                                                        |

(注) 「IV への導入」が話合いの流れの中でとくに不自然な感じが強い場合には、「V への導入」を先に行ってもよい。その場合には、V の場面の反応測定の終了後にクライアントの了解を得て何か質問を想定してもらいながら「IV への導入」を行う。

表5 クライエントの反応測定の項目

A **満足度** 相談者の応答によって自分の期待がどの程度充足されたか

- 5 — 満足
- 4 — まあ満足な方
- 3 — どちらともいえない・満足な点と不満な点がある
- 2 — どちらかという不満
- 1 — 不満足

B そのように応答されると イ〜トについて

|                      |      |
|----------------------|------|
| そのように感ずる.....○       | 三者択一 |
| そのように感じない.....×      |      |
| 自分の今の気持ちとは関係ない.....? |      |

- イ 自分の気持ちを本当にわかってくれたと感ずる
- ロ 自分の話したいと思う問題を正しく推察してくれたと感ずる
- ハ 自分というものを（例、性格・環境など）よく知ろうと努力してくれていると感ずる
- ニ 問題をさらに深く掘り下げてくれたと感ずる
- ホ 自分を認めて尊重してくれ、話し合いの中に相談者が深く入ってきてくれていると感ずる
- ヘ これまで自分のしてきたことがどんな意味をもっているかをわかってくれたと感ずる
- ト 相談者がともかくも（適切、不適切を問わず）指示、助言を与えてくれたと感ずる

C そのように応答されると

Ca **問題の前進度**

- 5 — 問題がはっきりしてき、さらに追求し解決したい明るい意欲がでてきた
- 4 —
- 3 — どちらともいえない
- 2 —
- 1 — 問題もはっきりせず意欲もわからない

Cb **相談者との関係をもっと続けていきたいと思うか**

- 5 — 思う
- 4 —
- 3 — どちらともいえない
- 2 —
- 1 — 思わない

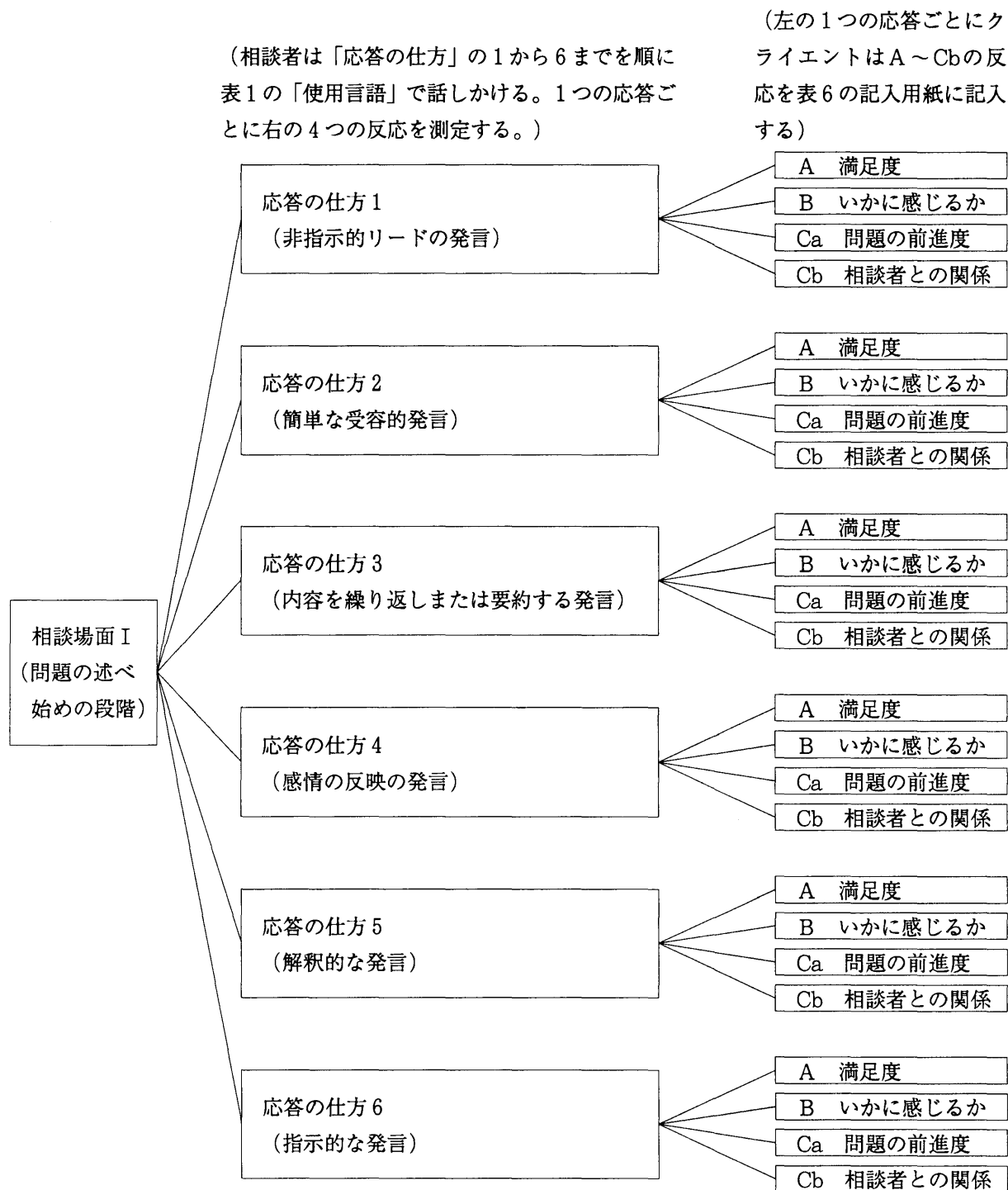


図2 クライアントの反応(感想)測定の方法  
(相談場面Ⅰを例とする。他の相談場面も同じ。)

表6 相談者の応答に対するクライアントの反応（感想）の記入用紙

|                          |       | クライアント名 ( ) |               |   |   |   |   |   |   | 年 月 日         |                | 相談者名 ( )        |  |
|--------------------------|-------|-------------|---------------|---|---|---|---|---|---|---------------|----------------|-----------------|--|
| 相談場面                     | 応答の仕方 | A<br>満足度    | B そのように応答されると |   |   |   |   |   |   | Ca 問題<br>の前進度 | Cb 相談者<br>との関係 | 各応答の感想<br>の自由記述 |  |
|                          |       |             | イ             | ロ | ハ | ニ | ホ | ヘ | ト |               |                |                 |  |
| Ⅰ<br>問題の述べ始めの段階          | 1     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 2     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 3     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 4     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 5     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 6     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
| Ⅱ<br>外的事情の説明             | 1     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 2     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 3     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 4     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 5     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 6     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
| Ⅲ<br>自己内面（自己の性格、感情など）の叙述 | 1     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 2     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 3     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 4     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 5     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 6     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
| Ⅳ<br>問題についての直接的質問        | 1     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 2     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 3     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 4     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 5     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 6     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
| Ⅴ<br>将来への計画や決心           | 1     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 2     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 3     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 4     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 5     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |
|                          | 6     |             |               |   |   |   |   |   |   |               |                |                 |  |

（全体の自由記述欄）

## (2) 客観的資料との照合

ここでは図3、表7を参考にしてロールプレイングの体験を評価し客観化する。

この図表は足立(1963)が30人(大学生男26, 女2; 大学院生女1; 聴講生女1)を対象に、今回のロールプレイングの表3の方法Aと同じ手続で実施した結果の一部である。この研究では、言語による応答技法自体の機能を考察するために、相談者の態度的要素などの主観的側面をできるだけ排除する必要があったので、仮定的にあらかじめ相談者の応答技法と面接過程を枠付けて発言内容も決めておき(表1, 表2), それらをできるだけ機械的に条件変化させるように操作してクライアントの反応を抽出するように試みられた。したがって、応答技法は実験的な調査法として客観性が高いものが要求されるので、表1の4「感情の反映の発言」(この技法は相談者の力量という主観的要因が大きい)以外の5種類を用いた。また各相談場面における応答技法の効果測定には(図2参照), 厳密を期して5種類を条件変化させるごとに該当する相談場面の録音を再生した。1ケースの実施時間は平均1時間40分(相談面接が約20分, クライアントの反応の調査が約1時間20分)であった。信頼度検定のために、別の相談者(大学生男1人)が10日後に同一のクライアントに対して、同じ話題と同じ手続きで実施した結果、クライアントの反応の一致度は73.33%であった。今回のロールプレイングの結果を客観的に評価し、理論的に整理するための参考資料として、以下にこの研究結果の一部と問題点を概略する。

### 1) 全体的傾向

図3は応答の仕方の効果を、表5のA(満足度), Ca(問題の前進度), Cb(相談者との関係)について整理したものである。グラフ1, 2, 3は好ましい評定(評定値が4と5), グラフ1', 2', 3'は好ましくない評定(評定値が1と2)を表している。グラフ1, 2, 3を見ると全相談場面を通して比較的良好な傾向を示しているのは「非指示的リードの発言」であり、とくに「問題の述べ始めの段階」で著しい。また、何らかの相談者の答を直接要求している「直接的質問」においてさえ比較的好ましいと思われる傾向が見られることから、「非指示的リードの発言」はクライアントの関心事に焦点を当てて話題を発展させたり、望ましいカウンセリング関係を維持していくために重要な応答技法であると考えられる。

次いで「内容を繰り返すまたは要約する発言」がよい。とくに問題の前進度では「直接的質問」と「計画・決心」以外では最も有効で、かつ「外的事情の説明」では最高となっている。また、「直接的質問」と「計画・決心」では「問題の前進度」と「相談者との関係」で評定値3が多く(43.3%~56.7%), こういう状況ではあまりよくも悪くも影響しないのではないと思われるが、全体的に見ると応答技法のうち最も無難なものといえよう(グラフ1', 2', 3'を参照)。これは相談者がクライアントの到達している問題探求の段階とその発言内容に、常に歩調を合わせていけるためであろう。

「簡単な受容的発言」は全体的に好ましい評定率が低いが、最も低い所でも30%が好ましいと受け取っていること、またグラフ1', 2', 3'では、相談場面のI(問題の述べ始めの段階)とII(外的事情の説明)で否定的評定が少ないこと、さらに「相談者との関係」では全ての相談場面で否定的評定が少ないことなどから、クライアントに対する受容を伝える手段として基本的に必要な応答技法だと考えられる。ただし、これは本研究方法のような客観的で機械的な技法の操作に耐えうる一つの独立した応答技法であるよりも、多くは他の応答技法と複合した形をとるか、もしくは小単位のクライアント発言を対象とし、態度的要素を加味して用いるべきものであ

と思われる。

グラフ1, 2, 3, および1', 2', 3'を見ると, 「解釈的発言」と「指示的発言」は「問題の述べ始めの段階」と「外的事情の説明」の状況では好ましくないと評定される率が高い。とくに「解釈的発言」は「自己内面の叙述」で, 「指示的発言」は「外的事情の説明」で否定的評定が最高となっている。また「解釈的発言」は全体的に否定的傾向が見られる。クライアントの自由記述報告を見ると, 解釈が問題に対する原因を直接追求したような発言であるときには, 非常に強い抵抗を呼び起こす傾向があった(「自分を片面からしか見ていない」「その通りだが, もっと複雑な原因がある」「よく聞きもしないで勝手にこっちの言い分をとって解釈している」など)。これに対して, そのときのクライアントの感情を解釈したような発言(これは「あなたは……だから……のように感ずる」という発言であるが, この場合は相談者の立場から見た原因分析であり, クライアントの感情をクライアントの内面から見る感情の反映や明瞭化とは異なることに注意すべきである)は, 「自分の気持ちをよく理解してもらえたような気がする」と報告している場合が多かった。しかしこの場合でも発言内容が適切で, クライアントがそれを受容できることが大切であり, そうでない場合には相談の場面と関係が根本的に破壊されるほどの否定的な評定を受けるなど, 概して受け取られ方が不安定であった。

なお「指示的発言」は「直接的質問」と「計画・決心」では受け入れられる傾向が比較的高くなっている。しかし「説得」は「月並みであり, 権威的な態度が感じられて相談者に失望する」, また「単なる気休め」は「かえって拒否された感じ」などの感想も目だつものであった。

以上の全体的傾向はグラフ1', 2', 3'で裏付けられるであろう。これらのグラフの意味は相談場面が危険な状況になりやすいのは, どの相談場面の, どの「応答の仕方」であるかを見分けるための参考になることである。

## 2) 各「応答の仕方」はクライアントにどのような感じを与えるのか

「どの応答の仕方はどんな感じ方を相手に抱かせるのか」について相手の立場で, かつ自分の実感として, 理解することは技法の訓練では重要となる。そこでクライアントの反応測定項目B(表5参照)に関する30人の回答の頻度を整理し, その中から比較的頻度の高いものだけを抽出して要約したものが表7である。

全体的傾向との関係で個々のケースを見ると, ホ(自分を認めて尊重してくれ, 話合いの中に相談者が深く入って来てくれていると感ずる), ハ(自分というものをよく知ろうと努力してくれていると感ずる), ロ(自分の話したいと思う問題を正しく推察してくれたと感ずる)の項目に○(そのように感ずる)の反応がよく出てくるときは, 概して評定の好ましい場合である。したがって, これらの項目と関連する応答技法を適切な相談場面で使用することは望ましいカウンセリング関係を作り上げるうえで大切である。なお, イ(自分の気持ちを本当にわかってくれたと感ずる)も重要だと思われるが, それと深い関連性があると推察される「感情の反映の発言」についてはこの研究では調査しなかったため, 今回はロールプレイングで使用した「感情の反映の発言」の結果に対して, できるだけ多くのメンバーからの客観的な評価を受ける必要がある。

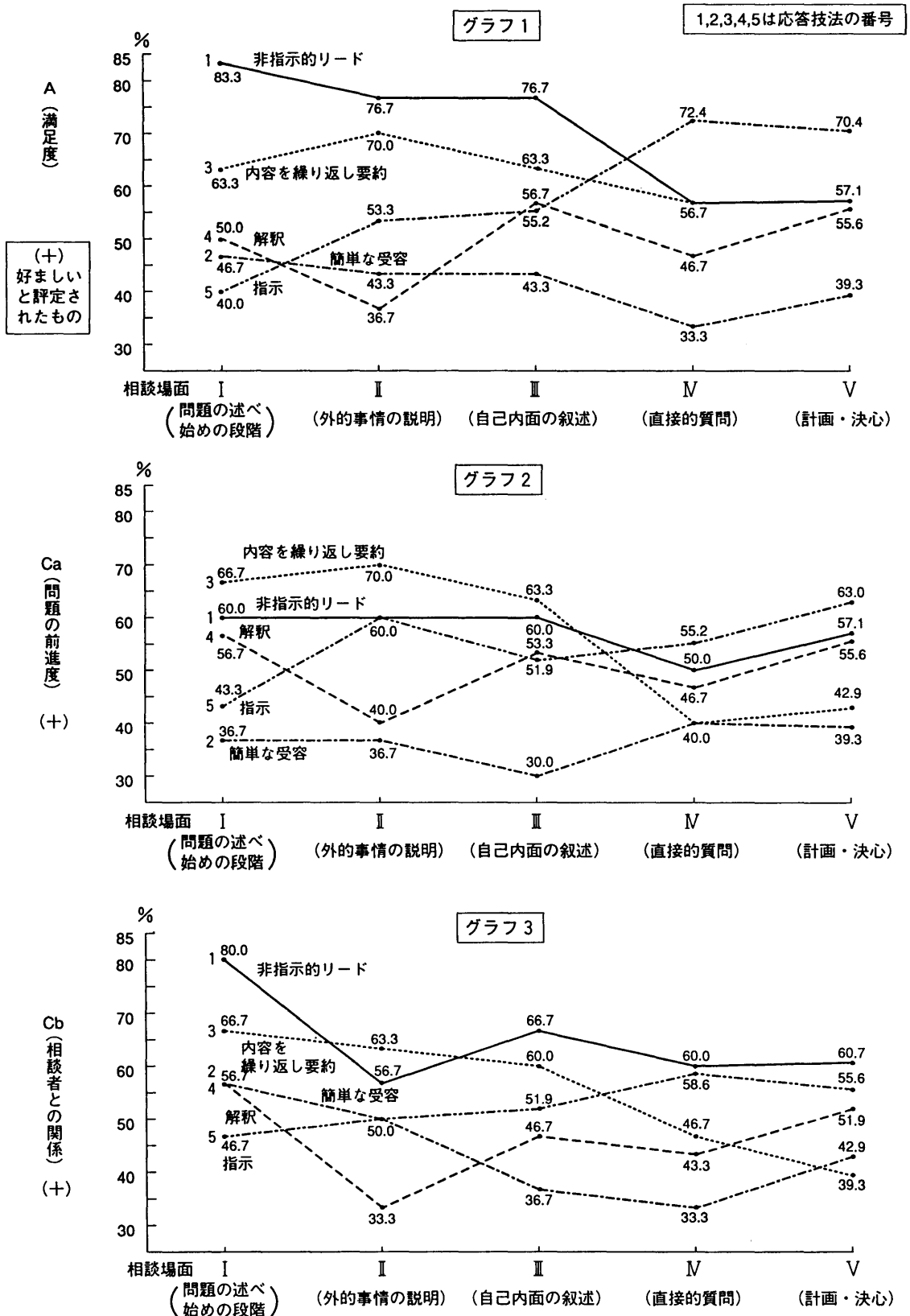
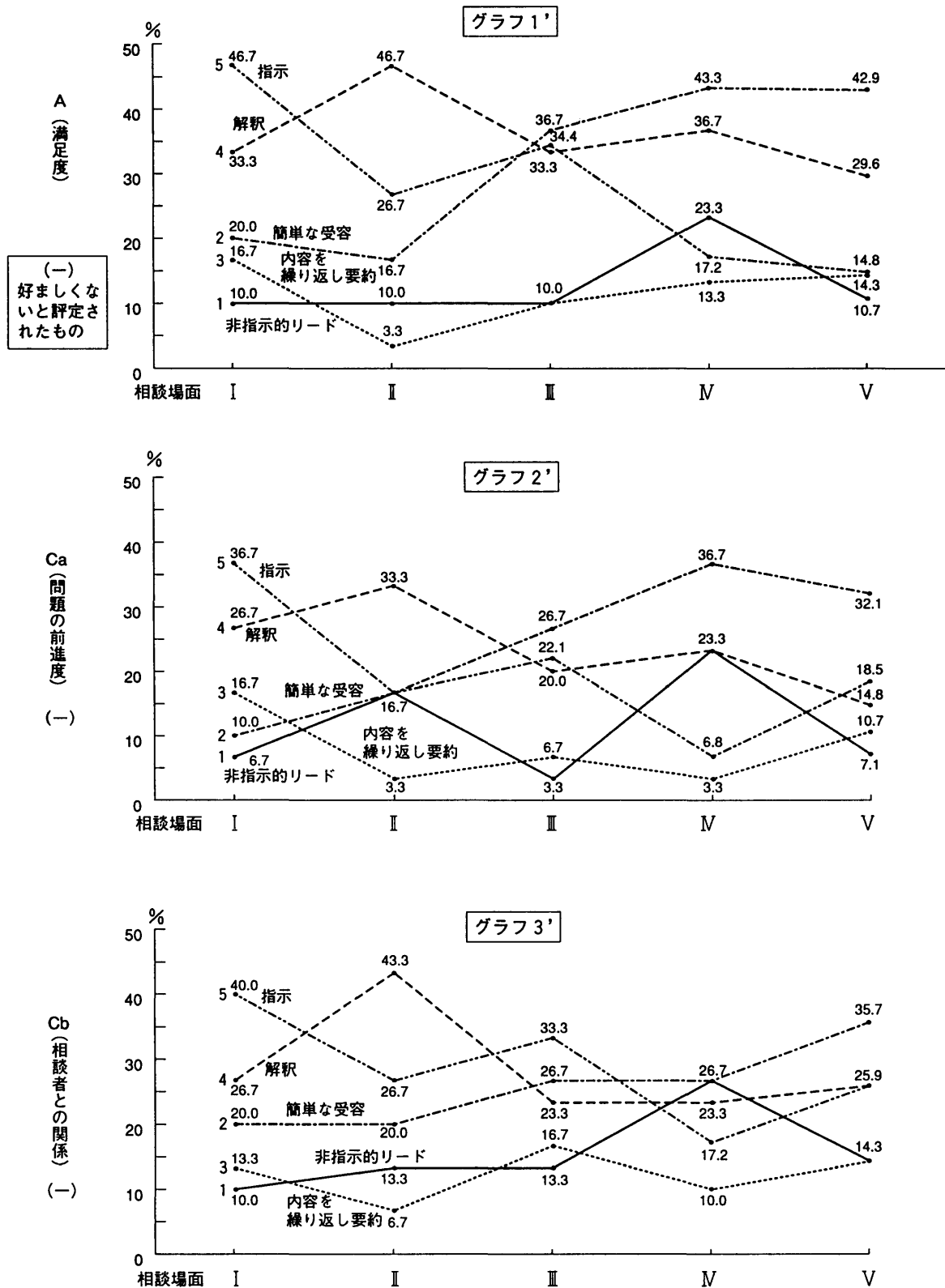


図3 6つの基本的な応答技法に対するクライアントの反応結果  
～満足度、問題の前進度、相談者との関係～



(注) N=30 (男26, 女4, 大学生4 回生中心)。出所: 足立明久 (1963) 「相談場面における言語様式の効果に関する実験的研究」京都大学教育学部卒業論文 (1967.11.26関西心理学会発表)。

表7 6つの基本的な応答技法に対する感じ方の要約

|                   |                                                                                                                                                    |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 非指示的<br>リード       | ハ 自分というものをよく知ろうと努力してくれていると感じる<br>ホ 自分を認めて尊重してくれ、話し合いの中に相談者が深く入ってきてくれていると感じる                                                                        |
| 簡単な<br>受容         | ホ（Ⅰ，Ⅱ） 自分を認めて尊重してくれ、話し合いの中に相談者が深く入ってきてくれていると感じる<br>イ（Ⅱ） 自分の気持ちを本当にわかってくれたと感じる                                                                      |
| 内容を<br>繰り返し<br>要約 | イ 自分の気持ちをわかってくれたと感じる<br>ロ 自分の話したいと思う問題を正しく推察してくれたと感じる<br>ハ（Ⅱ，Ⅲ） 自分というものをよく知ろうと努力してくれていると感じる<br>ホ（Ⅰ，Ⅱ，Ⅲ） 自分を認めて尊重してくれ、話し合いの中に相談者が深く入ってきてくれていると感じる   |
| 解 釈               | ホ（Ⅰ） 自分を認めて尊重してくれ、話し合いの中に相談者が深く入ってきてくれていると感じる<br>ハ（Ⅲ） 自分というものをよく知ろうと努力してくれていると感じる<br>ニ（Ⅲ） 問題をさらに深く掘り下げてくれたと感じる<br>ロ（Ⅴ） 自分の話したいと思う問題を正しく推察してくれたと感じる |
| 指 示               | ト 相談者がともかくも、指示、助言を与えてくれたと感じる<br>イ（Ⅴ） 自分の気持ちをわかってくれたと感じる<br>ロ（Ⅳ，Ⅴ） 自分の話したいと思う問題を正しく推察してくれたと感じる<br>ホ（Ⅳ，Ⅴ） 自分を認めて尊重してくれ、話し合いの中に相談者が深く入ってきてくれていると感じる   |

(注) ① ○（そのように感じる）の頻数が全体的に見て多かったものを抽出した。

② ( ) のあるものはその相談場面においてのみ頻数の多かったものを示す。

③ Ⅰ（問題の述べ始めの段階）、Ⅱ（外的事情の説明）、Ⅲ（自己の内面の叙述）、Ⅳ（直接的質問）、Ⅴ（計画や決心）

④ 出所：足立（1963）

### 3) 問題の種類によるクライアントの反応の違い

自我が強く関与しており、緊張、不安、迷い、混乱などが強く、そのような情緒的要素の含まれる度合いが大きい問題を情緒的ケースとして11件、また緊張、不安などが比較的少なく、ある計画を企図したり選択したりするような問題を非情緒的ケースとして8件抽出し（残り11件は明確な分類が不可能）、各応答技法に対する反応を調べた結果を要約すると次のようになる。

全体的に「非指示的リードの発言」と「簡単な受容的発言」は両ケースにおいて受け入れられる割合が多かった。しかし「内容を繰り返しまたは要約する発言」「解釈的発言」「指示的発言」は情緒的ケースでは受け入れられる割合が多いが、非情緒的ケースでは受け入れられない割合の方が多かった。情緒的ケースでは中心が内面的な感情の問題であるから、クライアントが緊張・不安・混乱などの感情の一面だけをまとまりなく表現しているときに、その表面的な発言内容の細切れだけを繰り返したり、その表面的な内容に対して解釈や指示を与えたりしても、効果は望めないと思われる。この場合には、表面的な内容だけにとらわれるのではなく、その発言内容の背後にあるクライアントの感情を受容し共感的に理解していく応答の仕方が大切になってくるであろう。

また、「指示的発言」は非情緒的ケースでは「直接的質問」において具体的な「行動の提案」が、また「計画・決心」において「是認と激励」がよく受け入れられている。これに反して情緒的ケースの自由記述の感想では、「計画・決心」の状況でその述べたことを「是認」「激励」し

でもらっても、「自分の今の気持ちと全然ぴったりしない」とか、その他の「指示的発言」に対しても、「独断的で押しつける感じ」「現在の自分の気持ちが少しも解決されないで、問題が表面的になってしまう」「偉そうな意見をいってもらっても、もっとよく聞いてほしい、そして自分を理解すべきだ……」などが全体的に見られた。

なお、心理的相談はその性質上情緒的色彩が濃いものであり、またダイナミックな変化や過程を有するから、ある相談場面で表明された問題の内容だけで上記のケースのように簡単に割り切るのは危険である。さらに上記はロールプレイングの結果であり、ケースの件数も少ないのであくまでも限定的な一つの参考事例にすぎない。

#### 4) 残された問題

仮に、カウンセラーが使用する言語的応答技法自体の中性的な機能（効果）を客観的に抽出できるならば、それは一つの基準となろう。もしそうならば、技法の効果はその技法を使用する発言者の態度的要素などの影響によって、その基準よりも上下すると考えられるであろう。またカウンセリングの技法は、カウンセラーの態度的要素などの主観的側面を表現するための「通路（channel）」であるとする考え方には、その通路に上記のような一定の機能（効果）の存在が仮定されているのであろう。そこで本研究では、応答技法の機能（効果）を客観的に抽出するために、主観的側面をできるだけ排除しようとした。しかし感情に彩られた自然な会話の流れを実験的枠組みに機械的に導入するには相当無理があった。したがって、本研究の結果はそういう限界のあるロールプレイングを通じ知的レベルで分析された資料（30件）として理解すべきである。

言語的レベルでの研究成果は、相談面接の技術を向上させるための一つの基礎となるが、あわせて態度的要素などの主観的側面、クライアントとのダイナミックな関係などとの関連性をも今後検討する必要がある。なお、これは本稿の訓練モデルにも同様にあてはまることである。

#### 5) 「感情の反映の発言」について

「感情の反映の発言」はカウンセラーの力量（主観的要素）による影響が大きいので本研究では除かれた。しかし本研究の重要な示唆の一つは、クライアントの感情をあるがままに受容し共感的に理解する応答が効果的だということであった。カウンセラーによって自分の感情が受容され反映されることで、クライアントは自分の感情に気づきそれを自分のものとして受容（その感情を体験している「ありのままの自分」と「自己概念」が一致）していくようになる（Rogersの理論参照）。それが心理的な適応や成長の基盤となる自己受容（自分の問題やありのままの自分を自分の責任で受け入れること）への契機となると考えられる。今回のロールプレイングでは、「感情の反映の発言」についてとくにこの観点から評価し理論化することが重要である（この観点については、「感情の反映の発言」を用いたカウンセリングの適切な事例を用いて具体的に考察するとよい。なお、同様の場面で「指示」<とくに批判・説得など>や「解釈」を行った場合と対比的にクライアントの反応を考察すれば、さらに「感情の反映」の意義がわかりやすくなるであろう）。

## 5. 一般的な対人関係におけるコミュニケーション技法との関連性 ～本訓練モデルの応用の可能性～

Bolton (1979) は日常の一般的な対人関係におけるコミュニケーション技法を “People Skills” と呼び、①Listening Skills, ②Assertion Skills, ③Conflict Management Skillsについて述べている。そこではまず、対人関係におけるコミュニケーション（意思や感情の伝達、相互理解など）を阻害する（相手の拒否反応や自己防衛を引き起こす）要因に注目し、その阻害要因を除去しないし予防することが効果的なコミュニケーションの前提となることが強調されている。そのコミュニケーションの阻害要因としてBoltonは、(a) Judging（判定すること）、(b) Sending Solutions（解決案を提示すること）、(c) Avoiding the Other's Concerns（相手の関心事をそらすこと）をあげ、それらの危険性の高い応答の仕方（high-risk responses）を次のように12個示している（p.17）。

(a) Judging: 1. Criticizing 2. Name-calling 3. Diagnosing 4. Praising Evaluatively

(b) Sending Solutions: 5. Ordering 6. Threatening 7. Moralizing

8. Excessive/Inappropriate Questioning 9. Advising

(c) Avoiding the Other's Concerns: 10. Diverting 11. Logical Argument 12. Reassuring

これらは、Carl Rogers, Reuel Howe, Haim Ginott, Jack Gibbのような対人関係のコミュニケーション研究の専門家が会話を阻害する傾向のある応答として指摘してきたものである（p. 15）。また上記の12の応答の仕方は、Gordon (1970) があげたコミュニケーションを阻害する12個の応答の仕方と基本的に同じである。これらの応答の仕方がコミュニケーションを阻害する根拠としては、Rogersのクライアント中心療法の理論や研究に負うところが大きい。その理論的根拠は、とくに相手に対する受容と共感的理解に基づくListening Skillsに直接的に反映されている。このListening Skillsは日常の対人関係のコミュニケーションにおいて、上記の阻害要因を除去し、相互理解の基盤を作り上げるための技法として位置づけられている。その基盤のうえに、自分を相手に理解してもらうためのAssertion Skillsと、相互の利害の対立や矛盾を解決するためのConflict Management Skillsも成り立つといえる。

このListening Skillsは、①Attending Skills 〈具体的には、(1)A Posture of Involvement, (2)Appropriate Body Motion, (3)Eye Contact, (4)Nondistracting Environment〉, ②Following Skills 〈具体的には、(1)Door Openers, (2)Minimal Encourages, (3)Infrequent Questions, (4)Attentive Silence〉, ③Reflecting Skills 〈具体的には、(1)Paraphrasing, (2)Reflecting Feelings, (3)Reflecting Meanings (Tying Feelings to Content), (4)Summative Reflections〉 から構成されている。

①Attending Skillsは既述のマイクロ技法の階層表（資料3）における「かかわり行動」と基本的に同じである。②Following Skillsと③Reflecting Skillsは「基本的かかわり技法」のカテゴリーに入るであろう。表1との関連でいえば、Following Skillsは「簡単な受容的発言」と「非指示的リードの発言」が該当する。具体的には、前者はDoor Openers（心の扉を開くことば）や、Minimal Encourages、およびAttentive Silenceが関連し、後者はInfrequent Questionsが関連すると考えられる。

また、Reflecting Skillsは、「内容を繰り返しまたは要約する発言」と「感情の反映の発言」が該当する。具体的には、前者はParaphrasing（正確に言えば、これは話者の発言内容の本質

を聞き手のことばで簡潔に伝えることであり、話者の発言内容を繰り返すこととは異なるが」と、Summative Reflections（ただし、これには内容の要約だけではなく、感情の要約も含まれるが）が関連し、後者はReflecting Feelingsと、Reflecting Meanings（～の出来事のために、あなたは～と感ずる）が関連すると考えられる。

以上を要約すると、まず一般的な対人関係におけるコミュニケーションには、誰もが陥りやすい共通の阻害要因（相手の拒否反応や自己防衛を引き起こす応答の仕方）があった。その内容を表1との関連で見れば、「指示的発言」（とくに、Judging, Sending Solutions）がほとんどであり、次いで「解釈的発言」（Diagnosing）に関するものが含まれている。本稿の訓練モデルでも、これらの発言は「問題の述べ始めの段階」「外的事情の説明」「自己内面の叙述」では拒否される傾向があることを理解する必要がある。

一方、その阻害要因を除去して、効果的なコミュニケーションの基盤をつくるためには、表1の「非指示的リードの発言」「簡単な受容的発言」「内容を繰り返しまたは要約する発言」「感情の反映の発言」などとも関連するListening Skillsが、基本的に重要となることが強調されている。以上のことは、本稿で提起したカウンセリングの基本的な応答技法の訓練モデルが、日常の一般的な対人関係におけるコミュニケーション技法の基礎的な部分、つまり「コミュニケーションを阻害する応答の仕方の自覚化と、その阻害要因を除去するListening Skills」の訓練にも応用できる可能性を示唆していると思われる。

## 6. 今後の課題

本稿で提起したカウンセリングの基本的な応答技法のダイナミックな訓練モデルは、以下の事柄を体系的かつ体験的に学習できるように設計された。①6つの基本的な応答技法の内容と機能（効果）の差異を体得できること。②一般的なカウンセリング過程の重要な場面ないし状況が基本的な5つの相談場面で把握できること。③各応答技法の効果が相談場面に応じてダイナミックに変化すること。

しかし、ロールプレイングの実施手続きでは、その枠組みの機械的な操作が自然な会話や感情の流れに影響を与えることが考えられる。また本稿の6つの技法と、それ以外の技法や態度的要素などとの関係も検討すべきであろう。したがって今後、本モデルの効用と限界を実証的な研究によってさらに検証していく必要がある。

次に、このモデルはカウンセリングの教育方法として使用するだけでなく、家庭、学校、会社、地域、友人など、日常の一般的な対人関係におけるコミュニケーションの改善や、問題解決などの基礎的な部分にも応用できると考えられる。今後そのような分野において、このモデルの有用性を検証することも課題となろう。

## 文 献

- 足立明久 1963 相談場面における言語様式の効果に関する実験的研究, 京都大学教育学部卒業論文 (1967 第79回関西心理学会大会発表)
- Baker, S.B. & Daniels, T.G. 1989 Integrating research on the microcounseling program: A meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 36, 213-222.
- Baker, S.B., Daniels, T.G., & Greeley, A.T. 1990 Systematic training of graduate-level counselors : Narrative and meta-analytic reviews of three major programs. *The Counseling Psychologist*, 18, 355-421.
- Bergman, D.V. 1951 Counseling method and client responses. *Journal of Consulting Psychology*, 15, 216-224.
- Beutler, L.E. (Ed.), 1988 Training to competency in psychotherapy [Special issue]. *Journal of Counseling Psychology*, 56(5).
- Bolton, R. 1979 *People skills*. New York: Simon & Schuster.
- Ekstein, R. & Wallerstein, R.S. 1958 *The teaching and learning of psychotherapy*. New York: Basic Books.
- Gordon, T. 1970 *P.E.T.: Parent Effectiveness Training*. 近藤千恵 (訳) 1980 親業 (新版). サイマル出版会.
- Holloway, E.L. 1992 Supervision: A way of teaching and learning. In S.D. Brown & R.W. Lent (Eds.), *Handbook of counseling psychology*. pp.177-214. New York: Wiley.
- Holloway, E.L. 1995 *Clinical supervision: A systems approach*. CA: Sage Publications.
- 伊東 博 1957 相談面接の過程 (pp.178-209). 相談面接の技術 (pp.210-236). 沢田慶輔 (編) 相談心理学. 朝倉書房.
- Ivey, A.E. 1985 *Introduction to microcounseling*. 福原真知子・梶山喜代個・國分久子・楡木満生 (訳編) マイクロカウンセリング. 川島書店.
- Ivey, A.E., Normington, C.J., Miller, D.C., Morrill, W.H., & Haase, R.F. 1968 Microcounseling and attending behavior: An approach to prepracticum counselor training [Monograph supplement]. *Journal of Counseling Psychology*, 15(5).
- Lambert, M.J. 1980 Research and the supervisory process. In A.K. Hess (Ed.), *Psychotherapy supervision: Theory, research and practice*. pp.423-452. New York: Wiley.
- Lambert, M.J. & Arnold, R.C. 1987 Research and the supervisory process. *Professional Psychology: Research and Practice*, 18, 217-224.
- Matarazzo, R.G. & Patterson, D.R. 1986 Methods of teaching therapeutic skill. In S. Garfield & A. Bergin (Eds.), *A handbook of psychotherapy and behavior change* (3rd ed.). pp.821-843. New York: Wiley.
- Pennsylvania State College, Psychotherapy Research Group (Snyder, W.U., chairman) 1953 *Group report of a program of research in psychotherapy*. (伊東, 1957, 参照).
- Porter, E.H., Jr. 1942 The development and evaluation of a measure of counseling interview procedures: I. The development. *Educational and Psychological Measurement*, 3, 105-126.
- Porter, E.H., Jr. 1943 The development and evaluation of a measure of counseling interview

- procedures: II. The evaluation. *Educational and Psychological Measurement*, 3, 215-238.
- Robinson, F.P. 1950 *Principles and procedures in student counseling*. Harper and Brothers.
- 伊東 博 (訳) 1957 カウンセリングの原理と方法. 誠信書房.
- Rogers, C.R. 1957 The necessary and sufficient conditions of therapeutic change. *Journal of Consulting Psychology*, 21, 95-103. (伊藤 博訳編 パースナリティ変化の必要にして十分な条件. サイコセラピーの過程 ロジャーズ全集第4巻 岩崎学術出版).
- Russell, R.K., Crimmings, A.M., & Lent, R.W. 1984 Counselor training and supervision: Theory and research. In S.D. Brown & R.W. Lent (Eds.), *Handbook of counseling psychology*. pp. 625-681. New York: Wiley.
- Seeman, J. 1949 A study of the process of nondirective therapy. *Journal of Consulting Psychology*, 13, 157-168.
- Snyder, W.U. 1945 An investigation of the nature of non-directive psychotherapy. *Journal of Genetic Psychology*, 33, 193-223.
- Truax, C.B. & Carkhuff, R.R. 1967 *Toward effective counseling and psychotherapy: Training and practice*. Chicago: Aldine.

### 資料1 カウンセラーの発言内容のカテゴリー

ここではSnyder (1945) の分類を中心としたもの（伊東 博, 1957より抜粋, ただし省略もある）をあげる。ほかにリードの量によるRobinson (1950) の分類の仕方などもある。

#### 1 リードするカテゴリー

問題の方向を決定し、あるいはクライアントに話すべきことを提示するような言葉

- ①場面構成：カウンセリングの場面を規定するような言葉。その相談面接の目標、カウンセラーおよびクライアントの責任、時間、制限などに関する説明。
- ②直接的質問：事実的な答えを要求する質問。「あなたは今いくつですか」など。
- ③非指示的リード（または質問）：クライアントがその問題についてもっと話すようにすすめる言葉。一般に答の内容を限定しない。「それについてもっと話してください」「それについてどう思っているか話してくれますか」「今日はいかがですか」など。

#### 2 感情に対する非指示的な反応のカテゴリー

クライアントの表現した感情をいい直そうとするものであり、解釈、忠告、批判、暗示を含まないもの。

- ④簡単な受容：「そうですか」「うん」「なるほど」など。是認や批判を含まない。
- ⑤内容（または問題）の繰り返し：クライアントの表現したことをまとめるのでもなく、解釈するのでもなく、感情を是認するのでもなく、ただ述べられたことを繰り返すだけのもの。言葉づかいは必ずしも同じでなくてもよい。
- ⑥感情の明瞭化（または承認）：クライアントの表現した感情または情緒的な調子をもっと明瞭な形で述べること。「お母さんを愛しているんだけど、ああしろこうしろといわれるのがいやなんですね」「生まれてこなければよかったと思うことが時々あるんですね」など。

#### 3 感情に対する半指示的な反応のカテゴリー

解釈という性質が混入するような反応。

- ⑦解釈：クライアントの述べた事柄についてその原因・結果の関係を指摘したり、クライアントの述べなかった感情についてふれるもの。「あなたは……だからこうするんです」とクライアントが何故にあることをなしたまたは感ずるかにについてカウンセラーの考えを述べる。多くの場合、そこにはカウンセラーの「診断」が入り込んでくる。「あなたはきっと劣等感をもっているのです」「そこに君の問題があるのです」など。

#### 4 指示的なカテゴリー

カウンセラーがクライアントの現在の考えや態度を変えようとする関係を示す反応。

- ⑧是認と激励：「それはすばらしい考えです」「今日はずいぶん歩きましたね」「その通りです」などのように、クライアントの不安感に対して情緒的支持や是認を与えるもの。
- ⑨情報（や説明）を与える：情報を求める質問に対する答え。
- ⑩クライアントのとるべき行動の提示：クライアントのとるべき行動を提案するもの。
- ⑪説得：カウンセラーの考えを受け入れるべきだというように説き伏せるもの。
- ⑫否認および批判：否認はカウンセラーがクライアントの感情を支持しないことであり、批判はさらにクライアントの態度や感情をカウンセラーの意見に基づいて批判することである。「あなたは自分のことをもっとしっかり考える必要がありますね」など。
- ⑬再保証：クライアントを激励し、その自尊心に保証を与え、あるいは同情を示すもの（ペンシルヴァニア研究で新しく設定された）。「たいしたことはありませんよ」「心配することはないでしょう」などのように、不安を軽減しようとするものである。

#### 5 周辺のカテゴリー

クライアントの問題に直接には関係のない反応。

- ⑭面接の終結：その面接を終わり、次回の面接の日時を相談するような言葉。

### 資料2 クライアントの発言内容のカテゴリー

Snyder (1945) の分類を中心としたもの（伊東 博, 1957より抜粋, ただし省略もある）

#### 1 問題に関するカテゴリー

クライアントがその問題の内容を描写するもの。

- ①問題の叙述：クライアントが自己の問題や徴候を叙述するもの。

#### 2 理解および計画のカテゴリー

問題についての洞察を示し、あるいは自分のとらうとしている行動について述べるもの。

- ②理解または洞察：自己の行動の原因について述べたり、これまで述べた事柄の間に関連があることを見出したことを示すもの。
- ③計画の相談：問題の解決のために自分が将来とるべきであると思う行動について話し合い、あるいは決心を述べる。

#### 3 簡単な反応のカテゴリー

1, 2 および 4 に属しない簡単な反応。

- ④情報の要求：事実に関する答えを要求するもので、時に忠告、情報、再保証を求めることもある。
- ⑤質問に対する答え：カウンセラーの「直接的質問」に答えるもの。
- ⑥簡単な受容：カウンセラーの発言を簡単な返事で受容し、あるいは黙認すること<sup>1)</sup>。
- ⑦拒否または不賛成：カウンセラーの発言を否定したまたは賛成しないこと<sup>1)</sup>。

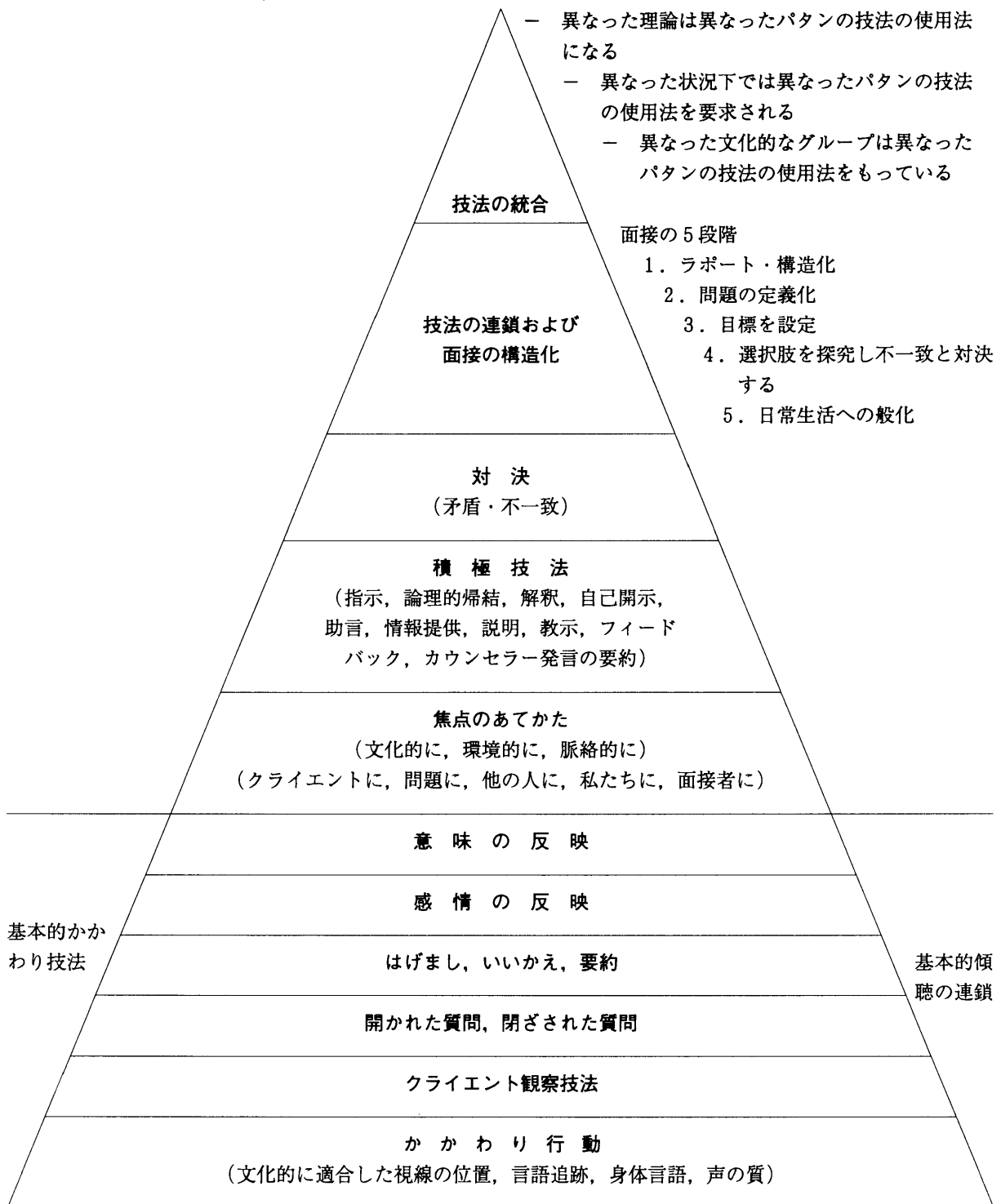
#### 4 周辺のカテゴリー

クライアントの相談している主要な問題とは直接関係のないもの。

- ⑧面接の終結：その面接を終わろうとするもの。または次の面接の日時について打ち合わせをするもの。
- ⑨関係の終結：カウンセリングの関係を完全に終わろうとするもの。

注1) 筆者が表現を一部変更した。

資料3 マイクロ技法の階層表



1. かかわり行動とクライアントを観察する技法は, 効果的なコミュニケーションの基礎を形成しているが, これはかならずしも訓練のはじめがふさわしい場所であるというわけではない。
2. かかわり技法(開かれた質問と閉ざされた質問, はげまし, いいかえ, 感情の反映, 要約)の基本的傾聴の連鎖は, 効果的な面接, マネージメント, ソーシャルワーク, 内科医の診療時の面接やその他の状況下でたびたび見出される。

出所: Ivey (1985, 訳書p.8)

## 【訂正】

以下の内容に誤りがありましたので、訂正いたします。

| 訂正箇所         | 誤              | 正              |
|--------------|----------------|----------------|
| p.101 下から三行目 | <i>Genetic</i> | <i>General</i> |