

有効な共感的コミュニケーションの特徴についての探索的研究

— 内的体験を言語化するプロセスに注目して —

田 中 伸 明

【問題と目的】

近年の実証研究により、Rogers (1957) の共感的理解は、クライアント（以下CIと省略）の“セラピスト（以下Thと省略）は私を理解してくれた”という実感が伴わなければ治療効果に影響しないことが示されてきている（Barrett-Lennard, 1962, 1981; Greenberg, Elliott, Watson, & Bohart, 2001）。このことは、カウンセリング場面における望ましい共感のあり方を考えるために、Thが共感的理解を伝達するためのスキルとCIの実感との関連も検討していかなければならないことを示唆している。本研究では、CIのそのような実感の程度を“認知された共感”とし、Thが共感的理解を伝達するために使用している言語的・非言語的コミュニケーションを“共感的コミュニケーション”と定義する。その上で、認知された共感を高めるような共感的コミュニケーションを“有効な共感的コミュニケーション”とし、本研究ではその特徴を探っていきたい。

ところで、有効な共感的コミュニケーションの特徴を

実証的に明らかにしようとした研究は少なく、Elliott (1979) と Barkham, & Shapiro (1986) ぐらいである。これらの研究では、ThとCIの応答をHill (1978) による The Counselor Verbal Response Category System を用いて分類することで、発話の特徴を数量的に捉えようとしている。2つの研究から、初回面接では反映と解釈が認知された共感を高めるが、面接回数が進んでいる場合には短い相槌と解釈が有効であることが示されている。また、質問とアドバイスは面接回数に関係なく認知された共感を低めることも示された。しかし、これらの研究で使用されているHill (1978) の分類基準は文法的観点から行われるため、有効な共感的コミュニケーションを捉えるという目的では不適切であったと考えられる。そこで本研究では、共感的コミュニケーションはCIの内的体験を言語化しようとするThの試みである（山本, 1968）という特質を考えた上で、Stiles (1992) による Verbal Response Modes-intents（以下VRM-intentsと略す）を用いるほうが適切であると

Table 1 VRM-intentsによる分類カテゴリー

1軸	2軸	3軸	Mode
Source of Experience	Presumption about experience	Frame of Reference	
Speaker	Speaker	Speaker	自己開示 (Discloser)
Speaker	Speaker	Other	教化 (Edification)
Speaker	Other	Speaker	アドバイス (Advice)
Speaker	Other	Other	確認 (Confirmation)
Other	Speaker	Speaker	質問 (Question)
Other	Speaker	Other	承認 (Acknowledgment)
Other	Other	Speaker	解釈 (Interpretation)
Other	Other	Other	反映 (Reflection)

Table 2 カテゴリー化の3つの側面

<p><b>1軸: Source of Experience (体験の源)</b>                      発言の内容が誰の体験（感情・意見・知覚・情報など）を言語化したものか。話し手ならば speaker, 聞き手ならば other にプロットされる。</p>
<p><b>2軸: Presumption about Experience (体験の推測)</b>                      話し手は、自分の発言の意図や意味がより適切であるために、聞き手の体験を推測して理解している必要があるか否か。必要ない場合は speaker, 必要ある場合ならば other にプロットされる。</p>
<p><b>3軸: Frame of Reference (参照の枠組み)</b>                      誰の価値観・考え方・判断・枠組みにもとづいて意味づけがなされているか。話し手ならば speaker, 聞き手ならば other にプロットされる。</p>

判断した (Table 1, 2)。また、先の研究では面接全体を通しての 카테고리의総出現数と認知された共感との相関関係を問題にしていたが、本研究では面接中の時間の経過における 카테고리의出現数の変化、つまり、 카테고리의出現パターンも加えて検討したい。

したがって本研究では、1) VRM-intents によって発話を分類し、面接全体を通しての 카테고리의総出現数と認知された共感との相関をみること、2) 各 카테고리의時系列における出現パターンに注目すること、の2点から有効な共感的コミュニケーションの特徴を明らかにしたい。

#### 【方法】

**被験者** N大学の大学生、大学院生が実験に参加した。実験の統制が不十分であったと判断された5組が分析から除外され、23組の模擬カウンセリングが分析対象となった。Th 役は男性9人、女性14人、平均年齢26.1歳 (SD = 4.04, range = 21~37) であった。そのうち13人は臨床経験があった。CI 役は男性11人、女性12人、平均年齢22.2歳 (SD = 3.84, range = 19~37) であった。

**質問紙の構成** ①認知された共感尺度: Barrett-Lennard (1962) の The Empathic Understanding Scale of The Relationship Inventory をもとに、“Th は～” から始まる項目を“私は～と感じている” という文体に修正して翻訳したものを使用した。16項目で6件法 (1: 全くあてはまらない~6: 大変良くあてはまる) であった。②心理治療関係の体験目録 (クライアント用) (田畑, 1968): 認知された共感尺度の構成概念妥当性を検討するために使用した。事前の予備調査で模擬カウンセリングでも使用可能と判断された17項目が選択された。6件法 (1: 全くあてはまらない~6: 大変良くあてはまる)。

さらに、統制が十分に行われたかどうかを確認するために、以下の質問を行った。③共感的理解の統制: “1: 十分できた~4: 全くできなかった” の中から1つを、Th 役は選択するように求められた。④ Th 役の非言語的行動の統制: “聞き手が語り手のほうをまっすぐ向いて座る” “聞き手が体を後ろにのけぞらせて座る (逆転項目)” “聞き手が語り手の目を見て話を聞く” の3項目に対して、6件法 (1: 全くなかった~6: 大変良くあった) でCI 役に回答を求めた。⑤なりきり度の統制: CI 役がどの程度そのモノになりきることができたのかを“なりきり度” とし、CI 役の自己評定と Th 役の他者評定によって評価した。“1: 十分できた~4: 全くできなかった” の中から1つを選択するように求められた。⑥親密度の統制: 初対面であることを確認するために、“1: 今日初めて会った” “2: 顔をみかけたこ

とがある程度” “3: 少し話をする間柄だ” “4: 親しい間柄だ” の中から1つを選択するように両者へ求められた。

**実験手続き** 実験室の中央に直径約1メートルの丸テーブルが置かれ、対面法で模擬カウンセリングが実施された。模擬カウンセリングはイヌネコ法 (田畑, 1996) に従った。丸テーブルの中央にはカセットレコーダーが置かれた。まず Th 役を実験室に入室させて教示を行い、その後 CI 役も加えた。教示終了後に、模擬カウンセリングが20分間行われ、続いて質問紙が実施された。実験時間は30分~45分であった。Th 役への教示は、共感的に理解するという言葉でイメージするような面接を行うことと、非言語的行動を統制するために“正対して座ること” “体を後傾させないこと” “視線を適度に合わせること” を求めた。CI 役への教示ではイヌネコ法の仕方が確認された。

#### 【分析方法と結果】

**認知された共感尺度の信頼性と妥当性** 項目-尺度相関係数を求めたところ3項目を除いて有意な正の相関を示し、その値も .53~.87 と一定の高さを示した。有意でなかった3項目を除いて  $\alpha$  係数を求めると削除前よりも値が上昇して .91 となったため、この3項目を削除した13項目を“認知された共感” 尺度とすることにした。次に、構成概念妥当性を検討するために、削除後の尺度得点と心理治療関係の体験目録 (CI 用) の尺度得点との相関を求めた。相関係数は .73 ( $p < .01$ ) となり、収束的妥当性が確認された。

**VRM-intents による分類** 録音テープから逐語記録が作られた。発話は全て VRM-intents に従って8つの 카테고리의のどれか1つに分類された。分類の信頼性を評価するため、2者間での評定者間一致率が求められた。評定者は著者と臨床心理学を専攻する大学4年生であった。1組の模擬カウンセリングを選択して一致率を求めたところ70.5%であったため、ある程度の信頼性があると判断された。

**카테고리의出現頻度に注目した分析** カテゴリの出現頻度と認知された共感との間でスピアマンの順位相関係数を求めたところ、Th のアドバイスとの間で負の相関 ( $r_s = -.43, p < .05$ )、Th の反映との間で正の相関 ( $r_s = .54, p < .01$ ) が見られた。

**カテゴリの出現パターンに注目した分析** 認知された共感尺度の中央値は60.00であった。そこで、60以上を高群 (N=13, M=64.15, SD=3.36)、60未満を低群 (N=10, M=53.70, SD=9.20) として、模擬カウンセリングを2群に分けた。高群は有効な共感的コミュニケーションがなされた群、低群は有効でない共感的コミュニ

ケーションがなされた群であるといえる。カテゴリーの出現パターンの分析は、この2群を比較することで行われた。

Thの発言は次に続くClの発言を規定し、Clの発言はさらにThの発言を規定している。したがって、たとえばThの反射というカテゴリーとClの自己開示というカテゴリーが時間的に近接して出現していることは、Thの反射がClの自己開示を導いていると考えてよいといえる。ここでは、このようにThとClとの間で出現パターンが類似しているもの同士を発見することで、両者がどのように相互の発言を規定しているのかを明らかにし、それを2群間で比較することで、有効な共感的コミュニケーションの特徴を明らかにしたい。

各カテゴリーの出現パターンを記述するために、本研

究では柴田（1999）が考案した累積相対度数グラフと出現位置の中央値、範囲を用いた。ThとClとの間で出現パターンが類似しているもの同士を発見するために、クラスター分析（最遠隣法、平方ユークリッド距離）を実施した。その際、類似度の指標として各カテゴリーの出現位置の中央値、範囲、出現頻度を用いた。クラスターの生成状況および解釈可能性から、2群ともに3つのクラスターに決定した（Figure 1）。また、各クラスターの累積相対度数グラフをFigure 2に示す。

【考察】

カテゴリーの出現頻度に注目した分析 Thのアドバイスが負の相関、反映が正の相関を示したのはElliott（1979）とBarkham, & Shapiro（1986）との結果と一致している。また、本研究の模擬カウンセリングは初

有効な共感的コミュニケーション群

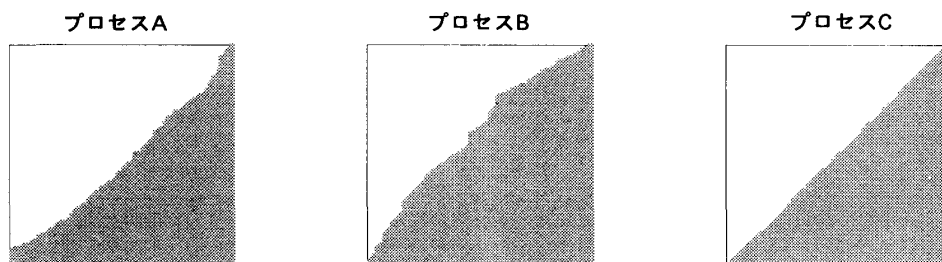
セラピスト クライアント	プロセスA					プロセスB					プロセスC					
	—	R	C	K	E	E	C	Q	R	K	Q	R	K	D		
1軸	s	o	s	s	s	s	o	s	s	s	s	o	o	o	s	o
2軸	o	o	s	o	o	o	s	s	o	s	s	s	s	o	s	s
3軸	s	o	s	s	s	o	o	o	o	o	o	s	s	o	s	o

有効でない共感的コミュニケーション群

セラピスト クライアント	プロセスA					プロセスB					プロセスC					
	A	R	D	I	A	C	K	E	C	Q	Q	R	D	K		
1軸	s	o	s	o	s	s	o	s	s	s	s	o	o	o	s	o
2軸	o	o	s	o	o	o	s	s	o	s	s	s	s	o	s	s
3軸	s	o	s	s	s	o	o	o	o	o	o	s	r	o	s	o

Figure 1 クラスタ分析の結果

有効なコミュニケーション群



有効でないコミュニケーション群

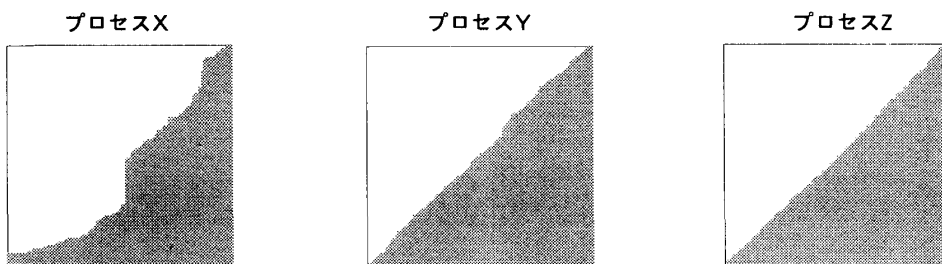


Figure 2 各クラスターの累積相対度数グラフ  
（縦軸が出現頻度の割合、横軸は時間軸で右に行くほど面接の終盤に近づく）

回面接と同じ構造をもっており、Thの承認との間で正の相関がみられなかったことは先行研究と整合的であった。Thの質問との間に負の相関がみられなかったことと、Thの解釈との間に正の相関がみられなかったことについては、イヌネコ法という実験方法が影響していることが考えられた。

**カテゴリーの出現パターンに注目した分析** Figure 1のプロセスAは、Thの1軸がSであるものが全て含まれていること、Clの3軸が全てOであることから、Th自身の体験を言語化する発言が、Thの枠組みに立ったうえで言語化されたClの発言を導いていると考えられる。そして、これはFigure 1から面接の後半に多く見

られることがわかる。同様に、プロセスBではThの質問がClの事実に関する客観的な発言を導き、それは面接の前半に多く見られることがわかる。プロセスCはThの反射と相槌がCl自己開示を導き、それが面接全体にわたって出現している。このことから、有効な共感的コミュニケーションは、面接全体を通してThが反映と相槌によってClの自己開示を促進しつつ、面接の前半では面接の前半ではClの置かれている客観的な状況を知るために質問を用いてClから事実に関する情報を引き出し、そして、面接の後半ではThが面接中に感じたClに対する考えや思いを言語化し、伝達していくという特徴が明らかになった。