

カウンセリング対話における賛辞使用と受容の不一致発見 Discovery of Discrepancy between Use and Acceptance of Compliments

井上 雅史^{†*} 花田 里欧子[‡] 古山 宣洋^{*} 池田 久美[‡]
Masashi Inoue Ryoko Hanada Nobuhiro Furuyama Kumi Ikeda

1. はじめに

心理臨床対話において、セラピストがクライアントに働きかける対話技法が、しばしば意図したとおりに機能しない。本研究では、そのような機能不全解消の一助として、特に「そんなことができるなんてすごいですね」などとクライアントの資質に焦点を当てる「コンプリメント[1]」と呼ばれる技法（賛辞技法）を取り上げ、セラピストの用いる賛辞表現と、クライアントが賛辞として認識する表現とを、語彙のレベルで比較する。実際の面接場面で、セラピスト自身が考える賛辞技法使用場面と、クライアントが受け止めた技法使用場面での出現語を対比した。その結果、セラピストは問題の困難さに焦点を当てて賛辞技法を使用する傾向があるのに対し、クライアントは、自己の内面に踏み込んだ言葉によって励まされているという傾向がみられた。

2. 関連研究

賛辞技法は、『何らかの理由で無力にされた人が力をつけ、自らのコントロール力を取り戻す』、エンパワーメントの働きをしていると考えられる。臨床心理の領域におけるエンパワーメント研究の例として、鈴木らは、いじめられた予備校生に対する受容、共感、対人関係のスキルアップを目指すアサーショントレーニングの事例を報告している[2]。エンパワーメントについては、心理臨床に加えて、社会福祉の領域や、医療の領域でしばしば研究が行われてきている。しかしエンパワーメントに関する先行研究は、事例報告や概念整理に留まっており、実証的な分析がなされていない。また、個人を取り巻く社会環境の持つエンパワーメント機能に焦点があてられることが多く、個別のコミュニケーションの中で、個人がエンパワーされる機構の解明は、十分に進んでいない。

池田は、心理臨床対話の中の賛辞技法の「エンパワーメント」としての働きを定量的にとらえるために、語彙の使用傾向を対応分析で2次元的に描写した。その結果、賛辞技法が行われている際の語を特徴付ける上で、「クライアントを説明する」語であるか「状況を説明する」語であるか、という観点を設定可能であることを見出した[3]。しかしこの研究では、対話内での語の出現の有無を問題として、その出現回数の情報を用いていない。また、セラピストが考えるエンパワーメントと、クライアントが期待するエンパワーメントとを区別していない。そこで本研究では、語の出現頻度の情報を用いて、セラピストによる賛辞技法の使用と、クライアントによるその受け止め方の違いを、把握することを目指す。

3. データ

3.1 対象対話と参与者

データの収集は、池田[3]による。心理臨床面接技能の向上を目指す者が、自発的に参加する学習会で実施された、17のカウンセリング対話を対象とした。クライアントは14名（男性3名、女性11名）であり、セラピストは15名（男性6名、女性9名）であった。二名のセラピストが協力して実施した対話があるため、セラピストが一名多くなっている。この学習会では、心理臨床面接を実施後、面接の録画、トランスクリプションをもとに、そこでのコミュニケーションを検討する。セラピストとクライアントの役割の決定は、自発的立候補による。クライアントは実際に本人が困っていることについて相談をする。また、今回の録画及びトランスクリプションは、参加者の同意の元に分析された。

調査は留め置き法を用いた。2008年10月に一斉に調査物を郵送し、11月頃を目処に返信を依頼した。クライアント16名とセラピスト17名に依頼し、クライアント14名、セラピスト15名から回答を得た。

3.2 言語データの作成

調査協力依頼書を分析対象者に渡し、同意を得られた者にトランスクリプションと面接の映像を収めたCD-R、作業内容を示した書類を郵送した。映像を見ながら、トランスクリプションにセラピストには『何らかの理由で無力にされた状態から力をつけ、自らのコントロール力を取り戻せたとき』であると思われると個所に、クライアントには『セラピストが、クライアント本人に役に立つ資質に気づき、それに触れ、言及したとき』と思われる個所に線を引くよう依頼した。ここでセラピストとクライアントに対する表現が対称でないのは、賛辞技法によるエンパワーメントを、それぞれの立場で言い表すためである。

3.3 前処理

トランスクリプション中でセラピストあるいはクライアントによってマークされた個所は、文あるいは文に近いテキストである。これらのテキストデータを、美和ら[4]の手順を参考にしつつ、語の集合に変換する。K.H.coder¹を用いて分かち書きし、句読点、助詞、特殊記号、非定形文字（伸ばす音などの言葉になっていないもの）を削除した。さらに表記の揺れを統一した（例えば、「やっぱり」・「やっぱ」→「やっぱ」、「いい」・「良い」→「いい」、「ととても」・「とても」→「とても」、「まあ」・「まあ」→「まあ」）。またプライバシー保護及び表記統一の観点から、以下の置換を行った：「私」などセラピストを指す語→「セラピスト」、クライアントを指す語→「クライアントの名前」、面接において出現したセラピストでもクライアントでもない人物名や役職名→「面接外の人」。

[†]山形大学 Yamagata University

[‡]京都教育大学 Kyoto University for Education

*国立情報学研究所 National Institute of Informatics

本研究では、カウンセリング一般に見出される語の使用法の特徴抽出に興味がある。そこで、得られた語彙集合 V から、一般的でないと思われざる語を排除するために、出現頻度が 2 以上のもののみを分析対象とした。加えて、特定の対話のみに出現する語は、その対話で取り上げている話題に強く依存する語と考えられるため、2 つ以上の対話に出現する語のみを分析対象とした。

当初セラピスト及びクライアントによって抽出された個所に含まれる語意数は |V|=476 であった。各語の平均出現回数は 3.12 回、標準偏差は 6.89 であった。上述の前処理後の語彙数 |V'|=113 となった。

4. 分析

ここでは、語の出現頻度の観点から、セラピストとクライアントのコンプリメントに関する見方の違いを明らかにする。出現頻度上位の 10 語を表 1 に掲載する。この表を見ると、細かな順位の相違はあるものの、セラピストが賛辞と自己判断した箇所で頻繁に使用されている語と、クライアントが賛辞と感じた箇所で頻繁に使用されている語は、類似しており、両者に食い違いは発生していないように見える。しかし、我々の以前の調査で、両者の抜き出した個所はおおよそ 6% しか一致していないことが分かっている[5]。このことから、「すごい」などの例外となる語はあるものの、これらの高頻度語は一種の機能語であって、発話の性質に依らず使用されている語である可能性がある。そこで、上位 20 の高頻度語を除いた上で、頻度上位語をまとめたものが表 2 である。「感じ」や「どう」といった語は共通するものの、感情や行為にまつわる語彙で、セラピストが賛辞として使用している語と、クライアントが賛辞として受け止めている語に違いがあることが見て取れる。

表 1 出現頻度上位の語

全体		セラピスト		クライアント	
語	頻度	語	頻度	語	頻度
いう	64	いう	22	いう	42
思う	45	こと	19	すごい	30
何か	42	思う	18	役割	28
役割	41	それ	18	思う	27
すごい	40	何か	15	何か	27
こと	39	役割	13	まあ	25
まあ	38	まあ	13	やる	22
それ	36	やる	11	こう	22
やる	33	すごい	10	ない (助)	21
こう	31	ない (助)	9	こと	20

表 2 出現頻度上位の語

全体		セラピスト		クライアント	
語	頻度	語	頻度	語	頻度
感じ	16	感じ	7	今	13
今	16	言う	6	ふん	11
どう	13	話す	6	話	10
話	13	どう	5	感じ	9
ふん	12	なる	5	うん	8

聞く	12	もの	5	どう	8
うん	10	しんどい	5	聞く	8
じゃあ	10	聞く	4	考える	8
そう	10	ない (形)	4	自分	8
考える	10	難しい	4	入る	8

5. 考察

表 2 のセラピスト部分に特徴的な語として、「言う」「話す」「しんどい」「難しい」に気付く。一方クライアントに特徴的な語として、「今」「考える」「自分」「入る」という語がみられる。これらの語群が指し示す対象を一般化すると、セラピストにおいては (クライアントの抱えている問題が) 「しんどい」「難しい」ものであり、(クライアントがそれについて) 「言う」「話す」ことが賛辞されるべきことと捉えているのに対し、クライアントは、「今」「自分」が「考えて」いるという内的な行為に触れられることによってエンパワーされていると解釈できる。

6. おわりに

心理臨床対話において、セラピストが用いる賛辞技法が、クライアントによってセラピストの意図したとおりに受け取れないという問題がある。本報告では、こうした食い違いを単語レベルで特徴付けるために、セラピスト自身が「賛辞技法を用いた」と思っている発話、クライアントが「賛辞によって力づけられた」と思った発話をそれぞれ抽出し、それらに共通する、あるいは共通しない語彙の特徴を調べた。その結果、セラピストは問題の困難さに焦点を当てて賛辞技法を使用する傾向があるのに対し、クライアントは、自己の内面に踏み込んだ言葉に励まされている可能性が示唆された。

今後は、セラピスト及びクライアントによって抜き出された個所以外のテキストとの、語の使用に関する違いも調査する計画である。

参考文献

- [1] I.K. Barg, Y. Dolan, “解決の物語 希望がふくらむ臨床事例集” 金剛出版(2003)
- [2] 鈴木 純江, 鈴木 聡志, “いじめられ体験をもつ予備校生に対するカウンセリング—エンパワメントの観点から—”, カウンセリング研究. Vol.39, No.1, pp.49-58(2006)
- [3] 池田 久美, “臨床心理面接場面におけるエンパワメントの考察—テキストマイニングを用いて—”, 京都教育大学修士論文(2009)
- [4] 藤井 美和, 小杉 考司, 李政 元, “福祉・心理・看護のテキストマイニング入門”, 中央法規出版(2005)
- [5] Ryoko Hanada, Masashi Inoue, Nobuhiro Furuyama, “Successful and unsuccessful “compliment” in Japanese: The cultural perspective of the communication in solution focused brief therapy”, 2008 Conference on Solution Focused Practice, Austin TX, November 14 - 15 (2008)

¹ <http://khc.sourceforge.net/>