

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成 25 年 5 月 31 日現在

機関番号：33910

研究種目：若手研究（B）

研究期間：2010～2012

課題番号：22730490

研究課題名（和文） 悩み相談における非専門家の対応—日常的な相談内容に潜む困難さ—

研究課題名（英文） Responses of non-professionals during consultations in daily life

研究代表者

高比良 美詠子（TAKAHIRA MIEKO）

中部大学・人文学部・准教授

研究者番号：80370097

研究成果の概要（和文）：本研究では、「悩みを相談される人（サポートを提供する人）」に焦点を当てながら、日常の悩み相談場面で生じているプロセスについて実証的な検討を行った。4つの研究により、被相談者が対応困難と感じる相談内容、被相談者が示す感情反応と対処行動の関係、オンライン掲示板で行われる相談内容と対応の特徴、被相談者の対応に影響する諸要因を検討し、悩み相談における非専門家の対応について総合的に考察した。

研究成果の概要（英文）： This research focused attention on the psychological process of non-professional consultees when they were consulted from their close friends. I examined the contents consulted to non-professional consultees, the relationships between the emotions and responses of non-professional consultees when they were consulted from their friends, the nature of consultation on the web, and the various factors to have effect on response of consultees. Finally, I carried out discussion of these results.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2010年度	1,200,000	360,000	1,560,000
2011年度	1,000,000	300,000	1,300,000
2012年度	900,000	270,000	1,170,000
総計	3,100,000	930,000	4,030,000

研究分野：社会心理学

科研費の分科・細目：心理学・社会心理学

キーワード：対人コミュニケーション、相談、自己開示、ソーシャルサポート、ストレス反応

1. 研究開始当初の背景

自分が抱えている悩みや葛藤などを他者に話す行為が心身の健康に及ぼす影響については、社会心理学の多くの領域で検討されてきた。そして、相談をすることが、「相談者」の心身の健康や課題遂行などにポジティブな影響を与えることが実証されてきた。

例えば、自己開示、コーピング、ソーシャル

スキルに関する研究では、悩み相談場面における「相談者」の行動が独立変数であり、悩み相談を行った結果としての「相談者」の心身の健康状態の向上が従属変数になる場合が多い。そして、悩み事をどのような形で打ち明けると、相談者のストレスが効果的に解消されるのか（相談者の適応の向上に役立つのか）という視点から多くの研究が行われてきた。

一方、ソーシャルサポート研究では、悩みを抱えている人は、どのようなサポートを必要としているのかという観点から盛んに研究がおこなわれてきた。そのため、自分が悩みを相談したときに、相談相手はどのように反応してきた（あるいは反応するだろう）という「相談者」の解釈や期待が独立変数であり、そのような解釈を行った結果としての「相談者」の心身の健康状態が従属変数として扱われてきた。このように整理すると、これまでに行われてきた研究では、「悩みを相談する人（サポートを受ける人）」の行動や心身の状態に焦点を当てたものが多数を占めている。つまり、悩みを相談するという行為が、「相談者」にどのような帰結をもたらすかという問題についての検討が多かった。

その一方で、「悩みを相談される相手（サポートを提供する人）」には、どのような影響が生じるのかという方向からの検討は、十分に行われてこなかった。日常生活で生じる相談行為の多くには、悩みを相談する人だけでなく、悩みを相談される人も明確に存在している。そのため、相談者（サポートを受ける人）に生じる影響を検討するとともに、相談相手（サポートを提供する人）に生じる影響を検討することも必要だと考えられる。そこで、本研究では、「被相談者」に焦点をあてた検討を行う。

なお、悩みの相談場面において「被相談者」が示す対応のバリエーションを検討した研究はこれまでにいくつか行われているが、大きく分けて、医療関係者、弁護士、教師、臨床カウンセラーといった、特別な専門知識を持つ専門家が被相談者である場合と、特別な専門知識を持たない身近な非専門家（例えば、友だちなど）が被相談者である場合の2つのタイプの研究が存在する。しかし、日常生活に関する不安や悩みストレスについての相談相手としては、家族・友人・上司・同僚など、身近な非専門家が選ばれやすく、医療関係者、弁護士、教師、臨床カウンセラー等の専門家を挙げる人は、数パーセントにとどまっている。

そこで本研究では、日常生活における相談相手として、友達などの「身近な非専門家」に着目する。その上で、以下の4つの観点から、悩み相談における被相談者の対応について多角的に検討を行う。

2. 研究の目的

- (1) 被相談者が対応困難と感じる相談内容およびその対応を検討する（研究1）。
- (2) 被相談者が示す感情反応と対処行動の関係について検討する（研究2）
- (3) オンラインの掲示板（ユーザー参加型の

Q&A サイト）で行われる相談内容と対応の特徴を検討する（研究3）。

- (4) 被相談者の対応に影響する要因について検討する（研究4）

3. 研究の方法

(1) 研究1では、大学生199名（男性91名、女性108名）を対象に、人から受けた代表的な相談内容と対応困難と感じた相談内容を尋ねる自由記述式の質問紙調査を行った。

(2) 研究2では、大学生180名（男性88名、女性92名）を対象に、対応困難な相談を受けた時の自分の対応について尋ねる質問紙調査を行った。

(3) 研究3では、国立情報学研究所(NII)が研究利用のために提供しているYahoo!知恵袋（ユーザー参加型のQ&Aサイト）のデータを対象に内容分析を行った。

(4) 研究4では、大学生11名（男性4名、女性7名）を対象に、半構造化インタビューを行った。

4. 研究成果

(1) 研究1では、自由記述回答で得られた内容を、質問項目ごとに、質的研究法の1つであるグラウンデッド・セオリー・アプローチに基づき分析した。得られた自由記述の内容は、意味の類似性に基づいて、いくつかのカテゴリーにまとめられた。

対応や返答に困った相談内容については、「家庭問題」、「学校問題」、「友人問題」、「恋愛問題」、「精神的問題」、「将来の問題」の6カテゴリーに分類された。挙げられた相談内容は多岐に渡るが、対人関係上の深刻なトラブルや、精神疾患および自殺にかかわる相談なども一部に含まれていた。

自分が経験した感情や思考については、「悲しみ」、「嬉しさ」、「苛立ち」、「嫌悪」、「不安」、「応援」、「諦め」、「困惑」、「同情」、「呆れ」の10カテゴリーに分類された。なお、これらの感情は、主に、「相談内容」、「相談相手」、「相談された自分」に向けられていた。

自分が行った対応については、「内容把握（傾聴と理解、質問と確認）」、「自己判断の伝達（肯定と否定、自己の思いや知識の伝達、解決方法の提案）」、「相手に対する共感（励まし、相づち）」、「受け流し」、「相手の期待に沿った対応」、「継続的対応」の上位6カテゴリーに分類された。これらのカテゴリーは、素人カウンセラー研究（e.g., 篠崎, 1998; 原田, 2003）によって生成されたカテゴリーと共通点を持っていたが、逃避的な性質を持つ「受け流し」など、独自のカテゴリーもみられた。

(2) 研究2では、自由記述の結果に基づき、困難な相談に対する非専門家の対応と、その中で経験する感情を測定する尺度を作成し、困難な相談を友人から持ちかけられたときの、非専門家の感情と対応の関係を検討した。

① 被相談者が経験する感情：31項目に対して、探索的因子分析（主因子法、プロマックス回転）を行った。因子数は、固有値と解釈可能性を考慮した上で5因子と定めた。十分な負荷量を示さなかった11項目を除外し、最終的に20項目を採用した。項目内容から、第1因子を「苛立ち」、第2因子を「不安」、第3因子を「喜び」、第4因子を「悲しみ」、第5因子を「諦め」とした。

続いて、被相談者が感じる5つの感情の意味構造に対する理解を深めるために、コレスポンデンス分析を行った。その結果、被相談者が示す感情は、相手への同調性が低く、覚醒度が高い「苛立ち」や「喜び」、相手への同調性が低く、覚醒度が低い「無力感」、相手への同調性が高く、覚醒度が低い「悲しみ」の3つに大別される可能性が示唆された。「不安」については、3つの反応の中間近くに付置されていた。これらの結果から、自分自身が直接トラブルに巻き込まれていなくても、相談を受けるという行為によって、「いらだち」や「喜び」のような覚醒度の高い感情が生じうる可能性が示された。また、トラブルを追体験することによって、相手に同調した「悲しみ」のような感情も生じることが示された。

なお、この5つの感情は、経験されやすいグループと経験されにくいグループに2分することができ、喜び、不安、無力感は比較的経験されやすく、悲しみや苛立ちは、相対的に経験されにくいことが示された。被相談者は、トラブルの当事者ではないため、そのトラブル自体から生じる感情よりも、相談場面でのやりとりから生じる感情の方をより経験しやすい。そのため、相談されたことによる喜びと、相談にうまく対応できるかという不安と、この相談に対して自分できることは何もないという無力感が、被相談者の経験する感情の主体となっていると考えられる。ただし、相談場面でのやりとりから生じる感情であっても、いらだちのように、相談相手に直接向けられる活性化したネガティブ感情は、経験される頻度が低かった。これは、被相談者が、親密な友人に対して、活性化したネガティブ感情を持つことにためらいを感じていることが影響しているかもしれない。

② 被相談者が行う対応：35項目から成る尺度に対して、探索的因子分析（主因子法、

プロマックス回転）を行った。因子数は、固有値と解釈可能性を考慮した上で、4因子と定めた。十分な負荷量を示さなかった11項目を除外し、最終的に24項目を採用した。項目内容から、第1因子を「傾聴」、第2因子を「提案」、第3因子を「声かけ・励まし」、第4因子を「相手の行動の肯定」とした。

次に、被相談者が行う4つの対応の意味構造に対する理解を深めるために、コレスポンデンス分析を行った。その結果、身近な友人に難しい悩みを相談されたときに、被相談者が示す対応は、相談者に対して新規の提案や積極的な肯定を行わない「傾聴」、相談者に対して積極的な提案を行う「提案」、相談者に対して積極的な肯定を示す「肯定」の3つに大別されることが示唆された。「励まし」については、3つの反応の中間近くに付置されていた。

そして、この4つの反応の中では、新規の提案や積極的な肯定を行わず、相談者の語りを引き出すことに専念する「傾聴」が、相談内容に関わらず最も多く行われており、日常的な悩み相談における基本的な姿勢となっている様子が見えられた。相談場面における被相談者の発言を収集し、分類を行っている原田(2003)も、「傾聴」がラポール形成と問題共有の基礎として機能している点を指摘している。また、「傾聴」は、カウンセラー、医療関係者、弁護士、教師など、専門家による相談業務においても主要な技法として頻りに利用されており、相談場面にける必須の技法として定着していると言える。

なお、被相談者の対応を、相談者に提供されるサポートとして捉えた場合、「傾聴」「励まし」「肯定」は相手の感情処理を助ける情緒的サポートに、「提案」は相手の目的追及を助ける道具的サポートに分類することができる。このようにみると、日常的な悩み事相談場面における被相談者の対応は、情緒的サポートを中心にしたものが多くなっているが、これには相談者のニーズが影響している可能性がある。

心身の不調や法的なトラブルなど、現在の生活を根本から脅かす重大な事態が発生した場合、相談者は、情緒的サポートだけではなく、その問題の解決に実質的に寄与する道具的なサポートを求めるといった必要性が高まる。その場合、問題の解決につながる技術および知識を持つと思われる専門家を訪れるという選択がなされる。そして、相談者と被相談者の間では金銭的な契約が結ばれ、専門家から、問題解決の設定や、問題解決に向けた計画及び履行が提供される（原田, 2003）。

一方、日常生活で生じる不安や悩みについての相談では、対等な関係にある非専門家同士の自発的なやり取りが基本となるため、特別な専門知識の提供より、相談者の感情的な混乱の処理を助ける情緒的なサポートの方がより期待されやすい。また、近年のサポート研究では、サポートされていることが明確にわかるような可視性の高いサポートが提供された場合、むしろサポートを受ける人の不快感を高め、適応水準が低下することが示されている(Bolger, 2007)。そのため、問題解決に向けて、被相談者が積極的に事態に介入していく「提案」よりも、サポートの可視性が低く、相談者の自尊心を脅かさない「傾聴」「励まし」「肯定」のような情緒的なサポートが、友人間の相談場面では中心的な反応になると考えられる。

③ 感情から対応への影響：続いて、被相談者の感情から対応への影響を検討するために、構造方程式モデリングを用いて、5つの感情の全てから、5つの対応の全てにパスを引いたパスモデルの検討を行った。有意ではないパスをモデルから除いた結果、最終モデルでは、GFI=.966, CFI=.962, RMSEA=.059となり、十分な値が得られた。この最終モデルは Figure 1 に示した。

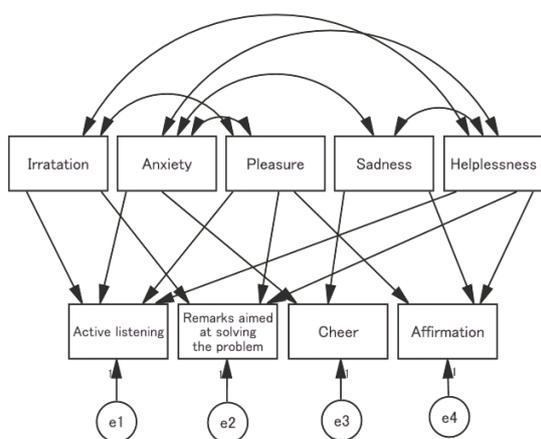


Figure 1. 感情と反応間のパスモデル

「いらだち(irritation)」は、「傾聴(active listening)」と「提案(Remarks aimed at solving the problem)」に負の効果を及ぼしており、被相談者が相談者や相談内容に対していらだちを感じているほど、傾聴や積極的介入が行われにくかった。「不安(anxiety)」は、「傾聴」と「励まし(cheer)」に正の効果を及ぼしており、被相談者が自分の対応力を不安に思う気持ちが強いほど、傾聴と励ましが多くみられた。「喜び(cheer)」は、「傾聴」と、「提案」と、「肯定(affirmation)」に正の効果

を及ぼしており、被相談者が相談されることに喜びを感じているほど、傾聴と忠告と肯定が多くみられた。「悲しみ(sadness)」は、「励まし」と「肯定」に正の効果を及ぼしており、被相談者が相談内容を聞いて落ち込みを強く感じているほど、励ましと肯定が多くみられた。「無力感(helplessness)」は、「傾聴」に正の効果を「提案」と「肯定」に負の効果を及ぼしていた。つまり、自分にできることはないというあきらめを強く感じるほど、傾聴が多くみられ、提案と肯定が少なかった。これらの結果は、被相談者が感じる感情の種類に応じて、実行される反応の種類が大きく異なる可能性を示唆するものである。

まとめると、相談者に対する働きかけを全般的に促進していたのは、相談されたことに対する「喜び」の感情であった。喜びの経験は、相手からの情報収集の基礎となる「傾聴」に加え、「提案」や「肯定」に代表される相手に対する積極的な働きかけも増加させていた。ポジティブな感情は、対象への接近を引き起こしやすく、援助行動に関する研究でもポジティブ感情が援助を促進することが示されているため、本研究の結果は、これらの先行研究の結果と一致するものだと言える。

一方、ネガティブ感情である「不安」と「無力感」も、相談相手の様子を知るために最低限必要な「傾聴」を促進させることが示された。しかし、相談相手の役に立ちたいという気持ちをベースにして、自分の対応力が十分かどうかを気に病む「不安」では、傾聴の他に「励まし」も促進されていたが、相談相手に対する同調性が低く、自分とは切り離してみている「無力感」では、「提案」や「肯定」のような積極性を持った行動が減少し、相談への関与をできるだけ回避する傾向が見られた。

なお、ネガティブ感情の中でも、活性度が高く、相談相手への非難を明確に含む「苛立ち」では、相手の意見に耳を傾ける「傾聴」と、相談者に対して積極的な提案を行う「提案」が減少していた。これは、不快な情報をこれ以上入力しないことで、怒りの感情が高まるのを防ぐとともに、自分のネガティブな気持ちを言葉にして相手に伝えることで、さらなる葛藤を引き起こす事態を避けようとする結果であると考えられる。また、相手に同調した結果として「悲しみ」を強く感じた場合は、そのような落ち込みを癒すことに焦点がおかれ、その結果、励ましと肯定が生じやすくなったのかもしれない。

このように、被相談者の反応の選択は、被相談者自身の感情状態に強く規定されており、

さらに、被相談者は、自身の快適さを最大化するように反応を選択している可能性が示された。これまでの研究では、「悩みを相談する人（サポートを受ける人）」の立場から、サポートを受ける人にとって最適な反応のあり方が検討されることが多かった。しかし、その反応を出す主体が「悩みを相談される相手（サポートを提供する人）」である以上、相談場面で提供されるサポートは、悩みを相談される相手にとっても合理性をもつ必要がある。その前提を考慮に入れた上で、双方の立場から望ましい反応の在り方を模索していくことが、今後の課題だと言える。

(3) 研究3では、Yahoo! 知恵袋（ユーザー参加型のQ&Aサイト）β版の研究機関向け公開データを利用し、2004年4月1日～2005年10月31日までのデータの中から、2004年6月1日～30日の解決済みの質問をランダムに抜き出し分析を行った

① 投稿された質問のカテゴリー：83,185件の質問には、質問者自身が選択した155の小カテゴリーが付されていた。そこで、質的研究法の1つであるグラウンデッド・セオリー・アプローチ（Straus & Corbin, 2004）とその修正版（木下, 1999）、および箕浦の方法（2009）などにに基づき、質問内容の意味の類似性を考慮に入れながら、これらの小カテゴリーに対してオープン・コーディングおよび軸足コーディングを行った。その結果、20種類の中カテゴリーと、4種類の大カテゴリーを生成した。各カテゴリーの名称およびカテゴリーごとの質問数はTable 1に示した。

最上位カテゴリー別にみると、「趣味・娯楽」に関する質問が44.6%とほぼ過半数を占め、中でも、PC・インターネットに関する質問が多かった。これは、Yahoo! が提供するインターネットサービス（Yahoo! オークションおよびYahoo! 知恵袋）に関する技術的な質問が多く含まれていたこととも関連している。「ライフイベント」に関わる質問は21.9%であり、恋愛・結婚に関する質問や、心身の病気に関する相談が多くみられた。「日常生活」に関する質問は16.9%であり、食生活に関する相談などがよく行われていた。「一般教養」に関する質問は16.7%であり、理系および文系の基礎知識について問うものが多かった。

また、相談内容に注目すると、全体的に、現在自分が必要とする知識や技術に関する情報の提供をピンポイントで求めるタイプの質問が多く、道具的・情動的サポートが希求されている様子が見えがえた。研究4の半構造化インタビューの結果からも、オンライ

ン上のQ&Aサイトが、自分が欲しい答えを効率的に得るための手段として認識されている様子が示唆されており、研究3と一致する結果だと言える。

Table 1 投稿された質問カテゴリー

大	中	質問数(%)
一般 教養	a. 時事問題	2544件(3.1)
	b. 話題の人	3234件(3.9)
	c. 一般教養	7008件(8.4)
	d. マナー	1077件(1.3)
ライフ イベント	e. 学校	1436件(1.7)
	f. 就職	2857件(3.4)
	g. スキルアップ	264件(0.3)
	h. 恋愛・結婚	6028件(7.2)
	i. 出産・育児	1549件(1.9)
	j. 病気	6115件(7.4)
日常 生活	k. 衣服・美容	2976件(3.6)
	l. 食事	4157件(5.0)
	m. 住居	3392件(4.1)
	n. 家計	1823件(2.2)
	o. 法律・役所	1659件(2.0)
趣味・ 娯楽	p. アウトドア系	5989件(7.2)
	q. インドア系	9042件(10.9)
	r. PC・ネット	18109件(21.8)
	s. 旅行・観光	3069件(3.7)
	t. ギャンブル	857件(1.0)
合計		83185件(100)

② 回答者の反応：各質問に対する回答者（被相談者）側の意識を探るために、カテゴリーの違いにより回答数の平均値に差が見られるかどうかを1要因の分散分析により検討した。大カテゴリーによる分析では、4つのカテゴリー間に有意差が見られ($F(3, 83181)=835.23, p<001$)、他のカテゴリー（5.10～5.18個）に比べ、ライフイベントに対する回答数が有意に多かった（7.18個）。続いて、中カテゴリーを用いて同様の分析を行った場合も、同じく20のカテゴリー間に有意差が見られた($F(19, 83165)=332.89, p<001$)。この場合、ライフイベントの中の、「恋愛・結婚」「出産・育児」に対して最も回答数が多く（7.91～8.40個）、ついで、ライフイベントの中の「学校」と、「一般教養」の中の「マナー」の回答数が多かった（7.02～7.33個）。回答数が最も少なかったのは、ライフイベントの中の「スキルアップ」であり（3.42個）、ついで少なかったのは、趣味・娯楽の中の「インドア系」だった（4.01個）。

このように、趣味・娯楽に関しては、質問数は最も多いが、それに対する回答数は必ず

しも多くないという傾向がみられた。それに比べ、ライフイベントに関しては、質問数は趣味・娯楽の半分程度にとどまるものの、回答数は全体的に多いことが示された。これは、恋愛、結婚、出産、育児などのイベントは、多くの人が人生の中で実際に経験するため、回答を返しやすいたことが原因の1つとして挙げられるだろう。また、一般教養のように知識を問うタイプ質問とは異なり、ライフイベントに対する対処法は答えが1つに定まらないことが多く、それが多くの回答を引き出す結果に繋がったと考えられる。

以上の結果をまとめると、オンライン上のQ&Aサイトは、道具的・情動的サポートの効率的な獲得手段として最も多く利用されている一方で、対面と同様に、個人にとって重要なライフイベント(家庭問題、学校問題、友人問題、恋愛問題、精神的問題、将来の問題など)に関する相談にも利用されていた。また、個人のライフイベントに関連する質問に対しては、より多くの回答が付くことが示された。

(4) 研究4では、大学生11名を対象に、半構造化インタビューを行った。グラウンデッド・セオリー・アプローチとその修正版、および箕浦の方法(2009)などを用いて、日常の悩み相談場面における被相談者の対応に影響する要因を抽出した。その結果、実体験を通しての個人的知識(これまでの相談経験および被相談経験からの知識)と、体系化された専門知識(心理学およびそれ以外の領域からの専門知識)から成る「相談関連知識」と、コミュニケーション・スキル、問題解決スキル、自己および他者への認識などから成る、「問題解決場面におけるコミュニケーション志向性」が、相談行動のあり方に影響する要因として抽出された。また、相談を受けたときに生じる個人内プロセスをモンタージュ法によって重ね合わせた結果、相談者に対する対応が、「相談関連知識」および「コミュニケーション志向性」の高低のパターンによって類型化されることが示された。これらは、悩み事を他者に相談する・相談されるという行為の意味を、被相談者がどのように捉えているかという認識文脈のあり方が、相談場面における被相談者の反応に大きく影響していることを示唆する結果である。

相談行為が、相談者の社会的適応を助け、関係の親密化を促進する機能を持つことは、これまでに行われてきた自己開示やソーシャルサポートの研究の中で繰り返し実証されている。しかし、自己開示の研究は、「どのような自己開示が、相談者の社会的適応を高めやすいの

か」という視点から、相談者自身の行為に焦点を当てることが多かった。また、ソーシャルサポートの研究では、「どのようなサポートが、相談者の社会的適応の向上に寄与するのか」という問題に焦点が当てられ、相談者にとって最も都合のよいサポートのあり方が探求されてきた。しかし、現実場面では、被相談者(相談を受ける側)も、自らのコストとベネフィットを考慮に入れて行動する主体であり、相談者の望みを第一に優先するとは限らない。本研究においても、被相談者が、相談者の気持ちと自分の気持ちの双方を考慮に入れながら、慎重に行動を選択している様子が示された。

よって、非専門家同士で行われる日常的な相談行為が、人の社会的適応に及ぼす意味をより包括的に理解するためには、相談者の感情および行動にのみ注目するのではなく、被相談者が、相談されるという行為をどのように意味づけ、実際にどのような行動を選択しているのかを明らかにする研究が、さらに必要になると思われる。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文] (計1件)

- ① Takahira, M. (2012). How do people feel and react when friends consult them?: Responses of non-professionals during consultations in daily life, *Journal of Educational Sciences & Psychology*, Vol. II(2), 84-95. 査読有

[学会発表] (計3件)

- ① Takahira, M. (2012). *Recipients' emotion and responses in daily counseling and helping situation: A comparison of recipients with high and low social skills*. Presented at the 30th International Congress of Psychology, Cape Town, SOUTH AFRICA. (2012/7/26).
- ② Takahira, M. (2011). *Recipient's responses in daily counseling and helping situation*. Presented at the 3rd International Conference on Education and Educational Psychology. Istanbul, TURKEY. (2011/10/21)

6. 研究組織

(1) 研究代表者

高比良 美詠子 (TAKAHIRA MIEKO)

中部大学・人文学部・准教授

研究者番号: 80370097