

平成 30 年 6 月 14 日現在

機関番号：13501

研究種目：研究活動スタート支援

研究期間：2016～2017

課題番号：16H06833

研究課題名(和文) 来談意欲を高める援助者のコミュニケーション：解明と実践

研究課題名(英文) Helpers' Communication to Promote Clients' Motivation to Seek Psychological Help

研究代表者

田中 健史朗 (TANAKA, Kenshiro)

山梨大学・大学院総合研究部・准教授

研究者番号：60781101

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,100,000円

研究成果の概要(和文)：本研究の目的は、相談場面において相談者の来談意欲を高める援助者の効果的なコミュニケーションを解明することである。そのために、相談場面において援助者のコミュニケーションを録画し、映像解析と対人プロセス想起法をもとに来談意欲との関連を検討した。その結果、相談者の来談意欲に関連する援助者のコミュニケーションが明らかになった。

また、解明された効果的なコミュニケーションについて援助者養成への応用可能性を検討するため実践を行った。その結果、相談者の来談意欲を高めるために効果的な援助者コミュニケーションは、レクチャーすることによって相談内容に改善がみられることが明らかになった。

研究成果の概要(英文)：The aim of this study was to reveal effective helpers' communication for promoting clients' motivation to seek psychological help. Therefore, helpers' communication in the counseling sessions was recorded and its connection with clients' motivation to seek psychological help was analyzed.

Moreover, participants were given a lecture on the elucidated communications. The result indicated that the lecture improved their helping skills.

研究分野：臨床心理学

キーワード：来談意欲 コミュニケーション 試行カウンセリング 対人プロセス想起法 映像解析 援助者養成

1. 研究開始当初の背景

日本では、様々な心理的問題が発生しており、多くの領域で対応が求められている。心理的問題への対応に関する課題の1つに、相談者の来談意欲が高まらず、継続的な相談に至らないことが挙げられる。相談者の50%に心理的問題の好転が起きるまでに必要な相談回数は10から20回とされ (Hansen et al., 2002)、相談者の75%に心理的問題の好転が起きるまでには約58回の継続的な相談が必要であるとされている (Cooper, 2008)。しかし、学生相談機関で調査した杉野 (2013) の結果では、相談回数1回が最も多く全体の42%を占めており、相談回数10回未満が全体の75%を占めている。このことから、本来は相談を実施することが望ましい場合であっても、相談者が継続的な相談に至っていないという課題が考えられる。そのため、援助者は相談者の来談意欲を高め、継続的な相談を促進するコミュニケーションをとることが望まれる。

援助者の効果的なコミュニケーションについては海外のいくつかの研究で検討されており、質問、励まし、傾聴などがそれぞれ個別に取り上げられている (Cooper, 2008)。しかし、具体的に援助者が相談者に対してどのようにコミュニケーションをとれば良いのかという指針が明確になっていない。相談者の来談意欲を高める援助者のコミュニケーションを解明することは、どのように援助者が相談者に接すれば継続的な相談を促進する援助となりうるのかについての知見を提供することができる。これは、幅広い援助活動において有益な知見であり、医療・福祉・教育・産業・司法などの領域を問わず貢献できる。

2. 研究の目的

本研究の目的は、相談場面において相談者の来談意欲を高める援助者の効果的なコミュニケーションを解明することである。そのために、相談場面における援助者のコミュニケーションを録画し、映像解析と対人プロセス想起法をもとに来談意欲との関連を検討する。また、解明された知見の援助者養成プログラムへの応用可能性も検討する。そのために、大学生を対象とした実践を行い、その効果を実践の実施前後におけるコミュニケーションの変化を比較することで検討する。このことにより、「相談者の来談意欲を高める援助者の効果的なコミュニケーションの提言」と、「援助者養成プログラム開発へと発展させる基盤になる知見を提示する」ことを目指す。具体的には、以下のことを明らかにする。

(1) 相談場面を録画し映像解析を行うことにより、援助者の言語的および非言語的コミュニケーションと相談者が評定した来談意欲との関連を統計的に明らかにする。

(2) 相談者に相談場面の映像を観て相談中の体験を振り返ってもらう対人プロセス想起法により、援助者のコミュニケーションが来談意欲へどのように影響を与えたのかという体験プロセスを質的に明らかにする。

(3) 教員志望の大学生を対象に、解明された効果的なコミュニケーションを習得する実践を行い、実践前後の試行カウンセリングを比較検討することにより、援助者養成プログラムへの応用可能性を提示する。

3. 研究の方法

来談意欲を高める援助者のコミュニケーションを解明するために2つの手法を用いた研究を行った。まず、相談場面を録画した映像の解析によってコーディングされた援助者のコミュニケーションと相談後に相談者が評定した来談意欲との関連を統計的検定により検証した (研究I-i)。次に、録画した映像を相談者に観てもらい、相談中の体験プロセスをインタビューし、質的に調査した (研究I-ii)。

また、解明された効果的なコミュニケーションについて援助者養成への応用可能性を検討するため実践を行った (研究II)。研究参加者は大学生であり、研究Iで解明された効果的なコミュニケーションについてレクチャーを行った。そして、実践前後に試行カウンセリングを行い、映像解析によってコーディングされた研究参加者のコミュニケーションを統計的検定により比較した。

4. 研究成果

研究Iの結果、援助者の肯定的 *Self-involving* 技法や肯定的配慮、要約といったコミュニケーション技法が相談者の来談意欲に正の影響を与えていることが明らかになった。また、それらの技法は相談者が「話を理解してもらっている」、「共感してもらっている」、「肯定・受容された」感覚として体験されていることが明らかになった。これらの成果の一部を日本カウンセリング学会第50回記念大会および日本心理学会第81回大会において発表された。具体的には以下の成果を報告した。

(1) 相談者の来談意欲に関連する要因

研究参加者は、44名 (男性16名、女性28名) の大学生であり、平均年齢は、20.1歳であった ($SD=1.6$ 歳)。研究参加者には、実験者が用意したシナリオの仮想クライアントになりきってもらい、カウンセラーに相談してもらった。シナリオは、「大学のサークルでの友人関係の悩み」と「大学卒業後の進路選択の悩み」の2つの事例を用意し、研究参加者はどちらかのシナリオを提示した。面接時間は、研究参加者の負担を考慮し、Halpern (1977) を参考に、1セッション20分とした。外見的魅力等の影響を統制するため、すべての仮想カウンセリングは同一の臨床心理士が担当した。研究参加者には、仮想カウンセ

リング終了後、カウンセリングセッションの評価を Session Evaluation Questionnaire (Stiles & Snow, 1984; 桂川・国里・菅野・佐々木, 2013) 11 項目 (7 件法) を用いて回答してもらい、カウンセラーに対する印象評価を Counselor Rating Form-Short version (Corrigan & Schmidt, 1983; 田中, 2014) 12 項目 (7 件法) を用いて回答してもらった。さらに、次の来談意欲を「今後もこのカウンセラーのカウンセリングを受けたいと思いますか」という 1 項目 (7 件法) で回答してもらった。

カウンセリングセッションの評価である Session Evaluation Questionnaire は、「良さ」(1 項目のみ)、「深さ」($\alpha = .77$)、「滑らかさ」($\alpha = .72$) 3 つの下位尺度から構成され、カウンセラーに対する印象評価 Counselor Rating Form-Short version は「好意感」($\alpha = .85$)、「専門性」($\alpha = .86$)、「信頼感」($\alpha = .74$) 3 つの下位尺度から構成されている。これらの下位尺度を独立変数、来談意欲を従属変数とした重回帰分析を行った (Table 1)。

Table 1 重回帰分析の結果 (N=44)

来談意欲 (M=5.61, SD =1.4)	
<カウンセリングセッションの評価>	
良さ (M=5.59, SD =1.1)	.57 ***
深さ (M=4.94, SD =0.8)	.35 ***
滑らかさ (M=5.00, SD =0.9)	-.04
<カウンセラーに対する印象評価>	
好意感 (M=6.12, SD =0.7)	.04
専門性 (M=4.74, SD =1.0)	.00
信頼感 (M=5.40, SD =0.8)	.09
自由度調整済R ²	.74 ***

*** $p < .001$

その結果、カウンセリングセッションの「良さ」および「深さ」が来談意欲に正の影響を与えていた。クライアントがカウンセラーに対してポジティブな印象を抱くのではなく、カウンセリングセッション自体に良い評価を抱くことが来談意欲の促進のためには重要であることが明らかになった。カウンセラーは社会的に振る舞い良い印象を持ってもらうだけではなく、初回面接から専門的なカウンセリングスキルを用いて、クライアントが良さと感じることのできるようなカウンセリングを実施することが必要

であることが考えられる。

(2) 援助者と相談者の印象評価の不一致

研究参加者は、36 名 (男性 10 名, 女性 26 名) であり、平均年齢は、20.2 歳であった (SD =1.6 歳)。研究参加者には、用意されたシナリオの模擬クライアントになり、カウンセラーに相談してもらった。シナリオは、「大学のサークルでの友人関係の悩み」と「大学卒業後の進路選択の悩み」の事例を用意した。面接時間は、研究参加者の負担を考慮し、Halpern (1977) を参考に、1 セッション 20 分とした。カウンセラーは臨床心理士が担当し、外見的魅力等の影響を統制するため、すべての仮想カウンセリングを同一のカウンセラーが行った。

クライアントとカウンセラーがそれぞれ評定した Session Evaluation Questionnaire および来談意欲の関連をみるため、相関分析を行った (Table 2)。その結果、クライアントとカウンセラーそれぞれ個人内の得点については正の相関がみられたが、クライアントとカウンセラーの得点間には有意な相関がみられなかった。

本研究の結果から、クライアントとカウンセラーのカウンセリングに対する評価は必ずしも一致しておらず、評価にズレがある可能性が示された。つまり、カウンセラーがうまくいったと感じているカウンセリングでクライアントも同様に感じていると考えることには慎重になる必要がある。カウンセリングがより専門的なサービスとして確立していくには、クライアントの視点についても検討していくことが求められる。

また、クライアントのカウンセリングに対する評価と来談意欲には正の相関がみられたことから、クライアントがカウンセリングを良かったと感じている場合の多くが次も来談しようと思うということが明らかになった。特に、カウンセリング初期で継続的な来談を促す場合には、カウンセリングを良いと感じるための工夫をカウンセラーが行っていく必要もあると考えられる。

また、研究IIでは、相談者の来談意欲を高めるために効果的な援助者のコミュニケーションは、レクチャーすることによって相談

Table 2 セッション評価と来談意欲得点の平均値と標準偏差、相関分析の結果

	Mean	SD	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
<クライアントの評価>									
F1. 良さ	5.70	.89							
F2. 深さ	5.00	.78	.50 **						
F3. なめらかさ	5.07	.89	.65 ***	.40 *					
F4. 来談意欲	5.72	1.19	.73 ***	.67 ***	.47 **				
<カウンセラーの評価>									
F5. 良さ	4.75	1.25	.03	-.06	.18	.29			
F6. 深さ	4.23	.78	-.20	-.06	.03	.05	.71 ***		
F7. なめらかさ	4.24	1.30	.13	.05	.34	.27	.77 ***	.66 ***	
F8. 来談意欲	5.75	.94	.04	.04	.14	.09	.75 ***	.79 ***	.71 ***

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

内容に改善がみられることが明らかになった。

<引用文献>

・ Cooper, M (2008). *Essential Research Findings in Counselling and Psychotherapy: The Facts are Friendly*, Sage Pubns, New York.

・ Hansen, N. B., Lambert, M. J., & Forman, E. V. (2002). The psychotherapy dose-response effect and its implications for treatment delivery services. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 9, 329–343.

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 0 件)

[学会発表] (計 2 件)

① 田中健史朗 (2017). クライエントの来談意欲を高める要因ーカウンセリングセッションの評価とカウンセラーに対する印象評価に着目して, 日本カウンセリング学会第 50 回記念大会.

② 田中健史朗 (2017). カウンセリングの評価はクライアントとカウンセラーで一致するのか, 日本心理学会第 81 回大会.

[図書] (計 0 件)

[産業財産権]

○出願状況 (計 0 件)

○取得状況 (計 0 件)

[その他]

ホームページ等

https://researchmap.jp/tanaka_kenshiro/

6. 研究組織

(1)研究代表者

田中 健史朗 (TANAKA, Kenshiro)

山梨大学・大学院総合研究部・准教授

研究者番号 : 60781101