

原 著

初心者カウンセラーにおける共感の失敗に関する質的研究
—クライアントが共感を知覚した場面と知覚しなかった場面でカ
ウンセラーが感じていたこと—

田中寿夫* 神信人**

**Qualitative Study on the Empathic Failure of Beginner Counselors :
What did the counselors feel in cases where the client perceived empathy
and in cases where the client did not?**

Toshio Tanaka , Nobuhito Jin :

Abstract

This study examined the reasons for counselors to experience empathic failure. Graduate student counselors conducted mock counseling sessions with getting undergraduate students playing the role of the client. The Interpersonal Process Recall was used to identify the following two types of cases : 1) the cases where the client perceived empathy from the counselor, 2) the cases where the client did not perceive empathy from the counselor. The counselor was subsequently interviewed about what type of subjective experience they had in both cases. The analysis employed the Grounded Theory Approach; the results are listed below. In the first cases, the counselors attempted to understand their clients and have a positive and receptive interest in the client. In the second cases, the counselors tended to focus on their individual method of engaging with the client and were disturbed by client reactions that differed from their expectations. Finally, it was considered important for beginner counselors to undergo training that would enable them to appropriately control the attention given to them.

Key Words: Empathic Failure, Interpersonal Process Recall, Mock Counseling, Perceived empathy

問題

1. はじめに

Rogers (1957) は、当初、カウンセラーの共感を“クライアントの私的世界をそれが自分自身の世界であるかのように感じ取り、しかも「あたかも…のごとく」という性質 (as if quality) を決して失わない (伊東・村山監訳, 2001) ” ことと定義した。その後、Rogers (1975) は共感についての考察をさらに発展させた。岩壁 (2009) は、このRogers (1975) の議論を整理し、カウンセラーの

共感を“姿勢というような「あり方」ではなく、常にクライアントの内的で、主観的な世界へ入ろうとする「継続的な試み」であり、正確に追跡できるように意味の変化に敏感であり続けるプロセス”と説明している。近年、共感をこのように捉える立場から実施されたメタ分析では、クライアントが知覚するカウンセラーの共感とその効果の間に中程度の正の相関が報告されている (Elliott, Bohart, Watson, & Greenberg, 2011)。また、その効果の種類には、うつ状態の改善や不適切な自

* 淑徳大学大学院総合福祉研究科 (Graduate School of Integrated Human and Social Welfare, Shukutoku University)

** 淑徳大学総合福祉学部 (Shukutoku University)

受領2016.10.31 受理2017.1.25

己の取り扱いの減少など (Watson, Steckley, & McMullen, 2014)が挙げられている。今や共感は、効果的であることが実証された治療要因のひとつとして捉えられている (Norcross & Wampold, 2011)。

しかし、カウンセリングの実践場面に目を向ければ、カウンセラーはクライアントに対して常に共感的に関われるわけではない (角田, 1998)。そもそも共感できないだけでなく、カウンセラーが共感したつもりでも、それがクライアントに共感として知覚されないこともあるだろう。よりよい共感的な関わり方とはどのようなものかを明らかにするためには、これらの“共感の失敗 (Empathic Failure)”とも言える現象の原因を解明する必要がある。失敗は、誰もが体験するものであり、その性質について理解することは、よりよい実践のために役立ち、さらには初心者カウンセラーへの効果的な訓練法の開発にも貢献できるだろう。

そこで本研究では、カウンセラーがクライアントに向き合う際に、どのような思考や感情を抱く場合、この共感の失敗が生じるのか、その要因を捉えることを目指す。

2. 先行研究と本研究の目的

共感の失敗に関わると考えられる要因は、これまで様々に議論されてきた。例えば、カウンセラーがクライアントの悩みに自分の問題を重ね合わせ、過度に入れ込んでしまうなどの“共感のコントロール喪失 (Loss of control of empathy)”やクライアントの感情に巻き込まれることへの恐れなどによる“共感の抑制 (Inhibition of empathy)” (Greenson, 1960; 角田, 1998)、能力や知識不足等をカウンセラー自身が感じることにより生じる“恥” (岩壁, 2007)などが挙げられている。

こうした要因が共感の困難さを生み出すプロセスについて実証的なデータに基づいて検討した研

究に、糟谷・澤田・横田・岩壁 (2008)がある。この研究では、共感の困難さを体験したカウンセラーにインタビューを実施し、その内容について質的に検討した。その結果、カウンセラーは、自身の私的感情が込み上げてくる、自分に敏感になるといった“情緒的退却”などを体験していた際、共感の困難さを感じていた (糟谷他, 2008)。

しかし、これらの結果は、共感できなかった場面でのカウンセラーの自己報告にすぎない。本来、共感の失敗には、カウンセラーが共感したつもりでも、クライアントが共感されなかったと知覚する場合も含まれる。そのため、このような状況をもたらす要因についてもアプローチする必要があるだろう。また、従来の研究で用いられてきた回顧的なインタビュー方法では、記憶の中で整理された体験しか取り扱えない可能性がある。カウンセリングの中で、まさにその時どのような体験をしていたかをより詳細に捉えるためには、新たな研究法が必要となる。

そこで本研究では、これらの問題に対して対人プロセス想起法 (Interpersonal Process Recall: 以下 IPR; Kagan & Schauble, 1969; 岩壁, 2008)を用いてアプローチする。IPR とは、カウンセリング実施直後にその録画 VTR を視聴して、各場面でのどのような体験をしていたかについての想起を補助する方法である (岩壁, 2008)。IPR を用いることで、カウンセラーとクライアントの非言語的やりとりの影響関係だけでなく、カウンセラーがカウンセリングの中でリアルタイムに感じていた体験に近いものを捉えられるだろう。また、クライアントが共感されたと知覚した場面、共感されなかったと知覚した場面で、カウンセラーがそれぞれどのような体験していたかについても捉えることができると考えられる。

目的 ところで本研究では、IPR を用いて、カウンセラーはクライアントが共感されたと知覚した場面と共感されなかったと知覚した場面のそれぞ

れで、どのような思考、感情などを抱いていたかを収集し、比較することにより、共感の失敗と関連する要因にはどのようなものがあるのかについて探索的に検討する。

方法

1. 研究デザイン

本研究では、カウンセリングにおいてクライアントが共感されたと知覚した場面(①)と共感されなかったと知覚した場面(②)で、カウンセラーがそれぞれどのような思考、感情を体験していかについてのマッチングデータを収集することを目指した。具体的な手続として、まず試行カウンセリングを実施し、その際のカウンセラーとクライアントのやりとりを録画した。次にIPRを用いて、クライアントに①の場面、②の場面を全て選定させた。最後に、カウンセラーにもIPRを用いて、クライアントが選定した①と②の場面で、その際にどのような体験をしていたかについて、それぞれインタビューした。

研究協力者 カウンセラーは、臨床心理学を専攻する大学院修士課程2、3年生(女性のみ6名)、クライアントは精神科などへの通院歴のない大学生(男性2名、女性4名:計6名)であった。カウンセラーに大学院生を設定した理由は、恥感情などが特に初心者カウンセラーにおいて顕著に体験されやすいとされるためである(岩壁, 2007)。カウンセラーは縁故法により、クライアントは研究の目的、倫理などを説明した後、心理学関連の講義において募集した。研究協力者の組み合わせを表1に示す。

2. データ収集の手続き

試行カウンセリング 試行カウンセリングは、高山(2011)を参考に1回30分の設定で行われた。試行カウンセリングを開始する前に、カウンセラーには、クライアントと信頼関係を構築しながら、その悩みの解決を手助けできるように、クライアントの感じ方や体験を尊重し、常に共感的な姿勢で関わるように教示した。一方、クライアントには、実際の自身の重すぎない悩みを語るように教示した。実際に語られた悩みは、学業・進路、自身の性格、対人関係などについての話題であった。なお、第1著者が陪席し、録画機材の管理などを行った。

表1. 研究協力者の組み合わせ

No.	クライアント		カウンセラー	
	性別	属性	性別	属性
1	男性	学部3年	女性	修士3年
2	男性	学部3年	女性	修士2年
3	女性	学部2年	女性	修士2年
4	女性	学部4年	女性	修士2年
5	女性	学部3年	女性	修士2年
6	女性	学部2年	女性	修士2年

クライアントの場面選定 試行カウンセリング終了直後、カウンセラーを別室で待機させた後、第1著者の同席のもとIPRを用いて、クライアントに①と②の場面を、それぞれ全て自発的に選定させた。その際、①と②の場面を抽出するための基準が書かれた選定用紙を利用した。①の場面を選定するための用紙には、「カウンセラーから共感された(あなたの悩みに伴う感情や考え、気持ちなどが、カウンセラーに伝わった、分かってもらえた、またはお互いの気持ちや考えが近づいた、など)と感じた場面があったら教えてください」と記されていた。②の場面を選定する用紙には、この文言を否定的な表現に修正したものが記されていた。この選定用紙の文言は、「知覚された共感尺度」(Barrett-Lennard, 1962; 田中, 2006)を参考に作成されたものである。

カウンセラー・インタビュー クライアントが①と②の場面を全て選定し終えた後、クライアントを退室させ、続いてカウンセラーにもIPRを用いてインタビューを実施した。具体的には、録画VTRを視聴しながら、クライアントが選定した

場面になった際、カウンセラーにはそれが①と②のどちらかの場面であったかを伝えずに、その時どのような体験をしていたかについて質問した。このインタビューは、クライアントが選定した順序に従って、全場面で実施した。またインタビューの際には、カウンセラーの思考や感情をより鮮明に捉えるために、例えば、「クライアントは、その時、どのような気持ち、感情を表現していたように感じていましたか?」等が記載されていたインタビューガイドを利用した。このガイドは、侵入的、誘導的な質問項目が設定されてないかを複数の研究者により検討して作成された。インタビューは第1著者が実施し、終始和やかな雰囲気の中、1時間半から2時間半程度で終了した。

研究倫理 本研究は、協力者の募集、データ収集、管理、分析、報告の仕方まで、淑徳大学大学院の研究倫理審査委員会の認可を得て実施された。研究協力者には、協力依頼時だけでなく、試行カウンセリングを実施する前にも改めて、申し出によりいつでも研究参加を中止できること、データおよび個人情報を厳重に管理すること、分析や結果を報告する際には、個人を特定しうる情報を記号化すること、研究参加後に気分がすぐれなくなった場合アフターケア^{註i)}も実施することなどを説明した後、文書による研究参加への同意を得た。

3. データ分析の手続き

本研究では、クライアントが選定した①と②の場面で、カウンセラーがそれぞれどのような体験をしていたかについてのインタビューデータを逐語化した後、カウンセラーの体験を体系的に整理して捉えるために、グラウンデッド・セオリー・アプローチ (Grounded Theory Approach: 以下GTA; Strauss & Corbin, 1998; 岩壁, 2010) をベースとした質的分析を実施した。通常のGTAでは、研究協力者の語る体験を整理し、それらの影響の

プロセスまでをモデルにして示す場合が多い。しかし、本研究でもカウンセラーの体験を捉えることを試みるが、それはクライアントが選定した①と②の場面についてのものであるため、カウンセラーの語りに添って、その時系列的なプロセスを捉えることは適切でないと判断した。そこで本研究では、モデル化は行わず、別の方法により、生成されたカテゴリーとクライアントの共感されたという知覚、共感されなかったという知覚との関連について表現することを試みる。なお、その詳しい手続きについては後述する。

具体的な手続き 本研究では、①と②の場面でそれぞれ収集された発話データをひとまとまりにしてコード化からカテゴリー化まで行った。その理由としては、カウンセリングの中でカウンセラーが体験している内容をまとめて整理することで、それら全ての体験の中でも、どのような体験がクライアントの共感されたという知覚、共感されなかったという知覚とそれぞれ関連している可能性があるかについて、相対的に位置づけることができる考えたためである。なお、分析の際には、分析者の先入観を少しでも減らすために、インタビューデータが①と②の場面のどちらから得られたものか伏して実施した^{註ii)}。

コード化からカテゴリー化までは、主に第1著者が実施し、第2著者はその手続きについてチェックする役割を担った。コード化の段階では、インタビューデータを意味の内容で区切り、その内容と乖離しないように注意してコード名をつけた。また、その際、解釈の可能性を広げるためにも、ひとつのコードに複数のコード名をつける場合もあった。カテゴリー化の段階では、それらのコードの共通点だけでなく、差異点にも注意して生成した^{註iii)}。カテゴリーの関係を検討する際には、理論メモの確認や、それらのカテゴリーの関係を捉えやすくするための対応表(岩壁, 2010)を作成して、それらのカテゴリーの構造化を試み、随時

修正を加え、さらに上位のカテゴリーを生成するといった作業を繰り返した。

結果

1. 生成されたカテゴリー

分析の結果、最終的にクライアントが選定した①と②の場面と関わるカウンセラーの体験として、4つの最上位カテゴリーが生成された。下位カテゴリーから最上位カテゴリーまでの階層的な関係を表2に示す。本文中の { } は最上位カテゴリーを、【 】は上位カテゴリーを、《 》は中位カテゴリーを、〈 〉は下位カテゴリーを示すものである。

以下では、まず、最上位カテゴリーの特徴について説明する。その後、その最上位カテゴリーを構成する中位・下位カテゴリーの中でも、共感されたという知覚、もしくは共感されなかったという知覚と関連する可能性があるものについても報告する。なお、その際の関連性の判断基準は、次のように設定した。本研究の結果、クライアントは①の場面を平均6.83個(約71.9%)、②の場面を平均2.67個(約28.1%)選定していた。そこで、この①の選定比率(71.9%)を成功確率とした二項分布を用いて、生成された下位カテゴリーごとに、その全場面数(表2の場面数列①と②の合計)において実際に観測された場面数(同①)以上に①が発生する確率を算出した。そして、その確率が0.25^{註iv)}未満となる場合、その下位カテゴリーを共感されたという知覚と関連する可能性があるとみなした。また、同様の手続きにより、その全場面数において①が発生するのが実際に観測された場面数(同①)以下になる確率も算出した。その確率が0.25未満であった場合、その下位カテゴリーは共感されなかったという知覚と関連するものとみなした。

1). {クライアントの悩みを理解することに努める}

{クライアントの悩みを理解することに努める}

は、クライアントが語りだした悩みに対して、その原因となる出来事やその際の体験など、カウンセラーが様々な認知処理を用いて把握することを試み、そこで一定の理解に至る体験を示すものである。この最上位カテゴリーを構成する上位カテゴリーは表2に示した3つである(代表的な発話例を表3に示す)。

1つ目の【クライアントの話をありのままに理解しよう】は、クライアントが悩みを語る際に、カウンセラーが〈自分の体験を参照して聴く〉ことや〈知識を使って聴く〉など(《様々な方法で理解を図る》)により、クライアントの悩みについて〈具体的に話が分かる〉などという体験(《クライアントの体験を味わう》)を示すものである。続いて、2つ目の【クライアントの悩みを一步進めて理解する】は、カウンセラーが、クライアントの語る悩みに対して、自己視点を使ってクライアントの悩みに伴う体験を追認すること(〈自己視点からクライアントの体験を追う〉)や、これまでの話を聴くことで培ってきたクライアントについての理解をもとに、クライアントが未だ語っていない悩みの部分まで想像しようと試みること(〈クライアントなりの視点から語られない悩みの部分まで想像する〉)などを行い(《語られたことから一步進めて理解しよう》)、時には、〈クライアントに気づかせたくなる〉思いが湧くことや〈クライアントの悩みに違和感を抱く〉など、カウンセラーの気持ちが先行してしまう体験(《クライアントの悩みについて自分なりの考えが浮かぶ》)を示すものである。最後に、3つ目の【クライアントの悩みに沿っているか注意する】は、カウンセラーが、クライアントの悩みを聴く際に、自分の体験とクライアントの体験を区別して捉えようと注意を払ったり(〈自分の考えに引き寄せ過ぎないようにしよう〉)、クライアントの悩みの理解の仕方と沿っているか気をつけながら話を聴きこうという思い(〈ズレないように気をつけよう〉)を抱い

表2. Co. の体験を示す下位カテゴリから最上位カテゴリまでの階層関係と場面数

最上位 カテゴリ	上位 カテゴリ	中位 カテゴリ	下位 カテゴリ	場面数	
				①	②
Cl. の悩みを 理解すること に努める	Cl. の話を ありのままに 理解しよう	様々な方法で理解を図る	自分の体験を参照して聴く	15	1
			整理して聴く	3	1
			知識を使って聴く	2	1
		CL. の体験を味わう	具体的に話が分かる	5	1
			自分の体験から分かる	7	1
			自己視点から Cl. の体験を追う	2	1
	Cl. の悩みを一步 進めて理解する	語られたことから一步進め て理解しよう	Cl. 成りの視点から語られない悩 みの部分まで想像する	6	0
			アドバイスしたくなる	3	2
		Cl. の悩みについて自分なり の考えが浮かぶ	Cl. に気づかせたくなる	4	5
			Cl. の悩みに違和感を抱く	2	2
	Cl. の悩みに 沿っているか 注意する	Cl. の悩みに沿っているか 注意する	自分の考えに引き寄せ過ぎない ようにしよう	6	2
			ズレないように気をつけよう	3	0
その Cl. に 対して思いが 向かう	話しやすい環境 を作りたい	話しやすい環境を作りたい	Cl. をそのまま受け入れたい	5	2
			Cl. に合わせてついていく	8	0
			Cl. に話しやすくなって欲しい	7	0
	その Cl. に対して 気持ちが向く	その Cl. への関心が高まって いく	その Cl. の話をもっと聴きたく なる	7	3
			質問を通じて Cl. をもっと知り たい	5	2
		感じたことが言葉になる	そのままでもいいよ	3	0
			自然と言葉に出る	8	0
			“聴く”と“話す”の葛藤	4	3
自分の対応の 仕方に意識が 向く	関わり方に対して葛藤を抱く	Cl. とどう関わったらいいのか分 からない	1	4	
		Cl. から何か言葉が出そうで待っ てみる	0	2	
		今、私が何かしないと Cl. は苦し いのでは？	2	3	
	自分の関わり方 に意識が向く	自分の取るべき反応に 注意が向く	自分の表出の仕方が気になる	1	1
			気持ちが焦る	1	4
			気持ちを落ち着けよう	2	3
	役割意識に 注意が向く	役割意識に注意が向く	Cl. の体験とズレてはいけない	2	1
			アドバイスしてはいけない	2	1
			Cl. の代わりに悩みを解決しては いけない	1	2
			自分が影響を与えてはいけない	4	2
Cl. とのズレに 揺れる	Cl. とのズレに 揺れる	理解のズレに戸惑う	2	4	
		ズレの修正を図る	1	3	
		ズレの責任の所在を追求する	2	3	
		自責の念を抱く 言い訳を考える	0	2	

※ Co. はカウンセラー、Cl. はクライアントの略。場面数の①は「共感された」と知覚した場面、②は「共感されなかった」と知覚した場面を示す。
 ※場面数の網掛け部分は、二項分布を用いた検討により①の場面、②の場面とそれぞれ関連する可能性がある」と判断された下位カテゴリである。

ていたことを示すものである。

この最上位カテゴリーのもとになる中位・下位カテゴリーが、①と②の場面のどちらの発話データと関連するかを検討したところ、《様々な方法で理解を図る》の〈自分の体験を参照して聴く〉や《語られたことから一歩進めて理解しよう》の〈クライアントなりの視点から語られない悩みの部分まで想像する〉が、それぞれ①の場面と関連している可能性が示唆された。一方、《クライアントの悩みについて自分なりの考えが浮かぶ》に含まれる〈クライアントに気づかせたくなる〉は、②の場面と関連している可能性が示唆された。

2. {そのクライアントに対して思いが向かう}

{そのクライアントに対して思いが向かう}は、カウンセリングが進む中で、クライアントが語る悩みの内容についてではなく、目の前にいるそのクライアント本人に対する関心が次第に高まり、カウンセラーの受容的で肯定的な思いが向かい始める体験を示すものである。この最上位カテゴリーを構成する上位カテゴリーは、表2に示した

2つである（代表的な発話例を表4に示す）。

1つ目の【話しやすい環境を作りたい】は、カウンセラーが、クライアントの語る悩みのお話を妨げず〈クライアントをそのまま受け入れたい〉という思いや、緊張感が少しでも減り〈クライアントに話しやすくなって欲しい〉などという思いを抱いていたことを示すものである。2つ目の【そのクライアントに対して気持ちが向く】は、悩みについてさらにどう捉えているのかなど、〈そのクライアントの話をもっと聴きたくなる〉体験（《そのクライアントへの関心が高まっていく》）や、そういった話を聴く中で〈そのままいいよ〉という気持ちが湧きあがる結果、そのような気持ちが抵抗なく〈自然と言葉に出る〉といった体験（《感じたことが言葉になる》）を示すものである。

この最上位カテゴリーを構成する中位・下位カテゴリーの中でも、《話しやすい環境を作りたい》の〈クライアントに合わせてついていく〉と〈クライアントに話しやすくなってほしい〉や、《感じたことが言葉になる》の〈自然と言葉に出る〉が、それぞれ①の場面と関連している可能性が示唆された。

表3. {Cl.の悩みを理解することに努める}を構成する中位カテゴリーとその代表的な発話例

中位カテゴリー	代表的な発話例
様々な方法で理解を図る	<ul style="list-style-type: none"> ・想像して、自分のことを照らし合わせて、想像しながら。〈自分の体験を参照して聴く〉 [No.3] ・(Cl.がなりたいたいと言う)学校の先生ってのが、周りにいるので、(中略)、その学校の先生自体のことを思い返している。〈知識を使って聴く〉 [No.2]
Cl.の体験を味わう	<ul style="list-style-type: none"> ・その時のCl.の気持ちとかが、より具体的に、より自分にも分かるような気がした〈具体的に話が分かる〉 [No.3]
語られたことから一歩進めて理解しよう	<ul style="list-style-type: none"> ・(Cl.の辛さを知るために、)自分でレポートを書くプロセスを追ってみて。〈自己視点からCl.の体験を追う〉 [No.1] ・いろいろ想像していたんですね。このCl.さんが、普段、どういうふうに着職活動していて、こう、向かうにあたってどんな準備をしているんだろうとか。〈Cl.なりの視点から語られない悩みの部分まで想像する〉 [No.5]
Cl.の悩みについて自分なりの考えが浮かぶ	<ul style="list-style-type: none"> ・『(私が)ギリギリになればやるんだよね』って言ったのも、あっやっぱり気づいて欲しい、(ちゃんとCl.)やっているじゃんって。〈Cl.に気づかせたくなる〉 [No.4] ・そもそも悩みが間違っているとは言わないんですけど、そんなにそこに比重を置くのかなって言う疑問と、そこそんなに悩まなくていいじゃないって。〈Cl.の悩みに違和感を抱く〉 [No.2]
Cl.の悩みに沿っているか注意する	<ul style="list-style-type: none"> ・(Cl.の)言っていることからズレていきたくないんで、まず最初の下地の部分、私はちゃんと聞いていますかっていう感じ(で確認した)。〈ズレないように気をつけよう〉 [No.1]

※ Cl.はクライアントの略。()は筆者による文章の補足、〈 〉は下位カテゴリー、[]のNo.は各カウンセラーを表す。

3). {自分の対応の仕方に意識が向く}

{自分の対応の仕方に意識が向く}は、カウンセラーの注意が、クライアントではなく、自身のクライアントとの関わり方や自らが持つカウンセラーとしての役割意識の方に向く体験を示すものである。この最上位カテゴリーを構成する上位カテゴリーは、表2に示した2つである(代表的な発話例を表5に示す)。

1つ目の【自分の関わり方に意識が向く】は、カウンセラーが、クライアントの悩みについての話を聴くべきか、それとも何か言葉をかけるべきかといった“聴く”と“話す”の葛藤や、悩みを語る〈クライアントとどう関わったらいいのかわからない〉などという困惑体験(《関わり方に対して葛藤を抱く》)の他に、〈クライアントから何か言葉が出そうで待ってみる〉や〈今、私が何かしないとクライアントは苦しいのでは?〉などといった、クライアントとどのように関わるべきか、その反応の仕方に注意が向き(《自分の取るべき反応に注意が向く》)、だんだんと焦り始める自身の気持ちを落ち着かせようと努力する体験(《気持ちを抑える》)を示すものである。2つ目の【役割意識に注意が向く】は、カウンセラーが、自分がクライアントに何かを言うことで悪影響を与えてし

まう可能性を気かけるといった〈自分が影響を与えてはいけない〉など、普段から自身が抱いているカウンセラー役割に意識が向く体験を示すものである。

この最上位カテゴリーのもとになる中位・下位カテゴリーのうち、《関わり方に対して葛藤を抱く》の〈クライアントとどう関わったらいいのかわからない〉、《自分の取るべき反応に注意が向く》の〈クライアントから何か言葉が出そうで待ってみる〉と〈今、私が何かしないとクライアントは苦しいのでは?〉、《気持ちを抑える》の全下位カテゴリー、そして《役割意識に注意が向く》の〈クライアントの代わりに悩みを解決してはいけない〉が、②の場面と関連する可能性が示唆された。

4). {クライアントとのズレに揺れる}

4つ目の最上位カテゴリーは、単一の上位カテゴリーからなるために、上位カテゴリーをそのまま最上位カテゴリーとした。この {クライアントとのズレに揺れる} は、これまで培ってきたクライアントの理解では捉えられないクライアントの反応に触れることで生まれるズレの認識と動揺、およびそれらへの対処を示すものである。この最上位カテゴリーは、他の最上位カテゴリーと比べ、

表4. {そのCI. に対して思いが向かう}を構成する中位カテゴリーとその代表的な発話例

中位カテゴリー	代表的な発話例
話しやすい環境を作りたい	・聞き出そう聞き出そうっていうよりは、なんかそのまま、受け止めていく感じが強かったと思います。(CI.をそのまま受け入れたい) [No.4] ・たぶん、まだしゃべりづらいだろうなっていうのがあったんで、どうやったら、しゃべり良いかなっていうのを考えていた。(CI.に話しやすくなって欲しい) [No.5]
そのCI.への関心が高まっていく	・なんていうのかな、相手にこう、近づきたいっていうか、どういうふうにもってあるのかなっていうのをちょっと聴いてみたいなって思いました。(そのCI.の話をもっと聴きたくなる) [No.6]
感じたことが言葉になる	・自分(CI.)もせかせかするつもりもないしっていう表情が、お話と表情から感じとったので、それならそれでいいんじゃないのかなっていう感じ(が段々出てきた)。(そのままいいよ) [No.6] ・(CI.は)寂しさがあったけど、そういう気持ちを押し込めて、そういう表現をしていたんだと思ったら、そういう言葉(『一人で抱えてきたんだね』)が自然と出てきた。(自然と言葉に出る) [No.3]

※ CI. はクライアントの略。()は筆者による文章の補足、〈 〉は下位カテゴリー、[]の No. は各カウンセラーを表す。

共感の失敗後に生じる体験に関わるものと言える。この最上位・上位カテゴリーを構成する中位カテゴリーは、表2に示した3つである（代表的な発話例を表6に示す）。

まず1つ目の《理解のズレに戸惑う》は、カウンセラーが、クライアントの反応から、これまで培ってきたクライアントについての理解にズレが生じていたことに戸惑いを感じていた体験を示すものである。2つ目の《ズレの修正を図る》は、その理解のズレを埋めるために話の聴き方を改めようとする体験を示すものであり、3つ目の《ズレの責任の所在を追及する》は、理解にズレが生じたことに対して〈自責の念を抱く〉や〈言い訳を考える〉という体験を示すものである。

この最上位・上位カテゴリーのうち、そのもとになる全下位カテゴリーが②の場面と関連する可能性が示唆された。

2. 最上位・上位カテゴリーの配置図

本研究では、生成された最上位・上位カテゴリーを、その元になる各下位カテゴリーに含まれる①の場面と②の場面の割合と、各カテゴリーの意味内容からそれぞれ自身の気持ち、他者の気持ちの

どちらに注目しているかの程度を検討し、それらを参考にして配置図(図1)に位置づけた。この図は、上部に位置づけられるほど共感されたという知覚と、一方で、下部に位置づけられるほど共感されなかったという知覚とそれぞれ強く関連する可能性があることを示し、また、図の左側に位置づけられるほどカウンセラー自身に、そして、右側に位置づけられるほどクライアントに、それぞれ注目していた可能性があることを示すものである。

その結果、まず1つ目の最上位カテゴリーである「クライアントの悩みを理解することに努める」は、カウンセラーのクライアントの“悩みの理解の仕方とその結果”を示すものであったことから図の中央上部に、また、2つ目の「そのクライアントに対して思いが向かう」は、カウンセリングが進むなかでクライアントに向かい始める“カウンセラーの思い”を示すものであったことから図の右上部に、それぞれ配置した。また、3つ目の「自分の対応の仕方に意識が向く」は“カウンセラー自身の体験への注目”を示すものであったことから図の左下部より、そして4つ目の「クライアントとのズレに揺れる」は、自身の“共感の失敗を自覚して体験する動揺とその対処”に関するもので

表5. 「自分の対応の仕方に意識が向く」を構成する中位カテゴリーとその代表的な発話例

中位カテゴリー	代表的な発話例
関わり方に対して葛藤を抱く	ポイントがしぼれないとか、なんか、どこで聞いていったらいいんだろうというのと、あと、そこでどう入っていったらいいのか、分からない感じ。〈Cl. とどう関わったらいいのか分からない〉 [No.6]
自分の取るべき反応に注意が向く	バイトの話がちょっとでてきて、で、あー、もう少しなんかでてくるのかなー、どうなんだろうなー、ちょっと待ってみようかなーっていう。〈Cl. から何か言葉が出そうで待ってみる〉 [No.4] あっ次(私が)しゃべらないと (Cl. は) 苦しいかなとかって。〈今、私が何かしないと Cl. は苦しいのでは?〉 [No.4]
気持ちを抑える	姿勢を直して、一回落ち着こう。〈気持ちを落ち着けよう〉 [No.6]
役割意識に注意が向く	やっぱり Cl. さん自身の中で、こう、話すことによって、自分自身の中で気づいてもらったり、考えてもらうことが大事なんだろうなって。〈Cl. の代わりに悩みを解決してはいけない〉 [No.1] 『緊張してますか』とか、全然話から逸れたことを、ちょっと一言投げかけてもいいのかなと思ったんですけど、でも投げかけたことによって(話が)逸れちゃわないかなとか。〈自分が影響を与えてはいけない〉 [No.5]

※ Cl. はクライアントの略。()は筆者による文章の補足、〈 〉は下位カテゴリー、[]の No. は各カウンセラーを表す。

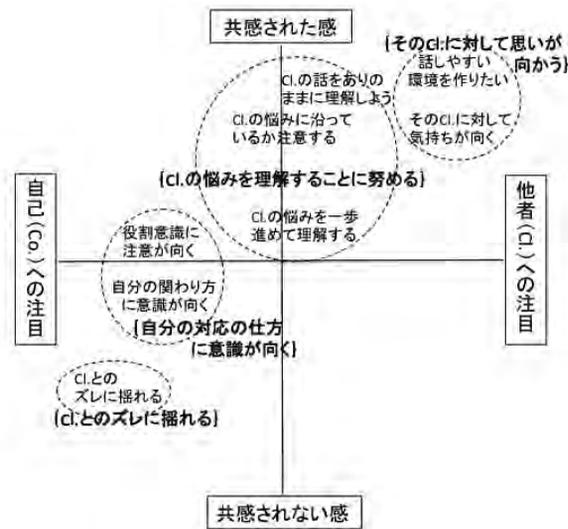


図1. カウンセラーの体験を示す最上位・上位カテゴリーの配置図

あることから、それはより自己への注目を高め、目の前のクライアントを一層おざなりにさせやすくする可能性があると考え、{自分の対応の仕方に意識が向く}よりもさらに左側に配置した。

以上の結果から、カウンセラーがクライアントの体験について積極的な関心が向けられた場合、クライアントは共感されたと知覚する可能性が示唆され、その一方で、クライアントへの関わり方や共感の失敗に伴う体験など、カウンセラー自身に対して注目が高まっている場合、共感されなかったと知覚する可能性があると考えられる。

考察

本研究の結果、クライアントが選定した①と②の場面でカウンセラーが体験していた内容を示す4つの最上位カテゴリーが生成された。様々な認知的処理を試みることでクライアントに対する一定の理解を得るという {クライアントの悩みを理解することに努める}、クライアントに対して受容的で積極的な思いが向かい始める {そのクライアントに対して思いが向かう}、自身の関わり方や役割意識に注目する {自分の対応の仕方に意識が向く}、クライアントについての理解のズレの動揺とその対処を示す {クライアントとのズレに

表6. {CI. とのズレに揺れる}を構成する中位カテゴリーとその代表的な発話例

中位カテゴリー	代表的な発話例
理解のズレに戸惑う	なんで急にその話がきたんだろうって思って、一回その、(CI. の悩みが) 視界に入ったものがズレてたかもってちょっと不安な(感じ)。〈理解のズレに戸惑う〉[No.2]
ズレの修正を図る	CI. さんがこう、違うよって返してくれていたんで、その流れにのっていけばというか、それをちゃんともう一回聞いて行きましようって感じですね。〈ズレの修正を図る〉[No.4]
ズレの責任の所在を追求する	彼の(悩みの)重さできちんと感じられなかったんだなっていうので、うーん、ショックを受けるというか。ああ、申し訳ないっていう。〈自責の念を抱く〉[No.2] (どう聞いていったらいいのか分からないの)は、(クライアント役に)健康的な方を選んでいるし、そんなに重くない悩みでっていうことがあるから、そうなるのもあり得ることだよーって、自分で自分に言い聞かせていたところも、あります。〈言い訳を考える〉[No.6]

※ CI. はクライアントの略。()は筆者による文章の補足、〈 〉は下位カテゴリー、[]の No. は各カウンセラーを表す。

揺れる}である。

以下では、①と②の場面との関連性を含めて、これらの最上位カテゴリーやその下位のカテゴリーの特徴を先行研究の議論と対比させた後、実践や訓練への示唆、本研究の限界について考察する。

1. 先行研究との対比

共感の失敗に関連するとされる要因には、これまで、クライアントの悩みにカウンセラー自身の問題を重ね合わせて、過度に入れ込んでしまう状態などを示す“共感のコントロール喪失”やクライアントの示す感情に巻き込まれることへの恐れなどを示す“共感の抑制” (Greenson, 1960)、能力不足等を感じることから生じる恥体験 (岩壁, 2007)、カウンセラーの私的感情が込み上げてくる等といった“情緒的退却” (糟谷他, 2008) などが挙げられてきた。

まず、共感のコントロール喪失と共感の抑制についてである。共感のコントロール喪失 (Greenson, 1960) は、本研究の {クライアントの悩みを理解することに努める} に含まれる、カウンセラーがクライアントの悩みについて理解するために {自分の体験を参照して聴く} という下位カテゴリーに近いと考えられる。しかし、この {自分の体験を参照して聴く} は、①の場面と関わるもとして判断された。一方、共感の抑制 (Greenson, 1960) と類似するカテゴリーは、本研究において生成されなかった。

以上のような結果の違いが生まれた大きな理由として、本研究で用いた場面設定が挙げられるだろう。本研究では、精神的に健康な学部生をクライアント役とした試行カウンセリングを研究場面に設定した。このような設定のために、カウンセラーが恐れを抱くほどのクライアントの感情表出はなされず、共感の抑制と類似するカテゴリーが生成されなかったと考えられる。また、そのことは、カウンセラーが自分の体験を参照しても過度に入

れ込むこと無く、自分の体験とも区別しながら話を聴くことをできやすくしていたと考えられる。

続いて、恥 (岩壁, 2007) や情緒的退却 (糟谷他, 2008) についてである。恥は、カウンセラーに自己防衛的な反応を引き出し、自己への注目を高めるものとされている (岩壁, 2007)。一方、情緒的退却は、私的感情が込み上げ、自分に敏感になる体験を示すものであった (糟谷他, 2008)。これらの要因は共に、カウンセラーの自身の内面への注意の高まりを示すものと言えるだろう。そのため、本研究で生成されたカテゴリーの中でも {自分の対応の仕方に意識が向く} が、自己への注目という点で、これらの要因に近いものとして考えられる。

本研究では、糟谷他 (2008) が採用したような回顧的なインタビュー方法の限界を乗り越えるために、IPR を用いて、クライアントに共感されなかったと知覚した場面などでカウンセラーがまさにその時どのような体験をしていたかを捉えることを目指した。その結果、カウンセラーの自己への注目の高まりといった要因がカウンセラーの共感の困難さを生じさせるという先行研究の議論について、本研究からも実際にその要因がクライアントに共感されていないという知覚をもたらす可能性があることが、クライアントとカウンセラーの体験のマッチングデータから示唆された。また、そのようなデータについて丹念に検討することで、カウンセラーの自己への注目の仕方にも、表5の中位カテゴリーに示されたようなバリエーションがあることも示唆された。以上のような発見は、カウンセラーとクライアントの体験をマッチングデータとして捉え、詳細に分析するといった本研究独自の研究デザインだからこそ得られたものと言える。しかし、経験を積んだカウンセラーの中には、自己の中で生じる体験をありのままに観察し、それを適切に検討することで効果的な臨床実践が可能となることを指摘する者もいる (杉原, 2012)。今後、経験を積んだカウンセラーが、カウ

ンセリングの中で生じる自己の体験といかに向き合い、またそれがクライアントの共感の知覚にどのような影響を与えているかまで検討する必要があるだろう。

他方、本研究の分析から、共感の失敗をもたらす要因として「クライアントとのズレに揺れる」の存在も示唆された。この最上位カテゴリーは、カウンセラーが共感的に関わろうとしたつもりでも、クライアントから何かしらの違和感が示されることで、カウンセラーが動揺し、それへの対処を試みる体験である。このカテゴリーは、カウンセリングの中で共感の失敗がカウンセラーにもたらすリアルタイムなネガティブ体験を示すものと言える。目の前で進行し続けるカウンセリングにおいて、このような体験が生じることは、自己への注目を高める新たな契機となり、さらにクライアントに共感できなくなっていくという悪循環を生み出す要因にもなりかねない。この「クライアントとのズレに揺れる」といった体験は、自身の能力不足等から生じる自信の無さや不安などに関わる恥(岩壁, 2007)や情緒的退却(糟谷他, 2008)と同様に自己への注目の高まりに関連していると考えられるが、その影響についてはこれまで十分に議論されていない。今後、この体験が共感の失敗とどのように関連しているのか、その悪循環をもたらすプロセスだけでなく、さらにはその悪循環の断ち切り方などまで検討する必要がある。

2. 実践・訓練への示唆

本研究では、大学院生カウンセラーの体験について検討した。そのため、本研究の知見から議論される実践や訓練への示唆は初心者カウンセラーに向けられたものになるだろう。

その具体的な示唆としては、次の2点が考えられる。まず1点目として、初心者カウンセラーは、クライアントとの間で自由に話しやすい関係づくりを意識する必要があることが挙げられる。特に本

研究では、初回面接を想定した試行カウンセリングであったため、クライアントも緊張しやすかったと考えられる。このような場合、カウンセラーは自ら抱く役割意識などに従って何も話さず、ただクライアントの話を聴くという姿勢を貫くのではなく、クライアントの緊張をほぐすために声をかけたり、クライアントが安心を感じているかなど、その場でクライアントが感じている体験に注意を払って関わるのが大切である。

続いて2点目として、初心者カウンセラーはクライアントの話を聴く際、カウンセラーの中で何かしらの思考や感情が生じた場合、それらに囚われすぎないようにすることが挙げられる。初心者カウンセラーは、時にクライアントに対してどのように関わったらいいのかなどの葛藤を抱き、自身の取るべき反応に過度な注目をしてしまうことがある。初心者カウンセラーは、このような過度な自己への注目が、共感の失敗をもたらす可能性があることを自覚し、日頃から自己と他者の関心の向け方のバランスを意識しながら訓練を積むことが求められる。

3. 本研究の限界

本研究の主な限界として、研究場面に試行カウンセリングを用いた点が挙げられる。特に研究協力者であるクライアントは精神的に健康な学部生であった。そのため、共感の失敗と関わるカウンセラーの体験が実際のカウンセリング場面で認識するものとは異なる可能性が挙げられる。しかし、試行カウンセリングでも、実際のカウンセリング初期段階に生じる体験については検討できるとされている(岩壁, 2008)。そのため、本研究の結果は、比較的健康的なクライアントを対象としたカウンセリング初期に生じる、共感の失敗をもたらす初心者カウンセラーの要因として理解することが適切であると言える。

さらには“共感の失敗”がカウンセリングに否

定的な影響を与えるものとして一括りにしてしまう点にも議論の余地がある。例えば、共感が伝わらないことで、クライアントはカウンセラーにもっと共感されたいと思い、伝えることに努力する結果、新たな気づきを得るといった可能性もある。今後、共感の失敗がカウンセリングの効果に肯定的影響を与える状況やその条件とはどのようなものかについてまでも視野に入れた検討が望まれる。

付 記

本研究は、博士論文のデータの一部を再分析し、加筆修正したものである。また、本研究は、平成24年度一般社団法人日本心理臨床学会研究助成(No.2012. (iii) -2)を受けて実施された。本研究に御協力いただいた皆様にも感謝をいたします。

引用文献

- Barrett-Lennard, G. T. (1962) . Dimensions of therapist response as causal factors in therapeutic change. *Psychological Monographs: General and Applied*, 76, 1-36.
- Elliott, R., Bohart, A. C., Watson, J. C., & Greenberg, L. S. (2011) . Empathy. *Psychotherapy*, 48, 43-49.
- Greenson, R. R. (1960) . Empathy and its vicissitudes. *International Journal of Psychoanalysis*, 41, 418-424.
- 岩壁茂 (2007) . 心理療法・失敗例の臨床研究—その予防と治療関係の立て直し方 金剛出版
- 岩壁茂 (2008) . プロセス研究の方法 新曜社
- 岩壁茂 (2009) . 感情と体験の心理療法—感情の変容と共感プロセス—6つのステップ *臨床心理学*, 9, 792-800.
- 岩壁茂 (2010) . はじめて学ぶ臨床心理学の質的研究—方法とプロセス 岩崎学術出版社
- Kagan, N., & Schauble, P. G. (1969) . Affect simulation in interpersonal process recall. *Journal of Counseling Psychology*, 16, 309-313.
- 角田豊 (1998) . カウンセリングと共感体験—共感できない体験をどうとらえ直すか— 福村出版
- 糟谷寛子・澤田瞳・横田悠季・岩壁茂 (2008) . 心理療法における共感的理解の困難過程—セラピストの視点による質的研究—日本カウンセリング学会第41回大会発表論文集 .105.
- Norcross, J. C., & Wampold, B. E. (2011) . Evidence-based therapy relationships: research conclusions and clinical practices. *Psychotherapy*, 48, 98-102.
- Rogers, C. R. (1957) . The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21, 95-103. (伊東博・村山正治 監訳 (2001) . ロジャーズ選集(上) カウンセラーなら一度は読んでおきたい厳選33論文 誠信書房, pp.265-285.)
- Rogers, C. R. (1975) . Empathic: An Unappreciated Way of Being. *Counseling Psychologist*, 5, 95-103.
- Strauss, A.L & Corbin, J. (1998) . Basics of Qualitative Research: Techniques and procedures for developing grounded theory (2nd ed.) . Thousand Oaks, CA: Sage publications. (操華子・森岡崇 (訳) (2004) . 質的研究の基礎—グラウンデッド・セオリー開発の技法と手順— 医学書院)
- 杉原保史 (2012) . 技芸としてのカウンセリング入門 創元社
- 高山由貴 (2011) . クライアントの主観的体験に関するプロセス研究—試行カウンセリングにおける話の深まりに注目して— *臨床心理学*, 11, 225-235.
- 田中伸明 (2006) . 共感的理解の伝達を意図するカウンセラーの応答の特徴について—クライアントへの影響も含めた検討— *カウンセリング研究*, 39, 113-123.
- Watson, J. C., Steckley, P. L., & McMullen, E. J.

(2014) . The role of empathy in promoting change. *Psychotherapy Research*, 24, 286-298.

脚 注

- i 研究参加後、気分の悪さを訴える研究協力者はいなかった。
- ii 分析を実施した第1著者は、クライアントの場面選定時に同席していた。そのためデータの分析時に、どちらの場面か伏して実施していたとしても、その影響があると考えられる。そのため第1著者は、分析時、①と②のどちらの場面から得られた発話であるかを考慮しないように常に心がけながらコード化およびカテゴリー化を実施した。
- iii 本研究において示された全ての下位カテゴリーは、2場面以上かつ2人以上の体験から生成されたものである。
- iv 関連性の判断ための基準となる確率を0.25と高めに設定した理由としては、本研究が探索的・発見志向的な立場を重視するものであり、共感されたという知覚、共感されなかったという知覚と関連する可能性のあるカテゴリーを幅広く検討することを目指したためである。