

# 共感的対話の相互作用性：カウンセリング対話の記憶

吉川左紀子(こころの未来研究センター教授) + 長岡千賀(こころの未来研究センター助教、現追手門学院大学経営学部准教授)

## ■聴き手の専門家としてのカウンセラーの特性

本プロジェクトは、心理療法のカウンセラーが行うカウンセリング対話に焦点をあて、カウンセラーの「専門性」とは何かを実証的に明らかにすることを目的としておこなっている。出発点になったのは、「人は自分の悩みをカウンセラーに語ることで、なぜその悩みを乗り越えることができるようになるのか」、「カウンセリングの専門家と、そうでない人とでは、話の聞き方どのような違いがあるのか」という2つの疑問である。対話が人を変える力について調べてみたい、なぜカウンセラーの対話には、人を変える力があるのかを知りたい、というのが動機だった。

1つめの問いは難問だが、2つめの問いは、実証的な検討が可能である。2つめの問いについて調べることが、1つめの問いを知る手がかりになる可能性もある。そこで、これまで、カウンセリングのプロである臨床家と非臨床家の聞き方をさまざまな指標（発話時間、まばたき、身体同調など）を手がかりに比較分析してきた（『こころの未来』第7号）。

カウンセラーではない筆者らからみて、熟練のカウンセラーの優れた能力のひとつに、「長時間の対話の流れを正確に記憶すること」がある。50分間のカウンセリング対話のビデオ映像を見たあとで、どのような流れの対話であったかを話し合ってみると、カウンセラーは対話の内容を実に詳しく正確に記憶しており、とくにクライアント（相談者）の発話の記憶が詳細で驚くことがよくあった。対話内容の記憶の詳細さや正確さは、対話中の「聞き方」の反映でもあるだろう。そこで、カウンセリングの熟練者の特性を、対話の記憶という観点から調べる目的で、以下の研究を行った。

この研究には、4年以上の実践経験をもつカウンセラー（臨床家）11名（うち6年以上の経験を有する熟達者4名、6年未満の初心者7名）と、非臨床家12名が参加した。2つのカウンセリング対話のビデオ映像（各23分間）を視聴した後に、「クライアントの発話について思いだせるものはすべて書き出す」という再生課題を行った。

## ■クライアントの発話の記憶

実験に参加した臨床家と非臨床家の再生した文章を、対話の逐語記録と対応づけて分析し、発話の意味が正確に再生されている部分を「再生項目」としてカウントした。図1は、2つのカウンセリング対話（CaseA, CaseB）について、熟達者、初心者、非臨床家のそれぞれが再生した、平均再生項目数をあらわしたものである。図を見て分かるように、熟達者は、2つの対話のいずれについても再生項目が多く、非臨床家の1.5倍を超えている。一方、経験の浅い臨床家（初心者）は、2つの対話の間の再生数に大きな開きがあり、記憶しやすい事例とそうでない事例があることが分かった。また、非臨床家は、全体に再生項目数が少ないだけでなく、個人差が非常に大きいことも特徴的であった。

再生されたクライアントの発話内容の詳細を分析したところ、発話の中で、熟達者全員がとくに注

目する部分があり、その部分の再生は非常によいことが分かった。たとえば、クライアントが大学で「弦楽のサークルに入っている。中学からずっとピオラを弾いていた」という、クライアントの性格を知る手がかりになる発話部分（図2）や、「コンビニで売っているプリンとかを夜によく食べる。ご飯を食べておなかいっぱいになったと思うけれどなんか食べてしまう」といった、クライアントの主訴を表現した発話部分などは、熟達者の全員が一連の流れを正確に再生していた。このことから、熟練のカウンセラーは、長時間のやりとりの中で、クライアントの内面を理解するうえでとくに重要な箇所を詳細まで記憶していることが分かった。熟達者の再生パターンが示す特徴は、クライアントの発話を理解する、熟達者のもつ「共通の枠組み」を表しているのではないかと考えている。

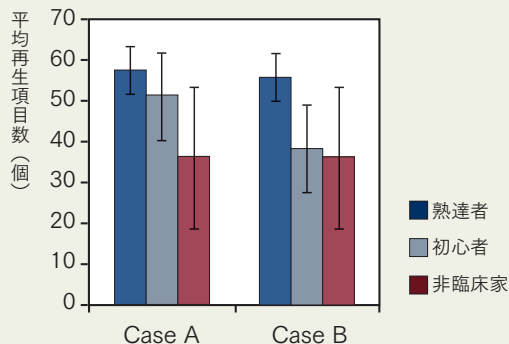


図1 臨床家(熟達者、初心者)と非臨床家の平均再生項目数

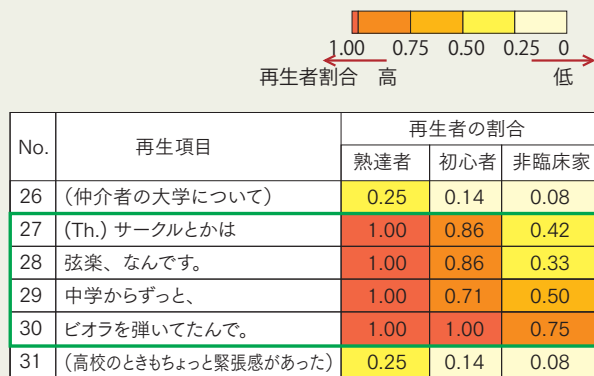


図2 熟達者全員が再生した発話の一例