

相談者の心理状態と相手からの応答様式が応答への好感度に与える影響

浅野 良雄

The Effects of Consulter's Mental Condition and Consultant's Response Styles on the Assessment of the Degree of Good Feelings

Yoshio ASANO

Abstract

The purpose of this study was to investigate the effects of "confirmative responses" and "reactive responses" under different mental conditions of a consuler. A questionnaire was sent to subjects by E-mail. The questionnaire involves three utterances, and each utterance has twelve responses. These responses consist of "confirmative responses" and "reactive responses." The subjects (N=106) assessed the degree of likability to all responses under their imaginal mental condition which was designated by the researcher; "good mood" group (N=53) and "bad mood" group (N=53). The results showed that "confirmative responses" generally aroused more positive feelings to the subjects than "reactive responses" regardless of the consuler's mental condition.

Key Words : communication, consultation, types of responses, confirmative response, reactive response, state of mind, likability

1. 緒言

厚生労働省（当時の労働省）が2000年に出した「事業場における労働者の心の健康づくりのための指針」では、事業者が行うことが望ましい基本的措置として、4つのケアの推進が求められている。その一つに、「ラインによるケア」があり、そこでは、「労働者に対する相談対応」が挙げられている¹⁾。そして、この相談対応においては、管理監督者のコミュニケーションスキルが重要になる。しかし、相談場面におけるコミュニケーションの研究は、これまで、カウンセラーや教師による対応という視点が主であり、企業等、一般の組織における構成員間の対話という視点からのものは見当たらないのが現状である。

ところで、従来から行なわれてきた、カウンセリングにおけるコミュニケーションの研究テーマの一つに、カウンセラーあるいは聞き手の応答様式の分類がある。たとえば、生月らは、一般成人を対象としたカウンセリング場面の研究において、クライエントから望まれる応答様式について、質問紙を用いて検討を行なった²⁾。山口らは、学校におけるカウンセリングの場を想定して、生徒がさまざまな悩み

や問題を解決するときに、教師からどのようなアドバイスを受けることを期待しているか、あるいは教師にどのような態度で対応してもらうことを望んでいるかということについて、中学生を対象とした質問紙調査を行なった³⁾。このように、応答様式については、他にも様々な研究があるが、応答様式の分類は研究者によってまちまちであり、標準的な分類は見当たらないのが現状である。

そこで、これまでの先行研究を参考にしながら、浅野は、聞き手の応答を、「確認型応答」と「反応型応答」の2種類に分類することを提案している⁴⁾。確認型応答は、従来の理論における理解的態度や非指示的応答に相当し、「相手が言いたいことの要点を、相手に言葉で確かめる」ことである。さらに詳しく言うなら、「相手が言いたい（伝えたい）ことの要点を、聞き手の想像と推測を交えながら理解し、その理解が合っているかどうかを、相手に言葉で確かめる」ことである。一方、反応型応答は、確認型応答以外の応答の総称として定義される。つまり、指示、否定的応答、自己開示、解釈、提案、感想、肯定、質問（5W1Hを問うもの）⁵⁾などは、すべて反応型

応答に分類される。

カウンセラーあるいは聞き手による応答が行なわれる瞬間における相談者の心理的条件（心理状態）を加味した研究として、島本による、カウンセラーの応答の「指示性」と「来談者の状態」との適合性についての研究がある⁶⁾。また、山本は、クライアントのレディネス状態の違いによって、カウンセラーの解釈がクライアントの受け入れ（気づきを得る）にどう影響するかを調べた⁷⁾。しかし、カウンセラーあるいは聞き手からの応答を聞くととき（瞬間）の相談者の心理状態に着目した研究が少ないのが現状である。

そこで、相談者の心理状態と、相手からの応答様式が、相手からの応答に対する好感度におよぼす影響が分かれば、そこから得られた知見は、職場などで相談を受ける際の指針の一つになるであろう。また、職場に限らず、我々の日常生活で相談を受ける場面において、また、臨床心理学やカウンセリング学習の初心者にとっても役立つであろう。

そこで、職場での相談場面における相談者（部下）の心理状態と相手（上司）からの応答様式の違いが、応答への好感度に与える影響を明らかにすることを目的として、本研究を実施した。なお、「相談者の心理状態（気分が良いか気分が悪い）に関わらず、確認型応答は、反応型応答と比べて好感度が高い傾向にある」を仮説として設定した。

2. 方法

(1)調査の手順と対象者

①研究者が属する団体（医療・福祉・教育分野に関わる市民活動団体）のメーリングリストを使い、研究の目的と方法を伝えて質問紙調査への協力者を募った。

②協力の申し出があった140名に対して、電子メールで質問紙を送付した。その際、協力者（対象者）がイメージして回答する心理状態（気分が良いとき・気分が悪いとき）の条件が、おおよそ半数になるように配慮しながらラインダムに送付した。

③131名から質問紙が回収された。回収率は93.6%であった。なお、質問紙の配布と回収は電子メールの使用が主であるが、一部に直接の手渡しもあった。

④年齢・性別を含む質問内容への記入漏れがある25名を除いた有効回答は106名であり、有効回答率は80.9%であった。対象者の年齢は20歳代が最も多く

(32.1%)、平均年齢は39.7歳 (SD 12.9) であった。気分が良い群は、53名（男22名、女31名）、気分が悪い群は、53名（男24名、女29名）であった。

(2)期間

質問紙を送付・回収した期間は、2010年7月上旬～10月中旬。

(3)調査に用いた器具

調査には、研究者が独自に作成した質問紙を用いた。つぎのような3つの場面を設定した。

①場面1：上司から依頼された書類作成業務が思うように進まないことを「告げるだけ」の場面。

②場面2：業務が予定通りに進まないことを報告して対処法について「助言を求める」場面。

③場面3：客からのクレーム処理についての経過報告と、その「承認を求める」場面。

各発言に対する応答では、本研究の特徴の一つである、確認型応答と反応型応答という大分類のもとに12種類の応答様式を設定した。

①確認型応答：繰り返し、（事柄の）明確化、感情の反射

②反応型応答：提案・助言、肯定・同意・同感、賞賛・褒める、激励・励まし、解釈・分析、指示・命令、慰め・同情、否定・批判、説明の要求・質問（5W1Hを問うもの）

3つの場面設定と、12の応答様式に基づいて研究者が作成した質問紙の原案に対して、3名の心理臨床専門家の検閲と助言を得て、調査に使用する質問紙を設定した。質問紙の内容を表1に示す。

(4)評価

質問紙に記載された相手の発言を聞いたときの自分が、質問紙で指示された心理状態（気分が良いとき、または、気分が悪いとき）であることをイメージしたうえで、各応答文に対する「好感度」を評価してもらった。各応答に対する「好感度」（なんとなくいい感じ）は、「いい感じ」を5点-「どちらかと言えいい感じ」を4点-「どちらとも言えない」を3点-「どちらかと言えば嫌な感じ」を2点-「嫌な感じ」を1点として、5件法で評価してもらった。得点が高いほど、好感度が高いことを意味する。

(5)データの分析

各場面ごとに、相談者の心理状態と好感度の関係を12種類の応答について分析して、傾向を調べた。

データの分析は、基本解析ソフトとして、マイクロソフト「Excel」、アドインソフトとして、Statcel[®]を用いた。

(6)対象者への倫理的配慮

研究への協力の依頼に際して、「結果は、個人が

特定できないように集計処理してプライバシーを守ること。調査結果は、研究以外の目的には使わないこと。研究の目的や調査内容に同意できない場合は、回答しなくても良いこと」を質問紙に記載して伝えた。

表1 質問紙に用いた場面と応答様式ごとの応答文

	場面1の発言	場面2の発言	場面3の発言
応答様式	先日、作成を頼まれた書類の件ですが、これまで私が担当してきたものと内容が違うので、まとめかたが分からないのです。	この一週間、仕事が計画通りに進まないんです。このままでは、予定の期限に間に合いそうもありません、どうしたらいいでしょうか。	先日販売した商品の具合が悪いということで、お客さまからクレームの電話がありました。さっそく、担当の山田さんに連絡しましたが、それによろしいでしょうか。
1 繰り返し	まとめかたが分からないんだね。	仕事が計画通りに進まないんだね。	仕事が計画通りに進まないんだね。
2 (事柄の) 明確化	今回依頼した書類は、今までやってきたものと違うんだね。	いまの様子だと、仕事が計画よりも遅れそうなんだね。	クレームがあったことを、担当者には連絡済みなんだね。
3 感情の反射	どうすればいいか、困っているんだね。	仕事が思い通りに進まなくて、焦っているんだね。	自分の対応が良かったかどうか自信がないんだね。
4 提案・助言	先輩が書いたものを参考にしてみたらどうだろう。	誰かに手伝ってもらったらどうだろう。	その後の状況を、担当者に直接聞いてみてはどうだろう。
5 肯定・同意・同感	いままでの書類と違うから、分からないのは当然だよ。	間に合わないなら止むを得ないよ。	まずは、それでいいだろう。
6 賞賛・誉める	わざわざ聞きに来てくれるなんて偉いね。	背いっぱい頑張っているだけでも、たいしたものだよ。	それは素晴らしい対応だよ。
7 激励・励まし	君ならきっと出来るよ。	きっと、なんとかなるから、頑張ってください。	クレーム対応は大変だけど頑張ってください。
8 解釈・分析	それは、まだ業務を十分に理解していないからだろう。	それは、仕事の手順が悪いからかも知れないな。	クレーム対応に慣れていないから自信がないのだろう。
9 指示・命令	とにかく、書けるところまで書いてみなさい。	とにかく、できるだけ早く進めてくれたまえ。	鈴木さんにも報告しておきなさい。
10 慰め・同情	まとめ方が分からない君の気持ち分かるよ。	そういう時は誰にでもあえるよ。	お客さまからクレームの電話を受けるのは辛いよね。
11 比定・批判	そんなことでは、先が思いやられるなあ。	もっと早く言ってくれればよかったのに。	それくらいのことで、いちいち相談しないでいいよ。
12 説明の要求・質問	たとえば、どこが分からないの？	どうして計画通りにいかないと思う？	具体的に、どんな不具合だったの？

3. 結果

場面ごとの好感度の平均値、ならびにt検定値を、表2、表3、表4に示す。

表2 場面1における好感度の平均値 (n=106)

応答	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
気分	繰返し	明確化	反射	提案	肯定	賞賛	激励	解釈	指示	慰め	否定	質問
良い	3.6	3.9	3.9	4.0	3.3	3.0	2.9	2.3	2.9	3.0	1.4	3.8
悪い	3.0	3.5	3.6	3.7	3.4	2.9	2.7	2.3	2.5	2.9	1.5	3.5
t値	3.22**	2.43*	1.93	1.93	-0.29	0.66	1.09	-0.1	1.74	0.73	-0.7	1.46

*p<.05 **p<.01

場面1では、好感度は、気分が良いときの応答4で最も高く、4.0であった。気分が良いときの応答11が最も低く、1.4であった。

つぎに、気分が良いときと、気分が悪いときの平均値の差が有意であるかどうかを調べるために、応答様式ごとにt検定を行なった。その結果、気分が良いときと悪いときの平均値の差は、応答1と応答2において有意であった。

表3 場面2における好感度の平均値 (n=106)

応答	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
気分	繰返し	明確化	反射	提案	肯定	賞賛	激励	解釈	指示	慰め	否定	質問
良い	3.7	3.9	3.6	3.5	3.2	3.3	2.5	2.4	1.8	3.0	2.1	3.0
悪い	3.7	3.4	3.1	3.2	3.1	3.1	2.3	2.1	1.7	2.9	1.8	2.9
t値	4.00**	3.15**	2.70**	1.88	0.72	1.15	1.38	1.45	0.41	0.73	1.64	0.36

*p<.05 **p<.01

場面2では、好感度は、気分が良いときの応答2で最も高く、3.9であった。気分が悪いときの応答9が最も低く、1.7であった。

つぎに、気分が良いときと、気分が悪いときの平均値の差が有意であるかどうかを調べるために、応答様式ごとにt検定を行なった。その結果、気分が良いときと悪いときの平均値の差は、応答1、応答2、応答3において有意であった。

表4 場面3における好感度の平均値 (n=106)

応答	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
気分	繰返し	明確化	反射	提案	肯定	賞賛	激励	解釈	指示	慰め	否定	質問
良い	3.6	3.8	3.1	3.9	4.0	3.9	3.3	2.4	3.5	3.5	1.5	4.0
悪い	3.2	3.5	2.6	3.5	3.6	3.3	3.0	2.2	3.1	3.5	1.4	3.8
t値	2.31*	1.47	2.47*	2.22*	1.96	2.75**	1.28	1.1	2.48*	-0.41	1.07	1.14

*p<.05 **p<.01

場面3では、好感度は、気分が良いときの応答5と応答12で最も高く、4.0であった。気分が悪いときの応答11が最も低く、1.4であった。

つぎに、気分が良いときと、気分が悪いときの平均値の差が有意であるかどうかを調べるために、応答様式

ごとに検定を行なった。その結果、気分が良いときと悪いときの平均値の差は、応答1、応答3、応答4、応答6、応答9において有意であった。

つぎに、2つの気分（気分が良いときと気分が悪いとき）の要因間、ならびに各応答様式（12種類）の要因間における好感度の平均値に有意な差があるかどうかを検討するために、場面ごとに、繰り返しのある二元配置分散分析を行なった。結果を表5に示す。

表5 分散分析の結果

	気分の要因	応答様式の要因	交互作用
	F (1,1248)	F (11,1248)	F (11,1248)
場面1	16.5**	52.8**	1.2
場面2	30.9**	47.7**	1.1
場面3	33.3**	58.4**	1.0

**p<.01

この結果から、好感度は、気分の要因と応答様式の要因において、それぞれの主効果が1%水準で有意であり、交互作用は5%水準で有意でないことが分かった。

つぎに、評価の平均値を場面間で比較するために、気分が悪いときの平均値を表6に示す。ここで、気分が悪いときのみで比較する理由について述べる。本研究は、より好感度の高い応答様式を求めることである。表2、表3、表4から、好感度は、気分が悪いときの評価よりも、気分が良いときの評価が高い傾向にあることが分かっているため、気分が悪いときのみを比較すれば十分と考えたからである。

表6 気分が悪いとき好感度の平均値 (n=53)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
場面	繰返し	明確化	反射	提案	肯定	賞賛	激励	解釈	指示	慰め	否定	質問
1	3.0	3.5	3.6	3.7	3.4	2.9	2.7	2.3	2.5	2.9	1.5	3.5
2	3.1	3.4	3.1	3.2	3.1	3.1	2.3	2.1	1.7	2.9	1.8	2.9
3	3.2	3.5	2.6	3.5	3.6	3.3	3.0	2.2	3.1	3.5	1.4	3.8
F値	0.71	0.39	12.09**	4.56*	4.31*	1.71	6.23**	0.46	32.91**	7.28**	3.48*	9.61**
多重比較			1-2*				1-2*		1-2**		1-3**	1-2**
			1-3**	1-2*	2-3*		2-3**		1-3**		2-3*	2-3**
			2-3*						2-3**			

*p<.05 **p<.01

応答様式ごとに、場面間における一元配置分散分析を行なった (F[2,156])。つぎに、PLSD多重比較検定を行なった結果、応答3、応答4、応答5、応答7、応答9、応答10、応答11、応答12において、場面間の平均値の差が有意であることが分かった。

表6から導かれる、気分が悪いときの評価の平均値が3.0以上である場面と応答様式の一覧を表7に示す。○印がある項目の評価の平均値が3.0以上である。

表7 気分が悪いときの好感度の評価の平均値が3.0以上である場面と応答様式一覧 (n=53)

応答	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
場面	繰返し	明確化	反射	提案	肯定	賞賛	激励	解釈	指示	慰め	否定	質問
1	○	○	○	○	○							○
2	○	○	○	○	○	○						
3	○	○		○	○	○	○		○	○		
共通	○	○		○	○							○

応答1（繰返し）、応答2（明確化）、応答4（提案）、応答5（肯定）では、すべての場面において、好感度の評価が3.0以上であった。応答3（反射）では、場面1と場面2で評価が3.0以上であった。応答6（賞賛）では、場面2と場面3での評価が3.0以上であった。応答7（激励）では、場面3のみにおいて評価が3.0以上であった。応答8（解釈）では、すべての場面において評価が3.0未満であった。応答9（指示）では、場面3のみにおいて評価が3.0以上であった。応答10（慰め）では、場面3のみ評価が3.0以上であった。応答11（否定）では、すべての場面において評価が3.0未満であった。応答12（質問）では、応答1と応答3の場面での評価が3.0以上であった。

4. 考察

はじめに、全体の傾向について述べる。本研究は5件法による評価であるため、最大値は5（いい感じ）、最小値は1（嫌な感じ）である。しかし、表2、表3、表4の結果が示すように、好感度の評価の平均値においては、4.0が最も高く、1.4が最も低かった。このように、評価の平均値が、結果的に、5.0や1.0ではなかったということは、すべての対象者が5や1を選択する場面や応答がなかったことを意味する。言い換えるなら、すべての対象者が必ず好感を持つような応答がなかったということである。また、すべての対象者が好感を全く持たない応答もなかったということである。これは、山口らの研究⁹⁾による、生徒が望む教師の応答様式が、どれか一つに偏っていなかったという結果と一致している。また、本研究の結果は、一般に、対人コミュニケーションは難しいとか、人との対応の仕方はケースバイケースだとか言われていることを、数値で示すことができたものとする。さらに、本研究の結果は、日常のコミュニケーションにおいて、自分が良かれと思って発する言葉が、予想に反して相手に不快感を与えてしまう実状を数値で示している。

つぎに、気分の違いによる評価の変化について述べる。表2、表3、表4の結果から分かるように、気分が良いときよりも悪いときの方が、好感度が有意に高いという結果は出なかった。つまり、好感度は、

場面1、場面2、場面3のすべてにおいて、気分が良いときと比べて、気分が悪いときの方が、評価が低いか、あるいは、ほぼ同等であった。このことから、本研究の範囲内では、相手からの応答内容が同じであっても、相談者の気分が悪いときほど、応答に対する好感度が低い傾向があることが分かった。これは、日常のコミュニケーションにおいて、我々が経験していることと一致しているが、本研究では、それを数値として示せたことは意義深いと考える。

ここで、12の応答様式を、「確認型応答」と「反応型応答」という観点から検討する。

(1) 確認型応答

応答1（繰返し）、応答2（明確化）、応答3（感情の反射）が確認型応答である。場面1と場面2については、確認型応答は、応答4（提案）や応答5（肯定）と同様に、気分が悪い状態でも、好感度が3.0以上を保っていた。しかし、場面3では、この傾向が見られなかった。つまり、場面や応答の内容によっては、必ずしも、確認型応答の好感度が高いとは限らないということになり、仮説とは異なる結果となった。

つぎに、個々の場面と応答について検討する。場面1では、気分が悪いときの好感度が最も低いのは、応答1（繰返し）の3.0であった。一方、場面3では、気分が悪いときの好感度が、応答1（繰返し）と応答2（明確化）では3.0以上であった。しかし、

応答3（感情の反射）では、2.6であった。しかも、表4から分かるように、場面3の応答3（感情の反射）は、気分が良いときであっても、好感度は3つの場面の中で最も低い3.1という値であった。つまり、場面3の応答3（感情の反射）は、確認型応答の中でも特異な応答であると考えられる。

ここで、場面3の応答3（感情の反射）の特異性の原因を検討するために、各場面の応答3（感情の反射）に着目して考察する。場面1の発言「先日、作成を頼まれた書類の件ですが、これまで私が担当してきたものと内容が違うので、まとめかたが分からないのです」では、相談者が「分からない」と言っていることから、すでに困っている事が伺える。したがって、応答3（感情の反射）の「どうすればいいか、困っているんだね」という応答に対して、好感度が高いのであろう。また、場面2の発言「この一週間、仕事が計画通りに進まないんです。このままでは、予定の期限に間に合いそうもありません、どうしたらいいでしょうか」では、相談者による、「間に合いそうもありません」や「どうしたらいいでしょうか」という発言から、時間的な焦りが伺える。そのため、応答3（感情の反射）の「仕事が思い通りに進まなくて、焦っているんだね」という応答に対して好感を持つのであろう。これらに対して、場面3では、「先日販売した商品の具合が悪いということで、お客さまからクレームの電話がありました。さっそく、担当の山田さんに連絡しましたが、それでよろしいでしょうか」という発言に対する応答3（感情の反射）は、「自分の対応が良かったかどうか自信がないんだね」である。相談者が、「それでよろしいでしょうか」と了解を求めているのに対して、「自信がないんだね」は、気持ちを探るような応答である。確かに、自信がないから了解を求めていることも考えられるが、「自信がないんだね」は、相談者の気持ちと比べてネガティブな応答になっているため、好感度が低いと考えられる。また、「自信がないんだね」という表現は、形の上では確認型応答になってはいるものの、ここでの相談者は、必ずしも自信がないとは限らないため、真の気持ちと異なる気持ちを確認されることにより、好感度が低下した可能性も考えられる。また、仮に、本当に自信がなかったとしても、この言葉はネガティブな表現であるため、これも、好感度が低い一因であると考えられる。これは、実際の場面では、そのとき急いでいるかどうか、好感度に影響する。これらのことから、

確認型応答が、必ずしも好感度が高いとは限らないことが分かった。しかし、確認型応答は、誤解の予防には効果があるため、コミュニケーションにおいて欠かす事のできない応答であろう。

岩村らのファシリテータ発言分類法では、発言を、「望ましい」「望ましくない」「どちらともいえない」の3領域に分けている⁹⁾。「どちらともいえない」に分類される発言は、それに対する感じ方が中間的か、あるいは、さまざまな条件によって異なる可能性があることを示していると考えられる。そして、「望ましい」の中に「明確化」や「感情の反射」があるが、これらは、本研究では、応答1（繰り返し）、応答2（明確化）、応答3（感情の反射）の確認型応答に対応するものである。しかし、岩村らによって望ましいとされる「感情の反射」が、本研究の結果から、応答の内容によっては、必ずしも好感を持たれるとは限らないことが分かった。

(2)反応型応答

すべての場面、すべての応答の中で、好感度が最も低いのは、場面1における、気分が良いときの応答11（否定）と、場面3における、気分が悪いときの応答11（否定）の1.4であった。これらの応答は、場面1では、「そんなことでは、先が思いやられるなあ」、場面3では、「それくらいのことで、いちいち相談しなくていいよ」であった。「そんなことでは、先が思いやられるなあ」は、人格否定ともとれる応答である。「それくらいのことで、いちいち相談しなくていいよ」は、せつかくの報告と相談を拒否するかのような応答である。それに対して、場面2の応答11（否定）は、「もっと早く言ってくればよかったのに」である。これも、せつかくの相談を労うような応答ではないため、好感度が低かったものとする（気分が良いとき2.1、気分が悪いとき1.8）。そして、これらは、すべて反応型応答である。

しかし、反応型応答にも、好感度が高い応答があった。それは、応答4（提案）、応答5（肯定）である。これらは、気分が悪いときであっても、評価の平均値は、すべての場面において3.0以上であった。なお、そのほかの反応型応答である、応答6（賞賛）、応答7（激励）、応答8（解釈）、応答9（指示）、応答10（慰め）、応答12（質問）は、場面や心理状態によって評価が異なっていた。特に、気分が悪いときの応答7（激励）、応答9（指示）、応答10（慰め）、応答12（質問）は、場面間での好感度の評価

の平均値の差が有意であり、かつ3.0未満があった。これらの結果から、反応型応答では、場面、心理的条件、応答内容によって、好感度が変化しやすいことが分かった。

ここまで記した結果から、「相談者の心理状態（気分が良いか気分が悪い）に関わらず、確認型応答は、反応型応答と比べて好感度が高い傾向にある」という仮説は、ほぼ支持されたものとする。なお、反応型応答に分類される、提案・助言、肯定・同意・同感も、本研究で用いた場面と条件においては、好感度が比較的高い傾向にあることが分かった。

5. 限界と課題

本研究における一番の限界は、「好感度」という人間の主観を、質問紙という方法によって正確に測れているかということである。たとえば、本研究では、「好感度」を、なんとなく良い感じとしたが、これらの主観的な感覚が、対象者間で同一の測度として捉えられているかどうかという課題である。したがって、評価としては同じ得点であったとしても、意味する感覚が異なっている可能性を排除できない。なお、応答に対する好感度と言っても、様々な要素があるのに、研究者が恣意的に作成した質問紙への回答だけで、あらゆる意味での好感度を測定できているかどうかという問題もある。

つぎの課題は、質問紙に設定した会話の内容が、どれだけ現実に近いかという問題である。玉瀬らの研究では、会話は2ターン¹⁰⁾であるが、本研究では、想定した会話が1ターン（発言と応答が1回ずつ）である。実際の会話では、発言と応答が交互に繰り返され、会話全体に流れがある。また、個々の語句やフレーズの意味は、会話全体の文脈から推察される。したがって、今回の研究のように、1ターンの会話では、微妙なニュアンスによる好感度の違いが反映されないという課題が残った。また、本研究は質問紙によるので、現実に行われる非言語コミュニケーションによる効果を条件として取り入れることができなかった。そこで、今後は、会話のターンを増やすことや、実際の会話場面を録画・録音して、好感度を評価する方法の検討が望まれる。

参考文献

- 1) 北村尚人, 池田智子:メンタルヘルス実践Book, フィスメック, 2005.
- 2) 生月誠, 原野広太郎, 山口正二:カウンセラーの応答様式に対するクライアントの選択反応についての研究, カウンセリング研究, 21(1), 29-38, 1988.
- 3) 山口正二, 芹沢智江子, 原野広太郎:相談場面における生徒の望む教師の応答様式—生徒類型とカウンセリング様式の視点より—, カウンセリング研究, 21(2), 109-118, 1989.
- 4) 浅野良雄:カウンセラーの態度と技法を確認型応答という概念から考察する試み, 足利短期大学研究紀要, 28(1), 61-66, 2008.
- 5) 浅野良雄:医療従事者のコミュニケーション—実習と指導の手引き—, まぐまぐ, 2008.
- 6) 島本淳子:カウンセラー応答の指示性と来談者の心的状態との適合性に関する実験的研究, カウンセリング研究, 29(1), 9-18, 1996.
- 7) 山本真利子:クライアントのレディネス状態の違いにおける解釈がクライアントの反応の評定に及ぼす影響, カウンセリング研究, 29(1), 1-8, 1996.
- 8) 柳井久江:エクセル統計, オーエムエス, 1998.
- 9) 岩村聡, 小柳晴生:ファシリテータ発言分類法作成の試み, 広島大学総合科学部紀要Ⅲ, 8, 95-113, 1984.
- 10) 玉瀬耕治, 西川知子:相談面接における聴き手の応答の意図に関する研究, 奈良教育大学紀要(人文・社会科学), 41(1), 161-180, 1992.