

カウンセラーの属性評定に及ぼすカウンセラーの言語的・ 非言語的行動の不一致と表象型と面接回数の効果について¹⁾

織田 信男²⁾・佐藤 正恵

はじめに

カウンセリングが効果的に機能するか否かに関しては、クライアントがカウンセラーの属性や来談意図などを評定することで検討されてきた。これらの研究において比較検討される要因は、カウンセラー側の要因、クライアント側の要因の2つの要因に大別できる。カウンセラー側の要因では、言語的及び非言語的行動の相互作用 (Reade & Smouse, 1980; Tyson & Wall, 1983), 言語的応答 (Hill, 1978; 遠藤, 1998; 中西・鈴木・山本, 1998), 経験の有無 (坂倉・佐野・福島, 1993) などの要因がとりあげられ、クライアント側の要因としては、レディネス状態 (山本, 1996), 座席配置 (山口・石川, 1997), 不安 (織田, 2002) などの要因がとりあげられてきた。

カウンセラー側の要因としての言語的及び非言語的行動の相互作用を取り扱った研究の多くは、言語的行動と非言語的行動が一致するコミュニケーションは不一致コミュニケーションよりも属性に関して高い評定をクライアントから受けている (Reade & Smouse, 1980; Tyson & Wall, 1983)。つまり、カウンセラーの肯定的言語行動及び肯定的非言語行動は、肯定的言語行動及び否定的非言語行動 (以下、言語優位型カウンセラーと略す) や否定的言語行動及び肯定的非言語行動 (以下、非言語優位型カウンセラーと略す) よりもクライアントから共感度や専門性を高く評定された。Hasse & Tepper (1972) は、この理由として不一致コミュニケーションはメッセージの受け手の心の中に葛藤や混乱を生むからと考えている。一方、不一致コミュニケーション間の比較においては結果が異なっている。つまり、Reade & Smouse (1980) や Tyson & Wall (1983) の研究では、被験者は非言語優位型カウンセラーに対して属性や来談意図を高く評定してきたが、織田・丸山 (1993) や織田 (2002) では被験者は言語優位型カウンセラーに対してこれらの項目をより高く評定してきた。このように結果が一致しない理由の一つとして、クライアント側の要因の一つである情報処理過程が異なることが考えられる。すなわち、クライアントのなかに、カウンセラーの言語行動を非言語行動よりも優先的に処理する人と、逆に言語行動よりも非言語行動を優先して処理する個人差があったからではないだろうか。思考の仕方の個人差である表象型の概念 (畠山, 2001; 須永, 1990) を用いて考えると、言語化傾向群のクライアントは視覚化傾向群のクライアントに比べて、非言語優位型カウンセラーよりも言語優位型カウンセラーに対して属性や来談意図を高く評価し、逆に視覚化傾向群のクライアントは言語化傾向群のクライアントに比べて言語優位型よりも非言語優位型カウンセラーを高く評価するであろう。本研究ではこの点を検討する。また、面接回数の増加により

1) 本研究は、科学研究費補助金若手研究 (B) (課題番号 13710054) の補助を受けた研究成果の一部である。
2) 本研究を進めるにあたり、貴重なご意見をいただきました松岡和生先生に深謝致します。

カウンセラーに対する評価が高まるか否かも検討する。

方 法

被験者 被験者は大学生139名（男性74名，女性65名）であった。

実験デザイン 言語・非言語不一致条件（言語優位型カウンセラー VS 非言語優位型カウンセラー）×表象型条件（言語化傾向群 VS 視覚化傾向群）×面接回数条件（2回）の3条件であり，言語・非言語不一致条件と表象型は被験者間要因で面接回数条件は被験者内要因の混合モデルである。

刺激材料 言語・非言語不一致条件の操作として面接回数毎に言語優位型カウンセラーを収録したビデオ・テープと非言語優位型カウンセラーを収録したビデオ・テープ（以下にVTと略す）を別々に作成し，ベースライン用のVTを併せて計5本のVTを実験に使用した。ベースライン用のVTは，織田・丸山（1993）で使用されたものを使用した。すなわち，不登校を主訴とした女子高生役に対して否定的非言語及び否定的言語行動を示した臨床経験の無いカウンセラー役が収録されたVTである。選定理由は，面接1回目の言語優位または非言語優位条件の操作をしやすくするためである。面接1回目と2回目のVTは，食行動異常を訴える女子大学生役に対して臨床心理士の資格を持つ臨床経験が19年の女性カウンセラー役が言語優位型カウンセリングと非言語優位型カウンセリングを行った初回面接場面を収録したVTを使用した。なお，カウンセラーの非言語行動の操作は，織田・丸山（1993）を参照し，肯定的非言語行動は，うなずきをし，姿勢は前傾で，視線を約80%クライアントに向けることにより操作した。否定的言語行動はうなずきをせず，姿勢は後傾で，視線は約40%クライアントに向けることにより作成した。面接1回目のカウンセラーの肯定的言語行動は，マイクロカウンセリングの重要性を唱えるアイビィ（1985）やIvey & Authier（1978）を参考にして，文脈に応じた感情の反映，繰り返し，言い換え等のマイクロ・スキルを含む応答文を独自に作成した。面接1回目のカウンセラーの否定的言語行動は，文脈にそぐわない質問や批判，あるいは感情の誤反映を含む応答文である。面接2回目のカウンセラーの肯定的言語行動は，Solution-Focused Brief Therapyを紹介した白木（1994）を参考にし，文脈に応じたコーピング・クエスチョンやスケーリング・クエスチョン等を含む解決志向の応答文を作成し，一方，否定的言語行動は，スケーリング・クエスチョン等を用いながらも否定的発言を含めた応答文を作成して操作した。要するに，言語優位型カウンセラーは肯定的言語行動と否定的非言語行動を示すVTで，非言語優位型カウンセラーは否定的言語行動と肯定的言語行動を示すVTで操作した。

質問紙 VTを提示する実験の1週間前に表象型を測定する質問紙として言語化傾向-視覚化傾向質問紙改訂版（須永，1990：以下VVQと略す）を使用した。つぎに，従属変数を測定するためにHill, Helms, Spiegel, & Tichenor（1988）の応答システムや林（1979）の対人認知構造を参考に質問紙を1冊作成した。その冊子には，特性不安尺度*と状態不安尺度*（中里・水口，1982；今回は分析を省略），カウンセラーの親しみやすさ，慎重さ，自信度，感じのよさ，分別度，積極度，人の良さ，責任感，意欲度，専門性，カウンセラーのクライアントに対する共感度，評定者のクライアントに対する共感度，来談意図，紹介意図，カウンセリングの成功度及び操作チェック項目を含めた。尺度はリカート法に基づいて“非常に”，“わりと”，“すこし”といった副詞を用い6件法（1～6）で答えさせた。

手続き 実験者は心理学の講義中にVVQを被験者に実施し，言語化傾向優位群と視覚化傾

向優位群を選定した。選定方法は、この質問紙の2つの尺度の各中央値をカットポイントとし、言語化傾向群（言語化傾向尺度得点が30点以上で視覚化傾向得点が33点以下）と視覚化傾向群（言語化傾向尺度得点が30点以下で視覚化傾向得点が33点以上）を2つの教室にほぼ均等になるように配置した。しかし、実際には欠席者がいたので言語優位型カウンセラーVTを呈示した教室には、言語化傾向群が12名、視覚傾向群が11名配置され、非言語優位型カウンセラーVTを呈示した教室には、言語化傾向群が15名、視覚化傾向群15名がランダムに配置された。分析対象ではないが2つの尺度の両劣群と両優群も2つの教室に配置し、講義の一環として実験に参加してもらった。1週間後、実験者は質問紙を配布し、教示を読み上げた。教示は以下の通りである。「この実験では、より効果的なカウンセリングを目指して、模擬的なカウンセリング場面を収録したVTをいろいろ作成しました。今回は、皆さんに、学校に行けない女子高校生や食べ物が食べられない悩みを訴える女子大学生に対するカウンセリング（相談活動）場面を収録した3本のVTを観ていただき、そのVTに登場するカウンセラーへの印象を答えてもらいたいと思います。VTの内容は、良いものもあれば悪いものもありますので、気兼ねなく、率直に教えてください。」教示後、不安質問紙を記入させた後、ベースライン用初回面接VTを呈示し印象評定をさせた。つぎに、言語優位または非言語優位型カウンセラーを収録した面接1回目VTを呈示し印象評定をさせ、その後、面接2回目VTを呈示し印象評定をさせた。最後に2人の実験者は各教室でデブリーフィングを行った。

結 果

操作チェック 面接1回目の不一致条件と教室との間に交互作用が有意に認められた ($F(1, 50) = 57.84, p < .01$)。すなわち、言語優位型カウンセラーVT呈示教室では非言語的行動 ($M = 3.36$) よりも言語的行動 ($M = 3.82$) が肯定的に高く評定され、非言語優位型カウンセラーVT呈示教室では、言語 ($M = 2.70$) よりも非言語的行動 ($M = 4.27$) が肯定的に高く評定された。面接2回目の不一致条件と教室の間にも有意な交互作用が認められた ($F(1, 50) = 17.63, p < .01$)。言語優位型カウンセラーVT呈示教室では非言語的行動 ($M = 3.00$) よりも言語的行動 ($M = 3.26$) が肯定的に高く評定され、非言語優位型カウンセラーVT呈示教室では、言語的行動 ($M = 3.28$) よりも非言語的行動 ($M = 4.14$) が肯定的に高く評定された。

来談意図やカウンセラーの属性項目を従属変数とする不一致条件(2)×表象型(2)×面接回数(2)の分散分析を行った。なお、面接回数における数字はベースラインから引いた数字を使用した。分析の結果は不一致条件と表象型の交互作用はいずれの尺度でも認められなかった。不一致条件と面接回数の交互作用 (Table 1) は、カウンセラーの感じのよさ、人のよさ、成功度において有意に認められた ($F(1, 49) = 4.29$; $F(1, 49) = 4.12$; $F(1, 49) = 5.56, p < .05$)。いずれも、1回目面接から2回目面接において非言語優位型カウンセラーに対する評価は上昇するが、言語優位型カウンセラーに対する評価は低下した。回数の主効果 (Table 2) は、積極性と評定者のクライアントに対する共感性において認められた ($F(1, 49) = 12.34, p < .05$; $F(1, 49) = 6.40, p < .05$)。前者は1回目よりも2回目の評価が有意に上昇し、後者は有意に下降した。不一致の主効果 (Table 3) は、自信度、分別度、意欲度で有意に認められた ($F(1, 49) = 7.59$; $F(1, 49) = 4.78$; $F(1, 49) = 5.52, p < .05$)。自信度と意欲度では言語優位型よりも非言語優位型カウンセラーを高く評価し、逆に分別度では非言語優位型よりも言語優位型カウンセラーを高く評価した。表象型の主効果 (Table 4) は、専門性で有意に認められ ($F(1, 49) = 7.21, p < .05$)、意

欲度では有意な傾向が認められた ($F(1, 49) = 3.73, p = .06$)。いずれも言語化傾向群よりも視覚化傾向群の方がカウンセラーの専門性を高く評価した。

Table 1 カウンセラーの属性評定に及ぼす不一致条件と面接回数³⁾の平均値と標準偏差

	言語優位型カウンセラー		言語優位型カウンセラー	
	面接回数		面接回数	
	1回目	2回目	1回目	2回目
感じのわるい人—感じのよい人	2.00	1.52	1.80	2.03
SD	1.09	1.28	1.35	1.97
人のわるい人—人のよい人	1.64	1.09	1.27	1.40
SD	1.05	1.02	1.05	1.35
失敗した—成功した	1.64	1.23	1.38	1.72
SD	1.36	1.41	1.18	1.44

³⁾ 数字はベースラインから引いた値を使用した。

Table 2 カウンセラーの属性評定に及ぼす面接回数の平均値と標準偏差⁴⁾

	面接回数	
	1回目	2回目
消極的な人—積極的な人	-0.49	0.00
SD	1.30	1.40
共感していない—共感していた	0.04	-0.14
SD	0.72	0.90

⁴⁾ 数字はベースラインから引いた値を使用した。

Table 3 カウンセラーの属性評定に及ぼす不一致条件⁵⁾の平均値と標準偏差

	不一致条件	
	言語優位型カウンセラー	非言語優位型カウンセラー
	自信がない人—自身がある人	-0.93
SD	0.68	0.91
無分別な人—分別のある人	1.85	1.18
SD	0.98	1.51
無気力な人—意欲的な人	0.65	1.53
SD	1.36	1.23

⁵⁾ 数字はベースラインから引いた値を使用した。

Table 4 カウンセラーの属性評定に及ぼす表象型の平均値と標準偏差⁶⁾

	表象型	
	言語化傾向群	視覚化傾向群
	非専門的な人—専門的な人	0.87
SD	1.05	1.12
無気力な人—意欲的な人	0.83	1.41
SD	1.37	1.31

⁶⁾ 数字はベースラインから引いた値を使用した。

考 察

カウンセラー側要因の言語的行動・非言語的行動の不一致条件とクライアント側要因の表象型の交互作用は認められなかった。したがって、言語化傾向群のクライアントは視覚化傾向群のクライアントに比べて、非言語型優位のカウンセラーよりも言語優位型カウンセラーに対して属性や来談意図を高く評価し、逆に視覚化傾向群のクライアントは言語化傾向群のクライアントに比べて言語優位型よりも非言語優位型カウンセラーを高く評価するという仮説は支持されなかった。表象型の効果で認められたのは専門性と意欲度であった。仮説が支持されなかった理由としては、各実験条件群における被験者数を確保するために表象型の分類基準に中央値を採用したことが考えられる。つまり、言語化傾向－視覚化傾向の中程度の被験者を含めた分析であったために十分な効果が得られなかったのではないだろうか。今後は表象型のより傾向の強い被験者で検討することが望ましいので、より多くの被験者を準備する必要がある。

不一致の主効果は、自信度、分別度、意欲度で有意に認められた。自信度と意欲度は言語優位型よりも非言語優位型カウンセラーを高く評価し、逆に分別度では非言語優位型よりも言語優位型カウンセラーを高く評価した。Reade & Smouse (1980) が報告した非言語優位説は、従属変数がカウンセラーの関心度と効率性であり、しかもカウンセラーの反応が“対決”の時に限定されていた。Tyson & Wall (1983) の研究では、共感度、専門性、来談意図のみが非言語優位で、純粹性や紹介意図では有意な差は認められなかった。織田・丸山 (1993) では共感度や効率性でのみ言語優位の結果を報告している。これらの結果は非言語優位説と言語優位説のいずれにおいてもクライアントがカウンセラーの属性を評価する際影響を受ける側面が異なることを示唆するものである。カウンセラーの自信度や意欲度という側面はカウンセラーの非言語的行動からより影響を受けやすく、分別度という知能面は言語的行動からより影響を受けやすいのであろう。また、織田・丸山 (1993) は不一致条件を被験者内要因で操作している点で Reade & Smouse (1980) と Tyson & Wall (1983) の被験者間要因とは異なっている。本研究では、不一致条件を被験者間要因で操作したので非言語優位説を支持する結果が部分的に生じた可能性があるが、これもクライアントのカウンセラーに対する評価する側面が異なることにより、言語的行動と非言語的行動の影響力が異なったことを示唆する。

面接回数の効果は、カウンセラーの感じのよさ、人の良さ、成功度において不一致条件との交互作用で有意に認められた。いずれも、1回目面接から2回目面接において非言語優位型カウンセラーに対する評価は上昇するが、言語優位型カウンセラーに対する評価は低下した。また、面接回数的主効果は、積極度と評定者のクライアントに対する共感度において認められた。積極度尺度は1回目よりも2回目の評価が有意に上昇し、後者は有意に下降した。ただし、回数効果は、面接内容が1回目と2回目では異なるので面接内容の差異の影響を差し引いて考慮すべきである。

最後に、本研究の限界と知見の応用を述べる。本研究はあくまでも模擬的カウンセリング場面における潜在的クライアントの評価による研究知見という制限がある。ただし、従来の質問紙調査に比べて臨床経験の豊富なカウンセラーをVTで呈示したことはリアリティを増したことになるであろう。また、カウンセリングを学ぶ学生や臨床家の立場からは、カウンセラーの言語的行動や非言語的行動が意図せず不一致になった場合、クライアントのタイプによって受ける印象の相違を測度毎に理解することは重要なことであろう。今後の研究では、北村

(2002) が指摘するようにクライアントの認知的欲求や多面的思考などの個人差要因をさらに検討する必要があるだろう。

引用文献

- 遠藤裕乃 1998 心理療法における治療者の陰性感情と言語的応答の構造に関する研究 心理臨床学研究, 16 (4), 313-321.
- Hasse, R. F., & Tepper, D. T. 1972 Nonverbal components of empathic communication. *Journal of Counseling Psychology*, 19, 417-424.
- 畠山孝雄 2001 イメージの個人差をめぐる諸問題 菱谷晋介編 イメージの世界：イメージ研究の最前線 ナカニシヤ出版, 267-293.
- 林 文俊 1979 対人認知構造における個人差の測定(4)—INDSCAL モデルによる多次元解析的アプローチ— 心理学研究, 50(4), 211-218.
- Hill, C. E. 1978 Development of a counselor verbal response category system. *Journal of Counseling Psychology*, 25, 461-468.
- Hill, C. E., Helms, J. E., Spiegel, S. B., & Tichenor, V. 1988 Development of a system for categorizing client reactions to therapist interventions. *Journal of Counseling Psychology*, 35, 27-36.
- Ivey, A. E., & Authier, J. 1978 *Microcounseling*. Springfield, Illinois; Charles C Thomas.
- アレン, E. アイビィ 福原真知子・椋山喜代子・國分久子・楡木満生訳編 1985 マイクロカウンセリング “学ぶ—使う—教える” 技法の統合：その理論と実際 川島書店 (Ivey, A. E. 1982 *Basic attending skills* Massachusetts.)
- 中里克治・水口公信 1982 新しい不安尺度 STAI 日本版の作成—女性を対象とした成績— 心身医学, 22(2), 107-112.
- 北村英哉 2002 印象形成の不一致情報再生優位現象を規定する個人差要因の検討 日本社会心理学会第43回大会発表論文集, 128-129.
- 中西公一郎・鈴木真理・山本和郎 1998 心理面接訓練としての20分ロールプレイングの量的分析 心理臨床学研究, 16(4), 396-401.
- 織田信男・丸山欣哉 1993 カウンセラーの共感表現に関する実験的研究—観察者によるカウンセラーの属性評定に及ぼすコミュニケーション・モード及び志向性の効果の研究— 東北大学学生相談室紀要, 20, 23-37.
- 織田信男 2002 来談行動の規定因研究：カウンセラーの言語・非言語的行動の不一致と状態不安と面接回数 の効果について 日本心理臨床学会第21回大会発表論文集, 397.
- Reade, M. N., & Smouse, A. D. 1980 Effect of inconsistent verbal-nonverbal communication and counselor response mode on client estimate of counselor regard and effectiveness. *Journal of Counseling Psychology*, 27, 546-553.
- 坂倉重雄・佐野秀樹・福島脩美 1993 カウンセリング研修の効果—研修経験を有す教師と一般教師, 及び生徒指導教師との比較研究— カウンセリング研究, 26, 139-145.
- 白木孝二 1994 BFTC・ミルウォーキー・アプローチ 宮田敬一編 ブリーフセラピー入門 金剛出版 pp. 102-117.
- 須永範明 1990 言語化傾向—視覚化傾向質問紙改訂版の妥当性の検討 日本心理学会第54回大会発表論文集, 136.
- Tyson, J. A., & Wall, S. M. 1983 Effect of inconsistency between counselor verbal and nonverbal behavior on perceptions of counselor attributes. *Journal of Counseling Psychology*, 30, 433-437.
- 山口創・石川利江 1997 対人不安者の着席行動と印象形成—臨床における面接時の座席配置を想定して— 性格心理学研究, 5(1), 15-26.
- 山本真理子 1996 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, 1-8.