

人はどのように他者の悩みをきくのか

—— グラウンデッド・セオリー・アプローチによる発言カテゴリーの生成 ——

原 田 杏 子¹

本研究の目的は、一般の人々による日常的な相談・援助場面の会話に注目し、「人はどのように他者の悩みをきくのか」を明らかにすることである。会話データから帰納的な分析を行うため、質的研究法の1つであるグラウンデッド・セオリー・アプローチを用いた。データ収集においては、大学生の同年代・同性ペアによる実験的な相談・援助場面の会話を録音した。データ分析においては、＜概念のラベル付け＞から＜最終的なカテゴリーの選択＞へと至る4つの段階を経て、データからカテゴリーを生成した。その結果、他者の悩みをきく際の発言として、【推測・理解・確認】【肯定・受容】【情報探索】【自己及び周辺の開示】【違う視点の提示】【問題解決に向けた発言】という6つのカテゴリーが抽出された。生成されたカテゴリーを先行研究と比較すると、悩みのきき手が自分の体験を開示したり、問題を受容するよう促したりするところに、臨床面接や援助技法とは異なった日常的な相談・援助のあり方が見出された。これらのカテゴリーは、データに基づいた暫定的なものではあるが、今まで研究対象として見過ごされてきた日常的な相談・援助に実態像を与えるものとなった。

キーワード：日常的な相談・援助、会話、相互作用、発言カテゴリー、グラウンデッド・セオリー・アプローチ

問題と目的

1. 本研究の主題と意義

我々は、様々な問題を抱え、精神的緊張を強いられながら生活している。時には問題が深刻化したり、悩みや不安が大きくなり過ぎたりして、1人では処理しきれないという事態が起こる。このようなとき、たいいてい人は、援助の専門家のもとを訪れるよりも、まず身近な人に相談をもちかけるだろう。そうして、専門的な援助を受けることなく悩みを解決する人もいれば、悩みを抱えて日々を暮らしている人もいる。また、専門的な援助を受けている人も、日常的な援助と決して無縁ではないだろう。

上のような我々の日常生活を振り返ってみると、日常的な相談・援助の影響力は大きい。第1に、日常的な相談・援助は、人々の精神的健康を保つうえで重要な働きをしている（予防的側面）。第2に、山本（1986）が述べるように、精神的危機状態にある人が回復する過程でも、一般の人々による援助資源を有効に働かせることができる（治療的側面）。つまり、相談・援助という営みには、援助の専門家だけでなく、一般の人々が大

いに関わっていると言えよう。

日常的な相談・援助の具体的な場面として、「他者の悩みをきく」という活動を考えてみよう。一般の人々は、どのように他者の悩みをきいているのだろうか。むろん、彼らは援助技術を意図的に習得したわけではない。しかしながら、「悩みをきく」という活動が日常的である以上、彼らが何らかの「悩みのきき方」を身に付けていると考えても不思議はない²。それらを研究対象とし、日常的な相談・援助の実態を明らかにすることは、我々の精神的健康を高めるうえで意義があると考えられる。

近年、スクール・カウンセリングの導入に伴い、教育心理学においても、相談・援助が重要なテーマとなってきた。しかしながら、一般の人々による日常的な相談・援助については、これまでほとんど研究されてこなかった。そこで本研究では、日常的な相談・援助を扱う研究の出発点として、「人はどのように他者の悩みをきくのか」を主題とする。

2. 先行研究からみた本研究の位置付け

それでは、本研究の主題に関連して今までどのような研究が行われてきただろうか。

相談心理学やカウンセリング領域では、相談を受け

¹ 東京大学大学院教育学研究科
〒113-0033 文京区本郷7-3-1 東京大学教育心理学研究室
apricot@p.u-tokyo.ac.jp

² むしろ、専門家の援助技術は、日常的な援助のある部分を抽出し昇華させたものであるとも考えられる（篠崎, 1997）。

る際の応答の仕方について、多くの研究が蓄積されてきた。伊東 (1957) は、Snyder (1945) 以降の研究から、カウンセラーの発言カテゴリーをまとめた。その後も、効果的なカウンセリングのための技術が繰り返し指摘されている (足立, 1996; カーカフ, 1992; 下山, 2000)。また、電話相談やソーシャルワークなど、特定の専門領域に関する研究が行われ (阿部, 1986; 高橋, 1997), これら相談活動への示唆が得られている。しかし、これらの研究で対象とされてきたのは専門家による活動のみであり、一般の人々による日常的な援助には焦点が当てられてこなかった。従って、本研究の問題意識に照らすと、一般の人々を対象とした新たな研究が望まれる。

一方、社会心理学の分野では、「援助行動」及び「ソーシャル・サポート」研究の蓄積がある。これら2つの研究領域 (松井・浦, 1998) と、本研究の問題意識との関係を、TABLE 1 に示す。社会心理学の分野では、援助・支援がテーマとされてきたにもかかわらず、「他者の悩みをきく」という行動については十分検討されていない。このような行動について知るためには、新たな研究が望まれる。

さて、一般の人々によってなされる相談・援助行為に注目した研究として、篠崎 (1997, 1998) が挙げられる。彼は、専門職ではない人の日常的相談活動を「素人カウンセラー」活動と名付け、質問紙によってその行動構造を測定しようとした。すなわち、「素人カウンセラー」がとりうる60の行動を項目として被験者に提示し、特定の相談場面においてそれらの行動をどの程度とると思うか、5件法で評定させたのである。その結果、「積極的指示」と「問題軽視」という2つの因子が共通して抽出された。

ここで、実際に人から相談を受けた場面を考えてみ

TABLE 1 援助行動及びソーシャル・サポート研究の概観

	援助行動	ソーシャル・サポート
定義	「外的な報酬や返礼を目的とせず、自発的に行われた他者に利益をもたらす行動」(松井・浦, 1998)	明確な定義がなされていない。最近の多くのソーシャル・サポート研究は、それを操作的概念として使用せず、対人関係と人の心身の健康との関連についての様々な研究をソーシャル・サポート研究と総称しようという立場にたつ。(浦, 1992)
主な研究対象	見知らぬ他者への関わり 個人間 具体的行動が中心	既存の人間関係 個人だけでなく組織間も 精神的 (情緒的) 側面を重視
本研究の問題意識との関係	定義は広いが、実際に研究対象となる行動は観察可能な行動が中心であり、心理的な援助に関してはこれまで注目されてこなかった。	サポートの受け手側の認知を主な研究対象としており、送り手側の行動についてはあまり触れてこなかった。

ると、「たくさんの行動リストの中から自分がとりそうな方法を選ばせる」という篠崎 (1997, 1998) の調査方法には不自然さが残る。人から悩みを相談されたときの行動や発言は、「相手との相互作用の中で起こってくる」と考えたほうが自然であろう。「人はどのように他者の悩みをきくのか」という問いに対し、より実際の場面に近いデータを得るには、相談・援助場面の相互作用を扱った研究が必要であると言えよう。

3. 本研究の目的

以上の先行研究から明らかなように、本研究の主題については、相談心理学やカウンセリング領域でも、社会心理学でも、直接扱われてこなかった。また、「素人カウンセラー」に注目した研究においても、相談・援助場面の相互作用については未だ解明されていない。

そこで本研究では、一般の人々による日常的な相談・援助場面の会話に注目し、「人はどのように他者の悩みをきくのか」を明らかにすることを目的とする。

データ収集及び分析にあたって、以下のようなリサーチ・クエスチョンを立てる。

- A. 一般の人々は、どのように他者の悩みをきくのか。相談・援助場面の会話を相互作用の文脈に沿って分析すると、悩みのきき手側にはどのような発言が見られるだろうか。
- B. 悩みのきき手による発言のうち、多くの人々に共通するのはどのようなものだろうか³。
- C. 悩みのきき手に共通する発言からみて、一般の人々の悩みのきき方には、どのような特徴があるだろうか。

厳密に言えば、悩みのきき方は個人によって異なるであろう。しかし、多くの人々に共通する特徴を知ることなくして個人の差異を議論することは困難であるため、本研究では、比較的共通性の高い部分に焦点を当てることとする。

方 法

本研究で用いた方法を、データ収集とデータ分析とに分けて記述する。

1. データ収集

(1) 想定する相談・援助場面

様々な年齢層や関係において相談・援助が成立する中で、本研究では、大学生が同年代・同性の人に相談をもちかける場面を想定した。

また、実際の相談・援助は、知り合い同士で行われ

³ 悩みのきき手の発言が被験者の間である程度一致していることは、予備的な分析によって確認されていた。

ることが多い。しかし本研究では、(3)で述べる倫理的問題を考慮して、初対面のペアで相談・援助場面を構成した。従って、本研究で想定した場面は、二者間の親密性を基盤としたものではなく、幾分カウンセリングの色彩をもっている⁴。

(2) 実験参加者

実験は、以下のような同年齢・同性ペアで行った。

悩みのきき手 (L; 被験者) 臨床心理学を学んだことのない大学生20人 (男性10人, 女性10人)。ただし男性2人については、録音状態が悪かったため、データから除外した。

悩みの話し手 (S) 心理学を勉強中の大学生4人 (男性2人, 女性2人)。悩みをもっている役柄を実験者が予め設定した。

(3) 悩みの話し手に役割を設定することについて

本研究の目的に照らすと、できるだけ現実に手を加えずにデータを収集することが望ましい。しかしながら、以下の2点の倫理的問題 (野島, 2000) を考慮すると、悩みの話し手に自分の悩みを語ってもらうことは適当ではない。第1に、悩みを語ってもらうことで、実験参加者を悩みに直面させてしまう危険性が予想できる。第2に、悩み事という極めてプライベートな情報を研究のために扱うことは、倫理的に問題である。そこで本研究では、悩みの話し手に予め役割を与えるという形で現実に統制を加えることとした。悩みの話し手の役割設定を、Appendix に示す。

悩みの内容は2種類あり、1つの悩みを男女1名ずつ、2名の話し手が演じた。悩みを1種類に限定した場合、分析結果はその特定の相談・援助場面に示唆を与えるにとどまる。本研究では、より「一般性 (ストラウス&コービン, 1999)」の高いカテゴリーを生成することを目指して、2種類の悩みを設定した。

(4) 実験期間・場所

2000年9月から10月。各被験者につき1時間程度、大学内の実験室や教室など静かな場所で実施した。

(5) 手続き

実施の手続きは、以下の通りである。

参加者の自己紹介, 地図構成課題 (10分間) 2人の参加者間のラポール形成を目的として実施した。実験者がその場に居合わせて観察したところ、どのペアも2人で協力して課題に取り組んでいたため、実験を導

入する準備が整ったと判断された。

「日頃感じている悩み」を題材にした相談・援助面接 (15分間) 参加者それぞれに悩みの話し手ときき手をお願いした。被験者である悩みのきき手には、以下のように教示した。「友達や家族から悩みを打ち明けられたときと同じような気持ちで、相手の話を聞いてください。話題が話し手の悩みからずれない限り、会話は自然の流れにまかせてくださってかまいません」。実験者は席を外し、会話をカセットテープに録音した。時間の管理は被験者をお願いした。なお、15分という時間設定は、予備実験によって適当であると判断された。

自由記述調査 悩みのきき手と話し手それぞれに対して、相談中に考えたこと、感じたことなどを記述するよう求めた。

事後説明 実験によって過度に不快な心理状態が喚起されていないことを口頭で確認し、デブリーフィングを行った。

この際、「悩みの話し手が演技をしていることに気づいていたか」を被験者に口頭で尋ねたところ、18人の被験者のうち17人は、演技をしていることに気づかなかったと報告した。残る1人の被験者⁵のデータは、分析の際に慎重に扱われたが、他の被験者のデータとの間に顕著な違いが見られなかったため、データとして採用された。

2. データ分析

「相談・援助場面の会話を相互作用の文脈に沿って分析すると、悩みのきき手側にはどのような発言が見られるだろうか」というリサーチ・クエスチョンAを探索するには、会話データをできるだけそのままの形で分析にのせるべきである。そこで本研究では、質的研究法の1つであるグラウンデッド・セオリー・アプローチ (ストラウス&コービン, 1999) を用いた。この方法論では、初期のデータから仮説モデルを暫定的に導き出し、さらに追加データを用いてモデルを修正・検証することで、モデルを循環的に洗練させていく。データから帰納的に理論を導く手法として、手続きが明確に定められているため、本研究ではこの手続きに従うこととした。

なお、本研究では、被験者がどのような発言をしているかに関心があるので、個々の発言を抽象化した「発言カテゴリー」を生成することが目指される。そこで、グラウンデッド・セオリー・アプローチの手順の中で

⁴ 日常場面と実験場面の隔たりをできるだけ少なくするため、(5)に示すように教示を工夫した。その結果、実験後に感想を求めた際には、「日常的な相談場面と大きな隔たりがある」と答えた被験者はいなかった。

⁵ この被験者は、ディセプションを含む心理学実験について聞いたことがあったので、「どこかに仕掛けがあるかもしれないと思っていた」と実験後に述べた。

も、オープン・コード化（ストラウス&コービン, 1999）に重点を置いた。

具体的な分析手続きを FIGURE 1 及び TABLE 2 に示す。

カテゴリーの生成過程

質的研究法では、分析者の主観が分析の道具として利用される。そこで以下では、分析者がどのような過程をたどって分析をすすめたかを記述する。分析の視点を明らかにするための材料として、分析者が立てた問い（ストラウス&コービン, 1999）と、分析者が参照した関連文献を示す。

1. 概念のラベル付け

会話データを抽象化する最初の過程として、発話を意味内容のまとまりで区切り、「概念」のラベル付けを行った。概念は、会話データから直接導かれたものであり、以降の分析で生成するカテゴリーの構成要素となる。

ここで分析者が用いた問いは、「この発言が果たして

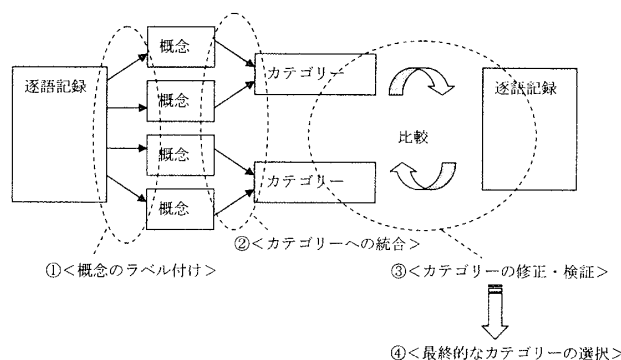


FIGURE 1 分析手続きの流れ

TABLE 2 分析手続きの流れ

過程	手続きの内容	用いたデータ
①<概念のラベル付け>	悩みのきき手（L）と悩みの話し手（S）について、それぞれ一行ごと分析（ストラウス&コービン, 1999）を行った。すなわち、二者の相互作用を視野に入れつつ、発話を意味内容のまとまりで区切り、個々のまとまりが果たしている機能を「概念」として命名した。	データ1～データ3
②<カテゴリーへの統合>	「概念」の中で共通するものをまとめ、「カテゴリー」を生成した。本研究ではL発言のみを扱った。	データ1～データ6
③<カテゴリーの修正・検証>	新たなデータに対し、②で生成されたカテゴリーを当てはめ、これらのカテゴリーでうまく説明できるかどうか検討した。そして、修正が必要な箇所について、再度分析を行った。	データ7～データ12
↓ カテゴリーの飽和	その後、さらに新たなデータに対し、修正後のカテゴリーを当てはめて検討した。その結果、これ以上カテゴリーを修正する必要がないと判断されたため、データ収集を打ち切った。	データ13～データ18
④<最終的なカテゴリーの選択>	上記の分析によって抽出されたカテゴリーが各会話セッションでどの程度現れているかを調べ、会話の中の重要度なども勘案して、最終的なカテゴリーを選出した。	

いる機能は何か。悩みの内容に依存しない言葉でこの発言を記述するとどうなるか。」というものである。

<概念のラベル付け>の過程の一部を TABLE 3 に示す。データの他の部分についても、同様の方法でラベル付けを行った。

2. カテゴリーへの統合

上記の手続きによって導かれた「概念」を整理し、共通するものをまとめ、「カテゴリー」へと統合した。ここで分析者が用いた問いは、「これらの概念の中で、共通した機能をもつものはどれか。悩みの内容に依存しない言葉でこれらの共通する発言を記述するとどうなるか。」というものである。

ここで分析者は、西田・浦・桑原・榎野（1988）と高橋（1997）を参照した。西田他（1988）は、意思決定を目指した二者の会話を分析し、発話の機能を「情報共有」と「情報加工」という2側面から捉えた。また、高橋（1997）は、ソーシャルワーク場面の会話を分析し、発話の機能を「情報共有」と「関係深化」の2側面から捉えた。いずれも、会話の流れを情報処理の観点から捉えることにより、話者が情報をやりとりする過程を明らかにすることに成功している。

TABLE 3 <概念のラベル付け>の例

会話データ	「概念」
L1：お願いします。	実験場面固有の発言
S1：お願いします。	実験場面固有の発言
悩んでいうと、うーんとねえ、なんだろうなあ、あー、最近だと、やっぱりねえ、うん、彼女関係とか（あー）かなあ（笑）。	相談内容の領域提示
あのねえ。いつもねえ、そうなんだけど、うん、高校生とか、そういう時から（うん）そうなんだけどねえ、うーん、	問題の期間
なんかいつも誰かと付き合っても（うん）、なんか、その、例えば、ちょっとつめ、向こうが冷たかったりとかって（笑）しちゃうとさあ、こう、俺、俺、嫌われてんのかなあとか（あー）さあ、うん（笑）、で、すげえ、不安になっちゃったりしてさあ。<中略>俺って駄目なのかなあとかって思ったり（あーそっかー）することがある（笑）。	問題の状況
L2：じゃあAはけっこう、こう、相手のこう、反応をちょっとやっぱ、へこんだりしやすいんだ。	Sの性格・特性に対する推測
S2：すごい敏感に。	Lからの反応に対する同意
L3：そっかー。	相づち
S3：うん。	相づち
L4：はあはあ。	相づち
S4：そうだねえ。やっぱりねえ、気持ちが強ければ強いほど、なんかやっぱりちょっとした、うん、しぐさとか言葉とかが気になっちゃったりして。	問題の状況に対する理由付け
L5：わかる。うーん。	共感
S5：それでもねえ、うん、多分彼女に限ったことじゃないと思うんだけど、多分誰か、他の仲良い友達とかでも、ま、ちょっとしたことでもなんか、気になっちゃったり（うん）、うん、したりすることが、うん、多くて（そっかー）。	問題状況の一般性
L6：なんか、相手になんか、冷たい反応されるっていうことになんか、あんま耐久力がないっていうか、すっげーなんか敏感なんだろうなあ。	Sの性格・特性に対する推測

そこで本研究でも、分析者は情報処理の視点を用いて、「悩みのきき手 (L) が悩みの話し手 (S) から得た情報をどう処理しているか」に注目した。

＜カテゴリーへの統合＞の過程の一部を TABLE 4 に示す⁶。TABLE 4 に示した概念は実際のごく一部であるが、実際の分析においては、数多くの概念を1つのカテゴリーにまとめた。

なお、挨拶（実験場面固有の発言）や世間話など、分析に必要ないと判断された発言は、この時点で分析から除外した。

3. カテゴリーの修正・検証

以上の分析では、初期のデータを用いて、12の暫定的な発言カテゴリーを生成した (TABLE 4)。

続いて分析者は、それらの発言カテゴリーを新たなデータに当てはめ、うまく説明できるかどうか検討した。検討の結果、以下の(1)から(3)の点について、カテゴリーの修正が必要であると判断された。修正の過程は、データとモデルの絶えざる比較(ストラウス&コービン, 1999)によって行われたが、紙面の都合上、ここでは

TABLE 4 ＜カテゴリーへの統合＞の例

「概念」の代表例	統合された「カテゴリー」
Sの性格・特性に対する推測	→ ①推測・理解・確認
Sの周囲の人についての推測・理解	→
Sの発言の趣旨確認	→
S発言の肯定	→ ②S発言への反応
S発言の言い換え	→
S発言の否定	→
情報探索	→ ③情報探索
自分が知らないことを暗示	→
自分の経験	→ ④自己及び周辺の開示
自分の信念	→
自分の事情	→
解決案の提示	→ ⑤解決案の提示
解決案への説得	→
選択肢のバリエーションの提示	→
相づち	→ ⑥相づち・共感の表明
共感	→
自分の発言の根拠	→ ⑦自分の発言への補足
自分の発言への付加説明	→
Sからの質問への回答	→ ⑧回答
新たな問題の提示	→ ⑨問題の焦点化
ずれた話題を問題へと戻す	→
Sの行動への評価	→ ⑩問題の評価
Sの問題の一般性を主張	→
SのLに対する推測に答える	→ ⑪Sの推測・理解に対する肯定
会話の感想	→ ⑫会話自体に対する感想・反省
自分の発言への反省	→

⁶ 紙面の都合上、これ以降では、悩みのきき手を「L」と表記し、悩みの話し手を「S」と表記する。また、本文中ではLの発言カテゴリーのみについて言及する。

それぞれの修正箇所について言及するにとどめる。

(1) 【S発言への反応】カテゴリーの2側面の分離

前段階の分析では、【S発言への反応】カテゴリーが生成された。これは、LがSの発言について肯定あるいは否定した発言をまとめたものである。

相手の発言を肯定することと否定することは、「相手からの情報を加工する」という点では確かに同じ機能を果たしている。しかしながら、相談・援助場面においては、両者の間に異なる機能があることも見出された。例えば、TABLE 5 の L1・L2・L3 は、いずれもSの意見と反対のことを言おうとしている。これらは、Sの固定した信念を変え、新たな視点を提示する働きかけとして解釈できる。それに対し、TABLE 6 の L3 は、Sの考えを支持する機能を果たしており、相づちや共感の側面が強い。従って、これらを一括して【S発言への反応】としておくのは適切でない。

そこで分析者は、【S発言への反応】カテゴリーを解体し、【肯定・受容】及び【違う視点の提示】という2つのカテゴリーへと再編成した。また、【肯定・受容】カテゴリーの中に、前段階の分析で得られた【相づち・共感の表明】カテゴリーも含めることとした。修正過程の例を、TABLE 5、TABLE 6 に示す。

(2) 【自分の発言への補足】カテゴリーの解体

Lが一貫して同じことを主張しているときには、何度も同じような発言内容が出てくる。前段階の分析では、それらをまとめて【自分の発言への補足】カテゴリーとしていた。

ここで、「Lがどのように自分の発言を組み立ててい

TABLE 5 ＜カテゴリーの修正・検証＞の例①

会話データ	修正前	加えられた修正
S1: だから例えば、こう、デートとかをしてたりして (うんうん)、つまんないとかって (L 笑)、言われたりすると、うん、いや、なんかそのやってること自体が (うん)、つまんないんだったらいいんだけど (うん)、なに、僕の人間性が (L 笑)、つまんないって、言われてんのかなあ、つまんない人間なのかなあ (笑) とか。		
L1: そんなことは言わないだろう (笑)。それを言っただってもう、おしまいだし (S 笑)。それじゃあもう、付き合わないじゃん、そんななら。〈中略〉	S 発言への反応	→ 違う視点の提示
S2: もししかして僕のことを哀れんで (L 笑)、付き合ってくれてるのかなあ (笑)、そんなに僕は哀れな...		
L2: そんなことはねえよ。	S 発言への反応	→ 違う視点の提示
S3: 人間なのかなあとかねえ (笑)。		
L3: それはだって態度で分かるよ大体 (あー)。あーそうじゃないっての分かるよ、多分。	S 発言への反応・自分の発言への補足	→ 違う視点の提示
S4: そうかー。		

TABLE 6 <カテゴリー修正・検証>の例②

会話データ	修正前	加えられた修正
S1: うーん、中高ってさー(うん)、進学校かそうじゃないかとかあるかもしれないけど、とりえず勉強する内容は一緒じゃん?(うん)でなんかここまで来て、違っ(両者笑)、就職とかいってもういっぱいあって(うん)、なんか、そのなんだろう、中学と高校とかは、とりえず嫌だなあって思っても3年で終わるけど(あーそうそう)、一生かーって思うと(笑)。		
L1: それすごーく思う。	相づち・共感の表明	肯定・受容
S2: もうどうしようって思っ。		
L2: そう、だって高校とかどうせ3年だからってねー(うんうん)、やり過ごしてきたんだけど、なんか、仕事はまあ嫌だったらやめればいいやっと思うけど(うーん)。	自己及び周辺の開示	
S3: そうそうそう。 でもきつと多分ね度胸ないからねー(あー)、入ったら嫌だなって…		
L3: それも思う。	S発言への反応	肯定・受容
S4: 思いつつねー、続けるんだよー。		
L4: やだやだやだって思いながら(そう)ずるずるずるずる。	推測・理解・確認	
S5: そう、それを考えるとねー(うーん)、決めなきゃって思うんだけどさー(うーん)。決まってるやあきつとこんなとこで私も言ってるんだけど(両者笑)。うん。		
L5: へー。多分おんなじようなこと思ってる人多いだろうなー。	問題の評価	問題解決に向けた発言(問題受容促進)
S6: そうだよー。多いよーねーきつとねー。 なんか周りがねー、ほんとすごいからさー(L笑)、私だけかも(L笑)、って思っ。		

るか」という点に注目するならば、Lが同じことを何度も述べている部分をカテゴリーとして抽出する意味は大きい。

しかしながら本研究では、「SとLがどのように相互作用しているか」に重点を置いてきた。その理由は以下の通りである。会話の中には「挨拶お返し」「質問一返答」のような連鎖的組織構造が見られ(サーサス, 1998)、会話分析ではこういった隣接ペアに注意が向けられてきた。本研究では、エスノメソドロジカルな会話分析の手法はとらないまでも、二者の発言の関係に注目するという分析視点をとっている。

上述の2つの視点は必ずしも相反するものではないが、各発言をカテゴリーに分類する際には、2つの視点が交錯する。例えば、TABLE 5のL3は、自分の発言を補足すると同時に、Sと違う視点を提示する発言である。これらの視点が交錯すると、分析が一貫せず、明確でなくなってしまう。

そこで分析者は、「SとLがどのように相互作用しているか」という視点に焦点を絞ることとした。そのため、【自分の発言への補足】カテゴリーを解体し、「こ

の発言で、LはSに対してどのような働きかけをしているか」という問いを立てて分析し直した。修正過程の例を、TABLE 5に示す。

(3) 【問題解決に向けた発言】カテゴリーへの統合

さらに分析を進めると、前段階の分析で得られた【解決案の提示】カテゴリーと【問題の評価】カテゴリーとの間に共通点が見出された。すなわち、両者はともに、Sの悩みを解決することを目指した働きかけなのである。

例えば、TABLE 6のL5は、「みんな同じような悩みを抱えている」というメッセージを発しており、状況が簡単に好転しないであろうSに対し、悩みを抱えて暮らしていけるようサポートする発言となっている。つまり、相談・援助の最終的な目標である、問題の解決に向けた発言ということになる。問題解決を目指すという点では、解決に向けた具体的な行動をアドバイスする発言も、同じような機能を果たしていると言える。

そこで分析者は、前段階で生成された2つのカテゴリー(【解決案の提示】と【問題の評価】)を、【問題解決に向けた発言】というカテゴリーにまとめた。ただし、もともと別々のカテゴリーであった両者の差異にも注意を払い、【行動化計画】及び【問題受容促進】という2つのサブ・カテゴリーを設けて両者を区分した。

(4) カテゴリーの飽和

以上の過程では、初期データから得られた暫定的なカテゴリーに修正を加え、より広いデータを説明できるカテゴリーへと編成し直した。

続いて分析者は、この修正後のカテゴリーをさらに新しいデータに当てはめ、うまく説明できるかどうかを検討した。

その結果、カテゴリー修正の必要性は認められなかった。そこで、本研究のデータ収集及び分析によって抽出できるカテゴリーは全て抽出されたと判断し、データ収集を打ち切った。

4. 最終的なカテゴリーの選択

以上の分析を通じて、10の発言カテゴリーが生成された。

ここで、リサーチ・クエスチョンに戻ってみよう。「悩みのきき手による発言のうち、多くの人々に共通するのはどのようなものだろうか」(リサーチ・クエスチョンB)。これを調べるために、被験者18人の会話セッションに各カテゴリーが出現したかどうかをまとめたのが、TABLE 7である。

TABLE 7によれば、①から⑥の発言カテゴリーがほぼ全ての会話セッションに現れているのに対し、⑦か

TABLE 7 各会話セッションにおける発言カテゴリーの現われ方

データ	1	9	10	11	2	5	8	18	3	4	6	7	16	12	13	14	15	17
話し手	A	A	A	A	B	B	B	B	C	C	C	C	C	D	D	D	D	D
①	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
②	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
③	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○
④	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
⑤	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
⑥	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
⑦		○			○	○	○	○				○		○	○	○	○	○
⑧					○	○	○	○	○	○	○		○	○		○	○	
⑨		○	○		○	○	○	○	○							○	○	
⑩									○	○		○			○			

縦の列は各会話セッションを、横の列は、以下に示す発言カテゴリーを表している。

表中の○印は、「当該の会話セッションにおいてその発言カテゴリーが見られた」ことを表している。

①推測・理解・確認（相手の発言や問題状況から理解したことを自分の言葉で返す）

②肯定・受容（相づち・反射・肯定・共感の表明）

③情報探索（新たな情報を得るための質問など）

④自己及び周辺の開示（自分の体験・周囲の人の事情などを話す）

⑤違う視点の提示（相手の発言から視点を変える）

⑥問題解決に向けた発言（悩みを解消するための行動を促す、あるいは今の状況を受け入れるよう諭す）

⑦質問への回答（Sからの質問に答える）

⑧Sの推測・理解に対する肯定（SのLに対する推測に答える）

⑨問題の焦点化（新たな問題を示す、話題のずれを修正する）

⑩会話自体に対する感想・反省

ら⑩の発言カテゴリーは、会話によって現れたり現れなかったりしている。このことから、①から⑥は多くの人々に共通する発言であると考えられる。

また発言内容から見ても、①から⑥の発言カテゴリーは、人が他者の悩みをきく際の中心をなすと考えられる。それに対し、⑦から⑩は、相談・援助の中心をなすカテゴリーではなく、状況に応じて現れたものと考えられる。

前述の通り、本研究は、多くの人々に共通する悩みのきき方に焦点を当ててきた。そこで、比較的共通性の少ない⑦から⑩のカテゴリーは、本研究の範囲を越えていると判断して除外し、①から⑥を主要なカテゴリーとして採用した。それらをまとめたのが、TABLE 8 である。

考 察

カテゴリーの生成過程を通じて、悩みのきき手の発言に、6つの共通要素が見出された。それでは、悩みのきき手に共通する発言からみて、一般の人々の悩みのきき方には、どのような特徴があるだろうか(リサーチ・クエスチョンC)。

以下では、先行研究との比較により、生成されたカテゴリーの意味を考察し、研究成果をまとめたうえで、本研究の限界と今後の展望を考える。

1. 生成されたカテゴリーと先行研究との比較

本研究で生成されたカテゴリーの特徴を知るため、先行研究との対応関係をまとめたのが、TABLE 9 である。

(1) 臨床面接や援助技法との比較

伊東(1957)及びカーカフ(1992)との比較は、臨床面接や援助技法と一般の人々の行動とを比べる試みである。

TABLE 9 によれば、【推測・理解・確認】【肯定・受容】【情報探索】カテゴリーは、臨床面接や援助技法にも見られる。無論、これらの対応は完全な一致を意味するわけではない。そうであるにせよ、「悩みの話し手の言葉を受容的に受けとめ、必要な情報について尋ね、自分の理解したことを伝え返す」というコミュニケーションのあり方は、臨床面接の専門家にも一般の人々にも共通しているようである。さらに相川(2000)は、「反射させながら聴く」「話題に関連した質問をする」などを、人の話をきく際の社会的スキルとして挙げている。つまり、上で述べたコミュニケーションは、専門性の有無にかかわらず、悩みをきく際の重要な要素であり、広くは社会的スキルとして人に備わっているものである。

続いてTABLE 9を見ると、【違う視点の提示】【行動化計画】カテゴリーも、臨床面接や援助技法と対応している。ただし、カーカフ(1992)の技法が段階的で体系的であるのに比べ、本研究で見出された両カテゴリーは単発的で未熟なものであった。「悩みの話し手の

TABLE 8 最終的な発言カテゴリー一覧

発言カテゴリー	発言カテゴリーの定義と具体例
①推測・理解・確認	相手の発言を自分の中に取り込み、自分の体験や問題に関する知識などを動員して、相手の内的・外的状況について自分が理解したことを返す発言。発言内容は、推測に近いものもあれば、当然のことをあえて確認するものもある。しかし、これらの差異は微妙なニュアンスの違いであり、分離することは難しいため、1つのカテゴリーにまとめた。「肯定・受容」カテゴリーとの相違は、相手から提示された情報に何らかの加工をして返すという点である。 例：「なんか、相手になんか、冷たい反応されるっていうことになんか、あんまり耐久力がなさっていうか、すっげーなんか敏感なんだろうなあ。」
②肯定・受容	相手の発言内容を肯定的・受容的に受けとめる発言。表現される形態は様々であるが、発言の果たす機能は共通すると考えられるので、相づち・共感の表明・反射などを全てこのカテゴリーに含めた。 例：「わかる。うーん。」
③情報探索	相手から情報を引き出そうとして質問したり、自分が知らないことを示して暗に説明を求めたりする発言。「推測・理解・確認」カテゴリーとの相違は、「～でしょう？」という予測を含まず、「～はどうか？」と純粹に説明を求めている点である。 例：「ちょっと興味があることとか、なんかないのかな？」
④自己及び周辺の開示	自分がこれまでに経験したことや、それに基づいた自分の信念、あるいは周囲の人の様子などを開示する発言。 例：「そう、だって高校とかどうせ3年だから一つでねー、やり過ぎてきたんだけど、なんか、仕事はまあ嫌だったらやめればいいやって思うけど。」
⑤違う視点の提示	相手と異なる意見や視点を提示する発言。反論的、指示的は発言もあれば、相手の落ち込んだ気持ちを励ます発言もあるが、これらの差異は微妙なニュアンスの違いであり、分離することは難しいため、1つのカテゴリーにまとめた。「推測・理解・確認」カテゴリーとの相違は、相手の発言から導かれた帰結を示すのではなく、敢えて相手の発言と相反する内容を述べている点である。 例：「そんなことはねえよ。」
⑥問題解決に向けた発言	A行動化計画 相手の問題を解決するために具体的にとるべき行動を提案する。 例：「本を読むか、あとこの学部の人に話を聞くとかも」 B問題受容促進 相手が問題状況を肯定的に受けとめ、納得して今の状況を受容するように促す。 例：「へー。多分おんなじようなこと思ってる人多いだろうな。」

TABLE 9 生成された発言カテゴリーと先行研究との対応

発言カテゴリー	伊東 (1957)	カーカフ (1992)	篠崎 (1997, 1998)
①推測・理解・確認	「解釈」 「感情の明瞭化」	「応答技法」 「意識化技法」	
②肯定・受容	「簡単な受容」 「内容のくり返し」 「是認および激励」	「かわり技法」 「応答技法」	
③情報探索	「直接的質問」	「応答技法」	
④自己及び周辺の開示	—	—	
⑤違う視点の提示	「解釈」 「否認および批評」 「説得」	未熟な「意識化技法」	
⑥A行動化計画	「クライアントのとるべき行動の提示」	未熟な「手ほどき技法」 「積極的指示」	
⑥B問題受容促進	—	—	「問題軽視」

伊東 (1957)：臨床面接における会話のカウンセラー発言カテゴリー。
 カーカフ (1992)：ヘルピングの援助過程モデルにおける技法。
 篠崎 (1997, 1998)：「素人カウンセラー」の質問紙で見出された因子。

見方を変えようとしたり、問題解決のための行動を促したりする」という働きかけは、一般の人々にとっても重要な要素であるが、体系化された技法とは異なり、むしろ悩みのきき手が個人的意見を述べているという側面が強いと考えられる。

一方、TABLE 9 によれば、【自己及び周辺の開示】【問題受容促進】カテゴリーは、伊東(1957)やカーカフ(1992)との対応関係が見られない。これらは、一般の人々に特徴的な悩みのきき方であると考えられる。その特徴について、以下で順に考察する。

(2) 一般の人々に特徴的な悩みのきき方

本研究のデータに見られた1つの特徴は、悩みのきき手が自分自身や周囲の人々の体験を語っている点である（【自己及び周辺の開示】カテゴリー）。それは、相手に共感を示したり解決案を提示したりする文脈で特に多かった。このような発言の背景には、「相手の悩みを自分にひきつけて考える」という姿勢がうかがえる。実際、面接後の自由記述調査でも、「自分の話をしようと思った」「自分の立場に置き換えて考えた」と答えた被験者が4人おり、彼らが積極的に自分の体験を語ろうとしていたことが分かる。つまり、悩みのきき手は、相手の問題について考えるための参照枠として、その人自身の体験を利用しているようである。

本研究では、実験状況を設定したため「悩みの話し手」「悩みのきき手」という区別を設けたが、現実の相談場面では、それらが入れ替わりつつ会話が進んでいくことも予想できる。そのような現象は、「相手の悩みを自己の体験にひきつけて考える」という、悩みをきく側の姿勢に由来しているのかもしれない。

また、本研究のデータに見られたもう1つの特徴として、「みんな同じような悩みを抱えている」「あなたの行動は間違っていない」という趣旨の発言がある（【問題受容促進】カテゴリー）。このような発言の背景には、「悩みの直接的な解決を目指さず、励ましの言葉をかけるにとどまる」という姿勢がうかがえる。このような、いわば相手の悩みと距離を置く態度は、専門家による相談・援助とは異なる、日常的な相談・援助の特徴と言えるだろう。

ただし、本研究のデータは、1回きり・15分という時間制限付きの面接であり、しかも悩みの話し手ときき手は初対面であった。このような状況によって、問題に深く入り込むことが阻害され、その結果【自己及び周辺の開示】【問題受容促進】カテゴリーが共通して出現したという側面もあったであろう。また、本研究で語られた悩みは、きき手にとって親和性の高いもの

であったと考えられる。このことも、得られたカテゴリーの性質に影響しているであろう。このような場面設定上の限界については、後述する。

(3) 篠崎 (1997, 1998) との比較による本研究の成果次に、一般の人々による相談・援助を扱った篠崎 (1997, 1998) と、本研究で生成された発言カテゴリーとを比較してみよう。

篠崎によれば、日常的相談活動には「積極的指示」と「問題軽視」という2つの側面が安定して見出されている。これら2側面は、TABLE 9 に示された通り、本研究の【行動化計画】と【問題受容促進】カテゴリーにそれぞれ対応している。この2つのカテゴリーは、【問題解決に向けた発言】カテゴリー内の2つのサブ・カテゴリーである。

すなわち、リストの中から行動を選択させた篠崎の研究では、【問題解決に向けた発言】の2つの側面のみが抽出されていた。それに対して本研究では、相互作用を通じた情報のやりとり (【推測・理解・確認】【肯定・受容】【情報探索】カテゴリー)、自分自身や周囲の人々の体験を語ること (【自己及び周辺の開示】カテゴリー)、相手の視点を変えるような働きかけ (【違う視点の提示】カテゴリー) などが、悩みのきき方の特徴として抽出された。

会話の相互作用に内在するこのような特徴は、当事者によって明確に意識されていないかもしれないが、明らかに相談・援助場面の重要な要素である。この部分に焦点を当てることに成功した点は、相談・援助場面の会話に注目した本研究の成果と言えよう。

2. まとめ

本研究では、一般の人々による日常的な相談・援助場面の会話に注目し、「人はどのように他者の悩みをきくのか」という問いを探究すべく、データ収集及び分析を行ってきた。その結果、悩みのきき手の発言から6つの発言カテゴリーが抽出された (TABLE 8)。続いて、先行研究との比較により、それぞれのカテゴリーの意味が明らかにされ、一般の人々の悩みのきき方どのような特徴があるかが議論されてきた。

特徴の1点目は、「悩みの話し手の言葉を受容的に受けとめ、必要な情報について尋ね、自分の理解したことを伝え返す」ことである。これは専門家とも共通する特徴であり、広くは社会的スキルとして人に備わっているものである。

特徴の2点目は、「悩みの話し手の見方を変えようとしたり、問題解決のための行動を促したりする」ことである。これは専門家の働きかけと対応するものの、体系化された技法とは異なり、むしろ悩みのきき手が個人

的意見を述べているという側面が強いと考えられる。

特徴の3点目は、「自分自身の体験や周囲の人の事情などを語る」ことである。このような働きかけの背景には、「相手の悩みを自分にひきつけて考える」という姿勢がうかがえる。

特徴の4点目は、「悩みの話し手の問題受容を促す」ことである。このような働きかけの背景には、「悩みの直接的な解決を目指さず、励ましの言葉をかけるにとどまる」という姿勢がうかがえる。特徴の3点目と4点目は、臨床面接や援助技法とは異なる、日常的な相談・援助のあり方を反映していると考えられる。

このように、悩みのきき手の発言には、会話の相互作用に内在する特徴が見られた。相談・援助場面の会話に注目した成果として、悩みのきき方の特徴が新たに見出されたと言えよう。

3. 本研究の限界と今後の展望

これまで述べてきたように、本研究は、今まで見過ごされてきた日常的な相談・援助について多くの知見とアイデアを提供し得るものである。以下では、本研究の知見を運用する際の留意点を挙げ、今後の研究に向けた課題を整理する。

(1) 場面設定上の限界—より多様な場面へ

本研究では、「人はどのように他者の悩みをきくのか」を主題とした。しかし、今回得られたデータは、想定しうる多様な相談・援助場面の一部を切り取ったに過ぎない。また、実験室のような状況であり、日常生活とは隔たりがある点にも注意を要する。

本研究の知見を運用する際には、分析対象となったデータが以下のような特徴をもっている点に留意すべきである。

- ① 二者の年齢 (大学生)・立場 (同年齢)・性別 (同性) を統制した。
- ② 悩みの話し手は作られた役柄であり、現実の悩みを扱っていない。実際の相談・援助場面では、悩みを語る側に多様な性格とコミュニケーションのパターンがあるので、それに応じて悩みをきく側も変化すると考えられる。また、現実の場面では、悩みの話し手・きき手という区別が固定されていないことも予想できる。
- ③ 語られた悩みは、大学生にとって馴染みやすい内容であり、悩みのきき手の共感を呼びやすかったと考えられる。より馴染みにくい内容の悩みに対して、悩みのきき手がどのように反応するかは、今回得られたデータからは分からない。
- ④ 悩みのきき手と話し手が初対面であったこと、面

接に時間制限があったことなど、実験を取り囲む状況が、データの質に影響していると考えられる。

- ⑤ 本研究で設定した場面は、もともと親密ではない相手同士が悩みについて話すという点で、カウンセリングの色彩をもっている。当事者同士が親密で、互いの性格などをよく知っていれば、やりとりが変わってくる可能性は十分に考えられる。

このように、本研究の場面設定は多くの限界を含んでいる。よって今後は、このような限界をクリアすべく、多様な現実に向ける研究をしていく必要がある。

(2) リサーチ・クエスチョンの限界—当事者の認知への注目

場面設定上の限界に加えて、本研究のリサーチ・クエスチョンに潜在する限界についても触れておく必要がある。本研究では、「人はどのように他者の悩みをきくのか」という主題を、「悩みのきき手側にどのような発言が見られるか」というリサーチ・クエスチョンに置き換えてデータ収集及び分析を行った。しかしながら、2つの問いの間に隔たりがあることも確かであり、この点は本研究の限界である。

例えば、「生成された発言カテゴリーが当事者の認知と一致しているか」という問題がある。本研究のデータからは、この問題を検討することができない。面接に関する当事者の認知をデータとして扱うことができれば、相談・援助のプロセスをより詳細に検討することができよう。この点は、今後の課題である。

(3) 今後の研究へ向けて

質的研究法によって得られた発言カテゴリーは、データに基づいた暫定的なものである。従って今後は、上述の課題を考慮しつつ、新たなデータを用いて発言カテゴリーを検証していく必要がある。同時に、発言カテゴリー同士の繋がりや関連性に注目することにより、悩みのきき手と話し手の織り成す相互作用をさらに詳細に明らかにすることもできよう。

また、人々に共通する「悩みのきき方」に焦点を絞った本研究では、被験者個人による差異を扱うことができなかった。本研究で得られた一般的傾向を踏まえ、今後は「悩みのきき方」の個人差を検討することが望まれる。個人差を検討することによって、個人の「悩みのきき方」の査定、「悩みのきき方」の差異がもたらす効果や影響の検討、さらには効果的な相談・援助にむけた教育的介入などが可能となる。特定の学校や産業組織を対象としてこれらの研究を発展させていく場合には、組織内の人々を巻き込んだサポートネットワークの構築など、実践的な展開も期待できよう。

引用文献

- 阿部耕也 1986 子ども電話相談における類型化の問題—相互行為としての「相談」への会話分析による接近の試み 教育社会学研究, **41**, 151-165.
- 足立明久 1996 カウンセリングの基本的な応答技法の教育方法—カウンセリングの過程に即したダイナミックな訓練モデル 京都教育大学紀要 A 人文・社会, **89**, 75-103.
- 相川 充 2000 人づきあいの技術—社会的スキルの心理学 サイエンス社
- カーカフ R.R. (社)日本産業カウンセラー協会(訳), 國分康孝(監修) 1992 ヘルピングの心理学 講談社 (Carkhuff, R.R. 1987 *The art of helping VI*, Amherst, MA : Human Resource Development Press.)
- 伊東 博 1957 相談面接の過程, 相談面接の技術 沢田慶輔(編) 相談心理学 朝倉書房 Pp.178-236.
- 松井 豊・浦 光博(編著) 1998 人を支える心の科学 誠信書房
- 西田公昭・浦 光博・桑原尚史・榎野 潤 1988 对人的相互作用に及ぼす会話の媒介的影響 社会心理学研究, **3**(2), 46-55.
- 野島一彦 2000 研究の倫理 下山晴彦(編著) 臨床心理学研究の技法 福村出版 Pp.27-33.
- サーサス G. 北澤 裕・小松栄一(訳) 1998 会話分析の手法 マルジュ社 (Psathas, G. 1995 *Conversation analysis : the study of talk-in-interaction*, Sage)
- 下山晴彦 2000 心理臨床の発想と実践 岩波書店
- 篠崎信之 1997 日常的相談状況における非専門家の行動—「素人カウンセラー」概念の提唱とその行動構造の検討 武蔵野音楽大学研究紀要, **28**, 59-65.
- 篠崎信之 1998 日常的相談状況における非専門家の行動(II)—異なる2つの状況における素人カウンセラーの行動構造の検討 武蔵野音楽大学研究紀要, **29**, 57-66.
- Snyder, W.U. 1945 An investigation of the nature of non-directive psychotherapy. *Journal of Genetic Psychology*, **33**, 193-223.
- ストラウス A.L.・コービン J. 南 裕子(監訳) 1999 質的研究の基礎—グラウンデッド・セオリーの技法と手順 医学書院 (Strauss, A.L., & Corbin, J. 1990 *Basics of qualitative research :*

grounded theory procedures and techniques,
Sage.)

高橋幸三郎 1997 在宅要介護高齢者と家族に対する
ソーシャルワーク相談場面の会話分析—質的デー
タ分析の試み 安田生命社会事業団研究助成論文
集, 33, 181-190.

浦 光博 1992 支えあう人と人—ソーシャル・サポー
トの社会心理学 サイエンス社

山本和郎 1986 コミュニティー心理学—地域臨床の
理論と実践 東京大学出版会

謝 辞

本論文は2000年度に東京大学教育学部に提出した卒業論文の一部を加筆・修正したものです。研究にご協力くださった被験者の方々、悩みの話し手役としてサポートくださった方々に、心より感謝申し上げます。

また、本論文の執筆にあたり、ご指導くださった東京大学教育学研究科の下山晴彦先生、下山研究室の皆様、Self & Narrative 研究会の皆様に、厚く御礼申し上げます。

(2002.1.21 受稿, 12.13 受理)

Appendix 悩みの話し手の役割設定

悩みの話し手B (男)・D (女)		悩みの話し手A (男)・C (女)	
主訴	進路未決定による不安と、それに関連した母親との不仲	恋愛に関するマニュアル依存と、友人関係のつまづき	
学年	悩みのきき手と同学年	悩みのきき手と同学年	
専攻	T大学の教育学部	T大学の教育学部	
詳細	将来について特に考えずに大学に入ってしまった、進路を決められずに困っている。周りの友人は、将来設計をきちんと立てている者が多く、焦りを感じる。このままだと、周囲に合わせて大学院を受験することになりそうだが、その後どうするか決められない。母親が中学校の先生をしており、母親の意見で教育学部に入った(もしくは入ることになりそう)。彼女は、中学校で進路指導にあたっているため、子供が進路を決めかねているのを見て苛立ちを隠せない。父親が放任主義のため、母親は余計に責任を感じて、意見を押し付けてくる。そんな母親との不仲も手伝って、将来に対する不安は高まるばかりである。	付き合い始めて3ヶ月の恋人がいる。どんな人と付き合っても、すぐに相手に嫌われるのではないかと不安になり、自分に自信がもてなくなって、恋愛の方法について友人に聞いてしまう。例えば、デートの場所や、どのくらい頻りに連絡をとればいいのか、など。雑誌の恋愛マニュアルを見つけると、あさり読みする。先日、「彼(女)が連絡をくれないのだが、嫌われてしまったのだろうか」と友人に聞いたところ、「どうしてお前はいつもそうなんだ、少しは自分で考えたらどうか」と言われ、ますます自信をなくしてしまった。自分は一人では何もできない、駄目な人間である。	

以上は、実験者が設定した内容である。詳細は、話し手が話しやすいように考えた。

How Do People Counsel Others in Everyday Life ? Verbal Categories Developed with a Grounded Theory Approach

KYOKO HARADA (GRADUATE SCHOOL OF EDUCATION, UNIVERSITY OF TOKYO) JAPANESE JOURNAL OF EDUCATIONAL PSYCHOLOGY, 2003, 51, 54-64

The purpose of the present study was to demonstrate how non-professional people counsel others, by examining their natural dialogues in a role-played counseling and helping situation. In order to do an inductive analysis of the dialogue data, grounded theory (a kind of qualitative approach) was used. Dialogues between same-age and same-sex pairs of university students were recorded, in which the students role-played counseling and helping situations, either presenting a problem (2 men, 2 women) or listening (10 men, 10 women). After categories were created from the data in 4 analytical stages from labeling concepts to selecting final categories, 6 categories were extracted : (1) guessing/understanding/confirmation, (2) affirmation/reception, (3) searching for information, (4) disclosure of self and acquaintance, (5) presentation of a different viewpoint, and (6) remarks aimed at solving the problem. Comparing these categories with those from previous studies, it was found that non-professional listeners disclosed their own experiences and promoted problem resolution differently from the methods of a clinical interview or professional helping techniques. The categories in the present study, derived from the participants' data, realistically portrayed counseling that people do to help others in their daily lives. In the past, this topic has not been investigated through research.

Key Words : everyday counseling and helping, dialogue, interaction, verbal categories, grounded theory approach