

## 相談を回避する態度についての一考察 (5)

高橋 良博・林 潔・高橋 浩子・長澤 里絵

### Consideration about the attitude to avoid consultation 5

Yoshihiro Takahashi (*Department of Psychology, Komazawa University, Japan*)

Kiyoshi Hayashi (*Department of Psychology, Shiraumegakuen College, Japan*)

Hiroko Takahashi (*Yamate Private Practice, Japan*)

Rie Nagasawa (*Department of Psychology, Rissho University, Japan*)

**KEY WORDS:** consultation, counseling, self-consciousness, interpersonal attitude, communication skills, social support

### 目 的

相談は主体的に自己の判断を補い、発展させる機能への援助である。そして、人はさまざまな対象とのかかわりで自己への気づきを促すことになる。

個人の認知構造には限界が伴う。主体的な条件を基本として、自己への気づきの拡大および認知構造の拡大と、その妥当性の検証に寄与する機能が相談である(注1)。従って相談は生きるための必須の条件である。しかし、その反面、相談に伴って自己を開示することにはリスクが伴う。例えば、対人距離を縮めることによって、他者から必要以上に支配されるという側面もある。このようなことから人は相談行動を行うことに懸念をもつ。その結果必要な相談行動であっても回避する可能性が生じる。

悩みを抱えた人自身も「この程度のことで相談するのは迷惑なのではないか」「こうなったのは自業自得なのだから人に頼ったりしてはいけない」といった様々な不安や懸念を感じ、助けを求めることを躊躇するかもしれない(永井, 2017)。そのことは相談をネガティブな依存関係とのみ受け取られている現実を示している。また直接的な相談には、自分のために時間をとってもらえることになる。すなわち自分のために他者を拘束することから、相談は負の意味での依存であるという理解もなされる。これも相談を回避する条件の一つとなっている。

また、「総合的人生経験」や「日常経験」を親し

い人に開示するという行為は、自尊感情の中程度の老人と高い老人にとっては等しく報酬的な体験となり得ていても、低い老人にとっては必ずしも報酬的な体験とはいえないのかもしれない(菅沼, 1997)。そして、援助要請者が予測する援助者の不快情動とコストが援助要請に与える影響について検討した結果、援助要請者視点では、援助のコストと不快情動がそれぞれ独立して、援助授与意図を介して援助要請意図に影響を与えるモデルの適合度は最も高かった(竹ヶ原・安保, 2017)。

相談活動では、「不満の集積であるコンプレックスよりも、コンプレックスをつくり出す精神世界の枯渇に」問題を見いだす。限りある能力をどのように打開し、またどのようにしてその無能を生き抜くかの「精神能力そのものに」問題を見いだす。「各個人がその人間の成長の各段階において、なにを問題とし、その問題を通してどのようにその精神世界を発展させていくか」が問われているのである(竹内・松村, 1964)。

援助要請は常に選択すべき問題解決方略である訳ではなく、時に人に頼り、時に自ら問題に向き合うことを選択しながら、自立的に生きていくことこそが重要である。そして、援助要請行動後の問題解決や精神的健康の増進に影響の強い要因を見出すことで、新たな介入研究への発展が期待される(本田・水野, 2017)。また本田(2017)は援助要請の心理状態のアセスメントモデルを構成しタイプ別の方法を提示している。

適切な治療の距離は患者が必要としている距離になるし、この心理的距離は援助要請者との気質

があまり異質でなければ無理なく治療者側でとれるであろうが、逆の場合にはとりにくい。その他の問題についても気質が近い人の方が、より適切に行われやすいであろう(飯田・大田, 1977)。そして大学生の場合では、日常生活での相談は「部活・バイト」など比較的内面性の低い相談を、カウンセラーへの相談内容は「健康」や「情緒」など内面性の高い相談を求めていることが明らかになった(田中, 2016)。

この第5報告では、相談回避の態度と、信頼関係、コミュニケーションスキル、社会的サポート、相談への関心との関係について検討する。

相互の信頼関係なくして相談関係は成立しない。従って相談回避は対人関係の信頼感と関連するという仮説を設定した(仮説I)。

相談は対人関係のコミュニケーションである。そのためにスムーズな相談関係の成立には、コミュニケーションスキルの影響を受けると理解することができる。従って、相談回避はコミュニケーションスキルと関連するという仮説を設定した(仮説II)。

相談は社会的サポートの機会の一つである。従って相談回避は社会的サポートと関連するという仮説を設定した(仮説III)。

また相談への関心がある場合には、相談回避の傾向は低いであろうということを仮定した。

## 方 法

対人関係の信頼感とは、天貝(1995:1997)の信頼感尺度による。これは、自分への信頼5項目、他人への信頼6項目を下位尺度とし、あてはまらないから、あてはまるまでの5件法の尺度である(注2)。コミュニケーションスキルは、藤本と大坊(2007)のコミュニケーション・スキル尺度による。これは、自己統制力、表現力、読解力、自己主張、他者受容、関係調整の各4項目を下位尺度とし、かなり苦手から、かなり得意までの7件法の尺度である。

社会的サポートは、林と瀧本(1998)の社会的サポート尺度による。これは6項目からなる否定から、肯定までの5件法による尺度である。

相談への関心は、「次は、自由に書いてください: プライベートなことや、学業、仕事、あるいは旅行のことなどの相談でも、相談しやすい人というのはどういう人ですか。思っていることを

自由に書いてください。」というインストラクションによる回答を求めた。これは、相談に関心がある参加者は何らかの記述を行うであろうという仮定によって設定した。

これらの質問紙を、首都圏の1大学の学生、男子192、女子168人に実施した(2018年5月)。

## 結 果

相談回避尺度の結果はTable 1のとおりである。

この結果、プライベートなことは他人に話したくない、嫌なことは人に相談したくないという相談回避の態度が見られる。その反面、大事な判断をする時には相談できる人が欲しい、困ったときには相談できる人やところが欲しい、混乱した時はそばにいる人が欲しい、気持ちを分かってくれる人が欲しいといった、孤立感、孤独感とのかかわりでは相談の機会を求める態度をうかがうことができる。

コミュニケーションスキル、対人関係の信頼感、社会的サポート尺度の3変数の結果はTable 2のとおりである。

相談への関心の自由記述の内容は、Table 3のとおりである。記述を行った参加者は、男子では91(47.4%)、女子は117(69.6%)である。女子の記述率が高い。

かかわり方の条件としては、KJ法の結果から1. 基本的条件、2. 個人的条件、3. 関係性、4. 第三者であることの強調、5. 応答の仕方、6. 専門性、7. その他を設定した。

相談回避と他の3変数との相関はTable 4のとおりである。男女共に相関がみられたものは、対人関係の信頼感の他人の信頼およびソーシャルサポートであった。

## 考 察

相談については、アンビバレントな態度が基本にあるといえる。

すなわち、プライベートなこと、嫌なことの開示を避けようとする反面、大事な判断や、困ったときには、相談の対象を求めるという傾向である。自己の判断の限界を超えた場合、自己を傷つけることのない支援の手続きが常に求められていると理解することができる。

相談回避は対人関係の信頼感と関連するという

Table 1 相談回避尺度の結果

	男子		女子	
	M	SD	M	SD
1.プライベートなことは、他人に話したくない	2.78	1.22	2.79	1.19
2.嫌なことを人に相談したくない	2.75	1.25	2.70	1.12
3.大事な判断をする時には、相談できる人が欲しい	1.85	1.12	1.72	1.06
4.困ったときには、相談できる人やところが欲しい	1.96	1.19	1.59	1.01
5.落ち込んだ時は話せる人が欲しい	1.95	1.17	1.67	1.04
6.相談することで視野が広がる	2.05	1.14	1.95	1.01
7.相談してもたいして役に立たない	2.20	1.10	2.19	.98
8.相談することは自分が伸びていく機会になる	2.41	1.01	2.44	.97
9.自分は一人でしかないから相談など必要ない	1.88	1.02	1.74	.98
10.混乱した時はそばにいる人が欲しい	2.08	1.08	1.86	1.01
11.相談しても誰も分かってくれない	2.24	1.06	2.05	.99
12.ぶつかっている問題に関係した情報が欲しい	2.16	1.09	2.08	1.06
13.気持ちを分かってくれる人がほしい	2.20	1.18	1.81	1.07
14.自分の問題は自分だけで何とかすべきだ	2.79	1.08	2.76	1.08
15.アドバイスされても役に立たない	2.17	.97	2.05	.90
16.相談すれば依存心が高いと思われる	2.42	1.09	2.17	1.11
17.他の人に相談することに引け目を感じる	2.56	1.22	2.29	1.17
合計	38.20	10.73	35.55	10.47
	反転項目 3,4,5,6,8,10,12,13			

Table 2 コミュニケーションスキル、対人関係の信頼感、社会的サポート尺度の結果

	男子		女子	
	M	SD	M	SD
コミュニケーションスキル				
自己統制力	17.92	3.93	17.96	3.37
表現力	16.29	4.58	16.39	4.16
読解力	19.23	4.49	18.74	3.94
自己主張	16.43	4.69	15.30	3.89
他者受容	20.27	4.10	19.67	3.73
関係調整	19.47	4.24	18.63	3.56
対人関係の信頼感				
自分への信頼	13.83	2.99	14.10	2.74
他人への信頼	17.60	3.25	17.55	3.27
社会的サポート	25.00	4.93	26.07	4.09

仮説Iは部分的に成立した。すなわち相談回避と他者への信頼には関連が認められた。個人や相談担当者、あるいは相談の場との信頼関係が認知されなければ、相談の必要を感じていたとしても個人との接触あるいは相談の場を訪れようとはしないであろう。これには過去の相談に対する経験とあわせて、対人関係や社会的条件についての経験

が影響する。さらにこのことには、さまざまな代理経験の影響もかかわることになるので非常に複雑になってくる。そうしたことから、このことは個人の認知様式が前提となる。従って、第三者の視点からは極めて理解がしにくい現象となる。相談回避と自己への信頼との関連は、女子の場合に成立したが、男子の場合には成立には至たらな

Table 3 相談への関心

## 1) 対象者の記述

男子:友人 33(36%), 家族 10(11%), 利害関係のない人 4(4%), 専門家 3(3%), 年長者 3(3%), 恋人 3(3%), 先生 2(2%), 父 1(1%), 上司 1(1%)

女子:友人 52(44%), 家族 23(20%), 親 15(13%), 母 11(9%), 先生 8(7%), 恋人 4(3%), 先輩 2(2%), 年長者 1(1%), 第三者 1(1%)

## 2) かかわり方の条件

1. 基本的条件 a. 信用できる人 b. 秘密を守る人

2. 個人的条件 a. 気楽な人 b. 親密な人 c. 人によって態度を変えずに常に落ち着いている人 c. 何も考えず軽口を言い合えるような関係の人 d. 昔からの友人は相談しやすいがマイナス面も見えてしまう e. 気兼ねなく議論できる人 f. 共感してくれる人 g. まじめに話しを聞いてくれて一緒に考えてくれる人 h. 優しいような雰囲気の人 i. 自分と同じ意志を持っている人 j. 明るく考え方が前向きな人 k. 自分より広い視野を持ち、人のことを否定しない人 l. 重要なこととそうでないことを区別できる人 m. 無理に表情を作ったりする必要がない人 n. この人だったら自分が頼られてもよいと思える人 o. マンツーマンで無償でかかわってくれた先生

3. 関係性 a. ある程度の時間を一緒に過ごして頼れる人 b. 付き合いの長い人 c. 多くの時間それまでに過ごした人 d. 自分のダメな面もよい面も知っている人 e. 自分と同じような人生、環境を送っている人 f. 同じような価値観、思考を持っている人 g. 自分と共通性のある人 h. 自分が一番熱中したものを共に頑張っていた人 i. 長年自分にかかわってくれている人 j. 自分に対して敬意のある人 k. 一方的に相談するのではなく相談し合える人 l. 相手も自分に対して心を許してくれる人 m. お互いのことをある程度分かっている人 n. 1人の意見だと偏るので、自分と同じ考えの人、比較的事実を整理してくれる人、自分と考えが全然違う人に同じ話を話します。いつも別の視点の考え方をくれるのは3の友人、話してスッキリするのは2の友人、その問題の重大さに気づかせてくれるのは1の友人です。 o. 大学の先生は、そこで解決できない場合どこに行けばよいか教えてくれる

4. 第三者であることの強調 a. 自分と利益関係を持たない人 b. 相談したい内容と全く関係のない人 c. あまり近くない人 d. 自分を深く知らない人 (相談センターの人など)

5. 応答の仕方 a. 聞き上手な人 b. 親身に話を聞いてくれる人 c. 自分のことを否定しないで受け入れてくれる人 d. むやみに他人の意見を否定しない。頭から否定されては話す気も起きない e. 自分の悩みに対して一つの道しるべを出してくれる人。単に聞くだけだったらストレス発散に過ぎない。f. 自分の意志を尊重してくれる人 g. 否定も肯定もせず、話をちゃんと聞いてくれる人 h. 価値観を押しつけない人 i. 私と意見が合わなくてもしっかりととききとれる人 j. 意見を押しつけないで話を聞いてくれる人 k. 具体的アドバイスをくれる人 l. 沢山のアドバイスや意見を出してくれる人 m. 結局は自分自身で決めることだからということをもふまえて話を聞いたり意見を言ってくれる人 n. 干渉されるのは嫌いです

6. 専門性 a. その分野に精通していると思える人 b. 知識豊富な人

7. その他 a. 相談したい気持ちがあっても結局失望した

Table 4 相談回避と他の3変数との相関

	男子	女子
コミュニケーションスキル		
自己統制力	-.171*	-.121
表現力	.028	-.229**
読解力	-.124	-.067
自己主張	-.005	-.042
他者受容	-.010	-.201**
関係調整	-.110	-.145
対人関係の信頼感		
自分への信頼	-.122	-.253**
他人への信頼	-.207**	-.383**
社会的サポート	-.252**	-.381**
相談への関心	-.134	-.168*

\* p < .05\*\* p < .01

かった。

相談回避はコミュニケーションスキルと関連するという仮説Ⅱは成立には至らなかった。

特に限られた時間内で、相談関係がスムーズに機能するためには、相互のコミュニケーションの

能力が関与すると考えられる。しかし、そのようなコミュニケーションが成立するための前提すなわち信頼関係が、大きく、あるいは決定的に問われているものといえる。なお、女子に関してみると、相談回避と表現力、他者受容との間にそれぞれ負の相関がみられることから、表現力があり、他者を受け入れることができるならば、相談を回避しないという可能性が示唆されるのかもしれない。表現力と他者を受け入れることは、相談行動においての重要な要素の一つと考えることができよう。

相談回避は社会的サポートと関連するという仮説Ⅲは成立した。相談は社会的サポートの一つに機会として理解されているという現実を示している。現実には相談の場を訪れるかは別としても、相談の場が自己の生活環境の範囲に存在するということが、人々に安心感を与えるのではないであろうか。

自由記述については、肯定、否定の内容にかかわらず何らかの内容を記述した参加者を相談への関心がある者とみなした。そして相談への関心が



ある者の場合は、相談回避の傾向は低いであろうと仮定した。この仮定は女子の場合には成立したが、男子の場合にはみることができなかった。なお、第Ⅱ仮説の相談回避と自己への信頼、およびこの自由記述の場合は共に、仮説あるいは仮定については性差が見られた。このことは、相談についての基本的なイメージあるいは態度について、現在も微妙な性差が存在するのかもしれない。

相談の対象の記述内容としては、友人の比率が男子 36.3%、女子 44.4%と高い。家族が男子が合計 13.2%、女子が 41.9%とこれに次ぐ。家族では、男子では父親が 1.0%であったのに対して女子は母親が 9.4%である。特に女子の場合には、家族についての反応とあわせると、母親との関係に問題がある人のリスクが示唆されるのではなかろうか。友人や家族との私的なかわりであっても聞き上手であることが期待される。そしてこのようなことから、相談の機能として、友人や家族に対するコンサルテーションの機会の必要性が示される。いわば、間接的な相談の機会に対する支援である。

かわり方の条件については、相談を求める側からも受容的態度が基礎として強調されている。そして、具体的手がかりの提示が求められている。すなわちアドバイスの機会である。

現在のカウンセリングに基本な影響を与えたものの一つが、Western Electric Company の Howthorne 研究である (沢田, 1984)。ここから指示や助言中心の相談への反省が生まれた。すなわち自己決定への援助としての相談活動である。アドバイスには一方向提示のイメージがある。アドバイスが求められる時、あるいはアドバイスを必要とする場合がある。その場合に自己決定を基本としたかわりとして、多方向提示あるいは仮の分析 (tentative analysis)、リードの技術 (Robinson 伊東訳, 1957)、マイクロカウンセリングの技法 (福原・Ivey・Ivey, 2004)、医療面接における 12 ステップスや MI (motivational interviewing) (日本行動医学会, 2015) などのように、その場面に応じた手続きが考慮される必要がある。これはカウンセリング、心理療法に止まらず公的、私的な相談、また情報提供をふくむ相談活動一般に共通する基礎的な条件をも示唆するものでもある。

関係性については付き合いが長いことで、人間

関係の質が選択され相談の対象となり得るかが判断されるであろう。共通性があることは、相互のコミュニケーションがスムーズに成立する条件として理解される。問題の性質によっては、第三者および専門性の優位が指摘されるが、信頼性がすべての前提となる。そこで場合によっては人間以外のものとのかわりも生まれる可能性がある (注5)。

傾聴してくれる人は真に拠り所となる他者になり得る。つまり「苦しみを語る『話し手』は、傾聴してくれる『聴き手』に、その苦しい思いを語り尽くす過程で、自己の思いが明確になり、苦しい事柄の意味の変更が始まり、新しい意味に出会う」ということになる。新しい意味に出会うとは、その状況における自己のありようを肯定し得る意味、すなわち「真に拠り所となる他者」に出会うということだろう (山崎, 2018)。

つまり、真に拠り所となる他者とは、具体的な困難に直面している方々の具体的な課題にも可能な限り対処してくれる存在であること。かつ、変えることができなかつたとしても、その変えることのできない苦しい現実にいるその人の思いに共感しながら、ひたすら傾聴してくれる存在ということになる (山崎, 2018)。相談回避の基本的な条件は、このような他者と出合えるかに依存するといえる (注6)。またトラウマの記憶想起に関する心理教育は、ささいな問題でも容易に援助を求める援助要請過剰者の有効であることが指摘されている (大沢, 2018)。相談回避については、その前提として相談担当者の態度と共に、相談についての理解を促す多様なかわりが求められる。

## 注

- 1 本報告の場合は、相談を広義に捉えている。例えば、コンサルテーションの役割も含むことになる (例えば、スクールカウンセラーのコンサルテーション。問題を把握し、アセスメントを行い、それを伝え、対応を検討するという過程と並行して、スクールカウンセラー視点の提供や情緒的支援、経過の共有が行われていた (石原, 2016))。また、援助要請に焦点をあてたカウンセリングは予防的、治療的介入のみでなく、円滑な協働や、コンサルテーションを促す技法としても応用しうるのであろう (本田・水野, 2017)。相談の実践はいろいろな立場に基づいて行われている。それぞれの立場は、人間の基本的本性について独自の規定をもち、心理の実態

についても独自の観点から接近している。行動やパーソナリティを変化させるための技術や方略についてもそれぞれ違った理論をもち、援助の目標とするところも異なっている(沢田, 1968)。また相談の役割としては、例えば教育相談では、1. 開発、予防、治療・矯正、2. カウンセラーとのよい人間関係の体験を通して、人間疎外感から解放する、3. 自己理解の正確化への援助、4. 自己受容と自己指導への援助、5. 問題解決と意志決定の過程における援助、6. 行動修正による援助、7. 価値判断・価値への託身の過程における援助、8. カウンセラーの教育改善に対する寄与である(沢田, 1979)。

2 不信は省略した。

3. 現在、電話や手紙、SNS など、少しずつではあるが、相談しやすい環境が整えられてきている。しかし、見ず知らずの相手に悩みを相談するのは抵抗がある(中学生の孤独受け止める場は、声、朝日新聞 2018.5.5)。

4. 事例から「(相談員であれ)他の人にどこまで気を許しているのか、判断が難しい」「権威主義的な人には話しにくい」「権威主義的な人には威圧されてしまう」「質問されても考えていないことには即答できない」「即答できなかったので、ちょっと黙っていた。そうしたら医師は、否定したものと解釈した」「医師の言うことを自分なりに(その意図とは違って)解釈してしまった」「話しやすい人と、話しにくい人がいる。後のタイプだと引いてしまう」「相談って、単なるタテマエでしょ」

5. TDK 本社。人工知能を搭載した盆栽は仕事や恋愛などの相談に乗ってくれる。人間以外の、それぞれ植物の方が心安らぐ人もいる(AI 過信せずに付き合う 日本経済新聞, 2018.12.6)

6. 「進路相談所」という名のためであろうか。私がふたりで話合うときの基本の方針のひとつは「ひとつしか、いちどだけしか持ち合わせぬおたがいの人生経験の交換が、進路相談である」ということである。カウンセリングという名の理論のために相談があるのではない。相談の進歩向上のために理論があると思って、相談にあたっている(伊藤, 1968)。

## 引用文献

天貝由美子 1995 高校生の自我同一性に及ぼす信頼感の影響 教育心理学研究, **43**, 364-371.

天貝由美子 1997 成人期から老年期にわたる信頼感の発達: 家族および友人からのサポート感の影響 教育心理学研究, **45**, 79-86.

藤本学・大坊郁夫 2007 コミュニケーション・スキ

ルに関する諸因子の階層構造への統合の試み パーソナリティ研究, **15**, 347-361.

福原真知子・Ivey, A. & Ivey, M. 2005 マイクロカウンセリングの理論と実践 風間書房

林潔・瀧本孝雄 1998 カウンセリングにおける認知的アプローチと認知された社会的サポートの役割 白梅学園短期大学紀要, **34**, 9-18.

Robinson, F.P. 1950 *Principles and procedure of student counseling*. N.Y.: Harper & Brothers. (伊東博訳 1957 カウンセリングの原理と方法 誠信書房)

本田真大 2017 いじめに対する援助要請のカウンセリング 金子書房

本田真大・水野治久 2017 援助要請に焦点を当てたカウンセリングに関する理論的研究 カウンセリング研究, **50**, 23-31.

飯田真・大田省悟 1977 精神療法における治療者特性 季刊精神医学, **3**, 121-129.

石原みちる 2016 スクールカウンセラーによる教師に対するコンサルテーションの研究動向と課題 カウンセリング研究, **49**, 96-107.

伊藤祐時 1968 相談と人生 相談学研究 **1**, **2**, 58.

永井智 2017 中学生における友人との相談行動 ナカニシヤ出版

日本行動医学会 2015 行動医学テキスト 中外医学社

大沢香織 2018 個人の援助要請スタイル別にみたトラウマの記憶想起に関する心理教育の効果比較 第25回日本行動医学会学術総会プログラム・抄録集, 59.

沢田慶輔 1979 教育相談の意義と役割 吉本二郎・小林一也 現代学校教育全集, 13: 教育相談 ぎょうせい

沢田慶輔 1968 相談学と未来 相談学研究, **1**, **2**, 53.

沢田慶輔 1984 カウンセリング 創価大学出版会

菅沼真樹 1997 老年期の自己開示と自尊感情 教育心理学研究, **45**, 378-387.

竹ヶ原靖子・安保英男 2017 援助要請者が予測する援助者の情動とコストが援助要請意図に与える影響 心理学研究, **88**, 72-78.

竹内硬・松村康平 1964 臨床心理学 朝倉書店

田中健史郎 2016 大学生における日常での相談とカウンセラーへの相談の差違: 相談内容に着目して 日本カウンセリング学会第49回大会発表論文集, 80.

山崎章郎 2018 「在宅ホスピス」という仕組み 新潮社