

心理療法における基礎的なコミュニケーション技法：問いかける

山崎 理央
(心理学科)

心理療法を進めていく上では、さまざまな基礎的なコミュニケーションの技法が活用される。質問は二人の間でのコミュニケーションにおけるごく基本的な要素であるが、セラピストからクライアントに向ける問いかけは、単にクライアントからの回答を求めること以上に、クライアントへの働きかけとしての意味を持っている。本稿では、そうしたセラピストからクライアントに向ける働きかけとしての問いかけについて、いくつかの観点から取り上げて考察した。

【キーワード 質問 傾聴 体験】

応答技法としての質問

心理療法の場におけるセラピストとクライアントのコミュニケーションは、言語／非言語、セラピスト側／クライアント側の要因、またそれらの相互作用といった、さまざまな要素で構成されている。傾聴＝じっくり聴くことだとは言っても、セラピスト側が何も言葉を発したりせず反応を示さないことを意味しないのはもちろんである。セラピスト側が効果的に傾聴を行う上でクライアントに差し出す働きかけは、あいづちやうなずき、感情の反映や明確化、要約や自己開示など、いろいろな「応答技法」として取り上げられることが多い(山崎, 2020)。これらの応答技法が効果的な働きかけとして生きる中でこそ、じっくり聴くという傾聴が成り立つ。ここでいう「聴く」という行為が、ただ受け身の行為として聞くのではなく能動的な行為とされる理由である。

そうした応答技法の中で、セラピストからクライアントに向ける質問は、その主なものの一つと言える。私たちは日常生活におけるコミュニケーションでも、相手に質問を投げかけて答えを得るといったやりとりはごく普通に行っており、むしろ質問のない会話のほうが珍しいだろう。質問なく続く会話はモノローグであり、発話者からの一方通行という様相を帯びがちである。

実際、逆に質問を用いないようにしながらのコミュニケーションも難しいものである。基本的な応答技法の練習方法として演習などでよく取り入れられるものに、特定の応答技法をあえて使わずにコミュニケーションを試みる方法がある。たとえば、話し手と聴き手が向かい合って座り、話し手には自由に話し続けてもらう一方、聴き手は一定時間を何も応答せずに向き合う、あるいはあいづちのみで応じる、などといったものである。質問をせずに応じ続けるというものもその一つで、実践してみるとなかなか難しい。

もちろん、心理療法においてはクライアントの主体性を尊重することが重要であり、さまざまな「応答技法」は、その点に配慮しながらクライアントとコミュニケーションを進める上で役立てられるものであろう。そうすると応答技法としての質問も、ごく基本的で不可欠な要素として多用されるわけであるから、日常会話においてごく普通に質問を行うときよりも、一層の配慮のもとになされるのが望ましいと考えられる。その点でやはり他の応答技法と同様に、用いる上では慎重さが求められる。

それでは、セラピストがクライアントに向ける質問は、単にクライアントからの回答を求めるということ以上に、クライアントへの働きかけとしてどのような配慮をとまうのだろうか。

事実関係を尋ねる／体験を吟味する

クライアントと関わる上では、まずはアセスメントがあって、そののちにセラピーが開始されるという手続きの方向性のようなものがまずイメージされることが多いのだが、実際にはアセスメントとセラピーは同時に起きている(山崎, 2020; 古宮, 2017)。クライアントへの問いかけも、それ自体が働きかけの一つであり、働きかけの前段階の手段ということには限定されない。これについては、前項で述べたことをふまえて、次の二つの側面から触れてみたい。

一つは、心理療法において、質問は単に情報収集のための手段ではないということである。クライアントをとりまく状況を理解するために、できるだけ多くの正確な情報を集めようとするならば、セラピストが知りたいあらゆる事柄をくまなく問い続けて、それに対する回答を引き出していけばよい。しかしここで客観的な事実のみ焦点を絞って、回答の正確な把握や合理的な説明を求めていくようなやりとりになると、それはいわゆる取り調べや尋問のようなものになりかねない。このような状況においては、セラピストはたしかに能動的な行為を行っていると言えそうだが、それはクライアントとの二人の関係を、一方が質問者でもう一方が回答者と固定してしまい、クライアントを受け身の構えに追いやってしまうことになる。また、自発的に来談する多くのクライアントは、セラピストにみずから語りたいたいがら、聴いてほしい思いを抱いてセラピストを訪れる。クライアント自身が話したいことを差し置いて、セラピストの関心を優先してセラピスト自身の都合でコミュニケーションを進めていくのでは、クライアントの主体性を尊重する姿勢が最初から削がれてしまう点でももったいない。

そこでもう一つには、セラピストから投げかける質問は、それ自体がクライアントへの「応答」の技法としてさまざまな意味を持っているということである。ここで、ごく基本的な応答技法のいくつかを再び挙げてみる。たとえば、あいづちやうなずき。質問もまたこれらのように、セラピストがクライアントの語りに関心を持っているというメッセージを伝え、語りをさらに促す働きかけともなりうる。さらに、感情の反映や明確化。クライアントをとりまく事実関係の確認だけでなく、クライアント自身の内的な体験、ある体験にまつわる感情について、単にそれを回答として求めるのではなく、クライアント自身による吟味を促していく働きかけとして、質問も効果的に用いられうるだろう。また、要約や自己開示。これらのように、セラピストの考えやクライアント理解をフィードバックする応答としての質問もありうるだろう。

このように、質問を単なる情報収集の手段としてだけでなく、クライアントへの働きかけとしてとらえると、それはクライアントの心の作業やセラピストとの面接関係を促し、そこにある方向づけをもたらす効果があると言える。そこで以下、質問の持つこれらの側面について触れてみたい。

質問の形態をめぐって —閉じた質問／開かれた質問—

質問の形態について、いわゆる「傾聴」やカウンセリングの初歩として取り上げられる際に、しばしば挙げられるものに「閉じた質問／開かれた質問」や「5W1H」がある。

「閉じた質問」(closed question) は、問いを投げかけられた相手の応答が「はい」か「いいえ」など一言に限定されるような質問である。これを多用すれば、質問者が情報収集を意図して、主導権を持って効率よく面接を進める上で効果的であり、コミュニケーションを特定の方向に焦点づける働きが強い。問われた側にとっては、そのような限定された応答をコンパクトに示せばよいという意味では、負担の少ない質問と言えるし、また場合によってはこの閉じた質問へのコンパクトな応答をきっかけとして、クライアント自身の自発的な語りが促されることもある。

しかし「閉じた」質問という名称のとおり、この形の質問ばかり重ねていくと、会話の流れはその応答止まり

で発展しないことになりやすいだろう。むやみに多用すると、クライアントにとっては先述のように回答者の役割に固定されてしまい、自身が話したいことを自由に話すことが難しくなってしまう。そうしたクライアント自身の気持ちが差し置かれたまま、セラピスト側の都合で得たい情報を得ることが優先されてしまう恐れもある。こうした短所を認識した上で、次の「開かれた質問」とのバランスを適度にとって用いると、閉じた質問のメリットもより効果的に活かせるだろう。

一方の「開かれた質問」(open question) は、閉じた質問とは対称的に、応答が「はい」「いいえ」に限定されないような質問である。「5W1H」におけるH、つまりHowでの問いかけがその代表的なものである。「そのときにどんな気持ちでしたのでしょうか」「いまそれに気づいてみて、どんな感じがしますか」といった質問には、あらゆる応答の可能性が開かれており、クライアントは自分の言葉で応答を試みることができる。また、もちろん応答の内容が示されることのみ意味があるのではなく、この質問はそれによってクライアント自身の内面を自由に吟味する働きかけでもある。クライアントの抱えている感情はえてして、単純に「はい」か「いいえ」で割り切れないアンビバレントなものであるが、開かれた質問はそのアンビバレンスそのものを表現し吟味する上でも役立つだろう。

しかし開かれた質問にもやはりデメリットはある。応答の可能性の幅が広いということはそれだけあいまいで、問いによってはかえって答えにくいこともある。またクライアントからすると質問の意図や真意がつかみかねて、不必要に不安を高めてしまう場合もありうるため、その働きかけによるインパクトをクライアントの様子から注意深く観察しながら、丁寧に用いていくのがよいだろう。

このように見ると、ある一方の技法がつねにもう一方の技法より優れているというよりは、ある同じ技法でもその用いられ方や状況によって、促進的にも非促進的にもなりうるということが理解できる。ある質問が開かれた質問に該当するか、閉じた質問にあたるかというのは、玉瀬(2008)が述べるように便宜的な分類と言えるものであり、その両者は形式的な面だけでなく、機能的な面での違いで見ることでもできる。つまり、セラピストの配慮をともなったものであれば、形式的には閉じた質問であっても、機能的には開かれた質問としての意味合いを持った働きかけにもなりうる。基本的には、その質問がクライアントの表現や自己吟味を促すような働きかけであるように配慮することが重要である。なお、ここでいう表現や自己吟味とは、自己理解についての合理的で知的な説明というよりも、実感をともなった情動的・体験的な自己理解につながる性質のものである。

質問の形態をめぐって -5W1H-

質問の形態という観点でよく挙げられる「5W1H」: Who, When, Where, What, Why, Howのうち、Whyもいっけん、形式的には開かれた質問の一つととらえられそうだが、このWhy、「なぜ」「どうして」をクライアントに対して用いる場合には、特に注意が必要と考えられる。上記の機能的な面で見ると、クライアントの表現や自己吟味はむしろ妨げられる働きのほうが強いと考えられるからである。

このあたりのことについて、神田橋(1994)は、上記のいわゆる5W1HにWhichを加えたそれぞれの問いから得られうる答えの情報量や明確さ、答え難さを図示しながら(Figure 1)、詳細な考察を述べている。この中でWhyの問いは、そこから得られる情報量が多く、面接の場(出典に即して言えば精神科医による問診)ではもっとも使いたい疑問文であるのだが、この問いが有効に使える場合は案外少なく「なかなかの難物」であり、こうした「なぜ」「どうして」の疑問文は特殊な場合に限って使うようになったという。

その理由として、ことがらの原因や意味を明らかにしようとするもとの用法から、この問いには種々の変法が生まれたとして、それらが持つ機能の性質に触れている。一つは、物心ついた年頃の幼児が、見聞きするあ

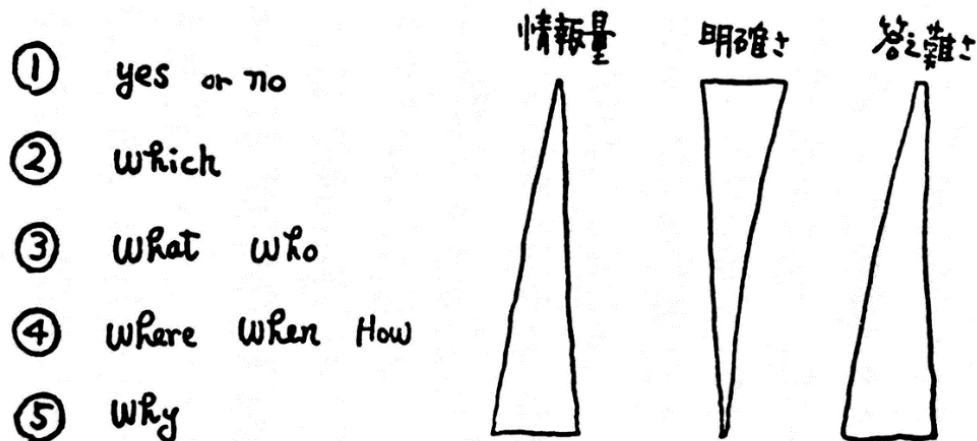


Figure 1. 疑問文の性質 (神田橋, 1994)

らゆることがらについて次々に問うて親を困らせるように、人はたとえ場当たりであったり形だけであったりしても、何らかの答えをもらわないと気持ちが落ち着かないところがある。さらにそこからもう一つとしては、説明を求めるのではなく質問者の納得できない気持ちを表明することに重点がおかれ、親が子どもに謝罪を求める場合にあるように、叱責の言葉としての性質をとまなうものに変化していることを挙げる。これがさらに否定疑問文になると、説明を求める言葉としてよりも、強要の言葉として機能する場面ははるかに多くなるというわけである。つまり、問う側には特に認識がないまま、こうした批判的な性質を帯びた問いがなされると、クライアントにとってはやはり先述したような自由な表現や自己吟味は阻害されてしまう。

一方で神田橋は、同じく幼児の様子を巧みに例示しながら、逆にこの Why の問いが効果的に用いられうる場合についても言及している。「なぜ」「どうして」と問う幼児は意欲にあふれており、問いの答えを得られると豊かな気持ちになる。こうした親と子のコミュニケーションは実りある知的発育に連なっており、ときとして親は幼児自身に「なぜ」と問う意欲をかきたてようと誘いをかけるものである。このように、セラピストにはその「なぜ」の問いをクライアントが共有してくれるであろうという推測や、クライアント自身が若干の努力で問いの答えを得てより豊かな気持ちになるであろうという見通しがあるとき、その Why の問いは有益に用いられうるということである。

そこで、この「なぜ」「どうして」の使用を面接の場であえて禁止することによる余得もあるという。その一つとして挙げられているのが、Why 以外の問いかけを工夫することによって、最終的に知りたい「なぜ」の解答に接近して行くことができるというものである。なお、これは Why の問いかけをクライアントに直接向けることについての禁止であり、セラピストの内面ではむしろ Why を発しながらの、一種の“高山トレーニング”のようなものとも言えるかもしれない。また逆に、クライアント (出典に即して言えば患者) 側の「なぜ」、つまり、好奇心、不満の表明、叱責、強要など、それぞれの意味合いを持つものとしての Why は奨励されるべきとしている。そのときクライアントは、セラピストとの関係の中に積極的に参与しようとしているからである。

問いかけの意図

ここでやや異なる角度からの素材に少しだけ触れると、哲学者の梶谷 (2018) は、哲学とは簡潔に「問い、考

え、語ること」であり、私たちは「問う」ことではじめて「考える」ことを始めると述べる。哲学的な対話において思考の自由を得るためには、特に「問う」と「語る」ことから、いかに制約を取り払うかが重要という。哲学的な対話とは異なる心理療法においても、繰り返しになるが、クライアントへの問いかけのアプローチがもたらすものは、「考える」ことも含め、情報収集の手段ということ以上にさまざまである。

なお、前述の神田橋は、セラピストの問いはすべて一種の誘導尋問であり、またそうでなくてはならず、そのことを意識しておくべきとのことも述べている。これは、面接関係においてはクライアントの主体性が尊重されるべきことや、またセラピストがクライアントを自分の意に沿うように操作することへの否定的なイメージとはいつけん相反するように思えるかもしれない。しかしこれは、Wachtel, P. L. (2011) が次のように述べていることとも関連すると思われる。つまり、質問は (特に力動的な心理療法におけるアプローチにおいて) 解釈よりも中立的なものに見なされやすいが、質問することにもメタ・メッセージがともなっており、あるコメントが「純粹に」質問であることなどめったにない (本稿では取り上げていないが、クライアントからセラピストに向けられる質問についても当然、同様のことが言える)。質問と介入とを明確に区別することは困難であり、問うことそのものが介入でもある。質問の過程と見られるものかなりの程度が、実際にはセラピストの考えを伝える手段にもなっている――。

「問う」ことによってセラピストはクライアントにどのような方向づけを期待しているのか。それが問いかけの行為の中にどの程度まで明示的に示されるのかは、セラピストの依って立つ理論や実践により異なると言えるが、上記の神田橋や Wachtel, P. L. のコメントは、セラピストにとって自分の質問の傾向を“自問”して促してくれるものである。

問いかけについての“自問”に向けて

そうした“自問”の手がかりとして、質問にまつわる二つのトピックを以下に示しておきたい。

一つは、前述の Wachtel, P. L. が同じくセラピストによる問いかけに関する考察で述べていることである。ここでは、心理療法における治療的探求に含まれるメタ・メッセージを把握することは難しく、その理由の一つとして、セラピストがしばしば自分の考えを「擬似ソクラテス的なやり方」で表現することを挙げている。これは、セラピストが適切な質問を発していくことによってクライアントとともに探求し発見するというのではなく、発見されるべき答えをあらかじめセラピストが持ったうえで、それを教える代わりに質問を発していき、クライアントがその答えを発見するよう導くようなものを指しており、修辭疑問文と言えるものである。しかしこの質問が修辭的な性質のものであるということをクライアントが認識し、クライアントのそうした認識をセラピストも認めて共有したならば、それがたとえ疑似疑問文であってもやはり「真の」疑問文となり、クライアントにとって有益な問いかけとなりうるというわけである。

もう一つは、Sullivan, H. S. の「詳細な質問 (detailed inquiry)」である。彼は面接場面において質問することを重視したことで知られる。現実の対人関係の場において起こったことをクライアントに細かく質問していくことにより、クライアントの抱える問題にセラピストが強い関心を持っていることを伝え、さらに事実を聴取することを通してクライアントの心情に共感を示す側面もある。そこではクライアントに対する敬意と安全保障感に配慮しつつも、クライアントの語りに「しかし果たしてそうなのだろうか？」といった「批判的意識をともなう関心 (critical interest)」を向けながら、クライアントとともに検討していったという (辻河, 2010)。つまり、クライアントの不安を高めすぎず安全感を保障することを重視することはもちろんであるが、クライアントの進展のためには、不安は低すぎてもいけないという志向性である。彼の人物像としては、クライアントの不安のレベルを

感知することがいかに重要であるかを示していることが語られている。またそれは「詮索する前に尋ねよ」という臨床姿勢でもあるという (川畑, 2010)。本稿の前半において、事実関係のみの聴取に偏ると取り調べのようになりかねないことについて触れたが、上記はそのことについて対称的な視点からの捉え直しを示してくれる。

重要なのは、セラピストがその質問の意図や、それがクライアントにもたらすインパクトについて、どのような見通しを持って問いかけをするかということであろう。働きかけとしての問いかけはさまざまな効果や意味合いを持っており、セラピストがそれらを十分に認識しながら自覚して用いることで、それらの効果はより有効に発揮されうるのである。

引用文献

梶谷真司 (2018). 考えるとはどういうことか 0歳から100歳までの哲学入門 幻冬舎新書

神田橋條治 (1994). 追補 精神科診断面接のコツ 岩崎学術出版社

川畑直人 (2010). 私にとってのサリヴァン・パーソニフィケーション 治療の聲 II, 37-40.

古宮 昇 (2017). 人とどのように会うのか?—初回面接・治療関係 臨床心理学, 17 (1), 23-26.

玉瀬耕治 (2008). カウンセリングの技法を学ぶ 有斐閣

辻河昌登 (2010). ウィリアム・アランソン・ホワイト研究所の精神分析家たち 妙木浩之編著 (2010). 自我心理学の新展開—フロイト以後, 米国の精神分析 (pp.100-101) ぎょうせい

Wachtel, P. L. (2011). *Therapeutic Communication, Second Edition: Knowing What to Say When*. New York, NY: The Guilford Press.

(ワクテル, ポール・L 杉原保史 (監訳) (2014). 心理療法家の言葉の技術 [第2版] 治療的コミュニケーションをひらく 金剛出版)

山崎理央 (2020). 心理療法における基礎的なコミュニケーション技法: 感情に触れる 福山大学人間文化学部紀要, 20, 43-49.

Basic Communication Techniques in Psychological Support: Asking Questions

Rio YAMASAKI

A variety of basic communication techniques is used in psychotherapy. Asking questions is a very basic form of communication between two people. Questions asked by a therapist to a client are more than merely a means for requesting answers from the client; they serve as interventions that help the therapist understand and help the client. This article considers the basic, important techniques of asking questions to clients that prompt them to communicate with therapists regarding several aspects.

【 Key words: questions, active listening, experience **】**