

初回面接後にクライアントがカウンセリングを
継続するかどうかを決める要因：Tryon の研究

仁平 義明

(学生相談所長・文学研究科心理学講座)

平成16年3月

東北大学学生相談所紀要第30号別刷

初回面接後にクライアントがカウンセリングを 継続するかどうかを決める要因：Tryon の研究

仁平 義明

(学生相談所長・文学研究科心理学講座)

- 1) カウンセリングの“こちよさ”ではなく“深さ”
- 2) 尚早終結
- 3) Fordham 大学カウンセリングセンターの場合
- 4) クライアントの再訪と不継続を分けた要因
- 5) カウンセリングのスムーズな進行は危険信号か?
- 6) 尚早終結を深く分析する必要性

1) カウンセリングの“こちよさ”ではなく“深さ”

「初回セッションに丁寧に時間をかけ、深いものにした場合ほど、クライアントは次回以降のカウンセリングを継続する」

これが、Tryon (1990) の研究の結論である。

カウンセラーが、クライアントの問題は初回の面接で解決されておらず、さらにカウンセリングを継続する必要があると判断したにもかかわらず、クライアントが継続を望まなかったり、あるいは次回の予約をしても再訪しなかったりするケースが間々ある。

カウンセリングでドロップアウトは不可避である。カウンセラーは、ドロップアウトが必ずあることは知っているが、今回の自分のカウンセリングのあり方に問題があったのではないか、あるいは自分のカウンセラーとしての力量に問題があるのではないかと考えて、専門家としての自尊心がゆらぐことがないとはいえない。逆に、カウンセリングの不継続に対して、クライアント側に問題があったためだと、カウンセラーが防衛的な解釈をする可能性もある。しかし、カウンセリング・サービスの中で不継続の真の要因を調査するのは、カウンセラーの日々の忙しさからも、クライアントのプライバシーへの配慮からも、容易なことではない。

その意味で、Tryon が示した調査結果は、多くのカウンセラーの日々の実感と同じではあるだろうが、定量的な確認をおこなった研究として貴重である。

結果は、カウンセリングを継続させる要因は、たんにそのセッションが“こちよい”ものであったことにあるのではなく、やはり“深さ”が必要なことを教えてくれている。

また、不継続ケースと再訪ケースのカウンセリング時間の差も、前者が平均で7～8分短いだけであるが、この時間の差がいかに大きなものであるかを考える必要があるだろう。

2) 尚早終結

インターク後のカウンセリング不継続は、「early premature termination (尚早終結)」と呼ばれている (Tryon, 1985)。

Tryon は、彼女自身のカウンセラーとしての経験から、次回のカウンセリング継続をするクライアントほど、カウンセリング過程において、自分がより「engaged (深く関わった、参加した)」と思う傾向があると考えた。その前提に立って、それぞれのカウンセラーあたりのカウンセリング継続をしたクライアントの割合を「エンゲージメント指数 (engagement quotient; EQ)」と呼び、EQ がどのような要因と関連するかについて検討を行なった (Tryon, 1986; Tryon & Tryon, 1986)。

検討の結果、エンゲージメント指数が高かったのは；

- ①実習訓練中のカウンセラーの場合は、より年齢が高く、大学院の臨床診断コースで成績が良かったカウンセラーであった。
- ②カウンセラーからみたクライアントの障害がより重度で、カウンセラーがそのクライアントの相談を受けたいと思うケースであった。
- ③クライアントが、このカウンセラーは、自分が最初は援助を求めたいと思っていなかった悩みに気づいてくれたと感じたケースであった。
- ④クライアントが、このカウンセラーは自分自身をどう

理解したらよいかについて示してくれたと感じたケースであった。

この研究では、クライアントとカウンセラー両方からみた、カウンセリングの深さ、スムーズさ、クライアントの満足度、実際に初回セッションに費やされた時間、などが、再訪率とどう関連するかを検討することとした。

3) Fordham 大学カウンセリングセンターの場合

Tyron の研究の対象になったのは、中程度規模の私立大学 (ニューヨーク、Fordham 大学) のカウンセリングセンターであった。学生は、多様な個人的悩み、職業上の進路に関する悩み、学業上の悩みで来談してきた。インタークは、インタークだけを専ら担当する者ではなく、その後もカウンセリングを担当するカウンセラーによって行なわれる。カウンセリングは30分からおよそ50分までの時間を予定。このセンターはカウンセリング訓練機関としての役割も果たしている。

過去数年間の実績では、学期内での再訪クライアントの割合は、専門的なカウンセラーの場合で約60%、実習訓練カウンセラーの場合は、約40%であった。

<調査の対象者>

- ①実習訓練段階のカウンセラー (週2日カウンセリング)
5人 (女性3、男性2)、全員が精神力動論的な立場に立つと自己評定、クライアント数合計204人。
- ②専門家カウンセラー (専門家としての経験は6~20年)
4人 (男女2人ずつ)、2人は精神力動論的な立場、2人は折衷的な立場、クライアント数合計86人。

<調査に使用された質問紙>

- (1)セッション評価質問紙 (The Session Evaluation Questionnaire) ; SEQ (Stiles, 1980)

カウンセリングセッションの「深さ (depth)」と「スムーズさ (smoothness)」を、それぞれ5つの形容詞両極尺度を7段階で評定するものであった。

「深さ」の評定形容詞対は、「深い—浅い」「充実した—空虚な」「強力な—弱い」「価値のある—価値のない」「特別な—ふつうの」であった。

「スムーズさ」の評定形容詞対は、「comfortable — uncomfortable」「円滑な—紆余曲折のある (smooth — rough)」「容易な—困難な」「こちよ—不快な」「リラックスした—緊張した」であった。

- (2)クライアント満足度質問紙 (The Client Satisfaction Questionnaire ; Larsen 他、1979) の短縮版 (3項目、4段階評定)

- ①全体として、あなたはカウンセリングセンターで受けたこの面接に、どの程度満足していますか?

- ②この面接は、あなたが直接に悩んでいたことに、どれだけ応えてくれましたか?

- ③また援助を欲しいと思ったときに、このカウンセリングセンターにまた来たいと思いますか?

(3)カウンセリング前アセスメント用紙 (The Pre-Counseling Assessment Blank ; Gelso & Johnson, 1983)
今回の研究では、もとの5項目中次の3項目が使用された。

- ①クライアントの障害や精神病理の程度を評定
- ②クライアントのカウンセリングに対するモチベーションを評定
- ③このクライアントと共同してカウンセリングをすることをどの程度喜びとすることができそうか、カウンセラー自身が予測して評定

初回面接後に、質問紙に記入を行った。カウンセラーとクライアントは、お互いに記入内容が分からないようにした。

グループプログラムの対象者、および、特定のカウンセラーに紹介されて来談したクライアントは除いた。

4) クライアントの再訪と不継続を分けた要因

熟練したカウンセラーへの再訪率は、62%であった。実習訓練段階のカウンセラーへの再訪率は、49.5%であった。この結果は、訓練のためにカウンセリングを未熟なカウンセラーに担当させることがどのような結果を招来するかを、正しく把握した上でカウンセラーの訓練が行われる必要があることを示している。

そのほかの検討対象となった要因のうち、再訪したクライアントと、初回のみでカウンセリングを継続しなかったクライアントを分ける要因になっていたものは、表1の通りである。

クライアント側からみた「初回カウンセリングの深度」も、カウンセラーが見た「初回カウンセリングの深度」も、クライアントが次回以降のカウンセリングに訪れたかどうかを分ける要因であった。

クライアントの「初回カウンセリングへの満足度」も、同様に、再訪に影響していた。

また、再訪群の方が、カウンセラーから見て、「クライアントの問題がより深刻」で、クライアントのカウンセリング「モチベーション」が高かった。

さらに再訪群の方が、現実的に初回カウンセリングに費やされた時間が長かった。

表1 再訪したクライアントと不継続のクライアント間で有意差があった要因 (平均とSD)

要因	再訪群	初回のみで停止群
・初回カウンセリングの深度 (クライアントによる評定)	5.22 (0.93)	4.65 (1.29) ***
・クライアント自身の満足度	10.63 (1.45)	9.62 (2.27) *
・初回カウンセリングの深度 (カウンセラーによる評定)	4.97 (1.02)	4.25 (1.07) **
・クライアントの問題の深刻さ (カウンセラーによる評定)	3.06 (1.57)	2.52 (1.61) **
・クライアントのモチベーション (カウンセラーによる評定)	4.35 (1.57)	3.88 (1.65) ***
・初回カウンセリングの時間 (分)	53.61 (10.85)	46.15 (14.94) **

カウンセリング深度 (1-7) ; 満足度 (3-12) ; クライアントの問題 (障害) の深刻度 (1-7) ; クライアントのモチベーション (1-7)
* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$

表2 再訪したクライアントと不継続のクライアント間で有意な差が無かった要因

・初回カウンセリングのスムーズさ (こちよさ、気楽さ、セッションの円滑さなど)

5) カウンセリングのスムーズな進行は危険信号か？

これらの結果は、カウンセリングへの“エンゲージメント”が、次回のカウンセリングを求めるかどうかに影響するという仮説を支持するものであった。

とくに、“深さ”は再訪に影響するが、“スムーズさ”はそうではなかった結果は、クライアントは、カウンセリングの場が精神的にこちよいかどうかではなく、現実に援助を求めていることを示唆していた。インテーク面接が“スムーズ”だったと評定したクライアントほどカウンセリングからドロップアウトするという報告 (Nash & Garske, 1988 ; Tryon の論文に引用されている学会発表) もあることは、表面的なスムーズさは、クライアントがカウンセリング・プロセスに深く入り込まないことを示していると Tryon は考えた。カウンセリングがスムーズに進行したと感じたとき、カウンセラーは逆に警戒感をもたなければならないのかもしれない。

また、この結果は、Fordham 大学のカウンセリング・システムのように、それ以後もカウンセリングを行うカウンセラーがインテークを行うことがどれだけ必要かを教えてくれる。専門家のカウンセラーに比べて訓練段階のカウンセラーは、尚早終結の割合が明らかに高い。もし、初心者にはインテークを担当させればよい、という考え方がとられた場合、何が起こるかは明白である。

とはいえ、カウンセリングはベテランのカウンセラーのみですべてのケースを担当することは不可能である。次世代のカウンセラーを養成していくためにも、ある程度の熟練段階でカウンセリングを担当させることが必要になる。どの段階に達したとき、どのような形態で、どのようなクライアントを担当させるか、その際のスーパービジョンの

原則など、考えるべき問題は多い。

6) 尚早終結を深く分析する必要性

Tryon は尚早終結の割合を一応示してはいるものの、個々のケースが尚早終結であるかどうかを判断するのは、じっさいは難しい。また、尚早終結の割合と要因のからみあい、この研究の例のように明確に示した資料は日本にはみあたらない。尚早終結の基準をおおまかにでも考えるとしたら、どのようなときに尚早終結だといえるのだろうか？ 尚早終結の気配をみせたクライアントをカウンセラーは引き留めるべきなのだろうか？ 質問紙調査の答そのままではなく、クライアントが尚早終結をしたほんとうの理由は何なのだろうか？ 尚早終結をしたクライアントは、その後、どのような援助を、どこに求めたのだろうか？ 尚早終結をした後、クライアントの精神的な状態はどう推移したのだろうか？

カウンセリングに携わっている者のだれかが、尚早終結の問題の解明に努力しなければならない。可能な限り多くのカウンセラーが協働して日本における尚早終結の実態と要因を明らかにするプロジェクト・チームをつくることができれば、数年で、この問題の解明の糸口までには辿り着けるだろうと思われる。カウンセリングがクライアントとカウンセラーの協働的なワークであるのと同様、カウンセラー同士の協働が望ましい結果を生んでいくことになるだろう。

7) 文献

- Tryon, G. S. 1985 The engagement quotient: One index of a basic counseling task. *Journal of Counseling Psychology*, 26, 351-354.
- Tryon, G. S. 1986 Client and counselor characteristics and engagement in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 33, 471-474.
- Tryon, G. S., & Tryon, W. W. 1986 Factors associated with clinical practicum trainees' engagements of clients in counseling. *Professional Psychology : Research and Practice*, 17, 586-589..
- Tryon, G. S. 1990 Session depth and smoothness in relation to the concept of engagement in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 37, 248 — 253.