

# 心理面接におけるクライアントのネガティブ・フィードバックを促進する 治療関係の要因

Therapeutic relationship factors that facilitate clients' negative feedback in psychotherapy

岸 苑実

Sonomi Kishi

大妻女子大学大学院 人間文化研究科 臨床心理学専攻 修士課程

キーワード：作業同盟、クライアントの主観的体験、質的研究

Key words : Working alliance, Client's subjective experience, Quantitative research

## 1. 研究の目的

近年、クライアントのフィードバックを活用し、効果的な心理的支援を行うことの重要性が注目されている。フィードバックの一つに、相手の態度や行動、考え方に対してネガティブな評価を伝えるネガティブ・フィードバックがある（繁樹・村上, 2008）。本研究では、当初「心理面接におけるクライアントのネガティブ・フィードバックを促進する治療関係の要因」を探ることを目的としていた。

しかし、文献調査の結果、以下の点が明らかになった。クライアントによるネガティブ・フィードバックは、大きく二つに分類される。一つは、面接間に、クライアントが尺度に回答し、その結果がセラピストに報告されるオンラインシステムである「定期的なアウトカムモニタリング (Routine Outcome Monitoring : ROM)」(Lambert et al., 2018) であり、もう一つは、面接内にクライアントがセラピストに直接伝えるものである。ROM は、欧米を中心に導入が進みつつあるが、日本ではまだ普及していない。また、面接内のクライアントによるネガティブ・フィードバックの問題は、すべての心理療法に共通し、セラピストとクライアントの両者が直面する重要な課題である。

これらの点を踏まえ、本研究では面接内のネガティブ・フィードバックに焦点を当てることに意義があると考えた。しかし、「フィードバック」という表現は一般的に ROM を用いた実践を指すことが多いため、本研究では「心理面接におけるクライアントの不満の表明」という表現を用いるこ

ととした。また、クライアントの不満の表明を促進する要因についての研究はほとんど行われていないため、治療関係の要因に限らず、より広範な要因を探索的に検討することとし、研究目的を「心理面接におけるクライアントの不満の表明を促進する要因の探索的検討」に変更した。

以下に、心理面接におけるクライアントの不満の表明の重要性を検討するために、これまでの研究を概観する。

心理面接のプロセスにおいて、クライアントが何らかの不満を抱くことは決して珍しくない。クライアントの不満は、セラピストの行動、クライアントとセラピストの関係性、心理面接の適合性、心理面接による悪影響の4つに分類される (Vy-biral et al., 2024)。しかし、多くのクライアントは不満を感じてもそれを表明しない傾向があることが、複数の研究から明らかにされている。例えば、Rennie (1994) の研究では、14名のクライアントへのインタビューを通じて、セラピストへの批判を避ける気持ちやセラピストの期待に応えようとする姿勢から、クライアントは不満を直接述べず、黙従する傾向があると示された。

また、セラピストにとっても、クライアントが表明しない不満を察知することは容易ではないことが、複数の研究から示されている。例えば、Hill et al. (1993) の研究では、クライアントに面接中に表明できなかった考えや感情について報告してもらい、セラピストがその内容を推測したところ、正確に特定できたのはわずか27%であった。特に、クライアントのネガティブな反応について正確に

言い当てることができなかった。

このように、多くのクライアントは不満を感じても表明しにくく、セラピストもその不満に気づきにくい。この状態が続くと、セラピストが気づかないうちに、クライアントとセラピストの協働関係である作業同盟に亀裂が生じる可能性がある。作業同盟は、心理療法の効果要因の中で最も大きいとされ (Norcross & Lambert, 2019)、その亀裂は治療的悪化やクライアントのドロップアウトにつながると考えられる。実際に、Samstag et al. (1998) の研究では、終結改善群、非終結改善群、ドロップアウト群の面接プロセスを比較した結果、ドロップアウトに至るケースでは、セラピストがクライアントの不満に気づいていない傾向があると示された。

一方、クライアントがセラピストに不満を表明し、セラピストが適切に対応することで、作業同盟の亀裂を修復できれば、クライアントにとって重要な対人的学習となること (Safran, 1993) や、クライアントとセラピストの感情的絆を強めること (高岡ほか, 2012) といった、治療的效果をもたらすことが指摘されている。そのため、亀裂の修復方法に関する実証的研究も進展しており、代表的なものとして、Safran & Muran (2000) の研究が挙げられる。彼らは課題分析を用いて亀裂を修復するための介入方法を開発しており、①亀裂発生を示す行動指標を認識する、②クライアントが亀裂をどのように体験しているかを協働で探索する、③亀裂に関する回避の有無を確認する、④セラピストが気づけなかった、あるいはクライアントが表明できなかった期待や欲求を明らかにする、という4段階のプロセスを提示している。

しかしながら、セラピストがクライアントから怒りに向けられた場合、セラピストが感情的に応戦しやすいこと (Strupp et al., 1984) や、恐怖を感じて共感が難しくなりやすいこと (岩壁, 2022) も指摘されている。そのため、クライアントの不満が積み重なり、強い不満や怒りが表されるほど、作業同盟の亀裂の修復作業は困難を伴うと予想される。

以上の点から、不満が表明されず作業同盟の亀裂の修復プロセスに入れなくなることや、不満が累積して強い怒りが表され修復に困難が生じることを防ぎ、修復の成功につなげるためには、不満が生じた初期段階で表明できるように働きかける

こと、いわば「作業同盟の亀裂の修復プロセスの第0段階」が重要と考えられる。これを実現するためには、クライアントの不満の表明を促す要因を明らかにする必要がある。しかし、この点に焦点を当てた研究はほとんど見当たらず、探索的に検討することが求められる。その出発点として、クライアントの不満はセラピストの盲点となりやすいことから、クライアント視点からデータを集め、不満の表明に関わるクライアントの体験プロセスを理解することが重要な課題となる。体験プロセスを理解することで、クライアントが不満を感じても表明を控える傾向がある中で、セラピストの関わりなどの要因によってどのように不満の表明に至るかを検討できると考えられる。

そこで本研究では、クライアントの体験プロセスに基づき、心理面接におけるクライアントの不満の表明を促進する要因を探索的に明らかにすることを目的とする。これが明らかになれば、ドロップアウトの防止に寄与するとともに、作業同盟の亀裂を適切に修復し、心理面接の効果を高める関わりを検討するうえでの一助となることが期待できる。なお本研究では、クライアントの不満の表明を、「クライアントがセラピストや心理面接に対する不満を面接内で言葉にして伝えること」と定義する。

## 2. 研究実施内容

本研究は探索的なものであること、およびクライアントの主観的体験とそのプロセスを捉えることを目指すことから、インタビューを中心とした質的研究法を用いる。以下に今後実施する研究の手続きについて記載する。

研究対象者は、過去に心理相談機関において、2名以上のセラピストから心理面接を受け、あるセラピストには不満を表明したが、別のセラピストには表明しなかった体験を持つ成人5~10名程度とする (公募1)。この選定は、クライアントの特性だけでなく、セラピストの関わりや両者の関係性の影響も比較可能にし、不満の表明を促す要因を多角的に検討できると考えたためである。ただし、上記の条件で対象者が見つからなかった場合は、過去に受けた心理面接においてセラピストや面接内容に対して不満を感じ、それを表明したことがある成人5名程度、ならびに不満を感じたが表明しなかったことがある成人5名程度を公募

する(公募2)。公募2でも対象者が見つからなかった場合は、過去に受けた心理面接でセラピストや面接内容に不満を感じたことがある成人5~10名程度を公募する(公募3)。いずれの公募においても、対象者は18歳以上であること、および不満を感じたものの表明しなかった心理面接については終結していることを条件とする。

研究協力への同意を得た対象者には、Google フォームを用いた質問紙への回答を依頼する。質問紙には、現在の心理状態と過去の心理面接の経験について尋ねる項目を記載する。この回答結果から、過去に受けた心理面接が整理された経験として位置づけられていることを確認した上で、現在抑うつ症状などの心理的な問題がなく、インタビューによる精神的苦痛が生じないと判断された者のみにインタビュー協力を依頼する。

インタビューは半構造化面接を採用し、同意を得てICレコーダーに録音する。対面の場合、大妻女子大学多摩キャンパス7号館2階ラボの面接室もしくは成城カウンセリングオフィスの面接室で行い、オンラインの場合、Zoomを使用して行う。インタビューの所要時間は約90分を想定している。

インタビューでは、まずクライアントの主訴、セラピストの性別や年齢、心理相談機関の種類や利用期間などを尋ね、事例の概要を把握する。そのうえで、不満の表明に関わる主観的体験とそのプロセスを尋ねる。具体的には、不満を感じ表明した事例については、「不満を感じる前の体験」「不満を感じたときの体験」「不満を感じてから表明するまでの体験」「不満を表明した影響に伴う体験」について尋ねる。不満を感じたものの表明しなかった事例については、「不満を感じる前の体験」「不

満を感じたときの体験」「不満を表明しなかった当時の体験」「不満を表明しなかった影響に伴う体験」について尋ねる。最後に、「不満の表明に影響を与えた要因」について振り返ってもらう。

インタビューの録音データは逐語化し、匿名加工を行う。そして、研究者の思考プロセスに基づいてデータを深く読み込み、新しい概念を生成するために、修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチを用いて質的に分析する。その後、クライアントの不満の表明を促進する要因をリスト化し、クライアントの不満の表明に関わる体験のプロセスモデルを作成する。

### 3. まとめと今後の課題

以上のように、文献調査に基づいて、本研究の背景、目的、および意義を明確にし、研究方法を計画した。また本研究は、令和6年度生命科学研究所倫理委員会より審査・承認を受けた(受付番号06-033-1)。

現在、2に述べた研究手続きに基づき、調査対象者の一般公募を実施している。今後、調査対象者の選定およびインタビュー調査を実施し、2025年6月までにインタビュー調査を完了する予定である。その後、データの分析および考察を行い、本研究の目的に沿った知見を明らかにしていく。

### 付記

本研究は大妻女子大学人間生活文化研究所の令和6年度大学院生研究助成(B)(課題番号DB2411)

「心理面接におけるクライアントのネガティブ・フィードバックを促進する治療関係の要因」を受け実施されたものです。