

# システムズ・コンサルテーションの コミュニケーションについての質的研究

—対人プロセス想起法を用いた検討—

伊 東 秀 章

## I 目的

システムズ・コンサルテーションは、システム論を背景とした実践理論であるシステムズアプローチを背景としたコンサルテーションの実践のことを指す。このシステムズ・コンサルテーションが、他のコンサルテーションと異なるのは、「特定の理論に基づいた考え方と答え」を伝えることを中心としたコミュニケーションではなく、コンサルティの言説を中心とした仮説設定をもとにして、コンサルティのニーズや意向を活かすことのできる点である。そのためシステムズ・コンサルテーションは、専門的な知識を得られる会話ではなく、新しい観点が得られる会話と言える。

もともと、システムズ・コンサルテーションという考え方は、Wynne, C.ら(1986)が、家族療法の実践の応用として始められたものである。Wynneらが指摘しているように、システムズ・コンサルテーションには、システム論を背景にするからこそコンサルタントはメタ・ポジションに立つことが可能となり、協働的な援助を実践しやすいという特徴がある。コンサルティの援助スタンスなどへ配慮ができ、モチベーションを高められ、コンサルテーションに有益な視点であると考ええる。

日本において、最初にシステムズ・コンサルテーションに言及した檜林ら(1994)によると、「コンサルタントは、システム論の視点から、コンサルティよりは一段と自由なメタ・ポジションに立ち、問題の背景の多様なコンテクストにまで視野を広げ、問題のリフレームを可能にし、問題をめぐる肯定的な、健康な側面を強調しながら、コンサルティに新たな問題解決のためのオプションを提示する。しかもその際、オプションの選択、実行の責任はコンサル

ティにあり、コンサルタントはあえて実行責任のある治療者役割を引き受けないことにより、役割上の制約からより自由なリフレームの提示が可能となる」とWynneらの主張を基礎としてまとめている。その後、システムズ・コンサルテーションにおいて「解決指向の認識論」の重要性が指摘（吉川，1999）され、また、システムズアプローチを背景にしたコンサルテーションの報告がされ、危機介入の実践が報告されている（川島，2010・岡田，2006・岡崎，2003・伊東ら，2015・伊東，2019）。

システムズ・コンサルテーションの具体的な方法として、仮説設定や介入の指標、協働的關係の構築の方法について吉川ら（2019）がまとめているが、具体的な面接場面を詳細に検討はできなかった。これは実際の場面においてシステムズ・コンサルテーションを録音・録画などが難しいためである。そこで、本論では、システムズ・コンサルテーションにおいてどのようにコンサルテーションの関係を構築し、仮説を設定し、変化を促進するかを、録画されたデータを書き起こした具体的な対話の資料を用いて検討する。

本研究では、実験法により、ロールプレイングによるシステムズ・コンサルテーションの実践を設定し、面接そのものを動画撮影した。さらに、面接直後に、面接動画を見ながらコンサルタントとコンサルティが面接中にどのようなことを考えているのかを、インタビューした。本研究によって、システムズ・コンサルテーションのコミュニケーションのみならず、コンサルタントとコンサルティの思考を含め、その実態を明らかにし、コンサルテーションの効果的な実施について検討した。

## II 方法

### 1. 調査方法

本調査は、2019年2月に行われた。ロールプレイングによる心理面接の経験が豊富で、尚且つ今回のロール内容であるティーチングアシスタント経験のある大学院生20代女性と、現場経験が10年程度の臨床心理士30代男性によって、コンサルテーションのロールプレイングを行った。ティーチングアシスタントとは、大学の授業内で教員の教育をサポートする立場である。大学院生20代女性にティーチングアシスタントとして、今回のロールプレイのコンサルティとして振る舞うよう、依頼した。臨床心理士30代男性に、システムズ・コンサルテーションのコンサルタントとしてロールプレイの実施を依頼した。

今回のロールプレイングの設定は、大学院生がティーチングアシスタントと

して関わっている学生に対して困っている対応について、として、大学院生自身に問題を架空に設定してもらった。コンサルティ側の主観的な体験を検討することが目的であり、大学院生が実際に経験していたり、周りから聞いている出来事をベースにロールを設定した方が良いと考えたため、上記の設定とした。

臨床心理士30代男性は、臨床経験が12年であり、システムズアプローチをオリエンテーションとしており、システムズ・コンサルテーションの実践を学校臨床などで行なっている人物であるため、本研究の目的のために妥当だと考えた。

## 2. 分析方法

本研究のロールプレイングが始まる前、終わった直後のインタビュー、及び、面接の動画を見ながらの振り返りを行うことによって、コンサルテーション場面のコンサルタントとコンサルティそれぞれの主観を比較しながら、面接展開を検討した。この方法は、Kagan（1963, 1980）が行なった、Interpersonal Process Recall（IPR）の手法であり、特に、面接内のコミュニケーションを実験的に明らかにすることを目的とした。

本研究では分析対象を1事例とし、面接の時系列を前後させずに分析を行った。サトウ（2009）は、質的分析における時間の取り扱いについて、時間を逆行させないことの重要性を指摘している。面接展開の文脈を保持したまま詳しく分析し、その場その場において、面接そのものがどのように展開し、コンサルタントとコンサルティがどのようなことを考えていたのかを検討し、相互作用を明らかにすることを目的とする。

面接の動画を見ながらの振り返りは、コンサルタントとコンサルティが別々の部屋で、それぞれが自分のタイミングで動画を停止し、考えていることを述べてもらい、ICレコーダーにて録音した。

コンサルテーションの面接及び、インタビューの録音したものを全て逐語化した。その後、面接展開に沿って、それぞれコンサルタントとコンサルティがどのように考えていたのかを整理し、面接のコミュニケーションとそれぞれの主観とを相互に比較し、その場で起こっていることを記述した。

## 3. 倫理的配慮

本研究は、研究計画書と調査同意書を用いて、研究実施の説明を行い、調査協力者への事前の説明と同意確認を行った。また、調査実施中、事後に調査へ

の参加を取りやめることが可能であることも説明し、その場合においても不利益が生じないことを伝えた。また、龍谷大学「人を対象とする研究に関する倫理審査」にて審査を経て、実験を実施した。

### Ⅲ 結果

本研究のコンサルテーションの面接は36分であった。このデータを逐語に起こし、コンサルタントもしくはコンサルティ、または双方が面接を停めた箇所ごとにシーンを分割したところ、全てで32シーンに分割できた。

シーン1-21が、コンサルティと大学教員の相互作用に関する面接であり、シーン22-29が、コンサルティと生徒の相互作用に関する面接であり、シーン30-32が、コンサルテーションのまとめである。

本論での結果は、32シーンを記述していく上で、いくつかのシーンを削除した。全ての記録を描写することにも意義があると考えるが、コミュニケーションの特徴を明確に示すために、前のシーンと同様の対応をしている箇所や論旨に不要な箇所は削除した。

以降、それぞれのシーンについて記述していく。またそれぞれのシーンやインタビューの中で、方言や固有名詞などを、意味や文脈を歪めない範囲で修正を加えている。

#### シーン 1

コンサルタント（以下、Co）：相談があるって言ってたけど、どうしたの？

コンサルティ（以下、A）：今、TA（ティーチングアシスタント）に入ってるんですけど、そこで、学生の、ある子に対して、どういうふうに関わっていったって、どう対応したらいいか分からなくて、それでちょっと今、自分もしんどいんで、そこを相談したいなと思ったんですけど。

Co：ええ、自分もしんどくなるぐらいの。

#### 【コンサルティ】

その最初に言ったときに、自分もしんどくなるみたいなことを、一番最初に聞いてくださったんで、そうです、しんどいんですってなりました。

#### 【コンサルタント】

最初の話が終わったときに、TAとして、どういうふうに対応したらいいかっていうふうな話があったけど、しんどいって言ったんですよ。自分もしんどいって。だから、論理

「どういうこと」みたいな感じで、「学生の子って」、「その子ってどんな子なの」とか、そういう話をしにいくと思ったんですけど、自分もしんどいくらい、みたいなところに入ったんで、私、しんどいんですっていうのを、そこからすごい出せるというか、なったので、そこ最初が一番聞いてくださったんで、そこは話しやすくなりました。

的には、対応の問題って思ってると思うけど、この人としては、自分もしんどいて思ってると思って、しんどいてというのは、分かってるよってというのは伝えたほうがいいかなと思って、ここはそっちに合わせてます。でも、後で学生への対応の話になるとは思ってます。

シーン1は、面接冒頭部分である。コンサルタントが相談内容を聞いたところ、コンサルティが「ある子に対する対応」が「しんどい」と述べた場面である。ここにコンサルタントが、「しんどくなるぐらいの」と受けたシーンである。

コンサルティはこのことに、自分のしんどさをわかってくれたことがその後の話しやすさが促進したと述べている。また、コンサルタントは、相手の話の中から、「対応」と「感情」が出てきたときに、「感情」の部分にまず合わせることを考えていることがわかる。

冒頭の部分で、コンサルティは、該当の学生のことを話そうとしている部分もあったが、自身の感情についてコンサルタントが受けとっているという反応を返したことで、応答性が向上していったことがわかる。

さらにコンサルタントは、その後の展開について「対応」についても出てくるだろうということを予期しているのが特徴的である。

このやりとりを、結果①「コンサルティの問題と感情の表出とコンサルタントの理解の提示」とまとめた。

### シーン3

A：ゼミの先生も、本人も授業に付いてこれないか心配してるから、教えてあげてみたいに言われるから、それはもう各自、自分で確認取ってくださいとかも、言うに言えなくて。

Co：ああ、そうかあ。その先生は、その子に関しては、周りについていうふうにじゃなくて、教えてあげてって言ってんのか。

A：はい。

Co：ああ、そうすると、時間外に教えなきゃいけないのかなってなるよね。

A：そうです。

Co：あなたが、このことにちょっと疑問を持ったりしてると思うんだけど、そのことは知ってるの、その先生は。

A：いや、何も言ってなく。

Co：言っていないか。

### 【コンサルティ】

生徒に対して、どうしたらいいかなみたいな言ってたんですけど、コンサルタントは、(生徒の先生は)そう言ってるのか、みたいな言われて、自分も最初から、先生に対しての不満というかは、ちょっとあったんですけど、先生は、そう言ってるのかっていうのが、とこで自分の中で、先生の方に意識が向いた。

### 【コンサルタント】

情報収集しはじめようと思ってます  
(中略) 僕の中で触るべき相互作用が2つあって、1つは、学生とAの相互作用を触るか、それともゼミの先生とAとの相互作用を触るかっていうのが、念頭にはあって(中略) この話をゼミの先生にしていなくて、この話を聞いたので、これは(コンサルティとゼミの先生が) 話せたらいいかなとは思ってます。

シーン3で、生徒の先生がコンサルティに対して対応を指示していることについての語りであり、そのことについてコンサルタントがコンサルティの枠組みを確認し(「時間外に教えなきゃいけないのかな」)、「ちょっと疑問を持ったりしてると思うけど、そのことは知ってるの、その先生は」と、コンサルティの思いが関係者に伝わっているのかを尋ねるシーンである。

その結果、コンサルティがもともと不満は持っていたが、注目していなかった「ゼミの先生への連絡が問題」という枠組みに注目するということが起こり始めている。

また、この時のコンサルタントは、相手の話に出てきた「ゼミの先生」の話の延長線上で、情報収集を行い、「ゼミの先生」とコンサルティのコミュニケーションを促進することが問題を変化させるために活用できるのではないかと考えている。これはコンサルタントが介入を決断しているというよりは、コンサルテーションを行うために活用するコミュニケーションについて確認をし

ていると考えられる。

このやりとりを、結果②「働きかけの対象とするコミュニケーションのポイント探索」とまとめた。

#### シーン 4

A：そのメールのやりとりを、どれだけしてるかっていうのも、言ってないので、それもゼミの先生、知らないと思うんです。

Co：ああ、そうか、どう言ったらいいか難しいけど、ちょっと言いにくいのか？その先生には。

A：うん、ちょっと。

Co：ちょっと言いにくい。

A：自分がすごい悪くなるというか、何て言うにしても、結果的に先生に、私が思い付くのはしんどいって言ったら、先生に投げることになるじゃないですか。私、対処できません、先生、お願いします、みたいな。

#### 【コンサルティ】

A：先生との関係性の話を質問されて、言ってないのって言われたときに、やっぱり言わないといけなかったのかなって、すごい思ったんですけど。でも、言いにくいのか？って言うてくれて、いや、そうです、みたいな、完全に、ここででも、先生の関係性とか、私と先生の話に完全に合った気がして、私の中で

#### 【コンサルタント】

コンサルティは、「相談しないこと」がいいことと思って。「できないということが悪いこと」みたいに思ってるっていう枠組みがあるのかなと思うし、ここはちゃんと扱った方がいいなと思ってます。

シーン 4 では、コンサルティがゼミの先生に相談できないことについて、コンサルタントが扱っているシーンである。

コンサルティは、問題が、「生徒への対応」から「ゼミの先生への対応」に、明確に変わってきたと感じたシーンである。そして、コンサルティが、ゼミの先生に言わないといけなかったかなと自責になった時に、コンサルタントが「それは言いにくいのか？」と言ったこと、つまり、コンサルティの個人要因を否定する文脈に焦点化されなかったことで、コンサルタントへの信頼感が増し、

今後の展開への期待が上がったと言える。

一方、コンサルタントは、コンサルティが「相談しないことがいいこと」、「できないということが悪いこと」という枠組みを扱う必要性を感じている。

このやりとりを、結果③「コンサルティの自責感情に対するコンサルタントによる脱文脈化」とまとめた。

#### シーン7-9

Co：ゼミの先生が、気付いておられないんでしょう？

A：言っていないで、私が。

Co：ああ、そう。うん。でも、多少言ったとしても、やっぱりやってよ、みたいになりそうかな。

A：いや。多分、本気で、すごいしんどい感じを出したことがないんで、分かんないんですけど。

Co：本気で、すごいしんどい感じをね。

A：はい。

Co：ああ、なるほどね。

#### 【コンサルタントのみ】

Aさん自身の問題になりそうなのは避けようと思いました。「私が悪いんです」とはならないように。

「すごいしんどい」ってことをもし伝えたら、どうなのかなという話は、してもいいかなとは思っています。今までしてなかったことを、彼女が考えてるので。

シーン7では、「ゼミの先生が気づいていない」という枠組みを用いて、コンサルタントが視点の転換を図ろうとしている。そうした場合、「言っていないで、私が」とコンサルティが自責的な文脈に引き戻している。

一方で、コンサルタントが「多少言ったとしても、やっぱりやってよ、みたいになりそうかな？」と仮定法を用いて質問することで、「本気ですごいしんどい感じを出したことがないんで、わからない」とコンサルティが動いてみた場合の今後について想像している。仮定法の結果としての「すごいしんどい感じを出す」と言う枠組みをコンサルティは改めて認識している。

コンサルタントは、ゼミの先生へ相談するための文脈を作るための枠組みの

提示を行い、コンサルティが悪いという文脈にしないように配慮することを考え、また「もし・・・なら」という仮定法によって、今後の解決のための文脈を広げようとしている。

このやりとりを、結果④「働きかけの対象とするコミュニケーションへの仮定法による質問」とまとめた。

#### シーン18-22

Co：ちょっと今後の対応を考えてみてもいいんじゃないかな。

A：先生とかに言うっていいことですか（中略）でも、そんな負担が軽減されるんかなっていう。

Co：うん。そういう話か。

A：はい。

Co：本当に例えばだけど、例えばその先生に許可を取る形で、対応の指針を決めるっていう手もないことはないかなって気がせんでもないのよ。

A：許可を取る。

Co：例えばね。

A：はい。

Co：つまり、今、本当に時間的な枠組みもなく、その子から、いろんな質問とかを受け付けてるみたいな形になってて、ちゃんと対応しなければっていうような状態になってるでしょう。

A：はい。

Co：うん、だから、これ本当に例えばだけど、その時間的な枠付けてもいいかなっていう気はするのよ。

A：ああ。はい。

Co：例えば、メールで、この時間までは対応するけど、その後はしないとか。例えば、朝9時から5時まででは対応するけど、そこから外れたときには対応しないでも、僕はいいと思うのね。でも、そこの裁量も今、あなたが、全部してるでしょう。

A：はい。

Co：その子が大変だろうから、ちゃんとしてあげなあかんみたいな話で。ううん、でもそこの決断を、あなた1人でする、し続けるのも、ちょっと何か、そういう方法もないことはないけど、何かちょっと、そうしようかなって思い始めてない、大丈夫？

A：でも、そうしたときの、その許可を取るっていうの、ないと。何か怖いですが、返さなかったときに、それを先生に言われたら。

Co：ああ、そうそう。

A：Aさんが返してくれなくて、分からなかったんですけどっていう話が、いくほうが怖いという。

Co：怖くなるよな、それは。

A：はい。

### 【コンサルティ】

やっぱり（ゼミの）先生必要になるよなと思って、腹をくくってきたというか。先生に取りあえず、何て言うかっていうことを、今日、聞いて帰ろうみたいな感じに意識が固まってきたんです。

私の中では具体的だし、現実的な案に感じて、時間とか、そういう枠を作るっていうのが、ああってなって、結構、もうこの時点で、ああ、それでいいかなぐらいになってます（中略）なるほどってなってます。

### 【コンサルタント】

今、生徒を上手くサポートできてるっていうふうに、言わないほうがいいんじゃないみたいな、「しんどいでしょう」という感じで言ってます（中略）許可取らないとやりにくいていうふうな話に乗ってくれたので、ここで、じゃあこのままいてくれたらいいなって思ってます。

シーン18-22では、具体的にコンサルティがゼミの先生へ相談することについてのリフレイミングと具体的な行動についてのアドバイスとなっている。

コンサルティとしては、ゼミの先生へ相談することに腹をくくり、具体的なアドバイスについても納得している。

コンサルタントは、コンサルティの枠組みに対して理解を示しつつ、「しんどい」というところに焦点を当てながら、具体的な対応方法を伝え、コンサルティが具体的に対応をする前提で話を進めていることを確認している。

このやりとりを、結果⑤「コミュニケーションの変化後の未来の可能性の想像」とまとめた。

### シーン23

Co：直接、その学生に会っては、今、ないんだっただかな？

A：たまに。授業来るんです、その子が。

Co：ああ。

A：そこで会います。

Co：ああ、そうか。授業内の対応も、もしかして、しんどくなっちゃってる？

A：何か腹立った。駄目って思っちゃうんですけど、その子見ると、今もう、すごい腹立っちゃうんです。

Co：ああ、そうかあ。きついなあ。

### 【コンサルティ】

（学生に対して）腹立つって話出てくるんですけど、しんどいんですって、そうですってなってます、ここ。気付いてくれたって感じです（中略）ここからも不満言ってます。

### 【コンサルタント】

ここで（コンサルテーションを）終わってもいい場面でもあるけど、コンサルティから、学生への対応の相互作用を、確認しこうと思ってます。

シーン22までで、コンサルティとゼミの先生との相互作用を中心に話が展開していたが、シーン23からは、コンサルティと学生の相互作用の話になっている。

コンサルティ側からは、学生に対して腹が立っているという不満を言えて、そのことをコンサルタントに気づいてもらえたことに納得をしている。

コンサルタント側からすると、コンサルティとゼミの先生との相互作用の話が終わり、コンサルテーションに一段落ついていると感じているが、学生の相互作用も確認している。

このやりとりを、結果⑥「話題の転換（コミュニケーションの再探索）」とまとめた。

### シーン27-28

A：結構、ずっと来るといふか、学校に来てるときは、すごい何事もなかったかのように、普通に来て、普通に休んだ分の資料くださいって言われて、渡したら、ありがとうございますって言って帰っていくんです。

Co：ああ、そのときの態度は、ふてぶてしいのかな、ちょっと。

A：ああ、そうです。もらって当たり前みたいな。

Co：当たり前でしょうみたいな。

A：はい。何番がないですか、プリントのって聞いても、逆に何配ったんですかみたいに、言われる感じで、結構、こう、おおってなるんです、こっちが。

Co：ああ、なるな。おおってなるよな。でも、その子に対して、言いにくい状態があるから、言えないし。

A：そうです。

Co：従わないといけないみたいな感じが、妙にあるよな。

A：はい。

Co：きついな。

A：はい。

Co：ああ、ただ、でも今の聞いてたら、何て言うの、あなたがむしろ逆に、その子に対して、社会的な場面は、そんなに不得意じゃなさそうって言うの、僕は、ちょっと意外だったんだけど、そう見えるの。

A：うん。でも、そういう状況があって、私にそういう態度を取ることで自分が、社会的場面に、うまくいかないのかなっていうのは、はい、感じます。

Co：上手く、いかんよね。そういうふうに、いろんなところで、うまくいってない可能性はあるなっていう気はしてて。だから余計、大学にも来にくい状況になってるのかなって思って（中略）だから、上手くない子って、ちゃんと思ったほうがいいんじゃない、もしかしたら。

A：聞いてて思いました、今。

### 【コンサルティ】

1 回目に（社会的な場面苦手とコンサルタントから）言われて、そんなことないんです、普通に來るんですよって話したんですけど。2 回目にもう 1 回、同じようなこと言われて、確かになって。って。

コンサルタントに意外だけどって言われて、何で意外って思ったのかわかってなって、だから、私が、社会的な場面に対して、あまり得意じゃないって思うのが普通と思ってたっ

### 【コンサルタント】

学生が、こういう感じで何か要求する、A がそれに応じるコミュニケーション。学生は、態度としてはアップポジション。それに対して、A が、ダウンポジションにならざるを得ない、というコミュニケーションパターンだと思いました。

で、ここで、コンサルティが自分で枠組みをひっくり返して A が「（その学生が）社会的場面にうまくいかない」って言ってくれたから、再度、

ということじゃないですか。だから、確認しました。  
そう考えると、まあ、確かになって  
なって。

シーン27-28では、コンサルティと学生のコミュニケーションの話が展開し、後半部分ではコンサルタントがリフレーミングを再度行なっている。

コンサルティは、コンサルタントからリフレーミングを受けて、コンサルタントの文脈を受け取る形で新しい枠組みに納得したと言える。

コンサルタントは、コンサルティと学生のコミュニケーションパターンを把握し、そのことについて再度リフレーミングを行い、それがコンサルティに受け取られていることを確認している。

このやりとりを、結果⑦「コンサルティの関係者への期待の質的变化」とまとめた。

#### シーン29-32

Co：でも何かまた、すぐいらいらしそう、その子を目の前にしたら。

A：いやでも、何か割り切れるかな、時間制限とか。

Co：ああ、そのときはね。

A：はい。しかも、それを先生に許可取ると、もう大義名分ができるんで。

Co：できる、絶対。その許可は取ったら、その先生は許可してくれそうなの？

A：多分。

Co：多分。

A：してくれると思います。

Co：うん。

(中略)

A：先生には、しんどいですっていうのを、ストレートに伝えたほうがいいんですかね。

Co：それは、別に構わないと思うけど。そういうのを話しやすいタイミングってあるの？

A：TAが終わって、教室、建物を出るまでは、先生といつも2人で出るので。そこで、ちらっと話したりとか。でも多分、先生、次、講義があったりするんで、ちょっと改めて、相談したいことがあるんですけどぐらいい言っというて、また連絡、時間とってもらいたいな。

Co：そう、それでいいと思う。それがやりやすいんだったら（中略）もし、その先生が考えるところがありそうだったら、それすいませんけど、ちょっと僕も、すごいいろいろ考えるところあるんで、お時間、また別でとってもらっていいですかという話、ちゃんとしたいらいいと思うけど。それで、どうかな？

A：はい（中略）分かりました。

Co：うん。大丈夫ですか。

A：はい、大丈夫です。

Co：はい、じゃあこれで終わりましょうか。

A：ありがとうございます。

Co：お疲れさまでした。

### 【コンサルティ】

その子は多分、（社会的な場面が）苦手、と思うっていう考えに変わっただけでも、結構だいぶ楽になってて。いらいらしてたのが、確かに、そりゃあんな態度とるんやったら苦手よなっていうふうに、言い方悪いですけど、一個上から見てる感じ。

（ゼミの）先生に言えばいいんかなと思って、最後の最後に見通しというか、ああ、なるほどってなった感じです。

### 【コンサルタント】

最終的に、実際にどうなるかなっていうことを確認してます。学生を見たら、いらいらするか確認したら、割り切れそうとかって話も出ていますので、概ねOKかなと思っています（中略）A自身がこだわったり、疑問に思ってるところが出てるんで、その辺りは説明をしているというか、その対応はしてます。

シーン29-32では、コンサルティが具体的に行動をできるのかをコンサルタントが確認している。

コンサルティは、認識が変化していることそのもので、気持ち が 楽になり、学生に対してメタ的視点を獲得していると言える。また、今後の行動について最終確認をして、見通しができた。

コンサルタントは、今後のコンサルティの行動に対して、具体的に 対 応 できそうなのかを確認しながら、対応を促進している。

このやりとりを、結果⑧「現状と未来の具体的対応の検討」とまとめた。

以上の8つの結果から、以下のシステムズ・コンサルテーションのモデルとしてまとめたものを図示する。

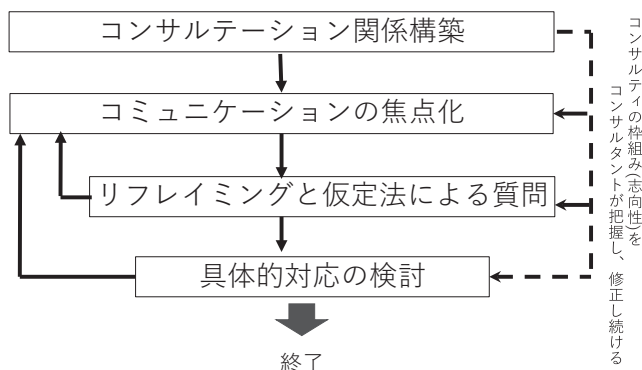


図1 システムズ・コンサルテーションのモデル

「コンサルテーションの関係構築」は、①コンサルティの問題と感情の表出とコンサルタントの理解の提示や、③コンサルティの自責感情に対するコンサルタントの脱文脈化、などによってなされていくが、これはコンサルテーションの全プロセスにおいて必要と考える。コンサルタントはコンサルティの枠組み（志向性）を把握し、修正し続けることで、協働性を高められると考える。

その後、システムズ・コンサルテーションにおいて重要な「コミュニケーションの焦点化」が行われるが、これは②働きかけの対象とするコミュニケーションのポイント探索であり、どこを問題とするのかをコンサルティとコンサルタントが協働的に設定するものである。

コミュニケーションの焦点化が行われた後、「リフレーミングと仮定法」によってコンサルテーションの介入が行われていくが、④働きかけの対象とするコミュニケーションへの仮定法による質問や、⑦コンサルティの関係者への期待の質的变化のためのリフレーミングが実施される。

最後に、「具体的対応の検討」が行われ、⑤コミュニケーションの変化後の未来の可能性の想像が行われたり、⑧現状と未来の具体的対応の検討を行うことによって、行動が具体化される。

このコンサルテーションは、特定のコミュニケーションに対する会話が終了すると、⑥話題の転換（コミュニケーションの再探索）が行われ、「コミュニケーションの再焦点化」が行われ、より効果的な介入を模索することとなる。

#### IV 考察

##### 1. コンサルタントとコンサルティの関係性構築について

コンサルテーションは、コンサルタントとコンサルティのコミュニケーションによって成立しており、その関係性は重要である。コンサルタントに対して、コンサルティが問題について、話をする気になり、相談する意欲を維持し、今後の問題解決行動を実施するためには、良好なコンサルテーション関係が必要である。

面接冒頭のシーン1において、コンサルティが、「学生への対応」の問題と、「自身のしんどさ」の話をしている。コンサルタントは、その両方を把握しながらも、コンサルティの「しんどさ」に合わせて対応をすると、コンサルティも『話しやすくなりました』（以下、データそのものについては『』で示す）と述べている。また、話題が、コンサルティと学生の相互作用に変わったシーン23においても、『腹立つって話出てくるんですけど、しんどいんですって、そうですってなってます、ここ。気づいてくれたって感じです』とコンサルティが振り返っており、話題に関する感情的な部分への対応が重要であることがわかる。このように、コンサルティ自身の感情的な困り感をコンサルタントが受け取っていること示すことが、コンサルテーションの関係性を構築する上のポイントと考える（結果①）。

次に、シーン4において、コンサルタントが『ちょっと言いにくいのか？その先生には』と述べていることで、コンサルティが『言わないといけなかったのになって、すごい思ったんですけど。でも、言いにくいのか？って言ってくれて』と振り返っているように、コンサルティの個人要因を否定される文脈で話を展開しなかったことが、応答性を高めている。このことは、シーン7-9のコンサルタントの振り返りにも見られ、Aさんが『言っていないで、私が』と自身の問題に引き戻そうとしたときに、コンサルタントは、『Aさん自身の問題になりそうなのは避けようと思いました。私が悪いんです、ではなくて』と考えていた。このようにコンサルティの個人的な問題を追求する応答では、自責的な感情を引き起こすことが予想されるため、むしろ相互作用に注目して解決を志向するコミュニケーションそのものがコンサルティをエンパワーメントし、

応答性を高められると考える（結果③）。

コンサルテーションにおけるコンサルタントとコンサルティの関係性についてこれまで述べられることはほとんどなかった。竹下・伊東（2021）の中で、コンサルティが自信を喪失し、自分の能力不足や役割を全うできていないと捉える状態に対して、コンサルタントから十分に対応してもらえたと感じることで、コンサルテーションが効果的であったと感じる一因であると指摘した。同様に、コンサルテーションの初期場面においてコンサルティの感情的側面への対応を行うこと、また、コンサルティの個人要因を扱うのではなく、コミュニケーションの相互作用の中で扱いやすい話題を探すが、コミュニケーションの応答性を促進し、協働的なコンサルテーション関係を構築するための一要因と考える。

## 2. コンサルテーションにおける変化のための話し合いのプロセス

初期場面のコンサルテーションにおいて、コンサルティが主訴を概ね話し終わった後、シーン3ではコンサルタントが『情報収集し始めよう』と動き始め、コンサルティと学生の情報に付随する、コンサルティとゼミの先生との関係も聞いている。一方、コンサルティはそのことによって『（ゼミの）先生の方に意識が向いた』とある。これまでコンサルティは、学生への関わりについて意識が向いていた状態であったのが、それ以外の相互作用についての情報収集をされるということそのものが、変化への下地になっている。コンサルタントにとっては、情報収集の意識であるが、コンサルティにとっては問題に対する新たな視点を想起し始め、変化の下地となっている（結果②）。

このことはコンサルタントにとっては相互作用に関する情報収集であるが、コンサルティにとっては問題意識とは異なる情報となるため、問題意識とのズレが大きい場合、不安全感やドロップアウトにつながる。そしてコンサルタントが専門家、コンサルティが教えを請う側となる上下関係にもつながると言え、注意が必要である。このことが問題と関連しているということをコンサルティが感じられる話題であり、コンサルタントがそのことを説明できることが必要と考える。

また、シーン22までと違い、シーン23からは、コンサルティとゼミの先生との相互作用ではなく、コンサルティと学生との相互作用についての話題展開となっていく（結果⑥）。シーン1から22までの、コンサルティとゼミの先生との相互作用についての今後の方針ができたため、その他の相互作用について確

認をコンサルタントは始めており、その結果コンサルティは、『気づいてくれたって感じです』と対応に納得している。このように、コンサルティに関する様々な相互作用を活用することをコンサルタントが考えられれば、コンサルテーションの柔軟性を上げるだけではなく、コンサルティの問題意識へ対応するという意味でも重要と考える。

コンサルテーションにおける変化のための指示やアドバイスが注目されがちだが、上記のように、その前提として、情報収集プロセスや、仮定法による解決に向けての質問、また下地としてのリフレイミングによって、変化の準備がされていると考える。

### 3. リフレイミング、仮定法、未来の具体的対応の検討

シーン7-9において、コンサルタントが『(ゼミの先生へ) 相談してもいいという文脈を作りたくて、「主担当かのような気」とか「しんどすぎ」そういう枠で説明』と述べ、リフレイミングを実施しながら、話題を展開し、『多少言ったとしても、やっぱりやってよ、みたいになりそうかな』と仮定法による質問をしたところ、コンサルティが『すごいしんどい感じを(ゼミの先生へ) 出したことがないんで、わかんないんですけど』と今後に向けての対応を明確に考え始めていると言える(結果④)。

その結果、シーン18-21では、コンサルティがゼミの先生へ相談するという前提で、具体的な方法を検討するという段階になる。本論では、コンサルティが、相談した後に、『先生に投げることになるじゃないですか。私、対処できません、先生、お願いします、みたいな』(シーン4)と述べ『そんな軽減されるんかな』(シーン18-21)と、今後の見通しが立てられていない状態であった。そこでコンサルタントは、『先生に許可を取る形で、対応の指針を決める』(シーン18-21)という具体的なアドバイスを行なっている。このアドバイスそのものは、コンサルティが志向するように、全面的にゼミの先生へ丸投げしたくないという思いを受けており、負担軽減のための具体的な方法でもあるため、受け入れやすいものだったと考える。このようなコンサルティの志向性をどのように活用できるかが重要である。

また、シーン23-25で、コンサルティの『腹立った』、『イラッとする』などの枠組みに対して、コンサルタントは、『こうすべきなのになって、コンサルティは多分思ってるはずだから、こうすべきっていうのを軽減させたいと思ってました』とリフレイミングの方向性を考えていた。これは「怒り」に関する

相互作用が「すべき」という考え方と近い関係にあるとコンサルタントが考えているためである。このような感情に対して、どのような考えがあるのか、そしてリフレイミングのために相互作用を情報収集していく、という仮説化のプロセスがある（結果⑦）。

その後、コンサルティと学生のコミュニケーションについて話がされ、『（その学生が）社会的場面に、うまくいかないのかな』（シーン27-28）とコンサルティが考え直した。その結果、コンサルティは、『その子は多分、（社会的な場面が）苦手、と思うっていう考えに変わっただけでも、結構だいぶ楽になって（中略）言い方悪いですけど、一個上から見てる感じ』（シーン27-28）と、メタ的な視点を獲得する結果となった。このように、コンサルティの感情と枠組み、相互作用の関連を、コンサルタントは主訴から予想し、そのことに関する相互作用を聞きつつ、現状の問題を仮説化している。当初の予想に加えて、仮説を修正し続ける姿勢を持ちながら、仮説設定していくことが重要である。その結果、コンサルタントとコンサルティのコンサルテーションの柔軟性が高まり、問題解決のために効果的な会話となると考える。

最後に、シーン29や31-32において、コンサルタントは『でも何かまた、イライラしそう、その子を目の前にしたら』（シーン29）や、『その許可は取ったら、その先生は許可してくれそうなの？』（シーン29）、『何かまだ遠慮しそう』（シーン31-32）など、今後の行動変容についての確認を行なっている（結果⑧）。今後の確認を通して、コンサルティが『最後の最後に見通しというか、ああなるほどってなった感じです』（シーン31-32）とあるように、行動変容が促進されると考える。

コンサルティのフレームを把握し、尊重した上で、リフレイミングを検討したり、仮定的な未来を想像したりしながら、今後の対応を考えることが重要であると考ええる。

## V まとめと今後の課題

本論では、システムズ・コンサルテーションをIPRを用いて明らかにした。システムズ・コンサルテーションを含め、コンサルテーション研究においてもコンサルティの立場から研究したものはほとんどなく（石原、2016）、コンサルティとコンサルタント両者の観点から検討しているものはこれまでなかった。

本論で、コンサルティ・コンサルタントの観点から検討した結果、コンサルタントが情報収集と考えて進めていることがすでに、コンサルティの中では変

化の準備となっていることが明らかとなった。また、コンサルティの感情や問題に対するコンサルタントの受け取り方や、コンサルティの個人要因に焦点を当てずに、問題の相互作用の中から取り組みやすい問題を文脈構成することによって、コンサルティがエンパワーメントされ、両者の応答性を高める（コンサルテーション関係を構築する）ことが明らかとなった。また、コンサルティの枠組みを尊重して把握し、修正し続けつつ、コンサルテーションの対象とするコミュニケーションを柔軟に設定し続け、リフレイミングや仮定法による質問によって、コンサルティの認識が変化すること、そして、今後の具体的な対応を明確にするというモデルを示した。コンサルテーションの基本である、アセスメントと対応の検討、対応の評価など（石原、2016）、コンサルタントの対応が注目されることも重要であるが、コンサルテーションの過程の中のコミュニケーションの進め方を工夫することがコンサルティのエンパワーメントにつながり、協働的な実践のために重要であると考ええる。

本論は、1事例研究であり、今後も継続して検討していくことが今後の研究課題としてあげられる。本論では、コンサルタントは、通常と同じようにシステムズ・コンサルテーションをロールプレイとして実施したが、実験そしてIPRという枠組みを活用して、応答性を向上させる場合とさせない場合のコンサルテーションによって、コンサルティがどのように感じるのかを検討するなど、条件を設定して心理面接を検討することも可能と考える。

IPRのインタビューは非構造化形式で進んでおり、コンサルタントとコンサルティが考えていたことを中心に振り返りを行なった。このインタビューをより焦点化し、仮説化や非言語、また、コンサルティの感情、枠組み、相互作用の関連を、コンサルタントがどのように予想し、どのように修正していくのかについてなど、テーマを絞って検討することも有益であると考ええる。

1. 石原みちる、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、vol.49、pp.96-107、2016
2. 伊東秀章・吉川悟、学校臨床における担任教諭とのシステムズ・コンサルテーション—エンパワーメントのための問題の再構成—、龍谷大学臨床心理学紀要、vol.3、pp.9-15、2015
3. 伊東秀章、システムズ・コンサルテーションの実際、吉川悟・赤津玲子・伊東秀章編、システムズアプローチによるスクールカウンセリング—システム論から見た学校臨床 [第二版] 一、金剛出版、2019
4. Kagan, N., Krathwohl, D. R., Miller, R., Stimulated Recall in therapy Using

Video Tape, Journal of Counseling Psychology Vol.10, No.3, 1963

5. Kagan, N., Influencing Human Interaction-Eighteen Years with IPR, Hess, A. (Ed), Psychotherapy Supervision-Theory, Research and Practice, A Wiley-Interscience Publication, pp.262-283, 1980
6. 川島江美子、学校臨床におけるシステムズアプローチによる合同面接—システムズ・コンサルテーションの視点から—、富山大学人間発達科学研究実践総合センター紀要 教育実践研究、No.4、pp.31-37、2010
7. 檜林理一郎・三輪健一・上ノ山一寛・吉川悟・湯沢茂子、学校教育におけるシステムズ・コンサルテーションの可能性—滋賀県での「さざなみ教育相談」の経験から—、家族療法研究、vol.11, no.2、pp.99-107、1994
8. 岡田和久、コンサルテーション・リエゾンにおけるシステムズアプローチの有用性、総合病院精神医学、vol.18 No.2、pp.149-154、2006
9. 岡崎光洋・緒方明、学級崩壊を呈した学校へのシステムズ・コンサルテーション—危機介入の視点から—、家族療法研究、vol.20、No.2、pp.112-119、2003
10. サトウタツヤ、TEMではじめる質的研究:時間とプロセスを扱う研究をめざして、誠信書房、2009
11. 竹下柊・伊東秀章、教育現場におけるコンサルテーションに関する一考察—ロールプレイ映像の振り返りによるコンサルテーションプロセスの分析—、龍谷大学臨床心理学紀要、vol.9、pp.13-25、2021
12. Wynne, L. C., Weber, T. T., McDaniel, S. H., The Road from Family Therapy to Systems Consultation, Wynne, L. C., McDaniel, S. H., Weber, T. T., Systems Consultation: A New Perspective for Family Therapy, The Guilford Press, 1986
13. 吉川悟、システムズ・コンサルテーションの概略、吉川悟編、システム論からみた学校臨床、金剛出版、pp.205-216、1999
14. 吉川悟・伊東秀章、システムズ・コンサルテーション—より協働的な取り組みをめざして—、吉川悟・赤津玲子・伊東秀章編、システムズアプローチによるスクールカウンセリング—システム論から見た学校臨床 [第二版] —、金剛出版、2019

本研究は、JSPS 科研費 JP17H07260 の助成を受けたものです。

**キーワード：**協働、システム論、家族療法