

個人による「選択理論的コミュニケーションシステム」の活用

－大学生が自由に生きて人間関係も良くなる心のスタンスと言葉使い－

澤 田 正

目次

- はじめに（大学生と選択理論的なコミュニケーションの関係）
- I 個人による「選択理論的コミュニケーションシステム」活用の意義
- II 選択理論による「人の内的コントロールシステム」
- III 選択理論における「個人の行動のスタンスと責任」
- IV 選択理論における「私メッセージ」の役割
- V 「選択理論的コミュニケーションシステム」を構成するもの
- VI 意見の違いについて「選択理論的な交渉」を行う
- VII 「聴き合う会議」を行うこと
- VIII リードマネジメントを活用すること
- IX リアリティセラピーのカウンセリング手法を活用すること
- X 結びに－本稿の目ざす大学生像－

はじめに（大学生と選択理論的なコミュニケーションの関係）

1 個人の自由な生き方と良好な人間関係を両立する選択理論

選択理論心理学（以下、「選択理論」(Choice Theory) という。）は、アメリカの精神科医であったウィリアム・グラッサー（1925～2013）によって提唱された「個人が自分の行動に責任を持ち、主体的に行動を選択して、自分の欲求充足をし、他者との良好な人間関係を維持することで、自由で幸せな生き方ができることを目指す」という、個人のための実践的な心理学である¹。

選択理論は、人が抱えている悩みや問題の原因を「現時点で、その人が基本的欲求を満たされていないこと」に求め、一方、その解決を「現時点で満たされていない基本的欲求を満たすこと」に求めている。そして、個人が今この現実において、自分の基本的欲求をよりよく満たすために、今この瞬間に、どのような行為を行うのがよいのか、どのような見方、考え方をとるのがいいのかなど、自分の行動をセルフコントロールすることによって、願望の実現や良好な人間関係が持てるようにすることで、問題や悩みを解決した

¹ 澤田正（2016）「グラッサー『選択理論心理学』の概要と意義について - 大学生の『行動のセルフコントロールと人間関係づくり』の視点から -」（兵庫県立大学「商大論集」第68巻第1号 平成28年9月 p.1）

り、マイナスの気分や心身の症状の改善を図るという効果をあげることを目的としている²。

2 大学生の幸せと人間関係

コミュニケーションの苦手な大学生が増えているといわれるが、大学生活や、就職活動、会社での仕事、社会人としての生活、家族関係などにおいて、若い人がトラブルを抱える原因として「人間関係につまずく」、「コミュニケーションにつまずく」ということが多い。

多くの大学生にとって、「自分が気分良く自由に生きて、したいことが実現でき、生活が充実していること」、「他者と良好な人間関係が持てること」の二つが、自分個人としてまず実現したいことであろう。選択理論は、このような個人の二つの課題に対して、相応の答えを出している。

選択理論では、人の心理的な問題の原因の多くは「今の不満足な人間関係」にあると考えている。そして、人にとって愛・所属の欲求が最も重要な基本的欲求であり、私たちの基本的欲求のほとんどは、身近で重要な人との良い関係（夫婦関係、親子関係、教員と学生との関係、上司と部下の関係等）の中で満たされる、大切な人との間で良好な人間関係ができていくことが、他の基本的欲求を満たすために不可欠である、と考える³。良い人間関係が持てている相手が自分の基本的欲求を満たしてくれるとき、私たちは幸福感を覚え、その相手に好意をもち、親近感を感じる。私たちが愛し、愛されているときは、同時に「自分は認められている」という感覚を手に入れることができるので、「力（承認）」の欲求も同時に満たされる。そのようなときはのびのびした気持ちになり、互いに尊重しあうので、強制のないかわりになる。そうすると「自由」の欲求も満たされ、互いに興味を持って楽しく過ごすことができ、「楽しみ」の欲求も満たすことができる、とする⁴。

3 人を不幸にする「外的コントロール心理学」を選択理論に置き換える

選択理論では、私たちが身近な大切な人との間で「満足できる人間関係」が持てないのは、私たちが知らず知らず身に付けた「強制や批判を強めたり、罰を加えることで相手を思い通りに変えることができる」と考える「外的コントロール心理学」のスタンスのもとで、お互いに、相手に対して自分の考え方を押し付けたり、行動を強制したりすることにより、欲求を阻害しあっているからである、とする⁵。相手がしたくないことを無理にさ

² 前掲注1 p.2

³ 前掲注1 pp.9-10.

⁴ 愛媛県選択理論研究会（2012）「実践！幸せを育む素敵な人間関係」（クォリティ・コミュニティをめざす会 pp.15-16）

⁵ 前掲注1 p.9

せることはできないにもかかわらず、相手を思い通りにコントロールしようとする結果、相手の欲求を阻害し、そのために相手に関係を遠ざけるようになり、人間関係が悪化・断絶していくということである。

「お互いに相手をコントロールしようとするほど、実際にはコントロールできなくなり、その人間関係は悪化していく」⁶

そこで、グラッサーは、私たちは自分の拠って立つ心理学を、「外的コントロール心理学」から「選択理論」に置き換えるべきであると主張する。私たちが、心のスタンスとしての「外的コントロール心理学（自分は相手を変えることができる、自分は相手によって変えられる、と考える）」を捨てて、「選択理論（人はそれぞれ自分の行動を内的選択しているとする。したがって、人を外側から変えることはできない、自分の行動を変えられるのは自分だけである、と考える）」を採用することが、私たちに「満足できる人間関係」をもたらすと主張する⁷。

4 選択理論に基づく「行動のセルフコントロールの7つの習慣」

大学生にとって、選択理論を使って、自分が見方、考えと行為を変えることで、今までの自分と比べて、よりよく欲求充足ができ、より幸せに生きられるようになる可能性が高いと考えられることから、筆者は先の論文⁸で、大学生が選択理論を実践するうえでの要点を次のような「選択理論に基づく『行動のセルフコントロールの7つの習慣』」としてまとめ、提案したところである。

<選択理論に基づく「行動のセルフコントロールの7つの習慣」>

- ①今ここで自分が行動せよ（行為を変えよ。見方、考え方を考えてみよ）。
- ②自分の様々な願望（上質世界の願望のアルバム）を明確にせよ。
- ③相手を振り回すな（外的コントロールするな）。相手の主体性と行動選択を尊重せよ。
- ④相手や環境、過去の出来事に振り回されるな（外的コントロールされるな）。外から入ってくるものは「情報」に過ぎない。どう対応するかは自分が選択できる。
- ⑤相手の上質世界を理解し尊重せよ。意見が異なるときは、よくすり合わせ、自分から「できる妥協」をせよ。

⁶ William Glasser M.D(2003)「Warning: Psychiatry Can Be Hazardous To Your Mental Health」Harper Collins（= 2004, 柿谷正期・佐藤敬共訳「警告！」アチーブメント出版 p.216）

⁷ 前掲注1 p.23

⁸ 前掲注1 p.43

- ⑥以上を、自分の「内的行動選択のサイクル」(後掲図1参照)を上手に使うって実践せよ。
- ⑦自分の幸せのために行動する責任は、他人ではなく自分にある。

5 本稿の目的

ところで、上述の「選択理論に基づく『行動のセルフコントロールの7つの習慣』」は自分の言葉使い(相手に対するものと自己対話がある)によって実践される。選択理論のスタンスのもとでの内的行動選択のサイクルを意識して回すこと、外的コントロールしない対話の仕方、相手の欲求充足を促す対話の仕方、さらに、本稿で後述する、選択理論的な交渉、リードマネジメント、リアリティセラピーのカウンセリング手法なども、すべては個人の「聴く、話す、質問する」というコミュニケーション行為によって行われる。

本稿では、以上のような一連の「選択理論のスタンスのもとでの『聴く、話す、質問する』という対話のあり方」を「選択理論的コミュニケーションシステム」と名付けることとする。そして、本稿の目的は、そのような「選択理論的コミュニケーションシステム」が具体的にどのような心のスタンス(選択理論的な考え方)と言葉使い(対話方法)から構成されるかについて、筆者の試案的なものをまとめてみることである(その内容がV~IXに掲げるものである)。

大学生が日常のコミュニケーションにおいて、そのような「選択理論的コミュニケーションシステム」を使い始め、これに則った具体的な言葉使いをすることが、選択理論の実践につながり、それによって自分自身が上手に欲求充足でき、満足できる人間関係が持て、「気分良く自由に生きて人間関係も良くなる」ことが相当程度実現できるようになるだろう。

6 選択理論の特色

選択理論の特色について、磯部(2006, 2007)は、次のように述べている。これらの点に関しては、筆者もこれまでの学習と体験に照らしてほぼ同じ意見である。

「選択理論は、脳の働きに関する総合的な『理論』に立ち、行動のメカニズムに関する一定の見解を持っている。人はなぜいかに行動するかを『脳の働き』とした土俵の上で理解し、活用できる内発的な動機づけを基盤とした理論に立っている。人は基本的欲求を目的とし、その手段とする上質世界に願望を描き、良くも悪しくも創造性のシステムを働かせて、達成すべく行動を試みる存在だ、というのが理論の骨子である」⁹

⁹ 磯部隆(2006)「選択理論の特質と課題に関する論考 - 選択理論とコーチングのシステムの比較・考察 -」(選択理論心理学研究第9巻第1号 2006年 p.15)

選択理論は基本的には本人による「行動のセルフコントロールの理論」として構築されたものと捉えられるが、その後、人間関係が重視されるに伴って、人との関わり方のスタンスやその取り方を強調するようになり、いわば『人間関係重視のセルフコントロールの理論』に移行している¹⁰。

「よい人間関係を保つことが、愛・所属の欲求を満たすばかりか、他の四つの欲求を満たす鍵であると強調し、個人の欲求充足の手立てを周囲との人間関係に求める関係論に移行し、いわば、『個人の心理学』から『社会心理学』とも言うべき視点にシフトしている」¹¹

選択理論は、現代の人々の考え方や生き方には問題があり、それゆえ、ある種の信条や価値観を前面に打ち立てて、「幸福」や「不幸」という価値を伴った言葉を使い、人間はどこに向かって生き、どう行動することが精神的な健康をもたらすのか、生きる指針やある種の価値や目標に向かっての方向性を打ち出しているという、思想的、哲学的側面を持つ心理学である¹²。

「選択理論も、(略)。『何が本当か』より、『何が有益か』を探る心理学である。いかに行為し、いかに考えることが、よりよく生きることになるかを探る心理学である」¹³

「(選択理論は一筆者注)、過去ではなく、現在から未来に向けた(略)。個人が、何をどう考えどこに向かって生きようとしているか、個人の内的な意思や願望や信条などの主体に焦点を置いた心理学である。(略)。『現在から未来に向けた主体性を重視した心理学』であるといえよう」¹⁴

I 個人による「選択理論的コミュニケーションシステム」活用の意義

選択理論の実践は、その多くの部分が本人の言葉使いによって行われる。今この時点で自分自身と相手に対して行う具体的な言葉使いが選択理論の実践となり、それが効果的

¹⁰ 前掲注 9 p.13

¹¹ 磯部隆(2007)「選択理論心理学の思想と理論と技法に関する論考-個人心理学のシステムとの比較・考察-」(選択理論心理学研究第10巻第1号 2007年 p.25)

¹² 前掲注 11 p.22

¹³ 前掲注 11 p.27

¹⁴ 前掲注 11 p.29

なものであれば、「自分の自由を広げ、満足感を高め、人間関係を良好にできる最善の行動」をとることにつながる。本稿では、このように、個人が選択理論を実践するということは、その個人が選択理論のスタンスに則った言葉使いをすることであると捉え、これを「個人による選択理論的コミュニケーションシステムの活用」であると考え。それにより「自分が気分良く自由に生きれて、したいことが実現でき、生活が充実していること」、「他者と良好な人間関係が持てること」の二つが相当程度可能になると考える。

自分側の情報、行為、考え方、ものの見方、気分、感じ方などは、自分自身がこれらを言葉にすることによって意識化し、明確に理解することができる。「選択理論的コミュニケーションシステム」に則った対話を、自己対話で使えば、基本的欲求の充足を効果的に行うことができる。また、他者との対話で使えば、相手の欲求充足を阻害せず、自分の欲求が満たせることにつながり、かつ、相手の欲求充足を手伝うことができ、良い人間関係を築くことができる。つまり、相手との良好な人間関係のもとで自分の欲求がよりよく満たされる、ということになる。

個人が「選択理論的コミュニケーションシステム」を採用するということは、自分との自己対話でも、他者との対話においても、これをコミュニケーションの土俵にするということである。自分も相手もコミュニケーションのシステム（土俵）として、選択理論を採用した場合には、両者の土俵が「選択理論的コミュニケーションシステム」となるが、本稿では、もっぱら、個人が一方的に、自分が「選択理論的コミュニケーションシステム」を採用して使う場合について考察する（後掲参考資料1参照）。

「選択理論は使い始めた瞬間から強力な効き目を発揮する。（略）。一方が選択理論を使い始めるだけで、相手も外的コントロールを使うことが難しくなる」¹⁵

II 選択理論による「人の内的コントロールシステム」¹⁶

選択理論では、人の脳は内的コントロールのシステムであり、基本的欲求に動機づけられて行動するとされ、「人の現時点の行動はすべてその人の基本的欲求の充足を目ざしたものである」と考えられている。

基本的欲求には、①愛・所属の欲求、②力の欲求、③自由の欲求、④楽しみの欲求、⑤生存の欲求、という5つの欲求があるとされる。その内容は次のとおりである。

①生存の欲求：食べる、水を飲む、寝る、排泄するなど、生存するのに必要な欲求、

¹⁵ 前掲注6 訳本 p.190

¹⁶ 前掲注1 III章参照

- ②愛・所属の欲求：相手を愛したい、相手から愛されたい、人から受け入れられたい、人を受け入れたい、仲間でありたい、という欲求、
- ③力の欲求：勝ちたい、達成したい、認められたい、力を振りたい、相手をコントロールしたいなど、自分の能力、自尊心、権力を求める欲求、
- ④自由の欲求：自分が思うようにしたい、行動や場所を自由に選択し、自由に移動したい、という欲求、
- ⑤楽しみの欲求：遊びたい、笑いたい、楽しみたいなど、喜びや興味が湧くものを求める欲求、

また、「人はこれらの5つの基本的欲求を常に持っている」とされる。私たちは、現時点で基本的欲求がバランスよく満たせていると、満足、安心、自由を感じ、幸せ感を持つ。逆に、欲求のどれかが満たせていないと不満、不安、不自由を感じ、不幸感を持つ。

1 「内的行動選択のサイクル」

選択理論によれば、人は脳の中に「内的行動選択のサイクル」¹⁷を持っており、それは下記の①～④からなる。そして、これらの4つの領域（概念・アイデア）が一体となり、人が自分の行動をコントロールする枠組み（フレームワーク）が構成されている（図1参照）。

- ①「知覚のフィルター」と「自分が知覚した現実」
- ②「上質世界（願望の写真アルバム）」
- ③「（現実と上質世界を近づける）全行動の創造・整理収納システム」
- ④「選択した全行動」の実行

次の(1)以下で①～④について説明する。

(1) 「知覚のフィルター」と「自分が知覚した現実」

選択理論では、外界から入ってくるものを「情報」としてとらえる。

外からの情報は、「内的行動選択のサイクル」の最初にある「知覚のフィルター」から入り、ここで情報処理が行われて「自分が知覚した現実」となる。この「自分が知覚した現実」に対応すべく、「内的行動選択のサイクル」を使って行動をどのように選択し、実行していくかは自分が選択し、決定することができる、と考えられている。

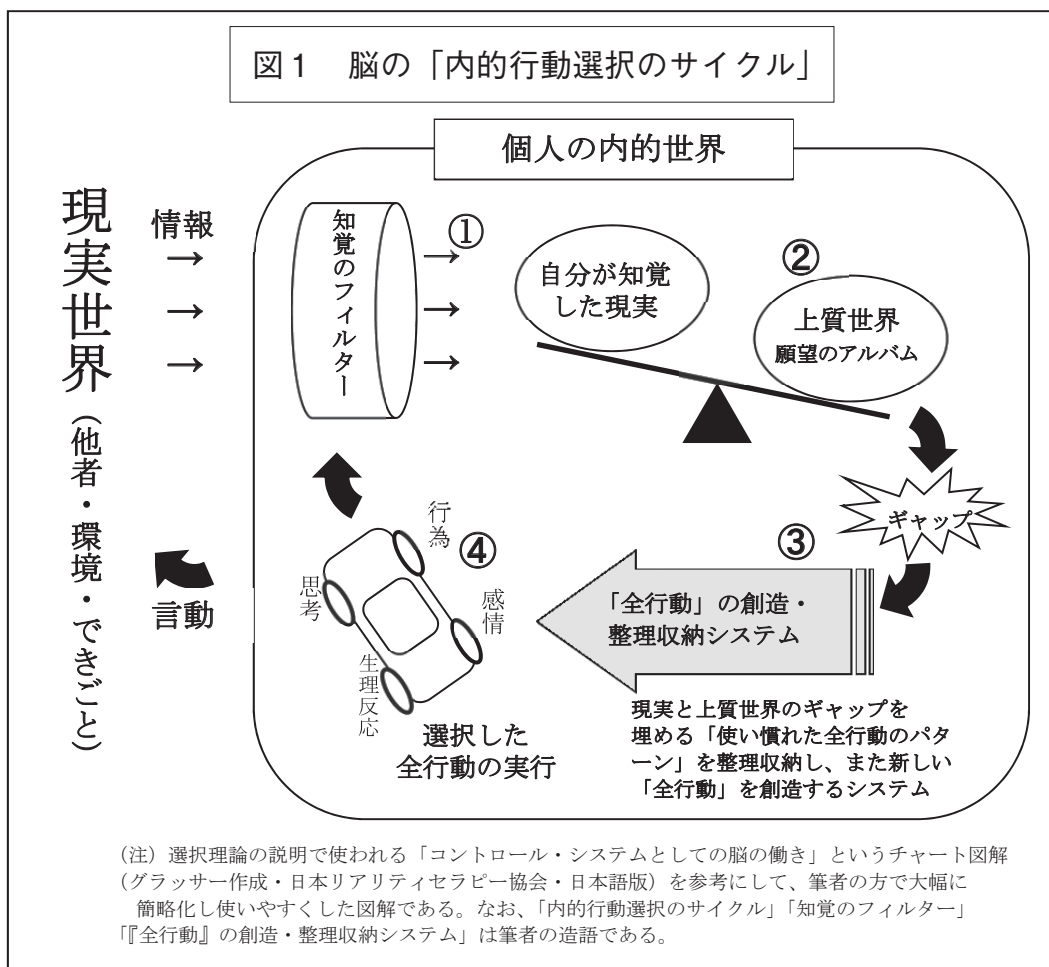
¹⁷ 選択理論の説明で使われる「コントロール・システムとしての脳の働き」というチャート図解（グラッサー作成・日本リアリティセラピー協会・日本語版）を参考にして、筆者の方で大幅に簡略化し使いやすくしたものである。なお、「内的行動選択のサイクル」「知覚のフィルター」「全行動」の創造・整理収納システムは筆者の造語である。

(2) 「上質世界（願望の写真アルバム）」

選択理論では、私たちの基本的欲求は頭の中に具体的な「願望」の形で「理想の写真アルバム」として入っていると考える。このアルバムのことを「上質世界（願望の写真アルバム）」と呼ぶ。理想のイメージ写真には、自分が好ましいと思う人、もの、こと、価値観、信条などがある。

上質世界は人それぞれで異なっており、また、そこに入れられるイメージ写真はたえず入れ替わり変化していく（本人が追加したり、削除したり、貼りかえることができる）。

選択理論では、「上質世界」と「自分が知覚した現実」のギャップ（欲求が満たされていない状態）が人の行動を引き起こすと考えられている。人は、自分の願望が明確になると、それを実現したいという欲求が生まれる。したがって、私たちは、上質世界にあるさまざまな願望を具体的に明確に意識することにより、それらの実現に向けて、行動が動機づけられる。



(3) 「(現実と上質世界を近づける) 全行動の創造・整理収納システム」

選択理論では、人の行動は次の「行為」、「思考」、「感情」、「生理反応」という4つの要素からなり、これらは一体として連動して動くと考えられる。その意味で、人の行動は「全行動 (total behavior)」と呼ばれる。

- ①行為 (acting) とは、声を出す、料理する、話す、歩くなどを含め、体の一部または全体を動かすことである。
- ②思考 (thinking) とは、見方、考え方のことであり、計画を練る、想像する、思い出す、判断する、ある見方をする、などである。
- ③感情 (feeling) とは、気分が良い、気分が悪い、うれしい、悲しい、寂しい、腹立たしいなどである。
- ④生理反応 (physiology) とは、体の反応、体調のことを指す。脈が速くなる、息切れがする、胸がドキドキする、汗が出る、赤面する、発熱するなどである。

全行動によっては、「行為」、「思考」、「感情」、「生理反応」のうち、いずれかが他の要素に比べて目立って表われるとされる。

「自分が知覚した現実」と「上質世界」の間にギャップがあると、これを縮めるためにそのとき最善と考えられる全行動（既存の使い慣れた行動パターンや、新しく創造された行動）が、「全行動の創造・整理収納システム」を通じて生み出される。

「あらゆる行動は、欲しいもの（頭の中のイメージ写真）と、持っているもの（現実の状況の見方）との違いをなくそうとする絶え間のない試みなのだ」¹⁸

「必死に願望を実現しようとするとき、人はいつも新しい行動を考え、しばしばそれを実行しようとする」¹⁹

(4) 「選択した全行動の実行」

私たちが全行動を実践するにあたって、選択理論では重要な考え方として、イ、全行動の4つの要素のうち、人が直接変えることができる（コントロールできる）のは「行為」と「思考」である、ロ、「感情」と「生理反応」については、これらを直接変える（コントロールする）

¹⁸ William Glasser M.D.(2011)「Take Charge of Your Life」iUniverse (= 2016, 柿谷正期監訳「テイクチャージ 選択理論で人生の舵を取る」(アチーブメント出版 pp.82-83)

¹⁹ 前掲注 18 訳本 p.83

ことはできないが、「行為」、「思考」を変えることで、間接的に変える（コントロールする）ことができる、と説く。

全行動の概念は、自動車のたとえを使うと分かりやすい。全行動の4つの要素のうち、ハンドル（自分）で操作できる前輪にあたるのが「行為」、「思考」であり、前輪を操作することによって間接的にコントロールすることができる後輪にあたるのが「感情」、「生理反応」である（図1参照）。

2 「内的行動選択のサイクル」の使い方

選択理論は、

- i) 人は基本的欲求を充足するために、自分自身で行動を選択している（単純に外側からの刺激に対する反応として行動しているのではない）、
- ii) 私たちを変えることができる（コントロールできる、操作できる）のは、自分の行動だけであり、自分の行動は自分が自由に選択できる、
という考え方をする。

これは、相手サイドでの相手の行動を期待したり、相手の行動を変えようとするのではなく、自分サイドで自分が行動をとる（自分の見方、考え方、行為を変える、自分が妥協する、などの自分ができる行動をする）ことを説くものである。

選択理論を実践するとは、自分の「内的行動選択のサイクル」を意識して、自分の欲求を効果的に充足できる行動と、人間関係を良好なものにする行動を選択して実践することである。そのために、私たちは次のように、「内的行動選択のサイクル」の4つの領域を意識して使うことができる。

①自分の様々な願望を明確にし、上質世界（願望のアルバム）を把握する

「内的行動選択のサイクル」を上手に使うには、まず、自分の上質世界にある「願望のイメージ写真」を明確にすること（=さまざまな願望を明確にすること）が大前提となる。

②知覚のフィルターを使う

筆者としては、知覚のフィルターは、例えば、本人独自の「知覚の仕方のメガネ」の集合と考えればよいと思う。例えば、「他者等による外的コントロールを被害的に受け止めるメガネ」をはずして、「外から自分に入ってくるものをすべて単なる情報として受け止めるメガネ」に掛け替えるというように、私たちは「ものの見方のメガネ」を掛け替えることによって自分の知覚をコントロールすることができる。知覚

のフィルターを変化させることにより「自分が知覚した現実」も変わっていく。

③「全行動の創造・整理収納システム」を使う

「全行動の創造・整理収納システム」においても、ここから相手に対する外的コントロールの全行動ではなく、自他のより効果的な欲求充足につながる全行動を引き出したり、意識して創造していく必要がある。例えば、

- ・上質世界に効果的に近づける行動をとる、遠ざかる行動をやめる
- ・願望のイメージ写真を実現しやすいものに張り替える（自分の期待レベルの高低を調整する）
- ・自分の欲求充足ができ、かつ相手の欲求を阻害しないような行動をとる

④「選択した全行動の実行」

行為と思考をコントロールすることで感情や生理反応を間接的にコントロールすることができる。

また、「感情」と「生理反応」は、自分に対する警告装置として、快や不快を伝えることで自分の基本的欲求が満たされているかどうか、その度合いを教えてくれる。

Ⅲ 選択理論における「個人の行動のスタンスと責任」²⁰

1 相手を変えることはできない。変えられるのは自分の行動だけである

選択理論によれば、1人1人が「内的行動選択のサイクル」によって行動を選択している。したがって、自分の言動は、相手に対して「情報」としての影響力はあるが、相手は相手自身の「内的行動選択のサイクル」を使って行動を選択しているので、自分が相手の「内的行動選択のサイクル」を思い通りにコントロールすることはできない。

逆に、相手もまた、私の「内的行動選択のサイクル」を思い通りにコントロールすることはできない。私たちができるのは、自分の「内的行動選択のサイクル」を使って自分の行動（行為、見方、考え方）をコントロールすることだけである。したがって、選択理論では、

「相手を変えることはできない。変えられるのは自分の行動だけである」として万事において、「自分が行動を起こす、自分から進んで行動を変える」

というスタンスをとる。

²⁰ 前掲注1 IV章～VII章参照

2 相手を外的コントロールしてはならない（相手の主体性と行動の選択権を尊重する）

選択理論は、「相手を変えようとするのではなく、自分の行動を変える」というスタンスに立つものであるが、注意すべきことは、「自分の内的行動選択のサイクルを使って行動すること」を守っても、「相手を変えることができる」という外的コントロール心理学のスタンスのままであると、選択する行動が相手に対する強制や批判などの「外的コントロールの言動」になる、ということである。

したがって、「選択理論心理学を採用する」とは、「内的行動選択のサイクル」における「知覚のフィルター」、「上質世界」、「全行動の創造・整理収納システム」、「選択した全行動」という4つの領域のすべてにわたって、「外的コントロール心理学的なもの」を「選択理論的なもの」に置き換えなければならない。

選択理論が説いているのは、「強制や批判などの外的コントロールを使うと、相手との人間関係を悪化・断絶させる恐れがある、だから、自分の意見や考えを強く主張したいと思うのであれば、『相手サイドの行動を変えようとするスタンス』ではなく、『自分サイドで自分の行動を変えていくというスタンス』に立って、『自分の意見を相手に受け入れてもらいやすくするために、自分の考え方や行為を変えていく』というようにせよ」ということであると考えられる。

また、「相手を変えることはできない」、「相手を変えられるのは相手自身だけである」という言葉は言い換えれば、「相手の主体性と内的行動選択を尊重すべきである」、「相手の主体性と行動の選択権は相手にある」という考え方であるといえよう。

3 選択理論で外的コントロールから自分を守る（外から自分の中に入ってくるものは「単なる情報」である）

選択理論では、「自分をコントロールできるのは自分だけであって、他者や自分の外側にある何かや、過去の出来事が自分をコントロールしているわけではない」と考える。そして、「外部から自分に入ってくるものは、他者の行動であれ、何であれ、自分にとってはすべて『単なる情報』に過ぎない」、「その情報に対して、自分是对応行動を自由に内的選択できる」とする。つまり、「自分の人生を、自分の外側のこと（相手や環境、過去の出来事など）で振り回されるな、その犠牲になるな」、「逃げる、無視する、気にしないようにする、やりすごす、防衛するなどの行為をとれ」ということであろう。

「選択理論は、不幸や不健康を私たちが選ぶべきだとは決して教えていない。よって、

人から非難されるとき、私たちはただ受け身でいる必要はない。賢く自分を守ることが大切である」²¹

4 選択理論における「個人の責任」の考え方

多くの人は、他者との関係で問題が生じたとき、「相手に責任がある」、「相手に原因がある」、「自分には責任はない」という他責思考の考え方をしがちである。そして、当たり前のように「相手が悪い、自分は悪くない」という言葉を使っている。「自分は変わる必要がない」と考え、自分から行動しようとしなない。そのため、いつまでも状況はよくなるしない。

これに対して、選択理論では、「行動を選択する責任は他人や環境にあるのではなく、自分にある」、「自分の行動は常に自分が選択できるのであり、幸せになるために行動する責任は自分にある」、「現在の自分に対する責任、未来の自分に対する責任も自分にある」と考える。

頭を切り替えて、現状に対して自分の責任を認めるとともに、結果を引き受ける覚悟をすれば、自分から効果的な行動をとることで、自分の状況を変えていくことができるようになる、と説く。

「あなたが何を选ぼうが、その選択はあなたの脳の中に生じたものであり、あなたはその選択に責任を取らなければならない。選択理論は、外的コントロールとは正反対のものであり、選択理論は責任ある内的コントロール心理学である」²²

IV 選択理論における「私メッセージ」の役割²³

1 選択理論における「今この瞬間における言葉使い」の重要性

人はたえず全行動を行っているから、選択理論は、個人の「今この瞬間における行動」による欲求充足や欲求阻害の状況を扱うものであるといえる。また、個人の欲求が充足されたり、阻害されたりということは、本人が自分に対してどのような言動を行うか（欲求充足の方向に働く言動を行うか、欲求阻害の方向に働く言動を行うか）が大きく影響する。

一方、自分が相手に対して、今この瞬間に行う言動が、相手の欲求充足の方向に働いたり、欲求阻害の方向に働く。さらに、相手との関係を近づける言葉や、相手の欲求を満た

²¹ 前掲注 18 訳本 p.353

²² 前掲注 6 訳本 p.182

²³ IV章の記載にあたって、「私メッセージ」「あなたメッセージ」については「近藤千恵（1995）『人間関係を育てるものの言い方』大和書房」を参考にした。

す言葉、願望の実現を手伝う言葉などの、相手の欲求充足を支援する言葉は、これらを自分に対して使うと、自分の欲求充足を支援する言葉としても機能する。

反対に、他者に対して外的コントロールの言葉を使えば、相手の欲求が阻害され、相手との関係が遠ざかる言葉として機能する。また、外的コントロールの言葉、例えば、関係を遠ざける言葉、相手の欲求を阻害する言葉、願望の実現を妨げる言葉を、自分に対して使えば、自分の力の欲求や愛・所属の欲求が阻害される。

このように、今この瞬間に自分が自分自身に向かって使う言葉、相手に対して使う言葉が重要な意味を持つことになる。

自分の言葉使いを意識してセルフコントロールし、相手と自分の内的コントロールと行動選択を尊重する言葉使いをする、相手の欲求充足を手伝う支援的な言葉使いをする、相手や自分の欲求を阻害する言葉使いをしない、特に外的コントロールの言葉を使わないことなどが大事である。

2 選択理論における「私メッセージ」の重要性

「私メッセージ」は、通常、「私は～です」、「私は～と思います」、「私は～します」という、「私」を主語にした言い方で、自分の気持ちや考え方などを表現するものである。

このような「私メッセージ」を自分が口に出したり、心でつぶやくと、それは「自己対話」として自分の効果的な内的行動選択を促すものとなる。

一方、「私メッセージ」が相手に向けられたものである場合、相手にとっては、外的コントロール性が相対的に低い言動となる（この点については、V4で述べる）。

つまり、「私メッセージ」は、それを使う本人にとっては「内的行動選択を促す自己対話」として機能し、一方、相手に対しては「外的コントロール性が相対的に低い言葉」として機能する、という二面性を持つ（図2参照）。

ところで、内的行動選択のサイクルにおける、願望の明確化、現実の知覚、リフレーミング、行動の創造、全行動の実行などは、無意識に行われることもあるが、自分の言葉によって（この場合は意識的に）実践される。

つまり、意識して「私メッセージ」を使って自己対話をすることで、内的行動選択のサイクルを効果的に使いこなすことができる。

「私メッセージ」の言葉の一つ一つが、知覚のフィルター、上質世界、全行動の創造・整理収納システム、等に関する全行動となる。そして、言葉を使って自分に話しかけ、質問することは、行為である。行為として、どんな言葉を使うかが自分の思考と連動し、感情と生理反応に連動する、ということである。

「人に向かって、『私は落ち込んでいます』と言う時でも、頭の中では、(略)『私は落ち込みを選んでいる、と考えるようになっていく』」²⁴

このように、私たちが自分との対話を「私メッセージ」によって行っていると考えると、「私メッセージ」は、個人が主体的に「内的行動選択のサイクル」を回して選択理論を実践していく上での欠くことのできない重要な方法ということになる。

「私メッセージ」や心の中でのつぶやきによる自己質問（自問、自分に向けた質問）が意識して効果的な行動選択を行うきっかけとなり、「内的行動選択のサイクル」の効果的な活用（知覚のフィルター、上質世界（願望の写真アルバム）、全行動の収納・整理創造システム、全行動の実践等の活用）につながる。

思考は言葉によって、自分への語りかけによって行われる。肯定的な思考は、自分に対して肯定的な語りかけを行うことで行われる²⁵。一方、否定的な思考は、自分に対して否定的な語りかけを行うことによって行われる。したがって、肯定的な、ポジティブな思考を行うためには、自分に対して肯定的な、ポジティブな言葉かけを行うことが必要となる。

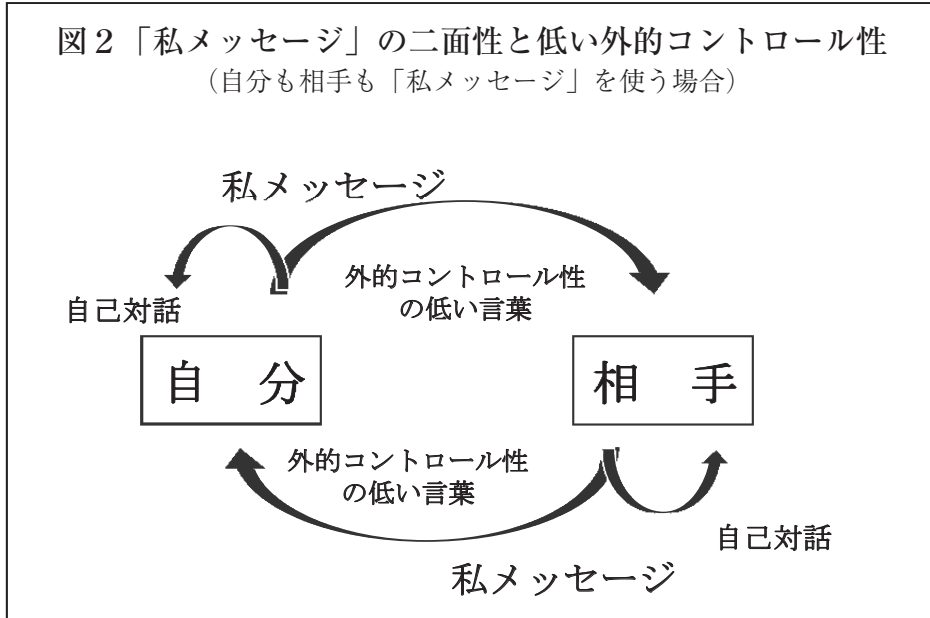
以上のように、私たちは、「私メッセージ」で、自分の「内的行動選択のサイクル」を回すことができる。また、「私メッセージ」を口にしたり、心の中でつぶやいたりすることで、私たちは、自分の気分気づき、欲求充足の状況を知り、願望に気づくことができる。「私は～」「自分は～」と口にしたり、又は、心の中でつぶやくとき、つまり、「私メッセージ」（自己対話）を挟むことで、一呼吸置いて、ちょっと冷静になって、次にどんな行為や思考、見方をとろうかと意識して考えることができる。その瞬間に私たちは主体性を取り戻して、意識して次の行動を選択できるということである。しそうなになっていた外的コントロールの行為をやめ、また、外的コントロールの行為や思考をしているかどうかにも気づきやすくなる。そして、自分の言動の外的コントロール性が意識できることで、外的コントロールの行為でなく、自分と相手の欲求充足につながる言動を選択することができる。

「何か言う前、あるいは何かをする前にまず、自分自身に話すことです。『よし、私はこのことを言おう』、『このことをしようと選択している』と」²⁶

²⁴ 前掲注 6 訳本 p.182

²⁵ 須山康男 (1996) 「リードマネジメントによるリアリティセラピー 職場への活用方法」(現実療法研究第 3 巻第 1 号 1996 年 p 19)

²⁶ 前掲注 6 訳本 p.140



3 「私メッセージ」による自己評価

本人が安心して行える環境での自発的な自己評価は、本人自らによる成長の動機づけとなり、責任が自覚され、自立がはぐくまれる²⁷。

選択理論では、人の行動は「上質世界」と「自分が知覚した現実」とのギャップを埋めべく引き起こされると考えるが、私たちは、「私メッセージ」で自問自答をした瞬間に、「上質世界」と「自分が知覚した現実」とのギャップについて自己評価を行って、次の行動を選択しているものと考えられる。つまり、自己評価でギャップが意識され、次の効果的な行動選択が促される。

「私は（略）落ち込むことを選択していると口にするるとすぐに、もっと良い選択があるに違いないと考え始めます。そして、何ができるかと一生懸命考えると、そのうち落ち込みをすることをやめてしまうのです」²⁸

²⁷ 須山康男 (2001) 「自己評価への取り組み - 考察及び職場での活用法 -」 (現実療法研究第 6 巻第 1 号 2001 年 p.12)

²⁸ 前掲注 6 訳本 p.143

「自分がこのことを言う、あるいはすることを選んだのだと認める時、人は自身の責任を拒否することがとても難しくなる」²⁹

V 「選択理論的コミュニケーションシステム」を構成するもの

筆者としては、次の1～7が「選択理論的コミュニケーションシステム」の基本となるものであると考える。これらの技法を使うことが「選択理論的コミュニケーションシステム」を使うことを意味し、目的とする「個人が自由に生きて人間関係もよくできる」ことを相当程度達成できることにつながると考える。

1 外的コントロールの「致命的な7つの習慣」をやめること

選択理論は、人が基本的欲求を満たして幸せであるためには、大切な人との間で満足できる人間関係を持てることが必須であると考ええる。

自分が相手を思いどおりにしようとして外的コントロールの言動を行うと、相手は、反発したり、無視したり、あるいは、逃げたり、がまんするか、距離を置くかなど、自分との人間関係を遠ざけようとする。その結果、自分と相手の関係が悪化・断絶する方向に働く³⁰。

したがって、選択理論の立場から、大切な人間関係の悪化・断絶を防止するためには、相手を外的コントロールする行動をやめなければならないということになる。

グラッサーは、人間関係を遠ざける外的コントロールの「致命的な7つの習慣」として、「批判する (criticizing)、責める (blaming)、文句を言う (complaining)、ガミガミ言う (nagging)、脅かす (threatening)、罰する (punishing)、コントロールするために褒美で釣る (rewarding to control)」を挙げている³¹。

「結婚の失敗はほとんど全部が外的コントロールと致命的習慣に起因する。(略)もし、二人が致命的習慣を使わないように努力するならば、結婚を救うことができる」³²

2 選択理論的な「人間関係を近づける7つの習慣」を行う

相手との人間関係がよくなるということは、選択理論的には、相手の上質世界に自分を入れてもらえていることを意味する。

²⁹ 前掲注 6 訳本 p.181

³⁰ 前掲注 1 p.125

³¹ 前掲注 6 訳本 pp.185-188

³² 前掲注 6 訳本 p.309

相手との人間関係を良好にしていくには、日常生活において自分の側から相手の基本的欲求を一つでも満たすような取組をしていけばよい。そのためには、相手に対する言動を、相手の欲求を満たす方向で（又は阻害しない方向で）行って、相手の欲求充足を手伝っていくことが効果的である。欲求が満たされた相手は、欲求を満たしてくれた人に対して友好的になり、親近感、信頼感が増し、二人の関係が改善していく可能性がある。

グラッサーは、相手の欲求充足につながる選択理論的な「人間関係を近づける7つの行為」として、下記にあるように「傾聴する（listening）、支援する（supporting）、励ます（encouraging）、尊敬する（respecting）、信頼する（trusting）、相手を受容する（accepting）、意見の違いについては常に交渉する（negotiating differences）」を挙げる。

このほか、笑顔であいさつする、ことばをかける、雑談する、一緒に何かをする、なども効果的である。

「七つの致命的習慣に代わる選択理論の習慣は、支援する、勇気づける、傾聴する、受容する、信頼する、尊敬する、違いを交渉するである。ほかにもあるが、致命的習慣を使う代わりに、この七つの選択理論の習慣を使い始めると、時を経ずして、自分の精神に明らかな改善が見られることに気づくだろう。問題のある関係の相手に対してこれらの習慣を使えば使うだけ、その人との関係はどんどん健康を取り戻し、元気になる。選択理論は人と人とを近づける。外的コントロールは人と人とを引き離してしまう」³³

3 「聴く技術（相手の話をよく聴く）」を使うこと

私たちは、自分が「聴く耳を持つ」ことで相手を支援できる。相手に居場所を作り、自信を付け、やる気を高めてもらうことができる。カウンセラーやコーチも「聴くこと」で相手を支援する。

基本的な「聴く技術」として次のようなものがある。

- ・相手の雰囲気、調子にペースを合わせる（ペーシング）
- ・うなずき、あいづち（ええ、はい、うーん、そうですか）
- ・ほほえみ
- ・アイコンタクト（目をときどき合わせる）
- ・相手の使った言葉（キーワード、キーフレーズ）をくり返す（相手と同じ言葉を使う）
- ・相手の話の腰を折らない

³³ 前掲注 6 訳本 p190

「相手の話を聴く」というのは、「相手が、この人は私の言うことを分かってくれている、私を理解してくれている」と感じられるような聴き方をすることである。「あなたはこういうことが言いたいのですね」と受け止めるようにする。これは決して「相手が言う通りにする」ということではない。

また、自分が先に相手の話をよく聴くと、相手の方は「自分が話したいことが言えた」、「よく聴いてもらった」と満足することで、「話を聴く余裕」、「聴く耳」ができる。そうすると、次は、自分の話を、相手に聴いてもらいやすくなる。

以上のように、「聴く耳を持つこと」、「互いに聴く耳を持ち合うこと」は、人間関係を円滑にし、信頼関係を築き、人間関係のトラブルを減らすのに役立つ。

4 「私メッセージ」を使うこと

私たちが生きていく上で、「相手を傷つけずに自分を主張できること」は大切である。相手を傷つけずに、自分のこと（意見、思い、考え、アイデアなど）を相手に伝えるコミュニケーションの方法として「私メッセージ」がある。

「私メッセージ」とは、「私は～と思う」、「私は～と感じる」、「私は～したい」、「私は～してほしい」など、「私」を主語にした言い方である。選択理論における「私メッセージ」の重要性についてはⅣで述べたところである。

「私メッセージ」は、人間関係を壊さずに、相手を責めることなく、相手の言動についての自分の気持ちや考えなど、自分が思っていることを伝えることができる方法である。相手をあまり傷つけずにノーと言ったり、自分の主張を伝えることができる。というのは、「私メッセージ」は、話し手本人が感じたり、考えたりしていることなので、相手には「あなたはそうに考えているのですね」と受け止めるしかない。そのため、「私メッセージ」を使うと、相手を責めたり、傷つけたり、侮辱したりする言い方にはなりにくいので、相手も比較的嫌な気持ちを持たずに受け止めやすい。相手の感情を傷つけたり、緊張を生んだり、イライラさせる危険が少ない。

選択理論では、相手に対する外的コントロールにならないようにするためには、強制、批判などの言葉を使わないようにしなければならないとする。この点、「私メッセージ」を使うと相手に対する外的コントロール性を弱めることができる。

一方、「あなたは～です」、「おまえは～だ」というような、相手を主語にするいい方を「あなたメッセージ（youメッセージといわれるが、本稿では、『私メッセージ』と対比的に『あなたメッセージ』という語を使うこととする。）」という。「あなたメッセージ」は、親しい間柄や、上司から部下など、立場が上のものから下のものに対してよく使われるが、

「あなたは～です」、「お前は～だ」（お前が悪い！）という相手を傷つけやすい表現、相手に対する外的コントロール性（操作性）の強い表現になりがちである。

「あなたは○○だ。だから〈間違っている／改めるべきだ／そのようにするべきではない／そのようにするべきだ〉」など、相手を主語にした「あなたメッセージ」を使うと、言われた相手は自分への批判、非難として受け取りがちである。「あなたが悪い」、「あなたのせいだ」と言われているように受け取る。そのため、相手が不愉快になって、反発を招いたり、プライドが傷ついて、落ち込んだり、言った人を憎んだり、恨んだりすることにもなり、問題を引き起こして人間関係を壊しかねない。「あなたメッセージ」を使い合うと、互いに相手を傷つけ合うことになりやすいので、これらの使用を避けるのが無難である。

例えば、「あなたメッセージ」と「私メッセージ」を比較すると次のようなものになる。

「君は間違ってるよ」（あなたメッセージ）

「私はあなたとは違う意見を持っている」（私メッセージ）

「あなたはグズだ」（あなたメッセージ）

「私には、あなたの動きが遅く感じられる」（私メッセージ）

「おまえは私をにらんだだろう」（あなたメッセージ）

「私は、あなたの目を見てにらまれたと思った」（私メッセージ）

普段の対話では、自分が相手に伝えたいことは「私メッセージ」で話し、「あなたメッセージ」、「おまえメッセージ」を使わない、相手の反発などが感じられたら、「聴く姿勢」に切りかえる。これらにより、相手の力の欲求や所属の欲求が満たされるし、こちらとしては、相手の考えや感じ方を把握することができ、人間関係に配慮した対話ができるだろう。

5 質問を使うこと

質問は、相手との関係では、相手についての事実や状況、相手の好み、意見などを知るためにしたり、「～していただけますか」、「～してみませんか」など相手に対して何かを依頼したり、協力を求めたり、勧誘したりするときに、表現を柔らかくする婉曲的な言い回しとして使われる。選択理論の「強制や批判をせずに、相手の内的行動選択を促す」、「相手の欲求充足を手伝う」という考え方からすると、質問は、命令や強制、批判などの外的

コントロールを使わないで（外的コントロール性を低く保って）、相手の主体的な行動の選択権を認めつつ、相手に行動選択を促すことができる方法である。

また、相手の「内的行動選択のサイクル」の各領域についての質問をすることで、相手の行動選択を促すことができる。

相手の「内的行動選択のサイクル」に関する質問としては、次のようなものがある（以下は、IX 3で述べる WDEP モデルの質問である）。

「上質世界・願望を聞く質問」

- ・あなたのしたいこと、得たいものは何ですか
- ・何をどうしたいのですか。
- ・何がどのようになればいいと思いますか

「現状・現在の行動を聞く質問」

- ・現状はどういう状態ですか
- ・これまでにどんな行動をとってきたのですか
- ・何が問題なのですか

「自己評価の質問」

- ・今の行動は求めているものを手に入れるのに役立っていますか
- ・上質世界のイメージ写真は実現可能な現実的なものですか
- ・その行動をしたら、相手との距離は近くなりますか、遠くなりますか

「行動プランの質問」

- ・ゴールと現状のギャップを埋めていくためにはどんなことが必要ですか
- ・何か小さなことですぐにはできることはありますか

選択理論においては、質問は、本稿で後述する選択理論的な交渉、リードマネジメント、リアリティセラピーのカウンセリングにおいても、極めて重要な技法である。

上記のような「内的行動選択に関する質問」を相手にすることにより、選択理論的な交渉やリードマネジメント、リアリティセラピーのカウンセリングができるようになる。また、このような質問を自分に対してすると、セルフカウンセリングとなり、自分で自分の内的行動選択のサイクルを回すことを促進できる。

なお、リアリティセラピーでは、相手の内的行動選択を効果的に支援するために、多彩な質問が駆使されるが、それができるようになるにはトレーニングが必要である。リードマネジメントをレベルアップする場合にも、同様な高度な質問能力が必要となろう。

6 「相手に対するフィードバック」を使うこと

「フィードバック」という言葉は、電算の用語として、「出力の一部を入力側へ返還する操作」、「自己制御（セルフコントロール）のためにシステムからの出力の一部を入力側に戻すこと」という意味を持つ。このことから考えると、フィードバックとは、「相手が外部にアウトプット（表出）した言葉や行動、態度、表情、表現などに関する情報の一部を、相手が自分の中にインプット（取り込み）しなおすこと」ということになる。

そうすると、「相手に対するフィードバック」とは、自分（私）が相手のことについて感じたことや観察して気づいたことを、自分（私）が相手を映す「鏡」となって、「こう見える」、「こう思う」、「こう感じる」と相手に伝え返すことであるといえよう。

フィードバックの目的としては、相手に対する客観的、中立的な情報として、相手自身が気が付きにくい情報を「気づきの材料」、「考えるきっかけ」として提供することであると考えられる。

相手にとってはフィードバックを返してもらうことにより、他者から見える自分の姿や現状を客観的に把握できたり、問題点の有無についてチェックしたり、自分では気が付かなかった点に気付くことができる。選択理論的には、相手は、これらを情報として受け取ることにより、内的行動選択の材料とすることができよう。

相手に対してフィードバックを行う際に大事なことは、客観的、中立的な立場で、情報を歪ませず、事実にもとづいて、明確で、具体的なフィードバックを、相手が受け取りやすい形で伝えることであろう。

しかし、自分（私）がフィードバックする際、相手との人間関係やフィードバックする内容によっては、こちらの意図に関わらず、相手がこちらのフィードバックを批判や文句、行動の強制などの外的コントロールとして受け取る可能性がある。

したがって、フィードバックする際には、相手にフィードバックを素直に受けることができる準備（聴く耳）ができていることが大事である。そのため、相手の話を十分に聴いてからタイミングよくフィードバックを行う。また、フィードバックする前には、相手がフィードバックを望むかどうかについて、「フィードバックしてもいいですか」と確認し、了解を得てから行うことが望ましい。

さらに、フィードバックを行うときは、前向きで肯定的なフィードバックをしてから、自分が思う改善点、問題点を話すようにする。

フィードバックした後は、相手がフィードバックをどう受け止めたかについて、「今のフィードバックについてどう思われますか」という質問をすることが考えられる。

フィードバックは、選択理論的には、自分から相手に提供する情報である。相手がフィードバックをどのように取り入れるかについては相手の選択に任せることになる。

7 「見方や考え方のリフレーミング」を使う

リフレーミング (reframing) とは、自分自身の現状や自分に起こった出来事、自分を取り巻く他者や環境などを、これまでと異なる枠組み (見方、考え方) で見ることで、異なった視点から解釈し、新たな意味を与えることである。例えば、「違うメガネに掛け替えて見る」というものである。

よく使われる例として、コップに半分の水が残っているとき、「このコップの水は既に半分空である (もうあまり残っていない)」と見るか、「このコップの水はまだ半分入っている (まだまだ残っている)」と見るか、というものがある。前者の見方だとあせりを感じるようになるが、後者だと余裕を感じることに繋がる。ある意味で、物事について「自分に都合のいいように解釈を変える」ということであるが、うまくリフレーミングできれば、欲求の充足につながる。

外的コントロール心理学の「外側から相手を変えることができる」という考え方を転換して、選択理論に基づく「外側から相手を変えることはできない」、「変えられるのは自分の行動だけである」という考え方に置き換えるというのもリフレーミングの一つである。

選択理論の実践においては、様々なものの見方、考え方のメガネを掛け替えてみるというリフレーミング (知覚のフィルターをコントロールする) は欲求充足につながり、大きな役割を果たす。

8 外的コントロールと選択理論の具体的な言葉使いの比較

次の表1は前記1～7の「選択理論的コミュニケーションシステム」を構成する対話方法による言葉使いと外的コントロール的な言葉使いについて、「子供の宿題」についての親の具体的な言葉使いの例を用いて比較検討したものである。参考にされたい。

自分の行動	言葉使いの例	合 合 的 の 度	外 的 の 度	相 手 の 欲 求 へ の 影 響	人 間 関 係 へ の 影 響
私メッセージ	私はこの宿題は大事だと思うよ。 私はあなたに宿題をきちんとしてほしいと思っています。 私は、宿題は大変だけど忍耐力も自信も付くから、しないといけないと思うよ	相 手 の 内 的 の 度	相 手 に 対 す る 外 的 の 度	相 手 の 基 本 的 欲 求 が 阻 害 さ れ に く い 、 又 は 相 手 の 欲 求 充 足 を 促 す	相 手 と の 関 係 が よ く な る か 、 又 は 維 持 さ れ る
リフレミネング	<ul style="list-style-type: none"> ・相手の視点から見る 子供にも何か宿題をしない事情があるかもしれない。 子供は宿題のことをどう考えているのだろう。 子供の目には、私はどう映っているのだろう。 先生はこの宿題をなぜ出したのだろう。 子供も100%でないけどがんばっている。 ・ゼロか百かで見ない 宿題は100%しなくても世の中では十分やっ ていけるだろう。私もそうだったし。 ・将来の時点から見る 子供にうさくいうことで、私自身のストレ スを発散していないかなあ。 ・自分を振り返る 宿題はしないけど、明るくて元気で優しい子 だわ。 ・長所を見る 				

VI 意見の違いについて「選択理論的な交渉」を行う

1 自分と相手の願望が異なる場合の対応

選択理論は、個人にとっての人間関係の大切さを重視している。そして、個人と個人の願望や価値観、信条が異なる場合、つまり、自分と相手の上質世界が食い違っていたり、衝突しているときは、そのような違いの調整を「選択理論的な交渉」によって冷静に、ていねいに行うことを重視している。

私たちは「自分が正しい。相手は間違っている」と考えがちであるが、選択理論では「人はそれぞれ異なる上質世界を持っている」のであり、「自分が正しい。相手は間違っている」と考えるべきではないとする。

「自分の上質世界を他人に押し付けようとする、多くの不幸が生まれる」³⁴

そして、自分の考えを通したい（相手に受け入れる選択をしてもらいたい）のであれば、

³⁴ 前掲注6 訳本 p.307

自分という存在を相手の上質世界に入れてもらい、相手との関係を良好なものにし、相手に対する影響力が高まれば、相手に自ら変わってもらえる可能性が生まれる。そのためには、まず相手の話をよく聴くこと、まずは、相手がどのような上質世界（願望）を持っているのかをじっくり聴く。相手の上質世界を知ることが重要である。そのうえで、こちらの上質世界（願望）を穏やかに伝える。

さらに、自分の考えをできるだけ相手が受け入れやすいものにする、自分の提案が相手の利益（短期的ではなく長期的な利益となる場合を含む）になるという説得を行うこと、また、プロセスにおいては、相手を外的コントロールせず、おそれや、強制、批判などを排除することに努める。一方、相手の外的コントロール行為があっても、それに振り回されず、「単なる情報」として受け止める。

「あなたの知っている人を見て、彼らの重要なイメージ写真は何かをまず推測してみることだ。(略)、誰でも自分のイメージ写真を満足させようとして行動している。そして、その人の行動を観察するとき、その時のイメージ写真は何かを推測することだ」³⁵

「ふたりの上質世界には共通のイメージ写真がたくさんあるということに気づくように努力することが大切なのである。そうすれば、大きな不一致があっても、親しい、良い関係を維持出来る」³⁶

相手との間で意見をすり合わせ、対立するときには、相手を変えようとするのではなく、違いについて交渉する。互いに満足する形で解決することを目指す。相手の考えを尋ね、自分の考えを話す。自分の主張を通すか、相手の主張を受け入れるか、一部譲歩するか、第3案、第4案を考え出す。「自分ができる妥協」があれば自分から進んです。グラッサーは、お互いの関係を優先させるためには、お互いが妥協して、自分の自由を調整することの必要性を述べており、「選択理論は妥協のための方法である」としている。³⁷

調整がうまくいかなくとも、自分の意見を強制しない。お互いの主体性と行動選択を尊重する。また、双方の欲求をより充足できる選択肢が出現する可能性を排除しない。表2は、筆者による「選択理論的な交渉」のイメージを記したものである。

³⁵ 前掲注6 訳本 p.380

³⁶ 前掲注6 訳本 p.311

³⁷ 前掲注1 p.128

表2 『選択理論的な交渉』のイメージ

- ・互いにリラックスできる雰囲気づくりに努める
- ・互いに聴く耳を持ちあう、私メッセージで伝えあう。
- ・相手の意見、特に相手のゴール像（どういう状態を求めているのか）を聴く。
- ・自分の意見（自分のゴール像、自分の現状、意見、考え、願望、期待等）を冷静に伝える。
- ・意見が異なる点について、どこですれ違っているのかを明確にする。
- ・解決に向けて話し合う
- ・お互いに相手を外的コントロールをしない。「自分の考え方」を相手に強制せず、相手を批判しない。ケンカをしない。
- ・自分の説明の仕方を工夫して、相手の利益になる点について「情報」を提供する。
- ・自分の意見については、具体的に理由をあげて、相手に説明し、理解を深めてもらう。
- ・自分のことについて相手に質問してもらう
- ・自分の上質世界を張り替える（相手に対する期待のレベルを調整する）
- ・妥協できるところは自分から進んで妥協する。相手にも調整、譲歩、協力を依頼し、合意形成に努める。
- ・相手がどう対応するかは相手に選択してもらう。
- ・さらに良い解決策の可能性を排除しない
- ・調整できない場合、合意できない場合のルールを予め両方で決めておく

どうしても自分の価値観、信条から、相手に対して妥協（歩み寄り）できない場合、例えば、「自分の願望を優先するか、相手との関係維持を優先するか」の選択を迫られた場合には、関係の維持より、自分の願望、特に価値観や信条の優先せざるを得ない場合も生じるであろう。その場合は、相手との関係を解消するという選択することもありえよう。この点で、選択理論は、それぞれの個人の欲求充足を重視する「個人の心理学」であると言える。

ところで、一方（個人A）の願望が、他方（個人B）の欲求を阻害する場合は、個人Bの方では個人Aの言動を自分に対する外的コントロールと受け止めるか、「単なる情報」として受け止めるかで欲求が阻害される程度が異なってくる。個人Bが選択理論の実践

者でなければ、個人Aの言動を外的コントロールと受け止めて、自分も個人Aに対して外的コントロールの対応を行うかもしれない。

一方、個人Bが選択理論の実践者であれば、「個人Aの行動を変えることはできない」、「個人Aの行動は、単なる情報に過ぎない」と受け止めて、自分の欲求充足を図るための効果的な行動をとるであろう。

以上のように、選択理論は、個人Aと個人Bのそれぞれが自分の欲求充足を図ることを目指す「個人のための心理学」であり、必ずしも、常に、個人Aと個人Bの関係維持を実現できるものではないと考える。その意味で「選択理論的な交渉」のプロセスを重視しているが、結果としての「両者の良好な関係を維持すること」を必ずしも保証するものではないであろう。

2 自分の「内的な葛藤」の解決に「選択理論的な交渉」を使う

自分の中で二枚の願望のイメージ写真が衝突して、両方を同時に満たすことが不可能であると考えられる場合、私たちは「葛藤」という状態になる。ここで「内的な葛藤」とは、自分の中での欲求と欲求、願望と願望が衝突する状態を指す。

例えば、

「昼食にカレーも食べたいが、同時に寿司も食べたい」

「フグを食べたいが、命は惜しい。」

「抽選で海外旅行が当たったが、イタリアもカナダも行きたいのにどちらかしか行けない」

などがある。

ところで、他者との間で意見の違いを交渉をしているときにも、自分の中では、同じ内容の「内的な葛藤」とその調整（自分の考えを通すべきか、妥協すべきか、第3の案を提案すべきかなど）という問題が起こっていると考えられる。その意味では、「他者と自分の願望の違いを調整すること」は、自分の中での「内的な葛藤」の調整と似たところがある。先の「選択理論的な交渉」は、自分の内的な葛藤（願望と願望の衝突）をセルフコントロールによって調整する場合にも役立つと考える。例えば、表2において、「自分と相手との交渉」を「願望1を主張する自分と願望2を主張する自分との交渉」に置き換えて考えてみることに役立つのではないかとということである。

個人の「内的な葛藤」に関して、グラッサーは、本人の熱心な取り組みや大きな努力を要しはするが、何らかの解決策を選択し、実行すればほとんど解決するような「見かけの葛藤」も多くあるとしている。

「私たちは真の葛藤に見えてもそうでない状況に身を置く傾向がある。こうしたよくある状況は、見かけの葛藤と呼べて、一つの行動をとればいつでも葛藤が解決するのであるが、この行動は葛藤について苦情を言う人が減多にとらないものだ。(中略)、自分が相反する葛藤を抱えていると信じているが、じつのところ少し努力すると、二つの願いを叶えることができる」³⁸

例えば、「大学に是が非でも行きたいと思ってたのに、働かなければならない」、「家から出て外で働きたいが、子供がいるので働きに出られない」というような葛藤は、本人が解決策を考えて、それを実行に移せば、努力は要するが、求めているものの全部ではないとしても、ほとんどが手にすることができる、とする。³⁹

Ⅶ 「聴き合う会議」を行うこと

ここでは、二人以上で会議や打合せを行うときに、「話し合う会議」というより、「聴き合う会議」にすることを提案する。「聴き合う会議」は、ふだんの会議や打合せで、簡単に実践でき、対話の広がりや深まりを促進でき、会議等の生産性を高められるものである。

「聴き合う会議」では、一人一人が「聴く耳を持つ」という心構えと、簡単な「聴く技術(傾聴、あいづち、うなずき、話の確認や要約等)」を使うことにより、自然に全員が会議ファシリテーター(会議の促進者)の役割を果たすことになる。

「聴き合う会議」の背景にある考え方としては、

- ① 1人1人が「聴く耳」をもち、「聴く技術」を使うことで、話し手は、所属の欲求、力の欲求、自由の欲求などを満たすことができる。そして、互いに「聴く耳を持ちあう」という雰囲気のもとで、話し手にとって「自分が何を話しても、確実に聴いてもらえる」という安心の場がつくられる。そのため、自分の思いや考えを口に出しやすくなり、素朴な質問を発することができる。
- ② 周りの聴き手も、次々と話し手となり、安心して、前の発言を継いで内容を発展させたり、質問ができる。
- ③ 聴き手と話し手が次々と交替していく中で、多方向のコミュニケーションが進み、対話に広がりや深まりがもたらされ、自然に意見の違いやアイデアがすり合わせられる。
- ④ 以上により、会議や打合せの生産性の向上が促される。

具体的には次に掲げるような「聴き合う会議」のルールを守り、「聴き合う、質問しあう、

³⁸ 前掲注 18 訳本 p.211

³⁹ 前掲注 18 訳本第 11 章参照

知恵を出し合う」ことに努力すればよい。

表3 聴き合う会議のルール

- ①互いに、「聴く耳」を持ち合う
- ②「全員ファシリテーター」を意識する
- ③承認の言葉を使いあう
- ④素朴な発言や質問を歓迎する
- ⑤人の発言を継いで、発展させる
- ⑥「私」を主語にした「私メッセージ」を使う
- ⑦相手を非難する「お前メッセージ」を使わない
- ⑧人格を傷つける発言は禁止する
- ⑨意見の違いについては、すり合わせて調整する

VIII リードマネジメントを活用すること

ここでは、大学生が友人同士やクラス活動、クラブ活動、ゼミ活動で、リーダー、キャプテン、主将などの立場になり、他の学生に働きかけて、協力してもらったり、多人数で協働する場合における、相手に対する関わり方（人のマネジメント）の方法としての、選択理論を使った「リードマネジメント（相手の内的行動選択を促す）」を、従来からある「ボスマネジメント（外的コントロールによって人を動かす）」と比べつつ説明する。

1 外的コントロールを使う「ボスマネジメント」⁴⁰

選択理論では、親や教員、会社の上司など上の立場の人が外的コントロール心理学のスタンスのもとで、地位や権限を背景に、子供、学生、部下に対して、行動を強制する、さらに、相手が思い通りに動かない場合は、批判、叱責、懲罰などの外的コントロールを使って、相手を押さえつけ、相手を恐れさせることで、相手を従わせようとするようなマネジメントのことをボスマネジメントと呼んでいる。

以下では、「教員と学生」を例にして、説明を行う。

⁴⁰ 記載にあたって William Glasser M.D (1990)「*The Quality School-Managing Students Without Coertion*」Harper Collins (= 1994, 柿谷正期訳「クォリティ・スクール」サイマル出版会 訳本 pp.19-20、pp.38-41、pp.59-74、pp.106-111、pp.175-210 を参考にした。)

教員は、外的コントロールを使ってボスマネジメントをすることで、学生がやる気を持って、スピーディで質の高い勉強を自発的にしてくれることを期待するが、学生は教員の期待通りに行動してくれないことが多い。選択理論ではそれは、教員の外的コントロールが、学生の欲求を阻害し、学生の緊張や恐れを生み、学生はその教員との関係を遠ざけようとするからであると考えられる。学生は、教員の強制に従って行動したとしても、拙速であったり、いやいやで、時間がかかって、レベルの低いことしかしない、創意工夫がない、ということになりがちである。

上記のようなボスマネジメントは、「私は外的コントロールによって相手の行動を変えることができる」というスタンスに立つものであり、その背後には、①人の行動は外側から動機付けられる、②外的コントロールによって相手を変えることができる、という「外的コントロール心理学」がある。ボスマネジメントのもとでは、学生は自分の上質世界から教員を外しがちであり、教員と学生の間で人間関係、信頼関係が構築されにくかったり、敵対関係が生まれやすい。学生に前向きで創造的になってもらうには、外的コントロールで学生を変えようとするボスマネジメントでは限界がある。

ボスマネジメントは強制や罰によって相手をすぐに従わせることができる即効性はあるが、相手の主体性を失わせてしまうことに大きな問題があり、本当の意味での問題解決あるいは長期的な観点からの問題解決になるかどうかは疑問があると指摘されている⁴¹。

2 相手の欲求充足を手伝い、内的行動選択を促す「リードマネジメント」⁴²

一方、教員によるリードマネジメントとは、学生自身が、自分の欲求と願望を満たしながら、教員の期待する成果を上げていくことを、教員が支援するという「学生の欲求充足を支援するマネジメント」であり、学生を内的に動機づける「相手の内的行動選択を促すマネジメント」の手法である。

その背後には、

「教員は学生を外的コントロールで変えることはできない」、「学生の行動を変えられるのはその学生自身だけである」、「教員がコントロールできるのは自分の行動だけである」というような選択理論の考え方がある。教員側が学生に対する見方や考え方、行為を変え、「学生との関係を良好にし、学生の欲求充足を手伝い、学生自身の効果的な内的行動選択を促すことで、教員が期待する行動を学生にとってもらえるようにするマネジメント」と

⁴¹ 前掲注 25 p.15

⁴² 記載にあたって前掲注 40 訳本 pp.46-56、pp.59-74、pp.78-82、pp.93-104、pp.106-111、pp.129-139、pp.144-148、pp.175-210、pp.217-230 を参考にした。

まとめられよう。

教員の期待する行動をしてもらおうとき、学生に気分よく行動してもらえるとその行動の質は高いものとなる。

リードマネジメントで大切なことは、マネージャー（ここでは教員）がはっきりしたビジョン（上質世界）を持ち、一緒に働く仲間（ここでは学生）とのビジョンの共有を心がけながら、共に基本的欲求を充足しあえる環境作りをすることである⁴³。

リードマネージャー（リードマネジメントをするマネージャーのことをいう。）は、自分が相手に期待している行動を、相手が自ら選択してくれるよう、「相手の内的動機づけを促す質問や言動」を行い、相手の内的コントロールに働きかけて行動を促す。「相手が、自分で行動を選択したと感じ、責任を意識している」ということでなければならない。

その際、相手の欲求充足に配慮し、相手の主体性と決定権を重視する。相手が実際にどう動くかは、原則的には相手が選択し、決定することである。そのため、リードマネージャーは、相手が協力してくれることを頼みとすることになる。

さらに、「学生の欲求充足の視点から見る」、「学生との人間関係を大切にする」、「学生の内的動機づけを促す」、「協力関係を築き、協力して問題解決に取り組む」、「上質（クオリティ）とは何かについて議論する」、「学生の意見やアイデアには意識して耳を傾ける」、「ともによりよい改善を行い、上質を目指していく」などの視点から対応する必要がある。

リードマネジメントが実践されるには、相手にとって「強制がない、恐れがない、批判がない場」であることが必要である。そのために、「場から強制をとり除く、恐れを取り除く、批判を取り除く」ということに努力が払われなければならない。

そのようなリードマネジメントの場では、リードマネージャーも相手も欲求が満たされ、それぞれが熱心に仕事に取り組み、研究、改善によるたえざる質の向上、上質の追及が目ざされることになる。

教員のリードマネジメントが機能すれば、クラス、ゼミ、クラブ等において、学生の行動の質や生産性が向上する、ということが期待できる。

リードマネジメントは、上記のようなスタンスや行動を実践することにより、基本的なものは可能であると考えられる。しかし、自分の言動で相手の欲求充足を手伝うとともに、相手の内的行動選択を促せるようになるためには、傾聴と質問により、相手が自分の願望を

⁴³ 前掲注 25 p.19

明確に把握し、自分の現在の行動や現状について気付き、願望と現実とのギャップを自己評価し、効果的な行動プランを立て、確実に行動を起こすことを支援できること、つまり、相手が上質世界を実現できるような支援ができる必要がある。そのような支援的なコミュニケーションができるようになるには、次章で述べるリアリティセラピーのカウンセリング手法（多彩な質問を駆使する）に習熟することが必要になると考える。

表4 リードマネジメントとボスマネジメントの比較

	リードマネジメントのスタンス (強制なしに動いてもらう)	ボスマネジメントのスタンス (強制と罰で動かす)
仕事の目的	「仕事の上質の追求」と「自分たちの欲求充足」 ・生産性の向上、高品質、高い成功率を旨とする ・仕事のやり方や成果の上質を追求する	(上から指示され、) 相手(部下)に指示した仕事の完了
動機づけ	相手の内発的動機付けを促す ・相手が自ら行動を内的選択する ・相手の欲求充足を気づかい、手伝う ・相手の欲求充足と上質追求の障害を取り除く	相手に対して外側から動機づける ・命令、強制、批判、罰、報酬等で動かす(アメとムチ) ・相手の欲求充足より、マネージャー自身の欲求充足に関心がある
仕事の進め方	① <u>相手を導く、相手に促す</u> ・強制、罰を使わない ・相手の主体性と選択を尊重する ・親切、礼儀、ユーモア、気づかいを重視する ・説得的な説明(相手の利益になる旨)に努める ・目標を明確にする ・「何が上質なのか」について話し合う ・信じて任せる、多くの裁量権を与える ・マネージャーはファシリテーターを務める ・マネージャーが率先して熱心に働く	① <u>相手の尻を叩く、相手を酷使する</u> ・命令と服従の関係 ・外的コントロールの致命的な7つの習慣を使う
	② <u>相手の協力を信じて頼みにする</u> ・相手からの意見やアドバイスを取り入れる ・協力、支援、サポートを求める ・相手と話し合いの場を積極的に持つ ・仕事の出来は自己評価してもらう ・仕事の質に対する本人の自己評価を重視する	② <u>権威を信じて、権威に頼る</u> ・自分のやり方を押し付ける ・相手の意見やアドバイスを聞こうとしない ・マネージャーが仕事の出来をチェックする
	③ <u>「私たち」という言葉を使う</u> ・友人として接する ・お互いに相手を上質世界に入れ合う	③ <u>「私」という言葉を使う</u>
	④ <u>相手や場に信頼と自信をはぐくむ</u> ・温かい、友好的な場づくりに努める ・批判しない、皮肉を言わない ・相手が欲求を満たせる環境作りに努める	④ <u>相手や場に恐れをつくりだす</u> ・相手や場が緊張し委縮する
	⑤ <u>仕事のやり方を相手に見せる</u> ・仕事の手本を示し、期待水準を知らせる	⑤ <u>仕事のやり方を相手に指示する</u>

	リードマネジメントのスタンス (強制なしに動いてもらう)	ボスマネジメントのスタンス (強制と罰で動かす)
仕事の 進め方	⑥相手の関心を高め、熱中を生み出す ・相手の能力や適性に気を配る ・相手のやる気を育てる ・相手の能力の全開を促す	⑥相手の嫌気、怒りや憤慨を引き起こす ・相手の嫌悪、不信を生み敵対関係になりやすい ・マネージャーが仕事の邪魔、障害物とみられる ・規律が悪化しやすい
	⑦誤りや間違いの修正に努める ・問題解決に焦点があてられる ・協力して問題解決にあたる ・ルールは最小限にする ・必要に応じてルールを一緒に作る	⑦相手の責任を問い、罰を与える ・ルール違反を罰する ・責任追及と罰することに焦点が当てられる
	⑧仕事をおもしろく、興味深いものにする ・達成の喜びを経験してもらうようにする ・上質を追及するため相手の意見を求める ・常によりよい方法を求めて改善に努める	⑧仕事を嫌で退屈なものにする

(注) 上記の表の①～⑧の左右の対比の言葉は、William Glasser M.D(1990)「*The Quality School-Managing Students Without Coertion*」Harper Collins (= 1994, 柿谷正期訳「クォリティ・スクール」サイマル出版会) 訳本 p.5 の「ボスとリーダー アポロ高校の実践から」の訳文と原文を参考にした。各欄は、訳本の pp.38-41, pp.46-56, pp.62-74, pp.78-81, pp.93-103, pp.106-111, pp.129-139, pp.144-148, pp.175-210, pp.217-230 を参考にした。

IX リアリティセラピーのカウンセリング手法を活用すること⁴⁴

1 リアリティセラピーとは

リアリティセラピーは、選択理論に基づくカウンセリングの手法であり、傾聴と共感の姿勢をベースとして、クライアント（カウンセリングを受ける人のことを本稿では「クライアント」という）との信頼関係を築き、質問を駆使して、クライアントの欲求充足を手伝い、効果的な内的行動選択を促し、上質世界が実現できるように支援する、というものである。

リアリティセラピーは、クライアントが「今の自分のリアリティ（現実）」において欲求が満たされていないときに、クライアントが行為や思考を変えることによってより良い行動を選択し、バランスのとれた欲求充足や願望の実現、人間関係の改善などを目指していくことを支援する。

⁴⁴ リアリティセラピーについては、グラッサーの著作のほか、Robert E. Wubbolding(1988)「*Using Reality Therapy*」Harper Perennial (= 1998, 柿谷正期訳「リアリティ・セラピーの理論と実践」アチーブメント出版)及びStephen Palmer 編著(2000)「*Introduction to Counselling and Psychology*」(= 2001, 島悟監訳「ガイドブック心理療法」日本評論社)を参考にした。

クライアントに対して、リアリティセラピーを行うということは、クライアントに、選択理論に則り、内的行動選択のサイクルにおける、「知覚のフィルターと自分が知覚した現実」、「自分の上質世界（願望の写真アルバム）」、「全行動の創造・整理収納システム」、「全行動の実行」などの領域を活用し、効果的な内的行動選択を促す、ということである。

まとめていえば、リアリティセラピーとは、カウンセラーとクライアントの信頼関係のもとで行われる「クライアントが欲求充足のために効果的に内的行動選択するのを支援する対話と質問の体系」であるといえよう。

このようなリアリティセラピーのカウンセリング手法は、カウンセリングだけでなく、コーチング、マネジメント、交渉の手法としても使われる。

2 リアリティセラピーの進め方

リアリティセラピーのカウンセラーは、クライアントに、自分自身が行動を変えることで、欲求の充足や願望の実現ができることに気づいてもらい、クライアントが選択理論による内的コントロールの生き方に移行していく支援をする。

選択理論では、人の悩みや問題のほとんどは、大切な人間関係が満足できないものであったり、関係が断たれていることが原因であると考えられる。そのため、リアリティセラピーは主として「クライアントの満たされていない大切な人間関係」に焦点を合わせる。また、クライアントの過去ではなく、今の「リアリティ（現実）」に焦点を当てる。

リアリティセラピーの主たるゴールはクライアントが大切な人間関係を回復したり、新たに構築できるようにすることである。そのためのスタートが、「クライアントとカウンセラーとの関係づくり」である。クライアントは温かい「カウンセラーとクライアントの関係」をモデルにして、大切な人との関係の回復を図っていくことが目指される。

クライアントの悩みとしては、感情や気分、心身の症状のことが多いが、選択理論ではクライアントが感情や気分、心身の症状を直接良い方向に変化させる（コントロールする）ことは難しいと考える。そこで、クライアントにとって変えやすい「行為」と「思考」に焦点を当て、クライアントがこれらを変えることで、間接的に感情や心身の症状を良い方向に変える（コントロールする）ことができるとする。

また、クライアントが、相手や状況に振り回されない自分になるために、「クライアントが変えられるもの（コントロールできるもの）」と「クライアントが変えられないもの（コントロールできないもの）」を見極め、「変えられるもの（行為・思考・願望・見方）」に焦点を合わせて、効果的な行動を選択する支援をする。

例えば、

- ・ 願望を実現可能なものに変える（上質世界を貼り替える）

- ・行動を変えてもらう
- ・現状や状況に対する、「見方・とらえ方」、「考え方」、「意味づけ」を変えたり、上げたりして、現状や状況を上手に受け入れられるようにする。

以上により、クライアントは、日々、自分の行動をセルフコントロールし、小さな成功を重ねながらセルフコントロールに習熟していくことが期待される。そして、小さな成功が自分自身を成長させていく同時に、やがて大きな成功につながっていく、ということが目ざされる。

3 WDEP モデル

リアリティセラピーを実践するためのモデルとしてWDEPモデルがある。WDEPモデルとは、「①願望の把握→②現状・現在の行動の把握→③願望と現状のギャップについての自己評価の促し→④行動プランの策定」というリアリティセラピーの基本的な手順を表したものである。

「W」、「D」、「E」、「P」は、それぞれ、「Wants（願望の明確化）」、「Doing（現在の行動の明確化）」、「Evaluation（自己評価）」、「Planning（プランの作成）」という各プロセスの頭文字である。

「Wants（願望の明確化）」のプロセスでは、クライアントがどういう自分でありたいのか、自分にとって何が大事なのか、何を手に入れたいと望んでいるのか、どういう風に生きていきたいのか、というような日常生活や人生における目標やゴール（これらがクライアントにとっての上質世界である）を明確にする支援をする。

人は、自分の上質世界が明確になれば、それを実現するための行動が取りやすくなり、エネルギーも高まる。だから、カウンセラーは、クライアントが上質世界を明確にできるように質問によって支援する。クライアントの上質世界が実現困難なものであったり、他者の欲求を阻害するものである場合には現実的で他者の欲求を阻害しないような上質世界に張り替える手伝いをする。

「Wants（願望の明確化）」のプロセスで、本人が実現したい願望を幅広く探ったのち、次の「Doing（現在の行動の明確化）」のプロセスで、現在の状況や現在とっている行動を明確にしてもらう。

そして、次の「Evaluation（自己評価）」のプロセスで、「あなたは、今のままやっていて願望が実現できると思いますか」という質問を投げかける。

この質問は、クライアントの「願望（上質世界）と現状とのギャップ」を自己評価してもらうステップである。選択理論では、人の行動は、上質世界と現実とのギャップ（＝効果的な欲求充足ができていない状況）を埋めるべく引き起こされると考える。悩みや問題

があるということは、改善のための効果的な行動がとれていないということであるので、この質問に対してクライアントは「いいえ」と答えるのが通常である。これにより、クライアント自身に今のままでは願望が実現できそうにないこと、自分が改善のための行動をとらなければならないことに気づいてもらい（自己評価）、続く「Planning（行動プランの作成）」のプロセスで具体的な行動計画を立ててもらうことになる。

なお、このWDEPの順序は厳格なものではない。リアリティセラピーでは、カウンセラーは型にとらわれてはならないと考えられており、カウンセリングにおいて創造性を発揮することが求められている。

4 「個人による選択理論の実践」とリアリティセラピーとの関係

リアリティセラピーを自分自身を相手にして行う場合には、セルフカウンセリングということになるが、むしろ、それは、「個人による内的行動選択そのもの」と言えよう。つまり、「リアリティセラピーの対話と質問の体系」を自分のために使う場合、それは内的行動選択のサイクルを回す「自己対話」として機能するということである。

逆に言えば、選択理論の実践者である本人が、自分に対して行っている自己対話や質問を他者に投げかければ、リアリティセラピーになるといえよう。

そして、リアリティセラピーのロールプレイ練習を通じて質問技法に習熟することによって、「選択理論的コミュニケーションシステム」の活用をさらに高度化することができよう。

X 結びに -本稿の目ざす大学生像-

本稿は、個人としての大学生が良好な人間関係を築けるとともに、自分に自信が持て、より多くの自由を楽しむことができ、クラスやゼミにおいて一員意識が持てて自分の居場所があると感じられ、安心して過ごせる、その一方で、他者や環境、過去の出来事に振り回されない、また、自分の欲求充足のために他人を振り回さない、そして、自分の願望と他者の願望に違いがあるときは、相互調整しながら、協力し合ってお互いの願望を実現していくことができる、というような大学生像を目ざすものである。

そして、大学生にとって、選択理論を学んで実践することは、勉学、交友、クラス、ゼミ、クラブ活動、就職活動、社会人としての生活、また、これらと並行して営まれる家庭生活において役立つであろう。他者や自分を取り巻く環境、状況からの外的コントロールにも打たれ強くなるので、メンタルヘルス対策にもなる。選択理論を身に付けた大学生は、

よりよく社会に適応し、社会の役に立ち、貢献でき、幸せな人生が送れる可能性が高くなるだろう。

次のグラッサーの言葉を紹介して、本稿を締めくくることとしたい。

「外的コントロールを止め、選択理論を使うことで、失うことは何もない、むしろ得るところが大きい」⁴⁵

「外的コントロールから選択理論への移行は一夜のうちに起きることではない。(略)。選択理論は新しい生き方であるため、忍耐強く取り組むことだ。致命的習慣を使ってしまったら、謝ればよい」⁴⁶

「選択理論を使って自らを助け、他人も助ける。自分のために選択理論を使う、そして他の人のためにも使う。(略)人々が自分自身を助け、お互いに助け合うことを学ぶこと、それが私の望むところです。(略)もし、納得がいったのなら、選択理論を使って実践してほしいと思います。けれども、するかしないか、どのようにするかはあなた方次第です」⁴⁷

「人生の舵取りは自分自身でしなければならない」⁴⁸

⁴⁵ 前掲注 6 訳本 p.249

⁴⁶ 前掲注 18 訳本 p.338

⁴⁷ 前掲注 18 訳本 p.324

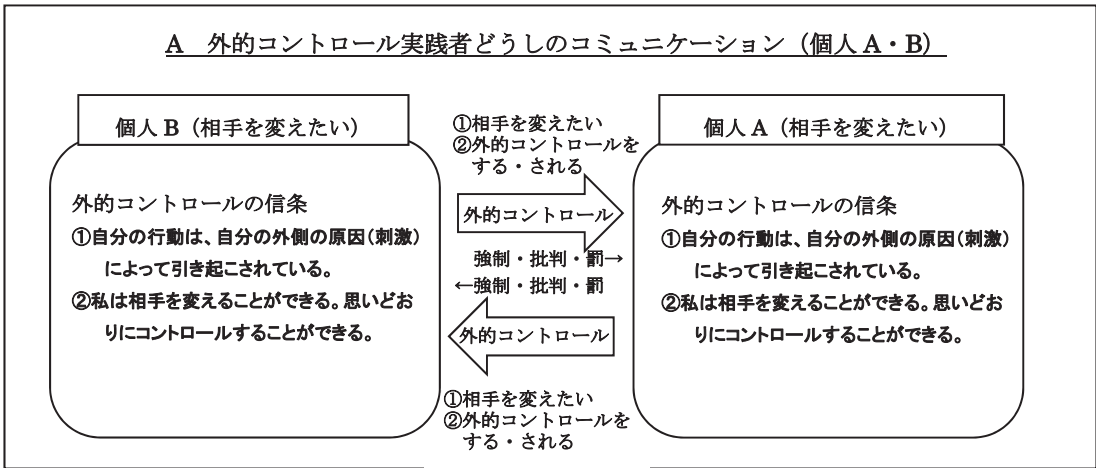
⁴⁸ 前掲注 18 訳本 p.352

参考資料 1 外的コントロール実践者と選択理論実践者の対話パターン

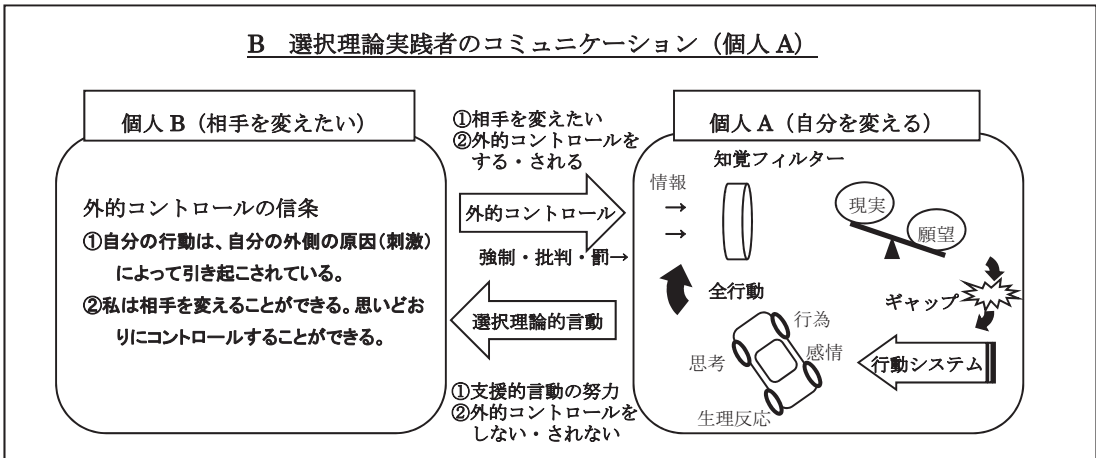
本稿は、ありがちなA図の状態から、一方が「選択理論的なコミュニケーションシステム」を使うことでB図の状態が実現することを目ざすものである。

さらに相手も選択理論を身につければ、C図の状態となる。互いに外的コントロールで相手を傷つけず合わず、良好な人間関係を保つことが出来、相手の欲求を阻害しない限りで、自分の行動の自由を追求しやすくなる。一方、お互いの願望が衝突する場合には、それぞれ「自分ができる妥協」を進んで行うことで、調整や合意形成の努力をすることになる。しかしながら、どちらか一方、あるいは双方が自分の考え方をどうしても優先したいとする場合には、双方の主体性と行動の選択権を認め合い、関係を解消してそれぞれの道を歩むということも選択肢となろう。

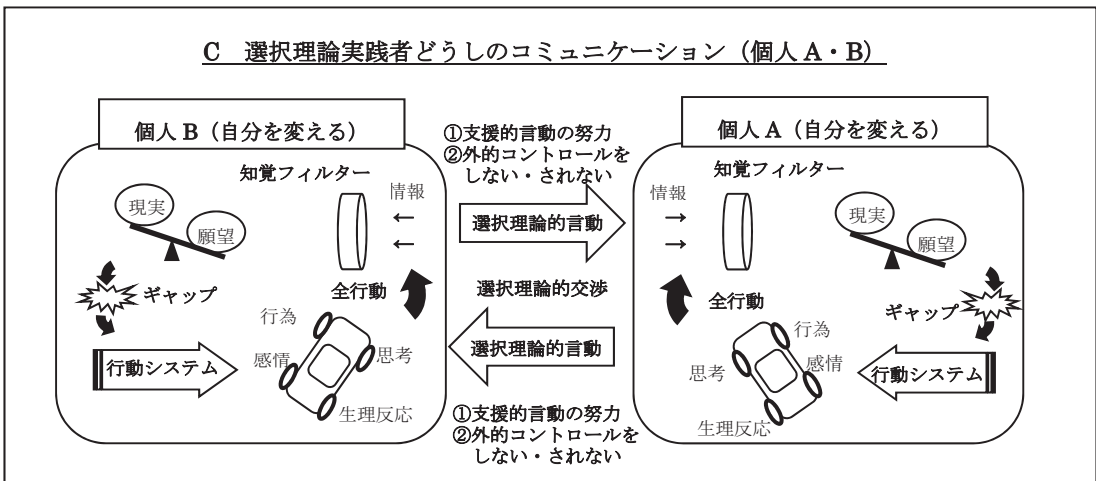
A 外的コントロール実践者どうしのコミュニケーション（個人A・B）



B 選択理論実践者のコミュニケーション（個人A）



C 選択理論実践者どうしのコミュニケーション（個人A・B）



参考資料2 選択理論実践者の知恵（選択理論の言葉使いのスタンス）

選択理論の基本的な考え方

- ・人はそれぞれ、自分の考えも行動も自分で選択している。そして、常に選択できる。
- ・自分が行動したのは、だれかのせいではない。自分がその行動を選択したのである。
- ・人は内側から変わるのであり、相手を外側から変えることはできない。
- ・他人と過去は変えられないが、自分と未来は変えられる。
- ・選択理論は、大切な人と仲よくしながら、自分の願いも大切にする方法である。
- ・過去には戻れず、未来はまだなので、今ここ（現実世界）でしか基本的欲求は満たせない。
- ・選択理論は「過去」に固執せず、「未来」に希望や夢を描きながら、「現在」に焦点を当てる。
- ・身近で大切な人との良好な人間関係が生きるエネルギーになる。
- ・選択理論は、毎日の取り組みにかかっている。人生は自分の選択が創っていく。
- ・人を変えようとするとうまくいかない。変えられるのは自分だけと考えとうまくいく。

基本的欲求と行動

- ・人は基本的欲求が満たされていると、良い気分を味わえる。満たされていないと、不快で、問題を抱えがちになる。
- ・人は、良い気分を繰り返し感じようとして、そして、悪い気分を避けようとして行動する。
- ・人は基本的欲求が満たされないと何かせずついにいられない気持ちになる。
- ・相手を認め、支援し、応援し、信頼する。
- ・満たされていない欲求を意識して満たすことで、気分がよくなり、ゆとりが生まれ、やる気がわく。
- ・感情と生理反応は、快、不快を伝えることで、基本的欲求が満たされているかどうかを教えてくれる。
- ・いらいらしたり、落ち込んだとき、「どの欲求が満たされていないのか」を考えると気持ちが整理できる。

上質世界

- ・人の脳には上質世界（願望の写真アルバム）がある。そこには「自分の人生をより上質にしてくれると思う人、物、状況、信条など」のイメージ写真が貼り付けられている。
- ・人は自分が欲しいイメージ写真を描き、それを現実の世界で手にするために行動している。
- ・上質世界は、行動の動機であり、やる気の源である。

基本的欲求と人間関係

- ・基本的欲求のほとんどは、身近で大切な人との「良い人間関係」の中で満たされる。
- ・一人ですべての基本的欲求を満たすことは難しい。
- ・人は人間関係がよくなると、自己肯定感が高まる。
- ・良い人間関係を持つことが幸せの秘訣。人間関係を大切にしないと、幸せになれない。
- ・基本的欲求の充足と良好な人間関係は、分けて考えることはできない。

人には「幸せになる責任」がある

- ・人は、他人の欲求充足の邪魔をしないで、自分の欲求を満たす責任がある。
- ・自分の欲求を満たして気分よく過ごすことは、自分のためであり、周りの人のためである。
- ・大人も子供も幸せを感じていれば、人をいじめたり、自分を傷つけたりしない。
- ・自分が幸せになることが、身近な人に対して最善で最大の貢献となる。

自ら変わる決心をする、自分の行動に責任を持つ

- ・自分が変わる決心をしないと変わらない、変われない。
- ・「自分は幸せだ」と自分が思わない限り、幸せにはなれない。
- ・願望を実現するためには、それなりの行動をする必要がある。
- ・相手のせい、環境のせい、過去のせいと言い訳をしているかぎり、変化は望めない。
- ・他人、環境、過去がどうであれ、自分の行動は自分が選択できると考えれば変わることができる。

願望の実現と欲求充足に効果的な行動を考える

- ・自分はどうなりたいのかを具体的に描くと実現する可能性が高くなる。
- ・実現したいという思いを強く持ち、必要な行動を続ける。

自分の気分をよくし、元気になるには

- ・夢や願望をありありと上質世界に描いていると、それだけで気分がよくなる
- ・自分の上質世界にあるものを明確にし、大切にすることで、自信が持て自分が好きになる。
- ・自分にとって価値があることを目指していると、小さなことは気にならなくなる。
- ・口ぐせの言葉がその人の人生を創る。プラスの言葉を口ぐせにすると物事が好転する。
- ・過去のせい、人のせい、環境のせいにしてしまうと、口から出るのは不平、不満ばかりである。

見方を変えてみる（リフレーミング）

- ・これまでと違う見方、考え方や行動を選択することで解決のきっかけがつかみやすくなる
- ・行為、ものの見方、考え方を変えることで、問題を解決し困難を乗り越えられる。
- ・幸せに生きられる人は、物事をプラスに捉える見方を身に付けている。
- ・見方を変えることで、マイナスの状況をプラスに見ることができる。
- ・自分は自分、人は人、比較は不幸の始まり。
- ・すでに手にしている幸せに気づき、「足るを知る」ことが幸福を呼ぶ。

コントロールできないこと、できることを見分ける

- ・よくない気分は、行為、ものの見方、考え方を変えることでコントロールできる。
- ・相手や環境、過去の出来事に振り回されない（外的コントロールされない）ようにする。
- ・どうしたいのか、どうなりたいたのかに焦点を当てるのが問題解決につながる。
- ・相手がどうであれ、自分が今、この状況でできる（コントロールできる）ことをする。
- ・上質世界の写真は自分で出し入れできる。
- ・現実を「まあいいか」と受け止めて、自分の上質世界を貼りかえる（期待度を下げる）。

外的コントロールは人間関係を遠ざける

- ・人は誰も、自分を批判する人の近くにいたいと思わない。よい人間関係の秘訣は、お互いの中で批判をゼロにすることである。
- ・相手を自分の思い通りにしよう（外的コントロールしよう）とすると、言い合いになって、相手の気持ちが離れ、人間関係が壊れる。
- ・相手を変えようとするほど、相手が離れ、自分もストレスを感じる。

家庭、学校、職場の雰囲気（人間関係）をよくする

- ・「ありがとう」、「助かっている」と言いあえば、雰囲気も人間関係もよくなる。
- ・相手の話をよく聞いて、いいところを見つけて、プラスの言葉で伝えあう。
- ・相手の上質世界を知ることは、よい人間関係を築く上で大切である。
- ・相手と仲良くなるには、自分を相手の上質世界に入れてもらう
- ・上質世界（願望）を語り合うとき、人は笑顔になり、関係が近づく。
- ・上質世界（どうなりたいか、好きなこと、楽しいこと）に焦点を当てた会話を心がける。
- ・人間関係のよい人の話は受け入れやすい、よくない人の話は受け入れにくい。
- ・人間関係がよい人は自分の話を聞いてくれる、よくない人は聞いてくれない。
- ・困難な状況は、思いやりや感謝の気持ちを伝えあって、一緒に乗り越える。
- ・相手を認め、支援し、応援し、信頼する。

人間関係を近づけるために

- ・「人が離れていく行動」をやめ、「人と仲良くなれる行動」を実践する。
- ・今しようとしていることを、相手との関係が近づくならする。相手との関係が遠ざかるならやめる。

選択理論的な交渉（ウィンウィンを目指して）

- ・自分は正しい、相手は間違っていると考えず、お互いの上質世界が違うと考える。
- ・自分と相手の上質世界を理解する。基本的欲求の違いを認める。そうすれば、違いを受け入れやすくなる。
- ・意見が違うときは冷静に話し合う。相手の話をよく聞いて、自分の意見は穏やかに伝える。
- ・まず、相手の上質世界をじっくり聞く。そして、自分の上質世界（願望）を穏やかに伝える。
- ・今の状況で、お互いの欲求充足を図るために、自分に何ができるだろうかと考える。
- ・意見の違いは冷静に話し合って調整し、自分にできる妥協を進んでする。
- ・自分の行動を相手はどう思うかは相手の選択である。自分なりに誠実に接すればいい。

(注) 上記資料の作成にあたっては、下記の文献を参考にした。

- 柿谷寿美江 (2003) 「幸せを育む素敵な人間関係」クオリティ・コミュニティをめざす会
愛媛県選択理論研究会 (2012) 「実践！幸せを育む素敵な人間関係」クオリティ・コミュニティ
をめざす会
愛媛県選択理論研究会 (2014) 「ラジオ！幸せを育む素敵な人間関係」クオリティ・コミュニティ
をめざす会

<引用文献>

- William Glasser M.D(1990)「*The Quality School-Managing Students Without Coertion*」
Harper Collins (=1994, 柿谷正期訳「クオリティ・スクール」サイマル出版会)
- William Glasser M.D(1998)「*Choice Theory A New Psychology of Personal Freedom*」
Harper Collins (=2000, 柿谷正期訳「グラッサー博士の選択理論」アチーブメント出版)
- William Glasser M.D(2000)「*Reality Therapy in Action*」Harper Collins (=2000, 柿谷正期・
柿谷寿美江訳「15人が選んだ幸せの道」アチーブメント出版)
- Jim Roy(2014)「*WILLIAM GLASSER A Champion of Choice*」ZEIG,TUCKER &
THEISEN,Inc. (=2015, 柿谷正期監訳「ウィリアム・グラッサー ～選択理論への歩み
～」アチーブメント出版)
- William Glasser M.D(2003)「*Warning: Psychiatry Can Be Hazardous To Your Mental
Health*」Harper Collins (=2004, 柿谷正期・佐藤敬共訳「警告！」アチーブメント出版)
- William Glasser M.D(2011)「*Take Charge of Your Life*」iUniverse (=2016, 柿谷正期監訳
「テイクチャージ 選択理論で人生の舵を取る」アチーブメント出版)
- 磯部隆 (2006)「選択理論の特質と課題に関する論考 -選択理論とコーチングのシステム
の比較・考察-」(選択理論心理学研究第9巻第1号 2006年 p15)
- 磯部隆 (2007)「選択理論心理学の思想と理論と技法に関する論考 -個人心理学のシステ
ムとの比較・考察-」(選択理論心理学研究第10巻第1号 2007年 p25)
- 澤田正 (2016)「グラッサー『選択理論心理学』の概要と意義について -大学生の『行動
のセルフコントロールと人間関係づくり』の視点から-」兵庫県立大学「商大論集」第
68巻第1号 平成28年9月
- 須山康男 (1996)「リードマネジメントによるリアリティセラピー 職場への活用方法」(現
実療法研究第3巻第1号 1996年)
- 須山康男 (2001)「自己評価への取り組み-考察及び職場での活用法-」(現実療法研究第6
巻第1号 2001年)
- 愛媛県選択理論研究会 (2012)「実践！幸せを育む素敵な人間関係」クオリティ・コミュ
ニティをめざす会

<参考文献>

- Robert E. Wubbolding(1988)「*Using Reality Therapy*」Harper Perennial (=1998, 柿谷正期訳「リアリティ・セラピーの理論と実践」アチーブメント出版)
- Stephen Palmer 編著 (2000)「*Introduction to Counselling and Psychology*」(=2001, 島悟監訳「ガイドブック心理療法」日本評論社)
- 澤田正 (2016)「選択理論に基づくコーチングのためのマイカーモデル -個人の統合的なコーチングモデルの提案-」兵庫県立大学「商大論集」第67巻第3号 平成28年2月
- 柿谷正期・井上千代 (2011)「選択理論を学校に-クオリティスクールの実現に向けて-」ほんの森出版
- 柿谷寿美江 (2003)「幸せを育む素敵な人間関係」クオリティ・コミュニティをめざす会
- 愛媛県選択理論研究会 (2014)「ラジオ！幸せを育む素敵な人間関係」クオリティ・コミュニティをめざす会
- 近藤千恵 (1995)「人間関係を育てるものの言い方」大和書房