

選択理論心理学によるライフマネジメントと質問トーク

—自分の主体性を取り戻し、より自由に生きて、良好な人間関係を作る—

澤 田 正

目次

はじめに—選択理論心理学で幸せのライフマネジメントができる

- I 選択理論の「人の幸せと不幸」についての考え方
- II 選択理論の「二つの基本原理」と「個人の三つの責任」
- III 選択理論によるライフマネジメント
- IV 選択理論の歴史と活用領域
- V 選択理論モデルによる行動の内的コントロール
- VI 選択理論モデルを動かすWDEPの質問トークと練習方法
- VII 選択理論によるカウンセリングの意義と概要
- VIII カウンセリングの基本的な技法
- IX ウィンウィン交渉をする
- X 人をリードマネジメントする

終わりに—選択理論で自分を育て、人を手助けする

はじめに—選択理論心理学で幸せのライフマネジメントができる

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「人間関係を重視するセルフコントロールの心理学」「人をコントロールせず、人や環境に振り回されない生き方の心理学」である。私たちが自分の行動に責任を持ち、主体的に行動を選択して、欲求充足をし、良好な人間関係を維持して、より自由で幸せな生き方ができることを目指している¹。

選択理論は、人の行動がどのように引き起こされるのか、人が行動をどのように選んでいるのか、について説明する。選択理論を学ぶと、効果的に欲求充足して気分がよくなり、幸せになれる行動の選び方がわかる。また、欲求を阻害し、よくない気分を招く行動を選

¹ 澤田正（2016）p.1（本稿の引用文献名は本稿末に掲載している）

ばないようにできる。

選択理論は、「人の行動はどのように内的に動機づけられるのか」についての理論モデルを持っている。本稿ではこのモデルを「内的知覚-行動の内的動機付けシステム」又は「選択理論モデル」という²。その概要は、

- ①人の行動はその人自身が内的にコントロールして選択している、
- ②人は5つの基本的欲求（愛所属、力、自由、楽しみ、生存）³を持っており、人の行動は基本的欲求を満たすために内的に動機付けられる、
- ③基本的欲求を満たすさまざまな願望のイメージ写真が脳内の上質世界と呼ばれる所に貯えられている、
- ④人の行動は本人が知覚した「願望」と「現実」とのギャップを埋めて基本的欲求を満たすために起こされる、
- ⑤人の脳は「内的知覚-行動の内的動機付けシステム」として機能している、というものである。

そして、私たちが選択理論を生活で実践しようとするとき、自分に対して、例えば次のような質問を問いかけることが大きな役割を果たす。

・私は今、何が得たいのだろうか、何がどうなればよいと思っているのだろうか

・私は今、この人間関係がどうなればよいと思っているのだろうか

・今とろうとしている行動は、相手との関係を近づけるだろうか、遠ざけるだろうか

このような質問を自分に問いかけて、答えを考え、今ここで効果的な行動を選んでいく、というのが「選択理論を実践する」ということである。本稿では、このような質問と応答のことを「選択理論の質問トーク」又は「選択理論トーク」「質問トーク」ということとする。

ところで、上記の質問トークであるが、質問の主語を「あなたは」に替えて、相手に対して問いかけると、選択理論を知らない相手が選択理論を実践する（内的コントロールを実践する）手助けができる。この手助けを本格的に行えば、それが選択理論によるカウンセリング（相手が悩みを解決するのを手助けする）であり、コーチング（相手がゴールを達成するのを手助けする）となる。このように選択理論の質問トークを使うことで、自分が選択理論を実践することもできるし、相手が選択理論を使う手助けもできる。

選択理論を使って、より自由な生き方をして、良好な人間関係を持ち、幸せ感を感じる生活をおくる（本稿ではこれらを「選択理論によるライフマネジメント」と考える）ため

² 「内的知覚-行動の内的動機付けシステム」「選択理論モデル」は筆者の用語である（V参照）。

³ 基本的欲求については「V4」で説明する。

には、選択理論の考え方と、選択理論モデルを学ぶだけでなく、質問トークを使いこなす必要がある。そして、質問トークの最適な練習方法が、選択理論によるカウンセリング（「リアリティセラピー」と呼ばれる。脚注35参照）のロールプレイ練習（カウンセラー役とクライアント役を演じる）である。

本稿は、「自分と自分の身の回りで選択理論を実践する」という視点で、初心者が選択理論の考え方、選択理論モデル、質問トーク、カウンセリングとロールプレイ練習、さらには、選択理論による人のマネジメント（「リードマネジメント」と呼ばれる）や交渉について、概要をまとめたものである。本稿の内容を実践すれば、それが「選択理論によるライフマネジメント」となる。

ところで、グラッサーは、専門家の心理学ではなく、一般の人が理解でき、実践できて効果を上げられる心理学を旨とした⁴。本稿も同様に、一般の人が選択理論を自分と身の回りで活用できるように、エッセンスをわかりやすく、体系的にまとめることを優先した。そのため、選択理論関係の書籍の説明や用語使いとは異なる、筆者の独自の表現を図解を含め、複数の箇所で使用している。

また、本稿では、人間関係を「自分と相手」で代表させて説明する。人間関係の最小単位は「自分と相手」である。「自分」はあなたのことであり、「相手」はあなたが相対している夫、妻、子、親、兄弟、友人、職場の上司、部下、同僚、学校の先生、同級生など、身近な大切な人々を念頭に置く。また、複数の人との人間関係は「自分と相手の関係」の集合であると考ええる。

筆者としては、グラッサーの考え方を誤りなく伝達することが最大の責務であると考えている。本稿では、グラッサーの著作をはじめ、複数の選択理論の書籍（原本、翻訳を含む）の内容を筋道立てて考えれば、要するにこうだろうという筆者の現時点での理解をまとめたものである。誤解もあるかもしれないが、ご指摘いただければ今後の参考としたい。

I 選択理論の「人の幸せと不幸」についての考え方

1 人や環境に振り回される不幸、人を振り回す不幸

(1) 人や環境に振り回される不幸

私たちは他者との間で問題が生じたとき、「相手に原因がある、相手に責任がある」「自分には責任はない」という他責思考をしがちである。自分のことをみじめだという人の多くは、不幸の原因として他人を責める。責める相手は、恋人、妻、夫、元の配偶者、

⁴ ジム・ロイ（2015）pp.281-283, p.488,543（「ジム・ロイ（2015）」は以下（2015）とのみ表記する）

子供、親、教師、学生、職場の上司、同僚などである⁵。「自分が現在の状況にあるのは、他者や環境、過去の出来事に原因があるのだから、自分には責任がない」というような「不幸の原因を自分の外に求める傾向」は大なり小なり多くの人が持っている。

しかし、「相手が悪い、環境が悪い」と不満や愚痴を言い続け、「自分は悪くない」と自らは行動せず、その状態を続けているといつまでも改善せず、幸せ感を感じられない。このようなことがここでいう「人や環境に振り回される不幸」である。

(2) 人を振り回す不幸

私たちの多くがこれまで常識的な考え方として、「親は子を、教師は学生を、上司は部下を、指示や命令、強制によって、自分が望ましいと思う方向に変えることができる」、つまり、「自分は相手を思いどおりにコントロールする（変える）ことができる」と考えてきた。その背後には、「私は正しい、相手は間違っている。だから私の思う通りに相手を変えるのは当然である」という信条がある⁶。そして、相手を自分の思うように行動させるために、「批判する、責める、文句を言う、ガミガミ言う、脅す、罰を与える、(思い通りにしようと)ほうびで釣る」などの行為を当たり前のように行っている。特に自分が所有意識を持ちやすい相手（配偶者、子、部下、学生）に対してこのようなコントロールの行動を行いがちである。そして、多くの人は、相手に思い通りに動いてもらうためには、強制したり、コントロールするという方法しか思いつかない⁷。それでも相手が変わらない場合は、さらに強制や批判を強め、罰を与えることで動かそうとする。相手が思うように変わってくれないと、私たちは不満、怒り、不自由、不安を感じる。また、相手を批判し強制することに罪悪感も感じる。

一方、相手をコントロールしようとする行動は、相手の欲求を阻害する可能性が高い。相手は「この人は私をコントロールしようとしている」と感じ、力の欲求や自由の欲求などが阻害され、不自由や不満、不安を感じる。そして、反発したり、無視したり、あるいは、逃げる、がまんする、距離を置く、など心理的、物理的に関係を遠ざける方向で行動する。言うことをきかせようとして、さらにコントロールを強めると、相手の基本的欲求はますます阻害され、より遠ざかろうとする。ひどくなると敵対関係になる。また、行動を強制すると、相手は委縮しがちとなる。人は脅迫や強制のもとでは萎縮したり、緊張してうまく行動できない。

このように、相手を思い通りにコントロールしようと思っても、短期的にはともかく、

5 グラッサー (2000a) p.19 (「グラッサー (2000a)」は以下 (2000a) とのみ表記する。他のグラッサーの著作も同様)

6 (2000a) pp.38-39

7 (2000a) p.23

相手がずっと自分の思い通りに行動してくれる可能性は低い。

相手が自分を遠ざけると、自分の欲求は満たされず、不満、不自由、相手を失う喪失感が大きくなる。一方、相手の方もコントロールを逃れるために関係を遠ざけると、愛所属の欲求や力の欲求を満たしあえる対象を失うことになるので、やはり、欲求が阻害され、喪失感や無力感、落ち込みなどを感じることになる。

このようにコントロールをする方もされる方も被害者意識から来る怒り、不自由、不満や、加害者意識から来る罪悪感などに悩むことになる。相手を思い通りにコントロールしようとすることで相手を苦しませ、自分も苦しみ、ともに不幸になる。このようなことが「人を振り回す（コントロールする）不幸」である⁸。

2 お互いに相手をコントロールしようとするのが人間関係を悪化させてきた

1で述べたように、不幸でみじめだと感じている人の多くが、対人関係において、相手をコントロールしようとしたり、されたりしている。人間関係の悩みは、「相手を変えたいが、思うように変わってくれない」ところから生じる。いやがる相手を無理やり変えようとしてもうまくいかない。指示や命令を受けて行動させられる相手もしんどいが、自分の方も、思うように変わってくれない相手に振り回されてしんどい。そして、人間関係が悪化・断絶する方向に行く⁹。

選択理論は、人の長期間続く心理的な悩みのほとんどは、このような相手をコントロールする行動が、不自由や不満、不安による欲求阻害を引き起こすことが原因であると考えられる¹⁰。これまでの人間の歴史で、相手をコントロールしたり、相手からコントロールされたりすることで、膨大な数の不幸が生み出されてきた。しかし、ほとんどの人がこのことに気づいていない¹¹。私たちは大切な人間関係の悪化・断絶を防止するためには、人をコントロールすることをやめなければならない。私たちが他者をコントロールできると思っているかぎり、あるいは逆に他者は自分をコントロールできると思っているかぎり、不幸はなくなる¹²。

3 幸せには現時点での基本的欲求の充足と「満足できる人間関係」が必要

今日、多くの人が、家庭、学校、職場で、不快、不自由、不満足な生き方を強いられている。選択理論では、人が不幸なのは、現在、「満足する人間関係」を持っていないからである、

⁸ (2000a) p.24-27

⁹ 澤田 (2016) p.125

¹⁰ (2000a) p.529

¹¹ (2000a) pp.22-23

¹² (2000a) p.35

心理的な問題の全部又は一部は人間関係が原因であると考ええる。また、私たちが「満足できる人間関係」が持てないのは、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、と考える¹³。互いに相手をコントロールしようとするればするほど、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。

「愛所属の欲求」は、人にとって最も重要な基本的欲求である。私たちの基本的欲求のほとんどは、身近で重要な人との満足できる関係（夫婦関係、親子関係、教師と学生との関係、上司と部下の関係等）の中で満たされる。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、「この人から自分は認められている」と感じるができるので、「力の欲求」も満たされる。また、互いに尊重しあい、強制しあわなくなるので、のびのびとして、「自由の欲求」も満たされる。互いに共通の興味を持って楽しく過ごせると、「楽しみの欲求」も満たせる¹⁴。

逆に、人間関係の悪化・断絶は、愛所属、力、自由の欲求などを阻害し、問題行動や神経症、精神的な症状（脳の機能障害から来るものは除く）を引き起こす原因となる。選択理論では気分の落ち込み、問題行動や心身の症状等をその人が選択する行動であると考え¹⁵。

私たちが病気でも、貧乏でもなく、高齢でもなければ、私たちに生じる問題行動（暴力、犯罪、幼児虐待、配偶者虐待、アルコール依存、薬物依存、早すぎるセックス、愛のないセックスの増加、情緒的問題など）は、不満足な人間関係に起因している¹⁶。セラピーに来る人のほとんどすべてが誰かをコントロールしようとしたり、誰かからコントロールされたりして、その結果苦しんでいる¹⁷。

以上のように、大切な人との良好な人間関係ができていることが、基本的欲求を満たすために不可欠である。「夫婦の関係」「親子の関係」「教師と学生との関係」「上司と部下の関係」などはほとんどが自分の半径5m以内の人間関係である。これらの人間関係が良好になれば、人生の多くの問題が改善されよう。

13 (2004) p.216 (2016) p.232

14 愛媛県選択理論研究会 (2012) pp.15-16 (2016) pp.235-239

15 (2000b) p.17

16 (2000a) pp.88-98

17 (2000b) p.20

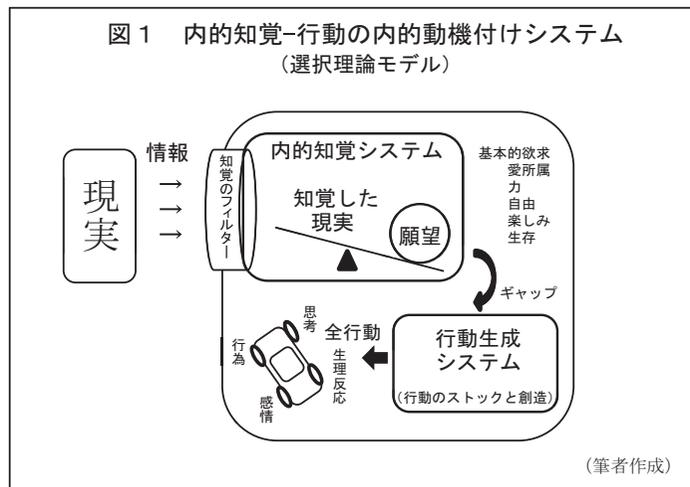
II 選択理論の「二つの基本原理」と「個人の三つの責任」¹⁸

1 内的コントロール心理学としての選択理論と選択理論モデル

選択理論は人の行動について、「人は今ここで満たされていない基本的欲求を満たすために行動を起こす」という行動の内的コントロールの考え方を採用している¹⁹。人は誰でも5つの基本的欲求（「愛所属の欲求」「力の欲求」「自由の欲求」「楽しみの欲求」「生存の欲求」）を持っており、人の行動はこれらの基本的欲求を満たすために引き起こされると考える。人の脳は次の図1²⁰のような「内的知覚-行動の内的動機付けシステム」として機能している（V2を参照）。

また、人の悩みの原因は「現時点で基本的欲求が満たされていないこと」にあり、解決は「満たされていない基本的欲求が満たされること」であると考えられる。

心身の症状や問題行動は欲求が満たされていない状況に対処するために、その人なりに選んでいる「その時点での最善（精一杯）の行動」²¹であると考えられるが、悩んでいる人は今この時点で、これまでよりも、より効果的に欲求を満たすことができる行動をとることで、悩みが解決したり、心身の症状が改善していくと考える²²。



18 IIにおける「二つの基本原理」と「個人の3つの責任」による説明は筆者の工夫によるものである。

19 (2015) pp.319-322

20 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たものである。なお、「内的知覚-行動の内的動機付けシステム」「選択理論モデル」「内的知覚システム」「行動生成システム」は筆者の用語である。

21 (2000a) p.55, pp.139-142, p.325, (2015) p.321, 350

22 (2016) pp.275-276

2 選択理論の「二つの基本原理」

欲求を上手に満たす人は、人生の多くを自由に生きられて、人間関係も良く、メンタルヘルスも良好である。一方、欲求の満たし方が下手な人は、不自由で、人間関係にも苦勞し、ストレスも多く、よくない気分で過ごす。ほとんどの人は、この中間で、よいときとよくないときを行ったり来たりしている。では選択理論はどうすればよいと説くのであろうか。ここでは、筆者が選択理論の二つの重要な基本原理と考えるものを説明する。

(1) 基本原理 1 人は自分の行動を内的コントロールしている

選択理論では「人は自分の行動を内的にコントロールしており、他者や環境、過去の出来事などが自分をコントロールしているのではない」「私たちは自分の行動を自分で選択している」と考える²³。

そして、外から自分に入ってくるものは「情報」であり、「情報」をどう知覚して対応行動を選択するかはその人が自由に選択できる²⁴。

たとえば、腹が立つ相手の言動も「情報」に過ぎない。それに対して、気分を損ねたり、怒ったり、無視したりするのも、自分の選択であって、相手の言動がそうさせているわけではない。自分がそれに対して「落ち込みを選択している」「怒りを選択している」「憂うつを選択している」のだから、別のよりよい行動も選択できる。過去のトラウマ体験ですら、自分がその犠牲になる選択をしない限り、犠牲になったままにはならないと考える²⁵。

自分を不幸だと感じる人の多くは、「自分の不幸の原因は、自分ではなく、他者や環境、出来事など自分の外側にある。私はかわいそうな被害者なのだ」と考える。そして、他者を批判し、責め、環境や過去の出来事に対して不平や文句を言う。

それに対して、選択理論は、「自分の不幸は他者や環境、過去の出来事などのせいではない。今この時点で、自分の基本的欲求が満たされておらず、願望が実現できていないから不幸と感じるのだ。自分がこれから将来に向けてどうなりたいのか、何を徳たいのかを考え、それらの願望を実現していけば、基本的欲求が満たされ、幸せを感じられる」と説く。「相手や環境、過去の出来事など自分の外側のものによって振り回されるな。自分の内的コントロールを常に意識せよ」「自分のさまざまな願望を明確にして、願望の実現に向かって行動を内的コントロールすることに努力を集中せよ」ということ

²³ (2016) p.20

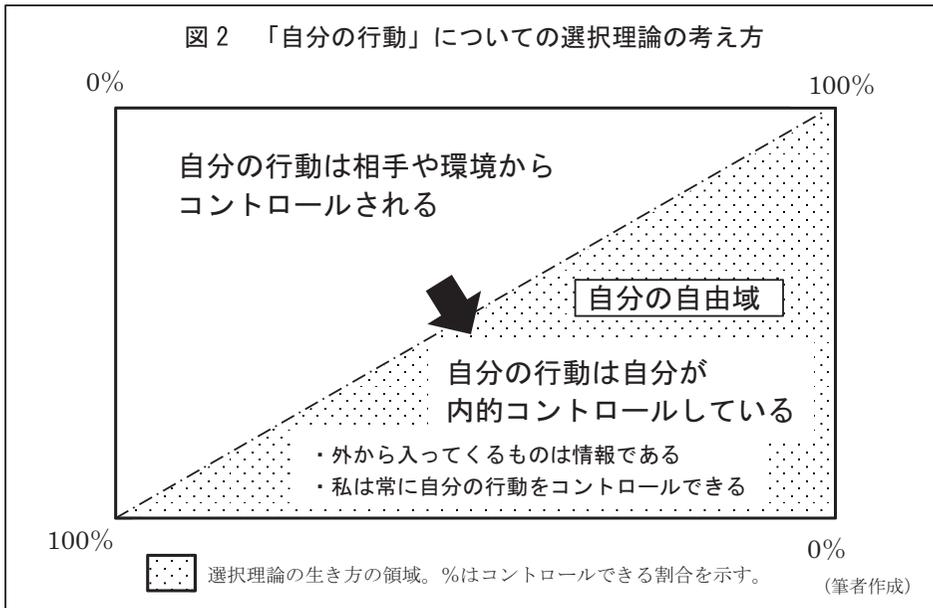
²⁴ (2000a) p.549

²⁵ (2000a) p.356 (2000b) p.68

である。

私たちは、他者や環境に振り回されているとき、「自分の行動は自分がコントロールしている」という意識を失いがちである。これに対して、選択理論は、「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）に振り回されるな」「私の脳は内的知覚-行動の内的動機付けシステムであり、私は私の行動を常に内的コントロールしているし、できるのだ。外側ことは私の内的システムをコントロールできない」「相手が私に与えることができるのは情報である。私は入ってくる情報の意味づけを自由にリフレーミング(意味を転換)できる。自分の対処行動をコントロールできる。だから、外側ことに振り回されず、主体性を発揮して、行動の内的コントロールを徹底しよう」というスタンスに立つ。

以上のことを図解したのが、図2である。自分がコントロールできる領域（これを本稿では「自分の自由域」という）は、ほとんどの場合には、大なり小なりあるもので、もっぱらその自由域に焦点を当て、そこで効果的な行動を選択していこう、私たちは自分の人生を自分が思っているより遙かに多くコントロールできるのだ²⁶、という考え方である。



(2) 基本原理 2 人は自分の行動だけをコントロールできる²⁷

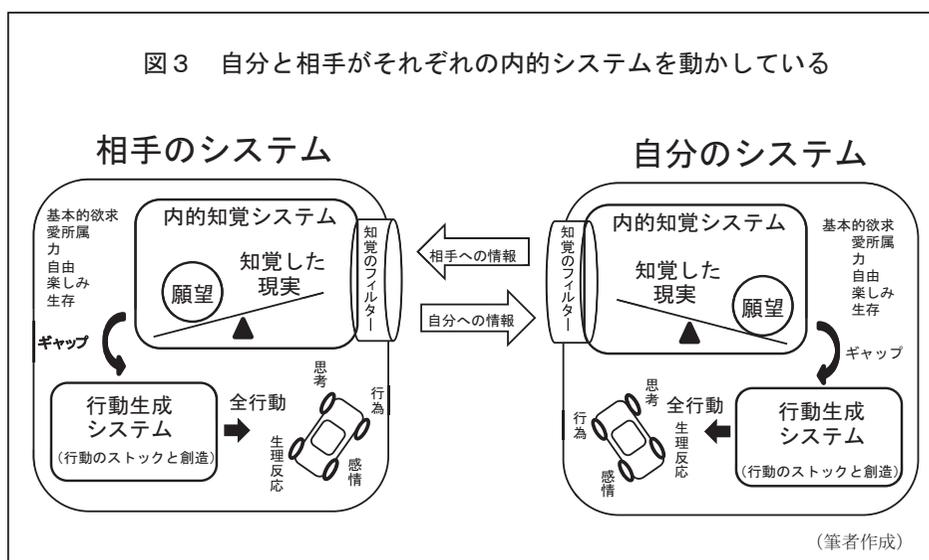
選択理論は、「人は自分の行動だけをコントロールできる」、つまり、「相手の行動は

²⁶ (2000a) pp.548-549

²⁷ (1994) pp.66-67, (2000a) p.547

コントロールできない（相手を変えることはできない）」と説く。

私たちがコントロールできるのは自分の内的システムだけであり、自分の行動だけである。自分は相手のシステムをコントロールできない。なぜなら、自分と同様、相手は相手の内的システム（選択理論モデル）で行動を選択しているからである²⁸。自分が相手（他者）に対してできるのは「情報提供」だけであり、「情報提供の仕方」を工夫することだけである。この点を図解したのが図3である。相手は自分に入ってくるものを「情報」として受け取って、自分で行動を選択している。相手がどんな行動をするかは相手の選択次第である。自分が相手に期待する行動が相手の欲求を満たすものであれば、相手がそのような行動を選択してくれる可能性は高くなる。そのためには相手がそのような行動を選択してくれるような「情報提供」を自分の方で工夫する。

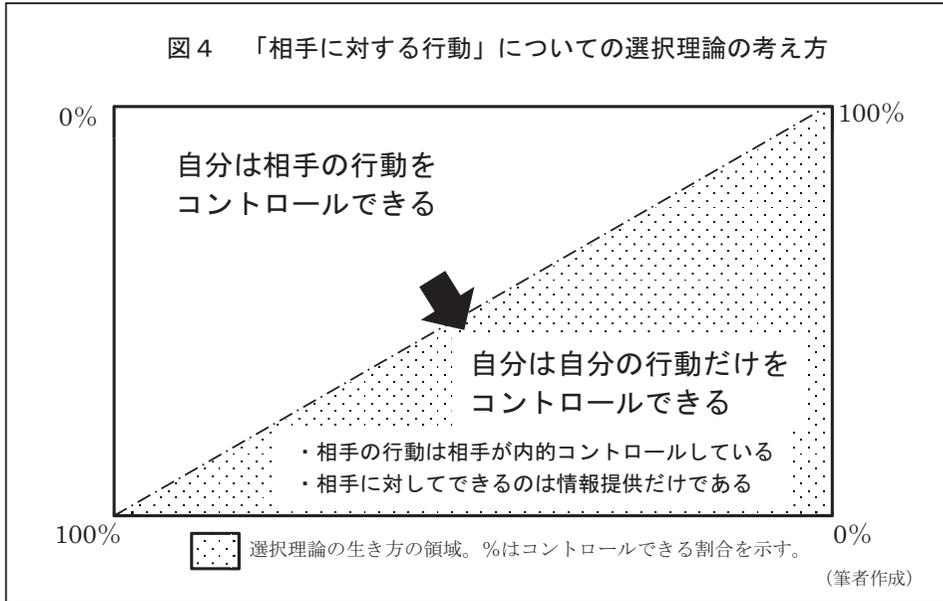


以上のように、選択理論は「自分は自分の行動だけをコントロールできる」と考える。そして、図4の右下の領域で生きようと説く。変えられない相手のことではなく、もっぱら自分がコントロールできる自分の行動をどうするかに焦点を当てることで、「変えようとしても変わらない（変えられない）相手に振り回されない状態」に自分を置くことができる。

自分が相手をコントロールしようとしなくなれば、お互いに今までよりも自由になれ、不幸福感や不快感が減り、幸せ感が増える。そして、もっぱら自分の行動に焦点を当ててコントロールすることで、自分が願っていること（～を手に入れたい、～になりた

²⁸ (2000a) p.552 (2004) p.181 (2015) p.322, (2016) p.236

い、～でありたい、など) が今までより実現しやすくなる。



(3) 「相手は変えられない」と諦めると「満足できる人間関係」が持てるという逆説

基本原理の第1と第2をまとめると、「人は自分の行動を内的コントロールしている。そして、人がコントロールできるのは自分の行動だけである」ということになる。「自分は相手を変えることができる（逆に、自分は相手によって変えられる）」という考え方を放棄して、自分の意識を相手にではなく、もっぱら自分に向けて、自分がコントロールできる自分の行動をどう選択するかを工夫せよ、ということである。

相手に対するコントロールをやめると、相手の方も欲求を阻害されなくなるので、相手が自分を遠ざける必要がなくなり、相手との関係も改善しやすくなる。

3 「相手をコントロールしない、されない生き方」を実現する個人の三つの責任

(1) 選択理論が求める「個人の三つの責任」

以上のように、選択理論に基づく生き方とは、人をコントロールしない（振り回さない）、人にコントロールされない（振り回されない）生き方である。そのためには、「自分の内的コントロールを意識して、より効果的な行動を選択せよ」「外から自分に入ってくるものは情報である」「自分がコントロールできるのは自分の行動だけである。相手を変えようとするな。自分の行動を変えよ」というスタンスに立つことが求められる。そして、個人として次の3つの責任を果たすことがそのような生き方を実現することに

つながる。

①第1の責任：基本的欲求を満たすために行動する責任と行動選択した責任²⁹

自分の行動は常に自分が選択できるのであり、自分の欲求を満たす行動をとっていく責任は自分にある。他者は自分が欲求を満たす手助けはしてくれても、実際に自分の欲求を満たせるのは自分だけである。その一方で、私たちは、他人の欲求を満たすことはできない。その人の欲求はその人自身にしか満たせない。

このように、私たちには自分を今よりも幸せにする責任があり、そのために自分の行動を選択していく責任がある。この責任は「今の自分が不幸である責任は自分にある」というより、「未来に向けて幸せになるために行動する責任は自分にある」という意味が大きい。

また、自分を幸せにするための最大の資源は自分自身である。自分の考え方と行動を変えていくことが一番効率的である。もっぱら自分が変えられるもの（自分の考え方、見方、行為）を変えることに努力を集中すれば、元気が出て、成果も上がり、人間関係も改善できる可能性が高い。

グラッサーは、幸福は責任ある行動の結果である³⁰、幸福は、私たちが自分の行動に対して、喜んで責任をとるときに最も多くやってくると説いている。

②第2の責任：人の欲求を阻害せずに自分の欲求を満たす責任

第2の責任は、「人の欲求を阻害せずに自分の欲求を満たす責任」である。これは相手の主体性と内的コントロールを尊重することである。具体的には、相手をコントロールするような言動をしないことである。この責任を果たすためには、「人間関係に有害な行動」である「批判する、責める、文句を言う、ガミガミ言う、脅かす、罰する、コントロールするために褒美で釣る」をやめる。これらは相手をコントロールしようとする典型的な行動であり³¹、相手の欲求を阻害するので、使わないだけで人間関係が改善できる。

③第3の責任：人の欲求充足の手助けをすることで自分の欲求を満たすように努める責任

第3の責任は、「人の欲求充足の手助けをすることで自分の欲求を満たすように努め

²⁹ (2000a) p.134, (2004) p.180-182, (2015) pp.22-23, p.35, 130, 135, 210, (2016) p.117, p.349

³⁰ (2015) p.165,

³¹ (2000a) p.22 相手をコントロールし、強制する行為には、拒否の目つきを使ったり、舌打ちをしたりすることなどから、命を奪うと脅かすようなものまで強弱さまざななものがある。

る責任」である。相手との人間関係を良好にするには、相手の欲求を阻害しないだけでなく、相手の欲求充足を手助けするような言動に努める。この責任を果たすためには、例えば、相手の欲求充足につながる「人間関係を育む行動」をすればよい。具体的には、「傾聴する、支援する、励ます、尊敬する、信頼する、相手を受容する、意見の違いについては常に交渉する」がある³²。このほか、笑顔であいさつする、ことばをかける、感謝する、雑談する、一緒に何かをする、なども効果的である。人は自分の欲求を満たしてくれる人に対しては友好的になり、親近感、信頼感が増す。

(2) 黄金律（ゴールデンルール）との関係

黄金律（ゴールデン・ルール）は洋の東西を問わず古くから知られた倫理命題で、宗教や文化を越えて道德の基礎となっている。黄金律には、禁止型と積極型があり³³、第2の責任は、禁止型の黄金律「自分にしてもらいたくないことは人に対してするな」に沿うものである。また、第3の責任は、積極型の黄金律「自分にしてもらいたいように人に対してせよ」に沿うものである。グラッサーは、選択理論は黄金律を支持すると述べている³⁴。

4 選択理論モデルを動かす質問トーク

私たちはふだん、自分自身と一番多く対話している。私たちは、「私は～」「自分は～」と口にしたり、心の中でつぶやくとき、その瞬間に、自分の気分や感情に気づき、自分の行為、考え方、ものの見方などを意識することができる。自分の欲求充足の現状を知り、願望に気づくことができる。そして、内的コントロールの意識を取り戻して、次にどんな行為や思考、見方をとろうかと考えることができる。このように、どんな言葉を使って自分に話しかけ、自分に質問するか、つまりセルフトーク（自己対話）が自分の思考と連動し、感情と生理反応に連動する。

意識して選択理論を実践したり、相手の欲求充足を手助けするときに使われるのが「選択理論の質問トーク」である。これがスムーズにできるようになれば、自分の基本的欲求を効果的に満たせ、相手が欲求充足するのを手助けできる。自分の行動を内的コントロールするときも、相手が内的コントロールするときも、使う質問トークは基本的には同じである。選択理論の質問トークを使いこなすことにより、「自分が気分良く自由に生きて、したいことが実現でき、生活が充実する」「他者の行動の内的コントロー

³² (2000a) p.46 (2004) pp.190-191

³³ 岡部光明 (2014)「自分にしてもらいたいように人に対してせよ-黄金律の生成と発展」SFCディスカッションペーパー SFC-DP2014-001

³⁴ (2000a) p.75,554 (2015) p.515

ルを手助けし、他者と良好な人間関係が持てる」の二つが可能になる。

質問の中で最も重要なものは「願望の質問」である。例えば、いやなこと、不快なことがあったときに、「自分はどうしたいのだろう、何がどうなったらいいのだろう」と自問自答してみる。相手が何か問題を抱えているときには、「あなたはどうしたいのですか」「何がどうなったらいいと思っているのですか」と聞く。

このような「願望の質問」は、自分と相手の願望を明確化するのに役立つが、重要性はほかにもある。願望の質問は、自分の意識を「自分の外側（コントロールしようとする相手）」から、「自分の内側（自分の行動をどうコントロールするか）」に移行（転換）させる質問だということである。人はこの質問をされることで、「自分の外側の行動原因を考えたり、犯人探しをするという（後ろ向きの）世界」を放れて、「未来に向かって、自分の行動の目的（解決・願望実現）を考える世界」に意識を一瞬にして移行することができる（図5参照）。

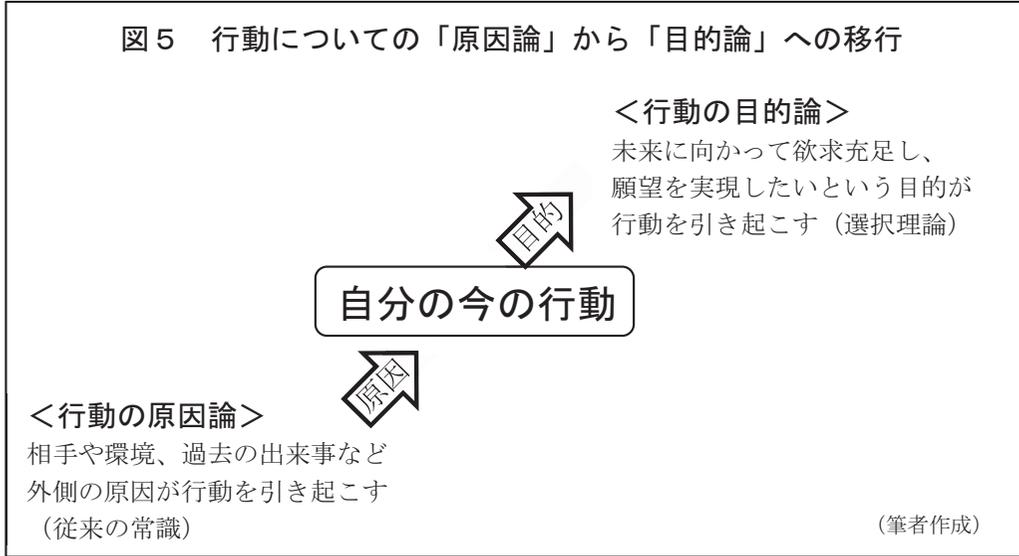
日常的な応用としては、例えば、家族で問題が起きたときには、「私たちはどうしたいのだろう、何がどうなったらいいと思っているのだろう」という質問を投げかけてその答えを話し合うことが役に立つだろう。また、職場で何か問題が生じたとき、メンバーに「私たちは、何がどうなったらいいと思っているのだろうか」と投げかけて答えを話し合うことが、職場のマネジメントとして非常に有効である。

選択理論によるカウンセリング³⁵は、「相手（クライアント）が自分の欲求と願望を満たすために、内的コントロールして行動を選択すること」を手助けするものであり、質問トークを技法の中核としている。

以上のように、選択理論の質問トークは、自分が選択理論を実践したり、他者との日常対話で使えるだけでなく、カウンセリング、コーチング、さらには、選択理論による人のマネジメントであるリードマネジメント、交渉などにおいて、これらの中核的な方法として幅広く使われる³⁶。

³⁵ 選択理論によるカウンセリングは「リアリティセラピー」と呼ばれるが、心理療法的な名称なので、本稿では、より一般的な言葉として「カウンセリング」という言葉を主として用いる。また、選択理論は今満たされていない欲求の充足を求めるという意味で、未来志向であり、願望を重視するので、「カウンセリング」には、願望（ゴール）の実現を目指すという意味での「コーチング」を含めて考えても差し支えないのではないか、というのが筆者の見解である。

³⁶ 本稿のIX、Xを参照。



また、選択理論によるカウンセリングのロールプレイ練習（カウンセラー役とクライアント役を演じる）は質問トークの最適な練習方法である。人を上手にカウンセリングしたり、コーチングしたりするには数ヶ月、数年のトレーニングが必要であるが、基本的な質問トークを自己対話でしたり、家族、職場、学校の実践し、身近な人間関係で使うことは、その気になれば今すぐにでもできる。そして、毎日のように使える。自分と相手の今ここでのよりよい欲求充足を目的とするものであるため、短時間で効果が上がることが期待できる。

Ⅲ 選択理論によるライフマネジメント

「過去と他人は変えられないが、自分と未来は変えられる」という言葉がよく使われる。筆者はこれを選択理論風に言い換えると、「他人と環境に振り回されない自分になる。自分が変われば人間関係も未来も変わる」と言えるように思う。

1 人や環境に振り回されない生き方ができ、願望が実現しやすくなる

選択理論は、人が現実世界で欲求をよりよく満たすために、行為、見方、考え方をセルフコントロールする心理学である。行為や見方、考え方を变えることで感情や気分、生理反応などを間接的にコントロールし、悩みを解決したり、心身の症状を改善できる。今以上に欲求充足ができれば、今よりも気分がよくなる。今ここでの欲求充足を図るものなので、短時間で効果が期待できる。選択理論の質問トークを自分に使えば、自分の願望を明

確にでき、それらの実現に向けて、効果的な行動を選択していくことで願望がかないやすくなる。

2 より自由な生き方ができる

選択理論は「変えられないことは、変えられないこととして受け入れよ」と説く。変えられないことを変えようとしても無駄な努力に終わる。欲求は満たされず、願望も実現できない。そこで変えられないことは変えられないとして諦めて受け入れると、残ったところは自分が自由に変えられる「自由域」である。自分がコントロールできない「相手の行動」ではなく、もっぱらコントロールできる「自分の行動」だけに焦点を当てることで、自分にできることが見えてくる。この自由域が思ったよりも広い³⁷。自分の自由域で願望の実現に役立つ効果的な行為や思考を選択して、願望を効率よく達成していける。相手に対するコントロールをやめるので、人間関係も良くなる。結果として、より自由な生き方と満足できる人間関係が持てて、幸せ感が得やすくなる。

3 人間関係を改善でき、「自分との関係」もよくなる

相手に対するコントロールを手放し、「人間関係に有害な行動（批判する、責めるなど。Ⅱ 3（1）②参照）」をやめると、相手に対する欲求阻害をしなくなるので、人間関係がこれまでよりも改善する³⁸。

そして、「人間関係を育む行動（傾聴や受容など。Ⅱ 3（1）③参照）」をとるように努める。相手の主体的な内的コントロールを尊重する。相手の上質世界（願望）を知り、それを尊重し、支持し、その実現を手助けする。このような努力をすれば、相手の上質世界に自分を入れてもらいやすくなる。相手との人間関係が確立、維持できたり、さらなる改善ができる。

以上のように、「人間関係に有害な行動」をやめ、「人間関係を育む行動」をとり始めると、自分の基本的欲求が今までより満たされ、まもなく、自分の心にも明らかな改善が見られるようになる³⁹。「人間関係を育む行動」を習慣として使えば使うほど人間関係は改善する。

さらに、「人間関係に有害な行動」を自分に対しても使わないようにすることで、自分で自分の基本的欲求を阻害することを防げる⁴⁰。その一方で、「人間関係を育む行動」を自分に対して行くと、「(自分の)自分との関係」をよくすることができる。

37 (2000a) pp.548-549

38 (2004) pp.185-198 (2016) p.232

39 (2004) p.190

40 (2016) pp.243-244

4 選択理論を使って、相手のコントロールから逃れることができる

「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」とグラッサーは言う⁴¹。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。自分の側で「相手のコントロールを逃れる術（すべ）」をとることができる。賢く自分を守ることが大切である。相手がコントロールしようとしてくるときには、アサーション（Ⅷ6を参照）や交渉（Ⅸを参照）をすることによって対応する。距離をとる、逃げる、気にしない、やりすごす、など物理的、心理的に相手との距離を調整する。また、自分の自由域でさまざまな願望の実現を目ざし、別の所で欲求充足することもできる。

Ⅳ 選択理論の歴史と活用領域

グラッサーは、従来の臨床心理学や精神医学を学び、1953年、28歳で医師となった。グラッサーが関わった精神病棟の苦痛や無気力を訴える患者たちは、自分の体調や気分の悪さを、当然のように、過去や、社会や、家族に原因があるように語った。自分の今の状況について、「自分には全く責任がない」と言っているようだった。しかし、患者と話をする中で「今日は何をするつもりですか」と聞くと、彼らは、散歩をするとか、読書をするとか、おしゃべりをするとか、「自分が選ぶようとしている行動」を答え、行動を実践した。グラッサーは、患者との間で温かい人間関係を築く関わりあいをした。そして、患者たちが主体的に考えて、欲求充足に必要な行動を選ぶのを手助けをし、どんな状況にあっても「自分には選べるものがある」し、「現実の中で自分の欲求を満たさなければならない」ということを教えた。また、「自分が行動しないと自分の欲求は満たせない」「自分には自分を幸せにする責任がある」「自分の人生に責任を持つ」など、「責任」に意識を向けさせた。

そして、非行少女の少年院や、退役軍人の精神病院での経験を経て、1960年代にグラッサーは、自分の行動と自分が幸せになることの責任を強調する新しい心理療法として、「現実療法（リアリティセラピー）」を確立し、1965年に、「Reality Therapy」（現実療法）を著した。

リアリティセラピーでは、カウンセラーは、クライアントがより効果的に欲求を満たすというゴールを目指して、クライアントと肯定的に関わる、現在の行動に焦点を当てる、クライアントの自己評価を重視する、計画作りを行う、言い訳をさせない、罰を与えない、決してあきらめない、という対応を行う。クライアントに行動の責任を求め、「自分がコントロールできること」に焦点を当て、より効果的な行動の選択する手助けをする。

41 (2016) p.353

グラッサーは、1976年頃から、リアリティセラピーの理論的土台となるような、人の行動が内的に動機付けられることを説明する理論を求めて、脳の働きに興味を持ち始めた。そして、ウィリアム・パワーズのコントロール理論に出会い、それにグラッサーの考え方を反映させて修正を加え、「脳は行動を内的コントロールするシステムである」とする「コントロール理論」を提唱した。1996年にグラッサーはこの「コントロール理論」という名称を「選択理論」に改称した⁴²。選択理論は、人がいかに動機づけられ、いかに物事を認知し、いかに行動するのかという脳の仕組みを説明する理論である。人のすべての行動には目的があり、人は自分の行動を自ら選んでいると考える。選択理論の確立によって、リアリティセラピーは理論的な土台を持つ心理療法となった。選択理論とリアリティセラピーの関係は「選択理論が線路（トラック）で、リアリティセラピーは線路を走る列車」でたとえられ、「理論と実践方法」という関係にあり、切り離せないものである⁴³。

「選択理論とリアリティセラピー」は一体化されて、学校教育、人や組織のマネジメントに応用されている。人や組織のマネジメントに応用される場合はリードマネジメントと呼ばれている。グラッサーは、リードマネジメントにおいて、米国の品質管理の大家であるW・エドワーズ・デミングが提唱した考え方のうち、ゴールとしての高品質をみざす、職場から恐れと強制を排除する、個人の欲求充足と自己評価を重視する、個人を変えるのではなくシステムを変える、あらゆるプロセスで質について評価する、継続的な品質改善を追求する、などの考え方に賛同し、自分の考え方と合体させた⁴⁴。今日、学校教育の分野では、選択理論とリアリティセラピー、リードマネジメントを活用した「クォリティスクール」という形での取り組みが積極的に行われている。

1990年代になると、グラッサーは、人間関係（特に結婚関係）に重点を置いた。人の長期的な心理の問題の背後には人間関係の悩みがあること、人が幸せになるためには一つ以上の「満足できる人間関係」が持てることが必須であり、そのためには、「互いに欲求充足ができ、相手をコントロールしたりされたりしない生き方」をする必要があることを説いた。

グラッサーは従来から精神的な症状も、その人が欲求を満たすために選んだその人にとって最善の行動である、その人の創造性が造り出した行動である、という考え方をとっていたが、2000年代に入って、選択理論を公衆のメンタルヘルス（心の健康）に活用する

⁴² その主な理由の一つとして、「コントロール」が「相手の行動をコントロールする」ことを強く示唆する言葉であるのに対して、グラッサーが強調したいのは「自分の行動の内的（セルフ）コントロール」だということがある。なお、本稿では「選択理論」という名称を一貫して使用している。（1994）pp.66-67,127 （2015）pp.439-440

⁴³ （2015）p.488

⁴⁴ （2015）pp.351-356

こと、特に、様々な精神的な障害の予防策として普及させるべきであることを強く提唱した⁴⁵。

今日では、選択理論とリアリティセラピー、リードマネジメントは、心理療法の分野はもとより、あらゆる人間関係や、学校教育、組織や企業におけるマネジメント、さらに、人々のメンタルヘルス（心の健康）に幅広く活用されている。

V 選択理論モデルによる行動の内的コントロール

1 基本的欲求

選択理論では、「人は5つの基本的欲求を持っており、現在満たされていない基本的欲求を満たすために行動する」と考える⁴⁶。つまり、人の行動は基本的欲求に動機づけられて引き起こされる。5つの基本的欲求とは、「愛所属の欲求」「力の欲求」「自由の欲求」「楽しみの欲求」「生存の欲求」であり、その内容は次のとおりである。

- ①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、
- ②力の欲求：勝ちたい、達成したい、能力を認められたい、相手をコントロールしたい、自分をうまく内的コントロールしたいなど、自分の価値や自尊心の満足を求める欲求、
- ③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、自立したい、自らコントロールしたいという欲求、
- ④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（特に「学ぶ楽しみ」が強調される）を求める欲求、
- ⑤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、安全の欲求

人はこれらの5つの基本的欲求を常に持っていると言われる。私たちは、現時点で5つの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、不快感を持つ。

2 「内的知覚-行動の内的動機付けのシステム」としての脳と選択理論モデル

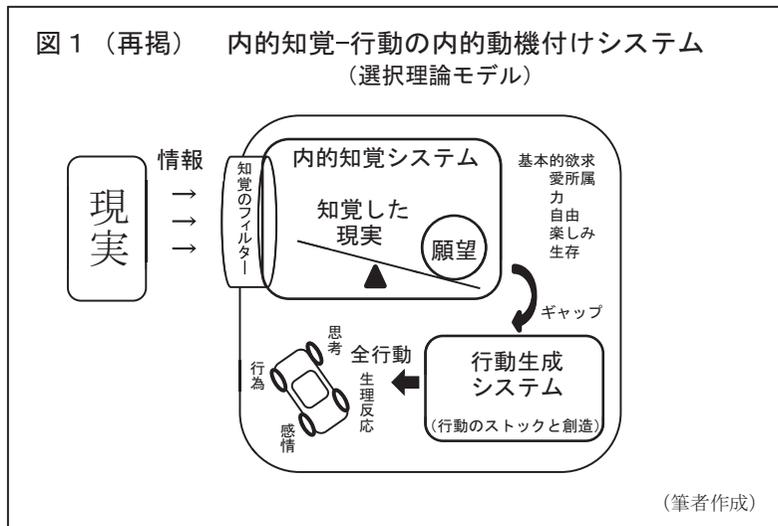
選択理論は、人の脳は内的コントロールのシステムであると考え⁴⁷。ここではこれを「選択理論モデル」と呼ぶ。つまり、人はそれぞれ、自分の「選択理論モデル」によって

⁴⁵ (2004) 第1章

⁴⁶ (2000a) p.551

⁴⁷ (2015) pp.319-322

行動を選択している。また、ここでは選択理論モデルが「内的知覚システム」と「行動生成システム」という二つのサブシステムから成ると考える⁴⁸。



(1) 「内的知覚システム」

選択理論モデルを構成する一つ目のサブシステムが「内的知覚システム」である。

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、「知覚のフィルター」を通り、そこで情報処理が行われて、「自分が知覚した現実」となる。人は知覚のフィルターを通して、「現実（外からの情報）」を自分の見たいように価値付けや意味づけを行って見ている（知覚している）。つまり、人は「現実」を自分が見たいように見ており、また、自分の内的知覚を自由にコントロールできる。「現実」をリフレーミングして、その意味づけを自由に変えることができる⁴⁹。

② 願望のイメージ写真アルバム（上質世界）

また、内的知覚システムの一部として、人の脳の中には、基本的欲求が具体的な「願望のイメージ写真」の形で無数に貼り付けられている「上質世界」と呼ばれる場所があると考えられる。

人は上質世界にある「願望のイメージ写真」に近づいたり、それらを実現することで基本的欲求が満たされる。つまり、「願望のイメージ写真」が人の行動を引き起こす原

⁴⁸ 前掲注20参照

⁴⁹ (2000a) p.81

動力であり、人は願望を実現する（それによって欲求充足をする）ために行動しているということである⁵⁰。

上質世界は人それぞれ異なっており、ユニークなものである。願望のイメージ写真としては、自分にとって大切なもの、価値があるもの、好きな人、場所、アイデア、宝物、大切にしている信条、価値観などがある⁵¹。そして、上質世界のイメージ写真はたえず入れ替わる（本人が追加したり、削除したり、貼りかえることができる）。上質世界はその人の生活の基準となる。人が現実を他の人と違うように見る理由は、その人の上質世界に関係がある⁵²。

（２）行動の内的動機付け

選択理論モデルでは、「自分の願望（得たいもの）」と「自分が知覚した現実（得ているもの）」のギャップ（現実とイメージ写真が一致せず、欲求が満たされていない状態—てんびんの傾き）があると、フラストレーション（行動を起こさずにはいられない気分）が生じて、ギャップを埋めるべく、現実をイメージ写真に近づけるように行動が引き起こされる⁵³。つまり、人は瞬間瞬間に、願望のイメージ写真と「知覚した現実」をマッチさせようとして行動を選択している。あらゆる行動は、「得たいもの（願望のイメージ写真）」と「得ているもの（知覚した現実）」とのギャップを埋めようとする絶え間のない試みである⁵⁴。そのような行動は、次の「行動生成システム」の使い慣れた行動の収納庫から引き出されたり、新しく創造される。

3 行動生成システム

選択理論モデルの二つ目のサブシステムが「行動生成システム」である。

（１）全行動

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る。その意味で、人の行動は「全行動（total behavior）」と呼ばれる⁵⁵。

- 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。

50 (2000a) p.552

51 (2015) p.321

52 (2000a) pp.81-82

53 (2015) p.322

54 (2016) pp.82-83

55 (2000a) p.126

- 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。

全行動について、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）ことはできないが、「行為」と「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⁵⁶。

また、全行動の概念は、自動車のたとえで説明される。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」と「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」と「生理反応」である（図1参照）。

「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を教えてくれ、意識して選択理論を使うきっかけとなる⁵⁷。

（2）全行動の生成（使い慣れた行動の選択と新しい行動の創造）

人は「知覚した現実（得ているもの）」と「願望（得たいもの）」のギャップを埋めるためにそのとき最善と考えられる全行動を行動生成システムを通じて選択している。行動生成システムには、自分の「使い慣れた行動」の収納庫としての機能があり、収納庫から「願望」と「現実」のギャップを埋めるべく「使い慣れた行動」が引き出される⁵⁸。また、行動生成システムにはもう一つ、「全行動の創造機能（「創造性」と呼ばれる）」

⁵⁶ (2000a) pp.553-554

⁵⁷ (2015) p.243

⁵⁸ (2015) p.322

がある。これまでの「使い慣れた行動」では願望が実現できない場合、この創造機能が発揮されて、新しい全行動が創造される⁵⁹。人は必死に願望を実現しようとするとき、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⁶⁰。

(3) 行動はその人なりのそのとき最善の行動である⁶¹

選択理論では、人の行動（すること、考えること、感じること）はすべて、効果的であろうがなかろうが、その人にとって、その時点での「欲求を満たすための最善（精一杯）の行動」であると考えている。

人は自分の欲求を満足させられないときに、身体的症状（痛み、疲労、アレルギー症状など）を創造的につくり出す。選択理論では、精神病といわれている心理的な症状の多くは、脳に器質的、病理的な異常があるものを除いて、人が現在の不満足な人間関係や、欲求阻害がもたらす苦痛やフラストレーションに対処するために、（効果的ではないかもしれないが）そのとき選んだ最善と思われる努力の現れである⁶²。例えば、強迫神経症、パニック発作、幻聴、うつ症状、不安発作、その他の精神的な症状も人の創造的な全行動であると考えている。これらの症状は、本人が自分の怒りを抑制し、状況をよりコントロールするのに役立つとされる。心理的症状は他者から同情と注目を得たり、援助を求めるために使われる⁶³。人はこれらの症状を選択することで苦痛が和らぐのであり、症状を選択しないでもっと大きな苦痛になると考えられる。

しかし、人は新たな情報が得られれば、これらの苦痛や症状を選択するよりも、より効果的に欲求充足できる行動を選択することができる。そして、そのような行動によって、より効果的に欲求充足できたり、人間関係が改善し始めると、症状は改善していく⁶⁴。

4 選択理論モデルの使い方

選択理論モデルは、私たちが自分や相手の頭の中に見える化し、客観視するのに役立つ。また、基本的欲求、願望（上質世界）、全行動、創造機能などの選択理論のアイデアは欲求充足や願望実現のための便利な道具として積極的に活用できる。

(1) 気分がよくないとき、落ち込んだとき、怒ったときが使いどき

よくない気分や不快な感情は、現時点で欲求が満たされていない警告灯である。意識

59 (2000a) pp.224-225, p.240

60 (2016) p.83

61 (2000a) p.55, pp.139-142, p.325, (2015) p.321, 350

62 (2000b) p.17 (2004) p.88

63 (2000b) p.152, 365, (2004) pp.255-256

64 (2000b) p.17 (2016) 第16章

して選択理論を使うきっかけとなる。

(2) 基本的欲求の強さや充足度をチェックする

自分と相手の5つの基本的欲求の強さを1から10のスケールで測ってみたり、現状の欲求充足の状況を測ってみることが、より効果的な欲求充足や人間関係の改善（互いの5つの欲求の強さの違いを知って人間関係の相性を考えてみるなど）に役立つ。また、気分が良くなかったり、落ち込んだときには、基本的欲求のどれが今満たされていないのかをチェックすることで対応策を考えやすくなる。

(3) 自分と相手のさまざまな願望（上質世界）を把握する

行動は願望の実現を目指して引き起こされるので、選択理論モデルを上手に使うには、前提として、さまざまな願望をいかに具体的かつ明確にイメージできるかが最も重要である。願望を明確にできれば、行動の動機付けがされやすくなる。

(4) 行為と思考を変えることで感情と生理反応をコントロールできる

全行動の4要素のうち、直接コントロールできるのが行為と思考（見方・考え方）である。行為と思考をコントロールして、感情や気分、生理反応や症状を変化させることができる。

(5) 行動生成システムで使い慣れた行動を引き出し、新しい行動を創造する

行動生成システムを使って、欲求充足につながる「使い慣れた行動」を収納庫から引き出したり、新しい全行動を創造していく。例えば、「願望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替える（内容を変える、期待レベルを低くする）」などを行う。

(6) 内的知覚をコントロールする（リフレーミングする）

知覚のフィルターは、さまざまな「ものの見方のメガネ」が集まったものであると考えられる。人は「現実」を自分が見たいように見ている。「メガネ」を取り替えることで、「現実」に対する自分の見方、受けとめ方をコントロールして、意味づけを変化させることができる。それにより、気分や感情をコントロールでき、欲求が満たされやすくなる。

<例>

- ・「相手は変えられないとして見る」メガネ

- ・「相手と比べず、これまでの自分と比べて見る」メガネ
- ・「持っていないものではなく、持っているものを見る」メガネ
- ・「長所、メリットを見る」メガネ
- ・「うまくいっているところを見る」メガネ
- ・「相手の願望を見る」メガネ
- ・「相手の立場から見る」メガネ
- ・「中長期を見る」メガネ、等々

VI 選択理論モデルを動かす WDEP の質問トーク

1 WDEPの質問とは何か

選択理論モデルを使って行動をコントロールするためには、

- ①自分が満たしたい欲求と実現したい願望を明確にする、「自分が知覚している現実」
「現在の欲求充足の状況、願望の実現状況」に気づく、
- ②現在とっている行動、1日の具体的な行動、具体的な相手とのやりとりなどを明確にする、
- ③「願望（得たいもの）」と「現実（得ているもの）」のギャップ、願望の実現可能性、コミットメントの強さ（本気度）等を自己評価する、
- ④「願望と現実のギャップ」を埋めて、願望を実現する行動プランを立て、実行する、

ということが必要である。これらを可能にするのが、WDEPシステム⁶⁵（以下「WDEP」という）の質問トークである。自分の選択理論モデルは自分に対してWDEPの質問を行うことで動かすことができる。質問を自分に投げかけ、自分で答えて、行動を選択し、実行する、ということである。これはセルフカウンセリングであり、セルフコーチングといえる。このように選択理論の自己実践（＝ライフマネジメント）とは、選択理論でセルフカウンセリングとセルフコーチングをしながら生きること、であると捉えられる。

また、相手に対してWDEPの質問トークをすることにより、相手が内的コントロールによって、上記の①から④を実践する手助けができる。「質問という情報提供」により、本人の気づきと自己評価、行動の内的動機付けを手助けできるということである。

「質問」は相手が答えを選択できるので、相対的にコントロール性が低い。質問トークにより、相手の主体性を大事にしながら、自発的な行動選択を促がすことができる。選択

⁶⁵ WDEPシステムは、ロバート・E.ウォボルディングが、リアリティセラピーの実践公式として開発したものである。本稿では、選択理論の自己実践（個人のライフマネジメント）に役立つものとして、WDEPシステムの中核である「WDEPの質問」に焦点を当てて取り上げている。なお、本書のWDEPシステムについての記載は、ロバート・ウォボルディング(1998)(2010)、ロバート・ウォボルディング&ジョン・ブリッケル(2015)を参照した。

理論によるカウンセリングは、「カウンセラーが相手（クライアント）にWDEPの質問トークをすることで、相手が内的コントロールによって行動を選択するのを手助けすること」がその中核となる。

さて、「W」「D」「E」「P」であるが、これらは、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）」の頭文字である。それぞれのプロセスに含まれるアイデア、概念、質問や介入技法などの集合（クラスター）を意味する。「W」「D」「E」「P」は、流れとしてみれば、

願望（得たいもの/上質世界）の明確化「W」

→知覚している現実（得ているもの）の探索「W」

→現在行っている行動（行為、思考、感情、生理反応を含む）の探索「D」

→願望（得たいもの）と現実（得ているもの）のギャップの自己評価「E」

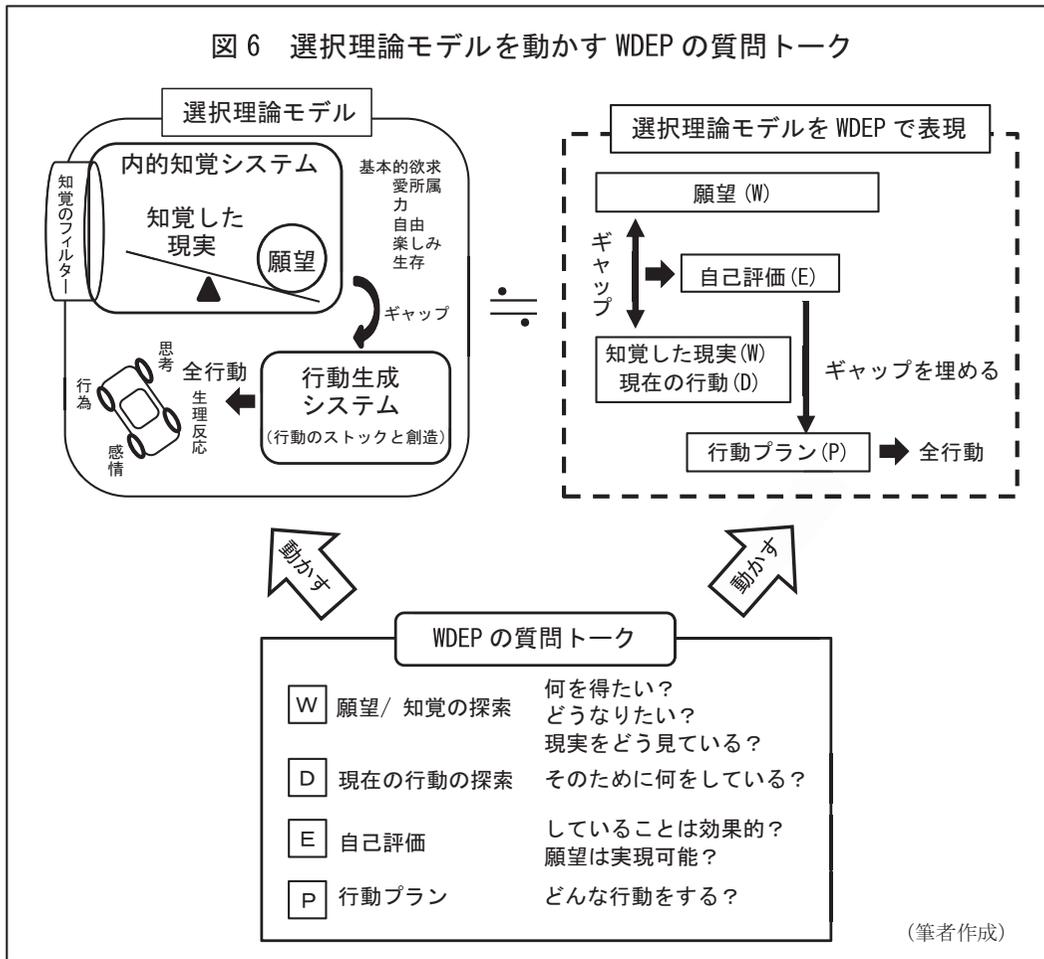
→ギャップを埋めて欲求を満たす行動のプラン作りと実践「P」

というように表せよう。これはおおむね選択理論モデルの構造に沿っている（図6参照）。つまり、WDEPの質問と応答で選択理論モデルを動かせるということである。

WDEPの質問は、大まかな「カウンセリングの流れ」であり、「変化を導く手順」である。しかし、実際のカウンセリングでは、固定的な手順としてではなく、カウンセラーが創造性を駆使して、柔軟にそれぞれを行ったり来たりして活用する。

なお、質問トークは、自分のライフマネジメントのための質問であれば、表1（後掲）に掲げた質問で十分間に合うと考えられるが、選択理論を知らない相手に対してカウンセリングを行う場合にはきめ細かな質問トークが必要である。しかし、自己対話であれ、他者との対話であれ、質問トークの基本は同じである。カウンセリングを行う場合には、そのほかの基本的な技法として、傾聴、私メッセージ、リクエスト、フィードバック、リフレーミングなどが使われる。これらは、対人コミュニケーションの基本となるものである。

図6 選択理論モデルを動かす WDEP の質問トーク



2 「WDEPの質問トーク」の応用

1で述べたようにWDEPの質問トークを自己対話として行うと「選択理論の自己実践」になる。また、相手に対して使えば、相手が選択理論を実践する手助けができる。主として「質問という情報提供」という方法で、相手が悩みを解決するのを手助けするのが選択理論によるカウンセリングであり⁶⁶、相手がゴール（願望）を実現するのを手助けするのがコーチングである。さらに、質問トークを使ったり、行動をリクエストしたりして、相手に自発的に行動してもらい、それが「相手の行動を介して自分の仕事をする」ことに繋がればリードマネジメントとなる。質問トークを使って相手の願望を把握し、自分の願望とすり合せてお互いに欲求充足できるように調整すれば、それが「選択理論による交渉」となる。

⁶⁶ (1994) p.124, (2000a) pp.191-192, p.212 なお、(2000b) はグラッサーによるカウンセリングの実例集

以上のように、選択理論の使い方は大きく二つ、①自分の行動の内的コントロールのために使う、②相手の内的コントロールを手助けするために使う、がある。このうち、カウンセラーなどの援助職は②の「相手を手助けするため使う」ということを実践している。しかし、①の「自分のために使う」場合でも、リードマネジメントや交渉を行うときは、相手との関係では②を行っていることになる。

ところで、援助職の人が自分のことに関して選択理論を使うことも大事なことであるが、その場合は、①を行っていることになる。

3 カウンセリングのロールプレイで質問トークを練習する

選択理論の質問トークを自己実践のためであれ、人の援助のためであれ、上手に使えるようになる秘訣は「人の手助けのために質問トークを使うこと」、つまり、カウンセリングの練習をすることである。選択理論のカウンセリングでは、多彩な質問が駆使されるので、質問力を高めるトレーニングが必須である。その最適な練習方法がカウンセリングのロールプレイである。

ロールプレイでカウンセラー役をすれば、選択理論の考え方とモデルの仕組みが理解でき、質問が使えるようになる。質問に上達するほど、選択理論を上手に実践でき、相手が選択理論を使う手助けも上手になる。

また、クライアント役をすれば、WDEPの質問を投げかけてもらうことの意味が体感できる。カウンセラー役から質問されるたびに、自分の思考や気分、感情が動いたり、カウンセラー役の一挙一動が自分のカウンセラー役に対する信頼感や安心感に影響したり、ということを経験できる。カウンセリングが進んで、願望が明確になり、自分の欲求が満たされ、行動を起こしていこうと決心するに至るプロセスを体験できる。これらは実際の人間関係で自分が選択理論を実践したときに、自分と相手に大なり小なり起こっていることと同じである。

なお、本稿で取り上げているカウンセリングのロールプレイ練習は、選択理論の実践を学ぶことが目的であるので、題材はロールプレイの当事者の実際の問題は使わない。また、ロールプレイ練習の方法は初心者向けの仕方を含めていろいろな方法がある。

表1 WDEPの主な質問

	主な質問（「私は」「あなたは」「私たちは」と主語を言い替えて使う）
W （願望・現実の知覚）	<ul style="list-style-type: none"> ・どんなことがしたいですか、何を得たいのですか ・何をどうしたいのですか、一番したいことは何ですか ・何がどうなったらいいと思っているのですか（100点満点の状態とは？） ・どんな自分になりたいですか、どんな自分でありたいですか ・どんな人間関係を望んでいるのですか、誰のことが一番気になりますか ・相手からのコントロールに対してどう対処したいですか ・それらが実現すれば、どんなことが得られそうですか ・現状や自分の状況をどう見ていますか（相手や他の人はどう見ていそうですか） ・今の状況を何かにたとえると、どんな表現ができますか（メタファー） ・現状にどの程度満足していますか（1～10で数値化すると） ・次に同じようなことが起きたとき、どう対応したいですか ・自分の行動を何%くらい自分でコントロールできていると考えていますか ・どの位の強さでそれを望んでいますか（1～10で数値化すると）
D （現在の行動）	<ul style="list-style-type: none"> ・今現在どのような行動をとっていますか ・今、人生の舵をどちらの方向にとろうとしていますか ・今の方向は望んでいる方向ですか（望むものは得られそうですか） ・今の状況が続くとしたらどうなりそうですか（〇年経ったら） ・一日をどのように過ごしていますか（昨日は具体的にどう過ごしましたか） ・よい気分になるために今日は何をしましたか ・相手とどのようなやりとりをしていますか（それからどうしました、それから？）
E （自己評価）	<ul style="list-style-type: none"> ・今の行動や見方、考え方は求めているものを手に入れるのに役立っていますか ・願望は実現可能な現実的なものですか ・相手を思い通りにコントロールしようとしてうまくいったことはありますか ・うまくいくなら、見方や考え方を変えたり、違う行動をとってみたいですか ・その行動をしたら相手との距離は近づきますか、遠ざかりますか ・その行動をしたらどんな変化がありそうですか ・今していることはルールに沿っていますか ・もし希望がかなうとしたら、どのくらいの本気度でしょうと思いますか
P （行動プラン）	<ul style="list-style-type: none"> ・行動プランはどのようなものですか、何があればプランを考え付くことができますか ・願望と現状のギャップを埋めるにはどんな行動が必要ですか ・どのような行為、見方、考え方をするのが役に立ちますか ・何か小さなこと（ステップ）ですぐにできることはありますか ・行動プランはシンプルで、明確で、すぐに始められ、達成可能なものですか

（筆者作成）

VII 選択理論によるカウンセリングの意義と概要

1 カウンセリングの意義

選択理論によるカウンセリングは、傾聴と共感の姿勢をベースとして、クライアントとの信頼関係を築き、WDEPの質問トークを駆使して行われる。クライアントが「知覚した現実」において欲求が満たされていないときに、行為や見方、考え方を変えることで、欲求充足や願望の実現、人間関係の改善などができることを知ってもらう。本人が内的コントロールによって、効果的な行動をとっていく手助けをする。つまり、クライアントが選択理論に基づいて、自分の内的知覚システムと行動生成システムを活用し、効果的な行動（行為、見方、考え方）の選択をする手助けをする、ということである。

2 カウンセリングの進め方

カウンセリングのスタートは、「カウンセラーとクライアントの温かい関係づくり」である。クライアントはカウンセラーとの温かい関係をモデルにして、大切な人との関係回復を図っていくことが期待される⁶⁷。

クライアントの悩みは、感情や気分、心身の症状が多いが、これらを直接良い方向に変化させることは難しい。クライアントはコントロールしやすい行為と思考に焦点を当て、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ことができる。

また、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生じると考える。そのため、カウンセリングでは症状や苦痛、悩みそのものには焦点を当てない。主として焦点を合わせるのは、クライアントが満足できる人間関係を取り戻すことや、新しく確立することである。

また、クライアントの過去ではなく、今現在に焦点を当てる⁶⁸。クライアントは環境や過去の出来事、他者による強制など、自分がコントロールできないことについて話したが、カウンセラーはクライアント自身の願望や行動について話しあう方向にリードする。クライアントが他者や状況に振り回されないために「コントロールできることとコントロールできないこと」を見極めてもらう。そして、自分がコントロールできない相手や状況ではなく、自分がコントロールできる自分の行動（行為、見方、考え方）に焦点を合わせてもらう。

例えば、

- ・ 願望を実現可能なものに変える（上質世界の写真を貼り替える）

⁶⁷ (2000b) p.69

⁶⁸ (2015) p.126 (2000b) p.68

- ・行動を変える
- ・現状に対する、見方、考え方、意味づけを変えたり、広げたりして、現状を受け入れられるようにする。

クライアントは、意識して行動を内的コントロールし、がまんづよく、自他の欲求充足と願望実現に役立つ効果的な行動を選択し続ける、そして、小さな成功体験を重ねる。小さな成功がはずみ車となってクライアント自身を成長させていくと同時に、やがて大きな成功につながっていくことが目ざされる。

3 カウンセリングにおける「WDEPの質問トーク」の留意点

(1) W (Wants・願望と知覚した現実の明確化)

「W」では、クライアントが願望を明確にできるように質問によって手助けする。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、という願望（上質世界）を明確にする。願望が実現困難なものであったり、他者の欲求を阻害する場合には現実的で他者の欲求を阻害しないような願望に張り替える手伝いをする。

「W」には、「クライアントが自分と周りの世界をどう知覚しているか」「自分がどのくらい自分の行動をコントロールできると信じているか」などを探索してもらうことも含まれる。

(2) D (Doing・現在の行動の明確化)

「D」では、現在とっている行動を探索してもらう。代表的な質問は「あなたは何をしていますか」である。

行動については、現在の行動や最近の行動、過去の行動で現在に関係するもの（過去の成功した行動、重要な人間関係が改善したこと、願望の実現を追求したこと、などの現在の欲求充足に繋がる行動）について話してもらう。

カウンセラーは、全行動の4要素（生理反応、気分、思考、行為）について注意深く聴く。

特に「行為」はクライアントが最もコントロールしやすく、より明確に選択されるものであるので、「行為」に焦点が当てられる。クライアントが怒り、しっと、落ち込み、憤りを感じたときにどんな行為をしたかを話してもらう。

「昨日はどのように過ごしましたか、具体的にどんなことをしましたか」など特定の時間に何が起きたのかをビデオカメラで映すように話してもらう。

(3) E (Evaluation・自己評価)

選択理論では、人の行動は、「願望（得たいもの）」と「知覚した現実（得ているもの）」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。「E」の質問は、ギャップの自己評価を促すものである。

自己評価とは、他人が評価するのではなく、自分自らが評価することである。カウンセラーはクライアントが自己評価を行うのを手助けする。

「E」の自己評価の質問は、「D」の現在の行動の質問とともにクライアントに差し出された鏡である。「現実に対する見方」「欲求充足の状況」「願望と知覚した現実とのギャップ」「願望の実現可能性」「行動プランの実行可能性」などの自己評価が重要である。

自己評価は選択理論によるカウンセリングの核心であるとされる。本人が変化するためには「自分がしていることは役に立っていない」「今のままでは願望が実現できそうにない」などという自己評価が必須である。行動の変化は本人の内的な判断や自己評価に続いて起こる。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くことでギャップを埋める行動への意欲が高まる。自己評価の質問は行動プラン作りに先行するものである。

ただし、自己評価の促しは、クライアントにとって批判と感じられたり、プレッシャーになるので、クライアントとの関係づくりが不十分な段階で行うとカウンセラーとの距離を遠ざけることに繋がる。そのため十分な関係性ができていない段階では行うべきでないとされる⁶⁹。

また、願望をていねいに明確化していけば、ある程度自然に「願望と現状とのギャップ」がてんびんの傾きとして気づかれよう。

<選択理論における自己評価の位置づけ>

選択理論モデルは、まず、自分の願望を明確にし、「自分の願望」と「自分が知覚した現実」とのギャップ（欲求が未充足の状態）を埋めるべく行動が引き起こされると考えること、いわば、これらに対する気づき、つまり、自己評価を「行動の内的コントロール」のベースにしているモデルである。

「幸せな人々は時間を行動の自己評価に使っている。一方、不幸な人々は他人の行動の評価に使っている」とグラッサーはいう⁷⁰。人々は恐れのない、継続的な、探求的な自己評価を行うことで、より効果的に人生を生きていける。

⁶⁹ The William Glasser Institute Newsletter, Winter 2000 (リアリティセラピー協会HPより)

⁷⁰ ロバート・ウォボルディング (2010) p.89

(4) P (Planning・行動プラン作り)

「P」では望ましい変化を導く行動プランについて質問する。代表的な質問は「行動プランはどのようなものですか」である。本人が人生を改善すると決心して願望と欲求を満たす行動プランを立てることで効果的な行動が引き起こされる。人が役に立たない行動を繰り返す理由は、別の選択肢がわからないからである。より効果的な選択肢があればそれを実践できる。

行動プランの質問やアドバイスは、本人の受け入れ準備ができたと思われるときに行う。本人が変化したいという願望を明確に示し、今までの行動が役に立たっていないという自己評価を具体的に示したときに援助者の積極的な関与が効果的なものとなる。本人がプラン作りに積極的でなく、いやがっている場合にはうまくいかない。焦ると本人の抵抗に遭う。

行動プランは次のような条件を満たすようにする。

「シンプル、したことがわかる（測定できる）、すぐ実行できる、自分がコントロールできる、習慣になるまで繰り返される、など」

本人には「行動プランを実行できますか」と質問し、続けて「どの位本気で取り組みますか」と聞く。「やってみます」「たぶん」ではなく「必ずやりとげます」という高いコミットメントが表現されることが望ましい。

4 カウンセリングに反映される選択理論の考え方

- (1) 人の問題行動は、常に、現在の不満足な人間関係や、人間関係の欠如に対処する最善（精一杯）の行動として選んだものである。
- (2) カウンセラーは、クライアントが自分の基本的欲求に気づく能力を高めることと、新しい人間関係をつくる行動を選択することの手助けをする。
- (3) 他人とよい人間関係を保ち、愛所属の欲求を満たすことが、他の4つの基本的欲求を満たす鍵である。
- (4) 基本的欲求は現時点でしか満たせないなので、カウンセリングでは「現在（今ここで）」に焦点を合わせる⁷¹。また、より具体的なことに焦点を合わせる。
- (5) 過去にトラウマ体験があっても、自分が現時点でその犠牲者となる選択をしない限り、その犠牲者にはならない。過去については、成功の経験を除いて、よくない過去を探索しても問題解決に役立つことはほとんどない⁷²。
- (6) クライアントが選択している痛みや症状は、カウンセリングの過程では焦点を当

⁷¹ (2000a) p.358

⁷² (2000a) pp.190-191, p.356, 371, 372 「自分が過去にこだわる選択をしなければ、過去が現在に侵入することはない」

てない。症状に焦点を当てると、真の問題である人間関係の改善を避けさせてしまう⁷³。

- (7) 言い訳は願望の実現にも人間関係の改善にも役立たないので、聞かないようにする。
- (8) カウンセラーは最初にクライアントが安心できる友好的な環境をつくる。そのような環境のもとで、クライアントは批判される恐れなしに、安心して内面を意識化し、開示できる。
- (9) カウンセリングでは、クライアントとの温かい人間関係を維持することは不変の目標である。クライアントはカウンセラーとの関係をモデルとして、人間関係の改善について多くを学ぶ。

VIII カウンセリングの基本的な技法

1 カウンセラーの3つの基本的態度

ロジャーズの来談者中心療法におけるカウンセラーの「自己一致」「共感的理解」「無条件の肯定的関心」は、選択理論のカウンセリングでも守られるべき基本的な態度である。

(1) 無条件の肯定的関心を持つ

あるがままのクライアントに、肯定的な関心を向け、話を聴く。相手を評価したり、裁こうとせず、あるがままの相手を受け容れるような聴き方をする。ここでいう無条件とは「もし〜であれば話を聴く」というような条件を付けないことである（「おもしろい話であれば」とか「自分と同じ意見であれば」とかの条件をつけない）。また、肯定的とは、否定的の反対であり、前向きな関心を示す、ということである。

(2) 共感的に理解しようと努める、

共感的な態度とは、相手の立場に立って「もし、自分がこの人であったら」と、あたかも自分がその人であるかのように相手の考えや思いを感じ、理解しようと努めるような態度のことである。自分の価値観から相手を見るのではなく、相手の立場に立ち、相手の立場を理解して相手の視点から見ることで、共感的に相手を認めることができる。共感しつつクライアントが世界をどう見ているか、クライアントが世界の中で自分をどう見ているかを、クライアントが見ているように見ようと試みる。このような共感的な理解ができれば、相手は自分が受け入れられたと感じる。

⁷³ (2000a) pp.190-191

(3) 自己一致

自己一致とは、援助者が、自分に素直になり、自分らしくあること、自分以上でも自分以下でもない、嘘、偽りのないあるがままの自分であること、自分の本心に気づいている状態をいう。カウンセラーは、クライアントの「鏡」となって、自分の感じていることを、自分を偽ることなく、率直に表現できることが重要である。「鏡」であるカウンセラー自身が曇ったり、ゆがんでいると、クライアントへのフィードバックも、曇ったりゆがんだりすることになる。

2 傾聴

傾聴とは、相手の言葉と表情、態度、声の調子などから、相手を感じていること、伝えたいこと、言おうとしていることを、相手のフレーム（相手の見方・考え方、相手の立場）に沿って理解しようと耳を傾けることである。自分の身体全体で聴く（腹で聴く）。

人はそれぞれ、自分独自のものの見方・考え方（自分の立場）を持っており、理解の仕方、言葉への意味づけが異なる。話を聴くときは、相手のフレームに沿って相手を理解することに努め、相手の気持ちを受けとめることが大事である。「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。「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。

しかし、「話を聴くこと」は「相手が言う通りにすること」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「話したいことが言えた」「よく聴いてもらえた」と満足して「話を聴く余裕」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。日常的に「聴く耳を持つこと」は人間関係を円滑にし、信頼関係を築く有力な方法である。

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、なるほど）
- ・ほほえみ、柔らかい表情、声の調子
- ・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
- ・相手の話の腰を折らない

3 私メッセージ

「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。「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「あなたはそう考えているのですね」と受け止めるしかない。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、緊張を生んだり、イライラさせる危険が少ない。相手の言動についての自分の気持ちや考えなどを、人間関係を壊さずに伝えることができる。

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」という。「あなたメッセージ」は、上から目線の表現、相手を傷つけやすい表現、相手に対するコントロール性(操作性)の強い表現になり、相手を不愉快にし、反発を招いたり、プライドを傷つける可能性がある。言われた方は、自分への批判、非難として受け取りがちである。「あなたメッセージ」を使い合うと、互いに傷つけ合うことになる。普段の対話では、自分が相手に伝えたいことは、「私は～と思います」「私は～したいです」などの「私メッセージ」で話し、「あなたメッセージ」を使わないようにする。

4 フィードバック

フィードバックとは、相手の言葉や行動、態度、表情など、相手が外に出している情報を、相手に伝え返すことである。自分が感じたことや観察して気づいたことを、相手を映す「鏡」となって、「私には～のように見える」「こう思う」「こう感じる」と伝え返す。

フィードバックの目的は、相手が自分では気が付きにくい情報を客観的、中立的な「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。

相手は、自分では気が付かない自分の姿や現状を客観的に把握できたり、問題点をチェックできる。大事なことは、客観的、中立的な立場で、相手の鏡となって、情報を歪ませず、事実にもとづいて、明確で、具体的に、相手が受け取りやすい形で伝えることである。フィードバックをどのように取り入れるかは相手の選択に任せる。

フィードバックをするには、前提として、相手との人間関係が良好であり信頼関係があること、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。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、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。

改善すべき点、問題点を話すときは、前向きで肯定的なフィードバックをしてからにする。フィードバックは、自分がよかれと思っていても、相手には「現状はダメだ」という一種の現状否定として感じられやすいことに配慮する。フィードバックした後は、相手が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」という質問をして、相手の思いや考え方を話してもらう。

5 リクエスト

相手の主体性と願望（上質世界）、行動の選択を尊重しつつ、相手に対する要請や、期待の表明など、自分が相手にリクエストしたいことを伝える。選択理論は相手の自発的な選択（内的コントロール）を尊重するので、ここでいうリクエストは、相手に対して行動を強制したり、行動をコントロールしようとするものではない。

6 アサーション⁷⁴

アサーション(assertion)とは、自分側のことをきちんと表現して伝え（私メッセージ）、その一方で、相手も大切にし、相手のいうことに耳を傾け、理解しようとする（傾聴に努める）コミュニケーションの方法をいう。

自分の気持ち、考え、意見を正直に、率直に、誠実に、その場にふさわしい方法ではっきりと表現する。相手にも同じことを奨励し、反応を待つ（相互尊重）。お互いに自分の希望を述べあう権利を大切にする。なお、あえて主張しない（言えるけれど言わない）という選択もある。

意見や考えが違うときは、時間がかかっても、歩み寄りの精神で、互いに意見や気持ちを出し合って、譲ったり譲られたりしながら、双方が満足できる結論を出す努力をする。どんな結果になっても相手を恨まない。自分が選択した行動の結果について責任を引き受ける（とれる責任をとる。回復努力をする、諦めるなど）。

アサーションを行うことで、自分もすがすがしく感じることができ、相手も大切にされたという気持ちを持つ。

なお、アサーションでない自己表現として、私たちが行いがちなものに次の二つがある。

<攻撃的な自己表現（アグレッシブ aggressive）>

自分のことだけを主張し、相手の言い分や気持ちを見無視、軽視して、自分の考え方や意見を押しつけるような言動である。不当な非難、侮辱、皮肉、八つ当たりを含む。場の主導権を握り、優位に立とうとしたり、勝ち負けで物事を決めようとする態度である。そのときは自分を通して、強引さのために後味が悪くなったり、後で自分の本意でなかったことに気づいて後悔する。一方、相手は服従させられた気持ちになる。傷つき、怖れて敬遠するか、怒りを感じて、復讐心を抱く可能性があり、関係がギスギスしやすい。

<非主張的な自己表現（ノン・アサーティブ non-assertive）>

常に他者を優先し、自分を後回しにするような言動である。自分の気持ちや考えを表

⁷⁴ 平木典子（2000）「自己カウンセリングとアサーションのすすめ」（金子書房）を参考にした。

現しなかったり、表現し損なったりする。背後には、自信がない、不安が強い、発言の責任をとりたくない、自分に不都合なことを聞きたくないなどの気持ちがある。「自分はやっぱりダメだ（劣等感）」「どうせ分ってもらえない（諦め）」「立ててあげたのになんかしてくれない（軽蔑）」「譲ってあげたのに（甘え）」という気持ちがつきまとう。反動で、弱い立場の人などに八つ当たりや意地悪をしたり、ある日突然爆発したりする。

相手も、後で恨まれたり、軽蔑されたりするほか、「従わせてしまった」という罪悪感やいらだちを感じることもある。

7 リフレーミング

リフレーミング (reframing) とは、自分の現状や出来事、他者や環境などを、これまでと異なる見方・考え方 (フレーム) で見ることで、異なった視点から解釈し、新たな意味づけをすることである。例えば、「メガネを替えて見ること」である⁷⁵。

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つながる。

リフレーミングは、自分の内的知覚をコントロールするものであり、様々なものの見方、考え方、立場から見てみることは欲求充足に大きく影響する。主な視点としては、肯定的な視点 (又は否定的な視点)、相手の視点、第3者の視点、未来の視点、高いところからの視点 (鳥の目)、間近な視点 (ありの目) などがある。

IX ウィンウィン交渉をする⁷⁶

選択理論を使えば、より自由に生きやすくなるが、人間関係を考えれば完全に自由な選択は不可能である⁷⁷。互いに自分の自由を調整する必要がある。自分と相手の上質世界が違っていたり、衝突するときは、「選択理論的な交渉」によって冷静にしていねいに調整することが必要だ。

人はそれぞれ異なる願望 (上質世界) を持っている。自分の願望を通すにせよ、妥協を図るにせよ、前提として相手の願望をよく把握し、自分と違っている点と共通している点を確認する。

⁷⁵ V 5 (6) 参照

⁷⁶ (2016) p271,289

⁷⁷ (2000a) pp.77-78, p550

選択理論が実践される場所では、人々は話をさえぎられることなく、互いの言葉に耳を傾けあう。人と仲よくすることが強調され、他人を強制することはずっと減る。相手を変えようとするのではなく、違いについては交渉する努力が多くなされる⁷⁸。選択理論による交渉は、互いの欲求充足を目ざすという意味で、ウィンウィン交渉であると言えよう。

自分の願望が相手の欲求を阻害する恐れがあるときは、自発的に調整したり、できる妥協を積極的に行う。自分の願望を現実的なものに張り替える。相手の願望が自分の欲求を阻害するときは調整を求める。相手に対して「自分が期待する行動」をリクエストする。

大きく意見が違ふときは、互いに共通する願望を探す努力をする。共通の願望が見つければ、関係を維持できる⁷⁹。

ケンカや言い争い、相手をコントロールしようとすることは、問題を大きくする。互いにできることは妥協である。選択理論は妥協するための方法でもある⁸⁰。調整がうまくいかなくても、自分の意見を強制しない。互いの主体性と行動選択を尊重する。また、より良い選択肢が出てくる可能性を排除しない。

X 人をリードマネジメントする

1 ボスマネジメントとリードマネジメント

本稿では、人のマネジメントを「人を介して自分の仕事をする技術」ととらえる。選択理論では、人のマネジメントを「ボスマネジメント」と「リードマネジメント」に分けて考える。

「ボスマネジメント」とは、親や教師、会社の上司などが、地位や権限を背景に、相手（子供、学生、部下）に対して行動を指示命令し、強制する、相手が思い通りに動かない場合は、批判、叱責、懲罰などのコントロールを使って、相手を押さえつけ、恐れさせ、従わせる、というマネジメントのことをいう⁸¹。

ボスマネジャーは、「私は相手をコントロールして行動を変えさせることができる」という考え方を持っている。ボスマネジメントは強制や罰によって対象者をすぐに従わせる即効性はあるが、マネジャーと対象者の間で人間関係、信頼関係が構築されにくく、敵対関係が生まれやすい。また、対象者の主体性を失わせる。組織やグループでボスマネジメントが行われるとメンバーの基本的欲求が満たされにくい。そのため、活動の仕方やプロセス、成果などが高品質のものになりにくい。

⁷⁸ (2000a) pp.72-73

⁷⁹ (2004) p.311, (2016) p.56

⁸⁰ (2000a) p.156

⁸¹ (2000a) p.468-474

一方、選択理論によるマネジメントを「リードマネジメント」と呼ぶ。リードマネジメントは、「相手（対象者）にリードマネジャーが期待する行動を自発的にとってもらうことを介して、リードマネジャー自身の仕事をする」とまとめられる。選択理論は、ボスマネジメントを排除し、リードマネジメントを採用すべきであるとする。

2 リードマネジメントの概要と特色⁸²

リードマネジャーは相手（対象者）をコントロールしない。対象者との人間関係を良好にし、対象者の欲求充足と行動の内的コントロールを手助けする。対象者の自発的な行動を介して、リードマネジャー自身の仕事（役割を果たす、問題解決など）をする。

リードマネジメントは、「相手は行動を内的コントロールしており、自分は相手の行動をコントロールできない」「相手の行動を変えられるのは相手だけである」「自分は相手に情報提供ができるだけである」という選択理論の考え方をベースにしている。そして、「各人の欲求充足を重視する」「人間関係を大切にす」「相手の内的動機づけを手助けする」「協力関係を築いて問題解決に取り組む」「意見やアイデアに耳を傾ける」「ルールや手順の策定での参加を求める」「プロセスや製品、サービスなどの品質について議論する」「本人の自己評価を重視する」「絶えざる品質改善を追求する」などの点を重視する。

リードマネジャーは、対象者の内的コントロールを手助けすることで、自分も相手も基本的欲求が満たされることを目指す。相手に行動をリクエストするとき、その行動によって相手が欲求を満たすことができ、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が機能すれば、マネジャーも対象者も熱心に仕事に取り組み、研究と改善による絶えざる品質の向上が目ざされ、製品やサービス等の品質や生産性が向上する。

リードマネジャーははっきりしたビジョン（上質世界）を持つ。対象者（メンバー）との間でビジョンの共有を心がけながら、基本的欲求を充足しあえる環境作りをする。

リードマネジメントでは、良好な人間関係が維持されること、お互いがそれぞれの上質世界の中に入っていることが重要である⁸³。人は自分の上質世界に入っている人からのリクエストは受け入れやすい。対象者がマネジャーに好感を持っていれば、いやなことでもすることがある⁸⁴。マネジャーを喜ばせれば、自分の愛所属の欲求が満たされるからである。日頃から「いつでも話ができる関係」を築き、「相手の欲求充足を手助けする存在になる」という努力が重要となる。「気にかけている」というメッセージが「質の高さ」の

⁸² (2015) pp.351-356

⁸³ (2000a) p.32,46

⁸⁴ (1994) pp.64-65

土台となる。

リードマネジメントでは、組織やリードマネジャーは、システム、ルール、環境を選択理論的な、欲求充足的なものにすること、例えば、職場がメンバーにとって「怖れや強制、批判のない職場」「欲求充足しあえる職場」となるように努める。また、グループや組織の目的、評価の基準が重視される。メンバーは、グループや組織に属する限り、その目的に協力する中で、自分の欲求を充足することが求められる。

3 リードマネジャーが具体的にすること⁸⁵

リードマネジャーは選択理論のカウンセリングに習熟する必要がある。WDEPの質問トークやカウンセリングの基本技法を駆使して、対象者が願望を明確にし、現在の行動や現状について気づき、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、行動を起こすこと、つまり、対象者の内的コントロールを手助けする。

リードマネジャーは、自分が対象者に期待している行動を、相手が自ら選択してくれるようにリクエストする。相手の願望を把握し、すりあわせて、双方の願望が一致するように交渉することが重要なプロセスとなる。相手がどう動くかは、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。

そのほか、リードマネジャーがすることとして、人の行動の動機づけの障害となる怖れや強制を取り除くこと、リーダーとして模範を示しモデルとなること、説得的な情報提供やメッセージを送ること(頼んだ仕事をしてくれれば気分が良くなりあなたの利益になる、あなたのためになるので私についてきてもらいたい、長期的な利益のために短期的な苦痛に耐えることも有益であるなど)等がある。

また、問題が生じた場合は、誰が悪いかという犯人探しをするのではなく、解決を求め、問題が小さいうちに解決する。

終わりに—選択理論で自分を育て、相手を手助けする

選択理論は比較的新しい心理学である。もともとは欲求充足によるセラピー効果を目ざしたトーク療法として始まった。しかし、カウンセリングの手法にとどまらず、「生きる知恵(力)」として実用性が高い。個人にとって「今より幸せになる近道」である⁸⁶。

人は誰もが5つの基本的欲求を持っている。それらが満たされると気分が良くなる。幸

⁸⁵ (1994) p.63, pp.79-81, pp.91-93

⁸⁶ (2015) pp.244-250

せになる近道は、身近で大切な人と「満足できる人間関係」が持てることである。これも自分の考え方や態度、コミュニケーションの仕方しだいのところがある。よくない気分や感情が生じたときは、今ここで選択理論を使って、行為と思考を変え、気分や感情をコントロールできる。

選択理論の質問トークは、基本ができれば、自他のカウンセリングやコーチングはもとより、人のマネジメントや交渉に活用できる。個人対個人で使うのが基本であるが、複数人に適用する場合は、「個人への適用」の束と考えればよい。人が生きていく上で必要なコミュニケーションのほとんどがカバーできよう⁸⁷。

選択理論を使いこなすには、基本的な考え方とアイデアを理解し、質問トークに慣れ、繰り返し実践することが必要だ。しかし、「選択理論は人が自分自身をガイドするためのものであって、他人を変えるためのものではない」⁸⁸ということを腹に落として修得するには時間がかかる。世界を選択理論のレンズと内的コントロールの考え方で見れるようになるにはグラッサーは2年かかると言う⁸⁹。

また、緊急の場合（自分、相手、周りの人の基本的欲求、特に生存の欲求が大きく損なわれる怖れがあるとき）には緊急の介入も必要である。カウンセリングを職業として本格的に行う場合にはカウンセラーとしての倫理的なルールを守ることが要求される。コーチングも同様である。また、いったんひどくなってしまった症状や悪化した人間関係は解決が難しい場合もある。

一方で、一般の人が選択理論を使ってうまくいなくてもほとんど害がない。使って効果があると思えばどんどん使えばよい。一生使える道具のようなもので、使うほど使い勝手が良くなっていく。とはいえ、選択理論も「情報」の一つに過ぎない。「選択理論」に振り回されず、主体的に使っていただきたい。最後に、筆者としての、選択理論によるライフマネジメントの要点をまとめておく。

- (1) 現在満たされていない基本的欲求（愛所属、力、自由、楽しみ、生存）を満たすための行動をとっていく。
- (2) 「満足できる人間関係」がすべての基本的欲求を満たすための鍵である。
- (3) 自分が求める欲求充足や具体的な願望と、それらの現状を明確にする。願望と現状のギャップや願望の実現可能性を自己評価する。ギャップを埋める行動プラン

87 (2015) p.226, pp.244-250

88 (2015) p.462

89 (2015) pp.291-292

を立て、効果的な行動（行為、見方、考え方）をとっていく。

- (4) 気分、感情、心身の症状は直接コントロールできないので、行為や思考（見方、考え方）を変えることで間接的にコントロールする。
- (5) 個人の三つの責任を果たす（①自分の欲求充足のために行動する、②相手の欲求充足を阻害しないで自分の欲求を充足する、③他人の欲求充足の手助けに努めることで自分の欲求を満たす）。
- (6) 「人間関係を害する行動」をやめて、「人間関係を育む行動」をとる。相手が自分をコントロールしようとするときは選択理論を使って賢く逃れる。
- (7) WDEPの質問トーク（選択理論トーク）によって自分の内的コントロールを実践し、相手が内的コントロールするのを手助けする。お互いに問題解決を手助けしあう。
- (8) 相手の願望のイメージ写真が何かを推測する⁹⁰。互いに共通する願望を見つける。願望のすれ違いについては、互いに、耳を傾け、オープンで、フェアで、強要的でない交渉を丁寧に行う。
- (9) リードマネジメントを意識して行う。自分の身の周りの環境、システム、ルールなどを欲求充足的なものに変える努力をする。
- (10) 選択理論の実践は、自分と相手にとって、よき応援者（コーチ）、相談役（カウンセラー）であるような生き方をすることである。相手をコントロールすることで力の欲求を満たすのではなく、自分を育て、相手を手助けすることで力の欲求を満たす⁹¹。

<引用・参考文献>

- ・ウィリアム・グラッサー（1994）「クォリティ・スクール」柿谷正期訳 サイマル出版会（= William Glasser M.D（1990）「*The Quality School-Managing Students Without Coertion*」Harper Collins）
- ・ウィリアム・グラッサー（2000a）「グラッサー博士の選択理論」柿谷正期訳 アチーブメント出版（= William Glasser M.D（1998）「*Choice Theory A New Psychology of Personal Freedom*」Harper Collins）
- ・ウィリアム・グラッサー（2000b）「15人が選んだ幸せの道」柿谷正期・柿谷寿美江訳 アチーブメント出版（=William Glasser M.D（2000）「*Reality Therapy in Action*」Harper Collins）

⁹⁰（2000a）p.92,（2016）p.380

⁹¹（2000a）p.91,（2004）p.324,（2015）p.529（2016）第14章

- ・ウィリアム・グラッサー (2004) 「警告！」 柿谷正期・佐藤敬共訳 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)
- ・ウィリアム・グラッサー (2016) 「テイクチャージ 選択理論で人生の舵を取る」 柿谷正期監訳 アチーブメント出版 (= William Glasser M.D (2011) 「*Take Charge of Your Life*」 iUniverse)
- ・ジム・ロイ (2015) 「ウィリアム・グラッサー ～選択理論への歩み～」 柿谷正期監訳アチーブメント出版 (=Jim Roy (2014) 「*WILLIAM GLASSER A Champion of Choice*」 ZEIG,TUCKER & THEISEN,Inc.)
- ・ロバート・ウォボルディング (1998) 「リアリティ・セラピーの理論と実践」 柿谷正期訳アチーブメン出版 (= Robert E. Wubbolding (1988) 「*Using Reality Therapy*」 Harper Perennial)
- ・ロバート・ウォボルディング (2010) (Robert E. Wubbolding 「*Realty Therapy*」 American Psychological Association)
- ・ロバート・ウォボルディング&ジョン・ブリッケル (2015) (Robert E. Wubbolding & John Brickell 「*Counselling with Realty Therapy Second Edition*」 Routledge)
- ・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」 コオリティ・コミュニケーションをめざす会
- ・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
- ・澤田正 (2017) 「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れて人間関係も良くなる心のスタンスと言葉使い-」 兵庫県立大学「商大論集」第68巻第3号