



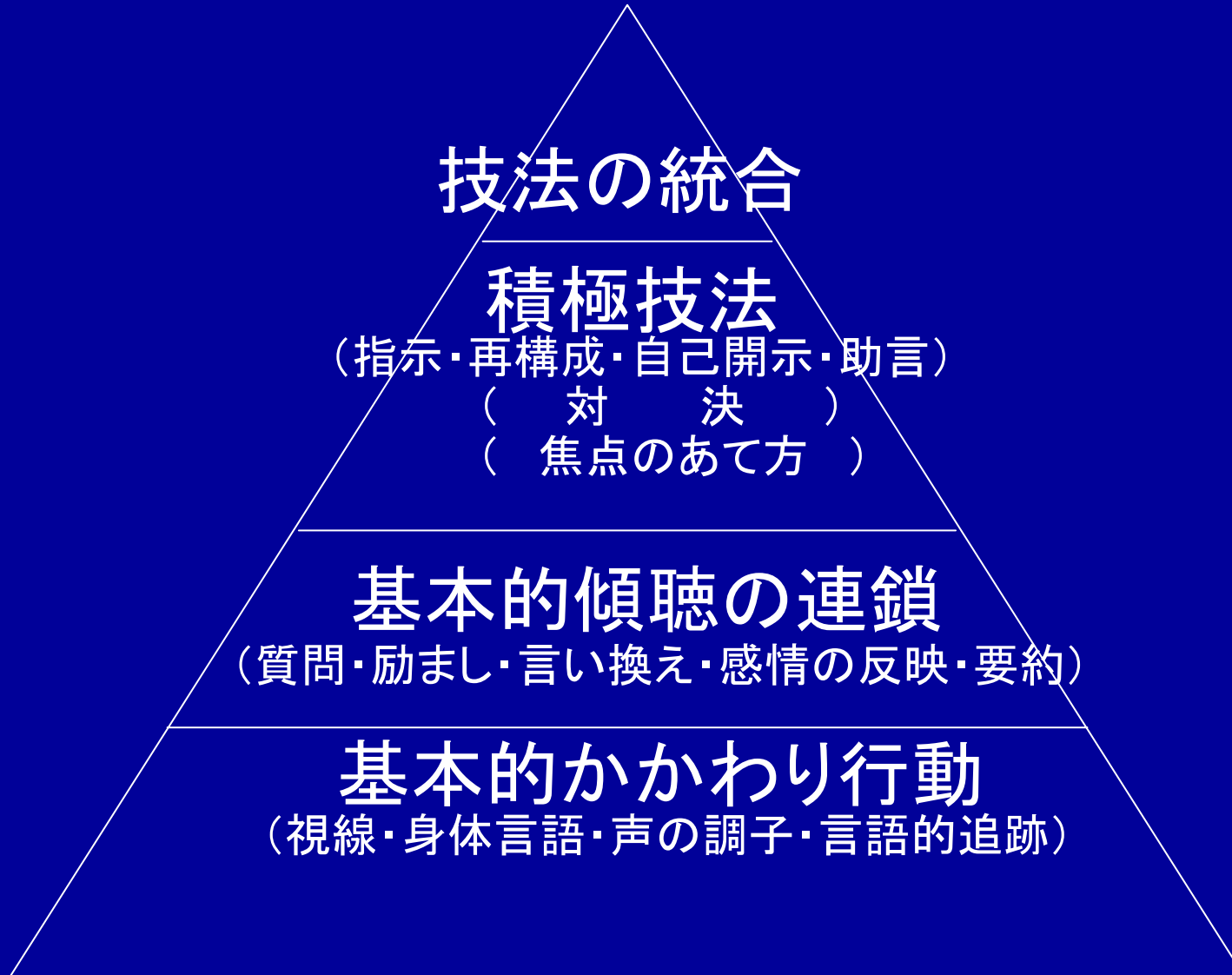
相談の技法(1)

—基本的なかかわり技法—

2003年12月20日

中村芳彦

マイクロカウンセリングの階層表



基本的傾聴の連鎖と積極技法の関係

クライアントの視点で見る

多角的な視点で見る



基本的傾聴の連鎖

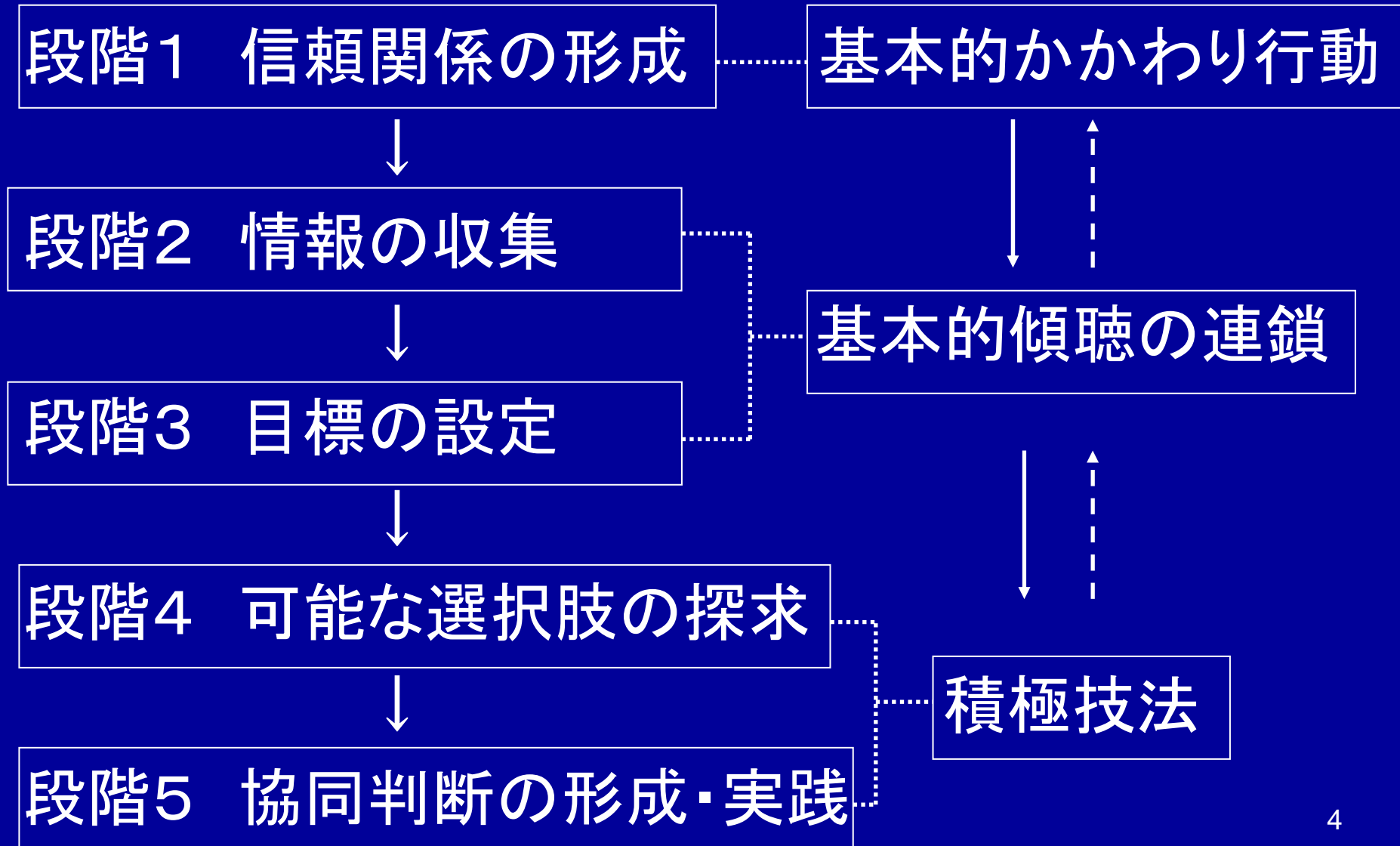


積極技法



はっきり使い分けることが重要

面接の段階と技法の相関関係



マイクロ技法学習の留意点

1. 面接全体を通して行うより、面接の各段階ごとに練習する
2. セッションを構造化しない限り、初期の段階では、受講者は、段階から段階にでたために動いてしまう
3. 面接の基本的技法を身に付けるまで、積極技法に入るべきではない

基本的かかわり行動

視線の合わせ方

身体言語によるかかわり

声の調子

言語的追跡 ……話題を変えないこと

導入の技法1－面接の場

場所設定＝場所・時間・服装・姿勢・位置・
視線・身振り・言葉使い・声

↳ ノンバーバルな部分の重要性

導入の技法2

ーアイスブレイキング

会話のスタートは笑顔、自己紹介、ポジティブな承認(=その人の存在を認める)で相手の心の緊張を解く



導入の技法3ーページング

相手の雰囲気、話すスピード、声のトーンや大きさ、語尾など、できるだけ同じように合わせてみる。

安心感と親密度がアップする

→但し、怒鳴りこんできた時は別

場についてのセンスを育てる

1. イメージ・リハーサル
2. 相談者の椅子に坐ってみること
3. 空中に浮かぶ自分の眼球というイメージ

(神田橋條治)

傾聴するために必要な前提＝ゼロボジョン

- ①相手のこと、会話の内容について、できるだけ事前に先入観を持たない。心は真っ白なキャンパスをイメージする。肩の力を抜くこと
- ②相手が喋っている間もできるだけ自分の思考を抑えるようにする(→と言っても無理なので、自分の心の動きに耳を澄ますこと。これが大切)。評価しない。自己解釈しない。
→クライアントの話の背後にある心の動きに耳を澄ます

基本的傾聴の連鎖

開かれた質問

明確化

最小限の励まし

いいかえ

要約

感情の反映

Active-Listeningの意味

1. 相談者に受け入れられていること(受容)を実感させることができる→信頼関係の形成
2. 相談者が言いたいことを明らかにしてあげる(=明確化)→自己治癒力を発揮させることに対する強力な援助になる

それぞれの質問技法の長所・短所は？

開かれた質問→

- ・応答の自由度が高い
- ・何を話せば良いかわからないことがある
- ・欲しい情報入手できないことがある

閉じられた質問→

- ・受身的で、尋ねられたことしか答えられない
- ・パターンリスティックな関係に陥りやすい
- ・イエス・ノーで答えられないアンビバレントな領域がある
- ・欲しい情報が確実に得られる

あなたならどうしますか？

－質問技法

クライアント：次の閉じられた質問を開かれた質問に言い換えてみて下さい。

1. 奥さんと離婚する気持はありますか
2. あなた自身の行動を変える必要があるのではありませんか
3. 相続放棄をするつもりはありませんか
4. 相手方とは、対立状況が続いているのですか
5. 請求する損害賠償金は200万円ということでもいいですか

閉じられた質問

閉じられた質問は、面接において有用なものであるが、次から次へと用いてはいけない。クライアントがもっと話を深めていけるような雰囲気の中で、閉じられた質問を用いることが大切である。

答えにくい質問

原因は何ですか？

理由は何ですか？

どうしてですか？

→こうした質問は、しばしば防衛的感情を引き起こす

最小限のはげまし

「それで」「うんうん」「ええ、ええ」「もっと話しをしてみてください」などの言葉を使う。

あるいは、1語や2語のキーワードや最後に言った中から、いくつかの言葉を取り出して、簡単に繰り返す

最小限のはげましの意味

- 1 クライエントに話を続けることを促す
 - 2 面接者が焦点をおき、ついていこうとすることを示す
 - 3 最小限のはげましとしての沈黙
 - 4 キーワードを繰り返すことの重要性
- ※Mediationにおける「繰り返し」はこれに入る

いいかえ

相手の話した内容を、違う言葉で、または相手が表現したかっていると思われる内容を、より明確にした形で表現して返す技法

※パラフレージング(Paraphrasing)、リフレイミング(Reframing)との関係

→ここで言う、いいかえは、Mediationにおけるパラフレージングの意味。リフレイミング(=枠組を揺さぶること)は、基本的傾聴の連鎖においては使わない。

感情の反映

「あなたは・・・と感じているようですね」「あなたは・・・と感じているように聞こえますが。」というようにクライアントの話すことの情緒的な側面に焦点をおく。



- ・クライアントが彼の感情に気づくのを助ける
- ・クライアントが経験している内的世界を面接者が理解しているということを示す。

スクリプトにおける感情の反映の例

電子レンジ事故スクリプト2

11: 火は出ていないけれども、消火器で台所が真白になって大変な思いをされたということですね。

23: それで、大変な思いをされたということはよく分かります。

英会話教室スクリプト2

21: あの、ご自身が疑われたということに、憤られているわけですね。

29: はあ、二重取りを疑われているようで納得できないというわけですね。

感情の反映の仕方は？

1. 現在形を使って、現在の感情を反映する
 2. 混合した感情を丁寧に反映する
 3. クライエントの言葉をそのまま繰り返さない
 4. 感情の反映の前に、クライエントの感情を正しく確認する
- ・感情の反映はどのようなときに行うのが効果的か？
→面接の進行を妨げるかもしれない感情をクライエントが持っているときに行う場合

みなさんならどう答えますか？

相談者 (3ヶ月前に離婚している女性) はじめて夫が別れると言ったとき、とても腹がたちました。でも今では、夫の助けなしに一人で生活しています。

援助者 a. はじめ、とても腹が立ったのですね。
b. もっと先になれば、これでよかったと思われるでしょう。
c. ご自分一人でやっていかれることに誇りを感じていらっしゃるのですね。

感情の反映の練習

次の文章の各々について感情の反映をしてみてください。

1. メーカーの対応には、とても腹がたっています。許せません。
2. 私の父にはうんざりします。いつも私に命令します。
3. 娘が事故であんな後遺症が残ってしまって…。ショックで何も手につきません。
4. 私は、お店であんな長い列に並ぶことはとてもできません

要約

要約は、クライアントの考え、感情そして行動を正確にまとめることである。

要約技法の意味

1. そこで何が起きているかを明確にする
2. 面接の間に滞りなく話題を変えられるようにする。
3. これまでの面接を通して何が起こったかをまとめる
(←話が長く、とりとめがなく、混乱してきたとき)
4. 面接に方向付けと一貫性を与える