



カウンセリングのお作法Ⅱ入門 第一回

はじめに

CONカウンセリングオフィス中島 中島（みづとり）弘美

当ページにお越しいただきありがとうございます。

ここでは、これからカウンセリングを学びたいという人や、対人支援をやってみたいと考えている人を対象に、わかりやすいことばを使って、そのイロハを伝えていきたいと思っています。少し自己紹介をします。

私は、学生のころに社会福祉を学び、就職したところが家族療法の専門相談機関でした。対人支援の仕事にかかわって三十年になります。今は、個人開業でカウンセリングをしつつ、大学や専門学校で講義をしています。また、社会福祉に関する現場で働く人たちの現任研修、地域のボランティアさん養成講座など、社会福祉や心理学、カウンセリングの講師をしています。

阪神淡路大震災以後、心のケアやカウンセリ

ングについての関心は高まっていますが、その実態を知る機会は多くありません。人からたびたび相談を持ちかけられるのでカウンセリングは簡単というイメージや、まるでカウンセラーは占い師と同じようなものと思っている人もおられます。

カウンセリングがめざすものは、ひとが自分で自分を助けることができるようにカウンセラーが支えることです。ややこしい言い方になってしまいました。例をあげてみます。

たとえば、大学三年生のハナコさんが就職のことで話しに来ました。内定をもらったけれども、どちらに進んだらよいのか迷っているといいます。社会福祉学科の専門を活かして施設の相談員になるのか、それとも、注目されている外資系の会社に就職するのかの選択です。

さて、あなたならハナコさんにどう対応しま

すか。

施設相談員がよいよとか、注目の会社でがんばれとか、このような場合どちらが有益かを示したり、どちらが向いているかをアドバイスしたりすることではない、と考えています。

つまり、ハナコさんが自分で納得して答えが出せるようにサポートするのがカウンセリングです。

かつて、CONの支援の様子を見ていた人から「おもてなしカウンセリング」といわれたことがあります。また、そのサポートについてのお作法を教えてほしいと頼まれたこともあり、ました。それらのことばが私にとってもフィットしました。

そこで、カウンセリングのお作法Ⅱ入門をタイトルにして、まとめました。

どうぞよろしく願っています。

カウンセリングっていったい何？



カウンセリングを学びたいと思っている初心者 **はてな子さん**

質問「カウンセリングってアドバイスをしてくれることでしょ」



大学４年生のハナコさん

内定通知を二カ所からもらいました。どちらに進むべきかと迷っています。

社会福祉の専門を活かして施設の相談員になるのか、それとも、注目されている外資系の会社に就職するのか、決められません。



カウンセラーの **CON 子（こんこ）さん**

おこたえ「カウンセリングは、ひとが自分で自分を助けることができるように、カウンセラーが支えることです。ハナコさんの場合、納得して結論を出せるように話し合います。こちらが良いよとかアドバイスや指示はしません」



やさしい気持ちと思いやりがあれば



OKですか？

支援をするとき、気をつけるポイントがあります

誰かが手助けを必要としているような状態にあるとき、何とかしたい、お役に立てることはいないだろうか、と気持ちが動くことがあります。

そのようなやさしい気持ち、思いやり、熱意は、すばらしいですね。

その気持ちでおしまいにするのではなく、実際に支援につなげるときに、よりどころとなる考え方がありますので、説明をしましょう。

ここでは「バイステックの7原則」の考え方をもとに紹介します。

① クライエントさんは人それぞれ

支援を必要としている人は、それぞれ事情が異なります。ひとりひとりを理解し、何を望んでいるのかを見極めながら、対応することが重要です。たとえば、不登校の子どもへの対応は

こうしたら良いと、ひとまとめに考えることはできません。かつて、あるやり方で元気に回復したことがあるからといって、似たような状況の人に、同じ対応をすることが適しているとは限りません。人それぞれで同じではないことを明確に自覚して支援にあたります。

② クライエントさんにはいろいろな感情がある

支援が必要な状態にある人は、いつもとは異なった感情が出てくる場合があります。さまざまな環境や、状況の中にあると、激しい感情がわきおこることもあるでしょう。

支援をするという目的を持ちつつ、いろいろな感情があるということを理解します。

③ 支援する人にもいろいろな感情がある

支援活動が続けていると、そのプロセスで予測していなかった自分の感情に気がつくことがあります。クライエントさんのことを苦手だと思っているとか、感情がクライエントさん寄りになりすぎているなどと、自覚することは大切です。自分がどんな感情なのかをわかって対応する冷静さが求められます。

④ 受けとめる

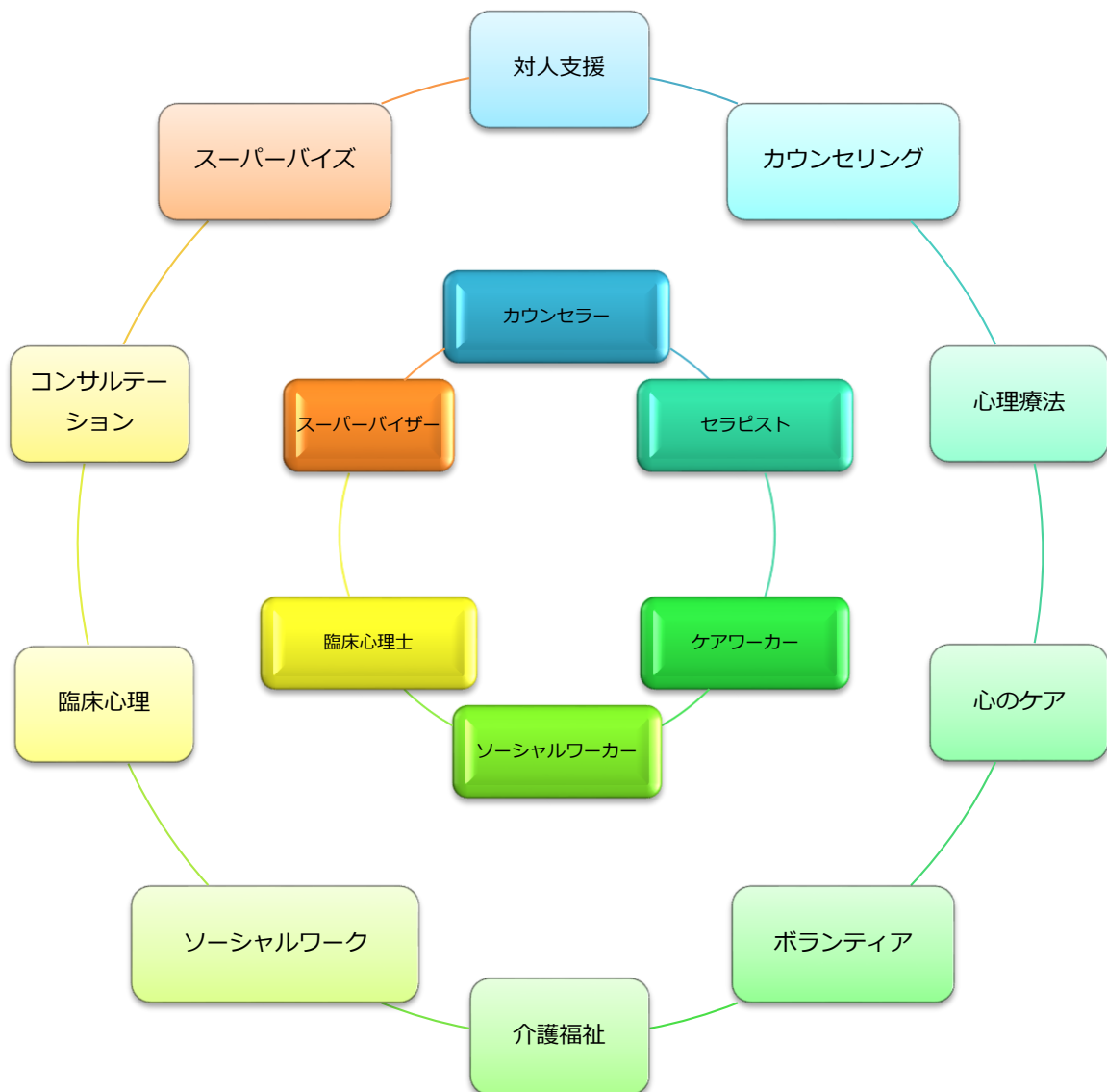
四番目は、クライエントさんそのものを受けとめることです。

この考え方は特にむずかしいですね。

クライエントさんの過去にどんなできごとがあったとしても、その行動を許す必要もないけれど、責めることもなく、かわいそうだと思うともなく、そのままを受けとめる態度が求められます。



似たことばがたくさんあって
ちがいがわからないなあ



いろいろなことばがありますね。
まず、ここからまとめていきましょう



カウンセリング と 心理療法 と ソーシャルワーク

支 援	支援する人	支援を必要とする人
カウンセリング（面接・相談）	カウンセラー	クライアント
心理療法・セラピー（治療）	セラピスト	患者 医療領域
ソーシャルワーク（個別支援）	ソーシャルワーカー	利用者 社会福祉領域



原則は大切ですか 体験も必要ですか

原則を学ぶことと実際に支援すること、ともに大切です

バイステックの七原則の続きです。

⑤ クライエントさんを一方的に非難しない

お酒ばかりのんで仕事をしないのは怠けているとか、問題行動を起こすとはひどい人だなどと、支援を必要としている人に対して、数少ない情報で簡単に決めつけて、批判したり、叱責したりするようなことはしません。

良いとか悪いとかの評価は支援する立場には必要ないのです。非難ではなく受けとめることです。

⑥ クライエントさんご自身で、決めていただく

支援については、クライエントさん自身が選択して決定する立場にある。これが六番目の原則です。クライエントさんを支援する立場のも

のが、よかれとおもって勝手に、支援方法やサービスなどを決めるのではなく、あくまでも主人公はクライエントさんであることを忘れずに対応します。

この原則を守らなければ、支援者に対して依存的な態度になり、より自立することから遠ざかります。意思決定はクライエントさんにあります。

⑦ 支援活動を通して得た情報は守る

支援をしている過程では、クライエントさんのさまざまな情報に触れます。支援活動以外のところに、その情報が流れないように十分に配慮する必要があります。クライエントさん個人の話を外でおしゃべりすることは、もちろん禁止です。さらに、記録した書類やパソコンの中にあるデータの管理も、厳密に取り扱うことが

求められます。そのような中で支援する側とされる側の信頼関係が作られていきます。

七つの原則を紹介しました。対人支援の現場で働いている人すべてがこの原則を暗記しているかというところではありません。

ただ、いえることは、支援するための原則を理解して実践し、また原則に戻ってふりかえるという作業を何度も繰り返すことで、よりよい支援活動がおこなわれています。

実際に支援にたずさわるといろいろな課題が現れてきます。理想通りにいかないことも多いです。原則などの理論にかたよるのではなく、実践ばかりになるのではなく、どちらも、ともに大切であると考えています。

支援を必要している人とかかわるとき

次のことを知って対応することが大切です

- 1 クライアントさんは人それぞれ
- 2 クライアントさんにはいろいろな感情がある
- 3 支援する側にもいろいろな感情がある
- 4 受けとめる
- 5 クライアントさんを一方的に非難しない
- 6 クライアントさんご自身で決めていただく
- 7 支援活動を通して得た情報は守る

参考になる本のご紹介です



バイステック（1957）『ケースワークの原則 援助関係を形成する技法』は、新訳版も出ています。（1996）誠信書房。

さまざまな理論がありますが、バイテックの7原則は支援するときの原則だと考えられています。