



## カウンセリングのお作法 第三回

# カウンセリングの流れ

CONカウンセリングオフィス中島 中島（みずとり） 弘美

カウンセリングの流れについてお話しします。面接の段階は、必ずしも明確に存在しているわけではなく、クライアントさんの状況に合わせて進められますが、今回は、大まかに四つのプロセスに分けて紹介します。

### 第一段階 ジョイニング

カウンセラーはクライアントさんやその家族とお会いします。支援をするうえでまず大切なことは信頼関係を築くことです。この段階は、クライアントさんの世界にカウンセラーが参加させていただくという意味で、ジョイニングと呼ばれています。困っている話をしやすいように、言葉や言葉以外に伝わるメッセージに配慮しながら、対応します。

### 第二段階 状況を知る

「どういったことで、こちらに来られましたか。どなたからでもどんなことでも、様子をきかせていただだけませんか」と、支援が必要である状況を知る段階です。どんな出来事があり、どんな感情になったのか、しっかりと受け止めます。何が良くなかったのかの原因追究や悪者さがしではありません。怠けや甘えているなどの評価をすることなく、さまざまな情報を把握するプロセスです。

### 第三段階 目標、方向の確認

「どのようになりたい、どうなったらいいなとお考えですか」

目標についてクライアントさんのお考えを確かめます。決してカウンセラーが方向を決めるのではなく、クライアントさんとご家族の思

いとともに進んでいきます。どうなりたいのかわからない、あるいは、家族で考えが異なる場合もあり、どうなることが納得できるのか調整をしながら方向を確認します。

### 第四段階 強みを把握し今後へ

状況や目標を理解して次のステップです。クライアントやご家族の強みや良さ、何とかやっておられる点を把握しながら、今後について話し合うプロセスです。何かの困難さを抱えながらもなんとか生活できている点に焦点をあて、それらを今後活かしていくことを考える段階です。

「これまで大変ななか、よくやってこられましたね、これからどんなことができるか考えていきましょう」

# ～ カウンセリングの流れ ～



第1段階	<b>ジョイニング</b>	クライアントの世界にカウンセラーが参加させていただくことで、信頼関係を形成するプロセス。  「こんにちは、私は〇〇です。▽▽さんですね」
第2段階	<b>状況を知る</b>	クライアントやその家族がどのような状況にあり、支援を必要としているのか、様子をきかせていただく。  「どういったことで来られましたか、どなたからでも、どんなことでも、けっこうです、おきかせください」
第3段階	<b>目標、方向の確認</b>	支援を必要としている情報が集まれば、クライアントやその家族がどうなることを望んでいるのかを確認する。  「どうなったらよいとお考えですか？」
第4段階	<b>強みを把握し今後へ</b>	クライアントやご家族の強みや良さ、何とかやっておられる点を把握しながら、今後について話し合うプロセス。  「これまで大変ななか、よくやってこられましたね、これからについて考えていきましょう」



## 言語と非言語

### 話す言葉と、言葉以外に相手に伝わること

「あしたから練習に来なくていい！」

あなたは仮に中学生だとします。もしも、所属するクラブ顧問の先生が、まじめに練習をしていない部員の姿を見て、怒鳴ったとしたら、あなたはどの感じますか？

言語では「あしたから練習に来なくていい」と伝えていきます。しかし、言語そのものの意味以外に、大きな声や表情から、「おこっている、こわい、叱られた」とショックを受けるかもしれません。

顧問の先生はしっかりと練習をなささいという思いを伝えたいにもかかわらず、感情的な言い方になりました。言葉を省略し、来なくていいとだけ大きな声で話しました。先生の意図

するところを理解できる場合は良いのですが、言葉だけの理解だと、混乱します。

「明日から練習に来なくていいらしい」

#### 言語と非言語

カウンセリングの流れ、第一段階のジョイニングは、カウンセラーがクライアントとの関係を築くために、話す言葉と、言葉以外に相手に伝わることを意識しながらお会いします。

言葉そのもの＝バーバル、言葉以外に伝わることすべて＝ノンバーバルといえます。

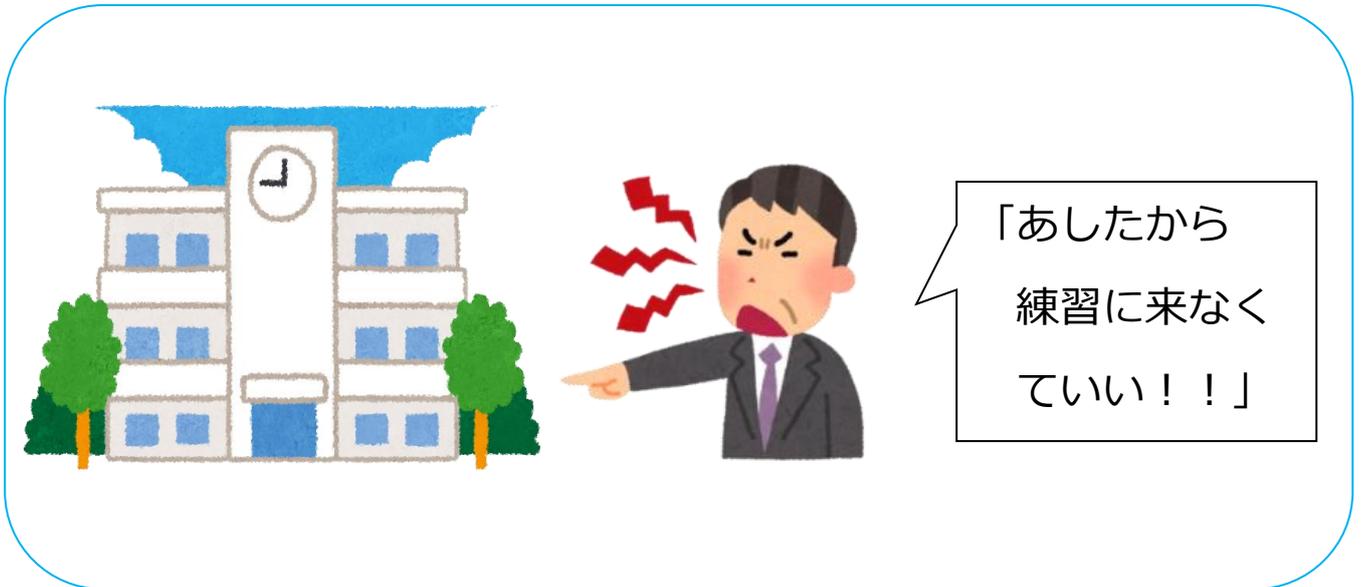
言葉と、言葉以外に伝わるノンバーバルなメッセージが一致しないと、メッセージを受け取る側は、不快、混乱、居心地の悪さを感じます。

そこで、カウンセラーは、クライアントさんに、少しでも話しやすいと感じていただけるように、言葉だけでなく、ノンバーバルメッセージの表情、視線、しぐさ、態度、話し方、さらに面接の空間にも細心の注意を払います。

信頼関係を築く過程は地道な作業のくり返して時間がかかりますが、一瞬のできごとからその関係がくずれることもあります。意図としないことが知らず知らずのうちに伝わることもあるでしょう。

カウンセリングでは、クライアントやご家族に伝わるさまざまな印象、メッセージ、言語と非言語を意識しながらお会いします。

## 言語と非言語を一致させるコミュニケーションが重要



部員

「叱られた!! ショックだ~ 来なくていいと言っているけれど、練習に行かないとまた叱られるよ、きっと」



部員

「ふーん、あしたから来なくていいらしい~」



## ノンバーバルメッセージ

### 知らず知らずのうちになんかが伝わっている

ノンバーバルの表情、視線、態度、話し方、そして、カウンセリングの面接空間について、ひとつひとつ、考えてみましょう。

まず、カウンセラーの表情です。無表情にならず、柔らかい自然な微笑みが求められます。気をつける点は、楽しい話題ばかりではないので、ニコニコ笑い顔にならないようにします。視線です。クライアントさんが特に大切な内容を話されているときには、しっかりとお聴きしましたよという感じが、視線ははずしません。顔や目を見つめすぎると圧迫感があります。視線を合わさない時間が長いと、無関心のような印象があることを忘れないようにします。

お話をうかがうときは、やや姿勢は前傾にし、ゆったりと落ち着いた態度を心がけます。筆記用具を不必要に持ち続けたり、自分の鼻や髪の毛に触れたり、首を回したり、足をゆすつたりする癖がある場合は、一度見直しましょう。

話し方です。カウンセラーの声は、大声でも元気な声でもなく、ささやくような声でもなく、クライアントさんの話し方に合わせます。大き過ぎる声は威圧感があります。少しゆっくりで、はっきり、トーンはやや低めが落ち着いている印象です。

また、話す速度が速すぎると、問い詰められる気分になり、考える時間がなく、窮屈な感じがします。ゆっくり過ぎると適度な緊張がなくなるため、テンポも意識します。

さらに、クライアントさんが話しやすい雰囲気をつくるために、実際に面接をする空間について考えます。さまざまな制限があることも予想されますが、少しでも工夫できるところがなにか、検討します。

面接室は、静かで安全な空間が必要です。そして、部屋の壁、カーテン、椅子、机などの色、照明、座る位置関係、視線を向けられる小物、室内の温度、椅子の座り心地など、クライアントさんの目にするもの、感覚にどのような影響するのかを知っておく必要があります。もちろん清潔さも重要です。

そして、カウンセラーの服装も個人的になつて不必要な感情に訴えていないか、クライアントトやご家族の立場になって準備します。



## ノンバーバルメッセージ 大切です！

**表情** 柔らかい自然なほほえみがベスト 無表情やニコニコし過ぎを避ける

**視線** 凝視し過ぎず、大切な話しのときは、急に視線をはずさない

**態度** やや前傾姿勢にし、ゆったりと落ち着いて話をお聴きします

**話し方** 大きな声になりすぎないように、ささやく声になりすぎないように、  
クライアントさんの話し方に合わせます

ゆっくり、はっきり、少しトーンは低めが落ちついて聞こえます

早口すぎると問い詰められている印象

**面接空間** クライアントさんへの影響を点検する

静かで安全なスペース

部屋の配色 照明 視線を向けられるカレンダーや観葉植物

室温 椅子のすわり心地

**カウンセラーの服装** 個性的でないもの