カウンセリングのお作法　第四回

カウンセラーの言葉かけ

CON（こん）カウンセリンオフィス中島　中島（みずとり）弘美

「なんで、どうして」ってたずねない

「なんで、片づけられないの!」
「なんで、勉強しないの?」
「な、ん、で、何回も同じことを言わせるの!」

　お母さんが子どもに怒鳴っている様子が目に浮かびます。いうことをきかない子どもに対して、言い訳は許しませんとばかりに叱ります。「ひゃ～怖いよ。お母さん、今日は、かなり機嫌が悪い」と、子どもは思いながら、何も言えず、なんでの嵐が過ぎ去るのを待つしかありません。

　ここで注目したいのは、母親のセリフ『なんで』という言葉です。なんで言葉は、ときに相手を攻撃します。日常生活では、自然に使いますが、カウンセリングでは、できるだけ使わないように心がけています。「なんで、登校しないのですか」とか、「なんで、うつ状態になったのですか」とたずねると、そうなってしまった本人に問題があると問いただしているようになるからです。そうなりたくて、なっているわけではなく、また、言葉で表現できるほどの明確な理由は本人もわからないのでこたえられません。なんでと、責めるのではなく受け止めるのがカウンセラーの役目です。追及につながるような言葉は使いません。

　それでは、ここで、どんな言葉かけが適しているのでしょうか。大切なことは理解することです。「何か思い当たることはありますか」とか「このことについてどのようにお考えですか」というように、どう受け止めているのかをたずねます。クライエントさんの心境を把握するのです。

でも・しかしも要注意な言葉

　また、そのほかの要注意ワードは、「でも」や「しかし」です。

　でも、しかし、けど、けれど、の言葉から話しはじめると、次に続く言葉は、相手を言いくるめるような表現になり、受け止めていない印象になり、これらの接続詞を耳にした瞬間、わかってもらえていないと感じ、肩を落とします。受けとめることを大切にするために「なんで」「でも・しかし」のような、クライエントさんの気持ちや考えを認めない雰囲気になる言葉は、カウンセリングの中では登場しません。

なんで、できないの！

はてな子さん「なんで、という言葉は、日常生活でよく使いますがカウンセリングではできるだけ避けているのですね。どんな理由からですか？」

CON 子さん「それは、クライエントさんが追及され、責められている気持ちになるからです。たとえば、なんで登校しないの？とたずねられると、できないあなたに問題あり！というノンバーバルメッセージになる可能性があります。そのためできるだけ、なんでという言葉はかけないのです。そのほかには、『でも』や『しかし』もあまり、使いません。反論するときに使う言葉だからです。」

状況を知り理解するには、出来事そのものと、それに対してどう感じているかを把握する

事実と感情を通して状況を理解する

では、クライエントさんに、どのような言葉をかけて、どのようなことを把握する必要があるのでしょうか。

ポイントは、事実と感情、それらをバランスよく聴くことです。実際、何があったのかの事実そのものと、本人の思い、かかわっている人のそれぞれの感情を把握します。特に家族カウンセリングでは、関係者理解が大切になります。

判断や解釈は後まわしにして情報共有

ある出来事について、たとえば、子どもが二学期から欠席しているという事実があるとします。それに対して、本人、父親、母親、クラス担任の先生など、かかわっている人はどう感じているのかを把握します。

反省の言葉を連ねる人、〇〇が悪いと他への批判を口にする人、カウンセラーにどうしたらいいですかと方法や答えをすぐに求める人など、困難な出来事に対しての反応があります。

事実に対して、さまざまな思いがあると、また次の感情があらわれて、周囲に影響します。先が見えにくくなると、そのときに、誰の考え方や対応が正しいのか、間違っているのかの犯人探しをしがちですが、判断や解釈は後回しにして、まず、現状を把握し、家族やかかわっている人がその事実を正確に共有し、今後に焦点を合わせて協力して動けるように体制を整えます。

目標、方向の確認

「これから、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」

できる、できないは別にして、関わっている人がこれからどうなったらよいのか、本人の希望も含めて、方向性を確認する問いを投げかけます。できることやれることが少ない場合は、今よりもマイナスにならないようにするにはどんなことができるのか、現状維持のためにできることについて、話し合いをします。そして、目標や方向性を確認できたら、その次に、

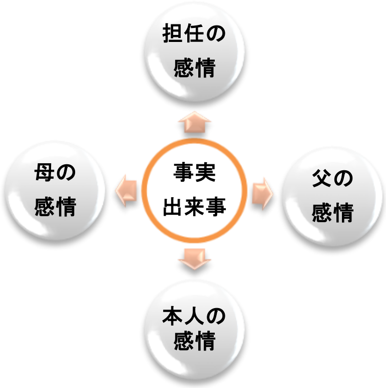
「そのために、ほんの少しでもできることがあるとしたら、どんなことですか？」と小さな目標、達成可能なステップについてたずねます。

カウンセリングではどのような言葉をかけるのか「未来を描くための9質問」をこのあとのページに加えました。

事実と感情

だれがどのように感じているのかを区別して

状況を理解する



未来を描く問いかけ

どうなったらいいと思いますか？　できることがあるとしたら何ですか？

カウンセリング体験　次ページ参照

すべてにお答えいただいたあとに解説をお読みください。

解説　質問の意図

1 あなたが希望する就職先や職種は何ですか？

2 将来、就職することを考えたときの今の心境はどのようなものですか？楽しみにしていることや気になっていることなど、おきかせください。

3 働くなかで、どんな体験ができればいいなと考えていますか？

●1から3の問いは、これからの方向性の確認及びどうなりたいと願い、そのことを考えるとどのような心境なのかの質問です。

4 就職するまでに学ぶべきことや身に着けておくべきことがあるとすれば、今どれぐらいのことができていると思いますか。だいたいできている状態を数字の10.できていない状態を1.とすると、今のあなたは1から10.の数のどれぐらいですか。

●4は、スケーリングクエスチョンです。尺度の質問です。状況を数字に置き換えて答えてもらうことで、異なる視点からいまの状況を把握するという意味があります。

5 どんなところからその数だと思ったのですか？できているところを具体的におきかせ下さい。

●5は、うまくできているところに注目します。ここでは、できていない点ではなく、できていることをピックアップして、いかに具体的に認識できるかがポイントです。

6 5で示した内容ができるために、これまでどんな工夫や努力をしたのですか？

●6は、対処の質問です。うまく対応している点を認識し、どのようにそれをやったのかと問います。答えていくうちにパワーアップします。

7 4で答えたその数字よりも、ひとつカウントをあげるとしたら新たにどんなことができるとよいと思いますか？

●7は、小さな目標設定です。これからどんなことをしていけばよいのか未来が描けます。

8 それを実行に移すためにあなたにはあと何が必要ですか。

●8は、どうやったら確実に実行できるか、後押しの問いかけです。

9 卒業するまでにどのように過ごすことができれば、充実した期間だと感じるでしょうか？

●9の質問は1 2 3と同じ意味です。これで一巡しました。4以降につながります。

これらの言葉かけや質問のながれは、どのような内容についても応用が可能です。いまの困難な状況からどうなったらいいと思うか、さっそく、描いてみてください。

就職を希望する学生さんへ　未来を描くための９質問

～カウンセラーがあなたに質問しますので、順序にしたがってお答えください～

1　あなたが希望する就職先や職種は何ですか？

2　将来、就職することを考えたときの今の心境はどのようなものですか？
楽しみにしていることや気になっていることなど、おきかせください。

3　働くなかで、どんな体験ができればいいなと考えていますか？

4　就職するまでに学ぶべきことや身に着けておくべきことがあるとすれば、今どれぐらいのことができていると思いますか。だいたいできている状態を数字の 10、できていない状態を 1 とすると、今のあなたは 1 から 10 の数のどれぐらいですか。

5　どんなところからその数だと思ったのですか？できているところを具体的におきかせ下さい。

6　5 で示した内容ができるために、これまでどんな工夫や努力をしたのですか？

7　4 で答えたその数字よりも、ひとつカウントをあげるとしたら新たにどんなことができるとよいと思いますか？

8　それを実行に移すために、あなたにはあと何が必要ですか。

9　卒業するまでにどのように過ごすことができれば、充実した期間だと感じるでしょうか？

それぞれの質問は、なんとなくたずねているのではなく、それぞれに意味があります。

今回は、就職希望者への問いかけでしたが、困っている状況があるとしたら、どのようなことについても、応用が可能です。