

## カウンセリングのお作法

第三十一回

CONカウンセリングオフィス中島 中島(水鳥)弘美



## ★家族面接 初回の問題確認段階

## 状況を知る

### 「状況を詳しく教えてください」

前回は家族面接初回の社会的段階について話しました。

今回は、「問題確認段階」において、大切にするべき点について話します。

#### 初対面で困りごとを話す緊張

初めて訪れる場所は、落ち着かないものです。初対面、とくにカウンセリングの初回面接は、相談に来られるクライアントさんそれぞれのご家族が、程度の差こそあれ、緊張状態です。来所されることが予想されます。なかには、早めに到着して、場所を確認して時間調整をしてから来られたり、予約時間の何分前にかがったらいいでしょとかと、事前にたずねられたりする場合もあります。

#### 問題は問題？

カウンセリングの本題へ入る問題確認段階、ここで「問題」という表記になっていますが、実際の場面では、問題ということばはできるだけ出さないようにしています。

問題(＝良くない事)とレッテルを張ることが、不必要な意識につながり、影響が及ぶ可能性があります。面接では、解決したいと希望している事柄、課題、状況、困っていること、という表現を使用します。

#### 「状況を詳しく教えてください」

カウンセリングを希望して来所されたご家族にあいさつなどする社会的段階から、次のステップである、状況をきかせていただく段階に移ることを明確にするために、切り替えます。

「今日はどういったことで来られましたか」

「ここで、話し合いたいことは、どんなことですか」

あるいは、

「事前に、電話で少し様子をうかがっています。子どもさんのことですね。それでは、様子を詳しく教えていただけますか」

「どなたからでも、どんなことでも結構です。いまの状況をきかせていただけますか」

などと、できるだけ、家族に自由に話していただけるように問いかけをします。

家族のうち誰が話したそうにしているのか、誰が誰に話すように合図を送っているのか、誰かがいきなり話し始めるのか、どのようなプロセスを経て、語られるのかを確認しながら、状況理解につとめます。

## 初対面で困りごとを話す緊張



カウンセリングで解決したいことは  
すらすら話せるわけではない

- ・問題確認段階では**問題**という言葉は面接場面ではあまり使わない  
→「どういったことで来られましたか？」

### ・事実の把握

あいまいな内容は明確にきく  
→「例えば？」と確認する

## 家族面接 初回面接の4段階 ジェイ・ヘイリイ

- 1 社交的段階 あいさつを含む社交的段階
- 2 **問題確認段階** 主訴を中心にやりとりが行われる問題確認段階  
困っていること 何とか改善したいこと
- 3 相互交渉段階 家族がお互いに話すように要求される相互交渉段階
- 4 目標設定段階 何が変わるのかを細かく話す目標設定



## 家族面接

## 初回の問題確認段階

## 状況を知る

# 来所者の家族全員が話せるように

### 家族の話

事前にメモなどを用意して状況を話される場合もありますが、みなさんがすらすらと説明されるには限りませんので、話し手のペースにあわせます。

ただし、あいまいな内容は、必ず具体的な事実がわかるようにします。

「うちの子、優しいけれど、弱いのです」

と、話された場合は、

「優しいけれど弱い、という例えばどんなふうなのか、教えていただけますか？」

とききかえして、さらなる説明を待ちます。

あきらめている、どうしようもないなどの感想ばかりが語られることがあります。少し混乱している感情も受けとめつつ、全体像の把握を心がけて、お話をうかがいます。

### クライアント 三つのタイプ

クライアントについて、ステイヴ・ドゥ・シェイザーと、インスー・キム・バードは、来所動機は三つのタイプがあると説明しました。

### カスタマー・コンプレイナント・ビジター

カスタマーとは、問題解決に対して、いろいろ取り組む動機を持っている人です。

コンプレイナントは、不平不満つまり、問題があると認識はしているけれども、自分で問題解決に取り組もうとしない人を示します。

ビジターは、ただカウンセリングに連れてこられた人、やってきた人という意味です。

大切な視点は、問題解決への動機づけというものが、個人の内側にあるのではないこと、カウンセラーとクライアントとの関係性によって変わる点です。初回面接での動機は

### 全員が話す

面接を重ねていくにつれて変化することが可能です。それぞれの動機がどのようなところにあるのかを推測しつつ、話に耳を傾けます。

子どもさんに関することで家族が相談に訪れたとします。両親がこれまでの状況などを話したあと、全員に話をしてもらうためにも、子どもさんに話をうかがいます。

その場合、慎重にすすめていく必要があります。

「ご両親から様子を少しずつ教えていただいています。今の気持ちとして、これからどうなったらいいと思いますか、どうなりたいですか」

と、今後焦点をあてた問いかけをします。

## 初回来所のクライアント3タイプ

スティーヴ・ドウ・シェイザーとインスー・キム・バーグ

カスタマー	問題解決に対していろいろ取り組む動機を持っている人
コンプレイナント	不平不満つまり問題があると認識しているけれども、自分で問題解決に取り組もうとしない人
ビジター	カウンセリングに連れてこられた人、ただやってきた人

動機は

クライアントとカウンセラーのその後の関係性により変化する

### 家族カウンセリングにやってきた子どもの気持ち



「カウンセリングは必要ない、何も悪くない」

家族全員に話しかける

「どうなりたいですか？」



## ★家族面接

### 初回の問題確認段階

### 状況を知る

# 初回来所者の希望や動機に沿う「どうなりたいか」

どうなりたいか

子ども自身がどうなりたいのかについて、問いかけるには、目的があります。来所に関して不本意な気持ち、ひそかに傷ついている可能性のある子どもに対して、何を希望しているのか、共通の方向性を明確にすることによって、家族、カウンセラー、関係者が協力をして問題解決をする応援の姿勢を示します。

なんでこうなったと思うのか、原因をさぐりするような話は決してしません。もちろん、責めるような質問もしません。

解釈やコメントをしない

もうひとつ大切なことは、事実確認や状況を把握しているときには、家族に対して、カウンセラーから解釈やコメントはしないことです。がんばりましたねとねぎらいたいところですが、何よりも解決につながる情報を整理できるようにすることが最優先です。

どうしたらいいでしょうか？

「もうあきらめていきます、どうしたらいいでしょうか、どうにかかりますか」

ご家族から逆に質問をされることもたびたびあります。これまでの状況を説明すると、すぐに、カウンセラーから何かの対策説明があると期待していることもあり、早く示してもらいたいとの思いが高まります。

初回面接の流れを最初にご家族に示したにもかかわらず、家族が次々に話し続けて、

「こんな状況にもかかわらず、学校側はあまり協力してくれない、それは本人が変わるしかないと言われました」

など、まわりの協力がなことが原因ではないかと家族なりの判断もよく語られます。

そのような家族なりの思いが表れる場合は軌道修正をして、

「これからのようにしていくのが良いのかを考えるために、先ほどおっしゃっていた、子どもさんが学校に行くことができたときの様子と、帰ってきたときの様子をもう少し聞かせていただけますか？」

と巻き込まれないように配慮します。

この時点で、少しでもうまくいった成功例が示された場合は、何がいつもと違ってよかったのか、解決につながるポイントを見逃さないようにたたみかけます。

すると、再びご家族は、

「そういえば」

と、これまでのことを思い出して話しをすることにつながります。

このように状況を確認する段階では粘り強く情報把握に努めます。

## 家族の思い 家族なりの判断

どうしたらいいのでしょうか？  
学校があまり協力してくれない  
本人が変わるしかないと言われた



知りたい すぐにでもこたえがほしい

CON 子さん 心理カウンセラー



## 家族の話を粘り強くきき、事実を確認します



はてな子さん カウンセリング初学者



問題確認段階っていろいろ気をつけることがあって  
初回面接は重要なんだあ