

第2章 職業リハビリテーション カウンセリングの実態

本研究では職業リハビリテーションカウンセリングの実際¹の状況を明らかにするため、質問紙調査を行った。すなわち全国の地域障害者職業センター¹に勤務する障害者職業カウンセラーのうち、一定の養成・研修課程を修了した者を対象に調査協力を要請し、52名から有効回答が得られた。本章ではその方法を紹介し、考察する。

第1節 調査の概要

1. 目的

職業リハビリテーションの専門家とクライアント（またはその家族、就業先の事業主等）との対話で、専門家の発言の中にどのような基本的カウンセリング技法が用いられているかを調査し、その特徴を明らかにして、技法的な側面から職業リハビリテーションカウンセリングとその他のカウンセリングとの共通点並びに相違点を検討する。

2. 調査の手続き

(1) 調査票の構成

カウンセリングプロセスの研究で最も一般的な方法のひとつは、カウンセラーとクライアントの対話をVTRや音声テープに記録し、次にそれを文字におこし、それぞれの発言に番号を付した逐語記録とし、それをもとに特定の応答の頻度を数値化したり、質的な分析を行ったりするというものである。たとえば1965年にアメリカで製作されたVTR “*Three approaches to psychotherapy*” は、同一のクライアントに対し3名のセラピストが交代でセッションを実施した状況を記録したもので、逐語録の全文が公開されている²。私たちはこれによって来談者中心療法、ゲシュタルト療法、論理療法という3種類の心理療法を比較検討し、それぞれの特徴について理解を深めることができるのである。

ただしこの方法では、1人目のセラピストによるセッションの後、同じクライアントを対象にして2人目のセラピストによるセッションが実施されるから、2人目の時には1人目の心理療法の影響が加わることになる。3人目の時も同様である。つまり、3名のセラピストに与えられた条件は同じではない。複数のカウンセラーの応答を同じ条件のもとで調べるには、セッションを互いに独立させる必要があるのである。加えて、クライアントの個人情報の保護にも配慮が必要である。

1 『障害者の雇用の促進等に関する法律』に基づいて設置され、障害者職業カウンセラーが配置されている職業リハビリテーションの公的实施機関。

2 Rogers, C. R., Perls, F., Ellis, A.の3人によるセッション。日本語版の逐語録は佐治・平木・都留（1980）。

そこで本研究では、職業リハビリテーションの専門家がサービスの現場で比較的良好に遭遇すると思われる架空事例を作成し、これに複数の専門家がそれぞれどのような基本的カウンセリング技法で対処するかを、質問紙法によって調査することにした。これによって、同じ事例に対する複数の専門家の対処の多様性や共通性を見出そうとした。その際、通常のカウンセリングプロセスにある表情、態度、声の調子のような非言語的な側面や、面接に至るまでの日常生活等の複雑な文脈はすべて捨象され、状況が単純化された。

架空事例は、複数の障害者職業カウンセラー（以下、本章で「カウンセラー」という。）の助言を得ながら試行を積み重ね、最終的に10事例が作成された。その手続きは以下のとおりである。まず仮の架空事例を用いた調査票（質問紙）の素案を作成し、複数の障害者職業カウンセラーによる試行的回答を実施した上で、改善意見をインタビューした。次にこれらの意見を基に、事例内容や調査方法の見直しを行った。なお、架空事例の作成に協力したカウンセラーは、本調査の対象には加わらなかった。この10事例は、支援の流れに沿い、次の3分野から構成された。

- ① 職業リハビリテーション計画策定に際しての相談・調整（4事例）
- ② 職業準備支援事業¹実施中の相談（2事例）
- ③ 雇用後の相談等（4事例）

以上から最終的な調査票が完成した（資料参照）。なお、10事例の一覧は、表2-1のとおりである。

1 地域障害者職業センターが、雇用前のクライアントに対して実施する職業準備のための指導プログラム。

表2-1 10事例の一覧

Case	状況	クライアント等からの発言	カウンセラーの応答の目標
職業リハ計画策定に際しての相談・調整			
B	23歳男性のBさん。3年前のバイク事故による脊髄損傷(腰椎レベル)で車椅子使用。職歴はすべて受傷前で、飲食店関係のアルバイトを5~6ヶ所。	Bさん「(淡々と)行き先は、とりあえず訓練校でもいい。訓練コースはどれでも良いです。」	本当に就きたい仕事は何であるかを考えることができるよう援助したい。
C	脳卒中による左上下肢麻痺の40歳男性Cさん。杖で自力歩行でき、言語や認知の障害は無い。妻と2人の小学生の子供と同居し、年金受給中だが生活費に不安を感じている。	Cさん「この歳でこの体じゃ、仕事なんてありゃしませんよ。でも困っているんです。女房は家の事があるし、働かせたくない。何とかありませんかね。」	始めから助言するより、まず話をよく聴き出したい。
D	中学校普通学級、調理師専門学校を経て1年間在宅中の19歳の女性Dさん。療育手帳の取得について、本人不在での母親との面接で療育手帳の説明を行った上で母親による言説。	母親「(暗い表情で)療育手帳のことは中学校の先生からも言われました。本当に必要なんですか、それ。」	母親の気持ちに添いながら問題を一緒に考えていきたい。
E	20歳女性の統合失調症患者Eさん。辛い幻聴があり、デイケアへ通うのが精一杯であるため職リハ計画では作業所への通所による援助が適当とした。しかし医療ソーシャルワーカーは地域センターのジョブコーチ支援を活用したいと考えている。	医療ソーシャルワーカー「(真剣に)このままデイケアにいても変化しないと思います。彼女にはチャンスが必要なのです。ぜひ、ジョブコーチをお願いします。」	この医療ソーシャルワーカーとの信頼関係を深めたい。
職業準備支援事業実施中の相談			
F	36歳男性、知的障害者のFさんとの、ワークトレーニングコース3週目における相談室での相談。	Fさん「(イライラしながら)こんな訓練、このまま続けても就職できない。もうやめたいです(立ち上がって出て行こうとする)。」	まずは気持ちを落ち着かせたい
G	26歳女性(求職中)で統合失調症のGさんの母親との3回目の面接。	母親「娘は就職したいらしいんです…でも本当に何をやっても不器用で…。あの子は私がいなくて本当にダメで、何とか病気を治してやらないと…。」	まずは母親の気持ちを受け入れ、信頼関係を築きたい
雇用後の相談等			
H	従業員20人のリネン工場で、ジョブコーチ支援を受けて正社員になった統合失調症のHさん(30歳男性)。ジョブコーチによる支援が終了して6ヶ月後、工場の事務室での社長(60歳)との会話。	社長「作業量はあいかわらずだね。しゃべらないし。おまけに、今日も休んでるしね。」	社長との信頼関係を維持したい。
I	うつ病により休職中の会社員のIさん(30歳男性、独身)。地域センターが関わり、職場復帰を目指して事業所と調整中。5回目のリハビリ出社の翌日の来所相談。	Iさん「(嘆くように)やっぱり、一旦会社をやめて、しばらく家で静かにしていた方がいいと思うんです。会社にも迷惑かけてるし…。」	改めて職場復帰を目指してほしい。もう少し粘ってほしい
J	食品加工工場の正社員になって2ヶ月が経過し欠席なしの自閉症者Jさん(20歳)への職場適応指導。Jさんと一緒に働くパートタイマー(50歳女性)との職場での初回の対話。	女性「(厳しい口調で)何しろ、Jさんは一つのことしかできないから、ほとんど私が代わりにやっています。何だか、割りが合わないわ。」	この女性にキーパーソンになってほしい。信頼関係を築きたい。
K	営業職(正社員)として業務中の交通事故で受傷、契約社員の事務員として先月復帰したばかりの高次脳機能障害者のKさん(27歳男性)との3回目の面接。地域センターは復帰後初めて関わり始めた。Kさんは、反応の遅さや注意障害を職場の上司に理解されず、書類の見落としについて繰り返し叱責されてしまった。	Kさん「書類ミスは、私が気を抜いたせいだと言うのです。とりあえず会社をやめて、行くところを探したい…なんて思ってしまうんです。どこか無いですか、良い所。」	事業所への助言・援助を始める前に、本人との信頼関係を築きたい。

調査票では、以下のCase-Aが回答例として呈示された。

状 況 / 作業所へ通う知的障害者で19歳女性のAさんとの1回目の面接。

Aさん 「(残念そうに) お母さんは、今のままでいいから作業所へ通いなさいと言います。でも、
本当は就職がしたい。仕事をしていっぱいお金がほしいから。」

応答の目標 / さらに本人の思いを言ってもらうため、話をよく聴きたい。

回答例 「Aさんは、作業所をやめて就職がしたい。でも、お母さんに反対されて困っているの
ですね。」

これと同じように、10事例でも「応答の目標」を規定し、回答に対して制約を加えた。これには次のような理由がある。通常のカウンセリングプロセスは、カウンセラーとクライアントとのセリフが交互に繰り返される形態になっている。2人の応答や態度の積み重ねが、そこでの対人関係や話の文脈を形成するのである。だがこのような形式は質問紙法では用いることができないため、ただ1回のクライアントの発言に対し、カウンセラーが応答を返すという形式とした。ただしカウンセラーが応答発言を決めるためには、できる限り多くの手掛かりが必要になると考え、状況文に加えて応答の目標を規定したのである。試行の過程では、最初の状況文は短い方が回答し易いという意見と、これとは逆に、状況説明が詳しい方が回答し易いという意見との両方があった。そこでさらに様々な方法を試行錯誤した結果、状況文はできる限り完結にし、応答に一定の目標を与えることで、「このような場合、自分ならこのように応えるかも知れない」という回答者各自のイメージを引き出すことを、ねらいとすることにした。

ところで、カウンセラーがどのような技法を意識し、それによってどのような効果を予期しているかを明らかにする調査の方法としては、「あなたはこの応答でどのようなカウンセリング技法を意識しましたか?」「どのような効果を目指しましたか?」といった質問が考えられる。しかし、今回の調査では、職業リハビリテーションにおけるカウンセリングプロセス研究の初期段階として、カウンセラーが技法の効果に関して予期や意図をしているかいないかに関わらず、クライアントとの対話の中にどのようなカウンセリング技法がみられるのかを問題にすることにした。応答の目標内容の検討に際しても、「何を話すか」よりむしろ「どのように話すか」(基本的カウンセリング技法)に焦点を当て、その結果から職業リハビリテーションにおけるカウンセリングの特徴の一端を具体的に描こうとした。

(2) 対象者及び調査期間

調査の目的に照らし、調査対象者には一定の実務経験を経ている者が適当と思われた。このため、全国の地域障害職業センターへ郵便及びe-mailによって調査票を送付し、そこに勤務するカウンセラーのうち、回答時点でカウンセラー第三期研修¹を修了している者を対象に回答を要請した。

1 障害者の雇用の促進等に関する法律に基づき障害者職業総合センターが行う研修のひとつで、概ね9～10年間の業務経験年数を経た障害者職業カウンセラーの専門研修。

なお、回答の回収は郵送、fax、またはe-mailのいずれかによることとし、回答要請から回収までの期間は平成15年12月～平成16年1月の概ね5週間とした。

(3) 調査結果

調査の結果、52名の障害者職業カウンセラーから回答が得られた。この中には以下のような回答が含まれていたが、本調査ではこれらを含め全て有効回答とした¹。

- ① 10の設問のうち2問（Case-BとCase-C）を空欄のまま提出した回答者が1名いた。以下で行う分析では処理を簡素化するため、特別に断らない限り、これを「技法を1つも含まない応答」とみなすことにした。
- ② 1つの設問につき、2～3通りの応答を箇条書きで併記した回答が複数あった。これは1名の回答者が複数の応答を書いたものかも知れないし、複数の回答者がひとつの調査票を用いて複数通りの回答を出したのかも知れない。実際はこのうちどちらであったのかは判別できないので、以下の分析に際しては、これを1名の回答者によるひとまとまりの応答と考えた。

したがって今回の調査では、52名の回答者が各々10の設問（Case-B～Case-Kの10ケース）に回答したとみなされ、全部で520個の応答が得られたことになる。なお、この調査では、回答者の個人情報と保護すると共に調査への協力を得られ易くするため、調査実施者の側に回答者の氏名・性別・所属等を判別するデータを一切残さないしくみになっている。そこで、52名の回答にNo. 1～52の番号を付して分析を進めることにした。

3. 分析の枠組

調査結果にどのような基本的カウンセリング技法が含まれているかを調べるため、カウンセラー52名の応答データを分析した。

(1) 方法

a. 分析シートの作成と手続き

Ivey, A. E. (1985)、楡木 (1987, 1989)、Ivey, A. E. & Ivey, M. B. (2003) にしたがって、回答者の応答の中にマイクロ技法 (microskills) が含まれているか否かを分析するための「技法分析シート」を作成した。ここで取り上げるマイクロ技法は以下の17技法である。「技法分析シート」は巻末資料を参照されたい。

- ① 閉ざされた質問
- ② 開かれた質問
- ③ 最小限のはげまし

1 なお、今回得られた応答集は、障害者の相談に携わるすべての専門家にとって参考となる考えられるため、520個の応答を内容別に整理し、巻末資料とした。

- ④ いいかえ
- ⑤ 感情の反映
- ⑥ 意味の探索と反映
- ⑦ 要約
- ⑧ 焦点のあてかた（クライアントへ焦点）
- ⑨ 焦点のあてかた（その他へ焦点）
- ⑩ 指示
- ⑪ 論理的帰結
- ⑫ 自己開示
- ⑬ フィードバック
- ⑭ 解釈
- ⑮ 情報提供
- ⑯ 助言・教示・意見・示唆
- ⑰ 対決

各分析者にはそれぞれ、次の(a)、(b)の2種類が配布された。

- (a) 障害者職業カウンセラー No. 1～52の番号が付された52枚の「技法分析シート」
- (b) 回答者（障害者職業カウンセラー）52名が記入済みであってNo. 1～52の番号が付された調査票のコピー

分析者はこれを用い、次の手続きで分析を行った。

- ① 上記(b)の中からNo. 1のシートを取り出し、その中のCase-Bに対する応答を読む。
- ② 17個のマイクロ技法の中で、①の応答中に含まれると判断したマイクロ技法がある場合は、上記(a)のNo. 1のシートの「B」の行の該当する枠に「○」印を記入する。加えて、17個以外のマイクロ技法がある場合は「その他」欄へその旨を記載する。該当するマイクロ技法がない場合は何も記入しない。
- ③ 同様に、(b)のNo. 1のシートのCase-C、Case-D…、Case-Kに関する判断についても、(a)のNo. 1のシートへ記入する。
- ④ 以上の①～③と同じ手続きを、(b)のNo. 2、No. 3、…No.52についても行う。

分析手続きは以上である。なお分析に際し、分析者は以下の3点に留意することされた。

- ① 分析者同士は相互に一切相談しないこと。
- ② 1つの応答文に該当するマイクロ技法がいくつあっても構わないし、1つも無くても構わない。
- ③ 2つ以上のマイクロ技法の選択に迷う場合は、無理に絞り込まず、複数のマイクロ技法に該当するものとして記入すること。

b. 分析者及び分析期間

調査結果の発言分析を中立的な立場から行うには、本研究担当者以外の者を分析者とするのが適当である。さらに、分析の質を確保するために、分析者は複数とし、相互に独立した分析を行った上で、分析結果が完全に一致した部分を最終的な分析結果とみなすこととした。

そこで、今回の調査研究とは無関係な者のうち、専門分野が職業リハビリテーションとは異なる者であって、東京都内A大学大学院でカウンセリングを学び、大学のカウンセリングセンター等で臨床経験を積み、Ivey, A. E.のマイクロ技法による発言分析の訓練をも受けた大学院生5名が分析者として選ばれ、個別に分析依頼が行われた。

なお、分析期間は平成16年2月23日（月曜日）～3月5日（金曜日）の概ね2週間とした。

(2) 結果

技法分析シートの「その他」欄への記入は無かった。このため、「その他」を除く17のマイクロ技法の分析結果を対象に、以下の結果処理を行った。5名の分析者を、以下ではそれぞれS、T、U、V、Wと呼ぶ。

a. 結果処理のための概念定義

分析結果として得られたデータは、「○」印が記入された260枚（=52枚×5名分）の技法分析シートである。1枚のシートには170個（=17マイクロ技法×10応答）の「○」記入欄がある。以下ではここに記入された「○」印の個数を数値データに置き換えて検討を進める。

分析結果の処理を厳密かつ合理的に進めるため、ここで新たに3つの概念を定義する。具体的に説明するため、調査で得られた回答のうちあるカウンセラーによるCase-Bへの応答を例に取る。

Bさん 「(淡々と) 行き先は、とりあえず訓練校でもいい。訓練コースはどれでも良いです。」
カウンセラー 「そうですか。Bさんは今後どんな仕事がしたいのですか？」

このカウンセラーの応答には2つの文が含まれている。すなわち、①「そうですか」と、②「Bさんは今後どんな仕事がしたいのですか？」の2つである。このとき、①と②とをそれぞれ「**応答文**」と呼び、①と②との全体を「**応答**」と呼ぶことにする。

今回の分析では、分析者は520個の応答を17種類のマイクロ技法と突き合わせて、そのマイクロ技法に該当するなら該当欄に「○」、該当しないなら空欄のままにした。すなわち、分析者1名につき応答520個×17マイクロ技法=8,840回の「該当する／しない」（「○」を記入する／しない）の判断を行ったことになる。これらの判断結果の一つ一つを「**分析単位**」と呼ぶことにする。

分析単位全体のうち、マイクロ技法に該当すると判断されたのは5,743分析単位であった。各カウンセラーの1応答につき平均で2.2技法¹が含まれる計算になる。表2-2は、この5,743分析単位を分析者別の内訳で示したものである。さらに次の表2-3は、同じく5,743分析単位をケース別の内訳で示したものである。

表2-2 17技法に該当した応答単位の内訳（分析者別）

分析者	閉ざされた質問	開かれた質問	最小限のはげまし	いいかえ	感情の反映	意味の探索と反映	要約	クライアントへ焦点	その他へ焦点	指示	論理的帰結	自己開示	フィードバック	解釈	情報提供	助言・教示・意見・示唆	対決	計
S	45	141	92	96	269	4	11	12	10	22	15	28	59	4	29	210	1	1,048
T	70	150	182	76	207		4	411	172	8		24			30	297		1,631
U	52	144	73	69	87	18	1	39	22	24		105	50		15	266		965
V	18	169	56	81	102	4	13	193	2	8	7	39		22	30	223	3	970
W	62	126	113	81	70	25	18	87	57	19	23	153	25	37	69	160	4	1,129
計	247	730	516	403	735	51	47	742	263	81	45	349	134	63	173	1,156	8	5,743

(空欄はゼロ値。以下同じ。)

表2-3 17技法に該当した応答単位の内訳（ケース別）

ケース	閉ざされた質問	開かれた質問	最小限のはげまし	いいかえ	感情の反映	意味の探索と反映	要約	クライアントへ焦点	その他へ焦点	指示	論理的帰結	自己開示	フィードバック	解釈	情報提供	助言・教示・意見・示唆	対決	計
Case-B	42	99	52	41	15	19	9	87	7	5	5	15	4	6	25	121		552
Case-C	78	121	65	63	88	10	9	99	33		1	8	1		4	17		597
Case-D	7	73	33	31	67	4	2	58	39	1	15	33	1	2	63	134		563
Case-E	8	46	54	45	12	1	1	34	49	1	6	58	5	12	7	169	4	512
Case-F	16	142	56	13	66	4	3	122	16	61		26	7	1	3	63	3	602
Case-G	7	44	34	80	124	6	10	73	18	2	3	33	8	5	17	103		567
Case-H	37	45	83	28	67			43	40			58	13	7	9	127		557
Case-I	31	68	31	34	94	1	2	81	18	7	3	33	24	8	9	154	1	599
Case-J	9	33	85	29	69	1	4	60	28	4		51	54	8	17	137		589
Case-K	12	59	23	39	133	5	7	85	15		12	34	17	14	19	131		605
計	247	730	516	403	735	51	47	742	263	81	45	349	134	63	173	1,156	8	5,743

1 “5,743分析単位” ÷ “10ケース” ÷ “カウンセラー52名” ÷ “分析者5名” ≒ 2.2

b. 分析結果の具体例

まず、回答者ごとに分析の結果を整理し、次いですべての回答者の結果を集計した。以下では、分析結果の中から具体例を示して説明する。次に示すのは、520個の応答のうちCase-Bに対してカウンセラー No. 1 が実際に回答した応答と、その分析・集計の手順である。

Bさん 「(淡々と)行き先は、とりあえず訓練校でもいい。訓練コースはどれでも良いです。」
カウンセラー 「とりあえず訓練校ですか?……。なにか他に、やりたいことをお考えのようにも窺えますが…。よかったら、お考えのことを教えて頂けませんか?」

この応答に対する分析者S、T、U、V、Wの実際の分析結果は、次の表2-4のとおりであった。表2-4を見ると、5名が一致してマイクロ技法「開かれた質問」に該当すると判断していることがわかる。その他に、「最小限のはげまし」、「クライアントへ焦点」、「自己開示」、「フィードバック」も挙げられている。カウンセラー No.1の応答は、次の①～③の3つの応答文から構成されている。

- ① 「とりあえず訓練校ですか?」
- ② 「なにか他に、やりたいことをお考えのようにも窺えますが」
- ③ 「よかったら、お考えのことを教えて頂けませんか?」

今、これら3つの応答文と表2-4の分析結果とを照らし合わせ、マイクロ技法との対応の仕方を推測すると、表2-5のようになると考えられる。

表2-4 Case-Bに対するカウンセラー No.1の応答の分析結果

分析者	閉ざされた質問	開かれた質問	最小限のはげまし	いいかえ	感情の反映	意味の探索と反映	要約	クライアントへ焦点	その他へ焦点	指示	論理的帰結	自己開示	フィードバック	解釈	情報提供	助言・教示・意見・示唆	対決
S		○											○				
T		○	○					○				○					
U		○	○														
V		○															
W		○						○									
計		5	2					2				1	1				

表2-5 カウンセラー No. 1 の応答文とマイクロ技法との対応

応答文	技法	摘要
①「とりあえず訓練校ですか?」	最小限のはげまし	クライアントの言葉を繰り返して、発言を促している
	クライアントへ焦点	クライアントの考えに焦点を当てて、発言を促している
②「なにか他に、やりたいことをお考えのようにも窥えますが」	自己開示	カウンセラーの推測「他にやりたいことがあるのでは?」を開示している
	フィードバック	他者からクライアントを見ると、何か言い足りないように見える。このことをクライアントに伝えている
③「よかったら、お考えのことを教えて頂けませんか?」	開かれた質問	選択肢を設けずに、自由な回答を求めている

この表2-5では、わかり易くするために1つの応答文に対して1つのマイクロ技法を対応させている。だが実際の分析では、複数の応答文をセットにして1つのマイクロ技法を対応させる等の場合もあったはずである。いずれにしても応答が17マイクロ技法のうちのどれに該当するかの判断は、個々の分析者によって違いがあると考えられる。

c. 5名の分析結果の取り扱いについて

表2-4の最下行に横に並ぶ数字は、カウンセラー No. 1 のCase-Bへの応答における「○」印の個数を示している。すなわちこの値は、5名のうち何名の分析者が技法に該当すると判断したかを表している。この数字を10ケースすべてについてまとめると、表2-6が作成できる。

表2-6 カウンセラー No. 1 の応答がマイクロ技法を含むと判断した分析者の人数

	閉ざされた質問	開かれた質問	最小限のはげまし	いいかえ	感情の反映	意味の探索と反映	要約	クライアントへ焦点	その他へ焦点	指示	論理的帰結	自己開示	フィードバック	解釈	情報提供	助言・教示・意見・示唆	対決
Case-B		5	2					2				1	1				
Case-C	1	4	4		4			1	2								
Case-D		5	1	3	4			3									
Case-E	2								1			4	1	1		4	
Case-F	1	5	1					2		2						1	
Case-G			2	2	2			1					1				
Case-H		5	5					1	1				2		1	1	
Case-I	2		2					2		1		4				3	
Case-J			1					2				1	3		1	2	
Case-K		5						3				1					

表2-7 カウンセラー No. 1 の応答で分析者5名が一致して「該当する」と判断した技法

B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
開かれた質問		開かれた質問		開かれた質問		開かれた質問、 最小限のはげまし			開かれた質問

表2-8 マイクロ技法の使用頻度（ケース別）

ケース	閉ざされた質問	開かれた質問	最小限のはげまし	いいかえ	感情の反映	意味の探索と反映	要約	クライアントへ焦点	その他へ焦点	指示	論理的帰結	自己開示	フィードバック	解釈	情報提供	助言・教示・意見・示唆	対決	計
Case-B	3	14	2	2											2	12		35
Case-C	7	15	3	3	3													31
Case-D		11		1				1							1	9		23
Case-E		5	1	4							1					19		30
Case-F		13			5			1		4						2		25
Case-G		6	1	6	7							1				11		32
Case-H	2	6	2													12		22
Case-I		9		1	4							1				18		33
Case-J		2	2													9		13
Case-K		8		1	15										1	12		37
計	12	89	11	18	34			2		4		3			4	104		281

表2-6の表中の[5]の値は、カウンセラー No. 1 の応答について分析者5名の分析結果が一致したことを表している。そこでこの[5]の箇所だけを抽出し、該当するマイクロ技法を一覧表にすると、表2-7が作成できる。

以上の要領でカウンセラー No. 1 ~ No.52のすべての応答を分析すると、5名の分析が一致したマイクロ技法を含む応答は256個になる（表2-8）。この256個の応答には、5名の分析が一致したマイクロ技法がそれぞれ1個または2個含まれており¹、これらのマイクロ技法の数を合計すると281個になる。このうちマイクロ技法別の合計をグラフにしたものが図2-1である。これによると、17技法のうち最も頻度が高かったのは「助言・教示・意見・示唆」で、281個のうち104個（37%）を占め、次いで「開かれた質問」（32%）、「感情の反映」（12%）の順となっている。

マイクロ技法の出現頻度はCase-B ~ Kでそれぞれ異なる。その詳細は次の第2節で考察する。

1 詳しくは巻末資料「マイクロ技法の活用状況一覧」を参照。

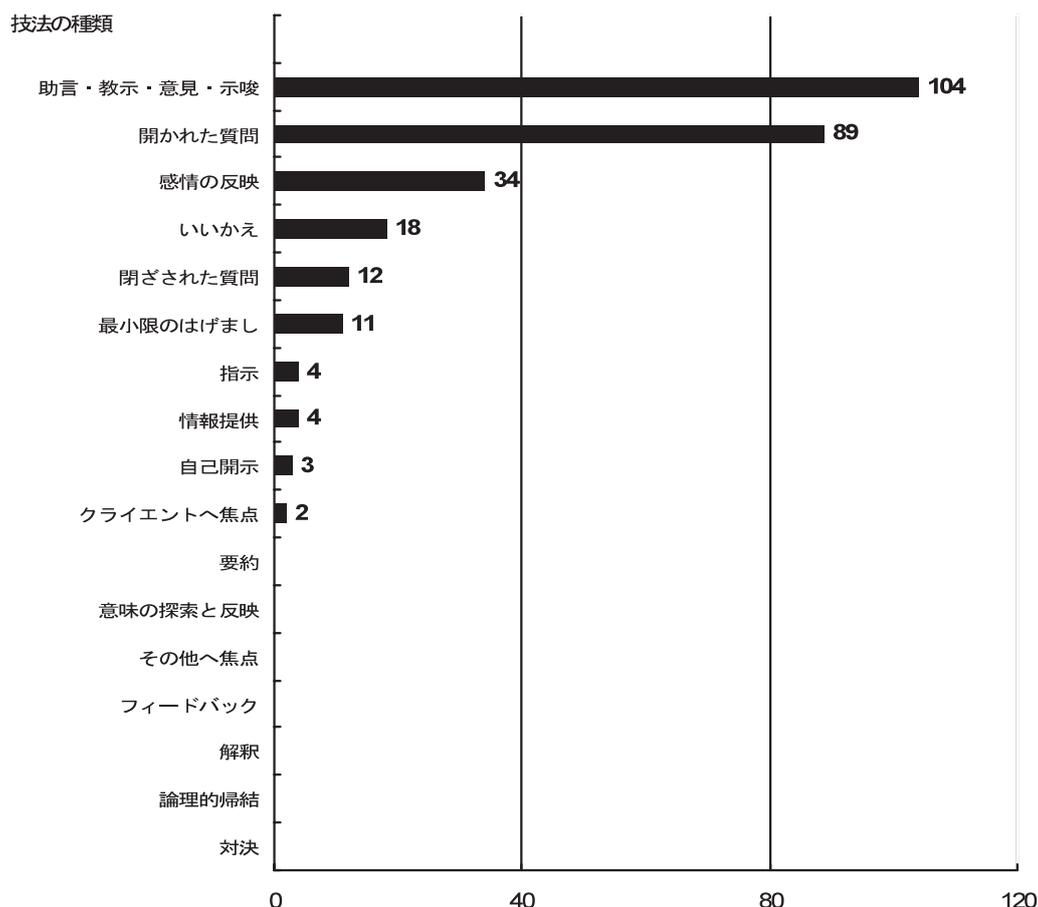


図 2 - 1

(a) 偶然の一致を考慮する

本調査では、応答の分析に際しては、5名の分析結果が完全に一致した部分を抽出することとした。これに対しては当然に次のような意見が予想される。すなわち、分析者5名の判断はカウンセリングの知識・技能を背景とした専門的なものであり、無作為な判断とは質が異なるから、すでに偶然の一致の確率を超えて一致しているはずではないか、という意見である。

確かに、分析者はIvey, A. E.の“Microcounseling”理論の視点から技法の識別を行うよう求められた。5名による分析は互いに相談せずに行われたが、すでにIvey, A. E.の“Microcounseling”理論という共通の手がかりを持っていた。したがって互いに相談をしなくても「マイクロ技法に該当する／しない」の判定が互いに近似する可能性を持っていた。

また、今回の分析は各応答において2つの選択肢（「マイクロ技法に該当」または「マイクロ技法に非該当」）のうちから1つを選択することと同じであるから、仮にこの選択を無作為に行えば、理論的には該当と非該当とがそれぞれ50%ずつになり、技法に該当すると判断される分析単位の個数は8,840の半数の4,420個に近似するはずである。ところが実際の結果はp. 21の表2 - 2に示したとおりで、分析者5名が「技法に該当する」と判断した分析単位は、それぞれ1,048個、1,631個、965個、970個、1,129個と、4,420個を大きく下回っていた。すなわち、今回の分析では無作為よりもはるかに精緻な分析が行われていると言える。

ただしその分析は、必ずしも正確に齊一の根拠によるものとは限らない。すなわち、いかなる根拠によろうとも結果として一致したものが、数学的に何らかの意味を持つ一致とみなされるのである¹。応答の分析に際して5名の分析結果が一致した部分だけを最終的な分析結果としたのは、このような理由からである。

(b) 技法の独立性について

今回の分析方法では、17種類のマイクロ技法に関する「該当する」「該当しない」の判断結果は互いに独立した変数であり、あるマイクロ技法についての判断が他のマイクロ技法の判断に影響しないことが条件となっている。ところが、17技法のうち「閉ざされた質問」と「開かれた質問」の2つは排他的な概念で、「閉ざされた質問」に該当するときは片方は必ず「開かれた質問」には該当しないはずであるから、この2つの技法は互いに独立しているとは言い難いのではないか、という意見があるかも知れない。

だが、1つの応答単位中の、ある応答文は「閉ざされた質問」、別の応答文は「開かれた質問」に該当することがあり得るから、この反論の根拠は必ずしも正しいとは言えない。このことから、今回の調査でこの2つは独立した2つのマイクロ技法として扱え得ると言えるのである。

第2節 カウンセラーの応答の特徴

1. 「基本的傾聴の連鎖」と「積極技法」

マイクロ技法の視点から52名の障害者職業カウンセラーの応答をいくつかのタイプに分類することができる。以下ではまず、ここでの分類の視点を説明する。

表2-9は、今回の調査で用いた17技法である。

表2-9 17技法を大きく3つに分類する

基本的傾聴の連鎖						焦点の あてかた		積極技法								
閉ざされた質問	開かれた質問	最小限のほげまし	いいかえ	感情の反映	意味の探索と反映	要約	クライアントへ焦点	その他へ焦点	指示	論理的帰結	自己開示	フィードバック	解釈	情報提供	助言・教示・意見・示唆	対決

1 分析者の一致度については本章末の「補遺」を参照されたい。

今、Ivey, A. E. & Ivey, M. B. (2003) にしたがって、17の技法を大きく3つに分ける。まず表2-9の左側に位置する「閉ざされた質問」「開かれた質問」「最小限のはげまし」「いいかえ」「感情の反映」「意味の探索と反映」「要約」の7技法を「基本的傾聴の連鎖 (Basic listening sequence)」と呼ぶことにする。Ivey, A. E.らによれば、これらはクライアントへの影響度が比較的弱く、クライアントの自己理解、自己分析を促進する技法であるとされている。また表2-9の右側に位置する「指示」「論理的帰結」「自己開示」「フィードバック」「解釈」「情報提供」「助言・教示・意見・示唆」「対決」の8技法を「積極技法 (Influencing skills)」と呼ぶことにする¹。これらはクライアントへの影響度が比較的強く、クライアントに行動を起こさせ、問題解決を図る技法である。以下では「基本的傾聴の連鎖」と「積極技法」とを対比させることとし、「焦点のあてかた」については考察の対象としない。

2. 採用された技法の特徴

前節で定義した「基本的傾聴の連鎖」と「積極技法」の分類法点を用いて、52名のカウンセラーがもっぱらどちらのタイプの技法で応答したかをみていくことにしよう。

前述のとおり、カウンセラー No. 1 による応答結果は次の表2-10 (表2-7の再掲) のようになっていた。

表2-10 カウンセラー No. 1 の応答で分析者5名が一致して「該当する」と判断した技法

B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
開かれた質問		開かれた質問		開かれた質問		開かれた質問、 最小限のはげまし			開かれた質問

表2-10に出ている技法はすべて、「基本的傾聴の連鎖」に含まれる技法ばかりである。つまりカウンセラー No. 1 は、「積極技法」の技法は用いず、「基本的傾聴の連鎖」の技法だけを用いたことになる。今、このような応答の傾向を「傾聴タイプ」と呼ぶことにする。同様に、様々な応答傾向 (以下「応答タイプ」と言う。) について表2-11のように定義する。さらに、表2-11を基にカウンセラー52名の応答の傾向を応答タイプ別に分類すると、表2-12のとおりとなる。

1 Ivey, A. E.自身は対決技法 (confrontation) を積極技法・方略の分類から外して別格に位置付けている。対決技法は「直面化」とも訳され、クライアントの話の中の矛盾や不一致を指摘し、それに直面させて問題解決を推進するクライアント側の力を賦活させ、クライアント自身による解決を促すという方法である。

表2-11 応答タイプ

●ジェネラルタイプ	「基本的傾聴の連鎖」と「積極技法」の両方を用いた回答者
・傾聴的ジェネラルタイプ	「基本的傾聴の連鎖」に含まれる技法の方が「積極技法」より多いタイプ
・積極的ジェネラルタイプ	「積極技法」の技法の方が「基本的傾聴の連鎖」よりも多いタイプ
・折衷的ジェネラルタイプ	「基本的傾聴の連鎖」と「積極技法」が同数であるタイプ
●傾聴タイプ	「基本的傾聴の連鎖」だけを用いた回答者
●積極タイプ	「積極技法」だけを用いた回答者

表2-12 カウンセラー52名の応答タイプ

応答タイプ	人数	
ジェネラルタイプ	37	71.2%
傾聴的	14	26.9%
積極的	12	23.1%
折衷的	11	21.2%
傾聴タイプ	11	21.2%
積極タイプ	4	7.7%
計	52	100.0%

表2-12を見ると、「基本的傾聴の連鎖」と「積極技法」との両方が用いられた「ジェネラルタイプ」が多かったことがわかる。ただし「ジェネラルタイプ」では17個のマイクロ技法が満遍なく用いられたわけではなかった。以下でこのことを詳しく見ていこう。表2-13は、分析者5名の分析が一致した延べ281個のマイクロ技法を、応答タイプ別に再分類したものである。これによれば、「ジェネラルタイプ」において、「基本的傾聴の連鎖」では「開かれた質問」(60個)に、また「積極技法」では「助言・教示・意見・示唆」(91個)に、それぞれ技法の使用頻度が偏っていることがわかる。特に「助言・教示・意見・示唆」への偏在は、「開かれた質問」への偏在よりさらに著しい。このことから、カウンセラー52名全体としては「助言・教示・意見・示唆」、次いで「開かれた質問」が多く用いられたと言える。

表2-13 マイクロ技法の使用頻度（応答タイプ別）

	基本的傾聴の連鎖						焦点の あてかた	積極技法									
	閉ざされた質問	開かれた質問	最小限のはげまし	いいかえ	感情の反映	意味の探索と反映	要約	クライエントへ焦点	その他へ焦点	指示	論理的帰結	自己開示	フィードバック	解釈	情報提供	助言・教示・意見・示唆	対決
ジェネラルタイプ	10	60	6	10	23			2		3		2			4	91	
傾聴的	6	29	6	7	8			2			1				2	17	
積極的	3	17			5					2					2	48	
折衷的	1	14		3	10					1	1					26	
傾聴タイプ	2	29	5	8	11												
積極タイプ										1	1					13	
計	12	89	11	18	34			2		4	3			4	104		

次に、カウンセラー52名の応答タイプがCase-B～Kでどのように異なる現れ方をしたのかを確かめるため表2-14を作成した。各ケースの応答の目標では、10ケースのうち5ケースで信頼関係の構築、2ケースで自己理解、1ケースで発言促進が目標とされ、これらはIvey, A. E.らの理論では「基本的傾聴の連鎖」の技法によって対処することが想定される。ところが表2-14を見ると、Case-E、Case-H、Case-Jがこのルールに従っていない¹。この3つのケースは、関係機関のスタッフ（Case-E）、事業主（Case-H）、事業所の現場の担当者（Case-J）の3者であった。

このように対話の相手がクライアントではなく関係機関のスタッフや事業主等である場合、応答の目標で傾聴タイプの応答が求められていても、Ivey, A. E.らの理論に反し、「基本的傾聴の連鎖」よりも「積極技法」である「助言・教示・意見・示唆」で応答が行われた。すなわち、「助言・教示・意見・示唆」が単なる問題解決の機能だけではなく、専門家としての行動計画を相手へ呈示して信頼を得る機能も持っていると考えられる。このことは、対話の相手がクライアントやその家族である場合と、専門家や事業主である場合とでは、適切な基本的カウンセリング技法の使い方が異なることを示唆している。

1 Ivey, A. E. & Ivey, M. B. (2003) 及び福原et al. (2004) によれば、「積極技法 (Influencing skills)」はクライアントの行動を変化させ、問題解決を図る役割を果たすが、その土台として「基本的傾聴の連鎖 (Basic listening sequence)」を用いて信頼関係を構築し、クライアントが自らの強み (strength) に気ができるように、クライアントの思考、感情、意味 (価値観)、状況についてクライアントの発言を促進する。すなわち「基本的傾聴の連鎖」は、クライアントの発言をカウンセラーがただ受身で聴くのではない。この点で、カウンセリング用語の「傾聴」や「受容」の意味が誤解されることが多いことはよく知られている。そうではなくて、意図的・積極的に聴くことでクライアントの行動に役立つような資質 (positive asset) を探求するとともに、クライアントの自己理解を促進する。この考え方に従った場合、表2-14に示すCase-FとCase-Iを除く8つのケースでは、「基本的傾聴の連鎖」の技法が使われると考えるのが自然である。

表2-14 ケースによる応答タイプの違い

対話の相手	カウンセラーの 応答の目標	応答の目標の 要点	想定される 応答タイプ	実際の応答タイプ			
				の連鎖 基本的傾聴	あてかた 焦点の	積極技法	計
B クライアント	本当に就きたい仕事は何であるかを考えることができるよう援助したい	クライアントの自己理解	傾聴タイプ	21		14	35
C クライアント	始めから助言するより、まず話をよく聴き出したい	クライアントの発言促進	傾聴タイプ	31			31
D 母親	母親の気持ちに添いながら問題を一緒に考えていきたい	母親の自己理解	傾聴タイプ	12	1	10	23
E 関係機関	この医療ソーシャルワーカーとの信頼関係を深めたい	信頼関係の構築	傾聴タイプ	10		20	30
F クライアント	まずは気持ちを落ち着かせたい	沈静化	積極タイプ	18	1	6	25
G 母親	まずは母親の気持ちを受け入れ、信頼関係を築きたい	信頼関係の構築	傾聴タイプ	20		12	32
H 事業主	社長との信頼関係を維持したい	信頼関係の構築	傾聴タイプ	10		12	22
I クライアント	改めて職場復帰を目指してほしい。もう少し粘ってほしい	行動化	積極タイプ	14		19	33
J 事業所の担当者	この女性にキーパーソンになってほしい。信頼関係を築きたい	信頼関係の構築	傾聴タイプ	4		9	13
K クライアント	事業所への助言・援助を始める前に、本人との信頼関係を築きたい	信頼関係の構築	傾聴タイプ	24		13	37
				164	2	115	281

第3節 個別事例からみた特徴

本節では、カウンセラー52名の応答で用いられたマイクロ技法をCase-B～Kのそれぞれについて基本的カウンセリング技法の視点から詳しくみることを通して、職業リハビリテーション専門家がどのようなカウンセリング・テクニクを用いているかを明らかにする。

1. 職業リハビリテーション計画策定に際しての相談・調整

(1) Case-B（希望進路があいまいな23歳の脊髄損傷者）への応答

状況 / 23歳男性のBさん。3年前のバイク事故による脊髄損傷（腰椎レベル）で車椅子使用。職歴はすべて受傷前で、飲食店関係のアルバイトを5～6ヶ所。

Bさんの発言 / 「(淡々と) 行き先は、とりあえず訓練校でもいい。訓練コースはどれでも良いです。」

応答の目標 / 本当に就きたい仕事は何であるかを考えることができるよう援助したい。

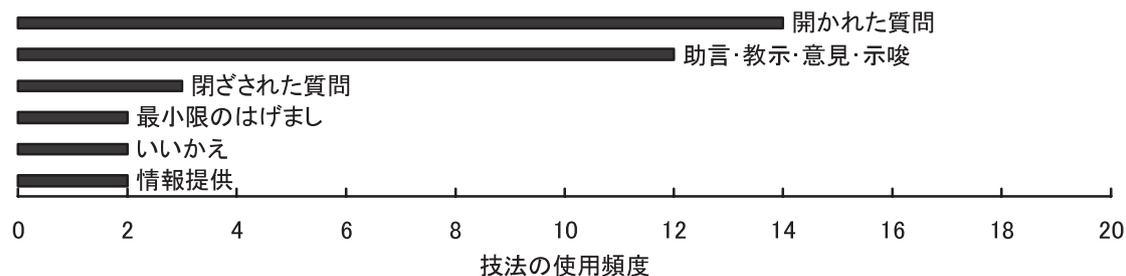


図2-1 Case-Bの応答で用いられた技法

図2-3のように、Case-Bへの応答で最も多く用いられた技法は「開かれた質問」と「助言・教示・意見・示唆」であった。以下ではCase-Bにおける何人かのカウンセラーの応答例をみていくことにしよう。最初に挙げるカウンセラー No.11の応答は、まず、1回の応答の中で「開かれた質問」と「助言・教示・意見・示唆」の2つの技法を両方とも用いた例である。

カウンセラー 「今どんなことに興味を持っていますか。自分の興味があることから、仕事について考えてみませんか。」 (No.11)

この応答でカウンセラー No.11は、クライアントが提示した訓練校の話題からいったん焦点をそらせて、「自分の興味があることから、仕事について考えてみませんか。」という「助言・教示・意見・示唆」を行ってクライアント自身が仕事について考えるよう導き、クライアントがそれを考える方法として「今どんなことに興味を持っていますか」と「開かれた質問」をして、仕事に対するクライアントの認識を深めようとしている。これによって「本当に就きたい仕事は何であるかを考えることができるよう援助したい」という応答の目標を達成しようとしているのである。

また、次は「閉ざされた質問」と「情報提供」とを併用した例である。

カウンセラー 「訓練コースといっても、いろいろあるんですよ。陶芸、園芸から義肢装具など珍しい訓練もありますし、一般的には情報処理や印刷、一般事務など…自動車のエンジン設計とか興味ありますか？」 (No.4)

この応答でカウンセラー No. 4は、カウンセラー No.11とは異なり、クライアントが焦点を当てた訓練校の話題をそのまま維持し、その枠の中で対話を続けている。その際、訓練コースに関する「情報提供」を行うことで、「訓練校」という漠然とした視点から、より詳しく「訓練コース」を考える視点へとクライアントを導いている。同時に「自動車のエンジン設計とか興味ありますか？」という「閉ざされた質問」によって個々の訓練コースについて具体的に考えるよう促し、応答の目標へ向かっている。

次の例では、「最小限のはげまし」と「助言・教示・意見・示唆」が併用されている。

カウンセラー 「なるほど。では、どのような訓練だと、将来の仕事に役立つのか、一緒に検討
 しましょうか。」(No.29)

「なるほど」(「最小限のはげまし」)は、クライアントの発言を促進する技法である。クライアントの視点を訓練校から他へと移るようにする際、カウンセラーが意図的にクライアントの発言を促進しなければ、クライアントは単なる受け身でカウンセラーの「助言・教示・意見・示唆」を聞くだけになってしまう。そこでカウンセラー No.29は、「最小限のはげまし」によってクライアントの発言を聴こうとする姿勢を明確に示すと同時に、クライアント自身が考えるように導くため、「将来の仕事に役立つのか、一緒に検討しましょうか」という「助言・教示・意見・示唆」を行っている。

Bさんのように職業経験があまりないクライアントの場合、クライアントが持っていない情報を提供して視野を広げたり、助言を行ったりすることがどうしても必要である。だが一方では、「本当に就きたい仕事は何であるかを考えることができるよう援助したい」という「応答の目標」を達成するためには、単に情報や「助言・教示・意見・示唆」を与えるだけでは不十分である。それと同時にクライアント自身の思考を促進する等、バランスの良い応答が求められるのである。

表2-15は、カウンセラー52名のBさんへの応答にみられた6つの技法について、実際の応答例を示したものである。

表2-15 Case-Bへの応答例

開かれた質問 (下線部分)	「将来の夢を聞かせてください。(一般的には) 訓練コースと訓練 修了後の就職先の関係をどのように考えていますか？」(No.35)
助言・教示・意見・示唆	「『このコースだ』って決めるのは難しいことですが、訓練の効 果を上げるためにある程度コースを絞っていきたいですね。」 (No.39)
閉ざされた質問	「訓練コースはどれでもいい…。特に希望するコースはないとい うことですか？」(No.33)
最小限のはげまし (下線部分)	「なるほど。では、どのような訓練だと、将来の仕事に役立つのか、 一緒に検討しましょうか。」(No.29)
いいかえ (下線部分)	「訓練校に行ければ、訓練コースは何でもよいと思っているので すね。ただ、もし興味があったり、自分の得意なことを生かせそ うな職種があれば、是非聞かせて下さい。」(No.25)
情報提供 (下線部分)	「訓練を受けるにしろ、そうでないにしろ、将来どんな仕事に就 きたいですか？ もし決まってなかったり、どんな仕事があるか 今ひとつ分らないことがあれば、仕事に関する資料やビデオが ありますよ。また、事業所を見学する機会もありますよ。」(No.45)

(網掛けは、使用頻度が8回以上と比較的高かった技法。以下同じ。)

Bさんは中途障害者であるが、それまで自分の中に構築されてきた職業観や人生観をそのまま適用できず、どうしたらよいかわからない可能性がある。もしそうであるとする、全面的に専門家の意見にしたがおうとするかも知れない。だが専門家は、クライアントのこれからの人生のすべてに付き添えるわけではない。クライアントの人生や職業について考える主体がクライアントであるためには、時間はかかるかも知れないが、クライアント自身が考えて答えを出す過程を経る必要があるのである。

52名のカウンセラーは、「開かれた質問」などによってクライアント自身の思考を促進し、側面から「助言・教示・意見・示唆」などによって参考意見を述べている。こうしてカウンセラーはいわば教育的な姿勢でこの問題に臨み、Bさん自身が自分の問題を考えることを通して、BさんのキャリアをBさん自身が形成する力や、Bさんの問題解決力の育成を図っているのである。これは、カウンセリングがもつ発達の視点の例示であり、職業リハビリテーションとその他のカウンセリングとの技法的接点である。

(2) Case-C（就職に行き詰った左片麻痺の40歳男性）への応答

状況 / 脳卒中による左上下肢麻痺の40歳男性Cさん。杖で自力歩行でき、言語や認知の障害は無い。妻と2人の小学生の子供と同居し、年金受給中だが生活費に不安を感じている。

Cさんの発言 / 「この歳でこの体じゃ、仕事なんてありゃしませんよ。でも困っているんです。女房は家の事があるし、働かせたくない。何とかありませんかね。」

応答の目標 / 始めから助言するより、まず話をよく聴き出したい。

図2-3のように、Case-Cへの応答で最も多く用いられた技法は「開かれた質問」であった。Case-Cでは、その「応答の目標」で、「始めから助言するより、まず話をよく聴き出したい。」とされていたため、「助言・教示・意見・示唆」は用いられなかった。クライアントの発言を促進すればよいわけであるから、カウンセラーは、表2-16のように「基本的傾聴の連鎖」に含まれる技法を用いている。

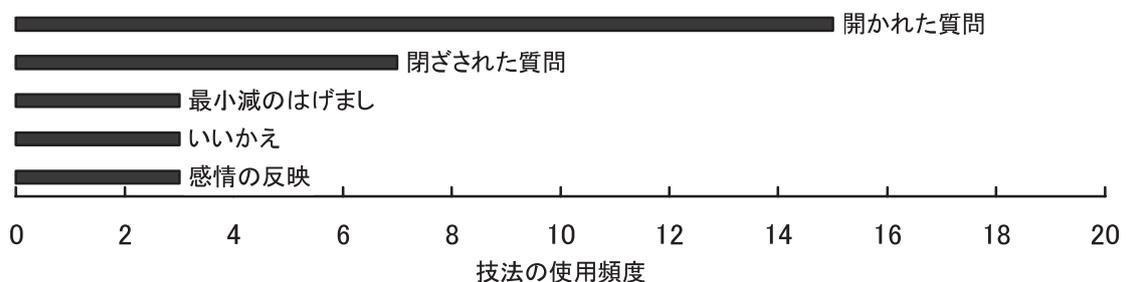


図2-2 Case-Cへの応答で用いられた技法

表2-16 Case-Cへの応答例

開かれた質問 (下線部分)	「確かにこの景気だから、仕事も少ないですし、大変ですよ。ところで、 <u>今Cさんが一番心配になっているのはどんなことですか</u> 」(No.52)
閉ざされた質問 (下線部分)	「子供さんが小学生だと奥さんも家を空けられませんね。 <u>子供さんは小学校の何年生ですか?</u> 」(No.27)
最小限のはげまし (下線部分)	「 <u>う～ん、本当に大変ですね…。</u> まずは、Cさんのご希望やお考えになっていることをお聞かせいただけませんか」(No.29)
いいかえ	「仕事をするのは難しいと感じていらっしゃるけど、奥様を働かせるわけにはいかないし、どうしていいか分からず困っていらっしゃるのですね。」(No.25)
感情の反映 (下線部分)	「ご自分が働いて家族を養う収入を得たい。でも、なかなか仕事が見つからないのではないかと <u>不安に感じているのですね</u> 」(No.36)

例えば次の応答例では、「感情の反映」と「開かれた質問」が用いられている。アンダーラインの箇所は、カウンセラーが感情用語を用いて応答した部分である。

カウンセラー 「これからの生活のことが心配なんですね。ご自分では、どのようにしたいと考えていらっしゃるでしょうか。」(No.15)

このようにクライアントの感情（心配）と、その感情が向いている対象（これからの生活）に焦点を当てて応答することで、クライアントは自分の話を深いレベルで傾聴されていると感じる。つまり、カウンセラーがクライアントの話を一生懸命に聴いていることをクライアントに伝えると同時に、クライアントの言いたいことを正しく聴いているか否かをカウンセラーが知るといふ2つの働きがある。

(3) Case-D（子どもの療育手帳取得を勧められた母親）への応答

状況 / 中学校普通学級、調理師専門学校を経て1年間在宅中の19歳の女性Dさん。療育手帳の取得について、本人不在での母親との面接で療育手帳の説明を行った上での母親による言説。

母親の発言 / 「(暗い表情で) 療育手帳のことは中学校の先生からも言われました。本当に必要なんですか、それ。」

応答の目標 / 母親の気持ちに添いながら問題を一緒に考えていきたい。

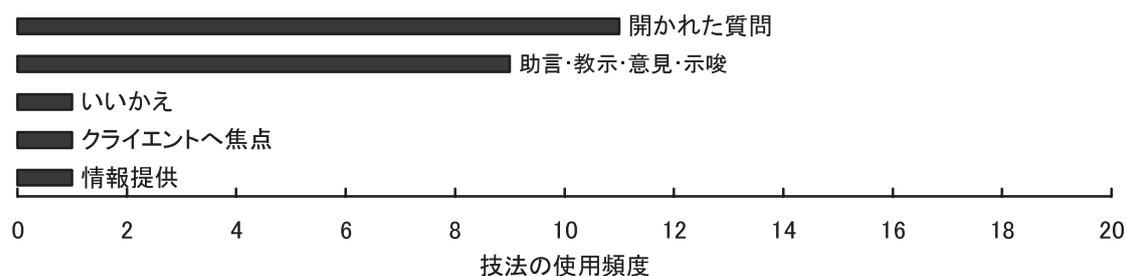


図2-3 Case-Dへの応答で用いられた技法

図2-5のように、Case-Dへの応答で、最も多く用いられた技法は「開かれた質問」、次いで「助言・教示・意見・示唆」であった。「応答の目標」にある「気持ちに沿いながら」という部分を達成するため、焦点を当てるべき母親の気持ちを探ろうとして、カウンセラーは「開かれた質問」を用いたと考えられる。

表2-17 Case-Dへの応答例

開かれた質問（下線部分）	「お母さんが心配されるのも無理もないと思います。すこし説明が足らなかったかもしれませんね。手帳をとるかからないかはこの場で決めることでもないですからゆっくり考えてもらってよいと思います。ただどのような点が気になるのかをもう少しおしえてください。」(No.8)
助言・教示・意見・示唆	「そうですね。手帳については、最初は皆さん悩まれますね。確かに療育手帳の問題はDさんにとって大きな問題ですし、ここで結論を出す必要はないですから、少し時間をかけて考えていきましょうか。」(No.44)
いいかえ	「療育手帳のことは以前から御存知だったのですね。でもお母様としては、療育手帳を利用せずに娘さんには就職をしてほしいのですね。」(No.25)
クライアントへ焦点	「お母さんはどう思いますか？ どんな気持ちですか？」(No.11)
情報提供	「必ず必要というものでありません。療育手帳がなくとも求職活動はできます。ただ、療育手帳をお持ちの方は、本人さんを支援する様々な制度を使えるというメリットはあります。」(No.4)

Case-Dでは、カウンセラーの対話の相手はクライアント本人ではなく母親である。療育手帳という話題に縛られず、未成年の子どもの将来について母親が自分なりの考えを進めることを促すのが、応答の目標の趣旨である。そのためには「助言・教示・意見・示唆」や「情報提供」だけではなく、母親自身の思考を促進するような働きかけが必要なのである。たとえば次のように応答する。

カウンセラー 「先生から療育手帳のことを聞いた時、どんな気持ちでした？（どんな感じを受けました？）」 (No.35)

この応答ではカウンセラーが母親の気持ちに焦点を当てて「開かれた質問」をしている。このように母親の気持ちにカウンセラーが関心を持っていることを示すと、母親自身も自分自身の気持ちに焦点を当て始め、自己探求、自己理解が促進される。

Case-Dでは、「助言・教示・意見・示唆」も用いられている。「助言・教示・意見・示唆」を行うには、どのような内容の「助言・教示・意見・示唆」が適当であるかをカウンセラーが判断する。その際、母親を取り巻く状況をさらに詳しく知る必要がある。「開かれた質問」はこのためにも用いられる。次の応答のアンダーライン部分はその例である。

カウンセラー 「あ、…ごめんなさい。どうか、気を悪くしないで下さい。お母さまには、福祉の制度について正確な情報を知っておいて頂きたいと思ったものですから…。それにしても、中学校の先生のお話というのは気になりますが、もし差し支えなかったら、先生がどのようにおっしゃったのか、お話いただけませんか？」 (No.2)

他方、「応答の目標」にある「問題を一緒に考えていきたい」という部分の達成に際しては、次の応答例のように「助言・教示・意見・示唆」が用いられている。

カウンセラー 「もし、就職した時に職場の方から、配慮を頂きたい事があるとお考えなら、手帳があった方が望ましいです。ただ、すぐに決められないと思いますので、これから時間をかけて、相談したり、作業の様子を見たりしながら、考えていきましょう。」 (No.18)

対話の相手に何か特定の問題について考えてほしい場合は、「考えてほしい」という意図をはっきりと伝える必要がある。カウンセラー No.18によるこの応答でも、最後に「考えていきましょう」という「助言・教示・意見・示唆」によって伝えている。また、「手帳があった方が望ましい」と専門家としての意見によって、考え方の枠組みが呈示されており、一方的な指示にはなっていない。

(4) Case-E (統合失調症患者を就業につなげたい医療ソーシャルワーカー) への応答

状況 / 20歳女性の統合失調症患者Eさん。辛い幻聴があり、デイケアへ通うのが精一杯であるため職リハ計画では作業所への通所による援助が適当とした。しかし医療ソーシャルワーカーは地域センターのジョブコーチ支援を活用したいと考えている。

ソーシャルワーカーの発言 / 「(真剣に) このままデイケアにいても変化しないと思います。彼女にはチャンスが必要なのです。ぜひ、ジョブコーチをお願いします。」

応答の目標 / この医療ソーシャルワーカーとの信頼関係を深めたい。

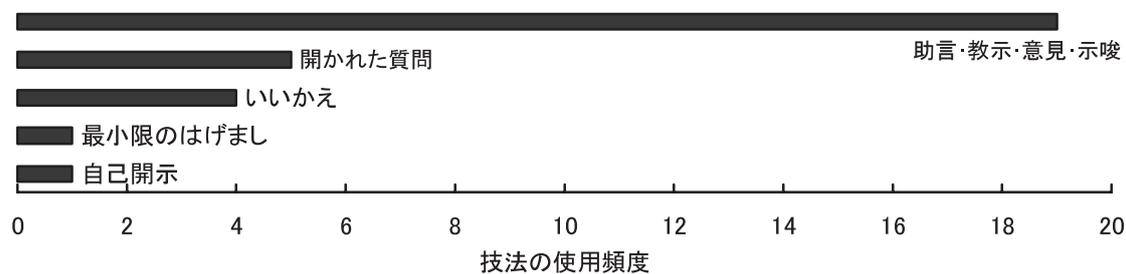


図2-4 Case-Eへの応答で用いられた技法

図2-5のように、Case-Eへの応答では「助言・教示・意見・示唆」が圧倒的に多かった。Case-Eへの「助言・教示・意見・示唆」は、10ケース中、最も多い頻度であった。これは相手が専門家であることから、クライアントのように丁寧な関係形成を行う必要がないと判断されたためかも知れない。「応答の目標」で信頼関係を深めるよう促されたにも関わらず、それが技法の活用に反映されなかったようである。

この結果は、①クライアントと専門家、②専門家同士、という関係性の違いを表している。すなわち、専門家同士の対話では、専門家としての立場や関係機関どおしの連携の実績を背景に、感情の交流もあまり深くは行われなない。合理的な問題解決に向けてそれぞれの専門家の責任において感情を整え、専門家としての意見を明確に述べ合うことが要求される。互いの意見や主張を確実に聞くことは専門家同士の関係では当然の行動規範であり、クライアントに対して行うような深い傾聴は必要ないのである。

このような視点に立つと、「応答の目標」に「信頼関係」の文字があることに違和感を持つ回答者がいたことも推測できる。実は、このように専門家を相手にカウンセリング技法を用いるという行為は、スーパービジョンやコンサルテーションと深く関わるのだが、Case-Eにおいてはそのようなことが全く予定されていないため、「開かれた質問」「いいかえ」「最小限のはげまし」「自己開示」などの頻度が比較的低かったと解釈できるのである。

表2-18 Case-Eへの応答例

助言・教示・意見・示唆	「そうですね。ジョブコーチが適切かどうか検討する必要があると思いますが、変化を促すためには環境を少しずつ変えていくことも大切ですね。一方で、精神的負荷がかかり過ぎないように調整していく必要もあると思いますので、その両方を満たす方法について、一緒にいろいろ検討してみましょう。」(No.9)
開かれた質問 (下線部分)	「なるほど。Eさんの回復のためには次につなげるステップが必要とお考えなのですね。○○さんがそのようにお考えになる理由をもう少しお話していただけませんか。」(No.14)
いいかえ (下線部分)	「そうですね。デイケアで変化が乏しい毎日だと、このまま何も変わらないのでは、とってしまいますものね。Eさんにとって、 <u>ジョブコーチはまさに変化のチャンスを作る上で最適なのだと、そうおっしゃりたいのですね。</u> 」(No.2)
最小限のはげまし (下線部分)	「そうですね。 <u>何もしないと前進しませんよね。</u> 」(No.11)
自己開示 (下線部分)	「私もEさんが働く際にはジョブコーチ支援が有効だと考えます。ただ、Eさんが働くことへの新たなステップを踏み出す時期については、Eさんの状態を検討して見極めていくことが大事だと思うのですが。」(No.46)

表2-18に「自己開示」の例示として挙げたカウンセラー No.46の応答は、カウンセラーの意見なのであるから「助言・教示・意見・示唆」に該当するのではないかという見解もあるかも知れない。だが分析者5名の分析が一致して「自己開示」になったのは、「私も」の部分に着目したからである。つまり、専門家はたとえば「職業リハビリテーションの専門的な見地から判断すれば通常は○○だが、ざっくばらんに個人的に言えば実は△△」と述べる場合があり得る、ということが「自己開示」技法の前提としてある。もしも専門家の立場で発言する場合、このように「私」を用いないのが一般的であろう。なぜなら、このように「私」を用いることによって、専門家というよりは個人として発言しているように解釈される可能性があるからである。反面、「自己開示」技法によって専門性の重みが一時的に取り払われ、対話の相手にとっては雰囲気や和み、この場合は「ぜひ、ジョブコーチでお願いします」と勢い良く相手を説得しようとする構えが解けて、落ち着いた態度で対話に臨めるようになる。このように自己開示は対話の相手の武装を一時的に解除させる効果を持つのである。

2. 職業準備支援事業実施中の相談

(1) Case-F（感情をぶつける知的障害の男性）への応答

状況 / 36歳男性、知的障害者のFさんとの、ワークトレーニングコース3週目における相談室での相談。

Fさんの発言 / 「(イライラしながら) こんな訓練、このまま続けても就職できない。もうやめたいです (立ち上がって出て行こうとする)。」

応答の目標 / まずは気持ちを落ち着かせたい。

Case-Fに対する応答をマイクロ技法の視点から分析した結果は図2-6のとおりで、主として用いられたのは「開かれた質問」であった。

部屋から出て行こうとするこのクライアントは、カウンセラーとの対話を拒絶しているかのように受け取れる。だが、逆説的になるが、これは明らかにその場に誰もいなかったら生じなかったはずの言動である。つまりカウンセラーという一人の人間がそこにいて受け止めてくれるからこそ、感情という手段で自分を表現できるのである。カウンセラーには、このようなFさんの気持ちを静め、その後の対話を行うための準備をすることが求められている。

Fさんは、言葉による表現に限界を感じ、それを強い形で表出したのかも知れない。つまり周囲の人たちから自分の気持ちを理解してもらっていないと感じる何かがあったかも知れないし、あるいは、就職への焦りに耐えていたところへ何か不愉快な出来事が重なり、イライラしていたのかも知れない。このように、人は自分の考えや気持ちを周囲の誰からも受け止めてもらえないと感じたとき、自分を尊重してほしいと強く訴えたいという気持ちが、怒りとなって表現されるのではないか。

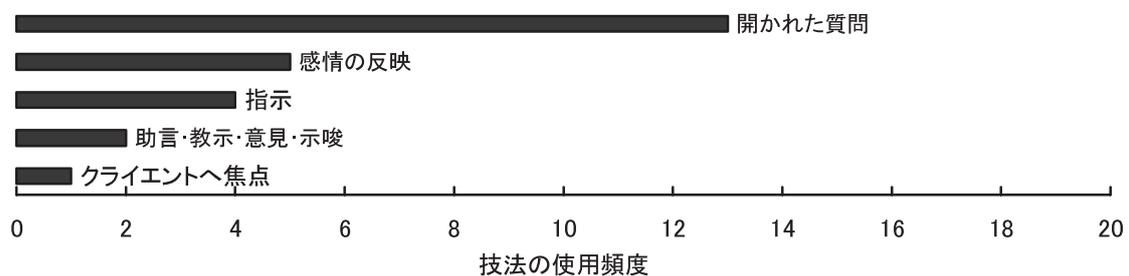


図2-5 Case-Fへの応答で用いられた技法

Fさんの怒りが、カウンセラー自身に対して向けられたものかどうかは、この状況からはわからない。たまたまそこにいたカウンセラーがFさんにとって感情をぶつけ易かった相手であったのかも知れない。もしもカウンセラーが感情をぶつけられたことを批判したり、クライアントの言動を強制的に阻止

しようとしても、それ以上の対話は望めないだろう。しかしその反面、感情をぶつけることをいつまでも許容しては、対話を実現できない。

このような場合、マイクロ技法のような基本的カウンセリング技法は、感情をぶつけるクライアントに対し非審判的に接しながら確実に受け止め、それでも対話を求めていることを伝える方法として有効である。

各技法の応答例は次の表2-19のとおりである。

表2-19 Case-Fへの応答例

開かれた質問 (下線部分)	「わかりました。けれど、 <u>どうして訓練を続けても就職できないと思うのか私に説明して下さい</u> 」(No.30)
感情の反映 (下線部分)	「Fさん、 <u>大分イライラしておられるようですが</u> 、どういうことなのかもう少し詳しくお話ししてもらえませんか。」(No.34)
指示	「今日は作業を止めて、少し休んで気持ちが落ち着いたら、家に帰して下さい。訓練をやめることは構いませんが、今後どうしたらいいのか、家族ともよく相談して、明日、連絡して下さい。」(No.3)
助言・教示・意見・示唆	「今、相談をやめて出ていっても、何の解決にもなりませんよ。もう一度話し合ってみましょう。あなたのこれからの就職活動について話してもらえますか。」(No.43)
クライアントへ焦点 (下線部分)	「やめるかどうかは、とりあえずおいておいて、今、何が辛いのか、嫌なのか、 <u>Fさんの気持ちを聞かせて欲しいけど</u> 、話は続けられますか。」(No.11)

表2-19の「指示」を用いた例では、対話を今すぐではなく明日へ延期し、冷静に戻る時間を設けようとしている。これに対して「開かれた質問」「感情の反映」「クライアントへ焦点 (焦点のあてかた)」を用いた例では、差し当たりクライアントが述べた「就職できない」という気持ちに焦点を当てて、「詳しくお話ししてもらえませんか」という具合に、クライアントにイライラの理由の説明を求めている。感情をぶつけるのではなく、言葉による自己表現に切り替えさせようとしているのである。その際、カウンセラーがモデルとなって、問題への理性的な対処を学ぶよう、カウンセリングの場が教育的な機能を果たしている。

「開かれた質問」の他の例をみてみよう。

カウンセラー 「もちろん最後に決めるのはFさん自身です。私たちもFさんの気持ちを十分理解していなかったかも知れないし、そう受け取っていたのなら申し訳ないと思います。無理にこうしなさいっていうつもりはありません。ただ、その前にもう少し詳しく理由を話してくださいませんか。」(No.14)

カウンセラー 「訓練をしてもむだだと思われるのですね。Fさんは、今後、どうしていきたくて思われますか」(No.29)

カウンセラー 「ちょっと待ってください。訓練をやめることは簡単ですが…、その前に何があつたか教えてください。…何か気に障ることがありましたか？」 (No.1)

就業場面では、感情を自ら統制し自己の能力を仕事へ振り向ける合理的態度が求められることが多く、感情の処理は個人の責任に帰せられる。感情をぶつけることは周囲の同僚を不愉快にし、仕事の合理的遂行を滞らせる場合があるからである。

発達障害等によって言語表出に困難がある人の感情表現で、Fさんのように感情をぶつける態度が見られた場合、それまで言葉では言い表せなかった個人のニーズが背景に隠れている可能性がある。そのニーズは、あるいは周囲の関係者にとっては取るに足らないと感じられてしまうような、個人的、日常的で些細なことかも知れない。だが信頼関係を基盤としたカウンセラーの聴く態度が、専門的なアプローチにつながっている。

(2) Case-G (統合失調症の娘を持つ母親) への応答

状況 / 26歳女性 (求職中) で統合失調症のGさんの母親との3回目の面接。

母親の発言 / 「娘は就職したいらしいんです…でも本当に何をやっても不器用で…。あの子は私がいないと本当にダメで、何とか病気を治してやらないと…。」

応答の目標 / まずは母親の気持ちを受け入れ、信頼関係を築きたい。

Case-Gでは、カウンセラーの対話の相手はクライアントの母親である。前述のCase-Dの母親との違いは、母親の発言における焦点の対象にある。すなわち、Case-Dではカウンセラーから提供された専門情報 (療育手帳) へ母親の焦点が向けられているのに対し、Case-Gではクライアントへ向けられている。

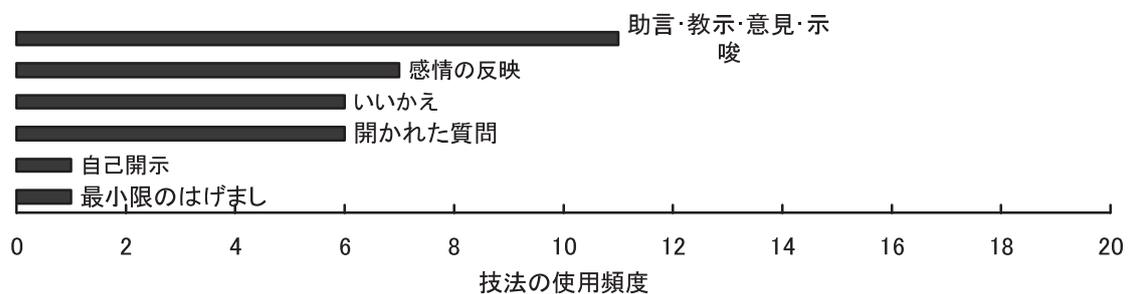


図2-6 Case-Gへの応答で用いられた技法

カウンセラーの応答を見ていく前に、まずこのCase-Gの母親の発言の意味について考えてみたい。26歳の成人のクライアントに対する母親の過度の干渉とも受け取れるような様子に着目しよう。統合失調症患者の家族研究では、このような母親の態度は「情緒的巻き込まれ過ぎ (emotional overinvolvement)」と呼ばれ、服薬遵守の不良と並んで、病気の再燃を促進する重大な因子のひとつと考えられている (伊藤・大島・岡田・永井・榎本・小石川・柳橋・岡上, 1994)。現代ではまだ統合失調症は短期間で回復できる疾患ではないため、患者を抱えた家族は、長引く病状への不安や無力感を長期に渡って持たざるを得ない。このような家族に対し「何とかできないのか」「なぜ放っておくのか」等と周囲の人達が責め立てることがあるとすれば、家族は孤立感を抱き、かたくなにクライアントへの干渉を続けるだろう。Case-Gの場合も、母親がクライアントの日常に強く介入しているであろうことは容易に理解できる。その背景には、上述のように周囲から責めたてられた母親の孤立感、ストレスがあると推察される。そこで、このような母親の孤立感やストレスを軽減することが母親とのコミュニケーションの第一歩であり、間接的にクライアントへの支援になると考えられる。

表2-20 Case-Gへの応答例

助言・教示・意見・示唆 (下線部分)	「いままで、ご苦労されてきたんですね。 <u>これからもお母さんの支えは是非必要です。娘さんは就職したいようです。治療を続けながら働いている方もいます。娘さんの話も聞きながらタイミングを一緒に考えていくことはできないでしょうか?</u> 」(No.27)
感情の反映 (下線部分)	「娘さんは就職したいとおっしゃっているのですね。でもお母さんとしては <u>ずいぶん心配されている。おかあさんがいないと、どうなるかわからないと言うのですね。</u> 」(No.2)
いいかえ (下線部分)	「Gさんは就職したい気持ちがあるんですね。でもお母さんは心配で病気が治らないと就職は難しいと思っておられるんですね?」(No.47)
開かれた質問 (下線部分)	「ご心配ですよね。ところで、 <u>娘さんが不器用とお感じになるのは、どんなときですか?</u> 」(No.17)
自己開示 (下線部分)	「そうですね、Gさんにとってお母さんは心の支えになっていますよね。 <u>まず病気を治したい気持ちもよくわかります。私もそう思います。</u> 」(No.31)
最小限のはげまし (下線部分)	「ん〜…。 <u>そうですねえ…。病気を治してあげたいですねえ…</u> 」(No.33)

さて、実際のカウンセラーの応答における技法と応答例は図2-7のとおりで、最も多かったのは「助言・教示・意見・示唆」であった。表2-20の「助言・教示・意見・示唆」の例では、その直前で「いままで、ご苦労されてきたんですね」と述べられている。この応答について5名中4名が「感情の反映」とし、残る1名はこれを「いいかえ」と分析した。1名の分析が異なったのは、「苦労」という言葉を感情用語とせず、「あの子は私がいないと本当にダメで」を「苦労」に言い換えたものと解したためであろう。いずれにしてもここでは「感情の反映」や「いいかえ」といった「基本的傾聴の連鎖」で信頼関係を構築することを前提としながら、同時に「助言・教示・意見・示唆」が行われた。

これらの例で、「応答の目標」がどのように達成されているかを、前述の考察を踏まえて考えてみよう。第1に、「応答の目標」に示された、母親の気持ちを受け入れることについてである。応答例では「感情の反映」、「いいかえ」「開かれた質問」「最小限のはげまし」の4つの「基本的傾聴の連鎖」が用いられているが、このことは前述した母親の孤立感を低減するという課題にも即している。カウンセリングでクライアントを受け入れることは、相手に賛成し同調することとは異なり¹、クライアントが言っていることをそのクライアントのこととして聞くことである。

第2に、「応答の目標」で示された、信頼関係を築くことについてである。このことと関連して、Case-Gへの応答で「助言・教示・意見・示唆」が多用されていることについて考えてみたい。対話の相手から信頼を得るためには、その人の気持ちを受け入れられることを十分に示し、安心感を持ってもらうことがまず重要だが、それだけでは不十分である。すなわち、コンピテンシー（実力）の上でも専門職倫理の上でも、期待に添う専門家であると信じてもらわなければならない。そのためには、まず母親の気持ちや考えをしっかりと聞き、次に専門家として「助言・教示・意見・示唆」を述べるのが適当である。クライアントは社会では一人の責任ある社会人としての立場に立たされる。同時に、精神病を体験したことにより対人関係に強い不安を持ち、コミュニケーションが苦手な状態になっている。そこで、「これからもお母さんの支えは是非必要です」とか、「娘さんの話も聞きながらタイミングを一緒に考えていくことはできないでしょうか？」のように、専門家の視点を示し（助言・教示・意見・示唆）、母親が考える基軸を提供している。間接的だが、このことが専門家としての信頼を増す要因になっていると考えられるのである。

3. 雇用後の相談等

(1) Case-H（統合失調症の男性を雇う事業主）への応答

状況 / 従業員20人のリネン工場で、ジョブコーチ支援を受けて正社員になった統合失調症のHさん（30歳男性）。ジョブコーチによる支援が修了して6ヶ月後、工場の事務室での社長（60歳）との会話。

社長の発言 / 「作業量はいかわらずだね。しゃべらないし。おまけに、今日も休んでるしね。」

応答の目標 / 社長との信頼関係を維持したい。

Case-Hでは、カウンセラーの対話の相手は事業主である。これまでも述べてきたように、マイクロ技法のような基本的カウンセリング技法は、対話の相手がクライアントであるか否かを問わず用いる

1 賛成や同調は、カウンセラーの個人的な気持ちを表現する「自己開示」の意味を持ち、別の効果を生む意味で重要である。Case-Gでは、母親としては、自分の話をしているときにカウンセラーの個人的な気持ちを聞かされると、自分のことを考えてくれているという実感を持ちにくくなるだろう。

ことができる。Case-Hにおける技法の頻度の構成を図2-8から読み取ると、「助言・教示・意見・示唆」と「開かれた質問」が中心となっている。これは今回の全体の傾向と大変よく似ている。Case-Hでカウンセラーは、事業主との信頼関係を維持しながら、何らかの対処を行うことが求められている。そのためCase-Hへの応答例では、「開かれた質問」によって状況に関するより詳しい情報収集を行いながら、「助言・教示・意見・示唆」を行っていることがわかる。

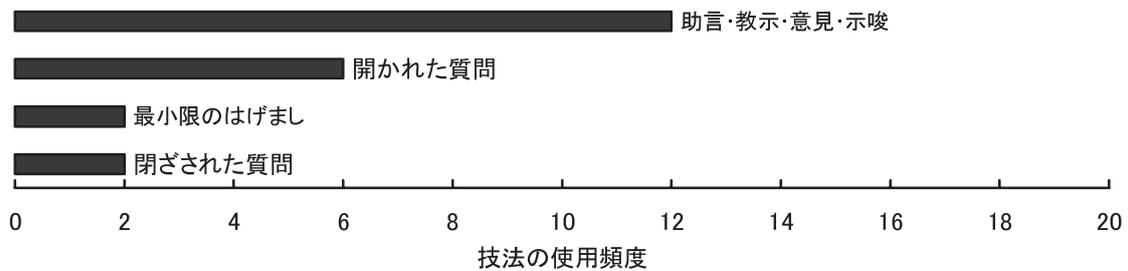


図2-7 Case-Hへの応答で用いられた技法

表2-21 Case-Hへの応答例

助言・教示・意見・示唆	「休んでいるのは、精神的にきついのか、他に原因があるのかを本人と相談してみます。それから社長さんと相談させてください。」(No.6)
開かれた質問 (下線部分)	「ご迷惑をおかけしてすいません。作業量は入社の際と比べてかわらないんですか。 <u>仕事をしているときは本人の様子はどうか？</u> 早速本人と連絡を取って、社長にご報告します。少し、お時間を頂けませんか？」(No.27)
最小限のはげまし (下線部分)	「 <u>いやあ…、あいかわらずですか…</u> 、でもHさん半年も続いているんですよ！社長さんや従業員の皆さんの温かい支援のおかげです。…Hさんは休みが続いているようですが、何かあったんですか？」(No.1)
閉ざされた質問	「今日はお休みですか。ご迷惑をおかけして申し訳ありません。本人からお休みの連絡はありましたでしょうか。」(No.46)

「助言・教示・意見・示唆」の別の応答例を挙げると、以下のとおりである。

カウンセラー 「ご迷惑をおかけして、申し訳ありません。Hさんとよく話をして、改善できるように働きかけをしてみます。まずは、毎日休まずに出勤できるよう、取り組みますので、しばらく様子を見ていただけませんか。」(No.15)

カウンセラー 「それは申し訳ありません。それじゃ、あてにならないですね。でも本人はここに就職できて本当に喜んでいましたよ。頑張りすぎて疲れがでてきたようです。本

人に話を聞いてみたいと思います。ここはちょっと私共に任せていただけないでしょうか？」(No.32)

カウンセラー「そうなんですか。いつもご迷惑をおかけしていて、申し訳ありません。でも本人の様子をみていると、ここで仕事が出来ているのが励みになっているようなんです。こちらからも本人に電話とかで指導を試みますので、少し長い目で見ていただけるとありがたいですけど…」(No.52)

これらの応答例では、①まず謝罪の言葉が述べられ、②続いて障害特性の説明や状況の解釈に加えて専門家としてどのように対処するつもりかが端的に述べられている。すなわちこのCase-Hでは、「社長との信頼関係を維持したい」という「応答の目標」が与えられたにも関わらず、短時間に状況を把握し、案件を素早く処理することによって、事業主からの信頼を維持する応答になっている。

(2) Case-I (職場復帰に弱気になるうつ病患者) への応答

状況 / うつ病により休職中の会社員のIさん(30歳男性、独身)。地域センターが関わり、職場復帰を目指して事業所と調整中。5回目のリハビリ出社の翌日の来所相談。
Iさんの発言 / 「(嘆くように) やっぱり、一旦会社をやめて、しばらく家で静かにしていた方がいいと思うんです。会社にも迷惑かけてるし…。」
応答の目標 / 改めて職場復帰を目指してほしい。もう少し粘ってほしい。

このケースで応答の目標として求められているのは、信頼関係の構築やクライアントの自己理解等ではなく、具体的な問題への対処であり、クライアントの行動をうながすような支援である。

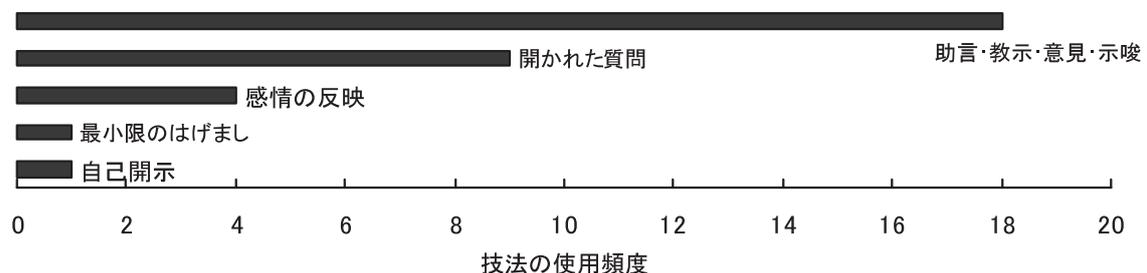


図2-8 Case-Iへの応答で用いられた技法

Case-Iへの応答で最も多く用いられた技法は「助言・教示・意見・示唆」、次いで「開かれた質問」であった（図2-8）。「助言・教示・意見・示唆」が多用された理由については、うつ病の障害特性と関連し、次の節で改めて考察する。ここでは、カウンセラーの「助言・教示・意見・示唆」が、クライアントの揺れる気分を支える基軸となって、クライアントに安心感をもたらし、したがって改めて職場復帰を目指す気持ちが出てくる効果があると考えられることを述べるに留めておきたい。逆に「開かれた質問」は、クライアントの話をゆっくりと聴きながら見守るカウンセラーの存在を示し、クライアントの孤立感を軽減する。この2つをバランスよく用いることが、うつ病の特性に配慮したカウンセリングにつながる。

表2-22 Case-Iへの応答例

助言・教示・意見・示唆	「会社にはセンターからIさんの状態を説明しながら進めていますので、心配なさらなくても大丈夫ですよ。まだ5回目ですし、以前勤めていた会社とはいえ、慣れるのには時間がかかりますから、じっくり取り組みましょう。」(No.42)
開かれた質問 (下線部分)	「久しぶりの出勤は疲れたでしょうね。Iさんがいう会社への迷惑というのはどういうことですか。もう少しお話しを聞かせてくれますか。」(No.5)
感情の反映 (下線部分)	「つらいんですね。でも、5日出勤できたんですし、慌てなくても少しずつ慣らしていくことが大切なんですから、もう少しやってみませんか？」(No.17)
いいかえ (下線部分)	「お疲れのようですね。ずいぶん頑張ってしまったのですね。会社には迷惑をかけていると言うのですね。では、いったいどうしたら良いか、ちょっと考えてみましょう。よろしかったら、具体的にどのような迷惑なのか、教えて頂けませんか？」(No.2)
自己開示 (下線部分)	「私は、Iさんが会社に迷惑をかけているとは思いません。むしろ、Iさんがまた1つ着実に前進されたと思っています。ただ、今日は昨日までの出勤で疲れていると思うので、少しお休みになってもいいと思います。疲れをとって、落ち着いたら、少しずつ、また一緒に取り組んでみませんか？」(No.3)

表2-22の「自己開示」の応答例で「私は、Iさんが会社に迷惑をかけているとは思いません」と述べている。この「自己開示」は、カウンセラーの自己表現の仕方がモデルとなって、クライアントの自己表現を促進し、したがって会話を促進させ、クライアントの孤立感を軽減する効果をもつと考えられる。また、表2-22の「開かれた質問」の応答例では、Iさんが焦点をあてた「迷惑」という観点を受けとめ、それに賛同も反対もせずに、静かに対話を続けようとしている。このように、評価を加えない中立的態度はうつ病の障害に配慮した特有の支援関係を構築する。カウンセラーNo.5の応答では、そのような支援関係を基盤に「改めて職場復帰を目指してほしい。もう少し粘ってほしい」という応答目標を達成するため、「もう少しお話しを聞かせてくれますか」と問い、クライアント自身による問題解決を目指して話を先へ進めるよう促しているのである。

(3) Case-J（自閉症の男性と働くパートタイマーの女性）への応答

状況 / 食品加工工場の正社員になって2ヶ月が経過し欠席なしの自閉症者Jさん（20歳）への職場適応指導。Jさんと一緒に働くパートタイマー（50歳女性）との職場での初回の対話。

パートの女性の発言 / 「(厳しい口調で) 何しろ、Jさんは一つのことしかできないから、ほとんど私が代わりにやっています。何だか、割りが合わないわ。」

応答の目標 / この女性にキーパーソンになってほしい。信頼関係を築きたい。

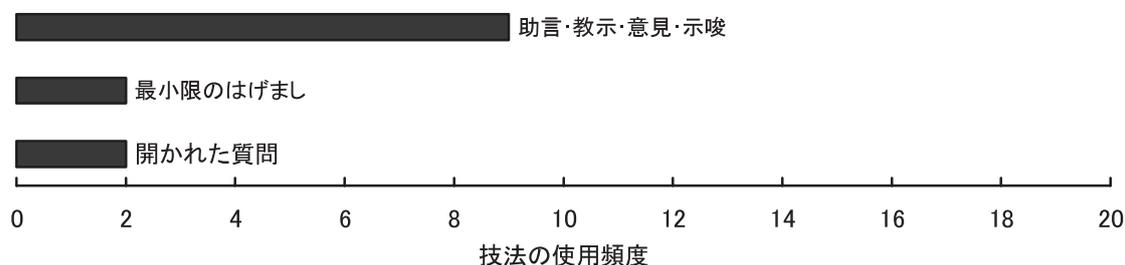


図2-9 Case-Jへの応答で用いられた技法

ここまでのケースでは、対話の相手との関係がある程度形成された後の段階で、相手がカウンセラーに対し何らかの相談を持ち掛け、カウンセラーがそれに応じる文脈の中で応答するという状況であった。ところがCase-Jでは、対話はまだ初回である上、この人物はカウンセラーとの間で必ずしも信頼関係を形成しようとしていない。

「応答の目標」は、当事者であるJさんが今後この人物と関わることを前提に、Jさんの支援者になってもらえることを目指すもので、その第一段階としてカウンセラーとの間で信頼関係を気付くことが意図されている。このCase-Jへの応答でカウンセラーが用いた技法と応答例は図2-9及び表2-23のとおりであった。

表2-23で「助言・教示・意見・示唆」の例として挙げた応答には、「開かれた質問」も含まれている。この応答では、①感謝の言葉が述べられ、次に②障害特性の説明と専門家としての対処計画が端的に述べられている点が重要である。すなわち、Case-Hにおける事業主に対する応答と同様、短時間に状況を把握し、案件を素早く処理することによって、相手からの信頼を得ることが意図されている。このように事業主等との対話において、「助言・教示・意見・示唆」には、専門家としてどのような役割・責任を果たすつもりかを宣言し、その結果、信頼関係を構築する機能も持っている。

表 2-23 Case-Jへの応答例

<p>助言・教示・意見・示唆(下線部分)</p>	<p>「いつもご配慮いただきありがとうございます。Jさんは臨機応変に対応することが苦手なので、随分助けて頂いていると思います。これから少しずつ仕事の幅を広げていけるように職業センターと一緒に考えて行きます。Jさんが出来るようになると助かる作業というのはどのようなものがありますか？」(No.30)</p>
<p>最小限のはげまし(下線部分)</p>	<p>「そうですね…普通はいくつか仕事できてこそ一人前ですよ。それは苦勞されているわけですね。でも色々Jさんのことを思っていて頂いているわけですね。頭が下がります。職業センターとしては一人の人にしわ寄せがくるのはおかしいと思いますので、社長さんとも相談していきたくと思っています。ただJさんも感謝しているみたいですので、一緒に何とか打開策を考えさせてください」(No.8)</p>
<p>開かれた質問(下線部分)</p>	<p>「どうも、いつもお世話になります。ご指導頂いてありがとうございます。そうしますと、この仕事はなんとかできるようになっているんですね。他にやれたら良いとお考えの作業は、どのような内容ですか？」(No.38)</p>

(4) Case-K (上司に叱責された高次脳機能障害の27歳男性)への応答

状況 / 営業職(正社員)として業務中の交通事故で受傷、契約社員の事務員として先月復帰したばかりの高次脳機能障害者のKさん(27歳男性)との3回目の面接。地域センターは復帰後初めて関わり始めた。Kさんは、反応の遅さや注意障害を職場の上司に理解されず、書類の見落としについて繰り返し叱責されてしまった。

Kさんの発言 / 「書類ミスは、私が気を抜いたせいだと言うのです。とりあえず会社をやめて、行くところを探したい…なんて思ってしまうんです。どこか無いですか、良い所。」

応答の目標 / 事業所への助言・援助を始める前に、本人との信頼関係を築きたい。

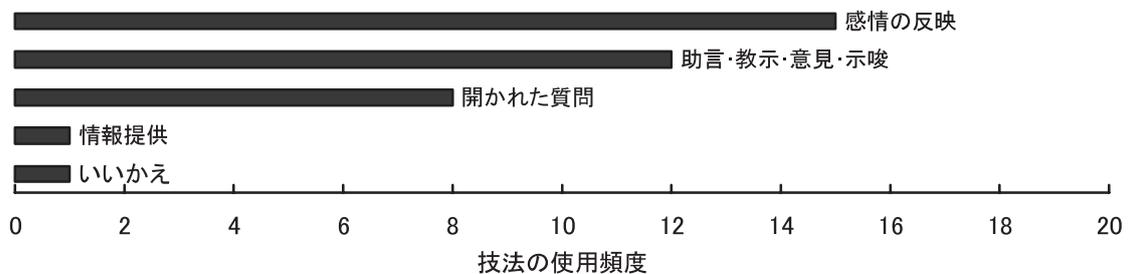


図 2-9 Case-Kへの応答で用いられた技法

Case-Kは、Case-Iと同じく職場復帰を目指すクライアントとの対話であるが、状況が異なっている。すなわち前述のCase-Iでカウンセラーは、Iさんの同僚や事業主等よりも、Iさん自身に焦点を当てて関わるのが求められていた。ところがCase-Kでは、事業所の上司がKさんの障害を理解できていないということが当面の問題である。このため、本来であればまず事業所へ出向き、Kさんの上司と相談することの方が先決であるはずである。ところがCase-Kの「応答の目標」では、まずKさん本人との対話が求められている。これはKさんが転職をほのめかす発言をしていることから、上司へのアプローチに向けて協働していけるよう、改めて信頼関係を確認する必要があるからである。

Case-Kのクライアントの場合、職場復帰より転職先へ焦点を移そうとしている。カウンセラーとしてはこれに、「しかし…」 「そうではなくて…」 等のように正面から否定し、クライアントの視点を無理やり現在の事業所へと引き戻すこともできる。あるいはカウンセラーが職場の上司と話し合うことを約束し、上司の理解を得ることを前提に、再び職場復帰に向かうようKさんを説得する方法も考えられる。

表2-24 Case-Kへの応答例

感情の反映（下線部分）	「(①Kさんが自分の障害をある程度理解している、②これまでの2回の面接で、本人及び会社と障害状況について確認が出来ている、という前提で) <u>会社側が障害のことを十分に理解してくれないのは辛いでしょうね。Kさんがどのような点で困っていらっしやるのか、会社にどう対応してほしいのか、再度、お聞かせいただけますか。</u> 」(No.29)
助言・教示・意見・示唆(下線部分)	「上司にわかってもらえないと感じているのですね。 <u>少し時間がかかるかもしれませんが、でも、別の会社に行っても、仕事にミスが出てしまうのでは仕事は続けられないですよ。私からも会社の方に話をしてみますから、別の会社を探す前に、もう少し今の会社でがんばってみませんか。どうやったらミスが少なくなるか、いろいろな方法を試しながら、一緒に考えていきましょう。</u> 」(No.15)
開かれた質問（下線部分）	「怒られるって辛いですよ。本当に大変でしたね。 <u>もう少し詳しい話を聞かせてもらえますか。</u> 」(No.5)
情報提供	「私たちの所では、職業紹介をしていないので、就職情報は極めて少ないのです。このため、Kさんにぴったりと合った職場の情報提供はすぐにはできません。申し訳ありません。しかし、1つの方法として、安定所に障害者の関係の求職登録をして、職業相談をしてみるという手があります。また、安定所の主催する集団面接会に顔を出してみる、インターネットを使って求人に応募してみるという方法もあります。これらは、会社に籍があっても対応してもらえるものですので、まずは、一緒に、そのような選択肢について検討してみましようよ。」(No.51)
いいかえ	「職場の人からは書類ミスはKさんが気を抜いたせいだと言われるのです。でもKさんとしてはそのことについて納得ができていないので、他の会社に移りたいと思っているのです。」(No.25)

ところが、それだけではクライアントは自分の気持ちをまだカウンセラーに十分聴いてもらっていないと感じ、意思を持った一人の人間として職場復帰に向けて協働できる関係になっていないかも知れない。クライアントと力を合わせて問題解決に向かうには、クライアントが持っている価値観、嗜好性、考え方、感じ方などの心の内側を話してもらわなければならない。Kさんは、中途障害が仕事にどのように影響するのか、まだその全貌をつかみきれていない。このとき、Kさんの疑心暗鬼が専門家に対して向けられる。つまり、障害のことを知り尽くした専門家から見れば、仕事に対してKさんが抱く思いなど滑稽で、それを話してしまうと、障害について自己理解をしていないと批判されるのではないか、という思いである。

カウンセラーは「感情の反映」「開かれた質問」をふんだんに用いてKさんの警戒心を解き、Kさんにとってカウンセラーが心の内側を話しても良い相手になれるように努力することにより、信頼関係を構築しようとしている。