

障害者就業支援における
カウンセリングの技法と障害への配慮

2005年3月

独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構
障害者職業総合センター

障害者就業支援におけるカウンセリングの技法と障害への配慮

2005年3月

独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構
障害者職業総合センター

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

まえがき

障害者職業総合センターでは、平成3年の設立以来、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、わが国にける職業リハビリテーション・サービス機関の中核として、職業リハビリテーションに関する調査研究をはじめとして、様々な業務に取り組んできています。

さて、本書は当センターの研究部門が実施した「障害特性に応じた職業リハビリテーションカウンセリングのあり方に関する研究」で参照した関連資料のうち、カウンセリング技法、対人援助技術、面接技術等を体系的にとりまとめた技術書です。本書が読者として想定しているのは、ハローワーク担当官、障害者職業カウンセラー、ジョブコーチだけではなく、福祉、医療、保健、教育、司法等の専門家や企業の担当者を含め、障害者の雇用・就業に関わるすべての方々です。

本書のカウンセリングは心理療法ではなく、障害者の職業生活を支え、その力を引き出す上で最も効果的な対話のあり方、関わり方の総称です。また、本書が目指したのはカウンセリング学ではなく実用的なカウンセリングです。カウンセリングの知見は多様な分野で活用されており、逆にカウンセリングを生かしての新たな知見が各分野で見出されているにも関わらず、それらを実践の視点に立って横断的にレビューした文献がこれまで見当たらなかったのが実状です。本書は、20世紀のアメリカで研究され、客観化、技術化、実用化された“counseling”を基盤にしていますが、精神医学、社会福祉学、社会学、教育学等の幅広い知見によってそれを補い、支援者が直面する実際の問題に可能な限り直接応えようと試みました。

技術・技法というものは、演習や実践を通して初めて真に理解でき、実際に用いることができるようになるものです。したがって本書によってお伝えできる範囲には限界があることは言うまでもありません。しかし障害者の雇用・就業に関わった経験をお持ちの読者であれば、本書の中に実践の様々なヒントを見つけることができると確信します。

本書が障害者の就業・雇用を支援する関係者の参考となり、その実践の向上の一助となれば幸いです。

2005年3月

独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構
障害者職業総合センター
研究主幹 荻部 隆

執筆担当

依田 隆男 障害者職業総合センター障害者支援部門 研究員

共同研究者として 谷 素子（障害者職業総合センター障害者支援部門統括研究員）が参画した。

本書ではサービス利用者と専門家の呼称について、引用等の特別な場合を除き、職業リハビリテーションの慣例にしたがい「クライアント」「支援者」とした。

目 次

概 要	1
第1章 障害者就業支援におけるカウンセリングの技法	2
第1節 信頼関係の形成と再形成	3
1. 信頼関係とは何か	3
2. 信頼関係の形成方法	5
関係形成の起点／傾聴／受容的態度／支援者の自己理解／ 支援者のメンタルヘルスマネジメントとスーパービジョン	
3. 相互作用の実現	31
第2節 クライエントの自己理解の促進	33
1. 対話をするために－発言の促進と抑制－	33
発言の促進／発言の抑制と展開の促進／質問法の使い分け	
2. 発言を掘り下げるために	48
クライエントに共感する／クライエントの話を段階的に掘り下げる／ 感情を反映した応答を返す	
3. 異なる視点から物事を見ることができるようになるために	67
視点の転換 ―リフレーミング―／リフレーミングの3つの方法	
第3節 問題解決の支援	84
1. カウンセリングの合理性	85
2. 指導的な6つのカウンセリング技法	87
助言／自己開示／指示／フィードバック／直面化／叱責	
3. 問題解決のプロセスと構造	93
Systematic Approachの4段階／コーチングの6段階	
4. 合理的問題解決の限界と克服	101
依存型コミュニケーションのクライエント／依存型コミュニケーションの支援者	

第2章 課題への対処と障害への配慮	107
第1節 意思決定	107
1. 意思決定の本質	108
2. 意思決定の課題	111
他者依存型への対応／希望の具体化や現実化／クライアントと周囲の人々との意識の乖離／ 見通しの確かさとリスク	
3. カウンセリングでの留意点	116
自己洞察と行動を好循環させる／ クライアントと支援者のコミュニケーションの質を高める／ニーズを探求する	
第2節 感情のコントロールと怒り	123
1. 怒りの特性	123
感情の自己管理と問題解決／怒りのカテゴリー	
2. カウンセリングでの留意点	128
合理的な批判の怒りを受けとめる／ 専門家一般への過度の信望または不信の怒りを受けとめる／ 情報の混乱からくる怒りを受けとめる／ 障害を引き受けなければならない不安からくる怒りを受けとめる／ 脳損傷による易怒性を受けとめる／転移と抵抗による怒りを受けとめる／ 投影及び同一視による怒りを受けとめる／境界性人格障害による怒り	
第3節 疾病管理－精神障害者の場合－	141
1. 統合失調症の再燃	141
2. 自殺念慮の把握と対処	143
第4節 クライアントの家族との連携	146
1. 障害者の家族の心理	146
2. カウンセリングでの留意点	149
文 献	152
索 引	162

概 要

本書は障害者職業総合センターの研究部門が実施した「障害特性に応じた職業リハビリテーションカウンセリングのあり方に関する研究」で参照した関連資料のうち、カウンセリング技法、対人援助技術、面接技術等を、支援者が直面する実際の問題に可能な限り直接応えるため体系的にとりまとめた技術書であり、2章から構成される。

第1章

基本的カウンセリング技法は、障害者就業支援業務の様々な場面で役割を果たすことができる。そこでのカウンセリングの役割は、「信頼関係の形成と再形成」、「クライアントの自己理解の促進」、「問題解決の支援」の大きく3つに分けることができる。第1の信頼関係の形成には、支援者自身の自己理解と、それを支えるスーパービジョンが不可欠である。第2のクライアントの自己理解のためには、対話を促進・抑制したり、発言を掘り下げたり、異なる視点から物事を見ることができるよう支援することが重要である。第3の問題解決のためには、合理的な問題解決方法の限界を踏まえ、段階的に問題に取り組む必要がある。

第2章

障害者就業支援の多くの課題のうち、カウンセリングと関連の深い4つについて取り上げ、障害特性に応じたカウンセリングのあり方についてまとめた。

第1は意思決定に関する課題である。ここでは、クライアントの意思の尊重と、意思決定能力の限界との関係をどのように捉えるかが大きなテーマとなる。すなわち、第1章で挙げたカウンセリングの3つの役割を基本とし、1対1のコミュニケーションの質を高めながら、そのニーズを育て、探求する働きが、支援者とクライアントとの二者関係にはある。

第2は感情のコントロールである。ここでは、怒りの8つのカテゴリーとそれへの対処をまとめた。

第3は疾病管理である。統合失調症とうつ病に配慮した面接やコミュニケーションのあり方について、特に病気の再燃と自殺念慮を取り上げた。

第4はクライアントの家族との連携である。障害を持つ人の家族の心理と支援者の役割についてまとめた。

第1章 障害者就業支援におけるカウンセリングの技法

カウンセリングの面接や介入のあり方は理論・技法によって多種多様である¹。國分（2001）は、どの理論・技法にもそれぞれ限界があることから、状況に応じて駆使・展開するカウンセリングの「折衷主義」を提唱している。学校教育、産業分野等、カウンセリングの応用・実践の場面では、特定の理論・技法のみを単純化して用いるより、それぞれの実践の場に即し幅広い理論・技法を使い分ける方が現実的である（大谷，2004）。障害者の雇用・就業支援はそのような応用分野のひとつであり、実際に様々な基本的カウンセリング技法²が用いられている。ここではカウンセリングの基本が踏まえられつつも、技法の用いられ方には応用分野ならではの特色がみられる（依田，2005）。基本的カウンセリング技法は、障害者就業支援業務³の様々な場面で今後も役割を果たすと考えられる。

表 1－1 就業支援におけるカウンセリングの役割

障害者就業支援業務	カウンセリングの役割
ラポールの確立	信頼関係の形成と再形成（第1節）
アセスメント、検査結果等の説明 クライアントの自己理解促進のための助言・指導 支援計画案の説明	クライアントの自己理解の促進（第2節）
事業主、家族、関係機関等との調整 支援計画の実現のための助言・指導 アフターケアの実施	問題解決の支援（第3節）

本章では、表1－1に示したとおりカウンセリングの役割を大きく3つに分け⁴、それぞれに対応する基本的カウンセリング技法について障害者就業支援の場면을適宜織り交ぜながら解説する。カウンセリングの3つの役割のうち1番目の「信頼関係の形成と再形成」は、障害者就業支援業務のラポールの確立の場面だけで終わるのではなく、その後のアセスメント、アフターケア等においても随時行われる。

¹ 平木（1997）によれば、カウンセリングの理論や技法は400以上ある。

² 本書で「基本的カウンセリング技法」とは、アメリカの“counseling”で“Helping Skills”、“Basic Counseling Skills”、“Microskills”等と呼ばれているものを指している。アメリカでは“counseling”と“psychotherapy”とは明確に区別されており、前者はクライアントの成長・発達を促すもの、後者はクライアントを治療するものと要約できる。他方、日本では「カウンセリング」「心理療法」「精神療法」の相互の区別が必ずしも明確ではないという実態がある。そこで本書では、定義がより明確なアメリカの“counseling”の視点から技法を整理した。

³ 「障害者就業支援業務」とは、労働・教育・福祉・医療等の様々な機関によって行われる障害者の雇用・就業を支援する業務のことを幅広く指している。

⁴ ここでのカウンセリングの役割の3分類や各技法の理論的背景等については、Cormier,S.&Nuris,P.(2003)やIvey,A.E.&Ivey,M.B.(2003)等から示唆を得た。

同様に2番目の「クライアントの自己理解の促進」は、アセスメント等の場面だけではなく、その後の関係機関との調整やアフターケア等においても随時行われるものである。

第1節 信頼関係の形成と再形成

1. 信頼関係とは何か

相談や援助という営みには、専門家だけではなく一般の人々が日常的に関わっている。実際、私たちの多くは、生活上の悩みや不安を専門家ではない身近な人に相談する。カウンセリング心理学で見出されてきた基本的カウンセリング技法の多くは、このような日常的で偶発的な「話す」「聴く」行動の中から抽出され、支援効果が測定され、体系化されたものである。この体系化によって、支援者の訓練や、支援で必要なときに意図的に用いることが可能になっている。このような経緯からも、日常的な支援やアドバイスの中には、無意図的ながらカウンセリングに似た「話す」「聴く」技法が含まれている¹。そこで技法を自由に駆使できさえすれば、クライアントの成長を促したり行動を変化させたりできると誤解され易い。

だが、基本的カウンセリング技法を駆使するだけでは、クライアントの成長や行動の変化は起こらない。技法が効果をもたらすためには、その基盤として支援者とクライアントとの信頼関係（ラポール*Rapport*）が必要になるからである²。

カウンセリングの技法が有効に働く条件として、クライアントとの良い人間関係が構築されていることが不可欠であると指摘した最初の人物はRogers,C.R.(1942)である。Rogers,C.R.によれば、カウンセリングが効果を上げるために、そのクライアントを無条件に尊重すること³、クライアントの気持ちをわかること⁴、カウンセラーが自分自身についてよく理解し受け入れていること⁵、の3つの条件が必要である。彼は、これらによってクライアントがカウンセラーを信頼し、自分の心の中を振り返り、それを話せるだけの信頼をカウンセラーに寄せるようになることを、多くの事例によって示した。信頼できる支援者を前にして、クライアントは自分を表現でき、安心して自分の問題を吟味でき、

¹ 少なくとも専門職者としての支援者は、その効果に無自覚であってはならない。

² 日常生活では信頼関係の重要性に無自覚になりがちである。信頼関係の重要性はあらゆるカウンセリング理論で重視されてきた共通のテーマである（渡辺，1996）。

³ クライアントとカウンセラーとは違う一人の人間であることを認め、カウンセラーの気持ち、カウンセラーにとっての規範、生活常識、人生観や職業観などで評価しないこと。

⁴ 上下関係や同情ではなく、クライアントが置かれた境遇を知ろうと努め、あたかも自分が同じ立場に立たされたかのような気持ちになるか、または、なろうと努めること。

⁵ クライアントとの面接の最中、カウンセラーの中に自然に起こる気持ちによって面接が円滑に進まなくなることがある。カウンセラーの個人的問題ではなくクライアントの問題について話すには、カウンセラーが自分自身の気持ちの状態や変化の癖を知り、否定したりごまかしたりせず、冷静に受け止められることが必要である。

意思決定するようになる。

クライアントが自分の障害や職業的な問題について話すとき、その内容の多くは個人的な性質の強いものになるだろう。このとき、もしも支援者から言葉や表情で忠告や非難を受けているとクライアントが感じるなら、支援者は信頼関係を容易には形成できないだろう。

支援者とクライアントとの信頼関係は、専門機関の実績や公的性格、あるいは専門家の権威があれば必ず得られるというものではない。たとえ信頼すべき専門家であっても、クライアントにとって信頼できるかどうかは別問題であるからである。限られた時間の中で、見知らぬ他者に対して心を開くには、関係形成を意図的に行う必要がある。

支援者とクライアントとの関係性は、支援の質に大きな影響を与える。

周知のとおり心理テスト施行者と受験者との関係性は、心理テスト結果に影響を与えやすい。たとえば、「あるクライアントがWAIS-Rを受けた。彼は心理テスト施行者の人間味のない冷たい素振りになんとなく抵抗を感じている」といった状況下で、にわかに「無尽蔵とは何ですか？」とセラピストに尋ねられても、最大の知性をその場で発揮するには困難がある。自分が心理テストを受ける身になってみるとよい。「嫌な相手には応じたくない」との思いがわくのは当然な心の動きだろう。(小山, 2003)

この例では、知能検査の実施に際しての最低条件として信頼関係の形成を位置付けている。信頼関係の形成は、クライアントを強力に指導する等、指示的な関わり方をする場合であればなおさら必要である。

親子のような密接な人間関係では、かなり強い技法を用いたり、強い語調でいっても、いわれたほうは自分のためにいつてくれていることがわかっている限り、後でしこりになることも少ないのである。しかしながら、人間関係のまだしっかりできていない初対面の面接のような場合には、相手の気持ちを十分に配慮して言葉を使ったつもりでも誤解されたりする。／普通のカウンセリング過程において面接過程とは、すなわち人間関係の親密度を増加させていく時間の流れである。(楡木, 1995)

多忙な支援者は、関係の形成を捨象し、早くから本題に入ろうとするかも知れない。だがそのような対応では、表層的な会話で終わる可能性がある。信頼関係が一旦形成されたとしても、クライアントとの対話がうまくいかなかった時はいつでもこの基本に立ち返り、関係を立て直す必要がある。つまり、信頼関係には再形成も必要なのである。

多くのクライアントは専門家に何かを期待し、信頼を寄せたいと望んでいるだろう。だが、クライアントからの歩み寄りを待つのではなく、また、クライアントと接する時間や場所にいかに制約があ

ろうとも、信頼関係の形成は問題の本質に迫る以前に確実に踏んでおくべき手続きであり、支援者の責任において行わなければならない仕事である。

2. 信頼関係の形成方法

(1) 関係形成の起点

支援者とクライアントとの信頼関係のあり方について竹内(1999)は、看護師に向けた文章の中で、以下のような谷川俊太郎の演劇『部屋』のセリフを引用しながら、専門家とクライアントとの対人関係の本質について説明している。

男 「君は誰？」

女 「誰でもないわ、まだ」

男 「ここはどこ？」

女 「どこでもないわ、まだ」

2人の人物が初めて対面するとき、2人とも、その面接場面に至るまでに様々な生活体験を経てきており、社会の中で様々な立場を担わされ、名乗ってきた。友人からはニックネームで、学校では「班長」、会社では「係長」等と肩書きで呼ばれたこともあったかも知れない。だが「誰でもない」と言うときは、そのような過去の社会的関係をゼロにして、新しい相手との新しい人間関係づくりに直面しているのである。このように信頼関係の構築に際しては、それまでに相手が他者との間に取り結んできたいかなる関係よりも、今、ここでの関係が重要なのである。

確かに、社会的な肩書きや実績は重要で、その示威的な効果も皆無とは言えない。あるいは、相談を受ける人（サービス提供者）と相談を持ち込む人（サービスの利用者）という役割さえあれば、対話も円滑に行われると考えられがちである。だが、「はたしてそうだろうか？」と竹内は問いかけ、そのような肩書きや役割に頼るには限界があるとする。竹内(1975)は、俳優のトレーニングに関わる中で独自に考案した「話しかけのレッスン」を教師、会社員、学生などの一般者を対象として実施する中で、次のような指摘をしている。つまり、一対一の日常会話では、「話しかけられる相手は自分一人しかいないのだから、自分が話しかけられているにきまっている、という観念—約束事—に囚われていて、ほんとうに相手のこえを聞いていないことが多い」のだと言う。

今ここに、相談を持ち込む障害者と、その相談を受ける支援者がいたとする。相談を受ける人は、相談事を「聞く人」という立場を利用するため、相手が自分に向かって一生懸命に話しかけるはずだと信じ、受け身の姿勢で話を聞く場合がある。このとき「話す人」の役割を担わされた側は、「聞く人」に対してわかり易く、漏らすところなく、真実を話さなければならない。一方「聞く人」は、必ずしも積極的に聴こうとしているわけではなく、相手が「話す人」の立場であることを利用し、言わば聴いてやっているのであって、ある意味で話し手に甘えている。立場や役割だけでは対話が進まな

いのは、このためである。

現代は、教育・福祉・医療サービス、食品、住宅、交通機関等、それまで無条件の信頼を得てきた企業、公的機関、専門家の不祥事の報道に誰もが繰り返し触れる時代である。そこでは評価・監視体制の整備や業務倫理が問われ、専門家や専門機関の肩書きや名称だけではクライアントとの信頼関係が構築できない状況にある。このことから、支援者は、個々のクライアントとの間で信頼関係を意図的に築き続けなければならない。支援者とクライアントとの適切な対人関係は、他者との間で構築してきた対人関係から一旦自由になったところで、「まだ、誰でもない」という状態を基点に、新たに形成される。

その上で、支援者はクライアントに理解できるように、自分の業務上の立場を説明しなければならない。土居(1992)は次のように述べている。

面接を進める際、もし患者が自分は誰と話し、何のために話しているかはっきりとわかっていないと判断される時は、まずそのことを話題とせねばならない。したがって面接者は最初に自分が何者であり、なぜ今こうやって患者と相対しているかをはっきりと手短かに説明することが望ましい。／大体、状況不明のまま、誰と何のために話しているか患者がわからないようでは、たとい面接者にとって参考になる情報が得られたとしても、その面接を患者に有益なものとすることはできないだろう。(土居, 1992)

面接の初期においては、「支援者」「指導員」「カウンセラー」等々の名称が表す職務内容は、クライアントとの間で必ずしも共有されていない。

他方、クライアントが支援者に期待する内容を、支援者はまだ知らないでいる。支援者に対しクライアントが誤った期待を持っている可能性すらある。クライアントが支援者に対してあらかじめ持つ期待とは、自分を一人の人間として尊重してくれるという期待、「この支援者は私のプライバシー情報を悪用しないはずだ」という確信、さらには自分の利益や意思に役立つような専門的な知識・技術を持ち、それを適切に駆使してくれるはずだという期待などであろう。

支援者が専門とする職務範囲の適切な説明は、クライアントが持つかも知れない誤解、過度の期待を避け、専門家としての責任範囲を明らかにするための重要な手続きである。

(2) 傾聴

a 助言や意見を差し控えること

支援者とクライアントとの理想の関係とは、クライアントが支援者に対して「何でも話せる」という状態を意味しているように見える。他方、支援者がクライアントに対して「何でも話せる」という含意は無い。つまり、一方的な関係である。このような立場の違いは、支援者とクライアントとが既に対等の立場にないことを示している。

クライアントは支援者に対して自分の持っている情報、経験、気持ち、考え方など、支援者が知りたいと望むすべてを話すわけではない。それは意図的に話さない場合もあるだろうし、意図せずに話し損なう場合もあるかも知れない。

ある作業療法士は、神経筋疾患の子どもと関わる中で次のような体験をした。

「○○君はゲームで遊ばないの？」と質問したところ、当然のような顔をして「以前まではゲームをして遊んでいたけど、今は手が動かさなくなったからやらなくなった。」と言われたことがありました。／支援者からみれば、まだまだ様々な方法があることを知っています。初めて障害を持つ子どもたちと接する支援者は、「何かやってみたいことある？」と質問しても要望が聞かれなかったり、こちらから誘っても乗ってこないなどと、その子の意欲が低いと指摘することがあります。／はじめからニーズを積極的に表現できる人は実はそれほど多くはありません。(e-AT利用促進協会, 2003)

このようにクライアントが情報を開示しないことについて、支援者はクライアントを責めることはできない。クライアントは、支援者という社会資源を活用する立場にあり、自分が持っている情報を話すか否かの選択はクライアントに任されていると言えるからである。

逆説的になるが、支援者がクライアントから信頼を得るためには、まず支援者の方からクライアントの人格や問題解決力を信頼する必要がある。菅野(2003)は、支援者というものはサービス機関の一員として十分な仕事をしなければ批判的な目を向けられるかも知れないと考えたり、クライアントの問題を探ろうとしたり、クライアントをいかにして変化させるかについて常に思いをめぐらしたりしているため、クライアントに対して警戒心を持ったり、批判的な視線を送っている場合があると指摘する。これは、クライアントのニーズに十分に答えることで正当な評価を得たいという支援者の当然の姿勢なのかも知れない。しかし菅野は、このままではかえってクライアントのニーズに応えることが難しいと主張する。

では、相手に対して警戒心を持たなくて済むのは、どのような場合であろうか。

幼児や高齢者は、明らかな弱者であり、無条件に守られるべきものとして存在するものである。私たちは彼らが自分に対して敵意がないことに大いなる安心を抱く。そんなとき私たちは、自分の通常の警戒心を無理なくほおくことができ、そしてできるだけ相手の側に添うように心がけることができるのだ。(菅野, 2003)

つまり、これと同じような感覚を支援者が障害者に対して抱くように心掛ければよい。クライアントのニーズを理解するには、まず一旦は助言や意見を差し控えて、クライアントの立場に徹底して立ち、その話を聴く必要がある。心を開いた支援者を前に、十分に話を聴いてもらったクライアントは、

拒絶されたと感じたクライアントよりも支援者が提案するサービスのあり方を受け入れる傾向がある (Carkhuff, R.R., 1987b)。このときクライアントは、支援者を専門家として信頼できたのである。支援者の助言はこの後に述べられて初めて有効なものとなる。

霜山(1989)は、クライアントから十分に信頼され、クライアントの個人的な世界に参入させてもらって必要な情報をとらせてもらうためには、そのようなことが自分に許されるという点について恥じる態度を示す必要があるのだと主張し、そのような態度を「含羞性 (がんしゅうせい)」と呼んだ。尾崎(1999)によれば、支援の初期の目的は、クライアントを救うことではなく、また、助言を述べたり解決策を教えて安心させることでもない。「私はあなたに関心がある」「あなたの存在は私にとって意味がある」ことを伝え、関わりを丁寧に育て、深めて、クライアントの信頼を得ることにあるのだという。

b 意図的に聴くこと

クライアントが持っている情報を、先入観を排除しながら余すところなく最後まで聴くことの重要性は、支援者の誰もが認める。しかし実際に行ってみるとこのことは意外に難しく、熟練が必要であると気付く。支援者がクライアントの前にただ座り、その話を聴くというだけのようであるが、その仕事は奥の深い技術と、多くのエネルギーを要するのである。この技術や態度がカウンセリングにおける傾聴である。大学院における臨床心理士の養成過程では、傾聴が意外に難しいことに気付くことからトレーニングが始まる。だが臨床心理士でなくとも、障害者就業支援に携わる全ての人たちにとってクライアントに傾聴することが必要になっていることは、前述したとおりである。

傾聴は、「アクティブ・リスニング (Active Listening)」とも呼ばれる。アクティブ・リスニングとは、他のことを一切置いておいて、全力でクライアントの話を聴こうとすることであり、意図的に聴くということである。

川野(2004)は、看護師が患者の言葉に傾聴できない場合として、①看護師の関心が患者ではなく自分自身の個人的事柄に向かってしまうとき、②看護師が自己を防衛しようとするとき、③患者の意見が自分の意見に反するとき、④傾聴することの価値と意義に気付いていないとき、⑤患者を教育しようとしているとき、⑥落ち着けない環境にいるとき、⑦時間が十分に無いとき、⑧患者を類型にあてはめようとするとき、の8つを挙げた。ここではこのうち①に関連して、支援者が自分の個人的な感情や考えを支援に持ち込んでしまうことについて考えてみよう。

確かに支援者は、公私にわたり様々な仕事を抱えており、理想的な傾聴は難しいかも知れない。これに対処する方法としてGoodman, J. (2001)は、支援者の注意をそらせる事柄（出勤前の家族とのけんか、締め切り間際書類等々）の一切を「傘」にみたて、それらを職場の「傘立て」へ放り込むところをイメージしてからクライアントと会い、クライアントとの面接が終わったら再び「傘立て」の所へ行って先ほどの「傘」を取り出すことをイメージする、という方法を紹介している。

熊倉(2002)は、専門職である精神科医にとってもクライアントの話を「よく聞く」という仕事は意外に難しいとし、医師にそれができていない場合のクライアントの反応として3つの典型例を挙げている。

- ①「先生は話を聞いているだけだ」と不満を述べるケース¹
- ②「先生は詰問しているようだ」と苦情を言うケース²
- ③「先生に支配されてしまう」と批判するケース³

このうち①は、クライアントから離れ過ぎて失敗している。逆に②と③は、それぞれ医師が知的、感情的にクライアントに急速に接近し過ぎて失敗しているのである。

Townsend,J.(1987)は、適切な傾聴のあり方をわかりやすく説明するため、逆説的に、不適切な聴き方の特徴を次のように9つ挙げている。

- ① 空想（注意力が散漫になる、思考が乱れる）
- ② ラベリング（根拠なしに他者をカテゴリーに当てはめる）
- ③ 点数をつける（聞いたことすべてを、自分の経験で判断する）
- ④ 心を読む（相手が考えていることを言い当てようとする）
- ⑤ リハーサルを行う（頭のなかで次の言動を考える）
- ⑥ 都合の良い点だけを取り上げる（重要な情報のみを聴き、他は聴かない）
- ⑦ 中断する（我慢できずにアドバイスをしてしまう）
- ⑧ 戦う（言い逃れたり、攻撃したりして、相手に対抗する）
- ⑨ 感情に直面することを回避する（ジョークを言って感情表現に対抗する）

¹ これを就業支援の場合に当てはめて考えてみよう。この場合の支援者は、「ただ聞くこと」と「よく聞くこと」とを区別できていない。支援者は自分の未熟な面をさらけ出すまいとして萎縮し、自己の個性、考え方、感情を表に出さないようにしながら、しかし一生懸命に、患者の話を聞いているだけなのかも知れない。クライアントにとっては、支援者が共感のない冷たい人に見えたり、頼りない存在に見えたり、問いかけから逃げている悪賢い人間に見えたりして、聴き手としての手応えが感じられないため、孤独感を味わっているのである。「よく聞く」には、支援者の心臓の鼓動をクライアントが生々しく感じられるような、人としての存在の手ごたえが必要である。

² この場合の支援者は、クライアントの心の奥へどンドン切り込もうと焦っており、クライアントにとっては無礼で、危機感や苦痛を感じる存在である。分析的で合理的であり、時間に追われているのかも知れない。

³ この場合の支援者は、共感を重視し過ぎて、クライアントの心になれなれしく近付きすぎている。クライアントとあまりにも一体化し過ぎて、クライアントは自分自身の考えが持てないと感じている。節度を保ち、対等な出会いを心がけることである。

優れた傾聴をするにはこれらの逆を行えばよい。つまり、以下のとおりである。

- ①クライアントの体験を理解し、またその話に耳を傾ける
- ②次に話されるかも知れないことへも心を開けておく
- ③クライアントが話し終わるまで待ち、応答する前によく考える
- ④前もって何が重要かを決めてしまわない
- ⑤クライアントが主張することに焦点を当てる
- ⑥ラベリングやステレオタイプ化しない
- ⑦アドバイスが要求されるまで、そして全体像が見えるまでアドバイスはしない
- ⑧よく考えもしないで挑発的なコメントをしない
- ⑨クライアントが感情を表現し、気持ちを明確にする余裕を与える

大学で社会福祉学を学ぶある学生が、精神障害者の施設で実習をした際、実習後の反省会で、スタッフに対し次のような体験を述べた。

午後の実習では、ある女性の利用者とそれまでいろいろお話をして時間をともに過ごしてきました。ふと時計を見ると、いつの間にか5時近くになっていました。私が時計を見て、時間を気にしたときに、相手の表情の変化に気づきました。／「あなたは、もう実習を終えて帰る時間なのよね」／その時、今まで一緒にいた時間から、私のいる時間が別の時間に変わってしまったと感じました。(佐藤, 2001)

時間を気にすることで、次の予定に気持ちが向き、今いるその場の人々や出来事とは無関係なことを考えたり感じたりする。このように、誰かと1対1で対話しているとき、互いの気持ちが必ずしも、「いま、ここ」にあるとは限らない。2人のうちどちらかの気持ちが「いま、ここ」から離れれば、もう一人は取り残された気分を味わうだろう。支援者がこのことを自覚し、意図的に聴き続けようとすることで、傾聴が成功する。

榎本(1999)によれば、ビジネス・コーチング¹では、上司が部下の能力を最大限に引き出すために、部下の話を「心で聴く」ことが重要である。「心で聴く」とは、部下の話を聴く時に、自分自身が抱えている仕事のことを考えずに、その部下の仕事のために「100%その場にいる」ことを部下が実感

¹ 上司から部下への直接の指示ではなく、上司からの様々な質問法によって部下が取るべき行動を部下自らが考案または選択する指導法。直接の指示よりも意欲や成長を促すことを目指している。近年、ビジネスの世界でコーチングがもてはやされているが、その背景には、現代の組織は部下に権限を委譲させることが多く直接の指示が難しくなってきたという認識や、指示にやみくもに従うより仕事の中に自分なりの納得を求める若者が増えたという認識がある。本書p.59でもコーチングを扱っている。

できるような態度である。例えば会話と無関係な仕事のことやプライベートなことを考えながら部下との会話に臨んだり、部下の話の末節にとらわれて本筋に集中できなかったりするの、その部下にとって100%その場にいることにはならない。また、上司があらかじめ決めた「聞きたいこと」だけを聞こうとしている場合や、上司が何らかの判断を下すためにあれこれ部下から情報を得ている場合は、上司は部下の仕事のためではなく自分の仕事のためにその場にいることになる。

神田橋(1995)は、傾聴の方法として、「自分の全身が、巨大な耳になったと空想する」というイメージが有効であると述べた。

自分の両眼と口とを含む領域が穴になっていて、話し手の言葉がその穴へ流入してくるというイメージをつくるのである。この、変身空想を保ちながら話し手に対面していると、聞きとりの量が格段に増大する。(神田橋, 1995)

クライアントの話をきいているときに、ちょっと身を乗り出すような動きをし、ごくわずかに会釈したような姿勢をとるのは、クライアントの話に関心をもっているというメッセージを、クライアントに伝える。視線はクライアントの目ではなく、下まぶた、頬のあたりに置くと、適度な熱心さを伴ったやわらかい雰囲気傾聴になる。

この姿勢を示すと、訴えたい事柄をはっきり意識して持っている患者の場合、訴えようと乗気になった表情を示す。反対に、訴えの焦点を決めかねている患者は、落着かないとまどった表情、態度を示すものである(神田橋, 1995)。

このように落ち着かなくなるのは、支援者が聴く態度を示したのを見て、次に自分が話さなければならぬ立場に置かれたことがわかったからであろう。

話を聴く態度があまりに熱心過ぎると、クライアントはかえって話しにくくなる。クライアントが冗談を言い支援者が笑うのが自然である場面でも終始緊張した態度を示されると話しにくくなってしまう¹。支援者は、常に集中力を剥き出しにしてクライアントに対峙するのではなくて、クライアントの態度に合わせ、ポイントをとらえて自然に身体の姿勢や表情を動かしたり、相づちを打ったりすればよい。対話の中で緊張と弛緩とが程よく織り込まれ、抑揚や変化があると、クライアントも話し易くなるからである。聴き手である支援者も、常に緊張したまま全力で聴き過ぎると、肝心なときに適切な判断を欠く面接になってしまう。このことは自動車の運転に似ている。自動車を運転する時は、目の前の道路の状況にだけ注意を向けるのではなく、歩道の歩行者や対向車、これから向かう道路の状況等を予測する等、多様な事柄に同時に気を配っている。つまり傾聴とは、他のことにも注意を配

¹ このような聴き方を河合隼雄は「ベタ聴き」と呼んでいる(河合・鷺田, 2003)。

分できるほどの余裕を残しながら、それでいてクライアントの話に終始関心をそそぐような適度な集中に向けた聴き方である¹⁾。

c 聴いたことをクライアントに伝え返すこと

人は、自分の話を相手が否定的に聞いているのがわかると、話す気が失せるものである。クライアントは、支援者が自分の話を聴いてくれているという確信を持てなければ話し続けられないし、肝心なことを話そうとしないだろう。たとえば、電話をかけた相手が留守番電話だとわかると、話しにくいと感じるのはなぜか。そこには、聴き手が機械や物ではない、人であることの意味が示されているのではないか。支援者がクライアントの話を聴くとき、単にそこにいるだけではなく、また単に支援者が「自分は聴いている」と思うだけではなく、支援者の傾聴をクライアントが実感できることが重要である。日常生活では相手の話を何気なく聴いていけば済んでしまう。だが障害者就業支援の実践場面では、確かに話を聴いてもらったという実感をクライアントが持てるような聴き方が、支援者に求められる。

それには、クライアントから聴いた内容をクライアントへ意図的に伝え返せば良い。最も簡単な方法は、①「ふん、ふん」「なるほど」「そうですか」等の相づちやうなずき、②クライアントが「悲しいです」と言えば「悲しいですね」と返す、いわゆる「オウム返し」の2つである。玉瀬(1998)は、傾聴の過程で支援者が示す「ふん、ふん」「なるほど」「そうですか」等の相づちやうなずきについて、支援者は自身のうなずき方の特徴をよく知っておくべきであると主張する。というのも、これらは、会話の方向を変えるきっかけとなり得る重要なポイントであるからだという。このように相づちやうなずきをあえて強調するのは、相手の話を真剣に聴いているときに人は無表情、無反応になる場合があるからである。

Seden, J. (1999)によれば、傾聴においては、単にうなずくだけであったり、過度に「うん、うん」と言うだけでは不十分である。坂本ら(2001)は、傾聴していることをクライアントに伝えるための方法として「うなずき」「オウム返し」の他に「共感的コメント」を挙げている。共感的コメントとは、たとえば、「好きな食べ物は？」と問われたクライアントが「メロンです」と答えたら、支援者が「おいしいですね」等と返すことを言う。つまり単なる相づちやうなずきでもなく、「メロンですか」のようなオウム返しでもなく、クライアントの知覚や気持ちを代弁し、他の言葉で言いかえるようなコメントである。坂本らは、クライアントの話を一生懸命聴こうと意識しながらこれらを同時に用いると、効果的であると説明している。共感的コメントで焦点を当てるべきキーワードは、クライアントを取り巻く状況から必然的に感じ取れると思われるような五感を表す言葉 (e.g. 「おいしい」)

¹⁾ 河合隼雄はこれを「ふわっと聴く」と表現している (河合・鷲田, 2003)。前述した榎本の「100%その場にいる」で対話の相手である部下にとってそのように感じられることが強調されたように、支援者の思い込みでは傾聴は成立しない。このことは次項で詳しく述べられる。

が良い。オウム返しをする場合でも、クライアントの発言の中にあり、それを除くと意味を為さなくなるような核心となるような言葉に焦点を当てると良いだろう。何が話の核心なのかは、クライアントの語調、体の動き、繰り返し使う同じ言葉などから探し出すのである¹。

(3) 受容的態度

a クライアントのペースに沿うこと

今、一通りの信頼関係の形成が終わったと考えた支援者が、相談の本題に入ろうとしたとしよう。だが、クライアントは支援者の方へ注意を向けようとせず、支援者との関わりを避けようとしているとしたら、明らかにそれは、本題について対話を展開するべきではないことを示している。信頼関係がまだ未確立で、本題へ入るのが早過ぎたせいなのかも知れない。これへの対処方法として楡木(1995)は、無理に本題へ進もうとせずに、信頼関係の形成を目的に、しばらくは天候、季節、社会の出来事、体の具合、旅行の思い出などを語ることを勧めている。

無理せずに取りとめのない会話の世界でさまよううちに、ほとんどの場合、来談者はカウンセラーに自分の気持ちを理解してもらいたくなり、いつのまにかカウンセリング面接が始まることが多い。決して焦らないことである。／あいさつをしてみても来談者がカウンセリングを本当に受けたかどうかを知る必要があるのは、初対面だけでなく、すでに何回も面接して顔なじみになっている来談者に対しても同様である。人には体調がすぐれないこともあるし、面接の気分により切らないときもある。あいさつは決まり文句だからといって省略したり軽視してはいけない理由がここにある。(楡木, 1995)

クライアントにとって何が問題なのかを探る前に、クライアントの気持ちや思考の流れのペースに沿い、しばらく様子を見ていた方が適切である場合がある。これは、クライアントの状況の素早い確認と問題の円滑な解決を使命と感じる支援者にとっては、受け入れることが難しいことかも知れない。

巖(2001)は、教育相談員として不登校の子どもとその母親との面接中、次のような場面に遭遇した。

彼がある単語を見て「これ、わからないな」とひとことつぶやいた。／すると、近くで様子を見ていたお母さんがあわてて机に飛んできて、「どこがわからないの?! えっ、ここ? えーと、これはなんだったかしら……」と一生懸命に辞書を引き出したのだ。／こんな反応になってしま

¹ なお、この共感的コメントの技法が成功すると、本節のテーマである「信頼関係の形成と再形成」だけではなく、次節の「クライアントの自己理解の促進」の効果をも持つ。詳しくは次節で説明することにする。

うのは、周りのほうが、子ども以上に不安を大きく感じてしまい、子どもの不安を代わりに取り
 さってあげなくては、と動いてしまったからだ。(巖谷, 2001)

人が、不安、心配、悩みを抱えている時、安心して次へ進むために気持ちを整理したり、周りの人
 にそれをわかってもらい、見守ってほしいと感じていることがある。そのようなクライアントの気持
 ちに反し、周囲の人たちが「かわいそうに」「たいへんだ」等と大騒ぎをしたり慌てて手伝ってしま
 ったりするのは、現代人に特有の気のみじかさ (short-temperedness) の現れなのかも知れない
 (仲正, 2003)。少なくとも支援者は、感情に任せて対処するのではなく、必要に応じ冷静に待ってみ
 ることも時には重要である。

辻村(2002)は、信頼関係形成の段階で支援者が待つことの重要性を強調している。

- ①クライアントを心から尊敬し、クライアントの悩み苦しみを最大限に我が事とする態度をもち、
 時間と態度を共有し、クライアントの全てに対して最大の関心を払うこと
- ②クライアントの言葉や心にじっくり傾聴することで、クライアントの中に内在する力を発揮させる。
- ③効果を焦らず、クライアントの中に内在する力を信頼し、ときには何もせず、そのときをじっと
 待つこと。

結論を急がず、クライアントのペースに沿った対話を実現するには、対話の主役がクライアントに
 なるよう心がけ、対話の流れをクライアントがコントロールできるようにする。そのためには、もし
 クライアントにとって会話が苦痛で不快なものになったらクライアントの意思でいつでも中断して良
 いこと、話したいことをいつでも思いつきで話しても良いこと、をあらかじめ告げておくのも良いだ
 ろう。ただしこのことは、クライアントを安心させ、楽に話せるようにする反面、支援者にとってか
 かなりの苦痛を強いられることにもなるかも知れない。

Billings, J.A. & Stoockle, J.D. (1999)によれば、医師が患者から病歴をうまく聞き出せるかどうかは、
 面接の最初の数分間にかかっているという。面接の初心者にありがちなのは、熱心さのあまり、主訴
 を即座に決めてすぐに診断仮説をはっきりさせようとしたり、型にはまった一連の質問をすることに
 注意を向けてしまうことである。面接の初期では、医師は患者の主要な問題に近づきたいという誘惑
 を払いのけ、医師の視点ではなくクライアントの視点から自由に話ができるように心がけた方が良い。
 ただし「自由に話ができる」というのは、意味もなくベラベラと際限なくしゃべるということを意味
 しない。言いたいことが言えず不満がたまっていると、肝心な話の内容を差し置いて話すという行為
 そのものが重視され、従って意味もなく際限なくしゃべる状態になるのかも知れない。これは「あな
 たに対して言いたいことがある」という意思表示である。逆に、クライアントが自分のペースで自由
 に話ができるとわかっているときには、最も的確な言葉を探すための沈黙がかえって増えるものである。

精神科医の中沢(1993)は、病棟では「多くの患者は看護婦に声をかけたくともかけられないでいる」

と書いている。それによると、病院での人間関係には、専門家が医療的な指示を出し患者がそれに従うというタテの関係と、レクリエーションや休憩中の雑談等で本音が語られるヨコの関係との両面があり、人生設計や家族生活、社会生活に関する不安について気持ちや考え方を聴いたり話し合ったりする際には、ヨコの関係が必要である。中沢はこのヨコの関係にスタッフが入り込む方法として、「患者が思わず声をかける気になるように、ゆっくり歩いたり暇そうにしている」とか、「お地藏さんのように、決まって同じ時間、同じ場所でニコニコ笑っている」などの態度を患者に対してとってみることを提案している。多忙を極める医療現場でこのとおりのことがどこまで実現可能かはわからないが、同じ趣旨のことを看護師の武井(2001)が実際に試みた実践でも、タテとヨコの視点の有効性が示唆されている。

b 非合理性や矛盾とつきあうこと

大学生時代に交通事故の頭部外傷によって失語症を受障した平澤(2003)は、担当の言語聴覚士の受容的な態度によってコミュニケーションの意欲を高めていった様子を、次のように書いている。

失語症からくるストレスを、週一回の言語訓練のときに吉田先生によくぶつけました。そして、自分のなかでモヤモヤとしていた不満を、話ただけで解消されるような気持ちを味わいました。／吉田先生は私に自由に話をさせてくれました。／先生は静かにゆっくり聞いてくださり、いつも短く簡単に助言して下さいます。(平澤, 2003)

この体験は平澤に、職業としての言語聴覚士への関心を抱かせ、やがて平澤自身が言語聴覚士になることを目指すことになる。ただし平澤が「失語症とは、そんなに簡単に『治った』なんて言える障害ではありません」と述べているように、表面上は回復したように見えても、言葉がスムーズに出ないとか、音声言語や文字の理解に時間がかかる等の悩みを抱え続ける人が多い。つまり、失語症者が言語聴覚士になりたいという職業興味はあまり合理的とは言えない。平澤はこのように考え、不本意ながらその気持ちを自分の心の中にしまっておくことにしたのである。平澤はその後、縁故で紹介を受けた総合病院の医療事務の求人へ応募し、内定を取った。そして、同じ病院で行われた採用前の健康診断の際、担当した一人の職員に対し、心の中にしまっておいた「言語聴覚士になりたい」という夢を打ち明けたのだが、これには理由があった。

私が自分の気持ちを話したのは、ジッと私の顔をみつめ、真剣に聞いてくれるのを感じたからでした。／内科検診を終了後、私のまとまりのない話を真面目に聞いてくれた彼女にお礼を言って、脳波、CTの検査に向かいました。ほんの一時間前には検査されることにとても違和感を抱いていた脳の検査でしたが、今味わった快感から、スナナリと検査を受けました。(平澤, 2003)

このとき平澤の話を「真剣に」聞いたのはその病院に勤務する保健師であった。後にこのことをきっかけにして平澤は国家試験に合格し、言語聴覚士として再就職を果たした。

ここで、非合理的とも言える考えや気持ちを初対面の相手に打ち明けることができたのはなぜだったかを考えてみたい。そもそも人間は心の中に様々な思考や感情の非合理性や矛盾を秘めた存在である。近代の合理的思考はこれを排除しようとし、社会生活で他者に向けて非合理性や矛盾を暴露することは「自己の気持ちさえ自分で処理できない、未熟で恥ずかしいこと」である。様々な生活体験から得た気持ちや考え方の間には、最初は整合性など無く、それらは後から意識的に整理して得られるものであるに過ぎない。私たちの誰もが、信頼できる人の前で自由に思いつくままに話すとき、そこに非合理性や矛盾が暴露される。人の話を聞く側も、つい相手の話に筋が通るようにチェックをかけながら聞こうとしたり、論理の飛躍や理屈の通らないところを指摘したくなる。これでは話し手は話しくくなるだろう。

平澤と接した保健師は、平澤の話を茶化したり否定したりせず真剣に聴く姿勢を平澤に対して示したのである。言いたかったことが言えた平澤は、「今味わった快感から、スンナリと検査を受け」るに至っている。これは一種のカタルシス体験である。平澤は、決して「今すぐ、言語聴覚士になりたい」等と無理なことを考えたわけではない。心の中にわだかまっていた非合理的な思いを誰かに受けとめてもらうことで、「違和感を抱いていた脳の検査」を「スンナリと」受けることができたのである。

岡堂(1993)は次のように述べている。

自分を他の人びとからかくす防衛手段、あるいは本当の自分であることに対する不安こそ、カウンセリングが直面する問題の核心である。カウンセリングは、悩める人が通常のヨロイを必要としない関係のなかで、本当の自分を発見し、人間性を回復していく旅にほかならない。このようなカウンセリング関係は、道案内人としてのカウンセラーの誠実さ、真剣さに左右されるだろう。日常的な、表層的で信頼しえない仮面的な関係とは本質的に異なるものであって、そこにはいかなるトリックも入りこまないことが望ましいのである。しかし、カウンセラーもまた、成長途上の人間であり、完全ではありえないから、さまざまな理論や、方法がその解決のために提案されてきているのである。(岡堂, 1993)

支援者は、クライアントの両面感情または両価的感情 (ambivalent feelings) にも配慮した方がよい。両面感情とは、たとえば友人が皆就職しているのに、クライアントだけが取り残された気がしている時に、マイナスの感情 (私を採用する会社は1社も無い) を感じると同時に、それを補償するようにプラスの感情 (自分は有能な人間だ) を感じることを言う¹。クライアントが両面感情を表

¹ 両面感情は私たちの誰もが持っている。Freud,S.の精神分析では親しい相手に対する行動 (自分にとって無くてはならない親や配偶者を激しく攻撃する等) のメカニズムを、クライアントが抱く愛情と憎しみの両面感情の視点から説明する。

現したら、無理に否定したり気持ちの整理を求めたりせず、誰にでもある自然な感情であると伝えることが重要である（Biestek,F.P.,1957）。

Ivey,A.E.(1985)は、支援者から矛盾の指摘を受けた際のクライアントの反応について、次の5つの水準に尺度化した。後の水準ほど、矛盾と向き合う準備がクライアントに整っていることを表す。

水準1：拒否……矛盾を無視している

水準2：部分的検討……矛盾を部分的にとらえ、感情的になっている

水準3：全体の検討、変化なし……矛盾全体を受け入れ、冷静に認識しているが、あきらめて変化をもたらそうとはしていない

水準4：新しい次元の創造……矛盾を多様な視点からの確にとらえ、変化をもたらす行動に前向きになる

水準5：新しい、より大きな、より包括的な構成概念の開発……矛盾を受け入れ、それを包含する肯定的な面にも目を向ける

玉瀬(1998)によれば、人間の持つ矛盾のあり方のうち、カウンセリングで重要なものには、次の6つがあるという。

①言語表現どうしの矛盾……面接の前半と後半で逆のことを言う等

②非言語表現どうしの矛盾……笑っているのに目は怒っている等

③言語表現と非言語表現との矛盾……「これでいいんです」と言うが表情は固い等

④言語表現と状況との矛盾……大学に進みたいと言うが学力に無理がある等

⑤言行不一致……子どものことは放っておきますと言いつつ過干渉等

⑥人と人との矛盾……夫は家族仲が良いと言い、妻は家庭崩壊と言う等

矛盾は、クライアントが自己の感情をコントロールすることができないときに露呈するかも知れない。矛盾に自ら気付いている場合もあるし、気付いていない場合もある。少しの努力で解決可能な矛盾もあれば、一生をかけても解消できないほど困難な矛盾もあるだろう。

クライアントとの面接の場面で支援者が以上のような点に配慮していないと、クライアントは自己の非合理性や矛盾を露呈させないよう、要領よく振る舞おうとするだろう。「何を話しても良いですよ」と支援者が言う時、クライアントは戸惑い、意図的に当惑させようとしている等という不信感を抱くかも知れない。クライアントが支援者を信頼し、気持ちや考えを開示させ、その結果、クライアントが持つ矛盾が露呈したとたん、支援者が不用意にその矛盾点を突くことは、クライアントにとっては予想通りの攻撃を受けたと受け取り、心を閉ざしていくことは容易に察せられる。クライアントの中に非合理性や矛盾があることを、まず支援者が受けとめ、付き合っていけるだけの耐性を備え

ることだ。支援者が我慢できず非合理性や矛盾をすぐに解消しようとする、クライアントを責めることになり、カウンセリング関係を維持できなくなるだろう。クライアントとともに非合理性や矛盾に耐え、クライアント自身がそれを受容し、その上でうまくのりこえることができるまで待つことができる支援者だけが、クライアントと共にその成長を喜ぶことができるだろう。

尾崎(2002)は、「不幸とは、不幸であると発することばを喪失すること」「不幸とは、不幸であると感じる感覚や意識を喪失すること」というシモーヌ・ヴェイユの言葉(大木, 1987)を引用しながら、次のように述べている。

多くの援助者は現場を葛藤や矛盾が存在してはならない場、あるいはクライアントを救う場でなければならないと考えがちである。そして、この考え方は大きな誤解を生みやすい。この考えを鵜呑みにする援助者は、現場から葛藤や矛盾をすべて排除しようとする。また、「援助者たるもの、相手を救うべきだ」と思いこんでしまう。あるいは、クライアントの葛藤や矛盾を解消してあげようと必死になってしまう。そして、どうにかしてクライアントの生活や心を変化させ、自分が救済者であることを確認しようとする。さらに、救済者は自分たちの日常世界にクライアントを引き上げ、連れ戻すことが援助だと錯覚してしまう。筆者もまったく同じであった。クライアント・援助者にかぎらず、いかなる人生にも矛盾や謎、葛藤が存在する。絶対的解答のないテーマ、矛盾に満ちた人生の前で、いかなる人も悩み、無力さを痛感する。この点で、援助者とクライアントは対等である。援助というかわりはこちらからはじまる。援助者が相手と自分の葛藤から逃げださないこと、否認しないこと、これが援助の出発点であり、現場の力の基礎である。(尾崎, 2002)

支援者がクライアントの非合理性や矛盾を受け入れていることや、実は支援者自身もまた矛盾に満ちた同じ人間であることがクライアントによって実感できれば、クライアントはその支援者を一人の人間として受け入れ、信頼し、したがって勇気を出して非合理性や矛盾を露呈し、支援者の助言を役立てようとし始めるだろう。

c クライアントの障害受容との関係

障害や慢性疾患は、それを持った人の人格そのものではない。障害や慢性疾患に伴う否定的な烙印(スティグマstigma)とその人の社会的価値とは、同一視できないはずのものである。だが、障害の状態像や慢性疾患の症状が周囲の人に与える印象が強ければ強いほど、このことが難しくなる。障害特性に関する専門知識を持つ支援者は、一般の人たち以上に障害や慢性疾患の問題点を詳細かつ多様に指摘することができるからこそ、この点については一般者以上に注意が必要である。

近代アメリカ社会では、キリスト教徒、白人、障害の無い人、大人の男性といったカテゴリーに当てはまらない人々、すなわち異教徒、または有色人種、または障害者、または子ども、または女性で

ある人々は、あたかも「非人間」であるかのごとく差別され易い（山本，1992）。その事例は、1960年代の自由民権運動の時代を経た現代においても枚挙にいとまが無い¹。日本でも、例えば車椅子使用者に介助者が付き添って買い物に行くと、店員は介助者とだけ話したがったり、釣り銭を介助者に渡そうとしたり、大人である車椅子使用者にまるで子どもに話しかけるような話し方をしたりすることがある。

南雲（2003）は、障害者が自己の障害に苦しんだり、受容できなかったりするのは、クライアントにとって重要な存在となっている周囲の人たちが、障害や疾病による欠点を責めたり、悔いたりすることで、その障害者が社会的弱者であることを強要し、苦しみを負わせているからであると主張する。これに対処するには、逆説的になるが、支援者や周囲の人たちが、障害や疾病を「ダメなもの」「治すもの」等としてこだわるのではなく、肯定し、受け入れることである。特に、その障害者にとって最も身近な位置にいる人たちが「心を入れ替え」²、その障害者に苦しみを負わせないようにすることで、その障害者が自分の障害に前向きに取り組む準備を整えることができる。

一般に、障害受容の段階モデルとして有名なのは、精神科医Kübler-Ross, E.³による「否定（denial）」、「怒り（anger）」、「取引（bargaining）」、「抑うつ（depression）」、「受容（finally acceptance）」の5段階モデルである（Kübler-Ross, E., 1969）⁴。だが高林（2003）は、中途失明者の心理について言及

¹ たとえばMurphy, R. (1987) は、「自分が一個のれっきとした独立人であることを認めてもらうために、身障者はふつうの人々以上に努力をしなければならない」と述べている。また、普段の生活の中で「自分の宿命に対するやりどころのない」怒りや、「何かをしようとしてできないという挫折感、また他の人に正當に扱われないという不満から」の怒りを感じるとも述べている。Keith, L. (2001) は、18世紀以後に書かれ現在でも世界各地で翻訳され多くの人々に読まれている欧米の児童小説を概観し、障害や病気が、悪い行いの罰とされ、障害者や病人は周囲の人たちに対し忍耐・努力や明るさ・従順さを表現すべきもので、けな気に努力し、親の忠告を守り、宗教の戒律を厳しく遵守するなどの方法によって障害や病気の無い状態へ戻ることが目指されるか、そうでなければ死によって社会から排除されてしまう等の文脈を読み取った。

² 南雲（2003）はこれを「社会受容」と呼び、障害者自身による「自己受容」と区別している。南雲の「障害受容」論は、「社会受容」と「自己受容」とのセットで成立するというものである。ここで言う「社会」は不特定多数の人々や社会制度などではなく、その障害者と直接関わる一人一人のことを指している。「社会受容」は、単に周囲の人たちが障害について適切な知識を持つことだけを意味しない。障害や疾病を統制しようとしたり消し去ろうとしたりせず、その障害者と共に、障害とうまく付き合っていこうとする態度である。また、その障害者を弱者として上下関係の下に置かず、人としての尊厳を共に保とうとする態度である。こうすることで、その障害者が障害を自分のものとして安心して受け入れ（自己受容）、自信を持って新たな対人関係を築いていけると考えるのである。

³ <http://www.elisabethkublerross.com>

⁴ ただしこのモデルは、当初、病院で死に瀕した患者が自分の死を受け入れるまでの過程（five psychological stages of dying）を、膨大な実証事例を基にまとめたものであった。だがKübler-Ross, E.自身、後に、障害児の親による子の障害の受容が同様の段階も経ると考えるようになったり、Kübler-Ross, E.の自宅が火災に遭遇した際に体験した喪失感が、同様の5段階を経ていたことを紹介したりしたため（Kübler-Ross, E., 1997）、人間が困難や挫折を乗り越える段階の一般的なパラダイムとして様々な文献で引用されるようになった。

する中で、多くの「障害受容」論が一定の段階を不可逆的かつ決定論的に進むことを想定していることを批判し、「眼が見えるようになればいいのに…」という思いは消えることはないとしている¹。障害者は障害と付き合わざるを得ない。障害とうまく付き合うということは、障害があたかも無いかのごとく考えたり、逆に真正面から過度に深刻に受けとめたりして、障害という事柄にとらわれることではない。自分の障害について知った上で、そのような障害を持っても「自分は自分であること」に気付くことを意味する。

体育教師として鉄棒の模範演技中に頸髄損傷を受障した星野(1982)は、口に筆をくわえて絵や文字をかいている。

口で書いた字の形が、手で書いていた頃と同じだと言って友達が驚いたことがある。／手で書いた字の癖が、口で書いても出てしまうなんて、本人の私でさえ不思議でならなかった。考えてみれば、手でも口でも動かす源が同じなのだから、当然といえば当然なのだが、それでも不思議だった。しかし、その不思議さに気付いた時、口で絵を描くのに希望が持てるようになったのである。(星野, 1982)

つまり、手で書こうが口で書こうが、その人がその人であることには変わりがない。全身性の不随意運動や四肢の欠損、先天性の聴覚障害者の構音、統合失調症の生活機能の陰性症状などの表層的な印象にとらわれない、いわば障害のベールの向こうに隠されたその人自身と対話するという姿勢が、支援者には問われる。そのような支援者と接するとき、星野が感じたような「希望」をクライアントが感じ、障害とうまく付き合いながら何とかやっていこうとする気持ちを持つのかも知れない。

障害者に障害と向き合い、受容してほしいと考える支援者は、まず支援者自身が障害や疾病を受け入れ、その障害者に苦しみを負わせる存在にならないように注意する必要があると言えよう。このような支援者の役割は、同じ障害や疾患の人達が集まる「ピア・グループ」と呼ばれる集団によって担われることがある。

精神障害者のためのグループホーム「浦河べてるの家」のメンバーたちは、病気の症状を否定したり、つき合いにくい仲間を排除したりするのは間違いだと考えた。そして、病気も、問題も、すべてそっくりそのまま一緒に暮らそうと決めて、互いの絆とユーモアで乗り切ることにしたという(斉藤, 2002)。病気や障害について、その人がどのような体験をし、どのように感じているかは、たとえ同じ種類の病気や障害を持った人でも、他者には完全にはわからない。それでも、病気や障害について気持ちや考えをことばにして、表現していける場があるということが重要なのだ²。精神疾患におい

¹ この文献の引用に際し、文中で明らかに誤植と思われる1箇所を訂正して引用した。

² このようにクライアントの心の中に残る、十分に感じる機会を逃がしてきた喜怒哀楽の感情を支持し、改めて十分に味わう機会を保障すると、次に現実を直視し問題解決へ向かえるようになる。このような方法を支持的精神療法と呼ぶ場合がある。

ては、自分を表現することが苦手になる場合がある。その回復の過程は、話すことで「まるで留学生が日本語を学んでいくような」様子に似ている。「浦河べてるの家」のメンバーたちが相互に行う対話は、病気で失ったことばを取り戻し、ことばによって仲間とつながっていく過程になっている。

斎藤(1998)は、虐待を受けPTSD (post traumatic stress disorder) の障害がある子どもの治療過程を紹介する中で、子どもが示す病的な恐怖、不安、攻撃性などの症状がある程度落ち着いた後に、10人以下のクライアントグループを編成し、ミーティングを開いて、互いに「同胞の仲間」として信頼関係を十分深めた上で、個々が自分について仲間に語ることの意義を強調している。虐待のような悲惨な体験談は、聞き手への信頼がなければ語ることはできない。だが、「聞き手を信じて対話するとき、それまで得られることのなかった達成感を味わうことができる」のだという。さらに詳しく話すに連れ、子どもたちの話は、「何とか生き延びてきた自分」の力に気付く内容へと変化する。更に進むと、物語は自己の未来像（どこに誰と住むか、どんな職につくか、など）を含む話へと変わる。斎藤によれば、このように自分について他者に語ることは、話の内容よりも仲間に共感を持って聴いてもらえるという点が大事なのだという¹。この場合の聴き手の役割は、悲しみを和らげる手伝いをするだけでも、悲しみを忘れさせることでもない。「私の前で悲しんでもよいのです」と伝え、安心して悲しむことができる環境を整え、悲しみの表現に耳を傾け、「悲しみを悲しむこと」を手伝うことにある。そしてもしも本人が過度の悲しみに混乱しそうになったときには、適切な助言を与えることである。

(4) 支援者の自己理解

a 自己理解の意義を理解すること

Benjamin,A.(1987)は、支援者が自己理解することの意義について次のように説明している。

私たちが自分自身を知り、自分を受け入れるに従って、出会うものにおびやかされることがより少なくなってくる。そして最終的には自分について何かを好きにさえなる。したがって、あまり好きではないこととか、まったく好きではないものでさえも受け入れられるようになる。このようにして検討し、発見し、探求しつづけていく限り、私たち自身は成長し、変化していくことになる。このように私たち自身を見つめることによって、自分に安心していられるようになるわけだが、それは同時に他者が他者自身であり、彼らが私たちとともにいても気楽でいられるよう力を貸すこととなる。加えて、私たちが自分自身に気楽でいるので、面接の間、他者の理解に力を入れられることにもなるのである。(Benjamin,A., 1987)

¹ 斎藤はこれを「シェアリング（分かち合い）」と呼んでいる。

支援者にとってのこのような「自分自身」には2つの側面があると考えられる。

第一は、その支援者が身に付け、絶対的な信頼を寄せている専門的な知識、価値観、物事の捉え方であり、支援者の専門性である。これをクライアントに無自覚に、あるいは一方的に押し付けないようにするためには、そのような専門性がどの人間、どの場面にも共通する普遍のものと思い込んでいないかどうかを振り返り、多様な知識・価値観等と比較し、客観化、相対化して、専門家の間で常識になっていることであっても一端は枠の外において、絶対視しないようにすることが必要である。このような姿勢をとることによって、今度はクライアントの姿がみえてくるのである。支援者の専門性は、テキスト等を通して先人による体系化が行われており、それらを通じて客観視することが可能である。

第二は、支援者自身の日常である。大学で社会福祉援助技術論を教える佐藤(2001)は次のように指摘する。

自分の日常的な人との関係において自分がとっている態度を持ち込んで、私たちは援助の場面で利用者とかかわっていく。私たちは、今の自分を使ってしか他者とかかわれないのである。もし、こうしたことが経験的に理解できずに実践の場面に出ていけば、利用者との間で価値観や考え方の違いがわかったとき、他者との違いが受けとめられず自分の援助を押しつけることになってしまうのではないのだろうか。(佐藤, 2001)

支援者自身の文化的背景、家庭や学校等で身に付けた生活習慣、身近な人間関係などから習慣的に繰り返し持ってきた物事の考え方、あるいはそこで感じた気分などが、クライアントとの対話にいかに関与するかが自覚する。佐藤はこれを養成研修等で行われるグループワーク演習や事例検討会等を通じて実現可能としている。すなわち、グループワーク等のような他者との交流の機会に、自分がいかに他者と関わり、考えたり感じたりしているかを確かめることができる。次にそれを開示し合い、他者との違いを知って「自分自身」の特徴を確かめる。その際、グループのリーダーはメンバーの思いや気分を言語化するのを援助する。佐藤はこれを「対人援助の基礎工事」と呼び、専門家を養成する過程で意図的で確実に体験できるようにする必要があるとしている。

自分自身を知り、客観視し、それを受け入れることができる支援者は、自分の考え方、価値観をさらけ出すことを恐れないし、逆に他人から考え方や価値観を突きつけられたり、攻撃されたりしても受け入れることができる。支援者がこのような姿勢で臨めば、クライアントも相手の考え方、価値観に無理に合わせる必要は無いと確信でき、自らの考え方、価値観を恐れずに打ち明け、支援者と対等に接することができるようになる。そして、本当に頼れる自分だけの考え方、価値観を改めて見出し、困難を生き抜く自信を取り戻すことができるだろう。

b 支援者としての心理に気付き対処すること

小宮(1990)は、スクールカウンセラーとしての新人時代を振り返り、「頼りにされていると思い心のどこかで嬉しいと感じていたと思う。私自身の依存や甘えが、クライアントに依存されたり甘えられたりすることによって、満たされていた」と述べ、このことがクライアントの成長の妨げになっていたと振り返っている。平木(1990)は、このような傾向はベテランの支援者も同様であることを示唆し、支援者のそのような側面まで含めて自分自身を知り、肯定することが重要だと説いている。

カウンセラーはそもそも逆説を孕んだ仕事をしている。／カウンセラーは人の悩みがなくなること
を願っているわけだが、それはカウンセラーという仕事なくなること
を願っているということになる。／このような不条理を当たり前のことと受けとめて初めて、カウンセラーという仕事
は成り立つのである。(平木, 1990)

平木はこのような考え方から、「人助けがしたい」という動機だけでカウンセラーという仕事を選ぶ人に対しては、「やめたほうがいい」と伝えるという。

Faust,J.(1998)は、支援の初心者特有の問題点として、責任感があまりにも前面に出ているためか問題解決を焦り、不適切に早くアドバイスを与えがちであると指摘している。まだ自信が持てない段階の支援者は、クライアントに対し強く決め付ける言い方をしまったり、自分の感情をもてあましたりして、適切な支援ができなくなるかも知れない。また、初心者でなくとも、体調がすぐれないときの支援者は、クライアントへ関心が持てず、他人事のように接してしまうかも知れない。支援者には、まず自分自身の気持ちの流れ方の癖、知識・技能の限界、置かれた立場等についてよく知り、これを冷静に受けとめて適切に対処する責任がある。

支援者が自己理解を進めるための最も簡単な方法は、周囲のできごとや、それに伴って「自分について気づいたこと」について、丁寧に継続的に記述することである(尾崎, 1992)。後日これを読んで、自分の気持ちの動き方や、文章表現の仕方などから、自分自身の傾向をつかむのである。書き留められた自分の気持ちや思考と向き合い、自問自答することは、客観的に自分を見つめる契機となる。

このような支援者のあり方を尾崎(1997)は「自然体」と表現している。「自然体」とは、支援者がありのままの自分を失うことなく、自分の感情、先入観などに率直に向き合い、防衛や構えを、多様な感情や思考の中のひとつとして客観視し、偏った感情、価値観、意気込みだけにとらわれない柔軟な姿勢でクライアントと関わることで、クライアントに対して身構えず、クライアントのおかれた状況や感情を受けとめる姿である。尾崎自身も指摘しているように、「自然体」を意識することは、Ivey,A.E.(1985)が提案した、「私」を主語にしてクライアントに語りかける方法にも通じる。「私」を主語にする話し方は、小児・思春期のクライアントにとって抵抗が少ないという指摘もある(Cepeda,C., 2001)。尾崎によれば、「私」を主語にした話し方は、自分自身を受け入れていなければできない。これは、「私」を主語にすることで自他の立場や責任が区別され、話の内容に率直さと

責任が付与されるからである。ここで、自他の立場や責任を区別するというのは、次のようなことを言う。たとえば、支援者がクライアントに専門医への受診を勧める場合、次の4種の言い方があるでしょう（尾崎，1997）。

- ①「なぜ、専門医を受診しないのですか」
- ②「専門医を受診しなさい」
- ③「私は、あなたが専門医を受診したほうがよいと判断します」
- ④「あなたが専門医を受診してくれると、私は安心します」

①は、受診しない場合に受ける不利益の責任をクライアントに押し付ける一方的な非難・叱責で、不適切である。②は、クライアントの主体性・自己決定を剥奪する命令である。これに対して③は、「私」を用いて意見の責任が支援者にあることを明らかにする助言で、これを生かすか否かはクライアントの選択責任になる。④は、支援者を主役とする「お願い」であり、クライアントが断っては困ることを暗示していて、クライアントが支援者に恩義を感じている場合や、支援者が指導的な立場から意見を述べる場合には、クライアントによる反論が難しい。以上により、クライアントとの間で立場や責任を区別するために最も適切なのは③である¹。

クライアントとの接し方、関わり方は無数にあり得るが、どのような方法を採用するにせよ、支援者はその援助の適切さに常に悩むものである。そのような迷いや不安を単純に克服する方法は、特定の関わり方だけを正しいと信じ込み、それに熱意を込めることである（尾崎，1994）。だがこのような支援者の熱意には、「自分は迷いや不安のない万能な援助者である」という幻想が隠されている（尾崎，1997）。つまり、クライアントの問題をうまく解決できないとき、「クライアントのためにもっとがんばりたい」「自分こそが何とかしなければ」等と思い込むのは、実はクライアントのためではなく支援者自身の面子のために意気込んでいるだけで、過度の責任を背負い込もうとしている現れなのではないか。一人の支援者にできることには、おのずと限界があるはずである。

このような支援のあり方は、関係機関との連携が充実すれば解決するかのように思われるかも知れない。だが次に問題にしたいのは、仮に専門家のチームによる支援体制が構築できた上でもなお、個々の支援者に問われる課題なのである。

尾崎(2002)は、高齢者介護サービスのケアプランのあり方について検討する中で、「最良の現場はつねに不完全さを含んでいる」という木下(1997)の指摘を以下のように要約し紹介している。これは、障害者就業支援における支援計画の策定に対する大きな示唆を含んでいる。

¹ の主語を「私」ではなく「あなた」と捉えた場合、Ivey,A.E.の趣旨に沿うことになる。日本語に関する研究分野では、日本語の主語をどのように定義するかで議論がある（金谷，2002，2003，2004）。日本のカウンセリングは“counseling”からの引用が多いが、アメリカで開発された“counseling”を応用するに当たり、このように日米の言語の違いに配慮すべき場合がしばしばあることは、これまであまり指摘されてこなかった。

常識的に考えれば、ケアプランは利用者が日常生活上必要とするサービスをすべて盛り込んでいなくてはならない。しかし、そのような完璧なプランは最良のプランではない。なぜなら、利用者が自らの生活の主体者であるとするれば、利用者は自分の生活に対して何らかの責任をもつべきであり、ケアプランのなかにはその部分が含まれていなければならないからである。／ケアプランは利用者のニーズ全体を理解したうえで、あえて不十分、不完全な部分を含めることによって、利用者の責任と主体性を生かすことができる。たとえわずかでも、些細なことでも、利用者の責任部分を本人との話し合いを通して明確化する。お仕着せではなく、本人が決めることが生活への意欲、責任意識につながる。どのような心身状態の人であれ、自分で自分のためにできることは必ずあるとみるべきである。／現場は葛藤や矛盾が存在することが本来自然である。かりに、葛藤をすべて排除した現場、矛盾をまったく許さない現場があるとすれば、それはある偏った信念だけに支配された場であるか、施設側の都合だけが優先された場であるにすぎない。(尾崎, 2002)

ケアプランや支援計画の中に「あえて不十分、不完全な部分を含めること」で、クライアントの尊厳を守り、支援者が何から何までやってやらなければ何もできないといった弱者の地位にクライアントを追い込まず、身の回りのコントロールをする主体がクライアント自身であることを明らかにするのである。

ドイツに生まれ、アメリカ・コロンビア大学で博士号（心理学）を取得後、イスラエルで心理療法家として活動する視覚障害者のBenjamin,A.(1987)は、「私の目が見えないことにクライアントがどのように反応するかをまとめると、それはほとんどの人にとってどうでもいいことだった」と断言している。

ある人たちは驚きを表してもそのうち私の目については忘れてしまう。またある人たちは私が見えないことにいらだち、それを隠せない人もいる。特に私があたかも彼らを見ているかのように見えることについて文句を言う人もいる。ある人は私がどのように読んだり書いたりするかに興味を持ち、またある人は引っ込み思案から、あるいは自分のことでいっぱい、そこまで気が回らないこともある。(Benjamin,A., 1987)

Benjamin,A.によれば、支援者に必要な条件の第一は「援助したいという願い」であり、その願いを伝えようとする姿勢である。支援という仕事をしている最中は、他の何にもましてクライアントのことが大切なのだということを、自分の深いところで実感し、最善を尽くすことで、クライアントは自尊心や信頼感を持つことができるのだという。ただしこのとき、クライアントにとって支援者が「邪魔になるのではなく、一緒にいるということが励み」となるような存在になることが理想である。熱心過ぎず、程よい関わり方が、クライアントにとっても信頼や安心を生む重要な要素である。

そうは言っても、ただクライアントと共にただ黙って座っていれば良いと言うわけではない。支援者は、クライアントが話したことに対し何らかの応答を返さなければならない。クライアントは、自分が話したことが支援者にわかってもらえたか否かのフィードバックを、支援者に期待する。

クライアントは声の調子を聞き取り、それが話されている内容と合っているか、言葉がうわべだけなのかをその声の調子が暴露しているか、などをすぐ推察する。／良しにつけ悪しきにつけ、面接者はすべて見られているのであって、私たちがすること、あるいはしないままにしておくすべてのことが記憶され、量られているのである。(Benjamin,A., 1987)

すなわち、クライアントの言葉を聞き逃したり、クライアントの話を理解できなかったりする場合、そのままにしないで、正直に聞き返した方が良い支援になる。このようなことは、支援者の欠点をあばくことになるかも知れない。しかし、支援者の人間としての弱みを見せることで、クライアントを近くへ招き寄せる働きがある。クライアントの前でただ黙ったままだったり、あまり応答しないでいることは、支援者の弱みを隠す上では都合が良い。だが、これを続ければ続けるほど、クライアントが支援者に対し人間としての存在感や信頼感を感じる事が難しくなるだろう。

支援者の勘違い、知識不足を曖昧にせず、ごまかそうとしない姿勢は、クライアントが関心を持たれ尊重されていることを示すとともに、自信を失いかけているクライアントに対して「完璧な人間など存在しない」というメッセージを送り、自分の状況に本気で立ち向かう勇気をクライアントにもたらすねらいもある。斎藤(2000)によれば、子どもの社会的引きこもりが長期化する背景として、社会病理的な様々な背景が考えられるが、とりわけ身近な大人たちから「誰もが無限の可能性を秘めている」「やればできる」といった幻想を強要され、本来、成長とともに様々な人との関わりをとおして自分が万能でないことを学ぶべきところを、逆に自らの全能感にいつまでも悩まされてしまっているという。クライアントの自信の回復は、こうした全能感との関係の視点からもみていく必要があるという。支援者が、クライアントの生活における葛藤も課題もすべて排除することは、クライアントが自らの生き方に責任を持つ機会を奪い、葛藤や課題を引き受ける自尊心を奪うことである。同時に、全能感を持たされがちな現代という同じ時代に生きるモデルの一人として、クライアントの前で、支援者が自身の全能感にどのように対処するかが問われるのである。

(5) 支援者のメンタルヘルスマネジメントとスーパービジョン

a 支援者自身のメンタルヘルスに留意・対処すること

以上のような支援者の自己理解に際し、留意すべきことがある。それは、支援者の内省が過度に行われると、今度は支援者のメンタルヘルスが問題になる可能性があるという点についてである。

支援者のメンタルヘルスの問題は、これまで、クライアント支援の影に隠れて必ずしも重視されてこなかった。だが、1970年代の中頃から、アメリカで医療・福祉分野における有能な対人業務専門家

のバーンアウト（心の燃え尽き）が社会問題となり、「バーンアウト尺度」が開発される等、研究が急速に進んだ。日本でも近年、病院の看護職（田尾・久保，1996、岡田・石隈，1999）や、学校教員（伊藤，2000a、八並・新井，2001、田村・石隈，2001、落合，2003）のバーンアウトが注目される等、専門家の資質として精神的・心理的側面における安定性・信頼性・一貫性をいかに確保できるかが問われるようになった¹。

社会福祉士のバーンアウトについて調べた清水・他(2002)は、バーンアウトの定義を「ストレスにより精神エネルギーが枯渇し、自分が苦しむとともに、利用者へのサービス水準が低下すること」とし、調査結果から、深刻なバーンアウト症状よりもどちらかというところ「不完全燃焼」型のストレスを訴える例が多かったとしながら、以下のような主旨のことを述べている。

社会福祉士が自覚する仕事上のストレスとしては、専門性・役割などの曖昧さ²や、職務方針・指示系統の矛盾や衝突、研修の機会の不足、変化・挑戦の機会の不足等のように、クライアントが持ち込む問題よりも、どちらかといえば働く職場の方が問題であった³。また、これに対する問題解決の放棄、問題の我慢、服薬による精神のコントロールといった逃避的な対処方法をとる場合ほど、バーンアウトの危険が高かった⁴。

武井(2001)は、本来は個人的なもののはずである支援者の感情が、対人サービスの第一線では「感情労働」として商業的利用に供されているというHochschild,A.R.(1983)の指摘⁵に基づき、主として看護師の仕事について次のように指摘している。

-
- 1 バーンアウトの予防を初めとする専門家のエンタルヘルス問題は、職業リハビリテーション分野ではまだほとんど扱われていないが、支援の質を高める上では、今後、研究が進められなければならない。
 - 2 「社会福祉士に何ができるか」、「専門的なことより雑用が多い」など。専門領域の曖昧さは、様々な分野の専門家が実感するところでもある。たとえば中井・山口(2001)は、「精神科では医者との領分と看護が非常に近い。どこで線を引くかが話し合いの対象になるぐらいである」と述べる一方、「医者が治せる患者は少ない。しかし看護できない患者はいない」とも述べ、看護職の存在意義について述べることを通して、看護職者を励ましている。
 - 3 中には、職場での人間関係のつらさが、利用者との関係によって癒されるという回答もあった。
 - 4 アメリカでは、仕事上のストレスから逃げずバーンアウト回避に向けた自己主張型で現実対応型の対処行動や、攻撃的ともいえる姿勢で問題解決を図ろうとするパーソナリティ（“hardiness”という）が有効とみなされているが、清水らは、このようなアメリカ人の発想は日本の職場の人間関係や組織運営には定着しにくいと指摘している。
 - 5 Hochschild,A.R.(1983)によれば、対人サービスを行うプロフェッショナルにとって感情は「商品」であり、期待される感情を期待される時に適切に表出できる技術（「感情規則」）を身に付けることが仕事そのものの一環（「感情労働」）になっていて、そのことを養成・研修の中でスーパーバイザーから明確に指示されることすらある。「感情労働」では、そのようなふりをするという「表層演技」のレベルのみならず、心からそのような気持ちになる「深層演技」のレベルが制度的に期待される等、感情を自在に制御できることが、対人サービスの有能さとして評価される。

感情労働においてやりとりされる感情には、その適切さに関して意識的・無意識的な基準があります。／適切な感情であっても、その表出の仕方や程度には職務上許された一定の範囲というものがあのです。しかも、それによって労働者としての能力が評価されます。これが感情規則というものです。／看護という仕事にはたくさんの感情規則があります。／「患者に対して個人的な感情をもってはいけない」「患者に対して怒ってはいけない」「泣いたり取り乱したりしてはいけない」／「大笑いしてはいけない」「あまりになれなれしい態度をとってはならない」「派手に見えてはいけない」「患者を過度に甘やかしてはいけない」などというの含まれます。こうした感情を制限する規則は、明文化されていることはまれですが、公式・非公式な教育によって植え付けられ、職業上の規範の一部として、上から下へ、先輩から後輩へ世代を超えて伝えられていきます。実習の隠れた目的は、学生にこの感情規則を教え込むことにあるといつてよいでしょう。(武井, 2001)

鷺田(1999)は、看護師の精神的疲弊とバーンアウト(燃えつき)との関係について次のように述べている。

病院では、入るひとと迎えるひとの関係がちょうど裏返しになっている。患者にとっての非日常が、医師や看護婦にとっての日常なのである。この裏返しの場所、ケアするひととケアされるひととがちょうど反転するようにして接触する臨界面が、＜臨床＞という場所なのである。／看護という職務にあたるひとが疲弊しているのは、仕事がハードだということもちろんあるが、それよりも、ふつうのひとにはごくたまにしか訪れないような感情のはげしいぶれが、一日のあいだになんども訪れるからだろう。／「燃えつき」はそういう場所で起こる。／そのような燃えつきにはまらないようにするには、どうしてもケアの対象とのあいだに距たりが必要となる。対象と一体化するのではなく、「切るべきところは切る」という距離感覚が必要となる。(鷺田, 1999)

この論点は、看護分野のみならず、教育、福祉、労働等すべての対人支援サービス従事者に共通する問題を提起している。多くの死や病気と向き合わざるを得ない看護の現場だけではなく、すべての対人支援サービスの支援者は、クライアントの困難な状況、苦痛、葛藤を目の当たりにし、「ふつうのひとにはごくたまにしか訪れないような感情のはげしいぶれ」を体験させられる。これは、鷺田が言うように、クライアントにとっての非日常が支援者の日常になっているためである。

尾崎(1994)によれば、古典的なケースワーク論は、支援者の個性やもち味、若さや性差まで否定され、学習や研修は修行のようにさえ感じられ、支援者は聖人君子、修行僧のようでなければならないかのようなだたと指摘している。つまり、支援者のさまざまな感情は、抑圧したり、制御したりされなければならないことがあまりにも強調され過ぎてきたという。

障害者就業支援の実践現場でも、クライアントの様々な感情、すなわち自立を果たせず家庭内で味

わう肩身の狭い思いや、家族との葛藤、求人探しがうまくいかないことへの苦痛と疲れ、職場の同僚との人間関係の複雑さ、障害者として味わう悔しさや不条理な気持ち等と直面する。支援者である限り続くこれらの一つ一つに誠実に心を痛めてしまうとき、バーンアウトへ至るのではないか。

労働、医療・保健、福祉、教育等のどの対人支援サービスでも、きめ細かい配慮や人間的な温かみといった感情の駆使、つまりクライアントに「気を遣うこと」が期待される。だが、支援者からみれば、感情というものは公私の区別なく自然に沸き起こるもので、仕事での感情は私生活に、私生活の感情は仕事場面に、支援者自身が好むと好まざるとに関わらず持ち込まれてしまう。これをそのままに放置することがバーンアウトの危険性を高めるのである。

上質の「感情労働」を目指す支援者は、本来の人間的な感情の流れを意図的に断ち切ろうとし、結果的にクライアントへの態度がドライにならざるを得ない。その要諦は、クライアントのことは所詮他人のことに割り切ることにあると言って良い。支援者は、いくら努力してもクライアント自身にはなり切れない他者である。これを踏まえ、甘い一体感を求めてくるクライアントには自立を求め、その希望や望みを他者として支持するしかない。これは、支援者のバーンアウトを防ぐ上では必要不可欠なことである。このことは人間的な温かみが期待される理想の支援者像と矛盾するかも知れないが、支援者のさらなる苦悩を招くものである以上、支援者としての責任放棄を意味しない。

たとえば、求職活動で非常に苦勞しているクライアントが、支援者に対して「あなたはそうやって仕事を持っているから、私の気持ちなどわからないでしょう」と述べたとしよう。このとき支援者は、心の中ではクライアントに罪悪感を感じ、面接を続けることを苦痛に思うかも知れない。または、クライアントの発言を皮肉と受けとめ、反感を持つかも知れない。

これに対しHochschild,A.R.の「感情規則」の考え方では、そのような素の感情ではなく、演技された感情でクライアントに応答しなければならない。たとえば、「就職活動は本当に骨が折れますよね」と、ねぎらいの言葉をかける。あるいは、「あなたは、目の前にいるこの私が就職活動を終えているので、まだ就職活動が続いているあなたの気持ちなど他人事に過ぎないし、わかるわけがないと、そう感じているのですね」というように、支援者に向けられた感情を支持することもできる¹。これらのいずれの応答の仕方も、支援者の素の感情を統制し、日常生活の感情との間に「距たり」（鷲田，1999）を設けることで対処しているのである。

泉(2002)は、精神科医として勤務する傍ら、うつ病による自殺念慮で苦しんだ体験を持っている。その際、クライアントと真剣に向き合う支援者としての姿勢を失うことなく、それでいて燃え尽きないための心得について次のように書いている。

僕はいま初心に戻るためあることをしている。／診察室に入る前に一度目をつぶり「今日しか会えない人たち」と思うようにしているのだ。そうすると、プライベートでどんな問題を抱えてい

¹ ここでは後述する「第2節 クライアントの自己理解の促進」の技法を用いて応答している。

たとしても、患者さんの話に集中できる。(泉, 2002)

泉が言う「プライベート」とは、自らうつ病に罹患したことによって公私共に体験する抑うつ気分のことを指す。泉の「今日しか会えない」という気分転換の方法は、一見素朴ながらHochschild, A.R.の「感情労働」と原理は同じで、しかも本質を突いている。つまり泉の場合、クライアントと向き合う時には普段の自分を忘れてクライアントと向き合う。その際、あらかじめ定められた職務範囲の枠に自分をはめ込み、専門家として行うべきことを行うことに徹するのである。泉の場合それは、クライアントの話をまずしっかり聴くことにあったようだ。

b スーパービジョンの体制を整えること

支援の質を向上・維持させるには、クライアントのために行った仕事¹が、同時に支援者自身の成長にもつながるようにすることが必要である(坂本, 1990)。支援者が自身のメンタルヘル스에配慮しつつこれを実現する方法として、スーパービジョンがある。スーパービジョンとは、専門組織の上司や、専門家集団の上級者が、同じ実践現場、または同じ分野の専門家に対して、組織や専門家集団の体制の一環として支援者に対して行う指導のことである¹。対人支援サービスの専門家は、様々な葛藤にさらされる。スーパービジョンは、支援者のサービスの質を高めるだけでなく、支援者がバーンアウトに陥ることなく対人支援サービスを続ける上で不可欠の資源である。

支援者の悩みに気づき、同僚として、あるいは上司として、または同じ専門分野の支援者として、ただ励ましたり経験を話したりするだけでは十分とは言えない。いかなる専門家組織においても支援者への助言・指導は行われていると思われるが、それらが計画的、組織的、意図的に行われる場合と、随時的・属人的・偶発的な場合とがある。必要な時に必要なスーパービジョンを受けることのできる体制が整っていることはその機関のサービスの質を保証し、専門性の維持を側面から支える。支援者は、新人からベテランまでいかなる段階にあっても何らかのスーパービジョンを必要としている。

支援者が抱える悩みは、クライアントへの支援方法に関することだけではない。他のスタッフとの人間関係の悩み、私生活の悩み等、専門家として仕事に取り組む上で避けて通れない多様な問題を支援者は抱えている。スーパービジョンが意識されない専門機関や専門家集団では、このような問題は業務の枠外にあると認識され、支援者個人が処理すべきものとされる。だが、支援者個人の問題と業務の問題は、そのように明確に区別できるものではなく、良くも悪くも互いに影響し合い密接な関係にある問題である。このような問題は、例えば、「職場の制約(勤務時間と利用者ニーズとのズレ等)」「援助観の食い違い(職場内や関係機関との間の認識のズレ等)」「先輩や他職種への反発」「利用者への一方的な関わり」「報われない熱心な関わり」「理由のわからない苛立ち」「やる気が出ない」とい

¹ 他方、異分野や他の組織の専門家に対して、自身の専門性を生かしてもらうために行うために助言したり、手を貸したりすることを「コンサルテーション」という。どちらも支援の対象がクライアントではなく専門家である点が共通している。

った問題として表面化する（岡本・他，2003）。

スーパービジョンでは、このような問題や悩みを抱える支援者に対して3つの機能を持ったスーパーバイザーが関わる。それは、①基本的カウンセリング技法を用いて**支持**し、②専門家としての経験や知識を生かして**教育**し、③組織としての制約を明確にして**管理**する、の3つである（岡本・他，2003）。すなわちスーパービジョンには、支援者に対する支持的機能、教育的機能、管理的機能の3つの機能¹がある。

3. 相互作用の実現

クライアントとの間で信頼関係が形成されると、2人の中での円滑なコミュニケーションが可能になり、次のクライアントの自己理解の促進や問題解決の支援の準備が整う。この状態を別の角度から見ると、クライアントが支援者との間で「相互作用」の関係を実現できていると言って良い状態になっている。ここではこの「相互作用」について説明する。

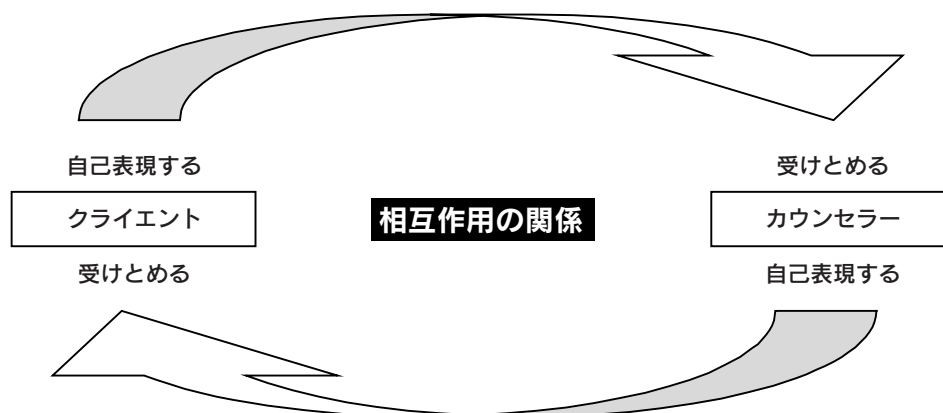
佐藤(2001)は、信頼関係の形成を経て支援者が繰り返しクライアントの話を聴こうと努力すると、逆にクライアントも支援者の話を聴けるようになり、続いてそのクライアントが日常生活でも身のまわりの人の話をうまく聴けるようになると指摘する。これは、支援者との対話体験の中で、支援者が話し手や聞き手のとしてのモデルとなり、対話の要領を身に付ける練習の場になっているからである。

相互作用の実現は、言語を用いて「話す」ことだけを意味しない。表情、身振り手振り、声の調子等の非言語的なメッセージを発し、それを受けとめる行為を含んでいる。佐藤(2001)は、自分が言いたいことがうまく言えないとき、あるいは相手の言いたいことがうまく受けとめられないと感じるときは、「ことばに頼り過ぎている」可能性があることを指摘する。佐藤の言う「ことばに頼り過ぎている」コミュニケーションとは、個々の単語を聞き取りさえすれば、相手が言いたいことを知ることが可能だと思ひ込み、相手をよく見ないで話を聞くような接し方を指す。自分が話し手のときに、相手の様子に関係なく一方的に話してしまうような場合は、「ことばに頼り過ぎている」コミュニケーション²の該当する。しかしこれでは、相手が発するメッセージの多くをとらえることができないであろうし、たとえば、知的発達障害等によりことばをうまく駆使できないクライアントとのコミュニケーションでは、初めから破綻してしまうだろう。

「ことばに頼り過ぎている」コミュニケーションがむしろ歓迎される場合もある。たとえばビジネスの打ち合わせの場面等で書類を見ながら相手の話を聞く場合は、相手が発する言葉に焦点を当てて、そこに表れた報告やアイデアだけを理解すれば良く、言葉の背景に潜む話し手の心理を察知する必要はない。このとき話し手は、まだ他にも言葉に言い表せないアイデアやコンセプトなどを持っているかも知れないが、ビジネスの場面では必要な報告や意見を明確に表明することが、表現者本人の責

¹ 清水・田辺・西尾(2002)によれば、アメリカのKadushin,A.による1976年の著書『Supervision in social work』以来、ソーシャルワークのスーパービジョンには支持的機能、教育的機能、管理的機能の3機能があるとされるが（Kadushin,A, 1992）、これに評価機能、媒介機能を加える考え方もある。

任に帰されるのである。



これに対して障害者就業支援におけるクライアントと支援者との「相互作用」の関係では、何らかの理由で言葉にならない相手の思いや気持ちを理解することが必要になる。すなわち、言葉以外にも、相手の非言語的表現、すなわち、息づかい、ことばの間合い、しぐさ、体の向き、表情、視線といった身体の動きにも着目するコミュニケーション方法である。

「ことばに頼り過ぎている」コミュニケーションでは、不特定多数の相手とのコミュニケーションを想定した言語能力（国語力）が期待される。言葉の理解や使用、視覚や聴覚の障害などによってその能力が不十分とみなされる場合、それは、不特定多数で通用する国語力の障害を意味している。「ことばに頼り過ぎている」コミュニケーションで言葉がうまく駆使できないのは、その個人の責任に帰着させられるのである。これに対してここで述べている相互作用モデルでは、コミュニケーションの相互作用や障害は2人の間に起こるもので、どちらか片方に原因があるとは考えない。国語力や辞書的な単語の使用よりも、「いま、ここに」で相互にかかわり、自己表現し、受けとめる何らかの方法が、その2人の間でだけ通用すれば十分と考える。そこで用いられる言葉は、不特定多数の場で用いるには不完全なものかも知れないが、それは2人の間の共通の体験やそれまでの関わりや経緯、文脈に依存して、意味が共有される。

このようなコミュニケーションのあり方は、私たちの誰もが日常的に経験している。例えば、職場の仲間同士や家族のように、生活の場を共有したり、頻繁に対話をするような相手との間では、その相手との間でしか通用しない言語、表現、言い回しが自然に増えていく。そこでは、「例のあれ、どうなった？」のような代名詞が指示する内容が文脈から即座に判断されたり、手や表情のサインでニュアンスが伝わったりして、必ずしも正規の文法や辞書的な単語を用いない対話が、自由自在に展開されている。

いずれにしても、支援者とクライアントとの関係の形成に際しては、話し手、聞き手の両方が、言葉だけではなく非言語的表現にも焦点を当てて、意図的に信頼を構築し、相手の表現を促すとともに積極的に受けとめていくことが必要である。

第2節 クライエントの自己理解の促進

クライエントの自己理解は、アセスメントと表裏一体の関係にある。伝統的な職業指導においてアセスメントは、支援者がクライエントを評価し、その結果をクライエントに伝えることを意味する。すなわち、客観的に見てクライエントに最もふさわしい支援とはどのようなものを明確にし、クライエントがそれを適切に理解するのがねらいである。

これに対してカウンセリングにおける「クライエントの自己理解の促進」では、クライエント自身が自分自身をどう評価するかに焦点が当てられる。すなわち、クライエント自身がどのような自分になりたいかを明確にし、同時に、自分を取り巻く人間関係や様々な環境をどのように変えたいかを明確にするのがねらいである。

以上の2つは対立するものではなく、相補的な関係にある。障害者就業支援における「クライエントの自己理解の促進」のプロセスとは、支援者とクライエントが対話することを通して、クライエント自身の職業に対する考えや気持ちを明らかにし、どのような働き方やどのような職業生活なら納得がいくのかを思い描くために行われるものである。いかに優れた支援計画でも、クライエントにとって納得のいくものでなければ、クライエントは行動を起こさないだろう。支援サービスに対するクライエントの満足感は、こうした納得性から得られる部分が大きいと言える。

「クライエントの自己理解の促進」のプロセスは、コミュニケーションに障害のあるクライエントにとっても必要である。その際、障害や課題にどのように対処するかに関する詳細は次章で扱うこととし、ここではカウンセリングの原則にしたがい、以下で詳解する「対話をするために一発言の促進と抑制」、「発言を掘り下げるために」、「異なる視点から物事を見ることができるようになるために」の3つの項を通して、クライエントの自己理解を促進する技法を検討する。

1. 対話をするために一発言の促進と抑制

(1) 発言の促進

a 非言語的行動の効果

(a) 非言語的行動とは何か

非言語的行動とは、音声、文字、手話等で伝達される言語構造の範囲外で気持ちや考えを伝える身振り、表情、口調等の総称である。通常、人は非言語的表現を意識的には使っていないし、表現結果も曖昧な場合の方が多い。クライエントの非言語的行動には、クライエントが必ずしも自覚していない「言いたいこと」も表現される。

支援者は自身の非言語的行動にも着目すべきである。支援者の無自覚な思いが、支援者の非言語的行動として表面化することがあるからである。支援者の視線、身体言語、声の調子は、その支援者に特異な対話のスタイルを端的に表す。同時にそれは、クライエントの話のどの部分に焦点を当て、どのような話題と向き合おうと意図しながらクライエントの話を聴いているかを、支援者が感じている

以上に雄弁にクライアントに伝えている。支援者がこのことを意識していないと、クライアントへ向けて発するメッセージにおいて言葉と非言語的表現とが一致せず、非言語的表現が言葉を打ち消してしまう可能性がある。

非言語的表現の役割についてはMehrabian,A.¹による研究が有名である。Mehrabian,A.は、人が誰かに好意 (liking) のメッセージを伝える際、①言葉 (verbal)、②声の調子 (vocal)²、③顔の表情 (facial) のうちどれが最も重要な役割を果たすかを確かめようとした。すなわち、①～③があえて一致しない組み合わせを被験者 (アメリカ人) へ呈示し、被験者が最も強く好意を受け取るのは①～③のうちどれかを調べた。

例えば①については、以下の3種類を②および③と組み合わせて呈示した。

- (a) “honey” (ねえ) や “thanks” (どうも) 等の好意的な言葉
- (b) “terrible” (恐ろしい) 等の反感的な言葉
- (c) “maybe” (そうかもね) 等の中間的な言葉

すなわち、言葉 (①) で「(a)好意」を表現しつつ、声の調子 (②) や、顔の表情 (③) では「(b)反感」を表現するのである。このような呈示の仕方をしたとき、被験者が受け取った感情がもしも「好意」であったなら、①、②、③のうち①の影響が最も大きかったとみなされるのである。Mehrabian,A.はこのように「言葉」「声の調子」「顔の表情」の3つと、「好意」「反感」「中間」の3つの組み合わせを次々に変えて実験を繰り返し、その結果、「好意」は次のような構成割合で相手へ伝わるという結論に達した³。

Total Liking=7% Verbal Liking+38% Vocal Liking+55% Facial Liking

同じ方法で日本人を対象に行った佐藤(1995)による実験では、次のような結果となった。

Total Liking=8% Verbal Liking+32% Vocal Liking+60% Facial Liking

¹ 佐藤(1995)及びMehrabian,A.氏のホームページ (<http://www.kaaj.com/psych/index.html>) を参照した。一連の実験結果は、1981年の著書 “Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes” 等の中で報告された。

² 声の高低、声量、リズム、アクセント、スピード、息や唇の使い方等、文法等の言語構造の範囲外で行われる、発声に伴った伝達行為のことを指している。パラ言語 (para-language) または声調言語 (tonal language) とも言う。

³ Mehrabian,A.の主張の意義は、相手に感情を伝える際に顔の表情が果たす役割が大きいことを実証的に示そうとした点にあり、今日、非言語的行動を扱う多くの文献で引用されているMehrabian,A.の実験方法には批判もあり、一般のコミュニケーション行動を説明するには荒過ぎる考察であるともいう意見もある。

佐藤はこの結果について、アメリカ人より日本人の方が言語数が少ないためかも知れないと解釈している。

支援者が自分自身の非言語的表現の癖に気付くには、練習でVTRやテープレコーダを活用すれば良い。支援者は自身の非言語的表現に注意を払い、その効果を自覚する必要がある。

(b) 表情以外の非言語的行動

(b)－1 アイ・コンタクト

佐藤(1995)によれば、アイ・コンタクトは、①相手の話を理解したというサイン、②相手の話に共感し、感心したというサイン、③その話は面白いのもっと次を聞きたいというサインを送り、相手の発言を促進する働きを持つ¹。

齋藤(2004)によると、対話の相手に対して、①目を見る、②微笑む、③うなずく、④「なるほど」等の相槌をうつ、の4つを確実にこなすと、会話の雰囲気が温かくなり、円滑なコミュニケーションが実現するという。このうち「目を見る」は、あまり度が過ぎるとくどくなるため、2～3秒で十分であるという。長過ぎるアイ・コンタクトは、相手への支配欲求の表現にもなる得るからである。齋藤は、目を合わせることで相手と自分との間に「線」がつながることをイメージし、その上に言葉をのせていくと、言葉が相手に届きやすいと述べている。また、「微笑む」は特に中年以降の男性で少なく、対話の相手は反応が乏しいと感じ、話しにくくなるのだという。クライアントを話し易くするためには、支援者が身体全体をリラックスさせると同時に、話のポイントで作り笑いではなく自然な微笑みが適度に織り込まれることも必要であろう。

(b)－2 身体全体の動き

Ivey,A.E.(2003)によると、支援者が適切な傾聴を行うとき、クライアントの身体の動きを鏡に映すように支援者の身体が協調して動くものだが、そうでないときは「共時的でない動き方(movement dissynchrony)」をするのだという。このことから、支援者が会話と関係のある身体の動き方を心がけることで、クライアントの発言が促進されると考えられるのである。このような身体の動き、または動かないことは、支援者は無自覚に行ってしまっている可能性がある。

佐々木(1987)は、耳や目よりも「我々のからだは、どこよりも先に外界の姿を正確に反映する、『鏡』のような媒体である」と述べ、以下に説明するCondon,W.S.(1976)による研究結果を紹介して

¹ この背景には、人は、誰かと知り合い親しくなりたいという親和動機(affiliation motive)を持つという考え方があがるが、そこには「親しくなりたいが親しくなりすぎるのは困る」という親和葛藤(affiliative conflict)も関与している。Argyle,M.& Dean,J.(1965)によれば、親和動機を達成する4つの行動、①アイコンタクト、②スマイル、③距離の接近、④話題の親密化のうち、どれか1つが性急に過剰に行われると、対話の相手は他の3つのどれかを減少させることで親和性の急速な向上を回避しようとする。

いる。Condon,W.S.は、コミュニケーションする二人の被験者の身体の動きを詳細に記録・分析し、発話者の頭・目・肘・手指などが、発話者自身から発せられる個々の単語の音素に同期し、「まるで」本の糸で操られているかのように」刻々と動きを変え、同時に相手の身体も「鏡に向かい合っているように同じ動きをつくりだしている」ことを立証し、「コミュニケーション・ダンス」と呼んだ。

この交信する2人のからだの同期は、コミュニケーションが話し手と聞き手の間で時間を区切るように交互に起こる時系列的な現象ではなく、2人のからだがその変化をわかちあい、動きを共起させる同時的・空間的な現象であることを示している（佐々木，1987）

つまり佐々木によれば、体は認識の場であり、知的な認識に先駆けて対象の姿をとらえ、あたかも世界をありのままに映し出す鏡であるかのような存在であるという。

Bandler,R.&Grinder,J.(1982)は、クライアントとうまく意思を疎通させるため、相手にペースや状態を合わせること（身体の動かし方、話すスピードや声の高さ、行動様式等々）を、「ペーシング（pacing）」と呼んだ。たとえば、もしもクライアントが冗談を飛ばしたら、支援者も冗談で返す。会話中、クライアントが体を傾けた方と同じ方向へ自分も体を傾けてみせる。クライアントの言葉遣いにならって支援者も同じ言葉遣いをする…、などである。相手と良いコミュニケーションを図るためには、ペーシングを丁寧に行うとよい。

Minuchin,S.(1974)は、グループ・ワークを行う際、支援者がクライアントのグループにうまく溶け込むこと、あるいは一人のクライアントに波長を合わせ、その価値観を共有し、言動の特徴やコミュニケーションの特徴などを自然な感じでまねてみせる方法を「ジョイニング（joining）」と呼んだ。例えば、高級ホテルへ出かけるときにきちんとした服装をすることや、外国に行った際にその国の習慣に合わせる…、などである。クライアントが支援者との交流に抵抗を示しているときは、ジョイニングに失敗し続けているのかも知れない¹。

(b)－3 声の調子

支援者自身の声の調子²に無自覚でいると、気をそらしたような言葉や声の調子になってしまうかも知れない。話すスピード、声の大きさ・高さの変化は、相手の話への興味として相手に評価される。人は、緊張したり会話に疲れてきたりすると、ためらいがちに話したり、口ごもったり、ため息をつ

¹ ジョイニングは、クライアントを含む2人以上のグループ（家族等）の人間関係の中に支援者が参入する場合に用いられることが多い。これに対してペーシングは、相手が一人だけの場合にも用いられる。当然、ジョイニングの際にペーシングを行うこともあると思われる。実践場面ではジョイニングとペーシングを区別する意義はあまりない。

² これを「周辺言語」と呼ぶ場合がある。

いたりする。支援者は、対話の相手にふさわしい、自然な話し方になっているかどうか、自身の声の調子に関心を払うべきである。

Enelow,A.J.&Swisher,S.N..(1989)は、クライアントが全盲の視覚障害者であると、多くの支援者は普段の会話より高い音程の声になったり、スピードが上がったり、短い文節に区切ったりして話す傾向があり、このことを不愉快に感じる全盲者がいると報告している。

b 話そうとしないクライアントへの対処

寡黙なクライアントに対して、支援者が自身の発言をひかえ、一方的にクライアントに話をさせようとすると、かえってクライアントを不安にし寡黙にしてしまうかも知れない。支援者は、クライアントが話しにくい内容を持っているときも、それに気付かず無理に聞き出そうとしてしまう場合がある。職業や障害に関する個人的な話題について話すことは、精神的に負担が大きい。このような場合は、さしさわりのない、天気やニュースの話題等の簡単な質問を投げかけたり、話者としてのモデルを示すため、あえてさほど重要でない話をして見せたりすることで、クライアントの発言を促進すると良い¹。ただし、支援者が話題を頻繁に変えると、クライアントがついていけなくなるかも知れない。クライアントにとって「なぜ、そのような話題へ移るのか」が理解できなければ、クライアントは振り回された気持ちになり、かえって話さなくなるだろう (Billings,J.A.&Stoeckle,J.D., 1999)。

Egan,G.(1986)は、クライアントの発言を促す方法をプローブ (probe) と呼び、以下の4つを挙げている。

第1は、クライアントの態度や話の不明な点を直接的に指摘し、説明を求めるコメントである。たとえば、「ずいぶんお怒りのようですね。あなたがなぜそこまで怒っているのか、私にはわからないのです」と指摘したり、「教えてください。あなたを一番イライラさせていることは何なのですか」とたずねたりする。これにより、クライアントに自分のことを説明するように仕向け、その後の対話のきっかけにするという方法である。

第2は、クライアントの自由な応答を促す質問である。たとえば、「仕事をやめるかどうか迷っている」と述べるクライアントに対し、「悩んでいらっしゃいますね。たぶん、いろいろなことがあったのでしょうね」と、まだクライアントが話していない話題へ焦点を当て、次の発言を促す方法である。ただし、この質問をあまり繰り返すと、対話の主役が支援者に移ってしまう²。ここでの質問の意図は発言を促進することであり、情報収集にあるのではないから、たとえ不明な点があってもクライアントの発言が継続できれば成功とみなすのである³。

¹ ただし、支援者が質問をしたり話題をもちかけたりすることは対話の主導権を支援者が握っていることから、クライアントに話すことを促したいのであれば、必要最小限にとどめるべきである。

² 対話は、質問者のペースで進む。

³ この他、様々なタイプの質問の留意点についてはp.42の「質問法の使い分け」を参照。

第3は、クライエントの発言中の特定の言葉に焦点を当てる質問である。たとえば、「今の仕事には完全には満足していません」と言うクライエントに、「完全には満足していない？」と質問すれば、クライエントが半分言いかけていることを引き続き語るきっかけになる。

第4は、「うん」「んー」「ええ」「わかる」「あー」「まあ」などと言ったり、うなずいたりする「プロンプト (prompt)」技法である。

Egan,G.(1986)によると、これらのプロンプトをあまりに矢継ぎ早に行うと、発言を強要する格好になり、押し付けがましい印象を与え、せっかく形成された信頼関係を壊したり、その後の必要な情報の収集にかえって失敗するのだという。したがって、いずれかのプロンプトを行ったら、対話の主導権をいったんすみやかにクライエント自身に渡すべきである。また、それでも発言がない場合は、前節の信頼関係の形成と再形成に立ち返り、再び関係形成を図るべきである。

Ivey,A.E.(1985)は、クライエントの発言を促すための技法を「はげまし技法 (encouraging)」と名付けた。これには大きく分けて3つの方法がある。

第1の方法は、クライエントの話の中に登場する1～2個のキーワードを拾い出し、それを「○○ですか」「ううむ、○○ねえ。」等のように言うことである (キーワードのくりかえし (restatement))。クライエントが言った言葉を逆に聞かせることで、クライエント自身が自分を内省したり、考えを整理したりするのを助け、クライエントがより深く考え、それについて述べることを促進するのがねらいである。また、支援者がクライエントに関心をもっていることをアピールし、話し続ける意欲を喚起している。クライエントの話の中で、支援者がはげますタイミング、キーワードの選択は、支援者が何を聴き取っているか、何に関心を持っているかクライエントに伝え、話題を焦点化させてクライエントが次に話す内容の流れを方向付けていることにも注意が必要である¹⁾。

第2の方法は、うなずきながら「ふんふん」「なるほど」「そうですか」等の言葉を発したり、無言でうなずいたりすること (最小限のはげまし) である。うなずきは、クライエントの話を理解していることを伝えると共に、どのタイミングでうなずくかで会話の方向を変えることすらある。支援者は自身のうなずき方についてよく知っておく必要がある。また、「わかりました」「もう少し話して」「続けて」「そのことについてもう少し詳しくきかせて」等の声かけも、この「最小限のはげまし」の一種と考える。

第3の方法は、沈黙である。Ivey,A.E.は、クライエントの言葉の後に沈黙があるとき、支援者がすぐに話し始めないで待つことを勧めている。支援者が黙ることがクライエントの発言を促進する場合があるからである。

c 沈黙の技法

クライエントは考えながら話をするため、時には話の途中で沈黙を挟むことがあるであろうし、そ

¹⁾ p.70の「焦点のあてかた」技法を参照。

の隙を鋭く突いて支援者が話し始めると、クライアントは思考を邪魔され、話を続けることができなくなるだろう。支援者が沈黙の重みに耐え切れないと、不必要なコメントや質問をしてしまうかも知れない。このようなことから、カウンセリングでは沈黙も技法とみなされる。Ivey,A.E.(1985)は支援者が待っているこの沈黙の時間を「隠れた応答時間」と呼んだ。

支援者が沈黙する必要があるのは、支援者が話している間のクライアントは、自分自身の考えや気持ちを十分に確かめたり深めたりできないからである。もしクライアントが何かを考えているなら、そのときは支援者の話を聞いていないはずである。支援者は、自分が話し終わったら、次の話を続ける前に十分な考える間をとることが必要である。例を示そう。

- 支援者 …以上のように、この求人は、試してみる価値があると思うんです。
(ここでわずかに間をとる。)
- 支援者 この会社を見学してみませんか？
- クライアント ……はい…、そうですね。一応見てみてもいいかも知れませんが、あの、どうすれば…？
- 支援者 ハローワークに相談する必要があります。もし誰か他の人が先に申し込んで、そちらが決まってしまうと、もうこの求人はなくなりますね。

支援者は、クライアントが安心して考えていられる間を巧みに設けることで、結果的にクライアントの思考、感情、発言を促進することができる。このような発言の励まし方は、催促したり、せきたてたり、指示したりする方法とは違い、クライアント自身が考え、感じ、クライアント自身のことばで語る機会を準備することを促すような技法になっている点が重要である。

では仮に上に挙げた対話が、次のように行われたらどうであろうか。

- 支援者 …以上のように、この求人は、試してみる価値があると思うんです。この会社を見学してみませんか？
- クライアント …
- 支援者 どうです？
- クライアント …はい…。

この場合は、支援者は話し終えた後に「隠れた応答時間」を置かずに、すぐにクライアントの発言を求めて「見学してみませんか？」と問うている。クライアントはその後に考え始めているが、このときは「見学してみませんか？」という問いに答えることが強要されている。これに対して先ほどの場合は、「この求人は、試してみる価値があると思う」という支援者の意見（質問ではない）を聞いた後に、クライアントには考える間が与えられているのである。このときクライアントは、求人票の

内容を再確認しているのかも知れないし、支援者の「価値がある」という言葉に自分の意識が追いつき、自分も同じ思いになるのを待っているのかも知れない。いずれにしても、会社見学の是非が問われる前に、クライアントにとって考えたいことや感じたいことは多々あるはずなのである。

だがこれには例外もある。クライアントが支援者のコメントを待っているときに沈黙が続くと、クライアントは不安になるだろう。例えば支援者が質問を繰り返した後などは、対話の主役が支援者になっており、クライアントは次の質問を待って沈黙するだろう。すべてのクライアントが円滑に話せるわけではない。私たちは、沈黙を恐れる気持ちを持っている。沈黙を適切に扱うためには、クライアントとの間で沈黙や口ごもることを許容する雰囲気を作り、沈黙を破って巧みに話さなければならぬという圧力を加えないようにして、クライアントを楽にさせ、クライアントが自己のペースで話せるように、クライアントに考える間を与えることが必要である。

(2) 発言の抑制と展開の促進

黙りがちなクライアントとは逆に、多弁なクライアントの場合は、熟練した語り手となって会話を支配することで満足を得ようとするかも知れない。多弁は、内容の繰り返し、本筋からの脱線、末節へのこだわり、とりとめの無さ、せっぱ詰まった話し方、テーマの飛躍等、多様な様相を呈する。このような事態では、話題を次第に的外れにしていくことが多いため、しゃべり過ぎるのがクライアントであっても支援者であっても、両者の関係にとってはマイナスと言えよう¹。クライアントが多弁であるときには、次の点に留意する。

- ①クライアントの話の内容より、多弁になる動機に関心を寄せる
- ②メモを取る等のように良い聴き手になるのは、多弁の行動を強化することになるから、逆効果である。
- ③クライアントの話の内容に共感的な表現を用いつつ、話を穏やかに遮り、次にその話の内容を要約する。
- ④直接的で閉ざされた質問を多用し、話題を主題へ引き戻す
- ⑤「〇〇についてはどうですか?」「〇〇の話に戻りませんか?」等のように、話してほしいことを説明する。

クライアントが同じ内容の話を繰り返すのは、支援者にわかってもらえたという実感が持てなかったせいなのかも知れない。このような場合、メモを取るのではなく、次に述べる要約・言い換え・解釈の3つの技法を用いると良い。これらは、クライアントの話を確かに聴いたというメッセージをクライアントへ送ると同時に、同じ話題の繰り返しから、次の話題へ展開させる働きがある。要約・言

¹ 多弁であること自体が病的な症状の現れである場合もある。

いかえ・解釈の3つは理論上区別されるが、実際のカウンセリングでは明確に区別できないことも多い。

支援者の要約・言いかえ・解釈を聞き、クライアントは自分の言っていることの意味を再発見する。あるいは、クライアントの問題に参画する支援者の態度を頼もしく感じる。または逆に、支援者の要約・言いかえ・解釈に違和感を感じる場合もあるかも知れない。このいずれに該当することになるかを決めるのはクライアントである。答えは、支援者の要約・言いかえ・解釈の後に続くクライアントの反応を見なければわからない。支援者はクライアントの反応から、支援者自身の態度や言動を適切な方向へ修正する手がかりを得るしかないのである。

a 要約 (summarizing)

それまでのクライアントの話を振り返り、支援者が要約する技法である。たとえば、「これまでのあなたのお話を私なりに理解すると、重要な点がいくつかあると思います。ひとつは…、ふたつめは…。これで合っていますか？」のように、要点を箇条書きの要領でまとめて、最後にこれでよいかどうかをクライアントに問うのが要約技法の基本的なスタイルである。

自分の発言を過度に長くしたり、同じ話を繰り返す傾向のあるクライアントに対し、要約を頻繁に挿入すると、話が短くなったり、同じ話をしなくなったりする場合があるが、これは必ずしも悪いことではない。支援者の要約を聴くことで、話を聴いてもらっていることを実感し、自身の話したことを再確認できて、整理して話したり、新しい話題に移ろうとするための準備として沈黙し、次の話題を考えているからである。多弁・饒舌により発言にまとまりが付きにくいクライアントとの対話では、要約技法を適切に用いることで、クライアントの感情と思考が整理される（大谷，2004）。

要約技法は、クライアントが話す「物語」の段落ごとに、その内容を振り返って行くと良い。数日間に及ぶ相談では、前日の話を要約して振り返ったり、場合によっては数日間の話を要約することも効果がある。いずれも、クライアントの発言で繰り返されたキーワードを用いるようにし、繰り返し出現した問題を扱うようにする。要約は、クライアントにとって理解可能な言葉で行われなければならない。

b 言いかえ (paraphrasing)

クライアントの言った言葉のうち重要なキーワードを、支援者なりの言葉を用いた別の言葉で、しかもわかり易く表現し直す技法である。あるいは、言いたいことをうまく表現できずに困り、様々な言葉を言い尽くして混乱しているクライアントに、適切な表現を選んで、クライアントが本当に言いたかったことを代弁するのも、言いかえ技法の一形態である。

言いかえ技法では、クライアントが伝えているメッセージの中の、感情面よりも知的内容に焦点を当て、できる限り正確に聴き取り、それを伝えることが必要である。それには、支援者の言語表現力が豊かであればあるほど良い。それには、クライアントがくりかえし用いるキーワードに焦点を当て、

クライアントにとって最も重要と考えていることに言及すると良い。もしクライアントが「そうなんですよ」と同調の言葉を返せば、言いかえ技法がうまくいった証拠である。

c 解釈 (interpretation)

クライアントが、自分を取り巻く状況に関するクライアントなりの見方を、繰り返し話す場合がある。カウンセリング技法における解釈とは、このような場合に支援者の解釈を説明することを言う。このねらいは、支援者のものの見方をクライアントに押し付けることにあるのではなく、「この状況はこう解釈できるが、こうも考えられる。あるいはまた、このようにも捉えられるかも知れませんね」というように、硬直化したクライアントの物の見方に揺らぎを与えて、その中から改めてクライアントの価値観に合った解釈を発見して、自己理解を深めることにある。有能な援助者ほど、ひとつの状況から多様な解釈を引き出すことができるだろう。

支援者は自己の解釈に固執してはいけない。解釈の値打ちを判断するのは、クライアントである。クライアントが支援者の解釈を受け入れることができるのは、支援者の解釈がクライアントの価値観に概ね近く、クライアントが言いたかったことを支援者が代弁できたときである。「こうも考えられる。このようにも捉えられる」と支援者が選択肢を投げかけたのに対し、クライアントが「なるほど。そうです、そのとおり」と感じることであれば、それが優れた解釈と言える。

(3) 質問法の使い分け

カウンセリングの理論家の中には、支援者は決して質問してはならないと指摘する立場もある。だが、クライアントとの実際のコミュニケーションは、質問を抜きにしては成り立たないことも事実である。適切な質問は、支援に欠かせないものである。

神田橋(1995)によれば、支援者の質問は、すべて一種の誘導尋問である。ただし神田橋は、むしろそうでなくてはならないし、支援者はそのことを意識すべきであるとも主張している。

Ivey,A.E.(1985)は、「そもそもカウンセリングにおいて質問とは、面接者に情報を与えるために行うのではなく、むしろ、クライアントが自分の問題をあきらかにするのを助けるために発せられるべきものである」と主張している。クライアントの状況を引き出そうとして質問ばかりすると、クライアントの話したいことが話せなくなる。また、質問には様々なタイプがあり、クライアントの思考や感情の枠組みを、良くも悪くも変化させる働きを持つ。支援者は自らが発する質問を、その効果に応じて意図的に使い分ける必要がある。

質問は、用い方によってはクライアントの話そうというモチベーションを低下させ、コミュニケーションを阻み、関係を悪くしかねない。支援者は質問を決して用いてはならないというわけではないが、その効果を十分わきまえ、意図的に使い分けるべきである。

a 閉ざされた質問／開かれた質問

閉ざされた質問（close-ended-question）とは、回答に選択肢が与えられる等により「はい」「いいえ」や「Aです」「Bです」のように単純で短く済むような質問である。これに対して、開かれた質問（open-ended-question）は、「どんな」「どのように」「どうして」等を用い、話し手の自由な応答を促すような質問である。

支援者が開かれた質問をするとき、クライアントは主体的に考え、自分自身の言葉で答えることが求められている。反対に閉ざされた質問は、クライアントがあまり主体的でない場合、あるいは、いやいやながら来所した場合等に、とにかくクライアントの反応を促し、何か話し始めるように促したいときに用いると良い。たとえば、次の2つの例について考えてみよう。

支援者 「先週の金曜日の天気はどうでしたっけ？」（開かれた質問）

クライアント 「え？ …たしか…、晴れだったと思いますけど」

支援者 「先週の金曜日は雨が降ってましたっけ？」（閉ざされた質問）

クライアント 「…いや、雨は降ってなくて、とてもいい天気でしたよ」

自分からはあまり発言しないクライアントにとっては、1番目より2番目の方が答え易い質問である。というのも、1番目は「天気」がテーマになっているのだが、同じ「天気」でも、その捉え方は「晴れ／曇り／雨」だけではなく「よい／わるい」「気持ちのよい／うっとうしい」「一日を通しての変化か／主として仕事時間中の天候か」等と多様である。このような開かれた質問に対しては、回答者は自分なりの答え方を考えなければならない。一方2番目では「雨」という視覚的（もしくは聴覚・嗅覚的な）手がかりが与えられ、クライアントには即座に「晴れ／曇り／雨」等の選択肢が思い浮かび易い。このように、閉ざされた質問で五感や感情と関連させた具体的イメージが与えられると、クライアントの発言を促す効果が現れ易い¹。さらに、閉ざされた質問は、会話を拡散させることなく、短時間に最低限の情報を得る効果もある。

閉ざされた質問では、質問者が考えた枠組みの範囲内での回答しか求めないため、回答者は受け身になり易く、支援者が想定しない世界の情報が得られにくく、支援者が自分の関心のある話題にクライアントを誘導する側面を持っている。面接では、「他に心配されていることは何かありますか？」「何か他に話しておきたいことがありますか？」等の開かれた質問も適宜使って、他に話されていない重要な問題が無いかどうかを確認することが重要である。

質問者が閉ざされた質問だと思っている質問も、回答者にとっては開かれた質問である場合がある。たとえば、「あなたは今朝、ごはんを食べましたか？」という閉ざされた質問の場合、回答では「は

¹ Havens,L.(1986)はこのような問いかけ方を「投げかけの語りかけ（projective statements）」と呼んだ。

い」か「いいえ」かのいずれかを選べば済むと考えるかも知れない。だが、回答者にとって「ごはんを食べる」とは、米食にバランスのとれた惣菜や味噌汁、デザートに果物まで付いたメニューを意味しているでしょう。そして実際に食べたものがロールパン1個だけだったとしたらどうであろうか。この場合、回答は「はい」でも「いいえ」でもない。また、「あなたは働くことは好きですか」という閉ざされた質問が、「仕事は好きだ、でも怠けていたいと思う」のようなクライアントの両面感情（または両価的感情）(ambivalent feelings) に関係している場合、「はい」か「いいえ」の二者択一では答えられない。本当の答えは「はい」でもあり、「いいえ」でもあるからである。このように、閉ざされた質問では、質問者が回答の選択肢まで用意して周到に質問の内容を考えておかなければならないため、支援者が閉ざされた質問を繰り返す場合、質問の内容を考えることに注意が注がれるため、クライアントに対する傾聴や観察がおろそかになるかも知れない。

今、開かれた質問を受けたクライアントが、「答えにくいな…」と感じたでしょう。答えにくい理由は様々であろう。このとき、支援者が無理に回答を迫ると、沈黙したり、詰問されているような気分追い込まれたり、過度に緊張したり、口から出任せを言ってしまうりするかも知れない。東山(2000)は、「答えられない質問に対しても、われわれはすぐに答えなければならないような心理状態に置かれてしまう」と述べ、理由のひとつとして、学校教育で正答のある問題に繰り返し対峙してきたことを挙げている。

現代人はすぐに答えを欲しがります。答えがない場合でも、答えが複数ある場合でも、答えを一つに絞りたがるのです。そして、答えのない場合にも答えざるを得ないようになってしまいます。／科学、とくに自然科学は、変数を一つに絞って、因果関係を求める作業です。正答はいつも一つになるように工夫されているのです。しかし、人生の問いに対する正答は幾つもあります。／人生の疑問に対する答えは主観的なもので、納得した答えがその人なりの正答です。一般的な答えは、第三者の人びとを納得させはしますが、それは自分にとってなんの答えにもなっていないのがほとんどです。(東山, 2000)

Benjamin, A. (1987) は、面接では、できるだけ開かれた質問を心掛けた方が良いと主張する。確かに開かれた質問は、クライアント側に話したいことがあり、自由に話したいと思っているときには、クライアントを満足させる。その反面、開かれた質問があまりに漠然としていると、何を答えてよいのかわからなくなるかも知れない。たとえば、「何かお困りのことはありますか?」という開かれた質問は、クライアントが自身の状況を整理し、問題点を明らかにし、達成目標を見出すことができる場合には回答可能であろう。だが、そのようなことが難しいからこそクライアントとして来所しているのであるとすれば、不適切な質問になりかねない。

このような開かれた質問の問題点を補うには、比較的自由度の大きい開かれた質問から始め、次第に自由度を小さくしていくと良い¹。これは、最初は開かれた質問をしておいて、次に、より詳しい事を問いたい部分に限った閉ざされた質問をするという方法である。あるいは逆に、初めは回答の自由度が比較的小さい閉ざされた質問から始め、論点を絞り込むような前置きをし、その後、開かれた質問へと移行する方法もある。ここで後者の例を見てみよう。朝、自力で起床して仕事に行くことを目標にしているクライアントと支援者との対話である。

支援者 「今日は天気がいいですね」（閉ざされた質問）

クライアント 「ええ。まあ。」

支援者 「今朝は何時頃起きました？」（やや開かれた質問）

クライアント 「7時頃かな」

支援者 「そうでしたか。目覚ましを使って独りで？」（閉ざされた質問）

クライアント 「目覚ましで一度起きたんだけど、結局、母に起こしてもらいました」

支援者 「ほう。目覚ましで起きられたんですね」（閉ざされた質問）

クライアント 「ええ。でも自分で起きないとだめなのに」

支援者 「お母さんはどんな感じで起こしてくれたんですか？」（やや開かれた質問）

クライアント 「んん…。『早く仕事行きな！』ってうるさかった。」

支援者 「それを聞いて、どんな感じがしました？」（開かれた質問）

クライアント 「うるさかった。黙ってほしい」

このように、「閉ざされた／開かれた」の程度差は様々に設定でき、これらを適切に組み合わせることで円滑な対話を実現できる。支援者がこの技法をトレーニングするには、まず、いくつかの質問を列挙し、それらを「閉ざされた／開かれた」の程度差の順に並べ直し、これを使ってロールプレイを行う。また、開かれた質問と閉ざされた質問とを互いに言い換える練習をすると良い（玉瀬、1998）。

開かれた質問を「処置質問」、閉ざされた質問を「想起質問」と呼ぶ場合がある。処置質問とは、単に記憶を想起するだけではなく、記憶材料を分析、推測、判断する等様々な加工を施すことを求めるような質問である。たとえば「この職場の問題点はどのようなものだとお考えですか？」は処置質問²、「この職場にはいつから働いているのですか？」は想起質問である。

¹ これをナローイング（narrowing）と呼ぶ場合がある。

² 処置質問のように様々なことを考えることを相手に求める質問は「発問」とも呼ばれ、学校教育における教授法では重要な概念である。発問内容の如何によって、回答者の思考活動が活発になったり不活発になったりする。

また、「完全質問」と「不完全質問」との区別も重要である。不完全質問は「あれ？さきほどまで何を話していたのですしたっけ？」のように、誰に対して、何のためにたずねているのかが漠然としている質問である。不完全質問は本来の質問の形式を備えていないため、質問なのか意見なのかすらはつきりしないのだが、実は周囲の誰かに対して何かを投げかけていて、誰かがその声かけを受けて「え？」のように応答を返すことが期待されているのである。支援者は以上の質問法に隠された曖昧さの度合いの違いに気付き、適切に使い分けると良いだろう。

b 直接的質問

直接的質問とは、日常会話であれば普通はお互いにはっきりと言わないような内容を、質問者がはっきりと言葉にするような質問である。たとえば、面接者がクライアントに対して「さきほどから落ち着かないようですが、どうしました？」と問うのは、クライアントの様子を直接描写した直接的質問である。このように、クライアントの言っていることや非言語的なもののうち、問題の解決になりそうな何かをみつけ、クライアントの注意をそこへ焦点付けるようにして、会話の主題を絞り込んでいくことを焦点化（focusing）¹と言う。

日常会話では、質問があまりに直接的であると、まるで「時間も限られているから、早く答えよ」との脅威的なメッセージと受け取られかねず、回答者は必要なことを話せなくなるかも知れない。なぜなら日常会話では、相手が気付かない作法や態度の問題点を指摘することは、失礼に当たると考えられているからである。だが、面接場面でこの方法を用いると有効な場合がある。たとえば、クライアントの言葉と、態度や表情などの非言語的表現とが一致していないときに、『順調だ』とおっしゃいますが、あなたの様子からは逆に憂鬱な感じを受けます。そのことについていかがお考えですか？」と質問する。非言語的表現は、クライアント自身にも気付かない隠されたメッセージを伝えている可能性がある。こうすることで、クライアントが直面化を避けている問題の側面を話題にのせ、以後、現実的な議論を行うきっかけにできる。

c 多重質問や質問せめ

複数のことを一度に質問せず、簡潔に、わかり易いことばで、できれば、一度に呈示する質問項目は1つにする方が発言を促進し易い。たとえば、「今日はよいお天気ですね。どうです、体の調子は？」という発言は、「天気について感じること」と「体調」との2つについてたずねている²。

面接の初期にたくさんの質問をしてしまうと、クライアントはそのとき言いかけた大切なことを心の奥へしまっ、言いそびれてしまうかも知れない。1つの質問をした後、支援者はそこに踏み止まって、クライアントの答えを聴くことである。そうでなければ、クライアントは、今の質問が軽いも

¹ 「焦点のあてかた」とも言う。

² これを二重質問（double barrel question）、または多重質問（multiple barrel question）と言う。

のでしかなく答える価値があまりないものとして理解してしまうかも知れない。多重質問や質問ぜめは避けた方が得策である。

d 質問にすりかえられた意見

尾崎(1997)によれば、援助に自信を持ってないときの支援者は、自らの意見を言う際、それを質問の形式にすりかえて言う場合がある。たとえば、「私は、この仕事は今のあなたには無理だと思います」と言うべきところを、「ご自分で、この仕事は無理だと思いませんか？」と、遠まわしに結論へ誘導する言い方がこれにあたる。尾崎はこのような言い方は、意見の責任をクライアントに押し付けることになっていると指摘する。

e 「なぜ」を用いる質問

私たちは、誰もが物事の理由をいつも知っているわけではない。したがって、他者から「なぜ～なのか？」と問われても、答えられないことも多い。Seden,J.(1999)は、支援者がクライアントに対して発する「なぜ」は、非難や権威の印象を与えると指摘している。神田橋(1995)によれば、「なぜ」や「どうして」を用いる問いは、クライアントにとって相当のストレスになり、クライアントを沈黙に追い込み、混乱させてしまうことすらあるという。

探究心旺盛な支援者ほど、自身に向けた「なぜ」の問いを真摯に繰り返しているに違いない。だが、その問いの矛先をクライアントに向け直接の言葉として発するとき、有害な問いに変貌するのである。

菅野(2004b)は、面接の初心者の頃を振り返り、DV(Domestic Violence)の被害者である女性クライアントとの面接を紹介している。カウンセラーである菅野が「離婚することは考えないのですか？」と問うたのに対し、女性は狼狽し、「でも…私には一人で生活する力もないし…子どももいますし…」と答え、カウンセリングが終結しないまま面接がその1回限りで終わってしまったことについて、次のように述べている。

今なら当たり前前にできるはずのことが、この当時はできていなかった。／「なぜ別れないのか？」という質問は、さらにS子さんを理解する目的のために準備されたものであるべきだが、私は結論を導き出すようなものとしていたのである。そういう質問はいきおい詰問となる。(菅野, 2004b)

「なぜ～しないのか？」という質問の仕方は、説明を求めるより叱責・強制的意を表している。大学紛争の場面で「なぜなんだ」「どうしてなんだ」と罵声を浴びせられた教員がうろたえる姿、家庭で母親が「なぜ、ごはんをこぼすの？」と子どもを責める様子等から、神田橋(1995)は、この言葉が「吊るし上げ」効果を持っていると指摘する。神田橋によれば、刺激に敏感で自我機能の弱い統合失調症のクライアントに対してこのような強調表現を使うのは、クライアントを痛めつけることになり、

禁忌であるという。だがそれでも、クライアントから「なぜ」の回答を得たい場合もある。このため神田橋は、「なぜwhy」以外の疑問文（which、what、who、where、when、how、closed-question (yes/no)）を組み合わせながらクライアントの気持ちや状況を聞いていくことによって、間接的に支援者が最終的に知りたい問題の核心である「why」の答えを得ることができると述べている。

伊藤(2000b)は、問題行動を起こしたクライアントに支援者が「なぜ、あのようなことをしたのか」等と問うのは、クライアントの行動を「頭でわかろうとしている」からであると指摘している。そこには、行動を起こした原因や責任が全面的にクライアントにあり、したがって責任の当事者であるクライアントはそのことを自分の言葉で説明できるはずだ、という前提があると考えられるからである。

2. 発言を掘り下げるために

(1) クライアントに共感する

a 共感の意味

(a) 介入の前段階としての共感

日常の言葉で「共感」と言えば、他者の態度に気持ちの上で共鳴したり、その考え・気持ちに「同感だ」と知的に賛成したり、あるいはその行動を支持・同調し応援¹することまで含める場合もある。

カウンセリングにおける共感は、これとは全く異なる。クライアントが自分の気持ちや考えを支援者に話し、その内容を知った支援者が「こういう気持ちをお持ちですね」と伝え返すことで、クライアントが改めて自分の気持ちをはっきりとわかる。このときの支援者の役割を共感と呼ぶのである。すなわちカウンセリングの共感は、クライアントに共鳴も賛成もしないのである。

クライアントに共感することは、支援者が、クライアントと同じ一人の人間として向き合うということである。一人の人間と向き合うという仕事は、コンピュータにはできず、人間でなければならない。クライアントは、相手（支援者）が信頼できる人間であるからこそ、自分を表現できるのである。

クライアントが支援者に気持ちや考えを話し始めたとき、その輪郭は必ずしも明確ではない。それに自ら向き合い、考え、感じる場を作り出すため、支援者が聴き役になって、クライアントが自身の考えや感情を言葉にすることを手伝う。クライアントは、支援者が伝え返したクライアントの考えや感じを聴いて、自分の感性、意思、価値観を改めてはっきりと知り、主体性をもつようになる。これが、問題解決力の基礎となるのである。そしてこれが、カウンセリングが目指す、クライアントの成長・発達の基本的な姿である。

共感とは、支援者が伝え返す言葉に大きく左右される。Egan,G.(1986)によれば、深い共感とは、支援者がクライアントと経験や行動、感情について直感を分かち合うことで得られるという。

¹ この意味の「共感」に近いニュアンスを持つアメリカ英語に“support”がある。たとえば、大統領選挙で〇〇党の候補者を支持することを表明したり、投票の他に資金提供等の形で選挙活動に協力する行動を起こしたりする場合等に“supportive”と言う場合がある。

これらの直感はクライアントが自らの盲点を克服し、必要としている新しい展望を開くのを助ける。カウンセラーの直感のパターンには、以下のようなものがある。

- a. クライアントが暗に示していることをはっきりと表現するよう助けること
- b. クライアントの話のテーマを見つけ出すこと
- c. 経験、行動、感情の島々をつなぎ合わせる。
- d. クライアントが前提から結論を出すのを助けること。

(Egan,G., 1986)

このように支援者が的を得た応答をすれば、クライアントは今の状態から前へ進もうと思い始め、問題に直面しようと思い始める。クライアントを問題に直面させ、問題解決を支援する段階の前に、このようにクライアントが自分で前進する意欲を持つため、いまここに支援者が共にいるという実感を持ってクライアントが安心できるようにするのが、カウンセリングにおける共感である。

(b) 共感の関係

東山(1984)は、親子関係で親の側の要求・希望の押し付け（子どもにこうなってほしい）や先回りし過ぎ（この子はこういうことを望んでいるに違いない）をする態度を「甘やかし」、子どもの側の要求のことを「甘え」、親の「甘やかし」を通す条件として子どもの「甘え」をきいてやることを「過保護」と呼んだ上で、親の「甘やかし」を廃して子どもの「甘え」をそのまま受け入れることこそ、子どもの自立を促す上で重要であると述べている。この東山の指摘は、成人のクライアントと支援者との関係について考える上で示唆に富んでいる。

「だんだん要求が多くなり、このまま許していたらきりがいいし、どうなるか不安です」と、母親ばかりでなく、父親や周囲のみんなにまで、不安が波及していく。／遊戯療法（子どもの心理療法）で、「今日は、自分の好きなことがいっぱいできた。ぼくは、今まで、甘えさせてもらったことがない」などと言う子ども達がたくさんいる。これらの子ども達は、周囲から見ると過保護で、甘え放題甘えているように見える子ども達である場合も多い。母親や祖母が、まわりの人が注意したくなるほど甘やかしていても、子ども達の方は、甘えたことがないと感じているのである。これらの子ども達は、自分のほしいものが他の子ども達よりも与えられているのである。しかし、それはいつも条件つきだったのである。どろんこ遊びがしたかった。しかし、きたないからやめなさいといわれる。そのかわり、この間ほしいと言っていた〇〇を買ってあげましょう、という具合なのである。子ども達は、甘やかされてはいるが、自分の気持ちがそのままわかってもらって、要求がかなえられることが少ないのである。だから、自分の要求どおり、その気持ちをわかって、聞いてくれる人に出会った時、子ども達はまさに「甘え」を感じられるのである。（東山, 1984）

これと同様に、支援者が成人のクライアントのことを一方的に気遣い、同情や配慮の手を差し伸べているうちは、クライアントは主体性を発揮できない。逆に、自分の気持ちをわかり、聞いてくれる支援者を前にすると、支援者のことを自分をよく知ってくれている相手として信頼し、緊張が解け、支援者の前で自分自身を表現し、したがってその表現された結果を客観視することになって、自分自身の姿が見えてくる。これが、問題解決の基礎になるのである。

クライアントが支援者に対してぐちをこぼす場合がある。東山(2000)によれば、ぐちをうまく聞くことで、クライアントのストレスを取ることができる。ただしこのとき、支援者が自分の気持ちとクライアントのぐちとを関連させて聞いてしまうと、クライアントの批判の矛先が支援者に向き始め、聴き手である支援者の心を乱したり、クライアントが話をしなくなったりする。たとえば、クライアントが上司の悪口を言うとき、支援者がその上司の味方をするような態度で「そんなことはないでしょう」等と反論するなどがこれに当たる。これは、支援者が自分の考えや気持ちを前面に出してしまったために、クライアントが自分の考えや気持ちを表す状況になくなったからである。このような場合の支援者の適切な態度は、支援者の気持ちを込めないで、クライアントの気持ちをクライアントのものとして聴き、支援者という「避雷針」を通して積極的に外へ吐き出すように聞くのが良いという(東山, 2000)。

b 共感のための4つの方法

(a) クライアントに関心を向け続けること

共感が改めてテーマとして取り上げられる背景には、それまで異なる環境の基で生活してきた初対面の2人が言葉を交わすとき、必ずしも思うように言葉が通じ合わない場合があるからである。哲学者の鷺田清一は、大学の教官として社会人(看護師)の学生と接した時の体験について次のように述べている。そこには、哲学と看護という分野の違いが関係している。

阪大の社会人入試で看護婦さんを二人受け入れましたときに、言葉をすり合わせるのに本当に苦労しました。看護婦さんの使われる言葉と、僕らが使う言葉が、お互いに、それどういう意味で言ってるのと。ニュアンスもわからないし、それに態度が正反対なんですね。看護婦さんはチームワークでやらないといけない。それから、その都度結論を出さなきゃいけない。僕らは、そんな早く結論を出すわけにはいかない。わからないことのほうが大事なぐらいでね。／正反対で、本当に言葉のキャッチボールができるまでに一年ぐらいかかったんですよ。でも、そのときにふっと思ったのは、お互いがそういう中で、自分たちが使ってきた言葉がほぐれてきて、それぞれの言葉が変わってきたなと。／言葉がお互い変わった印象がある。(河合・鷺田, 2003)

このように、生きてきた世界の違いが、言葉の違いとなって出ることがある。鷺田の言う「言葉がほぐれる」というのは、違った言葉を使ってきた者同士が場を共有し、コミュニケーション

を重ねるうちに、「ほら、このまえのアレだけど」「ああ、あのことね」等のようにまるで同じ職場か家族のように、メンバーだけがわかるような文脈を共有することに他ならない（鷺田，2003）。同じことが、支援者とクライアントとの間にも言える。もとより、支援者がクライアントの生活や人生体験のすべてを理解することは不可能である。

逆に、分かり合っていると思い込んでいる関係にも落とし穴がある。たとえば、家族というのは、お互いにわかってあたりまえという思い込みを生み易く、かえってそのようなトラブルを招き易い（植田・鷺田，2000）。むしろ他人である支援者の方が、明らかな他者としてクライアントを理解しようと務めるかも知れない。理解することに限界があるからこそ、逆にわかろうとする態度も生まれるのである。つまりクライアントに共感するということは、逆説的になるが、そのようにクライアントのことをすべて理解することの不可能性を支援者がよく知ると同時に、クライアントに関心を向け続けることに他ならない。

これとは逆に、クライアントにとって共感が感じられない支援者の応答には、次のような特徴がある（Egan, G., 1986）。

第1は、支援者が何も応答しない場合である。クライアントが何か重要なことを述べたら何らかの応答を返し、発言を促進するべきである。支援者が何も応答しなければ、クライアントは自分が言ったことは応答に値しないものだと思ってしまうからである。

第2は、早急な質問である。たとえば「いつから悩んでいるのですか」という応答は、問題の分析を行うため状況を聞き出す質問になっているけれども、今のクライアントの気持ちを反映していない。重要なメッセージが何であるかをつかむ前に問題解決への介入を始めようとすると、関係の形成に失敗する。

第3は、決まり文句や格言のようなコメントである。「人は悩んで成長する」とか「短所は長所の裏返しである」などをコメントすることは、クライアントの今の気持ちを無視し、問題はさほど深刻でないから心配いらぬというメッセージを送っている。だがこれは、支援者自身が自分を落ち着かせるために言っているのかも知れない。いずれにしても今のクライアントの気持ちを反映していない。

第4は、すぐに解釈を始めたり、実行プログラムにとびつくタイプである。面接の初期段階で「あなたの場合、作業能力よりも作業に向かう姿勢とか、気持ちに問題があるように思います。実際にワークサンプルでそのことを確かめてみませんか。」と述べる等、問題解決の見通しに関するコメントをテキパキと述べる場合、支援者は問題の素早い解決により、早くクライアントを苦しみから救ってあげたいと考えているのかも知れない。このような解釈を行うのは、クライアントには問題の本質がわかっていないという前提が支援者側にあるからである。だが、明らかにこれはクライアントを受けとめることに失敗している。

支援者がクライアントの存在をしっかりと認め、そのことをクライアントが実感するとき、クライアントはその支援者によって勇気付けられ、困難な課題と取り組み、問題と向き合うエネルギーを得て、クライアントが主体的に活動し始める。次に河合隼雄が紹介するエピソードは、このことをよく

表している。

ある高齢者の施設で、そこにいた介護の先生が一人ひとりの人に「とにかく何がしたいですか」と聞いてみた。そしたら、「死ぬまでに生まれ故郷にいつぺん行ってみたい」とか、「死ぬまでにいつぺん歌舞伎というものを見てみたい」とか言う人がありますね。それをずっと表にして貼るんだそうです。それで、皆に「何とかできへんやろか」と言うんですよ。そうすると、だんだん皆元気が出てくるんです。／そして「あんた、故郷が愛媛やったら、おれがついて行ってやる」とか。「お金がないから、わしはついて行だけやけど」と言う人があったり、「わしが、金出したら」と言う人が出てきたりね。それから、「何とかさんに歌舞伎を見せる会」とかね。それだけで皆の活気が変わるそうですよ。そうしたら、今まで物を言わないと思っていた人が物を言い出したり、寝たきりやった人が起きてきたりとか。もちろん、それは実現できないこともあるんだけれども、それをやるだけで、すごく違ったそうですよ。(河合・鷺田, 2003)

共感するということは、受けとめるということであり、受けとめ合うということである。相手が自分を受けとめると、自分も相手を受けとめたくなるのである。支援者の助言や指導をクライアントが受け入れないことがあるとしたら、支援者の側の共感がまだ不十分だったのかも知れない。

(b) クライエントにとっての現実を否定しないこと

Anderson,H.&Goolishian,H.(1992)は、妄想を伴う40歳の男性クライアントの事例を紹介している。この男性の妄想は、自分が伝染病にかかっており、他人にもそれをうつし、場合によっては死に至らしめている、というものである。彼はそのことにおびえ、「あなたたち専門家はいつも僕を調べようとする。僕と話し合う方法を探すのではなく、あなたたちにわかっていることを僕がわかるかどうか調べるんだ」と取り乱していた。精密検査では伝染病の証拠は見つからず、心理療法師が伝染病は妄想だと伝えても納得が得られなかった。そこで代わりに別の心理療法師であるGoolishian,H.が紹介された。Goolishian,H.はそれまでの心理療法師がしなかったような質問の仕方、このクライアントと接した。それは、「この病気にかかってどのくらいですか?」という質問だった。男性クライアントにとってこの質問は、伝染病にかかっていることを否定しないものとして理解され、結果としてコミュニケーションが促進された。ところが、この様子を別室からみていた他のスタッフたちは、Goolishian,H.の問い方ではクライアントの妄想を強めてしまうとし、「この病気にかかったと思ってからどのくらいになるのですか?」と言う方がより「安全」だ、と指摘した。おそらくこの男性は、多くの専門家たちから「この病気にかかったと思ってからどのくらいになるのですか?」という問いを受けてきたのだろう。男性は、それまで誰にも打ち明けなかったこれまでの体験や、それに伴う気持ちをGoolishian,H.に打ち明け始め、落ち着きを取り戻していった。そして、他のスタッフに対して「僕の言うことをセラピストは信じてくれたよ!」と話し、以前と異なって治療がうまくいき始め、

生活状況も好転していったのだ。

さて、Goolishian,H..はなぜこのような問い方をしたのだろうか。このクライアントの場合、伝染病が妄想であることを実は理屈の上では理解できていた。だがこのクライアントにとって「伝染病にかかっている」という感覚はかなりリアルで、現実としか言いようの無いものであったという点が重要である。つまり、自分にとっては現実だが、他者にとっては妄想であると理解できたからこそ、クライアントは症状を話さなくなり、孤立していったのである。

幻覚や妄想の非合理性を説くことが無益なのは、むかしから知られている。患者は自分以外の人間の幻覚・妄想についてはちゃんと批判する。自分については、「だって事実ですから」と言う。実感は論理より強いというのは、このことである。(中井・山口, 2001)

ここで重要なのは、クライアントの妄想はクライアントにとっては現実であり、そのことを支援者が認め、クライアントの主観を尊重すると、伝染病にかかっているかどうかクライアントにとっては問題ではなくなっていくという事実である。つまり、妄想という問題自体は解決されていないが、問題としての重要性が低下したわけである。「人はどんなに努力しても、あがいても解決できない苦労や悩みが備えつけられている」(斉藤, 2002)。社会に生きるということは、すぐに解決できる問題ばかりではなく、多くは未解決のままつきあっていかなければならない苦労や問題も多いということを、引き受けるということでもあるのではないか。問題の解決ばかりに専念しようとすると、それだけで人生が終わってしまう。このクライアントは、他にも家庭や仕事に関する悩みを抱えていたが、問題にあまりとらわれることなく、それとうまくつきあえるような心理状態を形成する必要があった。そのきっかけとなったのがGoolishian,H.からの「この病気にかかってどのくらいですか?」という問いであり、この問いが共感の機能を持っていたと考えられる。

(c) クライエントの世界から勝手に出ないこと

河合隼雄は、クライアントの話を「『聴く』ことの威力を、常に体験するにつれて、自分ではその意義がよくわかるのだが、それを他人に説明するのはなかなか難しい」としながらも、良い聴き方は、クライアントが話した世界から勝手に出ないような聴き方であると説明している。

だまって聴いてるふりしながら、心の中では喋ること考えてる。それはだめで、そこに生きていないとだめ。生きているということは、やっぱりちよつともの言わんと、生きてられない。そのときに、向こうの提示した世界の外のことは言わない。(河合・鷺田, 2003)

河合によれば、クライアントがひとつの世界に入りきっているときに、それを横から制したり論じたりするのではなく、逆にその世界にいっしょに入り込むと、クライアントは逆に、浸りきっていた

世界から距離をとってみるようになるのだという。

これと同様のことを、Ivey,A.E.は「言語的追跡」¹と呼んだ。言語的追跡とは、クライエントの話の文脈から離れず、その話の流れを妨げず、話題の飛躍した唐突な質問をせず、勝手に新しい話題へとリードせず、クライエントの話にしっかりついて行くことである。その際、ストーリー展開の主導権をクライエントが持っていることを、クライエントが実感できるようにする。

「聴く」という態度で接すると、相手の人の心が自由にはたらきはじめる。／それが下手をする
と、相手の心のはたらきをとめてしまうことになる。／たとえばクライアントが「私は田舎の生
まれなのです」と言ったとき、「それじゃ自然に恵まれていたのですね」などと言ってしまう。
クライアントの心は「田舎」ということから、いかに不便な暮らしをしたかについて話すつもり
だったのに、まったく異なる方向づけをされて、心の流れがとまってしまう。(河合・鷺田,
2003)

「私は田舎の生まれなのです」に対して「自然に恵まれていたのですね」と応答することがなぜこ
の場にそぐわないのかと言えば、支援者が感じた「田舎といえば美しい自然」のイメージをクライエ
ントに提示していることになり、話の主役がクライエントから支援者へ移されてしまったからである。
実は今から「不便な暮らし」について話そうとしていたクライエントは、ここでスムーズな話の流れ
が滞り、話の関心が自分の心の中から支援者の意見へ向くように仕向けられてしまう。河合はこれ
を「心のはたらきをとめてしまう」と表現している。おそらく支援者はクライエントに「共感」しよ
うとして、クライエントが置かれた立場に身を置いてみて、そこで自分の中に生まれるであろう「田
舎かあ、自然はいいよなあ」等といった気分をクライエントに素直に伝えてしまったのである。万
一、2人の気分が似ていたとしても、支援者が浸っているのは支援者自身の心の世界であり、クライ
エントから見れば対話の主役の座を奪われた点で同じことになる。

ではそうかと言って、「私は田舎の生まれなのです」に対して「田舎の生まれなのですね」などと
オウム返しをして、それ以上何も言わないという方法もまた不適切である。河合はこれを「田舎の生
まれ」というところを「つかんでしまった」と表現している。クライエントには言いたいことがある
が、それが何であるかはまだ言葉では言い尽くせていない。言葉を探しながら、とりあえず仮の言葉
を使って「私は田舎の生まれなのです」と言っているに過ぎない。このとき、たまたま言ってみ
たその言葉に焦点を当ててしまうと、それに縛られてしまうのである。支援者が焦点をあてなければ
ならないのはクライエントのことではなく、ことばの背景にある気持ちなのだ。これを知るには、

¹ Ivey,A.E.&Ivey,M.B.(2003)は、文化の違いによってふさわしいカウンセリングのあり方が異なる点に着目し
ている。この言語的追跡についても、アジア文化圏においてはあからさまにクライエントの言葉尻をとらえ
るようなやり方が無作法、でしゃばりと受け取られる可能性があることを指摘している。

クライアントが言ったことばから、「このクライアントは、なぜこのようなことを言うのだろう」と考えてみれば良い。この「なぜ」に支援者が気付き、言葉にして伝え返すと、クライアントは「ちゃんと気持ちが伝わってる」と感じ、安心して話を続けることができる。これが、クライアントの世界から勝手に出ないことによる共感の方法である。

次に例として挙げるクライアントの場合、当面の目標を、自分で求人を検索しハローワークの紹介窓口へ相談をすることに置いており、支援者の役割はそのようなクライアントが目標を達成することを支えることにある。

クライアント 「今日は朝からハローワークへ行って、求人票を何十枚も見ました。でも無いんです。できそうな仕事がひとつも。あったと思ったら通勤が遠くて…。もう本当にくたくたです…。」

支援者 「何十枚も。せっかくがんばったのに、見つからなくて本当に残念でしたね。」
(「残念」という気持ちに共感)

クライアント 「いや、本当に、もうガッカリですよ。」

支援者 「思い通りにいかないものですね。これなら行けるって思える求人が、早く出てきてほしいと思いますね。」

クライアント 「ええ。でもすぐには無理かも知れません。何度もあたっているうちに、きっと見つかりますよね。あきらめたら、おしまいですよ。」

この例では、支援者がクライアントの気持ちの枠の中で応答を返し続けた結果、クライアントは自分から次の行動へ気持ちを切り替えている。これは、支援者が理解したクライアントの気持ちを、クライアントへ言葉で伝え返し、これを聞いたクライアントが自分の気持ちを改めて確かめることができ、共感が成功したことで、次の行動に向けて気持ちを切り替えていけたからである。

これとは逆に、支援者に共感してもらっていないと感じると、クライアントは話を続ける気にならないため、気持ちも切り替わりにくい。

クライアント 「今日は朝からハローワークへ行って、求人票を何十枚も見ました。でも無いんです。できそうな仕事がひとつも。あったと思ったら通勤が遠くて…。もう本当にくたくたです…。」

支援者 「何十枚も。まあ、そう焦らないで。あきらめてはだめですよ。明日も行ってみたらどうですか。」(励ましている)

クライアント 「もちろん、わかっていますよ。でもねえ…。確かに求人はたくさんあるんです。でも、ただたくさんあっても、ダメですよ。これじゃあ、何度行っても同じだ。」

支援者 「もう一度行ってみたらどうですか?」(助言している)

クライアント 「ちょっと、休ませてくださいよ。わかります？ もう、本当にうんざりなんですから。」

この例では、共感に明らかに失敗している。なぜならこの支援者は、前述の河合の指摘に反し、クライアントの世界から勝手に出てしまったからである。この支援者は、「たった一度や二度くらいのことであきらめてしまうなんて、ダメだな。私なら、これくらいのこと、何でもないので」等という気持ちを言葉に言い表したのかも知れない。クライアントとの間で、価値観に大きな違いがある場合でも、まずクライアントの立場をわかろうと努力して、その感情の一端に触れるようにするだけでも良い。気持ちのすべてに共感できなくても、クライアントの「うれしい」「たのしい」「かなしい」といった気持ちの一部には理解できる部分が必ずどこかにあるはずである。それを探し出し、「○○ですよね」と気持ちを理解できた部分についてコメントを返すだけでも、対話の質が高まるだろう。

クライアントの世界から勝手に出ないことを目的とした共感のもうひとつの方法として、倉光(2003)が示した“want”と“must”の視点が役に立つ。これを、さきほど河合が挙げた例で説明してみよう。クライアントが、「私は田舎の生まれなのです」と言うとき、そこには「過去のことより今の話をしたい」「本当は『田舎の生まれである』と言いたくなかった」等々、何らかの願望(want)が含意されている可能性がある。同時に、「郷土に誇りを持たなければならない」「カウンセリングでは生育暦について説明をしておかなければならない」というような義務感(must)が潜んでいる可能性がある。このことは、「私は田舎の生まれなのです」というクライアントの言葉だけでは、まだわからない。クライアントの態度やこれに続く他の言葉を“want”と“must”の視点でみていく中で、クライアントがどのような願望を持ち(want)、どうしたくないか(don't want)、自分がどうあらねばならず(must)、何をしてはならない(mustn't)と考えているかを知り、クライアントの言動の意味を理解する手掛かりとするのである。もしこのクライアントが、あまり気の進まない態度で出身地の良さを説明したとしよう。これに対し支援者は“want”と“must”の視点から、「このクライアントは本当はこのようなことを話したくない(don't want)のではないだろうか。そうであるにもかかわらず、話すべき(must)と考えているのではないか。」と解釈し、「○○(土地の名前)はとても良いところだと言いたいのですね。でも、この話題はあまり話したくないのでは？」という応答を返すことができるのである。

(d) ステレオタイプな評価に巻き込まれないこと

前述の、支援者による「自然に恵まれていたのですね」という応答には、「すばらしい」「癒される」等の「田舎」に対するステレオタイプ¹な評価が含意されている。これは支援者自身の考えや気持ち

¹ Lippmann, W., (1922)は次のように述べた。われわれが見る事実はいずれの置かれている場所、われわれが物を見る目の習慣に左右される。／われわれはたいていの場合、見してから定義しないで、定義してから見る。／自分以外の人たちの行為を十分に理解するためには、彼ら自身が何を知っているかを知らなければならない。／たとえば、アメリカに同化するということは、少なくとも表面上はヨーロッパのステレオタイプに代えてアメリカのステレオタイプを採ることである。

ではなく、支援者が一般的だと信じている価値観を反映したものである。だが、クライアントの世界から外へ逸脱している点では、支援者個人の価値観を押し付けたのと同じことをしている。

このような一般的な価値観を使って、反対にクライアントの方から「私は田舎の生まれなのです。まあ、自然に恵まれてましてね。」などと話をもちかける場合がある。このようにクライアントが価値観を込めた言い方をするときは要注意である。これに対して支援者が「きれいなんでしょうねえ」などと応答してしまうと、それ以上、深い対話を行うことが難しくなるからである。反対に、「私は田舎の生まれなのです。貧相でしてね、何もないところです。」等の否定的コメントもステレオタイプの典型である。

また、次のような例もある。

クライアントが考えたことを知覚された事実のように表現したとき、たとえば「Aさんは、私のことが嫌いなんや」「みんなが私を軽蔑しているんです」などと言ったときに、そのことばを繰り返したり、「うんうん」とうなずいたりすると、クライアントの発言内容を事実として認めたととられる危険性が高い。したがって、こういうときは、何も反応しないか、「そうですか」とだけ返すほうが無難である（それでも後に、「先生は賛成された」と言われることがある）。(倉光, 2003)

このクライアントは、周囲の人たちが思っていることを先回りし、本当はそう思っていないのに、もしそうならとても嫌な気分であるという気持ちをわかってほしいだけなのである。つまりクライアントが発した「私のことが嫌い」等のことばをつかんでしまうのではなくて、クライアントの気持ちに共感するべきなのである。

いずれにしてもカウンセリングの共感においては、ステレオタイプなニュアンスに巻き込まれないようにする。同時に、支援者自身の個人的な価値観からも、いったん距離を置く必要がある²。では、ステレオタイプな価値観に巻き込まれないようにするには、どうすれば良いのだろうか。

クライアント 「私は田舎の生まれなのです」

支援者 「ほお？『田舎』というと、たとえば？」

² この考え方は、社会福祉援助技術論の分野で言われる「非審判的態度」にも通じる。Biestek, F.P.は著書“The Casework Relationship”の中で、クライアントと接する際の7つの原則のひとつとしてこれを示した。「クライアントがもっている問題やニーズに対してクライアントにどのくらい責任があるのかなどを判断すべきではない。／審判を下す権利や権力は、法で定められた権威者にのみ与えられている。したがって、その権利をもたない者が審判するとすれば、それは基本的人権を侵すことである。／道徳に反しているか否かを裁いてよいだけの権威はもっていないのである。(Biestek, F.P., 1957)」

クライアント 「そうですね…。電車も道路もなく、けっこう不便なところなんですよ。こっちへ出てきてからだいぶたちますけど、何だか馴染めなくて。あんな田舎だけど、懐かしいんですね…」

今度の場合は、クライアントの話が新たな展開を始め、自分の気持ちについて語り始めている。これは、支援者が、「田舎」という表層的な言葉ではなく、「ほお？ 『田舎』 というと、たとえば？」のように、「田舎」という言葉の背後にあって、「田舎」によってクライアントが言い表そうとしている気落ちや考えに焦点を当てているからである。このとき支援者は、態度や声のトーンにも気を配って、評価的なニュアンスをできる限り含めないようにしている。「ほお？」という意外性を表す言葉は、「田舎」に対する「自然に恵まれた」または「貧相」等といったステレオタイプからあえて距離を置く、支援者の態度表明である。支援者は自分の気持ち、クライアントの気持ち、世間一般のステレオタイプを意図的に区別し、クライアントの気持ちをそのまま聴いて応答できている。共感は、このように支援者の気持ちがクライアントの気持ちと同じになることではなく、むしろ区別することから始まる。

Havens,L.(1986)は、抑うつ状態の人の前で支援者が「いったい全体、どんな望みがあるんだろうか」と言ったり、恐怖心に駆られている人の前で支援者が「果たして勇気なんて持てるんだろうか」と言ったりして、まるでクライアントの気分を支援者が代弁し、自問¹するようにつぶやくことで、クライアントとのつながりをつくることができると述べ、このようなコメントのことを、「気持ちをなぞる語りかけ (imitative statements) ²」と呼んだ。この自問のコメントは、支援者が他人事のようにクライアントの気持ちを述べるのではなく、クライアントの気持ちをクライアントの位置からその場で代弁するものである。

クライアントの中には、支援者の期待を先取りして巧みに「よいクライアント」の役割を演じようとする人がある。このときクライアントは、ステレオタイプを使っているのかも知れない。Havens,L.(1986)によれば、これはクライアントが未熟な自己を安易にさらけ出すと傷付いてしまうのではないかと恐れて、支援者との間に距離を置き過ぎたり、逆に自己が無いかのようにふるまって全面的に支援者に従おうとしたりしている結果として起こるのだという。このとき支援者がクライアントの内面への介入を安易に始めると、クライアントは不確かな自己を侵害されと感じ、支援者に猛烈に反発したり、罵倒したりするかも知れない。または、支援者の提案や指示に表層的に従おうとし、不自然に丁寧な態度で振る舞うようになるかも知れない。Havens,L.の「気持ちをなぞる語りかけ」技法は、このようクライアントとの間でも、信頼関係を維持し、付かず離れずの適度な間合いをとりなが

¹ この時、支援者は自問しても、自答はしない。答えるのはクライアントの役割である。

² “imitative statement” を直訳すると「ことばの模倣、ものまね」である。もちろん、Havens,L.が意図しているのは声色や態度のものまねではなく、クライアントの気分を代弁するコメントであり、いわば感情の模造 (imitation) である。

ら共感を示す適切な方法なのである。

さて、以上の倉光やHavens,L.たちの方法は、支援者の側に相当の根気が無ければ用いることができない。特に問題解決を得意とするアプローチの仕方を豊富に経験してきた支援者は、問題解決に早く移りたいと考え、クライアントに共感の応答を返す前の早い段階からアドバイスや指示を始めてしまいがちである。だが、いかに優れた指導やアドバイスも、クライアントとの共感の関係が形成されない状態のままでは、支援計画の同意が得られなかったり、就業支援のあらゆるプロセスで、クライアント本人による意思決定が円滑に行われまいだろう。

私たちは誰もが、自分の世界を他者に対し話さないことで、穏やかでいられるという側面も持つ。共感が十分に機能しない段階でクライアントの内面に触れようとすることは、クライアントに恥や恐れを起こさせる侵害と勘違いされ、怒りさえ招くかも知れない。クライアントは、支援者に触れてほしくない自己の内面についてはコメントしないだろう。

(2) クライエントの話を段階的に掘り下げる

a 話を深めるモード

日常の何気ない会話で私たちは、むしろ話をあまり深めないようにしているのが普通である。個人的な話を打ち明け過ぎると、聞き手も話し手も後で後悔することがある。深い話をするとは、ある意味で自分の弱点を相手にさらすことでもある（東山、2000）。

一方、障害者就業支援では、クライアントに様々な秘密の開示を求めなければならない。そこには、日常会話とは異なる意図的な技法の駆使が要求される。そこで以下に、東山(2000)による「話を深めるモード」の話し方の例を示す。内容は、悩みを抱える部下と、それを聞く上司との会話である。

部 下 ちょっと、お時間ありますか（上司「ええ」）。話をしてもいいですか（上司「いいですよ。どうぞ」）。このごろ、やらねばならない仕事があるのに、なかなか取りかかれないのです。まわりからもいろいろ言われるし、自分でもわかっているのですが、思うようにいかないのです。

上 司 思っている、なかなか取りかかれないことってあるよね。

部 下 そうなんです。自分では、これではいけない、いけないと思っているのですが。

上 司 そう思うと、よけいあせってしまうしね。

（中略）

部 下 自分は能力がないのでしょうか。

上 司 自信をなくすよね。

部 下 自分ではやれると思うのですが…。でも、実績がこれでは評価されません。

上 司 そりゃそうだよね。能力より低く評価されるよね。

部 下 それでまた落ち込むのです。

上 司 自分の中で悪循環になるよね。

部 下 そうなんです。…でも、やるしかないか！

上 司 そうだよな。

部 下 ありがとうございます。少し落ち着きました。また話を聞いて下さい。

上 司 いいよ。では、またね。

(東山, 2000)

この会話の中で上司は、部下が話を深めるようにするために、ある点に配慮している。

たとえば部下が「自分は能力がないのでしょうか」と問うたのに対し、上司は「そんなことはないだろう」などではなくて、「自信をなくすよね」と応答している。この違いはどこにあるのだろうか。「自分は能力がない」というのは、部下の気持ちや考えである。これに上司は、「自信をなくすよね」と部下の気持ちや考えを代弁して応じている。これに対して「そんなことはないだろう」は上司の側の意見である。「これでは評価されません」という部下の意見に対しても、「そりゃそうだよね」と応じており、決して「君は評価というものをどう思っているんだね」などと質問をしていない。

つまりこの上司は、自分の意見や質問を一切述べずに、部下の気持ちを反映したコメントを返しているだけなのである。部下は自分の話を深めたり、自分自答したりできる。こうして上司は、部下が自分で問題を解決できるように導いている。

さらによく読むと、部下が「これでは評価されません」と判断について述べたのに対し、上司は「能力より低く評価されるよね」とやはり部下の判断に関連する言葉を返している。他方、部下が「これではいけない、いけないと思っているのですが」と、感情・感覚的なニュアンスヘシフトしたとわかれると、上司も「そう思うと、よけいあせってしまうしね」と、感情用語を用いて応答している。つまりこの対話法では、クライアントが思考の言葉を使ったら支援者も思考の言葉で応答し、クライアントが感情の言葉を使ったら支援者もそれに合わせて感情の言葉で応答する。このとき支援者は、クライアントの話に後ろからついて行こうとしている。このようにすることで、クライアントは自分から話を深めていくのである。

b 傾聴の3階層

楡木(1995)は、クライアントが支援者に相談をもちかける内容を、以下の3階層に分けて捉えている。この3つの順番は、クライアントの話の深さの順番にもなっている。支援者がこの3階層を意識すれば、支援者はクライアントとの対話を無理なく段階的に進め、クライアントが言いにくかった最も深いレベルの相談までたどり着くことができる。

①事柄レベルの相談

ハローワークの求職登録のしくみや法律の決まり等、成文化された、または成文化が可能な客観

的な情報について情報や知識を得るために、支援者に質問をするような場合。クライアントの中には、初めはあまり差し障りのない事柄の相談から入って、支援者の様子から「親切そうだ」と感じたら、さらに次の②や③のレベルの深い相談をしてみようと考え始める。その前の事柄レベルの相談では、支援者は正確な情報の提供に徹すれば良く、わからないことはいい加減に取り繕わず、後で調べたいと説明する等、誠実な対応を行うのが基本である。

②感情レベルの相談

支援者が①のレベルの相談に適切に応じることができると、次にクライアントは内面（感覚、気持ち、率直な意見、好悪、不安、焦り、困惑）について語り始める。このときの話し方は、次のような順番を経ることがわかっている。

- (1) 悩みや不安の輪郭…まず、悩みや不安の原因となった出来事の発端が、いつ、どこで、だれが、何を、どのように始まったか、等々のような客観的な事柄に関する話が展開される。
- (2) (1)で支援者がクライアントの話を中断させないように、丁寧に傾聴を続けると、クライアントの焦点は過去の出来事の初めに戻り、続いて徐々に、(a)事件の内容と、(b)それに対してどのような気持ちを持ったか、の2つについて語るようになる。
- (3) さらに傾聴を続けると、クライアントの焦点は出来事の経過を追って過去から現代へと近づいてくる。この内容が現代に近づけば近づくほど、途切れがちでゆっくり考えながら話すようになる。
- (4) (3)の結果、クライアントの話が「いま、ここ」の感情にたどりついたら、支援者はクライアントの気持ちを受けとめ、伝え返すと良い。クライアントがこれに「ああ、そうなんです。それが私がいま困っていることです」という応答を返せば、感情レベルの相談は成功である。

③生き方レベルの相談

①、②のレベルの相談にクライアントが満足すると、最後に、気になっている人生の岐路や転機など、生きていく上で本当に大切にしたいこと、求めていることが何であり、それと今回の悩みや不安はどう関わるか、「私の人生はこのままでいいのか」等の趣旨の相談になっていく。最初は、そのような話を小出しにしながら、支援者が受けとめてくれるかどうかを試しながら、徐々に本題に入っていく。このレベルの相談は、クライアントの人格の本質的なところに触れるものであり、簡単には出てこない。それだけクライアントの気持ちの大切な部分であるので、慎重に対応しなければならない。

このうち②の「感情レベル」では、クライアントの自己開示が2つの軸に沿って進む。第1の軸は、話題の内容が客観的な事実から、クライアントの内面や人生のテーマへと進む軸である。また第2の

軸は、時間の経過を過去から現代へと進む軸である。

今、支援者とクライアントが就職のことについて話をしているとしよう。最初は様々な職業の特徴や労働者保護制度など、正確な情報提供、すなわち客観的な事実を基にした相談から始めるのが一般であろうし、中にはこのレベルだけで満足するクライアントもいるだろう。これは第1の軸の導入の部分である。

次に、クライアントの中には、そのように単純な相談に見せかけて、実は人間関係や人生に関する不安や悩みを相談したいと思っている人がいる。そのようなクライアントは、知的で合理的なレベルの対話から、情緒的な交流レベルへの移行を、支援者との対話の中で求めている。例えば、社会人の先輩に混じって自分も立派に働けるのか、給料をもらえるだけの働きが自分にできるのかについての不安、初めての電車通勤への不安を理解してほしいと感じている。支援者が傾聴を続けると、第1の軸に沿ってクライアントの内面が語られ始める。クライアントは、感情的な側面をさりげなく支援者に対して表現し、それを非難しないで聴いてくれたり、悩みの解決を支援してくれそうな相手か否かを確かめている。このとき支援者がクライアントの気持ちや知覚に焦点を当てて応答すると、クライアントの悩み、不安、心に引っかかって気になっている出来事の輪郭が語られ始める。同時に、話題が時間の経過を過去から現代へと第2の軸を進み始める。

2つの軸に沿ってクライアントが「今、ここ」での気持ちにたどりつくまでの間に、多くのクライアントにとって「困っていること」は、隠していたのではなく、曖昧だったのだ。つまり、本当に話したいことが何であるのかは、クライアント自身にもわからないことが多い。クライアントが「困っていること」を自分自身で確認するまで、支援者は傾聴によってクライアントの自己開示を促せば良い。このようにして支援者は、クライアントの話を段階的に掘り下げて聴いていくのである。

(3) 感情を反映した応答を返す

以下は、あるクライアントの発言である。

クライアント ハローワークの求人票は、もう何度も見に行きました。でも、自分にやれそうな仕事が無いんです。求人票を見てみるんですが、「いいな」と思う会社があつて、良く読むと給料が高いからきつときつい仕事なんじゃないかって、そう思ってあきらめてしまいます。仕事ををさがすのは本当に疲れます。もうあまり行きたくないです。しばらく休みます。

この発言には、いくつかの要素がある。つまり、①ハローワークへは何度も行ったこと、②自分なりに求人票を読んだことがあること、③自分にやれそうと感じる求人に出会えないでいること、④給料が高い求人を見ると仕事がきつそうだと感じること、⑤求人さがしに辟易していること…などである。このような分析の視点として、Ivey,A.E.は行動、思考、感情、意味（価値観）を挙げ、

Carkhuff,R.R.は、事柄（事実）、感情、意味（ある事柄と感情との関係）などを指摘した。たとえば、①ハローワークへは何度も行ったことは、事柄（事実）である。

こうした視点を通してIvey,A.E.やCarkhuff,R.R.は、このクライアントの発言に続く次の応答で、支援者が特定のポイントに焦点を当て、事柄、思考、感情、意味のそれぞれを反映した応答を返すことの意義を説いた¹。その際、大谷(2004)は、日本のカウンセラー教育では感情を反映して伝え返す技法があまりにも強調され過ぎていると指摘し、その原因として日本のカウンセリング史がRogers,C.R.の「リフレクション」技法の導入から始まったことを指摘している。事実、思考、感情等への適確な応答は、「確かに話を聴いてもらえた」というクライアントの納得感を引き出し、クライアントが問題と直面するための準備を整える。同時に、クライアント自身の自己理解を深める。

感情の反映技法（reflection of feeling）は、クライアントの気持ちや、生理的で直接的な知覚²を、クライアントの言動から支援者が理解し、それを言葉にして、その妥当性を「〇〇のような気持ちですか?」「△△って感じ?」等とクライアントにたずねるものである。これは、クライアントの話を掘り下げる上で、最も重要な技法である（Ivey,A.E., 1985）。

通常、多くの大人たちは、感情を表に出さないことを通して社会人としてふるまうことが多い。このため、クライアントの発言の多くは、知的なサインであるが、それはメッセージの一部に過ぎないし、場合によっては本音とは正反対の言葉を述べている場合もある。そこで、実際に話した言葉だけではなく、非言語的行動、つまり、表情、しぐさ、語調、早口かゆっくりか等々が表現する感情面にも気付き、それを表現した言葉を返すことで、クライアントは、支援者が確かに話だけではなくその内容までも聴いているという実感を得ることができる。たとえば、対話中、クライアントのアイ・コンタクトや視線の強さが変化したときの話題内容、あるいは、クライアントの話の中で声の高さや大きさの変化が起きたところに、クライアントの関心や不安が向かっているかも知れない。また、手を硬く握る、手や足を組む等は、警戒しているのかも知れない。姿勢を素早く変えたり何か手に触るものをいじっているのは、相手の話に集中したくない証拠かも知れない。表情はにこやかであるのに手や体は明らかに緊張している場合、後者に真意が隠されているのかも知れない。クライアントが特定の話題に固執したり、特定のキーワードを繰り返し使うのは、クライアントが最も重要とし、または最も不安に思うテーマを言い表そうとしているときかも知れない…等である。

感情の反映技法では、クライアントの発言の中の感情用語の有無に関わらず、そこに何らかの感情が含まれていると考える。例を示そう（以下、（ ）内は後で示す発言番号を表す）。

¹ このように思考と感情とを区別して扱うのは、行動主義心理学の影響を強く受けた最近のカウンセリングの特徴である（大谷，2004）。

² 暑い、うるさい、心地よい、おいしいetc.

クライアント(1)「職場実習が始まったけど、…もう疲れました。工場のベルトコンベアーがすごく速いんです（「すごく」に気持ちがこもる）。（ため息をつく）…ぜんぜん追いつけないくらい。」

支援者(1) 「ベルトコンベアーは、ずいぶん速いみたいですね。」（クライアントの「すごく」の気持ちを反映しようとしている）

クライアント(2)「はい、もうびっくりでした。」

支援者(2) 「追いつけなくて、残念ですか？」（クライアント(1)のためいきの気持ちを反映しようとしている）

クライアント(3)「…というか、ウンザリです。疲れました。」

支援者(3) 「このまま、いつまでも続けているとイヤになってしまう。」

クライアント(4)「ええ。でも大丈夫ですよ。なんとかやってみます。」

支援者(4) 「何とか最後までやり通さなければと、ご自身を奮い立たせているのですね。」

この中で、クライアント(1)の「すごく」という言葉に込められた感情を、支援者(1)が「ずいぶん」という言葉に置き換えて応答している点に着目してほしい。支援者(1)の応答の結果はどうであったかと言えば、クライアント(2)で「はい」と支援者(1)の「ずいぶん」が的確な表現だったことがわかり、感情がうまく反映されたことがわかる。このように、クライアントの感情用語を単にオウム返しせず何らかの他の言葉に置き換えるのが、感情の反映技法である（福原・アイビイ&アイビイ, 2004）。クライアントは、自分自身の言葉で自分の気持ちをピタリと表現できていないことが多い。支援者が言葉を置き換え、表現に揺らぎを与えることで、2人の対話で用いる言葉の意味に広がりを持たせ、クライアントが本当に話したかった気持ちに行き着くまで言葉を模索していく。支援者がクライアントに代わってうまく気持ちを表現してみせることで、クライアントが「そうです、それが言いたかったんです」と感じる体験を持つ。この時、クライアントの自己理解が進む。

また、支援者(1)の発言は、クライアント(1)の「すごく」の語調に¹応答している。クライアントの語調は必ずしも意図的に為されたわけではなく、ただ何となくそのような態度になったに過ぎないとも考えられる。だが大谷(2004)は、クライアントが自覚しない、あるいは自覚したくない隠れた気持ちや考えが、このような非言語的表現となって現れると主張する。これに支援者が言葉で応答してみせることで、クライアントは自己理解を深め、同時に自分のことが支援者によって深いレベルで受けとめられたという感覚を持つ。

次に、クライアント(2)でクライアントが言いたかった気持ちについて、支援者(2)で「残念」と表現したところ、クライアント(3)が「…というか」と応答した点は、注目に値する。これは支援者

¹ 大谷(2004)は、このようにクライアントの言葉そのものではなく、クライアントの非言語的な態度や言い方に焦点を当てる応答のことを「語調反射」と呼び、「感情の反映」と区別している。

(2)で、感情の反映が失敗だったことを表しているのだが、これをきっかけに次のクライエント(3)で「ウンザリ」「疲れました」と、クライエント自身が自分の気持ちにより近い言葉を探索し始めた点が重要である。クライエントによるこのような「…というか」の反応は、感情の反映技法ではごく一般的なもの、間違えてしまった支援者はひるまずに、クライエント(3)で言いたかったであろう気持ちを次の支援者(3)で「イヤになってしまう」と応答してみせている。その結果、クライエント(4)では、まさに支援者(3)の感情用語「イヤになってしまう」が妥当であったことにクライエントが同意し、「なんとかやってみます」と自分から気持ちを切り替えて現実に向き合おうとしている。これは、クライエントが自分の気持ちを言い尽くせたという実感を持ったためである。

最後に、支援者(4)は、クライエント(4)の感情を反映した言葉「奮い立たせている」で応答し、クライエントの気持ちの方向性を明確にしようとしている。このように、感情の反映技法は、クライエントの自己理解を促し、クライエントが自分で問題に向き合うプロセスを支持するのである。これは、漠然とした共感とも、単なる励ましとも異なり、クライエントの気分ピッタリはまるような言葉を2人で模索する中から、クライエントの成長が促されるプロセスである。

もうひとつ、別の例を挙げよう。

クライエント もう私だけです。

カウンセラー もう少し具体的にはなしてみてください？

クライエント リストラされそうで…、不安なんです…、仕事も手につかず、眠れない…

カウンセラー 眠れないくらい、不安で絶望的…、(この展開では、リストラにとらわれないこと)

クライエント だって…、なぜ若い者より給料が低くなるんですか。30年以上、会社のために、減私奉公してきたというのに…、自分が劣るとは思えないのです…、そりゃあ、今日の若い者のように、コンピュータなどこなせません。でも…、やつらにできないことがある…、30年間培ったね…、なんのための30年ですか…、

カウンセラー あなたは懸命に努力してきたのに、なぜ、いまここにきて…、と、納得がいなくて…、不安で…、絶望的…、と(?)

クライエント そうなんです！ まったく…、納得がいけないんです！

(福原・アイビイ&アイビイ, 2004)

このカウンセラーがたどり着いた「納得がいなくて」の言葉に、クライエントが「そうなんです！」と強く反応したのは、感情の反映が成功したことを表している。

支援者が、クライエントの気持ちを言葉で言い表すのに苦慮する場合は、クライエントを取り巻く状況から推理できるようなクライエントの今の欲求、行動の動機、クライエントがこうあらねばならないと自分に言いきかせているような義務感や使命感等に焦点をあてたコメントを返すと良い。たとえば次のとおりである。

クライアント 「ショックです。14年勤めた会社が…（下を向いてしばらく沈黙）…倒産するなんて…まったく信じられません。3年前にはマイホームを買い、ローンを組んだばかりなのに。（声をあげて震えながら）これから僕と家族はどうしていけばいいんですか？」

カウンセラー 「まさかこんなことになるとは夢にも思っていなかっただけに、行く先真っ暗ですね。叫びたくなるような気持ちになってしまう」

（大谷，2004）

クライアントの「まったく信じられません」というクライアントのコメントから、すっかり信じていた未来が突然目の前から消え去り、希望が断たれてしまった気持ちが察せられる。支援者はその感情を直接伝え返すのではなく「まさかこんなことになるとは」と言い換えた。さらに、やり場のない爆発しそうな気持ちを「声をあげて震え」ている様子に見て取り、「叫びたくなるような気持ち」と表現した。

別の例をみてみよう。

クライアント 「ちょっと気持ちが沈んでしまって…」

カウンセラー 「何をするのもちょっとおっくうに感じるのですね」

クライアント 「そうなんです。特に今日は沈んじゃって…」

カウンセラー 「何もする気になれなかった」

（大谷，2004）

このクライアントは「気持ちが沈んで」いて、日常的な物事に対してやる気が起きていないようだ。つまり全体に行動の動機を失っており、抑うつ状態である。カウンセラーがこれを「おっくう」という言葉で表してみせたところ、「そうなんです」とクライアントの同意が得られたわけである。

以上のように、感情の反映技法は、クライアントの言動の中に感情に関するコメントや態度をみつけ、その感情の概念を言葉に置き換え、それをキーワードとして伝え返したり、場合によっては他の言葉に言い換えたり、要約したりする。もしもクライアントの発言の中に感情に関するキーワードが見出せないときは、「そんなとき、あなたはどう感じますか？」、あるいは「今の言葉をおっしゃったとき、どのような気持ちがしていましたか？」等のように、感情に焦点を当て、クライアント自らが気持ちを確かめるような問いを投げかけてみると良い。また、クライアントの感情について支援者が確信を持っていないなら、「こういう感じですか？」のようにたずねてみるべきである。感情を反映したあと、クライアントが「そのとおりです」と答えれば、その感情の反映は適切であったと確認できる。

Ivey,A.E.は、「私たちは人生の早い時期から、感情をコントロールするということを教えられている」とし、クライアントにとって「情動的・感情的レベルを語ることは困難である」とした上で、支

援者がクライアントの感情に焦点を当てることの意義について次のように述べている。

私たちの感情はしばしば曖昧で、その思考過程を混乱させる。それゆえ、有能な援助者には、理論的背景には関係なく、来談者自身がその生活における情動面を理解し、それにとりくむことができるよう援助することが必要とされる。(Ivey, A.E., 1985)

なお、衝動的な悲しみや怒り、あるいは絶望などによってクライアントの気持ちが動揺しているときや、うつ病などによってマイナスの感情を繰り返してしまうクライアントに対して、支援者が感情の反映を行うのは一般に禁忌とされている。このような場合は、クライアントのコメントの中の客観的な事実に焦点を当て続けて、動揺が過ぎ去るのを待った方が良い。

3. 異なる視点から物事を見ることができるようになるために

(1) 視点の転換ーリフレイミングー

リフレイミング (reframing) とは、クライアントがある思考や感情の枠組みから自由になって、それまでとは異なる視点から物事をみることができるようになることで問題を打開することができるように導く、複数の基本的カウンセリング技法の総称である。

支援者がクライアントの内的世界を理解する上で重要なことは、クライアントを取り巻く客観的状況やクライアントしか知らない客観的情報だけではなく、クライアントが着目している事実、クライアントから見た景色、クライアントが知覚している世界にも焦点を当てることである。クライアントが直面する問題は、あくまでもクライアントのものであるから、支援者が一時的にいくら支援を行ったとしても、またどのような障害があったとしても、結局はクライアントなりに問題と向き合わなければならない。リフレイミングは、クライアントを取り巻く状況を変える前に、クライアント自身が抱く状況の捉え方を前向きなものへと変化させることで、状況と向き合う意欲をクライアントに起こさせるのがねらいである。つまりリフレイミングは、問題そのものを解決する方法ではない。だが、あまりにも大きな問題に打ちひしがれたクライアントにとっては、近い将来本格的に問題に取り組むため、心の準備を整えるプロセスが必要である。リフレイミングはその準備のプロセスに貢献するのである。

自分や自分の家族がもつ障害・疾病を冷静に理解することは、第三者であれば容易であろう。だがクライアントにとっては、気分的、感情的な何かが合理的理解を邪魔するのである。これを克服しないと、理解や受容をする意欲さえわかないことを、第三者である専門家は十分に理解しなければならない。このようなクライアントの気分的、感情的なプロセスへの対処を、クライアント個人の責任に帰すのではなく、第三者が支援するのがリフレイミングである。

リフレイミングでは、状況を多様に解釈できる力が支援者に問われる。菅野(2004a)は、クライアントとその状況についてありとあらゆる仮説を立てられることは、「専門家として持っていなければ

ならない想像力」であり、支援者の基本的能力のひとつであると主張する。菅野はそのトレーニングの例として、次のような課題を提示している¹。

エピソード：ある大学でのことである。Aさんは知り合いになった留学生のBさんを、近々自宅に食事に招こうと思って声をかけた。Bさんは大変喜んで了承した。翌日Aさんは、授業が終わった後にBさんに会い、こう言った。「それで今度の土曜日くらいでいいですね。時間は7時くらいということで。」すると、Bさんは急に怒り出して、「アナタノ家ニハイカナイ！」と言った。AさんはBさんがなぜこんなに怒るのか見当もつかず、困惑するだけだった。／さて、Bさんはなぜ急にこうなったのか？ あなたの考え（仮説）を10個以上提出しなさい。（菅野,2004a）

いかに辛い現実でも、違った角度からみれば違って見えることがある。第三者からはいかに幸福な状況に見えても、当事者が幸福と感じているとは限らない。物事には良い面もあれば悪い面もあり、そのような二律背反ではなくどちらとも言えない中間項もある。現実の捉え方は本来、固定的で唯一絶対のものではなく、流動的、相対的、過渡的なものである。個々の状況に固有かつ唯一の事実認識があるわけではなく、物事の捉え方は無数にあるのに、絶望的な解釈だけをクライアントが唯一無二の真理と感じて信じている間は、悩み続けるしかないのかも知れない。

このことは、クライアントを取り巻く環境の問題だけではなく、クライアントが自分自身に対して持つイメージに関しても言えることである。職業の世界では、高齢であることは体力や瞬発力の喪失というマイナス面だけではなく、目先の衝動にとらわれず経験を生かした慎重な判断が可能であるというプラスの面もあるかも知れない。あるいは女性であることで男性グループから排除され一人前の仕事が任せてもらえないというマイナス面だけではなく、女性の顧客の心理を先取りした商品開発が可能というプラス面があるかも知れない。このような多様な発想は、クライアントが頭ではわかっているにもかかわらず納得し確信を持って受け入れているとは限らない。クライアント自身が認識していないプラスの面（ability potential）を再発見し、それについて腑に落ちるようになるのも、リフレイミングの役割である。たとえば、私たちは誰でも、いかに障害や疾病があろうとも、何かの難問に突き当たった時、すでに多くの場合、それなりに何らかの解決方法を見つけて乗り越えてきたはずである。現に今こうして生きていられるのは、そうやって何とか乗り越えた経験を持っているからだと考える。自分を無力に感じるときは、このようになかつて何とか乗り越えられた経験を忘れているときである。Ivey,A.E.は、このような誰もがすでに持っている肯定的な経験を思い出すことを「肯定的資質の探

¹ 菅野は、「この課題に正解はなく、ただひたすら異質な仮説を立てることに意義がある」としている。菅野自身はこれに何百という仮説を立てることができるという。回答例として、「招かれたら次は自分も招かないといけなかったが、経済的余裕がなかった」「Aさんの言葉の中にBさんの母国語では非常に失礼になる言葉が含まれていた」などがある。

求 (positive asset search)」¹と呼び、その方法として言い換え、要約、反映等を組み合わせた方法を示している (Ivey,A.E.,1985、Ivey,A.E.&Ivey,M.B.,2003)。

一般に、障害者就業支援における問題解決の手順では、問題発生メカニズムやクライアントの資質のマイナス面を徹底的に分析してその改善を目指す。だが当初からこのやり方だけを行うと、問題点や個人の欠点に焦点を当て過ぎるため、クライアントにとっては自己信頼感や物事に取り組む意欲を失う体験を何度も繰り返すことになり、継続的な“powerless”の状態になり易いのである。リフレーミングは、そのような一般の問題解決の手順の前に、クライアントの“empowerment”を行う過程である。

リフレーミング技法においては、問題の再発はクライアントが自らの力を試す絶好のチャンスと捉えられる。すなわち、その時点ではあまりにも焦点化され過ぎていた短所よりも、それまで必ずしも光が当てられてこなかった長所を強調する。そのことで私たちは困難な物事に取り組んでみようという気持ちになれることがある²。このような認識の修正を支援する働きかけが、リフレーミングである。つまり、問題そのものではなく、問題の捉え方を変えたり、複数の視点を自由に行き来できるようにする。あえて物事の良い面を強調するのは、悪い面を忘れるためではなく、悪い面に過剰に焦点を当てているクライアントの視点をゆさぶりをかけ、悲観的で苦しい気分から脱するための手続きである。

(2) リフレーミングの3つの方法

リフレーミングを実現するためには、支援者のコメントが単なる憶測による気休めの言葉であっては効果を生まない。支援者がいくら謙虚な態度で接していたとしても、クライアントは「所詮、他人事なのだからそんな気休めのようなことが言えるのだ」という冷淡な気持ちで受けとめるかも知れない。支援者のリフレーミングのコメントに対し、クライアントが「ううむ。でもね、そうは言ってもねえ…」のように反論を開始したとしたら、そのリフレーミングは失敗である。無理にクライアントの認識を変えようなどと思わず、すぐにリフレーミングを中止した方が賢明である。

効果的なリフレーミングを行うには、その準備として信頼関係の形成をしっかりと行い、「この支援者は私の抱えている問題の大変さをよく理解してくれている」という実感をクライアントが持つ必要がある。支援者のリフレーミングのコメントに対するクライアントの応答が、合点がいったようなしぐさ、目の輝き、表情の明るさ等の非言語的表現を伴い、「ほう」「そうですね」等のような共感的な発言が聞かれたのなら、リフレーミングは成功である。

リフレーミングには様々な方法が開発されているが、それらに共通するリフレーミングの要点を示せば以下ようになる。

¹ Ivey,A.E.の最新の著書では“Story - positive asset - restory - action” (肯定的資質による物語の語り直し)という名称に変わった。

² このように変わることをポジティブ・スピン (positive spin) と言う。

- (A) クライアントにとって問題となる過去の経験・性格特性・対人関係に焦点を当て、他の物事と混在させないで切り離す。
- (B) 過去の経験・性格特性・対人関係のうち、うまくいったもの、良い面を探し、焦点を当てる。
- (C) (A)と(B)とを比較し、(B)を強調し、クライアントが意識できるようにする。

このような方法に対し、「問題そのものを見ないでいるだけではいつまでも問題が解決しないではないか」という意見があるかも知れない。だがりフレイミングは、問題に取り組む前のクライアントの準備性に着目しているものであり、実際に問題解決に取り組む必要が無いと言っているわけではない。したがって問題と取り組む準備が整ったクライアントには通常の問題解決の方法を用いれば良い。自分の肯定的資質に気付かず消極的なクライアントに対して、いかに適切なアドバイスや指示を与えても、自ら解決に向かおうとは思わないし、運良く解決できても次回の問題発生に耐えられないのである。問題の探求・指摘と、肯定的資質の探求・指摘との2つのうち、肯定的資質の探求・指摘を先に行うのがリフレイミングの方法なのである。以下では3つの方法を紹介する。

a 「焦点のあてかた」技法

リフレイミングを行うためには、クライアントの注意力や集中力を肯定的資質へ向くようにしなければならない。

支援者との対話でクライアントは、必要なことのすべてを、一度に、体系立てて話すわけではない。どちらかといえば、思いついたところから、かいつまんで話し、しかも個々は十分に語り尽くされず、結果として、支援者にとって得られる情報に疎密が生じるのである。肯定的資質へ着目していない段階のクライアントのコメントには、どちらかという欠点や短所が多いかも知れない。そこで、まだクライアントがあまり話しておらず、かつ支援者が重要と考えた部分へ意図的にクライアントの視点を導こうとするのが「焦点のあてかた」技法である。

焦点のあてかたは、以下のようにいくつかの技法の複合である。

カウンセラーの任務は、ある話題についてクライアントに語らせたり、必要に応じて語るのをやめさせることである。クライアントが非常におしゃべりだったり、頭にきているようなときには、焦点をかえて閉ざされた質問をすると効果的である。／面接が遅々として進まないときは、解釈をしたり、指示を与えると満足できるものとなり、動きが出てくることもある。(Ivey, A.E., 1985)

「焦点のあてかた」では、クライアントの気持ちを向けさせたいと意図的に考える話題について、支援者がはっきりとイメージできていなければならない。したがって、「他に何かお困りのことはありませんか？」のように、支援者にとってはっきりとした予想ができないような話題をクライアントの記憶の中から漠然と探るような質問は、「焦点のあてかた」にはならない。

Ivey,A.E.(1985)は、焦点を当てる対象とそれぞれに対応した支援者の発言方法には、以下の6種類があると考えた。

- ①クライアント自身…e.g.「今のあなたの気持ちは、どんな気持ちか、言ってみてくれますか？」etc.
- ②問題となっているテーマ…e.g.「その出来事について、もっと詳しく話していただけますか？」etc.
- ③他の関係者…e.g.「ふうむ、あなたは〇〇さんとは、うまくやれていない。差し支えなければ、〇〇さんについてもう少し知りたいのですが？」etc.
- ④カウンセリング方法…e.g.「話を進める中で、何か不快な感じ、窮屈な感じを受けたら、いつでも私の話の腰を折って、やめるように言って下さい。」etc.
- ⑤関連するカウンセラーの経験…e.g.「私も似たような経験があります。私の場合は…」etc.
- ⑥社会情勢や文化的背景…e.g.「一般に、失業する人は増えています。職種や条件にもよりますが…」etc.

支援者がクライアントとの対話を進めていくうちに、話題が増え、その複雑さに気付き始めると、かえって一つ一つの問題に焦点を当てることができなくなり、どれから手をつけたら良いかわからなくなることがある。そのようなとき、話題の中のどれかに順番に焦点を当てて、落ち着いて順番に話し合いを進めていくようにする。逆に、偏った側面にしか注目しようとししないクライアントには、様々なところへ焦点を当てるよう導くことで、問題解決や意思決定に際しあらゆる観点からの検討をうながすことができる。このように、「焦点の当て方がもたらす多様な視点は、クライアント自身が自分を取り巻く世界を理解できるようにする。そしておそらくはクライアントの複雑な問題を解きほぐす (Goodman,J.,2001)」のである。

中釜(2001)は、リフレイミングで焦点をあてる対象として次の6つを挙げた。

①意味や内容 (評価の仕方)

たとえば、「性格が暗い」と自己評価するクライアントに「物事を掘り下げて考えることができる資質をお持ちなのですね」と指摘したり、「大雑把で困る」と自己評価するクライアントに「寛容な性格で細かい点にこだわらないでいられる」と指摘したりするのがこれに当たる。「性格の暗さ」や「大雑把」という評価は、いずれも「思慮深さ」や「寛容」と同じくらい偏った評価のひとつに過ぎない。一人のクライアントの言動、特性には多様な評価を下し得ることを、クライアントとは違った評価の仕方の例を挙げることで説得する方法である。

②コンテキスト

①のように評価の仕方を変えないで、クライアントが置かれた立場、状況、経緯 (context) によってメリットが出たり出なかったりすることの例を挙げる。たとえば、「大雑把で困る」と自己評価するクライアントに「何度でも挑戦する上で、ぜひとも必要とされる性格」と指摘する

のがこれに当たる。今はまだ挑戦する機会はなく、だからこそ「大雑把で困る」わけだが、今とは違うある状況では「大雑把」で良かったと感じるのではないか。そのように今とは違う状況を、できるだけリアルに描き出して示すのがこの方法である。

③原因や結果、それに付随する形容語句

たとえば、「息子の反抗は私が厳しく言い過ぎたからだ」と訴える母親に対して、「厳しく言い過ぎたからだ」に焦点を当て、「子どもさんのことをそんなに心配して、子どもさんとの関係を危機にさらしてまで、がんばって言ったのですね」と指摘する。このカウンセラーのコメントでは、「厳しく言い過ぎた」が「がんばって言った」に置き換えられている。子どもに何かを一生懸命に教えていると、叱るような口調になってしまうことがある。いずれにしてもそのように一生懸命に接したことの結果として、子どもが反抗的になってしまったのかも知れない。結果は悪いが、原因となった親の行動は、決して責められるべきものではないことを、カウンセラーのコメントは指摘しているのである。

④数量化や順位づけ

「スケーリング・クエスチョン」ともいう。問題、不安、悩みを抱えているクライアントは、「問題なし」「問題だらけ」の二項対立の発想に支配され易い。実際には問題の状況は常に変化しているにも関わらず、常に問題だらけであると認知して暗い気持ちになってしまうのである。そこでクライアントの今の気持ちを数量に置き換えて表現させて、二項対立の構図に揺さぶりをかけるのがこの質問法である。

⑤ノーマライゼーション

クライアントが問題視する現在の状況を、誰にでもある当然の帰結であると捉える方法。「息子の反抗は私が厳しく言い過ぎたからだ」と訴える母親に対して、「息子の反抗」に焦点を当て、「お子さんはお母さんの保護を離れ、いよいよ自分で生きていかなければならないという自覚を持つようになってきたわけですね。しっかり成長してきたからこそみられる反抗なのでは？」と指摘するのがこれに当たる。

⑥人間関係

クライアントが問題視する人間関係には、問題もあるが優れた面もあることを指摘する方法。「息子の反抗は私が厳しく言い過ぎたからだ」と訴える母親に対して、反抗する子どもと厳しい母親との対峙に焦点を当て、「お母さんもいつかは子離れしなければならないでしょう。いつまでも幼い小さい子どもとして扱うのではなく、いつかは意識を変えて大人として扱わなければ。子どもさんの今の反抗は、お母さんにとって必要なものだと思いますか？」

Gendlin, E.T.は、クライエントの気分¹に焦点を当て、それをクライエント自身が冷静に客観視できるようにして、曖昧な気分¹に支配されているクライエントを助けるフォーカシング技法を開発した(Gendlin, E.T., 1981, Gendlin, E.T., 1996)¹。

東(1997)は、支援者によって「無理に変えられている」という印象をクライエントが抱くことがなく、同時に、枠組みを変えることでクライエントにとって結果が楽になると感じられるように、量的、質的に「小さな差異」であるような言い換えが有効であるとし、これを「枠組み変え」と呼んでいる。

たとえば、「子どもが学校に行かない」という来談者に、「子どもを学校に行かせることができないのですね」という枠組み変えが入ることがあります。ここから次の展開が始まります。／上手に「入れる」最大のコツは、相手の「言葉」「経験」「信条」「関心」「性格」「行動」「症状」など、相手にすでにあるもの（資源）を利用することです。／つまり、「個人の枠組みA」を利用して「個人の枠組みB」を変えるという発想です。(東, 1997)

なお、ここで東が「入る」と言っているのは、クライエントの心にうまく届いて「そうか」と思わせるような状態のことである。

Havens, L. (1986)は、クライエントが「つらい」と表現する状況が、これまでにいつでも、どこでも、誰とでも起きたのかどうか、また、これから「つらい」こと以外に起き得ないのかどうかに焦点を当てることで、時間的、空間的にクライエントの話題を広げることが、リフレイミングのきっかけになると主張している。たとえば、「上司とうまくいなくて困っている」と繰り返し述べるクライエントは、自身の経験のつらかった場面という特定の地点に止まったまま、同じ気分を繰り返し想起している。このようにマイナスの感情に囚われたクライエントは、支援者からみると意外な程、つらい状況とつらい感情とが自分にとっての世界のすべてであるかのように感じ、弱気になり、新しい行動へ主体的に動き出す意欲を失っている。そこで、たとえば「ずいぶん長い間、たいへんでしたね」と時間的な長さを意識させたり、「会社でなく家でもたいへんだったのですね」と空間の広がり意識させたり、「あなたの周りの誰もが、あなたとうまくいっていないのですか？」と人間関係の多様さを意識させたりすることで、問題となる状況が実は過去におけるほんの一部分であったということを徐々に明らかにしていく。また、「会社をやめた方がいいと思うんです」と述べるクライエントには、「会社をやめるしかないって感じですか？」のように、未来において選択肢が本当にそれしかないのかを問う。これによってクライエントは、「そんなことはありません」とか、「考えてみれば他にもやり方があるという気がしてきました」といった具合に、焦点をあてる先を切り替える機会を得ることになる。Havens, L.はこれを、クライエントの経験世界の中を「移動するためのことば」と

¹ 一般に日本語で「フォーカシング」と言えば、このGendlin, E.T.の“focusing”を指すことが多い。だがここでは、アメリカの“counseling”にならい、広義に用いている。

表現している (Havens,L.,1986)。特定の事柄に焦点が当てられている間は、経験世界全体の広がり
を忘れ、焦点を移すことを忘れてしまっているのである。

Burns,D.D.(1999)は、夫が脊髄損傷で右片麻痺となったことをきっかけにうつ病に罹患した女性
との面接で、その女性が、夫が受障してからできなくなったことばかりを話題にしてしまうことに気
付いた。この女性に対してBurns,D.D.は、「あなたの夫と二人でできることをすべてリストアップし
なさい」と指示し、面接の中で挙げさせた。女性が例を挙げ始めると、すぐに「30秒も経たないうち
に、もう6つも二人の楽しみを挙げましたね」とコメントし、実際にできることに焦点を当てる行動
を強化して、次の面接でも続けることを約束した。この結果、女性のうつ病の症状が改善へ向かつ
たのである。Burns,D.D.によればうつ病の回復には薬物療法だけではなく、考え方のパターンの変
更に介入するアプローチを併用する必要がある¹。

クライアントが焦点を当てていない事柄は、クライアントがあえて避けている話題かも知れない。
支援者が水を向けたときのクライアントの反応をみて、その話題について話す心の準備ができていな
いとか、家庭環境や文化的背景等から話すことがタブーになっている等を感じ取り、あまり深入りす
べきでないときには撤退することも必要である。基盤となっているクライアントとの信頼関係を崩し
てまで詮索するメリットは少ないからである。

b “Solution Focused Approach” における4つの質問技法

リハビリテーション病院の臨床医である高瀬(1982)は、リハビリテーションの目的を達するため
もっとも重要な資源は、専門家の技術よりも、その障害者自身がもっている資源、すなわち「勇気」
「意欲」「決心」「能力」「洞察」であると主張している。そして、「身体上の障害と仕事のうえの障害
とは区別しなければならない」、「大切なことは、身体障害者に『何を失ったか』ということから『何
を残しているか』ということに目を転じせしめることである。極端に言えば、身体障害を無視して、
障害を受けない潜在的な全能力を積極的に開発しようカウンセリングすることである」と述べてい
る²。問題を解決するためにクライアント自身が持っている資質は、身体機能、精神的、心理的機能、
価値観、経験、人とのつながり等、多様である。これらを駆使してすでに問題を解決した経験を持っ
ていることに気付くことは、障害を補償する様々なリハビリテーション技術の適用以前に必要である。

以下に紹介するクライアントに対する質問法は、現在や過去の問題やその原因を分析するより、ど
れもクライアント自身の置かれている生活状況の中で、何とか解決できたときの方法や、既に問題が
無くなった面、以前から問題が無かった面に焦点を当てている。どのクライアントも、実は今までい

¹ 薬物療法単独ではなく認知行動療法を併用することの効果に関する立証研究は、Beck,A.T.によるうつ状態
の評価尺度“Beck Depression Inventory”が開発されて以来、急速に進んだ。Beck,A.T.の尺度は日本版の
テストも市販されている。

² このように「クライアントの力を引き出し、それを軸にして専門技術が補う」というリハビリテーションの
基本的な理念は、現在でも変わっていない(八重田, 2001, 大川, 2004)。

くつもの問題を解決してきており、専門家が関わる以前から自分に役立つ解決法を知っており、クライアント自身には問題を解決する能力を持っているはずだ。クライアントの生活の専門家はクライアント自身であり、支援者ではない。

問題の解決の基本は、本来、各々の私生活の中での具体的なものであり、解決のカギもまた、他人から与えられるものではなく、クライアント自身の中に秘められている。専門家から与えられる技術的な情報・ツール・訓練は、すべてこのクライアントの持ち前の力に付随して機能すべきものである。真の自信は、他人から与えられるものではなく、自分自身の力で生活の問題を克服できたという体験・自負と、自分なりの自己評価とを伴って、内面から生まれてくる。支援者の役割は、各クライアントが、自分なりの解決法を思い出し、クライアントの内面に潜む解決のための漠然とした情報を明確な言葉に代え、クライアントの力を引き出すことである。

そうすることで、クライアント自身が自分の望む生活を形作っていく力を、まだ持っていると感じくようになる。当面の問題を片付けるため高いストレスにさらされている最中は、誰もが自身に対するこうした有能感が失われているものである。またこうした結果、クライアントは自分を取り戻し、自信を得る。また、その後に支援者が提供するプログラムに協力的になったり、自身の課題や改善すべき面に対し正面から向き合うだけの心のゆとりを生む。現在や過去の問題の原因の究明は、それからでも遅くは無い。これらを引き出す洗練された質問法が、ここで紹介する技法の核心である(Berg, I. K., 1994)。

(a) 過去の例外や成功体験を思い出す質問

現在のように、医療・福祉・労働といった手厚いサービスを受けなくても、うまくできていた時の自分をクライアントが思い出すための質問である。たとえば次のように問う。

支援者 「記録には発病後、今から4年前、再就職を果たしたとありますが、その時にあなたがうまくやれていたことは、どんなことですか？ 容易なことではなかったでしょう。どうやって仕事をみつけたのですか？」

この問い方を、次のような質問と比較すると違いがはっきりする。

支援者 「記録には、2年前に仕事をやめさせられたとありますが、なぜそうなったか覚えていますか？」

この「なぜ」の質問は、実際の職業指導場面ではよく行われており、同じ原因で離職を繰り返さないための指導として不可欠の質問である。だが非難・注意のニュアンスを持つこのような問い方は、クライアントに厳しい圧迫感を与え、自信を失わせ、関係を断ち、真の課題を受け入れ難くする側面

も持っていることを忘れてはならない。

また、問題が多く困惑しているクライアントに、問題の無い例外に焦点を当てるよう促すこともできる。たとえば、「うちの親の言うことは、全部ウソだ！」と言うクライアントに、「10回に1回くらいは本当のことを言いますか？」と問い、「いや、1,000回に1回くらいかな」という答えが返って来れば成功である。このときクライアントの認知は、「全く信じられない親」から、「1,000回のうち1回くらいは信じて良い親」へと大きく変わったからである。

クライアント 「どの会社へ就職を申し込んでも、いつも断られるんだ。もう就職はあきらめなければいけないよ。」

支援者 「時間をかけ、せっかく履歴書を書いて、一生懸命申し込んでも、何度も断られたんですね。それはつらい体験でした。それにしても、そうやって断られても、次にまた次の会社へ申し込んで、よく頑張れましたね。あなた一人でやったのですか？」

クライアント 「毎日、毎日、同じ作業ばかりで、何だかイヤになってしまいます」

支援者 「組立作業はつらいものです。できればやりたくない。やりたくないからよそ見が増えて、ミスも出ます。でも、ほんのわずかでも作業が楽しくなったとしたら、どんなときだと思いますか？」

「例外などあるわけがない」と介入を拒否するクライアントには、その日のうちに無理に課題を押し付けることをやめ、「いいときがないか、ようく観察して」と、日常生活をよく観察して例外を見つける宿題を出すと、いずれ変化が起きるものである¹。

あらゆる問題というものは、予想される時にいつでも必ず起きているわけではない。支援者がクライアントの問題の原因究明に必死なときは、問題が起きていない時の状況にはあまり注目しないものである。問題の発生が予想されるのに、ある時、例外的に問題が起きないのなら、それはどんな時か、いつもとは何が違うのか等を想起させるための質問である。

例外の再発見の効果について説明するため長谷川(2004)は次のような事例を紹介した。いじめにあっているある女子中学生にA教諭は、まず落ち着かせた後に、赤鉛筆とクラス名簿を手渡し、「あなたをいじめていない友だちに丸をつけよう」と指示した。すると、多くは彼女をいじめていないことがわかったのか、自分で教室へ戻って行ったのである。つまり、通常のカウンセリングでは、望ましい状態を目指してリフレイミングや行動の変化を引き起こすことをねらいとするが、この方法では、すでに望ましい状態がクライアントの周辺にあり、あるいは望ましい状態への変化はクライアントの

¹ “Solution focused approach” ではこのようなタイプのクライアントを“complainant type”と呼ぶ。

周辺で常に生起しているにも関わらず認知されていないだけであると考え。支援者の役割は、そのことへの気づきを援助することにある。長谷川はこれを、顕微鏡のように小さな例外をダイレクトに探すことから「マイクロスコピング」と名付け、次のように例示した。

支援者 「…んで、そんな状態のときでも比較的問題が軽いときや問題が起きていないときがまったく無いでしょうか。どんなにささいなことでも。」

あまりにもくだけた言い方のように見えるが、長谷川によると文中の「んで、」が順接（そして）とも逆接（しかし）ともとれる接続詞として機能するため、対話の流れを止めずに自然な方法でクライアントに沿うのだという。

(b) スケーリング・クエスチョン

問題、不安、悩みを抱えているクライアントは、「問題なし」と「問題だらけ」の二項対立の発想に支配され易い。実際には問題の状況は常に変化しているにも関わらず、常に問題を抱えていると感じて、暗い気持ちになってしまうのである。そこでクライアントの今の気持ちを数量に置き換えて表現させて、二項対立の構図に揺さぶりをかけるのがこの質問法である。

支援者 「1～10のスケールで、10がこの問題を解決できるという自信が十分にある時で、1が全く自信がない時だとすると、今のあなたはどのあたり？」

このようにテーマを「自信」にしても良いし、他にも「問題を解決しようというあなたの意欲」「あなたが払っている努力」「就職の準備度」「問題の解決度」「未来へどれくらい希望が持てるか」等が考えられる。スケールも、「1～10」にこだわらず「1～20」「1～100」でも構わないが、「1～10」が最も単純でわかり易いだろう。

この質問をある期間繰り返して行い、後でその記録を継続的にみていくと、クライアントの自己評価の変化がわかるから、クライアント自身が自分の変化に気付くことができる。

次に、たとえば、クライアントの答えが「3」だとしたら、「ほんのちょっとだけ上がって4になったとき、あなたの生活はどんなところが今と違っていると思いますか？」と聞けば、解決法を引き出す質問になる。

さらに、上のような質問の後に次の例のような質問を付け加えてみよう。「もしあなたのお父さんに、同じスケールであなたのことをどのくらいかと聞いたら、彼のあなたへの評価はいくつになるかな？」これは、クライアントにとって重要な人物がクライアントのことをどう思っているのかについての、クライアントの捉え方を確認する質問である。これは、そのような重要な人物に対して抱く期待や失望を明らかにする。これにも、先ほどの「ほんのちょっとだけ上がって」の質問を付け加える

ことで、「彼／彼女ならどう考えるだろう？」とその人物の立場を借りつつ、しかし、やはりクライアント自身が問題の解決法を考えることになる。

また、「1～10で10が自分のことを最高だと感じる時だとしたら、今までで最も高かったのはいくつでしたか？」と聞き、「そのとき、あなたはどんなことをしたのですか？」や「あなたの生活は、普段とどこが違っていましたか？」と聞けば、成功へ注目させる質問になる。必要なのは、過去の栄光におぼれることなく、些細な行動の違いが成功のきっかけにつながることに気付かせることである。

(c) コーピング・クエスチョン

自己を過小評価し、何の価値も無いと考えたり、ひどい状況に対して絶望的になっているクライアントに対し、「何とかなるよ」等と漠然と励まして、あまり効果は無い。その代わり、そのような何の希望も無い時でも、自身なりに対処して、朝起きて、食事をし、結局、何とか毎日を送って来れたことに目を向けさせる。「そのようなひどい状況の中で、誰からの助けも無く、よくがんばってこれましたね」と、驚きや尊敬をあらわしながら、「あなたは どうやって何とかしてきたのですか？」と聞く質問である。

クライアントはこれに答えるため、困難な状況における自分の工夫や努力について考え、気付き、言葉に言い表す。そこで、今以上のことを求めなくても、クライアント自身が、既に強さや社会的に認められる成功体験を持っていることに気付くのである。

クライアント 「どの会社へ就職を申し込んでも、いつも断られるんだ。もう就職はあきらめなければいけないよ。」

支援者 「時間をかけ、せっかく履歴書を書いて、一生懸命申し込んでも、何度も断られたんですね。それはつらい体験でした。それにしても、そうやって断られても、次にまた次の会社へ申し込んで、よく頑張れましたね。あなた一人でやったのですか？」

クライアント 「働かなくては。もう40歳だし。みっともないですよ。」

支援者 「あなたのパワーには驚きます。いったいどうやってそんなふうになれたのですか？」

クライアント 「こんなこと、誰も教えてくれませんよ。ただひたすら耐えるだけです。小さい頃から、我慢することには慣れっこだから。」

支援者 「我慢強い人なのですね。どうやってそうなれたのですか？」

クライアントは、ここから自身に能力があると信じ、自身の人生を担っていけるような気持ちになった次の段階で、初めて現実の厳しい面と向き合い、自らに課題を課すことができるようになる。この順番は逆になることはない。

コーピング・クエスチョンは、「なぜこんなところに連れて来られたのか、理解できない」と言うクライアントに対しても有効である¹。つまり、無理やり通常の業務の説明やインテーク面接を始めるよりも、まず来談したことを賞賛し、「そうだったんですか。いやあ、それにしても、ご自分では納得がいかないというのに、よく我慢なさいましたね。」といった具合に驚きを込めて伝えるのである。このような対応を丁寧に行い、クライアントを十分に尊重することで、多くの場合は短時間に変化が生まれるものである。

コーピング・クエスチョンの意義についてDeJong,P.&Berg,I.K.(1988)は、「クライアントに自分の生活の専門家になってほしいのであれば、臨床家は、自分の価値観から離れてクライアントの価値観を探する方法を知らなければならない。言い換えると、知らない(not knowing)姿勢をとる方法を学ばなければならない」と述べ、臨床家が結論を急がずひたすら「知らされる立場」に立つことで、クライアント自らが解決を見出すという事実を導くことが重要であるとしている。

(d) ミラクル・クエスチョン

奇跡が起こって現在の問題が解決してしまったとしたら、クライアントの生活がどう変わるかを、できる限りリアルに考えさせる質問である。こうすることで、支援者によって与えられる規範モデルから脱し、クライアント自身の可能性に対する希望を持てるようにする効果がある。たとえば次のように問う。

支援者 「今晚、あなたが眠っている間に奇跡が起こって、あなたが抱える問題がすべて解決してしまったとします。あなたは眠っていたので、問題が解決したことを知りません。朝になって、昨日とのどんな違いから、問題の解決に気がつくでしょう？」

昨日との違いの描写は、できるだけ詳しく、多様で、生活のすみずみに及んでおり、具体的で、しかも自分自身がすぐにできるような些細な事であればあるほど良い。クライアントにとって、それらのうちいくつかを、さっそく翌日にでも簡単に実行できるような気がしてくれば、成功である。そこで支援者は、クライアントが思い浮かべた変化を、できるだけ詳細に「何か他には？」と次々に聞き出すことに努める。ただしこの問いはクライアントにとって唐突な印象を与えるであろう。そこで長谷川(2004)は、「ところで、ちょっと変わった質問ですが、…」と前置きすることを勧めている。

この質問では、「もし～だったら」といった希望的観測ではなく、できる限り「～の時に」といった表現を用い、語られた変化がいつか必ず起こることを暗示することが肝要である。「きっと私はこの変化を起こすことができる」といった実感を持てるようにするために、出来事の言述は生活感にあふれたリアルなものであるほうが良い。非現実的な描写にあまり長い時間を割いてはいけない。クラ

¹ Solution focused approachではこのようなタイプのクライアントを“visitor type”と呼ぶ。

イエントが夢物語を始めたら、これらの夢をユーモアをもって扱えば、たいていのクライエントは落ち着きを取り戻し、現実的になるものである。現実的な言述に対しては、温かく真摯な態度でこれを受け入れることである。

c “Narrative Approach” における「問題の外在化」技法

“Narrative approach” は、家族療法において、家族システム理論に次いで新たに登場し、精神科医療へも “Narrative Based Medicine” として応用された技法である。

“Narrative approach” では、客観的事実の追究よりもクライエントにとっての主観世界を重視し、クライエントを苦しめているのは、そのクライエント固有の世界観（ドミナント・ストーリー（dominant story））であると捉える。クライエントは、社会、文化、集団のモラルからそのようなドミナント・ストーリーを持たされておき、ドミナント・ストーリーで説明できない体験や世の方の出来事に対してクライエントはあまり関心を払わなくなっている。このためドミナント・ストーリーは他のどの合理的、あるいは楽観的な考え方を排除するほど優勢、かつ堅固であり、クライエントにとっての人間関係のあり方や社会の出来事はそのクライエントのドミナント・ストーリーに常に沿っているかのように認識される（これを「社会構成主義」と言う）。このとき、唯一の客観的事実を決定論的に追究し、クライエントのドミナント・ストーリーが間違いであると説得するのではなく、そのドミナント・ストーリーを他者との関係によって構成／再構成され得る相対的なものと捉えることができるよう、独特の質問法によってクライエントを導くのが “Narrative approach” の方法論である。

“Narrative Approach” では、変化すべきなのは個人か社会か、という二者択一ではなく、個人と社会とを含んだ状態で構成される、混沌とした物語（narrative）あるいは発言（discourse）が変化すべきであると考え。否定的で古い物語でぎゅうぎゅう詰めになったクライエントの心には、新しい物語を創作したり挿入したりする余裕は無いかも知れない。だが、クライエントが信じている物語は多くの可能性の中のただひとつのドミナント・ストーリーに過ぎず、それとは別の物語もまた構築可能であることに気付いてほしいのである。

このような物語は、本人自身が想起し語ることをきっかけにして変化する。

「物語」は、さまざまな出来事を組織化し一貫性をもたせると同時に、わたしたちを制約する。だからこそ、その「物語」は容易に変えられないという性質をもつ。逆にいえば、わたしたちは、「物語」を生きる存在であるからこそ、容易には変更できない安定した「物語」を必要としているのだということもできる。／しかし、だからといって、「物語」は変更不可能なわけではない。／わたしたちは、すでに文化や社会に埋め込まれている意味に制約される存在であると同時に、個人の内部で、あるいは、ひとびととの交流によって、新しい意味を創造する存在でもある。（野口，2002）

“Narrative Approach”では、クライアントが語る「物語」に傾聴しながら、新しい物語を創作することを助ける。その具体的方法のうち最も特徴的なのは、「問題の外在化」と呼ばれる方法である。

たとえば、「私は何をやっても自信がない」と嘆くクライアントに対して、支援者は、クライアントが消極的で自信が無いかのような物語を創作してしまっているとまず仮定してみる（ただしこの仮定は打ち明けないままにしておく）。次に、「あなたのようなすばらしい方の中へ、いつ、どこから、どのようにしてその問題（つまり『自信の無さ』）が入り込んできたのか、不思議ですね」と問題を固有名詞化したり、主語にしたり（「“自信無しの日”は毎日ですか？」等）、擬人表現の問いを発したりして（「一体、“自信ってヤツ”はどこ行っちゃったんでしょうかね」等）、会話の中で問題を徹底的に相対化し外在化させる。

前述のように、クライアントが信じている物語は多くの可能性の中のただひとつの物語（ドミナント・ストーリー）に過ぎない。問題の外在化は、クライアントがそのことに気付くようにさせるのがねらいである。

問題の外在化は人々の人生と人間関係を形作ってきたドミナント・ストーリーから彼らを引き離すことを可能にする。そうすることにより、生きられた経験のうち、以前は無視されたものの生き生きとした側面、つまり、ドミナント・ストーリーを読むことによっては導き出され得なかった側面を同定できることとなるのである。(White,M.&Epston,D.,1990)

問題の外在化は、問題を明らかにすることとは異なっていて、むしろ問題をあえて解決しようとしていないという点が重要である。それでいて、問題は無視するのでももちろんない。つまり、問題を解決しようとするより、問題が問題となくなくなるような、存在感の軽いものとして見ていこうとするのである。Anderson,H.&Goolishian,H.(1992)は、このことを問題の解決（solving）ではなく解消（dis-solving）と呼んでいる。問題を解決しようとして用いられる言葉は、かえって問題を深く語り、深刻にとらえることにつながっている。同じ問題を語るにしても、その問題の語り方が問題なのだ。問題の解消の視点においては、単に問題を明らかにするのではなく、その解決策を探るのでもない。視界の中に問題しか見えないような狭い空間から問題も非問題も含む広い空間へと話題を広げ、結果的に対話が促進されること（問題の編成）が重要である。

ところで、障害者にとって障害は紛れもなく存在するから、解消のしようがないではないかという反論があるかも知れない。しかし必ずしもそうではないということを示すひとつの例を、以下で紹介する。

精神障害者のためのグループホーム「浦河べてるの家」では、統合失調症をもつ人たちが「誰が言うともなく」、幻聴のことを「幻聴さん」と呼び始めた。そして、まるで人格を持ったように表現される「幻聴さん」に関するエピソードを、ユーモアと親しみを込めながらスタッフや他のクライアントに対して話すことで、人と関わることへの自信を深めている。「幻聴」というマイナスイメージを

持った言葉を「幻聴さん」と言い換えることは、問題に対する命名の仕方を変え、ラベルの貼り直しを行っているとも捉えることができる。「浦河べてるの家」では、自分を語れない、表現できない人が多いのだが、それを乗り越える方法が、「幻聴さん」という呼び方に象徴されるような、ユーモアや、ある種のおう揚さなのだ。

分裂病というのは、ある意味ではことばの病気なのだ。／まれに饒舌な人もいるが、多くに共通しているのはことばがうまく使えないということなのだ。／人とのコミュニケーションがうまく取れないのである。／そんな彼らをどうやって人間の輪の中にとりもどすか。／それはやはり彼らに話してもらうしかない。(斎藤, 2002)

「浦河べてるの家」では、「三度の飯よりミーティング」という表現によって、語り合うことの大切さの認識を共有している。毎日、仲間が寄り合い、何とかコミュニケーションを交わす。結局、問題そのものはいつも解決されないが、しかしそれよりも、コミュニケーションを交わすことで絆を確かめ合うことの方が重要なのである(浦河べてるの家, 2002)。この考え方は、“Narrative Approach”に近い。

Gendlin, E.T. のフォーカシング (focusing) (Gendlin, E.T., 1981, Gendlin, E.T., 1996) では、「問題の外在化」と同様の手法が用いられる。Gendlin, E.T. のフォーカシングでは、漠然とした気になることに対する不安な気分 (felt sense) を否定せず、むしろそれにしっかりと焦点を当てて (focusing)、どのような気分なのかについて気付くのを待つ。次に、そのように自分自身が気がかりなことの中に沈み込み問題そのものになってしまわないように、不安な気持ちを丸ごと体の外に置くことをイメージする (making a space)。または、少し後ろに下がって自分の身を離す (clearing a space)。あるいは誰かに預けたり、箱や金庫の中に入れたりして、距離をおくようにする。その結果として少し楽になった気分を味わった上で、あらためて気持ちや状況を冷静に見つめていく。

他方、Bandler, R. & Grinder, J. (1982) のリフレイミングでも、「問題の外在化」と同じ手法が用いられる。リフレイミングでは、クライアントが変えたいと思っている行動を「パターンX」と呼び、この「パターンX」を引き起こすのはクライアントの心の中のある「部分 (part)」だと考える。「部分」は複数存在し、ひとつの「部分」がいつも同じ行動を引き起こすとは限らない。Bandler, R. & Grinder, J. のリフレイミングでは6段階を追ってこの「部分」を擬人化し、以下の例のように、支援者がクライアントを通じてこの「部分」と対話する。その中でクライアントの気持ちのある一側面に焦点を当て、外在化させるのである。なお、この「部分」との対話では、行動療法等で用いられるバイオフィードバックに似た手法が用いられている。

クライアント 「ハローワークへ行かなくてはならないことはわかっています。もう何度も行きました。もう疲れてしまって、これ以上求人票をめくる気になれないのです。き

「とこの次もみつからないに決まっています。」

支援者 「目を閉じて、あなたの心の中に注意を向けてみましょう。“ハローワークに行くのを引き止める、あなたの心の部分” とコミュニケーションをとって良いか、尋ねて下さい。答えが『はい』なら、身体のある感覚が変化します（“手が温かくなる” 等）。どうか、気楽に答えて見てください。」

クライアント 「『はい』と言っていると思います。」

支援者 「ありがとうございます。あなたに、そして“ハローワークに行くのを引き止める心の部分” に感謝します。それでは、その心の部分に尋ねてください。あなたのために、ハローワークに行くのを引き止めることは、どんなメリットがあるのか、と？」

クライアント 「良い求人が見つからないとウンザリします。ハローワークに行かないなら、ウンザリしなくて済みます。」

支援者 「なるほどね。あなたをウンザリさせたくないわけだ。“ハローワークに行くのを引き止める心の部分” さん、他に方法はないのですか？」

クライアント 「わかりません」

支援者 「それでは、もうひとつの心の部分、あなたの中の“創造的な心の部分” の力を借りて、他の方法を考えても良いか、“ハローワークに行くのを引き止める心の部分” に尋ねてみてください。」

クライアント 「『はい』です。」

支援者 「ありがとうございます。あなたに、そして“ハローワークに行くのを引き止める心の部分” に感謝します。それでは、この問題に関して、あなたの中の“創造的な心の部分” は、どのような方法で対応すると言っていますか？」

クライアント 「そうですね。バスで行くのではなく、自転車で行ってみてはどうかと。気分が変わって新しい気持ちになれるかも知れません。そうして、ハローワークの窓口の人にも、求人がなかなか見つからなくて困っていることを相談してみるとか。方法はいくらでもあるじゃないかと…。」

Gendlin, E. T. による“focusing”や、Bandler, R. と Grinder, J. によるリフレイミングは、共に心理療法であり、その全貌は明らかに職業リハビリテーションカウンセリングの範囲を超えているが³、外在化のモチーフが心理療法やカウンセリングを含む様々な技法の中で繰り返し用いられていることは参考になる。この他、絵画、粘土細工、箱庭、音楽、手紙等のように様々な投影法を用いた心理治療でも、セッションの過程でこうした「問題の外在化」を行っている。

問題の外在化を行う様々な技法の間で共通していることとして、問題の原因や個人の責任を問わず、問題の解決に焦点を当てている点を挙げることができる。

通常、わたしたちは、「何もかもうまくゆかない状況」に直面したとき、「原因探し」を始める。「自分が悪いのか、相手が悪いのか、社会が悪いのか」といった具合である。そして、直せるところがあれば直すし、直せなければ仕方なくほおっておく。このように、原因を内在化したり外在化したりはするが、問題自体を内在化したり外在化したりはしない。なぜしないのかといえば、「問題」はすでに自明であって、あらためてそれを詮索したり説明したりする必要を感じないからである。「うまくいかな状況」それ自体が「問題」であると信じているからである。(野口, 2002)

私たちは普段、問題の原因を解明し、それを除去すれば問題が解決できると考える。確かに自然科学分野ではこのパラダイムが常識であろう。ところが、人生の問題や、人間同士の関係の問題において、決定論的に原因探しをしても事態は一向に改善しない場合が多いことに私たちは気付くべきである。多くの場合、問題の原因は単純で唯一のものではない。原因探しは、逆に問題の存続に手を貸しているかも知れない。

ここで、このように問題を外在化させることはその個人の責任を追及しないことであるから、現実的な解決から遠のかせることになるのではないかという反論があるかも知れない。これに対し White, M. & Epston, D. (1990) は、「問題の外在化の実践が、問題から彼ら自身と彼らの人間関係を引き離す際に、この実践は、問題の存続に関与している責任の大きさから人々を引き離すものではない」とし、問題を外在化させることで、かえって問題に対し責任を追うことが可能になると述べている¹。

第3節 問題解決の支援

カウンセリングにおける問題解決のプロセスでは、クライアントは、自分の行動を変容させたり、環境に働きかけて変化させたりする。

近年の障害者就業支援サービスでは、問題解決のプロセスに学習行動理論に基づく技法が用いられることが多い。この傾向は、既にアメリカの“counseling”の問題解決プロセスでは行動主義心理学が多用される傾向にあり、“counseling”を体系化した Cormier, S. & Nuris, P. (2003)、Ivey, A. E. & Ivey, M. B. (2003)、Carkhuff, R. R. (1987a) も、問題解決のためのカウンセリング技法の記述に多くのページを割いている。当然、これにならって日本の一般のカウンセリングでも行動療法を用いる臨床家が多い。このことは、Rogers, C. R. のカウンセリングが一般のカウンセリング方法論の全てであると誤解する一部の人々にと

¹ 「問題の外在化」は、この他にも、Moreno, J. L. のサイコドラマや Perls, F. S. のゲシュタルト療法の中で、“empty-chair”あるいは“cushion-chair”と呼ばれている技法とも原理が共通している。

って、意外な印象を持って受けとめられることがある¹。これは、Rogers,C.R.のカウンセリングの主要部分は「信頼関係の形成と再形成」や「クライアントの自己理解の促進」のプロセスに位置するため、「問題解決の支援」はもはやカウンセリングではないという誤解があったためと思われる。実際にはRogers,C.R.も心理療法家として「問題解決の支援」のプロセスに関わっていた。このことは、カウンセリングの目的がクライアントの成長・発達にあることを考えれば当然である。「問題解決の支援」のプロセスが関わる障害者就業支援の業務は、事業主・家族・関係機関等との調整、支援計画の実現のための助言・指導、アフターケアの実施等であるが、行動主義心理学の説明は別稿に譲るとして、ここでは基本的カウンセリング技法を中心に説明する²。したがってここに挙げた方法だけがカウンセリングにおける問題解決方法ではないことに留意されたい。

1. カウンセリングの合理性

問題解決を支援するためには、その前提として本書で説明してきた「信頼関係の形成と再形成」と「クライアントの自己理解の促進」の2つのプロセスを確実に踏んでおくことが不可欠である。「クライアントの自己理解の促進」のプロセスによって自己理解が十分に進み、クライアントがどのような自分になりたいか、環境をどのように変えたいかがクライアント自身にとって明確になれば、支援者無しでも、目標に向けて自ら計画を立てて、問題解決に向けて行動を起こすクライアントも、中には出てくる。だが、自力では問題解決を図れないクライアントもまた存在する。これを支援するのが、ここでの「問題解決の支援」のプロセスである。

カウンセリングにおける問題解決のプロセスでは、どのような問題も、洗練された合理的手続き(critical thinking)を踏んで解決しようとする。これを邪魔する感情的な要素や非合理的なものの考え方を統制・排除しながら、合理的な思考のプロセスを踏むよう支援するのが、支援者の役割になる。合理的な問題解決の方法とは、以下のような過程を指す。

Paul,R.W.,&Elder,L.(2003)によれば、正しい判断を行うためには、クライアントが自分の思考を

¹ 日本におけるRogers,C.R.批判の核心は、クライアントの悩みを聞くだけでは事態は何も変わらない、という点にあると思われる。これには、Rogers,C.R.理論が1950～60年代に日本へ導入された当時、「ひどい場合には、悩みを訴える人に、(うわの空でいながら)「フムフム」とか「ハイハイ」と応答すれば、相手に変化していくかのような悪しき学習をしていった」(田畑, 1992) ことが、現代へ尾をひいている可能性もあるためと考えられる。Rogers,C.R.のカウンセリングを記録したいくつかの逐語記録を詳細に読んでいくと、次のようなことがわかる。すなわち、クライアントは、以前から持ち続けてきたと思われる成長への願望を、何かの拍子に口にする場面がある。Rogers,C.R.はそのときを捉えて、クライアントに前向きな希望があったことを伝える。その結果、クライアントの気持ちが前向きに変わる(positive spin) …、という大方の筋書きを、逐語記録から読み取ることができるのである。つまり、Rogers,C.R.の方法はクライアントの問題を解決するのではなく、問題を解決することができるようにクライアントを成長させることにある。

² なお、事業主・家族・関係機関等との調整場面での基本的カウンセリング技法の活用例については、依田(2005)をご参照されたい。

客観視し、何らかの基準に照らしてみることが必要である。その基準とは、以下の7つである。

①明瞭か？

合理的な思考は、はっきりと説明可能なものでなければならない。幾通りもの解釈を許すような説明は明瞭とは言えない。曖昧な説明ではなく、明文化できるものになっているか。

②的確か？／正確か？

合理的思考は、真実を扱わなければならない。あなたの考え方には、論拠があるのか。自己中心的な視点や憶測ではなく、事実によって目的・目標を定める。

③妥当な問題を扱っているか？

いま行っている思考が、問題とどのような関係があるのかを考える。自由な雰囲気の中で思考を進めていくと、いつのまにか焦点が移り、問題の核心から離れていつている場合がある。

④重要な問題を扱っているか？

目標・目的がたくさんあり過ぎて、どれが最重要課題かがはっきりしていないことがある。最も大切な事項を最優先に扱っているか。辺縁の問題にばかり焦点を当て過ぎない。

⑤深いか？

問題の表層だけを追うあまり、より重大かつ本質的で複雑な問題が隠れていることに気付かない場合がある。複雑な問題は全体を把握しながら細分化し、1つ1つ段階的に解決していく。

⑥論理的か？

論理的（logical）な説明が可能か。思考や行動に一貫性があるか。思考の中に、矛盾は無いのか。前半の説明と後半のそれとがかみあっているか。行動と考えとが一致しているか。

⑦幅は広いか？／公平か？

ステレオタイプや、短絡的な二項対立の図式を排除する。特定の利害関係者とだけ接していると、特定の権利やニーズに配慮しすぎ、判断に偏りが出ている場合がある。自分の考えを支持しない証拠や情報を、感情的に無視している場合もある。

Ivey, A.E. (1985) は、クライアントの現在の言動、支援者がクライアントに改善してほしい言動、それを支援する支援者の言動について、その目的や顛末の予測を支援者が論理的に説明したり、警告したりすることを「論理的帰結」技法と呼んだ。論理的帰結は、説明する内容が良いものならクライアントを励ますであろう。

以上のように、基本的カウンセリング技法における問題解決は理性的、合理的に行われる。その基盤として感情に配慮した「信頼関係の形成と再形成」と「クライアントの自己理解の促進」の2つのプロセスを置くのである。

2. 指導的な6つのカウンセリング技法

(1) 助言

東山(2000)は、クライアントへの助言が効果を持つのは、支援者の主観性が排除され客観的なデータを用いる内容で、なおかつクライアントの感情に訴えるような内容の場合だと述べている。例えば、「この資格は就職に有利です」と説明するより「この資格の取得者は現在〇〇人おり、そのうち〇〇%がこの仕事に就いています」と説明すると、客観的になる。そしてその内容が一般論ではなく、その時のクライアントにとって意味があると感じられる場合、説得力を持つ。

助言には、人を焦らせる「警告」の助言と、逆に人を落ち着かせる「知恵」の助言との2種類がある。

たとえば、いまたいへんな状況であせっている人がいるとしましょう。警告の助言は、「あせればあせるほど深みに落ちる」「人生は長い。急いてはことをしそんじる」のたぐいです。もう一つは知恵の助言で「山より大きい獅子は出ない」のようなものです。あせっている当人にあせるなといっても、ほとんどの場合意味がありません。／「山より大きい獅子は出ない」は、安心感を与える知恵です。これを言う人が落ち着いていると、聞く側にもその落ち着きに移り、それが彼を落ち着かせるのです。(東山, 2000)

クライアントとの信頼関係が形成でき、助言も行っているつもりでも、クライアントが「なぜ、何もアドバイスしてくれないのですか」等と不満を言う場合がある。このようなクライアントは、まだ支援者が十分に自分をわかっていていないと感じ、もっと自分に関わり、親身に話を聴いてほしいと感じている。つまり、「信頼関係の形成と再形成」の手続きがまだ不十分だったのである。支援者として関われる時間にいかに限りがあったとしても、せっかくの助言を無駄にしないためには、あえて時間を割いて関係形成を意図的に行わなければならない。

(2) 自己開示

支援者の「自己開示 (self-disclosure)」技法は、支援者が「私」を主語にして個人的見解について話すという方法である。一般的な助言というものは、得てして世間の常識について告げているかのような印象をクライアントに与え易く、したがって大人から子どもへの教育のような構図になってしまい易い。これに対し、たとえ同じ内容であっても支援者の個人的見解や個人的経験として話すとき、クライアントが気軽に受けとめることができる。自己開示にはクライアントが支援者に人間味を感じ、リラックスするという効果もある。

カウンセリングの理論家の中には、支援者は自己開示すべきではないという立場をとる人たちがいる。すなわち、カウンセリング場面に支援者という個人は存在してはならず、場面から離れて客観的な立場から状況をとらえるべきであるという考え方である。たとえばFreud,S.は、支援者の個人的な

価値観や思想がクライアントに影響を及ぼすことを厳格に禁止した¹。なぜなら精神分析療法の過程では、クライアントが支援者を様々な人物像に見立て、様々な感情や願望を投げかけてくる場合²があり、クライアントの前では自分の個性を鮮明にしてはならないとされるからである。しかし、好むと好まざるとに関わらず、クライアントと支援者との間に自然な雰囲気をつくりながら人対人の交流を行うこと自体、すでに支援者個人がその場へ関与することでもある（Sullivan,H.S.,1953）。したがって自己開示を行うか否かに関わらず、クライアントの面接には支援者の気持ちや考え方が反映されることは避けられない。

Rogers,C.Rは、支援者がクライアントの考え方や感じ方について理解し、その体験をクライアントに伝えることがクライアントの成長を助けると考えたことから、支援者がクライアントに「あなたの話を聞いて私はこんな気持ちになりました」と自身の感情を伝えたり、「いろいろ大変だとは思いますが、自分が成長するチャンスととらえてはどうですか」と支援者の考えや希望を伝えることは、むしろ重要であると考えた。

支援者の自己開示には3つのタイプがある。第一は、クライアントとの話題に近い支援者の過去の経験を紹介するタイプの自己開示で、支援者でなくとも、日常的な会話や知人とのちょっとした相談にも多くみられるタイプである。第二は、クライアントとの現在の対話に対する印象や考えに関する表明で、支援者の今ここでの経験を言葉にするタイプの自己開示である。第三は、クライアントの近い将来の姿に対して前向きな希望を述べる未来の予測を語るタイプである。例えば次のようなクライアントのセリフを考えてみよう。

クライアント：私が働きにでると、夫の機嫌が悪いです。そういう夫のやり方に、私はすっかり腹を立てているんです。

このクライアントに対し、カウンセラーの現在形、過去形、未来形の自己開示の例として以下が挙げられる。

カウンセラー：〔現在形〕－私は、あなたがいまそうしてがんばっておられるそういうやり方が好きですね。自分の権利のためにがんばっているあなたをみるのはいい気分です。

カウンセラー：〔過去形〕－あなたが怒ったというのはわかりました。私もそうするのが好きでした。私も夫にたいして、あなたと同じように感じていました。

¹ これを「匿名性（anonymity）の原則」と言う。

² このようなことは、就業支援サービスを行う専門家とクライアントの間でもよく起こる。これを「転移」と言い、カウンセリングだけではなく社会福祉援助技術論でも登場する用語になっている。尊敬、好感、恋愛等の肯定的感情である場合を「陽性転移」、反発や批判等の否定的感情である場合を「陰性転移」と呼ぶ。

カウンセラー：〔未来形〕－これからあなたががんばろうとしていることはよくわかります。怒りというのはよいきっかけだと思います。

(Ivey, A.E., 1985)

Ivey, A.E.によると、自己開示をうまく行くと、クライアントの自己表現を促進させ、支援者とクライアントとの信頼関係を作ることになる。だがその反面、失敗するとクライアントの権利を粗末に扱うことになりかねないと指摘している。

玉瀬(1998)によれば、支援者の自己開示は次のような効果をもたらすという。

- ①不安の軽減…クライアントは自身の状態が特殊なものではなく誰にでも起こり得るものであると理解し、安心する。
- ②相互性の確立…カウンセラーがクライアントの話に合わせて自分を語ることで、相互の話がかみ合うという構図が生まれる。
- ③会話の促進…会話が一方的なものにならず、自然で話しやすい雰囲気をつくりだす。
- ④自己表現の促進…カウンセラーの自己表現のし方がモデルとなって、クライアントの自己表現を促進する。
- ⑤関係性の増進…クライアントにとって、カウンセラーへの親近感、信頼感が深まる。

自己開示の内容は、支援者の個人的なものと、支援者としての仕事の中で得られた意見などが複雑に交じり合っており、はっきりと区別することは難しい。また、支援者の自己開示の中には、クライアントへの助言の形式をとるものがある。その際は、助言技法で前述した事に留意した方が良好だろう。助言は、支援者の主観を超えた情報提供や、専門性によって導かれた客観的な意見としての内容を明らかに備えたものもあるが、支援者が様々な知識、実践経験等を駆使して総合的に判断した考え方や感じ方を述べる場合もあるだろう。

(3) 指示

カウンセリングのどの理論に基づこうとも、クライアントとの対話では「〇〇をして下さい」と指示をする場面が必ずある。例えばRogers, C.Rは、自らのカウンセリングを「非指示的 (non-directive)」と表現したため、クライアントに全く指示を出さないのがRogers, C.Rの方法であると誤解する人は多い。だがこれは誤りで、頻度は少ないが、指示、自己開示、フィードバック、解釈といった介入を行っていたという事実がある (楡木, 1995)。指示を出すときは、クライアントに行わせたいことの顛末を合理的・論理的、かつ明確に説明しなければならない。

比留間(2002)は、いかなる説明者も、説明すべき内容を説明の前に詳細に決めることはできないと主張する。なぜなら、いかに綿密に計画された説明でも、クライアントの状態や応答次第で説明者の

語り方が変更を余儀なくされるからである。すなわち、指示する内容の詳細は、指示を出す過程で、クライアントの状態に応じて常に再構成され続けなければならない。このことは日常生活で常に経験されるから、支援者は、指示する内容を明確に決めないままに指示している場合が出てくる。

クライアントに対する指示で重要なことは、何を指示したいのかをクライアントの想像力に任せるのではなく、どのようにしてほしいのかを具体的に述べることである。このため、指示の後にクライアントが理解できたかどうかを確認してから次の行動に移るよう、クライアントに求めるべきである。

(4) フィードバック

ここで言うフィードバック (feedback) とは、Ivey,A.E.(1985)による用語で、他者がクライアントをどうみているかをクライアントに指摘することを指している。

フィードバックでクライアントの短所を指摘したいときは、同時に、「こうするともっと良くなる」といった改善のアイデアや、クライアントの長所に焦点を合わせる方が良い。クライアントの短所だけを指摘しても、クライアントにとっては自分をどう変えていけば良いかがわからないからである。このとき、一度に複数のポイントを扱わず、1～2項目程度にひかえる。つまり、改善点のポイントを絞って指摘する。改善点のリストをズラリと並べてクライアントを圧倒しても何のメリットもない。なおかつ、この改善点は実行可能 (correctable) なものでなければ意味がない。あまりに長期の目標や人生訓を伝えるのではなく、次にどうすれば良いかが明らかになるようなフィードバックの方が効果がある。

フィードバックは時宜を得てすぐに行う。また、フィードバックの内容は具体的で限定的な話題にするべきで、一般論の形式をとってはならない。例えば、「あなたは人とうまくやっているのですね」という一般論より、「あなたは、そのとき〇〇さんとうまくやれたようですね」と具体的に述べる。さらに、非審判的態度を守るべきである。例えば、「話が上手ですね」のような評価の基準が曖昧なコメントより、事実に即したコメントや、「話がわかり易く、聞いている私はいい気分になりましたよ」のように自己開示の形でコメントするようにする。なお、フィードバックは誰が行うかによって効果が異なるため、場合によっては支援者自身ではなく、そのクライアントにとって最も影響力をもつ人物が行った方がより良い効果が得られる。

最後に、フィードバックを受けたクライアントから、「どう思いました?」「役に立ちそうですか?」等のようにフィードバックの印象を聴くことが必要である。これは、クライアントがフィードバックのコメントをしっかりと聴いていたかどうかを確認し、効果を予測するためである。

(5) 直面化

「直面化 (confrontation) ¹⁾」は、クライアントに対しクライアントを取り巻く現実を指摘し、意図

¹⁾ 一般のカウンセリングのテキストで「対決技法」と訳される場合もある。ここで述べるように対決するのは支援者とクライアントではなく、相反する状況や気持ち等である。

的に明確に捉えさせる技法である。クライアントを取り巻く現実と、クライアントの気持ちとの間に矛盾や不一致があるとき、まずこれに支援者が気づき、明確に説明することで、クライアントの中に意図的に葛藤を起こさせるのが、この技法の本質である。矛盾や不一致は、クライアント自身の気持ちの中にある場合もある。

直面化技法で標的となる矛盾や不一致の内容は、次の6つのタイプに分類できる。

①言語表現の不一致

ある時点と別の時点で、一人の人が言葉の意味の上で反対のことを言っていること。

②言行不一致

気持ちや考えの表明と異なる行動をとること。ここでの行動には言語は含んでいない。

③言語表現と非言語表現との不一致

「楽しい」と言いつつ手が震えている等。

④非言語表現どうしの不一致

ゆったり微笑んでいるが、イライラするようにペンを机に突いている等。

⑤言語表現と状況との不一致

仕事をしたいと言っているけれども、求人選択肢が限られている等

⑥人と人との不一致

複数の人の間で、言語表現、非言語表現、行動が一致していないこと。

なお、以上に加えて大谷(2004)は、「この間は～と言ってましたが、今は～」のような発言前後の矛盾、「考えとしては～ですが、気持ちとしては～」のような発言に表れた思考と情動の矛盾を、直面化技法に加えている。

人の内面は常に複雑で、矛盾に満ちている。そのような矛盾や不一致は、当の本人によって必ずしも明確に認識されない。明らかにされた矛盾や不一致を前に、クライアントは最初それを否定するかも知れないが、ラポールや自己理解を基盤として次第に矛盾や不一致の解消に取り組むようになる。対決技法の目的は個々の矛盾や不一致の発見、あるいはすべての矛盾や不一致を完全に解消することにあるのではない。この技法の目的は、クライアントが問題解決に行き詰まったとき、事態を打開するための糸口として矛盾や不一致を指摘し、その過程で、クライアントは状況や自己に関して新しい発見をし、問題解決の糸口をつかむことにある。

リラックスして自由に話すクライアントの話は、普通、矛盾や不一致を多分に含むものである。逆に、クライアントが、最初から一切の矛盾を排した内容を朗々と話すときは、その支援者との間では「信頼関係の形成と再形成」や「クライアントの自己理解の促進」が不足しており、本題の相談をする段階にないのかも知れない。直面化技法には、クライアントを責め立てる側面がある。したがってこの技法の適用には、支援者との強い信頼関係と、クライアント自身の自己信頼感が前提になる。そ

うでなければ、クライアントは単に攻撃を受けているようにしか感じないだろう。基本的カウンセリング技法を学んだ支援者は、このことをよく理解できるので、「信頼関係の形成と再形成」や「クライアントの自己理解の促進」がまだ不十分な段階では、「直面化」技法を用いないという選択を意図的に行うことができるのである。

支援者の役割はまず「あなたは、一方ではこう言い、他方ではこう言っている」「あなたは、～について楽しそうに見える。しかし一方では、～について不安だと述べている」「あなたは～をしたいと思っている。ところが、～という状況も無視できないで困っている」…等と矛盾点や不一致点を言語化し、明確にすることである。このとき、相反する2つの論点のどちらにも、「よくわかりますよ」という承認のサインを送る必要がある（これを「支持的な対決」、あるいは「非審判的態度」などと呼ぶ）。矛盾や不一致を評価したりさげすんだりする意図がないことを明らかにするためである。

不一致や矛盾から目をそむけないことが、問題解決への第一歩であることは、大方の支援者によって合意される。そこでこの技法は、クライアントの自己理解を促進する段階にふさわしいと考えられがちであるが、決してそうではない。矛盾、不一致を明確化させる過程では、クライアントの謙遜、自己否定等が表明され易く、支援者が非審判的態度を貫こうとしても、クライアントが自分からすすんで自己否定を開始してしまうかも知れない。矛盾や不一致の内容はしばしば多岐にわたり、クライアントを混乱させるため、このような混乱のストレスから早く逃げ出そうとするあまり、短絡的な自己否定で片付けようとしてしまう。カウンセリングで「直面化」技法は、支援者とクライアントとの対人関係を容易に破壊しかねない、最も高度な技法として位置付けられている。

偏見、差別、スティグマ、世間体等から受けたクライアントの自己否定的観念は、たとえ支援者との間でいくら信頼関係が形成されても、解消できるものではないだろう。本当に信頼できる相手にしか打ち明けられない自己の中の不一致や矛盾を、誰にでもある不一致や矛盾そのものとして目の前の支援者が受け入れることで、クライアントも自分自身を受け入れることができるのである。

(6) 叱責

助言と似た関わり方に「叱責」がある。クライアントが非社会的行動をとる等、支援者がクライアントを叱らなければならない場合があるかも知れない。堀(1994)は、部下を叱ったり忠告を与える際のコツとして以下の4点を挙げている。

①他人に気付かれないようにして

これは、周囲の人からの見られ方を気にしていると、せっかくの忠告が耳に入らないからである。

②「私」を主語にして

叱るということは相手を責めることである。これは決して楽なことではない。つまり、叱る人自身も恥ずかしいと覚えることがあるのである。相手のことを思いやった場合はなおさらである。そんなとき、叱る人が、他の人を道連れにして「みんなもそう言ってる」「本に書いて

ある」等と逃げ腰になると、効果がない。むしろ「私は、あなたに〇〇をしてほしい」という具合に、叱る人自身が前面に立ち全存在をかけて真剣に叱れば、叱られた人は恥をかくどころか温かみを感じ、「この人の言うことを聞いてみよう」と思うものである。

③1点にしぼって

一度注意し始めると、連鎖的にたくさんの注意事項を言ってしまうようになるものである。過去の欠点を蒸し返してしまうようなこともある。だが、注意を聞く側は、一度にたくさんのことに焦点を当てて自分を変えていくことなど不可能である。一回に言う内容はできる限り明確かつシンプルにする。たくさん注意したいときは、段階的に指導するようにする。

④人ではなく行為を標的にして

「だからあなたはダメなんだ」と部下の全存在を否定するのは乱暴であり、信頼を失うだけである。一人の人間には注意すべきところもあれば、よくできているところもある。注意するターゲットをひとつの行為に明確に絞らなければ、言いたいことは伝わらない。

クライアントが自己の考えを持つことや、自己の考えを表現することをやめないようにするため、つまり、支援者の意見が唯一絶対のものであるという雰囲気を出さないようにするため、判断にいたる支援者の試行錯誤の過程をも伝えるという方法もある。その場合でも、その基盤としてクライアントとの間に互いに相手を尊重する関係作りがあらかじめ必要である。

3. 問題解決のプロセスと構造

「構造 (structure)」の考え方は、心理療法とカウンセリングとは大きく異なる。

まず心理療法においては、治療に適当な面接室、面接時間、面接回数・期間、料金、セラピスト倫理等が構造 (治療構造) に当たり、これには、どのクライアントに対しても構造を安定させることでクライアントの反応様式の違いを比較できるようにする機能や、セラピストの職務範囲を限定して専門職としての地位を守る機能などがある (馬場・橘, 2001)。

これと似たような考え方はカウンセリングにもあるが、それをあえて「構造」とは呼ばない。職務範囲や倫理規定等のようにカウンセリングの専門性を規定する要件の他に、カウンセリング技法的な視点からみて重要なことは、カウンセリングの展開の手順に関するガイドラインがいくつか示されている点にある。國分 (2001) はこれを「カウンセリング・モデル」と呼び、Ivey, A.E. の “Microcounseling” や、Carkhuff, R.R. の “Helping” 等を挙げている。

以下ではまず、カウンセリングでクライアントが本来行うべきとされる合理的思考のプロセスを整理する。このような意思決定や問題解決に際しての支援者の役割は永遠に続くのではなくて、クライアントがやがて独りで合理的思考のプロセスを踏めるように教えるという視点を持つ。この意味でシステムティックアプローチは発達促進的で、教育的視点を持っている。

(1) Systematic Approachの4段階

意思決定の過程でクライアントの感情が邪魔をしたり、問題をうまくつかめないことがよくある。この場合、本節で説明してきたような様々なアプローチを用い、その都度クライアントを合理的な思考に引き戻しながら、最後まで合理的思考に基づく意思決定や問題解決を支えるようにするというのが、システマティックアプローチである¹。

a 職業的アイデンティティと肯定的資質の探求

ヤングハローワーク（東京・渋谷）でキャリアカウンセリングに従事する菊池(2004)は、相談窓口を訪れる若者の中には「自分のやりたい仕事は何であるのかわからない」「自分が何をしたらいいのか、わからない」などのようなアイデンティティに関わる訴えを持つ者が多いとし、来所する若者たちのアイデンティティをより明確にするため、ハローワーク窓口で実施可能な次のような指導方法を実際に用いている。

①10答法

人格心理学などで比較的広く用いられている投影法的一种である20答法（Twenty Statements Test）にヒントを得て、菊池が独自に考案した方法。「あなたの好きなこと、関心のあることを10個、教えてください。とくに仕事に関係のないことでもかまいません」と問い、クライアントが回答したひとつひとつの「好きなこと」について、さらに詳しく聴けるような再質問を出す。答えに詰まるようであれば、無理に10個にならなくても構わない。反応数、会話の印象との差、対人関係の反映、活動性の高さ低さ、興味関心の幅や方向、独自性や個性の有無、嗜癖的習慣の有無、情緒の統制と質などに着目しながら特長を探す。

②「やりたい仕事」をその人の現在の実際の生活場面を使った問いに置き換えて考えてみる

たとえば、「学校でこれからやりたいと思っていること」など。身近な目標に焦点を当てることで答えを出し易くするわけである。回答のパターンとしては、たとえば、(a)「演劇部で脚本をかきたい」等のように現実的活動に焦点を当てる場合、(b)「サークルで友人を増やしたい」等のように人との関係に焦点を当てる場合、(c)「サークル活動で自分を磨く」等のように内的価値に焦点を当てる場合などがある。あるいは、(d)「理由は無いけれどもとりあえず何かサークルに入っておく」等のように方向性を定めない場合もあるだろう。

¹ システマティックアプローチの過程では、クライアントの感情が抑制されることは期待されていない。システマティックアプローチの各段階では、当然ながらクライアントに様々な感情が起こるが、支援者はこれらを基本的カウンセリング技法によってむしろ積極的に表出させ、クライアントがその感情を適切に扱うことができるように支援者がリードする。そして最終的に合理的結論へと導くことでクライアントが満足するはずだという、合理性への絶対的な信頼が、システマティックアプローチの根底にある。ただし、次項（p.101）で述べるようにこれには限界もある。

菊池の方法の核心は、「心理的安堵感や開放感」「意欲・自信の強化」「方向性の明確化」「課題の確認」といった目標を焦点づけ、支援者がそこへ向けて積極的に働きかけることと、クライアントとの信頼関係を早期に確立することにある。そこには、人は長所によって成長するという確信がある。

その際、菊池はふさわしいカウンセリングのあり方として、以下の5つの視点を指摘している。

①限界設定の重要性とブリーフ・カウンセリング

パーソナリティの変化を目標とする長期のカウンセリングではなく、1～数回で終わるブリーフ・カウンセリング（brief counseling）を意識する。ブリーフ・カウンセリングとは、広義には、時間の短縮化・効率化が求められる現代に適したカウンセリング手法の総称で、神経症や不適応問題を持つクライアントに適しているとされる（上地，2001）。

②アクティブ・カウンセリング

情報の聴取、課題の焦点づけ、目標の達成など、援助者が積極的にリードし進める。

③サポーターティブ・カウンセリング

クライアントに強い不安、混乱、傷つきがある場合はこれを受けとめ、むしろ能力がうまく機能している側面に焦点を当てた対話により、肯定的資質に気付くよう促す。その上で、その現有の資質を生かした達成可能な目標を設定する。

④ダイレクティブ・カウンセリング

職業の世界へ新たに入っていく若者にとって、求職活動は一種の通過儀礼（initiation）であり、明確で指導的な関わりが望ましい場合もある。

⑤コンサルテーション・リエゾン

学校から社会へ、子供から大人へ、その移行を支援するため、教育、医療、福祉、企業といった分野に対し、援助者の立場からの助言を行うとともに連携を図って本人を支える必要がある。

つまりこの段階では、次の段階で問題を直視する前に、クライアントの長所や既に問題と取り組んできた事実（肯定的資質）を確認しておく。そして、次の段階では、問題解決に際してこの事実をできる限り用いるようにする。肯定的資質はクライアント自身が知っており、クライアント周辺の社会資源も含まれる。クライアントが自己の良い資質を肯定的に理解できるようになることが、カウンセリングの成果となる。

b 問題の把握

「何が問題なのか？」等の漠然とした問いではなく、具体的な視点から問題点を見つけ出し、仕事や相手の気持ちに及ぼす影響について考えるような問いを発する。あるいは、「この状況をこのまま放っておくとどうなるか？」「これを実行しないとどのような損害がもたらされるか？」「君の可能性を狭めるものがあるとしたら、それはどんなことか？」等のように、現在のクライアントの行動がも

たらずデメリットに気付くような問いを発する。

Stuart,M.R.&Lieberman」,J.A.(2001)は、看護師が用いる“SOAP”モデル¹だけでは、患者の生活全体を理解する上では不十分であるとし、患者の状況を面接で聴き出すための会話の手順として「BATHE法」を提唱している。“BATHE”とは、以下の5つの手順、“Background”、“Affect”、“Trouble”、“Handling”、“Empathy”の頭文字である。

①背景（Background）を聴く

「あなたの生活に何が起こっていますか」「前回の面接後、何か変わったことがありましたか」という簡単な質問が、クライアントの事情を明らかにする。ここには、「あなたのお話を聞くなりでいます。あわてないで話してください」というメッセージが含まれている。

②背景についての気持ち(Affect)を聴く

「それについて、あなたはどのように感じていますか」「気分はいかがですか」といった質問により、感情状態を知る。このように背景だけではなくそれにくっついていいる感情について聞くのは、クライアントの主観の世界では状況と感情とは不可分のものであり、感情を明らかにしないと全部聴いてもらったという実感がわきにくいという考え方があるからである。自分の気持ちをうまく表現できないクライアントには、要約や言い換えによって感情記述の言葉の助け舟を出し、表現を助ける。

③一番悩んでいること（Trouble）を聴く

「あなたが一番悩んでいることは何ですか」という質問は、その状況に対するクライアントの主観的な解釈を明らかにする。クライアントのニーズは、援助者による客観的な評価の中にはなく、このような主観の中にあるという捉え方が重要である。この質問では、「一番悩んでいること」という具合に特定の物事に焦点化させており、「時間があまりないので焦点をはっきりさせましょう」というメッセージをも発している。他の問題について取り上げる必要があれば別の機会に取り扱うことにする。なお、クライアントがこのように自分にとっての世界を開示するためには、ここに至る以前に十分な関係作りが必要である。

④現在の対処方法（Handling）を聴く

「あなたはそれをどう処理していますか」という質問により、機能・活動の状態がわかる。これは、「あなたは現に対処しており、対処できる力を持っている」という肯定的メッセージとして重要である。今重要なことは危機的状況进行处理することで、打ちひしがれた感情に浸ることではない。

⑤クライアントの状況・感情・思考を正当化する（Empathy）

「あなたにとってそれは大変難しい状況ですね」「恐ろしい状況のようですね」のように、クラ

¹ 看護の経過記録を、①主観的Subjective、②客観的Objective、③評価Assessment、④計画Planの4つに分類、整理して記述することで問題を整理するという方法。

クライアントの反応を正当化するコメントを返す。このことでクライアントは支持されていると感じ、リラックスし、さらに根本的な問題の解決に向けたアプローチが可能になる。これは、クライアントの開示に感謝し、クライアントの感情・思考を尊重し、「大変な状況だったようだが、あなたのとった対応は正しい。こういう状況では誰でもそうするだろう」という肯定的メッセージを送るものである。

家族関係や職場の同僚との関係のように、クライアントを取り巻く対人関係の問題点について把握する場合、クライアントひとりの言動を調べるだけではわからない場合が多い。これに対して家族療法のシステムズ・アプローチでは、家庭、学校、会社といった場でクライアントを含む複数のひとたちがどのような関係にあるのかを確かめるため、「円環的質問法」を用いる場合がある（東，1993）。たとえば、「私は泣きました」と言うクライアントに対し、「なぜです?」とか「そのときどんな気持ちでしたか?」といった原因や感情に焦点を当てる質問ではなく、「それから、その次に何が起きました?」「なるほど。それで、どうなったんですか?」のように起きた順番を次々に確認していく質問である。たとえば、就業支援を受けているある若い男性Aさんが出勤前の朝に母親と親子喧嘩をしたとしよう。むしゃくしゃした気持ちで出勤したAさんは職場で上司の指示を聞き損ない、きつく注意を受けた。シュンとして帰ったAさんは、「おかえり」「今日はどうだった?」「うまくやれた?」という母親の質問責めにあい、「いいかげんにしてくれよ!」と怒鳴り散らしてしまった。着替えを片付けず、そのまま風呂に入ったあと寝てしまった。翌朝、母親は「なんで着替えた服を片付けなかったの!? 洗濯機に入れときなさいって、いつも言ってるでしょ!」と怒っている。むしゃくしゃした気持ちで出勤したAさんは…。このように、このようなアプローチがなぜ「円環的」と呼ばれるのかと言えば、問題とされる人間関係では、メンバーの中の誰かが根本的な原因を持っているのではなく、互いに問題を再生産するしくみを持つ閉じたシステムを形成しているという考え方がその背景にあるからである。支援者はこのように状況を捉えることによって、障害者個人だけに問題を帰着させることなく環境全体に介入し、問題の再発生を予防することが可能になるのである。

c 目標の設定と到達するための方策の決定

取り組むべき問題が絞り込まれたら、次に、ではどのように自分が変わりたいのか、または環境をどのように変えたいのかを明確にし、個別支援計画に成文化する。問題解決は、単に問題を解決するために行うより、本来こうありたいという生活像や自分像などが明確になっていて、それを実現する上で支障となる場合に限って行われるとき、クライアントは意欲をもつことができるのである。またそこには、①達成可能な目標と、②目標に至る過程、との2つが明記されていなければならない。取り組むべき問題がまだ不明確である場合や、問題について考えることが難しいクライアントの場合には、「今の生活をどう変えたいのか」「あなたが望むのはどのような生活か」と生活や人生の欲求に焦点を当て、そこから具体的な改善目標を拾い出して、取り組めそうなターゲットをひとつ決めると良

いだろう。

到達目標に至る過程の行動計画は、詳細で明確なほど、クライアントは意義を感じ、行動を起こしやすい。生活の目標は、普段私たちが考える以上に生きる力になる。クライアントにとって生活がどのように変われば良いのか、クライアントが向かうゴールを明らかにし、取り組みのすべてをそこへ集中させることは、成功を導く条件である。

伊東(2001)によれば、目標が他者から与えられた場合よりも、自らその行動の意味を考えた場合の方が、人はよく動く。特定の行動をするよう強い圧力をかけられると、誰でも反発心を覚え、結局その行動をとらなくなるか、それに従うにしても嫌々やらされているという状態が続く。あくまでも自分の意見や意思に基づいて自発的に行動する方が良い。単に「こうした方が良い」と説明・指示するより、「なぜこうした方が良いと思いますか?」と問いかけて答えを考えさせる時間を与えた方が良い。また、自分の意思で「やる」ということを公に宣言すると、それが自分をその行動へ向けて律する動機となり、エネルギーとなる。

目標はシンプルで明確であるほど良い。現状維持を望んでいるように見えたり、レベルアップへのモチベーションが低いように見えるクライアントであるなら、目標を小刻みにしてみる。「○○のような制約が無いとしたら、どんなことが可能か?」「○○のスキルを身に付けたら、どのような可能性が開けるか?」「もし○○という目標を与えられたら、どんな方法によって達成できるか?」のように、多様な角度からクライアントの資質に光を当て、それに気付くような問いをとおして、今の状況が具体的にどう変われば良いのか、変化の目標を明らかにする。

楡木(1995)によると、「空を飛べたら」とか「社長になれたら」等のようにクライアントが出してきた目標が到底実現不可能な内容である場合、さらにその先をたずねてみると、結局現実的な対応としては何を望んでいるのかがはっきりしてくるのだと言う。このときその非現実的な目標設定は、問題解決に向けた解決手段の選択肢の例示であり、方法のひとつに過ぎないとみなせるようになる。つまり、上記の①達成可能な目標ではなく、②目標に至る過程の例示になるのである。

目標に至る過程、すなわち改善方法を探るときには、普段クライアントが頼りにしている人、模範にしている人を話題にして、「こんなとき、○○さんならどうすると思いますか?」と問うのもひとつの方法だ。もちろん、専門的な情報の中から、選択肢を教示しても良いが、改善のアイデアがクライアントに関わる資源（頼り・模範にしている人）から引き出せるという点が重要なのである。あるいは目標達成に必要なものを列挙し、必要度が高い順に並べ直したり、分類したりする。この視点を生かしながら、次に、相手の持つ資質（知識、性格、技能etc.）や、相手の周辺にある資源（ヒト、モノ、コト、情報）のうち、問題解決に使えるようなものを探す。この検討に難儀するようであれば、「もしあなたが○○さん（相手がいつも行動のモデルにしている人物）だったら、どうすると思う?」「10年後のあなたが、現在のあなたにアドバイスをするとしたら、何と言いますか?」等のように、視点を換えるような問いを発する。解決策・実行策の敷居を低く設定してみる。

d 方策の実行

行動の日程を宣言させたり、「〇月〇日までにできることを3つ挙げて」のように具体化を支援する。そのプランを「では、〇月〇日までにこれら3つをやるということですね?」と念を押し、プランへのコミットメントを高める（「やっておいてください」という指示ではないことに注意）。それでも弱いようであれば、最後の手段として指示したり、途中経過の報告を求めたりする。もしプラン通り進まない時でも責めない。行動に移せなかった原因を考え、プランを修正する。相手がわずかでも行動を起こしたら、それを「〇〇をしたんだね」「すばらしいね」「これで安心だね」のように承認のサインを与える。さらに、その行動によって何らかの成果が出たら、クライアントがそのことに気付くようにすることが重要である。

(2) コーチングの6段階

企業において、職場での様々な状況に柔軟に対処できるよう部下を育成する方法として近年注目されているビジネス・コーチング¹では、クライアントの過去の失敗に焦点化させる質問の仕方（過去質問）と、「ではあなたは、今後どのように行動したいか」の問い（未来質問）とが適切に使い分けられる。

榎本(1999)によると、コーチングではたとえば、部下が「あの時ダメだったから、きっと今度もダメだろう」と言うとき、過去の記憶がその人の可能性を制限してしまっていると考えられる。このとき、上司としては「これまでは、どうだったのか?（過去質問）」「どうして、それをやらなかったのか?（否定質問）」とその部下に問うよりも、「これからどうしたいのか?（未来質問）」「それをやるには、どうしたら良いと思うか?（肯定質問）」と問うことで、部下の意識を未来に向け、物事への取り組みを前向きにすることができるだろう。

あなたが部下をコーチングしている時、もし部下が「どうすればいいんですか?」と言って問いのボールをあなたに投げてきたら、即座にそのボールを部下の方に投げ返しましょう。つまり、「君はどうすればいいと思うんだね?」と聞き返すわけです（榎本,1999）。

一般にクライアントの過去の失敗に焦点化させる質問の仕方（過去質問）は、反省を促し、同じ失敗を繰り返さないようにする効果を期待して行われる。しかしこれを繰り返すだけでは、「ではあなたは、今後どのように行動すべきか」（未来質問）という問いにクライアントが答えることは難しい。

コーチングの基本的手順を端的に示すと、以下のような6段階の質問法を使い分ける方法になっている。

¹ 単に「コーチング」とも言う。上司と部下のような社内コーチングのみならず、会社員の自己啓発の趣旨で社外コーチとしてコーチング業務を請け負う社会資源も存在する。

①「なぜ、その問題が起きたと思いますか？」

問題発生のおきについて、クライアントに考えさせる（過去質問）。

②「解決するには、どうすればよいとお考えですか？」

解決策を1つ（できれば2つ）考えさせる。

③「もしそれをやった場合、どうなりますか？」

2つ以上の選択肢がある場合は、同じことをそれぞれの選択肢について問う（未来質問）。

④「結局、どうしますか？」

解決法を選ぶ（選択肢が1つでも積極的にそれを採用する）よう勧める。

⑤「それでは、そういたしましょう。」

実行をうながす。

⑥「やってみて、どうでしたか？」

結果を確認する。

この手順は、キャリアカウンセリングにおける“Systematic Approach”のプロセスと基本は同じである。このように、丁寧な質問を繰り返し、クライアントに徹底的に思考させることで、感情を排した合理的思考へと強力に導き、行動の宣言を本人に行わせて実行させ、後でその結果を確認するという具合に、本人を厳しく追い込んでいくことで可能性を精一杯引き出すのが、コーチングの核心である。実行計画を考えるのはクライアント自身であるから、これは指示とは異なる。クライアント自身が実行を宣言することで、「やらなければ」という意識に追い込まれ、結果的に適切な行動を行えるというメリットがある。

また、コーチングの考え方を端的にまとめると、以下のとおりである¹。状況の変化の激しい現代の企業では、問題解決の唯一の答えを握っている上司像は、既に過去のものとなった。その都度の指示命令に忠実に従う依存タイプの部下の育成ではなく、実際に業務を行っている部下自身が上司の適切な支援のもとに自ら問題を解決していけるタイプの部下を育成することが、現代の上司に求められている。状況は多様・複雑・逐一の変化を遂げており、その情報量は膨大であるから、個々の部下が把握している現場の状況を上司が代わりに把握することはもはや不可能である。つまり、上司が部下に対して適切な問いを発することにより、部下の自ら考える力を引き出す等を通して解決のきっかけを与え、部下自身が問題解決を図ることができるよう支援する以外にない。

他方、上司が「どうして、うまくいかなかったのか?」「何が、はっきりしないのか?」のように、「～ない」という否定形を含む問いを部下にぶつけることは、部下の意識を否定的な方向へ向けてしまい、結果的に部下を追い詰め、成功へ向けて自ら行動する態度を損なうことになる。これに対し、「君としては、どうなるのが理想なのか?」「すでにうまくいっていることは何か?」という肯定的な

¹ コーチング技法の背景には「人は皆、無限の可能性を持っており、可能性は未来に宿る」という哲学がある。

問いは、問題の解決の方向を明らかにし、具体的な対処方法を検討する意欲を引き出す。コーチングは、もともとスポーツ選手育成の技術として発展してきたものであるが、たとえばクロスカントリースキーでは、転ぶことを恐れつい足元を見てしまう初心者に対し、10m先を見るよう指示される。このことによって自然に前傾姿勢になり、後ろへ倒れないばかりか重心が前へ傾き自然に前進できるような姿勢を作ることになるのである。また榎本(1999)によれば、コースアウトしたF1レースドライバーが壁に激突しそうになったときに、迫りくる壁ではなく、自分が戻るべきコースの方へ視線を向けるのが基本とされているという。

4. 合理的問題解決の限界と克服

合理的問題解決のプロセスは、どれもクライアント自身に徹底して考えさせるという方法をとっている。そこでは障害の有無にかかわらず、その人なりに自分自身で考えることに意義があるという考え方が背景としてある。なぜなら、クライアントの問題解決と意思決定の結果として引き受けることになる人生は結局はクライアント自身のもので、クライアントは問題解決や意思決定のプロセスを経験的に学習しながら次の問題へ向けての成長を遂げているのであって、カウンセリングはそれを支援しているという認識があるからである。

だがこれには、大きな落とし穴がある。支援者がクライアントに問いを発する際、これは依存型のコミュニケーションと紙一重である。依存型のコミュニケーションとは、状況の確認や分析に終始するコミュニケーションで、お互いにその状況に何を感じ、次に何を意図し、相手に何を伝えたいかが自分でも曖昧なまま、お互いに相手に何とかしてもらおうと待っているコミュニケーションのあり方であり、対人関係である。このようなスタイルのコミュニケーションのあり方は合理的問題解決を成功させる上で大きな妨げになる。これにはクライアントと支援者との両方ともが陥る可能性を持っている。支援者とクライアントとが相互に自分の気持ちや考え方を相手に察してもらおうとして待ったり、察してもらえないと感じてイライラしたり、相手と自分との気持ちの境界があいまいになり相手の不安な気持ちに巻き込まれたりする（巖谷，2001）。問題についてクライアントに考えさせることは、支援者側の依存型のコミュニケーションと紙一重なのである。

依存型のコミュニケーションの話者は、自他の立場、価値観、気持ちなどを相手にくみ取ってもらうのが当たり前になっていて、自分の考えや気持ちを相手に伝える努力をしようとししない。本書で繰り返し述べているように、人が自分の思いを誰かに伝えるには、努力が必要である。臨床心理学分野では、若者を中心にこのような依存型のコミュニケーションをする人が多くなったと指摘される（巖谷，2001等）。

依存型のコミュニケーションでは、お互いに自他の区別がはっきりできていない。

私たちは親密性を追求すると同時に、お互いが他者であるという自覚を維持してこそ、関わりには援助という目的をもたせることができる。（尾崎，1999）

支援者の役割は、クライアントの自立を援助することにある。だが依存型のコミュニケーションでは、共感的な態度と先回りし過ぎとの区別が難しくなり、すっかり相手の気持ちの中身だと思い込んでいることが、実は自分の気持ちであったという事態に陥っている上、支援者とクライアントとの双方がそのことに気付かないのである。

杉溪(1990)は次のように述べる。

F.パールズは自叙伝の中で次のように喝破している。「気をつけろ、援助の手を差しのべる者に。彼らは何の役にも立たないことをする詐欺師だ。彼らはきみを甘やかし、きみをいつも依存的で、未熟のままにとどめる」。／パールズの言葉ははなはだ直截だが、カウンセラーの盲点を突いているように思える。そしてカウンセリングが真にクライアントの自立への援助なら、カウンセラー自身も、自立した人間として生きていくことが求められるのは当然である。／しかしカウンセラーも一人の人間としてそれぞれに過去を背負いながら生きている。そこには未処理の問題がいくらかは残っているかも知れないし、挫折や葛藤の燃えカスがまだ燻っている人もあるだろう。／激動する時代の荒波の中で、ライフサイクルの発達の課題を背負う一人の人間として、カウンセラー自身も悩みや葛藤と共に生きているのである。そしてその姿こそがカウンセラーの実像に他ならない。(杉溪, 1990)

クライアントが支援者に依存的になることは、一時的には仕方のないことかも知れない。だが、いつまでもそれを続ける道理はない。なぜなら、クライアントの成長や自立を援助するところにカウンセリングの存在意義があるからである。他方、杉溪が言うようにそもそもどの支援者も「葛藤を生き」、成長過程にある。そのような自己像を肯定できてこそ、クライアントへの援助も可能となるだろう。

クライアントが考えることを“Systematic Approach”によって支援する場合は、以下に挙げるクライアントや支援者自身の依存型コミュニケーションの特徴に気付き、適切に対処した方が良い。

(1) 依存型コミュニケーションのクライアント

a 強い不安を恒常的に抱えている

人は、たとえニュース等の事実のみの情報を見たり聞いたりするときでも、そこに何らかの意図や価値観を読みとろうとしてしまうものである。ニュース報道では受け手の勝手な解釈を許さないように、ただ情報を羅列するのではなく、報道の意図をむしろはっきりと表明し、その意図に沿った形で情報提示を行っている。

クライアントが普段の生活で何らかの強い問題意識や不安 (complex) を持っていると、たとえ支援者に悪意がなくても、検査結果等のように単に事実や分析のコメントを述べるだけで、クライアントが批判と解釈したり被害的な気持ちになったりして、言い訳や怒りの言葉を支援者へぶつけてくる¹。

¹ p.132の「障害を引き受けなければならない不安からくる怒り」を参照。

これは、支援者のコメントを自分の問題意識や不安と関連づけたために起きたことである。

支援者にはクライアントを責めたつもりが全くないのに、クライアントが言い訳や怒りを返してくるのは、支援者がなぜ今このコメントを言うのかの意図、気持ち、願い、希望などを明らかにしていなかったせいであった可能性がある。つまり、支援者が依存型のコミュニケーションをしてしまったのである。逆に、クライアントの言葉を聞いた支援者が不安・嫌悪・怒り等を感じる時がある。これはクライアントの言葉が、支援者の問題意識や不安に触れたのである。おそらくこのときクライアントは、支援者を責める気は無かったのである。

b 感化され易い

クライアントが何らかの不安を持った人物である場合、専門機関のスタッフや専門家の肩書きを持つ支援者に引きつけられ、自分がその人と同じ立場に置かれたような気がして不安が解消されたと感じることがある（同一視機制）。これは、後に説明する支援者の態度と表裏一体の関係にある。

c 自他の区別が曖昧である

私たちは、自分にとって重要な人物には気を遣うものである。その人の前では、その言動に注意を払い、考えや意図を察して、それに沿うよう心がけるのが礼儀であると考えられている。ここまでは普通の行動である。

ところが、日常生活で不安・恐れ・倦怠・嫌悪などのネガティブな気持ちを強く持っている人が、気を遣う相手の前に出て、いつものように相手の気持ちを察しようとする、察したと思った相手の気持ちの中に、自分でも気付かないうちに自分のネガティブな気持ちを混ぜ込んでしまい、それを自分の気持ちではなく相手の気持ちだと勘違いして、自分はネガティブな気持ちを感じなくなって楽になることがある（投影機制）。

たとえば、「私が就職するなんてムリだと思っているでしょ？」と支援者に怒るクライアントに、支援者が驚いて「とんでもない！」などと感情的に答えたとする。すると、「ほら、やっぱり！」と返してくるなら、このクライアントには投影機制が発動しているのかも知れない。このように、依存型のコミュニケーションでは、すっかり相手の気持ちの中身だと思い込んでいることが、実は自分の気持ちであることがあり、自他の区別がはっきりできていない。「私が就職するなんてムリだと思っているでしょ？」とクライアントが言ったら、あなたは自分の気持ちをクライアントに察してもらうのを待つのではなくて、「いいえ、決してそうは思っていないよ」と自分の気持ちをキチンと落着いて説明した方がよい。支援者がこのような丁寧な応答を積み重ねることによって、クライアントは支援者との間で自他の区別を始め、依存型のコミュニケーションから脱していくのである。

(2) 依存型コミュニケーションの支援者

カウンセリングのトレーニングでは、支援者自身が自分の感情や考え方の癖を知り、受け入れるよ

う指導される。人はみな一緒ではないことを認識し、自他の区別をする。そのわけは、そのようにしないとクライアントとの間でもたれ合いの関係になり、以下に述べる依存型のコミュニケーションに陥り易いからである。

そこには、支援者自身の自己の確立（自分はこのような人間であるということを知り、受け入れる安定した態度）の不十分さが大きく関わっている。

このような依存型のコミュニケーションに陥らないようにするには次の4点に気付き、対処すれば良い。

a 支援目標がクライアントに理解されていない

依存型のコミュニケーションは、対話する二人のうちどちらかが、自他の立場、価値観、気持ちなどを相手にくみ取ってもらうのが当たり前になっていて、自分の考えや気持ちを相手に伝える努力をしないコミュニケーションのあり方である。本来、思いを伝えるには努力が必要である。依存型のコミュニケーションをする人は、ひとりでいるときには曖昧で済んでいる気持ちや考えを、コミュニケーションの際には相手にはっきりと伝えなければいけないのにも関わらず、それをしていないのである。

お互いに相手への欲求や要望をはっきりさせないまま、ただ無理やり相手に何かを気付かせよう、洞察させようとする、堂々巡り、またはちぐはぐなコミュニケーションになって、「この人は、私があれこれ何度も言っているのに、全然わかってくれない」と感じる。

たとえば、「求人票をめくっても、これっていいのが、無いんです」と述べるクライアントに向かって、「では、どうすればよいと、あなたは思いますか？」と迫っても、「わかりません」で終始するような場合がこれに当たる。また、同じクライアントに対して「そうですか、ないんですね」と応答するのは形式的にはカウンセリング技法のように見えるが、効果はなく堂々巡りになるだろう。これは、何のために求人票をめくっているのかという目的意識や、支援者の期待、クライアントの要望などがお互いに共有されていないためである。「このクライアントは、私の言いたいことをわかろうとしない」と感じる支援者は、依存型のコミュニケーションに陥っている可能性がある。

尾崎(1997)によれば、援助に自信を持たないときの支援者は、自らの意見を言う際、それを質問の形式にすりかえて言う場合があるという。たとえば、「私は、この仕事は今のあなたには無理だと思います」と言うべきところを、「ご自分で、この仕事は無理だと思いませんか？」と、遠まわしに結論へ誘導する言い方をする。このような言い方は、意見の責任をクライアントに押し付けることになっていることから、注意が必要である。

b 閉ざされた質問を多用し過ぎる

依存型のコミュニケーションのクライアントに対して閉ざされた質問を多用すると、クライアントはかえって考えなくなり、質問者のペースで話が進んで、クライアントは感化・誘導され易くなる。

対話中の2人が質問者と回答者の関係にあるとき、そこでの対話は質問者の方のペースで進む。こ

のとき質問者がカリスマ性の高い人物であると、回答者は自分自身の考えや思いよりも、対話の相手の視点で物事を考えるようになり、いつのまにか、まるでその人物になり切ったような言動を取るようになっていく。このとき、回答者が何らかの問題意識や不安を持った人である場合、そのカリスマ性の高い人物に引きつけられ、自分がその人と同じ立場に置かれたような気がして不安が解消されたと感じることがある（同一視機制）。この場合、カリスマ性の高い人物は、有能さ・魅力・安定した地位・揺るぎない自信等のポジティブな側面を持つ場合と、恐怖・権力・脅威・攻撃等のネガティブな側面を持つ場合とがある。

一般に、専門家との相談ではこのような同一視機制が発動しやすいとされる。意図的に相手の不安を引き起こしておいてからカリスマ性を発揮するのは、カルト宗教などにみられる洗脳の基本的なメカニズムである。

c クライアントに自分で考えることを求め過ぎる

クライアントが悩み抜いた末、本当にアドバイスを求めて「どうしたらよいか、教えてほしい」と訊ねているときに、支援者が「クライアントの考える力を育てたい」と考え、「あなたはどうしたいのですか？」などと逆質問をしてしまうと、自分の話をしっかり聴いてもらっていないと感じ、「もういいです」と、以後あなたの意見を求めなくなるかも知れない。

これは、支援者の側がクライアントに甘えて、依存型のコミュニケーションをしてしまっているのである。コーチングを行う場合も、その前段階でしっかりと信頼関係の形成が行われていれば、このようなことは起こらないはずである。

あるいは、クライアントがただ誰かに話を聴いてほしい、自分をわかってほしいだけのときに「あなたはどうしたいのですか？」などと問うのも、明らかに的外れである。また、話を聴いてもらいたいときは、相手の個人的な気持ち、価値観、立場などはどうでもよく、ただ素直に話を聴いてほしいのであるから、アドバイスもいらない。この場合も、クライアントはまだ傾聴が必要な段階にあると言えるだろう。

d 支援者の対処

以上のように、依存型コミュニケーションは、支援者とクライアントとの相互作用の上に成り立ってしまうものである。これに対処するには、まずクライアントの不安、感化され易さ、自他の区別の曖昧さに気付くことである。次に、質問法がもたらす効果に留意しながら、支援目標をクライアントにわかるように説明することである。また、何より支援者自身が依存型コミュニケーションを招く可能性もあることに留意する必要がある。信頼関係の形成のために支援者の自己理解が必要であることは、既に述べたとおりである。

依存型コミュニケーションは、本章で述べてきたクライアントとの信頼関係の形成、クライアントの自己理解の促進が不十分なままに問題解決を急ぎ過ぎたために起きてしまうことも多い。信頼関係

の形成は、依存型コミュニケーションのような甘え合いやもたれ合いの関係を作ることを意味しない。それは、クライアントと支援者の各々の責任を明確にし、尊重し合うことを意味し、このことはクライアントがいかなる障害をもっているとも変わることはない。