

相談のプロセスと コミュニケーション技術

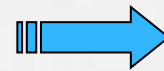
国立国際医療研究センター国府台病院

心療内科 心理療法士

若林邦江

相談とは

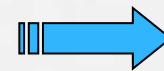
○悩みを抱え、
一人で処理しきれない



身近な人 に相談

友人・先輩・親・隣人
etc.

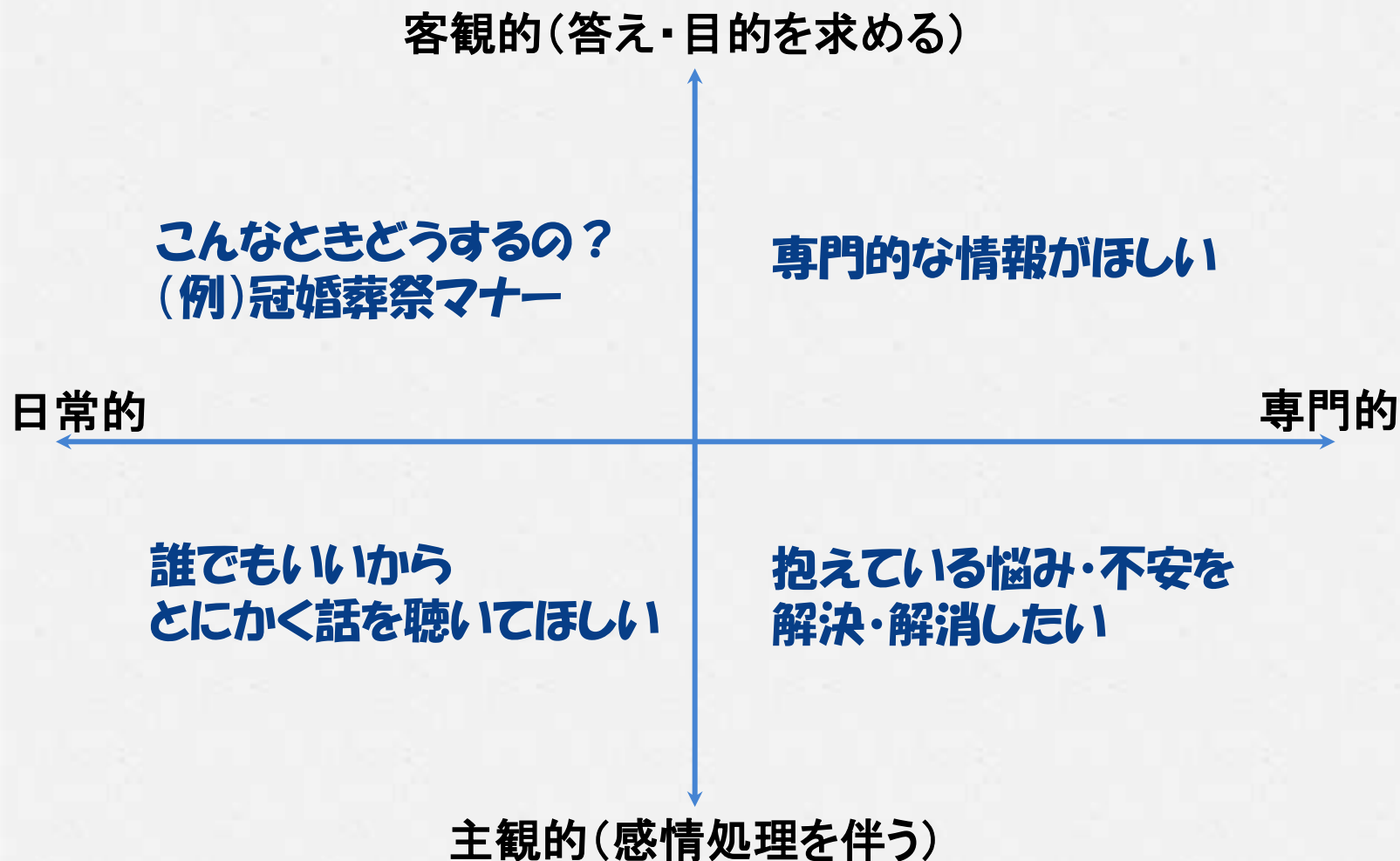
○問題を解決するだけの
知識を持ち合わせて
いない



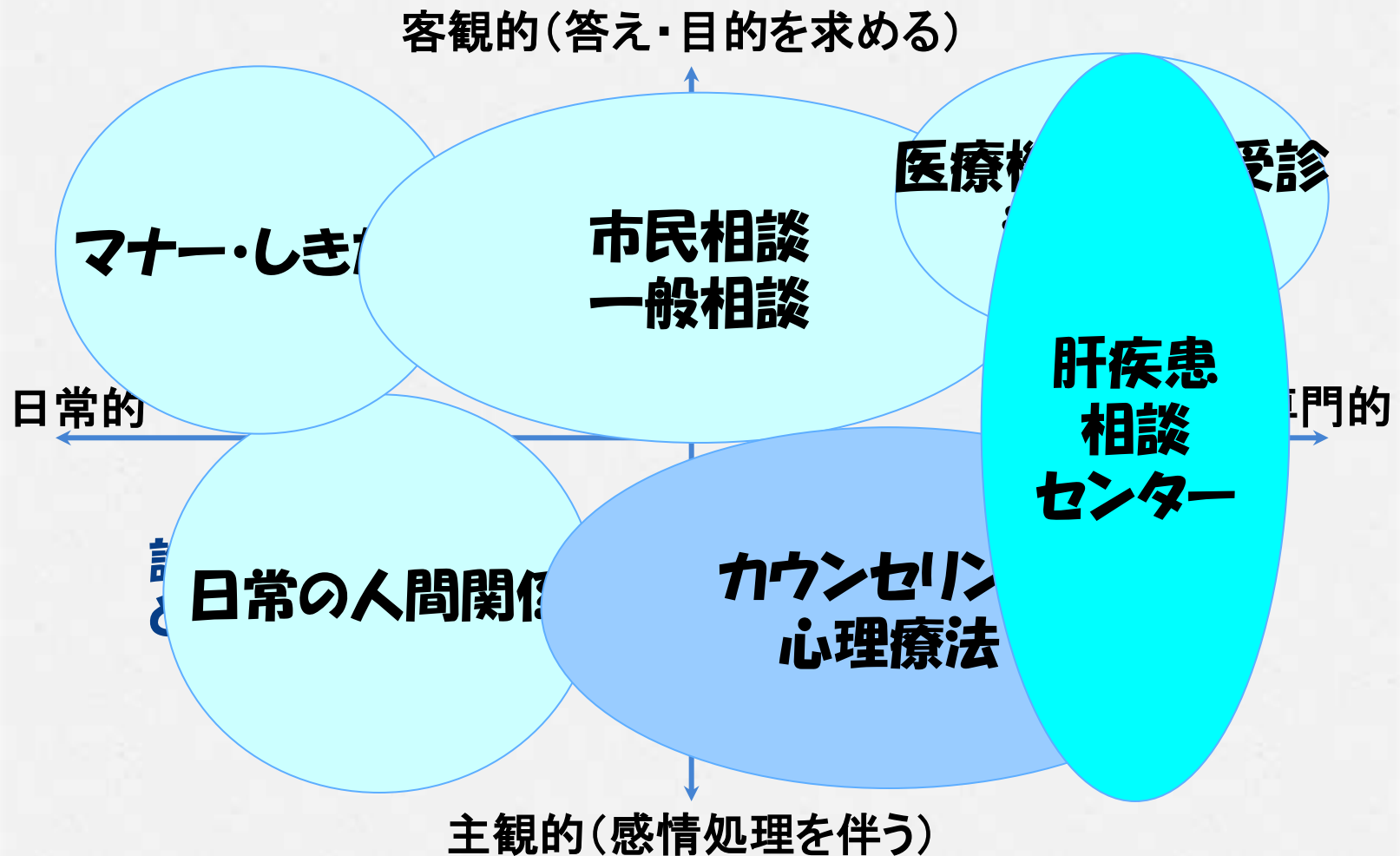
専門家 に相談

医師・弁護士・相談員
etc.

相談を分類してみると・・・



相談を分類してみると・・・



相談者・Aさんとセラピストの やりとりの一例

A:「夫との関係がうまくいかない。それで別居したい。一緒にいることがもう耐えられない」と訴える

セラピスト:(Aさんの訴えた内容に触れず)「えっと、Aさん?」と言葉を挟み、結婚したいきさつや家族構成、年齢などの事実確認を淡々と続ける。ようやく「具体的にはどんなことがあったんでしょうか?」

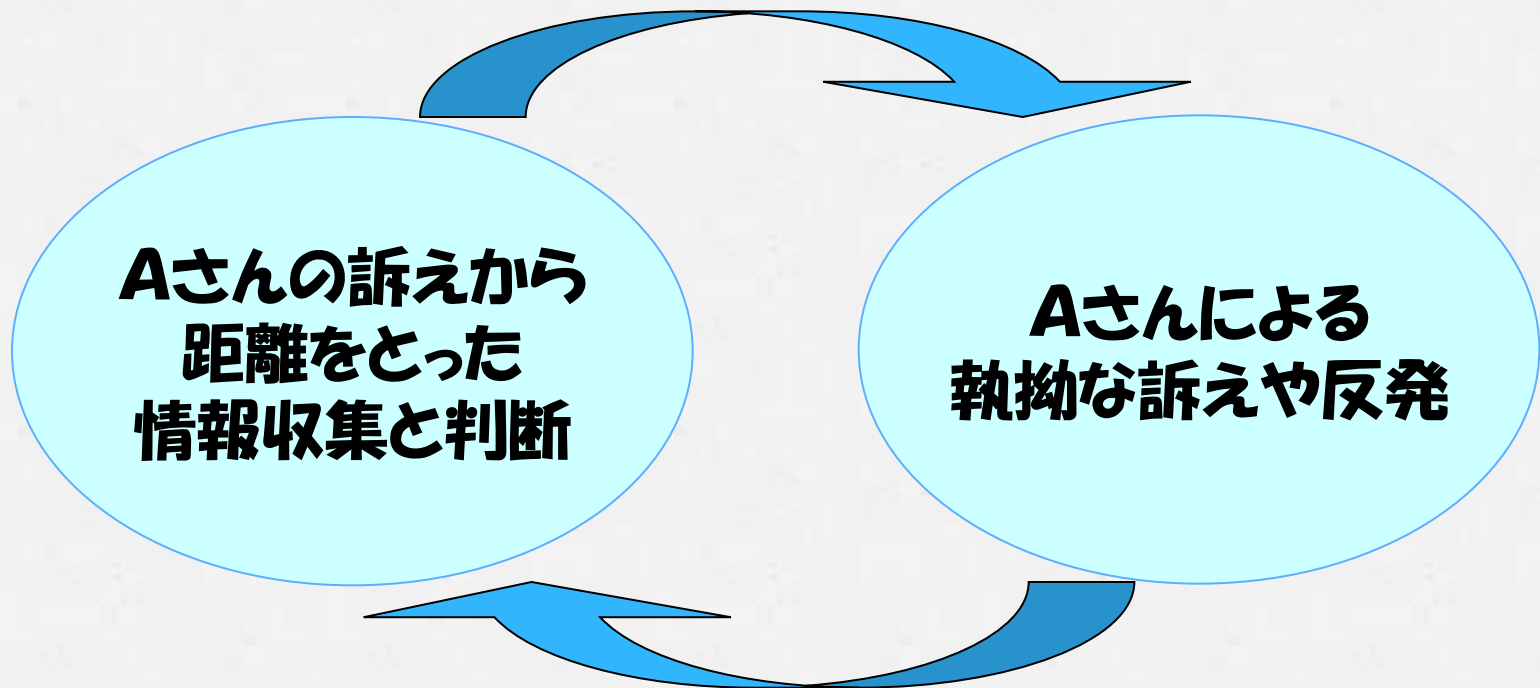
相談者・Aさんとセラピストの やりとりの一例(続き)

A:「もう家庭内別居してるんですけど」と切り出して、夫と口論が続いていること、夫がAさんの悪口を言うこと、子供もそれに乗じてAさんの悪口を言うといった現状を訴えました。さらに、夫の金遣いの荒さについて訴え始める

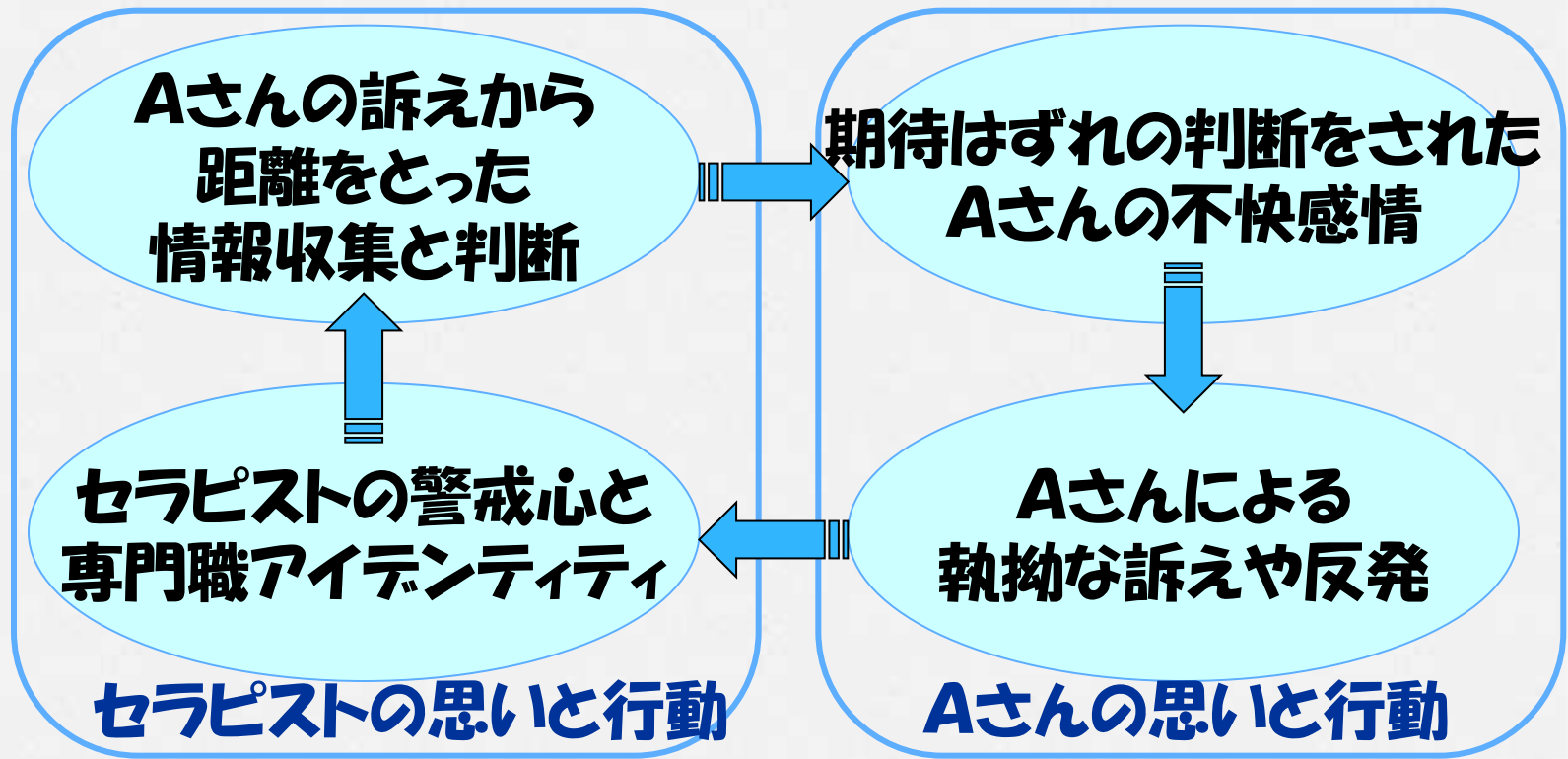
セラピスト:Aさんの話を遮って、夫婦の職業について尋ねる。

A:それに答えつつ、話を戻すようにして「とにかく金遣いが荒くて、ひどいんです。私が昔ためた貯金を生活費に回すときもあるんですよ、先生」と訴えが続く。

Aさんとセラピストの やいといに見られた 悪循環



Aさんとセラピストの思いの 食い違いを維持している 相互作用



相手との関係を築くために・・・

- 相談者と相談員の思いが食い違うことは珍しいことではない
- 専門職として、問題解決を視野に入れた働きかけを“どういうタイミングで”“どういう文脈の中で”示すかを常に考える
- 食い違いを想定し、適切なタイミングで対処していく

カウンセリングにおける 初回面接のプロセス(例)

- ①自己紹介
- ②訴えを聴く(情報収集)
- ③目標設定
- ④希望を与える
- ⑤次回の予約 or 終了

①自己紹介

セラピスト(相談員):どうぞお入りください。

クライアント(相談者):……

セラピスト:今日は初めてですね……どうしました？

クライアント:(もじもじしている)

セラピスト:ごめんなさい。私の紹介をしていなかったですね。若林っていいです。古い若いの若いという字に木ふたつの林と書いて「わかばやし」です。よろしくお願いしますね。

クライアント:(顔が少しやわらぐ)お願いします。

②訴えを聴く

セラピスト: どんなことがあったのですか？

**クライアント: よくわからないんですけど、
何かイライラするんです。それで、
食べ過ぎてしまって、そのあ
と……。**

③ 目標設定

セラピスト:ここではどこまでやっていきたいと思いますか？どのくらいの自分になれたらいいなって思えるでしょうか？

クライアント:え、そんなこと言われても……。 (ちょっと戸惑って)何かイライラするんです。それで、ついつい物を食べてしまう。イライラをなくしたい、それから私、過食症だと思うのでそれを治したいです。

③ 目標設定(つづき)

セラピスト: 食べ過ぎてしまうのですね。なるほど……。それから、イライラもしてしまうのですね。あなたの「イライラ」ってどんな感じなのでしょうか。

クライアント: 夜ひといいになると何か考えてしまっ
て、よくわからないんですけど、
落ち着かない。イライラしてしま
います。

セラピスト: なるほど……。

③ 目標設定(つづき)

セラピスト:じゃとまあええ、イライラについて考えていきましょう。

あと食べ過ぎてしまうんですね、それがおさまればいいですよ。

クライアント:(ちょっと晴れやかに)そうなんです。過食は本当にイヤなんです。

セラピスト:(晴れやかに)ここで何とかしていけたらいいですね。

クライアント:(うなずく)

③ 目標設定(つづき)

セラピスト: 食べ過ぎてしまうのですね。なるほど……。それから、イライラもしてしまうのですね。あなたの「イライラ」ってどんな感じなのでしょうか。

クライアント: 夜ひとりにになると何か考えてしまっ
て、よくわからないんですけど、
落ち着かない。イライラしてしま
います。

セラピスト: なるほど……。

③ 目標設定(つづき)

セラピスト: 食べ過ぎてしまうのですね。なるほど……。それから、イライラもしてしまうんですね。あなたの「イライラ」ってどんな感じなのでしょうか。

クライアント: 夜ひとりにになると何か考えてしまっ
て、よくわからないんですけど、
落ち着かない。イライラしてしま
います。

セラピスト: なるほど……。

③ 目標設定(つづき)

セラピスト:じゃとまあええ、イライラについて考えていきましょう。
あと食べ過ぎてしまうんですね、それがおさまればいいですよ。

クライアント:(ちょっと晴れやかに)そうなんです。
過食は本当にイヤなんです。

セラピスト:(晴れやかに)ここで何とかしていけたらいいですね。

クライアント:(うなずく)

④希望を与える

クライアント:あの一、私は治るのでしょうか？

セラピスト:あなたの言う「治る」ってどんな感じですか？

クライアント:過食がなくなって、イライラがなくなって、ふつうになることかな……。

セラピスト:イライラですか……。

クライアント:そうなんです。

④希望を与える(つづき)

セラピスト:イライラすると人って食べることで紛らわすことってありますよね。気づいてみたら、お菓子二袋食べちゃったなんてね。あなたは、そんな自分の癖が怖くなったのかもしれないね。

クライアント:癖……ですか？

セラピスト:そう。過食癖ってやつですよ。

クライアント:はあ……(けげんそうな顔をしてる)。

④希望を与える(つづき)

セラピスト:今日は初めてですから……。カウンセリングでは昔のこととかも聞いていくと思いますので、癖を理解するために知っておきたいこともあるので……。

クライアント:わかりました(少ししゃんとして)。

セラピスト:いい答えが見つかるかもしれません。

④希望を与える(つづき)

クライアント:答えが見つかるといいな、確かに。

セラピスト:これからここで一緒に考えていきましょう。

クライアント:(セラピストを見てうなずく)。

④希望を与える

クライアント：**あの一、私は治るのでしょうか？**

セラピスト：**あなたの言う「治る」ってどんな感じですか？**

クライアント：**過食がなくなって、イライラがなくなって、ふつうになることかな……。**

セラピスト：**イライラですか……。**

クライアント：**そうなんです。**

④希望を与える(つづき)

セラピスト:今日は初めてですから……。カウンセリングでは昔のこととかも聞いていくと思いますので、癖を理解するために知っておきたいこともあるので……。

クライアント:わかりました(少ししゃんとして)。

セラピスト:いい答えが見つかるかもしれません。

④希望を与える(つづき)

クライアント: 答えが見つかるといういな、確かに。

セラピスト: これからここで一緒に考えていきましょう。

クライアント: (セラピストを見てうなずく)。

⑤ 次回の予約

セラピスト:どのくらいのペースでここに来られますか？

クライアント:他の人はどうしているのですか？

セラピスト:いろいろですよ。私は、今は2週間に1回という患者さんが一番多いかな。週に1回というのも、初めはちょうどいいかもしれないけど、あなたにいいアイデアはありますか？

クライアント:そうですね。1週間に1回来てみます。

セラピスト:いいですね。週に1回40分くらいでいいかですか？ というか、実際に40分以上は、ここでは忙しくて取れないんです……。

使える技法？ 的なもの

① /ン・バーバル

表情、視線、しぐさ、服装、環境としての空間

⇒ ゆっくり、でんと構える

「私はあなたの味方ですよ」「ここは安全な場所ですよ」という雰囲気づくり

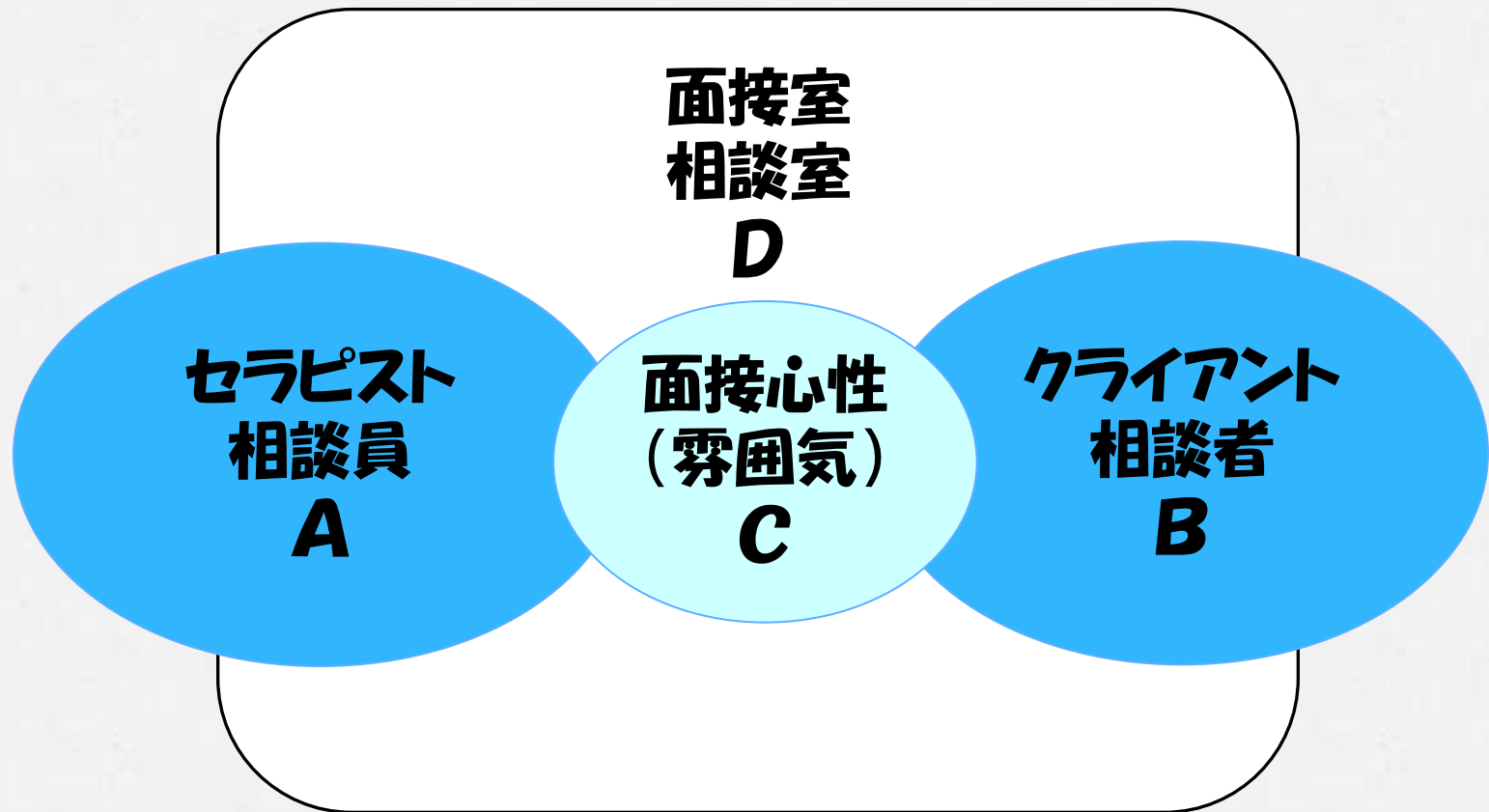
使える技法？ 的なもの

②バーバル(言葉の出し方、言い方)

語尾、うなずき言語(促進機能、支持機能、疑問機能)、リズム

⇒その時の文脈、場の雰囲気^{雰囲気}に即した言葉の出し方、言い方を心がける

心理面接の場



自律訓練法

- 1932年、ドイツの精神科医シュルツによってつくられたリラックス練習法です。
- 全身の緊張を解き、心身の調整を促します。
- 以下の公式を頭の中で思い浮かべます。

「気持ちが落ち着いている」

「右腕／左腕／両腕が重たい」

「右脚／左脚／両脚が重たい」

「右腕／左腕／両腕が温かい」

「右脚／左脚／両脚が温かい」

「両腕両脚が重たくて温かい」

「気持ちが落ち着いている」