

www.hasegawa-akihiro.com

カウンセリング入門
-対人支援の基礎技能-

長谷川明弘

東洋英和女学院大学

hasegw_a@toyoeiwa.ac.jp

1

www.hasegawa-akihiro.com

本日の予定
カウンセリング入門-対人支援の基礎技能-

- はじめに一学びの位置づけ
- 講義: 対人支援の基礎技能
 1. 背景・歴史
 2. 意義
 3. 特徴
 4. 各技法の解説
 5. 文献
- 実習
 - 小グループ(二人一組)または(三人一組)で行います

2

www.hasegawa-akihiro.com

カウンセリングを学ぶ

1. カウンセリングの理論と学習
2. 対人支援面接の進行過程
3. 特定の現場・対象・状況

- 学ぶことは、技法だけでなく
 - 技法と表裏一体である相談者と接する態度や倫理観も習得が必要となる。

3

www.hasegawa-akihiro.com

今回の学習テーマの特徴

1. カウンセリングの基盤-対人支援の基礎技能
 - カウンセリング・心理療法を含めた援助専門職に必要とされる技能の修得
2. 対人支援技能の修得-進行過程
 - 面接の進行過程において適用される技能を学ぶ
3. 対象
 - 初学者だけでなく経験者の技能の再学習
4. その他

4

www.hasegawa-akihiro.com

心理学的介入1

心理学的介入の諸理論について学ぶ
-カウンセリングの理論-

6

www.hasegawa-akihiro.com

心理学的介入の理論

- 精神分析的理論
 - 精神分析および分析的療法など
- 実存・人間主義的理論
 - 来談者中心療法、ゲシュタルト療法など
- 認知理論
 - 理性感情行動療法、認知療法、交流分析など
- 行動理論
 - 系統的脱感作、行動分析、オペラント条件づけなど
- システム理論
 - フリーセラピー、家族療法など
- 動作理論
 - 臨床動作法

7

www.hasegawa-akihiro.com

精神分析的理論

- フロイト, S., ユング
- 発達理論
 - フロイト, S. によるリビドーからの発達段階
 - エリクソン, E.H. の心理・社会的発達理論
 - クライン, M. の対象関係論
- 無意識
 - 行動の背後に意識に昇らない感情や葛藤、コンプレックスに焦点を当てて、人間を理解する。無意識の意識化

www.hasegawa-akihiro.com

実存・人間中心主義的理論

- 自己実現、自己受容、「今、ここ」での体験を重視し、人間の成長・幸福を追求していく。
- 来談者中心療法 ロジャーズ, C.R.
 - カウンセラーに必要な態度: 自己一致、無条件に肯定的な態度、共感的理解
- ゲシュタルト療法 パールズ, F.S.
- フォーカシング ジェンドリン, E.T.

www.hasegawa-akihiro.com

行動理論

- 客観的に観察可能な行動や症状に焦点を当てる
- 短期間で改善することが多いので学校現場に役立つ
- 学習理論: 古典的条件づけ、オペラント条件づけ、モデリング
- 実践家・理論家 ウォルピ, J., スキナー, B.F., バンデューラ, A.
- 理論家 アイゼンク, H.

www.hasegawa-akihiro.com

認知理論

- 人間の感情や行動は、その人が周りの世界をどのようにみるか、どう構造づけるかという認知によって影響されるという視点から、認知を修正することで行動が改善したり、悩みや不安が解消される
- 論理療法(理感情行行動療法) エリス, A.
- 認知療法 ベック, A.T
- 交流分析 バーン, E.

www.hasegawa-akihiro.com

システム理論

- ブリーフセラピー・家族療法
 1. 相互作用のシステムに焦点を置き
 2. システム全体の変化よりも小さな変化を目標
 3. 個人だけでなく地域、学校、職場、家族といったあらゆるレベルの社会組織も介入への考慮に入れる
- 代表的な実践・理論家
 - ヘイリー, J., マダネス, C.
 - ウィークランド, J., ワツラウィック, P.
 - ディ・シェーザー, S., キムバーク, I.

www.hasegawa-akihiro.com

動作理論

- 動作とは
 意図 — 努力 — 身体運動
 動作図式
 (成瀬, 1995)
体が動くことではなく、「からだ」を動かそうとする
 心理的なプロセス
- 臨床動作法とは
 動作という心理活動を主たる道具として心理治療ないし広く心理臨床一般の援助をしようとするセラピストの活動(成瀬, 1995)

www.hasegawa-akihiro.com

社会構成理論

- ・ ナラティブセラピー(物語療法)
 - 現実是人々の間で構成される
- ・ 代表的な実践・理論家
 - ホワイト,M., エプストン,D.
 - アンダーソン,H., グーリシヤン,H.

14

www.hasegawa-akihiro.com

まとめ 心理学的介入の理論

- ・ 精神分析的理論
 - 精神分析および分析的療法など
- ・ 実存・人間中心主義的理論
 - 来談者中心療法、ゲシュタルト療法など
- ・ 認知理論
 - 理性感情行動療法、認知療法、交流分析など
- ・ 行動理論
 - 系統的脱感作、行動分析、オペラント条件づけなど
- ・ システム理論
 - フリーセラピー、家族療法など
- ・ 動作理論
 - 臨床動作法
- ・ 社会構成理論
 - ナラティブセラピー

15

www.hasegawa-akihiro.com

心理学的介入2

心理学的介入の基礎技能
事例と模擬面接を通じた理解
-カウンセリングの学び方-

16

www.hasegawa-akihiro.com

心理学的介入の学び方

- ・ 知識として理論を学ぶ
- ・ 実習を通して体験的に(実技を)学ぶ
- ・ 実践しながら学ぶ

➤ 知識と実習は—
車の両輪にたとえられる

17

www.hasegawa-akihiro.com

心理学的介入の技法を学ぶ

1. 心理学的介入の理論
2. 心理学的介入の進行過程
3. 特定の現場・対象・状況

- ・ 学ぶことは、技法だけでなく
態度や倫理観も学ぶ必要がある

18

www.hasegawa-akihiro.com

面接の進行過程 (長谷川,2014)

-歴史・背景-

- ・ 援助者のための面接方略 コーミー-,L.S.とコーミー-,W.H.
傾聴技法、活動技法
- ・ マイクロ・カウンセリング アイビー,A.E.
カウンセリング技法を細分し階層化
- ・ 熟練した援助者 イーガン,G.
自己探求期、力動的理解期、実行期
- ・ 援助技術 ヒル,C.E.とオプライエン,K.M.
探求期、洞察期、活動期に分け、各理論の立場から考察
- ・ カウンセリングテクニク 大谷彰

19

www.hasegawa-akihiro.com

対人支援の基礎技能習得の意義 -歴史・背景-

- 面接の進行過程から体系化
 - 技法を習得するために能率化が可能
- 米国大学院 専門職養成課程
 - 支援技能を教育・訓練
 - 心理学的介入の理論を選んで修得
2段階の教育課程を経て養成(大谷,2004)

21

www.hasegawa-akihiro.com


目的があり意図的に適切な技能 面接の進行過程に基づく技能訓練の場合 intentional responding

- 面接者は、意志を持って目的に沿った意図的で適切な技能を選択すること。
- 技能使用の理由を説明できること。
- このプロセスが訓練となる。

22

www.hasegawa-akihiro.com

技法を有効にする諸条件1

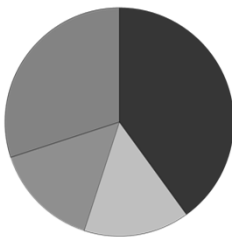


人間中心アプローチ

22

www.hasegawa-akihiro.com

心理療法は何が効くか



- Extra therapeutic Change-治療外の変化-
- Expectancy(placebo effects)-期待(プラセボ効果)-
- Techniques-技法-
- Common Factors-共通要因-


Lambert,Shapiro,&Bergin, 1986

23

www.hasegawa-akihiro.com

人間中心アプローチ

- ロジャーズ Rogers,C.R.
- 面接者の基本的態度を説いた
- 面接者と利用者との信頼関係が治療を促す



Rogers,C.R.

どんな問題が決定的か、何が傷ついたのか、等を知っているのはクライアントだけである

24

www.hasegawa-akihiro.com

建設的な人格変化が生じるのに必要で かつ十分な条件(Rogers, 1957)

- 自己一致**

今、ここで、クライアントから感じとったものをカウンセラーがそのままにフィードバックしていく態度
- 無条件な肯定的配慮**

その人の「ここが良いが、この点が悪い」など条件付きの理解でなく、相手の全ての側面を相手の一部として理解する態度
- 共感的理解**


クライアントの内的世界をあたかも自分自身であるかのように感じ取ること

25

www.hasegawa-akihiro.com

自己一致


- 即時的体験(自己の中に流れる感情や思考など)に対して面接者が率直である態度
- 話を聞きながら驚くときには驚き、悲しむときには悲しむという**ありのままの姿勢**



www.hasegawa-akihiro.com

無条件の肯定的配慮

- 相手を経験している全ての側面を、その相手の一部として受け止めること
- 相手と接触する瞬間で、**相手の発言や行動が良いものでも良くないものでも、**そうせざるを得なかったと好意的に関心を持つ態度




www.hasegawa-akihiro.com

共感的理解

- 自分自身の欲求、体験、先入観、偏見等に左右されること無く相手の心の世界を**あたかも自分のものであるように (as if) 感じ取ること**

同情ではない

同情: 自分の感情を中心として相手の感情と一致する時に相手の感情を理解すること



www.hasegawa-akihiro.com

「面接者の態度」の例

友達に誘われて、ばれないって言われて...で、万引きしてしまっただけです...



www.hasegawa-akihiro.com

「面接者の態度」の例

そんな事分かってるよ...友達に逆らえなかったんだ。この先生には分かってもらえないかもしれないけど...

万引きは、人を傷つけて、迷惑をかける、非常に悪いことだよ。わかっているんだろうね。



www.hasegawa-akihiro.com

「面接者の態度」の例

友達に誘われて、ばれないって言われて、つい万引きしてしまっただけなんだ。





www.hasegawa-akihiro.com

以上の態度を心がけると・・・

- 面接者の価値観を押し付けたり命令するという態度を防ぐことができる
- 利用者(クライアント)を「理解しようとしている」態度を示すことができる
- 面接者が自分から気持ちや状況を話すことを強制することなく促せる
- 利用者(クライアント)が自分で自分の問題を解決する手助けができる

33

www.hasegawa-akihiro.com

技法を有効にする諸条件2

社会的影響条件

34

www.hasegawa-akihiro.com

社会影響理論 Strong,S.R.,1968 (social influence theory)

- 面接者が意図的「影響力」を行使し、利用者の行動や態度を肯定的に変化させる試み
- 心理学的介入の効果に影響を与える要因
 - 熟練性(expertness)
 - 魅力性(attractiveness)
 - 信頼性(trustworthiness)

35

www.hasegawa-akihiro.com

熟練性 expertness

- 「適格性」、「有能性」と表現される面接者の特性
- コンピテンス(competence)と同義語
- 日本語であれば、実力、腕前
- 言語、非言語による技術能力
- 知識、面接技術だけでなく、利用者が受ける印象(評判や著名度、服装やオフィスの装飾)

36

www.hasegawa-akihiro.com

魅力性 attractiveness

- 面接者の外観(容姿や身なり)だけでなく、内面(明るさや朗らかさ)
- 内面的魅力が心理学的介入の後期になってよい印象を与える

37

www.hasegawa-akihiro.com

信頼性 trustworthiness

- 要素の一つに「自己一致」、つまり面接者の発言と行動の間に矛盾がなく、安定した態度で利用者に接することで高まる

38

www.hasegawa-akihiro.com

歴史・背景
意図的応答
技法と技能
位相・局面(phase)と一歩、段階
技能の影響に関する円環モデル

4つの技能カテゴリーと20の技能を理解するための予備知識

46

www.hasegawa-akihiro.com

面接の進行過程 (長谷川,2014)

-歴史・背景-

- 援助者のための面接方略 コーミー,L.S.とコーミー,W.H.
傾聴技法、活動技法
- マイクロ・カウンセリング アイビー,A.E.
カウンセリング技法を細分し階層化
- 熟練した援助者 イーガン,G.
自己探求期、力動的理解期、実行期
- 援助技術 ヒル,C.E.とオブライエン,K.M.
探求期、洞察期、活動期に分け、各理論の立場から考察
- カウンセリングテクニク 大谷彰

47

www.hasegawa-akihiro.com

対人支援の基礎技能習得の意義

-歴史・背景-

- 面接の進行過程から体系化
 - 技法を習得するために能率化が可能
- 米国大学院 専門職養成課程
 - 支援技能を教育・訓練
 - 心理学的介入の理論を選んで修得
 2段階の教育課程を経て養成(大谷,2004)

48

www.hasegawa-akihiro.com

目的があり意図的に適切な技能

面接の進行過程に基づく技能訓練の場合
intentional responding

- 面接者は、意志を持って目的に沿った意図的で適切な技能を選択すること。
- 技能使用の理由を説明できること。
- このプロセスが訓練となる。

49

www.hasegawa-akihiro.com

技法と技能 (長谷川,2014)

- 技法
 - 専門分野における一連の手続きや方法、技術、技能の集合体のことをさし、目的を達成するための方法のことである。
 - technique:the art of doing some special thing; one's special way or skill in doing one's art etc.
- 技能
 - 習得までに練習や経験を経た努力を要する意味合いが含まれており、優れた腕前や力量、特殊な技術や技(わざ)のことである。
 - skill:a particular technique in any art,craft or science; ability, gained by practice or experience

技法は、技能の上位概念

50

www.hasagawa-akihiro.com

位相・局面を使うのが適切では (長谷川,2014)

- 段階(stage)という捉え方ではなく、位相・局面(phase)とするのが適切であろう
- 面接過程を考えた場合は、複数回の面接を重ねる中でカテゴリーの順番通りに段階的に進んでいく事が想定されてきた
 - 1回の面接の中でこの4つのカテゴリーの技能が適用される場合も想定できる。

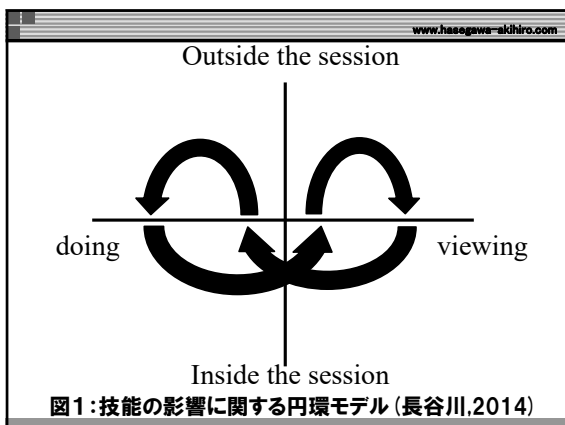
54

www.hasagawa-akihiro.com

位相・局面 (phase) と一歩、段階 (長谷川,2014)

- 位相(phase)
 - 周期運動の中において、どういう状態・位置にあるかということ
- 局面(phase)
 - 刻刻変化してやまない現実の情勢を、一つの静止面としてとらえた呼称のこと。
- 一歩(step)
 - 行程の中で一つ進んだ相のことである。技能の使用は、一歩に過ぎないか一歩に満たない場合もあり得る。
- 段階(stage)
 - 変化する物事における変化の一つの過程や場面のこと。

55



www.hasagawa-akihiro.com

かかわり技能
傾聴技能
積極技能
応用技能

4つの技能カテゴリーと 20の技能

57

www.hasagawa-akihiro.com

4つの技能カテゴリーと20の技能 (長谷川,2014)

かかわり技能 <ul style="list-style-type: none"> • 合いの手・励まし • 観察 	傾聴技能 <ul style="list-style-type: none"> • 明確化 • 反映 • 言い換え • 要約 • 探索
積極技能 <ul style="list-style-type: none"> • 矛盾提示 • 焦点化 • 解釈 • 構造化 • 情報提供 	応用技能 <ul style="list-style-type: none"> • 指示 • フィードバック • 論理的帰結・率直性 • 自己開示 • 非言語行動の指摘 • 沈黙 • 技能を仕立てること

58

www.hasagawa-akihiro.com

合いの手・励まし
準言語要因(「観察」の一部)

かかわり技能

59

www.hasegawa-akihiro.com

かかわり技能 Attending skills

合いの手・励まし、観察

- 面接者がクライアントとの信頼関係を構築するために、観察を基礎とする身体的・心理的に関わる方法のこと。
 - 面接者が視線をあわせる行為
 - 面接者が興味をもって聴いていることを示すために上体をすこし前に傾ける行為
 - 面接者のうなづく等の行為

54

www.hasegawa-akihiro.com

合いの手・励まし

55

www.hasegawa-akihiro.com

合いの手 (Minimal encourager) 励まし (prompt)

- 面接者が単なる同意や承認あるいは理解をほのめかす短い語句を発すること。
- 「うん」「んー」「ええ」「わかる」「ああ」「まあ」「それで」といった最少限の言語的活動のこと
- この行為によってクライアントに話し続けることを奨励する意図が含まれている。

56

www.hasegawa-akihiro.com

観察

57

www.hasegawa-akihiro.com

観察 (observation)

- 言語または非言語面から、面接者とクライアントの間で何が起きているかを観察することにより、クライアントを全体的で統合的に理解しようとする。
- 非言語行動を理解すること (Understanding Nonverbal Behavior)
- 準言語要因 (paralinguistic elements)
- 近接空間論-空間密度が行動、コミュニケーション、社会的相互作用に及ぼす影響を研究すること (proxemics)

58

HA1

www.hasegawa-akihiro.com

非言語行動を理解すること (Understanding Nonverbal Behavior)

- 身体言語 (kinesics)
- 準言語要因 (paralinguistic elements)
- 近接空間論-空間密度が行動、コミュニケーション、社会的相互作用に及ぼす影響を研究すること (proxemics)

59

スライド 63

HA1 HASEGAWA Akihiro, 2020/04/18

HA2 www.hasegawa-akihiro.com

身体言語(kinesics)

- 視線を合わせること(eye contact)、表情(facial expression)、口元(mouth)、うなづき(head nods)、生理反応(reaction)および反射(reflex)、姿勢(body posture)、身体の動き(body movements)、仕草(gestures)、触れ方(touch)、体つき(physique)、身体特徴(physical feature)

64

www.hasegawa-akihiro.com

準言語要因 (paralinguistic elements)

- 声色(tone of voice)、方言や世代の違いなどの言葉づかい(grammatical style)、声の大きさ(volume of voice)、話し方の速度(speed of speech)、流暢さ(flucency)

65

www.hasegawa-akihiro.com

近接空間論-空間密度が行動,コミュニケーション,社会的相互作用に及ぼす影響を研究すること (proxemics)

- 環境(environment)、空間(space)、時間(time)、同時性と合わせ(synchrony and pacing)、調和・統一感(congruence)

66

www.hasegawa-akihiro.com

要素行動について

- 次の行動は「コミュニケーション」の基本です

アイコンタクト	・相手の目を見る
声の大きさ	・相手にわかる大きさの声で
表情・姿勢	・柔らかな表情で

67

www.hasegawa-akihiro.com

明確化
言い換え
探索
反映
要約

傾聴技能

68

www.hasegawa-akihiro.com

傾聴技能 Listening skills

明確化、言い換え、探索、反映、要約

- 面接者が、クライアントの話すメッセージを捉えて理解するために用いられる技能
 - クライアントが何を話しているかを理解しようとすることも含む。
- 面接の導入期だけでなく面接過程全体を通して用いる。
- 面接者とクライアントの間での相互の信頼と理解、そして敬意を持った関係を確立

69

スライド 64

HA2 HASEGAWA Akihiro, 2020/04/18

www.hasegawa-akihiro.com

明確化

74

www.hasegawa-akihiro.com

**明確化
(clarification)**

- 面接者がクライアントの発言内容を短く繰り返して、聴きとった内容をクライアントに示すこと。
 - 面接者が1、2語のキーワードや類語を含めて発言することを含む。
- 面接者は、質問をしている意図が無い場合でも、クライアントにとっては自らの発言について質問されて明確にされているという受け止め方になる。
- クライアントの曖昧な発言(状況や感情)による発言に面接者が応えて明らかにすること。

75

www.hasegawa-akihiro.com

言い換え

76

www.hasegawa-akihiro.com

**言い換え
(paraphrase/restatement)**

- 面接者がクライアントの発言の中の重要な語句を、同様に繰り返し、要点のみをとりだして短くして返す。
- クライアントの発言の最後の2、3の文章または短い段落を取り上げることがある。
- クライアントによる発言の内容・事柄(感情は含まない)に面接者の言葉で表現することになる。

77

www.hasegawa-akihiro.com

開放質問
限定質問

探索

78

www.hasegawa-akihiro.com

**探索
(probe)**

- 面接者が特定の情報・回答についてクライアントに尋ねること。
- クライアントが自らの経験や行動、感情を明確にできるようになることを意図している。
- 開放型と限定型がある。
- 過去の出来事(内容)と今この場での出来事に焦点を当てる。

79

www.hasagawa-akihiro.com

開放質問 (open question)

- 簡単に一言では答えられないような質問のこと。
 - いつ(when)、誰(who)、何(what)、どこで(where)、どのように(how)を用いることが一般的である。
- クライアントの自由な発言を促し、クライアント自身が自らを探究する機会となる。
- 面接者が面接の開始時に使用してデータを広く集めたり、クライアントに状況を詳しく述べてもらうときや、行動の事例を引き出すとき、感情や思考について明確にってもらったり、注意を向けてもらうときに用いる。

74

www.hasagawa-akihiro.com

限定質問 (closed question)

- 「はい」「いいえ」と簡単に一言で答えられるような質問のこと。
- 面接者の以前の発言を裏付ける一語か二語の回答を求めてデータを収集する質問のこと。
- 面接者の興味ある話題に面接の方向を焦点づけてしまう点がある。

75

www.hasagawa-akihiro.com

感情の反映
意味の反映

反映

76

www.hasagawa-akihiro.com

反映 (reflection)

- 面接者がクライアントの発言を言い換えよりも長めにくり返すか再陳述すること。
- クライアントの過去の発言(内容や事柄)やほのめかした感情に言及することを含む。
- 意味に焦点を当てる場合と感情に焦点を当てる場合の二つの型がある。

77

www.hasagawa-akihiro.com

感情の反映 (reflection of feeling)

- 「感情の言い換え」である。
- クライアントが表現した感情・情緒に関する具体的な発言と非言語行動を観察した上で行う。
 - 顕在化した部分と潜在的な部分の両方の感情を取り上げる。
- クライアントが表現した感情に注目し、クライアントが納得できる姿勢と言葉とタイミングで言い換えを行うことが重要となる。
- 面接者がクライアントについて理解している姿勢を示すことを意図している。面接者はクライアントの感情を表現するために感情に関する語彙を増やしていく必要がある。

80

www.hasagawa-akihiro.com

意味の反映 (reflection of meaning)

- 「内容の言い換え」である。
- クライアントの発言の中から、生活の中に隠れた個人の意味を見出すこと。
- 面接者が、クライアントの感情や思考、行為の背後に存在する意味や信条をクライアント自身で発見できるように支援することを意図している。
- クライアントが表出した感情の背後にある根拠または理由を明らかにすることも含まれる。

81

www.hasegawa-akihiro.com

要約

82

www.hasegawa-akihiro.com

要約
(summarization)

- 複数の言い換えを用いて、感情や内容の要点を踏まえて反映すること。
- 面接者が、クライアントが語ったことの重要部分を繰り返し、短縮し、具体的に提示すること。
 - 面接者が、クライアントに要約してもらうように勧めることがある。
- クライアントが自らの状況を眺めることができるようになることを意図している。
- 面接者が、初回面接時に使用して引き継いだ情報の共有を図ったり、面接開始時に使用して、前回の面接の振り返りを行ったり、面接の途中で使用して、面接で起きていることを明確化したり、面接の中でトピックとトピックの流れをスムーズにしたり、何回もの面接で繰り返し表現された事柄を筋道立てるときに用いたり、面接の終わりに面接を振り返ったりするときに用いる。

83

www.hasegawa-akihiro.com

矛盾提示
解釈
情報提供
焦点化
構造化

積極技能

84

www.hasegawa-akihiro.com

積極技能
Influencing skills

矛盾提示、解釈、情報提供、焦点化、構造化

- クライアントとの信頼関係が強まり、クライアントが面接者に理解してもらったと受け止めた兆候を面接者が確認した上で使用する技能
- クライアントの新しい行動を起こすきっかけ
- 新しい認識をクライアントが持つ事を促す

85

www.hasegawa-akihiro.com

矛盾提示

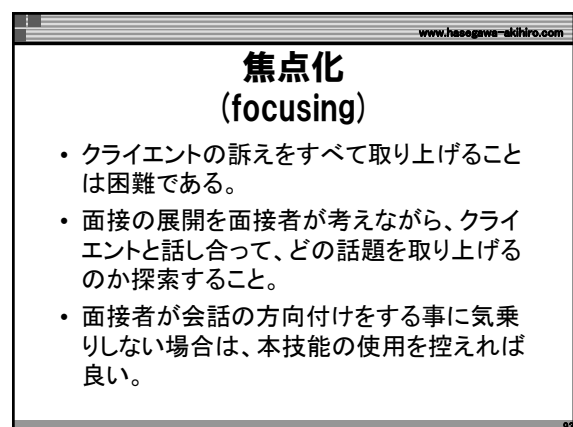
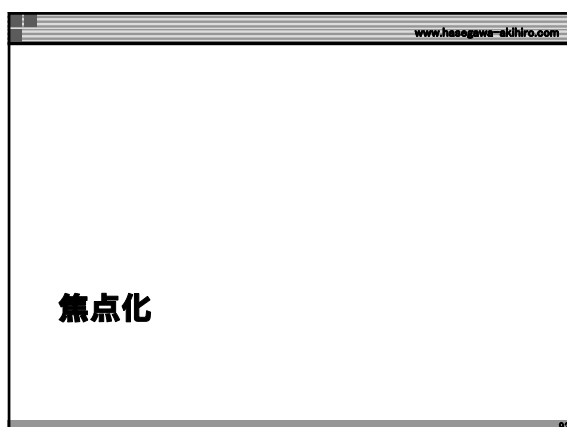
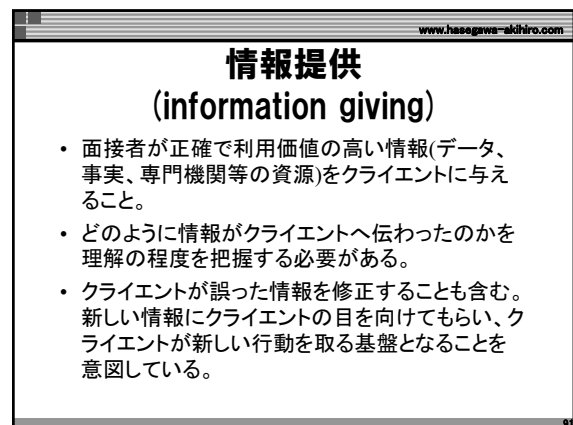
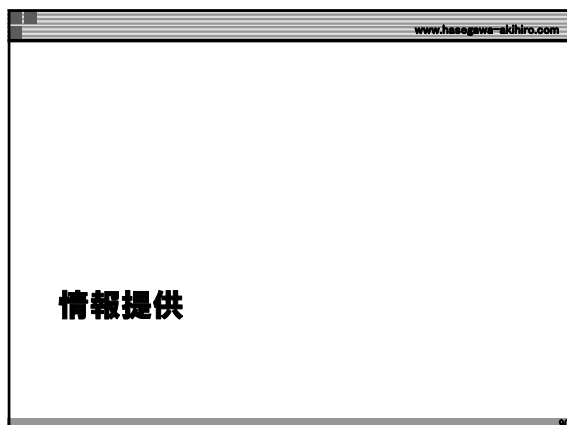
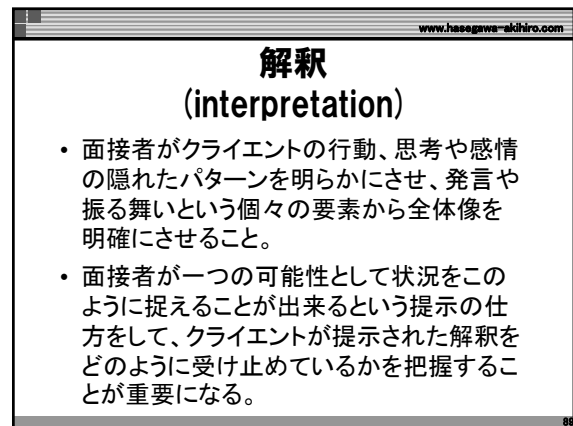
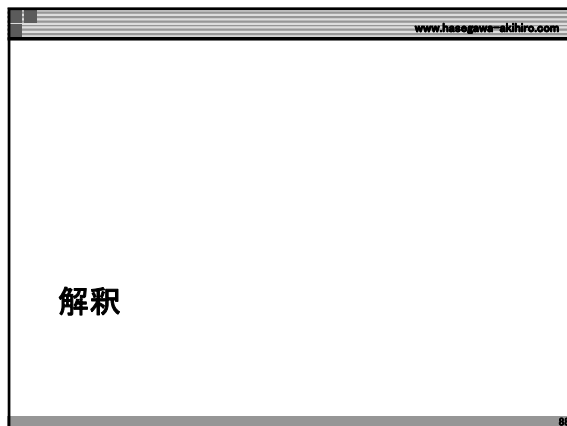
86

www.hasegawa-akihiro.com

矛盾提示
(confrontation)

- クライアントの行動、思考、感情、意味の不一致や矛盾点、歪曲された点、変わらうとしない点を指摘すること。
 - さらに目前で観察されたクライアントの言語面と非言語面の間での不一致や矛盾点を指摘することが含まれる。
- クライアントが言葉や態度の矛盾点を自覚して、クライアントが意思決定をし、行動を実行することを支援する。

87



www.hasegawa-akihiro.com

構造化

96

www.hasegawa-akihiro.com

構造化 (formulation)

- 面接者がクライアントの置かれている状況を念頭において、クライアントの訴えている内容とそれに関連する事象を構造的に把握すること。
- 面接者がクライアントと共に問題を定義づけ、クライアントと共有し、面接から生じる結果の可能性(目標)について話し合うこと。

96

www.hasegawa-akihiro.com

指示
論理的帰結
自己開示
沈黙
フィードバック
率直性
非言語行動の指摘
技能を仕立てること

応用技能

96

www.hasegawa-akihiro.com

応用技能 advanced skills

指示、論理的帰結、自己開示、沈黙、フィードバック、率直性、非言語行動の指摘、技能を仕立てること

- かかわり技能、傾聴技能と積極技能以外の技能のこと。
- かかわり技能、傾聴技能と積極技能の適用を繰り返している中で面接の位相・局面(phase)が進展する中で新たに導入される技能である。

97

www.hasegawa-akihiro.com

指示

96

www.hasegawa-akihiro.com

指示 (directives)

- 面接者がクライアントにとってもらいたい行動を示唆する。
 - どのような行動が起きて欲しいかと伝える。面接者は、クライアントが理解しやすい枠組みで、具体的に伝え、一方的に押しつけず話し合いながら提示すること。
 - クライアントが、どんな目的で行動を行うか理解し、確実に実行できるように支援すること。
- 行動は面接室の内外を問わない。面接者が指示する事に気乗りしない場合は、本技能の使用を控えれば良い。

96

www.hasagawa-akihiro.com

論理的帰結

102

www.hasagawa-akihiro.com

論理的帰結
(logical consequences)

- クライアントが行動した場合に、生じる結果の見通しを面接者とクライアントで話し合うこと。
 - 「もしも、〇〇した場合は」という提示の仕方をする。
- クライアントに行動の幅を持ってもらい、行動のレパートリーを増やすことを意図。
- 未来の行動や仮定された行動に焦点を当てる。

103

www.hasagawa-akihiro.com

自己開示

104

www.hasagawa-akihiro.com

自己開示
(self-disclosure)

- 面接者の考えていることや感じていることをクライアントに意図的に伝えること。
- 面接者の個人的な体験や過去に類似した場面で振る舞った行動や感じた感情を提示する。
- クライアントの話を聴いて面接者が面接中に考えたことや感じたことを提示することがある。
- 面接者が自己開示をすることで、クライアントの自己開示を促す機能がある。自己開示はあくまでもクライアントのためになることが前提であり、面接者の自己満足にならないようにすること。

105

www.hasagawa-akihiro.com

沈黙

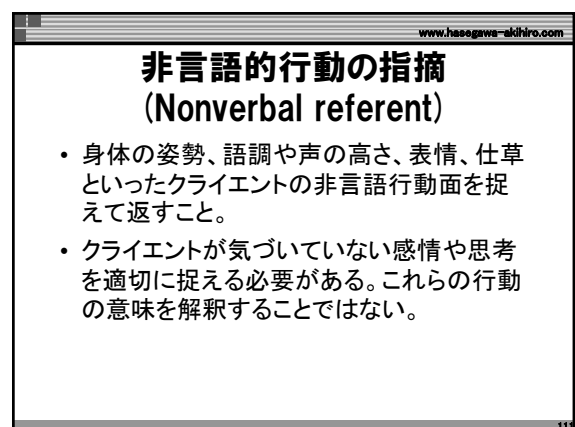
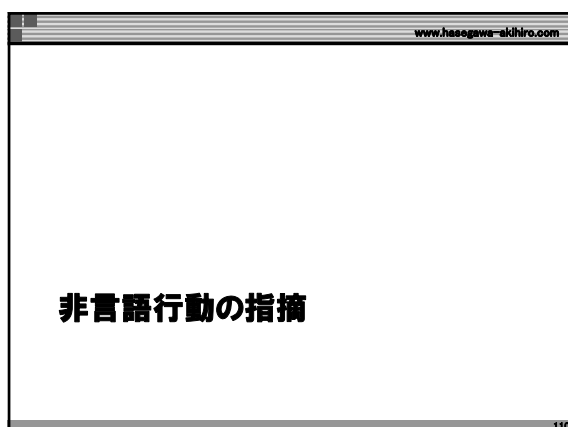
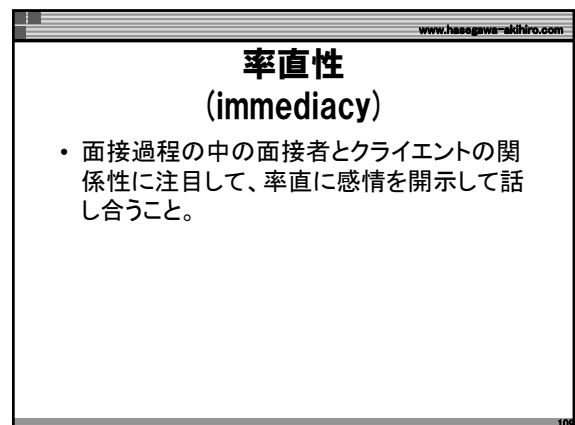
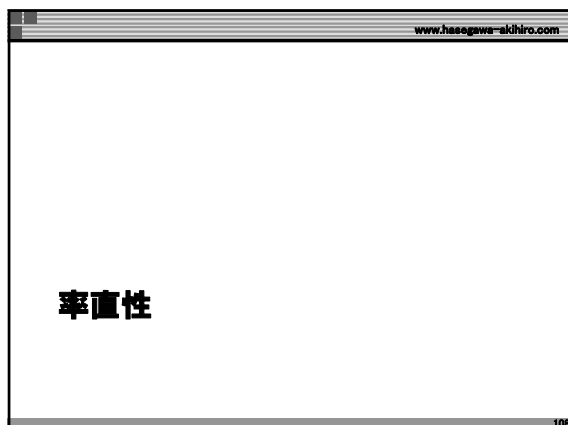
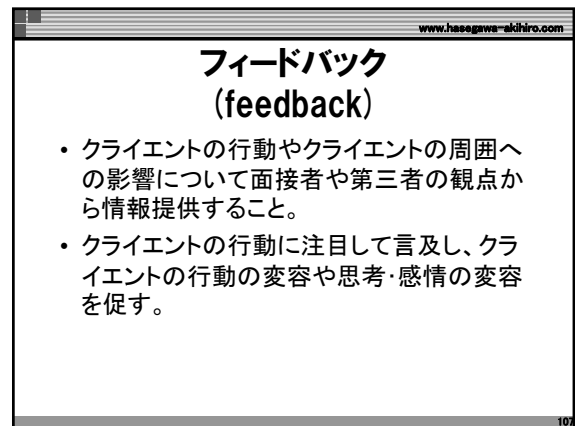
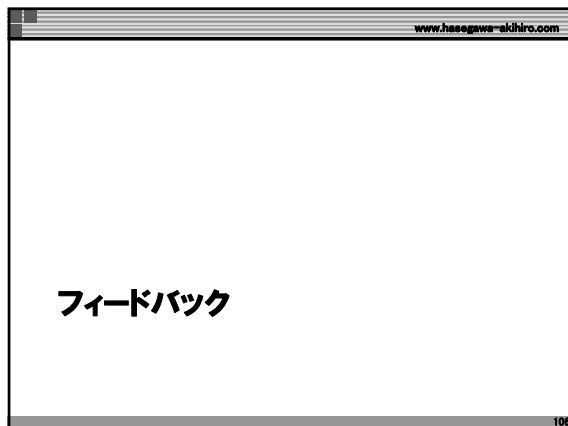
106

www.hasagawa-akihiro.com

沈黙
(silence)

- 面接者の発言とクライアントの発言の間かクライアントの発言の間の5秒かそれ以上の休止に対して、面接者が意図的に発言を控えて、クライアントの思考や感情の深まりを促す行為のこと。

107



www.hasegawa-akihiro.com

技能を仕立てること

114

www.hasegawa-akihiro.com

技能を仕立てること

(tailoring skills for personal needs)

- アプローチや状況の変化に応じて適切と考えられる技能を組み合わせ、パッケージ化して意図的に用いること。

115

www.hasegawa-akihiro.com

マイクロ技法階層表, 1985

相手の発言内

視線の位置
声の調子等

5. 日常生活への般化

支法

技法の統合
対決・5段階構造

積極技法
焦点づけ

感情の反映・意味の反映

いかえ・要約

観察技法・質問技法

かかわり行動

基本的傾聴技法

116

www.hasegawa-akihiro.com

マイクロ技法階層表, 1995

会話の流れを把握

1. ラポール形成

2. 問題定義

3. 目標設定

4. 選択肢の探求と対決

5. 日常生活への般化

相手の発言内の矛盾を指摘

支法

技法の統合とスタイル確立

積極技法
焦点づけ・意味の反映

5段階の面接構造・対決

感情の反映

いかえ・要約

質問技法・観察技法

かかわり行動

傾聴技法

117

www.hasegawa-akihiro.com

面接の基本的支援技能2

傾聴技能

126

www.hasegawa-akihiro.com

練習してみよう-傾聴技能-

3人1組になり、聞き役、話し役、観察者、3つの役割を体験する

聞き役 3分間、「話し役」の相談を聞いてあげるなるべく「傾聴技能」を心がける

話し役 3分間、聞き役に「相談」をする

観察者 「聞き役」が言った「傾聴技能」の数を記録する

130

www.hasegawa-akihiro.com

ポイント

- なるべく、話し役は軽い悩みを演じてみてください。
- 話し役の話す内容例
 - 今日の朝起きて、ここに来るまでのこと
 - 昨日の楽しかったこと(腹立たしかったこと)

131

www.hasegawa-akihiro.com

合図と共に交代してください

②聞き役
③観察者
①話し役

グループ内で自分の番号を決めてください。

132

www.hasegawa-akihiro.com

面接の基本的支援技能3

積極技能

133

www.hasegawa-akihiro.com

練習してみよう-積極技能-

3人1組になり、聞き役、話し役、観察者、3つの役割を体験する

聞き役 7分間、「話し役」の相談を聞いてあげるなるべく「傾聴技能」を心がける

話し役 7分間、聞き役に「相談」をする

観察者 「聞き役」が言った「傾聴技能」の数を記録する

141

www.hasegawa-akihiro.com

ポイント

- なるべく、聞き役は「リーダー(私)」、話し役は「困った人」を演じてみてください
- 話し役の話す内容例
 - 「最近、仲間とうまくいってない・・・」
 - 「生きていて全然面白くないっていうか・・・」
 - 「イライラして人に当たってしまうことが多い・・・」
 - 「何をしてもうまくいなくて・・・」

142

www.hasegawa-akihiro.com

合図と共に交代してください

②聞き役
③観察者
①話し役

グループ内で自分の番号を決めてください。

143

面接の基本的支援技能4



応用技能

144

面接の基本的支援技能6



目標を設定する技法

153

コーチング

- 基本原則: 答えはその人の中にある
 - 答えを引き出すのがコーチの役割
 - コーチは「相手が自分で考えを深めたり整理したりするための質問」をぶつける
1. ゴールを決める
 2. 現状を知る
 3. 障害と強みを知る
 4. 戦略を練る
 5. ゴールを再認識する
 6. 行動を促す
 7. 自分の気持ちを確認する

158

長谷川明弘(東洋英和女学院大学)

対人支援専門職の基礎訓練プログラムの提案—概観そして技能と学習形態を整理する試み—(2014)を元に改変

4つの技能カテゴリーと21の技能(電話相談対応含む)	
かわかり技能 Attending skills	<p>面接者がクライアントとの信頼関係を構築するために、観察を基礎とする身体的・心理的に関わる方法のこと。例えば、面接者が視線をあわせる行為、面接者が興味をもって聴いていることを示すために上体をすこし前に傾ける行為、面接者のうなづく等の行為が挙げられる。</p> <p>合いの手 Minimal encourager 励まし prompt</p> <p>観察 observation</p> <p>言語または非言語面から、面接者とクライアントの間で何が起きているかを観察することにより、クライアントを全体的で統合的に理解しようとする。非言語行動を理解すること(Understanding Nonverbal Behavior)</p> <p>視線を合わせること(eye contact)、表情(facial expression)、口元(mouth)、うなづき(head nods)、生理反応(reaction)および反射(reflex)、姿勢(body posture)、身体の動き(body movements)、仕草(gestures)、触れ方(touch)、体つき(physique)、身体特徴(physical feature)</p> <p>準言語要因(paralinguistic elements) 声色(voice)、方言や世代の違いなどの言葉づかい(grammatical style)、声の大きさ(volume of voice)、話し方の速度(speed of speech)、流暢さ(flucency)</p> <p>近接空間論(proxemics) 空間密度が行動、コミュニケーション、社会的相互作用に及ぼす影響を取り上げる。環境(environment)、空間(space)、時間(time)、同時性と合わせ(synchrony and pacing)、調和・統一感(congruence)</p>
傾聴技能 Listening skills	<p>面接者が、クライアントの話すメッセージを捉えて理解するために用いられる技能のこと。クライアントが何を話しているかを理解しようとすることも含む。面接者の導入期だけでなく面接過程全体を通して用いる。面接者とクライアントの間での相互の信頼と理解、そして敬意を持った関係を確立させる。</p> <p>明確化 clarification</p> <p>面接者がクライアントの発言内容を短く繰り返して、聴きとった内容をクライアントに示すこと。面接者が1、2語のキーワードや類語を含めて発言することを含む。面接者は、質問をしている意図が無い場合でも、クライアントにとっては自らの発言について質問されて明確にされているという受け止め方になる。クライアントの曖昧な発言(状況や感情)による発言に面接者が応えて明らかにすること。</p> <p>言い換え paraphrase/restatement</p> <p>面接者がクライアントの発言の中の重要な語句を、同様に繰り返し、要点のみをとりだして短く返す。クライアントの発言の最後の2、3の文章または短い段落を取り上げることがある。クライアントによる発言の内容・事柄(感情は含まない)に面接者の言葉で表現することになる。</p> <p>探索 probe</p> <p>面接者が特定の情報・回答についてクライアントに尋ねること。クライアントが自らの経験や行動、感情を明確にできるようになることを意図している。開放型と限定型がある。過去の出来事(内容)と今この場での出来事に焦点を当てる。</p> <p>開放質問 open question</p> <p>簡単に一言では答えられないような質問のこと。いつ(when)、誰(who)、何(what)、どこで(where)、どのように(how)を用いることが一般的である。クライアントの自由な発言を促し、クライアント自身が自らを探究する機会となる。面接者が面接の開始時に使用してデータを広く集めたり、クライアントに状況を詳しく述べてもらうときや、行動の事例を引き出すとき、感情や思考について明確にしてもらったり、注意を向けてもらうときに用いる。</p> <p>限定質問 closed question</p> <p>「はい」「いいえ」と簡単に一言で答えられるような質問のこと。面接者の以前の発言を裏付けの一語か二語の回答を求めてデータを収集する質問のこと。面接者の興味ある話題に面接の方向を焦点づけてしまう点がある。</p> <p>反映 reflection</p> <p>面接者がクライアントの発言を言い換えよりも長めにくり返すか再陳述すること。クライアントの過去の発言(内容や事柄)やほのめかした感情に言及することを含む。意味に焦点を当てる場合と感情に焦点を当てる場合の二つの型がある。</p> <p>感情の反映 reflection of feeling</p> <p>「感情の言い換え」である。クライアントが表現した感情・情緒に関する具体的な発言と非言語行動を観察した上で行う。顕在化した部分と潜在的な部分の両方の感情を取り上げる。クライアントが表現した感情に注目し、クライアントが納得できる姿勢と言葉とタイミングで言い換えを行うことが重要となる。面接者がクライアントについて理解している姿勢を示すことを意図している。面接者はクライアントの感情を表現するために感情に関する語彙を増やしていく必要がある。</p> <p>意味の反映 reflection of meaning</p> <p>「内容の言い換え」である。クライアントの発言の中から、生活の中に隠れた個人の意味を見出すこと。面接者が、クライアントの感情や思考、行為の背後に存在する意味や信条をクライアント自身で発見できるように支援することを意図している。クライアントが表出した感情の背後にある根拠または理由を明らかにすることも含まれる。</p> <p>要約 summarization</p> <p>複数の言い換えを用いて、感情や内容の要点を踏まえて反映すること。面接者が、クライアントが語ったことの重要部分を繰り返し、短縮し、具体的に提示すること。面接者が、クライアントに要約してもらうように勧めることがある。クライアントが自らの状況を眺めることが出来るようになることを意図している。面接者が、初回面接時に使用して引き継いだ情報の共有を図ったり、面接開始時に使用して、前回の面接の振り返りを行ったり、面接の途中で使用して、面接で起きていることを明確化したり、面接の中でトピックとトピックの流れをスムーズにしたり、何回もの面接で繰り返し表現された事柄を筋立てるときに用いたり、面接の終わりに面接を振り返りたりするとき用いる。</p>
積極技能 Influencing skills	<p>クライアントとの信頼関係が強まり、クライアントが面接者に理解してもらったと受け止めた兆候を面接者が確認した上で使用する技能のこと。クライアントの新しい行動を起こすきっかけとなったり、新しい認識をクライアントが持つ事を促す。</p> <p>矛盾提示 confrontation</p> <p>クライアントの行動、思考、感情、意味の不一致や矛盾点、歪曲された点、変わらうとしない点を指摘すること。さらに目前で観察されたクライアントの言語面と非言語面の間での不一致や矛盾点を指摘することが含まれる。クライアントが言葉や態度の矛盾点を自覚して、クライアントが意思決定をし、行動を実行することを支援する。</p> <p>解釈 interpretation</p> <p>面接者がクライアントの行動、思考や感情の隠れたパターンを明らかにさせ、発言や振る舞いという個々の要素から全体像を明確にさせること。面接者が一つの可能性として状況をこのように捉えることが出来るという提示の仕方をして、クライアントが提示された解釈をどのように受け止めているかを把握することが重要になる。</p> <p>情報提供 information giving</p> <p>面接者が正確で利用価値の高い情報(データ、事実、専門機関等の資源)をクライアントに与えること。どのように情報がクライアントへ伝わったのかを理解の程度を把握する必要がある。クライアントが誤った情報を修正することも含む。新しい情報にクライアントの目を向けてもらい、クライアントが新しい行動を取る基盤となることを意図している。</p> <p>焦点化 focusing</p> <p>クライアントの話をすべて取り上げることは困難である。面接の展開を面接者が考えながら、クライアントと話し合っ、どの話題を取り上げるのかを探ること。面接者が会話の方向付けをする事に気乗りしない場合は、本技能の使用を控えれば良い。</p> <p>構造化 formulation</p> <p>面接者がクライアントの置かれている状況を念頭において、クライアントの訴えている内容とそれに関連する事象を構造的に把握すること。面接者がクライアントと共に問題を定義づけ、クライアントと共有し、面接から生じる結果の可能性(目標)について話し合うこと。</p>
応用技能 Advanced skills	<p>かわかり技能、傾聴技能と積極技能以外の技能のこと。かわかり技能、傾聴技能と積極技能の適用を繰り返している中で面接の位相・局面(phase)が新たに進展する中で導入される技能である。</p> <p>指示 directives</p> <p>面接者がクライアントにとってもらいたい行動を示唆する。どのような行動が起きて欲しいかと伝える。面接者は、クライアントが理解しやすい枠組みで、具体的に伝え、一方的に押しつけず話し合いながら提示すること。クライアントが、どんな目的で行動を行うか理解し、確実に実行できるように支援すること。行動は面接室の内外を問わない。面接者が指示する事に気乗りしない場合は、本技能の使用を控えれば良い。</p> <p>論理的帰結 logical consequences</p> <p>クライアントが行動した場合に、生じる結果の見通しを面接者とクライアントで話し合うこと。「もしも、〇〇した場合は」という提示の仕方をする。クライアントに行動の幅を持ってもらい、行動のレパートリーを増やすことを意図している。未来の行動や仮定された行動に焦点を当てる。</p> <p>自己開示 self-disclosure</p> <p>面接者の考えていることや感じていることをクライアントに意図的に伝えること。面接者の個人的な体験や過去に類似した場面で振る舞った行動や感じた感情を提示する。クライアントの話を聴いて面接者が面接中に考えたことや感じたことを提示することがある。面接者が自己開示をすることで、クライアントの自己開示を促す機能がある。自己開示はあくまでもクライアントのためになることが前提であり、面接者の自己満足にならないようにすること。</p> <p>語調反映</p> <p>クライアントの口調や口ぶりなどの語調を直接捉えてフィードバックする技法のこと。クライアントの語調に表現されたクライアントが気づかぬ感情や意思を捉えて返すことが求められる。</p> <p>沈黙 silence</p> <p>面接者の発言とクライアントの発言の間の5秒かそれ以上の休止に対して、面接者が意図的に発言を控えて、クライアントの思考や感情の深まりを促す行為のこと。</p> <p>フィードバック feedback</p> <p>クライアントの行動やクライアントの周囲への影響について面接者や第三者の観点から情報提供すること。クライアントの行動に注目して言及し、クライアントの行動の容姿や思考・感情の容姿を促す。</p> <p>率直性 immediacy</p> <p>面接過程の中の面接者とクライアントの関係性に注目して、率直に感情や思考を開示して話し合うこと。</p> <p>非言語的行動の指摘 nonverbal referent</p> <p>身体の姿勢、語調や声の高さ、表情、仕草といったクライアントの非言語行動面を捉えて返すこと。クライアントが気づいていない感情や思考を適切に捉える必要がある。これらの行動の意味を解釈することではない。</p> <p>技能を個人に合わせて仕立てること tailoring skills for personal needs</p> <p>アプローチや状況の変化に応じて適切と考えられる技能を組み合わせてパッケージ化して意図的に用いること。</p>