

《第 11 部の POINT》

第 1 章 ラポールの形成と維持

- ラポールの形成：ラポール（rapport）とは「親密」を意味するフランス語のこと。



第 2 章 折衷主義とプロセス・モデル

- マイクロカウンセリング

マイクロカウンセリングはアメリカのカウンセリング心理学者アイビーとその共同研究者らによって開発された。

- ヘルピングスキル

カーカフによって提唱されたカウンセリング・モデル

カウンセリングを「ヘルピング」、

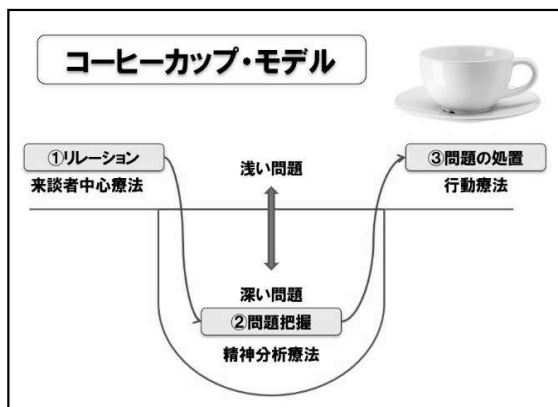
カウンセラーを「ヘルパー」、クライアントを「ヘルピー」と呼ぶ。

① 事前段階（かかわり技法）	ラポールを形成する。 かかわりへの準備、親身なかかわり、観察、傾聴
② 第一段階（応答技法）	ヘルピーの現在の状態（現在地）を明らかにする （自己探索）
③ 第二段階（意識化技法）	ヘルピーの「目的地」を明らかにする（自己理解） 意味、問題、目標、感情の意識化
④ 第三段階（手ほどき技法）	目標を達成するために計画を立てて実行する段階（行動化） 目標の明確化、行動計画の作成、スケジュールと強化法の設定、行動化の準備、各段階の検討

● コーヒーカップ・モデル

コーヒーカップ・モデルは國分康孝が様々な理論を折衷し公式化したもの。
モデルが単純なため、初心者にも覚えやすく、かつ実践にも応用しやすい特徴をもつ。

① リレーションづくり ⇒ ② 問題をつかむ（問題の把握） ⇒ ③ 処置
の3つの柱からなる。



① リレーションづくり：ラポールの形成

② 問題をつかむ（問題の把握）

○5つの言語的スキル

⇒「受容」「繰り返し（言い換え）」

「明確化（感情・意味の意識化）」

「支持」「質問」

○7つの非言語的スキル

⇒「視線」「表情」「ジェスチャー」

「声の質・量」「席のとり方」

「言葉遣い」「服装・身だしなみ」

③ 6つの処置：「リファアー」「ケースワーク」「スーパービジョン」

「コンサルテーション」「具申」「カウンセリング」

第 6 章 キャリアコンサルティングの技法

第 1 節 「かかわり」と「傾聴」の技法

1. 「かかわり」・「傾聴」とは

「かかわり」と「傾聴」の技法は、クライアントに安心を感じさせて、自らの思考や感情の探求を促進するカウンセリングの基本的スキルです。「かかわり」は、キャリアコンサルタントが心も身体もクライアントに向けることです。「傾聴」は、クライアントが伝えたいことをしっかりと聴き、受け止めることです。話を聞くことはもちろんのこと、適切な質問をし、クライアントの言葉を言い換えたり、要約したりすることで、クライアントの状況を深く理解し、喜怒哀楽の感情を受け止めて、クライアントのものの見方を明確にしていくことです。

「かかわり」と「傾聴」は、キャリアコンサルティングの全プロセスを通して重要な役割を担うスキルであり、次のような効果が期待できます。

1) 信頼関係の構築

かかわりと傾聴によって、クライアントは、安心して自由に考えや気持ちを表現できるようになります。クライアントとのラポール（信頼関係）の形成は、キャリアコンサルタントのかかわりと傾聴から始まります。

2) 自己肯定感の向上

人には他者に認めてほしい、受け入れてほしいという承認欲求があります。かかわりと傾聴によって、「自分は大事にされている」「自分は関心をもたれ、理解されるに値する人間である」と感じます。承認欲求を満たされることにより、クライアントは自分自身を受け入れ、自己肯定感を高めます。

3) 感情の浄化（カタルシス）

ため込んだ感情を表現することによって、感情が解放されて洗われる効果を「感情の浄化（カタルシス）」といいます。かかわりと傾聴によって、クライアントは自身の感情を十分に表現することができるようになり、カタルシスを得ることができます。カタルシスの後は、落ち着いた気持ちのなかで、思考の整理や自己の振り返りなどの内的作業（自己探索）を進めることができます。

4) 思考の整理、気づきの促進

もやもやした気持ちを抱え、考えを整理できないまま来談したクライアントは、自分の考えや気持ちを語ったり、キャリアコンサルタントから伝え返してもらうことで、思考を整理したり、自分自身への気づきを深めることができます。

「かかわり」と「傾聴」の技法については、その整理や分類について、さまざまな考え方があります。本節では「かかわり」「クライアントの観察」「うなずき・あいづち」「繰り返し」「感情の反射」「要約」「質問」の 7 つに分類して説明します。

2. かかわり

キャリアコンサルタントが適切なかかわり行動を示すことで、クライアントは関心をもって話を聴いてくれていると感じて、自分の体験や思いを安心して語ることができるようになります。

1) 視線を合わせる

凝視しないで自然と視線を合わせます。視線をそらしすぎるとクライアントに対する無関心や拒否、不同意や不承認を示していると受け取られる可能性があります。

2) 姿勢や態度、表情

やや前かがみのリラックスした姿勢と柔らかい表情で、クライアントへ関心を示します。そっくり返る、腕を組む、無表情などは、クライアントに威圧感や「怖い」という印象を与えます。身体全体を安定させて、脚は組まずに両足をしっかりと床につけます。

3) 話し方・声の調子

やさしく温かい語調、言葉遣いで話します。話すスピード、トーンも、クライアントに様々な印象を与えます。例えば、話すスピードが遅すぎると、関心を持たれていないと相手は感じるかもしれませんし、高い声で早口だと非難されているように感じるかもしれません。自分の話し方や声の調子に自覚的になり、注意を払います。

4) 言語的追跡

終始一貫してクライアントの話をよく聴き、話されたことにしっかりとついていくことです。クライアントの話題を転換したり、話を遮ったりはしてはいけません。

3. クライアントの観察

「クライアントの観察」とは、クライアントの非言語表現（表情や態度、しぐさなど）を観察することです。非言語表現は言語表現よりも無意識的です。言葉は発せられる前に意識的に選択されますが、非言語表現はコントロールが難しく無自覚に表現されます。

○例

CC（キャリアコンサルタント）：「仕事と子育ての両立は大変でしょうね」

CL（クライアント）：「いえ、そんなことはありません」

もし、クライアントが少々口ごもりながら、伏し目がち（非言語表現）で返答したとしたら、本当の答えは非言語表現の方であるとも考えられます。非言語表現は“漏れでる”メッセージです。クライアントの非言語表現に注目することで、質問に対する応答の言葉と、表情やしぐさ、行動の間の矛盾・変化に気づくことができます。

＜非言語表現の例＞

- ・姿勢や身ぶり、しぐさ、ジェスチャー、貧乏ゆすり、呼吸が速くなる、赤面するなど
- ・顔の表情（ほほえみ、顔をしかめる、無表情、唇をゆがめるなど）
- ・視線（凝視する、目をそらすなど）
- ・身だしなみや服装、携行品、体型などの一般的な外見
- ・対面する距離・位置、来談時間の遅速、話題に入る前までの時間、打切りを急ぐなど
- ・声の調子（速さ、大きさ、高さなど）、抑揚、間、沈黙など
- ・言葉や話題の繰り返し、話の矛盾や不自然さ、欠落する話題や登場人物、事物など

非言語表現は、言語による情報よりも多くのこと、または重要なことを伝えてくれる場合があります。しかし、大切なことは、断片的な非言語表現に飛びつくことではなく、前後関係や言語など他の情報とも総合して、クライアントの抱える問題とのかかわりで、どのように活かすかを考えることです。非言語的なコミュニケーションに敏感になり、活用はしても、振り回されないように注意しましょう。

＜方法＞

- ・非言語表現の個人差に注意する。
- ・泣き出す、震えるなどの緊急と考えられる非言語表現に対しては即座に対応する。

4. うなずき・あいづち（簡単な受容応答）

クライアントの話の流れを妨げない適切な「うなずき・あいづち」は、クライアントの話を注意深く聴きながら寄り添う受容的態度を示します。クライアントは自分が尊重されている、話をしっかりと聴いてくれていると感じて、安心して語り続けることができます。

うなずきやあいづちを大げさにしたり、機械的に繰り返したりしていると、真の受容的態度から発した行為ではないことも簡単に伝わってしまいます。形式的な動作にならないように、クライアントに呼応する自分の気持ちの表現として行うように工夫をしましょう。

例えば、「そうですね」を意味するあいづちは「ええ、ええ」で間に合いますが、「それは大変ですね」という気持ちを込めるときは、「うーむ」というように、ねぎらう気持ちを込めたあいづちの方が効果的です。「それは驚きますねえ」という気持ちを込めるときは「ほー」と驚いたトーンにしたり、「その通りです」という気持ちを込めるときは「はい」をきっぱりと言い切ったりするなどです。

＜方法＞

- ・うなずき クライアントの話をしっかりと聴いているという動作でうなずく。話の内容により、うなずく速さや大きさ、力強さ、回数の変化で表現を工夫します。
- ・あいづち 「はい」「なるほど」「うーん」「ええ」など複数のバリエーションをふだんから使い分けて、さまざまな反応を効果的に表現します。

5. 繰り返し（内容の反射）

「繰り返し」とは、クライアントが語った経験や行動、考え、価値観などのうち、ポイントを正確かつ簡潔に伝え返すことです。繰り返しは質問ではありません。キャリアコンサルタントが、クライアントに「ポイントはこの言葉だと理解しました」というメッセージを伝えると同時に、その理解が間違っていないかどうかを確認する応答です。

○例

CL：「先月の末に、早期退職制度を使って、30 年勤めた会社を辞めたんです」

ポイントとなる言葉はまだ分かりません。したがって、この＜例＞の場合、「早期退職されたのですね」や「早期退職制度を使っただけですね」、「30 年も勤めた会社を辞められた」、「先月の末に退職されたのですね」など、繰り返しの応答はいくつか考えられます。繰り返しの応答により、クライアントの反応を引き出すことで、クライアントが言わんとしたポイントを確認することができます。

＜方法＞

- ・キーワードで簡潔かつ明確に返す。
- ・キャリアコンサルタントの準拠枠で評価したり、否定したりせずに受容する。
- ・機械的なおうむ返しは避けて、クライアントが言わんとすることに集中して返す。

クライアントが使用した言葉とは別に、より具体的な又は単刀直入な言葉で繰り返したり、逆に控えめな言葉に変えて内容の反射をしたりすることを、「言い換え」という技法に整理する考え方もあります。クライアントが話した内容と異なる言葉や別の意味を付加した言葉へ言い換えをしないように注意が必要です。

さらに、「繰り返し」や「言い換え」に加え、クライアントの言動に同調したり、賛成の意思を表明したりする「支持」という技法もあります。「支持」は一種の承認です。日常生活では、他者から承認を受けることは意外に少ないものです。「支持」は、クライアントをエンパワーメントする（力づける）技法であり、クライアントの自己開示を促したり、自信のないクライアントに意思決定や行動を促したりする際に有効です。

6. 感情の反射

「感情の反射」とは、「今、ここ」でのクライアントの感情を注意深く聴き取り、それを伝え返す応答です。感情は私たちの体験の基幹となる部分であり、私たちがどのように世界に反応しているか、私たちの内的世界を端的に教えてくれるものです。感情はパワフルです。このパワフルな感情から、クライアントの内的世界へのドアを開く「感情の反射」は最も重要な技法とされます。

私たちは、しばしば認めたくない感情を無視したり、否認したり、歪めたり、抑圧したりしがちです。怒りや悲しみなどの強い感情に脅威を感じる場合は、意識化しないことさえあります。相反する感情を同時に持って葛藤を抱えていたり、もやもやした気持ちを感じ

じたりすることもあるでしょう。クライアントの言語に加えて、非言語的行動（表情や声、しぐさの変化など）やメッセージの文脈や内容からもその感情を類推し、伝え返します。

○例

CL：「同期が、ろくに調べもしないで、やたらと私に聞いてくるんです」

CC：「手間を惜しむ同期に、怒りを感じるんですね」

キャリアコンサルタントが、クライアントの言葉に表現されていない感情を汲み取って伝え返しています。表情などの非言語的要素を注視しながら、クライアントが明確にしていなかった感情を言語化して表現する難しいスキルですが、クライアントの内的世界への探索（感情の再体験）を促したり、抑圧していた感情を表出させて感情の浄化（カタルシス）を促したりする効果が期待できます。

<方法>

- ・クライアントの感情表現を注意深く聞き取る。
- ・クライアントの姿勢や表情、語調、しぐさやその変化などの非言語的な表現からも感情を感じ取る。
- ・感情の強弱の程度や質的なニュアンス、アンビバレント（両面的）な感情（※）なども感じ取って伝え返す。

※「アンビバレント（両面的）な感情」とは、愛と憎しみなどのような相反する感情を同時にもちこたをいいます。

- ・キャリアコンサルタントの準拠枠で決めつけず、また深読みしすぎない。
- ・クライアントに確認する気持ちで伝え返す。クライアントが訂正したら、訂正された言葉で感情の反射を行う。

クライアントの語りには、今までに無意識に身につけてきた価値観（物事への意味づけ）が含まれていますが、ふだんはクライアントの感情や思考、行動の裏に隠れていて見えません。感情の反射に続き、価値観への探求を促す質問をすることでクライアントの価値観を明確にすることができます。価値観を明確にする機能を「意味の反映」技法に整理する考え方もあります。

7. 要 約

「要約」とは、キャリアコンサルタントがクライアントの話の要旨を整理して伝え返すことです。要約の効果はいくつかあります。

- ①冗長だったり、欠落があったり、まとまりがなかったクライアントの話を、キャリアコンサルタントが正確に理解しているかを確認することができる。
- ②クライアントが自分自身の問題を客観的に見つめ、テーマを系統立てて整理することができる。自分自身を見直したり、テーマを深く探索したりすることを促す。
- ③一つのテーマに区切りをつけ、終結させて、次のテーマに向かうことができる。

<方法>

- ・ポイントをおさえて系統立てて整理し、正確かつ簡潔に要約する。
- ・事柄にクライアントの気持ちも関連づけて要約する。
- ・クライアントが本当に伝えたいことに焦点づけて要約する。

<タイミング>

- ・話の段落ごとやいくつかの段落ごと、1つのセッションごと。
- ・クライアントの話が冗長でまとまりがないとき、脱線、拡散しているとき。
- ・クライアントが混乱して話を続けられないとき、クライアントの沈黙が長いとき。
- ・主要なテーマをまとめるとき、特定のテーマへの踏み込んだ取り組みを促すとき。
- ・面接（プロセスのある段階）の終了時、次の面接（プロセスの次の段階）の開始時。

8. 質 問

質問の目的は、①クライアントが自分自身の問題や課題を深く掘り下げたり、自分自身の思考や感情を探索したりすることで自己理解を促進すること、②クライアントの話の曖昧な部分や欠落した部分などについて追加の情報を得ること、です。

質問は、キャリアコンサルタントがクライアントの話に強い関心をもつことを示します。一方で、質問は「リード」ともいわれ、クライアントの意識を一定の方向に焦点づけたり、導いたりする一面もあります。クライアントの進みたい方向とは異なる方向への導きは、キャリアコンサルティングに不安や疑念などの感情を抱かせたり、クライアントの気持ちの流れを損い、語る意欲をそいだりするリスクもあります。

「質問」には「開かれた質問」(open question)と「閉ざされた質問」(closed question)の2つがあります。開かれた質問と閉ざされた質問を適切に使うことで、問題を明確化し、目標や行動計画をクライアントから引き出すことができます。

<方法>

- ・クライアントの語ったことに関連するところから質問する。
- ・キャリアコンサルタント個人の興味本位による質問は慎む。
- ・クライアントが避けたがる内容は、ラポールが形成されてから質問する。
- ・クライアントへの追及や非難のニュアンスが感じられる表現をしない。
- ・急かさず、ゆとりある態度で。質問は、一度に一つだけにする。
- ・「教えていただく」姿勢で問いかける。
- ・返答に対して共感的理解を示したり、感謝を伝えたりするなどして語りを促す。

1) 開かれた質問

クライアントに、自由に経験や体験、考えや気持ちを語ってもらう質問です。クライアントの個人的・主観的な感情や行動、その意味などを効果的に知ることができます。