

第1節 相談における基本的態度と心得等

1 相談員としての基本的態度

個別相談は一般論では片づけられないケースを扱うものであるから、相談者（相談に訪れた者。カウンセリングの分野ではクライアントとか来談者と呼ぶ。）にとっては大きな期待と知られたい心理が葛藤する覚悟の場となる。また、相談者が思っていることの100%は表現できない状況の中でやりとりをしていくプロセスの中から方策を見つけていくという暗中模索の前提で進めるために、相談者にとっては個別相談をしてもらえる安堵感の反面、相談員にとっては緊張感が発生する場でもあり、両者にとって真剣にならざるを得ない重要な時間となる。とりわけ初めて対面するインテーク（次の第2節で詳細解説）では、その後の方向に影響を及ぼすことから相談員は心のバイアス（偏見や先入観）を排除した状態で臨むべきである。

相談員は自分のこれまでの人生経験や成功・失敗体験そして学習歴などから、たとえば次に挙げのような自分なりの相談スタイル（得意なシナリオや、とりがちなパターン）を無意識に実行してしまうことがしばしばある。

- <例1> 相談者の言うことを受け止めてあげ、感情を分かち合い、同情し、自分にも似たようなことがあったと明かし、その後自分はこうして切り抜けることができた話し、勇気づけて帰ってもらい、この仕事は自分に向いていると感じる。
- <例2> ひとしきり聴いてあげた後、たちどころに過去の扱い事例と照合し、「こうすればいい」という解決策を提示し、説得し、いい仕事をしたと感じる。
- <例3> どちらかを選択したい相談者に対して、聴いてあげて、受け止めてあげて、心境を共感してあげて、来週また来てくださいますと言って帰し、楽にしてあげることができたと感じる。
- <例4> 背中を押してほしくて来た相談者に、Aという方法があるし、Bという方法もあるし、Cという方法もあると助言し、決めるのは君だよと冷静に言い、適切なアドバイスができたと感じる。
- <例5> 来所理由を聞いて、それならこうなさいと方法を示して、一人済んでよかったと感じる。

いずれのスタイルも相談員の機能としては必要なものではあるが、相談者が相談員に期待することは十人十色であるし、訴えることが核心であるかどうかはすぐには分からないものでもある。相談者の人柄、事情、感情、状況などが絡み合っていて悩んでいるものであるし、逆に悩みではなく、教えてほしい、説明してほしい、情報を知りたいという場合もある。また、相談員に期待するどころか、来たくて来たのではないという被害者意識を持っているかもしれないし、世の中に漠然とした疑心暗鬼を抱いているかもしれない。こと個別相談となると相談者本人とその人を取り巻く、実に個別的で他人には言えない内容も取り扱うことにもなる。

相談員の態度についてしばしば議論になりがちなこととして次のようなことが挙げられる。

1. 聴くべきか 指示すべきか (聴いているだけでは何の解決にもならないではないか！)
2. 受け止めるべきか 正すべきか (こうすべきと言わなければ分からないではないか！)
3. 考えさせるべきか 教えるべきか (考えても分からないから相談に来ているのではないか！)
4. 任せるべきか やってあげるべきか (任せていいなら相談はいらぬではないか！)

相談員にとってこれらのどちらの態度もすべて必要である。相談者がその人でその状況だからこうすべきだという状況を提示せずに不毛な議論をしてはならない。相談員がよくとりがちなスタイルとしては次の代表的な四つのパターンが考えられる。

1. 指示・教示的スタイル (細かなことを教え、指示し、やらせる。 : 高指示・低協労)
2. 説得的スタイル (なぜそれが必要かを説得して、手本を示してやらせる。 : 高指示・高協労)
3. 参画的スタイル (あなたと共にあそこに向かって行こうと一緒に動く。 : 低指示・高協労)
4. 委任的スタイル (必要な情報を示し、自力でやるよう仕向ける。 : 低指示・低協労)

相談者の現在の状況や意識、知識、スキルによって、適合するスタイルが異なるはずであることを理解し、自分がよくとりがちなスタイルはどれかをまずは認識するべきである。つまり、人を見て法を説け、状況を見て対応せよ、しかし自分の寄って立つものは大切にせよ (第一義にせよということではない) ということである。気を付けたいことは、相談員がリスクを恐れるあまり、高い協労的態度 (一緒にやっへ行こうとか、いちいち説明することばかりの教育ママのおせっかい) を維持し続けてしまう結果、相談者を未熟のままにしてしまうことである。

一方、相談者が相談員に期待することも、分かってほしい、聴いてほしい、助けてほしい、教えてほしい、意見を聞かせてほしい、親に文句を言わせないようにしてほしい、うまい方法を見つけたい等々あり、しかもときおり変わってしまい、実態は流動的である。

したがって相談員はまず、自分がとりがちなスタイルや相談員としての自分の強みをきちんと理解したうえで、一人ひとりの相談者が自分にとって初めての体験であると受け止め、相談員としての自己満足やリスク回避に陥らないように虚心坦懐の姿勢で接することが大切である。

基本的態度を平易にまとめると次のようになる。

1回で解決することはできないが、1回ごとの相談目標は設定し、あとで評価する。

相談者へは、シンパシー (sympathy; 同情) でなくエンパシー (empathy; 共感) で接する (直そうとする行動でなく、分かるうとする態度。なんとかするのは相談者自身である。)。今、自分の前にいる相談者の存在自体を無条件で受け入れる (固定観念、既成概念をしまっておく。)。

最近の若者は と言いつつになったら自分の心の中の「相談スイッチ」を入れる (相手に迎合せず、否定せず。)。

ユースアドバイザーだからアドバイスせねばならない、という思い込みを捨てる。

2 自己理解・自己覚知

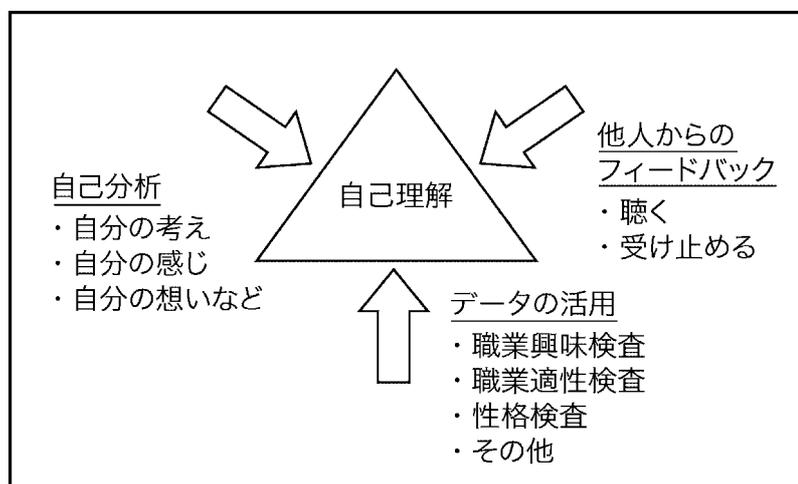
人は本当の自分の顔を見ることは一生できない。本当の顔をライブで見ているのは他人であるという現実が歴然とある。本当の自分は自分が1番よく知っているし、他人には分からないものだと思う人は多いはずである。しかし、「本当の自分」とは一体何なのか。これが分かれば、あるいはかなり明らかになれば、自立できない納得できる理由が分かり、これからの方策策定に確信が持て、揺らぎやブレといったものが少なくなるのではないだろうか。ましてや相談員の私たちにとっても、相談者が自己理解できていれば、対処の仕方も組み立てやすくなるはずである。

自立できないでいる人たち全員が自覚できていることといえば「周囲や社会から自立できていないと思われている自分が今ここにいること」である。思っている自分と、思われている自分にはギャップがあり、さらに客観的なデータが示す自分とも少しの違いがあることを受け止めておかないと、何を軸にして、どこを軸として、自分のこれからをどう計画してよいか定まらない。自己理解・自己覚知は第三者の見立てや検査だけではなく、あくまで相談者自身が認識できていなければ意味がないのである。

自己理解とは、いくつかの手段により自分の気質、性格、ある種のタイプ、価値観、考え方、態度・行動などを深く知り、それを自分自身が納得して受け止めている状態のことである。一方、自己覚知とは、自分が見聞きしたこと、触れたこと、体験したことから感じる自分の受け止め方や反応の仕方などで自己を認識することである。多くの場合、暗中模索の状態からぱあっと晴れたように活路を見出せるときに、自己理解・自己覚知が一気に進んだからという背景がある。つまり「なるほど、そうだったのか」、「私は、そうしたかったのだ」、「こだわっていた理由^{わけ}はこれだったのか」という腑に落ちる状態をつくるときに自己理解が大切になるのである。

自己理解の方法としては図5-1に示すように、思っている自分（自己分析）と思われている自分（他人からのフィードバック）とデータが語る自分（検査や診断）の3方向から考察することでより深く確実になる。

図5-1 自己理解の3視点



(1) 自己分析の深め方

たとえば「自立という言葉聞いて、あなたはどのような第一印象を持ちますか？」というような、あえて漠然とした質問をして、その答えにまた「なぜそう思うのですか？」と質問をし、さらに「どうして？」と3回程度質問することによって、相談者は自己の出所に検討が付きやすくなる。

(質問法)

あるいは、履歴書のようなものを書いてもらい、「書いてみて何か感じましたか？」と聞いてもいいだろう。また、作業やインターンの体験で感じたことを言ってもらうことも効果がある。

(体験学習)

ここで大切なことは「自分について分析できるように言いなさい」とか「自己分析したことをここに書きなさい」と言っただけではならないことである。心理的に安全・安心の場面で本人の言葉で自由に語らせたり書かせたりすることが早道であり、そのことは相談員とのコミュニケーションに大いに役立つ。自己分析は、かしくまってやろうとしなくてもかまわない。相談員が意識を持っていさえすれば、ふだんの何気ない日常会話からでも分析可能である。「それって、お父さんは何と言っているの？」と質問し、その答えに質問していく形で会話の中に自己分析を織り込むことができる。

(2) データの活用の仕方

たとえば職業興味検査や性格検査などの結果を相談者に示すとき、とすれば「あなたはこうです。」と言って渡した場合に起こりがちなことは、「決めつけられた。」と思われてしまうことで、相談への信頼が一気に崩壊することである。検査や診断は便利であるが使い方は慎重にしなければならず、種類によっては専門的なフィードバック講習を受講し、ライセンスを取得しなければ使用してはならないものがある。どうあれ、検査の前には相談者に対してその目的とやり方を説明し、判定・評価するものではないことを告げ、本人の同意を得てから実施するのが基本である。

フィードバックに当たっては、見方や分析方法、専門用語について解説をし、しばらくは本人が理解する時間を保持してあげる。そしてその後、「読んでみてどう感じましたか？」と質問法として進めていくことが肝心である。くれぐれも「結局あなたは、これこれという結果が出ていますね。」と締めくくらないことである。検査データや診断データはあくまでも自己理解のきっかけ作りのデータであり、相談者の利き腕やタイプについて考察を促す材料であると認識したいものである。本人が「この結果は間違っている。」と訴えたとしたら、それこそ自己理解の絶好の機会なのである。

(3) 他人からのフィードバックについて

相談者の家族や友人、知人から相談者に対して発せられる言葉は、本人がどうであれ相手はそう見えていたということを語る言葉である。感想や解釈や助言の言葉であることも多い。しかし、相談者の心理的防御が強く働いている間は、このフィードバックはことごとく跳ね返されてしまい、相談者の自己理解に影響を与えない。相談員との何気ない会話から自然に「友達はこう言っているの？」というような形で、思われている自分を分からせていく必要もある。

他人からのフィードバックが有効に働く機会として、グループワークや共同作業がある。体験したことによる自己の気づきの上に、心理的に交流できて同じ時間と目的を共有した仲間からのフィードバックは実に効果的である。したがって、教室の中でもできるものとして、ゲーム感覚で取り組めるグループワーク（第4節で詳細解説）がある。

人は他人との関係なしでは生きられない。自分の世界（自己概念）と現実の世界（他人の思い）には、ずれがあり、それを受け止め、自分を否定することなく現実世界を受け入れる（取り込む）ことができれば視野も広がり可能自己（自分で思っていて、まだ実現していないこと）も広がる。その最も有効な方法は相談者が新しい体験をすることであり、よく言う・よく聴くことの繰り返しで自己理解を深め、それに付随する相談によって行動変容し、さらに新たな体験として自立への一歩を踏み出すことにある。相談員は自己理解のプロセスを積極的に活用すれば、相談者の新たな自立的行動を誘発できるのである。

（４）相談員としての自己理解

相談者に接する私たちも一人の人間である以上、自分なりのパーソナリティを持っている。だからといって相談員はそのパーソナリティのおもむくままにやればいいわけではなく、本書に書かれているような特別な知識や態度・スキルを身につけて接する必要がある。

しかし、相談員も人間である以上、そのパーソナリティを完全に消し去ることはできない。顔かたち、声、表情、しぐさ、衣服もパーソナリティだからである。したがって、相談員は自分のことをより深く認知し、自分が取りそうな判断や行為、そしてそれがどこからもたらされるものかを分かって、相談者に接することが肝要である。

かつて自分が相談者に接し、あまり良くない結果に至ってしまったことが少なからずあるはずだ。その時の自分を冷静に振り返って、あの時相談員の自分はどうだったのだろう、何に反応したのだろうかを考えると自己理解のヒントが見つかるはずである。たとえば、のらりくらりして、いつまでも親や教師のせいにして何もしようとしなない若者に対して、とにかく履歴書を書きなさい、面接に行きなさいと言ってしまい、それっきり相談者が来なくなってしまったケースがあった時、「あの場合は相談者が勝手に来なくなってしまったのだ。ちょっとでも面倒くさいことがあるとすぐラクなほうに逃げるなんて性根が腐っている」と思ってしまった自分がいたとして、その時、自分の価値観やとりがちな思考がその結果に関与していたのではないかと考察すれば、もしかしたらもう一歩前に進められる結果を出せたかもしれない。

相談者は毎回の自己振り返りと時々スーパービジョン（SVと略することが多い。ベテランの相談員や相談の専門家に自分が対応したケースや相談員としての悩みを打ち明け、自分で気がつかない部分に気づくための、相談員のための相談）で自己理解を深めることができる。そしてそれを次の回に活かす。実践 SV 自己啓発（学習） 実践 SV 自己啓発（学習） 実践………という成長サイクルを回すことが相談員の自己理解と共にレベルアップになっていく。

また、自分の気質、性格、価値観、信念、態度、行動がどのような経緯で形成されてきたかを振

り返るワークショップに参加したり、客観的なデータで探る診断を試してみることも大切である。しかも自己の中身は環境や年齢や経験で変化していくことから、人間ドックの発想で定期的に受検するとなおいいであろう。それらのアセスメントや検査は、たとえば次のようなことを分らせてくれる。

感覚で判断する傾向か 直感で判断する傾向か、理屈が通るところで決定する傾向か 感情を大切にするとところで決定する傾向か、意識を外に向けるのか 意識を内に向けるのか、指示・教示してしまうのか 参画・説得しながら共に歩もうとするのか等々。

相談員の仕事分野では、自己理解のためにMBTI (Myers - Briggs Type Indicator 問合せ先：有限責任中間法人日本MBTI協会<http://www.mbti.or.jp/about/>) という検査があり、人物をタイプ論（この反意語は特性論）で示唆し、自己考察できるように組まれているため、納得度・妥当性などが評価されている（診断とフィードバックは認定ユーザーに限られる）。

3 カウンセリングマインド

カウンセリングは歴史的な研究体系の上に乗った行為であり、その醍醐味は相談者の自発的行動を促すとともに心理的なカタルシス（心の浄化作用）をもたらすことにある。特に悩み、苦しみ、迷いといった精神的な負担を負った相談者に効果的である。ただし、カウンセリングは一朝一夕にできるものではない。カウンセリングは“スキル”と言われることが多いが、継続的で長期の訓練（実習・体験）から身に付くことからして単なるスキルではなく“習慣”という見方もできる。つまり一人前のカウンセラーになるには、理論学習と長い期間にわたる訓練が必要となる。メンタルヘルスの維持が叫ばれる今日、うつ予防や予見の観点からも、カウンセラーを配置する組織や機関が急増している。ただし、とても大切なことはカウンセラーは医者ではないということである。ユースアドバイザーの皆さんがカウンセリングの訓練や勉強に取り組んでいただくことは大変良いことだが、若者自立支援などの包括的ネットワークで取り組む課題をカウンセリングだけで解決することはできないということを当初から理解し、カウンセリングが万能ではないことをわきまえてもらいたい。

（1）カウンセリングの代表的な方法

<感情的アプローチ>：起きている事態や環境よりも、相談者自身の感じ方に焦点を当てて相談者に無条件の肯定的関心を持つ「受容」と、相談者の内的世界を共感的に理解しようと努め、それを相手に伝える「共感的理解」、そして相談者との関係で心理的に安定し、相談員の自分も無理なく自分の言動や態度を受容できる「自己一致」。この3原則を実践するのが来談者中心カウンセリングと言われ、カウンセリングの基本とされている。

<認知的アプローチ>：人の感情は思考（合理的、認知的プロセス）により影響され、問題があるときは非合理的な思考によって考えたり行動したりするのだから、認知の仕方を合理的に変えれば行動も変わるというもの。たとえば「卒業して就職しないことは恥ずかしいことだ。」という非合理的な考えを「就職するのにこしたことはないけれど、そこで自立できなくてもよい。」と言い換えることで、苦しみから解放され新しい行動の可能性も生まれるというもの。

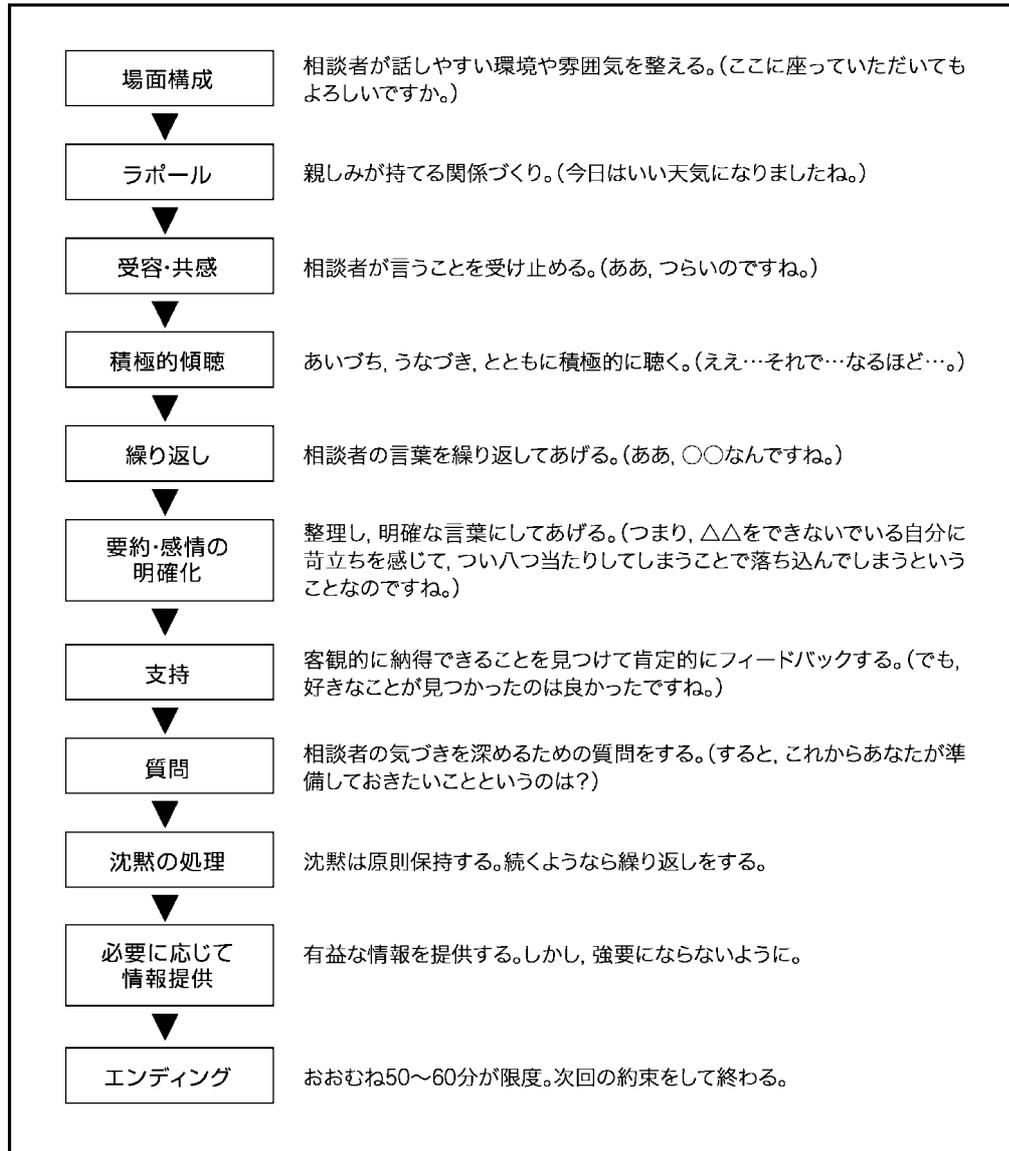
<行動的アプローチ>：相談者の行動に焦点を当てて観察し、行動そのものを体系的に整理・記録し、反復訓練などで改善していくもの。この研究のプロセスからリラクゼーションやアサーショントレーニング（自分も相手も納得できる主張の訓練）が生まれてきた。

<その他> 包括的アプローチ、マイクロカウンセリング、ヘルピング、現実療法等々がある。

（2）カウンセリングマインド

広く行われていて、カウンセリングの基盤になっているものとしてロジャースらにより発展してきた来談者中心カウンセリングをベースとしたカウンセリングのステップは図5-2のように進めていく。

図5 - 2 カウンセリングの基本ステップ



本書ではカウンセリングの専門家ではない方のために、比較的容易に実践できる受容と共感的理解による方法を紹介する。

< 良くない例 >

相談者：僕，今，決めかねているんですよ。

相談員：ああ，そう。でも今になって言ったって始まらないよね。とにかく頑張ろうよ。

相談者：はあー。そうですね。（この先が続かない。）

勇気づけているらしいが、なぜ決めかねているのかを掘り下げていないし、決めかねている苦しさも無視されてしまう結果、不承不承の行動になってしまい、結果が読めなくなる。

< 良い例 >

相談者：僕，今，決めかねているんですよ。

相談員：そうですね、どちらにしようかと悩んでいるんですね。

相談者：そうなんです。どちらにしても結局何も変わらないんじゃないかと思うんですよ。

相談員：うんうん、君の気持ちはよく分かりますよ。結局何も変わらないというのはどんなことで？

相談者：それはですね。 （この先気持ちや考えが吐露されてきて自己理解が進む。）

良い例では、受容と共感、積極的傾聴、繰り返しという方法がいかされているケースであり、相談員自身の価値観やべき論や方法論はとりあえず脇に置いておき、来談者中心に進めるものである。

カウンセリングマインドとは、突き詰めれば「傾聴」と「共感」と「繰り返し」の3点を相談員の価値観を脇に置いて実践してみることである。言葉にすれば次のようなことである。

うんうん...それで?...なるほど...つまり ということなんですね。

相談者が「そうなんです。」と言えるかが一つのポイントとなる。

また、繰り返しでは相手の感情表現（つらい、苦しい、いやになる、頭にきているというような言葉）をこちらから言ってあげることが効果的である。もちろんあいづちやうなづきといった付随的な態度もワンパターンにならないように使用することで、相談者が飾らない自分の言葉で話しやすくなるものである。このようなほんのちょっとした言葉づかいや受け止めてあげる態度は、カタルシスを生み、相談者の自己理解を飛躍的に促進し、相談員がこうしてはどうかと助言しなくても能動的で納得のいく行動を誘発させやすくなるのである。

人は自由に言えないときに詰まってくるし、マイナス感情も芽生える。カウンセリングマインドは傾聴という技法を使い、相談者の内面を自由に語らせることでスッキリさせるとともに、自分の至らない部分や不足していることなどを冷静に認識させ、自ら立ち直ってもらうために極めて有効な方法である。ただし、傾聴にも限度がある。前述のように、状況や進行具合によって指示や説得や委任というスタイルもとれるように準備は怠らないようにしたいものである。

4 相談や支援の開始から終了までの流れ

若者の自立支援にも、朝起きるとか挨拶できるといった日常生活の正常化を目指すものもあれば、人と関わること、働いてみることに、就業してみることなどのさまざまな目的と場と状況があるため、その開始方法やプロセスもさまざまあってよいし、何より柔軟な状況対応が求められる。したがって本書では基本的な流れについて解説し、それぞれの場への適用については臨機応変な解釈をしていただきたい。

(1) 相談者との信頼関係づくり

相談者にとって、初めて会う相談員に対しては相当の緊張感（場合によっては懐疑心）を抱いているものであるし、プライベートを開示することからも、まずは人と人との信頼関係を築いておかなければならない。そのためには受け入れる姿勢として「温かく、ゆっくり」迎え入れ、質問攻め・指示・指導・助言は避ける。相談員の表情や身のこなしにも、いかめしさを出さない工夫が必要である。どんなことからでもいいから、相談者が安心して自分のことを話しやすい心理的・物理的な環境をつくる。

(2) 情報収集

これからの方策を検討できるようにするため、相談者に関わる情報を収集する。ここでは開かれた質問と閉ざされた質問を使い分けて、これまでのことと、これからの想いについて共に確認し合う形をとる。（開かれた質問：どう感じたの？といった漠然とした質問 内面が出てきやすい、閉ざされた質問：いつから？できたの？といったYes/Noや数字等で答える質問 的確な情報をとらえる。）

おおむね次のような情報を収集する 学歴・部活、職歴・成果・入退職動機、嫌いなこと・好きな分野、興味・関心ごと、家族との関係、悩んでいること、何かの障害になっていること等。

くれぐれも矢継ぎ早の質問攻めにしないよう、日常会話の延長でカウンセリングマインドを意識して相談者が話しやすくなるように配慮しなければならない。この情報収集のステップをうまくすることで、相当のカウンセリング効果があるし、相談者の自己理解にも貢献する。

初回の相談ではこのステップで終わってもよい。

(3) 自己理解の促進

通称「アセスメント」（検査、診断、テストなど）と呼ばれるものを適用することで自己理解を促進できるが、相談者の状況によってどのような種類を適用させるかは前のステップまでの情報を吟味する必要がある。ひきこもりがちな相談者に対して、いきなり「性格診断をしてみましょう。」と切り出すようなことは避けなければならない。したがって数百種類あるといわれるでき合いのアセスメントを適用する前に、手製のチェックリスト（性格、行動特性、強み、スキル、価値観などが書かれたもの）で該当部分を選択させて、なぜそれを選択したのかをカウンセリングマインドで尋ねる方法や、さまざまな価値観（地位、収入、時間、生活、挑戦など）を1枚に一つずつ記入し

であるカードを選択していくカードソート法などのインフォーマル・アセスメントと言われるものを活用するほうが、ユースアドバイザーには適していると思われる。

(4) 目標設定と達成課題の洗い出し

相談者が能動的に行動を起こすためのエンジンが目標である。この目標設定に当たっては、相談員が強引に誘導してはならない。目標を設定するということは「何を」、「いつまでに」、「どれほど(数値が望ましい)」という3要素を決心することである。目標の上位概念といえばビジョンや夢であるが、これも大切である。夢の実現のための手段が目標であり、目標の実現のための手段が計画であり、計画実行の手段が実行・行動という因果律になっている。これまでの相談結果から、どんな問題を解決したいのかを見つけさせ、長くて1年以内に達成でき得るものを目標としてセットする。

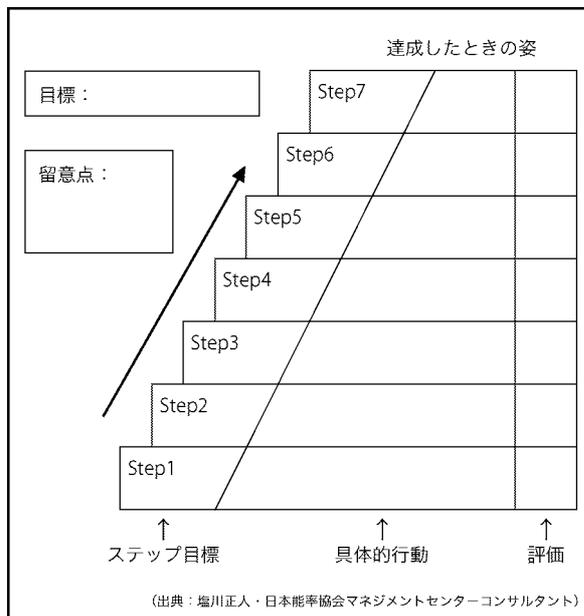
また、問題の解決という観点からでなく、希望(なりたい, ありたい)という観点から目標を設定してもかまわない。

目標が設定できれば、達成のための課題を因果関係で図示化して、それぞれの課題の難易度などを考えさせる。

(5) 行動計画

それぞれの課題について、「いつから、いつまでに」、「何を」、「どのようにするか」を時系列で整理させる。計画は計画どおりに進まないのが通常であるから、各ステップごとに「振り返りや自己評価」をするゆとりを入れておく。計画は、相談者が自分の手で書くことが望ましい。目標と計画と実行と評価が一目瞭然となっている管理表の見本を図5-3に示す。

図5-3 目標・計画・実行管理表(ステップ表)



(6) フォローアップ・追指導

実行の進捗状況を要所要所で相談に乗る形で見え、修正やヒントを出すとともにやり遂げるための前向きな言葉をかけてあげる。場合によっては相談員が並行して実施してもよいが、最終的には相談者が自力で成し遂げたものにするのが大切である。

遂行し終わったなら、それまでのねぎらいとともに、一連のプロセスを相談者と共に振り返り、全体を評価し、相談者と相談員の双方にとって有益な教訓や気づきを出しておく。また、相談員の手元を離れてからも、何らかの方法で連絡を取り合い、相談者の適応状態や変化を確認し、必要があれば追加的な指導やカウンセリングをしてあげる。

【参考文献】

- P．ハーシー，K．H．ブランチャード，1989，『行動科学の展開』，（財）社会経済生産性本部
宮城まり子，2002，『キャリアカウンセリング』，駿河台出版社

5 動機づけ面接 - Motivational Interviewing, MI

(1) 動機づけ面接とは

面接者は対象者の考え方や行動が変化するための援助を行う。動機づけ面接は、本人が変わりたい方向を見出し、その方向に変わろうとする対象者に力を添えていくようなやり方である。面接者が何か特別にものを知っている専門家で、対象者は専門家の言うとおりにしなさい、といったやり方ではない。われわれは、「これが正しい姿であり、こうなるべきだ」、「それはふつうじゃない、改めるべきだ」といった反応をしがちである。また、われわれは、変化する目標は決まっており、対象者がなりたい方向もそのはずだと思いがちであるが、対象者のそれとは必ずしも一致するとは限らない。対象者の変化したい方向を探るためには、面接者の価値観や考えといった視点を保ちつつも、対象者の生き方としてとらえ、対象者の話をよく聴き、本人の価値観やなりたい方向を確認し、変化のために具体的に何が必要かを対象者と一緒に考えていくことが必要になる。

また、人が行動や考え方を変えていくためには、本人が日常生活の中で、変化するための努力を継続していく必要がある。動機づけ面接では、本人が変わる方向に具体的な目標を決めていき、その方向に変わらないといけないという気持ちが強くなるようにする。また、「なんとかしなければならぬが、やれる自信がない」、「今のままでは良くないのは分かるが、変わったら良いことがあるのかどうか分からない」、といった心の中の対立する感情を探って解消することによって、変化のための具体的な行動を起こせるように援助していくようなやり方である。つまり変化のための動機づけは、対象者本人の中にあり、それを引き出していくといった面接の方法である。動機づけ面接は、日常の家族や友人とのコミュニケーションとは異なる、援助者のためのコミュニケーションスキルであり、対象者との共同作業のプロセスである。

(2) 自己動機づけ発言(チェンジトーク)

人が行動や考え方を変えるとき、言葉がきっかけになることが多い。自分が変わりたいとか、こうしたいという発言が出てくると実際に変わってくることがある。つまり言葉が行動を変えるのである。動機づけ面接は、本人から自分が変わるような発言を引き出していくような面接である。このような発言を「自己動機づけ発言」(チェンジトーク)と言い、こういう発言の種類がそれぞれの頭文字をとって「DARN - C」と呼ばれる。このDARN - Cを引き出していくことが動機づけ面接の目標になる。

次に、DARN - Cのそれぞれの内容を確認する。DはDesire(変化への希望)である。これまでできなかったこんなことができるようになりたい、などの変わりたいという願望である。AはAbility(変化できる能力や自信があるという楽観的な見通し)に関する発言である。具体的であれば、今すぐにでもやろうと思えばできるような小さなことをできるということであり、過去の成功体験を述べることもこれに当てはまる。RはReason(変化することの利点)である。変化することでポジティブな結果がともなってくるという理由を挙げているような発言がこれに当たる。Nは

Need (変化しないことへの心配, 懸念) である。「このままでいたら困る。」, 「このままだと仕事がなくなる。」など, ネガティブな理由を言う。CはCommitment (変化に必要な実際の行動の具体的な計画や考え) に関する発言である。

人が変わるためには, 変わりたい人がどう変わりたいかを明確に自分の言葉にし, どう変われば問題が解決するかを具体的に考えて, 実際に考え方ややり方を変えることが必要である。動機づけ面接ではこのような言葉を引き出しながら, 実際に行動し, 変化への努力を継続することを支援していく。そのためには, 対象者の変わる必要 (ニーズ) や具体的な行動を自分ができる, 変わることができるという見通し (自己効力感, セルフエフィカシーとも言う。) を引き出すことが重要なポイントになる。

(3) 五つの原則

動機づけ面接には, 五つの原則がある。共感, 矛盾を広げる, 言い争いを避ける, 抵抗を手玉にする, セルフエフィカシー (自己効力感) を支持する, がそれである。次に, 各原則の内容を確認していく。

原則 である動機づけ面接における共感とは, 「対象者の気持ち・感情・思考・価値観を正確に言葉にして聞き返していくこと」である。同情や面接者が同じように感じているということを言葉にすることではない。また, 「あなたが苦しいのはこれが原因だ」といった解釈や決めつけとも違う。対象者がどういうときにどう感じるのかを面接者が言葉にして映しとっていくことがポイントである。これは面接者の仮説でよいので確認していく。対象者の変わりたくない気持ち, 抵抗, 不健康な行動について面接者の感情や価値判断を交えず, 言葉にして聞き返していくのである。これは, 相互の信頼感を作るうえで重要になる。

原則 は, 矛盾を広げる, である。対象者が変化したい方向とは矛盾して, まずいことをやっているということを分かりやすいように示して, 対象者の矛盾しているという認識を強めていくことである。これは, 現在の行動と, 個人的に重要な目標や価値との間に食い違いがあることに気づくことが, 変化を動機づける, という考え方である。面接者が対象者の矛盾を直接指摘したり, 責めたりするのではない。面接者は, 基本的には同意して, 対象者の矛盾に気づかないふりをしながら, 対象者の言葉をそのまま使いながら聞き返していく。対象者は, 自分が言った言葉を聞き返されるのであるから, 抵抗は最も少なく, 自分が矛盾した発言をしていることを面接者に目前ですぐに再現され, 「あれ, 自分はそんなこと言ったのか。」と考えさせられるようになる。人間は矛盾を感じるとそれを正したくなる傾向がある。面接者ではなく, 対象者が変化について語るのを促すということである。

原則 は言い争いを避ける, である。面接者がエキスパートで対象者が素人なのだからすべて教えてやるというのではなく, 対象者自らが進んで変わっていくように援助していく。直接に非難したり, 責めたり, 説得しても, 対象者は本人から進んで変化をしようとはしない。

原則 は抵抗を手玉にする, である。対象者がまずいと分かっている不適切な行動を取ることがある。それをだめだと一方的に否定しても変化は動機づけられない。抵抗をうまくかわしながら本人にとって

よい方向に変化できるように力を添えることである。動機づけ面接では、「しかし」や「けれども」という言葉を使わないようにしていく。できない、やれないという言葉にいったん同意して、聞き返していきながら、抵抗の方向を変えていくというやり方である。相手の力を利用し、相手に触れて力を添えながら抵抗の方向を変える合気道のようなイメージである。対象者が変化する方向に向かうよう対象者の意図に言及する。たとえば、対象者「自分は一生懸命やっている。人とうまくやれば、もっと自分の生活がよくなるのに・・・。」、面接者「あなたは変わろうと一生懸命取り組んでいるんですね。あなたにとって人とうまくやることはとても大切なんですね。」というように、努力したが無駄だったと対象者が変化への動機づけを失いかけているような場面で、さらに継続して努力してみようという方向に聞き返していくといったものである。このように、対象者の意図に触れつつも、対象者の変化への抵抗をかわしながら、対象者が変化する方向に向かうように聞き返していく。

原則は、セルエフィカシーをサポートする、である。本人が自分で変われる、具体的にこうできるといった見通しが持てるようにしていくことである。本人ができている部分に話を絞っていき、そのような話を増やしていく。否定的な反応の部分に対して、面接者は特別な反応はしない。人がこれならできそうだと実感するためには、身近で小さな行動目標を立てる、たとえ小さなことであっても、成功体験を大切にすると、身近な良いモデルを見る、もっと自分をほめてあげる、などがある。

(4) 四つの戦略

動機づけ面接の戦略、つまり面接者側の具体的な話し方がOARSである。このOARSは、開かれた質問（Open Ended Question）、是認（Affirm）、聞き返し（Reflective Listening）、要約する（Summarize）の英語の頭文字をつなげたものである。次に、OARSのそれぞれについて説明する。

開かれた質問（O）とは、「どんな気持ちですか。」、「どんな考えですか。」、「どんなことがしたいですか。」、など対象者がいろいろな応え方ができる質問のことである。対象者によっては、どんな気持ちと言われても、表現しようがないという場合がある。そのような場合には選択肢を提示して、確認していく。

是認（A）は相手の話の中で認められるもの、使えるもの、いいと思えるものを聴き返して確認していくことである。本人ができるということを述べているときに聞き返していくような場合は、是認にあたる。

聞き返し（R）は動機づけ面接で最も使われる。先の例のように相手が使った言葉をそのまま聞き返したり、示唆された気持ちを聞き返す単純な聞き返し、相手の言っていることを極端に増強して聞き返したり、裏の意味を取って聞き返すといった戦略的に用いる聞き返しもある。これらは自己動機づけ発言（チェンジトーク）を引き出すために用いられる。

要約（S）では、相手の話の中で使える部分を拾い上げていく。これは、花束をつくるという比喩で表現されることも多い。矛盾すること、もの及び行動、それらに対する態度や感情、キーポイント

ント(うまくいった(ている), 資源となるところ, を注意深く聴き, その中から1本1本“花”を選んでいく。その“花”をまとめて, 温かく, 共感的に, 善悪の判断を差し控えて, 相手に花束として提示する。矛盾を広げる場合は, その矛盾をそのまま並べる。相手の話を要約する際, 面接者が対象者の言葉をできるだけそのまま使うようにしながら, 何をまとめるかについては面接者が決めている。“花”の選び方は対象者が心の中で対立する感情を解消して実際の具体的な行動に移せるように, 対象者の変化へのニーズやメリットを引き出しながら, 対象者が変化したい方向とは矛盾をしている行動や考え方をしていることに気づいていけるようにまとめることがポイントである。

対象者が迷っている場合, 変化することと変化しないことのプラス面とマイナス面を並べて点数化して評価していくといった決断分析をし, 対象者本人に決定を促す。

動機づけ面接で重要なのは, 対象者の反応をよく観察して見極め, どこに反応し, どこに反応しないのかということ状況を応じて効果的に選択し, 対象者の変化へのニーズや変わることができるという見通しを強めていくことである。

(5) 動機づけ面接のトレーニング

動機づけ面接は, 実践の現場で使う技術である。個々の技術については反復して確認し, 実際に使えるようにしていくしかない。うまくやっている人の様子を見ながら観察学習をすることで, 対象者の発言のどこに反応して, どこに反応しないのかということ学ぶこともできる。最も良いのは直接学習である。実際にやってみて対象者から得られた反応から学ぶことである。それまでのやり方を変えてみて, 対象者の反応やその変化から, こう言えばいいのかといった手応えを得ることになる。

それまでの面接のやり方をいったん, 横に置いて, 別のやり方をわざわざやるのは容易ではない。そのために, 動機づけ面接のトレーニングでは動機づけ面接のやり方を学ぶ前に, 故意に相手の抵抗を引き出すようなやり方をしてみるという負の練習を行うなど, 多くのトレーニングメニューがある。

(6) まとめ

人の行動がその人の価値観と結びついているということは, 面接者の言い方一つで簡単に人が変化するわけではないことも意味する。動機づけ面接では, 「家族」, 「やさしさ」, 「裕福さ」, 「名声」などを書いたカードを並べ替えてもらい, 対象者が大切にしている価値観を確認していくような作業を行うこともある。さまざまな視覚的ツールを用いるのも動機づけ面接の特徴である。対象者が間違った方向に行ったときに, 無理やり面接者がもっていきたい方向にもっていくのではなく, 対象者に寄り添いつつ, 本人が本当に行きたい方向を探りながら, 軌道修正していく援助をしていくのが動機づけ面接である。技術的なことだけができれば動機づけ面接ということではない。

動機づけ面接は, 面接者からの一方的な説諭や教示とは根本的に異なり, 双方向性のあるものである。言い換えれば, 面接者が変化を促し, 対象者が変化を促されるというものではなく, お互いに刺激を与え合うプロセスを通じて学習し, お互いに変化するプロセスでもある。

対象者が、面接者に話をして「自分で進むべき方向を決めた」と感じられ、そのやりとりやプロセスには面接者のさまざまな配慮や技術が含まれていることに対象者は気づかないで、変化への動機を引き出されるというのが動機づけ面接と言えるだろう。

【参考文献】

ウィリアム・R・ミラー，ステファン・ロールニック，松島義博，後藤恵訳，2007，「動機づけ面接法 基礎・実践編」，星和書店

Rollnick, S. et al. , 1999 , Health Behavior Change: A Guide for Practitioners . New York: Churchill Livingstone. (ステファン ロールニック，クリストファー バトラー，ピップ メイソン，地域医療振興協会公衆衛生委員会PMPC研究グループ 翻訳，2001，『健康のための行動変容 保健医療従事者のためのガイド』，法研)

----- さいたま家庭裁判所主任家庭裁判所調査官 山田英治