

# システムティックアプローチを踏まえた カウンセリングトレーニング

技能講習テキスト 【通信】

caricon.co (株式会社リバーズ)



# 本講習の概要

## (1) 講習

キャリアコンサルティングは、相談者にとり有益でなくてはならない。そのためには実施した面談を構造的に考察、俯瞰していく力が必要である。構造的に振り返る力を養うためにカウンセリングステップは重要な意味を持つ。その代表的な技法がシステムティックアプローチである。本講習では復習も兼ねて基本的なところを再度学んでいただくことで今一度しっかりと振り返っていただき面談上の癖、弱み等に気づきが得られる意識を養い、通学講習で具体的な体感を得ることで学びを活かし改善していく力を養い更なる資質、支援力向上を目指す

## (2) 講習を通して習得する目標

- ① システムティックアプローチのステップ及びその重要性を正しく理解する
- ② システムティックアプローチを踏まえたキャリアコンサルティング力をつける
- ③ 自身が行ったキャリアコンサルティングを俯瞰的に振り返る力をつける

## (3) 講習を通して習得する支援効果

- ① 自身が行った支援において構造的、客観的に自身の弱み、癖について理解・把握の促進が可能となるため面談スキル向上が期待できる
- ② 意識的なメリハリのある面談が可能になり、自ずと相談者ファーストの意識が生まれやすくなるため、CLの希望、願望へと繋げていく事が可能となる

# はじめに

1. システマティックアプローチとは？
2. システマティックアプローチの流れについて
  - 2-1. カウンセリングの開始
  - 2-2. 問題の把握
  - 2-3. 目標の設定
  - 2-4. 方策の実行
  - 2-5. 結果の評価
  - 2-6. カウンセリングとケースの終了
3. ヘルピング (helping) とコーヒーカップモデル
4. 事例と逐語記録を使って
5. ワークをしましょう！

# 1. システマティックアプローチとは？

カウンセラーとクライアントの間によい人間関係（ラポール、リレーション）を作り、共同してカウンセリングの目標を定め、計画を立て、その計画を達成するための方策を定めてそれを実行し、最後に結果を評価し、クライアントのフォローアップを行うというプロセスをとる、キャリア・カウンセリングの古くから行われてきた最も代表的なアプローチである。

このシステマティックアプローチは、カナダ雇用移民の「個人雇用カウンセリング-システマティックアプローチ」の執筆を行った**ベザンソン (Bezanson)** と**デコフ (Decoff)** によって作られたものであることが判明しています。

参考文献：キャリアコンサルティング理論と実際6訂版

キャリアコンサルティングでは、  
**感情的、認知的、行動的、発達の、構造的アプローチを折衷的・包括的に取り入れてシステマティックに展開。**

## 2. システマティックアプローチの流れについて

1. **カウンセリングの開始**：カウンセリング関係を樹立する。温かい雰囲気の中で、クライアントが安心して話のできる信頼関係を樹立する。



2. **問題の把握**：来談の目的、何が問題なのかを明確にする。問題にはクライアントの問題とカウンセラーが認識する問題が違う場合がある。それを両者が相互に共有し、共有した問題の解決のためにカウンセラーとクライアントが行動する意思を確認する。



3. **目標の設定**：解決すべき問題を吟味し、最終目標を決定する。そのプロセスは、まず、クライアントに悩みや障害要因に気付かせる。次に具体的ないくつかの方策を選択し、それを一連の行動ステップに組み立てる。契約を結ぶことによってクライアントのコミットメントを確かにする。



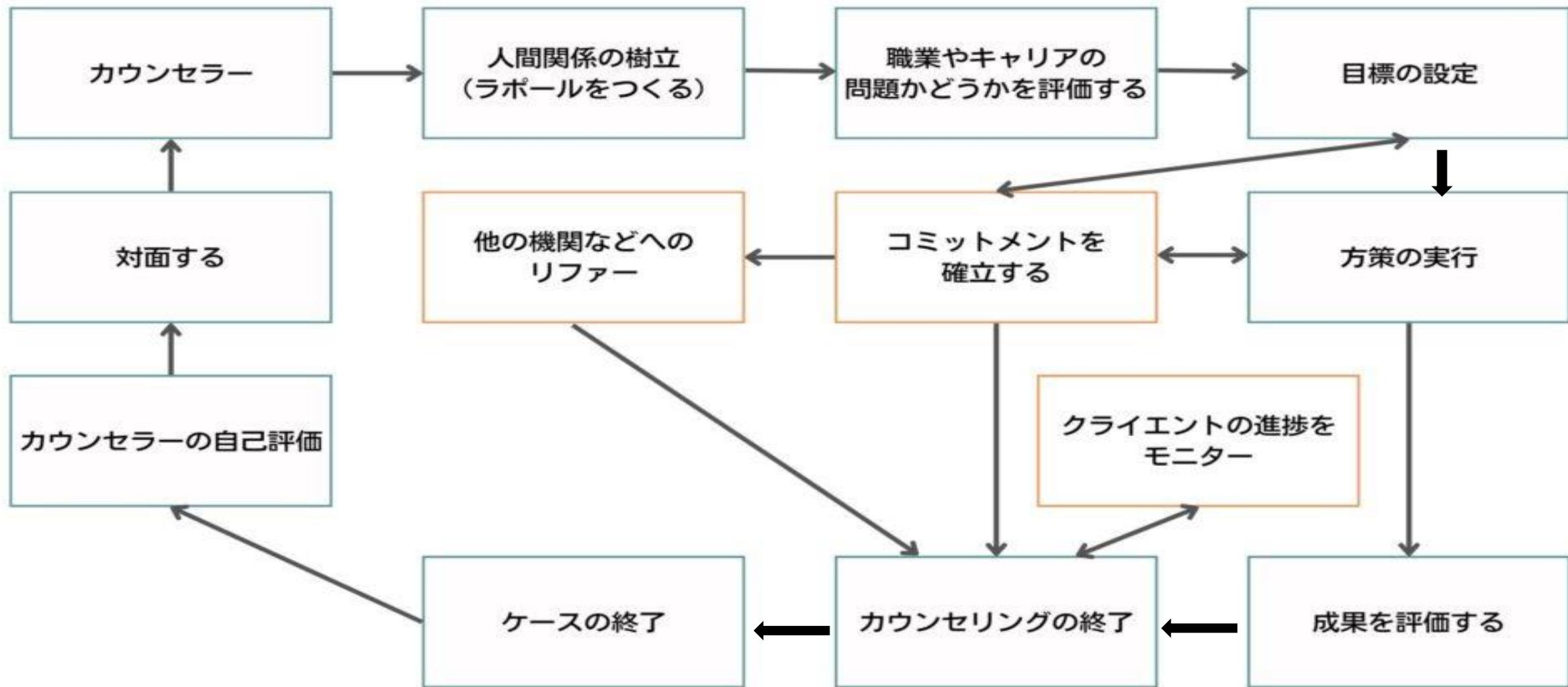
4. **方策の実行**：選択した方策を実行する。主な方策は、**意志決定、学習、及び自己管理**である。



5. **結果の評価**：実行した方策とカウンセリング全体について結果を評価する。クライアントにとって方策は成功したか。カウンセラーはやるべきことをやったか。目標は達成したか。ケースを終了



6. **カウンセリングとケースの終了**：カウンセリングの終了を決定し、クライアントに伝える。成果と変化を相互に確認する。クライアントが了解すればケースを終了する。問題があれば再び戻って来れることをつける。カウンセラーは、ケース記録を整理し、完結する。



参照元：キャリアコンサルティング理論と実際6訂版

ここからアプローチの流れを一つずつ見ていきます。  
皆様が良くご存じの理論、技法の復習も兼ねています！

## 2-1. カウンセリングの開始

### 2-1-1 カウンセリングの基本的態度

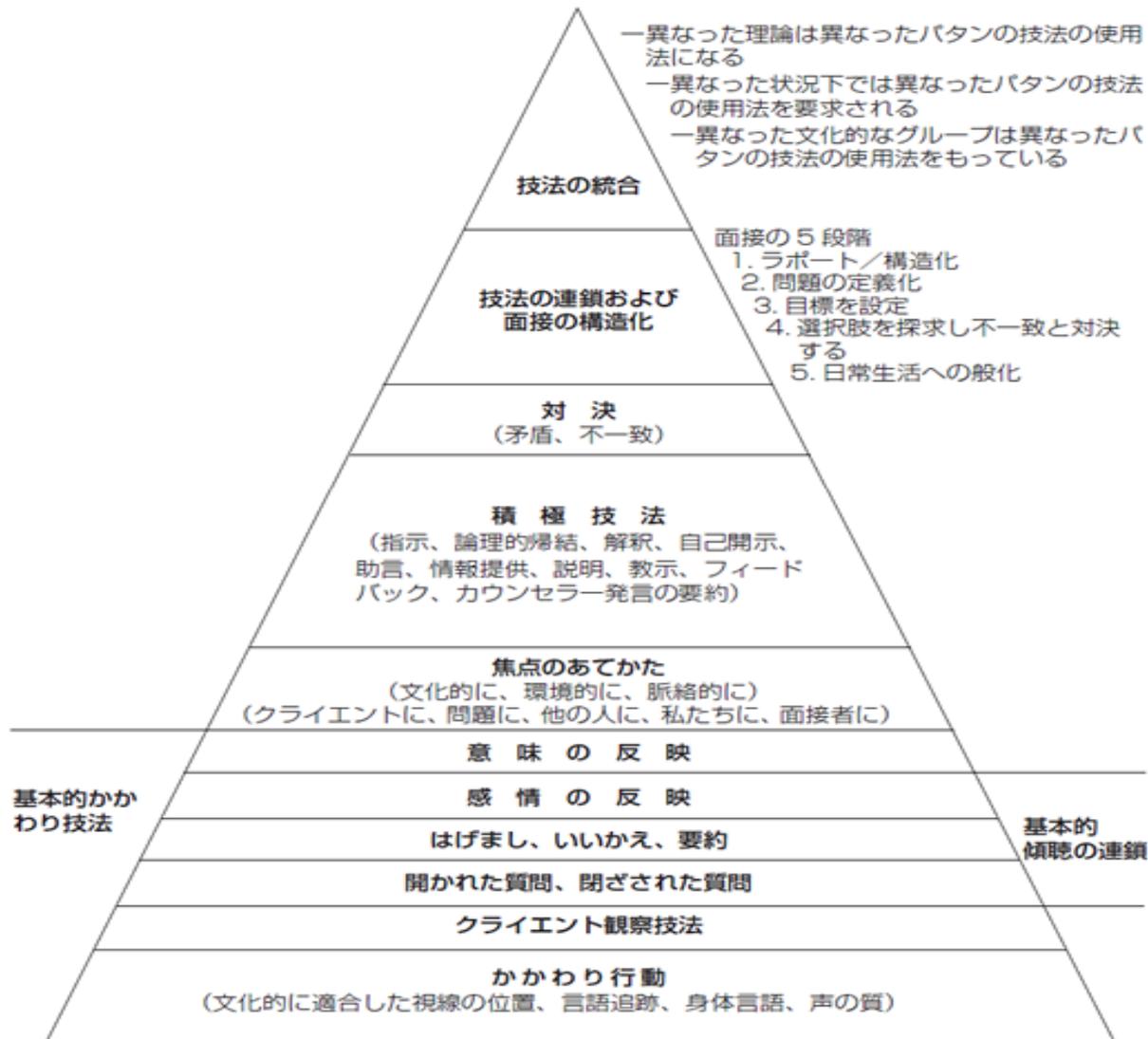
- ・話し手に安心感を持ってもらい、心を開いて相談してもらうために、聴き手にはカウンセラーの基本的態度（積極的に聴く態度）が求められる
- ・ 来談者中心アプローチの提唱者である **ロジャース (Rogers. C. R.)** は、カウンセリングの基本的態度として、次の3つを示している
  - ① 純粹性（自己一致） 聴き手自身が心理的に安定していて、ありのままの自分を受け入れていること。防衛的になったり、虚勢的にならず、率直な気持ちと態度で話し手に向き合えていること
  - ② 受容的態度 批判や非難の目を向けることなく、受容的な態度で話し手に接すること。話し手をひとりの人間として大切に思いやること
  - ③ 共感的理解 話し手がどのように感じているか、考えているかを、できる限り正確に知ろうとすること。カウンセラーが理解したことを相手に伝えること、表面的に同調や同感するのではなく、話し手の「ものの見方・考え方」にそって理解しようとする

## 2-1-2 信頼関係（ラポール）構築のスキル

### (1) 信頼関係（ラポール）とは

- 話し手と聴き手の間に築かれる信頼関係のことをラポール（Rapport）という
- カウンセリングがうまくいくかどうかのかなりの部分は、ラポールの構築にかかっており、しっかりとしたラポールが築けると、話し手はカウンセリング関係の中で、安心して自由に振る舞ったり、素直な感情を表現できるようになる
- ラポール構築のためには、カウンセリングの基本的態度（純粋性、受容的態度、共感的理解）が重要である
- ラポール構築のための具体的な技法としては、アイビイ（Ivey. A. E.）が開発したマイクロ技法（マイクロカウンセリング）の基礎である「**かかわり行動**」と「**基本的傾聴の連鎖**」があげられる。アイビイは、多くのカウンセリングに共通してみられる具体的な技法をマイクロ技法として整理分類し、次図【図表】のように示している

## マイクロ技法の階層表



1. かかわり行動とクライアントを観察する技法は、効果的なコミュニケーションの基礎を形成しているが、これはかならずしも訓練のはじめがふさわしい場所であるというわけではない。
2. かかわり技法（開かれた質問と閉ざされた質問、はげまし、いいかえ、感情の反映、要約）の基本的傾聴の連鎖は、効果的な面接、マネージメント、ソーシャルワーク、内科医の診療時の面接やその他の状況下でたびたび見出される。

資料出所：アレン・E・アイビー著 福原真知子他訳編「マイクロカウンセリング」（有）川島書店刊 P8 図1-1 マイクロ技法の階層表

## (2) かかわり行動

かかわり行動とは、聴き手の積極的な傾聴の姿勢を話し手に示す手法の総称で、具体的には以下の4つのことをいう

- ① 相手に視線を合わせる
- ② 身体言語（身振り手振りや姿勢など）に配慮する
- ③ 声の質（大きさ、トーン、スピードなど）に配慮する
- ④ 言語的追跡をする（相手が話そうとする話題を安易に変えたりせずについて行く）

## (3) 基本的傾聴の連鎖

基本的傾聴の連鎖とは、かかわり行動を土台にして、話を深めて行く手法の総称で、以下の4つのことをいう。これらは、連鎖的に使うことで効果を発揮する

## ① 閉じられた質問、開かれた質問

- 適度に質問を交えることで、話を深めて行くことを意図する
- 質問は、閉じられた質問と開かれた質問に分けられる。前者はイエスかノーかで答えられるもの（例：今朝は朝食をとりましたか？）であり、後者はイエスかノーかでは答えられないもの（例：今朝の朝食はどうされましたか？）のことである
- 閉じられた質問は答えやすさはあるが、話が展開しにくいという面もある。反対に、開かれた質問は、話が展開しやすいという利点があるが、連発すると問われた側に負担を感じさせることもある。したがって、両方を上手く使い分けるとよいとされる

## ② クライアント観察技法

- 話し手の言いたいことをしっかりと理解するためには、相手の様子を慎重に観察する必要がある
- クライアントの様子を観察する際のポイントは、**言語的コミュニケーション（バーバルコミュニケーション）**と**非言語的コミュニケーション（ノンバーバルコミュニケーション）**の両方に目配りすることである。**言語的コミュニケーション**とは、会話のセリフとして具体的な言葉で表わされている内容をいい、**非言語的コミュニケーション**とは、**身体言語（身振り、手振りなど）や声の質（大きさ、トーンなど）のように言葉以外で表現されるレベルのもの**をいう。両方の変化や矛盾などに気づくことが、話を聴く上で重要な注意点といえる

### ③ はげまし、いいかえ、要約

- はげましとは、うなずいたり、相づちをいれるなどして、話し手の発言を促すことをいう
  - いいかえとは、相手の用いた言葉を別の表現に置き換えることをいう
  - 要約とは話のエッセンスを確認することをいう
- こうした技法は、会話を活性化したり、焦点を明確化する働きをする

### ④ 感情の反映

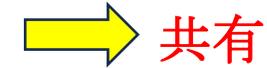
- これは、話し手が「今ここ」で感じている気持ちに焦点を当てていく技法である
- 例えば、「働きがいを感じて、嬉しく感じているんですね」、「上司に認めてもらえないので、がっかりしているんでしょうか」などのように、話し手の言語コミュニケーションと非言語コミュニケーションの両方を手がかりに、相手の気持ちをとらえてフィードバックしていく
- 感情の反映は、話し手が自分の心の底にある感情に気づく機会を与え、葛藤に向き合ったり、自己理解を深めることなどに役立つ

(参照：福原真知子監修『マイクロカウンセリング技法』風間書房2007年6頁以下)

## 2-2. 問題の把握

### 来談の目的、何が問題なのかを明確にする

CL視点の問題・・・何に困って相談したいのか（主訴）



CC視点の問題・・・自己理解、仕事理解、コミュニケーション不足、  
中長期的視点などCLが気が付いていない問題

## 2-3. 目標の設定

### (1) 目標設定の意義

カウンセリングが進行する最初にカウンセラーとクライアントが共同作業で目標を設定することはシステムティック・アプローチの重要な特徴である。なぜ重要なのか。それは次のような意味があるからである。

- ① 目標の設定は、クライアントが自分の考えを方向付け、最終目標に向かって行動するのを援助する。
- ② 目標が明確に宣言され、かつ到達可能であるとき人を最も動機付ける。人は目標に近づけば近づくほど努力する。
- ③ 目標設定によって、目標に照らしてカウンセリングの進展を客観的に測定、評価できる。
- ④ 目標設定によって、カウンセリングを計画的、合理的に進めることができる。人間関係の質を高めるなどの抽象的な目標のために、カウンセリングをだらだらと長期間にわたって進める危険を少なくできる

## (2) 目標設定のステップ

### 【ステップ1】

目標を、具体的なターゲット (target) として表現してみる。  
具体的で小さなステップごとにカウンセリングを進めることによって、クライアントは早い段階から成功感を味わえる。進捗状況を知ることができる。

### イメージ

スモールステップ → スモールステップ → スモールステップ → 目標 (最終到着点)

### 【ステップ2】

カウンセラーは、このケースを扱えるかどうか検討し、決定する。  
すべてのカウンセラーは万能ではない。目標設定のプロセスの中で、カウンセラーは自分はこのクライアントの支援者として最適かを検討し、その結果をクライアントに伝える。  
不適の時は他のカウンセラーや関係機関にリファーする。

### 【ステップ3】

クライアントが自分と一緒に、目標を達成しようとしているか確認する。  
クライアントはターゲット達成をどれほど望み、努力しているか。ターゲット達成のメリット、デメリットはなにかなどを相互に確認する。

## 【ステップ4】

確認が得られたら「行動契約」を結び、契約書を取り交わす。  
契約書の内容は、それに至るプロセスとそれを実行する内容である。

## 【ステップ5】

各ステップのチェックをする。  
最終段階として次の点をチェックする。

- ① クライエントは、充分ターゲットを理解したか。
- ② カウンセラーは、クライエントとともに努力したい意向を十分に伝えたか。
- ③ クライエントは意欲に欠けていないか。
- ④ ターゲットと契約の内容について、カウンセラーとクライエントは同じように理解したか、共有しているか。

## 2-4. 方策の実行

### (1) 方策の決定

方策とは、カウンセリングの**目標を達成するための行動計画 (action plan)** のことである。目標達成のためのターゲットを決め、それに達するステップと具体的な行動を見つけそれを実行することである。

方策の実行は、**システマティック・プロセスの中でも中核**をなす。それだけに個人によって異なった対応の必要な部分である。方策の実行に入る前に次の点を自問自答し確認する必要がある。

- ① クライエントの欲求を一つ一つターゲットとして表現するの助けたか。カウンセラーとしてその知識、技能を持っているか。
- ② カウンセラーとして、このケースにふさわしくないと考えた場合、適切な個人や機関にリファーしたか。
- ③ 採択した方策は、クライエントの欲求、現状、諸条件等に照らして最適か。他の可能性はないか。
- ④ 方策の内容、進め方をクライエントに十分に説明したか、クライエントはそれを理解したか。
- ⑤ 各ステップは明確か。クライエントがすべきこと、責任は、それは実行可能か。
- ⑥ クライエントの考えを尊重し、積極的役割をとらせたか。

## (2) 方策の実行

方策の実行は、一般に次の6つのステップを踏んで行う。

- ① 可能性がある方策をいくつか考え、**メリット、デメリットを比較検討**して一つを選ぶ。
- ② 方策実行のプロセスを、クライアントに説明する。  
**方策の内容、目的、原理、プロセス、結果、利点と損失、必要な諸活動などを説明**する。
- ③ **クライアントに合うように方策を変更**する。
- ④ 方策を実行し、達成するために**カウンセラーとクライアントが「契約」を結ぶ**。  
これは、具体的な行動、すなわち個々の方策を行うことを約束することである。  
**必要があれば、それを文書にした「契約書」を取り交わす**。
- ⑤ 決定、採択された方策を**クライアントが自分の責任で実行**する。**カウンセラーも自分の役割を実行**する。
- ⑥ 方策全体を行ったかどうか。**方策の実行全体をチェック**する。

### 主な方策について

- 1 意思決定方策
- 2 学習方策
- 3 自己管理方策

## 2-4 (2) -1. 意思決定方策

### 意志決定方策の意義

1. カウンセリング・プロセスの中で**クライアントは、受動的でなく積極的な役割を果たす**ことができる。
2. 1つを選択することは、他を捨てることである。何を捨てるかは、何を選ぶかと同様に**重要**である。
3. **意思決定には必ず不確実性を伴う**。決定されたことは変わることがあるし、**完璧性よりは可能性を重視**すべきである。
4. 意思決定のタイミングは、その内容と同様に**重要**である。

### 意思決定のプロセス

1. 達成すべき目標と、それによってもたらされる**利点を確認**する。
2. 目標に至る**行動計画 (Action Plan) を検討**する。
3. その行動をとった場合の**メリット、デメリット、必要な経費、実現可能性を検討**する。
4. **検討するための情報を収集、活用、専門家の意見、技術的援助を求め**る。
5. 最終決定の前に、各選択肢の**メリット、デメリットを比較検討**する。
6. **選択した行動の準備をする**。その場合予想される**危険や困難性にどう対処するか対策を用意**する。

## 2-4 (2) -2. 学習方策

### 学習方策の意義

キャリア・カウンセリングは、一種の教育プロセスでもある。カウンセリングを通じて、カウンセラーはクライアントが目標を立て、学習できるような状況を創り出しかつ目標達成のための学習計画や方策を実行するのを支援することである。

支援する学習には、一般に**技能 (Skill)**、**行動パターン (Action Pattern)**、**意欲 (Needs)** の3つのカテゴリーについて学習することが必要である。

**「技能」**は、単に特定の職業能力のことではない。職業やキャリアを自分で探索、選択、決定、形成するのに必要な知識・技能である。関係調整、意思決定、情報探索、職業選択などの能力である。

**「行動パターン」**は、習慣、癖など、クライアントが気付かない行動パターンのことである。責任回避、不平・不満をよく言う、対決回避、引き延ばしなどクライアントの性格、行動に関するパターンのことである。

**「意欲」**は、目標に向かおうとする意欲のすべてである。カウンセラーやコンサルタントは、結局はクライアントが意欲を持って行動しなければ目標は達成できないことを知らしめることである。

# 学習方策のプロセス

一般に次の3段階で進める。

## 1) 進路選択、就職、キャリア形成に関連した技能（スキル）を学習する

このステップでは、一般に、技能の見本を見せる（モデリング）⇒それを試行させる⇒試行の結果をクライアントにフィードバックする⇒練習させ、勇気づける⇒成果を評価する。

このプロセスの中で見本を示す「モデリング」は、きわめて重要である。具体的には次のようなモデルを知らせることである。

- ① クライアント自身：自分の自信があること、成功したこと、その時のポジティブな側面など。
- ② カウンセラー自身：カウンセラーの経験、成功、不成功の経験、その時の状況、結果など自己開示する。
- ③ 実在のモデル：現場に実在する成功、不成功のモデル。
- ④ 象徴的なモデル：文学、芸術、マスメディアなどで報道される例。

## 2) 適切な習慣を学習する

このステップは、クライアントの適応を妨げるような習慣、癖などの行動パターンを矯正する。

一般に、次のステップを踏んで行う。

- ① 不適切な行動と、それが起こる状況や環境を明確に把握する。
- ② 不的確な行動が起こる状況や環境を修正する。
- ③ 適切な行動と、それが起こる状況や環境を明らかにする。
- ④ 適切な行動をとるべきだという何らかの手がかりをつくる。
- ⑤ 適切な行動を実行した場合、何らかの報酬が得られるようにする。
- ⑥ 適切な行動が習慣となるまで、練習を繰り返す。

### 3) クライエントの意欲を高める

目の前の、達成困難に取り組ませ、目標を持たせ、それに向かって努力を続けさせることは、きわめて困難な仕事である。何もしないのが楽ということは、ごく一般的なことである。

失敗を重ねたクライアントを動機づけることは特に大変である。その過程の中でクライアントの失望、曖昧さ、混乱、依存などのクライアントの抵抗に遭うことは覚悟しなければならない。

意欲を高める方策は、一般的に次の手順で行うと良い。

- ① 達成可能なサブ・ターゲットを立てる。できるだけ即時的に結果の出るターゲットがよい。
- ② それに向かっていくクライアントの努力をほめ、勇気づける。
- ③ クライエントの努力に報いる。言語的、心理的支持を与える。
- ④ 練習を継続する。

## 2-4 (2) -3. 自己管理方策

### 自己管理方策の意義

クライアントが、カウンセラーやコンサルタントに何時までも依存するのではなく、自分で問題を発見し、目標を定め、方策を選び、それを実行すること、すなわち「自己管理」することである。

クライアントが自分の行動観察、置かれた状況の管理、結果に対する評価と報酬などを、カウンセラーが提示したり、用意するのではなく、クライアント本人に任せることである。

## 自己管理方策のプロセス

自己管理方策の具体的手法は、基本的には先に述べた学習方策と同じである。

基本的には、**自己監視（セルフ・モニタリング）**、**状況の修正**、**行動の学習**の3分野がある。これらの自己管理方策は、今日論理療法、系統的脱感作などをはじめとする認知・行動療法のアプローチと共通の原則である。

「**自己監視**」とは、クライアントが自分の行動や環境を観察し、問題が起こる頻度、程度、時期、継続する時間などの特徴を記録し、それに基づいて改善計画を立てることである。

「**状況の修正**」とは、クライアントができるだけ望ましい行動を起こせるような環境に自分を置き、望ましくない環境には意識的に自分を置かないようにすることである。もし環境を変えられる見通しや意欲があれば、環境を変えることでもある。

「**行動の学習**」とは、新しい行動の学習である。適切な行動ができた段階で、その行動を真に自分のものになるまで繰り返し学習することである。

### (3) システマティック・アプローチにおける情報の提供

#### 方策の実行との関連でのいくつかの留意点。

##### 1, 決まり切った方法では入手できない情報の提供

情報提供の原則は、カウンセラーが情報そのものを提供するよりも、クライアントが情報をうる方法を教えることである。情報を探し、選択し、それを活用するのはクライアント自身である。カウンセラーはそれを確認することである。

また、情報の提供は、単に口頭で示すよりも、例えばクライアント自身に書かせるなどクライアント自身の責任と行動で体験させるのがよい。

##### 2, 将来利用できる方法の提供

今すぐ利用できる情報そのものよりも、将来そのようなことに遭遇した場合、活用できる方法の情報の提供である。この場合カウンセラーは、情報を提供しない。どうしたら情報を得られるかを提供する。

クライアントのニーズ、期待、予想に反する情報の提供

##### 3, クライアントにとって否定的な情報は、一般にクライアントに受け入れられにくい。

例えば、就職を困難にしている習慣、観念、性格など、求人条件の間違った固定観念、高すぎる期待などの非現実性をクライアントが持っている場合である。

このような場合は、クライアントに自己学習をさせるのがよい。カウンセラーは一般情報を与え、クライアントは、それを基にして自分の期待内容等を再評価し、現実に合わせてさせるのである。

## 2-5. 結果の評価

### 1 評価の意味と内容

システマティック・アプローチの最終段階は、成果の評価である。

カウンセリングの最終段階で評価を行うのは、単にカウンセリングを行った成果を評価するに止まらず、クライアント、カウンセラー、関係者、機関、組織などの第三者のためにもどうであったかを評価、確認、今後の改善のために行うところに大きな意味がある。

成果の評価には、次の4つの内容が含まれる。

- ① クライアントとカウンセラーが、目標に照らして何処まで到達したか。
- ② クライアントの同意を得て、カウンセリングを終了する。
- ③ カウンセラーは、クライアントの成果を監査（モニタリング）する。
- ④ カウンセラーは、このケースについての結果、手段、スキルの行使などについて、自己及び他人による評価を受ける。

### 2 クライアントの成長の評価

これには2つの側面がある。

第1は、クライアントが成長したと感情で認識するのではなく実際に行動が変わったという事実による。第2は、評価するのはカウンセラーや第三者ではなく、クライアント自身である。カウンセラーは、その機会を提供し、クライアントの評価に耳を傾けそれを容認することである。

評価のプロセスは、次の手順を取りながら事実に基づいて、ビジネスライクにやるのがよい。

- ① クライアントが、現在どんな状態にいるか決定する。
- ② カウンセリング終了時に、クライアントは、どんな行動をとったか記録する。
- ③ カウンセリング開始時と終了時の行動を比較する。
- ④ カウンセリング終了時の行動を目標と比較する。
- ⑤ 目標は達成されたかどうか決定する。
- ⑥ さらにカウンセリングが必要かどうか決める。
- ⑦ カウンセリングを終了する。

## 2-6. カウンセリングとケースの終了

### 1. カウンセリングの終了

カウンセリングの終了には、3つの意味がある。

- ① カウンセリングの終了を正式に宣言し、その後も延々とカウンセリング関係を続けない。
- ② 学習したことを、将来活用できるかどうか話し合う。
- ③ 終了してよいか確認し、必要があれば改めてカウンセリングに応ずることを伝える。
- ④ ケースを終了する手順（ケース記録、関係書類の保存など）をする。

システマティックアプローチと同じようなプロセスをとるカウンセリングには、前述したアイビー (Ivey, A. E.) の「マイクロカウンセリング (microcounseling)、カーカフ (Carkhuff, R. P) の「ヘルピング (helping)」、あるいはこれらの手法を統合的に取り込んだ国分康孝の「コーヒーカップモデル」などがあり、広く使われています。皆様もよくご存じとは思いますが、ここで復習としてヘルピング、コーヒーカップモデルについて少し見ていきましょう (※ステップを踏まえて面談を進めていくといった類似点があり、今後支援力向上を目指す上で、面談内容によって類似手法を自在に使い分けていける力をつけていく必要性があるために掲載)

## 3. ヘルピング (helping) とコーヒーカップモデル

### 3-1. ヘルピング

#### 1 ヘルピングとは

1960年代以降カーカフ (Carkhuff, R. R) によって提唱されたカウンセリング・モデルである。3つの特徴があると言われる。

- ① 精神分析療法や来談者中心カウンセリングなどの洞察志向のカウンセリングと、行動療法などの行動変容志向のカウンセリングを、統合した折衷、統合的アプローチをとる。
- ② 援助全体を4段階に分け、技法を具体的、段階的に展開する。
- ③ カウンセリングを専門的カウンセラーだけのものにせず、広く一般人も使えるように方式化<sub>24</sub>した。

## 2 ヘルピングの段階化

一般に次の4段階で進める。

### (1) 事前段階（かかわり技法）

いわゆるラポールの形成。ヘルピーが自分の個人的経験をヘルパーと分かち合うところの準備段階の「かかわり技法（attending）」という。

具体的技法はかかわりへの準備、親身なかかわり、観察、傾聴。

### (2) 第1段階（応答技法）

ヘルピーがどんな状態にあるか現在地を明らかにする。

ヘルパーとヘルピーの言葉による応答。応答技法（responding）という。

具体的技法は、事柄への応答、感謝への応答、意味への応答。

### (3) 第2段階（意識化技法）

ヘルピーがどんな状態になりたいのか、ヘルピーの目的地を明らかにする。

意識化技法（personalization）とよばれる。具体的技法は意味、問題、目標、感情の意識化。

### (4) 第3段階（手ほどき技法）

目標を達成するために計画を立て、それを実行する段階。目標に向かって具体的にスケジュールを立て行動する段階。手ほどき技法（innitiating）と呼ばれる。

具体的技法としては、目標の明確化、行動計画の作成、スケジュールと強化法、行動化の準備、手ほどき。

### (5) 援助過程の繰り返し

ヘルピーの反応や行動結果を見ながら、援助を繰り返す。それによりヘルピーは、より深い自己理解、自己探索より効果的な行動をとれるようになる。

## 3-2. コーヒーカップ・モデル

### 1 コーヒーカップ・モデルとは

サイコセラピーからカウンセリングを識別する立場から、国分康孝によって提唱されたカウンセリング・モデルである。このモデルでは、カウンセリングとは「言語的、非言語的コミュニケーションを通して、行動変容を試みる人間関係」と定義している。

すなわち、カウンセリングの目的は、人生誰でも遭遇する問題（例えば、人間関係、進路、家族関係、就職、老後の生活など）を乗り越えながら成長するのを援助することである。

コーヒーカップ・モデルでは、カウンセリングは次のプロセスによって行う。

#### ① リレーションをつくる（面接の初期）

まず、言語的スキルによってリレーションをつくる。

具体的技法としては、受容、繰り返し、言い換え、明確化、支持、質問（閉ざされた質問、開かれた質問）などである。

#### ② 問題をつかむ（面接の中期）

非言語的スキルをつかって問題をつかむ。

具体的技法としては、視線、表情、ジェスチャー、声の質・量、席のとり方、言葉づかい、服装・身だしなみなどである。

### ③ 問題解決の段階（面接の後期）

処置、問題を解決する段階である。

具体的技法としては、リファーマー、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（狭義）、その他などである。

国分は、このカウンセリング・プロセスが、コーヒーカップの断面図に似ているというので「コーヒーカップ・モデル」と命名した。広い意味で包括的・折衷的アプローチである。

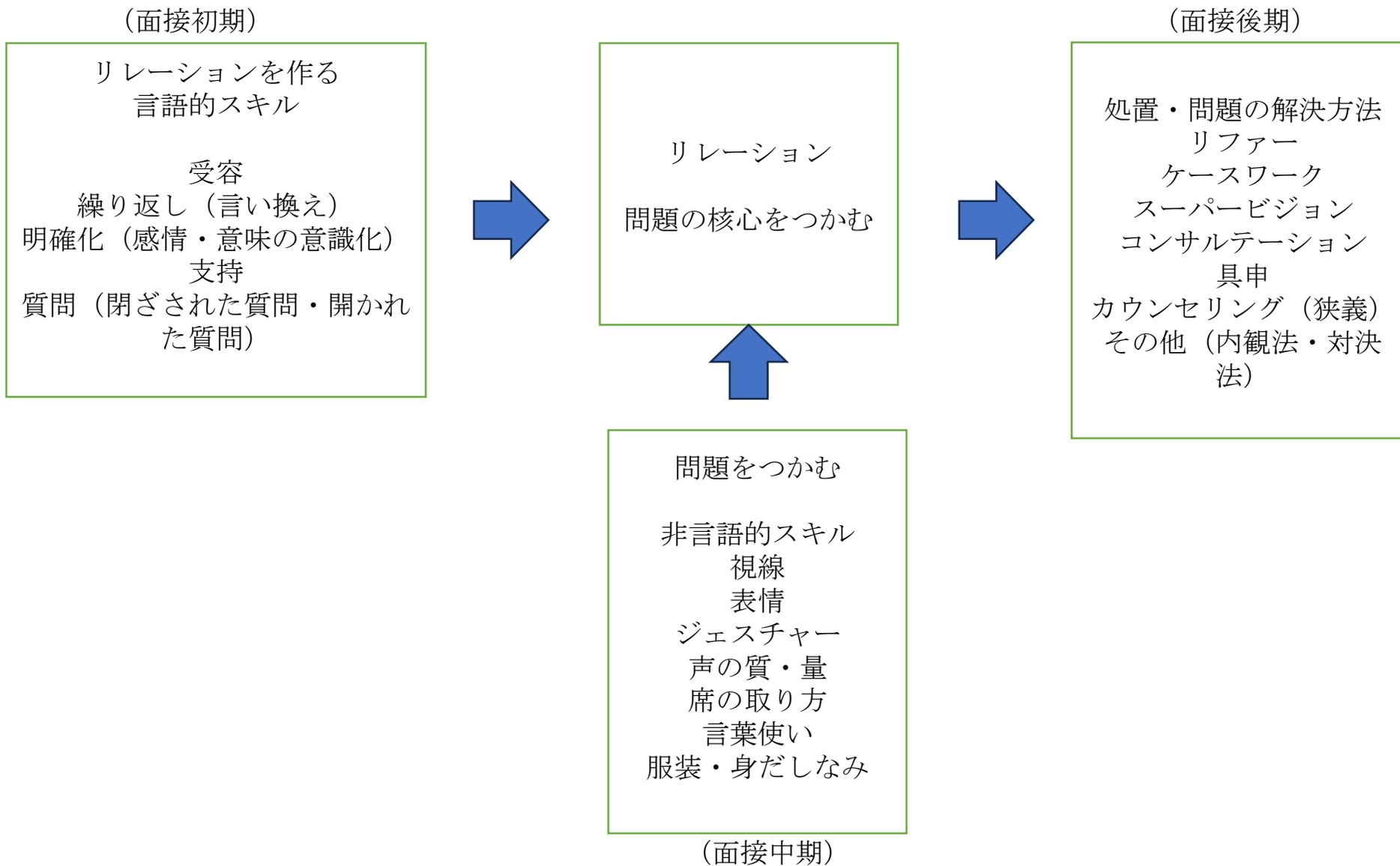
#### 《引用・参考文献》

木村 周「キャリア・コンサルティング 理論と実際（3訂版）」 2013 一般社団法人雇用問題研究会

アレン・E・アイビー著 福原真知子他訳編「マイクロカウンセリング “学ばせよう” 技法の統合：その理論と実際」 1995 有限会社川島書店

一般財団法人日本職業協会 職業に関する情報資料など

# コーヒーカップ方式の3段階と技術体系 (國分康孝「カウンセリングの原理より」)



## 4. 事例と逐語記録を使って

ここから事例と逐語記録を使って考えていきます。

学んでいただいたシステムティックアプローチの流れについて実際の面談で理解しやすいようにわかりやすく図にしています。この通りではないケースもあるかもしれませんが、意識していただければ良いと考えています。

基本的態度 関係構築力	問題把握	具体的展開
関係構築	<p><b>相談者 (CL) 視点の問題点</b> (何に困って相談したいのか・主訴)</p>	<p><b>目標設定・方策</b></p> <p>問題に対する具体的な対処行動とその結果としての行動、内面の変化</p>
	<p><b>キャリアコンサルタント (CC) 視点の問題点</b> (キャリアコンサルタントの見立て 自己理解、仕事理解、コミュニケーション不足、 中長期的視点などCLが気が付いていない問題)</p>	
<p>対話を重ねていく事で気づきが促されCL, CC視点それぞれの問題の理解が深まる。そこから目標が明確になってくるといったイメージです</p> <p><b>基本的態度・関係維持</b></p> 		

参考資料：津田裕子著「2級キャリアコンサルティング技能士実技試験（論述・面接）にサクッと合格する本」【論述試験とキャリアコンサルティングプロセスの関係】

●相談者：中村 麻里 45 歳 家族：母（68 歳）、長女（12 歳）と同居。

四年制大学卒業後、百貨店に総合職として入社、33歳で結婚・出産し、3年前に離婚。

相談したいこと：今、百貨店で働いているが、不景気の影響で売り上げが 厳しく閉店やリストラの話も出てきている。家には母も長女もいて、働かないといけなが転職の経験もなく、どうしていいかわからない。百貨店以外の仕事経験も資格もない中で、今後どうすればいいのかわからず相談したい。

キャリアコンサルタントとしてあなたならどのように関わっていくのかを意識しながらこの事例を使って考えてください。

自分がCCならこのような働きかけをされると思われたことは空欄に記入していただいて構いません。

基本的なことですが、身だしなみ、言葉使い、表情は大丈夫ですね。

CCはキャリアコンサルタント、CLはクライアントです。

1	CC	1	はじめまして。キャリアコンサルタントの〇〇と申します。 よろしくお願ひします。	カウンセリングの開始 良好な関係性を構築して いく段階です。
2	CL	1	お願ひします。中村です。	
3	CC	2	中村さんですね。よろしくお願ひいたします。	
4	CL	2	よろしくお願ひします。	
5	CC	3	では中村さん、今日はどよういふ風なご相談で来られましたか？	
6	CL	3	はい。あの…私、今百貨店に勤めていまして	
7	CC	4	はい	

8	CL	4	で、もう長いこと勤めさせてもらっているんですね、新卒からずっと勤めているんですけども	CLの状況が多く語られています
9	CC	5	はい。	
10	CL	5	最近はやの中あんまり景気が良くないっていうのもあって	
11	CC	6	はい。	
12	CL	6	百貨店業界全体的にだと思っんですけど	
13	CC	7	はい。	
14	CL	7	あまり、こう…私が勤めているところも売上が良くなってですね	
15	CC	8	うん。	
16	CL	8	まあ、店舗を、まあ、閉鎖するとか	
17	CC	9	はい。	
18	CL	9	閉店するための、その、何と言うか、検討に上がっている店舗が	
19	CC	10	ああ…	
20	CL	10	ね、ちょこちょこ出てきたり、	
21	CC	11	うん。	
22	CL	11	ちょっと、リストラを検討しているとか	
23	CC	12	はい。	

問題把握



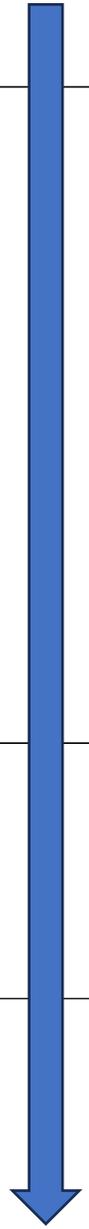
24	CL	12	あるいは希望の退職ね、あの…などもちょっと言われている中で、まあ、勤め続けてはいるんですけども。	CLの主訴が語られています
25	CC	13	はい。	<b>問題把握</b>  <b>CL視点</b>  <b>CC視点</b>
26	CL	13	ちょっと、まあ、漠然とこう…このままでいいのかな、みたいな不安がありましてね。	
27	CC	14	はい。	
28	CL	14	どうしたらいいのかな、というのがちょっとあって	
29	CC	15	うーん。	
30	CL	15	ご相談に来ました。	
31	CC	16	そうなんです。ありがとうございます。今の景気の影響を受けて百貨店で働いているけど、厳しいっていうのもひしひしと感じてらっしゃるんですね。	
32	CL	16	はい。	
33	CC	17	そんな中で、今後大丈夫なのか？やっっていけるのか？っていう漠然とした不安	伝え返し・確認
34	CL	17	はい。	
35	CC	18	さらには、そのご家族っていうところもあるって言うところで。	
36	CL	18	そうですね。はい。まあ、あの、私が…収入を得ているというか	
37	CC	19	はい。	



38	CL	19	まあ、家族を養っているような状態で	問題把握
39	CC	20	うんうん。	
40	CL	20	で、今母親と	
41	CC	21	はい。	
42	CL	21	娘と一緒に生活をしているんですけどね。	
43	CC	22	はい。	
44	CL	22	はい。	
45	CC	23	じゃあ、その3人っていうので生活をしていて、こう…支え になっていらっしゃるんですか？	
46	CL	23	あ、そうですね。はい。	
47	CC	24	うんうん。じゃあ、そういうところでのお悩みがあるってこ となんですネ。	
48	CL	24	そうですね。ええ。	
49	CC	25	そっかあ。わかりました。じゃあ、今そういう風な状況の中 で	不安の焦点化
50	CL	25	はい。	
51	CC	26	あの、仕事が今後どうなるんだろうって不安と、また、ご家族っていう不安 があると思うんですけど、	
52	CL	26	はい	
53	CC	27	特に今日はどういうところをお話ししたいでしょうか？	



54	CL	27	うーん…そうですね。今、やはりちょっと不安が、ちょっと漠然としているんですよ。 その…自分がどうしていったらいいのかっていうのが	問題把握	
55	CC	28	はい		自己理解 仕事理解
56	CL	28	ちょっと見えてこないっていうのか、		
57	CC	29	うーん。		
58	CL	29	あの、私この百貨店…しか仕事してないんですよ。		
59	CC	30	あ、そうなんですね。		
60	CL	30	他に勤めた経験がなくて		
61	CC	31	うんうんうん。		
62	CL	31	で、仮にそのやめてくださいと言われてたとしても		
63	CC	32	はい		
64	CL	32	その次の仕事で何ができるのかとか、		
65	CC	33	はい		
66	CL	33	自分でできることっていうか、通用するのか、みたいな不安もあるんで、		
67	CC	34	はい。		
68	CL	34	うーん…まあ、良く言えば、自信がちょっと欲しいなっていうのもあるんですよ。		
69	CC	35	うーん。そっか。今まで百貨店でしか働いたことなくって、		
70	CL	35	ええ		



71	CC	36	今後…次、仕事探すにしてもどうすればいいのか？自信がほしいって言うところなんですね？	要約・確認
72	CL	36	そうですね。	
73	CC	37	今の百貨店はもうだいぶ長いんですか？	
74	CL	37	そうですね。大学卒業してからあの総合職で。	
75	CC	38	はい。	
76	CL	38	入りましたので、	
77	CC	39	うん。	
78	CL	39	もう 20 年くらいでしょうかね。	
79	CC	40	すごい長いんですね。	自信に焦点化
80	CL	40	そうですね。まあ色々な店舗だったりとか	
81	CC	41	はい。	
82	CL	41	業務も色々な事させていただいてはきたんですけど。	
83	CC	42	はい…とすると、じゃあ、その百貨店でのお仕事っていうところに関しては、自信がおありなんですね？	
84	CL	42	そうですね。いろんなことをさせてもらったな、っていうのはありますので、	
85	CC	43	はい。	



86	CL	43	あの…出来る事っていうのはきっとあるなあ、とは思っているんですけど。
87	CC	44	うーん…ただその中で、まあ、百貨店っていうのでは、色々やってきたし、できることがある。
88	CL	44	そうですね。うーん。
89	CC	45	けれども、その百貨店っていうところがなくなると、っていうところなんではないですか？
90	CL	45	そうですね。仮にその…まあ、「もうあなたはいいです」ってなった時に
91	CC	46	はい。
92	CL	46	はい。そこがあったから…何て言うの？守られていた
93	CC	47	あ。
94	CL	47	みたいなことがあるんじゃないかって思っているんですよ
95	CC	48	うんうんうん。じゃあ、その「そこがあったから守られていた」っていうところがなくなった時っていうのは不安ですよ。
96	CL	48	そうですねえ。
97	CC	49	うんうんうん。じゃあ、そういうところで、今そういう状況にいらっしゃると思
98	CL	49	ええ。
99	CC	50	それで行くと…なんか、次探したいっていう感じなのか？それとも、ちょっとそれ以外の、気持ちの何と言うか整理がつかないとか？何かあるのか、どんな気持ちなんですか？

100	CL	50	うーん。そうですね。ま、仕事についてはその自分に対して	
101	CC	51	はい。	
102	CL	51	あの、もう辞めてほしいとか	
103	CC	52	うーん。	
104	CL	52	ええ…店舗閉めます、 <b>とかって言われたわけではないんですよ</b>	
105	CC	53	そうですね	
106	CL	53	噂とかが結構あってちょっと不安があるっていうところもあるので	
107	CC	54	うーん。	
108	CL	54	まあ、そこをこうどうこう自分でできない部分もあるかなあ、とっていて	
109	CC	55	はい	
110	CL	55	まあ、この仕事も好きで長いことやらせてもらったっていうのもあるので。	
111	CC	56	そうですね。	
112	CL	56	そうですね…まあ、仕事のことも勿論考えないとなあ、と思っているんですけど、今回、今思っているのは、まあ… <b>母親が</b>	



113	CC	57	はい。	
114	CL	57	半年くらい前に	
115	CC	58	うーん。	
116	CL	58	ちょっと、あの…入院していたんですね。	
117	CC	59	そうだったんですか。	
118	CL	59	あの怪我をして。	
119	CC	60	はい。	
120	CL	60	で、まあ、今は回復して元気にはなっていますが。まあ、だんだん年齢を重ねていく毎に色々な所が痛いとか	
121	CC	61	あーん。うーん。	
122	CL	61	何か調子が悪いとかって言い始めていますので	
123	CC	62	はい。	
124	CL	62	ま、この仕事が仮に何か出来なくなった状態のところ、母親に何かあったら、っていう不安もちょっとありますねえ。	
125	CC	63	うーん。そうですね。	
126	CL	63	ええ。	
127	CC	64	そっか。じゃあその今お仕事のところで	要点のまとめ
128	CL	64	はい。	
129	CC	65	何か言われたわけじゃないけれども、ちょっと不安っていうのを	

130	CL	65	はい。	
131	CC	66	こう感じている。	
132	CL	66	はい。	
133	CC	67	そっち側の心配と、加えて、お母様が	
134	CL	67	ええ。	
135	CC	68	お母様も、じゃあ今特に何かするってわけじゃないけど。	
136	CL	68	そうですねえ。	
137	CC	69	まあ、その入院していた時のことを考えて、何か今後更にあつた時にどうしようっ ていう	
138	CL	69	はい	
139	CC	70	その両方とも、ちょっと、じゃあ、 <b>漠然とした今後の不安、みたいなのところなんですか ね？</b>	
140	CL	70	ええ。そうです。はい。	
141	CC	71	ああ…それでどうしようって思ってしまう。	
142	CL	71	うーん。	
143	CC	72	その <b>漠然とした不安に関して</b> すみません、中村さんは <b>それを漠然とした不安を持た ないようにしたいなのか？それとも、それに対して何か準備をしていきたいなのか？ど んなことを思っらっしゃるんですかね？</b>	相談の方向性の 明確化
144	CL	72	そうですねえ。不安がなくなるっていうのは、まあ、何か解決すればまた次のが出るか な、っていうのは、経験上ある程度のことはあるとは思っているんですけど	



145	CC	73	はい。	
146	CL	73	やはり、自分が対処するという力というか、やりこなせるような能力といったらあれですけど	
147	CC	74	はい	
148	CL	74	そういう自分だったら大丈夫、って言うか思えるようにはなっておきたいなと思いますね。	
149	CC	75	大切ですよ。じゃあ、そういう漠然とした不安に対して、 <b>自分だったら大丈夫っていう感覚を持ちたいっていう</b>	
150	CL	75	そうですね。まあ <b>一番はそれがありませんか</b> かねえ。	
151	CC	76	うん。じゃあ、そこを持つために、今までなんかそれを、その感覚を持ったことっていうのはあるんでしょうか？	今回の問題を乗り越える リソースの確認
152	CL	76	そうですねえ…うん、まあ…基本的にはね、楽観的なのかなあ、とは思うんですよね。	
153	CC	77	そうなんですか。	
154	CL	77	その…私離婚していて、今の状況で生活をしているので、まあ、離婚するって結構エネルギーが要ったんですよ。いろんな意味でね。相手とのやり取りだったりとか	
155	CC	78	はい	
156	CL	78	これからどうしていくか、みたいなのもそうですし、仕事は続けていたにしてもですね。うーん。その辺が…でも、何とかやってこられたっていうのも	
157	CC	79	はい。	

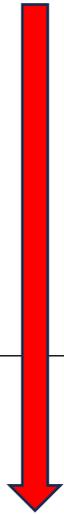
158	CL	79	ゼロではないので。	
159	CC	80	うんうんうん。	
160	CL	80	なんか…そうですねえ。経験してって、何か「これ」っていう風には言えないんですけど、	
161	CC	81	はい。	
162	CL	81	でも、何とかなってきたなっていうのは…あるので	
163	CC	82	うーん。	
164	CL	82	大丈夫かなとも思うんですけどね。	
165	CC	83	そうなんですね。じゃあ、離婚の時は何とかやっていけるだろうっていう感覚があって、	
166	CL	83	そうですねえ。	
167	CC	84	まあ現にやってこられた	
168	CL	84	はい。	
169	CC	85	うん。今回はちょっとその感覚がどうも持てない…みたいな。	CCが具体的にCLの問題把握をするための働きかけ
170	CL	85	そうですね。私も、今何でなんだろうと思っていたんですけど	
171	CC	86	そうですね。	

172	CL	86	はい。まあ、年齢的なものがちょっとあるのかなあと思いま すね。
173	CC	87	うん。
174	CL	87	こう若い時だと
175	CC	88	はい。
176	CL	88	まあやり直し、仮に仕事を変えてもそうですし、住む場所を変えても柔軟に
177	CC	89	はい。
178	CL	89	切り替えが効くと言うか
179	CC	90	うーん。
180	CL	90	そういうのもありますけども。あと、子供も小さい時だったら
181	CC	91	はい。
182	CL	91	まだ、その環境に慣れさせるのもそんなに気にならずに行くかなと思うんですけど、
183	CC	92	うーん。
184	CL	92	きっと、まあ、今だと私自身も年齢的にその
185	CC	93	はい。

186	CL	93	採用の枠とか年齢的な制限とか
187	CC	94	はい。
188	CL	94	そういう不安もあるし。
189	CC	95	うーん。
190	CL	95	で、もともと、その、ま、母親…母親も、まあ楽観的…本当余計なことなんですけど
191	CC	96	そんなことないです。
192	CL	96	母親も離婚する時に
193	CC	97	はい。
194	CL	97	まあ、大丈夫なんとかやっっていけるだろうから、っていう誘いをしてくれたので、今度私が支えていかなくてはいけない
195	CC	98	はあ。
196	CL	98	立場が変わったりとか、
197	CC	99	うんうんうん。
198	CL	99	そういうのもありますしね。
199	CC	100	そうなんです。じゃあ、昔の時にはお母さんが支えてくれる立場があったり
200	CL	100	はい
201	CC	101	年齢っていうところで、何となくやり直しがきくだろう、みたいな感覚が
202	CL	101	そうですね。
203	CC	102	うん。
204	CL	102	無謀な感じ、っていうか、何も知らない
205	CC	103	はい。

206	CL	103	からっていうのもあるかもしれないですね。	
207	CC	104	それがちょっと今はその感覚が持てなかったりとか、	
208	CL	104	そうですね。	
209	CC	105	年齢重ねたっていうところで	
210	CL	105	うーん。	
211	CC	106	とか、あとはお母様、今度は自分が支える立場になったという	
212	CL	106	そうですね。	話の流れがかわっていく キーワード
213	CC	107	変化が。そっか。その変化でちょっと今不安っていうところが出てきているんですかね？	
214	CL	107	そうですね。その…何だろう。自分の立場が変わっているところが、まだ未経験なところがある、あるから	
215	CC	108	うーん。そうですね。	
216	CL	108	その辺がね。はい。	
217	CC	109	ま、今後も、じゃあね、立場がかわるっていう	
218	CL	109	うーん	
219	CC	110	新しい年齢での立場っていうのは変わっていくわけですよね？	
220	CL	110	そうですね。実際のところは…変わりますよね。	

221	CC	111	<b>それをどう対処できる…中村さんになっていききたいですか？</b>	CLの希望の引き出し	
222	CL	111	どうでしょうねえ。あんまり…うーん…そうですね。何か無理せずに、気軽に、というか。	CLの気づきが促されている。。。	
223	CC	112	はい。		
224	CL	112	元気な感じで乗り越えていきたいですよ。		
225	CC	113	いいですね。うん。		
226	CL	113	なんか、すごくこう…真正面から受け止めて		
227	CC	114	はい。		
228	CL	114	つらくなるのではなくって、		
229	CC	115	うん。		
230	CL	115	もう少し軽く、身軽な感じで		
231	CC	116	うん。		
232	CL	116	やっていけるようにしていきたいなあって思っていますけど。		
233	CC	117	<b>ああ。いいですね。</b> なんかそういう身軽な感じ？真正面から受け止めなくてという、とすると、じゃあ、今はだいぶ真正面から		希望と現実のギャップの確認
234	CL	117	うーん。そうですね。ちょっと深刻になりすぎていたかな？っていうのはありますかねえ。		
235	CC	118	うんうんうん。		
236	CL	118	<b>実際になってもないことを</b>		



237	CC	119	そうですね。	
238	CL	119	考えたりとかって。確かに言われてないって話、お話しをしたにもかかわらずですよ。	
239	CC	120	はい。	
240	CL	120	でも、そうはいってもちょっと不安を、見えないところを思いすぎていたかな、ってちょっと思いますね。	
241	CC	121	うん。じゃあ、今そういう風に思いすぎていたっていう風に思って、もっと楽観的じゃないですけど	
242	CL	121	はい	
243	CC	122	真正面から受け止めないようになって考えたら今どんな気持ちになっているんですかね？	
244	CL	122	うーん。そんなに気にしなくても何だろう…まあ、いずれは起こることもあるだろうけども	
245	CC	123	はい	
246	CL	123	まだ、起こってないところをあんまりつらいものとして受け止める必要はないかなあって	← 気づき
247	CC	124	うーん。	
248	CL	124	ちょっと今思っていますね。	
249	CC	125	そうですね。そういう気持ち、感覚って大事ですよね。	
250	CL	125	そうですね。はい。	

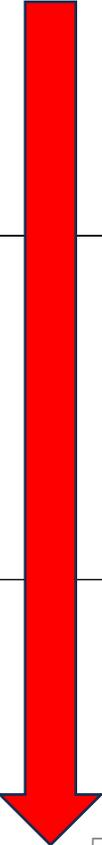
251	CC	126	うん。それが、あれですかね、先ほど仰っていた自分だったら大丈夫だろうって風な感覚に近いんでしょうか？
252	CL	126	そうかもしれないですね。
253	CC	127	うん…じゃあ、ちょっとそういう風なところを意識する
254	CL	127	はい。
255	CC	128	うん。っていうのがまず一つ目でしょうか。
256	CL	128	はい。そうですね。
257	CC	129	で、他に気になっているところっていうのは何か？
258	CL	129	うーん…まあ、たぶんそこと、さっきの話と繋がっているかなあと思う問題は、重く考え過ぎるのが
259	CC	130	うん
260	CL	130	やはりこう娘が今小学 6 年生になったところなので、
261	CC	131	はい
262	CL	131	えっと、まあ、だんだん思春期に入っていく年齢なんですね。 まあ、女の子同士、女性同士ですから
263	CC	132	はい
264	CL	132	色んな意味で最近ちょこちょここう…あの、喧嘩みたいなことをするようになってきたんですね。
265	CC	133	うん。
266	CL	133	そういうのも

267	CC	134	はい
268	CL	134	なんか色々心配になってくるというか。自分もたどってきた道ではありますけどね、今、軽く考えれば。
269	CC	135	そうですね。
270	CL	135	何か、それもすごくそういうのも重く考えていたかなあってちょっと思いましたけど。
271	CC	136	ああ。そうかあ。
272	CL	136	はい。やはりお父さんがいないからこうなったんじゃないかとか？
273	CC	137	あ
274	CL	137	また自分を責めていたなって、ちょっとお話ししていて思いました。
275	CC	138	そうなんですね。そっかあ。なんかそういう意味で行くと、結構ちょっと最近はいろんなことを思い悩んでしまっている傾向があったんでしょうか？
276	CL	138	ああ、そうかもしれないですね。
277	CC	139	うーん。
278	CL	139	じゃあ
279	CC	140	そうですね。
280	CL	140	つい、こう、頑張ってきたから余計にね、何でも一人でやってこられただけに、こう…これからも、っていう感じもあってすごい力が入っていて

281	CC	141	うんうんうん。	
282	CL	141	うーん。	
283	CC	142	じゃあ、今後そういう風にね	
284	CL	142	はい	
285	CC	143	今、気づいていったね、もう少し肩の力を抜く的に思えたと思うんですけど、今後こういう風に、ちょっとまた真正面から見たりとか重く受け止めなくていいようにするために、 <b>どんなことがあったらそこは変わりそうですかね？</b>	CLが自発的に考えていく事の働きかけ
286	CL	143	そうですね……うーん…どんなこと…うーん…もうちょっと前から、また関係がないんですけど、なんか体を動かすことをするとか。運動とかね。	
287	CC	144	はい。	
288	CL	144	そういうのも最近全然やらない状況になっていたなと思って、ふと思い出しました。	
289	CC	145	うーん。それは何かあったんですか？運動しなくなったのは	
290	CL	145	しなくなったのは、やっぱり忙しかったというのがありますね。	
291	CC	146	うんうんうん。	
292	CL	146	家のこともそうだし、仕事そのものも結構忙しくしてきたので	

293	CC	147	はい。うん。	
294	CL	147	なんか…それに力を注いでいたっていうのもあるし	
295	CC	148	うーん。	
296	CL	148	切り替えるのが…うまくなくなっているっていうのは	
297	CC	149	はい	
298	CL	149	なんか、気分を変えるものを全然してなかったのかなと思って。	
299	CC	150	そうなんですね。	
300	CL	150	はい。	
301	CC	151	そっかあ。ちょっと忙しくなると…まあ、視野が…狭くというか、余裕がなくなるみたいな感じなんですかね？	CLの特性、傾向について共有
302	CL	151	そうですね。ちょっとゆとりがなかったですね、今まで。	CLの気づきあり
303	CC	152	うーん。じゃあ、そういうのが今大切だな、っていう風に改めて。	
304	CL	152	うん。そうですね…なんか、今ちょっと思いついたんですけど、	
305	CC	153	ああはい。何でもいいですよ。	
306	CL	153	何かこういう不安で考える時間も	
307	CC	154	はい。	
308	CL	154	たぶん、今まではする必要がなかったというか	
309	CC	155	ああはい。	
310	CL	155	しなかった。ゆとりがなくてできなかった。	51

311	CC	156	うんうん。		
312	CL	156	ということなんで、きっとそう、…今がそういう…必要だから、そういう風になっているのかもなあと思って。		
313	CC	157	はい。いいですね。		
314	CL	157	うんうん。		
315	CC	158	うん。何かそういう風に、やっぱり、立ち止まって振り返るっていう、そういうのが今後、必要になのかもしれないね。	要約	
316	CL	158	そうですね。		
317	CC	159	うん。		
318	CL	159	そういう時期に今ちょうど来ているのかもなと思いました。		
319	CC	160	そうすると、 <b>じゃあ今後ね</b> 、今日お話しの中では		
320	CL	160	はい		
321	CC	161	それこそ、仕事がちょっところ…言われた訳でもなく、特に何か通達あるわけでもなく、今後、ちょっともし何かあったら、倒産したらどうしよう、みたいな		
322	CL	161	はい		
323	CC	162	まあ解雇されたらどうしよう、みたいな不安があるっていうのと、あとご家族		確認
324	CL	162	はい		
325	CC	163	っていうご不安があるということまで聞いたと思うんですが、		
326	CL	163	はい		

327	CC	164	どうもそれは、 <b>すごく余裕がなく、色々考えすぎてしまった っていうところまで気づかれて</b>	
328	CL	164	そうですね。	
329	CC	165	じゃあ、その上で今後はどういう風なご自身でありたいと言うか、どういう風な中村さん であって行きたいって言う風に思いますかね？	CLの希望から
330	CL	165	うーん…そうですね…何でも、何て言うのかな… <b>楽しんでやっていける人生 にしたいというか</b>	目標・方策へ
331	CC	166	いいですね。	
332	CL	166	大変だったことも結構ありましたけど、	
333	CC	167	はい。	
334	CL	167	それも…まあ、何と云うのか楽観的にその力を抜いて乗り越えて来られたのは、やっぱり そこに楽しみとか	
335	CC	168	はい	
336	CL	168	そういうのもあったからだろうと思いますんで。	
337	CC	169	うん。じゃあ楽しんで生きる、	
338	CL	169	うーん。	
339	CC	170	楽しみって言うのをみつけていけるような、そういう風な中村さんでありたいってとこで すね。	
340	CL	170	そうですね。	
341	CC	171	じゃあ、もしよろしければなんですけど、	

342	CL	171	はい。	目標設定し同意を取り進めています！
343	CC	172	そこを目標に	
344	CL	172	はい。	
345	CC	173	今後、どういう風にお仕事とか、まあ、他のプライベートも	
346	CL	173	ええ。	
347	CC	174	進めていけばいいのかっていうお話しをすることもできますし、	
348	CL	174	ああ…そうですね。	
349	CC	175	うん。もしも他の事で、ちょっと話したいことがある、って言うんだったら、そっちでもいいんですけど、	
350	CL	175	はい。	
351	CC	176	今からの時間、どう使っていきたいとかありますか？	
352	CL	176	ああ、そうですね…先にあの言って下さったように、	
353	CC	177	うん。	
354	CL	177	その楽しく、楽しんで生きることについて	
355	CC	178	うん。	
356	CL	178	もうちょっと、自分のプランとかそういう話ができたらいいなと思います。	
357	CC	179	ああ…いいですね。	
358	CL	179	はい。	
359	CC	180	もう、すごいですね。なんかこう…お仕事のお話しで来たのに、最終的にはこう楽しんで生きるっていう	
360	CL	180	急にね。話ですけど。	CLの変化、気づきの確認
361	CC	181	この数分何があったんでしょうね、中村さんの中で？	54

362	CL	181	そうですね…うーん。やっぱり、自分の今の状態に気づけた っていうか	
363	CC	182	ああ、はい。	
364	CL	182	そういうのは大きいですかね。はい。	
365	CC	183	いいですね。	
366	CL	183	はい。ありがとうございます。	
367	CC	184	じゃあ…あの、まあ今後どう楽しんで生きるか？	
368	CL	184	はい。	
369	CC	185	というところで、どうでしょう。今、なんか頭の中に思い浮かんでいることありますか？	 方策の確認
370	CL	185	うーん。いやあ…どうなんだろう…でも、さっきそのスポーツっていうかね、何か体を動かすことをしたらっていうのは、ちょっと思ったんで	CLの自主性が生まれて自身で方策が考えていけそうな状態
371	CC	186	うーん。	
372	CL	186	なんかそういうのを、どんなことが今…したらいいかな？とか	
373	CC	187	うん。	
374	CL	187	そういうのも思いますし、	
375	CC	188	うん、いいですね。	
376	CL	188	何か仕事以外での自分のつながりとか	

参考資料・引用：津田裕子著「2級キャリアコンサルティング技能士実技試験（論述・面接）にサクッと合格する本」【逐語解説（事例2）】

## 5. ワークをしましょう！

次に学んでいただくオンライン通学講習では実際に皆様にロールプレイングを実施していただきます。事例3題使用予定です。

事例3題について今回の通信講習で学んでいただいたことを基にこれからワークシートを作成していただきます。なおワークシートはコピーして使用ください。（各事例共通です）

事例のCLが面談に来られたと仮定してCLにどのような問題がありどのような目標をたてどのような方策を展開するのか想定してみてください。想定していただいたCLを次のオンライン通学講習で演じていただきます。

### 例えば

1. については、基本的態度や関係を構築するために貴方が心がけ、実施しようとしている言葉使いや服装、表情などノンバーバルな部分も含めた基本的な記述からで構いません
2. についてはCL視点（主訴）とCC視点（自己理解、仕事理解、コミケ不足、中長期的視点など）考えられる視点を記入ください。出来れば共有していくために気づきを促す働きかけなど
3. 2を踏まえて目標をどこにおくのか、その目標を最終到達点としてそこに至るまでのスモールステップとして考えられそうなことなど。そして合意を取るための働きかけなど
4. できればCLができそうなこと合意が取れそうなこと、CCが提供できそうなことなど

1, カウンセリングの開始で基本的態度、関係構築についてあなたが実施しよう、心がけようと考えていること

2, 問題把握・・・CL視点の問題は（相談者の主訴は）

CC視点の問題は

3, 目標の設定・共有・合意を取る

4, 考えられる方策について

## 事例 1

21歳 女性 大学3年生（文学部・国文科）

家族：父53歳 会社員 母50歳 パート 弟18歳 高校生 相談月：7月

相談したいこと：現在ホテルでインターンシップ中。周りの社員は親切だし、仕事も楽しい。この仕事もなかなか良いと思う。しかし自分は幼いころから絵本が好きだった。童話作家に憧れもあったが現実的ではないと思い、たまたま旅行が趣味であったことからインターンシップ先をホテルに選んだ。社員からは「是非、うちのホテルに応募してね」と言われて嬉しいがこのままの流れで就職の方向性を決めてよいか悩んでいる。大学のキャリアセンターはガイダンスの時に利用した程度。最近友人たちもそれぞれインターンシップをしており会って話す機会も少なくなっている。どうすればよいかわからず相談に来た。

## 事例 2

38歳 男性 独身 一人暮らし

家族：父68歳 母65歳

相談したいこと：父が弁護士であったので自分も後を継ごうと思い大学卒業後ロースクールで学んだ。弁護士事務所やコンビニなどでアルバイトしながら10回以上司法試験に挑戦。現在、市役所で非常勤職員として事務に従事。司法試験もあきらめたわけではないがこのままでは家族にも心配をかけ続けるため、安定した仕事に就いた方が良いと考え始めた。先日ニュースで就労人口減に伴いAI化が進み労働移行が進んでくる報道を見た。就職するならできればAI化されない分野でとも思うがそれがどんな仕事なのか、自分にできるかわからない。どうすればよいかわからず相談に来た。

## 事例 3

55歳 女性 離婚歴あり

家族：実母80歳 娘30歳（既婚 遠方に居住）

相談したいこと：高校卒業後、地元の金融機関に就職 38年目 現在融資課の部長職  
娘が小学生の時に離婚 それ以来女手一つで子育てしながら働いてきた。幸い母親と同居  
していたため随分助けてもらった。最近母親の様子が変わってきた。お昼の食事を準備して  
も食べてなかったり物忘れが進んでいる。先日病院で軽度の認知症と診断された。そんな矢  
先、人事部からこれからの働き方についての説明があった。55歳で役職定年を迎えた後部  
長職を解かれて60歳まで正社員。そこから65歳まで嘱託として再雇用。あるいは55歳  
で早期退職を選択すれば退職金が割り増しで支給されるとの話だった。母親にはできるだ  
けのことはしたいと思う。しかし自分自身のこれからの老後の生活もある。どうすればよい  
か悩んでいる。

ここまで通信講習受講お疲れさまでした。

オンライン通学講習ではこの通信講習で学んでいただいたことを基に3つの事例を使って実際にロールプレイングを中心にグループワークで体感しながら学んでいただきます。

相談業務ですがあくまで主役はCL、相談者です。  
置き去りにせず、必ず確認、合意をとることを意識しながら進めていってください。

現場でCLと向き合うときに、「相談に来て良かった。」と感じていただけるように、少しでも明るい表情で来談を終えられるように「元気、勇気、希望」といったお土産をささやかでもお渡しできることを心掛けています。

どうぞ、皆様も本日の学びを日々の業務に活かしていただくことができますように。

