

ケーススタディ3 「本当に言いたいことは？」

カウンセリングでは、

「クライアントがお話されていること」と
「クライアントが本当に訴えたいこと(主訴)」が
一致していないことがよくあります。

※「本当に言いたいこと」こそ、カウンセリングにおいて
重要です。

ケーススタディ3 「本当に言いたいことは？」

(分かりやすい例)

「押すな！押すなよ！！」

※お笑い芸人でよくある掛け合いです

ケーススタディ3 「本当に言いたいことは？」

(分かりやすい例)

「押すな！押すなよ！！」

→表面上(字面)は「押すな」ですが
本音は「押せ！！」なのは一目瞭然ですよね(笑)

ケーススタディ3 「本当に言いたいことは？」

(分かりやすい例・・・その②)

「考えとくわ」

※関西人に多い「押しの強い営業をされた時」の返答です

ケーススタディ3 「本当に言いたいことは？」

(分かりやすい例・・・その②)

「考えとくわ」

→表面上は「検討します」ですが
本音は「NO!!!」なのは・・・空気読めますよね(笑)

ケーススタディ3 「本当に言いたいことは？」

(分かりやすい？例・・・その③)

「元気なお子さんですなあ」

※京都の方言でこういうの、あります

ケーススタディ3 「本当に言いたいことは？」

(分かりやすい？例・・・その③)

「元気なお子さんですなあ」

→表面上は「子どもを褒めて」いますが
本音は「あんたの子どもうるさいから黙らせてくれる？」
なんですよね・・・。

ケーススタディ3 「本当に言いたいことは？」

(分かりやすい?? ?例・・・その④)

「また誘ってね」

※はじめてデートした相手との別れ際の一言だと思ってください

ケーススタディ3 「本当に言いたいことは？」

(分かりやすい????例・・・その④)

「また誘ってね」

→表面上は「また誘って」ですが
本音は「またあなたに逢いたい」なのか？それとも
「あなたとのデートは二度としません」か????

ケーススタディ3 「本当に言いたいことは？」

つまり…

カウンセラーが、
クライアントの主訴を的確に理解することで

お客様との信頼関係をつくることができます(*^-^*)

ケーススタディ3 「本当に言いたいことは？」

(ポイントは…)

お客様の主訴は

そのまま言葉として表現される時もあれば、
CLの発言に含まれる「感情」をくみ取らないと「本当に
伝えたいこと」が分からない時もあります。

ケーススタディ3 「本当に言いたいことは？」

また、
理路整然と話をする(論理的な)タイプのCLは、
話の最初か最後に

「主訴＝結論」としてお話される場合が多いです。

ケーススタディ3 「本当に言いたいことは？」

そして、その逆はというと…

話がとっちらかる(感情のおもむくままに話をする)

タイプのCLは、

主訴を直接言葉に表現されない(というか、自分の思考がまとまっていないので、表現できない)場合が多いので

Co側が主訴をくみ取ってあげる必要があります。

ケーススタディ3 「本当に言いたいことは？」

主訴は、短くまとまった一文で表現できます。
そして、必ず感情ことばが一つ以上入ります。

(良い主訴の例)

「生きているのが嫌になった」

(悪い主訴例)

「毎日仕事で疲れて終電ばかりなのに終電繰り上げのニュースを聞いてますます滅入って生きている意味が分からなくなったので生きていることが嫌になった」

ケーススタディ3 「本当に言いたいことは？」

と、いうことで

さっそく練習してみましよう！！

ケース① 30代女性

あ～あ、また子どもを叱ってしまったんですよ。
いっつも「おもちゃはちゃんと片付けなさい」って言うのに
今日もですよ、また散らかしたまま寝てたんですよ！
毎日こんな状態だから、本当、子育てに疲れてしまっ…。

ケース① 30代女性

あ～あ、また子どもを叱ってしまったんですよ。
いっつも「おもちゃはちゃんと片付けなさい」って言うのに
今日もですよ、また散らかしたまま寝てたんですよ！
毎日こんな状態だから、本当、子育てに疲れてしまっ…。

<主訴>

子育てに疲れた。

ケース② 80代男性

なんかもう、生きていく意味が分からなくなってしまうてのお。え、どうしてかって？それはなあ、長年連れ添ってきた伴侶に先を越されてしまって、飼っていたイヌもガンだって病院で言われて、一人息子はちっとも帰ってこんし、誰もこの家と畑を世話せんくなるしのお、ご先祖様に顔向けできんわ、情けない…。

ケース② 80代男性

なんかもう、生きていく意味が分からなくなってしまうてのお。え、どうしてかって？それはなあ、長年連れ添ってきた伴侶に先を越されてしまって、飼っていたイヌもガンだって病院で言われて、一人息子はちっとも帰ってこんし、誰もこの家と畑を世話せんくなるしのお、ご先祖様に顔向けできんわ、情けない…。

<主訴>

生きていく意味が分からなくなった。

ケース③ 10代(高校生)男性

あー、面倒くせえ。大体なんでまた<大学に進学して>勉強なんてしないといけないんすかね？Youtubeやっとならば投げ銭で稼げるじゃないっすか。大人は何もわかってないですよ。特に親。本当あの親だけは、誰か3日でいいから黙らせてほしいっすよ。

ケース③ 10代(高校生)男性

あー、面倒くせえ。大体なんでまた<大学に進学して>勉強なんてしないといけないんすかね？Youtubeやっとけば投げ銭で稼げるじゃないっすか。大人は何もわかってないですよね。特に親。本当あの親だけは、誰か3日でいいから黙らせてほしいっすよ。

<主訴>

親が面倒くさい。

ケース④ 30代女性

またやらかしてしまっって…。先生、聞いてもらえます？今日は字で草刈りがあったんですよ。いつもの時間で大丈夫～って思ってたんですけどね、でもやっぱりちょっと早めに顔出しておかないと気まずいじゃないですか、でもそしたらですね、先生、信じられます？今月だけは30分早く集合だったんですよって！「え、おたく聞いてなかったの？」って言われたんですよ～。

ケース④ 30代女性

またやらかしてしまっって…。先生、聞いてもらえます？今日は字で草刈りがあったんですよ。いつもの時間で大丈夫～って思ってたんですけどね、でもやっぱりちょっと早めに顔出しておかないと気まずいじゃないですか、でもそしたらですね、先生、信じられます？今月だけは30分早く集合だったんですけど！「え、おたく聞いてなかったの？」って言われたんですよ～。

<主訴>

集合時間を間違えるという失敗をして悔やんでいる。

ケーススタディ3 「本当に言いたいことは？」

<主訴>

集合時間を間違えるという失敗をして悔やんでいる。

さて…

ほんとうに、これで良いと思いますか？

ケーススタディ3 「本当に言いたいことは？」

またやらかしてしまっって…。先生、聞いてもらえます？今日は字で草刈りがあったんですよ。いつもの時間で大丈夫～って思ってたんですけどね、でもやっぱりちょっと早めに顔出しておかないと気まずいじゃないですか、でもそしたらですね、先生、信じられます？今月だけは30分早く集合だったんですよって！「え、おたく聞いてなかったの？」って言われたんですよ～。

<ポイント>

CLの話にハッキリした感情ことばがないときは要注意！！

ケーススタディ3 「本当に言いたいことは？」

またやらかしてしまっって…。先生、聞いてもらえます？今日は字で草刈りがあったんですよ。いつもの時間で大丈夫～って思ってたんですけどね、でもやっぱりちょっと早めに顔出しておかないと気まずいじゃないですか、でもそしたらですね、先生、信じられます？今月だけは30分早く集合だったんですけど！「え、おたく聞いてなかったの？」って言われたんですよ～。

「＜自分の失敗を＞悔やんでいる」かもしれないし、
「＜仲間外れにされたと感じて＞悲しい」かもしれないし、
「＜バカにされたと感じて＞腹が立った」かもしれないのです。

ケーススタディ3 「本当に言いたいことは？」

またやらかしてしまっって…。先生、聞いてもらえます？今日は字で草刈りがあったんですよ。いつもの時間で大丈夫～って思ってたんですけどね、でもやっぱりちょっと早めに顔出しておかないと気まずいじゃないですか、でもそしたらですね、先生、信じられます？今月だけは30分早く集合だったんですけど！「え、おたく聞いてなかったの？」って言われたんですよ～。

なので…

この後の話の流れによって、それを明らかにすることができます。

→→ここで Coがどういう質問をすれば良いのでしょうか？

こういう時、
Coはどのような質問をすれば良いかを
ちょっと考えてみましょう！

またやらかしてしまっって……。先生、聞いてもらえます？今日は字で草刈りがあったんですよ。いつもの時間で大丈夫～って思ってたんですけどね、でもやっぱりちょっと早めに顔出しておかないと気まずいじゃないですか、でもそしたらですね、先生、信じられます？今月だけは30分早く集合だったんですって！「え、おたく聞いてなかったの？」って言われたんですよ～。

<質問の例>

◎「30分早く集合っていうのを聞いたとき、どんな気持ちになりましたか？」

◎「おたく聞いてなかったの？と言われて、どう言葉を返されたんですか？」

質問に5W1Hが含まれていることがポイントです。

→「**どんな気持ち**」「**どんな会話**」だったか？を確認できればOK
(前者は**感情の確認**、後者は**事実の確認**です)

<質問の例>

◎「30分早く集合っていうのを聞いたとき、どんな気持ちになりましたか？」

◎「おたく聞いてなかったの？と言われて、どう言葉を返されたんですか？」

日常生活の中でも、この「主訴って何だろう？」は練習できます。

誰かとの会話でも、
新聞の記事でも、
ラジオのトーク番組でも、
音声教材でも。

※ただし、本郷・小林のブログは主訴を読み取るための練習としてはほとんど参考になりません。
→主訴をクッキリハッキリ書いているので、練習には使えない