

ケーススタディ9 「難しいクライアントの対応」

難しい・・・ってということばを見ると
身構えてしまいますよね(笑)

ですが・・・ご安心ください！

どれだけ状況が困難であっても
どれだけ先が見えなくても

何かしらの「答え」「可能性」はあります。

ただし、何も知らないのと
少しでも何かを知っているのとでは

(カウンセラー自身の)こころの余裕が
全然違います。

難しいクライアントの対応例について
いくつか見ていきましょう。

ケース① 話さない人

Co「今日はどうされました？」

CL「ずっとしんどくて、なんとかしたいんです」

Co「どういうしんどさがあるのですか？」

CL「うーん……」

ケース① 話さない人

Co「今日はどうされました？」

CL「ずっとしんどくて、なんとかしたいんです」

Co「どういうしんどさがあるのですか？」

CL「うーん……」

このまま会話が続かないと

カウンセラーとしては困ってしまいますよね。

ケース① 話さない人

CL「うーん……」

こういう沈黙がある時の対応の基本は
沈黙に込められた意味に焦点をあてることです。

さて、どういう対応をしましょう？

ケース① 話さない人

CL「うーん……」

じっくり考える言葉を考えている時
話す事を頭の中でまとめている時

→ とにかく待つ!

どう考えたら良いのか分からない時
カウンセラーの出方を見ている時

→ カウンセラーが一言話す

ケース① 話さない人

CL「うーん……」

カウンセラーが一言話す場合の応答例

- ・どう考えて良いか分からない時
→「どうとらえたら良いか分からない感じでしょうか？」
- ・カウンセラーの出方を見ている時
→今、どういった事を考えていましたか？

ケース② 感情がだだもれの人

Co「今日はどうされました？」

CL「ずっとしんどくて、なんとかしたいんです」

Co「どういうしんどさがあるのですか？」

CL「とにかくしんどいんです、もう無理です！」

ケース② 感情がだだもれの人

Co「今日はどうされました？」

CL「ずっとしんどくて、なんとかしたいんです」

Co「どういうしんどさがあるのですか？」

CL「とにかくしんどいんです、もう無理です！」

何がどうなっているのかさっぱりわからないと
カウンセラーとしては困ってしまいますよね。

ケース② 感情がだだもれの人

CL「ずっとしんどくて、なんとかしたいんです」

CL「とにかくしんどいんです、もう無理です！」

こういう感情言葉しか出てこない時の基本は
事実の側面をできるだけ具体的に話してもらうことです。

さて、どういう対応をしましょう？

ケース② 感情がだだもれの人

CL「ずっとしんどくて、なんとかしたいんです」

CL「とにかくしんどいんです、もう無理です！」

事実の側面をできるだけ具体的に話してもらおう

→ 5W1Hを埋める質問が有効です。

さて、あなたならどういう応答(質問)をしますか？

ケース② 感情がだだもれの人

CL「ずっとしんどくて、なんとかしたいんです」

CL「とにかくしんどいんです、もう無理です！」

応答の例

Whenに焦点をあてる場合

→「ずっとって、**いつから**しんどいのですか」

Whatに焦点をあてる場合

→「とにかくしんどいのですね、一体**何があった**のですか」

ケース③ すぐキレル人

CL「姑が許せないんですよ。私のお気に入りのシャンプーを勝手に捨てたし。何回言ってもまた繰り返すし」

Co「ああ、シャンプーを何回も捨てられた・・・」

CL「何ですかその言い方、私が悪いって言うんですか！？」

ケース③ すぐキレル人

CL「姑が許せないんですよ。私のお気に入りのシャンプーを勝手に捨てたし。何回言ってもまた繰り返すし」

Co「ああ、シャンプーを何回も捨てられた・・・」

青色の応答は、すぐにキレルタイプのCLに対しては完全にNGです。さて、どうしてだと思いませんか？

ケース③ すぐキレル人

CL「姑が許せないんですよ。私のお気に入りのシャンプーを勝手に捨てたし。何回言ってもまた繰り返すし」

Co「ああ、シャンプーを何回も捨てられた・・・」

こたえ : この時点でCLがCoに求めていることは「一緒に怒りの感情を感じてほしい」から。

ケース③ すぐキレル人

CL「姑が許せないんですよ。私のお気に入りのシャンプーを勝手に捨てたし。何回言ってもまた繰り返すし」

Co「ああ、シャンプーを何回も捨てられた・・・」

青色の応答では事実のみの応答になっているので、CLは「このCo、私の気持ちを何も分かっていない！」となる

ケース③ すぐキレル人

CL「姑が許せないんですよ。私のお気に入りのシャンプーを勝手に捨てたし。何回言ってもまた繰り返すし」

Co「~~ああ、シャンプーを何回も捨てられた……~~」

では……Coはどういう応答をすれば良いでしょうか？

ケース③ すぐキレル人

CL「姑が許せないんですよ。私のお気に入りのシャンプーを勝手に捨てたし。何回言ってもまた繰り返すし」

Co「~~ああ、シャンプーを何回も捨てられた……~~」

では……Coはどういう応答をすれば良いでしょうか？

→→必ず感情ことばを入れること！！

ケース③ すぐキレル人

CL「姑が許せないんですよ。私のお気に入りのシャンプーを勝手に捨てたし。何回言ってもまた繰り返すし」

Co「????????????」

応答例

「何度も捨てられたら、そりゃあ腹立ちますよね」

「お気に入りののに、全然わかってもらえなかったんですね」

「同じことを繰り返されたから、心底許せないんですね」

ケース③ すぐキレル人

ただし注意点

カウンセラーと一緒に
姑のことを怒らないように！！

※これをするとCLに巻き込まれた状態になります。
CLはその時は「Coだけが100%味方だ！」となりますが
CLの要望が100%通らなくなった瞬間にクレームが来ます。
場合によっては第三者を挟むことになるので巻き込まれ厳禁です。。

ケース④ ルールを破ろうとする人

Co「あ…そろそろ今日のカウンセリング終了の時間です」
CL「えー、まだあとちょっと時間ありますよ、実はまだ話せてなかったことがあるんです、ちょっとだけ聞いてくださいよ～」

Co「????????」

ケース④ ルールを破ろうとする人

Co「あ…そろそろ今日のカウンセリング終了の時間です」
CL「えー、まだあとちょっと時間ありますよ、実はまだ話せてなかったことがあるんです、すぐ終わるんでもうちょっとだけ聞いてくださいよ～」

Co「????????」

さて…あなたならどう対応しますか？

ケース④ ルールを破ろうとする人

対応のポイント

人間社会でトラブルなく生きていくための
「態度」を実践してもらう必要がある

(ルールを破るというパターンを繰り返させると、CLの課題
が解決しないので、ルールを破らないようにしてあげる)

という視点をCoが持っているかどうか？
そしてそれをCLに伝えられているかどうか？

ケース④ ルールを破ろうとする人

対応の例

「すみませんが、今日のカウンセリングは◎◎時までの約束ですので今日はここで終わりです」

「続きの話は次回のカウンセリングで伺います」

「緊急のことでしたら、後でLINEくださいね(←LINE相談もカウンセリング契約に含む場合)」

他にも、カウンセリングをやっていて

「難しいな～」「困ったな～」

と感じることはたくさんあると思います。

そういった場合であっても、まずは焦らないことが大切です。
そして、

- ・カウンセラーとしての態度としてブレていないか？
- ・巻き込んだり、巻き込まれたりしていないか？
- ・自分の対応によって、どんなことが起こるだろうか？

こういった視点で想像しながらお客様に対応しましょう。
場合によっては、先輩カウンセラーやSVで相談しましょう。