

難しいクライアントの対応

カウンセリングをしていると

カウンセラーのほうで「これは困った、どうしよう」となってしまうケースがいろいろとあります。

そういった場合の対応について
まずは「知識」として知っておくと、気持ちにゆとりを持って
カウンセリングをすることができるようになります。

ここでは、いくつかのパターンとして

カウンセラーが「難しい！」と感じるケースと
その対応についてお伝えしていきますね。

① 話さない人

カウンセラーが質問したり応答したりしても
「うーん……………」と返事がなかったり、無言だったり。

もしくは、質問の答えになっていない内容を話すなど
会話が本筋から逸れていく場合。

① 話さない人

<必要なカウンセラーの視点>

話せない・話さない・話を逸らすのには理由がある

<対応例>

- ・**基本の対応は、待つ。**(5分でも30分でも「信頼して待つ」)
- ・「〇〇みたいな感じがしましたが、いかがですか？」
→クローズドクエスチョンを1つ入れる。答えやすい質問。
- ・話を逸らす場合は、(必要な時は)話を戻してあげる。
→大抵の場合「話したくない」抵抗の現れ。問い詰める
など深追いしないほうが原則として吉。

② 感情が出ない人

カウンセラーが質問したり応答したりしても
「〇〇があったんですよ」「××は〇〇でした」など
事実の話ばかりしている。感情ことばが全然出てこない。

もしくは、イメージを使ったワークなどをやっても
全然入れない。「わかりません」しか答えが返ってこない。

② 感情が出ない人

<必要なカウンセラーの視点>

感情を感じるこことって、勇気がいるし、怖いことですよね～

<対応例>

- ・「**その時、どんな気持ちでしたか？**」とストレートに質問する。
- ・「今は、何も感じないって感じがするのですよね」と返す。
→無感情、っていう感情をあなたは今感じていますよ、というメッセージ。
- ・ワークのやり方を変える。思考を使うワークに切り替えて、まずは「やってみる」体験を積んでいただく。

③ 感情がだだもれの人

②の逆。感情の話ばかりしている。CL自身が話をしながら自分で感情の渦に飲み込まれて行くので、収集つかなくなる。(アリジゴクの巣におぼれるアリジゴクみたいな感じ)

③ 感情がだだもれの人

<必要なカウンセラーの視点>

感情がだだもれなのは、めちゃくちゃ疲れますよね…。

<対応例>

・気持ちを落ち着かせてもらう…が、その前に、まず
「一通りの吐き出し」が必要。

→沸騰した圧力鍋の火を消した後、すぐに蓋を開けると…事故になりますよね。

・事実に意識が向くような質問、話の展開をしましょう。

→事実と感情のバランスがとれる＝落ち着く です。

④ ネガティブトークばかりの人

「すみませんこんな話で・・・」「どうせ自分は・・・ですから」
などなど、カウンセラーがどういうリフレーミングをしても
クライアントはネガティブのまま。

気の利いた(?)提案をしても「でも、〇〇ですから・・・」と
何かと理由をつけて受け入れようとしない。

気が付けば、カウンセラーの側もお先真っ暗になって
この人、無理かも・・・とってしまいます。

④ ネガティブトークばかりの人

<必要なカウンセラーの視点>

「こんなに深い悲しみになるなんて、一体何があったのだろう」

<対応例>

・「それでも明日はくる」「生きている限り可能性は必ずある」
・・・と、カウンセラーは心の中で、ひっそり、がっちりと、ポジティブな未来の可能性とつながり続けましょう。

・まずはクライアントの悲しみに焦点をあてて、(たぶんスローペースになりますが)そのまま伴走していきましょう。

⑤ すぐにキレル人

クライアントは話をしながら「ダンナは・・・」「子どもは・・・」「姑は・・・」みたいな感じで、誰に対しても怒りの感情ばかり話されます。

カウンセラーとしても、話を聞いているうちにだんだんとクライアントに対して腹が立ってくる場合もあります。

カウンセラーが何か提案しても「無理ですよそんなこと！」と速攻で返答されます・・・。

⑤ すぐにキレル人

<必要なカウンセラーの視点>

「こうしてみんなにキレて、話を聞いてもらえなかったんだなあ」

<対応例>

・怒りの感情の下にある「分かってほしかった」「助けてほしかった」「大切に扱ってほしかった」の正体をクライアントと一緒に探しましょう。

・怒りは罪悪感の裏返しでもあるので、クライアントの怒りに共鳴するというワナにはまらないようにしましょう。

⑥ カウンセラーに決めて欲しい人

「先生、どうしたらいいですか？」ってということばや態度が多い。

カウンセラーが何か提案すると、(時には過剰に)
「はい、そうします！」という反応になる。

⑥ カウンセラーに決めて欲しい人

<必要なカウンセラーの視点>

「人生を選択する責任を自分で取るってというのは難しいよね～」

<対応例>

- ・クライアントが自分の人生の選択(と責任)を自分で選ぶ権利を最大限尊重しましょう。
- ・カウンセラーが「決めて」しまうと、クライアントの持っている「人に決めてもらう」パターンのままです。モデリングやミラクルクエスチョンなどの視点を駆使、もしくは待ちましょう。

⑦ カウンセラーに「YES」と言わせたい人

クライアントの言うことに対し、カウンセラーが「おっしゃるとおりです」「あなたの言う事が正しいです」など、YESと答えない限り、話が先に進まない。

露骨にそういう態度を取られる場合もあります。
そして時折・・・脅してくることもあります(笑)

⑦ カウンセラーに「YES」と言わせたい人

<必要なカウンセラーの視点>

「人にYESって言ってもらわないと自分を支えられないのね」

<対応例>

- ・自信のなさの裏返しなので、そこに焦点を当てていきましょう。
- ・自分の人生の責任を取らないパターンの場合もあります。
- ・セット商品で怒りの感情がでてくることが多いですが、そんな時はチャンスです！怒りの下にある本音に焦点をあてていきましょう。

⑧ ルールを破ろうとする人

毎回遅刻する、ドタキャンを繰り返す、カウンセラーにできない約束をさせようとする、時間外や深夜の相談に応じさせようとする・・・ぐらいなら「まあ、そういう時もあるよね」となる場合もあるかもしれませんが、

カウンセラーとしては「ちょっとだけ」「今回限り」でもクライアントとしては、特別扱いしてもらったことが嬉しかったり、特別扱いされることに依存するようになるので、「特別にしてもらえることがあたりまえ」になってきます。

⑧ ルールを破ろうとする人

<必要なカウンセラーの視点>

「その手には乗りませんよ～、ふっふっふ・・・(遊び心)」

<対応例>

- いわゆる「ゴネ得」をさせないようにしましょう。
- ゴネ得させてあげないと逆切れされる場合もありますが、そんな時こそクライアントが隠している弱さに焦点を当てるチャンス！

⑨ ボーター気質な人・病的にしんどい人

カウンセラーの「何気ない一言」で落ち込んだり、怒りをぶつけてきたり、カウンセリングをしばらくお休みされたり・・・などなど。

クライアントの生きづらい人生のパターンがカウンセリングの現場でも忠実に再現されるがために、カウンセラーが巻き込まれてしまうことが非常に多いです。

⑨ ボーター気質な人・病的にしんどい人

<必要なカウンセラーの視点>

「これを家族とか友人とか、日常生活でやっているんだよな」

<対応例>

・とにかく、カウンセラーは「巻き込まれない」ように！

→手に負えない場合は迷わず他のカウンセラーを紹介する。

・セッション中にカウンセラーが気を付けることは「クライアントに罪悪感を感じさせない」こと。それは言葉でも態度でも行動でも同じ。カウンセラー自身の「在り方」が問われます。

⑩ リスカやODなど自傷他害がある人

クライアントからこういった話を打ち明けられると、慣れないうちはカウンセラーが動揺したり必要以上に心配したりしてしまいます。

しかし、それだけでは癒しにはつながりません。

自傷の場合は落ち着いて対応することが、他害の場合は、「**気持ちは受け止めるが行動は受け入れられない**」姿勢を取り続けることが必要です。

⑩ リスカやODなど自傷他害がある人

<必要なカウンセラーの視点>

「こうやって自分を責め続けるメリットって一体何だろう？」

<対応例>

・表面的な行動ではなく、その裏に隠された意味や目的に焦点をあてましょう。

・自傷にしろ他害にしろ、罪悪感の裏返しです。罪悪感に焦点をあてつつ、行動は受け入れられないので違う行動を選ぶようにクライアントと一緒に考えていきましょう。

⑪ そもそも、変わる気がない人

カウンセリングの最初に「自分は変わるつもりはない」という方がおられたり、カウンセリングを進めていっても「やっぱり相手さえ変われば良い」という方もおられます。

残念ながら、本気で「自分を変える気はない」人をカウンセリングすることは非常に困難です。

丁重に「自分を変える気がないならばカウンセリングを受けても効果はほとんどない」ことを伝えましょう。

⑪ そもそも、変わる気がない人

<必要なカウンセラーの視点>

「今はまだ、人生を変える準備ができていないんですね」

<対応例>

・こころの法則を説明するなどして、「自分を変えるほうが、はるかに早く、確実にあなたが楽になる」ことをお伝えしましょう。

・それでもやはり「自分を変えるつもりは全くありません」というクライアントの結論が変わらない場合は、カウンセラーの側から丁重にお断りしたほうが良いです。(相手を変えることはできません、をカウンセラーの側から態度で示す)

ここでご紹介したものの以外にも
いろいろな「難しいCLのパターン」がありますが

CLが一人のにんげんであることには変わりありません。
尊重する気持ちを忘れないようにしましょう(^^)