

対人援助のコミュニケーションをどのように伝えるか

—公開講座「対人援助職のための関わり方の技法基礎講座」の実践を通して—

佐野 真紀

(愛知教育大学障害児教育講座)

要約：本論では、平成17年度愛知教育大学公開講座「対人援助職のための関わり方の技法基礎講座」を題材にしなが
ら、この講座の中で取り上げたワークとそれに対する参加者のコメントを中心に、「対人援助のコミュニケーション
と身体性」について命題を設定し、アフォーリズムの形式をとりながら考察した。講座を通して、ラポー
ルの構築を前提として、心と身体と言葉が密接に関連していることを様々なワークを通して示しながら、身体
感覚に気づくこと、観察の重要性、センタリング—ニュートラルであることの必要性、相手が認知した世界を
知ってそれに寄り添うこと、ラポールを築くための非言語のメッセージを発すること、それらを統合した上で
効果的質問をし相手の世界を広げてゆくことなどについて言及している。

キーワード：コミュニケーション、ラポール、神経言語プログラミング、身体性、社会福祉援助技術演習

1. はじめに

筆者は近年、社会福祉実習教育の中に神経言語プロ
グラミング（以下NLPと表記）を取り入れる取り組
みをしてきた。特に平成17年度は、学生を対象とした
社会福祉実習事前・事後指導の他に、愛知教育大学公
開講座の1講座として「対人援助職のための関わり
の技法基礎講座」を開催した。拙著（2003）に示したよ
うに、筆者はラポールの理解と習得に関してソーシャ
ルワークトレーニングにNLPを取り入れることができ
ると考えている。そのことを検証し考察するために、
実際に対人援助の仕事に就いている専門職を対象とし
て、トレーニングプログラムを組み立て実施すること
を試みた。

さて、NLPは1970年代のアメリカにおいて、言語
学者のジョン・グリーンダーと当時カリフォルニア大
学の心理学専攻の学生であったリチャード・バンドラ
ーによって創り上げられた。彼らは、家族療法のバー
ジニア・サティア、ゲシュタルト療法のフリッツ・パ
ールズ、催眠療法のミルトン・エリクソンらの実践を
モデリングし、誰にでもそれらの達人のセラピーが再
現できるように言語パターンや治療モデルを明らかに
し、コミュニケーションとセラピーのためのツールの
集大成としてNLPを編み出したのである。

しかし、NLPについての評価は必ずしも良いもの
ばかりではない。NLPのテクニックを用いて治療効
果を上げたことに科学的な根拠と裏付けがないとい
う意見などがそれである。また、NLPについて書かれ
た図書を見ると実に様々なテクニックが紹介されて
おり、NLP＝テクニックであるかのような印象を受け
ることがある。このような点も、多くの研究者やセラ
ピストにとって、心理「学」として受け入れがたい理
由の一つであろう。

ところが面白いことに、一見没価値的に並べられた
テクニックのように見えるNLPを学んでみると、テ
クニックの向こう側に、対人援助のための、何か普遍
的な要素が浮かび上がってくるのである。筆者はそこ
に、NLPが深いレベルでソーシャルワークに寄与す
る可能性があるのではないかと考えている。それは没
価値的であるからこそ、理論や枠組みを超えて、「対
人援助のコミュニケーション」という共通のテーマを
語るができるのかもしれない。筆者はその中心的
テーマとして「身体性」を挙げるがことができると考
えている。

本論では、平成17年度愛知教育大学公開講座「対
人援助職のための関わり方の技法基礎講座」を題材に
しながら、この講座の中で取り上げたワークとそれ
に対する参加者のコメントを中心に、ワークやテクニ
ックの向こう側に見え隠れする対人援助の命題—特
に対人援助のコミュニケーションと身体性について、
アフォーリズムの形式をとりながら考察していくこと
とする。

II. 考察

1. 良いコミュニケーションをするためには、ラポー
ルを築くことが必要である。

ラポールとは、共鳴しやすい状態が築かれている状
態で、安心感を覚え、信頼できて意欲がある状態
である。人間関係において信頼、和、協力関係を確立
することを意味している。⁽¹⁾

1.1 共鳴しやすい状態を築くということは、相手
が認知している世界や現実の中に入っていきそれを理
解する体験、絆が感じられる体験を培っていくとい
うことである。

1.11 人は、五感を通して外界からの刺激＝情報を受
け取っている。その刺激は神経による情報処理プロセ

スを経て言語によってコード化され、意味づけ解釈され、内部反応が起こる。その際、人それぞれに優性となる感覚が異なる。五感のうちでも特に視覚・聴覚・身体感覚の3つを中心に、どのような感覚を使って世界を認知しているかによって、その人の現実とは異なる。例えば、視覚的な認知を得意とする人は視覚的な情報をより多く取り入れており、内部で情報処理される場合もイメージを使うなどして視覚的に処理することが多い。相手が認知している世界や現実の中に入るためには、相手がどのような認知の仕方世界を切り取っているのか、今どのような情報にアクセスしているのか、どのような世界が内部に広がっているのか（NLPでは「地図を参照する」と表現する。）を知り、その世界のイメージを共有し、寄り添っていくことが必要である。

1.111 ところで我々は、内部対話する際にも他人とコミュニケーションする際にも言語を用いて情報処理しているため、どのような感覚を用いて情報処理されるかによって、アウトプットされる言語も影響を受ける。例えば、「話が理解できない」ということを「話が見えない」「話がかめない」などと表現することがある。どのような言葉を用いて表現しているかに注意を向けることによって、相手がどのような感覚で世界をとらえているかを知ることができる。

1.112 相手がどのような情報にアクセスしているか、どのような思考のプロセスを行っているかは、目の動きのパターンを観察することで知ることができる。こうした視線解析を行うことで、その情報からラポールを築くための手がかりを得ることができる。⁽²⁾

2. われわれは、身体全体を使ってコミュニケーションしている。心と身体と言葉はつながっている。

2.1 心と身体はつながっている。

2.11 心と身体がつながっているなら、心の動きを観察によって知ることができる。

・ワーク#1ではフォーカシングのワークを応用し、他人が自分の目を見つめながらゆっくり近づいてきたときの違和感を、身体の中のあたりで感じるかという経験を通して、身体を感じを確認した。ラポールを築くために相手の身体に敏感になるということは、自分の身体にも気づいている必要がある。

・ワーク#3では、視覚的観察法によって、心の動きがどのように身体に表れてくるかを確認した。観察する際には、呼吸の場所や深さ・浅さ、筋肉の緊張、顔色、身体の姿勢、力の入り方などに注意を向けるよう指示している。参加者からは、目を閉じていても表情の暗さがわかった、口元に表れる変化を観察できた、肌の色が変わるのがわかった、目の下や頬のあたりがゆるんだり固くなったりするのがわかったというフィードバックが得られた。中には、自分も一緒に相手の

気持ちの変化を感じたという意見もあった。相手の変化を感じとり、それに自分もマッチングさせていくことはラポールを構築するためのスキルの一つの要素であり、人が生まれつき持っているラポールを築くための技術でもある。また、ラポールが築かれた状態がどんな状態であるかを知ることができれば、観察によって現在の相手との関係性を推し量ることができる。

・ワーク#6では、聴覚的観察法により、聴覚的要素に心の動きがどのように表れるかを確認した。聴覚的要素として、声のトーン、抑揚、音量、音質、テンポ、リズムなどを示し、注意を向けるよう促した。参加者からは、ポジティブな状態ではある一定の抑揚があり、力強さが感じられ、声のトーンが高かった、ネガティブな状態ではため息に近い大きな息があり、間が開き、抑揚がないとの観察がなされたと報告された。

2.12 心と身体がつながっているなら、身体的メッセージによってこちらのメッセージを伝えることができる。

・ワーク#7では、心の動きを身体的な表現を通して伝えることを試みた。我々は、表情やしぐさなどの意味を共有しており、それを読み取っている。

・ラポールを築くための基本的なスキルは、マッチング、ミラーリング、クロスオーバーミラーリング、ペーシング、リーディングなどである。これらは、身体的メッセージを用いてラポールを築く手法である。相手の行動の一部を取り入れることによって、相手にとっての好ましさを増すことができる。参加者からは、マッチングやミラーリングからどのようにしてラポールが築かれるのか、その時何が起きるのかという質問がなされた。その答えとしてワーク#8を行った。

2.13 心と身体がつながっているなら、身体を変化させることで心に影響を与えることができる。

・ワーク#8では、相手の呼吸を手でペーシングする体験を行った。最初は相手の呼吸に手を合わせていたものが、呼吸する側は次第に手の動きに呼吸を合わせているような感覚が起ってくる。手を動かす側は、手の動きを相手の呼吸にマッチさせると同時に、自分の呼吸も相手の呼吸にマッチしてくる。身体をマッチさせることで、2人の相互作用の中に落ち着いた心地よい状態が作られる。

・ワーク#9では、相手が強烈な印象をもたらした体験を内部で再現しているところを観察し、行動に表れた変化を自分の身体に取り入れて表現する体験を行った。身体を真似てみることで、相手の身体を感じるができる。参加者からは、相手の感じが伝わってきた、よくわかった、同じような感情や身体の硬さを感じた、とのフィードバックがあった。呼吸、姿勢、緊張など、相手のペースに合わせる中で感じられ

る身体感覚を活用することで、相手の世界に近づくことができる。⁽³⁾

・ワーク#10では、2人組になって、仕事上のトラブルやクレームなどの状況をロールプレイし、聴覚的要素をマッチさせた対応と mismatchさせた対応を体験した。参加者からは、同じテンポで話してくれると聞き入れてもらっている感じがした、マッチしている時は会話が深まり mismatchの時は会話がとぎれた、マッチしている時は言ったことが通じていると感じ mismatchの時は通じていないと感じて、あれも、これもと次から次へと話題が出てきた、というフィードバックが得られた。聴覚的要素はテンポやリズムなどが含まれるが、それは呼吸のリズムに通じている。呼吸や身体のリズム自体がマッチすると、聴いてもらっている感じがすることがわかる。

2.2 心と言葉はつながっている。

2.21 心と言葉がつながっているのなら、言葉から相手の心や認知している世界を知ることができる。(1.11～1.112参照) 相手の優勢な感覚システムを知ることができれば、相手の感覚に合わせたコミュニケーションをとることができ、ラポールを築くことができる。

・ワーク#11では、相手の言った言葉をそのまま繰り返して返答する時と、言い換えを行ったときの感覚を確認した。参加者からは、そのまま繰り返してくれた時は「そうそう」という感じがし、言い換えられた時は「聴いてるの?」という感じがした、などのフィードバックが得られた。中には、言い換えてもらうと違う視点が提示され更に世界が広がったとの意見もあった。

「相手の言葉を繰り返す」ということは、「あなたのメッセージをそのまま受け取っています」ということを伝えると同時に、言葉に表れた感覚モードを繰り返すことにもなり、相手が認知した世界をそのまま受け入れていることを示すことにもなっている。

2.22 心は否定形を聞くことができない。

・ワーク#4では、講師から「～を思い出してください」と「～を思い出さないでください」という2つの指示が出された。「～を思い出さないで」と言われた瞬間、「～」に意識が向けられる。否定形の表現は心では聴けない。「～しないで」は日常的に使われる表現であるが、効果的なメッセージとはいえない。また、心が否定形を聴けないということは、身体の反応に出る。(2.3～2.33参照)

2.3 心と身体、心と言葉がつながっているのなら、言葉と身体もつながっている。

ワーク#5では、キネシオロジーを用いて言葉と身体の間をつながりを確認した。

2.31 自分の心に一致した言葉を発していると、身体に力が入る。

好きな人を思い浮かべながら「好き」と言うとき

が入るが、「嫌い」と言うとき力が入らない。自分の発している言葉と身体を感じが一致していると、力が入る。つまり、自己一致しているか否かについても、身体は敏感に反応を示している。したがって、自己一致していないことを語ると身体に反応が表れ、それは相手に伝わるということを意味している。

2.32 否定形で話すと力が入らない。

「～しないで」と言うとき力が入らない。「～してね」と肯定的に伝えた方が相手の力を出しやすくする。(2.22参照)

2.33 「心配」「嫌い」などの言葉を発した瞬間に力が入らなくなる。

参加者からは、「心配しないでね」の「心配」と言ったとたん力が入った、とのフィードバックがあった。われわれが発している言葉には、力を出す言葉と力をそぐ言葉がある。「心配しないでね」と伝えるよりは「大丈夫だよ」と伝える方が良いメッセージだけを伝えることができる。

・ワーク#5では言葉と身体の間をつながりを確認した。その中で心は否定形を聴けないこと、否定形で話すと身体に力が入らないことが確認された。ワーク#17では、望ましい状態を肯定形で表現することをとりあげた。

2.4 心と身体と言葉はつながっている。

2.41 心と身体と言葉がつながっているのなら、ラポールを築くためには、まず自分自身がラポールがとれた状態(共鳴しやすく、安心感を覚え、信頼できて意欲がある状態)になる必要がある。

・自分自身がラポールを築きやすい状態になるためには、ニュートラルな、センタリングした状態になる必要がある。センタリングした状態とは、自分が「今」「ここ」で起きていることにじっくりなじんで集中している状態であり、自分自身と周りに対して気づきを持ち、自分にも相手にも今起きているすべてのことにも無批判であり、それらすべてのことに慈愛(思いやり、尊重)を向けている状態のことをいう。⁽⁴⁾

・ワーク#2ではフォーカシングのワークを応用し、身体を中心を感じる体験を行った。センタリングする時、身体を中心に意識を向けることでそれが容易になる。参加者からはいくつかの質問がなされた。「センタリングするということは、妙な心の傾きをしているということに気づき、それを元の位置に引き戻すということでしょうか。」という質問は、心の傾きと身体感覚が結びついていることを示唆している。また、「センタリングするということは、具体的には姿勢を正しくするというイメージだが…?」という質問では、心の傾きと身体感覚は結びつけられているものの、そのとらえ方はステレオタイプである。心と身体はつながっているので、姿勢を変えることで中心を感じるきっかけを作ることでもできるが、姿勢を正しくし

でもしなくても中心は中心なので、センタリングすることはできる。身体を中心は、自分の状態に気づくために自分自身に意識を向ける際の「定位置」のことである。

・ワーク#15では、無批判に相手の発言を受け取ったことを体験した。参加者からは興味深いフィードバックがなされた。「何が欲しいですか」という質問が繰り返されると、次第に対象が抽象的になったり、対象が深められたり、あるいは対象が広がったりしていき、「ありがとう」と言われることで受け止めてもらえたと感じられ、傾聴されたと感じる体験があったとのことであった。

2.42 心と身体と言葉がつながっているのなら、相手の姿勢、呼吸、表情、緊張、しぐさ、言葉遣いをモデリングすることで、相手の心に近づくことができる。

・ワーク#12では、ポジションチェンジのワークを通して、ラポールがとれない相手とのコミュニケーションについて体験した。相手の姿勢、呼吸、表情、緊張、しぐさ、言葉遣いをモデリングしてみると、自分の言い分が相手にとってどのように聞こえるか、感じられるかを体験することができ、視点を変えることができる。参加者からは、自分で悩みを客観化して考えることができたとのフィードバックがあった。ポジションチェンジでは相手の立場に立つということのほか、第3のポジションから2人の関係やそこにある問題を客観的に眺めることができるというメリットがある。

日常の中でよく聞かれるのは、「相手の立場に立つ」と言いながら「自分が相手の状況だったらどうするか」ということに終始している発言である。本当の意味で「相手になりきって相手の状況におかれてみる」というところからの発言こそ、「相手の立場に立つ」と言えるだろう。⁽⁵⁾

3. 「コミュニケーションの意味はあなたが得る反応にある。」

自分が発したメッセージの本当の意味は、自分が何を伝えたいかではなく、相手がどのように受け取ったかによって決まるものである。もし、相手が自分の意図したこととは違う意味でメッセージをとらえていたとしたら、それは誤解ではなく、自分が言語・非言語のメッセージによってそのような意味を伝えたということである。

3.1 相手を観察することによって心の動きがわかるのであれば、自分が発したメッセージが相手にどのように伝わっているかは観察することによって知ることができる。

3.2 もしも相手から得たい反応が観察されないのなら、ポジティブな反応を得られるまで柔軟に行動を変化させる必要がある。それがラポールの構築につながる。

る。

4. センタリングし、相手と自分の状態に気づき、ラポールを構築することによって、解決志向の質問を発することができる。

4.1 「すべての質問は手がかりであり強力な介入である。」

非難の質問はあなたを問題の範囲内にとどめてしまう。改善の質問は、あなたをゴールへと導く。⁽⁶⁾

4.11 質問者の態度—学習者として質問するか、批判者として質問するか。

・学習者とは「知らないこと」を尊重する態度であり、批判者とは善悪で判断する態度である。

・ナラティブ・モデルでは、クライアントこそが「自分の状況」と「生活がどう変わって欲しいか」について熟知している専門家であり、解決の兆しが見えてきたとわかるのはクライアントだけであるとの立場をとる。したがって、援助の専門家はクライアントに対して「知らない」という姿勢をとるべきであるとしている。

・「問題」は問題なのか。誰にとっての「問題」なのか。パールマンが示した「問題解決モデル」では、人生は絶え間ない問題解決の連続であり、問題を持つことそのものは病ではないととらえ、それまで続けてきたケースワークの病因論的発想の転換を図った。生活における問題はクライアント側の弱さや失敗を表すものではなく、むしろ人間の成長と変容という自然な過程の結果である。問題が生活の不可避の部分であるとするならば、問題を解決する能力もまた人々にとって獲得可能である。⁽⁷⁾

・相手を非難し自分を正当化しようとしている時、どのような質問のスキルを使っても相手と自分の世界を広げる質問にはならない。相手と自分の世界を広げる質問をするためには、センタリングすること、つまり、自分自身に気づき、無批判の態度をとり、自分と相手と今起きていることに慈愛と思いやりを向けることが役に立つ。

・自分が批判者になっているか学習者になっているかに気づくためには、身体に感じる感覚（違和感）を手がかりにすることができる。

4.12 情報収集のツールを用いることで、相手の世界を更に詳しく具体的にすることができる。質問のツールとして、効果的質問とメタモデル⁽⁸⁾を挙げることができる。

・ワーク#13では、対人援助の場面で役立ちそうな心の状態をイメージし、パートナーは効果的な質問を使って、相手の世界を広げ、深めるようにサポートするワークを行った。効果的質問は、イメージしている人の世界を探り、相手の世界に近づいていくことを助ける。視覚的・聴覚的・身体感覚的イメージを明確にするための質問を通して、相手のイメージに自分のイ

メージをマッチングさせていくことができる。参加者からは、「質問をするとき、相手の世界に近づくことと次の質問を考えることを一緒に行うのが難しい」とのフィードバックがあった。この状態は、「今、ここ」にいない状態であるともいえる。また面接の場面においては、面接をコントロールしようとしている時に起きる状態であるともいえる。相手の世界に興味を持って「知りたい」という姿勢でいること、相手の世界に寄り添って一緒にイメージしていくこと、相手の中に必ず答えがあると信じるのが、「今、ここ」にいる状態を作ることになると思われる。

・ワーク#14では、一般的に言われるような思いこみや信念などの例文を作り、それに対して一般化・省略・歪曲された情報を明らかにするメタモデルを使った質問を考えるワークを行った。参加者からは2つの質問が出された。「この質問をしていくということは、自分が思いこんでいたものを客観化する、見つめ直すと言うことでしょうか？」この質問に対しては、メタモデルを使う目的を説明する必要があった。我々は自分の中（深層部）にある体験を伝えようとすると、それを言葉としてアウトプット（表層部に表す）する。その過程において、自分の体験は「言語を用いて作った知覚の地図」（認知の様式）を通過するため、一般化・省略・歪曲してしまうことがある。深層部にある豊かな体験の世界をさぐるために、メタモデルを使って質問するということである。

理学療法士の方から「中年以降の患者さんに多い『主語を抜かす』『つじつまが合わない』『話の行き着く先が見えない』話を要領よく聞くためにはどんな質問をしたらよいのでしょうか。」との質問が出された。筆者はこの質問に対しての明確な答えを持っていなかったの、まず「聞く側が腹をくくって聞くと早く話が終わることがある。相手が落ち着いて言いたいことを言えるように、非言語の部分で何か伝えられるものがあるのかも知れない。」と答えた。次に、他の参加者にも意見を求めた。「話のポイントがずれてきたら、どんな目的で来たのかも一度尋ねてみる。」「『一番気になるのはどこですか？』と尋ねてみる。」「対話に来た人にとっては、分析的な対話よりも他の文脈の部分が大切なのでは？」「具体的なエピソードでないと進まないのでは？具体的にどういう事ですか？と聞いてみる。」などの意見が出された。もう一度、質問をした参加者に意見を求めると「時間を気にしているということはある。話をして終わるということではなく、話をして、引き出してからリハビリに入っていくので、中年以降の人の話の見えにくさをクリアにする質問の仕方を知りたい。」とのことであった。筆者は、「目的があって話しているわけではないのでは。話を明確化していくよりは、話をそのまま聞いていくことが患者さんの満足になるのでは？」と発言した。それ

を受けて「説明言語、分析言語、指示言語だけでは対処できないことがあるのではないかと。患者さんは分析や診断などは期待していないのでは？」との発言があった。

これらのやりとりの中から、対人援助のコミュニケーションの基本的で重要な側面が浮き彫りにされた。相手の世界に寄り添い、ラポールを築いていくコミュニケーションのあり方である。対人援助のコミュニケーションでは、情報収集だけに傾注するのではなく、対話を通して相手の世界に寄り添うことも重要な意味を持っているといえる。

4.13 現在の状態から「望ましい状態」へと導くプロセスは、ラポールを築くことと効果的な質問をすることによって進められる。

・ワーク#16とワーク#18では、解決志向のコミュニケーションのモデルの1つを提示し、体験した。参加者からは、聞いていくうちに最初に欲しいと言っていたものは別のものが欲しかったことに気づいた、自分の問題は別の所にあるとわかった、前向きな話なので心地よい感じになった、順番に聞いてくれている間に自分の中で確かめたり整理することができた、との反応があった。

III. まとめ

今回の講座では、「対人援助のコミュニケーションの特徴」をNLPのワークとテクニックに求め、それを「コミュニケーションの身体性」を軸にしながら、トレーニングプログラムとして組み立てた。

心と身体と言葉のつながりをテーマに命題を設定したが、参加者の反応から、コミュニケーションの身体性とラポールの構築をめぐる命題については関連づけができ、ワークの設定もほぼ適切であったと考えられる。一方で、質問についての命題とワークの設定にはさらに検討の余地がある。対人援助のコミュニケーションの中で質問を発していくことは、一部分にすぎない。しかし、参加者のフィードバックからは、効果的な質問＝効率の良い質問と受け取られかねない状況があったことがわかる。近年の介護保険に基づくケアマネジメントやアセスメントが、アセスメントシートや情報処理システムからの影響を受け、一問一答のような面接になっていることが聞かれる。そうした状況にあるなかでソーシャルワークトレーニングを行うとすれば、この講座の大きな命題の1つである「われわれは身体全体を使ってコミュニケートしている。」ということ強調し、優れた質問は、相手の認知した世界に近づくこと、観察すること、センタリングすること、そしてラポールを築くこと、それらすべてがあった上でなされるということを十分に伝える必要がある。そしてそれらの関連づけについてさらに深めてい

き、わかりやすく伝える工夫が必要であろう。

以上のことを次の課題とし、「コミュニケーションの身体性」を軸に、NLPと対人援助のコミュニケーションについて考察を深めると共に、ソーシャルワークトレーニングのプログラムを更に改善していきたい。

注

- (1) アンナ・スウィル (2001), 資料編, p10
- (2) 目の動きは、世界のほとんどの国の多くの人々に見られ、同じような思考のプロセスにつながる、脳の特定の部分に関連づけられている。右利きの場合の目の動きを例にとると、向かって左上は視覚的創造、左横は聴覚的創造、左下は身体感覚、右上は視覚的記憶、右横は聴覚的記憶、右下は内部対話、それぞれ目の動きとアクセスしている情報とが一致していることを示している。
- (3) 堀之内高久は、ペースあわせの重要性について述べる中で、身体感覚の活用について次のように言及している。利用者に関わっていく中で胃のあたりがムカムカしてくる、足がムズムズしてくる、頭がイライラしてくる…、などなど、いろいろな身体感覚がざわめきます。その動きは、自分の心の中に存在する深い何らかの痛みや怒りや悲しみのサインですから、そのようなときは、自分の中でざわめき起きている理由を検討すると、良い対応のヒントが浮かんできます。[堀之内 (1998) pp191-192]
- (4) センタリングについて、バリデーションでは以下のように説明している。ケアギバーは呼吸に意識を向け精神の統一を図り、「怒り」や「イライラ」から解放されることによって、コミュニケーションをとろうとする相手の気持ちを心から感じる事ができると述べており、すべてのバリデーションのセッションはセンタリングのテクニックから始まるとしている。[ナオミ・フェイル (2001) pp 62-63]
- (5) 今年度の社会福祉援助技術演習では、社会福祉実習において実習生が経験した「利用者との関わりでの困難場面」について、ロールプレイの他にポジションチェンジのワークを取り入れて事例検討を行っている。
- (6) アンナ・スウィル (2001), インTRODクシヨン p12
- (7) ターナー&ジャコー (1999)「問題解決理論」『ソーシャルワークトリートメント』pp242-243
- (8) 資料中の解説#10を参照

参考文献

- Richard Bandler, John La Valle, (2002) Charisma Enhancement & Trainer Training, NLP Seminars Group International,
- アンナ・スウィル (2001)『NLPプラクティショナー コースマニュアル』Heartcentered NLP, (2004)『Life Track Training マニュアル』Heartcentered NLP,
- 木原活信 (2003)『対人援助の福祉エトス ソーシャルワークの原理とスピリチュアリティ』ミネルヴァ書房
- 喜多壮太郎 (2002)『ジェスチャー考えるからだ』金子書房,
- 小森康永, 野口裕二, 野村直樹 編著 (1999)『ナラティブ・セラピーの世界』日本評論社
- 齋藤 孝 (2000)『身体感覚を取り戻す』NHKブックス
- (2001)『自然体のつくり方』太郎次郎社
- 佐野真紀 (2003)「ソーシャルワークの関わり技法にNLP (神経言語プログラミング) がもたらすものーラポールの理解と習得を中心に」『社会福祉援助活動のパラダイム 転換期の実践理論』相川書房
- シーラ・マクナミー, ケネス・J・ガーゲン編, 野口裕二, 野村直樹 訳 (1997)『ナラティブ・セラピー 社会構成主義の実践』金剛出版
- ジョセフ・オコナー, ジョン・セイモア著, 橋本敦生 訳 (1994)『NLPのすすめ 優れた生き方へ道を開く新しい心理学』チーム医療
- 高橋慶治 (1997)『NLP 超心理コミュニケーション』第二海援隊
- ナオミ・フェイル著, 藤沢嘉勝 監訳 (2001)『痴呆症の人との超コミュニケーション法 バリデーション』筒井書房
- 狭間香代子 (2001)『社会福祉の援助観 ストレングス視点・社会構成主義・エンパワメント』筒井書房
- 浜田輝行 (2002)『フォーカシングで身につけるカウンセリングの基本 クライアント中心療法を本当に役立てるために』コスモス・ライブラリー
- フランシス・J・ターナー編, 米本秀仁監訳 (1999)『ソーシャルワーク・トリートメント 相互連結理論アプローチ』上・下, 中央法規
- 堀之内高久 (1998)『介護職のためのストレス対処法』中央法規
- マリリー・G・アダムス著, 中西真雄美 訳 (2005)『QT 質問思考の技術』ディスカヴァー 21

資料

	内 容	講師の意図と参加者の反応
第1回	「ことば・こころ・からだのつながり」	目標：(1) コミュニケートするときの身体感覚に気づくことができる。(2) 相手の身体の変化に気づくことができる。(3) 相手の心に届く言葉を選べるようになる。
ワーク #1	フェルトセンスを感じてみる 目を見つめながらゆっくりと人が近づいてきたとき、どんな感じがするか。それはどこで感じられるか。	人がゆっくり近づいてきたときの違和感を、身体の中の部分で感じるか、自分の「感じ」を確かめてみる。「感じ」は気づきの手がかり。身体の内側からわき起こってくる感覚を確かめてみる。違和感=メッセージ(反応) 胸のあたり、肩、目などで何かの感じを感じたというフィードバック。→感じる場所はそれぞれ違うが、身体の中のどこかの場所を感じる「感覚がある」ことを確認。
ワーク #2	身体の中心を感じてみる 両手のひらを上に向け、手を横に出す。その状態で前後・左右にゆらゆらと揺れる。身体の中の部分を中心に動いている感じがするか、確かめてみる。	「自分の中心」を感じる。自分の心を落ち着ける場所を知る。 (反応) 中心になっている部分、お腹で感じた人、首で感じた人、よくわからなかったという人。→人と接するとき「センタリング」が必要となる。センタリングできると気分の切り替えがうまくできる。 (質問) センタリングすることとは、妙な心の傾きをしているということに気づき、それを元の位置に引き戻すということでしょうか?→中心を感じておくと、ズレに気づきやすい。 ・具体的には姿勢を正しくするというイメージだが?→姿勢を変えることで中心を感じるきっかけを作ることでもできる。ただ、姿勢を正しくしてもなくても中心は中心なので、姿勢を正しくしなくてもセンタリングすることができる。自分の身体の中の感覚に気づいてみる。自分の中心に戻ってみる。そこから姿勢や呼吸が変わるかも知れない。 ・前後、左右に動いたときで中心が違ったが?→中心が2つでもいいので、まずは身体感覚を感じてみる。
ワーク #3	こころとからだのつながり(視覚的観察法) AとBの2人組。Aは「ポジティブ」「ネガティブ」「どちらでもない」状態を選び、何をイメージしているかをBに伝えてからイメージする。次に順番を変えて3つの状態を再現する。Bは、何をイメージしていたかその順番をあてる。	心の動きがどのように外に表れるか。いつもは「何となく」感じているものを情報収集のスキルとして磨く。観察のポイント(呼吸、筋力の緊張、顔色、身体の姿勢、力の入り方など)を示し、観察してみる。 (反応) 目を閉じていても表情の暗さ(下向き)がわかった。ノ元に見える変化。ノ肌の色が変わった。ノ目の下、頬がゆるんだり固くなったり。どこがどうというわけではないが、自分も一緒に相手の変化を感じた→一緒に自分も変化を感じた=ラポールをとっていくテクニックのある要素である。
ワーク #4	ことばとこころのつながり ・「サザエさん」のお母さんの「フネさん」を思い出してください。 ・「サザエさん」のお父さんの「波平さん」を思い出さないでください。	「〇〇しないで」と言われた瞬間、「〇〇」に意識が向けられる。否定形の表現は心では聞けない。「忘れ物しないで」は「忘れ物」というメッセージを伝えている。 心が否定形を聴けないと言うことは、身体反応に出る。(→ワーク#5へ)
ワーク #5	からだことばのつながり キネシオロジーで確認 ・「寝坊しちゃだめよ」「早起きしてね」 ・好きな人を思い浮かべて「大好きだよ」と言う。 ・好きな人を思い浮かべて「大嫌い」と言う。 ・「大丈夫だよ」「心配ないよ」	言葉でコミュニケーションではなく、身体全体を使ってコミュニケーションしている。何か一致しないことを言おうとすると身体に表れる。 (反応) 「早起きしてね」のほうが力が入りやすかった。→NOと言うと力が入らないことが多い。「～しないでね」ではなく「～してね」と伝える。 肯定的な意見だと力が入る。否定的な言葉だと力が入らない。嫌いな人でも好きと言うと力が入る。好きな人に好きと言うと力が入るが、嫌いな人という力が入らない。嫌いな人に嫌いと言うと力が入るが、好きと言うと力が入らない。→自分の発している言葉と身体感覚が一致しているとよく力が入る。 「心配」と言ったとたん、違う力になった。→「大丈夫だよ」と言いたいのを「心配しないでね」と言うことが多い。力が入る言葉と力をそぐ言葉がある。
解説 #1	表象システム	外界から様々な刺激を受け、脳内で情報処理し、思考し、アウトプットする。その刺激を五感を使って感じている。人によって得意な感覚が違うので、世界の認知の仕方が異なる。その特徴は、言葉に表れる。人の認知の仕組みと優勢な感覚システムについて知る。
第2回	「優れたコミュニケーションのモデルとは」	目標：(1) 相手が認知している世界を知る手がかりを得る。(2) 相手の身体が発するメッセージを読み取る。(3) 自分の身体を使ってメッセージを伝える。
解説 #2	「コミュニケーションの意味はあなたが得る反応にあります。」	自分はAと聞いたかった→相手はBと受け取った→「誤解」ではなく、Bと伝えていた。 自分が望む反応を得ていなかったら違うことをする→ポジティブな反応が得られるまで続ける。 失敗はない、フィードバックがあるだけ。→「失敗」とは善悪の判断。それは誰にとっての失敗なのか? 「失敗」によってコミュニケーションが深められるかも知れない。
解説 #3	ラポールとは	自分の認知している世界から相手の世界に入っていく→自分専用の地図から相手の地図へ。…認識を変える、すりあわせ 赤ちゃんも周囲のリズムに合わせて呼吸している。首が首段やっていることを意識化する。
解説 #4	述語感覚モード	どんな感覚によって世界を認知しているかによって、表現する言葉が異なる。
ワーク #6	聴覚的観察法 AとBの2人組。Aはポジティブな状態とネガティブな状態をそれぞれ説明する。Bはそれを聴きながら、聴覚的な要素の違いを見つける。	聴覚的要素によるキャリブレーション。 聴覚的な要素とは、声のトーン、抑揚、音量、音質、テンポ・リズムなど。 (反応) ポジティブな状態では、ある一定の抑揚があり、力強さが感じられた。声のトーンが高かった。ネガティブな状態ではため息に近い大きな息があり、間が開き、抑揚がないとの観察がなされたと報告された。
ワーク #7	身体感覚的観察法 5～7人のグループになる。一人がカードに示された心の状態を身体的に表現し、残りの人たちはどんな状態を表しているかをあてる。	姿勢、表情、呼吸などが表す意味は、我々が共有している。
第3回	ラポールを築く	目標：(1) ラポールがとれている状態を知る。(2) ラポールをとるためのスキルを体験し、スキルの基礎を作る。(3) ラポールをとるためのスキルがどのような場面で使えるかを知る。 観察、身体感覚、それがあって、ラポールを築くことができる。
解説 #5	ラポールのためのスキル	バックトラッキング、マッチング、リーディング、ミラーリング、ベージング (質問) ミラーリング…どういった状況が起きると、つながりが変わっていくのか?ミラーリングしていくと、次に自分が何か気づくのか、それとも何か起きるのか?→ワーク8へ
ワーク #8	ベージング AとBの2人組。Aは自分のペースで呼吸する。Bはそれに合わせて手を上下に動かす。次にAは自分の好みの手の動きかし方をBに教える。しばらくAは自分のペースで呼吸をし、Bは手の動きを続ける。	リラックスして深い呼吸になった。 最初緊張を感じた→自分が知らない間に構えている→自分自身がリラックスすることが大事なかなと思った。 呼吸が主→手が主に代わる。一瞬手が止まると息も止まってしまう。 自分の呼吸を合わせると、手の動きがスムーズになる。すると、手の動きに相手の呼吸があってくる。呼吸→息を吐くときに話す。
ワーク #9	身体感覚的マッチング AとBの2人組。Aは強烈な印象をもたらした体験を内部に再現する。BはAの様子を観察しながら、Aの行動に表れた変化を自分の身体で表現する。	身体を真似てみる=相手の身体感覚を感じる。 (反応) 何を体験していたのかはわからないが、相手の硬さ、ネガティブかポジティブかは良く伝わってきた。指を組んでいる感じが違ったのだが、真似してみると伝わってきた。
ワーク #10	聴覚的マッチング 仕事上のトラブルやクレームなどの状況をロールプレイする。聴覚的要素をマッチさせた対応と、ミスマッチさせた対応を体験する。	(反応) 同じテンポで話してくれると、聞き入れてもらっている感じがした。どうしたら今の状況を変えることができるかというパターンもわかってきた。ノマッチ→会話が深まる。ノミスマッチ→会話がとぎれる。ノマッチ→言ったことが通じていると感じる。ノミスマッチ→通じていない感じなので、あれも、これもという感じで次から次へと話題が出てくる。

ワーク #11	バックトラッキング 相手の言った言葉をそのまま繰り返して返答する時と、言い換えを行ったときの感覚を確認。	「相手の言葉を繰り返す」ことで、「あなたのメッセージをきちんと受け取っています」ということを伝えると同時に、言葉に表れた感覚モードを繰り返すことで相手の認知の世界をそのまま受け入れることができる。 (反応) マッチ→「そうそう」という感じ。ミスマッチ→「きているの?」という感じ。/言い換え→世界が広がる。/嬉しい事は言い換えられるとさらに喜びが増すが、悲しいことを言い換えられると違和感がある。
解説 #6	述語・感覚モード	用いられる言葉の中に、その人が使っている感覚モードが表れている。
解説 #7	ジェスチャー	ジェスチャーは、「身体的思考」とも位置づけられる。人はジェスチャーを使って、分析的思考と身体的思考のやりとりをしながら考えを整理している。ジェスチャーを自分の行動の中に取り入れてマッチングしていくと、相手が整理しながら話しているのを一緒に寄り添って行くことができるので、相手は話しやすい。マッチングやミラーリング、ペーシングを複合的に組み合わせて用いることができる。
ワーク #12	ポジションチェンジ (エンプティ・チェアのワーク)	ラポールをとれない相手とのコミュニケーション。知覚する位置を変えることによって、相手の立場に立つ＝もの見方を変えることができる。ディソシエイトして問題を見ることことができる。 (反応) 立ち会って誘導してもらおうと自然に相手になることができた。/内容を人に話すことなく、自分で悩みを客観視して考えることができた。
第4回	「クライアントの本音を引き出す」	目標：(1) これまで学んできた、効果的な質問をしていくための準備 (センタリング、身体感覚、ラポール等) を統合する。(2) 効果的な質問 (オープンクエスチョン) ができるようになる。(3) メタモデル (情報収集のための言語パターン) を使えるようになる。
解説 #8	質問者としての態度	センタリング…今、ここにいる感覚 自分と周囲に対して気づきを向ける、無批判、慈愛=尊重 クライアントの問題は、自分の価値に反するかも知れない人間だからムカッとするところもある→どのようにニュートラルに戻るか。批判的な態度で質問すると相手を追いつめる→相手の世界を広げる質問をする NLPの前提…答えは必ずクライアントの中にある 強い信頼、質問の時に必要。 リソースは既に私たちの中にある→センタリングした状態も私たちの中にある。
解説 #9	効果的な質問	5W1Hのうち、Whyは使えない。未解決の問題を抱えている人にWhyと尋ねるのは質問が大きすぎる。Whyと尋ねるとストーリーや言い訳が始まってしまい、多くの情報を収集したい時には過ぎないことため。How、What、Whyの役割、オープンクエスチョンとクローズドクエスチョンの使い方
ワーク #13	ステートを作る 対人援助の場面で役立ちそうな自分の状態をイメージする。パートナーは効果的な質問を使って、相手の世界を広げ、深めるようにサポートする。	質問する側の世界、される側の世界…質問する側が、イメージをマッチングさせる。相手の世界に近づいていく。自分のイメージを明らかにするための質問。 (反応) 質問をするとき、相手の世界に近づくと言うことと次の質問を考えることを一緒に行うのが難しい→今、ここにいない状態。相手を信頼すること。
解説 #10	メタモデル	我々は自分の中 (深層部) にある体験を伝えようとする、それを言葉としてアウトプット (表層部に表す) する。その過程において、自分の体験は「言語を用いて作った知覚の地図」(認知の様式) を通過するため、一般化・省略・歪曲してしまうことがある。それによって制限、混乱、ミスコミュニケーションを作り出す可能性がある。メタモデルとは、一般化・省略・歪曲を明らかにし深層部にある体験を求めていく質問。
ワーク #14	メタモデルを使って省略・一般化・歪曲を明らかにする質問を作る。 一般的に言われるような思いこみや信念などの例文を作り、それに対してメタモデルを使った質問を考える。	(質問) 質問するということは、自分が思っていることを客観化するということですか? 見つめ直すということですか? →実際の体験はとても豊かだが、意識の深層部から表層部にあがってくる (言語化される) 過程で、一般化・省略・歪曲がおこってしまう。豊かな世界をさぐるために質問する ・中年以降の患者さんに多い「主語を抜かす」「要領を得ない」話を要領よく聞くためには? → (講師の回答と参加者のディスカッション) 聞く側が腹をくくって聞く早く話が終わる→非言語の部分で伝えているものがあるのでは? /どんな目的できたのかももう一度尋ねる。/不調はあるが、どこが不調かわからない。「一番気になるのはどこですか?」と尋ねる。/分析的な対話よりも、他の部分が大切なのでは? /具体的にどういう事ですか? と聞いてみる。/目的があって話をしていくわけではないのでは? /分析言語だけでは対処できない。患者さんは分析や診断などは期待していないのでは?
第5回	「解決志向のコミュニケーション」	目標：(1) 「クライアントから始める」という視点を理解する。(2) ラポールを築きながら、問題解決に焦点を当てた質問ができる。(3) 問題解決に焦点を当てた援助プロセスを理解する。
解説 #11	「クライアントから始める」援助のための視点	クライアントが自分の世界をどう感じているかを大切にせるセラピー パートナーシップ・ラポールの構築 人生は問題解決の連続—問題解決学派 クライアントはその問題の専門家である—ナラティブセラピー 本人がどうしたいと思っているか—その人の問題解決への意欲を増す。 パートという考え方—パーソナリティの中に様々な部分がある。 すべての行動に肯定的意図がある—肯定的な意図を満たすための適切な行動をとる。
解説 #12	「望ましい状態」へと導くプロセス	ラポールを築きながら効果的な質問を行う もっとこの人の世界を知りたい名という好奇心—効果的な質問—自分のイメージをマッチングさせる。
ワーク #15	「何が欲しいですか」「ありがとう」 「何が欲しいですか」と尋ね、答えを聞いたら「ありがとう」という。それを10回繰り返す。	(反応) 「ありがとう」と言ってもらえると、ちゃんと受け取ってもらったと思える。傾聴。
ワーク #16	「何が欲しいですか」「それが手に入ったら何が変わりますか」 「何が欲しいですか」と尋ね、答えを聞いたら「それが手に入ったら何が変わりますか」「それが得られたとどのようにしてわかりますか」と尋ねる。	(反応) 欲しいものがいくつもあるが、一つの方向に向かっていくことがわかった。 欲しいものが抽象的なものばかりで、それについて話すのが嬉しかった。 聞いていくうちに、最初に欲しいと言っていたものは別のものが欲しかったことに気づいた。 未来志向になっていく→解決志向
ワーク #17	肯定的な表現	望ましい状態を、肯定的な表現で表す。例) 「退屈でない」→「ワクワクした」「意欲に満ちた」「充実した」
ワーク #18	NLPカウンセリング・NLPコーチング (イトフレーム・アウトカム) 手に入れたい結果は何ですか/それが手に入ったらどのようにしてわかりますか/それは誰と、いつ、どこで成し遂げますか/結果を手に入れることは、自分自身と身の回りにどのような影響がありますか/そのために役立つどんな資源を持っていますか/結果を手に入れるのを止めているものがあるとしたら何ですか/結果を手に入れることはどのような意味がありますか/自分のゴールに近づくために、まずできることは何でしょうか	フォーマットにしたがって質問し、現在の問題と未来の問題解決に焦点を当てた質問を行う。 (反応) 偏差値15の生徒には難しいかもしれない→相手にわかる言葉を使っては? /自分の問題はもうちょっと別の処にあるとわかった。/前向きな話なので心地よい感じになった。/順に聞いてくれている間に、自分の中で確かめたり整理したりできた
解説 #13	問題解決志向の援助プロセス	ソリューション・フォーカスト・アプローチ、ナラティブ・モデル、ストレングス・モデルについて解説。