

日常的な場面でちょっとした内容を伝えたい時、簡単なことであれば、何も身構えることなく即興的に話せばよいでしょう。

しかし、カウンセリングの場面で、少し難しい話をする時や、講習会で多様な理解力をもつ多数の人々にレクチャーする時などには一工夫が必要です。

次のような事前準備や話法を参考にして、“人の心をつかむ話し方”を自分なりに編み出していきましょう。



【ポイント1-準備】

- ① 話したい内容の論理を組み立てる(ラテラル シンキング)
- ② キーワードを数個考え出し、使えるようにしておく
- ③ 簡潔・明快なことばを使って説明できるようにしておく

【ポイント2-話法】

- ① まず、話の“タイトル”を示し、それについて“〇つ”の話をしますと数で示す
- ② 次に、“この話の結論は△△△△です”と先に言ってしまうのも一つの手
- ③ 原則は笑顔・大きな声・楽しそうに、時に、悲しそうに、恐ろしげに、自然な抑揚で
- ④ 聞き手の反応を見ながら、話し方を修正していく
- ⑤ 簡単なことばで結論をまとめる

社会福祉の分野において、バイスティックは、援助者とサービス利用者の間に望ましい援助関係を成立させるために7つの援助者の行動規範が重要であるとしています⁽⁷⁰⁾。これらは野外教育カウンセラーにも当てはまります。それらの原則を身につけるよう心がけましょう。

●個別化

悩みは一人一人違います。一斉的な対応ではなく、個別の対応が求められます。

●意図的な感情表出

自分の考えていることを自由に表現できるような環境を作ることが求められます。

●統制された情緒関与

感情に対し、共感し受け止めることが求められます。

●受容

態度や行動を、道徳的・感情的な立場から批判・是認などせず、「あるがまま」に受け止めることが求められます。

●非審判態度

言動を自分の価値観や一般論で評価することを慎まなければなりません。

●自己決定

自己決定できるようあらゆる努力を求められます。

●秘密保持

個人情報は、必要な場合を除き開示してはいけません。

2-3-8-1. アサーション・トレーニングとは

コミュニケーション・スキルを高める方法として、アサーション・トレーニング⁽⁷¹⁾という方法があります。一言でいうなら、さわやかに自己表現できるようにするための訓練法です。さまざまな場面で利用できます。

アサーション・トレーニングの基礎を築いたウォルピとラザルスは、『行動療法の技法』(Wolpe & Lazarus 1966)の中で対人関係の様式を3つに分類しています⁽⁸⁾。

- 1) 自分のことしか考えず、他人を踏みにじる攻撃的な言動 (Aggressive)
- 2) いつも自分のことはこの次で、他人を立てる非主張的な言動 (Non Assertive)
- 3) 自分のことをまず考えるが、同時に相手のことも考慮する主張的な言動 (Assertive)



アサーションの定義

アサーション(アサーティブ、アサーティブネス)とは、「自分の欲求、考え、気持ちを、率直に正直に自分にも相手にも適切にさわやかに自己表現すること」である。

アサーション・トレーニング
の方法

自分の気持ちや言いたいことをハッキリさせる

↓

きちんと表現するスキルをもつ

↓

体験学習方式でトレーニング

↓

少しずつ行動を変容させていく

次のような人に有用です。

- ① 自分の言いたいことをいえない人
- ② 対人関係で自己中心的な人
- ③ 引っ込み思案の人
- ④ 人の援助を仕事としている人

次のような場合に有用です。

- ① 自己変容
- ② 就職・再就職活動
- ③ 企業内研修
- ④ 異文化交流

2-3-8-2. 論理療法のABCDE理論(Eliss et al. 1981)

ABC理論⁽⁷²⁾は、出来事(A: Activating event)そのものが結果(C: Consequence)を生むのではなく、考え・受け取り方(B: Belief)によって結果(C)を生んでいるという理論です。非合理的な(B)に対して合理的な(B)を用いて反論し(D: Dispute)、(C)を変化させる効果を生み出すこと(E: Effect)が必要です。

受け取り方を変える→感情が変わり→行動が変わる→物事がうまく行き→成功体験を実感→成功体験を重ねていく→自信を持つ

このように、ABC理論は物事や自分自身を肯定的に受け取る視点を提供する理論です。

論理療法のABC理論によるシミュレーション

項目	内容
A Activating event (影響をもつできごと)	例えば、ある人から「嫌い」といわれるようなことが起きる
B Belief (考え方・信念・受け止め方)	下記のような受け止め方によってCDEが異なっていく ①私がつまらない人間だから嫌われたと受け止める場合 ②私を嫌う方がおかしいと思う場合 ③何かの誤解や双方の努力不足が原因と思う場合
C Consequence (結果・感情)	①落ち込む ②相手を憎む ③冷静にふりかえる
D Dispute (反論)	①反論が成立するかどうか疑問だが気持ちを訴える ②反論する(最も論理的法的と思われる) ③反論というより原因を探るための会話を行う
E Effect (効果)	ダイナミクスが有効に作用する場合、アサーティブネスの必要性に気付く

2-3-8-3. DESC法とは

DESC法とは合意を必要とする状況・場面に有効な四つのステップであり、アサーティブな台詞作りの方法です⁽⁷¹⁾。ここでは、パウワーら(Bower, S.)が発案したDESC法という台詞作りを紹介します。

(D) describe(描写する)状況や対応する相手の言動を客観的に描写します。

二人の間で問題状況を明らかにするためには、勝手な想像や解釈をやめて、相手の様子や、その場の状況を客観的に簡潔な言葉で描写して伝えることが重要です。

客観的描写とは、目に見えたこと、聞こえた台詞をありのままに伝えることが重要です。客観的描写をして、現実を共有し、話し合いの基盤を作ることを心がけましょう。

(E) express(表現する)状況に対して自分が感じていることを表現します。

自分が置かれた状況で私はどんな気持ちかしていたかを率直に伝え、自分の状況を理解してもらおうとする。このような自分の率直な気持ちの表現は「私メッセージ」、あなたを主語にした表現を「あなたメッセージ」と呼びます。「あなたメッセージ」は、誤解による決め付けが起こりがちです。

話し合いをする前に混乱が起こってしまわないようにするためには、自分の考えや気持ちは、自分のものとして表現するようにしましょう。

(S) specify(提案する)相手又は自分の特定の言動の変化について提案します。

相手にとってもらいたい言動を提案するときは、提案として言語化することが重要です。具体的に現実的な、小さな行動変容を明確に。提案は命令ではなく、提案は、相手に選択の余地を与える表現であり、お願いをしている響きがあります。しかし、命令は一方向的に指示していることになります。

(C) Consequence, consider(結果を考える)提案の実行・不実行の結果を考えて述べます。

結果については、相手が提案を受け入れてくれたら、「こんないい結果があります」といったことをまず伝えてみる方がいいでしょう。人は、時に失敗することがあるので、そんな時をも念頭に入れて対応しましょう。一方向的に悪意と決め付けてしまうと、いい結果を想像することも伝えることも難しくなってしまいます。もちろん、相手が提案を受け入れてくれないことも考えておく必要もあります。

例えば……	(不適切な台詞)	(適切な台詞)
描写する(D)	「あなた割り込まないで！」	「ここに並んでいるんですよ。」
表現する(E)	「全く失礼で、嫌な人ね。」	「次は私の番だと心待ちにしていたところなんですよ。」
提案する(S)	「そこ、退いて！」	「後ろに並んでくださいませんか？」
結果(C)	「みんなの迷惑です！」	「そうしてくださると、私も並んでいる人も気持ちがいいです。」

心そのものを強くすることは難しいといわれます。しかし、心の傷が負のスパイラル現象で深く大きく広がっていかないようコントロールすることはできると考えられています。その方策の一つとして、ブラッドベリの「精神的に強い人が絶対にしない10のこと」⁽⁷³⁾が逆説的に参考になります。

心が折れそうなある一時、下記のような心構えで社会に立ち向かうことによって、傷を広げないよう心を守ることができるかもしれません。

ただし、再び元気になった時は、さらに広く柔軟な考え方をもちが必要になると思われま

- ① 失敗にこだわらない
- ② ポジティブな人と交流する
- ③ 自分を疑わない
- ④ 謝罪を求めない
- ⑤ 自分を哀れまない
- ⑥ 恨まない
- ⑦ 誰の悪影響も受けない
- ⑧ 人のことに介入しない
- ⑨ 努力することをやめない
- ⑩ 悲観しない



自分自身や他人のパニックの発生に備え、日頃、メンタルトレーニングをしておきましょう。なお、ここで述べるパニックは『パニック障害』に特定されるような狭い意味のパニックではなく、社会一般で用いられている広い意味のパニックをさすことにします。

ここでは、パニックのレベルを3つに設定し、その対策フレームを示します。

- レベル1 エッと驚く程度の軽い戸惑いの状態
- レベル2 頭が真っ白になって困っているが、重篤な悲劇が起きている訳ではない状態
- レベル3 生命・身体に関わるような悲劇的状況が起き、その中で茫然としている状態

各レベルのパニックに対応するトレーニングの方法を下記に示しました。左が状況。右の「」の中が自分で唱えるセリフです。何度も唱えて暗記してしまいましょう。実際にパニックになったら、あれこれ考えず、トレーニングで覚えたフレームを口に出し、そのまま実行しましょう。

レベル1 「軽い戸惑い程度のパニック」対応トレーニング

エツ → 「問題発見」

レベル2 「頭が真っ白になった様な状況のパニック」対応トレーニング

真っ白 → 「報告相談」

レベル3 「生命・身体に関わる様な状況のパニック」対応トレーニング

パニック！！ → 「ふう、ふう、ふう」
 「あんじゃあねえ～、あんじゃあねえ～」
 「対策、対策」

※『あんじゃあねえ』は伊那谷方言。大丈夫の意。

【レベル3の補強版トレーニング】

レベル3、あるいはそれ以上の悲劇的譲許におけるパニックに対しては、さらに補強版のトレーニングを紹介します。まず、野外活動の中でいきなりパニックに陥る場面を設定します。そして、数字の手順にそって、感じたり、考えたり、決定したり、実行したりして、その結果を想像し、感じてみましょう。

一通り終わったら、次に別の設定で行います。それが終わったらさらに場面や内容を変えてみます。できる限り普段考えもしないような大変な状況、悲惨な状況等を想定し、そこから少しでも状況を改善したり脱出したりする手立てを考えてみます。

レベル3以上 「悲劇的な重大事例のパニック」対応トレーニング

(1) 現況を概観する

パニックが発生したらすぐに自分や他人はどうなっているのかをまず把握するようにしてみましょう。自分はかなり痛手を負っているとしましょう。子どもたちもケガをしたり、動転したりしている者がいると仮定してみましょう。全体を見回して何がどうなっているのか確認します。外傷はなくても、ショックで過呼吸になっている相談員や子どもがいるかもしれません。

(2) 原因を掴む

次にその原因は何なのかを探ります。この惨状は落雷によるのでしょうか、車につっこまれたのでしょうか？ 信頼や威信を失ったからでしょうか？ 一つのアクシデントの中で一人ひとりがパニックに陥る原因は様々です。主原因と派生的原因を瞬時的に確実に把握するよう努めます。原因を特定することによって対策が立てられます。

(3) 嘆きを打ち切る

次に、現状を何とかしなければなりません。何とかしたくても、何もできないかもしれません。しかし、それでは子ども達のグループは大変なことになります。そこで、嘆きと苦しみのスパイラルを一旦打うち切ります。「思考停止」という訓練を行います。

(4) 愛する人との幸せの日々を思い起こす

生きてくることができた幸せや味わってきた喜びを思い浮かべてみましょう。特に愛する人に巡り合い、日々を重ねてきたことを思い出してみましょう。母でしょうか、父でしょうか、おばあちゃんですか？ 恋人ですか？ 妻ですか、夫ですか、子どもでしょうか。胸の中に感謝の気持ちが生まれ、痛みを少し和らげてくれます。チョッとカモわいてきます。

(5) 自分のスーパーヒーローを思い起こす

自分が負っている心身の傷の状況によってできることは限られてくるかもしれません。しかし、おかれた状況の中でできることを見つけ最善を尽くしましょう。

こうしたメンタルトレーニングを普段行っていることによって、心そのものを鍛えることはできなくとも、困難な状況に対応する能力を育てることができます。

さらに、あの人は強靱な人だと尊敬する人を思い浮かべてみましょう。親・先生・先輩・偉人・ヒーロー・ヒロイン・・・誰かいるはずです。その人ならこんな時どのような態度をとるかイメージしてみましょう。(失礼、まさにあなた自身の姿かもしれません。)

仮に周りの全ての人へこたれていても、あなただけは平然としていて、他の人に力と希望を与える強い人でありたいものです。あなたが打ちのめされたままだと、他の人にもそれが伝わり、さらに事態が悪化します。

(6) 解決までの道筋をイメージする

顔は、穏やか、朗らか、力強く。しかし頭の中はフル回転。どうしたら二次・三次トラブルを防ぐか、次に打つべき手は何かと考え、決定し、行動することをシミュレーションしましょう。



さて、こうした訓練によって気づくこと、それは、普段、何不自由なく、普通に生きていることのありがたさではないでしょうか。もし、何らかのハンディを負っていても、または新たに負ったとしても、生きていられる現実そのものが、とても嬉しいこと、すばらしいことであることを再発見するのではないのでしょうか。

