

科目6

精神保健福祉の相談支援

講義3－1

相談形態の違いと特徴

1) 相談支援の技術

傾聴、受容、共感、バイスティックの7原則

まずは精神保健福祉相談員として自身の振り返り

相談員は自身の考え方の傾向、思考過程、正義感や価値感を知っておくこと(自己覚知)。

(理由)

相談者等との信頼関係を築くためには、相談者の思いや考え、問題等を受け入れる、共有することが重要。自身の考えに他人に対する偏見があったり、自身の価値観を相談者に押し付けていないか？

コミュニケーションにおける自身の感性を磨く。

感情をコントロールできることも重要。



相談者との信頼関係の醸成に必須の相談支援技術

- 「傾聴」 支援の第一歩はまずは「聴くこと」から

相談者の話をきちんと聴き、理解する。そのためには安心して話ができる環境づくりや、聴いていることを相手に伝える必要があり。アイコンタクトやうなずき方、あいづちは聴き手へのメッセージになる。

- 「受容」 受容するとは、相談者の行動を批判せずに理解しようとする姿勢

相談者を価値ある人として尊重すること。自律性を尊重すること。「聞き返し、うなずき、あいづち」は、話を聞いてますよというサインを伝えていることで、本当に相談者を受容していることではない。

- 「共感」 相談者の立場で物事を理解すること

同情とは異なる。「共感的肯定」・・「ああそうですか、うん、なるほど。あなたがそう思ったのも無理はないですね。」と一步踏み込んだ形で相談者を認める聞き返しというスキルを使う。「そうですか、分かります」と機械的に繰り返すのは「共感のふり」。

参考: バイステックの7原則 援助関係を形成する技法

(福祉領域では対人援助の原則だが精神保健福祉相談支援にも共通)

- ◆ 個別化の原則(相談者を個人として捉える)
- ◆ 意図的な感情表出の原則(相談者の感情表現を大切にする)
- ◆ 制御された情緒関与の原則
(精神保健福祉相談員は自分の感情を自覚して吟味する)
- ◆ 受容の原則(相談者を受けとめる)
- ◆ 非審判的態度の原則(相談者を一方的に非難しない)
- ◆ 自己決定の原則(相談者の自己決定を促し尊重する)
- ◆ 秘密保持の原則(相談者の秘密を保持して信頼感を醸成する)

精神障害や精神症状とコミュニケーション

相談者の状態像	精神保健福祉相談員に必要なこと
幻聴や妄想の話をする人	相談者の病的な体験を想像し、それを理解する力、聴く力 妄想の内容には否定も肯定もせず、相手の不安な気持ちに寄り添う力
寡黙、自分からはあまり話をしない人	じっくりとかかわりを持ち続ける力 慌てずに、相談者と歩調を合わせる力
話が止まらない状況にある人	何が必要な話なのかを整理し、まとめていく力
怒りや不満をぶつけてくる人	耐える力、愚痴を言える仲間、振り返る謙虚な心
話がとんだり、脱線したりしやすい状況にある人	そのなかでも、何を伝えたいのかを理解しようとする努力と聴く力 内容をつなぎあわせる力
とても興奮が強い状況にある人	今、話をするべきか否かを判断する力、相談者が安心できるような雰囲気をもつ力
不安で頭も気持ちもいっぱいの人	ゆっくりとした気持ちで聴く姿勢、相談者が安心できるような雰囲気をもつ力
自虐的な考えになりやすい状況にある人	落ち着いて話を聴く力 危機的な状況か否かを冷静に判断する力

2) 相談支援の形態

面接相談、電話相談、メール相談等

相談の形態

- 面接相談
来所相談(予約面談と予約のない面談)
家庭訪問
- 電話相談
- メール相談等

3)来所による相談

面接相談での留意点

- 位置関係

話がしやすいように90度の位置、対角線上の位置や間取りの関係で真正面の場合は椅子を後ろに引き相談者との距離をとる。

暴力利用が予測される場合は閉鎖空間にしない。

- 視線の高さ

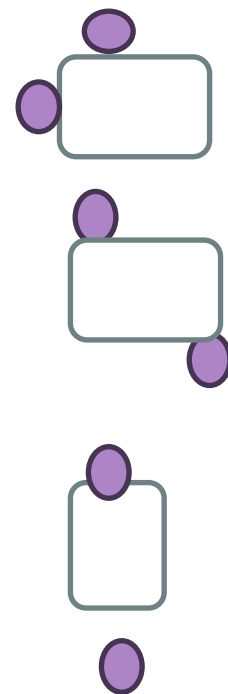
椅子の高さを調整し、視線の高さを合わせる。

- 距離

パーソナルスペース(70～150cm程度)を意識し、近すぎず、遠すぎず、お互いが安心していられる距離。

- 記録

面談時のメモをとることは、相手の了解を得る。



例) 面接相談の流れ

- 1 事前準備(相談者その家族等の関係資料の確認)
- 2 導入
挨拶(労う)、自己紹介、時間や守秘義務等の説明
- 3 相談
相談内容を聴く、内容の明確化
対応策について一緒に考える
相談窓口を紹介する(紹介先に連絡する)
- 4 終了
相談内容のまとめ
必要に応じて次回面接相談の約束

予約相談のメリットとデメリット

<メリット>

- プライバシーが確保されている。
- 面接相談の目的が比較的明確にできる。
- 事前準備(環境、体制、資料等)ができる。

<デメリット>

- 緊張する雰囲気になりやすい。
- 相談室に入ることへの抵抗感をもたれやすい。
- 第三者の目が届きにくい

傾聴を基本とした面談対応

面接技法は多くの書籍で紹介されているので自己学習を

	具体的な内容
環境・空間を整える	話しやすい静かな環境、会話が漏れない環境、照明 時間や場所の用意。
あいづち・うなずき	まずは、傾聴すること。うなづくことや「そうですか」「なるほど」など、相談者の話を聴いていることの表明。
くり返し・言い換え	話の重要な点を繰り返す、相手の発言から本質をつかみ言い換える。相談者の話を聴いていることの表明。
要約	相手のいくつかの発言を整理して伝える、確認しあう。主訴を明確にして、言語化し相手と共有する。
感情への配慮	相手の感情を受けとめる。 複雑な感情が同時に存在していることを理解する。
精神保健福祉相談員自身が発言で留意すること	話すスピードや声の大きさに留意する。話すぎない。 急に話題を変えない。 相手の発言を遮らない。否定から始めない。すぐに説得に入らない。

※非言語的なメッセージにも留意すること:しぐさ、姿勢、表情、話し方、声の大きさなど

講義3-1 まとめ

➤ 相談支援の技術

相談員自身の自己覚知、自身の言動を振り返り、
悩む力をつけていく

➤ 相談支援スキルとして「傾聴」「受容」「共感」は必須

➤ 援助関係を形成する「バイステックの7原則」で 相談支援の状況を確認する

参考文献・資料

- 尾崎新・福田俊子・原田和幸訳「ケースワークの原則(新訳版)－援助関係を形成する技法」誠信書房,1996.
- 公益社団法人日本精神保健福祉士協会「精神保健福祉士業務指針」委員会編「精神保健福祉士業務指針及び業務分類第3版」中央法規出版, 2020.
- 須藤昌寛「対人援助職のためのコミュニケーションと面接技術」中央法規出版, 2022.
- 春日武彦「援助者必携はじめての精神科 第3版」医学書院, 2022.

ご視聴ありがとうございました。

続いて、

【講義3－2】相談形態の違いと特徴
をご覧ください。