

〈特別寄稿〉

何が人を変えるのか—ホリスティックコミュニケーションの実際—

黒丸尊治

彦根市立病院緩和ケア科

What Changes a Person? : Practice of Holistic Communication

Takaharu Kuromaru

Department of Palliative Care, Hikone Municipal Hospital

キーワード

ホリスティックコミュニケーション

クライアント要因

心の治癒力

質問力

可能性志向アプローチ

holistic communication

client factor

healing power of mind

ability to question

possibility focused approach

I. はじめに

私は心療内科医として十数年、心身症の患者さんと関わってきましたが、その際に治療手段として使ってきたのは、薬ではなくブリーフセラピーを中心とした心理療法でした。その経験から学んだことは、人の心には、困難を乗り越えたり問題を解決したり、症状を改善したりする力があるということでした。私はその力を「心の治癒力」と呼ぶことにしました。ホリスティックコミュニケーションとは、まさにこの「心の治癒力」を上手に引き出すためのアプローチだと言えます。

II. 何が人を変えるのか

悩みを抱えている人は、なんとか問題を解決しようと思っても、自分だけではなかなか問題の渦から抜け出すことができません。そうかと言って誰かに相談しても、「クヨクヨせず前を向いて進んで行こう」「もっと優しさを持つことが大切」「まずは自分が変わらなくては」といった、ありきたりで、しかも決して実行できそうにないようなアドバイスをされるのがしばしばです。しかしそんな人でも、たいてい場合は時間が流れ、環境が変わり、何かしらのきっかけから光明を見出し、いつしか問題の渦から抜け出ているというケースがほとんどです。もちろん問題の深さや程度によっても

異なりますが、時間が経過する中で何かしらのきっかけがあり、それが人に変化をもたらし、次第に問題解決につながっていくということはよくあります。

バリー・ダンカン¹⁾は心理療法でクライアントがよくなるための要因について、治療が関与している要素は14%に過ぎず、残りの86%はクライアント要因、つまりクライアントの強さやリソースによるものだとしています。これは、私たちの抱えている悩みや問題は、心理療法やカウンセリングでよくなるというよりも、クライアント自身の持っている力に依るところが大きいということを意味しています。違った言い方をすれば、どんな方法であれ、クライアントにそれなりの力があれば、遅かれ早かれよくなるということです。こんなことを言ってしまうと身も蓋もありませんが、ほとんどの人はカウンセリングなどを受けなくても、時間の経過やちょっとしたきっかけから自然とよくなっていくということは、このことからもうなずけます。

さらにダンカンは、14%のセラピー要因の内容についても研究調査をしています。それによると1) セラピスト要因36～57%、2) 信頼関係要因36～50%、3) 期待感やセラピストの自信28～?%、4) フィードバック効果21～42%、5) 技法要因7%がセラピー要因の具体的な内容だったと報告してい

ます。

つまり、技法の種類よりも、セラピストの醸し出す雰囲気や、安心感、信頼感といったセラピスト要因や信頼関係要因の方が、セラピーの効果には大きな影響を与えているということです。言い換えるならば、どんな種類の心理療法をするにせよ、クライアントの「心の治癒力」をうまく引きだし、信頼感や安心感、期待感をもたらすようなかわりをするのが、クライアントに変化をもたらすためにはとても重要だということです。

ではどうしたらそのようなかわりができるのか、ホリスティックコミュニケーションの実際を通して具体的に見ていきたいと思います。

Ⅲ. ホリスティックコミュニケーションの実際

1. 傾聴力と反応力

クライアントの話をしっかり聴くというのはカウンセリングやコミュニケーションにおける基本中の基本であり今さら言うまでもありませんが、話を聴くことに勝るとも劣らず重要なのが、いかに反応を返すかということです。つまり「確かにそうですね」「そんなことを言われたら怒るのは当然ですよ」「みんな同じような不安を訴えていますよ」といったような、相手の思いに寄り添う反応がいかに的確に返せるかによって、クライアントがセラピストに安心感や信頼感を持ってもらえるか否かが決まってきます。上手に反応を返すことで、クライアントは「このセラピストは私のことをわかってくれた!」と感じ、それが信頼関係を築く上で極めて重要になってきます。

2. 原因を追求しない

一般に、悩みや問題を解決しようとする場合、問題の「原因」は何なのかを考えます。これは私たちの思考のクセなのです。どんな問題にも原因があり、それを見つけ出し取り除きさえすれば問題は解決するという思考回路が自ずと働いてしまうのです。この考え方は、機械の修理のような物的なことに対しては有用ですが、人間関係のように、「心」に起因する問題が原因の場合はあまり通用しません。例えば「すぐに怒る」とか「思いやりがない」といったことが原因だとわかって、それを「優しく思いや

りのある心」に変えることなど、そう簡単にはできないのです。

また自分に自信が持てないという悩みも同様です。もしも自信が持てなくなった原因を見つけようとする、幼少期に母から「お前はダメな子だね」と言われたことがずっと心に引っかかっていることを思い出す人がいるかもしれません。また小学校や中学校で勉強ができなかったことやいじめられたこと、入試に失敗したことなどを思い出すかもしれません。しかしいくらこのような原因となる出来事を思い出したとしても、過去に戻ってその出来事をなかったことにすることなどできないのです。

要するに、どんなことが原因だったとしても、過去を変えることなどできませんし、だからと言って「今」の思いを変えろと言われても、そう容易なことではないのです。

3. 希望や可能性に自ずと目が向くような質問をする

ではどうしたらよいのでしょうか。それは、「原因」に目を向けるのではなく、「できていること」や「できそうなこと」に目を向け、それをうまく引き出すような質問をしていけばよいのです。例えば、本当は気楽に楽しい会話をしたいのに、いつも険悪なムードになってしまうという夫婦がいたならば、「今まででどんなときには、楽しく会話できたことがありましたか」とか「もしご主人が優しくなったらならば、それに対してあなたはどんなことをしてあげられると思いますか」といったような質問をします。すると「野球の話をしているときは楽しいかなあ」とか「主人が優しくなったら、私ももう一品くらい、酒のつまみになる料理を作ってあげるかも」といった、問題解決のヒントになるような答えを引き出すことができるというわけです。

人は悩みや問題を抱えているときには、つい原因にばかりとらわれてしまいます。するとどうしても「うまくいかなかったこと」や「不快なこと」に目が向いてしまうため、結果としてネガティブな思いを膨らませ強化してしまうことになります。これではいつまでたっても、同じ所をグルグル回っている状況から抜け出すことはできません。

一方、「できていること」や「できそうなこと」

に目を向け、それをうまく引きだすような質問をすると、人は自ずとポジティブな面に目を向けざるをえなくなります。つまり、「できていること」や「できそうなこと」について語ってもらうことで自己肯定感や自己効力感、期待感、希望、可能性といった感覚を大きく膨らますことができるのです。この感覚こそが問題解決の原動力であり、無意識が持っている心の力、すなわち「心の治癒力」なのです。

4. スケーリングという技法

問題を抱えている人の希望や可能性をうまく引きだすひとつの方法としてスケーリングという技法があります。これは、クライアントの抱えている問題を数値化することで、「できていること」や「うまくやれそうなこと」を引きだす技法です。

例えば、嫁姑関係で悩んでいる人がいたとしましょう。嫁に話を聴けば、きっとたくさんの姑への愚痴や不満が出てくることでしょう。しかしそんな姑ともうまくやっていかななくてはならず、どうしたら今後うまく付き合っていけるのかについて悩んでいるという人は多いと思います。

こんな場合次のような質問をします。「姑さんと全くうまく付き合えていないという状態が0点、満足のいくつき合い方ができているという状態が100点だとすると、今は何点くらいの状態ですか」とたずねます。それに対して「30点くらいでしょうか」といった答えが返ってきたとしましょう。クライアントは30点しかうまくやれていないという認識だと思えますが、裏を返せば30点はうまくやれているということを意味します。そこで、この「うまくやれている」ことについて質問すればよいのです。

「ではどんなところから0点ではなく、30点はあると思われるんですか」とたずねます。すると、クライアントは嫌でも、うまくできている30点分のところに目を向け、それについての話をせざるをえなくなります。例えば「頼まれたら、車に乗せて一緒に買い物に行くことがあり、その時は比較的普通に話ができるので」とか「時々料理を教えてもらうことがあり、その時はとても機嫌良く話をしてくれるから」といった具合です。

また未来の可能性を引き出す質問をすることもできます。例えば「点数が40点になったら、今とど

んなところが違ってくると思いますか」とたずねます。すると「時々、姑さんを食事に誘って外食をする」とか「母の日や誕生日には、プレゼントだけではなく私の手料理もごちそうしてあげる」といった具合です。

このようにスケーリング技法を使うことで、「できていること」や「できそうなこと」に目を向けざるをえない状況を作り、その質問に答えてもらうことで嫁姑関係の問題をうまく解決するためのヒントを引きだすことができるのです。

5. 必要に応じて提案をする

クライアントの持っている「心の治癒力」をうまく引きだすための質問、つまりその人の持っている希望や可能性に気づいてもらえるような質問をすることはとても有用ですが、中には、なかなか質問に答えられないという人もいます。このような場合は、「そんなことならできるかもしれない」と思ってもらえるような、ほんの小さな行動を提案し、それをしてもらうことにより小さな成功体験を作るということも有用です。そうすることで、クライアントはその小さな成功体験をきっかけに、自分の可能性に目を向け始め、それが問題解決の行動へとつながっていくからです。

以前、うつで何もする気がしないという患者さんがいました。薬を飲むのは嫌だというので、コミュニケーションのみで対応することにしました。まずは「どうなればいいなと思いますか」とたずねたところ、せめて主婦として夫や子供の料理を作ることくらいはしてあげたいと言っていたのですが、ほとんど寝て過ごしている状態の彼女に、いきなり料理を作るというのは不可能です。そこで私は次のような提案をしました。「ご主人が買って来てくれた食材の中で、例えばキュウリとかをまな板に載せ、それを包丁で二つに切るということはできますか?」とたずねたところ、「トイレに起きたあと、キッチンの横を通るので、そのときくらいならできるかもしれませんが」との返事でした。本人ができそうだと思うようなことは、たいていはできます。そこで「もしキュウリを二つに切ることができたら、これはもう料理の第一歩を踏み出したことになります。そこで二つに切れたら、次の日は三つに切ってみ

て下さい。その次の日は四つです。そうして毎日少しずつやることを増やしてみてください」と言いました。二週間後に外来に来たときには今までにない表情になっていました。「先生、最近サラダやお味噌汁くらいならできるようになりました」と喜んでいました。その後彼女は急速にうつが改善し、一カ月後には普通に料理ができるようになり、元のような明るい状態に戻ることができたのです。

このように、「それくらいならできるかもしれない」と思える具体的な提案をすることで、クライアントの「心の治癒力」を引き出し、それを実行してもらうことで小さな成功体験を積んでもらいます。それは「そんなことでいいの?」と思えるくらいの小さな行動であることがポイントです。人は第一歩を踏み出すのが一番エネルギーを要しますが、一歩踏み出してしまえば二歩目、三歩目は以外とすんなりとできるものです。そのため、第一歩を踏み出すきっかけとなる提案をし、それを行動に移してもらうというのは、よく使うテクニックのひとつです。

このように「それならできるかもしれない」と思える行動の提案は、思いっきり小さな行動であることが重要です。例えば運動なら「毎日ウォーキング1分」「腕立て伏せ1回」とかですし、ブログや文章を書きたいがどうしても続かないという人であれば、「毎日50文字書く」でよいのです。ところが実際、50文字だけでもいいから書いてみようと思えば、書き始めるとあっという間に数百文字くらいは書いてしまうものです。ですから、提案する第一歩目の行動は極端に小さくすることが、行動を起こし、それを続けてもらうためにはとても重要なのです。ところが本人はどうしても高い目標を掲げてしまい、「毎日ウォーキング20分」とか「毎日ブログ500文字」とかになると、長続きせず結局三日坊主で終わってしまうことになります。だからこそ、極端に小さな目標を、セラピストが取って提案するという形で指し示す必要があるのです。

6. 思い込みを緩める意図的な質問

今述べたことはホリスティックコミュニケーションの基本的なかかわりや質問のテクニックですが、クライアントの無意識にさりげなく入り込み、その人の思い込みを緩やかに変えるようなアプローチも

たくさんあります。

例えばこんな例がありました。以前、手術をすれば治ると思われる胃がんの患者さんがいたのですが、彼は頑なに手術を拒否し、自分の信じるサプリメントでがんを治したいという思いを強く持っていました。しかし家族がとても心配し、私のところに彼を連れてきたのです。

私は先ず彼の話の十分に聴きました。彼はすでにそのサプリメントを1ヶ月続けており、胃の不快感もだいぶましになっていると言っていました。そこで私は「どれくらいそのサプリメントを飲み続けたら胃がんは少しはよくなると思いますか」と質問しました。すると彼はやや困ったような表情をしながらも「多分3ヶ月くらい続けたらある程度の結果は出ると思います」とのことでした。そこで私は「では3ヶ月間続けてみましょう。それで、もしも胃がんが少しでもよくなっているのであれば、そのサプリメントはあなたにとってとても有効なものなので是非続けて下さい。がんが治る可能性もあると思います。逆に、がんが悪くなってしまった場合は、その時は今後どうするかまた相談しましょう」と言って、その時の外来は終了しました。そしてサプリメントを始めてから3ヶ月が経った時に、再度受診し胃カメラを飲んでもらい、胃がんの状態を調べました。結果は少し悪化していました。それをすべて写真で見ることができると、本人もその現実を受け入れざるをえませんでした。その上で、「今後どうするかまたご家族と相談してもらえますか」と伝え、その時の外来は終わりました。その数日後に、手術をする意志を固めたという返事をもらい、後日無事手術は終了、その後元気になり、今も普通に日常生活を送っています。

この患者さんの場合、「返報性の原理」という人が持っている思考のクセをうまく使いました。つまり人は、何かをしてもらったら、それに対して今度はお返しをしないといけないという気持ちが働きます。誰かからお土産をもらったら、次に自分が旅行に行ったときには、その人にお土産を買ってこようと思うのが、まさにこの返報性の原理による行動です。この患者さんにも、この原理を利用し、先ずは患者さんの意向に沿って三ヶ月間待ちました。最初

に貸しを作っておくとあとで返してくれる可能性が高くなるというわけです。この患者さんは、案の定3ヶ月経った段階では胃がんは悪化していました。そのため今度はこちらが案に手術を進めたところ、最初に譲ってもらった手前、今度はこちらの言うことを聞かざるをえず、手術を受ける気持ちになってたというわけです。

このように人の心が持っている思考のクセを上手に利用しながら話を進め、クライアントに適切な方向に目を向けてもらえるようにするというのも、ホリスティックコミュニケーションのテクニックのひとつです。

IV. まとめ

何が人を変えるのか。それをひと言で言うのは難しいですが、私はその人が持っている「心の治癒力」をうまく発揮できるような「きっかけ」だと思って

います。それは時間の流れや環境の変化というきっかけもありますが、セラピー的にかかわりで言うならば、まずはクライアントとの信頼関係を築き、希望や可能性をうまく引き出すような質問をすることで、クライアント自身に「できていること」や「できそうなこと」に気づいてもらう、そんなかかわりがクライアントを変えるきっかけになると思っています。

参考文献

- 1) Barry L. Duncan : On Becoming a Better Therapist(2ed edition), American Psychological Association
- 2) 黒丸尊治著：心の治癒力をうまく引き出す，築地書館
- 3) 黒丸尊治著：「心の治癒力」をスイッチ ON !，BAB ジャパン