

## ソリューションの言葉（考え方）

引用：「みんな元気になる 対人援助のための面接法 解決志向アプローチへの招待」 解決のための面接研究会（金剛出版）

参考：「解決志向リハーサルブック」 解決のための面接研究会（遠見書房）

「解決のための面接技法 第3版」インスー他（金剛出版）

### 1 「コンプリメント」

要するにクライアントをほめること。SFAの創始者デイ・シェイザーはほめるところがないように見えても「虫眼鏡で探し出して」ほめなさいと言います。人間誰だってほめられればやる気が出ますよね。つまり、クライアントをエンパワーする最も手っ取り早い方法といえます。ただし、お世辞や通り一遍では効き目がありません。その人に「フィット」した（心に響く）ほめ方をするには、その人の話を耳をダンボのようにしてきちんと聴いて、目を皿のようにしてしっかり観察しなければできないものです。

#### コンプリメントの三つの種類

##### ① 直接的コンプリメント

普通にそのままほめること。言葉だけでなく、表情（目を見張る）、相づち（へー、ホウ、ヤッター）、動作（拍手、握手）などの非言語的方法でも表現できる。お世辞や外交辞令ではなく、現実に基づいていなければならない。

##### ② 間接的コンプリメント

質問の形で「どうやったんですか？」「どうしてそんなことが出来たのですか？」「そのためにどんな工夫と努力をなさったんですか？」など。答える中でクライアントが自ら成し遂げたことに気づくような質問をする。

##### ③ セルフ・コンプリメント

クライアントが自ら気づいて自分をほめる「私は失敗から学んだからもう繰り返さないの」「私の強さってこういう所なんですわ」「自分でも成長したなと思います」など。ここまで来るとセラピストの仕事はそれを肯定し、補強することだけである。

### 2 「リソース」

相談者の問題を解決するために利用可能な資源のこと。SFAの場合の「利用可能な資源（リソース）」というのは、「解決のかけら」と呼ばれるもので、相談者は気付いていないが、ほとんど解決している時（状況）のこと（「例外」）、解決に役立つであろう相談者の具体的な行為やものの見方、考え方、相談者の周りの対人関係などなど、「解決構築」のために役立つもの全てです。

SFAの面接では、面接の大半が「解決のかけら」探しと「ウェルフォームド・ゴール」づくりに費やされますので、「リソース」の探索は、SFAの面接の中心と言うこともできるでしょう。また、SFAのほとんどの技法は「リソースの探索」のための技法ともいえます。

### 3 「例外」

何もかもうまくいっていないというクライアントも、数週間を振り返ると、問題に悩まされていなかったり、多少はましだった時もあるものです。問題が生じていない、あるいはあまりない状態を「例外」と呼び、解決の一部が既に現れている状態と考えます。このような「例外」を拡大し、「例外」で埋め尽くすことができれば、解決の状態にあるということになります。

通常、「例外」が述べられても、それは偶然か誰か他人によるもので、自分が「例外」をつくり出すことができるとは思っていないものです（偶然の例外）。

「例外」が言及されるとそれをすぐに解決に変えようとしてしまいがちですが、性急過ぎると、クライアントに分かってもらえなかった、との印象を与えかねません。しかし、「例外」が生起する際の詳細についての会話を進めていくと、クライアント自身の行動が「例外」の生起に関わっていることに気付くことも多いです（意図的な例外）。

「偶然の例外」と思っているうちは「例外」をつくり出すことはできませんが、多少とも自分が「例外」の生起に関わっていると思えてくると、「解決構築」としての「例外づくり」に向けて動き出せるようになります。

### 4 「ウェル・フォームド・ゴール」

クライアントと面接を進める上で、より良い目標設定を行おうということです。SFAでは、クライアントにとって重要なもの、周りの人たちとの間で生じるようなもの、大きなものよりは小さくてシンプルで現実的に達成可能なもの、漠然としたものや抽象的なものよりも具体的なものなどが良いと考えています。

《例》

対人緊張が強く団地の中で奥さん連中の仲間に入っていけないと悩む主婦の場合、「対人恐怖を克服する」とかいう目標よりは、「ゴミ捨て場で笑顔で挨拶を返す」とか「同階の奥さんを自宅へお茶に誘う」という目標の方が実践的かつ発展的です。

#### ウェルフォームド・ゴール設定の指針

- ① 小さくて、シンプルで、具体的で、現実的に達成可能であること
- ② 何かがないことではなくて、代わりに何かがあること
- ③ 何かの終わりではなく、新しいことの始まりであること
- ④ 社会相互作用的（身近な他者と関係する）行動であること

### 5 「サポーズ・クエスチョン」

「サポーズ」というのは「仮に…だとしたら」という意味です。例えば、<仮にですね、今までお話をされていた問題が、まあ、なくなったとしますね。そうしたら、どんなことが生活の中で違ってくるでしょうか？>というふうに、クライアントに「サポーズ・クエスチョン」を投げかけます。そうすることで、クライアントの視点・思考を、問題を抱えて困っている今の生活（現在）から、問題がなくなってしまったあとの生活（未来）へと移すことを助けます。

タイミングには気を配る必要があります。例えばタイミングを誤って早く使いすぎると、「そんな簡単に解決できないから、ここに相談に来ているのに…。問題の大変さが伝わっていないのだろうか」ということで、クライアントはいっそう「問題」についての話（「プロブレム・トーク」）をすることにもなりかねません。

しかし、実際には、タイミングを外してしまうこともあるでしょう。「仮になんて言われても、あり得ないことだから、考えられません」と言われてしまったら、<そうですね。とっても大きな問題ですものね。無理ですよね>などと「共感的」に受け、先に進むと良いです。

よう(このような場合には、今度はタイミングを外さないようにして、「コーピング・クエスチョン」をするのも一法です)。

《体験》

「先生、さっきから『仮に』『仮に』って言ってばかりで、そんなこと実現するわけじゃないじゃないですか!」  
「<そうですね。簡単に実現するわけがありませんよね。おっしゃるとおりです…。でもお…。仮にい…>

「何だかしつこいですが、これで案外、しっかり質問に答えてくれるクライアントもいます。」

## 6 「スケーリング・クエスチョン」

クライアントに自分の置かれている状況、意欲や見通しなどを、例えば0から10までの数字に置き換え評価してもらい質問技法。評価してもらった数字の内訳を教えるもらったり、数字が1つ上がる場合をイメージしてもらうことを通じて、既に起きている変化や、クライアントが持つ解決のリソースを見つけたり、解決に向けた小さな変化・解決イメージを具体的に検討していくことができます。

使い方のコツとしては、「スケーリング・クエスチョン」を行う前に、「コンプリメント」や「例外探し」を十分にしておくことです

### スケーリングの標準的なやり方

① 測ろうとするテーマについて、スケール(ものさし)の下限(0又は1)と上限(10)の定義を決める

たとえば0(又は1)はどん底だった時、一番辛かった(ひどかった)時、あるいは予約の電話を入れた時などがよく使われる。10は問題が解決した時、もう相談に来なくても良いと思える時、または「そこそこやって行ける時」

② つづいて、現在の状態が0(または1)から10の間のいくつと思うかを聞く

③ その数が0(又は1)より上であれば、0(又は1)の時に比べて今は何が違っているか、どうやってそこまで上げてきたかを聞く

もし0(又は1)のままなら、どうやってそれ以上悪くならずにいられるのかを聞く。もしマイナスと答えたらコーピング・クエスチョンに切り替える。

④ 現在の数字から1つ上ったとしたらどんな風になっているか、何が違っているかと聞く

その他、いくつまで上れば良いかとか、上る自信、または現状維持できる自信はどれ位かなど、さまざまなオプションがある。

## 7 「コーピング・クエスチョン」

「コーピング」とは、困難な状況だけれど何とかうまくやる、何とか切り抜けるという意味です。実際には、例えば<とても大変なことばかりいくつも続いてきているなかで、どうやって何とかかんとか仕事を続けてこられているんでしょう?>というふうに、相手への畏敬の念そして感嘆の念をこめつつ、クライアントに伝えます。クライアントの語ることが、辛さ、困難さ、先行きの見えなさなどで満ち、どこにも解決の糸口が見出されない(と感ぜられているであろう)ときに使える技法です。

相手が、「いやー、自分でもよくもってるなーと、不思議なんですよ…。こんな話をしたら笑われるかもしれないけど、辛くなったら、ネコのミーコが気持ち察して、慰めに来てくれるんですよ…」とその状況を乗り切るのに使っている方法などを話し出したなら、狙った効

果ありです。「分からないですね」と言われることもあるでしょう。その時には、<そうですね。何かしてらっしゃるんでしょうけれど、分からないんですね?>とか、<ウーン、何が違うんでしょうね?他の方だったら、もうとっくにつぶれてるかもしれないのに、何が秘訣なんですか?>と、つないでも良いでしょう。

この例でお分かりのように、「コーピング・クエスチョン」は、「リソース」探しにも、「例外」探しにも使えます。初心者には、とっつきやすく、そして使い勝手のよい技法かもしれません。特に、セラピストの側で、クライアントから辛いことばかり、大変なことばかり、聞かされ(と感じ)、この先どう進めていけばいいの分からないと感じ始めたときに、使い時かもしれません。

<一緒に考えましょうか?>でも、<不思議なので教えてください>でも、あるいは「コンプリメント」を前面に出してもよいのですが、<この辛い状況を、どうやってどうにか乗り切られているのでしょうか?>とクライアントに伝えることで、焦点がクライアントに戻ります。そしてセラピストの視点が、「問題解決」ではなく、クライアントの強さや「リソース」など「解決構築」へとシフトしていきます。平凡そうに見えるのですが、「優れもの」なのです。

## 8 「ミラクル・クエスチョン」

セラピスト(以下th):ここで、ちょっと変な質問をさせていただきますが、よろしいでしょうか?

クライアント(以下cl):はあ。

th:今日、ここでお話された後、お家に帰られますよねえ。 cl:ええ。

th:そして、食事をして、まあ、テレビでも見るのでしょうか? cl:はい。

th:それで、しばらく経って、今日も、お休みになりますよねえ。 cl:ええ。

th:そして、あなたが眠っている間に、奇跡が起きて、あなたの悩みごとが解決したとします。 cl:はあ。

th:あなたは眠っているのに、奇跡が起きたことを知りません。それで、次の日の朝、目が覚めたときに、どんな違いから奇跡が起こったことが分かりますか?

## 9 「フィードバック・メッセージ」

ソリューションの面接では、最後に休憩を取り、フィードバック・メッセージを考えます。それから戻ってクライアントにメッセージを伝えます。面接のいわば総仕上げです。

メッセージは必ず「コンプリメント」から始まります。クライアントの話したことの中から、解決への手がかりになりそうなリソース、例外、クライアントが努力していることなどを拾い出し、なるべくクライアント自身の言葉を繰り返した上で、「すごいですね、素晴らしいですね、感動しました、感銘を受けました」等の言葉でコンプリメントします。次に「ブリッジ」ですが、これは、提案につなげるための橋渡しです。クライアントが話したことの中から「・・・は、上手くいったとおっしゃってましたね。なので・・・」「とても・・・が大好きとのことなので・・・」などのような表現で提案につなげます。

提案は、大きく分けると、① 観察課題、② 行動課題、③ 課題なし の3種類になります。以下に概略の説明をしますが、詳細は、インスーの本等を参照ください。

① は、はっきりしたゴールやそこへ向かう手立てが見

つかっていないときで

「あなたの生活の中でまた起こってほしいような出来事が起こったら、よく観察しておいて次回の時に詳しく話してください」

などと提案します。

- ② は、はっきりしたゴールとそこへ向かう手立てが見つかったときで  
「(うまく行った)・・を続けてください。他にもいい方法があったら次回の時に教えてください」  
などと提案します。
- ③ は、誰かの命令とか指示で相談に来たなどのクライアントで、全く問題を解決しようという意欲のうかがえないクライアントの場合のフィードバック・メッセージで、「コンプリメント」をした後、「ぜひ、次回、また、お話に来てほしい」と伝え、課題は出しません。

## 10「知らない姿勢」

クライアントが自分の問題について語る時、その問題の専門家はクライアントです。セラピストは初めて聞く話ですから一歩下って「教えてもらおう」というスタンスで聴くしかありません。このことを『クライアントが専門家』と言います。その時のセラピストの立ち位置は『ワンダウン』（クライアントより1段下）です。話を聴く姿勢は「知らない姿勢」つまり、自分は何も知らないので教えてくださいという姿勢です。

専門家が陥りやすい誤りは、一般論として知っていることを相手に教えようとしたり、知っている別のケースと同じと決めつけたりすることです。でも、その人の関心は一般論ではなく、今の、その人自身のユニークな問題なのです。他の事例と決して同じではありません。

「知らない姿勢」は、ナラティブ・セラピーから来ているものですが、ソリューションにおいても極めて重要な姿勢です。

## 11「外在化」

ソリューション独自の技法ではありません。ナラティブ・セラピーのマイケル・ホホワイトが作りだした技法です。人が困っている問題（症状）に呼び名をつけることで、問題をその人から独立、分離したものとして対象化する方法です。そのことによって、問題を性格や行動傾向などのその人に内在化している特性と切り離して扱うことができるようになります。

例えば、学校に行く時間になると腹痛を生じて困っている子どもに、腹痛を起こすのは「いじわる虫」のせいだとして、子どもも含めてみんなで「いじわる虫」を退治するにはどうしたらよいか考えてみようとするなど。

## 12「リフレーミング」

ソリューション独特の技法ではありません。システム論的家族療法の中で生まれた技法です。直訳すると「枠組の組立てなおし」ということですが、分かりやすく言うと「言い換え」のことです。通常クライアントが持っているマイナスの価値観をプラスの方向に変化させるようにセラピストが言い換えます。C：私は決断力がなくて。Th：慎重なんですね。C：この子は乱暴で。Th：元気がいいんですね。と、いった具合です。

単純な言葉の言い換えよりもクライアントの置かれた状況をよく理解した上で、それをセラピスト自身がま

ずポジティブに捉え、クライアントが受け入れやすい形で伝えること、つまりクライアントにフィットすることが大切です。「リフレーミング」することが「コンプリメント」することにつながるがよくあります。

## 13「三つのルール」

ルール1 もし壊れていないのなら→直すな。

ルール2 もし上手く行くことが分かったのなら→それをもっとせよ。

ルール3 上手く行かないのなら→繰り返すな、何か違ったことをせよ。

「何か違ったこと」の中には、解決志向の考え方を一時捨ててみるというものも含まれます。なんのことはない、これら三つの原則は、一言でいえば「あの手この手でやってみる」という、誰でも知っている世間知と、本質的には何も変わりません。（もちろん「あの手この手を使うのも、いい加減にして止めてみる」とか、「もう、ほっておく」とか、あらゆるものが含まれます）

臨機応変さ、柔軟性、創造性。そんな言い方もできるでしょうか。口八丁手八丁、クライアントの役にたつ（可能性のある）ことなら何でもやってみようという姿勢と、それをセラピスト主導で選ばず、クライアントの邪魔にならない方向で探すという姿勢が、SFAでは必要なのです。