

What is consultation skill ?

コンサルテーションスキルを考察する



まとめ

この3年間、私の仕事のテーマの1つは「コンサルテーション」でした。後ほど説明しますが、コンサルテーションとは、心理職以外の人に心理学的な内容を伝え、理解してもらうことです。福祉や教育の現場では、心理専門職がコンサルテーションを行うことの重要性がしばしば語られますが、現場の中には「心理職の言うことはきれいごとばかりであり役に立たない」、そんな受け止め方をする人もいます。

以前よりもそのようなことをあからさまに言う人は減ったとは思いますが、それでも、ケース会議や研修の場でコンサルテーションが行われると、リアクションが鈍くて明らかに話を聞き流している人もいれば、頷いて聞いてくれる人がいても、次の日から行動に移す人は少なく、結局は「忙がしくてできない」「今の人員体制では無理」「我々は心理とは違うから」という理由で現状維持のままで終わってしまう現実に、ただただ歯がゆさを覚えるばかりです。

でも、きっとそれは自分のコンサルテーションの質が低いことが問題であり、現状を変えるためには自分の力を高めていくほかに道はないのだろう、そんな思いで3年間、私なりに試行錯誤してきた「コンサルテーションスキル」をまとめてみました。

What is consultation skill ?

コンサルテーションスキルを考察する

とい コンサルテーションとは何か？



かいせつ

.....

コンサルテーションとは「異なる専門性をもつ複数の者がよりよい援助のあり方について話し合うことであり、自らの専門性に基づいて 他の専門家を援助すること」を指す。つまり、他職種 of 専門家に対して、心理専門職が心理学の観点から助言や提案を行うことであり、広い意味で考えるなら、保護者や子どもに対して助言することもコンサルテーションと言える。



ていぎ

ここではコンサルテーションを

「心理職ではない人に心理学的な観点から助言を行うこと」と定義して話を進める

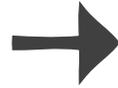
What is consultation skill ?

コンサルテーションスキルを考察する

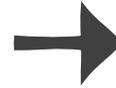
心理職の仕事の3本柱



面接・心理検査
ケア・心理教育を行う



解釈・考察する
所見・記録にまとめる



心理職じゃない人に
伝えて理解してもらう



この部分がコンサルテーション



.....
アセスメントやケアの研修や文献はたくさんあるし、学会でもトピックの中心を占める。解釈や考察は日頃から意識され、スーパーヴァイズの根幹を成す部分とも言える。しかし、コンサルテーションに関しては、研修や文献もなければ、教えてもらう機会もない。コンサルテーションを言語化し、技術化している人はあまり聞いたことがない。

∴ ということで、自分なりにコンサルテーションスキルを考察してみた

What is consultation skill ?

コンサルテーションスキルを考察する

だ
い
じ
を
ポ
イ
ン
ト

私が考えるコンサルテーションスキルを高めるために必要な視点

- ◇相手のニーズと心理職の専門性とのギャップがあることを理解する
- ◇概念レベルをその時々で操作しながら話をすること
- ◇話し合いの枠組み（フレームワーク）を作り、その中で話をすること

この3つの視点を意識してトレーニングを積んでいくこと

What is consultation skill ?

コンサルテーションスキルを考察する

だ
い
じ
を
ポ
イント

相手のニーズと心理職の専門性とのギャップがあることを理解する

「居るのはつらいよ ケアとセラピーについての覚書」という精神科デイケアを舞台にした本がある。この本の著者は心理職であり、デイケアでカウンセラーとして勤務した著者の経験をもとに、ケアとセラピーの意味と意義が描かれている。その中の一節に、デイケアの中で利用者同士のトラブルが起き、心理士である著者はすぐに対応できず、その事態をただ見ているだけであったのに対し、看護師はすぐに駆けつけて仲裁に入る、というシーンがある。ただ見ているだけで何も対応できなかった著者は看護課長に怒られてしまうのだが、その不甲斐ない気持ちをこう綴っている。

What is consultation skill ?

コンサルテーションスキルを考察する



.....

僕のこのチキンな性格だけが問題なわけじゃない。僕の名譽を守るために、断じて言っておきたいのだが、そもそも心理士って存在自体、こういうときに情けないのだ。

デイケアで火が噴いた時、看護師たちは一瞬で火消しに変身して、体当たりの消化活動を始め。 (中略) 看護師にはそういうエートス (文化的習性) がある。看護師は何か起きたとき、まず動く。目の前で誰かが倒れたとき、混乱しているとき、怪我をしたとき、具合があるとき、助けが必要なとき、看護師は即座に手を差し伸ばす。だけど、そういうときに、心理士は二呼吸遅れてしまう。 「何が起きているのだろう」と考え、それから「どうしたらいいのだろう」と考えてしまうからだ。 (中略) だから、僕らは「何が起きているだろう？」と一拍考え、「どうしたらいいのだろう」とさらに一拍考える。それから動く。そのときに、看護師はもう走り出していて、体に触れている。僕はその後ろ姿を、指をくわえて見ている。

心理士は心を扱うから慎重で、看護師は体を扱われているから反射的に動ける。以上、シンイチさん (看護師) が有能で、僕がビビりなうえに情けないのは僕の性格のせいではなく、職種の問題でした。 証明終わり。Q.E.D.

東畑開人「居るのはつらいよ ケアとセラピーの覚書」医学書院 69-71

What is consultation skill ?

コンサルテーションスキルを考察する

だ
い
じ
を
ポ
イント

相手のニーズと心理職の専門性とのギャップがあることを理解する

そう、この一節こそが「面接室の中」ではなく「生活現場」における心理職の無力さを端的に表現している。心理職は相手を深く理解することには長けている。だから、なぜその人がそうしているのか、なぜ問題が生じているのか、そのメカニズムを読み解き、解説することは得意だ。しかし生活場面では、問題の解説など二の次であり、必要なことは問題に直接介入し対応する力である。残念ながら心理職はその力を持ち合わせていない。正確に言えば、介入・対応能力を持つ心理職も一定数いるが「持ち合わせていない人が多い」であり、私もその中の一人だ。

福祉や教育の現場で心理職の重要性が取り上げられることは多い。発達障害や愛着の問題を抱える子への対応方法を心理学的見地から助言をもらう、そんな役割を心理職は求められてるが、果たして本当にその役割を果たせるだけの力が心理職にはあるのだろうか、火を噴いた時に自分では何の対処もできない心理職が助言などできるのだろうか。ことが起きたらすぐに駆けつけて介入して火消しをする人たちに、それができない心理職が「こういう時はこう対応してください」と言えるだけの資格があるのだろうか、という疑念は常に私の頭の中から離れない。

もちろん優劣とは相対的なものであり、火消しができないからとして心理職の存在価値がなくなるわけではない。心理職には心理職の得意な枠組みとスタンスがあり、その中で発揮される強みがある。心理職と心理職以外の人とでは支援の視点や前提が違うのだ。

What is consultation skill ?

コンサルテーションスキルを考察する

だ
い
じ
を
ポ
イ
ント

相手のニーズと心理職の専門性とのギャップがあることを理解する

心理職が大切にすることは相手を理解すること・わかろうとすることであり、その人の内面で何が起きているのかに寄り添い、内面的変化を後押しし、伴走し続ける。その人の困り感や傷がなくなっていくまで寄り添い続けていく、そんなイメージが強い。

反対に、心理職以外の方は起きている問題をどう解決するかに主軸を置くし、内面的な変化よりも目に見える行動の変化を物差しとする。特に社会（集団）という場面ではその人に関わる人の生活や集団の維持に支障をきたすため、問題の解決を優先せざるを得ない。例えて言うなら、すぐに問題を鎮める頓服薬が欲しいのだ。そしてその頓服薬の処方箋を持ち合わせていない心理職は多い。心理職が持つ処方箋は、飲み続けることで徐々に効果を発する体質改善目的の漢方薬のようなものだ。

心理職はなぜ暴力をふるってしまうのかを考え
この子の内面で何が起きているのかを考察する
その上で、その子にだけ焦点を当てたケア的な
関わりを考える。



学校で暴力をふるう

教員の役割はクラスの運営と良質かつ平等な教育の提供であり、秩序ある集団ありき。その子に焦点を当てて寄り添うより、集団が維持されることを優先せざるを得ず、被害児への対応もあるため、安全と秩序の回復、すなわち問題の鎮静化を考える。

What is consultation skill ?

コンサルテーションスキルを考察する

だ
い
じ
を
ポ
イント

相手のニーズと心理職の専門性とのギャップがあることを理解する

前のページで説明した2つはどちらが正しいということもなく、どちらも必要だ。病気になった時の治療は生活改善と薬物療法であり、つまり、起きている症状を一時的に鎮めるための薬と、根本的に病気を治すための生活習慣改善の両輪が必要である。これはどちらも必要であるが、多くの人が最初に求めるのは症状を鎮めるための薬だ。

わずか10万人程度^{*}の心理職よりも1億2千万の心理職以外の人のニーズはそこにあり、世の中の的にはその方が一般的なのかもしれない。心理職の中核となる専門性と世間が求めているものとの間にはきつギャップがある。そのギャップを理解せず、多くの心理職は自分の専門性の中だけでコンサルテーションをしようとするし、コンサルテーションを受ける側は自分たちが困っていることの即効性ある解決策を求める。それがさらなるギャップを生む。

そこを理解してギャップを埋める作業から始めるか、ギャップが埋まらない前提を踏まえた上で心理職はコンサルテーションとして何ができるのか。そこを追求し続けることが必要なのだと思う。

* 令和5年時点での臨床心理士累計合格者数+公認心理師累計合格者数が115,507人であり、両方持っているが一定数いることとどちらの資格も持っていない人を加味すると大体10万人くらいなるのかなという計算で、正確な数値ではありません。

What is consultation skill ?

コンサルテーションスキルを考察する



概念レベルをその時々で操作しながら話をすること



「概念レベルを操作する」とは、時に本質のみを切り取った抽象度の高い話をしつつ、必要に応じて実際の例などを提示する具体性ある話をし、その両者を自由自在に行ったり来たりすること

👉 さらにくわしく

▶ 「本質のみを切り取った抽象度の高い」とは…

通常であれば3時間の研修で聞くような話や、200ページ以上ある分厚い文献の話を、場合によっては10分で、または3分で、または30秒で説明できる、ということ。

▶ 「実際の例などを提示する具体性ある話」とは…

その抽象的な概念について、誰が何をするのかを明確に提示できること、その内容は誰が聞いても同じ解釈になるレベルまで具体性を持たせられること。

What is consultation skill ?

コンサルテーションスキルを考察する



実践「愛着形成に課題がある」とはどういうことを3分で説明してみよう

愛着というのは、基本的には幼少期の親との関わりの中で作られるものである。例えば1歳くらいの時に外で知らない人と会って子どもが怖がる、という状況において「知らない人だから緊張しちゃうね」などと親に抱っこしてもらおうと、子どもの不安や恐怖は軽減する。このように、不安な時や困った状況を親に解消してもらおう、ということ積み重ねていくことで、親に対して「親がいるとマイナス感情が軽減される」と期待できる信頼感と安心感を持つ。これが健全な愛着が形成されている状態である。それに加えて、親からほめられる、認められる、自分の気持ちや考えを受け入れてもらえる体験を積み重ねていくことで、人間関係全般に対しても信頼感や安心感を抱けるようになる。

しかし、親によってはこの時に「何怖がってんのよ」と突き放したり、怖がっていることに気付かずにスルーされたり、最悪の場合「もううるさいわね、静かにしなさい！」と親に叩かれてしまう、ということがある。また、子どものことをほめたり認めたりしない、子どもの気持ちや考えを受け入れてもらえない、そういう親に育てられると、不安な時や困った状況でも親を頼れない、親を頼ると逆に怒られる、叩かれる、親は自分のことを受け入れてくれない、と学習してしまう。

その結果、子どもはどうなっていくかというと、大きく分けて2タイプあり、1つは、大人がちゃんと自分を受け入れてくれるのか試すような行動をしたり、自分を受け入れてほしいという気持ちから、とりあえず誰でもいいから目の前にいる大人にべたべたして受け入れてもらおうというタイプ、これを服抑制型・不安型と言う。もう1つは、大人は信じられない、大人に拒否されてしまうかも、という強い不信感と不安感から、自分からは大人に寄っていかない、心を開かないというタイプ、これを抑制型・回避型と言う。いずれも根底には不安感と満たされなさがあり、それを埋め合わせたり拭き去ったりするための行動が問題行動として出てしまう状態を愛着形成に課題がある、と言う。

愛着の本質を切り取って3分でまとめ、かつ誰にでも理解できそうな具体例を交えて説明している

What is consultation skill ?

コンサルテーションスキルを考察する



【チャレンジ】実践「愛着形成に課題がある」とはどういうことを30秒で説明してみよう

育ちの過程で親から認めてもらえなかった、受け入れてもらえなかった、不安な時や困った時に助けてもらえなかった、暴力や暴言を受けた、などの体験を多く積むことで生じる状態。根底に底抜けの不安感と満たされなさを抱き、それを拭い去ったり埋めたりするために精神状態が不安定になりやすく、親以外の人に対しても安定した人間関係を築けなくなってしまう。

私たちが何気なく使っている概念的な言葉を、一言で言うとどうなのか、具体的に言うとどうなのか、日頃から意識し、言語化するトレーニングを積むことがコンサルテーションスキルの向上につながる。



トレーニング.....

普段使っている心理学の用語を、素人にもわかるように3分で説明するシナリオを作ってみよう

What is consultation skill ?

コンサルテーションスキルを考察する



話し合いの枠組み（フレームワーク）を作り、その中で話をする



これはコンサルテーションに限ったことではないが、問題解決のための話し合いをしても、問題の焦点がずれる・ぼやける、問題の解説だけで終わる、視点やゴールの不一致などの問題が生じてしまい、思ったように話し合いが進まないことがある。チームで話し合いの場では、前例踏襲・精神論・抽象論・あるべき論・組織批判・発言力が強い人の経験論に陥りやすい。

▶ 例えば「学校で暴力を振るう子にどう対応するか？」という問いに対して、よくある議論

- ◇ 家庭環境に問題があるのでは
- ◇ 今の人員体制では対応は厳しいよね
- ◇ 全く勉強についていけないよね
- ◇ クリニックに繋がった方が
- ◇ まずはしっかりと反省を促した方が
- ◇ 暴力はいけないうとしっかり指導を
- ◇ そもそも普通級では難しいのでは？
- ◇ トラウマの問題があるのかも
- ◇ この子もきっと傷ついている
- ◇ とりえず様子を見ていきましょう
- ◇ みんなでサポートしていきましょう

- それはみんなわかっていますが…この子の親に指導できますか？
- その通りかもしれないけど、それを言っても何の解決にもならないです
- 今はその議論ではないです…
- それはそれとして、担任の私は何をすれば？
- それはどうしたらできるんでしょうか？
- 散々指導してるし、それで解決したら誰も苦勞しないです
- その通りかもしれないけど、今議論したいことはそこじゃないです
- ……で、担任の私はどう対応すれば？？
- ……で？
- 様子見て、どうすれば？
- だからその「サポート」を具体化しようって話し合いですよ？

What is consultation skill ?

コンサルテーションスキルを考察する



話し合いの枠組み（フレームワーク）とは…

話し合いの場で起きがちな問題を防ぐために、話し合いの枠組み（フレームワーク）を作り、その枠組みにそって話を進めていくようにコントロールする役割をとる人が必要である。何をターゲット（テーマ）にするのか、ゴールをどこに設定するのか、問題の原因・予防策・事後対応策・根本的解決策を漏れなく議論し、アイデアは「誰がいつ何をするのか」具体的な行動レベルまで落とし込む、そのような話し合いが実現できるように場をファシリテートするスキルが心理職には求められている。



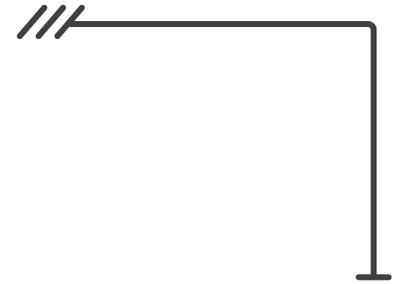
このスキルを仕組み化・可視化したものが『対応方法を考えるシリーズ』の4つのシート。

- 「行動を3つに分ける」 → ターゲットにするものを明確にする
- 「問題行動への対応方法を考える」 → 原因・予防策・事後対応策・根本的解決策を漏れなく議論する
- 「問題とゴールを正しく定義する」 → ターゲットとゴールを明確にする
- 「問題を整理して解決方法を考える」 → 誰が何をするのか具体的な行動レベルまで落とし込む

このシートを使って話し合いができると理想的であり、シートが使えない場合でも、頭の中でこのフレームワークを意識して話し合いをコントロールする、これがコンサルテーションスキルの1つ。

What is consultation skill ?

コンサルテーションスキルを考察する



ここまでまとめてきてふと思ったことは、世の中には「コンサルタント」という職業がすでに存在しているのではないか、ということ。新卒でも転職でも上位にランクインする人気職種であり、その知識やスキルは一定程度確立され、体系化されているものだろう。世の中でコンサルタントが活躍する分野は経営やシステムに関わる部分だけど、まずは王道のコンサルタントに求められる能力は何なのか、自分で一から考えるよりもそこから基本を学ぶべきであったと今さら気がついた。

なので、とりあえずAmazonでランキング1位の『コンサル一年目が学ぶこと』という本を読んでから出直してきます。

多分続く

