

## 使える！！ 個別面接スキル

KAZU

1. 面接の基本技法 ; もちろん大切ではあるけれど

・「受容」、「繰り返し」、「明確化」、「支持」、「質問」は面接の5つの基本技法である。もちろん、大切ではあるけれど、形だけ覚えて誤解する場合も.....

(1)受容

・受け止めて返す。聴いていますよ。「どうしたの?」ではなく、まずは聴けということ。言う前にまず聴こう。

・一番使う頻度が高い技法である。教育相談(カウンセリング)は社交会話ではないので、相手の世界に入り込み、相手の目で、相手の世界を見るが必要になってくる。担当者(カウンセラー)は受容することで自分の考えに固執せず、相談者(クライアント)と同じ考えをもつことができる。また、相談者(クライアント)は受容されることで、担当者(カウンセラー)を受け入れる。咎められることがないので自己肯定感が高まる。

(2)繰り返し

・語尾、文章、要点等を繰り返す。「意外ですね」など、余分なことは言わずに。枝葉を落として、幹の部分を繰り返したい。

・誤解。「私はダメなんですよ」に対して、「ダメなんです」と繰り返してどうなる?

(3)明確化

・相談者(クライアント)が薄々気づいているが、まだはっきりとは意識化していないところを先取りして、これを担当者(カウンセラー)が言語化(意識化)すること。

・精神分析の解釈ほど、深層に触れない。また、精神分析の解釈は表情、ジェスチャー、夢、肉体症状、服装、しゃべり方なども観察の対象にするが、明確化はもっぱら言葉による表現に焦点を当てる。意識化という点では、解釈と明確化は共通する。

・解釈はその内容によっては相談者(クライアント)を混乱に陥れる危険性があるが、明確化は解釈ほどの危険性はない。

・明確化は感受性を動員すれば可能。解釈は感受性プラス知識が必要。

・目から鱗が落ちる。

・相手の気持ちを察するということ。

・明確化とは相談者（クライアント）が言葉にしていなくても、潜在的に気付いていることを担当者（カウンセラー）が言葉にしてやることである。例えば、「僕、死にたいんですけど」と言ってきた相談者（クライアント）の潜在意識には「生きたい」という気持ちが隠されている。そういうときには「生きる意味さえ見つければ生きたい、と言っているように聞こえるけど？」と言ってやるとよい。意識の拡大が悩みを解決してくれる。

#### (4)支持

・サポート。担当者（カウンセラー）が相談者（クライアント）に「私もそう思うよ。」「みんな、そうだと思うよ」などと言う方法である。この方法は自己受容を促進する。ただし、支持するためには根拠が必要である。根拠には、理論的なもの、類似の事例を出す方法、自分を振り返り個人体験を持ち出す方法がある。

・「よくも言ってくれたな」ではなく、「よくぞ言ってくれた！！」という返しをしたい。

#### (5)質問

・質問をする場合のねらいは3つある。1つ目は情報収集、2つ目はリレーションづくり、3つめは相手に考えさせる時間を与えることである。

・質問には2つの種類がある。1つ目は閉ざされた質問（closed question）である。これはYESかNOで答えられるものである。診断するのに使うが、詰問風になるので恐怖心を与えることになりかねない。2つ目は開かれた質問（open question）である。これは自分の言葉で答えるような質問である。自分の言葉を選んで答えられるというよさがあるが、話すのが苦手な人には負担になることもある。この2つをとりまぜて聞くと良い。よくぞ聞いてくれましたと相談者（クライアント）が思っているような質問ができればよいものである。

・問題をつかむためには芋蔓式に聞いていくこと。そして、聞かれて嫌なことは後回しにすること。そして自分の立場を利用して好奇心を満たすようなまねをしないこと。

## 2. 面接で考えたい「助言」の意味

・面接の中で、「先生、で悩んでいます。私はどうしたらいいのでしょうか？ 教えてください」と、助けを求められる場合が多い。その際、「待ってました」とばかりに、自分の経験談、価値観等をベースに「助言」をしたくなることもある。もちろん、場合によってはそれが効を奏することもあるだろう。しかし、多くの場合、マイナスに作用することが多いのではないだろうか。適切な助言だったとしても、「先生のおかげで問題が解決されました」となるだろうし、助言に効果がなかった場合には、「先生の言ったとおりにやったのに、うまくいかなかった」となるだろう。どちらに転んでもマイナスに作用する。

・教育相談（カウンセリング）における担当者（カウンセラー）の役割は、あくまでもサ

ポーター。黒子に徹したい。「あのカウンセラーは私に何もしてくれなかった。結局、問題を解決したのは自分」という思いで、面接が終了すれば大成功である。教育相談を経て、自らの足で立ち上がることが大切である。手を引かれて立ち上がったら、いつでも、手を引いてもらえばいいという思いをもってしまおう。

・「何かいい考えはありませんかねえ」と聞いてみればよい。「わからないから、聞いています」と言われれば、「となどのやり方はありますけどねえ」と情報を提示し、選んでもらうこともケースによってはあるだろう。解決に向けて、自ら考えた、自ら選んだという思いは大切にしたい。悩んでいる人の荷物を背負って、担当者が頂上に登っても何ら解決にはならない。最終的に、荷物を背負い、頂上を踏みしめるのは自分自身である。

問題解決のスペシャリストは本人自身である。

### 3. 情報として提示し、効果の高いカウンセリングテクニック

教師支援、保護者支援のための個別面接では、ケースにあわせ、情報としていくつもの「処方箋」を提示することがある。共に協力して「戦略」を練り上げるコンサルテーション面接の意味合いが強い。そうした面接の中で、教師がなじみやすい、効果的なカウンセリングテクニックがある。

#### (1) アドラー心理学：問題行動の4目標

・「勇気をなくした子どもたちは、4つの目標をめざす問題行動を起こす」とアドラーは言う。4つの目標とは、「注目」、「権力闘争」、「復讐」、「無気力」である。学校の中で、対応できるのは、第2段階の「権力闘争」レベルである。それ以降は専門機関の援助が必要となるケースが多い。

・「注目」への対処として、基本的には「問題行動に注目しない、望ましい行動を見逃すな！！」に尽きる。

・「権力闘争」への対処として、基本的には「バスルームテクニック。闘いのリングから降りよう！！」に尽きる。

#### (2) 企業のクライシスマネジメント

・多くの企業には、外部からの苦情に対して適切に対応する係が配置されている。たとえば、明らかに相手側の言い分がおかしいとしても、まずは、「お客さん」の言い分を十分に聴くことが始まりである。いくらこちらが正しいと思っていても、正論をぶつけた瞬間に関係は終わる。心を鉄板にして、相手のボールを跳ね返すのではなく、一度はスポンジの心で受け止める。「この人は聴いてくれるな」と相手が思いはじめると、そのテンションも

下がってくる。

#### 企業のクレーム対応に学ぶ

外部からの苦情に対する対応を企業のクレーム対応に学ぶことができます。ポイントは次の4つです。

クレームは苦情ではなく、貴重な情報源  
会社はクレームによって伸びていく  
お客様の満足を第一に考える  
適切なクレーム対応で、お客様をファンにできる

#### クレーム対応の順序

お客様を迎える	「わざわざお越しいただいて、ありがとうございます」という感謝の気持ちで迎えます
用件を聞く	お客様の話を親身になって聞きます。お客様の言い分に誤解などがあっても、途中で口出しせず、納得するまで話を聞きます
事実を確認する	言い分を分析し、客観性のある事実を引き出します
事実について説明する	事実を謙虚に説明します。このとき、言い訳にならないように注意します
反論を聞く	お客様の考えを伺い、さらに詳しい説明をします。誤解や思いこみなどはここで訂正します
対応策を提示する	お客様とのやりとりの中から、このクレーム対応の集結策を見つけだします。そして、解決のための条件を提示して、納得してもらうよう話を導きます
感謝の気持ちを伝える	「クレームを言ってよかった」と思ってもらえるよう、お客様に感謝の気持ちを伝えます
人間関係をつくる	改めて自己紹介をし、今後の問い合わせにも喜んで応じる旨を話します
お客様を見送る	お客様を迎えたときと同様、丁寧な見送りでお客様への誠意を示します

関根(2002),「クレーム対応完璧マニュアル」より引用

### (3)ブリーフセラピー；「原因探し」という甘い！？誘い

・何らかの問題が生じると、人はその原因探し、犯人探しに躍起になる。「これは母親が小さい頃にしっかりとかわらなかつたからだ。犯人は母親の愛情不足ということで決定！！」という一つの結論を得ると、ホッとするのも確かである。しかし、人間の抱える問題、特に心の問題は原因を一つには特定できないことが多いし、仮に特定して、それを見事に！？取り除いても、問題はそのまま残っているということが多いのも事実。機械の故障であれば、その部品交換で問題は解決されるが、人間は機械ではない。

・例えば、夜尿問題について、「夜に水分をとりすぎるから」、「排尿間隔が短いから」という原因を考え、「夕食後はいっさい水分をとらせない」、「夜中に3時間おきに起こす」という対処法をとってみる。それでも解決しないなら発想を変えてみる。つまり、原因探しをいったんやめてみる。そこから、「どうしたら？」という柔軟な発想の転換を試みる。夜尿をさせないように、させないように、と家族、本人がピリピリの緊張ムードだったのを、「水曜と金曜はおねしょをしてもいい日にしよう！！」と宣言するだけで、家庭内にリラックス感が生まれ、結果的に、夜尿がおさまったというケースもある。

### (4)アイメッセージ；言いたいことを我慢せずにすむ、効果的なメッセージ

・子どもの問題行動を目にした瞬間、それが悪いこと、注意しなければいけないことと頭ではわかっているが、「今、これを言ったら、この子はもっとダメになるかも」という思いがよぎり、結果的に何も伝えないまま、その瞬間が過ぎ去るということがある。そうしたことが重なると、ストレスがたまり、ある機会に大爆発ということも考えられ、かえってマイナスに作用することもあるだろう。人と人との関係性の中で、自分自身が問題を感じたとき（イライラする、困る等）、効果的といわれるのが、ゴードンの「アイメッセージ」である。相手の「行動」、その行動がこちらに与える「具体的な影響」、こちらの「感情」の3点セットで相手にメッセージを送ると、関係を破壊せずにすむといわれている。「あなたの帰りが遅いと、事故にでも遭ったんじゃないかということがいつも頭をよぎるのよ。私は気が気じゃなくて不安でしょうがないの」という母親のアイメッセージを聴いて、子どもがどうするか。その選択権は子どもにゆだねられている。「お母さんはそんなに心配しているのか」と気づく子もいるし、「心配するのはそっちの勝手」と思う子もいるだろう。すぐに効果が出なくても、アイメッセージは繰り返して伝えることが大切であるし、仮に効果が出ないとしても、ユーメッセージと違い、関係性を破壊するようなデメリットはない。

### (5)システムズアプローチ；全体は一部に、一部は全体に影響する

・家族療法の概念。家族というシステム（組織）のどこか一部でも変化し始めれば、それは全体の変化につながっていくという考え方。「直線的因果論」（原因と結果が一方向の

矢印)ではなく、「円環的因果論」(原因から結果への矢印が時によって入れ替わる)で対応策を考える。「親が甘やかす」「子どもが自立できない」のか、「子どもが自立できない」「親が甘やかす」のか。

・例えば、母と子どもの2者問題にせず、父親も巻き込んだ3者問題にするために「戦略」を練る。ゲーム機を買うのは「母親は反対」、「父親は賛成」に回る。ゲーム機を買うか買わないかが大事なのではない。ゲーム機を買うためには、父親と話をして、どう母親を説得するかという共同戦線をはる必要があり、そうしたプロセスが家族システムに変化を促す機会ともなり得る。

#### 4. 相談者が元気になる言葉

- ・「いつでもどこでもリソース、リソース」(黒沢幸子)
- ・「せっかく だから」(小出義雄)
- ・「人生考え方一つ」(三屋裕子)
- ・「愛情は与えるが、考えは与えない」(ギブラン)
- ・「あの人が頷くだけで出る勇気」(國分久子先生の講義から)

#### < 主な参考・引用文献 >

- ・心理療法テクニックのススメ、坂本真佐哉他、金子書房、2001
- ・クレーム対応完璧マニュアル、関根健夫、大和出版、2002
- ・君ならできる、小出義雄、幻冬舎