

東洋大学の吉浦輪と申します。

今日はですね、傾聴面接ということでお話をしたいと思います。この傾聴面接ですが、本日は社会福祉の仕事において、これはもっとも基本的な手段ですが、なかなか福祉の専門職、一般の福祉従事者においても傾聴面接の重要性については、あまり理解されていないようなことがありますので、傾聴面接の意義についてお話をしたいというふうに思っております。

まず初めに面接についてお話をしたいと思います。面接は相談室における相談以外の場面でも、例えば施設における利用者との日常的な会話といった面においても技術を意識して用いることが職員には求められます。

そのような面接技術の中でも、もっとも基盤となるのが傾聴面接の技法になるわけです。傾聴という言葉自体、これ専門用語としてだけでなく、一般用語としても使われていますが、これは人の話を意識的に耳を傾けて聴くという行為です。

しかし、社会福祉の仕事において、傾聴を面接の中で技術として用いるという場合には、ただ単に耳を傾けて聞くということにとどまらない専門的な内容があります。

福祉の仕事をする人たちはその点をきちんと理解しておく必要があるわけです。

面接の勉強を始めたばかりの人とか初任者の方の中には、相談に来た相手の話を、ひたすら相手のペースでじっくり聞いて、こちらから言葉を挟んだり、質問したりすることは避けなければならないというふうに考えている人が見られます。

しかし、これは誤解です。もちろん傾聴自体が来談者にとって聴いてもらった、受け止めてくれたという安心感をもたらすことはあります。しかし、面接にはさまざまな技術的要素があって、傾聴面接においてもよりよく聞くためには、適宜、来談者の状況、話の内容によって適切な質問を挟むことが必要となるわけです。

福祉の仕事における面接というのは、何らかの生活上の困難を抱えている人たちが対象となります。したがって面接を受ける来談者の心理的な安心、それから満足。こういった点だけではなくて、生活上の困難を理解したり、少しでも緩和したり、こういった方向を目指して、その課題と関わって展開されなければなりません。

その点が不十分であれば、結果的に来談者にとって面接は、どのような傾聴の姿勢を示したとしても、その相談援助の過程は不十分なものとなるはずで

したがって同じ耳を傾けて聞くという行為も、よりその人の困難の全体像と関わって適切な内容が聞き取られる必要があるわけです。より適切で十分な聞き取りは、面接者による来談者、クライアントの理解を深めます。それは、その後の援助の展開を大きく左

右するものです。面接者がどのように相手を理解するかによって、どのようにその人を援助するか、これが決まってくるということなんです。

相談内容と関わって適切な内容が聞き取られるということは、もう1つの意味を持ちます。面接者が聞き取るという行為は、来談者、クライアントから見れば、語るという行為があって初めて成立します。

つまり、来談者がさほど強く意識していなかったこと、それから気づいていなかったことに対して、面接者から質問が向けられた場合に、来談者はその内容を意識して考察し、それをさらに言葉として表出することになります。その過程自体が来談者にとって、クライアントにとって現在の困りごとを解決するために必要な、新たな認識ですね。自己認識といってもいいかもしれません。これをもたらすことになるのです。しかし、このときもう1つ、初任者や面接技術を十分学んでいない人に見られる問題があります。傾聴面接というよりは、福祉の専門職の中でも比較的多くの人たちが、面接について持っている誤解です。傾聴面接を正しく理解し、その意義を実践しようとしている場合には問題はないのですが、そうではない場合に、この誤解は大きな問題を生み出すことにつながります。そのぐらい福祉の仕事において傾聴面接は重要なものだとご理解いただきたいと思っています。