



「面接の基本的な技法」

○ 教育相談の考え方・進め方

教育相談とは、児童生徒が学校生活を進める上でのあらゆる適応上の問題にかかわり、児童生徒一人一人の資質能力の開発と伸長を図り、心身の健全な発達をめぐって、本人及びその保護者や関係者などに対して必要な心理・教育的な援助を行うプロセスである。

1 聴き手の態度の3条件

(1) 受容（無条件の肯定的配慮）

話し手がどのような状態であっても、かけがえのない一人の存在として大切に思い、肯定的・非評価的に受容しようとする事。

(2) 共感的理解

話し手の見方や感じ方の枠組みから、話し手が体験しつつある感情やその個人的な意味付けを正確に感じ取り、その理解を伝えること。

(3) 自己一致

話し手を目の前にして、聴き手がありのままの自分自身でいられることができ、そこで自分が感じていること、経験していることが正確に意識化され、必要な時はそれを相手に表現できるような態度のこと。

2 話を聴くための基本的態度

- (1) 話し手を対等な独自の存在として認め、尊重する。
- (2) 固定観念や一般的価値観等、一面的な見方をして決め付けない。
- (3) 話し手の成長への可能性やその力を信じる。
- (4) 話し手のありのままを受け入れ、理解しようとする。
- (5) 話し手とともに感じたり、悩んだり、考えたりする。
- (6) 話し手からのいろいろなレベルのメッセージに敏感に心を開いておく。
- (7) 聴き手が、自分自身のことをよく知り、自分の中で起こっていることを感じ取ろうとし、自分も学び、変わろうとする気持ちをもつ。

3 個別面接の4態様

- (1) 自主来談
- (2) 呼び出し面接
- (3) 定期面接
- (4) チャンス面接



4 面接を行う上での留意点

(1) 場所の設定

人が出入りせず、安心して話せる場所で行う。(職員室は避けた方がよい。)
リラックスできる雰囲気を作る。(花、絵などを配置しておくのもよい。)

(2) 初めの言葉かけ

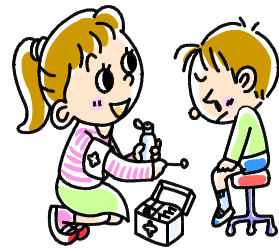
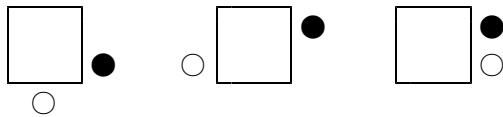
呼び出し面接の場合には、呼び出された方は、多少なりとも緊張や不安をもっている。また、面接のために約束や予定をやりくりして来る場合もある。まず、緊張や不安をほぐす言葉やねぎらいの言葉をかけてから始めたい。それが心を開くきっかけにもなる。

(3) 面接の目的を告げる

呼び出し面接の場合は、呼び出した意図をきちんと伝え、心理的に安定させることが大切である。一刻も早く話し手の問題について話し合おうとすると、取り調べる的な一問一答の質問ぜめになる。聴き手の心が安定していることも必要である。

(4) 座り方や姿勢

できる限り話し手と同じような姿勢で座る。真正面に向き合うと話しにくい場合もあるので、下の図のように工夫する。声の調子も話し手に合わせると話しやすくなる。



(5) 時間の制限

長時間面接を続けると、お互いに負担が大きくなる。双方が「これだけの時間で」と分かっていると、その時間に集中できる。時間を決めておくことによって、お互いが安定感をもって面接に臨むことができる。

(6) 秘密の保持

話し手が悩みを聴き手に打ち明けたとき、それだけでも悩みの解消に役立つ。聴き手は話し手の秘密を聴いたことになるから、話し手がやっと話せた内容は大切にしなければならない。



面接の基本的な技法

1 受 容

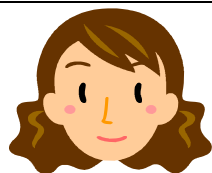
基本的にはこの姿勢を大切に面接を進めていく。話し手の話に「ふんふん」「へえー」「ああ、そう」「なるほど、そうなの」などと応答しながら、しっかり聴いていることが話し手に伝わり、話し手との対話が円滑に進むようにする。その際、内容だけでなく感情もしっかり受け止めるとともに、評価、批判、解釈、自分の考えを控え、受容的な雰囲気を作るようにする。

聴き手が話し手の内面に注意を向けて「聴く」ことを続けていくと、話し手は「ああ、聴いてもらっているんだなあ。」「自分が大切にされているんだなあ。」と感じ、もっと話したいという気持ちにもなる。そして、話し手は次第に安定し、自分自身を見つめることができるようになる。

◆ 「はい」「なるほど」「そうなんだ」など、相づちの種類を豊かにできるとよい。

【基本的な向き合い方】

- ① アイコンタクト…目を合わせ、少し微笑む。
- ② 姿勢…身を乗り出して聴く。
- ③ 声の調子や顔の表情…話の内容に合った声や表情をする。
- ④ 話し手のリードに従う…話をさえぎったり、話題を変えたりしない。
- ⑤ 話の促しをする…うなずき、ほほえみ、相づち、「それで」「ああ、そう…」、沈黙も必要である。



2 繰り返し

面接の中で大切な意味をもつ言葉、話し手が強く訴えたいと考えている言葉を選んで、その話し手の言葉を返していく。

話し手の表現をそのまま使い、感情中心のフィードバックをすることを、特に「感情の反射」という。

自分の話したことが声になって聴き手から戻ってくると、自分の感情や受け取り方を客観的に眺めることができ、「はっ」と気付くことがある。そして、話し手の自問自答が促進し、自己理解が深まっていく。機械的な紋切り型のおうむ返しにならないよう、話し手の声の調子や話す速さに合わせて、短く繰り返すようにするとよい。

【繰り返しは心の鏡となる】 （明快に、短く、要点をつかんで、相手の言った言葉で）

◆ 「～ということなんだね」「～と思うんだね」「あなたの気持ちは～ですね」

◆ 話し手（生徒）：「〇〇高校を受験したいんだけど両親が反対して…。」
聴き手（教師）：「あなたは〇〇高校を受験したい。でも、御両親が反対しているんだ。」

3 明確化

話し手が適切に言語化できないでいる事柄の内容や感情を聴き手が洞察して、はっきりと言語化していく。「君は今、こういうことで悩んでいるんだね。」とか、「ああしろこうしろと言われることが嫌なんだね。」というように、話し手の心の中でもやもやしているものをはっきりさせる。そのことによって、話し手は自分の気持ちや考え、問題の核心が明確になっていく。

- ◆ 話し手の言葉にしない思いや感じを、感じとっていくために、聴き手自身の感受性を高める必要がある。
- ◆ 話し手（生徒）：「先生、明日とかはお忙しいですか？」
聴き手（教師）：「明日、何か話したいことがあるのかな？」

4 支持

「それは本当にそうだ。」「大変だったんだろうなあ。」「よく今まで頑張って来られたね。」などと、話し手に同調したい気持ちを承認・支持という形で聴き手が表明する。話し手にとって、ありのまま認められ、受容される体験は、自信や自己受容につながる。そして、自尊感情を高め、自分の問題を受け入れ、問題解決に取り組む原動力になる。また、話し手にとって、自分の味方になってくれる人がいることは大変重要なことである。それだけに、単に「いい顔をする」とことと違い、本当の意味で「味方」になるには勇気が必要である。

- ◆ 「それはそうでしょうね。」「私もそうすると思いますよ。」「それが当然です。」
- ◆ 聴き手は、一貫した態度をとり、理論や類似の事例をもとに根拠のある支持をする。
- ◆ 支持は同情でも敵対でもなく、一緒に考えるというスタイルであり、次のステップへと進む必要のあることを常に頭に置いておくことが大切である。

5 質問

話し手に質問することで面接の話題を広げ、問題を掘り下げることができる。また、質問されることで、話し手は自分に関心をもたれているという気持ちをもつ。

「～は何ですか？」「君はこのことをどう思っているのかな？」「もう少し具体的にあなたの気持ちを聞かせてほしいな。」というような開かれた質問をし、話し手が自分の言葉で語るように配慮することが大切である。

【閉ざされた質問】

- ◆ 「はい」「いいえ」だけで答えられる質問
(例)「勉強は楽しいですか？」「やったの？やらなかったの？」



【開かれた質問】

◆ 話し手が自由に答えられる質問

話し手が、自分を表しながら、自分を探索する場を提供する。

(例)「どんなふうだったの?」「具体的に教えてくれる?」「どんな感じだったの?」

【うまく質問する方法】

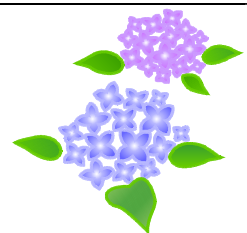
- ① 尋問されるような感じを与えない聞き方をする。「なぜ」という理由や根拠を問うものよりも、「何についてどのように」感じたり、考えたりしているのかを問うもののほうが、話し手の自己探求を促進しやすい。
- ② 「はい」「いいえ」だけでは答えられない聞き方をするのが望ましい。
- ③ 話し手の話したことに関連のあるところから聞く。あちこち「つまみ食い」的に聞いたりせず、話の流れを変えない。
- ④ 質問が一方的ではなく会話になるようにし、話し手がより深く考えていけるように助ける。言い回しの長い複雑な質問、やつぎばやな質問、質問形式でのアドバイスなどはしない。
- ⑤ 個人的な興味や好奇心で質問せず、何を考えるために必要な質問か、聞く意味をもつ。
- ⑥ 話し手の嫌がることはできるだけ後に回し、関係性がついてから聞く。話し手が自ら語ってくれるまで待つことがよい。
- ⑦ 焦点を絞るために、閉ざされた質問を使うこともある。

6 間と沈黙の共有

なぜ黙っているのか、話し手の心の動きや感情を理解し、空白の不安を埋めようと焦らずに、間をとることが大切である。また、話し手の沈黙も一つの言葉であり、表現であることに留意する。沈黙の意味を考え、時にはじっくり待つことも大事である。待てずにアクションを起こすと、自己洞察の妨げになることがある。

【沈黙の意味】

- ① 考えている沈黙
- ② 休んでいる沈黙
- ③ 是認や忠告を求めている沈黙
- ④ 話し手に対する否定的な沈黙 (例)「先生になんか言うもんか」
- ⑤ 話し手自身が自分に向き合って対話している沈黙



7 自己開示

聴き手が自分の人生観や生い立ち、現況などを率直に表明することによって、話し手に安心感や親近感を与えるとともに、話し手の開示を促し、行動変容のためのよいモデルとなる。

話し手に、聴き手が自分の価値観や今の状況を知ってもらうことは大切なことであるが、何より聴き手自身が自分の心と向かい合い、「自分が何を望んでいるのか。」など、静かに自分の本音を見つめて表現する必要がある。

【自己開示の種類】

- ◆ 内容の自己開示 「実は、…していたんだよ。」
- ◆ 感情の自己開示 「先生もかつて、友達から冷たくされたとき、さびしかった。」

【自己開示のポイント】

- ◆ 話し手を責めることよりも、自分は何を期待していたのか、どうあることを望んでいるのかを自己開示する。

【留意点】

- ① 何を言いたくなっているのかを、自分の中で少しの間、確認してみる。
- ② 自分を主語にして語る。
- ③ 自己開示の後には、話し手の自己探求の方へ関心を戻し、傾聴へ戻る。

8 対 決

話し手が問題の核心に迫り、内面での葛藤・矛盾・混乱に向き合うことを援助する技法である。

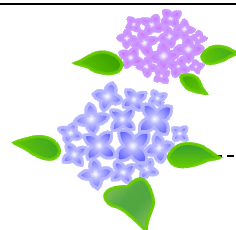
話し手が話した内容や話し方の中での矛盾点を、できるだけ非審判的な態度で指摘する。その際、必要に応じて明確化し、「一方でああなたは、…と言い（感じ、行い）、そして他方では…と言う（感じる、行う）。」などと、自己の不一致に気付かせる。更に、話し手自身、その矛盾をどのように解決したいのか、意見を表明するのを促進させるように聴いていく。

- ◆ 話し手との関係と話し手の情緒的混乱の程度を見極めておくことが大切である。
- ◆ 「そのことを、もう少し具体的に述べてください。」
「～は、前回の話と大分違っているようですが…。」
「そんな場合に、いつも自分の感情をおさえてばかりいるようですが…。」

9 リフレーミング

話し手が一つの見方に固執して思い悩んでいるとき、別の見方からとらえ、意味付けを変えて伝えることも有効である。 視点を変えることで、否定的であったものが肯定的なものに受け止められるようになる。また、話し手の言った言葉を言い換えて伝えるパラフレーズだけでも十分有効である。

「～できない」	⇒	「～したくない」 「～しない」 「～しようとしていない」
「～すべき」	⇒	「～したい」



- ◆ 話し手：「僕は臆病だから」
聴き手：「君は慎重だと思うよ」

- ◆ アメリカの心理学者のアルバート・エリスが創始した論理療法の基礎理論に、A B C理論がある。それは、出来事そのものに悩みの原因があるのではなく、その各個人の受け取り方が悩みをつくると考えるものである。よいビリーフをもつことによって悩みの解消を図る。

A = 出来事	B = ビリーフ, 願望, 感じ方, 受け取り方	C = 結果
---------	--------------------------	--------

イラショナル・ビリーフ (Irrational Belief : 非合理的信念)



ラショナル・ビリーフ (Rational Belief : 合理的信条)



- ※ イラショナル・ビリーフは願望(～ねばならない, ～であって欲しい)と事実を混同することから起こっている。このような混同を論理的に否定し、ラショナル・ビリーフへと変えてゆくのが論理療法の役割である。「心からしたい」と欲しているか、「すべき」だと信じているからするのかをチェックすることも大切である。

10 積極的な要約

話し手の話を大切に扱い、まとめてあげる。

- 【言い出し】 「～と理解したんだけど…。」
「～ということを言いたいと思うんだけど…。」
「別の言い方をすると、～ということになるかな…。」
- 【最後に】 「それで、合っているかな？」
「それでいい？」

【要約する技法の要点】

- ① 感情を反映し簡潔である。
- ② 明るい側面(成し遂げられたこと, 成されるべきこと)を強調する。
- ③ 不明確な部分(共鳴した, あるいは共鳴できなかった問題)を明確にする。
- ④ 決断や計画を支持する。
- ⑤ 状況を明確にし, 方向性や利害の衝突を反映させる。

- ※ 子どものためになることなら、何でも使ったりやってみたりすることが、現場の教師の実践的な視点である。自分の力量や経験に応じて、使いこなせるとよい。気負わずに子どもの話が聴けるだけでも、子どもにとっては、自分の話を聴いてもらえた、自分のことに興味をもってくれる人が学校にいるなど、安心感や勇気を得て、それだけで問題行動の改善につながることもある。日常、子どもたちとていねいに向かい合うことを心掛け、関心をもって伝えることは大切なことである。