

面接の技術

渡 辺 哲 雄

目 次

はじめに.....	1
第1章 理論編.....	2
第1節 面接の意義.....	2
第2節 ワーカーに求められる能力.....	3
1 人間の生活に対する旺盛な想像力.....	4
2 想像力を駆使して行う適切な質問力.....	5
3 理解したことをクライアントに伝える共感力.....	7
第3節 肯定的な人生観.....	8
1 過去は変わる.....	9
2 ワーカーの非指示的関与.....	11
第4節 感情の意義.....	13
第2章 訓練編.....	17
第1節 グループの規模.....	17
第2節 具体的な課題.....	17
【課題1】「面接の技術」を読む.....	17
【課題2】雑談タイム：き・ど・に・た・ち・か・け・ し・衣・食・住.....	17
【課題3】質問形式による自己紹介.....	18
【課題4】新聞記事を題材にした状況の想像.....	20
【課題5】問題別寸劇創作.....	21
【課題6】肯定的な反応.....	21
【課題7】アドリブ会話.....	22
【課題8】面接評価表の作成.....	22
【課題9】面接記録表の作成（別紙様式参照）.....	22
【課題10】事例創作.....	23
【課題11】ロールプレイ.....	23
おわりに.....	28
第3章 様式編.....	29
【課題1】「面接の技術」を読む.....	30
【課題3】質問形式による自己紹介.....	31
【課題4】新聞記事を題材にした状況の想像.....	32

【課題5】 問題別寸劇創作	33
【課題6】 肯定的な反応	34
【課題7】 アドリブ会話	35
【課題8】 面接評価表の作成	36
【課題9】 面接記録表の作成	37
【課題10】 事例創作	39
【課題11-1】 ロールプレイのルール	40
【課題11-2】 ロールプレイ	41
【課題11-3】 ロールプレイ	42
第4章 課題ごとの学びの実際	43
【課題1】 「面接の技術」を読む	43
【課題3】 質問形式による自己紹介	47
【課題4】 新聞記事を題材にした状況の想像	49
【課題6】 肯定的な反応	53
【課題7】 アドリブ会話	53
【課題10】 事例創作	55
【課題11】 ロールプレイ	58

はじめに

およそ専門性を構成する要素は、価値、知識、技術の三つである。社会福祉領域もまた同様であるから、教育課程の中でこの三つの要素を専門家に相応しい水準にまで高めた上で国家試験を課し、それぞれが一定の水準に達したと認められる者について社会福祉士という国家資格が与えられるべきであるが、そもそも筆記試験形式で実施される国家試験には、価値や知識の理解度については測定が可能でも、技術の測定は極めて難しい。せいぜい事例形式の設問に技術を測定しようとする意図が感じられることがあるが、測定できるのは、結局、技術的側面における価値や知識に過ぎない。剣道や柔道の段位の認定や、運転免許という技能の認定が、筆記試験のみで行われることが想定できないように、技術の測定は実技試験を行う以外に方法はない。しかしその測定が困難なのである。

社会福祉士という裾野が広すぎるので、ここでは範囲を福祉領域の相談援助業務に携わる専門職に限定すれば、要求される技術の中心は何と言っても面接技術ということになる。もちろん、チームワーク、コーディネート、ネットワークなどの技術も重要であるが、これらの技術が重要であることは何も相談援助領域に限らない。生活問題を抱え、社会的、心理的に困難を背負って相談に来た対象者を、面接という技法を用いて援助して行くためには、どうしても訓練された面接技術が必要なのである。相談援助業務における面接技術は、言葉を用いて行う意思疎通の技術という点で共通していても、アナウンサーに要求される話術とは明らかに異なっている。言葉巧みに商品を売るセールスマンの話術とも異なっている。カウンターを挟んで客と会話を交わす夜の接客業の女性の話術とも異なっている。相談援助に用いられる面接技術には、「援助」という目的があることによって、他のコミュニケーション技術とは決定的にその内容を異にする。同じ様に面接を通じて援助するカウンセリングの技術とは近接しているが、対象が心理的問題を抱えた人に限らないという点においてこれとも異なっている。いずれにしても、多様な生活問題と多様な個性を持った対象を、面接を通じて援助するためには、援助する側の技術にもまた多様性が求められるために、標準化には馴染まない。標準化のできない技術は必然的に権威者を生まず、共通の訓練も測定も困難という結果になって、教育課程で行われる援助技術演習の方法は、担当する教員の創意工夫に委ねられてしまうという現況を呈している。しかし考えてみれば、弁護士資格も司法書士資格も筆記試験の結果だけで与えられる国家資格である。技術は教育課程に引き続き現場経験の中で継続的に訓練される。同様に社会福祉士が身につけるべき面接技術も、一定の価値と知識を身につけた者がそれぞれ努力して磨き続けなければならない。

本書は、第1章の理論編では面接の意義やワーカーに求められる能力、人生観、あるいは感情の意味といった、相談援助を行う側が理解しておくべき面接の本質について述べた。第2章の訓練編では、理論編で明らかにした本質に沿って、必要な能力や技術を訓練するための方法についてまとめた。両者ともできる限り専門用語を用いず、具体的であることを心がけた。教育課程だけでなく、現場に出た社会福祉士たちの現任訓練の参考に供することが目的である。

第1章 理論編

第1節 面接の意義

相談援助技術の基本である「面接」の技法を学ぶ前に、まずは相談援助における面接という手法の持つ意義について考えてみたい。一般に相談援助場面における面接は、ワーカーがクライアントの状況を正しく理解するために行われると考えられている。もとよりワーカーがクライアントの状況を正しく知らなければ適切な助言ができないからであるが、相談援助における面接には、もう一つ、クライアントが自分自身の状況を正しく知るという大切な目的があることを認識しなければならない。通常われわれは自分の状況は自分が一番よく知っていると考えている。私のことなんか誰もわかってくれないなどと嘆くのも、自分のことを本当に知っているのは自分自身なのだという自負があるからである。ところが、私たちは本当に自分が置かれている状況を正しく理解しているのだろうか。

私は大学時代、スチール管にネジを切るアルバイトをしたことがあるが、油まみれの仕事を終え、疲れきって電車に乗ると、たいてい近くの座席が空いた。しばらくは何と運がいいのだと喜んでいたが、偶然車内で出会った友人に、
「うわ、お前、なんちゅう匂いさせてんねん」

と顔を背けられてようやく気がついた。近くの乗客は私の身体から発する油の臭いに耐えられなくて席を立ったのだ。運がいいと思っていた私は、周囲に悪臭をまき散らす最悪の状況に置かれていた。つまり、自分のことを一番わかっていないのは自分であったということになる。

こんな例を挙げればいくらでもある。

県の職員に採用されて最初に配属されたのが本庁だった。県内に散らばる福祉事務所を対象にした監査チームの一員になった私は、寸暇を惜しんで法令や規則を読み込んだ。監査の席で、事務上の誤りや不適切な取り扱いを指摘する度に、親ほどの年齢の福祉事務所の職員から、大変勉強になりましたと畏れ入られるのが嬉しくもあり誇らしくもあった。部長までが次々と判を押して年度ごとに保管される監査結果書類は、そのまま本庁における私の仕事の成果であり評価でもあった。遠方の事務所の監査を済ませて旅館に一泊した時のことである。当時盛んだったいわゆる接待麻雀で、福祉事務所の職員二人とこたつを囲む先輩二人に付き合いきれず、先に布団に入った私の耳に、四人の会話が襖越しに聞こえて来た。
「確かに若い人はよく勉強しているけど、麻雀ぐらいやらないと本音の話ができませんよね」

「監査の指摘はごもっともだが、末端の行政は、規則をほんの少し逸脱した微妙な裁量で運用されてるってところを理解してもらいたいんだけどなあ…」

「しかしまあ、それを現場経験のない若い人に期待するのは無理ってもんだよ」

この瞬間に、自分を優秀な行政マンだと考えていた自己イメージは見事に崩れ去った。親ほどの年齢のベテラン職員たちは、現場を知らない若僧の正論に、立場上、畏れ入ったフリをしてくれていたのである。

ことほどさように、私たちは自分の事が見えていない。いや、自分の事だからこそ見えないといった方が正確かも知れない。背中一面に大きな虎の刺繍が入った黒い革のジャンパーのせいで周囲から敬遠されている若者は、世の中には臆病な人間が多いと思って生きている。露出度の高い服装で街に出た女性は、男という生き物は何と好色な目をしているのかと思って歩いている。社会的な地位を得た人は、山のような年賀状を前に、自分は人間としても尊敬されていると信じて

疑わないし、刑期を終えて社会に出た人は、ふとした他人の視線にいわれのない差別を読み取っては怯えている。

これが社会福祉領域の支援の対象となると、自分の状況が見えない程度はよほど複雑になる。例えば、息子の暴言に苦しむ母親は、自分が嫁に向けるあからさまな敵意が回りまわって自分に返ってきていることを知らないし、アルコールに依存する父親は、それが妻のストレスになって、間接的に嫁を苦しめていることを知らない。家業の床屋を嫌って銀行員になった息子は、それが父親の飲酒の原因になっていることを知らないし、息子の妻は夜遅く帰宅する夫に姑の愚痴を言いつのることが、夫の母親への暴言を促していることを知らないのである。

生活問題というドラマは、日常という舞台の上で、複数の人間によって演じられる。ドラマが複数の人間によって演じられるのは当然であるが、創作されたドラマとは違って、日常に展開されるドラマの特徴は、登場人物のそれぞれが全て主人公であり、おのおのが勝手に書いた脚本に従って主役を演じたあげく、收拾がつかない状況に陥っているという点である。状況を打開するためには、登場人物たちがそれぞれの脚本をお互いの役割に配慮した調和のとれたストーリーに修正する必要がある。その手伝いを面接という手法を用いて行う仕事がケースワークであると考えれば、面接にはクライアント自身が自分の状況を正しく知るといふ、もう一つの目的があると冒頭で述べた意味が理解されるに違いない。クライアントは「面接」という幕間で一旦頭を冷やし、^{まくあい}收拾のつかなくなっているドラマの全容をワーカーと共に冷静に考える。その作業がすなわち自分の置かれている状況を正しく知るということである。ここでは、ワーカーがクライアントの状況を正しく理解しようとする過程は、そのまま、クライアントが自分自身の状況を正しく理解する過程に重なっている。この両者が意図的に、そして同時進行的に起きるところに相談援助技術としての面接の意義がある。ワーカーは、面接の持つそのような目的を認識してクライアントの話を聴かなくてはならない。クライアントはワーカーの質問に答え、ワーカーの反応に促されながら、初めて自分の状況に直面し、理解し、やがては脚本の修正に着手する。脚本はワーカーが書き変えたのでは意味がない。人生におけるたいていの不幸は、自分以外の人間が書いた脚本を演じようとして生じている。他人に自分の脚本を強いることは支配であり、他人の脚本を生きることは疎外である。自ら書いた脚本を状況に応じて適宜修正しながら演じ続ける営みこそが主体的に生きるということなのである。そのような効果を生む面接を専門職として行うためには特別な技術がいる。人間の生活に対する旺盛な想像力を駆使して、適切な質問や反応を行いながら、クライアントと共に状況の理解と修正を重ねて行くためには一定の訓練が必要なのである。

第2節 ワーカーに求められる能力

相談援助において用いられる面接という手法には、二つの目的があることを述べてきた。一つはワーカーがクライアントの状況を理解することであり、もう一つはクライアントが自分自身の状況を理解することであった。この二つが意図的に、そして同時進行的に行われる作業が面接であり、面接が効果的に進むためにはワーカーの側に訓練された技術が求められた。それでは優れた面接技術を身に付けるためにワーカーが訓練すべき具体的な能力とは何であろうか。一つは、前節の終わりでわずかに触れた『人間の生活に対する旺盛な想像力』である。ここではさらに『想像力を駆使して行う適切な質問力』と状況の理解が進む度に『理

解したことをクライアントに伝える共感力』を取り上げたい。もちろん質問力と共感力の背景には、それを支える『語彙力』と『表現力』が必要であるし、さらには、混乱するクライアントが自らの脚本に修正を加える方向が常に建設的であるように、面接の要所、要所で、非指示的に影響を与える『ワーカーの側の人生観』が重要であるが、これを述べるためには独立した節を設けなくてはならない。『語彙力』と『表現力』については、実際のやり取りの例を随所に会話形式で紹介しながら、ここでは『人間の生活に対する旺盛な想像力』と『想像力を駆使して行う適切な質問力』と状況の理解が進む度に『理解したことをクライアントに伝える共感力』のそれぞれについて見てゆくことにしよう。

1 人間の生活に対する旺盛な想像力

繰り返しになるが、問題の渦中にいる人は、たいてい自分の置かれている状況を客観的には理解していない。クライアントの訴えは極めて主観的であり、しかも、本人にとって当たり前の事実については、説明の必要すら感じていない。例えば自宅が全焼した事実を報告するクライアントは、被災者としての悲嘆を訴えはするものの、以下のような事柄は、ワーカーが聞かなければ話さない。

- 1 焼けた家が築後何年経っていて、ローンが残っているのかいないのか
- 2 火災保険には加入していたのかいないのか
- 3 市街地だったのか郊外だったのか
- 4 出火原因は何で、出火の時間帯はいつなのか
- 5 家族は何人で、誰が異変に気がついて、どうやって避難したのか
- 6 誰が誰を助け出そうとしたのか
- 7 怪我人はいるのかいないのか
- 8 ペットを飼っていたとしたらどうなったのか
- 9 これまでボヤ騒ぎはあったのか
- 10 家財道具や通帳の類は持ち出せたのか
- 11 類焼はあったのか
- 12 近所との関係は良好なのか
- 13 とりあえずどこへ身を寄せたのか
- 14 家族は一緒に避難生活をしているのかそれとも散り散りになったのか
- 15 仕事はどうしているのか
- 16 家を建て直す目途は立っているのか
- 17 援助を期待できる親戚はいるのか
- 18 火事のあとの家族の人間関係に変化はないのか

逆にいえばクライアントは、ワーカーが繰り返すこれらの質問に答えながら、自分が経験した「火事」という出来事の全容によりやく冷静に直面する。そして、ワーカーが知ろうとするこれらの事柄は、クライアントの状況を目に見えるように思い描こうとしてワーカーが働かせた想像力から発している。

今ひとつ例を引こう。例えば夫の暴力に苦しむ妻は、暴力の恐怖と絶望については話をするが、以下のような事柄は、ワーカーが聞かなければ話さない。

- 1 夫は平手で叩くのか、こぶしで殴るのか
- 2 腹を蹴るのか、物を投げるのか、顔も殴るのか
- 3 怪我をしたことがあるのか、そのために受診したことはあるのか

- 4 夫は酒を飲んだ時に暴力を振るうのか
- 5 きっかけがあるのか
- 6 暴力はいつごろから始まったのか
- 7 原因は思い当たるのか
- 8 暴力を受けているとき他の家族は居合わせるのか
- 9 居れば止めるのか助けを呼ぶのか部屋の隅で怯えているのか
- 10 止めないとしたらなぜなのか
- 11 暴力は他の家族にも及ぶのか
- 12 警察を呼んだことがあるのか
- 13 暴力が始まると妻は逃げるのか立ち向かうのかうずくまるのか
- 14 逃げるとしたらどこへ逃げるのか
- 15 かくまってくれる友人がいるのか
- 16 暴力のあと夫の謝罪で和解するのか、なしくずしに日常が始まるのか
- 17 離婚を考えたことはあるのか
- 18 そもそも恋愛結婚だったのか
- 19 夫婦の不仲は子どもたちに影響を与えていないか
- 20 仕事は何をしているのか、真面目に働いているのか
- 21 外ではおとなしいのか、職場でも対人関係のトラブルが絶えないのか
- 22 転職を繰り返してはいないか

火事の例と同様に、ここでもクライアントはワーカーの質問に答えながら、自分が経験している家庭内暴力の全容によりやく冷静に直面する。そして、ワーカーが知ろうとするこれらの事柄もまた、クライアントの状況を目に見えるように思い描こうとしてワーカーが働かせた想像力から発しているのである。

このように、面接においてはワーカーの想像力が大きな役割を果たす。それどころか、人間の暮らしや感情に対する想像力の乏しい者には、意義ある面接を行うことは難しい。生活問題は面でもなければ立体でもない。面や立体は静的であるが、生活問題は動的である。複数の人物が織り成すドラマとして理解しなければならない。ドラマは過去にも未来にも広がりを持ち、複数の人物の意思と感情が複雑に交差していて、しかも可変的である。渦中のクライアントは、自分の状況に交差する複数の人物の意思や感情を曲解しているか、見えていないか、あるいは見ようとしていない。クライアントの状況を、時系列的にも構造的にも誠意を持って理解しようとするワーカーの問いに答えようとして、クライアントは初めて自分の状況を見るのである。問題の渦中で支援を必要としているクライアントを、ワーカーの立場から「対象者」と呼ぶとすれば、自分の状況を直視して問題に対処する姿勢を回復したクライアントは「当事者」である。意義ある面接とは、クライアントを対象者から当事者へと変化させるダイナミックな力を秘めている。そして事態は常に可変的であるという点にこそ、面接が援助であり得る根拠が存在するのである。

2 想像力を駆使して行う適切な質問力

クライアントが陥っている状況の全容を、クライアントにとってもワーカーにとっても目に見えるように浮き彫りにしようとするれば、ワーカーは旺盛な想像力を駆使して多面的な質問をしなければならない。ところが昨今は、いじめだ、セクハラだ、パワハラだ、差別用語だ、個人情報だ、守秘義務だと、言葉の持つ意

味以上の影響に神経質になり、しかも、常に傷つく側の立場での警告にさらされているために、例えば、障害は「障がい」、子供は「子ども」と表記しなければ、人権に対する意識の欠如した人物のように思われてしまう空気に支配されている。新婚の妻に、赤ちゃんが楽しみですと言え、セクハラと非難され、単に気落ちしている程度の人でも、頑張れと励ますのは、うつ病に対する配慮に欠ける態度だと戒められ、女性に年齢を聞けば、失礼だとたしなめられ、母親が入院したと言う友人に、まさか悪い病気じゃないだろうね…と心配すれば、そこまで聞くのは立ち入りすぎだと遮られるような時代を生きていると、人間関係の距離を縮めることに對して過度に臆病になる。「住所はどこですか？」と聞けばいいものを、「住所、教えてもらってよかったでしょうか？」とガラスの橋を渡るかのような慎重さで相手に接近する用心深さは、質問力を高めようとするワーカーにとっては乗り越えなければならない大きな障壁である。そもそもクライアントは相談をするために勇気を出してワーカーを訪ねて来ている。事情を分かってももらいたくて目の前にいる。その上で、初対面のワーカーにどこまで話してよいものか迷っているのである。ワーカーの側が遠巻きにしたまま近寄ろうとしなければ、クライアントは容易に細部の事情は話せない。もともと相談業務は誠意を持って他人の事情に立ち入る仕事である。立ち入り方に誠意を感じればクライアントはワーカーを信頼するが、尋問のような威圧を感じればクライアントは心を閉ざしてしまう。初めから立ち入ろうとしないワーカーは論外であるが、問題は立ち入り方である。ワーカーは威圧ではなく誠意を伝えながらクライアントの事情に立ち入って行かなければならない。

例えば唐突に、

「ところで、あなた、年齢は？」

と聞けば、聞かれた側は無理やり扉をこじ開けられた感じがするが、機会をとらえて、

「とてもお孫さんがいらっしゃるようには見えませんが…」

と言え、

「いえ、私、二十一歳で産んだ上の子が、昨年、私と同じ二十一で出産しましたから、もう立派なお婆ちゃんですよ」

と展開して、クライアントが四十三歳であることがわかる。

「火災保険は加入していましたか？」

と質問すれば、未加入であったことを悔やんでいるクライアントは、その迂闊さを責められているような気分になって、

「未加入でした」

と短く答えたきり口を閉ざすが、

「保険の手続きは受け取る段になると随分難しいようですが、火災保険、スムーズに進んでいますか？」

と心配すれば、

「てっきり入っていると思っていたのですが、古い家だからって、主人が加入しなかったみたいで…」

話しは自然に新しい局面に向かう。聴く側の一方的な情報収集を目的とする尋問と違って、相談場面でワーカーが行う質問は、クライアントと共にクライアントの状況を多面的に理解することが目的である。いや、クライアントと共にというのは順序が逆である。クライアントがワーカーと共に自分自身の状況を理解することが真の目的なのである。ワーカーの質問に答えようとしてクライアントは、

自分でも意識しなかったり、目を背けていた新しい事実に次々と直面する。

先ほどの火災保険に関する面接場面を続ければ、

「保険に加入しなかったみたいとおっしゃると、加入しているかどうかご存知なかったのですか？」

「うちは何もかも主人任せですから…」

「たとえ任せていらしても、給料の明細には保険料を記載する欄があるでしょうに…」

「結婚以来、毎月現金を渡されて、その範囲で家計をやりくりして来ましたから、私、夫の給料明細なんて見たこともありません」

「え？そうなんですか…」

「でも、考えたら、これって変ですよ？」

「まあ、色々なご家庭がありますから…」

「私、本当は前々から変だと思っていたんです。同窓会なんかで聞くと、たいいてい妻が家計を任されています。うちは家を建て直そうにも貯金がいくらあるんだか、それすら主人しかわからないんですよ」

「明細、見せてほしいとおっしゃったことはなかったのですか？」

「それを話題にすると、明らかに主人の機嫌が悪くなるんです」

「おカネのことに關しては、ご夫婦の間に意思の疎通が欠けていたようですね」

「夫が今回の火事で案外うろたえていないのも、私の知らない貯金か株か、処分できる土地があるのかも知れません」

「それだったら安心ですね」

「いえ、妻としてきちんと知らされていないのは不安です。今夜にでも私、時間を取って夫と話し合ってみようと思います」

「そうですか。それは大切なことだと思いますよ」

と、一度でここまでうまく進むとは限らないまでも、クライアントが一步、新しい方向に踏み出したことは間違いない。面接が一問一答の尋問形式に陥れば、絶対にこんな気付きには至らない。クライアントは火災保険をきっかけに、ワーカーとのやり取りを通じて、それまで長い間避けて暮らして来た夫婦の問題に直面したのである。

3 理解したことをクライアントに伝える共感力

これまでの記述で明らかなように、状況の理解が進んで行く過程はクライアントにとって必ずしも快適な過程ではない。直面したくない事実にも直面するし、目を逸らして来た人間関係にも向き合わなくてはならない。ときに苦痛を伴う状況理解という階段をクライアントがくじけずに登ってゆけるのは、並んで歩くワーカーの適切な共感的反応があればこそである。共感的な反応の典型は、うなずく、繰り返す、言い換える、言い当てる、の四種類であるが、話しの折り目、節目で、的を射た質問や考察や整理を加えることも共感的反応の大切な技術であることを忘れてはならない。共感とは、クライアントの立場に立って気持ちを理解することであるが、ただやみくもに、なるほどなるほど、と反応しても共感したことにはならない。共感にも想像力を背景にした語彙力と表現力が必要である。試みに、最近最も悲しかった出来事を誰かに打ち明けてみるといい。例えば、親友に自殺をされた悲しみを打ち明けたと仮定して、

「それは大変でしたね」

と即座に返されたら、自分の悲しみは十分理解されたと感じるだろうか。さら

に一步踏み出して、

「親友が亡くなるだけでも悲しいのに、自殺となればなおさらですよ」

と付け加えられた場合はどうだろう。それは大変でしたね、よりははいくらかましかも知れないが、簡単にわかったようなこと言うんじゃないよという腹立たしさが込み上げてくるのも想像に難くない。そこで、こう返すのである。

「自殺…ですか。聞かれた時はきっと悲しみより先に気が動転してしまって、すぐには信じられなかったでしょうね」

「おっしょるとおりです。言葉は聞こえているのですが、何だか遠い国の話を聞いているみたいで…」

「現実感がないんですよ。いや、私だってそうなるだろうと思います。それにしてもお友達には以前から自殺しかねないそぶりがあったのですか？」

「そぶりも何も、学生時代は兄弟のようにしていましたが、彼は広島、私は静岡と、お互いに郷里で就職して、結婚式に呼んだり呼ばれたりしたものの、最近では年賀状のやりとり程度の付き合いでしたから…」

「しかし、それでよくあなたに訃報が入りましたね」

「遺書に私の名前と電話番号があったのですよ。ありがとう、すまない…って。私には自分の死を報せたいと思ったんでしょうね」

「ありがとう、すまない…ですか」

「ええ」

「気にかけていらしたんですね、あなたのことを…で、遺書には詳しい事情が？」

「それが何も…。ただ高校生の一人娘がよくない仲間たちと付き合っていて、そのことで奥さんとの間で諍いが絶えなかったと通夜の席で聞きました」

「思春期の娘さんですか…。実は私にも高校生の娘がいますから、他人事じゃありません」

「電話でもいいから私に打ち明けてくれていたら、ひょっとしたら死なせずに済んだかも知れないと思うと、悔しくて…」

と、こんなやり取りを交わしたあとで、

「悲しいお気持ち、わかりますよ」

とうなずかれればどうだろう。少なくとも前の例と比べれば、やり場のない悲しみは格段に深く受け止められたと感じるのではないだろうか。質問も含めたやり取りの全てがワーカーの行う共感的反応である。クライアントは、うなずく、繰り返す、言い換える、言い当てる、などというワーカーのテクニカルなサインによって籠絡できるほど安易な存在ではない。ワーカーは職務として面接を行っているが、クライアントは思い余って相談に来ているのである。表層的で小器用な反応は、むしろ温度差を生じて、共感からは遠ざかると考えなくてはならない。理解したという確かな反応を伝えるためには、ワーカーは、クライアントの状況や心情にできるだけ具体的に共感する必要がある。具体的に共感するためには、ここでもやはり、人間の生活に対する旺盛な想像力が必要になるのである。きちんと理解されたという手応えさえ得られれば、気の利いた返事などしなくても、クライアントはワーカーと共に、さらに前を向いて自分自身の状況を知るための道のりを歩き出す。こうして面接は次のステップへと進むのである。

第3節 肯定的な人生観

前節では、混迷するクライアントが自らの脚本に修正を加える方向が常に建設

的であるように、面接の要所、要所で、非指示的に影響を与えるワーカーの側の人生観が重要であると書いた。生活問題は面でもなければ立体でもない。面や立体は静的であるが、生活問題は動的である。複数の人物が織り成すドラマとして理解しなければならない。ドラマは過去にも未来にも広がりを持ち、複数の人物の意思と感情が複雑に交差していて、しかも可變的であるとも書いた。さらに、事態が常に可變的であるという点にこそ、面接が援助でありうる根拠が存在するとも書いた。

これらの記述には全て人生について共通した見方が貫かれている。つまり人生は一幕の演劇舞台であるという見方である。しかも全体を統御する脚本は存在しない。登場人物のそれぞれが主人公として登場し、自分の脚本を自分で書きながら自分で演じてゆく。展開も結末も決して思うようにならない代わりに、どんな役柄を演じてもいいという自由だけが保障されている。演じた役柄が気に入らなければ脚本を修正すればいいが、他の登場人物たちが役柄の変化を簡単に承認してくれるとは限らない。逆もまた然りである。そこに人生の苦しみがある。さらに舞台には、天変地異や病魔に始まって、事故、転勤、倒産、リストラ、大切な人の死等々、大幅な脚本の修正を迫る予期せぬ出来事が用意されている。くじけて脚本を書くのをやめたとしても、生きている間は舞台を下りることはできない。脚本を書かなくなったとたんに、他人の書いた脚本に翻弄される不甲斐ない役割を演じることになる。人生が、死をもって幕を閉じる舞台である以上、結末に価値を置くわけには行かない。与えられた脚本の最後の頁には、老いて、病んで、死ぬシーンがあらかじめ印刷されているのである。だとしたら、大切にしなければならない価値は結果ではなく過程にこそ求めなくてはならない。最後まで自分らしい脚本を書き、演じ続ける行為そのもののの中に人生の価値を発見しなければならないのである。人生の価値をそのように位置づけたとき、人は主体的存在となる。死で幕を閉じる舞台であることに変わりはなくとも、誕生から死へ向かう時間という直線上を、取り返しのつかない過去と不確実な未来に挟まれて歩く不安な存在であることをやめて、過去も未来も自分の手で創り出してゆく創造主になる。池に石を投げたときのように、過去も未来も現在を中心に外へ外へと広がってゆく。状況という過去に押しつぶされそうになっているクライアントに出会ったとき、その主体性を面接という手法で回復しようとする営みが相談援助であるとすれば、何よりもまずワーカーこそが自分の人生の立場をそのように位置づける人生観を持つ必要がある。いわゆるマネジメントとケースワークの大きな質の違いがここにある。クライアントのニーズに最も相応しいサービスを総合的に提供することを目的とするマネジメントを包含して、ケースワークは、クライアントの建設的な生に関与しようとする。主体的に生きる姿勢を身につけた人は、過去も未来も自分の手で創り出してゆくと書いたが、未来はともかく、過去を創り出すということに関してはもう少し説明を加える必要があるだろう。

1 過去は変わる

人生は状況に応じて自分の脚本に修正を加えながら演じてゆく姿であるが、その修正が自分一人の手に負えなくなったとき、クライアントは相談にやって来る。ワーカーの質問に答え、反応に励まされ、次々と新しい発見をしながら、クライアントは自分の状況を初めて高みから眺め下ろして脚本の修正にとりかかる。脚本は多彩な出来事や人間関係で彩られている。たいていクライアントは、どうにもならなくなった状況を前に途方に暮れている。そして過去は取り返しがつかない

いものと思い込んでいる、しかし、過去は本当に取り返しがつかないものなのだろうか。

二年ほど前、私は年老いた母親を伴って郷里の町はずれまでホテルを見に出かけた。昔、幼い私にホテルを見せた懐かしい場所を一緒に歩くことで、一人暮らしの母が元気になるだろうと思った。母は認知症ではないが、一種の回想療法である。思惑は的中した。数は減ってはいたものの、川のほとりを昔のように乱舞するホテルの群れに母は子どものようにはしゃいで見せた。ホテルの余韻はクルマのライトを嫌い、帰りは田んぼ道を選んだ。まっすぐ続く月明かりの道をしばらく歩いたときである。あ！という短い声を残して突然母の姿が消えた。道はコンクリートの深い溝の前で途絶えていた。ためらわず溝に飛び降りた私は、道を見上げてぞっとした。溝は私の背丈を越えていた。助け上げた母は、腰の辺りを少しすりむいた程度で再び月明かりの道を歩き出したが、打ち所が悪ければ骨折はおろか、ひょっとすると死んでいても不思議ではなかった。

「だいじょうぶか？」

と心配する私に母は歩きながらこう言った。

「お爺さんとお婆さんが守ってくれたんやなあ…」

母にとって溝に落ちたという出来事は、死んだ両親に感謝すべき過去になった。一方、私は今になって改めてこう思う。もしもあの時、私が母より一歩先を歩いていたら…。母に比べれば格段に体重が重い私は、あの深さのコンクリートの溝に無防備に落ちて無事に済むとは思えない。母が両親に守られたと感じたように、私にとってもあの出来事は、母に守られた過去として記憶されている。このように、あらゆる過去には意味が与えられている。純粋な事実としての過去などというものは存在しないか、存在しても取るに足らない意味しか持たないが、私たちが過去という時は、過ぎ去った出来事に与えた意味を指している。とすれば、意味が変われば過去は変わる。お前がホテル見物などに誘わなければあんな目には会わなかったのに…という意味を与えたとなん、溝に落ちた事件は瞬時に忌まわしい過去に変化するのである。

もう一つ例を引こう。私には父親がいない。私が二歳の時に両親が離婚した。祖父母と母子の四人暮らしであったが、父親のことが話題になったことはなかった。腕が三本ないことを不自由だとは思わないように、初めからいない父親のことを恋しいとも憎いとも淋しいとも思ったことがなかった。もの心ついた頃、口さがない近所の大人から雑音が入り始めた。たまにはお父さんに会うことはあるのか？などと聞かれる度に、返事もしないで逃げ帰ったが、家ではそのことを黙っていた。やがて父親がいないのは恥ずべきことであり、欠損家庭と呼ばれるということを知ってから、ひけめというほどではないが、サイズの合わない洋服を着ているような居心地の悪さを感じるようになった。自分の家は他の子たちとは違う…。思春期を迎えた私のそんな心の変化を知ってか知らずか、ある時、母親がこう言った。

「お前ももう中学生だから言うけど、父親に会いたければ会わせてやるぞ」「別におれ、会いたくないよ」

と答える私に母親はさらにこう言った。

「いろいろあって別れたけど、後悔したことはない。それどころか、気持ちの合わない人と我慢して夫婦でいたら、こんなふうに家族仲良くは暮らせなかったし、きっと思うようにお前を育てられなかった。一円だってもらわずにやって来たことを今では誇りだと思っている」

母親は胸を張って生きている。その母が私を思うように育てたと述懐している。恐らく祖父母を巻き込んだ両親との確執の中で養育されたなら、私の人格はまるで違ったものになっていただろう。どういう人格になっていたかは想像もできないが、現在の自分のありようをよしとするならば、私は父親の不在という恩恵に浴している。私の背中にへばりついてた居心地の悪さはこの時消えた。母子家庭という日陰の過去に、ぱあっと陽が射した瞬間であった。

過去が変わるといえるのはこういう意味である。あんな嫌なやつはいないと思っていた人物が、ふっと見方が変わったとたんに、自分の成功のきっかけを作ってくれていたのだと思えて来たり、目の前に立ちはだかつて、ことごとく行く手を阻んだ憎い人物が、結果的に自分を鍛えてくれた恩人だと思えて来たり、父親の理不尽な態度こそが、兄弟を強い絆で結びつけていたことに気づくという形で過去はコペルニクスの転換を果たす。ワーカーは適切な反応という非指示的な関与をすることによって、クライアントの過去の肯定的な変化に少なからぬ影響を持つ。過去が変われば未来が変化する。ワーカーとの面接を通じて、過去と未来の変質を繰り返し経験する中で、クライアントは徐々に主体性の回復を果たすのである。

2 ワーカーの非指示的関与

クライアントの状況の大半は、意味づけられた過去の集積でできている。優しい母親と、厳しい父親と、意地の悪い兄の間で育ち、燃えるような恋をして結婚した相手がマザコンで、離婚について思い悩むうちにストレスで体を壊し…と続くストーリーの、「優しい」も、「厳しい」も、「意地の悪い」も、「燃えるような」も「マザコン」も、クライアントがそれぞれに与えた意味に過ぎない。クライアントにとって優しい母親は、兄にとって冷たい母親で、クライアントにとって厳しい父親は、母親にとって頑迷な夫である可能性がある。ワーカーは適切な質問と共感を示しながら、クライアントの状況、つまりはクライアントを取り囲む『意味の世界』の理解に努めるが、反応の仕方によってはクライアントが与えていた意味が変化する。ワーカーの側の人生観が否定的であれば、クライアントが示す変化も否定的になり、ワーカーが肯定的な人生観に基づいて反応すれば、クライアントもまた肯定的な変化を見せる可能性が高い。

「兄は意地悪なんです」

と打ち明けられて、

「お二人の仲はあまり良くないのですね」

と返せば、

「はい。兄も私のことを嫌いだと思いますよ」

「お兄さんも？」

「私のやることには何でも反対するんです。この前も私が台所を改築しようとしているのを知ると、兄が私にじゃなくて主人の方に電話して来て、今年は厄回りが悪いから見合わせた方がいいなんて言うんですよ。言われれば無視はできないし、大工さんは頼んでしまってるし…。私も主人もしばらく気分が悪くて…」

「そういうのは困りますよね。よくあるんですか？」

「ええ、こんなことばかりです。聞いてください。その前だって…」

とつながって、クライアントの世界はむしろ否定的な色を濃くするが、

「お兄さんが嫌いって、それは昔からですか？」

と返せば、

「いえ、中学くらいまでは仲がよかったのですよ」
「何かきっかけでも？」
「きっかけですか？」
「だって、突然意地悪になるなんて考えにくいですからねえ…」
「そうですねえ…やっぱり成績…ですかねえ…」
「成績？」
「中学で兄と私の成績が逆転しましてね」
「中学というと、お兄さんに反抗期でも始まりましたか？」
「それもありますが…」
「ん？」
「喘息だったんです、私、子どもの頃」
「喘息ですか…それはご本人はもちろんですが、ご両親が大変な苦労をされたでしょう」
「よく夜中に病院に連れて行かれました」
「喘息はたいてい布団に入ってから発作が起きますからね」
「冷たい風に当たっても発作が起きるので、学校はよく休みましたが、みんなに負けたくなくて一人で真剣に勉強しました」
「努力家なんですね」
「喘息の子は本を読むしか楽しみがないんですよ」
「…で、中学で成績がお兄さんを抜いちゃった？」
「父が怒りましてね、病気の妹に負けて恥ずかしくないのかって」
「お父さんがそんなことを…」
「兄はその時、すごい目で父をにらみつけていました。あんな兄を見たのは初めてでした」
「それからですか？お兄さんが変わられたのは…」
「それまでは本当にやさしい兄でしたから…」
「よほど悔しかったんですね」
「私が両親と病院に行くと、兄は一人で留守番でした」
「なるほど」
「お前は兄ちゃんなんだ、妹は病気なんだって。考えてみたら、兄が両親に認められるには、いい子になるしかなかったのかも知れません」
「そもそも上の子は、下が生まれると両親を奪われたように感じるものですからねえ。ましてや妹さんが喘息となると、なおさらでしたでしょう」
「あの時、兄は失望したのかも知れませんね、家族ってものに」
「え？」
「体の弱い私を中心に、やさしい家族、やさしい兄でいたところに、成績が私より悪かったぐらいのことであんなふうに言われたのですからね」
「確かにお兄さんにしてみたら、おっしゃる通りだったかも知れませんね」「母もその時、兄をかばいませんでしたし…」
「…」
「今思えば、私も少し得意そうにしていたような気がします」
「それを覚えていらっしゃるんですか？」
「私の方も…健康な兄を密かに恨んでいたのかも知れません」
「そんなふうに自分を責めてはいけません。人間の心なんて掘り返せば色々なものが出てくるものですよ」

「兄はそんな私の気持ちが判ったのですよ、きっと」

「昔の話ですよ」

「いいえ、今の話です。今も決着が着いていないのですよ」

「あなたがそう感じるのなら、お兄さんも同じ感情を持て余しているかも知れませんね」

「両親の墓参りの折りにでも、一度二人きりできちんと話し合ってみようと思います」

「それはいいことです」

という結論に自ら至れば、妹の『意味の世界』は肯定的に変化したことになる。ワーカーの一つ一つの反応は、指示をすることなく、クライアントの過去、つまりは状況認識、引いては脚本の修正に、肯定的な影響を与えたのである。

第4節 感情の意義

最後に、面接の過程で絶対に避けては通ることのできないクライアントの感情の問題を取り上げなくてはならない。生活問題を抱えて、社会的、心理的に困難に陥っているクライアントは、面接の過程で時に激しく、時に押し殺したように感情を表出してワーカーをたじろがせることがある。対処を誤ると、せっかく積み重ねて来た信頼関係が一挙に崩壊する可能性があるが、ここでいう信頼関係を依存関係と混同してはならない。自分にとって良き理解者であるとか、誠実な援助者であるとか、頼りになる専門家であるとかいう理由で、クライアントが抱くワーカーへの信頼は依存である。これまで述べてきたように、面接場面におけるワーカーとクライアントの信頼関係は、自分自身の状況を理解しようとするクライアントと、それを支援するワーカーとの間に成立する種類のものでなくてはならない。ワーカーの質問に答え、反応に促され、共感に励まされて、事実新しい意味を与えたり、それまで想像もしなかった関係者の思いに気付いたりしながら状況を再構築する作業は、決して快適な過程ばかりではない。クライアントが自らの状況を客観的に理解し直した時に経験する激しい感情の揺れが、生き方を肯定的に変えるほどの深さと強さを有していれば「洞察」と呼ばれるが、洞察に至るまでの道のりは、通常は大小の無秩序な感情表出の連続である。ただ黙って受け止めるだけの反応も含めて、その一つ一つについて対処を迫られるワーカーは、人間の感情というものについて一定の見識を有していなければならない。ここでは二つの例を挙げて、感情の意義とワーカーが果たす機能について考えてみることにしよう。

最初の例は、コンビニで買い物をしていた時のことである。車椅子を押して、小柄なお婆さんが入って来た。椅子の上では痩せたお爺さんが、肘掛けを抱きかかえるようにして身体を大きく右に傾けていた。言葉が不自由なのだろう、自由の利く左手でお爺さんが目当ての商品を指す度に、

「これですか？これは食べる時ポロポロ崩れて床にこぼれるから、あっちのパンにしましょうねえ」

「このあらは入れ歯では無理ですよ。もっと柔らかいのを探しましょう」

にこやかに応対しながらゆっくりと店内を移動する老夫婦の姿はほほえましかった。介護する側もされる側も、終日家に閉じこもっていたのでは息が詰まる。してみるとコンビニという形式は、品揃えが豊富で便利な店という以外に、最も身近なバリアフリー店舗であるという意味で、もっと評価されている…。そんなことをぼんやり考えている私の後ろを通り抜けて、二人はレジに向かった。私は

二人のあとに並ぶ格好になった。お婆さんが商品の入ったカゴをカウンターに置くと、お爺さんが無言で棒状の巻き寿司を一本差し出した。

「あれあれ、巻き寿司なんかいつの間に…。お寿司はまた家で作りますからね」
受け取った巻き寿司をお婆さんが棚に戻そうとした時である。

「ワシノイウトオリニセンカ！」

お爺さんの大声は確かにそう聞き取れた。レジの店員は棒立ちになり、店内の客たちは驚いて声の主を見た。お爺さんは車椅子を前後に揺らして別人のように興奮を隠さない。

「いつも穏やかな人が、巻き寿司一本ぐらいでどうしてまた…」

はいはい買いましょう、買いましょうと子供をあやすように言って、お婆さんが巻き寿司をレジに差し出してからも、お爺さんの激しい怒りは治まる気配はなかった。

感情は、お婆さんの言葉を借りれば、いつも穏やかなお爺さんに、車椅子を激しく揺らして別人のように興奮させるエネルギーを持っている。実はこの、いつも穏やかな、というところに秘密がある。想像力を働かせてみよう。お爺さんは七十歳を少し超えた年齢で脳梗塞を病んだ。リハビリに励んだが右半身に重い運動麻痺と言語障害が残し、車椅子生活を余儀なくされた。子供たちは家を出て独立し、お爺さんの日常はお婆さんが頼りである。お婆さんの機嫌を損ねたらお爺さんの生活は成り立たない。お婆さんが台所に立っている時はトイレを我慢し、お婆さんが洗濯物を干している間は喉の渴きを我慢して、お爺さんは穏やかな人として振舞っているが、我慢する度に、どうしてこんな体に…という悔しさや、おれの気持ちなど判ってたまるか…という怒りの感情が表現されずにわだかまっていって行く。わだかまった感情が一定の圧力を持ったところへ、巻き寿司ひとつ思いどおりにならないのか！という小さな穴が開いた。その穴からわだかまっていた感情が一気に噴出した結果が、車椅子を激しく揺らして別人のように興奮する姿だったのである。

次は高校三年生の冬のことである。一緒に受験勉強をしようと誘った友人と二人、結局、教科書を開くこともなく一晩を過ごしてコタツでうとうとする頃、雪が降った。深夜にトイレに起きた私は、ちょっとしたいたずらを思い付き、雪をひとつつまみ持って部屋に戻ると、眠っている友人の首筋に落とした。

「うわ！」

と目を覚ました友人は怖い夢を見たと言って、こんな報告をした。

蓄えが貯まって新しいスキー板を購入し、ゲレンデの頂上で張り切ってスキーを履こうとすると、片方の板が滑り落ちた。慌てた友人は、もう片方の板を抱えてゲレンデを追いかけた。新雪のゲレンデは思うように歩けない。スキー板は大変なスピードで滑り落ちてゆく。ふもとでは無邪気に子供たちが遊んでいる。そこを加速度のついたスキー板が直撃すれば…。

「逃げろ！」「危ないぞ！」

友人は叫んだ。

それがゲレンデにこだました。

背後で、ごおっという不気味な音がした。

表層雪崩だった。

思うように足を運べない友人目がけて雪崩が成長しながら迫って来る。振り向いた友人を、まるでナイアガラのような巨大な雪の壁が襲いかかったところで目が覚めたと言うのである。

「ああ、恐かった…」

と言う友人の夢は象徴的であった。

私が首筋に落とした雪が刺激になって構成された夢には違いないが、雪をテーマにした夢は雪崩でなくても構わない。雪ダルマをこしらえても、雪合戦をしても、かまくらの中で楽しく餅を焼いてもいいはずなのに、どうしてわざわざ雪崩に襲われるような怖い夢を見たのだろう。感情はエネルギーなのである。友人の心の中にある感情というエネルギーが、首筋の雪の感触をきっかけに夢となって噴出したのだとすれば、表現されている「感情」こそが夢の正体である。スキーを履きそこねた悔しさ、大声で叫んでしまった後悔、迫り来る雪崩の恐怖、思うように逃げられない焦り…。それは、一緒に勉強をしようと誘われてその気になってしまった悔しさ、教科書も開かないで遊んでしまった後悔、迫り来る受験の恐怖、思うように勉強の進まない焦りと一致している。恐らく友人はそういった感情を押し殺して、さっきまでミカンを食べて笑っていたのである。

お爺さんが日常の不満を隠していたように、友人が受験に対する不安を押し殺していたように、感情には安易には外に出せないものがある。出せば周囲に差し障ったり、意識すれば自分が苦しかったりと理由は様々であるが、心にわだかまった感情はマグマのようにエネルギーを持て余して出口を探している。理性という名の、感情を見張る番人の眠った隙に映像になって意識に上れば夢であるし、夢だけでは足りず、あるいは夢にすらなれず、身体の不調となって噴出すれば、原因不明の症状を訴えて病院を渡り歩くことになる。わだかまった感情が巨大なエネルギーを閉じ込めたまま、出口を見つけられないで心の闇にうずくまれば、ひきこもりになる。大切な人を失った悲しみの最中には、どんなに気の利いた冗談でも笑えないように、わだかまった感情が巨大であればあるほど、小さな感情は力を持たないで、本人にはエネルギーが供給されない。閉じ込められた感情は意識されないから、エネルギーを断たれた本人は訳もなく無気力無感動な毎日に苦しんで、周囲から元気を出せと励まされたり、怠け者と蔑まれたりするのである。

このように感情とは実に厄介な存在だが、考えてみれば私たちの命そのものが一組の男女の感情の昂ぶりを契機に誕生している。誕生した赤ん坊は笑ったといっっては喜ばれ、泣いたといっってはあやされて、成長を果たした今も上司に認められたといっっては有頂天になり、恋人の心変わりを嘆いては酒を飲んでいるところを見ると、生きるということは感情の生起そのものであると言っても過言ではない。しかも、今年一年どうか平穏無事でありますように…などと神前に手を合わせて初詣でを済ませたその人が、家では好んでサスペンス番組を観て波乱万丈のドラマを楽しんでいるし、戦争は反対だ、争いごとは好まないなどと言いながら、野球もサッカーも、わざわざルールを設けて敵味方に分かれ、勝ったといっっては小躍りし、負けたといっっては唇を噛んでいるのだから、私たちはどうやら様々な感情を味わいたくてたまらない欲求を抱えた動物のようである。味わった感情の持つ大小のエネルギーに突き動かされるように、私たちは泣き、笑い、怒り、悲しみ、濁流に飛び込んで子供を助け、罪もない人を殺め、歌を唄い、絵を描き、俳句を読み、小説を書き、政治家になったり、宗教家になったり、ひきこもったりして命を燃やしているのである。

マグマのように出口を求めて内圧を高める感情は、隙を見ては外に表現される。表情にも仕草にも、声にも口調にも、ファッションにも歩き方にも視線にも、感情は表現されている。ワーカーにはそういった言葉にならない表現からもクライ

エントの感情を感知する感性が求められる一方で、ワーカーの側の感情の表出については効果的に統御する能力が求められる。社会的に許された最も穏やかな感情表現は言語である。鬱屈した感情を言葉で表現できればエネルギーは穏やかに放出される。言葉は論理で出来上がっているから、感情という熱いガス体はそれを言葉にする作業の中で冷却され整理されて、可燃性の低い液体に変わる。感情を言葉で表現するためには、聴いてくれる人が要る。私たちは壁に向かってはしゃべれない。自らの感情は統御しながら、想像力や質問力や共感力を駆使してクライアントの訴えを聴くワーカーの存在は、クライアントの感情表出を助けてわだかまったエネルギーを放出し、クライアントが冷静に自らの状況を理解しようとする姿勢に寄与しているのである。

相談援助場面での面接技法に限って、その意義とワーカーに求められる能力について述べてきたが、読み返してみると、人生論のような内容に終始している。ケースワークが単にコンサルタントともマネジメントともカウンセリングとも異なるのは、クライアントの主体性の回復と脚本の修正の過程に、面接という方法を用いながら伴走する点であった。課題は現在の具体的なニーズに適切な社会資源を提供することではなく、社会資源の利用も含めたクライアントの主体的な生き方に非指示的に関与することであった。だとすれば、面接の本質は人生に対する見方、つまりは人生論に隣接するのは当然である。人生論は自分が生きて行く上での指針となる論理であるが、面接はあくまでもクライアントに対する援助の背景となる論理である。援助といえ、事前評価から事後評価に至る段階的な方法論に触れなくてはならないが、それを説いた良書はたくさん存在する。本書は面接という場面に限り、しかも、クライアントがワーカーとのやり取りによって主体性を回復して行く過程と側面に限定して、ワーカーの側に必要となる能力について述べた。そもそもの本書の目的と照らして了解とされたい。

第2章 訓練編

第1章では相談援助場面で面接が果たす機能や、ワーカーが身につけるべき技術、人生観について述べて来た。面接は単にワーカーがクライアントの状況を詳細に把握する目的で行われると考えていた読者の認識が変化したとすれば、第1章の目的は果たしたことになる。ここからは訓練編である。技術は机上では学べない。スキー教室に参加したのだと考えればいい。さあ、滑ってみましょうとインストラクターに促されて、転ぶのが恰好悪いから見学をしようという者はいない。スキーは滑って、転んで、なぜ転んだのかを指摘されて少しずつ上達する。面接も同様である。第1章で述べたワーカーに必要とされた4つの能力、即ち、想像力、質問力、共感力、非指示的関与力を、具体的に訓練しなければならない。以下は例示である。ここで紹介する訓練方法を参考に、学ぶ側の生活経験や指導者の力量に応じて無限の工夫が可能である。

第1節 グループの規模

演習は最終的には実際の面接場面さながらのロールプレイを行うことになる。メンバーは全員がワーカーとクライアントの双方を経験しなければならない。指導者がファシリテーターとして機能するためには、5グループ程度が適当であると考え、経験的に1グループは4人、全体で20人という規模が最適である。グループが協働で事例を作成する段階で、事例の中に登場する多様な当事者について、生活感のある状況を想像するためにも、わずか4人ではあるが、性別や年齢構成も多様であることが望ましい。4人は全体を通じて固定し、互いの演習内容について忌憚のない意見や感想を述べ合える関係の構築を意識させたい。

第2節 具体的な課題

【課題1】「面接の技術」を読む

演習の意図と方法は全て「面接の技術」に記してある。これを理解して演習に取り組めば、学ぶところは大きい。理解が不十分なまま進めると、楽しいお遊びのようになってしまう。演習の開始前に「面接の技術」を熟読し、感想文を持ち寄ってグループで討議を行うことが、演習の動機づけを行う上で非常に大切であり、演習の成否を左右すると言っても過言ではない。

【課題2】雑談タイム：き・ど・に・た・ち・か・け・し・衣・食・住

○ねらい

沈黙の気まずさを回避するために、できるだけ当たり障りのない話題で雑談をしながら、クライアントとの間に親近感を作り出す訓練である。ワーカーは、面接という形でクライアントの事情を聴く立場であるが、初対面のクライアントのプライベートに、いきなり無遠慮に踏み込んだのでは、クライアントは緊張する。緊張は心の扉を固くすることはあっても、その後の面接に効果的な影響は与えない。ワーカーは面接に当たり、一定時間、クライアントと差し障りのない話題で雑談することにより心理的距離を縮め、緊張のほぐれたところで本題に入るくらいの配慮ができなければならない。そのために、心の中に複数の話題の窓を準備して、そこから適当なテーマを拾い上げ、気の利いた雑談を行うことを訓練として取り組むのである。

○方法

き（季節）・ど（道楽）・に（ニュース）・た（旅）・ち（知人）・か（家族）・け（健康）・し（仕事）・衣・食・住…は、話題の切り口である。

毎回、授業開始後の 10 分間は、4 人のメンバーが順番に上記切り口のいずれかを話題にして短い話を披露する。前の人のお話を引き継ぐときは、極力「…と言えば」でつなぎ、それが難しい場合は、「話は変わるけど」の形でつなぐ。一人のメンバーの話題で話が弾んでしまわないように注意する。単なる雑談ではなく、前の人のお話を上手に引き継いで自分の話題につなぐのが目的である。

○例

き：季節

「桜が満開でしょ？私、今度の日曜ではもう遅いと思いましたので、昨夜、思い立って家族で公園に夜桜見物にでかけましたが、今は昼と夜の寒暖の差が激しいのですね。夜は冬のコートが必要なほどの寒さで、青いシートをたたんで早々に切り上げました。それでも若い人のグループは元気ですよ。凍えながら盛んにビールを飲んでトイレに通っていました」

に：ニュース

「ビールと言えば、また一気飲みで若者が死にましたね。それも有名大学の学生です。厳しい受験戦争に勝利して、四年後には希望に満ちた将来を…という時に、ビールを飲み過ぎて死ぬなんて、ご両親はたまらないでしょうね」

ち：知人

「たまらないと言えば、私の知り合いが満員電車で痴漢に間違えられましてね、困った立場になっています。自分はやっていないという自信があるものですから、被害を訴えた女子高生と一緒に出頭して無罪を訴えたのですが、やっていないことの証明は難しいのですね。否認しても否認しても女子高生の被害届がある以上、お咎めなしという訳には行かないのだそうです。彼は学校の教員ですからね、新聞にまで出てしまったのでは奥さんもお子さんもたまらないでしょうね」

【課題 3】質問形式による自己紹介

グループのメンバーが順番を決めて一人ずつ、他のメンバーからの質問に応じる形で自分を紹介する。

○ねらい

面接は質問する側とされる側に分かれて行われる。ワーカーは仕事として質問をするが、クライアントは個人的な事情を答えなくてはならない。この立場の違いから来る溝は、ワーカーが経験を重ねるにつれて大きくなる。なぜなら経験を積むにつれてワーカーはどんどんプロの側に移行するが、クライアントは常に個人的存在であり続けるからである。聴く技術の習熟は大切であるが、クライアントの怯えやためらいに無頓着になってはいけない。他のメンバーから次々と繰り出される質問に応じる形で自分を紹介することで、個人的な事情を聴かれる不安を体験し、将来出会うことになるクライアントの心情に思いを馳せたい。同時に具体的に聴く難しさについても経験しながら、これから共に演習を進めることになるメンバーを相互に理解する。

○方法

- ・十分にねらいを説明し、動機付けを行った後に実施する。
- ・質問者である一人が黒板の前に立ち、対象の学生の名前を聞いた後、「あなたはなぜ社会福祉士を目指しましたか？」という質問を入りに、次々と質問を繰り返しながら、黒板に家族図を描いて、生活環境や人柄を浮き彫りにする。
- ・質問者は相手の答えに共感しながら、できるだけ関連する質問をつないで、自然な感情の流れを作れることを心がける。1問1答の訊問のような面接に陥らないことが大切である。
- ・質問は、「生活環境」や「人柄」を引き出すような内容を心がける。例えば「祖父の入院に付き添った折に、病院のソーシャルワーカーに大変お世話になったことが、社会福祉士を目指すきっかけになりました」という答えに対し、「どんなふうにお世話になったのですか？」と質問すれば、話しは病院のソーシャルワーカーの仕事ぶりに発展して本人の状況は出てこないが、「え？大学を卒業したあなたが、どうしてお爺さんの入院に付き添ったのですか？」と尋ねれば、「はい。公務員試験に2度落ちて、アルバイト生活をしていた私が、家族の中で一番自由の利く立場だったのです」と展開して、本人の状況が顔を出す。プライベートに立ち入るために最も効果的な側面に焦点を当てて質問するセンスを磨くことが目的である。
- ・答えたくない質問に対してはパスを許す。
- ・一人10分程度でインタビューは終了し、次は聞かれた学生を教壇に立たせて、さらに10分間、教室の残りのメンバーからのランダムな質問を受ける。最初の質問者は黒板の前に残って家族図を補足しながら、聞き足りなかった事柄や、思いつかなかった切り口に気付くことになる。
- ・聞く立場、聞かれる立場での感想を提出し、のちに全員で共有する。

○例

聞かれた人の答えの中に次の質問を発見するよう心がける…という意味は、次のようなイメージである。

「ええ、私、名前は〇〇で、愛知県出身の28歳、独身です。よろしくお願いします」

「〇〇さん、あなたはどのようにして社会福祉の仕事を目指したのですか？」

「車の営業をしていましたが、直接人を援助する仕事に就きたいと思いました」

「車の営業が向かなかったのですか？」

「いえ、向かなかったというわけではないのですが、福祉の方がやり甲斐があると感じたのです」

「しかし収入は随分落ちるんじゃないですか？」

「収入よりも仕事の意義の方を選びました」

「ご家族にはご相談されました？」

「相談はしませんでした」

「え？普通、相談しませんか？」

「うちは、それぞれ自分のことは自分で決めることにしていますから」

「最初の就職のときも相談しなかったのですか？」

「…」

「最初の就職はご相談されたんだ」
「実は…今の職場は父親のコネで採用されましたから、相談しても転職には賛成はしないと思うんですよ」
「お父さんは、職場に顔が利くのですね？」
「一応、本社の課長をしていますから…」
「大丈夫ですか？黙って転職して…」
「もう自立したいのですよ、親爺から」
「自立…と言いますと、お父さんは子供を思い通りにしたいタイプなのですか？」
「努力して同期よりも早くに課長になった人ですから、危なっかしくて見てられないいんでしょうね、私のやることを…。昔からそうでした」
「あなただけにですか？」
「弟は反抗して高校を中退しましたよ。おふくろも困っています」
「中退ですか…で、弟さん、今は？」
「居酒屋の厨房で働いていますが、家には寄り付きません」
「お母さんがご心配でしょう？」
「三人は親爺に内緒で時々会ってるんですよ」
「それじゃ、お母さんは転職のことを」
「転職というよりも、親爺からの自立について応援してくれています。きっと支配的な父から、母もそうやって自立しようとしているのだと思います」
「そうですか…有難うございました」
質問者の関心が、自動車販売の営業職の内容や、収入に終始したのでは、聴かれる者の家族背景は分からなかった。ここでは転職について「ご家族には相談されました？」と聞いた一言から、父子の関係、両親の関係、本人の抱える父親からの自立の課題、そのことに対する母親の理解などが見えて来た。
会話の中からプライベートに立ち入る入口を探すセンスについてグループで話し合うのが望ましい。

【課題 4】 新聞記事を題材にした状況の想像

事件を報道した新聞の切り抜きをもとに、グループで話し合いながら事件の状況や背景を登場人物の感情が納得できるまで想像してストーリーを作る。

○ねらい

断片的な事件の記事から、グループのメンバーが自由に状況や背景を想像する過程を通して次のような効果を期待する。

- ・ メンバー間には想像力の差異や傾向の違いがあることを認識し、自分の水準を知る。
- ・ 人の生活を想像するためには、様々な職業実態やローンの金利、保育所や学校の費用や帰宅時間、思春期の風俗、アルバイトやパートの待遇、リストラの実態や年齢ごとの心理傾向等々、雑多な知識が必要であることを実感する。
- ・ 想定した登場人物の関係や心理考察について、お互いの考察の観点や程度や深さの違いを認識して自分の水準を理解する。

○方法

- ・ 教員があらかじめ用意した最近の新聞記事を題材に、グループ毎に登場人物の生活背景について想像する。記事は事実のみで、詳細不明の内容の方が想像の余地が広い。
- ・ グループ内で意見を出し合って、状況や背景について事件との整合性のある詳細を想像してマッピングを行い、ストーリーとして記述する。
- ・ グループ毎に黒板にマップを描き、全体発表を行って他のグループからの質問に答える。
- ・ 記述は回収し、のちに全員で共有する。

【課題 5】 問題別寸劇創作

高齢者介護、障害者の自立、ひきこもり、うつ、母子家庭、非行、犯罪、貧困、孤独死、失業などの今日的な問題をテーマに、家族の中で展開される人間模様を寸劇で表現する。

○ねらい

当事者理解には困難を抱えた家族の生活に対する想像力が必要である。知識としてではなく、感情レベルまで接近して当事者を理解するために、家族が直面する象徴的な場面を寸劇にして発表する。リアリティある台詞を考える時、メンバーは当事者の気持ちに肉迫する。

○方法

- ・ グループ毎に別々のテーマを選び、本人及び家族の人物設定を行って、登場人物の感情についてグループで討議しながら配役を決め、シナリオを作成して練習する。その際十分に感情を想像してリアルな演技を心がける。
- ・ 10 分程度の寸劇を演じる。
- ・ 寸劇を見た他のグループの質問に応じる形で、グループのねらいや気づきを発表する。
- ・ 終了後、感想を提出し、のちに全員で共有する。

【課題 6】 肯定的な反応

否定的出来事について、とっさに肯定的な意味を与えて反応する訓練を繰り返すことにより、肯定的人生観を形成する基礎的感覚を経験する。

○ねらい

ものごとには光の当て方によって否定的な側面と肯定的側面がある。状況によって否定的側面しか見えなくなっている人の言葉に、さりげなく肯定的な意味を与える反応の仕方を身につける。

○方法

■パターン 1

- ・ グループのメンバー 4 人が順番に否定的出来事を発表し、どんな肯定的意味を与えることができるか、メンバー同士のフリートーキングで感覚を磨く。

■パターン 2

- ・ メンバー全員が 3 つずつ否定的出来事を記述した紙を集めたものを一人が

読み上げ、そのすべてについて別の一人が反射的に肯定的意味を与えて反応した後で、全員でその内容を論評し合う。

- ・ 感想を提出し、のちに全員で共有する。

【課題 7】アドリブ会話

相手の話しに合わせながら一定のストーリー性を持ったアドリブの会話を演じることによって、自然な会話の流れと、会話が互いの状況を規定してゆく変化を体験する。

○ねらい

会話には、当事者を越えた「流れ」という力がある。自分の発した言葉が相手の状況を規定し、相手の返事の仕方での自分の状況が変化する中で、それでも想像をすり合わせてひとつのストーリーを作り上げて行く体験を通じて、会話の持つ力について考える。

○方法

- ・ グループ対抗で順番を決め、先攻グループが次のような言葉を投げかける。
「改まって相談があるなんて珍しいけど、何か困ってるのか？」
「悪いことは言わん。今年度一杯は頑張ってみたら？」
- ・ 互いに相手の想定している事態を想像し、ストーリー性を持たせた返事を返しなが、30分程度で一定の結末に達する。
- ・ 相手の反応によって想像している事態が変化したり、想定外の方に展開することを体験する。
- ・ 最後に全体で感想を述べ合う。
- ・ 感想文はのちに全員で共有する。

○話し合いの視点

- ・ 想像通りにストーリーが運ばず、展開が大きく変化した理由について考える。
- ・ そのとき、双方の状況認識や方向性にどのようなズレがあったのか、またそのズレは、それぞれどのような言葉によって生じたかについて考える。

【課題 8】面接評価表の作成

○ねらい

面接を行なう上でワーカーに必要な技術をグループメンバーで考える。

○方法

- ・ 自分が深刻な問題について相談するのなら、どんな人に相談したいかについてメンバーが自由に話し合っ、態度、表情、服装、髪型、話し方、視線等々箇条書きに書き出す。
- ・ 上記の結果を集約し、ロールプレーを通じてワーカーの具体的な面接技術を評価するための評価表を作って提出する。

【課題 9】面接記録表の作成（別紙様式参照）

○ねらい

面接を行なった結果を効率的に記録するためのフェイスシートを含めた面接記

録表を作成して、面接で聞き漏らしてはならない事項について考える。

○方法

- ・ 面接時にどうしても聴くべき事柄を箇条書きにする。
- ・ 箇条書きにした項目が効率的に記録できる様式を作成する
- ・ 作成した様式は、次回教員に提出する。

【課題 10】事例創作

グループ毎に複雑な事情を背景に持つ事例を自由に詳細に作成する。

○ねらい

グループで自由に検討しながら複雑な背景を持つ事例を創作する過程で、想像力を発揮するとともに、他のメンバーの人間観や職業観や生活観について知る。自分の偏りや水準についても認識する。事例に登場する人物の一人になって、後にロールプレイを行うことになるので、自分が演じる相談者の立場で事態を主観的に理解する。

○方法

- ・ 虐待・依存・引きこもり・うつ・多重債務等、事例の核になる問題を決める。
- ・ 当事者理解という意味では、グループ毎に「低所得」「障害」「児童」「高齢者」「母子」等のカテゴリーを与えるのもよい。
- ・ あるいは、非常に不自然な結婚をした夫婦を想定して、それゆえに人生の節目節目に発生する人生の問題を展開するのもよい。
- ・ 登場人物は年齢、氏名、職業、住所、生育歴、思想信条、性格、収入、交友関係、日課等々、リアルに詳細に設定する。
- ・ メンバーは登場人物の一人になり切ってロールプレイを演じることになるが、必ず同性の役を選ぶことと、当事者として事情の詳細を語ることでできる役柄を設定すること。
- ・ 登場人物の氏名にはタレントや著名人や作中人物など、固定的なイメージを持つものは用いない。
- ・ 詳細な事情や登場人物相互の関係を想像する。事例は現状だけでなく、時系列的なストーリーとして創作する。いつから、なぜという問いに対応する想定が大切で、その折々で登場人物は何を思い、どう行動したかについて具体的に思いを巡らす。
- ・ 事例をマッピング技法で表現する。

【課題 11】ロールプレイ

○ねらい

実際にワーカーとクライアントを演じることで、面接する側、される側の困難を経験する。

○方法

■パターン 1

グループでワーカー役を一人決め、他のグループからクライアントの訪問を受ける。

- 1 クライアントがドアをノックする
- 2 ワーカーは、対面か 90 度か自分の経験したい面接位置を決めてクライエン

トを迎える…時候の挨拶等、話しやすい雰囲気を迎える工夫をする

3 表現は別にしてワーカーは以下の内容を必ずクライアントに伝える

簡単な自己紹介、面接時間の制限（40 分～60 分）、守秘義務、記録の了承。

4 ひとわり話を聞いたら適当なところでマッピングを始める

- ・ クライアントはグループで作成した事例の登場人物になり切って、ワーカー役に相談する。事例はできるだけ記憶する。念のため事例を記した記録を見る時も、記録は膝の上に置いてワーカーに見せない。
- ・ 登場人物の性別はプレイヤーと同一にする。男性が女性の役柄で登場したり、その反対であったりすると、プレイは臨場感を失う。
- ・ ワーカーは記録を取りながらクライアントと面接し、クライアントの状況を具体的に理解する。
- ・ クライアントは、ワーカーの質問に答えようとして、想定していなかった事柄との遭遇を体験した場合、想像力で答えながら、自分の中で事例がより明確になったり、変化してゆく様子を体験する。
- ・ 残りのメンバーは、ワーカーの面接の仕方を面接評価表で評価する。
- ・ プレイ終了後、クライアント→ワーカー→観察者の順に感想を述べる。
- ・ 最後はクライアントを交えたグループ全体で面接評価表をもとに面接の技術的側面について話し合い、評価表はワーカー役に渡す。
- ・ ワーカーは、ケース記録とワーカー経験についての感想を作成して次回教員に提出する。
- ・ クライアントは面接を受けながら、ワーカーの反応や質問についての感想をまとめて次回教員に提出する。
- ・ 記録用紙は巻末を参照されたい。

■パターン2

グループでクライアント役を一人決め、他のグループからワーカーの訪問を受ける。

ロールプレイの方法はパターン1と同じであるが、このバージョンでは事例を創作したグループに、全く事例を知らないワーカーが入って面瀬を行うことになる。つまり、ワーカーが知ろうとするクライアントの状況を、オブザーバーたちは既に熟知しているのである。クライアント役は設定した事例中の、それぞれ別の人物の役を演じるのが望ましい。このように設定を変えることによって、オブザーバーたちはパターン1では学べない次の二つのことを経験する。

一つは、ワーカーの関心がどんどんクライアントの状況に迫り、自分たちが想定しなかった質問に答えようとしてクライアントに新しい気づきがもたらされる様子を目の当たりにする。反対に、的外れな質問やサインの見落としによって、どんどん状況の核心からはなれて行き、ワーカーに対するクライアントの信頼が薄らいで行く様子もつぶさに観察できる。

今一つは、目の前で既知の事例を異なる立場のクライアントが次々と相談することによって、それぞれ全く違う事情が展開することも体験する。これは面接に作る側にとって特に重要な意味を持つ事柄であるので、特定の事例を紹介しながら説明を加えよう。

両親と長男長女の四人家族に、遅くなって誕生した次男には中等度の知的障害があった。夫の次男に対する否定的感情を感じ取った母親も、次第に次男の養育

に嫌悪を感じ始め、次男の世話を長男長女に任せて、自分はあまり必要のないパート就労に出た。どこに行くにも弟を連れて行かなくてはならない長男は、そのために友人から少なからず侮りを受ける屈辱に耐えかねて、高校を卒業すると逃げるように家を出て就職した。一方、会社で知り合った男性と結婚寸前まで関係の進んだ長女は、作業所に通う弟の存在を打ち明けたところ、相手の両親の猛反対に会って破談になり、心を病んで精神病院に入院した。その頃から次男の行動が粗暴になり、とりわけ巨人が負けた夜は興奮して、手がつけられなくなって相談に及んだ。

という事例の、「母親」役のクライアントに家族の生活歴を尋ねると、
「…はい。私がパートに出ているものですから、兄も姉もそれは弟の面倒をよくみてくれました。やっぱり二人がいない淋しさが、巨人が負けた悔しさによって爆発するんですかねえ…」

となるが、同じ事例の「長男」役のクライアントに同じ質問をすると、
「今思えばおふくろは弟を私に押し付けて、パートと称して家庭から逃げてしまったんですね、私もまだ小学生でしたから、逆らうことはできませんでしたが、嫌でしたよ、どこへ行くにも訳の分からない弟が一緒なのですからね。私も高校卒業すると家を出ました。弟は妹の縁談まで壊したのですよ。母親が弟の面倒をきちんと見ていれば、私と妹がいなくなっても、弟はもっと落ち着いていたかも知れません」

となつて、聴いたソーシャルワーカーの記録には全く異なる家庭状況が記されることになる。前述したように、ワーカーが聴く状況は、あくまでもクライアントが意味付けした現実の姿なのであるから、パターン2のバージョンでロールプレイを行うことにより、それを鮮やかに経験することができるのである。

なお参考に、これまでこの形式でのロールプレイの参加者の感想の代表的なものを以下に紹介しておこう。

(ワーカーの感想)

- ・ 次に何を聞こうということばかりを考えていて、本当にクライアントの話を聴いていなかった
- ・ 相談に対して解決方法を示そうとするあまり、クライアントの状況理解がおろそかになった
- ・ 会話の空白が恐くて、クライアントの沈黙を待てないでワーカーの側が話し過ぎた
- ・ 話しが行き詰ったときの場面転換が難しく、気まずい沈黙になってしまった
- ・ マッピングの範囲が狭かったために、状況の理解も狭くなった
- ・ 全体を把握しようとする気持ちが強過ぎてクライアントの訴えたい事情を軽く受け流してしまった
- ・ クライアントが見せたわだかまりのサインを見落として、理解を深めるチャンスを逸してしまった
- ・ メモを取ることでばかり注意が向いて、クライアントとしっかりと向き合っていなかった
- ・ 一問一答に陥ってしまい、質問が行き詰ると会話が途切れた

(クライアントの感想)

- ・ 尋問されているような気分になった
- ・ 一番聴いてほしいところを聴いてもらえなかった
- ・ 質問攻めにされたような気がした
- ・ メモばかりしていて親身になってくれている実感がなかった
- ・ なるほどしか言わないので、ちゃんと伝わっているのか不安になった
- ・ 沈黙が重苦しかった
- ・ 何か言うかすぐに制度を紹介されて、事務的に処理されているような気分になった
- ・ 視線が息苦しかった

実際にロールプレイを行えば、同様な経験をするはずである。面接の相手が変われば互いの印象も話しのテンポも会話のパターンも変化するので、様々な相手とロールプレイを繰り返して色々なバリエーションを経験することが望ましい。

■ ロールプレイのルール

以下の内容を記した紙を渡してロールプレイの目的を確認する。(コピーして使用可能なように、同じものを様式編にも掲載した(課題 10-1))

ロールプレイは、問題の解決ではなく、ワーカーがクライアントの事情や背景や人間関係や経緯をきちんと理解しようとすることで、クライアント自身が自分の状況と客観的に向き合うことを目的として行ないます。

- ・ ワーカーは立ち入ったことを聴くことの難しさを体験してください。
- ・ クライアントは聴かれないと打ち明けられないことや、知って欲しいことについてはサインを出したくなる気持ちを体験し、サインに適切な反応がないと、それ以上話せなくなることを体験してください。
- ・ 面接とはワーカーがクライアントを理解しようとすると同時に、クライアントがワーカーのことを相談に足る人物であるかどうか判断する場面であることを体験してください。

例

- ・ クライアントノックして
「予約した〇〇ですが…」
- ・ ワーカー立って迎え、
「お待ちしていました。遠いところ大変でしたね。本日お話しを伺う〇〇と申します。どうぞおかけ下さい」
促しながら一緒に座る(位置は対面、90度それぞれに体験するとよい)
「今日はあなたのために60分時間を取りましたので、ゆっくりお話しが聴けるとお思います。あ…メモを取りますが私の整理のためですからお気になさらないでくださいね。もちろん、ここでお話しになられたことは、外には漏れませんからご安心ください。さて、どんな御相談でしたか？」
ひとわり聴いたところで、タイミングよく、
「ここで家族構成をお伺いしますね？」
(クライアントの目の前でマッピングをする。マップにはクライアントの発言内容をキーワード程度に記入し、ワーカーの感想は書かない)
- ・ なるほど、それは大変でしたね、そのとき〇〇さんはどんなお気持ちだったでしょう、などなどクライアントを色々な人の立場に立たせたりしながら、想像力を駆使して事情を納得できるまで具体的に聴く

- ・ 「もっと伺いたいのですが、お約束の時間です。それにしても大変な思いをしていらっしゃるのですね。次回はいつご都合が付きますか？」
- ・ 言ってはいけない言葉
失礼ですが・お伺いしてもいいですか？（質問してもいいかどうかの判断をクライアントに委ねない）
- ・ 魔法の言葉
「…と言いますと？」
「話しは戻りますが」
「ちょっと整理しますよ」
「今のところもう少し詳しく伺いたいのですが」
- ・ 面接中に時計を見るのは互いに愉快ではありませんので、あらかじめ両者から自然に見える位置に置いてスタートしてください

おわりに

第2章の冒頭で、訓練は学ぶ側の生活経験や指導者の力量に応じて無限の工夫が可能であると書いたが、技術の訓練には何といても指導者の力量という要素が最も大きな比重を占める。柔道も剣道も野球もテニスも、書道も華道も絵画も俳句も、ピアノもバイオリンも和太鼓も、およそ技術の伝承は、優れた指導者がなくては始まらない。ところが面接という密室で行われる技術には、優れた指導者という万人が認める基準がないのである。だからどうしても面接そのものの訓練は敬遠されて、客観性のある事例検討やアセスメントや支援計画の訓練に偏る傾向がある。もちろん科学的な援助を目指すためにはそういった訓練が有効であることは論を待たないが、ケースワークが、面接という手法によってクライアントの主体性の回復を志向するという点で、マネジメントともコンサルタントとも異なっているとすれば、面接技術の訓練を避けてワーカーの専門性の確立はあり得ない。ところが面接という領域には、実力のある実践者はいても、指導者の権威が成立しないのである。権威のない状態で技術を磨く方法は、ここに紹介したロールプレイを頂点とする可視的な訓練をグループで行う以外にない。権威ある指導者の代わりは複数の目で補うのである。訓練をする者同士は誉め合っていたのでは訓練にならない。ロールプレイは映像に残し、逐語記録を取り、丹念に検討を加えて、どこでクライアントの脚本に修正が加えられたか、あるいはそのチャンスを見逃したかという点を明らかにしなければならない。そういう意味では、クライアントの役を演じた者の印象はとりわけ大切である。不愉快であることと失礼であることとは違う。人は目を背けていたい事柄に目を向けなくてはならない時、苦痛を感じるものである。いわゆる「受容」という言葉を曲解して、クライアントに苦痛を与えない心地よいやり取りが面接を行う側に求められる基本的な態度であると勘違いしてはならない。たいていはクライアントが無自覚だったり目を背けている場所に大切なものが埋まっている。それをクライアント自身が掘り出そうとする苦痛の伴う作業を、ワーカーは誠意を持って援助するのである。クライアントの状況を具体的に知ろうとしてワーカーが繰り出す質問に答え、反応に促され、共感に励まされて、クライアントは自分の状況を直視する。本書はたったそれだけのことを確認し、訓練方法を例示するために書かれたとでもいい。対象も目的も支援も、介護保険制度上の給付管理の範囲内で展開するケアマネジメントとの違いがここにある。しかし残念なことにワーカーの面接技術は、業務独占の立場が与えられ、細部にわたる実践方法が決められて、頻繁に研修が行われる介護支援専門員のように訓練方法も訓練の機会も確立されていない。しかも一つの職場に配属される人数がわずかであるために、職場内訓練にも限界がある。教育課程を終えたあとの継続的な訓練の可能性は職能団体に期待するしかない。福祉領域の相談援助に携わる者は、社会福祉士会やソーシャルワーカーの協会に所属して、面接に携わる者同士による切磋琢磨の機会を確保する努力を怠ってはならないのである。

第3章 様式編

演習は書物では学べない経験を得ることが目的であるが、経験はそのままでは匂いの記憶のように残す程度で消えてしまう。課題に取り組む前にその意義を十分に理解する時間を持つのはもちろんであるが、課題が終わる度に経験から何を学んだかについて、グループ毎に振り返りの時間を設定して自由に考えを述べ合うことが大切である。グループで話し合う過程は、自分以外のメンバーの学びを知って自分のそれと比較したり、同じ経験がもたらす複数の意見や感想を聞くことにより、学びを奥行きのあるものにする絶好の機会である。課題の区切りには個人別に感想文を提出させることを忘れてはいけない。匂いの記憶のように残す印象は、文字に定着させることにより初めて輪郭を持った学びになる。感想を求めるのは指導者のためではなく、自分の経験を感想にまとめて学生はようやく学びを完成させるのである。

以下、課題ごとに様式を例示する。

例示ではあるが、そのままコピーして使用できるようにそれぞれページを改めて表示した。

【課題 1】「面接の技術」を読む

氏名

「面接技術」理論編を読んで、あなたの感じたことをまとめなさい。

[illegible]

【課題 3】 質問形式による自己紹介

氏名

質問形式の自己紹介を経験して、聴く側、聴かれる側、それぞれの立場で感じたことを書きなさい。

[illegible]

【課題 4】新聞記事を題材にした状況の想像

氏名

新聞記事を題材に状況をグループで想像してみた感想と、想像した内容について書きなさい。

[illegible]

【課題 5】問題別寸劇創作

氏名

寸劇創作を通して学んだ当事者の困難や家族の苦悩について気づいたことを書きなさい。

[illegible]

【課題 6】 肯定的な反応

氏名

否定的出来事について、とっさに肯定的な意味を与えて反応する訓練から学んだことを例を挙げてまとめなさい。

[illegible]

【課題 7】 アドリブ会話

氏名

アドリブで会話を行った経験から学んだことを書きなさい。

[illegible]

【課題 8】面接評価表の作成

氏名

例示した面接評価表を参考に、あなたのグループが作成した面接評価表を提出しなさい。

例示

面接評価表		氏 名
項 目		コメント
親しみ易い受け入れ態度であったか		
導入の説明は十分だったか		
安心できる表情をしていたか		
聞き取り易い声量だったか		
感じのいい抑揚だったか		
心地よいテンポだったか		
話しの間は適切だったか		
気がかりな会話の癖はなかったか		
しぐさは豊かだったか		
目線は誠意と関心を示していたか		
不愉快な姿勢を取っていなかったか		
メモの取り方は適切だったか		
共感的な反応をしていたか		
展開に沿った質問をしていたか		
一問一答に陥っていなかったか		
想像力を働かせて背景に迫っていたか		
相手のサインを見落とさなかったか		
面接の切り上げ方は適切だったか		
気になる会話（具体的に）		

【課題 9】面接記録表の作成

氏名

ケース記録 (参考)

初回相談年月日 年 月 日

担当者氏名

[illegible]

【課題 10】事例創作

氏名

当事者理解という観点から、グループで事例を創作する経験を通じて学んだことを書きなさい。

[illegible]

【課題 11-1】ロールプレイのルール

ロールプレイは、問題の解決ではなく、ワーカーがクライアントの事情や背景や人間関係や経緯をきちんと理解しようとすることで、クライアント自身が自分の状況と客観的に向き合うことを目的として行ないます。

- ・ ワーカーは立ち入ったことを聴くことの難しさを体験してください。
- ・ クライアントは聴かれないと打ち明けられないことや、知って欲しいことについてはサインを出したくなる気持ちを体験し、サインに適切な反応がないと、それ以上話せなくなることを経験してください。
- ・ 面接とはワーカーがクライアントを理解しようとすると同時に、クライアントがワーカーのことを相談に足る人物であるかどうか判断する場面であることを体験してください。

【例】

- ・ クライアント、ノックして
「予約した〇〇ですが…」
- ・ ワーカー、立って迎え、
「お待ちしていました。遠いところ大変でしたね。本日お話を伺う〇〇と申します。どうぞおかけ下さい」
促しながら一緒に座る（位置は対面、90度それぞれに体験するとよい）
「今日はあなたのために〇分時間を取りましたので、ゆっくりお話しが聴けるとと思います。あ…メモを取りますが私の整理のためですからお気になさらないでくださいね。もちろん、ここでお話しになられたことは、外には漏れませんからご安心ください。さて、どんな御相談でしたか？」ひとわり聴いたところで、タイミングよく、
「ここで家族構成をお伺いしますね？」
（クライアントの目の前でマッピングをする。マップにはクライアントの発言内容をキーワード程度に記入し、ワーカーの感想は書かない）
- ・ なるほど、それは大変でしたね、そのとき〇〇さんはどんなお気持ちだったでしょう、などなどクライアントを色々な人の立場に立たせたりしながら、想像力を駆使して事情を納得できるまで具体的に聴く
- ・ 「もっと伺いたいののですが、お約束の時間です。それにしても大変な思いをしていらっしゃるのですね。次回はいつご都合が付きますか？」
- ・ 言ってはいけない言葉
失礼ですが・お伺いしてもいいですか？（質問してもいいかどうかの判断をクライアントに委ねない）
- ・ 魔法の言葉
「…と言いますと？」
「話しは戻りますが」
「ちょっと整理しますよ」
「今のところもう少し詳しく伺いたいののですが」
- ・ 面接中に時計を見るのはクライアントにとっては急かされているようで、決して愉快ではありませんので、あらかじめ両者から自然に見える位置に置いてスタートしてください

【課題 11-2】 ロールプレイ

氏名

ワーカーを演じてみて、あなたの感想と気づきについて書きなさい。

[illegible]

【課題 11-3】 ロールプレイ

氏名

クライアントを演じてみて、あなたの感想と気づきについて書きなさい。

[illegible]

第4章 課題ごとの学びの実際

以下、これまで私が実施した複数の演習において、それぞれの課題ごとに学生から提出された感想文の中からいくつかを紹介しよう。指導者側の一方的な演習理論の披露ではなく、実際に演習に参加した学生の反応を紹介することによって、学生が指導者の意図にどれほど接近し得たかを明らかにすることが目的である。なお、課題 7「面接評価表の作成」と課題 8「面接記録表の作成」については割愛した。

【課題 1】「面接の技術」を読む

■大学3年生 女性

「面接の技術」を読んで学ぶことがたくさんあった。まずは“初めに”の部分で、社会福祉士の国家試験について、実技試験を行うことは難しいと書かれていた。納得すると同時に実技の必要性を感じるようになった。確かに私たちが目指している社会福祉士の国家試験に実技はない。しかし相談業務を行う際には知識だけでは不十分である。演習等で経験を積んでいかななくてはならない。

第1章で印象に残っているのは、ワーカーに求められる技術や能力についてである。正直に告白すると、私はこの章を読んで、今の私には相談業務は向いていないことを感じさせられた。まず、「人間の生活に対する旺盛な想像力」の必要性が書かれていた。相手の言った短い言葉からその人の生活背景を想像していかなくてはならない。しかし私にはこの想像力があまりない。だから相手の人柄や生活状況をインタビューによって理解する課題に取り組んだときも、流れに乗った質問ができず、何だかの外れな質問をしてしまったのである。

次に「想像力を駆使して行う適切な質問力」についてである。私が最も不向きだと感じたのは、この能力である。私はこの部分を読んでいて自分は間違いなく悪い例として紹介されていたパターンの質問をしてしまうと思った。私は頭の回転も悪く、上手い言い回しができず、単刀直入に表現してしまう人間であるため、クライアントにとって心を開けるワーカーではないと感じた。そして「理解したことをクライアントに伝える能力」のところでも、私はよく喋るけどうまく言い回しができないので、共感できたとしても上手くクライアントに伝わらない可能性があると思った。このように能力だけを挙げてみても自分は相談業務には向いていないのではないかと感じる。しかし、これから演習を通してクライアントやワーカーの気持ちを知ったり、技術を学んでいくことで、少しでも改善したいと思った。

第3節を読んだ時、ものごとは捉え方次第なのだと思った。ものごとは一つの方向から見るとではなく、違う方向から見なければならぬと感じた。それを特に感じたのは、例として挙がっていた兄の話をする妹との会話の部分である。確かに妹の言う「兄は意地悪なんです」というところだけを見ると、兄は悪い人なんだという印象を受けるけれど、兄が意地悪になる理由を知りたくて、違う方向から話をすることによって全く異なる事実が浮かび上がる。だから一つの方向からだけ見て決め付けるのではなく、違う方向からも見て話しをしていくことが大切なのだと感じた。

第4節では、感情の意味とクライアントの感情を理解する大切さを学んだ。これは先ほどの一つの方向だけから見ないということと少なからず関連があると思う。コンビニの例を取ると、おばあさんから見れば、普段はおとなしいおじいさんが、なぜ…という疑問になるが、おじいさんから考えれば、巻き寿司1つ思い

通りにならないのか！という憤りになる。私たちは、来談者を通じて伝えられる特定の人物の感情の意味を額面どおり受け止めるのではなく、その人物の立場になって理解する必要があると思った。

第2章では実技をこの授業でしっかり積む必要があると思った。ワーカーだけでなく、クライアントの立場になることによって、お互いの気持ちや難しさ、辛さを経験することができると思った。だから第1章で学んだことを活かしつつ、実技でしか得られないもの、学べないものをしっかり習得して行こうと思った。

■社会福祉士養成校学生（大卒24歳） 女性

まず、面接を行う理由は、ワーカーがクライアントの状況を理解する為だけのものだと思っており、面接によってクライアントも自分自身の状況を正しく知るという大切な機会になっているということを知りませんでした。面接にはそのような目的もあるということを、ワーカーが理解した上で面接を行い、ワーカーとして、クライアントが自分の状況を正しく理解し、修正できるような面接を行うことは、今まで私が考えていた相談援助についての理解を変えるもので、それと同時にそのような目的を果たすことができる面接を行うことは簡単に誰でもできるものではなく、技術が必要なことであると知りました。

ワーカーが訓練すべき能力として、一つ目に「人間の生活に対する旺盛な想像力」というものが挙げられていました。自宅が全焼したクライアントの事例の部分では、読んでいる自分がクライアントの立場で読んでいることに気がつきました。まさにこのワーカーの質問によって「家がなくなった」ということだけでなく、火事という出来事から家族のことや、なくなった家のローンや保険のことなど、出来事の全容に直面することになりました。

ワーカーとクライアントが共に状況を正しく理解するためには、クライアントとしては余人に話したくないような事柄にまで話しを向けなくてはならなくなりますが、そこが状況を理解するためにはとても大切な部分なのではないかと思いました。その大切な話しをクライアントにして頂くために、ワーカーは適切な質問力、共感力などを訓練を重ねることで必ず身に付けに付けなければいけないと感じました。

「面接の技術」を読んだことで、面接の目的を正しく理解することと、面接の技術を訓練することの重要性を知りましたが、何よりも自分自身の人生観というものを変えて考える機会を与えて頂いたように感じています。本文にあったように、私自身「取り返しのつかない過去と、不確実な未来にはさまれて歩く不安定な存在である」と考えていました。私の兄は「未来を自ら切り拓く」という意味で「拓未」という名前を親からもらいました。その話しを私も何度も聞き、その度に未来も自分の手で切り拓くのだと強く思うものの、過去、そして現在の自分の状況を見て、未来に対して不安ばかりを抱えていました。しかしこの本文を読んで、今まで自分が過去、現在の出来事に対して意味づけしてきたものをもう一度思い直してみた際、本文にあったように「過去は変わる」ということを実感しました。この肯定的な過去の変化が、自分の人生において自らが創造主となれるように後押ししてくれるように感じます。まずは自分自身が人生を主体的に生きて行きたいと思います。そして次に、社会福祉士として、クライアントに主体性の回復と、脚本を修正していく援助ができるよう、面接というものを正しく理解し、正しい技術を身に付けたいと思います。

■大学3年生 女性

私は今まで「社会福祉士」という資格が取ればそれでいい、将来役に立つという考えでいたということに「面接の技術」を読んで改めて気づきました。国家試験に合格するためとにかく勉強を頑張ればいいんだと思っていました。しかし「面接の技術」を読んで、専門性には、価値、知識、技術の3つが必要であって、そのどれが欠けていても成り立たないということを知りました。このことは相手に質問をしてその人のことを知るという演習に取り組んで実感しました。聴く難しさと聴かれる恐さ…。今まで経験したことのないことでした。友だちに「どこに住んでるの?」「バイトは何してるの?」「兄弟はいる?」「出身はどこ?」と聴くことはあっても、演習で行ったような深い質問や、その人の奥へ立ち入ろうとした経験はありませんでした。初めての演習で私はみんなから質問を受けました。初めのうちは普通の質問でしたが、途中からすごく深く入り込まれているように感じました。黒板には私の家の家族図も書いてありました。私がそこで感じたことはいくつもあります。まず自分の名前の由来です。小学校の授業の一環で、自分の生い立ちについて調べたことがありましたが、それ以来、自分の名前の由来について考えたことはありませんでした。誠実で優しく育ててほしいという親の願いを私は受け止めているのだろうか?と改めて思うと同時に、親への感謝の気持ちが込み上げて来ました。

次に感じたのは親戚との関係でした。「親戚のお兄さんはいくつ?」「仕事は?」と聞かれたとき、分かっているつもりでしたが、しっかり答えることができませんでした。そして「こっちの親戚との関係は薄いんですね」と言われたとき、「あ、そうだったんだ!でも確かにその程度の関わりしか持っていなかったなあ…」と気づき、妙にスッキリしたのを覚えています。また、「将来は地元に戻るのですか?」という質問された瞬間に、それまで特に意識はしていなかったけど、地元に戻ることを考え始めている自分に気がつきました。自分のことは自分がよく分かっていると思っていますが、決してそうではないのです。自分自身が気付かないでいることを、周りの人の質問に答えようとして気付くことがあります。良いことも悪いことも両方です。面接を通じてクライアントが自分自身の状況を正しく知り、これまでの自分を振り返り、考え直し、前へ進んで行くのだと思います。

「登場人物のそれぞれが全て主人公であり、おのおのが勝手に書いた脚本に従って主役を演じている」という部分もととても納得しました。いつも主人公は自分であって、みんなが主人公であるなんて考えることはなかったように思います。でも登場人物すべてが主人公であって、それぞれがそれぞれの脚本で自分の役割を演じるための舞台が「社会」というものだと感じました。そして、ワーカーには、うまく行かなくなった脚本の修正をクライアントと一緒に行う能力が求められるのであって、社会福祉士資格を持っているだけではだめなんだと改めて感じました。

「想像力」「質問力」「共感力」の重要性も感じました。実際にインタビューを行う課題に取り組んで難しいと感じたのもこの3つでした。クライアントの話しの中から自分がさらに知りたい、聴きたいと思うことを質問するといいと助言されました。気になることを飛び石を渡るように質問していくだけでは平らな内容になってしまい、全然深まりません。質問しながら相手の内部や背景に分け入って行かないといけない。そう考えたとき、想像力は大切だと思いました。テキストには息子の暴言に苦しむ母親の例が書いてありましたが、全ての関係が一つの

方向だけで成り立っているということは決してないということを感じました。これも自分だけでは気付けないことであって、ワーカーと面接をすることで客観的に自分や家族のことは見ることができるようになるのだと思いました。また質問の仕方や共感の仕方でもこんなにもクライアントとの関係や、得られる情報、クライアントが自分自身のことを知る程度が違って来るということを感じました。ワーカーの難しさや責任感をとても感じました。だからこそ、これからワーカーになるためにたくさん学んでいきたいと思いました。

「展開も結末も決して思うようにならない代わりに、どんな役柄を演じてもいいという自由だけが保障されている」「大切にしなければならない価値は、結果ではなく過程にこそ求めなくてはならない」という言葉がとても衝撃的でした。

「与えられた脚本の最後の頁には、老いて、病んで、死ぬシーンがあらかじめ印刷されているのである」という文がとても強く印象に残りました。確かにそうだと思います。これはクライアントだけの問題ではなく、私にも当てはまることであって、少し怖い気もするけれど、だからこそ、死ぬまでの過程を大切にしないといけないし、どう生きるかということを実際に考えていく必要があると感じました。そして、そういった他人の「過程」に関われるのもワーカーの仕事であり、やり甲斐なのだと思います。

「未来を自分の手で創り出して創造主になる」「池に石を投げたときのように、過去も未来も現在を中心に外へ外へと広がってゆく」このテキストを読むと納得することばかりです。捉え方や考え方で過去も未来もそして現在も大きく変わってくると感じました。やっぱり全てを否定的に考えていては、良い方向に行くものも悪い方に向かうと思います。いつも肯定的に考えていくことは簡単なことではないと思うし、時には否定的になることもあるけれど、出来るだけ肯定的なものごとを考えていけば、過去、未来、現在は否定的な方向には向かわないし、建設的な答えも出てくるのではないかと思います。

■大学3年生 女性

まず初めに面接には、ワーカーがクライアントの状況を正しく知り、理解しようとする過程と、クライアントが自分自身の状況を正しく知り、理解する過程の2つの意義があることを知った。私自身、高校生のときに友人関係で悩み、学校を休みがちになって、先生からカウンセリングを受けたことがある。だから、「事情を分かってもらいたい…でも相談に行くのには勇気が要る」という気持ちは、私にはよく分かる。テキストに「過去は取り返しがつかないものだと思います」と書かれていたが、私もこれを読むまでは同じことを思っていた。今思えば、あのとき相手をしてくれた先生は何か大切なことが欠けていたのではないかなと思った。うなずく、繰り返す、言い換える、言い当てる…面接をする上で大切なことだが、その方法を間違えると、クライアントの偏った気持ちを支持してしまったり、クライアント自身の状況理解を誤らせてしまう。私の先生は、私が話す内容に「そうか、そうか」とうなずくだけで、他に何も言わなかった。適切に反応してくれていれば、私は自分の状況から抜け出すことができたかも知れないし、「目の前に立ちまわっていて、ことごとく行く手を阻んだ憎い人物」が、「自分を鍛えてくれた恩人」と思えたかも知れない。今回テキストを読んでそう思った。

クライアント役やワーカー役になって課題に取り組むことができるかどうか、不安を感じているが、目を背けている場所からクライアント自身が大切なものを

掘り出そうとする苦痛の伴う作業を、誠意を持って援助する仕事に就くために、練習を重ねて面接の技術を磨き上げて行こうと思う。

【課題3】質問形式による自己紹介

■社会福祉士養成校学生（大卒24歳） 女性

聴く難しさと聴かれる恐さについてですが、まず最初に私は聴く側を経験しました。その人の「生活背景」や「人柄」を引き出すような内容の質問を考えれば考えるほど、どんな質問をすればいいのか分からなくなりました。スタートは家族構成やどこに住んでいるかなど、よくある自己紹介の内容の話を聴きましたが、その会話の中から次の質問を発見するという事は、思った以上に難しかったです。高校や大学で友だちを作るときは、もう少しスラスラと聴きたいことが言葉になって表れていたような気がして、相手についてもっと知りたいという点では友だち作りも今回の訓練も同じなのに、何かが違うという感覚を覚えました。一つには年齢が関係しているのではないかと思いました。私はグループの中で最年少だったのですが、自分よりはるか先輩にこんな質問をしていいのだろうか、こんな質問は質問として正しいのだろうか、と色々と考え込んでしまいました。特に少し踏み込んだ質問をするのは困難で、質問していいのかどうかためらいがあり、質問できずにいました。しかし、そのことに関しては、年齢は関係なかったのかも知れません。その質問が、こんなことを質問したら気を悪くするのではないか、質問されたくないことなのではないか、私がそこまで踏み込んで聴く必要はないのではないか、などと感じ、質問することができませんでした。しかしテキストの内容を思い出し、意を決してというと大袈裟かも知れませんが、私としてはそれくらいの心構えで踏み込んだ質問をしました。すると聴かれる側も意外とすんなりと話して下さいました。しかし話して下さいた中で次の質問を考え、話しの中にある、本当はもっと話したいと思っている部分を見つけ出すということとはとても難しかったです。

一人目の相手には質問しようかどうかという判断をするときに、踏み込む怖さの方が勝ってしまい、どうしてもためらいが生じてしまいました。二人目、三人目と進むうちに、聴かれる側の人たちが、こちらが踏み込んだ質問をしても話して下さいという安心感も生まれ、色々な質問ができ、今までの自己紹介では全く知らなかった、その人の生活環境や考え方などを知ることができました。今回の訓練では、質問していくことに少しずつですが慣れていきましたが、これがワーカーとクライアントという立場になったとき、同じように不自然でなく、また相手に不快な思いをさせることもなく面接していくことができるようになるには、もっと多くの訓練の時間が必要になると感じました。

聴かれる側を体験したときは、私はこの場に悩みの相談に来ているかのように、今考えていることや、今までの私自身の進んできた道をグループの人の質問によって話していることに気づきました。今まで私は自分の進むべき道が分からずに右往左往して、現在のこの場へと辿り着きました、しかし、辿り着いた今もここが正しかったのかどうか分からずにいました。そんな思いを抱えていたことを、私が会話のどこで口にしたのかも分かりませんし、本当は誰かに聴いて欲しいという思いが無意識のうちにあって、思わず話していたのかも分かりませんが、そのような内容の話までグループの人に話していました。質問に答えるために、今まで私が進んできた道を話し、その時々を感じていたことや考えなども質問の答えとして話して行くうちに、なぜ今の自分がここにいるのかということが自分の

中で明確になったように感じました。これがもしかするとテキストで学んだ、面接はクライアント自身が自分の状況を正しく知るためのものである、ということなのかも知れないと身をもって感じました。

テキストを読んだあとの話し合いで、クライアントよりも若いかも知れない自分に、ワーカーとしての仕事を務まるのだろうかという意見があり、私も同じことを感じていました。今回の訓練の中で年齢だけが決して原因ではありませんが、自分の無知によってグループの人の話している内容が理解できないことがありました。それは時事的な知識であったり、歴史の話であったりしましたが、いかに自分が無知であったのかに改めて気づき、恥ずかしくなりました。前回の授業で、問題の答えを出すのはクライアント自身であり、クライアントを本当に分かろうとすることがワーカーとして大切なことで、そのことに関して年齢は関係ないというお話に少し安心しました。しかし今回気づいた自分の知識のなさについて、若い故ということで済まされるものではなく、一人の人間としてもっと世の中の色々なことにアンテナを張り、吸収していかななくてはいけないと感じました。

■社会福祉士養成校学生（大卒 38 歳） 男性

A さんへの質問時、本当に尋問のような質問ばかりになってしまい、質問が全く続かず、とても苦しくなりました。家族構成は？との質問に A さんは「私と妻とイヌ 2 匹です」と答えました。その、イヌ 2 匹というキーワードを私は何気なく聞き流してしまいました。数日後 A さんと何気ない立ち話をしていると、A さんは「おれ、実習先が児童施設になったら、子供を引っぱたいてしまうかも知れない」と語っていました。その言葉が真実かどうかはともかくとして、私はハッと気が着きました。子供が嫌い？そうか、私はあの演習のとき、A さんは子供が欲しくてもできない、どちらかと言えばその方向を頭に描き、質問をしていました。もちろん立ち話での冗談かも知れませんが、しかし、質問時に私は子供が嫌いという方向からの質問や感じ方はできませんでした。これは明らかに私の質問不足であり、いや、それ以前の問題というか、尋問のような質問ばかりになり、何でも聞いて下さいとおっしゃっていた A さんがもう少し話したくなる機会を奪ってしまった結果なのではなかったかと感じました。人の話を聴く…。聴くことのできる人格形成と練習が必要なんだと感じました。

■社会福祉士養成校学生（大卒 23 歳） 女性

質問する側として同じグループの他の 3 人のお話を聴いたとき、家族図を描いて下さいとのことだったので、そればかりが気になってしまい、お話の中でキーワードが出てきても反応できず、「そうですか…」「そうなんですね」としか言えず、そこから話を発展させ、その人を知って行くということができませんでした。その人を知る、知りたいと思っていることを伝えるということは、とても難しいです。私のしていたように、「ああ、そうなんですね」と言っていたのでは、何も知ることはできないし、何も伝えることもできないし、ましてや、理解するなどということは不可能に感じました。同じグループになった M さんに質問中、先生が私たちのグループにいらっしゃって、彼の話にどんどん反応し、質問やあいづちを打って話を引き出して行く様子を見て、質問する側がどういう反応を示せば相手が答えてくれるのか、キーワードに敏感に反応するためにはどうすればいいのかを体験でき、とても勉強になりました。それと同時に人の話を聞くことの難しさや自分の未熟さを感じました。

質問される側として、私は一を聞かれると十答えてしまうタイプのようなので、質問された内容がどんどんふくらんでいくといったことが起こりました。ただ、答えの中に「聴いてほしいけど、聴かれたくない」キーワードを入れたときでも、質問する側が気付いてくれない、又は気付いたけれども聴いてくれないといったことがあり、聴かれなくてほっとする反面、少し残念というか淋しい気持ちになりました。

質問する側、される側の両方を体験してみて思ったことは、その人のことを知りたい、理解したい、この人に話を聴いてほしい、理解してもらいたい、といった気持ちを伝え合うというのはとても難しいことで、でも、どちらが欠けてしまっても相談というのはうまく行かないだろうということでした。またお互いよく知らない者同士が話すときに、沈黙というのがとても怖いということを感じました。質問する側になったとき、次の質問を考えている間、相手と気まずい沈黙に陥ったことが何度かあったのですが、質問される側になったとき、その沈黙の間、何かまずいことを言ってしまったのだろうか、変なやつだと思われたらどうしよう、などとネガティブな考えになってしまい、とても不安になりました。自己紹介ですらそうなるのですから、問題を抱えて尋ねてきたクライアントならもっと不安になると思います。先生が質問するところを見ていると、とてもテンポよく、ポイントを押さえながら話を聞き出してように思いました。クライアントを不安にさせないためにも、そういったテンポはとても大切だと思いました。1年間でどれだけ成長できるかわかりませんが、話を聴いてほしいと思ってもらえるような相談員になれるよう頑張りたいです。

■社会福祉士養成校学生（大卒 26 歳） 女性

テキストにあった「人は表現したい」ということを実感した体験で、自分の中では新たな発見でした。自分のことを話すのが苦手で、いつもたいていは“どうせ他人は私なんかに関心ないだろう”と勝手に思っていました。それでもグループの人に話を聴いてもらっているときはとても楽しかったので、話を聴いてもらうということ、話をする、表現するということは、とても心地良いことに気が付きました。他の人と話をするときには、よそ行き用にスイッチが入り、そのためにとても疲れてしまいます。初対面でもリラックスして飾らずに話ができるようになったらいいなと思いました。

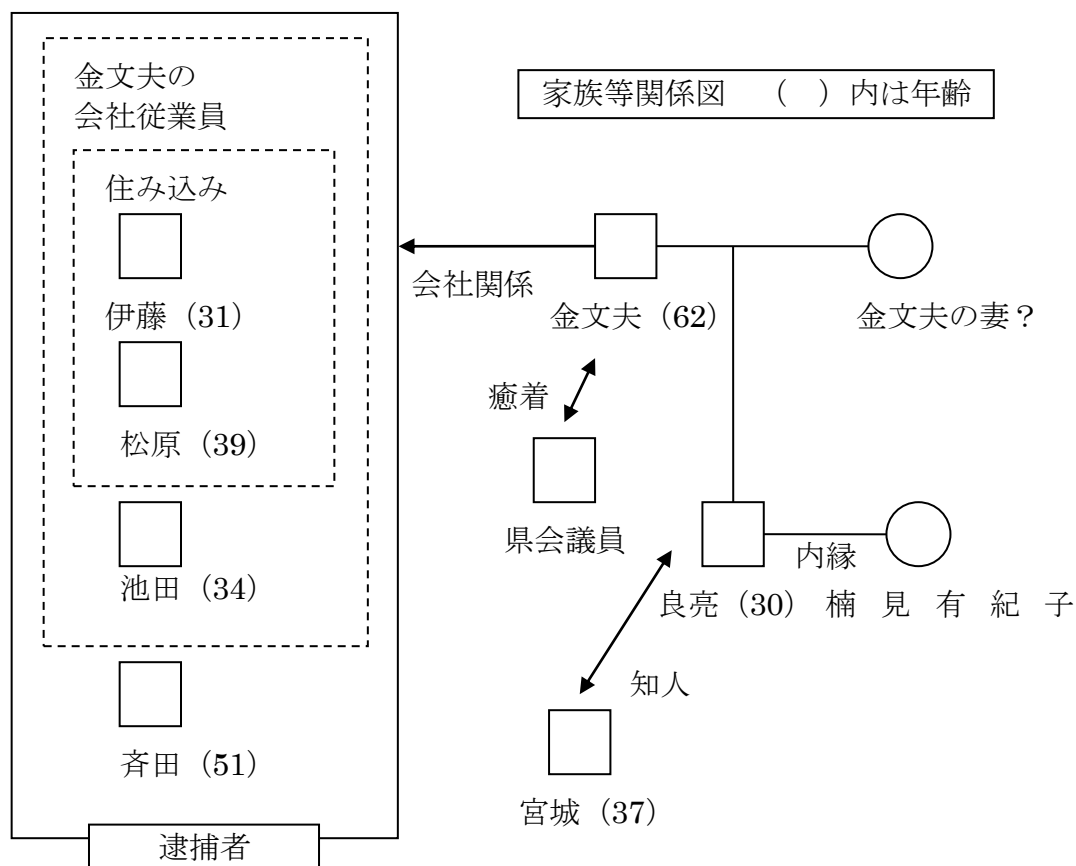
【課題 4】新聞記事を題材にした状況の想像

■題材の新聞記事

長野市の建築会社経営金文夫さん（62）ら三人が愛知県西尾市の資源置き場に埋められた事件で、死体遺棄容疑で逮捕された四人のうち、金さんの会社の従業員三人は、金さんに多額の借金や待遇面の不満を抱えていたことが知人らの証言で分かった。遺体が見つかって二十一日で一週間。殺人容疑も視野に調べている長野中央署の捜査本部は、動機の解明を急いでいる。逮捕されたのは、金さんの自宅に住み込みで働いていた伊藤和史（31）、松原智浩（39）と、長野市吉田の池田薫（34）、西尾市熊味町の斎田秀樹（51）の四容疑者。うち、従業員は斎田容疑者を除く三人。知人らによると、金さんと息子の良亮さん（30）は貸金業も営み、三容疑者は自分の事業に失敗するなどして借金を抱えていた。金さんの下で働きながら返済し、怒鳴られることもあったといい、松原容疑者は数年前から「金なんかもらえない。逃げたい」と漏らしていたという。県警もこうした事情

を把握しているが、捜査本部には「それだけで三人も殺害する理由とは考えにくい」という見方がある。遺体で見つかった金さんと良亮さん、良亮さんの内縁の妻の楠見有紀子さん（26）の捜索願が出されたのは三月二十六日。金さんの知人は「二十五日に金さんの携帯がなくなかった。その後（容疑者）の三人は金さんが二十四日から行方不明になったと話していた」と語る。捜査本部は二十四日前後に殺害された可能性があるとみて調べている。これまでの調べで、容疑者の複数が「金さんの自宅で三人の首を絞めて殺した」と供述。殺害後は、車で西尾市南奥田町の資源置き場に運ばれたとみている。事件をめぐっては、金さんの会社名義で借りていた長野市内の貸倉庫のワゴン車から四月十日に、良亮さんの知人で沖縄県浦添市出身の宮城浩法さん（37）の死後数ヶ月たった遺体が見つかり、二つの事件の関連も捜査している。

■あるグループの想像した事件の背景 登場人物像



■人物像

金文夫（62）

1948 年大阪府生まれ。建設会社社長。両親は在日朝鮮人 1 世。幼少時にいじめに遭い、不遇な時期を送る。しかし、父親が戦後立ち上げた建設会社を引き継ぐと、経営の才能を開花させる。また 40 歳のときに、知人を対象にしたか資金業を始める。性格は冷徹。ビジネスと割り切って人と付き合っている印象が強かった。ただし、1 人息子の良亮は溺愛していた。

金良亮 (30)

1979 年長野市生まれ。貸金業者。在日朝鮮人 3 世。幼少期から学生時代を通して、親が在日であることを理由に深刻ないじめに遭う。高校卒業後、職を転々とするも、26 歳のときに父親の営んでいた貸金業を手伝い始める。性格は父親に似て冷徹。いじめが原因で性格が歪んだのか、人に対しては常に警戒心を抱いており、心を開いて話しができるのは友人の宮城 (37) だけだった。

楠見有紀子 (26)

1983 年兵庫県神戸市生まれ。良亮の内縁の妻。小学生のとき阪神大震災を経験。それにより両親を失う。その後、東京に住む親類を頼り、大学を卒業する。卒業後、良亮と出会い、恋愛関係になる。そして良亮の住む長野県に行き、そのまま同棲していた。

宮城浩法 (37)

1973 年沖縄県生まれ。良亮の知人。良亮とは子八木が 30 歳のときに知り合い、その後意気投合し、関係を続けていた。元々、沖縄県で建築の構造設計を行っていたが、韓国へ行った際、金親子と出会って金の会社で働くことになる。

伊藤和史 (31)

1978 年長野県生まれ。金文夫の建設会社従業員。大学を卒業後、親の家業を継ぐも、経営が行き詰まって破産。金社長とは仕事上の関係があった。金社長に負債を肩代わりしてもらって住み込みで働くことになる。勤務年数は 2006 年から丸 4 年になる。

松原智浩 (39)

1971 年大阪生まれ。金文夫の建設会社従業員。高校を卒業後も定職に就くことなく、職を転々とする。多額の借金を抱えており、原因は競馬やパチンコといったギャンブルだった。ある日、金良亮に会い、借金の肩代わりをしてもらう代わりに、良亮の父親、つまり金文夫の経営する建設会社に住み込みで働く。

池田薫 (34)

1975 年長野県生まれ。金文夫の建設会社従業員。高校卒業後、地元の企業で働く。高校時代から付き合い合っていた女性と 1995 年に結婚。2000 年には長男が誕生。しかし松原と同じく、ギャンブル好きで多額の負債を抱えていた。ある時、友人つながりで金良亮と知り合う。借金を肩代わりする代わりに金文夫の会社で働くことになる。伊藤と松原は住み込みだったが、池田は長野市内のアパートで家族 3 人で暮らしていた。

斉田秀樹 (51)

1959 年愛知県生まれ。愛知県西尾市にて倉庫業を営む。金文夫と付き合いがあり、金社長が扱う建設資材を斉田の倉庫で保管していた。斉田の会社も経営が苦しく、金社長経由で息子の良亮に借金をしていた。

県会議員

金社長と共に、長野県建設業関係の談合、不正工事を主導していた。

■事件の経緯

3月26日 警察に金一家の搜索願が出される

4月10日 宮城浩法が遺体で発見される（発見時死後数ヶ月経過）

4月14日 西尾市の資源置き場にて金文夫、良亮、楠見有紀子の遺体が見つかる

■時系列に想像した事件の背景

2年前

借金返済のため金文夫の建設会社に住み込みで働く松原、伊藤の二人は、同じく借金返済のために通いで働く池田と共に、満足に給料も支給されない待遇の不満を募らせていた。

昨年4月16日

西尾市で倉庫業を営む斉田は、以前資金繰りに困って金文夫から借りた借金を返済していたが、リーマンショック後の不景気で倉庫の需要が激減して返済が滞り、返済期限の延長を申し入れたが断られた。事務所で激しく斉田を怒鳴りつける金文夫の声を偶然耳にした松原が伊藤に報告すると、資材係りの伊藤は斉田の窮状をよく知っていて、借金に苦しむ者同士の連帯を感じた。

昨年4月17日

伊藤はその夜、斉田に電話して、自分たちも住み込みで金文夫から大変な搾取を受けている事情を話し、池田なら通いだから時間が作れるので、一度ゆっくり互いの様子を話し合おうということになった。

昨年5月末

景気は上向かず、借金は利子が嵩み、ほとんど返済不可能な状況で事務所に呼びつけられた斉田は、再び金文夫に語気荒く返済を迫られたあと池田と会った。金文夫に対する怒りや憤懣で意気投合した二人はそれから頻繁に会うようになる。

昨年10月

ようやく景気が上向き、中国を含めた輸出産業は急激に業績を回復し、斉田の倉庫も保管業務を中心に利益が出るようになったが、それを察知した金文夫は、斉田を事務所に呼びつけて、延滞利子を付けて斉田に返済を迫った。返済額の上積みで難色を示す斉田を金文夫は殴りつけ、「散々朝鮮人を馬鹿にしやがって、さっさと返さんかい」斉田の頭に初めて金文夫に対する殺意が浮かんだ瞬間であった。

昨年11月初旬

金の会社は長年、県会議員が関与した公共事業の不正受注を行っていたが、電話のやり取りから偶然事実を知った宮城が県会議員を脅迫し、議員は宮城の口を封じるよう金親子に迫ったために、金良亮は宮城を呼び出して首を締めて殺害し、遺体を長野市内の貸倉庫のワゴン車の中に放置して逃げ去った。

昨年12月末

暮れになって借金返済の催促にたまりかねた斉田は、池田に金一家の殺害をもちかける。池田は驚きながらも、いつ終るともわからない債務地獄から抜け出す

には、それより他に方法がないのではないかと思い、伊藤と松原を誘うことにする。

今年の仕事始め

斉田からもちかけられた金一家の殺人計画に加わらないかという池田の誘いに伊藤も松原も同意して、4人は犯行の意思を固める。

今年の3月20日

住み込みで働いていた伊藤と松原は、予ねて作っておいた合鍵で扉を開けて事務所から金の自宅へ侵入し、まず一階で寝ていた良亮と楠見を絞殺。次に二階で寝ていた金文夫を絞殺した。

【課題6】肯定的な反応

否定的な出来事	肯定的な意味づけ
今朝、目覚まし時計の電池が切れていて、会社に遅刻してしまったよ。	取り返しのつかない日じゃなくてよかったね。電池が切れる前にアラームが鳴る商品を提案すると案外採用されるかもな。
財布忘れて会社で同僚に千円借りたけど、カッコ悪かったぞ。	カネ貸してなんて誰にも頼めないやつもいるからな。お前は人柄がいいから得だよ。
テスト、60点だった…	あんなに頑張ってたのに、難しかったんだね。しかし、どこが弱点か分かったんだから、きっと次回に活かせるぜ。
実は夫が進行性の癌で…	それは…辛いですね。ご本人も大変でしょう。これからご夫婦で残された時間を意義あるものにする毎日が始まりますね。
息子がサラ金でカネ借りて、とんでもないことになってる。	親に借りられない事情があるのかなあ…。息子さんを理解するいい機会でもあるよな。安易な解決さえしなければ、得難い経験になると思うよ。
とうとう妻が家を出て行ってしまった。	もめてたもんね、二人ともどうにも素直になれなくて…。しかし奥さんが思い切った行動に出たんだから、今度はお前の意思を示すチャンスだぞ。こういうことでもなきゃ、本音でぶつかることはできない。ボールはお前の側にあることを忘れるなよ。
信号で停まってたら、追突されちゃった。新車なのに、ついてないよなあ…	怪我は？怪我はなかったのか？そりゃあ良かった。追突で頸椎やられて車椅子生活になったやつ知ってるぞ。事故が起きるのは運が悪かったけど、その程度で済んだのは運が良かったんだと思うよ。

【課題7】アドリブ会話

■社会福祉士養成校学生（大卒26歳） 女性

自分が指名されて演じたときは、相手がどういう展開にしたいと思っているのかということばかり考えていたら、頭が真っ白になって、何か言わなきゃとばか

り思っていました。自分が指名して演じたときは、少しだけ余裕がありましたが、それでも思ったシナリオ通りには進まないのがアドリブ寸劇だと痛感しました。

やはり年配の皆様の演技は本当に素晴らしくて、ついつい見入ってしまいました。演じ終えられたときに、緊張して何を言ったのか覚えていないとおっしゃっていましたが、そんな感じは全然見受けられませんでした。

私が感じたのは、自分も含めて若者の演技のテンポの良さは、差し障りなくその場をやり過ごそうとする目的があるように感じました。なぜなら、自分自身がそのように思ってしまうからです。自分が若者のカテゴリーに入るかどうかは疑問ですが、周りの空気を読み、出過ぎず、地味過ぎず、いわゆる「普通」を大切にしなければならない環境で育ったからこそ、深く入り込まず、その場をやり過ごすようになるのかな、と思いました。これから経験を積むにつれ、きっと無難にやり過ごすだけでは痛い目に遭うときが来るように思います。そして何度も何度もその壁にぶつかっていくことが、専門家としての自信につながっていくような気がします。

■社会福祉士養成校学生（大卒 24 歳） 女性

私が H さんとアドリブ寸劇を演じた際、H さんの「おかえりなさい」という言葉で「同居している」という状況が分かり、「〇〇君のシャツのアイロンかけてないでしょ」という言葉で、「嫁と姑」という状況が規定されました。

またその状況において嫁としての私の考えや気持ちも規定されたように感じました。例えば私の「忙しくてアイロンをかけられなかった」との言葉に対して H さんは「働いてもいないのに忙しいなんて…あ、別にいじめてるわけじゃないのよ」と返しました。この言葉で私は姑とはうまく行っておらず、私はよく思われていないのだと感じた。それからは姑との関係をマイナスの方向にしか考えられなくなった。しかし、例えば H さんから「私も色々手伝いたいと思っている。慣れるまでは大変だけど頑張rinaさい」などの言葉があれば、姑との関係は良好と感じ、その後の展開も変わったかもしれないと思った。状況を規定するのは言葉だけでなく非言語の部分もとても影響することを経験した。言葉とそれを発する様子や雰囲気などでその場の状況が規定されるということが今回の課題で理解できた。それとともにこれまで私が発した言葉によって誰かの状況、また自分の状況も規定していまっていたことがあるのではないかと思い、不安にもなった。今後ワーカーとしてだけでなく、多くの人と関わる中で言葉とともに非言語のコミュニケーションが相手の状況を規定していることに注意して関係を築いていきたいと思う。

■社会福祉士養成校学生（大卒 23 歳） 男性

今回のアドリブ寸劇は、自分の思い通りのストーリーにはならないということで、いかに想像力を働かせられるか、またどのようにしたら相手に伝わるかということを勉強できたと思います。その中で自分が大切だと思ったことは、まず「しぐさ・表情」の大切さです。顔と顔を見合わせてやり取りをするのですから、気持ちを伝えるためにはそれに相応しいしぐさや表情が絶対に必要だと思いました。そのためには相手の言葉を汲み取る力も必要になるし、相手のしぐさや表情に注意して話すことも重要になってくると思います。

次に「想像力のバリエーション」が必要だと思います。自分が言った言葉に対して相手はこう言うんじゃないかとか、そう言われたら、次はこう切り返して行

こうというような、次の展開につながる想像を働かせながら会話を組み立てて行かなくてはなりません。どちらかが一言発する度に变化して行く状況を冷静に理解する力が必要になります。演じたあと仲間から指摘されたのは、状況を冷静に理解する力の欠如でした。私は短い言葉でその場を逃げてしまっていました。言葉を費やしてゆっくり話すと相手のペースに飲み込まれてしまいそうな不安に駆られて、早いテンポで逃げていたのだと思います。自分が相談する立場になったら、今の私には相談はしないと思いました。時間がかかりそうですが、逃げないで相手ときちんと向き合う会話の態度を身に付けて行きたいと思いました。

■社会福祉士養成校学生（大卒 41 歳） 男性

今回経験したアドリブ寸劇は、自分と相手がとっさに考えた役柄と関係で場面設定して突然スタートする。相手の発した言葉や動作に合わせて自分も言葉を出して動作を行う。即興ドラマを作り上げるのだから自分だけ勝手に演じるわけにはいかない。相手がどういう場面設定を演じているのかを瞬時に読み取り、それに合わせつつも、時には相手が窮するような言葉を出して闘いを挑んでみる。このアドリブ寸劇は台本や打ち合わせがなく、加えて NG もない。アドリブ寸劇を演じることによって自然な会話の流れと、会話が状況を規定していく変化を体験することがこの課題のねらいであったことから、短時間にドラマという形に展開する会話力が必要であった。会話力に自信がないと、社会福祉士の資格を取得したとしても相談援助業務という舞台には怖くて上がることができないと感じた。

アドリブ寸劇を演じて気づいたことは、人と対峙しての会話力がまるで乏しかったということである。現実社会では想定していないような出来事が突発的に発生し、臨機に対応しなければならない。会話力が乏しいと相手に自分の意図が正確に伝わらず、誤解を生み、信頼関係を築けなかったり、既にある信頼関係を破壊してしまったりする。演じた経験や他人の演技を見て、会話力の必要性を一番強く感じた。会話力を高めるためには 6 つの能力が必要であると感じた。質問力、理解力、アドリブ力、プロデュース力、発想力、表現力である。質問力は、相手が答え易い雰囲気で大切なことを引き出す能力である。理解力は相手の意図していることを正確に把握する能力である。アドリブ力はどのような状況にでも冷静に対処できる能力である。発想力は短時間で状況展開のアイデアをひねり出す能力である。表現力は明瞭で納得が得られるように伝える能力である。これらの能力の一つでも欠いてしまうと会話が成立せず、一方的な演説で終わってしまう恐れがある。アドリブ寸劇を経験して自分の会話力の現状と会話力を構成する能力の必要性を学び、これらの能力を高めていく方法として人や事物に積極的に関心を持ち、能力向上の必要性を意識しながら人との会話の機会を増やしていかなければならないと思った。

【課題 10】事例創作

■社会福祉士養成校学生（大卒 37 歳） 男性

グループで事例を創作してみて感じたことが二つある。一つ目は、自分が今まで実際に経験してきた事例について、どんな背景で、どうしてその状況に陥ったのか、彼らが解決の糸口を見つけられないのは何故なのか、等々について考える視点が完全に欠落していたことである。今回の事例は自分が経験した実際の事例を基にして創作したのだが、当時の自分は当事者の抱える問題については知っていたが、そのことに介入することはほとんどなかったし、介入したとしても自分

の価値観を一方的に押し付けて、説教めいた指導をしていたに違いない。事例の背景をグループで検討し、初めて複数の当事者たちの関係や気持ちを想像することができた。この経験をしなければ、私は今でも表面的な情報だけで事例を理解したつもりになっていたことだろう。

二つ目は、事例の細部を設定するときに、メンバーそれぞれに意見や価値観に相違がみられたことである。人は意識したものしか見たり感じたりしていないし、問題も、命名されなければ、人は問題として意識することさえ困難になるものであると感じた。当事者理解とは、自分を相手に置き換えて、自分ならどう考えるかという想像を巡らすことであるが、どんなに相手の立場に立っているつもりでも、自らの経験や価値観や感情が影響していることを忘れてはならない。

■社会福祉士養成校学生（大卒 26 歳） 女性

事例を創作する経験を通じて、相談者が抱える問題の背景には様々な要素が複雑に絡み合っていて、相談者自身でも気づいていないことが多いのではないかと改めて思いました。同じ問題で悩んでいても、環境の違いで相談者の感じ方も大きく違うのだらうなと感じました。相談者の話を聴くとき、以前同じような経験をしたからといって、必ずしも共感内容が重なっているとは限らないのではないかと思います。創作した事例を先生に聴いてもらおうと、自分たちが想定していなかった様々な質問を受け、それに答えようとさらに想像力を働かせたことによって、創作した事例が具体性を帯びてくるのを感じました。単に悪い人や良い人を設定するのは簡単ですが、その人にはそういうふう生きるようになった理由やきっかけがあり、これからもその理由やきっかけを背負って生きていくことになるのだと思います。たとえ一般的に悪い人といわれてしまうような人でも、その人がこれまで抱えてきた辛さや苦勞を想像し、寄り添う姿勢が大切になるのだと感じました。

■社会福祉士養成校学生（大卒 24 歳） 男性

私のグループは「引きこもり」の事例を創作しました。授業の初めにいくつか黒板にな挙がった選択肢の中で、「引きこもり」が一番考え易いのではないかと理由で決定しました。しかし当事者はもちろん、その回りにいる家族、友人などの背景、当事者に対する気持ちなどを考えていみると、簡単に創作できるものではありませんでした。

以前から、自分に経験のない問題で苦しむ当事者の気持ちを理解することなどできるだろうかという不安がありましたが、今回「引きこもり」の事例を考える中で、息子が引きこもった原因と気持ちを自分なりに考えました。息子を心配する父親、母親についても、自分だったらどう感じるか、自分の親に当てはめて考えてみるとどうなのかなど、色々と試みました。それでもやはり、どれだけ頭で想像しても、当事者はもっと違うことを考えているのではないかと不安が残りました。そのような不安を払拭するためにも、あらゆる方向で想像力を働かせる必要があるのだと感じました。先生に事例を説明した際に質問されたことに答えようとさらに想像を巡らしてみると、より当事者、クライアントについての理解が深まりました。ご飯は食べていたのか？お風呂には入っていたのか？引きこもった息子は一日をどのように過ごしていたのか？携帯電話で誰かと会話をしていたのか？などなど、日常生活を送る上で様々な疑問点が想定しないままになっていました。当事者の思いを理解したいという考えから、私は当事者の感情にだけ目

を向けていましたが、当事者を取り巻く生活環境、生活歴、具体的な生活実態などを考えることが結果的に当事者の感情や考え方を知ることにつながっていることを学んだ課題でした。

■社会福祉士養成校学生（大卒 23 歳） 女性

私たちのグループは障害を持つ子どもを抱える母親からの相談という事例を考えました。夫の母親とうまくいかず、かばってくれていた夫の父親も二度の脳梗塞で片麻痺になり、夫は仕事が忙しいからと何も手伝ってくれず…という設定で、かなり詳しく想定したつもりでした。ほぼ完成した段階で相談の練習に入った頃、先生がグループに来て下さったので事例について説明すると、金銭的な問題や、夫の気持ちの揺れなど、私たちだけで話し合っていたときには浮かばなかったことについて質問されました。例えば一般家庭より少し裕福な家庭の一月の生活費はいくらぐらい？と質問されたとき、全く想像がつかず、とんちんかんな答えを言ってしまいました。私は一人暮らしをしているのですが、寮のため普通に生活するよりもはるかに安い費用で暮らせています。その前は実家にいたのですが、野菜は畑で採れたものや近所からのいただきものを食べるという生活のため、都市部での一般家庭より少ない出費で済んでいたと思います。先生もおっしゃっていましたが、相談を受ける際には「一般的な感覚」というものをきちんと持っていないと、想像した内容が的外れなものになってしまうように思いました。経験からそれを得られればいいのですが、得られない場合でも社会調査の結果に関心を持つなどして、それぞれの地域での「一般的な感覚」というものを身に付けて行きたいと思います。

また、その問題に関わるそれぞれの人の気持ちを想像するという観点も不足していたように思います。私たちは、夫は子どもが障害を負ったことが分かったと手の平を返したように母親と一緒に妻を責めたと設定していましたが、先生に指摘されてよくよく考えてみると、いくら障害が残ってしまったとしても、それまでの愛情がスッと消えてしまうほど親子の愛情というものは薄っぺらなものではないように思えました。私はまだ親になったことがなく頭で考えるだけではダメだと感じたので、両親に聴いてみたところ、一歳半程度の可愛い盛りで、例え妻の不注意で障害を持つことになってしまったとしても、今まで愛情を持って接して来たのであれば、ショックを受けることはあっても子どもに対して無視をしたり、辛く当たるなどということはありません。まして脳障害でできることが少なくなってしまったとしたら、その子の能力を最大限に伸ばしてあげたいと思うのが親であり、そのためにはどんなことでもするものだと言われました。また、まだ若いし、子どももいないのだから分からないとは思いますが、普通の親ならどんな子だろうと可愛いのよともいわれました。この言葉を聞いて、自分の想像力の乏しさや甘さを感じたのと同時に、そんなに愛情を持って育ててもらったのに、そこまでとは思わず「子どもが障害を負ったことが分かったとたんに妻や子に辛く当たる父親」を設定した自分が申し訳なく思いました。

あと数回でこの授業が終了しますが、授業を通して様々なことに気づく事ができた気がします。この気づきを忘れずに将来に生かして行けたら…と思います。

■社会福祉士養成校学生（大卒 27 歳） 女性

事例を創作する中で、エピソードを考える作業は想像以上に難しかったです。当事者の立場になって一つ一つ考えてみると、日常の中で当たり前のように流れ

て行ったり過ぎて行ったりした出来事や、そのときの気持ちについて、自分自身も改めて思い出すことができました。またグループで話し合っていると、みんなも同じように思っているだろうと疑いもせずにはいた感じ方やとらえ方に、今まで思ってもいなかった違いがあることに気づきました。それぞれの人の性格や、その時の立場や状況や気持ちによって、本当に色々な方向へ向かって行くのだと感じました。そして自分の中の当たり前を前提として話しを進めていく怖さも感じました。本気で相手の立場になり想像力を働かせること、当たり前だと思っていることを言葉にして伝えることの大切さを学びました。ただ想像することや言葉にすることが目的でなく、そこからが始まりであることを実感できました。

■社会福祉士養成校学生（大卒 54 歳） 女性

今回事例を決めるまでに時間がかかってしまった。グループでの事例の創作を他のメンバーに頼っていたような気がする。それでも人物の設定など決めて、クライアント役とワーカー役になって面接をしてみるが、グループ四人は自分たちで想定した事例であるので相談はスムーズに進んだ。他のグループの人がワーカーだったらどんなことを聞くだろうか、どこに焦点を置くだろうかと話し合うが、結局はそれ以上進展しないまま終わってしまった。先生から登場人物同士の関係や思いなどを質問されて、そこを考えなかったことに初めて気がついた。家族の中での夫婦関係、両親との関係、両親同士の関係、相談相手の有無、経済状況、クライアントが自由になる金額、それぞれの精神状態…。先生の質問によって様々なことが想定してなかったことに気付いた。関係性はその人物だけでなく、関わっている全ての人物の関係性を考えなくてはならないことを学んだ。当事者の生活史を聴き取ることは、その当事者の生活問題を理解するだけでなく、家族関係のありようや社会とのかかわりを認識することにもつながると思った。忘れてはならないのは、その場面での当事者の心理状態に思いを巡らすことであるとも思った。

当事者理解はアセスメントが重要であるが、その抱える問題だけでなく、身体、医療的側面、心理社会的側面、経済制度的側面などを考えることが必要である。人との関係性や関わりがとても重要なことが分かった。

【課題 11】 ロールプレイ

■社会福祉士養成校学生（大卒 41 歳） 男性

今回のロールプレイのルールでは、ひとわり話しを聴いたら適当なタイミングでマッピングを始めることになっていたが、私はそのタイミングを間違えて、何より先にマップを作成しなければと焦ったために、それから先のロールプレイに思わぬ支障が生じてしまった。あとで聞くと、クライアントの抱える問題の背景は、私がマッピングした範囲をはるかに超えていたが、私は自分が作成したマップの範囲で状況を理解しようとした結果、状況把握は限られた登場人物の間で起きている大変狭いものとなった。

次はどんなことを聞こうかと言うことばかりに気を取られて、会話に流れがなく、一問一答の事務的な面接になってしまった点も状況を理解する上での妨げとなった。脈絡なく思いつくままクライアントに質問するパターンに陥ると、内容は発展もしなければ深まることもない。一定の方向性を見出したら、クライアントと共同作業で状況の探索を進めて行かないと、クライアントはワーカーから質問されるまで沈黙してしまう。すると、クライアントの沈黙がワーカーの側の不

安となって、ワーカーはクライアントの話を聴きながら、頭の片隅では次にどんな質問をしようということばかり考えてしまう。すると、自分の話に全神経を傾けてくれないワーカーの姿勢をクライアントは信頼ができず、聞かれたことにだけ答える消極的で防衛的な態度をさらに強くする。枝葉末節のテクニカルなことではなく、クライアントの訴える問題の本質を早期につかまえて、知りたいことを自然に聞いてゆくワーカーの態度が大切であり、また極めて難しいものなのだった。

■大学3年生 女性

クライアントを演じて見て、相談に来たにもかかわらず、クライアントは相談内容の大切な部分を口に出したがない場合があるということを、体験することができた。私の相談内容は、前夫からのストーカー被害と、娘の非行だった。娘の非行は、父親からの性的虐待と、クライアントである母親自身が娘を見放したことが原因だった。私がクライアントを演じて思ったことは、まず、自分の娘が夫に性的虐待を受けているということだけでも言いづらいのに、非行の原因が自分にもあるということで、さらに打ち明けにくいという気持ちだった。そしてクライアントがひきめに思っていたり、口に出したくないと思っている事柄を入り口にして問題の核心に迫っていくことは非常に難しいと思った。自分からは言い出すことはできないが、聴かれたら言わざるを得ない。言い出しにくいことを打ち明けたいようになるように聴くためには相当の技術が必要になる。私のときのワーカーは、そこを聴いて欲しいんじゃないのに…という状況が度々あった。逆に言わなければならない質問が来るとドキドキした。ついにこれを打ち明けなければならないのか…と思った。私はクライアントを演じてみて、核心にもっと迫って欲しいというじれったさと、言いたくないけど打ち明けなくてはならない…という気持ちの両方を経験することができた。またワーカーのかもしれない出ず雰囲気の大切さも感じる事ができた。今回相手をしてくれたワーカーは、とても感じのいい人だったし、女性だったということもあって、話し易かった。もし厳しそうな雰囲気の人だったらいえなかっただろうし、内容が内容だけに男性のワーカーだとさらに言いづらかったと思う。クライアントを演じることはとても多くのことを学べると思った。

逆に、ワーカーは大変難しいと思った。自分の沈黙の多さには驚きもしたし呆れもした。原因として思い当たったのは、クライアントの話しに納得してしまい、そこから先の疑問を抱かなくなってしまったことである。クライアントは恋人から暴力を受けている。父はアルコール依存で母親に暴力を振るっている。そのために母はうつ状態で、妹は悪い仲間と付き合って家に帰らない。そんな複雑なケースにもかかわらず、私はひとわり事情を聴くと、すっかり理解した気になって、質問することがないという状況に陥ってしまった。自分ではいくら考えても質問は出て来ず、最終的にはクライアントのグループのメンバーたちに助けを求めるという形になったのだが、そこで母親とクライアントはパートナーとの間で同じ状況に陥っているということに気がついたり、クライアントと周囲の人間たちとの関係について全く関心を寄せていないことに気がついた。私には相手の話しだけで、状況を理解したつもりになってしまう傾向があった。また、質問できなかった自分の気持ちを振り返ると、相談内容と直接関係のない家族関係について深く聴いてもいいのだろうかというためらいがあった。また、これは私の臆病な人間性なのだろうが、この質問は適切だろうか…という怯えが先に立ち、恐る

恐る質問していたために、クライアントにとっては話しにくい雰囲気であったと反省している。今回ワーカーを演じてみて聴くことの難しさを体験することができた。それはとりもなおさず相手の状況を腑に落ちるまで聴く姿勢の欠如であったと思う。経験を積むしかない。

■社会福祉士養成校学生（大卒 60 歳） 男性

ワーカーとしての私は、18 歳の息子の引きこもりに悩む母親と面接をしましたが、肝心なところになると、母親の言葉ですっかり理解したつもりになってしまい、当事者や関係者の気持ちに具体的に踏み込めなかったことが反省点です。顔の痣をからかわれた時の息子の気持ちや、友人の態度、両親の受け止め方などについて具体的に質問できていれば、母親自身の状況理解も進んだものと思います。息子の中学からの友人である女子生徒が、高校になって彼をからかうグループに加わったときの息子のショック、グループへの怒り、痣のある自分を産んだ母親に対する言いようのない怨みと、母親がそれをどう受け止めているかについて、もう少し踏み込んで聞けば、母親自身の整理につながったのではないかと思います。忙しいとはいえ、息子の引きこもりに対して夫婦間で話し合えないでいる関係や、引きこもった息子の一日の過ごし方について知らないでいる事実、息子と正面から向き合えない理由など、ワーカーとして腑に落ちない事柄を思い切って質問していれば、そこにこそ母親の「息子」「夫」「家族」、そして何よりも「自分自身」についての大切な気付きが潜んでいたように思います。

話を聴くということは、登場する人物群を全体像としてつかみ、それぞれがどのような関係性を結び、どのような意思と感情を持って行動しているかを知ることではないかと思いました。その意味でも想像力に基づいた質問力が必要になりますが、実際の私は「質問する」ことに気を取られ、知ろうとする自分を見失っていたように思います。

クライアントが自ら気付き、主体性を回復していくという点では、面接終了後に先生から指摘された肯定的な反応の重要性を痛切に感じました。「息子さんの問題を中心に、今ようやく家族になろうとしているのですね」という視点を持てるかどうか、ワーカーの肯定的な人生観が問われる場面であったと思います。一方クライアントとしての私は、自分の不注意で脳に損傷を受け、知的な障害を持ってしまった 5 歳児と家を出ようかどうか悩んでいる母親を演じましたが、事例創作時の考察不足が原因で、聴かれても答えられないような事情についてワーカーに質問されたときは、咄嗟にはぐらかすような反応をしましたが、それでも形を変えてワーカーに同じ質問をされると、姑はなぜこうまで孫に無関心でいられるのだろうか、夫はなぜ姑の側に立つのだろうか…とその場で真剣に考えざるを得ませんでした。クライアント自身が目をつぶっている事柄に直面する。ワーカーの質問によって正にそれが起きた瞬間でした。「当初から結婚に反対していたとはいえ、普通お婆ちゃんは孫が可愛いものでしょうに…食事は一緒に食べないのですか？」と聴かれたときは、会話もない食事場面と味気ない食事が目に浮かびました。「もしご主人と話し合う機会が持てたら、何を伝えたいですか？」という質問では、もう一度やり直したい気持ちと、家を離れたい気持ちとの間で激しく揺れている自分に直面しました。「まだ気持の整理がつきません」と答えながら、いったい自分はどうしたいのだろうと自問しました。自分の意思が明確にならないと、事態は何も進展しない…。それが主体的に生きる入り口だったのかも知れません。クライアントが自分自身の状況を知るプロセスに寄り添う面接

の一端を経験したように思います。

■大学3年生 女性

クライアントを演じてみて、ワーカーのことを客観視できたということが大きなプラスでした。クライアントとして見ると、ワーカーの焦りや緊張、戸惑いがよくわかり、また共感的であるかどうかも見分けることができました。私はクライアントを2回経験したため、どちらのワーカーがより良かったか理解することもできました。メモばかり見て、考え込んでしまう場面や、同じ質問を何度もされてしまう場面もありました。私がクライアントだったら…と考え、クライアントの立場でワーカーを評価できた点は良かったと思います。演習後に話し合うことは、ワーカーにたくさんの気づきをもたらしたと思います。それは確実にワーカーを演じた側の力になったと思います。

ワーカーになって、「失礼ですが…」と何度も言う人がいて、少し気になりました。ワーカーが知りたいと思うことが、クライアントが自分の本当の気持ちに気付く手がかりとなるため、失礼かも知れないと思うことでも、どんどん聴いた方がよいと思いました。失礼ですが…と何度も言われると、話してはいけないことを話しているのだろうか…と考えてしまい、逆に話しにくいと思いました。

クライアントとして演習をして、話しを整理することの重要性を知りました。ワーカーに誘導されて、順を追って話していくことで、クライアントの中で混乱していた問題を落ち着いて見つめなおすことができたり、解決方法が見出せる場合もあると思いました。ファミリーマップを描いて見せることは、ワーカーの整理のためにはもちろん、クライアントが自分の家族を見直すいいきっかけになると感じました。少し気になったのはワーカーとの位置関係で、真正面にワーカーがいて話しをするのは緊張もするし、目を合わせられない気持ちでした。やはり相談を聴くのは45度くらいの位置に座り、メモも見ることができて、ワーカーの表情も時折り見えるくらいが丁度良いのではないかと思います。日本人は恥ずかしがり屋ですし、目と目を合わせて話していて緊張しない人のほうが珍しいのではないかと感じました。

ワーカーを演じて強く感じたのは、経験することの大切さです。よく先生が言われたスキー教室の例え通り、やればやるほど伸びるのが面接技術だと思いました。クライアント役が役になりきっていて、普段は友だちなのに、ワーカーとしていざ目の前に座ると、まるで別人のようで、とても緊張しました。クライアントの抱える問題は重大で、良いワーカーになることができるか心配でした。これは練習だからと考えても不安でいっぱいでした。質問のための質問になってはいけないと思っても、緊張と不安で頭が真っ白になってしまいました。主となる問題からズレないようにするのが精一杯でした。しかし、今までこの演習で自己紹介や即興演劇を経験して来たため、徐々に緊張は和らぎました。2回目にワーカーを演じたときは、1回目の経験を活かして、落ち着いて対応することができ、質問を考えることなく進められました。やはりやればやるほど身につくのだと身を持って感じました。しかし、面接の目的はまだまだ身についておらず、閉じられた質問ばかりしていました。疑問に思った事柄だけに的を絞った聴き方をしたために、結果として閉じられた質問になってしまったように思います。しかもそのせいでワーカーとクライアントの話す量は5:5程度になってしまい、理想的な相談にはなりません。初めは緊張するし、上手くできるか不安で、ワーカーになるのが嫌でしたが、2回目が終わったときには、もっとやりたい、もっと

上手になりたいと思えるようになっていました。まだ失敗は多いですが、1 回目より 2 回目は確実にスキルアップしていたと思います。この演習を通じてワーカーとして役立つ技術が身につき、人に関心を持つことの大切さを学ぶことができました。将来ワーカーとして働くときは、この授業で身に付けたこと、学んだことを活かし、クライアントに寄り添うケースワークをしたいと思っています。