

面接技法の基本

ア) 会話の導入

会話の導入は相談者との波長を合わせることが大切です。その地域の方言、時事的な事柄を使うことにより会話がスムーズに進む場合があります。

イ) 閉ざされた質問、開かれた質問

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ます。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持つことができます。「～は何ですか?」「～のことをどう思っていますか?」「もう少し具体的にあなたの気持ちを聞かせていただけますか」というような開かれた質問で、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す。

ウ) 支持

「それは本当にそうですね」「大変だったんだろうなあ」「よく今まで頑張ってきたね」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ります。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ります。

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す。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す。

エ) 繰り返し

面接の中で大切な意味を持つ言葉、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きます。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」といいます。

オ) 沈黙を許す

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す。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します。沈黙の意味を考え、時にはじっくり待つことも大事であり、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ります。

カ) 言い換え、要約、明確化

話している内容を別な例えに言い換えてみます。話し手の話を大切に扱い、まとめてあげます。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きます。