

## 第

## 2

## 章

焦点を当てるとともに  
流れに沿った反応をする

## ■スキル修得の目的

「焦点を当てて、ところに痛みを抱える人（以下、CL と略）の話についていく」スキルを修得することができれば、次のことができるようになります。

- ・面接中に、適切な視線を保つことができる
- ・面接中に、自然にリラックスし、しかも相手に関心を示しているという姿勢を保つことができる
- ・CL が伝えようとしていることに焦点を当て、しっかりとついていっているということを言葉でもって相手に伝えることができる
- ・面接中にみられる“沈黙”に対してうまく対応できる

相手に注意を向け、話の内容にしっかりとついていく（理解する）というスキルは、CL が伝えようとしていることを傾聴するという面接の基本的技術そのものなのです。このスキルは、CL に最善の利益をもたらすことを意図した面接には欠かすことができないもので、他のスキルに先立ってしっかりと修得しておかなければなりません。

このスキルは次の3つの重要な要素から成り立っています。

- ①視線
- ②非言語サイン
- ③言語による表現

これら3つの要素を1つずつ検討し、さらに面接における沈黙についても考えてみたいと思います。

ちなみに、視線の扱い方、その他の非言語サインや沈黙がもつ意味は、CL が所属する社会や育った文化の違いにより異なります。それらの違いは実に多様で、そのすべてについて言及することはできませんが、異なった文化的背景を持った人と面接するときには、面接者は自らの対応をその必要に応じて適宜変える必要があります。相手の文化や価値観に適した方法で関心と注意を向けることが大切になりますので、留意してください。（非言語サインについてはエッセンス編で詳述しています）

では、以下に挙げる事例を通して練習をしてみることにします。その際、すべての事例に対して、[ステップアップ学習に入る前に]で挙げた手順(p20)を踏むことを忘れないようにしてください。

## ■事例による演習

## 【シーン】看護師と主婦である患者との間の会話事例

次の面接は、看護師と主婦である患者（以下、文中ではCL と略）との間に行われたものです。それぞれのやり取りを読み、選択肢の中から適切な反応と思われるアルファベットを選んでください。

## 《設定》

- ・CL は手術後、順調に回復したのにも関わらず、退院しようとしません。

## Exercise 2-1

- 面接者 「家に帰りにくい原因は何でしょうか？」  
患者 「何からお話しすればいいか……すべてのことが重荷になってきているんです。いつも緊張しているんです」  
面接者 「そのことについてもう少し具体的に話していただけますか？」  
患者 「私は家から外に出るのが怖かったです。庭に出ると考えただけで緊張してしまって、出られなかったのです」  
面接者 「なるほど……」  
患者 「出かけたくないわけではありませんが、でも、外に出ようとすると不安が襲ってきて、どうしても出かけられなくなってしまいました」

### ◎どれが適切な反応？

- A (相手が困惑しないように、直接相手の目を見ることを避ける)  
B (微笑みながら相手の目を見つつ、相手が話すことにうなずく)  
C (関心を示すために視線を相手の目から離さない)

### ◎スーパーバイザーのコメント

「何からお話しているか」という言葉は、一般的に防衛メカニズムの“抵抗”を働かせている言い回しです。そのため、その後の話の内容も、あまり具体的な内容を口にしていません。「すべてのことが重荷になっている」、「いつも緊張している」、「怖くて家の外に出るのが怖い」、「出ようとすると不安になる」という内容がそれに該当すると考えます。さらに、「すべて」という言葉や「いつも」という言葉、「怖い」、「不安」という感情を表す言葉に注目してみてください。そのような言葉がCLの口から出てきた時、即座に反応を返すとすればどのような言葉を返すことができるのでしょうか？

コミュニケーションを進めていくうえでの鉄則は、

- ・“CL”を理解するために“CLの言葉”を正確に把握・理解すること
- ・CLの言葉に対して早すぎず遅すぎないリズムで返すこと、つまり、CLの話すテンポに合わせた“間合いとテンポ”を意識すること
- ・CLが口にした曖昧な言葉(いろいろな意味に解釈できる言葉)に対しては具体的にさせていただくように即座に問い返すように努めること

です。もちろん、CLの話が流れに乗っているときには中断をさせてはいけません。口を挟むことなく、1フレーズなり2フレーズなり、話が一区切りつくまでCLの話に耳を傾ける必要があります。たとえ一区切りついたとしても、その時の状況によっては即座に問い返すことができない場合もあると思います。その後、話が一段落ついた段階で「確か先ほど～と言われたと思うのですが」といったフレーズを用いていくつかの曖昧な言葉を具体的にするように問い返すことが大切だと考えますが、どのように思いますか？

たとえば、「出かけられなかった」というのは、「過去においては出かけることはできなかったけれども、今は出かけることができるようになっていく」という意味だと理解できますが、その理解であっているかどうかをCLに確認すること、しかも、できる限り「出かけられなかった」というフレーズが使われた直後に確認するようにしましょう。

曖昧な理解のままコミュニケーションを進めていけばいくほど、理解や認識のズレが大きくなってしまいます。ズレが大きくなっていることに気づいて話を元に戻そうとするようなことが度重なる

と、CLからは“この援助者は話を聴いていない”とか、“理解の悪い援助者だな”などと思われることになり、信頼関係の構築に支障をきたすこととなります。曖昧な言葉や話は、そのつど確認をし、理解のズレが生じないように修正していくことが信頼関係を構築していくうえで非常に大切なことなのです。

### ◎最も適切な反応

- B (微笑みながら相手の目を見つ、相手が話すことにうなづく)

## Exercise 2-2

面接者	「出かけようとしても出かけられないのですね？」
患者	「出ようとしても出られないのです。働きにも行きたいとも思いますし友達を訪ねたりもしたいのです。でも、どうしてもできないのです。外に出かけようとするばよけいに悪くなるんです。ますます緊張して出かけられなくなり、とても憂うつになってくるのです」

### ◎どれが適切な反応？

- A (途中で口を挟むようにして)「どうしてそのようになったのか、話してください」  
 B (暖かい声の調子でゆったりと)「わかるようであれば、どのようなことが原因でそのようになったのか話してください」  
 C (退屈し切った声で)「どうしてそのようになったんでしょうかね……よければ話してみてください」

### ◎スーパーバイザーのコメント

「外に出かけようとするばよけいに悪くなる」と言っているのは、何がよけいに悪くなるのでしょうか？ これまで出てきた感情を表す言葉は「怖さ」と「不安」という言葉だけです、これらの感情に対して“悪くなる”という表現をするのでしょうか？ 一般的には“ひどくなる”や“強くなる”という表現になるのではないかと思います、このCLにとっては“悪くなる”という表現方法が普通なのだとして理解すればよいのでしょうか？ もし、そうであれば、このCLの使われる言葉や表現に注意し、援助者の勝手な語彙解釈を持ち込まないようにすることが必要なかもしれません。

「働きにも行きたいし友達を訪ねたりもしたい」と言っていますが、どのような状態になれば可能になると思うかを尋ねることで、できない理由を具体的にすることができます。

また、「訪ねたりもしたい」という意味は、直接会わなければ満たされないということなのでしょうか？ 単に話したいということなのでしょうか？ もし、方法はともかくとして“会いたい”ということであれば、CLの家まで来てもらうことができれば会えますし、単に話したいということであるなら携帯電話やPCなどのデバイス、ZoomやSkypeといったオンラインコミュニケーションツールを用いることで可能になると思いますが、CL自身があくまで足を運び、会うことを望んでいるのでしょうか？ もしそうであれば、足を運ぶことにこだわる理由は何かを確認しておく必要はないでしょうか。

その理由が援助者にとって“理解”できる(“許容”できるではありません)ものであれば、信頼関係の構築を促すためにも「ますます緊張して外に出られなくなり、憂うつになってくる」というCLの感情に対して共感的な反応を返すことは大切なことだと考えますが、どのように思いますか？

### ◎最も適切な反応

- B (暖かい声の調子でゆったりと)「わかるようであれば、どのようなことが原因でそ