

面接について

研修のねらい

保護観察における指導監督や補導援護は、保護観察を行う者と保護観察対象者との接触を通して実施されます。この接触は、主として「面接」を介して行われており、保護観察の過程で最も重要な手段となっています。

面接は日常会話とは異なり、「明確な目的をもった会話」です。より良い面接をするためには、人との関わりについて基本的な理論や技法を習得することが効果的です。

そこで、今回の研修では、主任官講義とともに、面接場面をロールプレイ等でイメージしながら、面接を行う上で必要な理論や技法を学んでいただくことをねらいとしています。

研修の進め方

- | | | |
|---|---------------|-------|
| 1 | 研修のねらい | (5分) |
| 2 | 講義 保護観察における面接 | (25分) |
| 3 | 演習 ロールプレイ | (50分) |
| 4 | 質疑応答 | (10分) |

1 講義 保護観察における面接

基本的な面接技法

1 傾聴

「ええ」、「うんうん」、「そうですか」、「それで」などと答え、相手の言葉を傾聴するほか、動作、表情、態度など非言語的な表現にも注意する。相手を偏見のない態度で理解しようとする姿勢が基本である。

2 受容

本人に対する情けなさやいらだちの感情を抑え、評価や審判的態度を抜きにして相手を受入れて理解しようとする態度である。

例1 「昨日、残業で遅くなったんです。最近残業続きで疲れてしまいます。」に対して、

応答例

○「そう、大変そうだね。だけどがんばっているね。この仕事はだいぶ続いているよね。やりがいを感じているのかな？」

△「そう、だけど来訪を欠かしちゃだめだぞ！」

例2 「父親はいつも何も言わないですよ。だけど酒を飲むと、母親や僕にくどくどと説教するんです。」

応答例

○「そう、君はそんなお父さんに少し不満を持っているのかな？」

△「でも、君の生活態度を見たら誰だって小言は言いたくなるんじゃないか。」

3 繰り返し

本人が重要な意味を込めて述べていると思われる言葉を繰り返す。特に、感情がこもっていると思われる言葉は聴き逃さないようにする。相手は、自分の言うことをきちんと聴いてくれているという実感を持つことが出来る（言葉よりも感情に焦点を）。

例 「父親は飲んだくれて遅く帰ってくるし、たまに家にいれば母親とけんかばかりしていて…。だから家にいたくないんです、自分としては、親父の方が悪いと思うけど、やっぱり原因を作っているのは母親のような気もして、よくわかんないです。」

応答例

「そう…。お父さんは飲んだくれて、お父さんとお母さんはけんかをするし、君としてはそれがつらいのかな…」

4 質問

「事実を知るための質問」、言語表現が上手ではない者に対する「開かれた質問」、多弁で脇道にそれがちの者に対する「焦点あわせの質問」や「閉ざされた質問」など

を使い分ける。

(1) 事実を知るための質問

「会社をやめたのは、どうしてですか。」

(2) 開かれた質問

「よく仕事を変えてきたみたいですが、また仕事を辞めた自分なりの理由を教えてくださいませんか。」

「今日はほかに話したいことはありますか。」

「その時の気持ちを聞かせてくれますか。」

(3) 焦点あわせの質問

「結局、仕事を辞めた理由っていうのは、一番最後に言った理由が一番大きかったような気がします…」

「お母さんについてどう思っているか、もっと聞かせてくれますか。」

「その時の気持ちを聞かせてくれますか。」

(4) 閉ざされた質問 (はい、いいえで答えるような質問)

「仕事を辞めた理由は、同僚とけんかしたからですか。」

「最近、また飲み始めたのですか。」

「昨日は仕事を休みましたか。」

5 支持、励まし

担当者が、相手の行動や言葉に対して「よくやった。」「よく我慢した。」など同調したい気持ちが生じたときは、相手の気持ちを支持する。これにより相手は自分を認めてもらえたと自信がつく。

6 言い換え、要約

相手の込み入った話や感情を整理して表現できるよう言い換えたり要約すること。相手は自分の感情や問題を、より明確化できる。

例1 「私は母親が嫌いです。」

応答例

「お母さんの言い方とか、干渉するのがいやなことかな。」

例2 「おやじ?…俺からすると、よくわかんないですね。」

応答例

「お父さんの言っていることがわからないってこと?」

例3 「父は、この前こうしろと言ったのに、今日は別のことを言います。」

応答例

「君としては、お父さんの言うことを聞こうと思っているのに、日によって言うことが違うため混乱し、分からなくなってしまいうわけだ…。」

7 感情の反射

相手の気持ちを正確に感じ取り、反応すること。相手は自分の気持ちをわかってくれたと感じ、その後の信頼関係に良い影響を与える。

例1 「女房とは別れました。こんな事件を起こした私ですし、女房の家族も別れろと女房を責めたでしょうから苦勞をかけました。」

応答例

「あなたは、別れることがより奥さんのためになると思って別れたけれど、本当はとてつらいんですね。」

例2 「高校を中退したのは、学校はつまらないし、早く社会人になりたかったから。でも、親に勧められて定時制に入りました。」

応答例

「高校を中退して、よかったという気持ちと、本当は高校くらい卒業したかったという残念な気持ちがあるみたいだね。」

8 意図的な感情表現

相手がいつまでたっても、たとえば昔のことばかり話して現在の自己の気持ちを語ろうとしないとき、現在の自分に触れられたくないという防衛機制が働いていることがある。そのような場合、こちらが意図的に相手の現在の感情に引き戻す。

例 「女房とはそのとき別れました。あの頃は、仕事はバリバリでしたよ。あの有名な橋も、あのテレビに出ているビルも私が作ったのです。毎晩のように飲んでたし、他に女も作ったりして、めちゃくちゃだったなあ。」

応答例

「そうか、そのときは仕事も充実していて本当に楽しかったんですね。でも、どうですか。今となってはだいぶ時間もたっているのですが、奥さんと別れたことを今どんなふうに思っていますか。」

9 明確化

相手の話が回りくどい場合や、内容が不明確の場合にこちらが明確に表現して相手に伝え確認する。

例 「一人じゃなかったんですよ、で、かなりやばいなあと思って。」

応答例

「相手は、仲間数人と一緒だったんだね。で、勝ち目がないと思って逃げてきたんだね。」

10 共感的理解（基本的姿勢）

問題行動をそのまま認めることではない。抑圧された感情などの表出、浄化、相手の準拠枠の確認などが目的である。

例「向こうから挑発してきたんだし、これからいじめられないように殴ったからって悪いことをしたという気はあまりないんだけど…。保護司さんにも叱られたし、一応謝りに行かなくちゃと思っているんだけど…」

「うーん…」

応答例

「僕は、そんなに悪いことをしたんですか…」

「うーん…。結構さっぱりしただろ？でも、他に方法はなかったのかな。」

(下線の部分は、少し飛躍はあるが、本人の本心を代弁しているという意味で共感的理解を示している部分。)

本人の発言の背景として考えられることは、例えば、

- ・挑発されたときは、場合によっては殴っても当然だ
- ・仲間関係があるから、今後、いじめに遭わないようにするために殴ることが必要だという気持ちも解って欲しい

等が考えられる。

担当者は、このような心情に共感的理解を示している。つまり、人を殴ることは良くないことだから、担当者としてはそのことには賛成していないが、本人が殴ることは自分なりに理由があるのだと主張したい気持ちに理解を示して、

「(挑発されていらしたから、相手を殴って、君としては) 結構、さっぱりしたのかな?」と応答している。

2 演習 ロールプレイ

ロールプレイ (役割演技) の進め方

- ① これまでの講義や添付資料を参考にして、3人1組になってロールプレイをしてみましょう。1人がワーカー (面接者)、1人がクライアント (対象者)、1人が観察者になってください。
- ② 事例の説明は簡略化していますので、役割を演じる人は想像力を働かせてください。
- ③ 以下の事例のうち、対象者役の人が好きな事例をひとつ選び、その場面を想定し、それぞれ役割を演じてください。
- ④ 講師が号令をかけて、一斉にはじめます。1回5分間程度です。それぞれ対象者役、面接者役を演じて、観察者は面接状況を観察し、気が付いた点を書き留めてください。
- ⑤ 始める前に、あらかじめどちらから話し掛けるかを事前に打ち合わせてください。
- ⑥ 終わったら、講師の号令に従い、お互いの役割ごとの感想を話し合ってみましょう。
- ⑦ 合計3回ロールプレイを行います。可能な限り1人が3つの役割を演じられるように、順に交代してください。

事例1 1号観察・・・事件名：道路交通法違反（暴走行為）

仕事を理由に来訪が途絶えがちであり、なかなか連絡が取れなかった対象者が2か月ぶりに来訪してきた場面。

- ※ 対象者はどんな態度で来訪するでしょうか？
- ※ 担当者はどう話し掛ければよいでしょうか？

事例2 2号観察・・・事件名：窃盗

少年院入院前に交遊していた共犯者と交遊を再開し、帰宅時間が遅くなりつつあり、保護者から注意してほしいと連絡を受けており、本人が来訪してきた場面。

- ※ 対象者はどんな態度で来訪するでしょうか？
- ※ 担当者はどう話し掛ければよいでしょうか？

事例3 3号観察・・・事件名：窃盗

徒食状態にある対象者を往訪した場面。

- ※ 担当者は対象者にどう話し掛ければよいでしょうか？
- ※ 対象者はどう応対するでしょうか？

事例4 4号観察・・・事件名：覚せい剤取締法違反

対象者が、「最近、引受人である妻が自分に構ってくれなくなったと思う。冷たくなったように感じるので、いっそのこと別れようか迷っている。」と相談を持ちかけてきた場面。

- ※ 対象者はどんな気持ちで相談してきたのでしょうか？
- ※ 担当者はどんな態度で接しますか？

3 質疑応答

元気づけることが多いメッセージと、時に元気をなくすメッセージ

元気づけるメッセージ	元気をなくすことがあるメッセージ
過程を重視する 努力したんだね 失敗したけれど一生懸命にやったんだね	結果を重視する いい成績で私は満足だ いくらがんばったって結果がこれではね
既に達成できている成果を指摘する この部分はとてもいいように思う ずいぶん進歩したように思う	なお達成できていない部分を指摘する 全体としてはいいが、ここが駄目だな ここをもう少し工夫してほしいな
失敗も受け容れる 残念そうだね、努力したのにな この次はどうすればいいか考えよう	成功だけを評価する 失敗しては何もならない いったいなぜ失敗したんだ！
個人の成長を重視する この前よりもずいぶん上手になったね 一度くらい後戻りしてもいいじゃないか	他者との比較を重視する あの人よりも君の方が上手だ あの人に負けてどうするんだ
相手に判断をゆだねる あなたはどう思う 一番いいと思うようにすればいい	こちらが善悪良否を判断する それはよくない、こうの方がいい ここはよくできた、しかしここは駄目だ
「私メッセージ」を使う (私は) そのやり方が好きだ (私は) そのやり方をやめてほしい	「あなたメッセージ」を使う (あなたの) そのやり方はいい (あなたは) そのやりかたをやめなさい

否定的表現でなく肯定的表現の工夫

欠点として否定的に見られがちなことを長所として見て表現してあげると、うまく相手に伝えられ、行動パターンの変化を促せることが多い。

例1 「ほんとに気が小さいね、そんなことでどうするんだ。もっと気を大きく持ちなさい。」
→「君は、とても慎重なんだね。だから、ゆっくり気の済むようにやればそれで良いんじゃないかな。」

例2 「君はそそっかしくて、ちっとも落ち着きがない。次はもう少し考えて行動しなさい。」
→「君は失敗しても、くよくよせず何でも積極的に取り組んでいる。次はうまくいくようにじっくり取り組んでみては。」

例3 「君はお節介だが、自分のことをちっとも出来ない。少しは自分のことを考えなさい。」
→「君は自分のことはさておいても他人の面倒をよく見るやさしいところがあるが、もう少し自分のことを考えてくれないと心配だ。」等

その他、例えば以下のような言い換えが出来る。

欠点としての（否定的）表現	長所として生かす（肯定的）表現
臆病	計画性がある、慎重
人見知りする	真面目で慎重、謙虚
おしゃべり	積極的、社交的、うち解ける、表現能力がある
暗い、陰気	おとなしい、物静か
ぶっきらぼう	正直、嘘がつけない、素直、率直
指示、命令的	世話好き、教えるのが好き、親切
威張っている	指導力、行動力がある
人の言いなりになる、優柔不断	従順、柔軟性がある
頑固	意志が強く、頑張り屋

事例

【席図】

● 本人



○ 担当者（保護司）

【役柄】

保護司：背広とネクタイ、理屈っぽい、説教調、やや命令調、イライラもみせる。叱咤激励しながら引っ張っていく感じ。話し途中から腕組みをし、やや後傾姿勢

対象者：18歳、高校中退、本件は恐喝未遂。求職活動はしているようだが、なかなか決まらず時間ばかりが経過している。帽子を被ったままの状態。面白くなさそう。気怠そうに、大人社会への反発も見せる

保1：（少し顔を歪めて）まあ、人の家に来たときには帽子ぐらい取るものだよ。それに胡坐（あぐら）もなあ。余り良くないんだよなあ

対1：はい。

保2：これは、保護司だから言ってるんじゃないよ。世の中の常識なんだよ。分かるよな。

対2：（小さな声で）はい。

保3：（まだ帽子を脱がないため強めに）帽子（帽子に指を指す）

対3：（渋々帽子を脱ぐ）

保4：ところで君の趣味は何だっけ？

対4：バイクです。

保5：ほう、バイクか。他には？

対5：マンガ。

保6：マンガか。そんなものより本でも読んだらどうだ。私の若いときには司馬遼太郎や新田次郎なんかを良く読んだもんだよ。一度読んでみたらどうだ。

対7：ええ。

保8：（腕組しながら）ところで、仕事の方は見つかったか？

対8：まだです。

保9：（やや叱り気味に）真剣に探しているのか？

対9：何とか探します

保10：何とかって、もう3か月もぶらぶらしていることになるんじゃないか。

対10：分かっています。

保11：遵守事項を覚えているか？

対11：ええ。

保12：このままじゃ違反になるんじゃないか？

対12：分かっています。

教示

規制を与える

保13：仕事と言うものは、大変なんだよ。楽な仕事なんか無いんだよ。
楽な仕事がありゃ私が行きたいくらいだよ。大変だからこそ給料が
もらえるんだ。君みたいに、給料が安い、体がきつい、と選んでば
かりいちゃ見つかりっこないよなあ。まあ、今の世の中、そうは言
ってもそう簡単に仕事が見つかるとは思わないけどなあ…。ところ
で、一体どんな仕事が良いんだ？

対13：体を動かすような仕事。

保14：体を動かすような仕事か。今までそんな仕事したことがあるのか
？

対14：大工を。

保15：大工なあ。どの位働いたんだ？

対15：6か月くらい。

保16：6か月もか。そりゃすごいじゃないか。よく続いたなあ。やれば
出来るんじゃないか。たいしたもんだ。

対17：（恐縮しながら）はい。

保18：でも、どうして辞めてしまった？

対18：社長とケンカして。

保19：ケンカ？どんな？

対19：細かくて、口うるさくて。

保20：ほお、細かくて、口うるさくてか…。

対20：本当に！

保21：本当に？

対21：（強めに）思い出したくもない。み～んな、あの社長を嫌って辞
めていきますよ。

保22：み～んなか？

対22：（強めに）ええ。

保23：ダメ社長で大変だったんだ？

対23：本当に嫌になっちゃうよ。

保24：それじゃあどんな社長なら良いんだ？

対24：どんなって？

保25：口やかましくなければ良いのか？

対25：そう言う訳じゃないけど…。

保26：社長というものは、そんなもんじゃないのかな。つい口やかまし
くなるんだよ。

対26：それにしても限度というものがありますよ。俺ら経験ないんです
からもっと丁寧に教えてくれても良いんじゃないすか。

保27：そうか、教え方が悪いんだね。

対27：（興奮気味に）だだ怒鳴っているだけでは分かりませんよ。

保28：まあまあ、そんな社長の下でも半年も長続き出来たんじゃないか

対28：まあ、一応。

保29：よし分かった。私も心当たりを探して見るから。自分でもしっか
り探していくんだよ。

対30：分かっています。

保30：がんばれよ。

教示

繰り返し

支持

調査質問

繰り返し

感情の反射

明確化

明確化
感情の吐露

励まし