



-第10話 面接再考（最高！） -

「対応のバリエーション」は、私たちが仕事で出会う様々な「対応」場面をロールプレイで再現し、いろんな対応の仕方を試してみて、感じたことを自由に話し合おうというワークショップ式体験学習です。ゲームみたいな感覚でみんな楽しんでながら、実は、その中から何か日常の業務に役に立つものを持って帰っていただけたらと思っています。（「そだちと臨床」研究会主催 対応のバリエーション勉強会のお知らせより）

記念すべき10回目の記事掲載です。しかしながら、一人感慨にひたるほどには、まだ書いていません。それが目下の感情です。前回は触れましたが、一編5000字は書いているから、5000字×九篇で、45000字は優に書いています。今回（まだ、書いていないのに、取らぬ狸のなんとかですか）見込み文も含めると50000字です。記事の質は兎も角、個人的な文章修行をさせてもらっていることは確かです。

前号で、研修講師を引き受けていて思うことをツラツラと書きました。うまくいく研修とは、というやつです。自分の調子を上げていくためには、会場でこちらの言っていることに大きくうなずいてくれる人や、満面の笑みで応えてくれる人を探すことです。児童福祉業界に携わる人は、偏見絡みで言わせてもらおうと、真面目な人が多い（決して不真面目が良いと言っているわけではありません）。だから、私のウィットに富んだ研修内容に対して、笑いを噛み殺して臨んでいる人も多いのかもしれない。笑いが

欲しいとこで、笑いが返ってこない、慌ててしまうのは私です。「人生は対応のバリエーションですね」なんてことを、テーマに掲げて連載しているのが恥ずかしくなります。そんな時は、この人たちは、本来は笑いたいのに我慢せざるを得ないという研修の文脈に囚われているのだと思い込むようにしています。爆笑の渦を妄想します。もうひと押しで、研修会場が和みそうだと察知すると、「ここ笑うところですよ！」とブースターの決め台詞で攻めることもあります。さらなる空振りもありますが。

真面目さや正直さは、自分もそういう人なので、否定はできない（ここ笑うところじゃないですよ！）が、それだけを錦の御旗のように掲げられると反発したくなるのは何故なのでしょう。この辺りも前回書いた「真面目なことは良きことかな？」に通じる心持ちです。

1.「相談！ ああ、相談！」もしくは「面接！、
ああ、面接！」

以前、「面接の技とコツ」という本を明石書店から出したことがあります。初版の発行は、もう 13 年前になりますが、今思うことと、当時信条にしていたことは、ほぼ同じです。そういう意味では、あまりぶれてはいません。変化や上書きがない。言うことがコロコロ変わらない分、どこかの政党よりは誠実ではないか！ 自分自身を褒めてあげたい。この本を出した 2012 年以降に、所謂、心理面接界隈で出てきた考え方や治療技法は、たんとありすぎて私では、列挙できない(その気力がない)。だから、気になったものだけ上げてみます。「オープンダイアログ」やそれにまつわる「リフレフティング」という進め方、「認知行動療法」の台頭とそれに続く「マインドフルネス」や「アクセプタンスコミットメント(ACT)」、私が知っているのはこれぐらいであり、また、文字面を知っているだけで、内容はほぼ白紙です。だから、“俺っちがやってるのが載ってねーじゃん！”とお怒りの貴兄、私の薄学によるものと、どうぞご容赦ください。

そういうことで、今回は、面接の話を聞いて下さい。私がかつて所属していた福祉現場、主に児童相談所ですが、現在関わっている教育現場、スクールカウンセリング、また、福祉現場では保育園、認定こども園でのコンサルテーションでは、仕事内容は当然違います。しかし、どこでも「面接」という道具立てが必要です。道具立てを、場面設定、仕事形態と言い換えてもよいと思います。当たり前と言えば当たり前ですが、福祉現場や、教育現場以外のほとんどのお仕事でも、人と相対してお話をする作業は不可

欠です。人ではなく、モノづくりを生業とする職人と言われる人や、人ではなくパソコンのみを通して作業する人を除いてはという話になります。しかし、職人さんでも仕事を請け負ったり、材料を発注したりする場合には、依頼主や発注先とお話ししないとなりません。ここにコミュニケーションが発生します。コロナ禍からグッと社会の全面に出てきたオンラインのやりとりも、もちろん「面接」でありましょう。

よく議論される「対面」と「オンライン」の違いですが、もうどっちがいいよねという議論内容は少なくなり、両者の利点をうまく使いましょうという落としどころになることが多いように思います。ただ、少なからずこのコロナ期のコミュニケーション事情を体験してきた者から言わせてもらおうと、オンラインにはオフがないという感じはあります。常にオンの感覚といえますか、顔出ししないときを別にして、一定の緊張を強いられる感じがします。たくさんの参加者があれば、小窓から顔出ししている自分を見られているように感じます。対面は緊張と弛緩の差が大きいのですが、オフがある。隣同士でこそっと話ができる感覚です。そう「ここだけの話」。オンラインでは「ここだけの話」はできない。勝手にブレイクアウトルームには行けませんもんね。

それで、相談、面接の話に戻ります。今も現役で面接の場に聞き手として立たせていただいています。もちろん、役割上は聞く側の人なのですが、その相談の途上では、こちらのお話を聞いてもらうことも多々あります。この状況は、どの聞き手、カウンセラー、セラピストでも同様でしょう。大学の先生としては、院生のケーススーパーヴァイズな

んかでも聞き手として関わらせてもらいます。大学の先生以前、キャリアの大半は児童相談所を中心とした福祉現場で相談を受ける側として働いてきました。私の先輩、同僚、もちろん後輩にはたくさんの優秀なそして熱心に相談を受ける人たち（立場として、心理、福祉、医療という立ち位置は別にしてお仕事をしてきたと思います。関連知識・情報の豊富さや、相談してくる人への思いの強さ、ケースへの見立てのすばらしさ、チームへの連携力、指導力、組織マネジメントと言われるもの、そのどれをとっても、自分が得意、人より秀でているといったことは、ほぼないです。逆に全然できないということもない感じでしょうか。中途半端です。書いていてちょっと寂しくなりました。

少し誇れるものがあるなら、「面接」についてはよく考えてきたように思います。これには記憶があって、今よりけっこう若い頃、通勤電車の道中、行きも帰りも「どうやったら面接がうまくいくのか？」ということを繰り返し考えていたという映像が記憶としてあります。「ちょっと待て、そんなんどうやって撮るんや！」とツッコミが入るところでしょうか。これは日々考えていたであろう自分の映像を勝手に思い浮かべる現在の自分の為せる業ではありますが。この記憶を辿ると、その当時面接がうまくいくという私の感覚は、相談してきた人がどうなれば一番良いのかというケースワーク、受けた相談がどういったメカニズムなのか原因と結果も含め心理士として考察するということがスムーズに運ぶといったようなことではなかったように思います。もちろん、長期的なスパンに立ち、以上のようなケー

スワークや問題のメカニズムといったような事も通勤電車の中では考えていました。でも、メインで考えていたことは、日々人に会う仕事の中で、如何にその日のその面接がどう運んだらよいのかということを考える心理士でした。うまく皆さんに伝わるかどうかわかりませんが、相手がこうきたらどう返せばよいのかとか、どういう所作が相手の気持ちを緩めるのか、こちらの表情は笑顔が良いのかそれだけではないのか、チマチマと細かいことを考えていたと記憶は言っています。コミュニケーションの不思議というか面白さに惹かれるということが強かったように記憶しています。「Here and Now」の受け手としての立ち振る舞いにすごく面白さを感じていた、そのことならいくらでも考えられたように思います。人とのコミュニケーションへの興味でしょうか。相手がどんな人であろうと、如何ようにも受けて立てる心理士になりたい、てなことを考えていたのかもしれませんが。例えば、コミュニケーションにおける合気道の達人みたいな人をイメージしていたのかもしれませんが（うまいこと言うな）。

だから、家族療法にしても、システム論にしても、後に出会う解決志向にしても、「コミュニケーションをうまくとるためにはどうしたらいいの？」という命題によって導かれた感じがします。心理学科の学生さんにきけば、「傾聴」からの「共感」といったクイズの答えみたいな事を返してくれる学生はけっこういます。しかし、実際に臨床のお仕事をしている人からすると、そう簡単にはいかないよというのが実感ではないでしょうか？それは、「傾聴」にしても「共感」にしても、クライアントがこの心理士は自

分の話を「やたらしっかり聴いてくれるな」とか「俺の話ってこんなに感動してもらえる」とか、思ってもらえないと、何も動かないわけです。場合によっては、逆効果になります。経験的にもそういうことは、ありました。例えば、クライアントの話を傾聴よろしく一生懸命リフレインあるいはリフレーズする私に対して、「同じこと言ってんじゃねーよ」。クライアントの話に深く首を垂れる私に対して、「だからどうしたらいいんだよ、お前の考えはねーのかよ?」。なぜか、馬事雑言は東京弁になるのは自分でも面白いです。私の力量のなさにはあつたにせよ、心理士なら同じような体験は多少なりともあるのではないのでしょうか?後々考えれば、これはクライアントの感じ方としては、当たり前のことの一つだと思います。「傾聴」「共感」ましては「受容」にしても相手(クライアント、要支援者、来談者)から見ての形容なわけです。浅はかで傲慢で早とちりな若き心理士であった当時の私には、こんな単純なことさえわからなかったわけです。しくじった話はたんとありますが、うまくいった話も少しだけさせてください。

2. うまくいくとき

なぜうまくいったかの分析はさておき、うまくいくとこんなことが起こるよという話を二席ばかりさせてください。二席ともいわゆるモンスターと言われる人たちだったと思います。一人目のお母さんは、一言でいえば「虐待母」です。しかし、子どもさんも十分に難しいお子さんであり(もちろんそういう子どもに育てたというもあるわけですが)、今後どう育てたらよいか育てあぐねている最中に会った方でした。社会

的には会社組織の中では経理担当で、お母さんの言葉を借りれば、バリバリやっているとどこでした。億の金を右から左に動かしていると自負されていました。たぶん、その自負が、子育てにも、人に相談をするという状況にも、マイナスに作用していたと思います。とにかく、担当するワーカーはけちょんけちょん状態でありました。内容には触れませんが、とりあえず理詰めで、出す案出す案、ことごとく却下されて戦々恐々とした状態でした。お母さんは「(子育てが)わからない」が言えなかったんだと思います。私はというと、気に入られました。何が良かったかはさておき、いったん信頼(?)されるとどんなことが起こるかお話しします。勝負は短時間で決まったように記憶しています。私との初回面接の後から、OKサインをいただいたようでした。同じことを言ってもワーカーでは「ノン」、私なら「イエス」。だから、私から話を通していったように思います。今思えばワーカーも上手ですよ。うまく私を活用してくれていたと思います。とにかく私の語ることは「先生のおっしゃる通り」「先生のおっしゃるようによってみます」「うまくいきました」という感じ。こいうった正の連鎖は、長続きもしないものですが、このお母さんは私が担当から離れても、時々、「娘の今後」について意見を求めてこられました。もちろん、たいしたことは言っていないです。

二席目。これは里親さんでした。内容には触れませんが、児童相談所として里親さんとして今後もお願いしてよいのかという疑義がもちあがっていました。当時、私も管理職の端くれでしたが、児相案件ということで、上司とともに里親さんご自身に事情を

うかがうということでお宅にお邪魔しました。私は心理職という立場もあり、児相を背負う立場の上司より、やや斜めの位置から「初めまして」という形でご挨拶させていただいたように思います。今思うとそれもよかったのかもしれませんが。玄関先から、緊張が走り、非常に穏やかな上司のいつもと違う表情。里親さんも明らかに「また、来たんかい」と不機嫌さを隠しもしない様子でした。話の内容は、ある事実について、児相側の解釈と、里親さんの解釈が相いれない、堂々巡りを続けるというものでした。紛糾パターンのお話内容です。里親さんの話が長いので、時間切れもいいところでした。私と云えば、心理職という立場から、普通に里親さんの長年の苦労や、子育ては誰がやろうと大変な作業です的なことを言っていたに過ぎません。ただ、里親さんの「おたく（私のこと）はどう考えてんの？」というキューを待って答えていたように思います。里親さんの視線が、上司に向けられているものと、私に向けられるものでは明らかに違っておりまして。次回の訪問の約束を取り付け帰るころには、予定時間をはるかに超えておりました。私への対応が優しくかったからという分けではありませんが、2回目以降は私単独で行くということになりました。嫌でしたが、門前払いはないという確信のもと出かけました。なぜか、駅前で里父母さんの二人分のケーキを差し入れに持っていたように思います。まず、訪問先に手土産を持っていくといったことはしませんが、なぜかこの時は、そうした記憶があります。しいて言うなら、「里親であるとか、困りごとであるとかいったことではなく、対等な関係で訪問させてもらっています」という

ようなことを間接的に伝えたかったのかも知れません。その効果のほどはわかりませんが、私のそれ以降の里親さんの受け入れは良好でした。問題の案件は、うやむやなままでしたが、もう少し様子を見ようという児相側の判断に落ち着いたように思います。

3. 何が言いたいのか。

二つの事例からお伝えしたいことは、うまくいっているなら、小細工せずに、そのまま続けましょうということです。なんでもうまくいったか？その要因はなにか？効果査定は、もちろん大事です。でも、あくまで目の前の人が主体です。サーフィンではありませんが、良い波なら乗ってしまいたいということです。うまくいった理由は、後から考えましょう。そして、残念ながらうまくいったと思われる理由は、後のケースのすべてに反映されるものではないと思います。ケースそっちのけで「この解決は、本当の解決なのか？」「自分としての体験は如何なるものであったのか？」「深いレベルでの解釈は如何なものなのか？」いろいろ考えを巡らすのは嫌いではありませんが、こういった事は、あくまで人間の思索であります。言ってしまうと、「妄想」でもあります。一番は、「役に立つと思われること」「役に立ったと言ってもらえること」を基盤にしたいと私は考えています。

とは言え、二つの事例に共通するうまく運んだ要因の大きな部分は、なんとはなしの「希望」みたいなものを提示できたからではないかと思います。これだけでは具体性に欠けます。「希望」を具体的に作る作業としてはそれぞれの当事者の「ニーズ」を共有することだと思います。一席目のお母さん

は、「子どもには、私と同じように自立してやっていける女性になってほしい」、二席目の里親さんは「できるだけ、身寄りのない子どもたちの育ちの場所になってあげたい。社会貢献したい」かと思います。こうしたことを、言葉もしくは態度、雰囲気でもリフレインできたのかもしれませんが。「ニーズ」を教えてもらうには、やはりそれまでに当事者が払ってきた苦労や、努力への労いはマストですね。ここの押さえも、具体性、事実を基にしてお返しするのが、一番伝わるというのが経験則です。回りくどいですが「私は、〇〇という問題に対して△△という努力をしているあなたは、すごいと思うよ」お世辞ではなく、発見として言えれば、程度の差はあっても伝わるものです。まあ、訪問時にケーキを買っていくことをお勧めしているわけではありませんが。

今日は面接における自慢話でした！