



-第2話 ロールプレイにおける面接のバリエーション-

「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）

1. 第1話のあらすじ

第1話のこの連載では、自分のために、自分の言いたいこと、感じてることを、ある程度は自分の立場を担保しながら（ビビリですから、そんなの関係ねえなんて威勢のよいことは、言えない。言わない）書いてやると言い切りました。所信表明です。でね、書いてみてちょっとスッキリしました。書いた内容より、そういう表現の場が自分にできたことにです。好き勝手に、シニカルに毒を吐くなら、居酒屋に気の合う連中と連れ立っていけばいい。自分の内実へ、嘘なく（これもむずかしい話で、本音というのはいろいろあって、自分でも迷ってぐるぐるあっち行ったり、こっち来たりするもんじゃないでしょうか）見つめるなら、日記をつけりゃいい。それとは違うんだということが、第1話を送り出して気づいたことです。目の前の、あなた、そうあなたです！どこ見てるんですか、あなたですよ！誰かは知らな

い、誰もいないのかもしれないけど、その誰かに向けて書けることに大きな意義があることを今更ながらに気がついた。そのことをぜひ最初に記しておこうと思います。これも、やってみてわかった私の対応のバリエーション（以下、めんどくさいので“対バリ”に略したりします）のひとつです。

第2話ですが、第1話で研修会として行なってきた対バリの良さ-事例を扱う研修形式としての優れていると思われる点、使い勝手の良さや、参加者を元気づける理由-などをつらつらと挙げてみました。それと、前回書き忘れてましたが、対バリの良さというか、気軽に取り入れられる点として、「事前の用意がいらぬ」ということでしょうか。事前に事例発表者を決め、資料にまとめてもらい、コメンテーターなる者にもお願いをし、じゃあ司会進行は自分でなんて考えだしたら、だんだんと気が重くなることは必至です。

その点、対バリは事前の役割分担は一切ないし、心構えもいりません。その場に集中して、その場で選んで行けばよいわけです。非常に Here and Now なわけです。例えば、日帰り温泉的気軽さでもいいでしょうか。これは、勉強会や研修会を続けていきやすくするための大きな要因でしょう。

2. 面接の話

さて、付け加えるのは、これぐらいにして第2話の本題です。今日は、面接の話をしたい。対応のバリエーション勉強会は、基本的にどなたが来てもウェルカムなんです、福祉業界の人が多いわけです。だから、参加する人のニーズとして「面接がうまくなりたい！」というのは確実にあると思います。この面接がうまいということから、考えていきましょう。みなさん、支援する側で想定するのが当たり前ですから、うまいという言葉から連想すると、話がスムーズに進む、面接の場が和む、共感、話が弾むといったポジティブな現象を指す場合がほとんどだと思います。概ねこのように面接が進めば達成感はあるし、支援者も今日の面接は失敗したとは感じないでしょう。しかしながら、これは支援者側からの評価であり、要支援者とイコールとは言えない。要支援者は、支援者ほどはよくしゃべれたとは感じていない可能性があります。また、虐待対応に絡むような面接は、基本的に和やかにはいかないものです。要支援者側と、和やかに、親和的で、問題について話すけど、未来の話もできるといった至福の時間なんてそう持てるものではない

ということでしょう。言い換えれば、面接がうまくいくことと、要支援者に満足してもらえることとは全く同じではないということです。ありませんか？もう、ひどい面接だなと感じながら、着地点もさっぱりわからないまま時間がきて終了となった面接。あるいは、喧嘩別れとは言わないけど、もの別れに終わった虐待対応。それでも、要支援者は「なんとなく、元気でましたわ」と言ってくれたり、怒って帰ってしまったお父さんに再度のアポイントがなぜかすんなり取れたりということがありませんか？これは、まぐれでも嘘でもありません。面接のなかで何かが育まれると言いますか、そういう面接あるあるですよ。だから、「面接に失敗はなく、次がある」わけです。ドロップアウトされたとしても、要支援者は見限って次の未来というか将来に駒を進めたのだと見るほうが、より役にたつと考えます。非常に楽天的かもしれませんが。

失敗はないと考えることができるなら、あとあるのは、面接における対応のバリエーションだけなのであります。なかなか良い落とし所でしょう。これまでの対応のバリエーション勉強会のそこそこの歴史の中において、参加者から見せてもらった面接のロール、あるいはわたし自身がよく使う対バリの中から、役立ちそうな対応をまとめてみました。

①「ねぎらう、ほめる、おどろく」

なんだ、お前そんなことかと思ったあなた、実はこの基本のきの字をおろそかにしてませんか？今更、「共感」、「傾聴」を持ち出すまでもありませんが、やはり、聴

いて、驚いたり、嘆いたり、憤ったり、感銘を受けたり、そうしたことを二人の間で取り行うことが対話なのだと思います。人はわかっているけど心動かされるもの。あと、付け加えるならば、「聴いてるよ」の伝え方にそれぞれの工夫が生きるように思います。ひとつは具体性。「〇〇できてるのがすごいと思うわ。」のようなところに感動してるかを伝えないと、相手はわからないですよ。そして感動している主体は、今、話を聴いている私ってことを、言わずもがなで伝える。相手は、「また、おべんちゃら言いくさって」(関西弁ややきつめですが)と思っても、悪い気はしない。2者関係の不思議なところもあります。

ある対バリの一コマ。事例提出者は、直ぐに揚げ足を取ってくる父親に困っています。母親は、父親の強引さに辟易しながらも、面接の場面では、父親に同調するかのようダンマリを決め込んでいます。主訴は、父からの暴力で、万引きや言いつけられた家事をさぼる次男(中1)に向けられることが多い。この親父さん、全く家事をせず、母親任せという事でもなく、料理全般は買い出しから洗い物まできちんとやる。家族に聞けば味も素晴らしい。故に口うるさい。長男(高1)も長女(小6)もいやいや従っているが、家の約束事が彼らの年齢に合わなくなってきている。それでも親父恐さに嫌な顔は見せず、不満は母親に吐き出しています。ただ、次男のみ不満の表明を万引きや、後ろ向きの反抗という形で出しています。事例提出者はそこそこ面接で話したいんですが、そこまで到達するまでに、炎上して終わ

りというパターンに辟易してる。

対バリのロール設定場面は、支援者側が児童相談所のワーカーと、心理司、要支援者側が父親と母親の4人のロールプレイです。事例提出者でワーカーである当人は、当人が辟易している父親役をしてもらいます。ロールプレイでのワーカー役は、入社2年目の新人君が買って出してくれました。新人「ぼくでできますか??」スタッフA「できます」(即答)スタッフB「仕事じゃないので、誰にも迷惑かけないし、叱られることもないし」などと、適当な言葉をかけて、安心させます。

ロールプレイ① スタート

父親役「いつになったら息子を返してくれるんじゃ!話し合いをするするって、何回してるんじゃ、ぼけ」ワーカー役「ですから、お父さんが今までのようにカづくで、ヨシオくん(次男)を従わせようというのでなく...」

父親役「カづくって、万引きなんかしくさって。人の道に外れるときには、カづくで止めん親がどこにおるんじゃ、ボケが、カスが!」

ワーカー役「カスは余計だと思いますがお父さん」

父親役「お父さん、お父さんって、おまえの親父ちゃうわい、ボケが、カスが、阿保が!」

いつもの不毛と思われるやりとりですが、新人くんは声を震わせながらも、じつと父親役を見つめながら、たじろがず、か

とって同様に怒ることもなく、淡々とこの繰り返しに挑みます（少なくとも周りからはそんな様子に見えます）

ワーカー役「お父さんがいつも家族のために、食事作りに苦労されていること、人に迷惑をかけてほしくないというお父さんの一番の願いを砕かれてがっかりされていること、子どもない私にもずいぶん伝わってきました。その上でのこうした呼び出しにも応えていただいていること、感謝しています。」

父親役「(わずかに声のトーンが下がったような) まあ、わかりゃええんよ、なあ、母さん」

母親役「えっ、そ、そうそう」

そんなこんなで、ロールプレイの時間終了。現実のケースワークでは時間で終了はないので、これも対バリのいいところでしょうか！？

この後のフロアーからの感想では、新人くんの健闘ぶりに、具体的な称賛の声が多く上がりました。

「ビビりながらも、相手のペースに乗らず、一貫性があったのが若手とは思えない」

「うるさい、やかましい親父だと思ってしまえばそこまでだけど、諦めず付き合っ、心理司もよくフォローしてチームワークを感じた」

「責められつつも、相手の良さを言うてみることの大切さを感じた」

等々です。父親役を演じた事例提出者

からは、こんな感想でした。

「ちょっとですが、親父さんもがんばってるんだと感ずることができました。でも、苦手ですが(笑)」

目の前の要支援者が、助けるに値する人でもなかろうとも、その人と協力してやってゆくというミッションの前では、相手の苦勞を勞う、相手の努力(たとえそれが不毛であろうとも)をほめる、相手の努力の大変さ、工夫におどろくことは、面接の基本のきだと思います。

②ひとつ下の立場を模索するロールプレイ

これは、ときどき、私がロールプレイヤーをやらせてもらった時に、やってみる方法です。「下手に出る」という態度と近くはありますが、同義語ではないと思います。相手に媚びるという意味合いではなく、「相談をするー相談を受ける」「指示するー指示を受ける」、虐待対応であれば、「介入するー介入される」の関係性に揺さぶりをかける一手と言えるでしょうか。膠着した関係性からは、いつも通りの結果しか戻ってこない可能性が高いです。その梯子をちょっと外してみる試みと言えます。「素直に謝る」「こちらもよくわからないことを伝える」といった態度もこれにあたります。普段、支援者と言われる専門家が取らない態度でしょう。今回取り上げたロールは少しひねりを入れたものです。具体的には、要支援者の前で、支援者同士であるワーカーと心理司が意見の相違を見せるわけです。喧嘩します。だから、ホントに喧嘩するわけではあり

ません。嘘っこの喧嘩、意見の相違を実演して見せるわけです。梯子を外せるのは、相談を受ける支援者側でしかないです。

ロールプレイの前には支援者チーム内での作戦会議は必須です。要支援者側もどんな夫婦で行くのかを話し合います。何度も言いますが、対バリは事例の再現を目指すものではなく、事例はあくまでも出発点に過ぎません。演じているうちに、もともとのケースとは違ってきます。とはいえ、いつものお仕事の現場では、支援者側のこのアクションは、勇気のいる一手です。しかし、大丈夫です、ロールプレイなのだから。でも、ロールプレイで出来ないことは、実践でもやらないでしょうし、一生やらない。絵に描いた餅ですね。たかがロールプレイ、されどロールプレイです。

ロールプレイ② スタート

父親役「だから、息子をいつ返してくれるんかちゅうことや！もう二度と前のようなことは起こさん言うてるやろ」

母親役「うちの人もこう言うてるし、私も気をつけるようにしますし。」

ワーカー「ご両親のお気持ちや、ご決意はよくわかるんですが...」

父親役「なにがあかんの？！そのスペアタイヤもやる言うてるやろ」

母親役「あんた、スペアじゃなくて、ペアルント！しゃんと覚えときや！」

父親役「わかっとるわ！細かいことぬかすな。だいたいやな...」

両親とも苛立ち、お決まり痴話喧嘩を始

めるタイムミングですが、やおら同席の心理司が割って入ります。

心理司「そこですよ、僕も疑問に思ってたんですが、プランが分かりにくいというか。ご両親も困ると思うんですよ」

ワーカー「いやいやいや、それは今から伝えようと思ってたことで」

心理司「今からって何度来所してもらっているんすか！」

ワーカー「ちょっと待てよ。だから今日は息子さんの気持ちを心理のほうから話してもらおう段取りだろう」

心理司「だから、前置きが長すぎるんですよ、先輩は！早く話を進めないと前のご家族のように、話を聞いてもらえなくなるでしょうが！」

ワーカー「なんで、君に僕の仕事を評価されないといかんねん！！！」

父親役「(割って入るように) まあまあまあ、あんたらも喧嘩することあるんや。その一、息子の気持ちって、なんなのかな？」

母親役「そやわ、教えて。怒らへんし」

こんな感じの一手が打てたらいいですよ。ご両親は、専門家と言われる人も、お役人でも一枚岩ではなく、迷える人間なんだと感じてくれるかもしれません。この後、息子の思いが語られるかもしれませんが、息子が帰りたくないと言っているかもしれません。息子なりの条件を出してくるのかもしれません。いずれにしろ、両親は自分らで、「教えて」と言っ

ている以上聞かざるを得ない状況を自らで選択しています。だいたい、対バリなら7分、8分でロールプレイを設定しますので、このあたりでタイムアップとなるでしょう。

さらなる展開として父親は「ほんとに息子がそんなこと言うてるんか！直接話をさせろ！」といったもの怒りモードに戻るかも知れません。これに対してワーカーは「そうなるでしょ。だから、時間をお取りしていたんです」と予想通りの展開として返すこともできるでしょう。心理司は「ですね。そんなこと言われたら僕もショックだと思います」と同調パターンで接することもできるでしょう。一枚岩でないと見せられた両親は、ワーカーや心理司のどちらかに向けて本音を話しやすくなるかもしれません。いや、「こんなベースラインのぐらついているやつらに任せてばかりではらちあかん、俺らがしっかりせにゃ、なあ、母さん」と、やさしい眼差しで母親を見つめる。と、ここまで来ると妄想ですね。

3. 「対応のバリエーション」勉強会に、いま思うこと

ここまで「対応のバリエーション」という装置が、いかに使い勝手があり、次世代に繋げたい事例検討方式かということ、第1話、2話を通して書いてきました。その上で思うことは、このやり方を私自身が随分気に入っているということです。同時にロールプレイの意義みたいなものを再確認させてもらいました。私自身は、ロールプレイをし始めの頃は、嫌で嫌でたまらなかったのですが。ただでさえ緊

張しい(そうは見えないようですが)の上に、どうして人に見られながら演じなきゃならんの、役者じゃねえしというのが偽らざる本音でした。そしてまた「対応のバリエーション型事例検討会」は、対人援助職のケース対応へのストレスを緩和する装置としては、かなり実効性があると確信するに至っています。

(告知)

第1話、第2話とかなり真面目な内容でした(どかがやーい!!)。なので、次回からは気の向くままのテーマで書いていこうと思います。もちろん、お仕事に則ったものも気の向くままに取り上げていきます。どうぞ期待!



<https://www.akashi.co.jp/book/b65738.html>