

〈研究ノート〉

社会福祉援助技術演習における 擬似体験学習（シミュレーション）

——面接技法を高めるロールプレイングについての考察——

寶 田 玲 子*

The use of simulation in teaching Seminar-class of Social Work Practice

——A study of enhancing interviewing skills through role playing——

Reiko Hoda

要旨：本研究の目的は、ロールプレイを通じた面接技法の向上と、ソーシャルワーク実践におけるロールプレイの教授法について検証することである。本研究では、学生たちがロールプレイを実施している際に Ivey のマイクロカウンセリング技法の階層表にある基本的傾聴の連鎖（開かれた質問と閉ざされた質問、励ましと言い換え、感情の反映）を行っていることがわかった。その一方で、面接技法の効果に対する分析の客観性について考究すべきであるとしている。また、提供された事例とロールプレイとの関連性がソーシャルワーク実践におけるロールプレイの効果的な教授法に対してどのように影響するのか、さらなる検証が必要であるとしている。

Abstract : The purpose of this article is focusing on the study of improving interviewing skills through role playing as well as introducing the teaching methodology of role playing in Social Work Practice. The study shows that the Attending Behavior and Basic Active Listening Skills (questions, encouraging and paraphrasing, and reflection of feeling) in Micro Skill Hierarchy from Ivey's Micro-counseling Techniques were utilized when students using the role playing method. However, the study indicates that reliability and validity of the measurement for interviewing skills should be examined. Finally, further study is needed regarding the correlation between provided case studies and the role playing method for the development of teaching methodologies in Social Work Practice.

Key words : 擬似体験学習 simulation 面接技法 interviewing skills 社会福祉援助技術演習 seminar-class of social work practice ロールプレイ role playing マイクロカウンセリング技法 micro-counseling techniques

はじめに

1987年の社会福祉士および介護福祉士法の制定後、福祉をとりまく環境が大きく変化し、

またニーズの多様化に伴って福祉専門職に対するより高い専門性が求められるようになってきた。さらに、「措置から契約によるサービスの利用」や、障害福祉の分野における支援費制度

*関西福祉科学大学社会福祉学部 講師

などが導入されたことで、制度の見直しが図られることとなり、中でも社会福祉法制的な基本的な枠組みであった「社会福祉事業法」が1992年に改正され、「社会福祉基礎構造改革」が行われた。それに伴って、社会福祉士養成課程の内容についても改革が求められるようになり、1999年には、「社会福祉基礎構造改革について」の中間まとめの中で設定された「福祉専門職の教育課程等に関する検討会報告書」が厚生省(現 厚生労働省)より発表されたのである。

厚生省(現 厚生労働省)による「福祉専門職の教育課程等に関する検討会報告書」(現 厚生労働省、1999)では、人権の尊重、自立支援等の理念に具体的にに対応できるよう、社会福祉原論をはじめとする各種講義科目の内容を強化するとともに、社会福祉援助技術演習等で事例を活用することなどにより、これらの内容を具体的に理解し、援助の過程で的確な対応ができるようにする必要があるとされている。また援助の対象(問題)の理解を深めるためには、人の心を理解し、意思疎通をうまく行う必要があり、コミュニケーションおよび人との接し方や、在宅での生活全体への援助を行うための相談援助技術を向上させることが重要視されている。そのためには援助過程を重視し、その際に必要な各種の援助技術を活用し、総合的な援助ができるように社会福祉援助技術論(講義及び演習)を強化する必要があるとされ、社会福祉援助技術演習の履修時間は60時間から120時間に増大したのである。

他方、日本社会事業学校連盟(現 社団法人日本社会福祉教育学校連盟)では、1987年の社会福祉士および介護福祉士法の制定を受けて「社会福祉士・介護福祉士養成施設、試験等に関する検討会」を開催し、社会福祉士養成のための「指定科目」や「基礎科目」、社会福祉養成施設の基準の指定、社会福祉士の試験科目などについて具体的なカリキュラムの提案を行ってきたのである(日本社会事業学校連盟 現 社団法人日本社会福祉教育学校連盟、1987)。

社会福祉専門職育成のための教育の拡充と、それに伴う社会福祉士の養成課程の見直しにより、ソーシャルワーク固有の援助過程と技術について改めて問われることになり、またその専門技術修得のための社会福祉援助技術演習の教授法が大きな課題となってきている。

社会福祉援助技術演習における擬似体験学習の重要性

社会福祉とは、人間の日常生活上にある困難な諸問題について具体的にかかわる実践の学問であるため、まず問題解決のためには社会福祉の援助過程を考えることが不可欠であるとされている。つまり、その援助過程においてどのような技術や福祉専門職としての態度、あるいは行動様式が求められるのかということを考えることが大切であり、それに必要な知識を学ぶためにも社会福祉援助技術演習がもつ意味合いは大きいとされている。(黒木保博・白澤政和・牧里毎治、2003)。また、社会福祉援助技術演習は、援助技術の理論を演習形式で体得することが主体となるため、社会福祉援助技術現場実習と関連付けて考えられることが多い。したがって、実習での現場経験を想定したカリキュラム内容を、社会福祉援助技術演習の中で設定していく必要があるとされている(社団法人 日本社会福祉士養成校協会、2004)。

社会福祉援助技術の基本的学習過程については、以下のような学習過程があるとされている(社会福祉教育方法・教材開発研究会、2001)。

第一は理論学習である。講義を受講したり、教科書や文献などから理論を中心とした学習を行うことである。

第二は、演習やセミナーである。教科書や資料、文献などから理論を学習し、抽象的な理論体系を実際の現場や実践に活用していくための学習過程である。ここでは、理論学習で学んだことを実践に応用していくために必要な柔軟な思考力や基本的な動作などを身につけていくが目的となる。

第三は、ロールプレイ等の擬似体験学習（シミュレーション）である。理論学習での過程で学習した抽象的な理論を、今度は現場における援助の実践の場でどのように具体的に活用できるのか、実際の行動に移していく過程がこの擬似体験学習である。この擬似体験学習を通して、理論と実践の関連性や連続性について認識することが大きな目的である。

第四は、最後の学習段階である現場実習である。現場実習では実際に福祉現場に赴き、「実習」という体験をすることで、擬似体験学習で行ってきた理論と実践を実際に結び付けていく作業を行うのである。

さて、社会福祉援助技術演習には、講義等で学んだ理論を、事例などの具体的な事象として演繹的に展開していく側面だけでなく、それを理論学習で学んだ原理や理論につなげていく、帰納的な展開をする側面をもつことも大きな目的の一つであるとされている。演習による演繹的な展開から帰納的な展開を行うことによって、学生が自身についての理解を深め、主体的に学習、行動する態度や姿勢が涵養されることも社会福祉援助技術演習のねらいであるとされている（社会福祉教育方法・教材開発研究会、2001）。

さらに、社会福祉援助技術演習における擬似体験学習（シミュレーション）を展開するための学習方法として、ロールプレイが有効な手法であるとされている。Larsen-Freeman (1986) は、ロールプレイの重要性について、体験者が多様な社会状況の中で様々な社会的役割を演じたりする機会が与えられるとされている。また Ladousse (1987) によると、ロールプレイではあらゆるコミュニケーションスキルを使うことが可能となる。そして体験者同士がコミュニケーションによるやりとりを促進したり、モチベーションを高めることができるとされている。

社会福祉援助技術演習におけるロールプレイでは、福祉分野における様々な生活問題を想定

し、それぞれの役割を演技することで、具体的な問題解決にかかわる援助者としてのソーシャルワーカーと、様々な生活問題を抱えるクライアントの役割を擬似体験していくものである。特にロールプレイでは、それぞれの役割を演じることで、必要な援助技術であるスキルを習得することが可能であるとされている（社会福祉教育方法・教材開発研究会、2001）。

目的および方法

そこで本稿の目的は、社会福祉援助技術演習における擬似体験学習（シミュレーション）の中でも特に面接技法に焦点を当て、筆者が本学で行っている面接技法の中のロールプレイの進め方について例示していくとともに、ロールプレイによる面接技法のプログラム形態について考察することである。具体的には、Ivey (1985) によるマイクロカウンセリング技法の『基本的傾聴の連鎖』に従って、ロールプレイによる面接内容の分析を行うこととする。

社会福祉援助技術演習における面接技法のロールプレイは、筆者が担当する本学の社会福祉援助技術演習Ⅱ（2年・3年編入対象）履修者13名を対象に、次のような方法で行っている。

ロールプレイは面接者2名、クライアント2～3名（事例内容による）観察者1名という形で、2回にわたって行われた。その都度役割は変更し、できるだけ全員が面接者を1回は経験するよう取り計らった。ロールプレイのグループは2回とも同一のメンバーで構成し、2回のロールプレイでそれぞれちがう事例内容を行った。

ロールプレイの進め方としては、いずれも事例の概略を記入した用紙を学生にそれぞれ渡し、役割を決めてもらいクライアントの名称も自分たちで考えてもらった。事例内容に関する情報提供は敢えて行わず、問題のニーズ把握やアセスメント面接を意識して行うよう促した。なお、事例内容については、Hepworth & Larsen (1995) の『面接で避けたい応答パターン』（表

2) を参考にしながら筆者自らが 3 種類作成した。事例内容作成の意図としては逆に、できるだけ面接で避けたい応答パターンに陥りやすい内容が表出されるような事例展開となるよう作成し、学生に事例紹介を行った。事例内容については以下のとおりである。

〈事例内容〉

注：事例についてはいずれも筆者が作成

事例① 山田 A さん家族の状況

A さん 62 歳。

B 子さんの夫。

会社では役員を務める。

仕事一筋の人。

家庭のことは一切妻にまかせてきた。

最近物忘れがひどくなり、帰る道が分からなくなったり、お金をなくすなど訴えることが多い。

本人はただ歳のせいだろうと思っているが、家族に指摘されると感情的になることが多い。今回の相談も渋々やってきた様子。

B 子さん 56 歳。

A さんの妻で専業主婦。

C 子さん (一女) の母親。

仕事熱心な夫の代わりに、子どもの面倒をすべてみてきた。

最近ひどくなっている夫の A さんの物忘れが認知症ではないかと思っている。「病院に行きましょう」と言うと、夫の A さんから怒られる事がしばしばある。

困り果てて相談にくる。

C 子さん 28 歳。

A さんと B 子さんの長女

結婚して 3 ヶ月の子どもがいる。

仕事を退職し、今は専業主婦。

厳しくて家庭をあまり顧みなかった父親の A さんと実家では対立することもあったが、反発することができない。

A さんの物忘れに対しても B 子さんと同じ気持ちを抱いているが、A さんにそれを面

と向かって伝えることができない状態である。

事例② 田中 D 子さん家族の状況

D 子さん 72 歳。

夫 E さんの妻。

夫の E さん (78 歳) と二人暮らし。

2 年ほど前、脳梗塞で倒れてから右半身麻痺となり、介助が必要となる。主たる介護人は夫の E さん。

半年前から全身がアザだらけだったり、頭部に傷を負って血を流しているところを見つけられることもあった。本人はあくまでも自分で転んだと主張する。最近急に痩せてきている。

F 子さん 48 歳。

E さんと D 子さんの長女。

実家の隣町に住む。F 子さんの夫の家族と同居。

父親の E さんから母親 D 子さんは虐待を受けているのではと思っているが、優しい父親がそんなことをするはずがない、と認めたくない部分もある。

実家の民生委員 J 子さんに相談して、面接にやってくる。

J 子さん 年齢不詳。

D 子さんの地区の民生委員。

長女の F 子さんからの相談を受けて面接に同席する。

以前から気になっており、度々 D 子さん本人に確認したが、本人は否定し続けていた。

夫 E さんが何らかの形で妻 D 子さんに虐待しているのではないかと思っている。

夫の E さんとは直接話したことはない。

事例③ 花子さんの状況

花子さん 78 歳。

末期の卵巣がん。

余命はあと 2 ヶ月と診断。貧血もひどく、ベッドで寝たきりの状態。できるだけ会える人

に会っておくよう医師から指示されている。宝塚歌劇の大ファンで、若いときから舞台はかかさず足を運んでいた。ガンで病院に入ってから、その舞台も観ることができないでいる。夫は10年前、夫が65歳の時、心筋梗塞で亡くなっている。娘が一人、息子が四人いる。娘が隣町に結婚して住んでいる。菊枝さん 42歳。花子さんのガン発症から、ずっとお世話を続けている。子どもは二人。16歳の息子と、12歳の娘である。余命2ヶ月の診断を聞かされて、かなりのショック状態だが、花子さんにできるかぎりのことは、してあげたいと思っている。パート勤務で、近くのお惣菜屋で働いている。夫は（48歳）、食品会社の営業をしている。

1回目のロールプレイに入る前に、Biestek (1996) の『援助関係形成のための7原則』（表1、以下7原則と略）を資料として配付し、口頭で7原則を意識して面接に臨むよう指示した。ロールプレイ終了後、それぞれのグループで録音内容を聞いてもらい話し合いをグループごとで行った。また、それぞれのグループで気づいた点について、教員より全員にフィードバックし、それらの課題について、2回目のロールプレイに活用するよう促した。

2回目のロールプレイでは、1回目のロールプレイとは違って、今度は面接における傾聴を中心に講義し、Hepworth & Larsen (1995) の『面接で避けたい応答パターン』（表2）を事前に説明した上でロールプレイに臨んでもらった。面接手順としては、1回目と同様の形式をとり、事前に行った傾聴と具体的な面接技法と合わせて、7原則も意識して面接に臨むよう指示した。

それぞれのロールプレイでは、面接者とクラ

表1 Biestek の援助関係形成における7原則

- ① 個別化
対象者の問題、個別性を認識・理解すること。
対象者一人ひとりの特性を認め、個別的な援助をなすこと。
- ② 意図的な感情表現
対象者が自分自身の感情を、とくに憎しみとか敵意などの否定的感情を何ら批判を加えないで、自由に表現させること。
- ③ 統御された情緒的関与
ケースワーカーは対象者の感情を敏感に受け止め、適切な反応（応答）をなすこと。
ケースワーカーは自分の個人的な感情をケースワーク関係にもちこまないこと。
- ④ 受容
現にあるがままの対象者を受け入れること。
それは対象者が問題を発現させるに至った感情を理解し、情緒的レベルで受け止めること。
- ⑤ 非審判的態度
ケースワーカーは個人的価値観や善悪の判断で対象者を評価したり、批判しないこと。
- ⑥ 対象者の自己決定
対象者が自分の意志と力で自分のすることを選択し、決定できるようケースワーカーは援助する。
＝7原則の中心的原則
- ⑦ 秘密保持
対象者に関する情報は他の誰にももらしてはいけない。これはケースワーカーの専門職としての職業倫理である。

出所：バイスティック、F. P 著 尾崎 新・福田敏子・原田和幸訳『ケースワークの原則（新訳版）—援助関係を形成する技法—』誠信書房 1996

イエントがまず入室、挨拶をかわすといった具体的な面接の段取りからスタートさせ、ひとまず面談終了に持っていくまで面接を続けるよう指示した。面接内容は録音し、学生それぞれに録音記録を聞いてもらい、それを振り返りにコメントしてもらう形をとった。

ロールプレイの録音内容については、相談面接のコミュニケーション技法のスキルであるIvey (1985) の『マイクロカウンセリング技法の階層表』に従って、その中から①「かわり行動（非言語コミュニケーション）」と「基本的傾聴の連鎖」である②開かれた質問と閉ざされた質問 ③明確化（励まし 言い換え 繰り返し） ④感情の反映を評価項目として分析し、考察を行った（表3）。

表 2 面接で避けたい応答パターン
By Hepworth & Larsen, 1995

① 道徳的な、説教的な表現をすること
② 時期尚早の助言や提言、解決方法の伝達
③ 説得や理屈の通った議論
④ 判断、批判、非難
⑤ 分析、診断、劇的な解釈
⑥ 根拠のない「再保証」「同情」「いいわけ」
⑦ クライアントの問題を軽くみせるような皮肉やユーモアの使用
⑧ おどし、警告
⑨ 質問攻め
⑩ 誘導尋問
⑪ 不適切、あるいは過度に話を遮る
⑫ 会話の独占
⑬ 社交的な会話を助長する
⑭ 受身的な応答
⑮ 話のおうむ返しや同じ表現の繰り返し

注：渡部律子著『高齢者援助における相談面接の理論と実際』医薬歯出版 1999 より一部引用

結果および考察

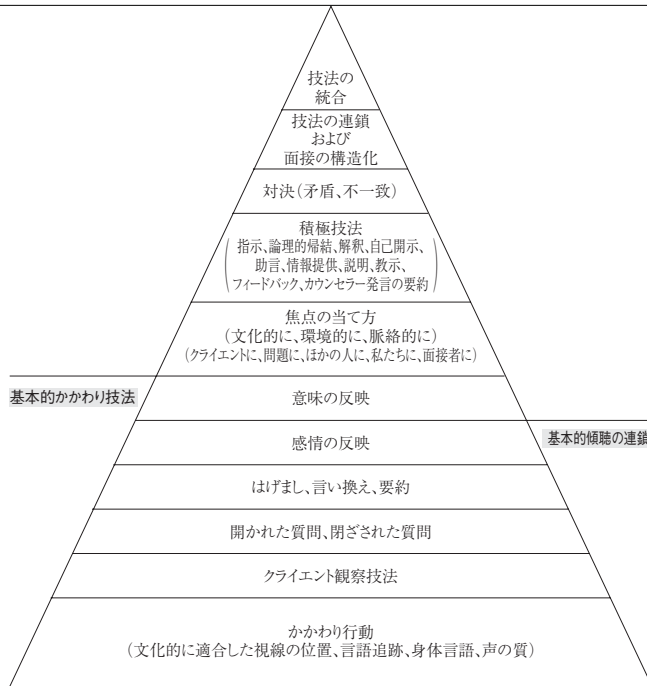
ロールプレイによる面接内容については、あらかじめテープに録音した録音内容のテープおこしを行い、Ivey (1985) のマイクロカウンセリング技法の「かかわり行動」および「基本的傾聴の連鎖」の項目をもとに面接内容についての分析を行った。

① 「かかわり行動 (非言語コミュニケーション)」 (全事例共通)

・アイコンタクト

視線については、すでに履修している社会福祉援助技術演習 I で非言語コミュニケーションについて演習が行われていたところから、アイコンタクトについては意識して行われていた。また座る位置についても学生たちに決めさせたが、すべてのグループが向かい合って座り、相

表 3 マイクロカウンセリング技法の階層表



出所：アイビー, A. E 著 福原真知子訳編『マイクロカウンセリング“学ばうー教える”技法の統合：その理論と実際』川島書店 1985

手の様子を見ながら話しをすすめていった。

・ポーズ、態度

初回面接の挨拶において笑顔を見せながら自己紹介し、クライアントがリラックスできるような表情を意識して行っていた。また話によっては身を乗り出す、頭を上下に振ってうなずく、つらい、悲しい感情について言語化しながら表情を少し曇らせるなど、その感情に適した表情を行うなどがみられた。声のトーンは、少し落ち着いた低いトーンで静かに話しかけることが多かった。ただ、各グループで記録をとりたい場合はクライアントに許可をとって記録をとらせたため、メモの記録に集中してしまうケースがあった。

「基本的傾聴の連鎖」

②「質問（開かれた質問・閉じられた質問）」

質問の仕方については次のようなロールプレイ内容が提示される。

・面談に来た理由を聞き出す質問（全事例共通）

「本日はどのようなことで。」

「今日はどのようなご相談を。」

「今日はどのようなご用件で。」

「どうされたのでしょうか。」

といった、堅苦しくない言い方で、来室の理由を聞き出す開かれた質問を行っている。また、文章を最後まで言わないで「含み」を持たせた形で、その後についてクライアントに話をさせていく方法がとられている。

・問題の起こった時期や状態を明確化する質問
事例①より

Worker（以下 W と略）「それはいつごろからですか。」

Client（以下 C と略）「うーん、ここ最近ですね。」

認知症の疑いがあるクライアントに対して、問題の起こった時期を何年、何月といった具体的な日時を聞くのではなく、漠然と「いつごろか」と話しかけることで、クライアントの記憶

力を確かめるような言動が避けられている様子がかがえる。

W「物忘れが（本人の言った言葉をそのまま利用）ひどくなったのは、ご自分でもわかって…。」

C「そうなんです。」

W「さらにひどくなってきているんでしょうか。」

C「はい、いやでも、ま、ひどいかな。」

問題の状態をどの程度かと開かれた質問をするよりも、ここは閉じられた質問を投げかけることでクライアントにとって答えにくいことを「はい」もしくは「いいえ」で簡単に答えられるように質問している。

事例②より

W「D 子さんが麻痺になられたのは。」

C「2年ほど前です。」

虐待された疑いがあるクライアントの問題発生の時期が、クライアントの病気と関連しているのかどうか確認する開かれた質問である。

C1「この間実家に帰りましたら、母が頭部から血を流していました。」

W「D 子（母）さんは。」

C2「こけたんです。」

クライアントである娘からの説明について、母親がどのようにとらえているのか開かれた質問をしている。これによって娘と母親の問題のとらえ方にちがいがあり、問題解決をどのように展開すべきか判断される質問内容である。

・サービスの有無について確認する質問

事例②より

C「右半身が麻痺で。」

W「介護のほうでデイサービスとか利用されていませんか。」

C「まだです。」

W「デイサービスとかの利用はどう思いますか。」

C「なんですか？それ。」

W「介助してもらう人を委託して…。」

ここでは、虐待についての問題解決も考えながら、家族がすでに他の社会資源を利用しているかどうかについて確認している質問である。前半では閉じられた質問でデイサービスの利用の有無を聞いているが、後半で「どのように思いますか」という開かれた質問をしたことで、クライアントがデイサービスの内容について把握できていないことが確認され、デイサービスのサービス内容について説明を加えた場面である。

事例③より

W「現在この病院でどのようなシステムを利用ですか。」

C「…。」

W「入院されて長いですか。」

C「そうですね。長いです。」

W「病院での治療は、どのようなことを行っていますか。」

C「ターミナルケアに入っています。」

ここでのロールプレイでは、最初面接者が「システムを利用」というクライアントにとっては理解するのに難しい質問をしたことで、クライアントはそれに対してどのように答えたらいいのかわからなかった可能性があることがうかがえる。そこで面接者は、「入院されて長いですか」と入院期間を聞くことでクライアントの病状を理解しようとする質問を行う。治療期間を尋ねていくことで、「どのような治療を行っているのか」という開かれた質問を行い、クライアントに対する治療方法である「ターミナルケア」という状態を確認することができた。

③「明確化(最小限の励まし(相づち)、言い換え、繰り返し)」

・クライアントの話を聞くときの相づち(全事例共通)

「ふんふん。」

「ええ。」

「うーん。」

「そうですね。」

「そうでしたか。」

全事例において、学生たちはクライアントの話や、会話と会話の合間に行う相づちとして上述した言葉を利用している。また沈黙を処理するときの言葉として「そうですね」という言葉も使われていた。ただ、あまり相づちが頻繁化すると、話をきちんと聞いていないように聞こえるという学生からの気づきもあり、それについては学生たちの間で意識して使われていたと思われる。また学生同士で使う同世代に対する「うんうん」といった相づちが、会話の合間に出てくることも指摘された。

・問題の主訴となっている原因(人、もの)を確認するための繰り返し

事例①より

C「今日はちょっと主人のあきらのことで…(間) 困り果ててきたのです。」

W「あきらさんですか。」

C「ええ、主人のあきらです。」

W「あきらさんのどのようなことで…。」

この場面では、「主人のあきら」とクライアントが問題の主訴となる人を話しているが、個人名の「あきら」が突然出てきたことで、まず「あきら」という人物が家族の誰に当たるのか再度確認するために、クライアントの言った言葉を繰り返している。家族によっては、家族間で呼び合う名前が家族の中での役割を位置づける「主人、夫、妻、女房、子ども、娘、息子」といった表現や、家族の個人名を出して話す人もいるので、個人名が出た場合、家族の中の相関関係を把握する必要が出てくる。

事例②より

C「うちの母は2年前に脳の病気で右半身が麻痺になってしまって、介護が必要になってしまって、そして半年前から全身があざだらけだったり、父も最近発言がおかしくなって…。」

W「あざは。」

C「あざはお母さんに。」

W「お母さんにあざがあるんですね。」

ここではクライアントから提供される情報が理解しにくい状況が読み取れる。その情報を整理し、問題の主訴となっている人や状態を確認するために「あざは」と相手が発した言葉を繰り返して、「誰にあざがあるのか」を明確化している。

- ・相手が感じている感情表現を再確認するための繰り返し

事例②より

W「じゃちょっとりんごさん（妻）にうかがいます。ご主人はどんな方ですか。」

C1「そりゃもう、優しい人よ。」

W「今も優しい方ですか。」

C2「父は優しい人です。」（C1は答えず）

虐待の疑いがあるのではないかと思われる夫のことについて家族がどのように感じているのか、まず開かれた質問を行っている。クライアントは「優しい」と回答しているが、その後の「今も優しい」のかという質問に対しては答えず、娘であるC2が代わりに回答している。このことから、「優しい父（夫）」が今もその状態かどうか、言い換えを行うことで明確化されている内容である。

事例③より

C1「母が末期のガンで余命あと2ヶ月なんです。」

C2「もうあと2ヶ月なんですよ。ショックで…」

W「ショックですよね…。」

ターミナルケアで余命わずかであると宣告されたクライアントが「ショック」という言葉を発したのを「ショックですよね。」と繰り返している。このように言葉を繰り返して明確化することで、クライアントとその家族の気持ちを受容・共感している表現になることがある。

- ・クライアントの状況を聞き出すための言い換えによる明確化

事例③より

W「お子さんはいらっしゃいますか。」

C「娘が一人、息子が四人います。」

W「たくさんいらっしゃいますね。」

C「娘は結婚して隣町に住んでいます。」

W「そうですね。娘さんはよく来られますか。」

C「そうですね。ちよくちよく来ます。」

W「他のご兄弟は。」

C「四人もいるのでかわるがわる来てくれます。」

W「いいですね。」

C「はい。」

面接者はクライアントの家族状況を把握するために「お子さんは」と聞いている。クライアントの直答に対して、「たくさんいらっしゃいますね。」と肯定的な意味を込めた言い換えを行っている。そこからクライアントの家族からのソーシャルサポートの有無も確認することができ、子どもたちがかわるがわるクライアントの様子を見にくる状況も把握できたことで、最後は「感情の反映」でもある「いいですね。」という面接場面に展開していることがうかがえる。

④「感情の反映」

- ・クライアントの隠れた感情を表出

事例①より

C「お金とかなくすんですよ。ジュースとか100円入れてなんで出てこないんだ。って思ったりするんですよ。」

W「それは大変ですね。」

面接者は認知症の疑いがあるとされているクライアントの状況説明から「大変ですね。」と反応し、日常生活においてクライアント自身が困っていると感じている感情を代わりに表出している。そしてクライアントの状態を受容、共感している。また同様の事例での別の場面でも、次のような感情の反映がうかがえた。

C「できれば病院に行ってお医者さんに診断してもらって、原因をはっきりしてもらいたい

です。でも、夫はとても仕事熱心なので、仕事も休みたがらないのです。」

W「ご主人は病院に行きたがらないのですね。」
クライアントの家族からクライアントに対する要望が述べられているが、それと同時にその要望を受け入れてもらうには難しいと判断している家族の思いを、「病院に行きたがらないのですね。」と返して感情の反映と同時に、その状況について要約していることがうかがえる。

事例②より

W「あざは。」

C「あざはお母さんに。」

W「お母さんにあざがあるんですね。」

C「そうです。」

W「ひどいですね。」

C「いつもは優しい父ですが、母親に対して虐待をしているのではと思って相談しに来ました。」

この場面では、最初はあざが誰にあるのか明確化した上で、そのあざの状態を「ひどいですね。」と感情表出することで、クライアントが言いにくかった「父親が母親に対して虐待をしているのでは」という言葉を促す結果となった。

さらに同様の事例の中で、次のような面接場面が展開されている。

W「そういう手（デイサービスのこと）をかりることは抵抗があると思うのですが、一度借りてみるのも、利用してみるのもいいと思います。」

C「そうですね。」

ここでは、デイサービスのことについて何も知らなかったクライアントが、急に利用する前向きな気持ちを持つことができるとは限らないと面接者は推測し、「抵抗があると思うのですが」と前置きをしたかたちで、感情の反映を表出している。またクライアントの反応から、次にどのような展開を面接で行っていくべきか判断される場面である。

事例③より

W「ターミナルケアにおいて何か決まっていることはないですか。かなり痛みが激しいのではないかと思うのですが。」

C「特に決まっていないのですが、出来る限りのことはしてあげたいです。これからのことはまた相談したいと思います。」

面接者が「かなり痛みが激しいのではないかと思うのですが。」とクライアントの気持ちを代弁するかたちで話を展開したことで、「これからのことは相談したいと思います。」とクライアントが面接者に相談をもちかけていきたいという意図がうかがえる。否定的な感情や気持ちを表現することが難しいと思われるクライアントに対しては、クライアントの気持ちを押し量りながら代弁していく感情の反映もこの面接場面で展開されている。

同じく感情の反映でも、次の場面は肯定的な気持ちの反映を表出した場面である。

事例③より

C「私はぜひ宝塚の人に会いたいです（宝塚の大ファンである）。私の青春時代を思い出します。青春そのものです。ワーカーさんも宝塚好きですか。」

W「大好きですよ。」

C「やっぱりそうですね。青春を感じますよね。」

W「いいですよ。名作がいっぱいですよ。」

この場面では、ターミナルケアに入るクライアントの生き甲斐となっている「宝塚歌劇」のことを話し、自分も一人のファンであることを共有することで、クライアント自身が楽しいことについて考えてもらうきっかけを作り出したかたちとなっている。このようにクライアントの感情の反映を行うだけでなく、自分なりの感情や気持ちも一緒に共有することで、クライアントの肯定的な気持ちや想いを引き出すことが可能となる場合がある。

ま と め

ロールプレイを行うことで、マイクロカウンセリング技法の「基本的傾聴の連鎖」が、面接場面でのやりとりの中に反映されていることが分析内容から理解できた。これは、現場実習という実地体験を控えている学生にとって不可欠である基本的な傾聴姿勢が、面接技法の中のロールプレイによってある程度習得可能になってくることを示唆するものである。また、社会福祉の専門職育成のためのカリキュラムとして重要視されている社会福祉援助技術演習の中で、ロールプレイの演習形態が実際にどのような役割や効果が期待されるのか、その一端を今回の分析内容から垣間見ることができたのではないかと思われる。

ただし今回の分析内容については、あくまでも Ivey (1985) によるマイクロカウンセリング技法の「かわり行動」および「基本的傾聴の連鎖」について筆者がテープの録音内容を分析しただけに留まり、これらの分析結果についてはデータの客観性に限界があったことは否めない。また、ロールプレイ開始前における Biestek (1996) の『援助関係形成における7原則』や、Hepworth & Larsen (1995) の『面接で避けたい応答パターン』の学生への情報提示が、ロールプレイの擬似体験学習（シミュレーション）にどのような波及があったのかについても分析が行われていない。これらの分析内容や方法については、今後の課題にしていきたい。さらに、ロールプレイを活性化させる事例内容についての分析も行い、より効果的な面接技法のプログラムを展開していくための教授法についてさらなる考察を深めていきたい。

参考文献

- アイビー, A. E 著 福原真知子訳編『マイクロカウンセリング―“学ぶ―使う―教える”技法の統合：その理論と実際』川島書店 1985
- 岡本民夫・平塚良子編著『ソーシャルワークの技能―その概念と実践―』ミネルヴァ書房 2004
- 川村隆彦『価値と倫理を根底に置いたソーシャルワーク演習』中央法規 2003
- 北島英治・副田あけみ・高橋重宏・渡部律子編『ソーシャルワーク演習』有斐閣 2002
- 北島英治・副田あけみ・高橋重宏・渡部律子編『ソーシャルワーク実践の基礎理論』有斐閣 2002
- 黒木保博・白澤政和・牧里毎治編著『社会福祉援助技術演習』ミネルヴァ書房 2003
- 厚生統計協会編集『国民の福祉の動向 2005年』厚生統計協会 2005
- 厚生労働省(現)『福祉専門職の教育課程等に関する検討報告書』厚生労働省 1999
- 社会福祉教育方法・教材開発研究会編集『新社会福祉援助技術演習』中央法規 2001
- 社団法人日本社会福祉教育学校連盟(現)『学校連盟通信』第17号 社団法人日本社会福祉教育学校連盟(現)事務局 1987
- 社団法人日本社会福祉士養成校協会・研修委員会『社会福祉士養成校教員研修プログラム基盤構築事業―2003年度研究事業報告書―』社団法人日本社会福祉士養成校協会 2004
- バイステック, F. P 著 尾崎 新・福田敏子・原田和幸訳『ケースワークの原則(新訳版)―援助関係を形成する技法―』誠信書房 1996
- 福祉士養成講座編集委員会編集『社会福祉援助技術演習』中央法規 2003
- 山田 容『ワークブック 社会福祉援助技術演習―対人援助の基礎―』ミネルヴァ書房 2003
- Larsen-Freeman, D., “Techniques & Principles in Language Teaching”, Oxford University Press, 1986
- Ladousse, G. P., “Role play”, Oxford University Press, 1987
- 渡部律子『高齢者援助における相談面接の理論と実際』医薬歯出版 1999

