

人間福祉学科

模擬講義へようこそ

暮らしの中にある「苦勞」を，個人の責任だけにとどめず，社会全体でも考え改善して行こうとするのが社会福祉です。ソーシャルワーカーは，利用者が主人公として生きることを「応援」します。その方向を見定めるための面接も，大切な業務なのです。

この模擬講義では，面接技法を学ぶ「演習」を体験して頂きます。

オープンキャンパス2019 模擬講義

“聴き上手” になろう！

県立広島大学 保健福祉学部 人間福祉学科

松宮透高 ・ 永野なおみ

國定美香 ・ 手島洋

はじめに

- 「**こころ**」を主に扱うのは、治療的なカウンセリング。
- ソーシャルワークは、「**環境**」と「**人**」のそれぞれにはたらきかけ、具体的な改善を目指します。
- 面接が重要なのは同じですが、制度やサービス、支援者などとその人をつなぎ調整する点が特徴です。
- 正しい情報やホンの気持ちがあつかめないと、不適切なサービスを提供することになってしまいますね。
- 安心して本音を語ってもらおう。これが、基本です。

安心して「語る」ために

- しかし、誰かに相談するのは、不安なものです。
だからこそ、しっかり聴いてもらえたら、それだけで
ほっとしたり、勇気がわいてきたりしますね。
- 秘密だって、守ってもらわないと困りますよね。
- ここでは、ソーシャルワーカーが大切にしている面接
の基本技術について、演習を通して学びます。
- 午後の模擬講義では「非言語コミュニケーション」
を取り上げます。午前は「言語コミュニケーション」
とくに“**内容の反映**”と“**質問**”について学びます。

主な面接技法

1. 励まし技法

- ・相づちや表情など、非言語的な表現で話しやすい雰囲気を与えます。

2. 内容の反映

- ・繰り返しや要約して返すことで、整理しながら語りを促します。

3. 感情の反映（明確化）

- ・言葉や表情などから感情をくみ取り、言葉にして返します。

4. 支持

- ・共感や同意を意識的に伝え、利用者の自己受容を促します。

5. 質問

- ・分からないこと、確認を要することを尋ね、話を深め焦点化します。

<内容の反映>

利用者の話を受け止め、内容を確認します
しっかり聴いている、という安心を伝えます

- **くりかえし**

- ①そのまま（重要なキーワード）

- ②要約（内容をまとめて整理）

- ③言い換え（同じニュアンスで別の表現）

<質 問>

- 話をより深め，焦点化するための問いかけ

①閉じられた質問～事実を正確に確認する

「はい」「いいえ」，具体的な返答で完結

*あなたは広島県出身ですか？

*今，何時ですか？

②開かれた質問～自由な発言を促す

内容を限定せず，自由な返答ができる

*どんな気持ちですか？

*あなたについて教えてください

社会福祉学は“実践の学”

知る(講義)⇒ **練習する(演習)** ⇒体験する(実習)

ソーシャルワーカーには、

- ①理論的な基盤，②生活問題改善や人権擁護への情熱と倫理観，それを形にするための
- ③**実践力**が求められます。

「**社会福祉援助技術演習**」では、学んだことを実際に体験して、支援技術を練習します。

さあ，練習しますぞ！

① 2人組になります

（見学だけでも結構ですよ）

② ジャンケンをして役割分担

（話し手，聴き手を決める）

「演習」 1～繰り返しながら聴く

話し手：〇〇のつくり方を説明する

聴き手：キーワードを、

- ①そのままくりかえす
- ②話の内容を要約する

* 1分ずつで役割交代します

「演習」 2～繰り返しつつ質問

話し手：△△への道順を説明する

聴き手：キーワードを、

- ①そのままくりかえす
- ②話の内容を要約する
- ③深め具体化する質問

* 1分ずつで役割交代します

「演習」 3～モノに言葉を託す

話し手：モノを手渡ししながら一言

聴き手：モノを大切に扱い「ああ、
こんな思いがあるのです
ね」と、モノを返しつつ
「内容の反映」をする

* 終わり次第役割交代します

「演習」 4～質問は何を伝える？

話し手：きかれたことに単純に返答

聴き手：質問だけで相手をどこまで
理解できるかチャレンジ！
次々と質問してみる

* 「守秘義務」～ここだけの話にします

* パスあり～人には話さない自由もあり

* 1分で役割交代します

感想を「言葉」にしてみよう

経験＝体験する＋他者に語る＋記録に書く

- • • うまくできましたか？
- • • 何が難しかったですか？
- • • 感じたこと／気づいたこと／考えたことなど自由に表現してみましよう

まとめ～聴き上手は問いかけ上手

- あなたのことをよく知らない人に本音を言えますか？
もらったアドバイスを実行しますか？
- 信頼関係という道を通して、アドバイスやサービスは伝わり、納得できてこそ本当に活かされます
- 問いかけることは、相手を尊重しわかろうとすること
- でも、自分の事は自分で決めたい、選びたいですね
- だからこそ、気がねなく相談でき、一緒に悩み工夫し
かつ、自分の思いを尊重してくれる人は、ありがたい
- 人を、地域を、社会を応援できる、

そんな「有難い」存在を、目指しませんか？

おわりに

- 人を大切にするには、愛情やまごころが大事。でも、それだけでは不十分ですね。
- 愛情やまごころは、伝える技術や具体性がないと、人にちゃんと届かないことがあるから。
- ソーシャルワークを学ぶことは、人を大切にし、地域のつながりや社会を大切にすることを、理論と実践の両面から身につけること。
- 皆さんとここでまた一緒に学べることを期待しています。ご参加，ありがとうございました。