

(2) 会話の基本スキル (O・A・R・S)

家族の置かれている状況や考え方、気持ちを正しく理解し、支援者の「共感」を伝えるために情報を引き出し、整理するスキルが必要です。支援者は、下にある4つの技術 (O・A・R・S) を上手に活用できるとよいでしょう。

●O : Open Question (開かれた質問)

いわゆる5W1Hで聞く、「はい」「いいえ」で答えられない質問は、家族がどういった気持ちで来所したのか、問題をどう認識しているかなどを引き出すことができるのと同時に、家族が相談したい話題や葛藤を明確にすることができます。

●A : Affirm (認める、是認)

家族の具体的な行動から読み取れる強みや前向きな姿勢を支持したり、敬意や配慮を示したりすることで、家族がより率直に自分の考えや気持ちを話せるように促します。

是認は、お世辞や本心でない褒め言葉、やみくもな励まし、支援者の評価とは異なります。混同しないように注意しましょう。

●R : Reflecting (聞き返し)

相手の言葉や心の中の思いを想像し、つぶやくように確認するのが聞き返しです。コツは相手と自分の間に言葉を大切にそっと差し出す感じで言うことであって、自信なさそうに言うことや下手に出ることではありません。

語尾を上げず、ゆっくり落としたトーンで話すと、家族は追及されたり応えることを要求されるような圧力を受けません。ここが質問との違いです。一つ質問したら、少なくとも2回は聞き返しによって、確認や明確化を行います。

●S : Summarize (要約)

相談の場面では、相談の焦点がぼやけてしまうことがよくあるため、面接の要所で相手の言葉を要約し、家族に伝えるようにします。その際は、ポイントは1つか2つに絞り、あまり複雑になりすぎないように注意しましょう。

● O : Open Question (開かれた質問) の例

「どのような訳があったのでしょうか？」
 「それはどんなふうに始まりましたか？」
 「今日は何について話せると良いでしょうか？」

● A : Affirm (認める、是認) の例

「そんなに大変な状況のなか相談にいらして下さったんですね」
 「話しにくい内容のお話を正直に聞かせてくださいましたね」

● R : Reflecting (聞き返し) の例

① 「単純な聞き返し」

家族が話した言葉をそのまま繰り返したり、支援者の言葉で言い換えたりするものです。聞き返しを行うことで共感的な雰囲気を高めていくと同時に、面接のポイントを確認することができます。



② 「複雑な聞き返し」

家族の言葉にならない気持ちや思いを想像しながら言葉にして返すことによって、意味や感情の明確化を図ろうとするものです。



● S : Summarize (要約) の例

「今日のお話ですが、息子さんが薬物を使っているようで、携帯の電話番号を消したり、当たってしまったたり、対応が難しく感じていらっしゃる。良いやり方を知りたくて、思い切って来られたのでしたね。」