

ければ、自己洞察を助け、自己決定を促すことはできない。

(1) 話を引き出す技術

① うなずいたり、合の手をいれたりする

相手が話し始めたら、時々うなずいたり、「なるほど」「はあ、そうでしたか」「それからどうになりましたか」といった合の手を入れるとよい。

② 必要などころでは質問を挿入する

相手をよく理解するためには、こちらとして、もっと知りたい点について質問をして、十分に話をさせなければならない。

ただし、相手を知るとは、相手がどんな状態におかれ、どんな気持ちでいるかを具体的に知ることである。従って、質問はつとめて具体的にし、具体的な説明を引き出すようにする必要がある。

たとえば、子供との面接で、話の内容が当然親に相談すべきものであり、教師に相談するのはおかしいと思った時でも、「それは、家の人に相談するのが一番だと思うよ。どうして家の人に相談しようとしなの」というのではなく、

「あなたのような場合、普通なら、両親のどちらかに話をすると思うけれど、何か話しにくいわけでもあるの」

と質問することによって、初めて子供は心情をわかってもらえたと感じるものである。

(2) リピートの技術

リピートとは、相手の訴えを、「今、あなたがいったことは、こういうことだったのですね」と、確認するような気持ちで、できるだけ適切に要約して問い返すことである。

① 言い分を確かめる気持ちで

リピートの必要性から、形式に走り、リピートの入った形にすることのみ一生懸命で、相手の真意をよく確かめないまま、面接をすすめれば、相手の心に触れることはできない。

相手の理解を誤らないようにしようとする真剣さのこもったリピートが必要なのである。