

PREVENTION No.375

2025年3月13日開催

面接の基礎知識: やめよう・減らそうと思わせる面接のコツ 伊藤 満(独立行政法人国立病院機構久里浜医療センター)

I はじめに

人は相反する2つの思いに揺れ動き、しばしば身動きが取れなくなる(たとえば、「痩せたいけど運動したくない」)。優柔不断なままに不適切な行動を続けている人に対して、私たちは「こうした方がいい」や「このままでは大変なことになってしまいますよ」とアドバイスを送りたくなるかもしれない。しかしながら、こういった正論が相手の耳に届くことは稀であり、たいていは反論や反発が返ってくるばかりである。それでは、変えたいと思いつつも同じ行動を続けている人たちの行動が、よりよいものへと変容するために、どのような介入ができるだろうか。ここでは介入のコツを紹介するにあたって、「何を話すか」(面接において何を話題として話し合うか)と「どう話すか」(どのような聞き方や話し方で面接を進めればよいか)の2つのポイントからみていきたい。

II 何を話し合えばいいのか

「何を話すか」を考えるためには、「なぜ、その行動が維持されているのか」という行動の背景を知ることが必要となる。先行事象(どういう状況で: Antecedents)ー行動(どのような行動がとられ: Behavior)ー結果(どのような結果が随伴したか: Consequence)というABCの3つの項から行動をとらえ、この一連の流れを分析することで、対象となる行動によって得ているものや、どのような状況下で行動が発生しやすいのかを予測することが可能となる。それを踏まえて、

2023年2月の講演

テーマ: 行動分析学入門

講師: 古野 公紀先生(立命館大学)

2023年3月の講演

テーマ: 応用行動分析による臨床支援自己管理スキルの形成と維持

講師: 榎本 拓哉先生(徳島大学)

2023年5月の講演

テーマ: アルコールの介入ツールにおける応用行動分析の具体的活用法

講師: 伊藤 満(久里浜医療センター)

現在の行動を変えるためにできそうな工夫や、あらたな行動を始めるために行えそうな工夫を話していくことになる。

このABCについては本研究会で過去にも取り上げられており、詳しい解説がweb上に紹介されている。詳細はwebでご覧いただきたい。

III どのような声掛けをすればいいのか

実際に行動を変容させるためには、相反する二つの思いに揺れ動いた状態（葛藤状態）を解消し、好ましい行動へ向かうことへの動機を高める介入（動機づけ）が求められる。「どう話すか」においては、モチベーションを高めるために、自分自身の変わりたい理由や変化の利点を話すよう促していくことが重要となる。反対に、こちらが正論ばかりを伝えたり、相手の不十分などころを指摘したりしていると、「なぜ、変化が重要でも実際的でもないか」という言い訳を引き出すこととなり、結果として「変わらない」方向へと追い込んでしまうことになる。

たとえば、以下のような言い訳を述べる大量飲酒者がいたとすると、私たちは太字で示した部分に目を向けて、「そうではないでしょう」と指摘なるかもしれない。しかしながら、これでは相手のやる気をそぐばかりである。

いや～、みんな酒、酒っていいですけどね、**たいしたことないですよ。周りのみんなの方がよっぽど飲んでるし。**なんであいつら呼ばれてないんですかね。**私が飲みすぎならみんなアル中**ですよ。そりゃね、ちょっとは飲みすぎちゃう日だってありますよ。金曜の夜は同僚と飲みに行くことが多いんですけどね、久里浜駅前にね、安くて美味しい焼き鳥屋があるんですよ。ストレスも溜まっていますから、みんなで飲みすぎちゃうわけですよ。だいたい、平日は仕事の付き合いで飲んでるのに、**酒をやめろなんて言われたら仕事できない**ですよ。そりゃ、体が心配じゃないわけではないし、家族にだって心配かけてるとは思いますよ。でも、これから**少し減らして、気をつけて飲めば大丈夫**ですよ。

一方で、「自分自身の変わりたい理由」や「変化の利点」についての語りに目を向けることができると、建設的な対話を行うことが可能になる（下記の太字で示した部分）。「ちょっとは飲みすぎちゃう日だってありますよ」という発言は、飲みすぎていることを自覚しており、飲酒量低減

いや～、みんな酒、酒っていいですけどね、たいしたことないですよ。周りのみんなの方がよっぽど飲んでるし。なんであいつら呼ばれてないんですかね。私が飲みすぎならみんなアル中ですよ。そりゃね、**ちょっとは飲みすぎちゃう日だってありますよ。**金曜の夜は同僚と飲みに行くことが多いんですけどね、久里浜駅前にね、安くて美味しい焼き鳥屋があるんですよ。ストレスも溜まっていますから、みんなで飲みすぎちゃうわけですよ。だいたい、平日は仕事の付き合いで飲んでるのに、**酒をやめろなんて言われたら仕事できない**ですよ。そりゃ、**体が心配じゃないわけではないし、家族にだって心配かけてるとは思いますよ。**でも、これから**少し減らして、気をつけて飲めば大丈夫**ですよ。

が自分のためになると認識していることを示唆する発言である。「家族にだって心配かけているとは思いますが」という発言は、飲酒行動を変えることで家族に安心してほしいと願っていることが示唆される発言である。

そして、こういった対話を進めていくにあたっては、しっかりと相手の話に耳を傾け（傾聴）、共感を示すことが必要である。しかしながら、傾聴や共感性の重要性はしばしば強調されるものの、どのようにすれば傾聴や共感ができるかということについて、あまり情報がないというのも事実である。傾聴や共感のためのポイントのひとつは、「わかったつもりにならない」「聞き手の想像力で空白を埋めてはいけない」ということであろう。たとえば、「職場の環境が悪いし、大量の業務を任されているので、毎朝起きるのがつらくて、憂鬱な気分悩まされている」という話を聞くと、過酷な職場で仕事をしているのだろうという想像がついてしまう。一方で、聞き手の想像した「過酷な職場」のイメージが、実際の職場の様子と一致しているとは限らない。相手を正確に理解するためには、現実の職場の様子と同様のイメージを持てるまで、しっかりと話を聞いていくことが必要である。そして、正確な理解にもとづいてのみ、共感を示すことができるわけである。