

# 人と関わるとは何か： 面談を「面接指導」から 「人生を豊かにするための関わり」に

## はじめに

私たち産業保健職は、職場で日々従業員の方と面談をしています。面談の技術を上げ、従業員ご本人にも、会社側にも感謝される面談を行いたいですね。ただ、どうすればいいのかは必ずしも明らかではなく、面談の対象者（この項では「クライアント」と呼ぶことにします）にどのように働きかければよいか、難しさを感じられている方もおられるのではないのでしょうか。

ここでは、産業保健の面談の中でも大きな位置を占める保健指導と職場適応支援の2つの文脈における面談のあり方について、一緒に学んでいきましょう。

## 保健指導の難しさ

保健指導はとても重要な仕事で、従業員の健康管理の大本になる活動かと思えます。血圧の高い人、タバコを吸っている人、肝臓の数値が悪い人に正しい生活習慣を勧めるのは、会社の安全配慮義務の履行であるとともに、何よりご本人のためになります。

ただ、保健指導でクライアントは、往々にして何か間違っただけを言われます。「タバコの害は大したことはない」「私は健康だ」「これくらい食べてもいいよね」「運動はしたいが、時間がない」……こういったセリフを聞くと、「そうじゃないでしょう」とつい言ってしまういませんか？ 私たちは、どう健康をとらえて何をすればいいのかについて勉強していますので、「そう思われる人も多いんですが、そうじゃないんですね。医学的には……」という反応をしてしまいがちです。

これには名前がついていて、「間違い指摘反射」もしくは「正しい反射」righting reflexと言われます。人間には間違っただけを言われると反射的に正しくなる本能があります。厳しい自然環境の中で生き延びなければならなかった祖先にとって、「このキノコは食べても大丈夫だ」と言われて「違うよ、食べたら死んじゃうよ」とすぐに答えることが重要だったのです。

ただ、保健指導でこれをやると、かえってクライアントが「引いて」しまうだけで、むしろ事態は悪化することが多かたりしませんか？ 単にうるさがられるだけだったり、保健指導に来なくなったりということもあるかもしれません。正しいことを言うと、かえ

ってこちらの言うことに耳を貸してくれなくなることがあるのです。

## 傾聴という方法

米国の心理学者で「来談者（患者）中心療法：Client-Centered Therapy」<sup>1)</sup>を創出したカール・ロジャーズは、「傾聴」という方法を提唱しました。研修を受けた方もおられると思います。ロジャーズは、人は誰でも、受容され、安心できる雰囲気の中では、自己を成長させようとする力を持っていると考え、そのことを真摯に聴こうとする態度こそ、その人の行動変容を促す最も強力な方法であると考えました。

ロジャーズの「傾聴」は、次の3つの要素からなるとされます<sup>2)</sup>。

### ①共感的理解

相手の話を、相手の立場に立って、相手の気持ちに共感しながら理解しようとする

### ②無条件の肯定的関心

相手の話を善悪の評価、好き嫌いの評価を入れずに聴く。そのことによって、話し手は安心して話ができる

### ③自己一致

真摯な態度で、話がわかりにくいときはわかりにくいことを伝え、真意を確認する

上の立場から「治療」や「指導」をするのではなく、クライアントを一人の人間としてとらえるということですね。ロジャーズの方法は、それまでの主流であった精神分析的な臨牀的態度と大きく異なり、人間性心理学と呼ばれました。

保健指導で、クライアントが間違っているように思えることを言い出しても、すぐに否定せず、「ああ、そういうふうにお考えなのですね」と受け止め、なぜそう考えるようになったのか、その背景にあるものは何かといったことを、クライアントの目線でものごとを見ながら読み解いていくというお話の聴き方といってもいいでしょう。これを行うことで、クライアントとの関係を醸成し、ひいてはクライアントの中から自ら変わろうとする力を引き出せるという考え方です。

### Column 子育て中の「傾聴」

子どもと接するときなど、徹底的に聴くことにすると、子どもとの関係がぐっとよくなるという話はよく聞きます。正したり叱ったりせず、子どもがどう認識してどう感じたかに焦点を当て、ただただ聴くようにすると、子どもの心が解けて、本音を話し合える関係に近づくと言われます。これを四六時中やるのは難しいと感じた人が、「プレミアムタイム」というのを設けて、子どもと約束したその時間だけとにかく徹底的に聴くことを始めたところ、子どもとの関係に「劇的な変化を経験した」と言われたのをうかがったことがあります。

傾聴は確かに人間というものの本質をとらえた、洞察に富む方法なのですが、私たちの