

## 2.1 働く人への聴き取り調査(インタビュー)

皆さんの周りで仕事をしている人や仕事をしてきた人に聴き取り調査をして、働くことの意味を考えてみましょう。身近で仕事をしている人や仕事をしてきた人と言えば、ご両親や同胞といった家族や親類があげられるでしょう。また将来に就きたい仕事が絞り込まれている人で、その分野の先輩の協力が得られるならばインタビューをお願いしてみるのも良いでしょう。

### 1. 聴き取り調査(インタビュー)とは何か

聴き取り調査つまりインタビューとは、面接のことです。面接は、人と人が対面して接しながら互いの理解を図ろうとする行為です。面接を意味する interview という英語も inter(相互に)、view(見る)という言葉からできあがっています。

### 2. 実りある聴き取り調査とするために

どのようなことを尋ねるか予め決めた上で聴き取り調査に臨みましょう。質問例を以下にいくつか挙げます。相手によって表現を変えながら問いかけてみてください。

- a) 今、どんな仕事をしていますか。
- b) 今、仕事をしている理由は何ですか。
- c) 今の仕事を選んだ理由は何ですか。
- d) 仕事を通じて嬉しかったことは何ですか。
- e) 仕事を通じて辛かったことは何ですか。
- f) そんな中、今の仕事を続けている理由は何ですか?
- g) あなたが学生時代に打ち込んだことは何ですか。
- h) 学生時代に打ち込んだことの中で、今の仕事に生きていることは何ですか。
- i) 今、振り返ってみて、大学時代に私に是非ともやっておいて欲しいことは何ですか。
- j) あなたにとって働くこととは何ですか。
- k) その他(追加してください)

### 3. 聴き取り調査の流れ

事前に面接者は、聴き取り調査の目的と、開始時間と所要時間の目安と実施場所を協力者に伝えて調査協力を求めましょう。

当日、面接者は、挨拶と自己紹介そして聴き取り調査の目的と所要時間の目安を伝えて調査を開始してください。協力者から話を引き出しやすくするために信頼関係(ラポール)を形成するよう心掛けてください(次頁の基礎技能を参照)。必要に応じて記録の許可を求めたり、プライバシー保護の上で授業などで報告する可能性があることを伝えたりして、協力者の理解を得てください。協力者から匿名としたいという希望が出た場合は、必要性を話し合っ、それに応えても良い。後日、面接者は協力者にお礼を伝えてください。

#### 4. 聴き取り調査の基礎技能

聴き取り調査では面接の基礎技能である「かかわり技能」と「傾聴技能」を主に用いることとなります。

**かかわり技能**は、面接者が協力者との信頼関係を構築するために、観察を基礎とする身体的・心理的に関わる方法のこと。例えば、面接者が視線をあわせる行為、面接者が興味をもって聴いていることを示すために上体をすこし前に傾ける行為、面接者のうなずく等の行為が挙げられる(長谷川, 2014)。

**合いの手・励まし**：面接者が単なる同意や承認あるいは理解をほのめかす短い語句を発すること。「うん」「んー」「ええ」「わかる」「ああ」「まあ」「それで」といった最少限の言語的活動のこと。この行為によって協力者に話し続けることを奨励する意図が含まれている。

**観察**：言語または非言語面から、面接者と協力者の間で何が起きているかを観察することにより、協力者を全体的で統合的に理解しようとする事。

**傾聴技能**は、面接者が、協力者の話すメッセージを捉えて理解するために用いられる技能のこと。協力者が何を話しているかを理解しようとする事も含む。面接過程全体を通して用いる。面接者と協力者の間での相互の信頼と理解、そして敬意を持った関係を確立させる(長谷川, 2014)。

**明確化**：面接者が協力者の発言内容を短く繰り返して、聴きとった内容を協力者に示すこと。面接者が1、2語のキーワードや類語を含めて発言することを含む。面接者は、質問をしている意図が無い場合でも、協力者にとっては自らの発言について質問されて明確にされているという受け止め方になる。協力者の曖昧な発言(状況や感情)による発言に面接者が応えて明らかにすること。

**言い換え**：面接者が協力者の発言の中の重要な語句を、同様に繰り返し、要点のみをとりだして短くして返す。協力者の発言の最後の2、3の文章または短い段落を取り上げることがある。協力者による発言の内容・事柄(感情は含まない)に面接者の言葉で表現することになる。

**探索**：面接者が特定の情報・回答について協力者に尋ねること。協力者が自らの経験や行動、感情を明確にできるようになることを意図している。開放型と限定型がある。過去の出来事(内容)と今この場での出来事に焦点を当てる。

*開放質問*；簡単に一言では答えられないような質問のこと。

*限定質問*；「はい」「いいえ」と簡単に一言で答えられるような質問のこと。

**反映**：面接者が協力者の発言を言い換えよりも長めにくり返すか再陳述すること。協力者の過去の発言(内容や事柄)やほのめかした感情に言及することを含む。意味に焦点を当てる場合と感情に焦点を当てる場合の二つの型がある。

感情の反映；「感情の言い換え」である。

意味の反映；「内容の言い換え」である。

**要約**：複数の言い換えを用いて、感情や内容の要点を踏まえて反映すること。面接者が、協力者が語ったことの重要部分を繰り返し、短縮し、具体的に提示すること。面接者が、協力者に要約してもらうように勧めることがある。協力者が自らの状況を眺めることができるようになることを意図している。面接者が、初回面接時に使用して引き継いだ情報を使用して、面接で起きていることを明確化したり、面接の中でトピックとトピックの流れをスムーズにしたり、何回もの面接で繰り返し表現された事柄を筋道立てるときに用いたり、面接の終わりに面接を振り返ったりするとき用いる。

## 5. 聴き取り調査の実際

- 1) 記録用紙、音声を記録する機器(ICレコーダーや携帯電話の録音機能など)があると後で聴き取り調査内容を思い出すのに便利です(映像記録があれば尚良いでしょう)。
- 2) 笑顔で挨拶と自己紹介から始め、協力していただいたことに感謝の気持ちを伝え、聴き取り調査が話しやすい雰囲気になるように心掛けること。
- 3) 協力者に興味を持つこと。
- 4) 予め用意した問いを協力者とのやりとりの中で提示して可能な限り会話の流れを妨げないようにすること。また対話の中で出てきた話題にも触れ、可能な限り取りこぼしがないように配慮すること。
- 5) 音声記録(映像記録)での記録をしても、気づいた事はなんでもメモすること。
- 6) 聴き取り調査で得られた情報は、課題として報告されることを協力者に伝えること。
- 7) 聴き取り調査の終わりに際して、お礼を述べて今後の予定(課題の提出の予定日)などを伝えること。
- 8) 可能な限り時間を空けずに、記録用紙を元に聴き取り調査の様子を思い出して聞き取った内容を整理すること。
- 9) 報告書(課題)としてまとめること。

## 文献

長谷川明弘 (2014) 対人支援専門職の基礎訓練プログラムの提案—概観そして技能と学習形態を整理する試み—東洋英和女学院大学心理相談室紀要, Vol. 17, pp. 39-52.

保坂亨・中澤潤・大野木裕明 (2000) 面接法, 北大路書房.

鈴木淳子 (2002) 調査的面接の技法, ナカニシヤ出版.



B) 学生時代について(打ち込んだこと、今の仕事に繋がった経験、学生の時にしておいて欲しいこと)


C) あなた(協力者)にとって働くこととは何ですか。


D) その他(調査者が考えた問い： )


E) 調査者がインタビューを通じて考えたこと・感じたことは何ですか。
