

グループワーク論の新しい展開をめざして(二)

—L・シュルマンの援助過程技術論—

黒 木 保 博

はじめに

先にシュワルツ理論を踏襲し、これを補強・発展させたL・シュルマンの「援助過程技術論」の概念についての紹介と検討を試みた。⁽¹⁾

本稿ではこれを踏まえてシュルマンの「援助過程技術論」の詳しい紹介を試みることにする。

シュワルツは専門職としてのソーシャルワークの独自性を検討しているが、ソーシャルワークの機能については、ワーカーが何を意図しているかということだけではなく、ワーカーが何をするのかを説明できるものでなければならぬと強調している。いわばワーカーの具体的な行動を明らかにする方法理論を明確にしなければ専門職としての独自性を主張できないと考えていた。⁽²⁾

シュルマンはこのシュワルツの主張点を基礎とした「援助過程技術論」を展開している。この場合の「技術」とはワーカーが援助過程に用いる具体的な「行動」であり、専門職としての仕事を成し遂げるための一連の「行動」のことである。シュルマンはこの技術は神秘的な行動力学ではなく、説明可能なものであり、かつ教授可能なものであり、評価が可能なものであると考えている。

シュルマンは四年間に及ぶ援助過程の研究を行なっているが、これによって面接におけるワーカーの専門的援助行動とその成果との関連性を明らかにしている。^③すなわち、面接においてワーカーが行動したこと、ワーカーの援助によるクライエントとの肯定的人間関係の展開との関連性を研究目的としたのである。シュルマンはこの実践調査研究の方法として、二十七項目の「ソーシャルワーカー行動質問票」(the Social Worker Behavior Questionnaire)を作成し、クライエントによって担当ワーカーの面接における行動頻度の報告が行なわれた。一方では「サービス満足度質問」(the Service Satisfaction Questionnaire)を行なっている。これはワーカーとの面接を通じて、クライエントがどの程度満足したかの回答である。ワーカー側ではなくクライエント側からの報告・回答によって、ワーカーの専門的援助技術の正当性と有効性を検討した実証研究であった。

この調査研究結果は別の機会に論ずるが、シュルマンはこの研究から「援助過程技術」モデルを明確にしている。この援助過程技術によって肯定的専門的援助関係を結ぶことが結果としてクライエントにとっても有効な援助となりうることの実証を試みたのである。

シュルマンの援助過程技術

シュルマンはシュワルツの用いた援助の取り組み順序を同じく用いて説明している。すなわち、

- 第一段階 「準備期」(preliminary phase)
- 第二段階 「開始期」(beginning phase)
- 第三段階 「作業期」(work phase)
- 第四段階 「終結・移行期」(ending and transition phase)

グループワーク論の新しい展開をめざして⑤

グループワーク論の新しい展開をめざして(二)

として、全体的な動きを分けており、それぞれの段階においての援助過程技術モデルを提示している。

準備期

準備期における主な技術としては、ワーカーの「予備的感情移入」(worker's preparatory empathy)がある。シュワルツはこれを「波長合せ」(tuning in)と呼んでいる。ワーカーがクライエントと接触する以前の準備期において、クライエントが援助過程に持ちこんでくるかもしれない、かつ表面化するかもしれない感情や関心事、心配事について、クライエントがどのよう言語的・非言語的に表現をするかを考えておくことである。

初めての面接ではクライエント達は重要な問題点を直接的表現ではなく、間接的表現によって伝達しようとする場合がある。この時、ワーカーはこれを感じ性豊かに受けとめなければならぬし、クライエントの発言や質問のウラにある本当の意味を読みとらねばならない。「予備的感情移入」によってこれが可能となるが、すなわちクライエント側の本当の意味することと一致する努力がワーカーには重要となってくるのである。

シュルマンはワーカーがクライエントの間接的表現に対してその意味することを直接に返答できるかどうかは「専門的援助関係」(work relationship)にも重要であると考えている。

「専門的援助関係」とはシュルマンの援助過程技術の中心的概念であるが、これは援助者と被援助者との人間関係は援助者の行動がクライエントと肯定的関係になってこそ効果的に展開することができるというものである。ワーカーとクライエントとの相互の会話・傾聴によって肯定・否定の感情が生まれ、そのことは結果に影響してくる。ここで肯定的な専門的援助関係の確立が援助の必須条件となるのである。

「準備期」におけるクライエントの潜在的感情・懸念に対するワーカーの「波長合せ」能力が肯定的専門的援助関係を生み出す重要な要因となってくる。

シュルマンは次の事例でこのことを説明をしている。

独身で二十二歳のワーカーは、ワーカーとしての初めての面接で三十八歳の七人の子持ちの婦人をクライエントとして迎えた。部屋に入り、自己紹介をして、雑談が二・三分続いた後、突然クライエントが「所で、あなたは何人かの子持ちなの？」と質問をしてきた。

もし、ワーカーがこのクライエントの質問の本当の意味を理解できず、「いいえ、子持ちではないわ。でも私は大学では児童心理学の講義を受けてきましたよ」と返答すれば、クライエントの発言の裏の意味が理解できず、このクライエントとは否定的専門的援助関係になってしまうであろう。もし、ワーカーが「いいえ、子持ちではないわ。どうしてですか？ 私があなたのことを理解できないのではないかと心配ですか」と返答すれば、ワーカーとクライエントとの関係は肯定的な状況へとつながっていく可能性が生まれてくるのである。⁽⁴⁾

シュルツマンは「波長合せ」技術はワーカーが自分自身で、あるいはスーパーバイザーや同僚の力を借りて習得することが必要であるとしている。そして「波長合せ」をしておく際に重要な三つの要因を指摘している。⁽⁵⁾

第一には、ワーカーは理知的体験よりはむしろ情緒的体験にてクライエントに類似した体験を呼び起すこと、第二には、「波長合せ」はワーカー自身にも起ってくる潜在的な感情や懸念にも触れておくこと、第三には、「波長合せ」にはいくつかの異なる取り組みの段階があること、たとえば、初めは一般的な範疇のレベル、次はクライエント自身も特別なレベル、さらには、展開していく過程で起ってくるレベルである。つまり、クライエントが最初にワーカーに抵抗した時、あるいはクライエントがアンビバレンスから自己防衛になった時などに必要な「波長合せ」がある。

シュルマンはその他の「準備期」の技術として「間接的表現への理解」があると指摘している。すなわち、① アンビバレンスの感情がクライエントの直接的表現の障害となっている場合、② 一般的意識としての金銭、性、存在性など社会的タブーとされている点について論ずることを避けてしまう場合、③ クライエントにとって苦痛を伴う感情的

グループワーク論の新しい展開をめざして(二)

問題の場合、④ ワーカーがもっている背景によって、たとえばクライエントの生活に影響力をもつ権威などによって真実を話す障害となっている場合、などではクライエントは質問においても作り話や複雑な話をしたりして直接的表現を避けてしまうのである。あるいは、遅刻や欠席などの非言語的コミュニケーションでも表現をすることがある。ワーカーはこれらの間接的表現の理解のための「波長合せ」が必要となる。

さらに、「準備期」においてはクライエントに関しての記録などの取り扱い技術がある。これらの記録類は「予備的感情移入」に役立つ場合と逆に障害になる場合があるということである。過去の記録が先入観となり型通りの対応にならないように考えなければならない。ワーカーとともにクライエントも常に相互作用による行動をしており、記録にある静止的存在として認識することは専門的援助関係に良い結果をもたらさない。

ともあれ、記録を読むことで面接での困難な問題を予想することができ、感情移入が可能となる。

開始期

どのような援助関係においても最初の出会いが重要である。クライエントはワーカーへの期待とともにワーカーへの不安・疑いをもつアンビバレントな状態にあるといえよう。クライエントの主な疑問は「これから何が起ってくるのか」「このワーカーはどんな人だろうか」ということである。この二つの疑問にワーカーが答えてくれるまでクライエント自身の行動が影響されてくる。つまり、出会いの意味が明確になり、ワーカーの役割がはっきりと理解できた後に「専門的援助関係」が成立し発展していくことになる。

シュワルツは開始期の重要な概念として「契約」をあげている。「契約」とはクライエント（もしくはグループ）と施設・機関との間に結ばれるものであり、「クライエントが感じとっているニードと施設・機関がクライエントに援助を惜しまぬ理由との関連をクライエント（もしくはメンバー）が理解する」ことである。「契約」は施設・機関とクラ

エント(グループ)の利害関係を包含して具体化されていく。クライアントの要求と施設・機関の要求が何であるかが両方に理解されてこそ援助関係がスムーズに発展していく。

「契約」におけるワーカーの機能は施設・機関のサービスのニーズを結びつける「媒介者」になることである。開始期においてワーカーが先に述べたクライアントの疑問を明らかにしておかなければ後々までクライアントを悩ます結果となる。ここでシュルマンはシュワルツの指摘した開始期における技術⁽⁸⁾をあげている。

- 1 目標の明確化
- 2 役割の明確化
- 3 クライエントのフィードバックによる目標への励まし
- 4 問題解決の可能性があると**いう信念を示すこと**

1… クライエント(メンバー)に対して専門用語を用いず、簡潔な表現にて援助目的を述べることである。つまりクライアントの「どうしてワーカーがいるのか」、「どうしてワーカーがここに来たのか」、という疑問に対して理解させることであり、クライアントの欲求とその援助目的とが一致するように述べることである。

2… さらにワーカーがどのようにして援助できるか、どんな役割を果たすかを述べることである。

3… 目標についてワーカーといっしょに話し合う中で、クライアントの反応をフィードバックさせ、クライアントの考えを明らかにしていくことである。たとえば、「そのことに関して、私(ワーカー)がどのようにあなたを援助できるかについて話し合ってみましょうか?」という表現がある。クライアントが関心の反応を示す時にワーカーは援助できる活動範囲とクライアントの利用できる援助とを結びつけていく。

グループワーク論の新しい展開をめざして(二)

4: クライエントに対しては常に次の段階を考える可能性があることを述べておかねばならない。たとえば、「問題は今の状況ではむずかしいですね。しかし、私達で取り組んでいくのですから道は開けますよ」とワーカーの信念を示しておくことである。

シュルマンは拒否的態度のクライエントとの「契約」について触れている。⁽⁹⁾ クライエントは過去の専門的援助者に対する体験から、あるいは援助者のもつ権威からワーカーに対してアンビバレンスをもち拒否的な態度をとる場合がある。それは面接の中で消極的な形で、またはあからさまに敵意を示す形で現われてくる。この場合、ワーカーはクライエントの感情に直面するが、ワーカーも一人の人間であり、クライエントと同様にアンビバレンスの状態にあると言えよう。ワーカーは開始期における1、2、3、の技術を用いてその障害に取り組みねばならない。

その他の「開始期」に用いられる技術としては、ワーカーがクライエントを積極的に作業(work)の中に巻きこんで行こうと試みることや、クライエントの感情の言語化、あるいは沈黙の理解などがある。

作業期

この段階は「援助過程の基本的な課題に努力がむけられる」部分であり、「ワーカーが自分自身をきわめて敏感な状態にしておくことができ、メンバーが目的について明確な意識を持てるように助け、その上、自分たちの目の前の仕事に取り組み始めたと仮定すれば、いまやワーカーの技術はこの段階で自由に自分の役割を果たすべく発揮される」⁽¹⁰⁾ ことになる。

シュルマンはこの段階におけるいくつかの「波長合せ」について述べている。⁽¹¹⁾ 第一に、クライエントの切迫した問題への波長合せがある。これはワーカーが傾聴することによってクライエントの危機的問題をすばやく理解することであ

り、ワーカーが体験したことを思い出すことによって波長合せをしていく。第二には、ワーカー感情への波長合せである。これはクライアントからの否定的な反応を受けた時に重要な意味をもつ。この波長合せに必要な点は専門的援助者もクライアント同様に一人の人間であり、傷つきやすく、かつ情緒的不安のある場合は危険をさけてしまうという認識をもつことであり、専門職は決して失敗をしないものと信じるよりは、ワーカーも失敗することがあると信じるの方が良い。つまり、ワーカーも自分の感情を素直に受けとめる波長合せをしておくことである。第三には、クライアントの葛藤理解のための波長合せである。クライアントの葛藤を常に新しいものとして理解していかねばならない。第四には、ワーカーの負担が重いと波長合せがうまくできないことである。ワーカーでもクライアントに援助をしていく能力は限られている。

さて、シュルマンは「作業期」における技術モデルを次の様に提示している。

《この段階での「契約」技術として》

5 面接日までの情報の理解

これはワーカーは毎回の面接の初めにクライアントの関心事を聞くことから始めていくことである。面接はクライアントのためにあり、ワーカー側のものではない。つまりワーカーの決定した順序によって開始すべきではない。シュワルツは事例として「さて、住宅問題を話し合う前に、今週何かかわったことありませんでしたか」と口火を切ることをあげている。⁽¹²⁾

《詳しくクライアントの関心事を把握するための技術として》

グループワーク論の新しい展開をめざして(二)

クライエントが自分の問題を述べても最初の表現内容は極めて断片的である。ワーカーは質問や意見を通じてクライエントの関心事を緻密に明確にしていかなければならない。

6 一般的なことから特殊なことへの移動

クライエントは特殊な問題と関係している一般的な関心を述べることがある。また、深刻な問題を持っているためのアンビバレンスの表現として一般的表現を用いる場合がある。面接の初めの部分に出てくる一般的表現にはクライエントが特別に苦痛を感じていることを隠している場合がある。この時、ワーカーが深く掘り下げる試みをしないと、その面接の終りに「ドアの取っ手」(doorknob)的発言をしてくる⁽¹³⁾。また、クライエントはどのようにして一般的なことから特殊なことを表現してゆくべきかについて明確にできない場合がある。ワーカーの援助はクライエントの問題の詳細な部分にも与えられなければならない。

・抑制

新人ワーカーに起りがちであるが、援助を始めたいという気持が強すぎるとクライエントの話が終了しないうちに指示を出してしまうことがある。この場合クライエントの具体的な関心事に触れることなく終ってしまうことになりがちである。そこで、ワーカーは自分自身を抑制する技術が必要となる。

・焦点を定めた傾聴

開始期においては複雑な、混乱した表現が出てくる場合がある。クライエントの発言を焦点を定めて聴く技術を試みなければならない。

・質問

ワーカーはクライアントとの相互作用の詳細な裏づけをするための質問が必要となる。

7 沈黙の理解

沈黙には重要な意味がある。クライアントの沈黙が何を意味しているかの理解はむずかしい。ある時は会話のつながりを深くするための沈黙であり、ある時は話の内容がクライアントにとって強力な衝撃を与えたのかもしれない。あるいはワーカーへの怒りの表現としてまたはワーカーの応答が的をはずれているという親切な合図かもしれない。

沈黙に際しての重要なことの一つは、沈黙の時のワーカー自身の感情である。ワーカーは、沈黙がクライアントの困難な感情表現と理解すれば会話の内容、あるいは姿勢・顔の表情などの非言語的表現からの反作用によって調べて行かねばならない。「何を考えていましたか」「とてもつらいようですね。話しにくいですか」という表現によってクライアントの考えを分かちあう技術もある。沈黙に対して沈黙で答えることはクライアントを尊重していることにもなるが、ワーカーが理解しなければならぬことへの合図として、あるいは否定的反応としての伝達表現に使われる場合はむずかしい問題となる。

シュルマンは沈黙の意味が文化的規範によって違っていることを述べているが、ソーシャルワークの立場からも日本における沈黙の意味の研究が必要と思われる。⁽¹⁴⁾

また、シュルマンの研究では二十七の援助過程技術の中であまり使われない五つの技術の一つであると指摘している。⁽¹⁵⁾

《感情移入応答の技術として》

グループワーク論の新しい展開をめざして(1)

クライエントが自己防衛を捨て、ワーカーの存在を認めて本当の人間として近づいてくるにはワーカーが感情移入の力学を発展させる技術を学ばなくてはならない。ワーカーの受容と理解の感情によってクライエントの喜びや悲しみを分かち合うことができるのである。しかしワーカーがクライエントにこの感情移入を表現することはむずかしい。その理由として、ワーカーも日常生活においてはクライエントと同じくストレスに直面しており、クライエントの困難な感情に接した時には感情移入の能力がにぶつてくるからである。クライエント感情に接触する能力はワーカーの自己覚知と大いに関係していると思われる。ワーカーはクライエント感情を理解する以前にワーカー自身の体験でその感情を理解しておくことが必要である。

8 クライエント感情の理解

このための技術としては、クライエントへの問いかけの仕方、質問が重要な意味をもっている。表面的形式主義による質問の仕方ではなくクライエントの立場を理解しつつ、一つのポイントを明確にしていくことが重要である。

9 クライエント感情の言語化

クライエントが自分の情緒表現にもう一步と迫りながら立ち止ってしまふ場合がある。この場合クライエントはその点を十分に理解できず、言語化もできにくい。また、ワーカーとの共感も不明瞭なものとなってくる。

このためには、ワーカーは「クライエントよりもいつも半歩先」においてクライエントの感情を言語化する必要がある。⁽¹⁵⁾

10 感情の結合

クライエントは自分の問題に対して責任を感じ自己抑圧をする場合があるが、ワーカーはクライエントに対してそのような罪の意識を感じるべきではないという援助と、クライエントの気持を転換させる援助もする必要がある。ワーカーはクライエントの失望や苦痛の感情がどんなに強くても必ず次の段階に進むことができるという共感と、クライエントは何かを求めて期待しているという要求を認識しなければならぬ。ワーカーはクライエントの感情と話し合いの目的とを結びつけていく技術によってクライエントを援助できる。

ワーカーの援助過程技術において感情移入技術は重要なものである。早期にクライエントの感情を理解することは専門的援助関係の確立にも寄与することになる。ワーカーはスーパーバイザーや同僚、あるいはトレーニンングを通じて自己の感情理解をしておかねばならない。そのことはワーカーの成長にも重大な影響をもたらすことになる。

《ワーカー感情の分かち合いの技術》

基本的な技術は、ワーカーが一人の人間として、クライエントに接する能力である。

ワーカーは専門職として客観的、臨床的、かつ公平で知的であるべきという理想像がある。ここで問題となるのはワーカーがクライエントの前で感情（特に怒り、愛、アンビバレンス）を表現することが非専門職と考えられていることである。

シュルマンはワーカー感情の直接的表現は、クライエントのためにもワーカーのためにも重要であると考えている。¹⁷⁾クライエントがワーカーを自分と同じ人間的存在であると認識した時にワーカーは信頼できる存在となりうるのである。もしワーカーがクライエントを怒ったならば、クライエントも正直に怒りを出すことが可能となる。逆にワーカーが非人間的存在として、クライエントに接触すればクライエントは常にワーカーの反応をためす態度に出てくるか、あるいは

グループワーク論の新しい展開をめざして(七)

はワーカーを理想化することになるであらう。

怒りなどの感情を直接に表現することを恐れるワーカーは極力それを抑えるが、それは結局不可能であり、クライエントがワーカーの反応や理解ができにくい間接的な表現となり易い。

しかしながら、ワーカーは感情表現を抑えなければならぬ場合がある。たとえばクライエントの危機的状況やもつとも失望している状況ではワーカーがクライエントに感情移入することは許されない。

ワーカー感情はワーカーとクライエントの専門的援助関係の強化、あるいは感情移入、さらにクライエントのワーカ―理解にとって最大の武器となる。

11 ワーカー感情の卒直な表現

先に述べたように肯定・否定を含めてワーカーの感情を誠実に表現することである。

12 個人的な考えや感情の分かち合い

シュルマンの事例としては、クライエントが父親の失踪を話してくれた時に「あなたの気持がよくわかる。私もその話を聞いて胸が張り裂けそうだった」と個人としての感情を分かちあうことである。⁽¹⁸⁾

13 クライエントの精神的力を支持すること

「この問題に直面するのはつらいかもしれないけど、でも今のあなたであればだいじょうぶだ」とクライエントのアンビバレントな状況に対して支持し、励ます技術である。

しかしながら、ワーカー感情の分かち合いにおいて考慮すべき三つの点がある。⁽¹⁹⁾

第一には、個人的感情を分かち合うことができる境界の問題である。これはあくまでもクライエントの直接的関心に関係することに対しての分かち合いであり、ワーカーの関心問題についてはではない。

第二には、ワーカーが感情を自然に表現することについてである。つまりクライエントの反応を観察せず、感情を表現することは不適切な返答表現になる危険性がある。クライエントのニーズではなくワーカーのニーズによって返答する場合があるからである。

第三には、ワーカー感情の分かち合いが有害な結果を招く場合があることについてである。ワーカーとクライエント間の温かき、思いやり、愛情などは肯定的専門的援助関係を生み出す重要な鏡となっている。しかしながら、ある環境下ではこれが親密な性的な魅力となるかもしれない。年齢や状況によっては相互誘引によるものと理解できるし、人間として正常なことかもしれない。ワーカーにとって難しい問題であるが、スーパーバイザーや同僚とこの問題について自由に話し合える雰囲気が必要となってくる。

《仕事への要求技術》

シュワルツは仕事への要求を次の様に説明している。クライエントと施設・機関の共生的関係を把握しているワーカーは「クライエントに対しては断固として自分たちがやるべき仕事を積極的に進めていくように絶えず励まし、同時に施設・機関に対してはクライエントに提供すべきものを明確にし、それを全力あげて提供していくよう活発に働きかけていく⁽²⁰⁾」のである。ワーカーは課題達成に伴う仕事の条件を相互に守らせる要求がある。

シュルマンはこの技術においては、クライエントのアンビバレンスと抵抗の問題が課題であるとしている。⁽²¹⁾クライエ

グループワーク論の新しい展開をめざして(三)

グループワーク論の新しい展開をめざして(三)

ントはアンビバレンスや抵抗を示しながら仕事の条件を守るべく取り組んでいく。ワーカーはクライエントに課題解決の要求をすると同時に感情移入による援助関係を強化することが効果的である。そのような統合的援助をするために次の技術が必要となる。

14 クライエントの関心事の部分化

もしクライエントが直面している問題があまりに複雑な場合はそれに圧倒されてしまい動きが取れなくなってしまうことがある。部分化は問題解決の基本的技術であるが、クライエントの問題を聴きながら、打ちのめされている感情の理解をし、複雑な問題をいくつかの解決可能な構成要素に分けて部分化することである。これによってワーカーはクライエントの直面している課題が扱いやすいものと信じることになり、クライエントも次の段階に進む信念を生み出すことになる。さらに部分化によってワーカーの援助の焦点が明確になってくる。

15 焦点の持続

クライエントに対して一つの焦点を持続するように伝えることである。クライエントは苦痛な感情や問題についてはアンビバレントになり回避しようとするが、この技術によってワーカーが論じあう意志を示すことになる。

16 不自然な同意の点検

ワーカーとクライエントとの援助関係の中での危険な落とし穴の一つにクライエントの表面的な、あるいは不自然な同意がある。

シユワルツはすべてのものが自分の思うように進んでいく時には障害をさがせと指摘している。⁽²⁾クライエントが本当

はアンビバレントな状況にありながら、抵抗の一つとして簡単に同意することがある。ワーカーにしてもそれ以上にクライエントを極度のアンビバレンス状況に追い込みたくないという力が働いてくる。しかし、クライエントがアンビバレンスを表明することによってワーカーもクライエントの真の感情を理解し援助できるのである。ワーカーの援助は困難な感情移入による理解によるものであり、その感情に直面したクライエントの力を信じることにある。

ワーカーはクライエントが重要な段階で同意をした場合、自分の得意になった感情に対して敏感にならなければならぬ。

17 幻想の指摘

「ワーカーは人びとが話をするように助けるばかりではなく、仲間同志でお互いに話し合えるように助けなくてはならない。話し合いは自分たちの契約に基づいて、目的にかなったもの、そして真に語り手の感情がこもったものでなければならぬ。感動なしに真の働きかけはありえないからである。そしてその感動は現実に根づいたものでなければならず、思わせぶりのなジェスチャーや偽りの一致、何も真剣に打ちこんでいないのにさも仕事が進んでいると思わせるような駆け引きであってはならない」。シュワルツの指摘する幻想が効果的な援助にとって最大の強敵となる。クライエントは仕事の苦しみや闘いから逃げるために幻想の仕事を創造していくのである。これは抵抗の一種でもある。ワーカーはこの幻想を進んで受容し、この幻想の持続に積極的に参加していく。そしてクライエントにそれが幻想であったことを内面から理解させることが必要となってくる。

《障害を指摘する技術として》

グループワーク論の新しい展開をめざして(二)

ワーカーの中心的機能は先に述べた「契約」であり、クライアントのニーズと施設・機関のサービスを結びつけることである。そのためにはクライアントと施設・機関との間で交渉できる共通基盤を深し出さねばならない。ワーカーが問題解決のためにクライアントとシステムとの共通基盤を探し出し、結びつける過程において、混乱していたり、複雑な、不明瞭な、あるいは基盤そのものが見当らないという「障害」に出会うことがある。その際にワーカーがやるべき仕事は、作業に対する障害を予測し、障害がおきた時はそれに立ち向うことである。⁽²⁴⁾

シュルマンはクライアントが利己的に考えてしまう傾向がある二つの主な障害として、第一に社会的タブーからの影響による障害、第二には、援助を与える者と受ける者との関係に生まれる権威 (authority theme) がある⁽²⁵⁾としている。

18 クライエントのタブー視している領域での援助

19 クライエントに影響力をもつ障害の検証

感覚的にはクライアントが普通の状況ではすぐに打ち明けてこない社会的タブーの領域がある。「性」・「死」・「お金」・「依存」・「権威」などの領域である。たとえば「性」(sex) の領域は幼児期よりあからさまに人前で話すことをタブー視している。また「金銭的問題」の領域もある。社会的満足は充分な金銭を得ることによって達成され一人前とみなされるが貧困では満足も得られず一人前ではないと思われる。また、専門家にしても、立场上クライアントと料金のことを直接に話し合うことはあまりしない。クライアントはしばしば料金のことを聞かずにサービスを受ける場合がある。

このようなタブー視している領域に關しての感情や問題を話し合う場合、ワーカーはその面接の場面だけの「文化」を創り出さねばならない。「文化」とはその領域について自由に話し合うことが出来るものである。その目的はクライアントのタブーに対する態度を改めさせるのではなく、まず面接の場面で自由に話すことが出来るようにすることにあ

る。

ワーカーはクライエントとの波長合せや面接においてクライエントに潜在しているタブーを感受性豊かに把握しなければならぬ。タブーを認識し、クライエントと自由に話し合うことによって、クライエントが新しい行動へと切りぬけて行くように援助するのである。

シュルマンは調査結果より、ワーカー自身のタブーに対するアンビバレンスから、気のすすまないような応答になってくること、あるいはクライエントのためらいがワーカー自身にも反映してタブー領域に入っていくワーカーのためらいになっていることをクライエントが感じてしまうと述べている。⁽²⁶⁾

20 権威の取扱い

また、「権威」についてもクライエントは敏感になっている。つまりワーカーはクライエントにとって、優しいが同時に要求を出してくる人、つまり個人的象徴であると同時に強力な社会機構の代表でもある。⁽²⁷⁾ワーカーの援助はクライエントに肯定的・否定的影響を生じてくる。ワーカーも一人の人間であり、誤りを犯す場合がある。ワーカーの「権威」から生じる問題が援助過程では必ず予測できるのである。

また、いわゆる「転移」「逆転移」も援助関係に生じてくるが、クライエントにとってワーカーに対する反発や感情を表現するのは極めて困難である。

「権威」が原因になっていると思われる障害においても、クライエントが自由に話しをする「文化」を創り出す必要がある。また、早期の「契約」段階からワーカーの役割を明確化しておくことも重要である。ワーカーはすべての問題解決をする理想的な専門家ではなく、クライエントとシステム(あるいは施設・機関のサービス)とを結びつける媒介者であることを早期にクライエントに理解させなければならない。

グループワーク論の新しい展開をめざして(三)

《データの提供》

21 データの提供

クライアントの問題解決のためにデータが必要であると思われる時にワーカーの経験から集めた意見や情報、価値観、信念を述べていくことである。

このことはクライアントの将来のためにも、また専門的援助関係を確立していくためにも重要な意味がある。

クライアントはワーカーを援助してくれるデータを持っている人としてみなしている。ワーカーが持っているデータを与えずにしているとクライアントが感じた時、ワーカーは拒絶しているのだと考える。反面、ワーカーは「それはクライアント自身で学ぶべきこと」、あるいは間接的にデータをにわせている時に「自分で学ぶべきもの」と考え、クライアントにとって重要なデータを保持している場合もある。

ワーカーがクライアントの目的を明確に出来れば適当なデータ提供の指針となる。しかし、ワーカーが上手に良いデータのみをクライアントに与えればクライアントが変化するであろうと考えることは誤りである。

データは「契約」と密接な関係があり、データが明らかに目標と一致すればワーカーは自由にデータを提供できるであらう。また、データの提供は、クライアントにとって有効であるという感覚をもつものでなければ意味がない。

《システムの理解》

22 新しいシステムの見直し

23 システムへの直接接

クライアントにとって重要な個人やシステムについて、今までとは異なる理解ができるように援助していくことである。たとえば、クライアントとシステムとのコミュニケーションがうまく出来ていない時には、クライアントは非常にゆがんだ見方をしてしまう。ワーカーは選択の余地を残しながら、クライアントにとって重要な個人やシステムに一体感を持ってみる。そして面接の中でそれらの個人の役割を演じ潜在しているかもしれない感情や意見をクライアントに対して表現してみるのである。さらにその個人に対してもクライアントの感情や意見を表現し、相互の可能性を呼び起していくことになる。

終結・移行期

シュワルツは終結期を次の様に説明している。この段階ではメンバーたちが一つの経験から次の経験へと移行していく問題に対処するため、ワーカーや他のメンバーの助けを借られるようにしてやらねばならない。この段階はワーカーとメンバーの双方に深い感情をよびおこすものであり、この段階で人びとが互いに助け合えるように励ますには、すぐれた技術が必要である。⁽²⁸⁾

シュルマンはこの段階は最も生産的であるが、一方非常に複雑でしばしば障害が生じてくる力学構造があるとしている。⁽²⁹⁾最も重要な感情を分かちあい、助け合って強く結びれた援助関係が終結をするのである。

クライアントとワーカーとの関係の中で、自分から積極的に接触を求めていたら、もっと効果的援助を得られたかもしれないと考えるかもしれない。終結してしまうと問題が一層むずかしくなってくるのではないか、あるいはすこし時間があれば、このまま継続すれば、今以上に進展するのではとも考えるだろう。

肯定的あるいは否定的な感情が交錯してくるが、この感情にどのように取り組むかがワーカーの援助が効果的になる

グループワーク論の新しい展開をめざして(二)

かどうかの鍵を握っている。また、この終結期においてワーカーとクライアントがもっと深い感情のきっかけをつかむこともある。

24 終結の指摘

終結期の第一段階にあらわれる感情としてクライエントが終結を話し合うことを「拒否」、あるいは忘れてしまう「否認」、あるいは終結を延ばして欲しいという願いが出てくる。ワーカーにしても、もっと援助ができたかもしれない、解決できたかもしれないという「罪」の意識を感じることがある。このような段階にうまく関係しておかないと突如最終回がくる形になる。

終結期においてはワーカーのためにも、クライエントのためにも感情を整理し、効果的にするために十分な時間が必要である。そのためにはワーカーが早めに終結の時期を知らせることが必要である。急な終結はそれまでに積み重ねてきた援助関係を切断してしまうことになる。ワーカーは援助関係の過程の終結であることを考えて終結の指摘を行なわねばならない。

シュルマンは表現の事例として「さて、始める前に、私たちは残り四回の面接だということを心にとめて置いて下さい」と言うことをあげている。⁽³⁰⁾

25 終結に伴う感情の分ち合い

別れることに伴ってクライエントは直接的・間接的にワーカーに対して怒りなどの感情をぶっつけてくる場合がある。怒りは無感動、かなしみ、非生産的態度にも変わってくる。

ワーカーは感受性にてこれを受けとめ、間接的きっかけにてクライエントがその感情を表現できるようにしなければ

ならない。ワーカーはクライエントの怒りを分かち合うことが重要になってくる。そして次の段階としてクライエント自身の力によってワーカーなしで重要な課題に立ちむかう努力が生まれてくるように援助しなければならない。ワーカーと共に何かを成し遂げたという喜びや肯定的判断がクライエントの努力の結果であることを体験させなければならない。

シュルマンの表現事例としては「長い間、私たちはいっしょにがんばってきました。あなたは私に多くの重要な意味を与えました。私は来月からあなたをなつかしく思い出すでしょう」ということで、ワーカー感情の分かち合いをしていくのである。

26 学んだことの回顧を求める

シュルマンの表現事例としては次の言い方がある。

「この面接はあなたにとって重要なものだったと言ってくれました。どんなことがあなたには役立ちましたか？何を学んだと思われませんか？」

終結期は問題がまだ進行状態であると同時に「契約」の時でもある。まとめをすることと共に何を学んだかをワーカーとクライエントで整理しておかねばならない。最初は一般的な回顧しか話さないかもしれないが、ワーカーはクライエントに何を学んできたかの焦点をしばった質問が必要である。

27 終結に伴う感情の表現

終結にあたり、クライエント感情を表現するように援助しなければならない。ワーカーはクライエントに肯定的・否定的感情を表現するように励まし、課題とむすびつけていく。

グループワーク論の新しい展開をめざして(二)

グループワーク論の新しい展開をめざして(三)

さらに今後の援助についても話し合ってみる。家族、友人、あるいは新しいワーカーの援助を受けるかどうかの長所・短所を話し合うことはクライエントにとって次の段階への強い戦略となる。

むすび

ここではL・シュルマンの援助過程技術論をワーカー・クライエント関係、つまり個人レベルに焦点をあてて紹介するにとどめた。

シュワルツとともにソーシャルワーク理論にグループワークを包括する立場にあるシュルマンのグループワーク論は、まずその援助過程技術論をソーシャルワークの機能の実践方法から述べている。グループ過程における援助過程技術論について、またこの理論そのものの検討は次点にて論ずることにしたい。

シュワルツ理論の専門職としてのソーシャルワーク機能を発展させた二十七の技術であるが、シュルマンのこのモデル化の目的はソーシャルワーク実践がクライエント援助にとって確かに有効性をもつという実証研究であるともいえる。ワーカーによるクライエントとの肯定的援助関係の確立行動がクライエントの援助に有効であるとの評価基準の理論的枠組みとしてこの二十七モデルの設定が意味をもっている。信頼性と有効性を立証するためのものである。この点についての検討は次号にて論ずる。

なお、取り組み順序を四段階に分けてあるが、全体的な動きに対する順序のみと考えるのではなく、毎回の出会いにもこの四段階の取り組み順序があることを忘れてはならない。

また、二十七の技術モデルはそれぞれが独立した機能ではなく、それぞれが相関関係にあることも理解しなければならぬ。

注

- (1) 黒木保博「グループワーク論の新しい展開をめざして」(『評論・社会科学』第二二号、一九八三年十月)
- (2) 武田建・大利一雄『新しいグループワーク』(日本YMCA同盟出版部、一九八〇年)八〇頁。
- (3) Lawrence Shulman, "A Study of Practice Skills," *Social Work*, vol. 23, No. 4 (1978 July), the National Association of Social Workers.
- (4) Lawrence Shulman, *The Skills of Helping-Individuals and Groups*, F. E. Peacock Publishers, Inc., 1979 pp. 14-15.
- (5) L. Shulman, *Ibid.*, p. 18.
- (6) L. Shulman, *Ibid.*, pp. 21-22.
- (7) W・シヨナルツ'のR・ギルン編『グループワークの実務』前田ケイ監訳(相川書房、一九七八年)一四頁。
- (8) Lawrence Shulman, *Identifying, Measuring, and Teaching Helping Skills*, Council on Social Work Education, 1981, p. 11.
- (9) L. Shulman, *The Skills of Helping*, pp. 32-38.
- (10) W・シヨナルツ'のR・ギルン'前掲書'一五頁。
- (11) L. Shulman, *The Skills of Helping*, pp. 41-45.
- (12) L. Shulman, *Identifying, Measuring, and Teaching Helping Skills*, p. 13.
- (13) W・シヨナルツ'のR・ギルン'前掲書'一七頁。
- (14) L. Shulman, *The Skills of Helping*, p. 51.
- (15) L. Shulman, *Ibid.*, p. 52.
- (16) L. Shulman, *Ibid.*, p. 57.
- (17) L. Shulman, *Ibid.*, p. 59.
- (18) L. Shulman, *Identifying, Measuring, and Teaching Helping Skills*, p. 18.
- (19) L. Shulman, *The Skills of Helping*, pp. 62-63.
- (20) W・シヨナルツ'のR・ギルン'前掲書'一〇頁。
- (21) L. Shulman, *Ibid.*, p. 65.

グループワーク論の新しい展開をめざして①

グレンーンワーク論の新しい展開をめぐること①

- (22) L. Shulman, *Ibid.*, p. 70.
- (23) W・シハブルン、前掲書、一一頁。
- (24) W・シハブルン、前掲書、一五頁。
- (25) L. Shulman, *Ibid.*, p. 73.
- (26) L. Shulman, *Ibid.*, p. 75.
- (27) W・シハブルン、前掲書、一〇頁。
- (28) W・シハブルン、前掲書、一七頁。
- (29) L. Shulman, *Identifying, Measuring, and Teaching Helping Skills*, p. 26.
- (30) L. Shulman, *Ibid.*, p. 27.
- (31) L. Shulman, *Ibid.*, p. 27.
- (32) L. Shulman, *Ibid.*, p. 28.