

# 琉球大学学術リポジトリ

従来のソーシャルワーク技法との比較による解決志向アプローチの特徴 — 「持続的支持」と関連させて—

メタデータ	言語: 出版者: 琉球大学法文学部 公開日: 2008-05-15 キーワード (Ja): 解決志向アプローチ, 心理・社会療療法, 援助技法, 持続的支持, 児童虐待, 児童相談所 キーワード (En): 作成者: 本村, 真, Motomura, Makoto メールアドレス: 所属:
URL	<a href="http://hdl.handle.net/20.500.12000/5988">http://hdl.handle.net/20.500.12000/5988</a>

従来のソーシャルワーク技法との比較による解決志向アプローチの特徴  
—「持続的支援」と関連させて—

本 村 真  
Makoto Motomura

**A study on the feature of Solution Focused Approach by  
comparing with traditional social work methods:  
A discussion regarding on sustaining procedure**

米国においては、児童虐待への対応において解決志向アプローチ (Solution Focused Approach) の適用が広がりを見せている。心理・社会療法等の従来の医学モデルを基盤としたソーシャルワーク援助技術にはみられない解決志向アプローチの特徴を明確にするために、従来の技法における持続的支援技法との比較を試みた。

解決志向アプローチにおける「クライアントが専門家である (Client is expert)」という理解や援助者の「何も知らない姿勢 (Posture of not-knowing)」への強調を中心とした理念や人間観の違いからくる、クライアントに対する具体的な質問や援助者の態度の違いについて、米国 California 州 San Luis Obispo 郡の Department of Social Services で実際に使用されている Clinical Desk Guide 等を用いながら分析・考察を行い、その特徴についてまとめた。

キーワード：解決志向アプローチ 心理・社会療法 援助技法 持続的支援  
児童虐待 児童相談所

## はじめに

米国の家族支援の技法として解決志向アプローチ (Solution Focused Approach, 以下 SFA と記述) は広がりを見せている。適用の広がりには児童虐待への対応においてもみられる。筆者は平成18年度、19年度に「沖縄県内児童相談所における児童虐待ケースへの解決志向アプローチ適用に向けての研究」というテーマのもと、科学研究費補助金(若手研究B)の交付を受け、平成18年10月に、この技法を児童相談所における児童虐待ケースへの対応の際の中心的技法として適用している米国 California 州 San Luis Obispo 郡(以下 SLO 郡と記述)の Department of Social Services を訪問する機会を得た。そこでは、実際に児童や家族への支援、更には所内におけるスーパービジョンにおいても、SFA を中心的技法として適用していた。その訪問の際に、筆者として興味を持っていたことは、これまでの「医学モデル」をベースにしたソーシャルワーク技法と比較すると、基本理念も異なり、具体的な質問項目やその質問を行う目的も異なる SFA がどのような過程を経て所内に浸透していったのかであった。今回の訪問に際してホストを引き受けていただいた所内の Staff Development Manager である Ms. Nancy Sugerman によると、SLO 郡においては SFA に興味関心を持った中堅のソーシャルワーカーのグループが存在し、そのグループを中心に研修会等が活発に行われたことが、このような SFA の浸透の大きな成功要因であったということであった。また、その定着の過程で、従来のソーシャルワーク技法に慣れ親しんでいたソーシャルワーカーの離職も生じたとのことであった。米国よりも離職や再就職が一般的でない日本においては殊更、この新しい技法である SFA の実践現場における適用を考える際に、従来の技法との比較を通してその相違点を明確にすることが、従来の技法に慣れ親しんだソーシャルワーカーに本技法を紹介し、適用を促進するための一つの手段であると考え、本テーマを設定した。

本稿では、従来のソーシャルワーク技法として、日本のソーシャルワーク

従来のソーシャルワーク技法との比較による解決志向アプローチの特徴（本村 真）

実践テキストの古典の一つとなっているフローレンス・ホリス（F. Hollis）の心理社会療法を取り上げる（Hollis, 1966）。そして、この技法において「持続的支持」として分類され特にクライアントとの信頼関係の構築のための基礎とされる技法に関して、米国の児童虐待への対応において用いられている SFA における関連する部分との共通点と相違点を述べることで、すでに従来のソーシャルワーク技法に慣れ親しんだ児童相談所職員等が、より容易に SFA を理解し、実践可能となるための基礎知識としたい。

本稿では先述のように、従来のソーシャルワーク技法としてホリスの心理・社会療法を取り上げる。この援助理論の日本における紹介は本出祐之や黒川昭登らによる『ケースワーク 心理・社会療法』（Hollis, 1966）の訳出がその中心的役割を担ったが、その初版発行は1966年であり、すでに40年以上が経過している。しかし、その後も本書を中心としたホリスの心理・社会療法は日米両国における専門書等で扱われ、翻訳書等を通して日本における従来のケースワーク技法の中心的理論の一つとなっている（Roberts, 1985、尾崎, 1994、Turner, 1999b）。また、SFA に関しては、特にブリーフ・セラピーの流れを汲むカウンセリング技法として、多くの翻訳書や著書が日本では発行され、ソーシャルワークの分野においても Christensen, D.N らによる『解決志向ケースワーク』（Christensen, etal, 2002）が訳出され、その実践の広がりが見られる。本稿では、心理・社会療法に関しては、ホリスの『ケースワーク 心理・社会療法』を、SFA の児童虐待への対応に関しては、SLO 郡の Department of Social Services（児童虐待への対応部署を含む）においてソーシャルワーカーのための Clinical Desk Guide として作成された Engagement Solution-Building Concepts & Skills (Berg, 2006)（以下 Desk Guide と記述）を用いて、ホリスの理論における「持続的支持」と SFA 技法との相違点を明らかにしていきたい。当 Desk Guide の使用に関しては、著者である Berg 氏及び発行所である SLO 郡 Department of Social Services の Sugerman 氏のご好意により、転載の

許可を得ている。

## 1. 心理・社会療法における「持続的支援」の位置づけ

ホリスはそれまでの「ケースワーク処置」のプロセスを詳細に検討し、新しい分類として5つの技法にまとめた。その5つとは、持続的支援、直接的指示、換気法、人と状況の全体関連性についての反省的話し合い、力動的・発生的要因の反省的考察である。本稿ではその中で持続的支援をとりあげるが、この技法については、「〈持続的支援の手続き〉(sustaining procedure)は、おそらく、すべてのケースワーク活動のうち最も基本的かつ不可欠の手続きである。というのは、この活動を欠いては、クライアントの困難の実態を解明することさえきわめてむづかしくなるからである。…当初の緊張が緩和され、安心して自分の状況について素直に話をするができると感ずるようになれば、クライアントは、よりいっそう完全に正確な情報を提供するようになるものである。この当初の不安が強ければ強いほど、持続的支援の技法は重要になる」(Hollis, 1966. p.101)と、その重要性が述べられている。ここですでに、この技法における医学モデルとしての特徴が表れている。医学モデル<sup>(1)</sup>は原因を特定し、それを除去することで問題の解決を図ることが特徴としてあり、持続的支援が重要となる理由に、「完全に正確な情報」の提供が可能となることが含まれてくる。そうやって得られた情報をもとに、原因の特定とその除去のための方策を考案していくことが、援助者の役割に含まれてくる。

ホリスはこの持続的支援を実現するための具体的技法として、「傾聴」、「受容」、「再保証」、「激励」、「愛情の贈物」<sup>(2)</sup>をあげている。本稿では、

<sup>(1)</sup>以下の3つの条件が揃う時、医学モデルは大きな効力を発揮する。すなわち、①原因が特定でき、②それが除去できれば、問題が解決できることが明確であり、③実際に原因を除去できる(森俊夫、ワークショップ資料より)。医学分野の発展は、このモデルの有効性の証明といえるが、しかし、ソーシャルワークを含む多くの対人援助職が対応を求められる「問題」では、この3つの条件を揃えることは難しいと思える。

SFA との相違を明確にするために、その中の「傾聴」「受容」「激励」の3つをとりあげて、SFA における技法との比較を行なっていくこととする。

## 2. SFA と従来の援助技法との基本的相違点

Desk Guide における第1節では Changing Views of The Helping Relationship（援助関係に関する見方の変更）という項目が設けられ、SFA を中心にすえた技法の従来の児童虐待への援助技法との違いが述べられている（Berg, 2006. pp.7-8）。その記述を要約すると以下ようになる。

これまで、クライアントが直面している困難な状況を作り出す原因となる現在と過去の問題に焦点をあて、それらを指摘することが最善のサービスを提供する最も効果的な方法だと考えられていた。このような考え方を機能させるためには、必然的に援助者はクライアントの生活のあらゆる事柄に関してその足りないところに目を向けざるを得なくなる。そして、ワーカーは様々な問題に関する専門家に自らなり、問題の解決策を見つけることが主な仕事となっていた。クライアントが実践するのは、ワーカーが考え出した解決策<sup>(註3)</sup>であり、それはワーカーの問題に対する理解度に応じて差が生じる

<sup>(2)</sup> 「愛憎の贈物」について、心理・社会療法においては、以下のよう説明がなされる。これは子どもの場合は実際に子どもをひざの上に抱いたりすること等となる。大人の場合は、特に＜接近困難なクライアント＞に対して、子どものキャンプの世話、診療所へ子どもを連れていく、面接回数や面接時間の増加など、日常一般では与えられないサービスの提供がある。そして、この手続きは残されたただ一つの措置ではなく、他の技法と併用したり、あるいは他の技法のために必要な前提として使われるとされる（Hollis, 1966. p.108）。SFA の児童虐待への適用をテーマとした研修会において、クライアントがこれまでに出会った有能なワーカーの特徴について述べたものとして、「怒鳴り散らしたり、私達を犬かモノみたく扱わない」「過去の事で判断しない」「単に子どものことを批判するのではなく、一緒になって取り組んでくれる」に加えて、「冷蔵庫を買ってくれた」が含まれている（Kelly, K., DeJong, 2006）。直接 SFA と関係するわけではないが、このような基本的ニーズを満たすための物品の提供や移送サービスを含めた児童虐待への対応は、米国における児童虐待対応の重要なツールになっている。日本においてもこのような物品提供等が柔軟にできるようにシステムを改変していくことも、今後の課題と考えられる。

<sup>(3)</sup> そのような援助者側から出される解決策へのクライアントの反応について Desk Guide では批判的に以下のような説明がなされている。「クライアントに変化を強

とされた。その結果ワーカーは、クライアントの欠点や、彼らの環境で何が欠けているのかに焦点を当てるようになる。しかも、それは簡単に出来てしまうことである。クライアントの生活を改善するのに役立つとワーカーが考えた解決策をクライアントに実行させるために、クライアントを励ましたりしてやる気を引き出すことがワーカーの役割になってしまった。この方法はしばしばうまくいかなかった。

このような従来の方法の限界を克服する新しいアイデアとして、SFAでは次のような視点の変更を提示している。私達はもっとクライアントに耳を傾ける必要があるということに気がついた。何故なら、私達が行おうとしていることは、クライアントの生活を改善することであって、彼らを自分たちの思い通りに作りかえることではないからだ。この気づきを得て、私たちは、もっとクライアント自身の希望に耳を傾け、また、彼らの考えをもっと真剣に受け止める必要があるということに気がいた。

このような視点の変更を基に、SFAにおいては「クライアントが専門家である (Client is expert)」<sup>(44)</sup> という理解や、援助者の「何も知らない姿勢 (Posture of not-knowing)」の重要性が強調されることになる。ここで述べた基本的相違点の影響も含めて、以下で具体的に心理・社会療法における持続的支持とSFAの相違点についてみていく。

要すると、彼らはできるだけ短期間で最低限度のことしかやらないが、反対に、変化することがクライアント自身の意思である場合は、できるだけ時間をかけて、最大限のことをやるということにも気がついた。」(Berg, 2006. p.8)

<sup>(44)</sup>クライアントが専門家であるという理解は、児童虐待のケースのように、クライアントが強制的に「援助」を受けるように指示されている場合の注意点にも現れており、「面接への参加者がワーカーに話すことを強要されていると感じている時」の対応として、以下のような具体的提案を行っている (Berg, 2006. p.49)。

- ・クライアントの中には、彼らの意思に反してあなたと話しているということを明確な態度で表す人もいる。例えば、多くの10代の若者は単に肩をすぼめて、「別に」とだけしか言わなかったり、全てのことに關してつまらなそうにしたり、天井を眺めるだけだったりする。これらを当然の事として予想しておく。
- ・クライアントには選ぶ権利があるということを心に留めておく。たとえそれが、面接に来ない、結果を受け入れないなどといったようなものであったとしてもである。クライアントが面接に来るといふ決定を下した時にはその決断を尊める事

### 3. 持続的支援技法とSFA技法の相違点について

#### (1) 「傾聴」に関して

ホルリスによれば、「この支持的技法の中で最も重要なものは、関心と共感を伴った傾聴であり、この傾聴によってクライアントに対し彼の福祉に重大な関心を寄せているということを伝達することができるのである」とされる。具体的には、熱心にクライアントの話を聴くということが基本となり、「表情、声の調子」等のノンバーバルな態度も伴う（Hollis, 1996. p.102）。また、その際にクライアントより語られる内容は、ワーカーが「問題」の「本質」を見抜き「原因」を特定するための判断材料としての側面も備えており、持続的支援の位置づけの部分でも述べたように、情報収集という目的のためにも、ワーカーはじっくりとクライアントの話に耳を傾け、クライアントが安心感を感じられるようにする。

SFAにおいてもクライアントの話を否定せずにじっくりと聴いていく「傾聴」は、面接の基本として否定されてはいない。しかし、クライアントの発言を「プロブレム・トーク」と「ソリューション・トーク」に大別して理解する立場を取ることによって、「プロブレム・トーク」への対応が異なってくる。「プロブレム・トーク」とはクライアントの話の焦点が「問題」に向いており、自分自身や状況に対する否定的側面に関する語りとなる。ソー

---

を忘れない。

- ・クライアントが今直面している状況が、難しいものである事を認める。（「私みたいな人間に、話したくもないことを話すことは面白くないことだということは承知しています。でも、あなたがあえて、簡単な道よりも困難な道（私と話をすること）を選んだことに感心しました。」）
- ・強制されたにもかかわらず、協力してくれたことに感謝する。
- ・彼／彼女がそこにいたがらないことは当然のこととわきまえる。彼らがもっと楽しい事に時間を使いたいと思う事は当然なことだ。
- ・徐々にクライアントの目標について話し合うことに話をつなげる。クライアントがあなたに会うために骨を折ったという事は、彼／彼女はそのことについて何かをして欲しいと願っているものだ。それが何かを見つけ出し、真剣に受け止める。
- ・彼／彼女ら自身が心に描いている目標を大切に受け止め、敬意を表す。
- ・クライアントの目標を、彼／彼女らがほとんどすぐにでもできそうな現実的な小さなステップに分ける。



シャルワーカーからの支援を必要とするクライアントやその周囲の人々は、そのような焦点の向け方に慣れ親しんでいる場合が多い。「ソリューション・トーク」とは、焦点が「解決」に向いており、自分自身や状況に対する肯定的側面に関する語りとなる。Desk Guide においては「経験を積んだワーカーが学びとっていること」として、「プロブレム・トークにではなくてソリューション・トークに焦点を向けることが、クライアントの希望や自尊心が高まるために有効である」と記されている (Berg, 2006. p.13)。SFA では、クライアント自身がすでに構築しているそのような解決への気づきとその拡大のために種々の質問が準備されており、面接の中で「プロブレム・トーク」がなされる場合、状況によっては以下のような質問によって、焦点の変更が試されることになる。

「このような困難な人生の局面を、どのようにして生き延びてこられたのですか？」

「この大変な状況の中で、最もあなたの助けになったのは誰だったのですか？」

「このような困難を乗り越えるために、何をなさったのですか？」

先述したように SFA においても傾聴は基礎的な技法として認められている。特に、クライアントがプロブレム・トークを行うのは、その事を話すことがワーカーの仕事の助けるために必要であるとクライアントが考えている、つまり、ワーカーとの協同作業に対するクライアントの積極性の表れでもあるという点は強調されている。故に、プロブレム・トークとソリューション・トークの割合を50対50でバランスをとることを薦めている (Berg, 2006. p.31)。さらに、クライアントとの解決構築において必要となる key words <sup>(註5)</sup> を

<sup>(5)</sup>key word とは、クライアントが状況説明に使ったものと同じ言葉や、クライアントにとって大切な言葉のことであり、例えば、質問をする時にクライアントの key

従来のソーシャルワーク技法との比較による解決志向アプローチの特徴（本村 真）

学ぶためには、敬意をもってプロBLEM・トークを聴くことが大切であるという指摘も付け加えている（Berg, 2006. p.18）。いずれにせよ、「問題」解決に必要な「原因」の特定のためにクライアントの話を聴くことは行わないという点や、「問題」状況を乗り切ったから今のクライアントは存在するという前提に立ち、乗り切る上で発揮されたクライアントの能力や資源等へ焦点を向けるための質問を行うタイミングも意識しながら話（プロBLEM・トーク）を聴いていく所がSFAの特徴となる。

## （2）「受容」に関して

次に「受容」に関してである。「受容」とは「クライアントが自己について話した事からワーカーが是認するしないにかかわらず、ワーカーがクライアントに対して積極的で理解のある態度を示しつつける」こととされる（Hollis, 1966. p.103）。具体的には前記の「傾聴」の技法を用いながら、同時にクライアントの話す事に対して「なるほど」とか「そうですね」と言い返したり、相槌を打ったりすることが含まれる。ホリスは、「受容」を実現するための援助者のクライアント理解について、「ワーカーは、自己自身の価値観もまた個人的なものであり、必ずしも援助を受けている側の価値観よりも立派であるとは限らない、ということを確認していなければならない。」（Hollis, 1966. p.103）としている。人がある価値観とそれに伴った行動を身につけるのは、その価値観と行動によってその人自身がなんらかの満足を得られたからである。例えば、ある人にとっては、親に従わない時にだけ、何らかの注目（たとえそれが罰であったとしても）を得ることができたとする。ある人は親に従えば同様の注目や満足を得ることができた。この両者がそれぞれ違った価値観、行動を身につけたとしても不思議なことではなく、

---

wordを質問文に組み入れることもでき、「それでは、どうやって『すったもんだ』（fussing）の状態になった時でも、手を出さないようにしているのですか？」（「すったもんだ」がクライアントが発したkey word）と質問できる。（Berg, 2006. p.45）

どちらも自分の満足を得るために、その状況に一番あった価値観と行動を身につけただけと言える。つまり、援助者がクライアントと違った価値観と行動を身につけているのは取り巻く環境が違っただけであり、自己の満足感を得る手段としてそれらを取り入れたことに変わりはない、という基本的理解である。そのようにして初めて、社会的に認められないような行為の実行者に対して、偽りのない「変わらぬ善意を示す」(Hollis, 1966. p.104) ことが出来るとする。ここでは、人間の価値観形成のプロセス等の人間行動に關する「専門知識」の程度といった、援助者側の能力に依存して受容は行われることになる。

例えば、保護者の飲酒による問題が繰り返されている場合、保護者自身の生育歴とその問題の関連性に関する知識が受容のための基礎知識になり得る。また、面接の中で話し合った養育環境を改善するための新たな行動をクライアントが実行しなかった場合には、「抵抗」という概念が受容するために不可欠となる。クライアントにとっては、自分のどのような態度についても、決してそれに非難を行ったりせず受け容れる援助者の態度を通して、「自分はこの人に受け入れられている」と安心感を感じることとなり、援助者に対する信頼も高まる。その結果形成される信頼関係を重要な基盤としつつ、その他の援助技法を併用することでクライアントの変化を目指す。

SFA においても同様にクライアントを「あるがまま受け容れる」ことは重視するが、その基本的人間観や援助観の違いからその意味合いが異なってくる。その違いを明らかにするために、SFA において「受容」と関連する理念や態度である「クライアントが専門家である (Client is expert)」という理解、援助者の「何も知らない姿勢 (posture of not-knowing)」の強調、そして不適切な行為には「充分な理由 (good reason for)」があるという前提についてみていく。

Desk Guide では、第1節 Introduction において、従来のソーシャルワーク的視点を変更することの重要性が強調されている。そこでは、クライエン

トの強み、能力、そして内的・外的資源に焦点を向けることの重要性、加えて、クライアントの生活に関しては「クライアントが専門家」であり、援助者は常に「何も知らない姿勢」をとり、クライアントから教えてもらう態度を援助者が示し続けることの重要性が示されている。つまり、生活の中で何が最善であるのかを知っているのはクライアントである、という理解である（Berg, 2006. pp.7-9）。例えば以下のような児童虐待への対応<sup>(6)</sup>として Desk Guide に挙げられる質問に、この理解や態度が現れている。

「お子さんについて教えてください。学校で一番得意なことは何ですか？」

「お子さんが十分な世話を受けているということ、どのようにして周囲に納得させることが出来ると思いますか？」

「子ども達のために出来ることは全て行っていると、あなたが自信を持っている時には、何が変わっているのでしょうか？」

SFA では、その専門家であるクライアントが自分自身でも最善ではないと思う行為を行うからには、その状況においてそのような行為につながった十分な理由があるはずであるという理解、即ち、不適切な行為には「十分な理由（good reason for）」があるという前提にたつ。ここでも、その理由を知っているのはクライアント自身であり、専門家であるクライアントが述べるその理由を援助者が「受け容れる」ことは当然な事となる。

「あなたがお酒を飲み過ぎたことには、十分な理由がきっとあると思います。その理由を教えてくださいませんか？」

「求職のための申請書を提出されない十分な理由をあなたはお持ちだと思います。」

<sup>(6)</sup>このように、クライアントの長所を強調する SFA であるが、実際の児童虐待への対応の困難さについては充分理解を示しており、文末に示しているようにユーモアの重要性の強調や、薬物やアルコール依存がからんでくるケースへの対応のための具体的提案も行っている。

います」

「そのような口論にならざるを得なかった充分な訳が、その時のあなたにはあったと思います。それを教えていただけますでしょうか？」

また、面接の中で話し合った養育環境を改善するための新たな行動プランをクライアントが実行しなかった場合に対する対応として、Desk Guideでは以下のように記されている (Berg, 2006. pp.59-60)。

クライアントが彼／彼女達の生活に関する専門家であることを思い出しなさい。

その課題を実行しなかった充分な理由があったに違いないと仮定しなさい。

話し合った課題に替わる何か他のことをクライアントは行ったはずであると仮定しなさい。

優しく穏やかな口調で、興味を持っていることが伝わるように質問を行い、替わりに行なったことは何だったのかを見つけだしなさい。

替わりに行った行動によって生活に生じた良い変化を詳しく聞きなさい。

クライアントの状況に対する見方の変化もあり得るし、状況自体の変化が生じているのかもしれないので、新たな行動目標について話し合いなさい。

このように、SFAでは「クライアントが専門家である」という理解をもち、専門家であるクライアントが「不適切」な行為を選択せざるを得なかった充分な理由をクライアントから教えてもらうことになる。また、その「不適切」という判断は援助者側の思い込みである可能性も常に頭に入れ、クライアントのその時の状況においては、その行為がよりベターな行為であったのではないかという視点からの質問へとつながる。このような、専門家であるクライアントに対する尊敬により、その行為自体を受け容れ理解することは、援助者の専門知識（その行為の背景等に関する）によるのではなく、

自然な流れとして生じることとなる。

### （３）「激励」に関して

次に「激励」についてである。「激励」とはクライアントの能力への信頼を表現したり、努力の成果を認めたり、成功したことに喜びを表現したりすることである。児童へと同様に成人であるクライアントに対しても有効であるとされ、これを実行する際には「誠意のこもった評価をすること、偽りの賞賛やお追従をいったりすることとを特に注意して区別しなければならない」とされる（Hollis, 1966. p.106）。

クライアントに対する激励と関連する賞賛や是認について、日本において心理・社会療法と同様に従来の技法として中心的な位置づけにある著書である『ケースワークの原則』を著したバイスティック（Biestek, F.P.）は、クライアントは賞賛や是認によって、自分の好ましい面だけを見せるようになるかもしれないので、非難と賞賛とはクライアントには同一の結果をもたらすであろう、と指摘している（Biestek, 1965. p.152）。ここで指摘されている問題点に対してホリスは、クライアントが失敗する可能性があれば、ワーカーは「その失敗に私は腹を立てず、あなたに対する関心や信頼を持ちつづけ、あなたが自己の失敗と取り組んだり、他の解決法を見つれたりすることを援助したい」ということを明確に伝えて、失敗が生み出す不安を前もって処理する（Hollis, 1966. p.107）、という事前の対処法の重要性を指摘している。

SFAにおいてはコンプリメント（Compliment）として、ホリスの述べる激励と類似した技法を強調している。「どの文化においても、関係を築き、絆を強くするために用いられていることは褒めるということだ。クライアントとの関係を築き、良い関係を保つことにおいてワーカー側の最高のツールはクライアントを褒めることだ」（Berg, 2006. p.42）。その実行においては、コンプリメントは真実に基づいたものでなくてはならず、また、誠実な内容で、クライアント自身が納得できるものでなければならないとしている

(Berg, 2006. p.45)。このように基本部分は類似しているが、Desk Guide においては、コンプリメントを以下のように3つに分類し、それぞれに対する具体例も示されている。このような詳述は心理・社会療法よりもこの技法を重要視していることの表れとなり、SFAの特徴といえる<sup>(註7)</sup>。

コンプリメントの3つの分類とは、直接的コンプリメント、間接的コンプリメント、セルフ・コンプリメントであり、以下でそれぞれ説明を行う。

直接的コンプリメントとは、心理・社会療法における「激励」とほぼ同じ技法となり、直接的に援助者がクライアントの能力や成果を素直に認め、褒めることになる。具体的には、「素晴らしい！よくやりましたね！」、(家庭訪問時に)「テレビの音を下げてくれて本当にありがとうございます。おかげであなたの悩み事に集中して耳を傾けることができます。」等がある。この技法を実践する上での注意点としては、異なった文化背景をもつクライアントの中にはこのような褒め方に違和感を感じる人もいるかも知れないという点があげられ、褒める相手にとって褒め言葉が意味を成すためには、相手がどのようなことをして、それがあなたにどのような影響を与えたのかを具体的に述べなくてはならないとする (Berg, 2006. p.43)。

間接的コンプリメントとは、以下の具体例に示されているように、クライアントが自信をもったり、嬉しく感じるようになる質問を通して行われる。

「あなたが傷つかずにどのようにしてそのような困難な状況を切り抜けたのかについて、あなたの親友はなんて言うと思いますか？」

「あなたの大好きな先生は、あなたがクラスへ最も貢献している事柄はどんなことだと言うと思いますか？」

「あなたのお子さんは、お酒に酔っていないあなたのどんなところが一番好きだと言うと思いますか？」

---

<sup>(7)</sup>他のSFA関連書籍においてもコンプリメントに関して、ページを割いて説明がなされており、SFA技法の柱の一つとなっている (De Jong, et al, 2004)

従来のソーシャルワーク技法との比較による解決志向アプローチの特徴（本村 真）

「あなたが子どもの頃の友だちは、あなたが当時はどんなことが上手だったと言うと思いますか？」

「あなたの保護監察官は、あなたが薬物に手を出していないことをどのような事柄によって判断していると言うと思いますか？」

「もし彼女が、あなたが薬物に手を出さないように努力している姿を見たら、彼女の態度は変わりますか？彼女の態度はどんな風になると変わりますか？」（Berg, 2006. p.43）

これらの具体例に現れているように、クライアントにとって重要な第三者の視点を、クライアント自身に考えてもらうことで、自分自身の長所や能力を自分自身にとって有意義なものとして自覚できるための支援にもなる。自分自身についてあまり語りたがらない10代の若者には特に、間接的に褒める方が良いとしている。また、クライアントの生活について学ぶには、彼らに対して批判的な人達よりも、彼らに近い存在で、協力的な人達の目を通して学ぶことが必要であり、そのためにこの技法が用いられるとする。

3番目のセルフ・コンプリメントとは、以下のやりとりで見られるように、クライアント自身の能力や長所をクライアント自身が答えることになる質問を行うことによって、クライアントの自尊感情が高まり、すでにクライアント自身が見出している「解決」やその芽を共に確認していくためのものである。

「今日、時間に間に合うように学校に行くのは大変だったと思いますが、どのようにこなしたのですか？」

「まあ、確かに大変でしたが、時間通りに学校に行くのは大切なことだと思いました。」

「ウォ！ ではどんな風にして学校に時間通りに行くことが大切なことだと思ったのですか？」



「えーと、スミス先生は遅刻が好きではないのです。彼女とうまくやっていきたいと思いました。」

「どうやって一日中学校にいたことができたのですか？ 難しくなかった？」

「うん。退屈だったけど、頑張りました。だって、夏休みに学校に来て補講を受けたくなかったから。」

「それはいい考えですね。では、あなたは何かを手に入れたいときは、それを手にするまで頑張れる人ですか？」

「はい。もちろん。自分にとって大切な何かを手に入れたいときは、何をすべきかを知っています。」

「どこでこのことを学んだのですか？ だれかが教えてくれたのですか？ それとも、自分で考え出したのですか？」

「まあ、自分で考えつきました。」(Berg, 2006. PP.43-44)

このように、特に良い結果につながる方法について、どのようにして思いついたのか、そして、それを実行するためにどのように努力したのか等、クライアントのすでに実行済の実績について、クライアント自身でも「言われてみればそうだな」と素直に納得できるための質問が、SFAの技法として準備されている。

## まとめ

以上みてきたように、ソーシャルワークにおいてクライアントとの「信頼関係」作りのための基本とされる「傾聴」や「受容」、「励まし」の取り扱いや実践上の具体的技法において、従来の心理・社会療法とSFAでは多くの違いがみられる。その違いを生み出す大きな要因が、解決を生み出す上での援助者の役割の違いである。心理・社会療法では、状況を判断し解決策を提案する上で「専門家」である援助者が重要な役割をとる。無論、提案された

解決策を実際に行うのはクライアント自身であるので、クライアントが納得のいく解決策を模索する上で、また、その実行のための動機を高めるためにも、クライアントとの信頼関係を構築していくことが重要となる。SFAでは「解決策をすでにクライアントは持っている」という前提に立ち、「専門家」はクライアント自身となる。援助者の役割は、すでに存在するのだが日常の営みの中ではぼやけて見えにくい「解決」に焦点を合わせ、その「解決」を今の状況に合った形で変更・拡大することを支援していくことになる。そのためには、「何も知らない姿勢」でクライアントから教えてもらい、クセとなっている「プロブレム・トーク」に対しては、視点を変える質問等を通して解決に焦点を向けやすくしていく、といったことが援助者の役割となる。

特に「プロブレム・トーク」に対しては、両者の違いが鮮明となる。心理・社会療法においては「原因を探り解決策を模索する上での重要な情報源」となり、援助者の側からはクライアントによるその語りが奨励されることになる。SFAにおいては、「問題の原因」を特定する必要はなく、解決は常に起っているという立場であり、「プロブレム・トーク」は「そのような大変な中でも頑張っている」としてコンプリメントの材料となったり、視点を変える質問等によって「ソリューション・トーク」へのきっかけとして用いられたりする。

実際に解決が生じた際にその功績が誰のものかとされるかという視点から考えると、SFAの技法の方が、よりクライアント自身の功績と感じられる割合が高くなる。外部の「専門家」からの提案ではなく、自分自身がすでに持っていた、自分自身の状況に最もフィットした解決策を変更・拡大することになるからである。エンパワーメントを実践する有効な具体的技法としてSFAの技法をとらえることもできる。

## おわりに

以上、心理社会療法における支持的技法の内容と、関連する SFA の技法を比較しその相違点を明らかにした。心理・社会療法には、この支持的技法以外にも4つの中心的な援助技法があり、そのそれぞれについても SFA 技法との比較を行うことが今後の課題となる。

### 〈謝辞〉

本拙論で用いている Desk Guide は著者である Insoo Kim Berg 氏の御厚意により入手することができた。また女史には、米国 California 州 San Louis Obispo 郡ソーシャルサービス局の Nancy Sugerman 氏を紹介していただき、Desk Guide の現場での使用状況について直接確認する機会をも提供していただいた。2007年1月、次の視察場所の推薦を女史に依頼したメールに対して、女史の娘さんより返事が届いた。女史が急逝された旨の内容であった。1999年の米国留学中、California 州の学会場でお会いして以来、女史からは数々の御厚誼をいただいた。拙い英語しか話せない筆者に対して、常に忍耐と寛容さをもって接していただいた。Milwaukee の御自宅に宿泊させていただいた日の昼下がりに、庭の大きな木の下で女史と並んで本を読みながらゆったりとした時を過ごせたことは、今でも忘れられない思い出となっている。深謝するとともに、心より御冥福をお祈りいたします。

### 〈付記〉

本研究は科学研究費補助金（若手研究B、平成18年～19年、研究代表者：本村真）の交付を受けて行っている研究の一部である。

ユーモアについて (Berg, 2006. p.58)

ユーモアのセンスを持つことにより、精神衛生を長期に保つことができる

従来のソーシャルワーク技法との比較による解決志向アプローチの特徴（本村 真）

のです。自分自身に対して厳しくし過ぎないようにし、自分のことを笑い飛ばす方法を見つけ、やってしまった「まぬけな」間違いは進んで認め笑い飛ばすのです。人生がいかにも不条理なものとなり得るかということに対してユーモアのセンスを生かすことにより、適切な物の見方を保つことが出来るようになることが大切です。

薬物やアルコールを乱用しているクライアントへの対応（Berg, 2006. pp. 62-63）

薬物乱用者やアルコール依存症者に対する誤解がたくさんあり、そのほとんどが俗説です。まず最初に彼らを一人の人間として接することが大切なのです。そして、彼らにとって重要な事柄や大切な人を探るのです。薬物乱用問題を扱ったことが全くない場合でも、彼らが提示している問題の解決策を構築することは可能です。彼らに対しては何かこれまでとは違うことをするようにして下さい。つまり、クライアントの家族や友人、あるいはその他の善意の専門家がすでにしたと思われることを繰り返さないということです。もし、これらの努力がうまくいったのなら、彼らはあなたと話すことはなかったのです。従って、これまでに有能な、思いやりのある善意ある人々がやったようなこととは全く違うことをする必要があるのです。ほかの人々と同じ失敗を繰り返さないでください。

〈彼らの「問題」とではなく、「人」と結びつく〉

まず最初にクライアントと人としての結びつきをもつ方法を見つける。薬物乱用問題は脳において、まず最初にクライアントのストレンクスを見つける方が良い。彼らの心配事に進んで耳を傾ける。彼ら自身と彼らの家族の生活が改善して欲しいと願うばかりに、気が急いで彼らの間違った行動を指摘したい気持ちに駆られるが、もしそれが効果があるのならば、もうとっくの昔に問題は解決しているはずだ。あなたがそうするよりもずっと前にすでに

多くの人々が彼らに対してそのような助言をしたことは疑うまでもない。彼らの行動を変えることが出来るのは彼ら自身であり、他の人が変えることは出来ないということを思い出し、失望したような素振りを見せないことが大切。そのようなことは、クライアントと関わりのある多くの人々がすでにやったことなのだから。

〈実行可能な目標を話し合う〉

クライアントの横に並んで、問題に向かって一緒に取り組んでいるような態度をとる。あなたが大切だと思うことではなく、その人にとって大切なことは何かを見つける。これが彼らの動機となるものへの糸口となる。クライアントの自信度をスケーリングし、簡単で容易にできる小さな目標から始める。クライアントにとって大切な人は誰なのかを調べる事も大切。この人的資源は動機を高める原因となる可能性がある。

「もし私が娘さんに、『お母さんがしらふでいることで一番嬉しいことはなんですか?』と尋ねたら、娘さんはどんな風に答えると思いますか?」「それは彼女にどんな影響を与えようと思いますか?」

クライアントが既に知っているうまくいくやり方について把握する。この情報を、彼らにとって大切なことを達成するための計画を立てるのに用いる。目標を達成するために、クライアントが進んでやろうとする事柄に耳を傾ける。後退や再発の際の課題を明らかにしておく。もし再発した場合は、またやり直せばいいだけのことだ。クライアントの薬物乱用が生じていない例外の時がある事を強調する。これらの小さくも重大な成功物語に時間を投入する。そこで確認されたうまくいくやり方を繰り返してもらうようにする。

従来のソーシャルワーク技法との比較による解決志向アプローチの特徴（本村 真）

### 引用文献・参考文献 一覧

- Berg, I. K. et al. 桐田弘江他訳『子ども虐待の解決』金剛出版, 2004.
- Berg, I. K. Engagement Solution-Building Concepts & Skills, San Luis Obispo Department of Social Services, 2006.
- Biestek, F. P. 田代不二男 村越芳男 訳『ケースワークの原則 よりよき援助を与えるために』誠信書房, 1965.
- Christensen, D. N. et al. 曾我昌祺 他訳『解決志向ケースワーク』金剛出版, 2002.
- De Jong, P., Berg, I. K. Learner's Workbook for Interviewing for Solutions, International Thomson Publishing Company, 1998.
- De Jong, P., Berg, I. K. 玉真慎子他訳『解決のための面接技法』第2版, 金剛出版, 2004.
- Hollis, F. 黒川昭登 他訳『ケースワーク 心理・社会療法』岩崎学術出版社, 1966.
- Kelly, K., DeJong, P., et al. Handout for session of Solution Focused Practice (Part 3) (May 25, 2006) Building Strengths-based Tools for Child Protection Practice: A Case of "Parallel Process"
- 本村真「児童養護施設職員に対する効果的な研修会に関する研究 ―ソリューション・フォーカスト・アプローチ的姿勢をベースにした継続研修会の結果からの考察―」『琉球大学法文学部 人間科学科紀要 人間科学』第16号, 2005.
- 森俊夫, 黒沢幸子『<森・黒沢のワークショップで学ぶ>解決志向ブリーフセラピー』ほんの森出版, 2002.
- 尾崎新『ケースワークの臨床技法』誠信書房, 1994.
- Roberts, W. R., Nee, R. H. 久保敏章訳『ソーシャル・ケースワークの理論 7つのアプローチとその比較 I』川島書店, 1985.
- Turner, F. J. 米本秀仁監訳『ソーシャルワーク・トリートメント 相互連

結理論アプローチ 上』中央法規出版, 1999a.

Turner, F. J. 米本秀仁監訳『ソーシャルワーク・トリートメント 相互連

結理論アプローチ 下』中央法規出版, 1999b.