

ソーシャルワーカーと面接⁽¹⁾

— その特質と必要性を考える —

西原 雄次郎

個人やその家族を対象に、面接を一つの道具として個別的な相談・援助を行う職種としては、一般にカウンセリングが知られている。筆者の勤務先の社会福祉学科を受験しようとする高校生たちに問うても、カウンセリングについてはある程度イメージできるが、ソーシャルワークとソーシャルワーカーについては、ほとんど説明できないのが現状である。残念ながら、ソーシャルワーカーの仕事は、いまだにそれほど一般には知られていないということを認めざるを得ない。

ところが実際には、社会福祉とその関連領域において働くソーシャルワーカーにとって、面接を一つの道具として駆使することは必要不可欠の技量なのである。心理治療という守備範囲を明確にしたカウンセリング以上に、ある面では非常に厳しい局面でその技量が問われるのがソーシャルワーカーのおこなう面接なのである。

土居健郎は「すでに第一次大戦後から医療の中で盛んに活躍しはじめたアメリカのソーシャル・ワーカーたちによって面接の技術が開拓されていたことも忘れてはならない。彼らは医者が普通守備範囲とする事柄を超えた領域で患者を助けることを以って任務とし、これをケース・ワークと呼んだが、この際彼らの用い得る手段は面接をおいて他にはなかった」⁽²⁾と述べ、面接を治療の手段として最初に活用した人たちの中にケースワーカーと呼ばれるソーシャルワーカーたちがいたとしている。

面接を治療の手段として用いた草分け的存在であったソーシャルワーカーた

ちが、その遺産を現在どの程度受け継いでいるのであろうか。特に日本の社会福祉とその関連領域での相談・援助業務の現場で、この面接がどれほど重視されているのであろうか。

筆者は、わが国のソーシャルワーカーが、その相談・援助業務の中でもっと面接を重視し、「面接を道具の一つとしてクライアントを支援する専門職」として活躍することが必要であり、またその様に社会的認知を得ることを願っている。

本稿では、わが国の社会福祉とその関連領域での相談・援助業務の場面において、ソーシャルワーカーが果たすべき役割の中でも特徴的な二点…“地ならしの活動”と“情報提供・手続き支援”…との関連で、ソーシャルワーカーの行なう面接について検討する。

I. 日本の社会福祉現場における相談・援助の特質

1. “接近困難なクライアント”⁽³⁾に関わるソーシャルワーカーの“地ならしの活動”

社会福祉とその関連領域での相談・援助の場面におけるソーシャルワーカーとクライアントとの人間関係は、一般に想像されているよりもはるかに厳しい側面を持っている。援助者としてという以前に、一人の人間として同情を禁じえない状況に直面しているクライアントも確かに多くおられるが、逆に個人的には“およそ同情などできそうもないクライアント”も多くおられるのである。そして、この“およそ同情などできそうもないクライアント”の方が、実はよりきめの細かい援助を必要としている人たちであり、援助者としてのソーシャルワーカーの労力とエネルギーの多くもこの人たちとの関わりに割かれることが多いのである。

たとえば、家族を苦悩のふちに追い込んでいるにもかかわらず、アルコール飲酒を止められない夫や父や妻や母親。資産のほとんどをギャンブルで使い果たした息子。養女に性的虐待を加え続ける養父や、その養父と別れられない妻（当該養女の実母）。道徳的にも法律的にも許されない行為を重ねる累犯者。非

行を重ね、すぐに“切れる”少年。まるで捨てるかのように老親を施設や病院にあずけて面会にも来ない子ども。相手の非を並べ立てて、自分自身の言動を全く省みようとしない人。数え上げればきりが無いが、これらの人々の多くは、自分から進んで援助を求めて来る人たちではない。援助を必要としていながら、自分ではそのようには自覚していないために、あるいは自覚していても自分から相談になど行けないと考えているために、自ら進んで必要な機関等に相談には出かけない人たちであって、これらの人々は、社会福祉の領域では、古くから“接近困難なクライアント”と呼ばれてきた人々である。

これらの人たちは、客観的には専門的な治療や援助を必要としている人たちであるが、同時にその家族や所属集団の中では“加害者”でもある場合が多いのである。この“加害者”の陰に多くの場合“被害者”が隠されているのである。

酒を止められない夫や父親や妻や母親のために苦しめられている妻や子や夫、ギャンブルにはまり込んだ息子のために先祖伝来の資産を喪失しつつある老親、養父によって性的虐待を受けているにもかかわらず、実母からしっかり守ってもらえない子ども、非行を重ねる累犯者から被害を受けた人たち等々、より弱い立場の人たちの悲鳴がその陰から聞こえてくるのである。

社会福祉の援助サービスの利用者と言え、一般には“気の毒な人たち”というイメージで受け取られるようであるが、もちろんその様な人たちも大勢おられるが、実際にはその様な人たちばかりではなく、この様にトラブルの原因を作っている人たちも大勢おられるのである。もちろん、トラブルの原因を作っているからといって、当該クライアントが「気の毒な人ではない」とは限らないのは当然である。ギャンブルにはまり込む人や、アルコール依存から抜け出せない人、非行を重ねる少年等々、その人たち自身が治療・援助の対象となるべき人たちであろうし、“問題の人”になるまでの過程には様々な問題が隠されているのである。“気の毒な人”かどうかでクライアントを評価すること自体に問題があるのは当然である。⁽⁴⁾

いずれにしても、一見気の毒には思われたい、そしてより弱い立場の人たちから見れば加害者としか言いようのないこの様な人たちとの関わりに、ソー

ソーシャルワーカーは大きな労力を費やしているのである。社会福祉とその関連領域での相談・援助業務の現場では、これらの人たちにどの様に援助関係の場に参加してもらうのか、どの様に専門的な援助のルートに乗ってもらうのかという点に、多くのソーシャルワーカーたちは日夜頭を痛めているのである。

R.D.レインは、「私が精神科医という職業的地位に就いて働いた最初の六年の間には、…中略…施設（精神病院などの……筆者註）の“外”で患者を見たことは殆どなかった。何らかの施設に入っている人たちの多くがそもそもの初めにどうしてそういう所に来るようになったのかということが私にはちょっとした謎だった」「まだ患者ではなかった時には一体どんなだったのか」⁽⁵⁾とその著作に率直な感想を述べている。精神科医レインの待つ病院の外で、実はクライアントが「病院へ行ってみようかなあ」と思ってくれるように、ソーシャルワーカーは文字通り悪戦苦闘しているのである（このレインの著作の中では、ソーシャルワーカーは病院の内部の人物として登場する。もちろん内部にもソーシャルワーカーが働いているが、同時に外部にも、直接的にあるいは間接的に地域精神保健福祉に関わるソーシャルワーカーが働いているのである。）。病院へ出かけて治療のルートに乗ってくれば、それだけで問題解決へ向かって大きな一歩を踏み出すことになるが、たとえば、精神科に受診が必要な病気ではないかと思われてただけで怒り出すクライアントやその家族もいるのであって、この人たちに理解を求めて、できるだけ早く受診を促すのは並大抵のことではないのである。また、一度受診したクライアントが継続して治療を続けることができるよう援助することや、その服薬管理を継続して手助けすることも並大抵のことではないのである。

この様な精神科の患者に限らず、自分自身の置かれた状況がこのまま放置できない状況にあることを認めようとしないクライアントに、そのことに気付いてもらうことは至難のわざなのである。先にふれた、いわゆる“接近困難なクライアント”が、自分の周囲の人たちの多くが自分のために困り果てていることに気付き、本人自身も「何とかしなければならぬ」と思うようになってくれるためには、担当するソーシャルワーカーによる多大な努力と様々な工夫が

必要なのである。そしてその前提として、ソーシャルワーカーはこれらの人たちとの間にも信頼関係を築かねばならないのである。

どの様なクライアントであっても、通常の援助の手続きに参加できるようになれば、問題解決への大きな第一歩が始まるのである。ソーシャルワーカーの仕事には、クライアントがこの第一歩を踏み出せるように援助するという側面があり、これが非常に大事な働きの一つでもある。

この様な、通常の援助の手続きに参加する前の“地ならしの活動”が、クライアントの直面している生活問題の解決のためには実は非常に重要であり、同時に非常に困難な業務であり、これをソーシャルワーカーは日常的に担っているのである。残念ながら、このことの大切さと大変さと、援助活動における価値についてはあまり一般には知られていない。

2. 情報提供と手続き支援

ソーシャルワーカーの職務にはもう一つの重要な役割がある。それは、クライアントのニーズの充足に必要な社会資源（当該地域で利用可能なホームヘルプサービスや利用可能な日常生活用具の給付等の具体的なサービスや、利用可能な施設、生活保護などの経済的支援の制度等々）の情報を具体的に紹介し、その活用方法をわかりやすく説明する等の情報提供と、これを活用するための諸手続きについてクライアントを具体的に支援するという役割である。

つまり、「クライアントと社会資源とを、具体的かつ確実につなぐ」という役割をソーシャルワーカーは果たさねばならないのである。これが正確になされないと、すなわち、クライアントに社会資源に関する情報提供を正しく行わず、また、当該社会資源の活用に関する手続きを正しく行えるよう、クライアントのワーカビリティに即した支援ができなければ、ワーカーの意図するところではなかったとしても、結果的にクライアントの基本的な権利を侵害することになってしまうのである。

優しく心をこめてクライアントの話を聴き、励ましたり、共感したりしてクライアントの気持ちを受けとめるべく努力をしたとしても、社会資源に関する

情報とその活用に関する手続きを正しく伝えることができなければ、具体的な生活上の問題に直面しているクライアントにとっては役に立つ援助をしたことにはならないのである。

以上の二点、すなわち、援助を自分から進んで求めては来ない“接近困難なクライアント”と呼ばれる人たちへも援助を提供する必要があるという点（すなわちソーシャルワーカーの地ならし的活動）と、生活問題の解決のために適切な具体的サービスにつなぐ情報を提供し手続きを支援する活動が、ソーシャルワーカーの相談・援助業務の中では非常に重要なのである。

Ⅱ. ソーシャルワーカーの犯しやすい失敗

既述のように、面接を治療の手段として用いた草分け的存在であったソーシャルワーカーたちの遺産を、現代のわが国の社会福祉とその関連領域で相談・援助業務に従事するソーシャルワーカーたちはどの程度受け継いでいるのであろうか。その職務の中で面接がどれほど重視されているのであろうか。それを阻む要因と共に、ソーシャルワーカーの犯しやすい失敗について検討する。

1. “接近困難なクライアント”との関係で

既述のように、自分からは進んで援助を求めようとはしない“接近困難なクライアント”の場合であって、なおかつ客観的な状況は明らかにクライアントの側に非があると認められる場合、そこで行われる面接の場面で、ソーシャルワーカーは十分にクライアントの語ることを聴くことができるだろうか。相談・援助業務の現場で、I-1に取り上げたような、一見気の毒には思えない、より弱い立場の人にとっては“加害者”とも言える人たちを前にしたとき、つつい、「指導」や「注意」をし、百歩譲っても「助言」をしたくなるのは、一市民としての常識から言えば至極当然な心の動きである。その心の動き自体を誰も責めることはできないと思われる。筆者自身も面接をしている最中に、クライアントの背後に“被害者”の存在が思われ、「いい加減にしろ！」と叫びたく

なるような場面にたびたび遭遇したことを率直に認めざるを得ない。実際にそれに近い発言をしてしまって大失敗をしたこともある。灰皿を投げつけられたことや、あまり思い出したくない“失敗”も少なからずあったことを認めざるを得ない。⁽⁶⁾

この様な現場の状況を前提にして社会福祉のテキストを開くと、どの書物にもソーシャルワーカーの基本的な態度として“傾聴”することの大切さが説かれている。何度も自分の気持ちをコントロールできない体験を繰り返し、自分自身のソーシャルワーカーとしての資質を疑っている筆者には、事もなげに傾聴することの大切さを説く書物を読むと腹立たしい気持ちにとらわれたこともあった。「もう少し苦悩しつつその必要性を説いてくれないものか」と恨んだりしたものである。

この様な個人的な体験を経たとはいうものの、傾聴することがソーシャルワーカーとクライアントとの関係を構築するうえで必要不可欠の要素であることは認めざるを得ず、それはおよそ社会福祉教育を受けた者であれば“常識”の一つにさえなっていると言えるであろう。

がしかし、これが非常に難しい。簡単に傾聴の態度が放棄され、記録には「注意した」「助言した」「指導した」といった文字が並び、「これだけ注意を喚起し、具体的な助言をし、指導したにもかかわらず、この様な結果を引き起こしたのは本人の責任である」と言わんばかりの責任転嫁の論調が展開され、また実際に、対世間的にはこれで十分その責任を果たしたと考えられることも多いのである。しかし、これではソーシャルワーカーが本来果たすべき専門職としての相談・援助の業務上の役割を果たしたと言えるであろうか。

多くの場合は、この様な形でなされる注意や助言や指導はクライアントの気持ちには届かないし、受け入れられることも少なく、ソーシャルワーカーとクライアントとの関係の破壊という結果を生み出すことにもなりかねないのである。なぜなら、多くの場合、注意や助言や指導は、ソーシャルワーカーがクライアントから信頼されていることが前提となって初めて効果を発揮することができるからである。「このソーシャルワーカーの言うことなら一度はその助言を

受け入れて頑張ってみよう」という気持ちにクライアントがなってこそ、初めてその助言に意味が出てくるのであり、そのためにはソーシャルワーカーが信頼されていることが前提となるのである。信頼関係の構築なしになされる注意や助言や指導は、ソーシャルワーカーの自己満足と責任回避の“アリバイ証明”の色彩の強いものになると言わざるをえないのである。

この信頼関係の構築のためには、まずソーシャルワーカーがクライアントの話を傾聴することが不可欠なのである。ところが、既述のような“接近困難なクライアント”の場合、ソーシャルワーカーはクライアントの身勝手とも思える話をなかなか傾聴しにくい状況が存在し、わかってはいても、また振り出しに戻ってしまうことになりかねないのである。つまり、それは以下のような展開におちいりやすいのである。

- ① 問題解決のためには、クライアントが自分自身に課題があることに気がつき、それを前提にして問題解決に向かって努力することが求められる。
- ② ⇒ところがクライアントはそれを認めようとはせず、身勝手と思われる自己主張を繰り返す。
- ③ ⇒ソーシャルワーカーは注意し、助言し、指導する。
- ④ ⇒クライアントはソーシャルワーカーに反発をする。
- ⑤ ⇒クライアントの自省にはいたらず、「問題行動」が繰り返されたり、一層強化されたりする。

結果的に、ソーシャルワーカーの努力は、「③注意し、助言し、指導した」という部分にだけ残され、「これだけやっても変わらないのだから、仕方がない」「それは本人の責任である」という形で終止符が打たれ、ソーシャルワーカーの手をはなれて、別の次元で「問題行動」がまた問題とされることになる。これでは社会的には大きな無駄をしているように思われてならない。

つまり、上記の②と③の間に、クライアントとソーシャルワーカーとの間の信頼関係構築のための手順が脱落しているのである。多くのソーシャルワーカーたちはこの事に気付いているはずである。しかし、先のような「加害者の側面」を濃厚に持つクライアントを前にしたとき、「意味のある遠回り」、すな

わちクライアントの語りたいことを十分に聴くという手順を踏むことに非常な努力を要するために、ついつい「まだ早すぎる」と思いつつも、クライアントの語ることを傾聴するよりも、注意や助言や指導をしたい欲求に負けてしまい、信頼関係の構築の前に関係破壊を引き起こしてしまうという失敗を犯しやすいのである。

これを繰り返す、このことに慣れっこになると、「関わったことを証明する」かのように、早い段階から「注意」「助言」「指導」等を繰り返す、早々に形の上での決着をつけ、他機関や別の援助の場に追いやる方向で「問題を処理する」ということになってしまうのである。クライアントのかかえる問題が深刻であればあるほど、すなわち、クライアント自身が問題の張本人と見られているだけに、世間の目は「やむを得ないこと」としてこのソーシャルワーカーの対応を了承しがちであり、それだけこの事に関する改善の努力には消極的になるのも仕方のないことかとも思えるのである。

また、この状況を打破すべくチャレンジしようとしても、クライアント自身の内省的発言を引き出し、根本的な問題解決へ向かうには、ソーシャルワーカーは相当の努力をしなければならないのと同時に、身の危険に代表されるような様々なリスクが伴うことも多く、にもかかわらず必ず良い結果が待っているという保障もない以上、「危険を冒してまで試みることはない」という気持ちになるのもある程度仕方のない事かとも思われるのである。

しかし、ソーシャルワーカーが専門職者であるかぎり、やはりこの考え方は間違っている。組織として、また専門職チームとして、担当する個々のソーシャルワーカーを支え、様々なリスクを前提にしつつも、一般常識の範囲を超えて、個々の“接近困難なクライアント”とも真向かう姿勢が専門職としてのソーシャルワーカーに求められているのである。⁽⁷⁾

2. 情報提供、手続き支援との関係で

既述のように、ソーシャルワーカーのもう一つの重要な役割として、クライアントのニーズに則して必要な社会資源を紹介し、その活用について説明し、

具体的な手続きを支援するということがある。

この場合、当事者の求めが具体的であればあるほど、ソーシャルワーカーはクライアントの語ることを十分聴くというよりも、具体的な情報提供と手続きの説明に終始することが多くなりがちである。ソーシャルワーカーの専門性は沢山情報を知っていることにのみ存在するかのごとく、つつい知っている情報を早く伝えたいという欲求に駆られ、クライアントの相談内容をまず十分に聴くということを忘れがちになるという失敗を犯すのである。そしてその情報内容がクライアントのニーズとずれていたりするのであるが、クライアントは「自分の必要とすることとは少しずれているけれども、ソーシャルワーカーが余りに熱心に勧めてくれるので、その事を指摘するのが悪いような気がして」そのままワーカーの説明を「拝聴し」、そのまま二度と相談にはやって来ないという結果を招来したりするのである。

たとえば、介護負担に疲れきった家族が、「老親を老人ホームへあずかってもらえないだろうか」と相談に来た場合、利用できる老人ホームや老人福祉サービスについて説明し、様々な手続き書類について解説することになるが、ソーシャルワーカーに求められているのはこれだけではないはずである。クライアントの中には具体的な手続きについて説明を求めていながら、実は自分が今どの様に困っているか、どんなに疲れているかを聴いて欲しい、その困りを受け止めて欲しいと願っている人も少なくないのである。

以前筆者が担当した中には以下のような事例があった。老親の介護に疲れたクライアントが、面接後（もちろん手続き等についても説明したが）「話を聴いてもらっただけで大分気持ちが落ち着きました。自分がどれだけ苦労し、困りきっているかということを知ってくれている人が一人でも居てくれると思うだけで随分気持ちが楽になりました」と述べ、手続きをしばらく保留して欲しいと希望して帰って行った。約二ヵ月後このクライアントから連絡があり、その内容は「義母が先日亡くなりました。あの時、義母を老人ホームに預かってもらう手続きを保留して、もう少し自分で世話をしあげようと思えたおかげで、最後まで自分の手でお世話をしあげることができて良かったと思っています。

本当に悔いなく精一杯お世話をすることができました」というものであった。もちろん未熟な筆者がそこまで見通していたわけではないし、クライアントもこの様な結末を予想していたわけではないだろう。しかし、少なくともソーシャルワーカーが具体的な諸手続きの説明だけに終わらず、クライアントの訴えを十分聴くという姿勢を維持することができたために、結果として自分で満足のできる、悔いの残らない結末まで、クライアントが頑張ることができたのではないかと思われるのである。⁽⁸⁾

ソーシャルワーカーには、具体的な情報を遺漏なくクライアントに伝え、その手続きを支援するという役割を果たす必要があるがために、逆に、その場合でも“しっかりと話を聴く”という本来の役割を果たせず、つつい先を急いで、クライアントの今の気持ちに寄り添う援助から離れてしまうという失敗を犯す可能性が高いのである。

ソーシャルワーカーの犯しやすい失敗は、以上のように、“接近困難なクライアント”との関係で、傾聴することよりも、つつい注意、助言、指導といった、いわゆる“お説教”を、信頼関係を築く前の早い段階で行ってしまったり、情報提供と具体的な手続き支援との関係では、傾聴よりもつつい事務的な説明に終始してしまうという二つの側面で犯しやすいのである。

筆者は、クライアントに対する注意や助言や指導、また情報提供と手続き支援が無意味であるとか良くないと言っているのではない。その両方共に、ソーシャルワーカーの果たすべき重要な役割と考えている。そのことに全く異議はない。しかし、そこへ至る過程が大切であり、その過程の途上で果たすべきソーシャルワーカーらしい役割（面接をするという役割）を忘れないようにしたいと思うのである。これを果たすことで、より良い結果を導き出す可能性が広がると考えるからである。これを果たさないと、当該相談・援助は「失敗」に終わる可能性が高くなり、さらに悲劇的なのは、これを失敗とは認識せずに終わる可能性が高いことなのである。

Ⅲ. 構造化された面接の取組み

日本におけるソーシャルワーカーの相談・援助業務の実際の場合でも、内容的には土居健郎の言うような治療的な関わりを行う実践ももちろん存在するし、そこにおいては、面接がソーシャルワーカーとクライアントとの関係づくりに不可欠なものであることは当然である。

それだけでなく、既述のように接近困難なクライアントとの関わりや、社会資源の紹介や、事務手続きの説明等という業務の中でも、まずソーシャルワーカーに求められることは、傾聴を中心とした構造化された面接をどこかで必ず実施するという基本姿勢なのである。

1. 構造化された面接

ここで筆者の言う構造化された面接とは以下のようなことを想定している。

まず第一に、生活上の困難に直面しているクライアントの問題解決という目標に向かって、目的を持った話し合いを行うことである。そのためには、1対1を基本とした個別的な話し合いをすることを原則とし、一定の時間（…少なくとも1時間から1時間半の時間…）、他の妨害無しに（…プライバシーが守られる空間が確保されている場所で）、話し合いに集中できることである。そしてその話し合いの目標が共有できている（…ソーシャルワーカーとクライアントの間で、また、担当ワーカーとその所属している組織との間で共有されている…）ことを原則とする。

すなわち、ソーシャルワーカーとクライアントとが1対1で、問題解決という共通の目標に向かって、一定の時間中断せずに、プライバシーの守られた場所で行う話し合いを筆者は「構造化された面接」として、この考えでみれば「当たり前の面接」が非常に大切であり、ソーシャルワーカーの仕事の中では不可欠である。⁽⁹⁾

2. “とんでもない人”の話も聴こう ―― 遠回りをする勇気 ――

既述のように、注意したり助言したり指導したりしたくなるようなクライアントの場合、その語ることは、第三者から見れば、身勝手に利己的に思えることも多く、その語ることに耳を傾けるには相当な忍耐を要することが多いのである。この様なクライアントは、ソーシャルワーカーの前に登場するまでに、親や兄弟や親族や、民生委員や医師や警察官や、学校の教師や他機関のワーカー等々、多くの人たちから既にたっぷりと注意や助言や指導を受けている場合が多いのである。このような人は、他者から注意等をされることに慣れている場合が多いのである。あるいは既にその状況を通り越して、多くの人たちから無視されている場合も多いのである。

このようなクライアントの前に、ソーシャルワーカーはどのように登場すれば良いのであろうか。筆者の経験から言えば、クライアントがそれまで接したことのないタイプの人物、「この人はちょっと違うな」と思われる仕方で登場することがまず第一に必要なことなのである。そのためには、クライアントの言い分に十分耳を傾け、その「へ理屈」と思われるような論理”をも何とか理解しようと努力し、「なるほど、あなたの言いたいことは……ということなんですね」等と言葉をはさみながら、とにかくまず十分聴くことから始めなければならないのである。理解しようと努力するところから始めなければならないのである。外見的にも「聴いてくれているなあ」とクライアントに思われるくらいに積極的に聴く姿勢を示すことから始めねばならないのである。実際にそうすることで、それまで多くの人に関わりながら十分に理解できなかったクライアントの身勝手と思われるような「問題行動」や言動等についての、クライアントなりの理由や事情や言い分が理解できてくることも多いのである。

ソーシャルワーカーとクライアントとの関係は、いわば双方で貸借対照表を付けているような側面を持っているのである。ソーシャルワーカーがしっかりと傾聴をする姿勢を示し、それを維持することは、クライアントの側の借方にどんどん数字が入っていくようなもので、クライアントの側に赤字が増えていくようなものなのである。これが続くと、クライアントの気持ちは少しは落ち

着きがなくなり、「赤字解消」のために、「ワーカーの話も少しは聴いてやろうか」という心理状態が醸成される可能性が広がるのである。この時がソーシャルワーカーにとってはチャンスである。慌てず急がず、少しずつ少しずつ、即ち常に傾聴するという基本姿勢を維持しつつ、クライアントの言い分を理解した範囲で何度も口に出して繰り返しつつ、徐々に、ソーシャルワーカーの役割上行わざるを得ない注意や助言や指導を行っていくことになるのである。しっかり傾聴することによってクライアントはワーカーの注意を聴くことが出来るようになり、助言や指導を受け入れてみようかという気持ちになる可能性が広がるのである。

これに要する時間はクライアントによって様々である。ある人は一時間くらいの面接によってそれが可能かもしれない。またある人の場合は2～3回の面接を重ねることによって可能となるかも知れない。また別のクライアントは5～6回、あるいは3～4ヶ月の時間を要する場合もあるであろう。実に様々である。また、わが国の社会福祉の相談・援助業務の現場では、長期にわたって関わりをもつ事が現実的に困難な事情のある場合もあるであろうし、あるいはこのような試み自体が不可能な現場も存在するかもしれない。いずれにしても、現実的な制約を前提にしつつ、“もう少し遠回りをする勇気”を持ちたいし、その事で職場内での合意が得られることを望みたいものである。⁽¹⁰⁾

ところで、このような意図的な努力にも関わらず、一方的な主張を繰り返し、全く自省的な言葉の出てこないクライアントも存在するであろう。その場合は、やむなく法的対抗手段や、医学的な治療等の別の手立てを取る必要性の有無を速やかに検討しなければならなくなるだろう。また、当該クライアントによってもたらされている“被害”の状況が非常にシリアスなものであるなら、まず速やかな介入の後にこのような対応をするといったことも必要になってくるだろう。その際は、他職種とのケースカンファレンスやグループ・スーパービジョン等、事例検討の場を速やかに持って一定の判断をする必要がある。

筆者がここで言いたいのは、多くのソーシャルワーカーが一体どれほどしっかりと傾聴を中心とした面接を行い、意図的な遠回りを行っているのだろうか

ということである。余りに安易にクライアントの資質を理由＝口実にして、面接する事をはなから放棄するということをしていないだろうか。Iに記したような事情があるので、そのようにすることが社会的にはあまり避難の対象とはならないだけに、それだけ一層、専門職としてのソーシャルワーカーの意図的な努力に期待したいのである。

3. “早わかり” への警告と、“聴いてもらえたという体験” の効用

当然のことながら、多くの場合、クライアントがソーシャルワーカーの前に登場した時には、主張すべきことをきちんと整理して述べることができるわけではない。まずは現在困っていることを、クライアントの言葉で、クライアントの仕方で訴え、語るのである。それらは、ソーシャルワーカーからすれば、“まわりくどい話”や“まとまりのない話”であったりするのである。ソーシャルワーカーはこれらの話に耳を傾け、クライアントに自分の語ることを「十分聴いてもらえた」と思える体験の機会を提供することがまず大切なのである。それが出来れば、それだけでもクライアントにとってソーシャルワーカーの存在価値はあったと言えるのである。クライアントはあれこれとまとまらない思いを語りつつ、ソーシャルワーカーから示される様々な反応や、疑問や同意のサインを材料として、自分自身の思いを整理し、その内面にたまったストレスの若干なりとも浄化をすることができるのである。

このことは、ソーシャルワーカーは鈍感であっても良いと言っているのではない。ソーシャルワーカーは常に様々な方向にアンテナを張り巡らせて、クライアントがクライアント自身の言葉で語ることに耳を傾け、あらゆる可能性を探ろうとする姿勢が大切なのはもちろんである。「一を聞いて十を知る」だけの理解力や、問題を見通す力がソーシャルワーカーには求められるのである。そして同時に、「十を知るために、クライアントに十まで語れる機会を提供すること」もそれ以上に大切なことなのである。ソーシャルワーカーが「なるほど」と合点が出来た時に、クライアントも「そうだったのか」と得心できることができればそれに越したことはないのである。⁽¹⁾

ソーシャルワーカーは種々のチェックポイントや多くの分類枠を持っていて、これに当てはめてクライアントの話を聴きつつ、クライアント固有の課題の発見に努め、クライアントの資質やワーカビリティに合わせて援助の手を差し伸べるのである。

ソーシャルワーカーは専門職であるという自負があればあるほど、^{註②}クライアントの直面している問題状況を誰よりも早く、少なくともクライアントよりも早く見極め、吟味し、それを「あなたの直面している問題は××ですよ。だから〇〇のようにするのが最も良い方法ではいかと思われます」と示したい誘惑に駆られるのである。ここに落とし穴が二つある。一つは、それがクライアントの納得を十分に得られない内容であれば、クライアントの内側に「全然分かってくれない」という反発の心情が芽生える。二つには、それがクライアントの思いと重なるものであれば、「この人に任せてみよう」という依存心が芽生える危険をはらんでいるのである。このいずれもがソーシャルワークの目指す方向ではない。ソーシャルワークの目指す方向は、クライアントが自分自身で問題を分析し、解決の手立てを見つけ出すことをソーシャルワーカーが手伝うのであって、原則としてソーシャルワーカーがクライアントに代わって問題を解決してあげることではない。

クライアントから信頼を得られないソーシャルワーカーは、良い助け手にはなれない。けれども、ここで言う信頼は、クライアントに代わって問題を解決してあげることによって獲得するのではない。じっくりと話を聴くことを通して、クライアントが「このソーシャルワーカーに相談しつつ、問題解決をめざそう」という気持ちになれることによって獲得するものなのである。（もちろん、クライアントが重い知的障害者であったり、寝たきり老人であったりした場合は、あるいは直面する問題の大きさ故に一時的にワーカビリティが低下しているクライアントであったりすれば、クライアントに代わって問題解決の中心人物として、ソーシャルワーカーが後見的役割を果たさざるを得なくなることや、通常よりも介入的に援助を行う必要が生ずることがあるのは当然である。）

4. 面接を大事にすることに関連するいくつかの事柄

a. 「大した事のない話」を聞き逃さない

「あまり大したことではないのですが」と前置きをして、クライアントが非常に重要なことを語る事が良くあるものである。このことは多くのソーシャルワーカーが体験的に知っていることであろう。この言葉にはクライアントの微妙な心理が働いていることが予想される。一つは、重大なことではないかと思いつつ、「あまり大したことであってほしくない」という願望と、「もしも重要なことであつたらどうしよう」という不安がない交ぜになってクライアントに無意識的にそう言わせているのかもしれない。あるいは、重要なことではないだろうかと思いを抱きつつも、専門家から見れば取るに足らないことかもしれない、もしもそうであつたら恥ずかしいという思いの結果そのように言わせているのかもしれない。

いずれにしても、本当に取るに足らないことであればそれはそれで良いのであるから、ソーシャルワーカーは、「クライアントがそのような、“前置きなしには語れないような事柄”を語ろうとしているのだ」ということを認識し、軽い気持ちではなく、しっかりとした気持ちでこの話を聴こうとしなければならないのである。

このような前置きではなく、施設や、病院や、相談機関の廊下などでクライアントとソーシャルワーカーとがたまたま偶然出会ったような形でなされる、「あ、ちょっと良いですか」といった言葉がけによって始まる会話にも注意が必要である。ソーシャルワーカーが忙しくしている時など、「今ちょっと忙しいので、また後でお願いします」等と言ってその場を離れ、仕事が忙しくてつい忘れてしまったりするのである。ソーシャルワーカーの側から言えば、「本当に相談したいのであれば、きちんと予約をしてくれば良いのに」と思えることであっても、あるクライアントにとってはそのような形でしか話をするきっかけをつかめない人なのかもしれないのである。また実際にはワーカーが廊下に出てくるのをじっと待っていて、たまたまのような形を装ってやっとの思いで声をかけたのかもしれないのである。ソーシャルワーカーはこの声に、取りあえ

ずしっかりと耳を傾けたいものである。

ソーシャルワーカーとクライアントとの関わりには一定のルールが必要であることは当然である。しかし、そのルールのある関わりに進む前の段階で、躊躇しながら立ち止まっている援助を必要とする人たちは沢山いるのであって、そのような人たちがソーシャルワーカーに送る様々なサインにソーシャルワーカーは敏感でありたいものである。

b. ソーシャルワーカーの仕事の姿勢が問われる

各種相談機関や医療機関においてももちろんそうであるが、障害者の生活施設や老人ホーム等において相談・援助の業務を担当しているソーシャルワーカーは、相談機関よりもはるかに厳しい視点で、いつもその勤務ぶりが利用者によって観察されていることを忘れてはならない。相談機関のソーシャルワーカーであれば、面接室などの限られた場所でクライアントの観察等に晒されるのであるが、利用者が生活する施設においては、言ってみれば勤務時間の間はずっとそこで暮らす人たちの監視の下に置かれているようなものである。ソーシャルワーカーのプライバシーに属するようなものであっても、いつの間にか利用者には知られてしまっていることが多いのである。

したがって、日頃から、「何か困ったことがあったら相談にきて下さいよ」と声をかけたり、利用者本人やその家族にパンフレット等を配布して「相談室」等の利用をすすめていても、ソーシャルワーカーの仕事ぶりや、さらに言えばソーシャルワーカーの人柄や表情、利用者に対する誠実度等々が利用者の“テスト”に合格しないと、誰も相談になど来ないのである。それだけ相談機関におけるよりも生活施設などでのソーシャルワーカーの活動はさらに厳しい条件の下にあると言えるだろう。傾聴を中心とした面接を云々できる状況を作り出すための努力が、相談・援助機関以上に利用者が生活している施設では日常的に求められているのである。

終わりに

面接、それは専門職としてのソーシャルワーカーに求められる最も基本的な対人援助の技術である。ソーシャルワーカー自身の個人的な経験・体験をはるかにこえた問題に直面している人たちがクライアントという立場でソーシャルワーカーの前に登場するのである。これらの一人一人の人たちの直面している生活上の問題は、それぞれの人生の歴史を背負った問題であり、これを「理解し、了解する」ためには、まず十分傾聴することから始めなければならないのは、考えてみれば至極当然のことである。

思い起こせば、筆者自身も面接については多くの失敗を重ねてきた。クライアントの語る内容自体が筆者にとっては非常に不愉快なものであったり、また個人的価値観からして「許されない」と思われる内容であったり、筆者自身の感情がクライアントをマイナス評価する方向へ大きく揺さぶられる時に特に顕著に傾聴姿勢の維持が難しくなるという経験を重ねてきた。「これは傾聴の姿勢を維持するという基本原則に反しているな」とその都度自覚しながら、それでもなお十分な修正が出来ず、途方にくれるという経験の積み重ねであった。このことは今でも経験を重ねていることである。

この様な技術にゴールはないと自分では思っている。もちろん「達人」の域に達しているソーシャルワーカーもいるであろうが、あるべきソーシャルワーカー像に常に近づく努力をし続ける姿勢が大切なのであると筆者は考えている。ソーシャルワーカーの実践は、漸近線のようなものである。無限に近づくが決して交点のない漸近線のイメージ、つまり「到達する」という種類のものではなく、「常に近づく努力をし続ける」姿勢が大切なのである。

ソーシャルワーカーの果たす職務の中で、クライアントやその家族、関係者の人たちと面接することは非常に重要な役割である。まずこのことを再確認したい。中でもクライアントの語ることに十分耳を傾け、しっかりと傾聴する姿勢はソーシャルワーカーの基本的態度として不可欠なものなのであり、全てはここから始まるのである。どのようなクライアントとも、一度は構造化された

面接を実施したい、それが出来る職場環境が整えられること（この意義についての職場での合意が得られ、それを前提にした職員配置が行われること等々）を願いたい。ところが、この当然の願いが遥か遠いことにも思われるのもまた事実である。まずは専門職と自認するソーシャルワーカー達によるチャレンジに期待したい。

註

- (1) 本論文は、「傾聴」再考 —ソーシャルワーカーと面接—と題して、『テオゴギア・ディアコニア』第30号、1997年3月、57～73頁に掲載されたものを改題し、内容を修正し、加筆したものである。
- (2) 土居健郎著、『方法としての面接 —臨床家のために—』3～4頁、1977. 8、医学書院
- (3) hard-to-reach client

最近の文献の中には、Involuntary Clientsという表現が多く見られ、hard-to-reach clientとは若干ニュアンスは違うように思えるが、それは「自らの意思によらないクライアント」、あるいは「不本意なクライアント」とでも表現すべきかもしれない。例えば以下のような文献が参考になる。

- a. 『Strategies for Work With Involuntary Clients』Columbia Univ / Rooney, Ronald H. 1992年
- b. 『Involuntary Clients in Social Work Practice : A Research-Based Approach (Modern Applications of Social Work)』Aldine De Gruyter / Ivanoff, Andre·Blythe, Betty J. · Tripodi, Tony. 1994年
- c. 『Working With Involuntary Clients : A Guide to Practice』Corwin / Trotter, Chris. 1999年等

例えば上記文献Cには、その冒頭にInvoluntary Clientsとは誰かとして7つの例をあげている。

- ①保護観察官を訪ねる犯罪者
 - ②匿名者の児童虐待の通報を受けて児童保護ワーカーの訪問を受けた母親
 - ③裁判所の命令に従って薬物治療に出席する薬物利用者
 - ④裁判所の命令でDVカウンセリングに出席する、妻を虐待した男
 - ⑤自傷他害の恐れがあり、治療を提案された、精神疾患のある患者
 - ⑥警察に連れて行かれるかそれとも避難所へ行くかと二者択一で、ユースワーカーと一緒に避難所へ行くことに同意した路上で暮らす若者
 - ⑦両親の異議にも関わらず児童施設に措置された子ども（同書1～2頁）
- (4) たとえば、ひどい虐待を受けて育った子どもたちは、他者と通常の平穏な人間関係を築くことには非常な困難を要するものである。彼らは一見トラブ

ルメーカーであり、学校のクラスでも、時には養護施設などでも「彼さえいなければ…」と排除の気持ちが職員に働いたりする。本当は「トラブルメーカー」の彼らこそ手厚い援助を必要とする人たちであるにもかかわらず、往々にしてこのような心理が職員には起こってくる。

また、アルコールやギャンブルや薬物に依存する人たちも、その依存に至る心理機制は、それ自体が治療・援助の対象であるが、一方でその人の所属する集団（福祉施設、職場、学校、家族、地域社会等など）の中ではトラブルメーカーである場合が多いのである。一見気の毒に見えるかどうかでクライアントを評価することなどあってはならないのは当然であるが、常に「世間の目」にさらされながら仕事をする多くのソーシャルワーカーは、これらの世評に影響を受けることも多く、例えば「甘やかしている」などという全く次元の違う批判を受けることも多く、ワーカーとして揺るがぬ基本原則の保持が必要と言える。

- (5) R.D. レイン著、中村保男訳『レイン わが半生 精神医学への道』15～16頁、1990. 3、岩波書店。
- (6) 社会福祉の相談・援助の場面で、何が失敗で何が成功であるかの判別はそう簡単に行なえるものではない。筆者は少なくとも社会福祉の現場で、成功したと思われる例や失敗したと思われる例を、当該事例の担当者は、職場内で「常時定期的に開かれている」事例検討の場にすすんで提供し、どこが「成功」で、どこが「失敗」であったのか、また全体としてどうであったのか、相互に検討を重ねることが不可欠であると考えている。

筆者は、このような事例検討の場が「常時定期的に」開催されており、どの職員もが「普段着」で参加できる検討会の場が常に存在することが必要と考えている。また、この事例検討の場は、参加者相互の専門的技量の向上に力点が置かれ、ベテランも初心者も自由に意見交換ができる雰囲気を持っていなければならない、ベテランと言われる人たちの責任は重い。

なお、この点に関して、ソーシャルワークそのものに関する文献ではないが、以下の文献が参考になる。白石大介・立木茂雄著『カウンセリングの成功と失敗 失敗事例から学ぶ』1991. 4、創元社。

- (7) 筆者は、クライアントの了解を得て録音した面接のテープを後で聞き直したり、また他者の面接に同席させてもらった経験が相当ある。他者の面接は自分のそれよりもはるかに欠点が見えやすいものであるが、ほんの数分クライアントの話を聞いただけで、すぐに問題を限定し、話を聞くよりも問題を解説した上でクライアントに注意や助言をする例があまりにも多いことに驚かされたことがある。また、自分自身の面接の録音テープを聞き直してみても、全く同じようなことをして愕然とした経験も多くある。個々のワーカー自身が余程自覚的にこの改善に取り組み、率直な相互批判をする機会を日常的に持つことが大事なことでありと重ねて思う。
- (8) このようなことを書くと、「ソーシャルワークの援助は、クライアントに

辛抱を強いることに荷担しているのではないか」「結果として社会資源の貧困を補うことに貢献しているのではないか」との批判が聞こえて来そうである。筆者は、クライアントとの面接で、老親をホームに預けない方が良い等とは一言も言わず、またそのような価値観も持ってはいない。詳しい資料が残っているわけではないが、少なくとも一定の価値観を持ってこの面接を行なったわけではなく、手続き等の具体的な説明も当然のように行ないつつ、同時にクライアントの話を十分に聴き、その気持ちを受け止めることに努めた結果この様な展開になったのである。

- (9) この点については別途詳述したい。
- (10) ソーシャルワーカーの働く相談・援助業務の現場は多忙を極め、“遠回り”をする時間的余裕はほとんどないという声が聞こえてきそうである。しかし、忙しいということを理由にすると全ての試みは不可能になってしまう。全てのケースでは無理かもしれないが、多忙の中でも、各ケースのアセスメントをしっかりと行い、必要なケースについては組織的にも“遠回り”をする合意を職場内で形成し、意図的・意識的な挑戦を続けたいものである。
- (11) 筆者は20年以上前から、このワーカーとクライアントとの間の「微妙な呼吸」を理解するために、なだいなだ氏の小説『れとると』（角川文庫）を読むように学生に勧めている。カウンセリングの治療事例の経過記録を小説にしたものであるが、治療者と患者の間の「微妙な呼吸」を理解する上で、そしてソーシャルワーカーとクライアントの援助を考える際にも非常に役立つと考えている。この書物は現在絶版になっているのが残念である。
- (12) 現実にはわが国のソーシャルワーカーは未だに無資格者でも行える仕事となっている！ 特に公的機関である児童相談所や福祉事務所の「ソーシャルワーカー」がいつまで経っても旧態依然とした状況にあり、残念でならない。ソーシャルワーカーの仕事が、専門知識と技術と倫理性を持ち、支援の方向を見誤らない訓練を受けた専門職によってこそ果たせる役割であることを今さらのように思う。民間機関や施設や団体に所属するソーシャルワーカー自身の働きによって、専門職としてのソーシャルワーカーに対する評価を高め、サービス利用者の信頼を獲得できるよう願っている。

社会福祉士や精神保健福祉士の職業が定着し、彼等の実践と職能集団としての活動が現状を変えていくことに期待したい。