

# 支援関係の構築 I

明治学院大学 社会福祉学科  
新保美香

# はじめに...

## <ワーク1>

あなたが日頃、利用者とはじめて出会う場面で大切にしていることを、以下に2つ記入してください。

①

②

→ 記入したことを、チームでわかちあってください。

# 本人との援助関係の構築 ①

## (1) 信頼関係の構築に向けて

- ① とともに存在する時間と空間を大切にする。
- ② ありのままを受け止める。
- ③ 感情にアプローチする。
- ④ 面接を活用する。
- ⑤ 協働作業を大切にする。

『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業  
従事者養成テキスト』(145～148頁)

# 本人との援助関係の構築 ②

## (2) 援助関係を活かした支援

- ①□ 支援員との関係のなかで自分の「居場所」を確保する。
- ②□ 現実を直視するための要件とする。
- ③□ 変化に必要な力を高める。
- ④□ 自己決定の基盤となる安心を提供する。
- ⑤□ 感情表現を促して主体性を喚起する。
- ⑥□ 考えを深める面接過程を大切にする。

# 本人の力を引き出す支援①

エンパワメントするために必要な

「ストレングス」を捉える視点。

## (1) 本人の気づきを促す

- ① 自分自身の感情に気づく
- ② 自分の社会関係に気づく
- ③ 問題発生メカニズムに気づく
- ④ 自分の長所や強み(ストレングス)に気づく

『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業  
従事者養成テキスト』(151～154頁)

# 本人の力を引き出す支援②

## (2)本人の力を引き出す支援

- ①□ 具体的に「できること」から始める。
- ②□ 前向きな「変化」を評価する。
- ③□ できることの「連鎖」を意識する。

『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業  
従事者養成テキスト』(154～155頁)

# 本人の力を引き出す支援③

## (3) 本人が決めるプロセスを支える

- ①□ 本人が決めるための環境を整える。
- ②□ 関係づくりから自己決定につなげる。
- ③□ 周囲との相互作用関係のなかで自己決定を促す。
- ④□ 「揺れ」につきあう。
- ⑤□ 自己決定のあとを担保する。
- ⑥□ 本人の側に立ち代弁することで「自己決定」を支える。

『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業  
従事者養成テキスト』(156～159頁)

# <ワーク2: ストレngthsを探そう! >

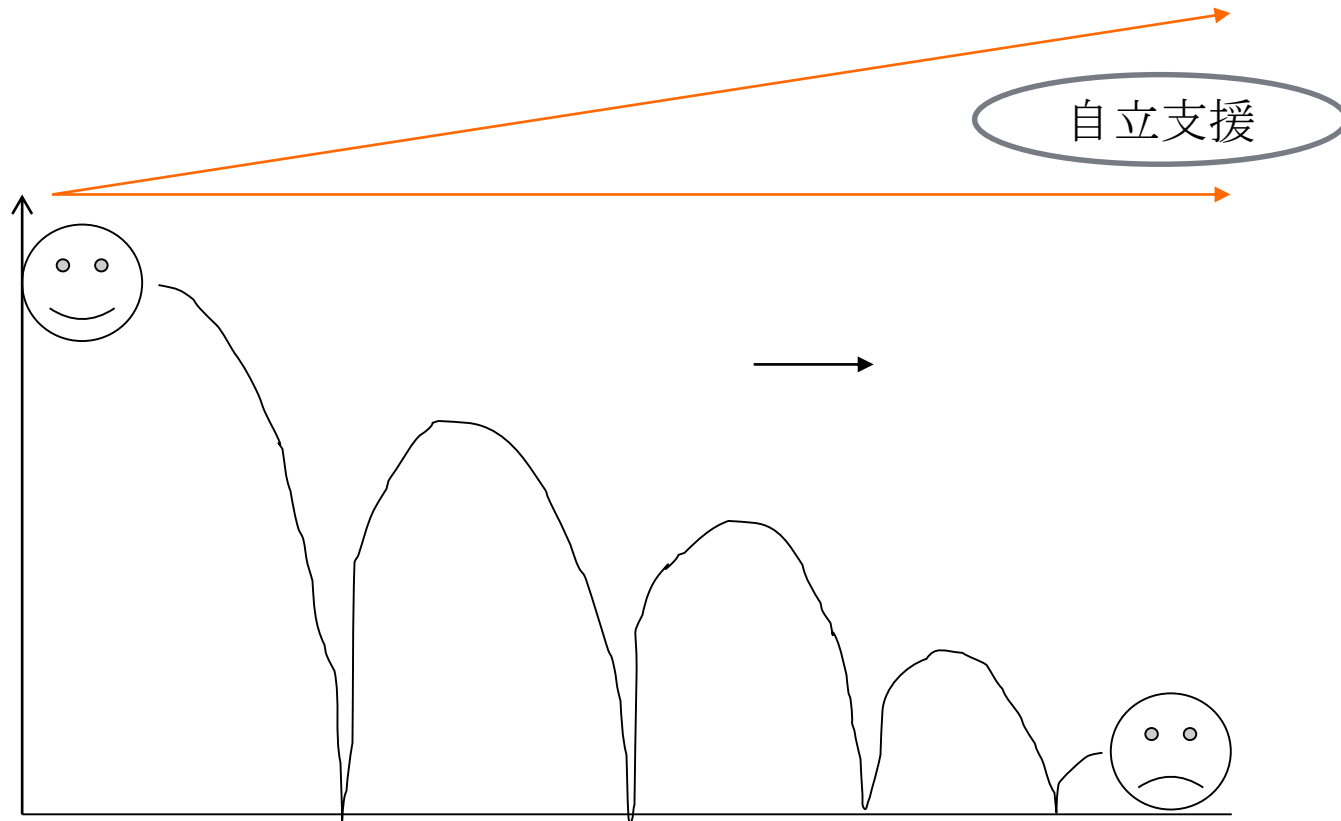
- ◆ 以下の事例から、Bさんのストレngths(個人・環境)をできるだけたくさん見つけてください。(4分間ゲーム!)

<Bさん(男性 50歳 単身世帯)>

スナックを経営していた。店を3軒経営していた時代もあったが、不景気によりうまくいかなくなり借金を重ねた。この頃よりパチンコ・酒で気を紛らわす生活。妻とは3ヶ月前に離婚。友人に借金してなんとか生活していたが蓄えがなくなり、今日たべる米がなくなったと相談に来所した。



# 利用者の持つ力を損わないために...



※早期的な丁寧な対応により、利用者の持つ力を維持し、引き出すのが自立支援です。



# 面接の心構えと技法 ①

## ＜面接の心構え＞

- 1. 相談者の基本的な人権の尊重
- 2. 相談者自身の力を引き出し、その力を生かしていく
- 3. 相談者の「強さやよいところ」を見ていく「ストレングスの視点」を持つ
- 4. 相談者の生活全体を理解する(困っていることとの背景を考慮する)
- 5. 相談者の主体性と自己決定を尊重する
- 6. 誠意をもって接する

# 面接の心構えと技法 ②

## <相談者の話を引き出す4つの技法>

### □ 1. うなずき・相づちを打つ

(相談者の話をうなずいて聴いたり、「ええ」「そうですか」など、相づちを打ち関心を持ち話を聴いていることを伝える技法)

### □ 2. 要約・焦点化

(相談者の話した内容を要約して伝えたり、話の方向を主題に戻す働きかけをしながら、相談者が相談したいことは何か、明らかにしていく技法)

### □ 3. 共感的な表現

(「そうでしたか」「それは大変でしたね」というように、話の内容や感情に共感的な表情・態度・言葉で応える技法)

### 4. □ 質問の工夫(閉ざされた質問・開かれた質問)

(はい・いいえや、短い言葉で応えられるような「閉ざされた質問」と、相談者が自由に状況や感情を表現できるような「開かれた質問」を状況に応じて適切に用いて、相手の話を引き出す技法)

# <ワーク3>

## 技法を意識したロールプレイ

★ペアになって、ロールプレイをしましょう！

- ① 技法以前
- ② はじめての出会い(2分間)  
はじめての出会いの場面。  
閉じた質問だけで、質問しあいます！
- ③ 2回目の約束(選択肢:ドライブ・映画館・美術館:3分間)  
一緒に出かけます。同じ方向を向いて、アイコンタクトなし  
会話をします。
- ④ 3回目の約束(自由に! ...3分間)  
アイコンタクトができるようなかたちで、技法を意識して楽  
しくおしゃべりしましょう。

ロールプレイのテーマは...

「お互いを  
知ること」です！



# ワーク3のミニ解説

＜相手との向き合い方・相談者の話を引き出す技法の活用＞

## ① 「閉じた質問」だけのコミュニケーションについて(最初の出会い)

初対面の相手とは、「閉じた質問」でのやりとりになりがちですが、話が続き気詰まりになってしまう場合もあります。このような場面では、「開いた質問」でのやりとりが、相手の話を引き出しやすく、関係構築に有効です。

## ② 向きあう位置について(2回目の約束)

社会福祉の相談援助では、机を挟んで向きあう「構造化された面接」ばかりでなく、病院の待合室、移動の車中、立ち話など、何気ない場面で相手と面接(話)をすることがあります。(これを「生活場面面接」といいます)②のように相手と同じ方向を見て話をする場合、視線を合わせないことから、かえって自分の想いや本音が語りやすくなる...というような効果があります。→就労準備支援事業では、ぜひ大切にしていきたい面接場面です！

## ③ よりよい援助関係の構築のために...(3回目の約束)

お互いが心地よいと思える物理的な距離をとり、話を引き出す技法を少し意識することで、相手との援助関係の構築がよりよく促進されます。ただし「技法」を駆使するだけではNG。「相手の話を聴きたい」「相手を知りたい」という真摯な姿勢が、関係構築の大切な第一歩となります。

# 講義演習のまとめ

## <ワーク4>

この講義・演習を終えて、今後実践してみたいと思ったことを以下に1つ、記入してください。

→書いたことを、チームでわかちあってください！