

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。

『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』(148～151頁)

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)

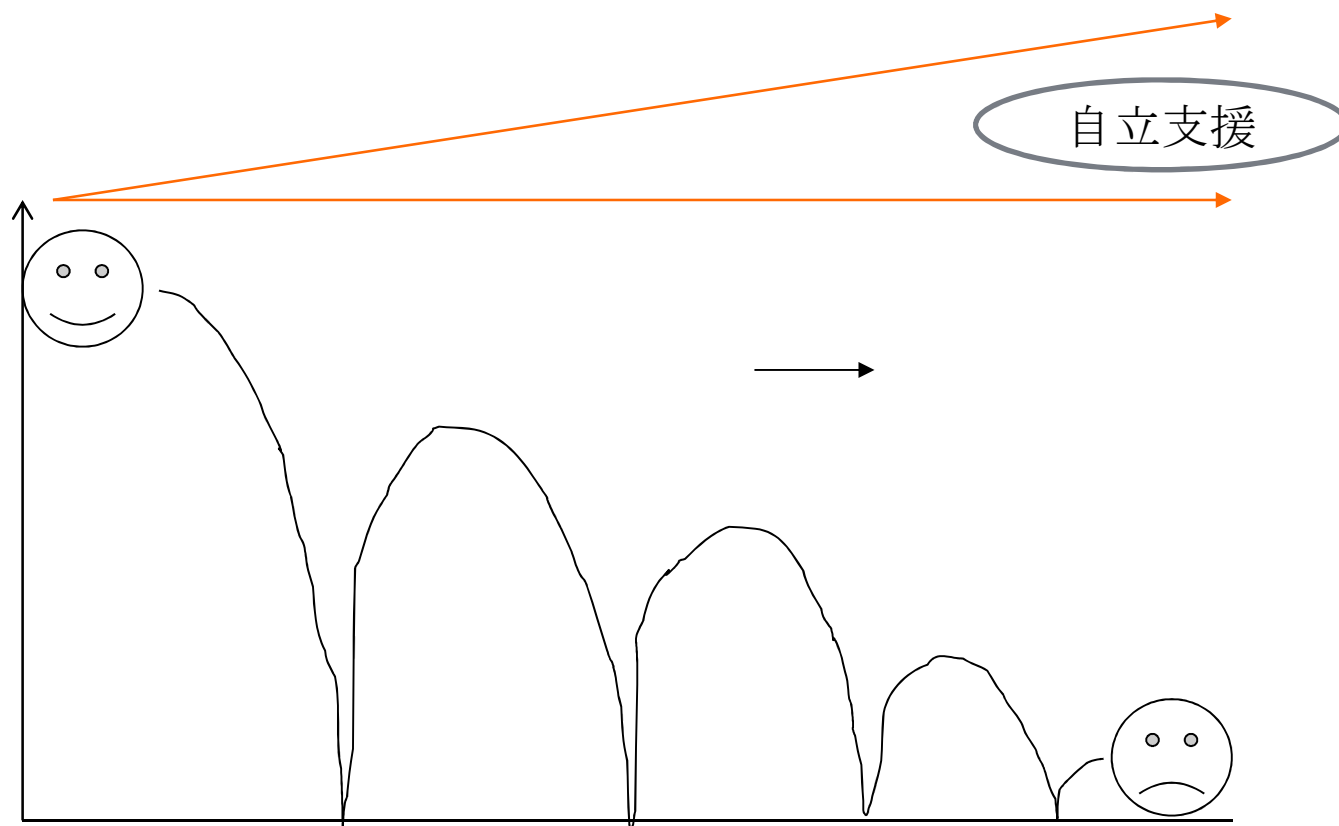
<ワーク2: ストレングスを探そう! >

- ◆ 以下の事例から、Bさんのストレングス(個人・環境)をできるだけたくさん見つけてください。(5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け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ると相談に来所した。

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(困っていることの影響を考慮する)
- 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

『自立支援の手引き』(平成20年3月 厚生労働省保護課)

10～11頁

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)

『自立支援の手引き』(平成20年3月 厚生労働省保護課)

18～19頁

<ワーク3>

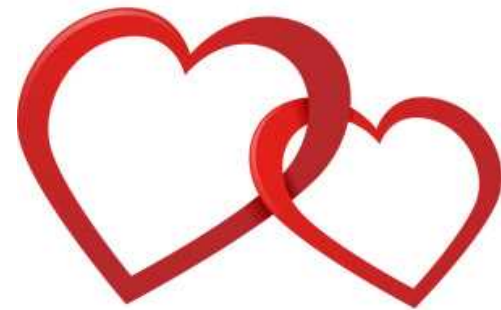
技法を意識したロールプレイ

★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、ぜひ大切にしていいただ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！

5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、今日たべる米もなくなったと相談に来所した。

☆ Bさんの事例から、Bさんの「ストレングス（つよみ・ちから・いいところ）」をできるだけたくさん見つけて、以下に記入してください。「質より量」の勝負です！！

が過去に転職を繰り返していたり、精神的な不安を有している場合、就労により支援の終結となったときでも、再度離職に陥ってしまう傾向がみられます。このため、終結をもって支援が終わるのではなく、本人の状況に応じたフォローの体制を講じなければなりません。

フォローを行う際に確認すべき事項としては、次の3点があげられます。

- ・支援終結時の本人の気持ちや生活の状況等に変化がないかについて確認する
- ・関係機関と連絡をとり、本人が目指した生活状況を維持できているかについて確認する
- ・本人が地域のNPOや民生委員、居場所づくりの支援者等と緩やかなつながりを形成し、良好な関係を維持できているか確認する

生活困窮者への相談支援においては、本人をその取組みの主体に据え、支援者が本人と向き合いながら、専門的で個別的・継続的な支援を展開することが求められます。

支援の目標を本人と一緒に明確にし、本人の取組みを支えることが大切ですが、単に本人に「寄り添う」だけでは、本人の前向きな変化を促す専門的な支援にはなりません。その過程に高い専門性が求められることとなります。

1 本人との援助関係の構築

個別的・継続的支援は、本人と支援員との間で形成される特別な関係性が基軸となって展開されます。これを社会福祉の分野では「援助関係」といい、支援員の専門性と本人と支援員との間の信頼関係に裏打ちされた関係性です。対人援助の成立条件の一つであり、事例へのあらゆる働きかけの根幹に位置するものです。しかしながら、生活困窮者への支援においては、最初のアプローチが容易でない場合もあり、この関係性を形成すること自体に困難が伴うことも少なくありません。つまり、援助関係の形成には高い専門性が求められることとなります。

また、援助関係の形成は、それ自体が本人による問題解決に向けた取組みともなります。バイステック (Felix P. Biestek) は、「援助関係はケースワークという臨床過程そのものに流れをつくる水路である」と指摘し、本人との関係性の構築はケースワークの「魂」であり、ケースワークの諸過程は「身体」という表現も用いています。このことは、本人との信頼関係の形成と問題解決への取組みが一体化したものであることを意味しています。

(1) 信頼関係の構築に向けて

① ともに存在する時間と空間を大切に作る

信頼関係の構築は、本人との援助関係の形成に不可欠です。そして、信頼関係を構

▶ 1

バイステック著/尾崎新・福田俊子・原田和幸訳「ケースワークの原則(新訳版)―援助関係を形成する技法―」誠信書房、4頁、2006。

▶ 2

同上、29頁。

築する際、その基本は、本人と支援員がともに存在する時間と空間を大切にすることです。つまり、「そばに一緒にいる」という物理的な環境は、言葉のやりとりの前提となる重要な意味をもちます。そのうえで、本人に波長を合わせようとする意識をもつことが大切です。

例えば、本人と支援員が同じ日差しを浴び、同じ外気を吸い、同じ寒暖を感じたりするなかで、二人が交差する動作に一定のパターンができることや二人のタイミングが合ったり、ふと視線が合ったりすることなどは、コミュニケーションをとることが容易ではない人であっても、すべての人に共通して関係づくりの基礎となるものです。支援員が、そうした時間や空間を本人と共有し、本人と波長を合わせることは、信頼関係を構築するための基礎となるものです。

②ありのままを受け止める

「受容」は極めて重要な対人援助の原則です。当然のことながら、信頼関係の構築においても重要な意味をもちます。受容とは、ありのままを受け止めること、つまり、存在そのものを価値あるものとして認めることです。支援員が本人の言動について評価したり審判したりするのではなく、ありのままの本人をまるごと受け止めるということです。一方、受容とは「許容」ではないともいわれます。例えば社会的に認められない行為を許すことではなく、そうならざるをえなかった背景やそれに付随する感情も含めて受け止めるということです。

この「受容」は、本人と支援員との信頼関係を構築するための基礎作業となります。なぜなら、本人が支援員の評価を気にしたり、支援員の意向や期待を察知してそれに沿うようにするところからはあるべき関係は結べないからです。ありのままを受け入れられたところから結ばれた援助関係であるからこそ、そこから本人自身が問題解決に向けた歩みを踏み出すことができるのです。

③感情にアプローチする

本人の感情に対して適切にアプローチすることも、信頼関係を構築するための具体的な働きかけとなります。これは、本人との相談面接場面における言語および非言語を用いた面接過程において、本人がおかれている「いま、ここで」の感情に適切に対応しようとすることです。

生活上のさまざまな困難を抱えた人は、怒り、恐れ、悲しみ、あきらめ、情けなさといった負の感情をもっていることが多くあります。その際、いわゆる「共感」と呼ばれる専門的な手法が支援員に求められます。つまり、「あなたの今の気持ちを理解

しています」というメッセージを言葉や表情、態度でもって具体的に応答していくことです。本人が自分の感情をきちんと理解してもらえているという実感は、信頼関係に裏打ちされた援助関係の形成を強く推し進めることとなります。

この共感的対応の前提となるのは、本人の側に立って本人の感情に波長を合わせることです。支援員の側からみるのではなく、まず「本人のいるところ」に近づくことが求められます。せっかくの共感的対応も、本人の本当の感情から逸脱している場合には、信頼関係の形成を阻むだけでなく、それまでの関係を大きく後退させることとなります。また、本人自身が自分の感情を意識化できていないこともあることから、支援員には慎重な対応が求められます。

④面接を活用する

生活困窮者との面接場面等において、一つひとつの会話を大切にし、それを信頼関係の構築につなげることも重要です。そのためには、本人の言葉や感情を丹念に追いつながら、「あなたの話を、きちんと聴いていますよ」というメッセージを適切に返していくことです。地道な作業ですが、援助関係の形成を着実に推し進めていくためには不可欠です。対人援助における「傾聴」の重要性はいまでもありませんが、ここでは単に「聞く」という意味だけではなく、しっかり聴いていることを具体的に返していくことも含んでいます。

生活困窮者のなかには、本人も自分の状況を十分に整理しておらず、結果として話にまとまりがなかったり、支離滅裂になったりする人も少なくありません。そうした場合でも、傾聴と適切な応答によって、本人自身が自分の問題や状況を整理することができるように支えることが、問題解決の過程となり、また、信頼関係の構築につながっていきます。

こうした場面では、相談面接における面接の技法が活用されます。例えば、うなずき、相づち、繰り返し、要約、言い換えといった面接技法を適切に用いることで、円滑な援助関係を形成することができます。

⑤協働作業を大切にす

援助関係は、面接場面での向き合った関係のなかだけで形成されるわけではありません。日常の一つひとつの協働作業のなかで信頼関係を確固たるものにしていくという視点も大切です。例えば、一緒に掃除や料理をする、公園を散歩する、買い物に行くといった日常的な営みの積み重ねを大切にすることです。本人の判断能力が十分でなかったり、混乱状況にあったりすることによって、十分な会話が成立しにく

い場合も少なくありません。そうした場合であっても、具体的でわかりやすい協働作業の機会を設定し、取り組んでいくほうがアプローチしやすいことも多くあります。

とりわけ、生活困窮者への支援においては、本人の生活の場で支援を行うことが求められる場面が多だけに、種々の日常生活上での協働作業が大きな意味をもちます。

支援員は、日常生活上のあらゆる接触の機会を活用し、本人との関係づくりを意識しながら、本人の変化を絶えず意識しておくことが求められます。

(2) 援助関係を活かした支援

本人への対応のあり方を検討する際、「まずは本人としっかり信頼関係を結びましょう」というのは、よく使われるフレーズです。前述したように、信頼関係に裏打ちされた援助関係の形成自体が、本人による問題解決に向けた取組みとなることを強く認識しておく必要があります。

つまり、本人との間の関係性を形成するだけではなく、それを活かした支援を行うことが大切です。

以下、本人との間で形成された関係性を課題や問題の解決に向けて活かすという視点について、六つの内容をとりあげます。

①支援員との関係のなかで自分の「居場所」を確保する

当然のことながら、あらゆる人間関係は「私とあなた」の間に結ばれる関係です。支援の場面において、生活困窮者自身が支援員と「つながっている」ことを実感できることは、非常に重い意味をもちます。なぜならば、本人が支援員とのつながりによって自分の「居場所」を得ることができ、さらにこのことが「自分はここにいる」という「存在」を確認できるからです。

誰しも「この人と一緒にいるとほっとする」という経験があるでしょう。それは相手との関係において、そこに自分の居場所があり、相手に認められることによって自分の存在確認ができるからです。特定の目的をもった関係性であっても、同様の気づきがそこに生じることになります。

生活困窮者のなかには、周囲との社会関係が希薄であったり、複雑な問題を抱えていたりすることが少なくありません。そうした場合に、支援員との関係が唯一自分を確認できるよりどころとなります。そこを起点として、その後の支援が展開することになります。

②現実を直視するための要件とする

たとえ支援が難しい事例であっても、問題解決の主体は本人であることに変わりはありません。生活困窮者自身による主体的な取組みは、本人が自分と自分のおかれた環境を直視するところから始まります。本人と支援員との間の援助関係は、本人が現実を直視するための要件といえます。なぜならば、どのような自分であっても、支援員にありのままを受け止めてもらえるという信頼があるからです。

支援員との関係上に、自分の「居場所」を確保でき、また、自分の嫌いなところや社会的には非難されることがあったとしても、一人の人間としての尊厳は決して揺るがないという確信が、現実への意識を開き、それを直視するための勇気をもたらすこととなります。

例えば、周囲の人のトラブルが絶えなかったり、何度面接を受けても就職できなかったり、虐待を受けている等の困難や苦難に直面している生活困窮者の内面は大きく揺らいでいます。その揺れは、自分の存在価値自体が揺らぐこと、生きる意味を見失うこと、社会とのつながりを失うことなどからやってきます。信頼関係に裏打ちされた援助関係によって、いわば地に足をつけて、自分と自分の抱える問題や課題に目を向けることができるようになります。

③変化に必要な力を高める

生活困窮者自身とその本人を取り巻く環境の変化は、たとえそれがプラスの方向であっても、その過程では多大なエネルギーを必要とし、ストレスが伴うこととなります。複雑な課題を抱えている状況であれば、なおさらその傾向が強くなります。日々の生活において生活するだけでもエネルギーを消耗する状況にあるなかで、そこから抜け出したり、変えていくことは容易ではありません。信頼関係の構築は、その変化に必要なエネルギーの供給源となります。今のつらい状況を個別的に理解してくれ、また、変化に向けた過程に付き合ってくれるという確信、そして専門職として継続的に支えてくれているという実感は、本人の取組みを後押しすることとなります。それは、甘えや過保護をもたらすことを意味するものではなく、あくまで本人が主体となる取組みを支えるものです。

④自己決定の基盤となる安心を提供する

自分のことを自分で決めていくという自己決定の過程において、自分が支えられているという実感は、大きなサポートとなることはいまでもありません。生活困窮者が自尊感情を喪失したり、自信を失っている場合には、そうした状態から回復し、変

化に向けたエネルギーを得ることによって、自己決定の過程を支える大きな力となります。自分で決めたことが結果的にうまくいかなくても、支援員から決して見放されることはなく、また、支援員との再決定の場に戻ってくるができるという確信は、自己決定のための後ろ盾になるものです。

日常生活においても、自分のことを自分で決めるという作業は容易ではありません。時に苦痛やストレスが伴うことを私たちは日常的に体験しています。生活困窮者の場合には、より厳しい状況下で今後のことを決めることを余儀なくされることが少なくありません。加えて、「もう後がない」とか「ここで失敗すれば取り返しがつかない」ということが許されない状況は、本人をさらに追い込むことになります。本人と支援員との関係性の構築が自己決定に向けた前提条件となるだけでなく、自己決定後も「取り返し」や「やり直し」の機会や場を担保する要件となることは、支援において大きな意味をもちます。自己決定に自己責任が伴うことは当然のことです。しかしながら、「自己決定後の保障」が、本人の今の自己決定を支えることになります。

⑤感情表現を促して主体性を喚起する

援助関係の形成は、本人の主体性を喚起するための要件にもなります。バイステックの七つの原則は示唆に富むものですが、バイステックは、たとえば原則の一つである「本人の感情表現を大切にする」の説明においても、これを明確に主張しています。

この原則が意味するところは、本人との援助関係を形成するために本人の感情表現を大切にすることが必要であるということだけではなく、目的をもって本人の感情表現を適切に促すことが、本人自身による問題解決への途を推し進めることになるという点にあります。バイステックは、「感情表出は、本人が問題を自ら解決する原動力である」と指摘しています。感情の解放が自分の問題を客観的に把握することにつながり、そのなかでも否定的な感情が支援員が受け止めることによって、価値ある人間として感じられるようになり、「本人が自ら変化をなし遂げ、問題を解決しようとする最初の動機となる」と言及しています。

このように、本人との関係性を形成する取組みそのものが、同時に本人が主体となった支援を推し進めることになるという認識をもつことが大切です。

▶ 3
バイステック著/尾崎新・福田俊子・原田和幸訳「ケースワークの原則（新訳版）—援助関係を形成する技法—」誠信書房、73頁、2006。
▶ 4
同上、73頁。

⑥考えを深める面接過程を大切に

本人と向き合い、会話を通して支援を深めることは、非常に重要な支援方法です。会話によって信頼関係を構築し、そうして構築された信頼関係によって、さらに会話のためのチャンネルが開かれ、そこで本人自身が考えを深める面接過程がもたらされることとなります。

本人と支援員との面接過程は、本人が自分についての考察を深めるという場を提供することとなります。支援者が用いる面接技法はその目的のためにも使われます。本人が自分の思いや考えを口にし、支援員がそれを受けとめ、応答し、さらにそこから考えを深めるというやりとりがなされることとなります。

また、本人と支援員との感情の交流が高いレベルでなされることによって、変化のプロセスをさらに促進させることができます。この作業は、困難な状況にある生活困窮者が、取り巻く環境と折り合いをつけていくための取組みとなります。

2 本人の力を引き出す支援

社会福祉分野において専門職が用いる援助体系をソーシャルワークといいますが、現代のソーシャルワーク理論の特質の一つは、ニーズの充足や問題解決の主体を本人におくことにあります。したがって、本人を主体としたニーズの充足や問題解決に向け、本人と支援員とが協働で取り組むという視点が重要となります。

エンパワメント（empowerment）は、もともとは社会的に抑圧された立場や階層にある人たちが自分のおかれた環境を自らを変えていくという支援の概念です。現代ソーシャルワーク理論においても極めて重要な概念となっています。そのエンパワメントの源泉となるのが本人の内発的な力ですが、相談支援の実践においては、その喚起と向上に向けたアプローチが求められることとなります。本人が自分の存在に意味と価値を見出せるように働きかけること、自分の現実を直視する作業を支えること、変化に向けた最初の一步を支えることといったような取組みが支援員に求められます。その際、自分のストレンクス（strength）、つまり、できることや自分の強みを本人が認識し、それを活用することによって、自尊心の低下や罪悪感から脱却し、自分の有用感や肯定感の向上につながります。

相談支援におけるエンパワメントの獲得に向けた具体的な取組みは、利用可能な制度やサービス、地域における自然発生的な相互支援のための資源を、本人自身が主体的に活用できるように働きかけるという重要な働きかけにもつながります。そのため

に、適切な情報の提供、具体的な手続きの教示、新たな資源の開発などが求められます。

(1) 本人の気づきを促す

当事者である本人自身を取組みの主体に位置づけるという視点は、相談支援の基本的視座といえるものです。そして、本人の気づきを促す取組みは、その出発点となります。ここでは、その気づきの内容として四つを取り上げます。

①自分自身の感情に気づく

困難な状況にある生活困窮者が地に足をつけ、自分で前に進むためには、本人が「自分自身」に目を向ける作業が不可欠です。それは、問題解決に向けて本人が自分を振り返り現実を直視するためにも極めて重要な作業となります。

その際、自分自身の感情に気づくことが重要な意味をもちます。自分の心身のつらさや自分のおかれた状況に付随する否定的感情を意識化することが求められます。生活困窮者のなかには、そうした感情への意識を無意識のうちに鈍化させてしまっていることも少なくありません。当然ながら、その作業には、そうしたありのままの感情を尊厳をもって受け止めてくれる支援員の存在が必要となります。

感情は、何らかの事実から生起しています。したがって、支援員が感情を受け止めることは、同時に困難状況をめぐる具体の事象にアプローチする道を開くこととなります。つまり、本人が直面している困難な事実について明確化できれば、そこを起点として具体的な問題解決に取り組むことができます。

バイステックは「受容の原則」について、「ケースワーカーが本人を受けとめられるようになるにつれ、本人は、自分自身を受けとめはじめるのである⁵」とし、さらに「本人が自らを受けとめ、自分にも係わるようになることは、本人が自分で自分を助けようとする新たな努力を開始することである⁶」と言及しています。困難状況にある自分の感情を受け止める作業は、本人が主体となった問題解決へのステップとなることも忘れてはなりません。

▶5
バイステック著/尾崎新・福田俊子・原田和幸訳「ケースワークの原則（新訳版）—援助関係を形成する技法—」誠信書房、120頁、2006。

▶6
同上、120頁。

②自分の社会関係に気づく

自分自身への気づきを深める作業に加えて、自分を取り巻く環境への気づきも重要です。生活困窮の状況は、当事者のみならず、その社会関係上にも何らかの形で具体的に現れます。したがって、本人と本人を取り巻く環境に働きかけ、その社会関係を調整することが必要となります。そのため、問題解決の主体者である本人自身が自分の社会関係に目を向けることができるようにすることも重要なアプローチとなります。

実際には多様な社会関係が存在しますが、そのなかでも、日常生活上直接的に強い影響を与えている身近な社会関係に本人が目を向けることが大切になります。家族や親族といった血縁関係や、近隣や地域住民との地縁関係を含めた社会関係について、本人が客観的に認識できるようにすることです。自分は周囲に対してどのような思いをもっているのか、周囲は自分をどのようにみているのか。その相互作用について意識化することと説明できます。この作業では、自分は周囲から影響を受けているのと同時に、相手に影響を与えている存在であることにも気づくことを含んでいます。

さらに、そうした身近な社会関係が時間的な経過に伴ってどのように変化してきたのかについて、本人の認識を深めることも大切です。変化の推移を客観的にとらえることは、今後の方向性を検討するうえで重要な視点となります。

③問題発生メカニズムに気づく

本人自身が問題発生メカニズムについて気づくことも重要です。なぜ困難状況に陥っているのか、なぜ苦痛が伴うのか、なぜそこから抜け出せないのかなどについて、本人と支援員とが明確にしていく取組みも一つの相談支援プロセスとなります。

この作業は、支援過程全体に関与する気づきの内容を包含しています。そこでは、一つの事例には複数の要素が関係していること、問題は相互に関連するシステム全体の結果として生じていることへの気づきが求められます。ここで大切なことは、システムとして理解することであり、決して問題を生み出す「犯人探し」をすることではありません。さらには、問題が複合化した事例などにおいては優先順位を決めること、解決すべき問題を焦点化することなども含まれます。

④自分の長所や強み（ストレングス）に気づく

問題解決にあたっては、本人自身が自分のストレングスに気づくこと、つまり本人や本人の環境にある長所、強み、できることに気づくことも重要です。それは、生活困窮と向き合うのは本人でしかないからです。「この人ならできるはず」とか「よい面

もあるのに」と、支援員や周囲が感じているだけでは、その力を活用することはできません。さらに、その前提として、支援員や周囲の人が本人を「困った人」「問題が多い人」「力が低下してきている人」というとらえ方をしている限り、本人が自分のストレングスに気づくことなどあり得ません。

本人の気づきを促すストレングスの内容には、これまで生きてきた（課題を克服してきた）事実があること、まだまだできることがあること、人とは異なる個性や強みがあること、さらには、自分には使える社会資源があることなどが含まれます。

当然ながら、この気づきを促すためには支援員の存在とその専門性が問われることとなります。自尊心や自己肯定感が低下しがちな生活困窮者が、自らストレングスに気づくことは容易ではないからです。

この取組みにおいて、支援員がそのプロセスを支えてくれることを本人が実感したとき、自分がそこに主体的にかかわるべきであること、そして、今の状況を変える可能性があることへの気づきにつながるようになります。

（2）本人の力を活かした支援

本人の力を活用するというアプローチは、ソーシャルワークにおいて重視されてきた「ワーカビリティ」（本人の問題解決能力）、エンパワメント、ストレングス等と密接な関係をもっています。

生活困窮者本人が主体となるという本来あるべき問題解決への取組みにおいては、本人の「前向きな力」を最大限に活用することとなります。相談支援の現場では、「困っていること」「できなくなっていること」「問題とされているところ」などにどうしても目を向けざるを得ない面があります。課題が複雑な場合には、なおさらその傾向が強くなります。

しかしながら、その場合であっても自分自身の諸問題の解決に向けて、生活困窮者自身のもてる力を活用することが基本となります。そのために、支援員は本人の「前向きな力」を見極めることが必要となります。その内容は実際には広範にわたりますが、ここでは、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、の三つを取り上げます。

本人が自分のおかれた状況や問題をどのようにとらえているかは、問題解決の方向づけに大きな影響を与えます。ここでいう「前向きな力」としての「事態のとらえ方」とは、悲観的にならずに前向きな（あるいは楽観的な）ものの考え方ができるかどうかという単純な内容ではありません。

問題解決に向けた「前向きな力」としての「事態のとらえ方」を見極めるための具

体的な視点としては、①自分を取り巻く状況や問題を客観的に直視できる、②取り組んでいくための覚悟と意欲がある、③冷静かつ建設的にものごとを考えることができる、④事態に影響を与えている関係性をとらえる視野の広さがある、⑤人の考えや意見に耳を傾けて柔軟に考え方を変えることができる、といった点があげられます。

もちろん、支援の過程においては、支援員がこうした「事態のとらえ方」を引き出すことが求められることとなりますが、本人が元来もっている「前向きな力」を最大限に活用することがその前提となります。

①具体的に「できること」から始める

本人の「前向きな力」を活用するためには、当然ながら具体的に「できること」を見極め、活用することが求められます。これは、ストレングスに着目した支援の視点からも重要な点となります。

「前向きな力」としての「できること」を見極めるための具体的な視点としては、自己決定能力のレベルや環境との交渉能力のレベルといった項目があげられます。このほか、場合によっては、食事、排泄、移動といった日常生活動作（ADL）のレベルや買物、電話、外出など手段の日常生活動作（IADL）のレベルも含まれます。いわゆる残存能力の活用という側面だけでなく、こうした「できること」の活用によって、精神的な安定感や満足感、さらなる「できること」の開発といった波及効果も期待できます。

本人の「前向きな力」の活用にあたっては、まず本人ができることから始めることが原則です。力量・技量の面だけでなく、本人が「その気」になったことから始めることもそこに含まれます。ささいなことであっても「自分でできた」という本人の実感が次につながるからです。

実際の支援過程においては、この「できること」の内容と当面取り組むべきこととの間に折り合いをつけることも支援員の役割となります。そこでの達成感がさらに取組みの過程を後押しすることとなります。

なお、取組みの過程においては、本人のペースを最大限に保持することも大切です。人からコントロールされるのではなく、自分で解決する力を引き出すためには、自分のペースで取り組むことも重要な要素となります。

②前向きな「変化」を評価する

本人が苦しい状況であることを認識していたとしても、その環境やシステムを変えることに大きなストレスを感じることも多くあります。そうした状況下において、本

人自身が自ら働きかけ、その事態に何らかの変化が生じた場合には、それを前向きに評価し、本人や関係者にフィードバックすることは極めて重要です。これは、当事者をエンパワメントするための一つの手法です。

この評価のためのポイントとして、次の三つがあります。まず第1には、小さな変化であってもそれを言語化して評価することです。ちょっとした発言や考え方の変化であっても、それに対する支援員からの評価が次の変化を引き出すこととなります。少しでも「変化したこと」が重要な意味をもつことも多くあります。第2には、本人の認識がない場合、その変化への本人の気づきを促すという側面もあるということです。こうした支援員の働きかけは、本人の気づきのプロセスを促進することにつながります。第3には、プラスの変化を重視しながら取組みを押し進めることです。つまり、変化への評価は、エンパワメントの視点から濃淡をつけて行うことが求められます。

③できることの「連鎖」を意識する

「本人の力」は限定的なものではありません。ある状況では出せなかった力が、条件がそろった場合に発揮できる場合もあります。できることから出発することによって、「できたことからの広がり」とも表現できる状況になることもあります。つまり、連鎖的に本人の力を引き出すという視点も本人の力の活用においては欠かせません。

本人の抱える生活困窮に対応する際、その困難性や本人の状況を鑑みると、本人が対応できる範囲をはるかに超えていると思われる場合も多いでしょう。けれども、その深刻な問題を丁寧に分析し、もつれた糸をほぐすように問題解決の端緒を見つけ出し、そこに本人の力が発揮できる機会を提供できるように働きかけることが支援の際の重要な視点となります。

(3) 本人が決めるプロセスを支える

相談支援は「二人三脚」にたとえられることがあります。これは、支援員と本人とが二人三脚のごとく、ともに支援過程を歩んでいく営みであることを表現したものです。

運動会での二人三脚と比較することで、相談支援の「二人三脚」の特質を浮き彫りにすることができます。運動会の二人三脚では、二人の内側の足がハンカチやひもで結ばれます。これに対し相談支援の「二人三脚」では、ハンカチやひもの代わりに本人と支援員との適切な関係で結ばれ、支援過程を一緒に歩いていくこととなります。これは相談支援の命綱というべきものであり、これがなければ支援そのものが成立し

ません。この関係は、信頼関係に裏打ちされた専門職業の関係という特殊な人間関係です。ただし、運動会の場合のようにスタート地点ですでに結ばれているものではなく、支援員が本人の歩調に合わせてながら関係づくりを進めることで、少しずつ太く、強くなっていきます。この関係づくり自体が相談支援の取組みともなります。

そしてもう一つの違いは、「ゴール」です。運動会の場合には、おそらく白いテープが張られたゴールがグラウンドに設けられますが、相談支援の「二人三脚」の場合、理念的にはゴールはあらかじめ設定されません。支援における目標は、本質的には前もって決定されるものではないのです。スタートを切ってから、どちらを向いて歩くのか、そして二人が行き着く「ゴール」をどこに設定するかを本人自身が決めることができるように、支援員がそのプロセスを支えながら進むことが相談支援の「二人三脚」の本質といえます。つまるところ、支援の「ゴール」とは、二人が行き着いたところのことであり、支援とは、そこまでのプロセスそのものということが出来ます。

自己決定の原則とは、単に自分で決めてもらうことや決めたことを大事にするということではなく、「本人が決めるプロセスを支えること」です。つまり、本人が最善のゴールを見つける過程を支えることです。もっと具体的に言い換えれば、本人の希望や意向を「聞き出す」のではなく、「一緒に見つける」ための協働作業といえます。ここに対人援助の原則としての自己決定の本質的な意味を見出すことができるでしょう。

本人が決めるプロセスを支えるための視点として、ここでは次の六つの内容を取りあげます。

①本人が決めるための環境を整える

本人が決めるプロセスを支えるためには、まず自己決定できる環境や状況を整えることが求められます。安心と安全が確保され、また、心身ともに落ち着いた状態が提供されることが自己決定のための前提条件となります。そうした環境下において、はじめて自分について冷静に物事を考えることができます。

生活困窮者は、心身ともに不安定な状態におかれていることが多くあります。強い不安、恐れ、気がかりがあったり、自分の身に起こっていることについて整理できていない場合には、自分について深く考えることなどできないでしょう。

したがって、自己決定を支えるためには、安心・安全を確保することが前提条件となります。例えば、虐待事例などでは、身体面、精神面、環境面において被虐待者が自己決定できる状況にまでもっていくのに十分に時間をかける必要があります。

②関係づくりから自己決定につなげる

自己決定の支援とは、結果ではなくそこに行き着くためのプロセスにかかわることです。そのプロセスに働きかけるうえで、本人との関係性が形成されていることが必要不可欠な要素となります。相談支援において本人の自己決定を促すということは、一人で決めるように促すのではなく、専門職である支援員とのやりとりのなかで決めていくことです。

したがって、前述したように援助関係の形成と活用が重要になりますし、また、ここでの気づきを促す視点や、本人が決めるプロセスに働きかける面接技術も求められることになります。

③周囲との相互作用関係のなかで自己決定を促す

自己決定とは、生活困窮者本人が一人で決める作業ではありません。また、支援員とのやりとりのなかで決めるものではあっても、そのやりとりだけで決めるものでもありません。生活困窮者自身が家族や親族、地域住民等の周囲の人とのやりとりによって、自分の考えや意向を形成していくという視点や、日常生活や日常的な人間関係を重視しながら本人の自己決定を支援するという視点も不可欠です。

したがって、支援員が本人と周囲（社会環境）との間に入って媒介機能を果たすことが自己決定を促すうえで重要になります。さらに、その媒介機能とは、例えば「家族とよく相談して決めてください」というように周囲とつなぐだけでなく、その両者間の相互作用を促進しながら自己決定を促すことが求められます。

④「揺れ」に付き合う

自己決定に迷いや逡巡がつきまとうことは当然のことです。自分の今後の生活や人生に深くかかわる場合にはなおさらのことです。困難を抱えた生活困窮者が最善の結論を導き出せないことも多くあります。

本人が決めるプロセスを支援員が支える際、その迷いや逡巡などの心の「揺れ」につきあうことも大切です。本人の決意や決定が揺れたり、コロコロと変わったりすることもよくあることです。その場合、そのどちらが本当かということではなく、どちらも本当であり、そうした相反する感情を支援員が受け止めていくことが大切です。「揺れ」に付き合うということは、支援員が振り回されることではないという点への理解も大切となります。

⑤自己決定のあとを担保する

通常の日常生活においても自己決定すべき場面は多くあります。そして、決めることは容易ではないことを私たちは日常的に体験しています。その難しさは、決定したことについて自分で責任を取らなければならないことと深く関係しています。自己決定と自己責任は、本来不可分の関係にあります。

そこで、安易で無責任な決定はもちろん避けなければいけません。ここで失敗すれば万事休す、もしくはもう後戻りできないという追い込まれた状況下で決定するというのは簡単ではないでしょう。このため、生活困窮者の自己決定を支援する際には、自己決定のあとを担保することが重要になります。つまり、もし決定したことがうまくいかなかった場合にはやり直しがきくというメッセージを伝えることです。

⑥本人の側に立ち代弁することで「自己決定」を支える

判断能力が不十分な人の自己決定をどのように考えるかは非常に重く、また、究極のテーマです。生活困窮者支援においても、避けられないテーマとなります。

支援員が本人の意に沿わずに本人に関することについて勝手に決めることは、相談支援の原則に反します。そうしたことが生じないための具体的な方策として、本人を「意思ある人」として認識すること、本人の言葉とやりとりを大切にすること、信頼関係のなかで意思や感情を感受すること、情報を本人の側から組み立てること、本人の意思を代弁して媒介することなどが考えられます。これらは、「自己決定」のあり方を考えるうえで極めて重要なアプローチとなるものです。

3 相談面接の意義と目的

(1) 相談面接の意義

相談面接技術は、あらゆる対人援助活動において不可欠の専門技術です。このことは、相談面接技術が未熟であれば、相談支援に支障をきたすことを意味します。支援員が対人援助の専門職として活動するためには、各自の専門分野の垣根を越えて多くの共通した知識や技術を学ぶ必要がありますが、相談面接技術はまぎれもなくその一つといえます。

この相談面接技術は、支援員が業務のうえで本人と接するあらゆる場面で必要となります。そして、これは制度上の手続きを円滑に進めるためだけではありません。本来の意味で本人の側に立った相談支援ができるかどうか、あるいは、本人の抱える悩

みや課題に適切に対応できるかどうかは、この相談面接技術次第で大きく変わってきます。

相談支援における面接とは、ある一定の状況下において支援員（面接者）と本人（被面接者）とが特定の目的をもって実施する相互作用のプロセスであり、両者間に結ばれる援助関係を基軸として展開されるものです。

一方で、支援員が技法としての相談面接技術を身につけただけで、本人の問題が首尾よく解決したり、支援がうまくいくといったことには必ずしもならないという認識をもつことも大切です。

このことを次のような例で説明しましょう。カレーライスをつくるためには包丁が必要です。それも切れない包丁よりも、よく切れる包丁のほうが調理は安全かつスムーズに進みます。けれども、よく切れる包丁を使えばおいしいカレーライスができるとは限りませんし、また、お客さんにおいしく食べてもらえるとも限りません。つまり、おいしいカレーライスをつくるためには、包丁以外に多くの要素が必要なのです。例えば、食材やカレールの質、つくり方のテクニックにも左右されるでしょうし、また、いくらおいしいカレーライスができたと思っても、食べる人の好みや空腹具合によっても評価はまったく違ってきます。

相談面接技術を身につけるといえることは、上の例でいえば包丁を研ぐことに相当します。カレーライスづくりの包丁と同じく、支援において相談面接技術は必要不可欠です。包丁がなければカレーライスをつくるのは難しくなるでしょうし、また切れ味鋭い包丁のほうが使いやすいのも事実です。けれども、本人自身が自分の問題を解決できるように支援するという対人援助の本来の目的を達成するためには、ほかにも多くの要素が必要なのです。

このことは、相談面接技術とは、あくまで支援の目的を達成するための手段（道具）であることを意味します。包丁がおいしいカレーライスをつくるための道具であるのと同じです。支援の質を高めるためには、相談面接技術のレベルを高めることに加えて、それらをどのようにして活用するのかを方向づける対人援助の理論や実践の根拠となる価値を押しえておくことが必要です。

（2）相談面接の三つの目的

相談面接技術は、あくまでも支援のための手段です。それでは、相談支援における面接は何のために用いられるのでしょうか。面接の目的は、①援助関係の形成、②情報収集、③問題解決という三つに整理することができます。ここでは、相談面接技術のそれぞれの目的について要約しておきます。

①援助関係の形成

援助関係の形成は、相談面接の目的の一つであるとともに相談支援の基本要件です。情報収集や問題解決を含めたすべての支援過程において、専門性と信頼関係に裏打ちされた本人との関係性の形成が前提となります。それだけに面接における援助関係の形成には、極めて重い比重がおかれます。

支援員と本人との間に結ばれる関係は、面接において活用できる重要な「武器」となる専門職業の関係です。これは極めて特殊な関係であり、面接や支援の場だけで活用されるものです。この関係は、面接の構成要素の一つであり、当然のことながらこれがなければ支援自体が成立しないこととなります。

面接による支援は、生活困窮者が抱えている課題や問題を明確化して「気づき」につなげ、本人がそれを正面から受け止め、解決に向けて取り組むようになることを支える一連のプロセスです。

受容、個別化、非審判的態度といった対人援助の原則や、共感的理解といった実践原則は、適切な相談面接技術をもって遂行されるものです。したがって、相談面接技術が未熟であれば、支援の入り口の段階でつまづくこととなります。

②情報収集

情報収集も面接の重要な目的の一つです。また、これも前述の援助関係の形成を前提としています。本人の問題解決に向けた支援のためには必要な情報を収集しなければなりません。相談面接技術は、そのためにも意図をもって活用されます。ただし、情報収集とは、詳細な情報を単に「聞き出す」という一方向の作業ではなく、本人との相互作用のなかで必要な情報を見極めながら、本人が自分の問題についての気づきを深めていくことも含んでいます。したがって、情報収集も、問題解決過程の一つのプロセスとして位置づける必要があります。

相談支援員にとって、情報収集は日常的に求められる不可欠な機能です。適切なアセスメントのためにはもちろんですが、支援のすべての過程で重要な機能として位置づけられます。

相談支援における情報収集は、本人が話す内容に第一義的な価値をおく点に特徴がありますが、その内容は、一般に客観的事実と主観的事実とに分類されます。客観的事実とは、本人自身やその生活環境および社会環境との関係に関する情報です。それらは、面接の場面で本人によって言語化される情報と支援員によって観察される情報、そして、面接を通して支援員によって総合的に解釈される情報があります。もう一方の主観的事実とは、本人が今の現実や自分の抱える問題・課題をどのように受け止め

ているのかということに関する情報です。とりわけこの面での情報収集は、本人の自分自身についての明確化を含むために意義が大きいといえます。

③問題解決

相談面接の最も重要な目的は、援助関係の形成と情報収集を踏まえた問題解決です。本人の問題解決へのアプローチは多岐にわたりますが、本人と相互作用関係にある環境の側に働きかける間接援助においても、また、本人への直接援助の方法としても、相談面接技術は極めて重要な方法として位置づけられます。

相談支援員の業務のなかで、支援を拒否する事例や本人の障害受容への支援が必要な事例、さらには、本人以外の家族に支援を必要とする人がいる事例などに接することも多いでしょう。そうした場合、問題解決に向けての専門的な相談面接技術が求められます。

相談支援とは、本質的には支援員と本人の関係性を基軸として、本人自身が自分の問題について洞察を深め、新たな「気づき」を得ながら問題への対処能力や解決能力を高める過程といえます。相談面接技術はその中核となる専門技術です。支援員はその技術を用いて本人の「気づき」を深め、本人の問題対応力を高めるとともに本人の自己決定を支えることに主眼がおかれます。

4 相談面接の方法

有意義な相談面接のためには、その過程で用いられるコミュニケーション技法としての相談面接技術の向上が不可欠ですが、ここではその技術の活用的前提となる相談面接方法についてまとめておきます。

(1) 相談面接の形態

「相談面接」と聞いてどのような場面を思い浮かべるでしょうか。面接室や相談室といったような面接相談専用の空間で、しかも予約制で一定の時間枠を設定したうえで、本人の相談に応じるという面接場面を想像する人も多いかもしれません。こうした面接は、相談面接の基本であり、多くのメリットがあります。このような面接においては、来談者も集中して話すことができ、相談内容を人に聞かれたり声が外に漏れたりする心配もありません。さらに、こうした面接相談専用の部屋に来談者がやってくるという時点で、すでに来談者側に「困っていることを相談に乗ってほしい」とい

う動機づけがある程度できているということですから、相談面接の目的の一つである「問題解決」に向けた取組みの過程にスムーズに入ることができるというのもメリットといえます。この面接形態には、来談者が一人でやってくる1対1の面接だけでなく、夫婦や家族という来談者が複数という場合もあります。

しかしながら、こうした面接だけではなく、「生活場面面接」(life space interview)も極めて重要な面接形態として位置づけられます。これは、文字通り本人の生活場面で面接を行う形態であり、相談支援員をはじめとして、地域における保健・医療・福祉の専門職にとっては日常的な面接場面といえます。本人は自分の生活場面で話ができるわけですから、リラックスして話ができるメリットがありますし、支援員にとっても面接室では把握できない情報を生活場面から得ることができます。しかしながら、その一方で信頼関係がなければ本人が自分の生活空間に立ち入れられることに不快感を感じたり、取り扱うべき内容について集中して話ができない場合もあります。

生活場面面接のなかには、主な生活場面として本人の自宅で実施される訪問面接があります。本人の自宅での面接では、全体的な生活実態や本人の生活への認識、生活上の価値観、家族(親族)関係、家族内での役割、近隣との人間関係等が把握できる点に特徴があります。また、病院等における面接も重要な生活場面面接の一形態となります。この面接場面では、生活全般の様子、ほかの入院患者等との人間関係等、幅広く把握することができます。具体的な面接場面は、ベッドサイド、談話スペースでのソファ、廊下での立ち話など多様ですが、多くの場合オープンスペースであるため、プライバシーへの配慮が求められます。

そのほか、電話相談も重要です。直接顔を合わせずに「面接」をするという特殊性ゆえに、匿名による相談が可能になりますし、実際、相談の最初のきっかけは電話であることも多いので、その意味では日常的な面接形態といえます。しかしながら、電話では、コミュニケーションの重要な要素である「表情」が双方ともに見えないことによるコミュニケーション上のデメリットは大きく、それを補うために声のトーンと大きさ、話すスピード、言葉の選択等の特別な技術を要することになります。

このように各種の面接形態がありますが、どのような形態や場面であっても、支援員は相談面接技術を活用すべき状況であることを認識しておく必要があります。

(2) 相談面接に必要な環境づくり

相談面接を効果的に進めるためには、相談面接技術を適切に用いることはもちろんですが、面接のための物理的な条件を整えることも重要な要素となります。

面接室での面接においては、本人がリラックスして面接に臨めるような環境づくり

が求められます。物理的環境を整備すべき点としては、まず本人と支援員との間に適切な距離と角度を確保することが必要です。人はそれぞれ個人的空間（personal space）をもっています。それは、対人距離の「なわばり」ともいえるもので、他人に入って来られると不快感を感じる距離のことです。これは人によって差異があるので、本人の個人的空間を尊重しながら適切な距離を保つことが大切です。支援員側がもつ個人的空間を無意識であっても押し付ける形になれば心理的な圧力を本人にかけることになります。

また、支援員が本人との目線をできるだけ水平に近づけることが大切であることはよく知られています。生活場面面接において、車いすに乗った人やベッドに横になった人と話をするときなどは特に注意が必要です。さらに、支援員と本人が真正面から視線を合わせることになる位置をとることは、人によっては圧迫感を与えることから、少し左右のどちらかにずらすなどの配慮が必要です。

面接室での相談面接においては、適度な明るさと室温の確保、話し声が漏れないという安心感のある構造、本人が目や顔をやることのできる花や絵の設置等の物理的条件があげられます。また、先に指摘したように、面接室以外の本人の自宅やベッドサイド等の生活場面面接の場合には、当然ながらプライバシーの確保に十分な配慮が必要です。

5 相談面接技術

(1) コミュニケーションの基本特性

相談面接技術は、人と人との間のコミュニケーションの一形態です。これを、支援員として求められる基本倫理や基本姿勢に基づいて意識的に活用するなかで専門技術となります。

まずここでは、相談面接技術の基礎概念となるコミュニケーションの基本特性について整理しておきます。コミュニケーションを端的に定義すれば、「二者間においてお互いに意志や感情を伝達し合うこと」といえます。これはコミュニケーションの成立条件として、一方通行ではなく相互のやりとり、つまり、双方に影響を与え合うという相互作用があげられるということです。これは、人が社会生活を営むうえで不可欠な人間関係づくりの手段といえます。一般に、コミュニケーションがもつ機能として、情報交換、課題の解決、情緒の安定などがあげられます。

コミュニケーションのとり方には、個人の性格・習慣や文化的背景が大きく影響し

ます。このことは、人によってコミュニケーションのとり方に個人差があることを意味します。相談支援員の活動においても、個人差があることを十分に意識して取り組む必要があります。

コミュニケーションの内容は多様です。通常、言葉を用いた「バーバル（言語）コミュニケーション」と、言葉を用いない「ノンバーバル（非言語）コミュニケーション」に大別されます。この二つのタイプのコミュニケーションの組み合わせによって、コミュニケーションが成立します。これは相談面接技術においても同様です。

バーバルコミュニケーションでは、言葉の選択が大きな意味をもちます。同じ意味内容を表現するにしても言葉の選び方次第でそのニュアンスが大きく変わるからです。相談支援の専門職が語彙を豊富にもたなければならない理由はここにあります。また、疑似言語といわれる、声量、スピード、声の質、発音、沈黙等もコミュニケーションの内容に影響を与える要素です。

もう一方のノンバーバルコミュニケーションも、コミュニケーションの極めて大きな要素です。とりわけ、感情の伝達においては重要な手段となります。「ノンバーバル（非言語）」には多種多様な要素を含みますが、そのなかでも「表情」は多くのメッセージを伝えます。「目は口ほどにものを言う」といわれるように、眼珠の動き、まばたき、涙、視線の方向、凝視の長さ等は重要な情報となります。その他、しぐさやジェスチャー等の身体動作、身長や服装といった身体特徴、さらにはスキンシップによる接触行動も非言語による感情を伝える重要な要素となります。相談援助の場面においても、感情の伝達は極めて重要な要素ですから、本人の非言語によるメッセージを見逃してはならないことはいうまでもありません。

コミュニケーションとは双方向性によるやりとりですから、多様な形で送られてくる本人からのメッセージを敏感に受け取るだけでなく、支援員のメッセージを正確に伝える技術も求められます。しかしながら、あくまで主体は本人の側にあるわけですから、まずは本人の訴えに非審判的態度をもって心を傾けて聴くという「傾聴」の姿勢が求められます。そこから支援のコミュニケーションは始まります。コミュニケーション技法における応答の技法として分類される相談面接技術については、次に詳しく取り上げます。

(2) 相談面接技術 —21の技法—

ここでは、援助専門職が用いる相談面接技術を21の技法に整理し、それぞれの技法についての概要を示すことにします。

相談面接技術は、日常的に私たちが用いているコミュニケーションの延長線上にあ

ります。その意味では、各技術は無意識に日頃使っていることも多く、なじみがあるものといえるかもしれませんが。しかしながら、援助関係の形成、情報収集、問題解決という面接の各目的に向けて適切に用いるためには、通常は相当トレーニングを積み重ねなければ使いこなすことができないものです。ここでは、このような技法があることを認知してもらうことを目的として提示しておくことにします。

相談援助のための面接技術を図表4-26では、面接を展開する技法と感情に接近する技法の二つに類型化して示しています。

図表4-26 対人援助のための相談面接技術一覧

相談面接技術の構造と面接環境	
A 面接を援助の手段として位置づける	相談面接を対人援助の「価値」を具体化するための手段として位置づける。
B 相談面接の環境を整える	効果的な相談面接に向けて物理的条件を整え、各面接場面の特性を援助に活かす。
C 時間の枠を活用する	相談面接の時間の枠を明示し、それを意図的に活用する。
D 態度・姿勢と距離・角度を適切に保つ	クライアントと向き合う適切な態度と姿勢を保ち、面接場面におけるクライアントとの距離と角度を適切に保つ。
E 話す速さと声の調子を適切に保つ	会話の内容、展開状況、クライアントの感情等に合わせて、話す速さと声の調子を適切に保つ。
相談面接技法	
●面接を展開する技法	
01 アイコンタクトを活用する	視線を自然に用いたり、アイコンタクトを意図的に活用して、面接過程を円滑かつ効果的にすすめる。
02 うなずく	適切かつ意図的にうなずき、クライアントの発言をはげましたり、発言をうなずく。
03 相づちを打つ	クライアントの話に適切かつ意図的に相づちを打ち、クライアントの発言をうなずく。
04 沈黙を活用する	沈黙を効果的に活用し、クライアントが思考を深める過程をすすめる。
05 開かれた質問をする	「はいいいえ」では答えられない質問をすることによって、クライアント自身が自分の言葉で話ができるよううなずく。
06 閉じられた質問をする	「はいいいえ」で答えられる質問をすることによって、必要な情報を的確に収集するとともにクライアントが自分の言葉で話すきっかけを提供する。
07 繰り返す	クライアントが発した言葉の一部を抽出して、そのままクライアントに返す。
08 言い換える（関心）	クライアントの発言を別の表現で言い換えて応答することで、関心をもって傾聴していることを伝え、発言をさらにうなずく。

09 言い換える（展開）	クライアントの発言を別の表現で言い換えて応答することによって、話を展開する。
10 言い換える（気づき）	クライアントの発言を別の表現で言い換えて応答することによって、クライアント自身の気づきや洞察をうなずく。
11 要約する	クライアントの発言内容を的確に要約して返すことで、面接を円滑かつ効果的にすすめる。
12 矛盾を指摘する	クライアントの発言内容や言動の矛盾を指摘することによって、クライアントの考察を深める。
13 解釈する	クライアントの発言内容を解釈したり意味づけることで、クライアントの問題に対する認識を解決に向けて深める。
14 話題を修正する	取り扱う話題を適切に修正して、問題解決への軌道に乗せる。
●感情に接近する技法	
15 感情表出をうなずく	クライアントの感情の表出を適切にうなずき、問題解決への取り組みにつなげる。
16 感情を表情で返す	クライアントが表出した感情に対して、ワーカーが「表情」を用いて共感的に応答する。
17 感情表現を繰り返す	クライアントの感情表現を言葉で繰り返し、共感的に応答する。
18 感情表現を言い換える	クライアントが表出した感情表現を、別の言葉で言い換えて返す。
19 現在の感情を言葉で返す	クライアントがもつ現在の感情を、言葉で共感的に返す。
20 過去の感情を言葉で返す	クライアントの過去の感情に焦点を当て、言葉で共感的に返す。
21 アンビバレントな感情を取り扱う	アンビバレントな感情を問題解決に向けて適切に取り扱う。

出典：岩間伸之『対人援助のための相談面接技術—逐語で学ぶ21の技法—』中央法規出版、2008。