

社会福祉対人援助技術における傾聴の意味

—面接技術の理解に向けて—

市 東 賢 二

目次

はじめに 社会福祉学対人援助技術としての面接技術—一般的理解にむけて—

- 1 ソーシャル・ケースワークにおける原則の意味
- 2 聴くこととしての面接技術
- 3 聴くことにおける客観性の理解
- 4 面接における傾聴の意味
- 5 相手をわかることに向けて
- 6 インタビューとしての面接 — 関係としての面接 —

はじめに 社会福祉学対人援助技術としての面接技術

—一般的理解にむけて—

社会福祉学の実践としての社会福祉対人援助技術（ソーシャル・ケースワーク）は、日常的な理解としては、社会福祉制度に基づく相談業務やケアプラン作成等の社会福祉にかかわる専門職の知識や技術の総体として語られることが多いようである。しかし、その専門性は対人的応答にあり、その技術は art であるとされる。

そうした社会福祉対人援助技術はソーシャル・ケースワークとしてリッチモンドは「人間と社会環境との間を個別に、意識的に調整することを通してパーソナリティを発展させる諸過程からなり立っている¹⁾」と定義した。このリッチモンドの定義はソーシャル・ケースワークの定義としては

¹⁾ リッチモンド 1991 p.57

古典的なものでありながら、現在の社会福祉対人援助の実践においても意味深く受け取れる。それはソーシャル・ケースワークが「人間相互の責任を、ひとつの人間的で文化的な形であらわすこと」²であり、「『価値を担う』活動」³だからである。こうしたソーシャル・ケースワークの本質にかかわる議論の中ではモラル（道徳）の問題が根本的に重要である。ともすれば科学的有効性や how to としての方法的技術論が先行してしまいがちであるが、ブトゥリムの上のような言葉は、ソーシャル・ケースワークが「現実的であるために哲学的でなければならない」⁴ことを著しているからである。

このことは社会福祉の現場で用いられる技術の用いられ方とその伝達の仕方を振り返れば、容易に理解できる。以下は図1を参照しながら述べる。通常われわれは技術というモノはAの場のあるものとして捉えている。たとえば初心者の社会福祉専門職者や社会福祉学を学ぶ学生たちは、相談技術や問題解決のための技術を教えてもらえると信じて疑わない。technique としての技術は確かに誰しもが知りえるものであり、誰が用いても同じ結果が出るモノとして、現実的公開性を有していなければならない。しかし実際に臨床的にクライアントとかかわりあえば、古典的な秘儀とされるような技術は存在しないが、誰が用いても同じというわけにはいかないことが、身にしみてわかるようになる。その意味では原理的には対人援助技術は公開性を持っているが、だれでもが同様に知りえるわけではない。つまり臨床的な対人援助技術は、むしろBの場にあるといえる。

しかし、現代においても臨床的な対人援助の技術は technique ではなく、art であるとされている。これはなぜか。technique であれ art であれ、通常技術は現実的な公開性を帯びていると理解しがちである。というよりも現実的な公開性が技術を支えていると思いついでしまっているといってもよいだろう。つまり臨床的な対人援助技術が art であるならば、それもや

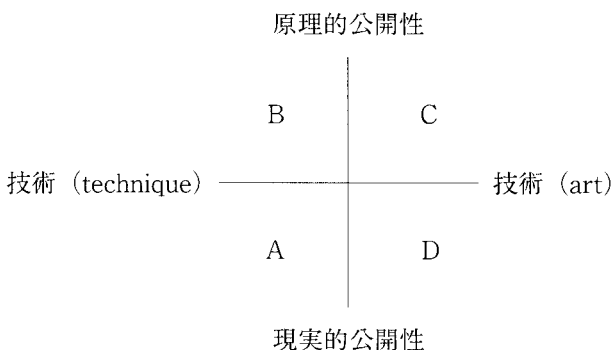
² ブトゥリム 1986 p. iv

³ 同上

⁴ 同上 p.57

はり現実的な公開性を帯びているだろうから、当然Dの場にあると信じ込んでしまう。実はこのことが臨床的な対人援助技術を学ぼうとする側と、それを伝えようとする側とのすれ違いを引き起こしてしまう。実際のところ、臨床的である対人援助技術がartであるとされるのは、techniqueとしての技術の持つ、その技術が成し遂げられるための手続き（how to）なのではなく、援助場面で出会った相手に対する応答性（responsibility）にあるからである。

図1



こうしたことを踏まえたうえで、ソーシャル・ケースワークの基本的な展開過程を概観してみると、その過程はインターク-アセスメント-プランニング-インターベンション-モニタリング（エバリュエーション）が一つの流れとされている。こうした援助過程における活動の構成要素をパールマンは4つのPとして明確化した。それはperson、problem、place、processの4つである⁵。これら4つの構成要素はそれぞれ、表1のように理解できるだろう。

⁵ パールマン 1967

表1

| | |
|---------|--|
| person | <p>ソーシャル・ケースワークを利用する人のことであり、利用者またはクライアントと呼ばれる。こうした人々を問題を抱えた人として捉えるのではなく、社会生活という過程の中にいる人間として捉え、絶えず生成しつつ変化する存在として、超える存在として把握することが肝要である。</p> |
| problem | <p>利用者やクライアントは何らかの問題を抱えて相談にやってくる。そうした問題解決の過程において、最初に取り組まなければならないのは、問題の明確化である。問題を明確化し、共同主観化する過程において、利用者やクライアントの現実（アクチュアリティ）に介入することは、利用者やクライアントの生の過程（プライバシー）に介入することでもあることも忘れてはならない。</p> |
| place | <p>利用者やクライアントの抱える問題の具体的な解決方法を提供してくれるのは、多くの場合、特定の社会機関や専門職の属する施設である。当然社会機関や施設の目的に応じて活用できる社会資源と地域との結びつきまで決まってしまう。こうした空間的制度的場所を示す意味ももちろんだが、さらに実際に利用者やクライアントにかかわる専門職は、機関や施設の代表者でもある。専門職はそうした意味でも具体的に問題解決の機会を提供することはもちろん、その限界をも示していく必要がある。</p> |
| process | <p>利用者やクライアントと専門職が信頼関係（ラポール）を築きつつ展開する専門的な援助課程のことである。このとき信頼関係が深まるほど、お互いのあいだにある“つながり”と“ちがいがい”が明確になる。その意味では両者の関係は人格的に対等な関係であっても、お互いの共通点ばかりを重視する均質的な関係ではない。互いに異なった社会的役割を担いつつ、問題解決に向けて努力するもの同士なのである。</p> |

(足立他 1996 pp.94-97 より筆者作成)

パールマンは「基本的には診断派の立場に立ちつつも、『個人を取り巻く状況』に関心を持ち、…略…<人-問題>状況に対する問題解決アプロー

チを提唱し」⁶つつ援助過程が構造的に理解できることを示した。また今日ソーシャル・ケースワークは、過程（process）が大切であると繰り返し述べられるようになったのは、パールマンの功績によるところが大きいといえるだろう。

1 ソーシャル・ケースワークにおける原則の意味

このような援助活動に援助者が携わるとき「『信頼は援助関係の基本』と言われるが、最初の出会いから利用者とワーカーの双方に信頼感が存在しているわけではない。それはワーカーの利用者に対する意図的な働きかけによって育まれていくものである。』⁷こうした信頼関係を築くための基本的態度としてバイステックは7つの原則を掲げている。それは1個別化、2意図的な感情表出、3統制された情緒的関与、4受容、5非審判的態度、6自己決定、7秘密保持である⁸。バイステックは援助者とクライアントとの関係を援助関係とした上で、「援助関係とは、ケースワーカーとクライアントとのあいだで生まれる態度と感情による力動的な相互関係である。そして、この援助関係は、クライアントが彼と環境とのあいだにより良い適応を実現していく過程を援助する目的を持っている」⁹ととらえた。こうした援助関係を構成する要素として7つの原則を示したのである。表2はバイステックの示した援助関係の相互作用である¹⁰。

バイステックはこれらの7つの原則は「あらゆる人間関係を良好にするという意味では、性質であり、援助関係を構成しているものという意味では要素で」あって、「これらの原則は互いに独立したものではない。それぞれの原則には他の原則が必然的に含み込まれ」「一つの原則が欠けてしまえば、援助関係全体に欠陥が生じるし、どれか一つが欠ければ、良い援助関係を形成することはできない」としている。バイステックのこの7つ

⁶ 足立他 1996 p.80

⁷ 同上 pp111-112

⁸ バイステック 1996

⁹ 同上 p.17

¹⁰ 同上 p.27

の原則は多くのケースワークの概念と違い「ケースワーカーとクライアントの両者を視野に入れた原則」¹¹なのである。つまりこの原則を誤解する多くの援助者は、この原則を援助者がソーシャル・ケースワークを行う際の目指すべき目的、あるいは技術そのものとしているが、あくまで援助者の行動原理であって、むしろ「ワーカーの行動を導くもの」¹²なのである。

表2

| 各原則の名称 | 第1の方向： クライアント のニード | 第2の方向： ケースワー カーの反応 | 第3の方向： クライアント の気づき |
|----------------------------------|--------------------------|--|---|
| 1 クライアントを個人として捉える（個別化） | 一人の個人として迎えられたい | ケースワーカーはクライアントのニーズを感知し、理解してそれらに適切に反応する | クライアントはケースワーカーの感受性を理解し、ワーカーの反応に少しずつ気づき始める |
| 2 クライアントの感情表現を大切に（意図的な感情表出） | 感情を表現し開放したい | | |
| 3 援助者は自分の感情を自覚して吟味する（統制された情緒的関与） | 共感的な反応を得たい | | |
| 4 受けとめる（受容） | 価値ある人間として受けとめられたい | | |
| 5 クライアントを一方向的に非難しない（非審判的態度） | 一方向的に非難されたくない | | |
| 6 クライアントの自己決定を促して尊重する（自己決定） | 問題解決を自分で選択し、決定したい | | |
| 7 秘密を保持して信頼感を醸成する（秘密保持） | 自分の秘密をきちんと守りたい | | |

(バイステック 1996 p.27 より抜粋、一部追加)

¹¹ バイステック 1996 p.28

¹² 同上

2 聴くこととしての面接技術

援助者が相手に対して様々な形でその相手の抱える問題解決のための助言や示唆を与えることは日常的な支援活動の中によく見られる。こうした日常的な支援活動において、支援者に求められることは、社会資源や各種制度に精通していることはもちろん、その問題を抱えた相手にどれだけかかわることができるかということである。ここでのかかわるといことは物理的な時間のみならず、相手の本来の姿をどれだけ共有できるかということの意味している。相手の話を聴きながら本来の姿を共有するプロセスが、言ってみればアセスメントから始まる一連の支援である。

こうした一連の支援活動において程度の軽重はあれ、必ず利用者やその家族からの聴き取りが行われる。こうした聴き取りにおける重要な要素として面接場面における聴き取り（インタビュー）がある。その際まったく無意図的に聴き取りをするということはありません。このことが、面接そのものを難しくしてしまっている。「精神療法家（つまり、すべての対人援助者）は聴くことができなければならない」¹³（カッコ内は筆者）として、聴くことの難しさと重要性を述べたのはフロム－ライヒマンであった。彼女は「聴くことができるということ、および他人のいうことをそれ自体として受け取り、おそらく邪魔になるようなしきたりしか思い出されない、自分自身の問題や経験の線に沿って反応したりしないことは、特別に訓練されないかぎり、ほとんど誰も実践しえない対人交渉のわざ（アート）である」¹⁴と述べることで、聴き取りに含まれるその意図の中に援助者側の防衛機制が忍び込むことを警戒していた。これは、援助者がその人自身の生活に不安定さを抱えていれば、そのことが聴き取りに投影されやすくなることを指摘している。当然利用者を理解しようとするより目の前の課題解決のみに眼を奪われてしまえば、そのことが投影された聴き取りになってしまうということを表している。

ここで面接において何を聴き取ろうとするのかを整理しておく必要があ

¹³ フロム－ライヒマン 1963 p.77

¹⁴ 同上

るだろう。たとえば面接の技術について尾島は「面接では利用者やその家族、その関係者を通して利用者の抱えている問題は何か、利用者はどのような感情をもっているか、家族や関係者は利用者の問題を知っているのか、知っているならどうとらえているかなど多くの情報を得なければならない」¹⁵ ことから、「援助者は十分に話を引き出し」「利用者の情報を読み取る技術が必要になる」¹⁶ としている。特にこの「情報を読み取る技術」については、社会福祉における対人援助技術は、極めて個別的なケースを人間的に対応することが求められているながら、同時に社会保障制度等の公的サービスとしての一面を持っているという事情から、事務的処理の煩雑化という別の問題を抱えることになっている。別の問題といいつつも、やはり面接それ自体にも大きな影響を与えている。つまり、事務的処理を範疇に入れた情報の読み取りは、多くの場合、情報を中立性（普遍性）、客観性を帯びたものとしてとらえてしまいがちである。しかしそうした読み取りでさえ、事務的処理を念頭に入れた一定の態度として反映されることになる。

確かに対人援助の領域に限らず、中立性を際立たせ、制度的科学的なアプローチを取ろうとするさまざまな領域において、中立性（普遍性）、客観性が求められる姿はいわゆる自然科学主義的な方法論に偏りがちである。そこでは得られる情報は「あらゆる先入観や偏見を捨て去り、ただひたすら目をしっかり見開いていれば（穴をちゃんと開けていれば）、かならず、ありのままの、裸の、正しい外界からの情報を見て取ることができる」¹⁷ という信念を持ってしまいがちである。しかし村上はこのことに対して、見るということを例にとって次のように述べる。「『見る』ということは、人間＝バケツが外から流れ込む受動的に受け取る、というようなものではなく、むしろ、人間の側のもっている『理解』の能力を駆使して、能動的に何かを造り出す作業だということが出来ます。」「文字通り

¹⁵ 春見他 2002 p.48

¹⁶ 同上

¹⁷ 村上 1979 p.88

の意味での『データ』、つまり『人間（の感覚）に対して外から受動的に与えられた所のもの』ではなくて、『人間の感覚と理解の力との協働作業によって能動的に造り出された所のもの』と考えるほうが至当ではないか¹⁸。つまり情報を聴き取ろうとする援助者の主観によってのみ、クライアントから情報が得られるのである。こうしたことは客観的なデータというものに対する根本的な誤解を表しているといえる。

3 聴くことにおける客観性の理解

ここにソーシャル・ケースワークに携わる専門職者にとっての方法論が話題になる根拠がある。たとえばソーシャル・ケースワークにおける面接技術の一つとして傾聴（active listening または listening mind）が挙げられる。果たしてこの傾聴とはどのような技術なのか。この点について先の尾島は「援助の基本は利用者の話に耳を傾けることである。利用者が援助者に話を聞いてもらっているかどうか感じるのは援助者の態度による」¹⁹としてその態度を「表情・視線」「姿勢」「声の調子」に分けて紹介している。ここで尾島は傾聴という技術は態度としての技術であることを述べている。つまり、傾聴という技術は上記の図でいう technology としての技術であるより、art としての技術であるということである。こうした態度の問題は、一度なりとも客観的とはどういうことであるかを考察したことがあるならば、すぐにたどり着ける問題なのだが、早坂は客観的な態度を二つの科学的な知のありようとして表3のようにまとめた²⁰。早坂は「伝統的な主客分離の客観主義による知」のありようが、人間科学としての対人援助に押し付けられてしまった結果、データとしての情報の優位性が確保され、あたかもデータが主観から切り離された客観そのものであるかのような印象を与えてしまったことを指摘し、主観＝独断・偏見とすることの危険性を主張する。特に人間科学としての領域においては「高度の『共

¹⁸ 村上 p.165

¹⁹ 前出 春見他 p.49

²⁰ 早坂 1991 p.65

通感覚』(commonsense)としての公共的主観あるいは共同主観」から生まれる相互主観的な主観が必要であると述べる。

ここで早坂が相互主観的な主観と述べている主観は、それぞれの主観を客観化するプロセスを示している。われわれにとって主観と客観は対概念として受け取られ、特に反対の意味を持つ言葉として、主観は個人的感情的なものの見方であり、客観は個人の感情を超えた普遍的なものの方と理解している。

表 3

| 科学の知 | 臨床の知 |
|----------------------------------|--------------------------------|
| 1. 分析的 | 1. 直観的 |
| 2. 説明的 | 2. 記述的 |
| 3. 推論的 | 3. 了解的 |
| 4. 構成的又は因果論的 | 4. 発見的又は弁証法的 |
| 5. 収斂的 | 5. 拡散的 |
| 6. データ重視 (定量的) | 6. エピソード重視 (質的) |
| 7. 物神化又は絶対的对象化 (objectification) | 7. 対象化又は要請的对象化 (objectivation) |
| 8. 自己 (身体) の排除 | 8. 自己 (主体) からの出発 |
| 9. 一義的 | 9. 両義的 |
| 10. 蓄積的 | 10. 反覆的 |
| 11. 法則定立的 | 11. 個性変容的 |
| 12. Gnostic Sense の優越 | 12. Pathic Sense が必要 |
| 13. 主知主義的 | 13. 間身体的 |
| 14. 独話 (ひとり語り) 的 (monological) | 14. 対話的 (dialogical) |
| 15. 非歴史的 | 15. 歴史的 |
| 16. J. Locke 的 | 16. Leibnitz 的 |
| 17. 傍観的 | 17. 自己投入的 |

(早坂 1991 p.65 より抜粋)

こうしたデータに見られるような、客観主義的な誤解は、われわれ現代を生きる人間の自然的態度に刷り込まれてしまっているが故に、われわれ

はいかに科学的な知に偏った生を営んでしまっているかに気づく必要があるだろう。この客観主義的な態度へのカウンターパートとしての臨床の知という用語は中村²¹も用いているが、中村によれば、取り立てて新しい用語ではない。下の表4は中村の臨床の知を表にまとめたものであるが、先の早坂の言う臨床の知が対人援助にかかわる専門職者の態度や方法論として表しているのに対して、中村はそうした専門職だけでなくむしろ一般的な理解をも含んだ知のありようの違いとして見えてくる。

表 4

| 近代科学の知 | 臨床の知 |
|---|--|
| 1. 原理上客観主義の立場から、物事を対象化し冷ややかに眺める | 1. 相互主体的かつ相互作用的にみずからコミットする（生き生きとした関係を保つ） |
| 2. 普遍主義の立場に立って、物事をもっぱら普遍性（抽象的普遍性）の観点から捉える | 2. 個々の事例や場合を重視し、物事の置かれてある場所（トポス）を重視する（普遍主義の名のもとに自己の責任を解除しない） |
| 3. 分析的、原子論的であり論理主義的である | 3. 総合的、直感的であり、共通感覚的である（表層の現実だけでなく、深層の現実にも目を向ける） |

（中村 1990 p.150 より筆者作成）

むしろ「近代科学の知がその正しさ（真理性）を、原理上、論理的つまりは無時間的に明示し証明して見せることができるのに対して、臨床の知のほうは、その正しさを同じような方法で明示し証明してみせることができなかつた」²²のである。「たしかに、自他の相互関係のなかで観察したことを言語（自然言語）によって記述する場合、その記述が正しいか正し

²¹ 中村 1990 p.150

²² 同上 p.151

くないかということ、すぐには判定しにくい。そして、経験（行為の積み重ねとしての経験）は、論理にくらべて自己を根拠づけるすべを欠き、多分に曖昧さを含んでいるように見える。しかし翻って考えるに、そのように考えることがすでに近代の知に囚われている」²³のであろう。

4 面接における傾聴の意味

ソーシャル・ケースワークにおける傾聴は面接における援助者－利用者間のコミュニケーションの問題であるから、ここでその問題にも触れなければならないだろう。この面接技術とコミュニケーションの問題のつながりは、面接自体がコミュニケーションの一形態であるにとらえることもできるし、発展した課題としてコミュニケーションにおける言葉の問題としても取り上げられる。今回問題としたいのは、尾島のように面接技術は態度としての技術であるとしていても、コミュニケーションは、あくまでも従来どおりの言語的コミュニケーションと非言語的コミュニケーションから構成されるものとして扱われてしまうということである。確かに言語学者やコミュニケーション分析の専門家であれば中立的で、客観的な要素を持つ言語的コミュニケーションと主観的な要素を持つ非言語的コミュニケーションをそれぞれ論じることも必要であろう。しかし、今問題としているのは面接技術としてのコミュニケーションである。このことについてはサリヴァンが端的に「精神医学的面接とはすぐれて音声的（vocal）なコミュニケーションの場である」²⁴と述べている。このことはサリヴァンにしてみれば面接場面において「話す単語の意味だけに注意していてもしかたがない」のであって、「人間が心底から本当に言いたいことの手がかりはたいてい耳経由で届く」のである。「音声言語（スピーチ、発話）を構成する因子はいろいろ複雑なものがあるが、それがまたグループをなしているが、そういうグループの全部を洩れなくひっくるめて、その変化」を音調変化（tonal variation）という。そして「コミュニケーションの場の

²³ 中村 p.151

²⁴ サリヴァン 1986 p.22

変化の確実な手がかりはこれ（音調変化）だ』²⁵と述べる。こうしたことはサリヴァンが精神科医としての経験を積み上げてきたことからの言い回しであるが、彼は言語それ自体が持つ情報内容を軽視しているわけではない。面接技術として、殊に art としての技術を理解しようとするとき、そして相手を理解しようとするとき、本題に入るまでの滑らかな物言いと、本題に入ったときに声の響きが変わることに気づくという体験をした。われわれ人間の耳は録音機械のようにすべての音声を中立に聞くことはできない。むしろ特定の人の音調変化に気づきつつ話を聴いているのである。面接者がクライアントに対して中立に話を聴くなどということは、妄想の世界であって、現実の世界ではありえない。客観的であろうとすることは望ましい姿であるが、面接とはクライアントに対して面接者が関与する一つの形態である。そもそもクライアントを理解しようと関与するのである。

また、傾聴するという対人援助における技術として位置づけた療法として、心理療法の中にロジャースの提唱したクライアント中心療法がある。このクライアント中心療法は傾聴という技術の紹介のみならず、対人関係をその専門性としてもつ各領域に影響を強く与えているといつてよいだろう。ここで傾聴という技術自体が問題とされることになる。傾聴という技術を理解するにはその大前提として、合衆国の心理学者によってそれが提唱されたことを、理解しておかなければならないだろう。なぜならば、根本的な人間関係のありようとして、たとえ現代日本人が自然的態度として欧米的な人間関係に近づいているとしても、やはり日本人の自然的態度における人間関係は聞くことを重要視しているからである。幼児教育場面における、「人の話を聞くときは静かにしなさい。」や「人の話を聞くときは相手の目を見なさい。」という教えは、ロジャースの提唱した傾聴（active listening）とは必ずしも同じ方法論を持つわけではないからである。方法論的に見れば、合衆国の心理学者ロジャースが提唱した傾聴の概念を支える自然的態度は聞くことではなく、主張することである。ロジャースがクライアント中心療法の中で非指示的療法を 1942 年に発表し、援助

²⁵ サリヴァン p.24

者－クライアント関係における援助者の態度の問題を提示し、傾聴の重要性を述べるにいたって、日本人にとっての傾聴は「非指示的な態度」で「静かに聞くこと」となってしまったのではないか。ロジャースがその療法において主張したことは、援助者－クライアント関係においてクライアントにかかわるカウンセラーの態度が問題になることを繰り返し述べているのだが、いつの間にか「非指示的」傾聴は、クライアントの話を「押し黙って」聞いているか、クライアントの抱える問題を明らかにしようと急ぐあまり、「責め立てるように」訊ねるかといった方法的理解へとすりかえられてしまったのではないか。

ここで問題となるのは現代にも受け継がれている日本人の自然的態度としての聞くことの意味である。本来の意味で聴くということは、当然相手をわかろうとすることである。相手をわかろうとすることにおいて足立は「意識でわかる」と「身体でわかる」ことを区別し、援助者が自らを「見られる自分」として体験化してしまうことで「自分への意識に執着することは、そこでの対人関係において、あらかじめ『自己というもの』を、勝手に先取りすることを意味し、その結果、関係の中での自己の理解や現実が妨げられてしまう」²⁶ことを指摘している。その意味では「人の話を聞くときは相手の目を見なさい。」という教えは誤ったものではない。それは、聞くという自己意識に閉じこもるのではなく、相手との関係にコミットすることを指し示しているといえる。つまり先の足立の言葉に倣えば、「身体でわかろうとすること」であるといえるだろう。

確かにわれわれ日本人にとって、見ることは人間関係の中で大変重要なものであるが、われわれにとって従来からの教えほど見ることと聞くことは関連付けられているわけではないが、たとえば「目は口ほどにものを言う」や「目は心の窓」といった具合に、相手を分かろうとすることにおいて聞くこと以上に見ることを重要視していることは窺い知れる。しかし問題は「見ること」と「聴くこと」の連関は必ずしも明らかにされていないことであるし、専門的技術としての傾聴がその連関の中にあること

²⁶ 早坂 1994 p.86

もあまり強調されていないことである。

そのほかにも面接で用いられる技法には精神分析、行動療法、実存分析、交流分析などがあるが、これらのどの方法によった面接であっても基本的には上記のことは変わらないといってよいだろう。

5 相手をわかることに向けて

自分自身は決して感じたことのない他人の感情のただ中へ自己を投入する能力を、これほど必要とする仕事は他に存在しないのである。²⁷

この文章は日本では看護学の創始者として有名なナイチンゲールの『看護覚え書』の補章に出てくる一節である。日本ではナイチンゲールは看護の領域で有名であるが、この『看護覚え書』はイギリスのある大学では社会福祉のケースワークの授業の教科書として扱われてもいた。この一節は対人関係を専門性とするあらゆる領域で通用することであるが、対人援助における相手をわかるということが専門職者の思い込みや自らの知っている世界のみで相手を機能的に理解し、かかわるのではなく、相手その人の生きるありのままの世界にかかわっていくことの重要性を端的に述べたものであるといえる。

相手をわかろうとし、かかわるといことの中で、重要と思われる他者理解の様相について、足立は先の「意識でわかる」ことと「身体でわかる」ことが「単なる方法上の違いを意味するのではなく、それは自他を含めた人間へのかかわりとその理解における方法論としての『わかり方』の違いを意味している」²⁸のであり「『意識でわかる』という自己理解と『身体でわかる』という自己理解とは、単に心理学的 (psychological) なレベルでの違いではなく、実は対人関係における自己のありようの存在論的 (ontological) なレベルでの違いを意味している」と述べている。足立は日本語の「わかる」という語を振り返りつつ、「日本語の『わかる』とい

²⁷ ナイチンゲール 1968 p.217

²⁸ 早坂 1994 p.89

う言葉には、どこか意識にもとづく知的な理解というニュアンスが付きま
とっていることは否定できない」ことから、自分をわかるということも「人
間関係において自分を他人から切り離し、その自分を自己意識によって対
象化することに他ならない」²⁹ のであり、日常的なわかるということへの
理解を「分けること」としてのわかり方として明確化する。この「分ける
こと」としてのわかり方を専門的に用いようとするれば「私たちをして、
ひたすら自己凝視や自己分析へと向かわせる」³⁰ こととなる。つまり「そ
うした『分かり方』で自分を生きる人にとって、人間関係とは基本的に、
自分を分析し、その分析にもとづいて自分を評価し、再構築するための場
であり、他者はそのための道具的存在でしか」³¹ なくなってしまうのである。
こうしたことは対人援助の場であっても、ごく当たり前の方法論として
まかり通ってしまっている。たとえば「良い援助をするためには、クライ
エントとの信頼関係が重要である」ということが援助者の心構えとして
語られているが、何気なくすごしてしまうこの言葉も「(援助者が) より
良い援助をするためには、(クライアントとの) 信頼関係が重要である」
といった具合に、援助者が良い援助をするための道具としてクライアント
との関係を利用することが見て取れてしまうのも、こうした方法論を吟味
することなしに援助の場に埋没してしまっているからであろう。

一方「身体でわかる」こととしての理解とは「他者との関係における『身
体としての』自己の『了解』(Verstehen) ならびに『超越』で」あって「他
者との関係を、関係性として見出し、体験することで自分が動き、変化す
ること」³² なのである。「その意味で、『身体でわかる』という『わかり方』
は単なる方法としての意味を超えて、対人関係における自己の可能性への
たえまないコミットメントのプロセスを生きることである。そこでは『わ
かる』ということは、常に既存の『自分というもの』を超えて動くこと、

²⁹ 早坂 p.90

³⁰ 同上

³¹ 同上

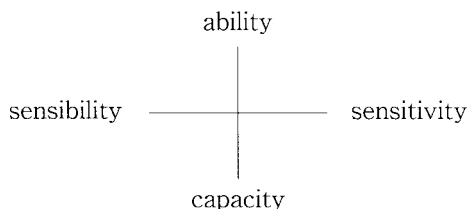
³² 同上 p.91

すなわち現実の対人関係の中で、相手を見、聞き、感じる中での自分の変化を身体で生きることに他ならない」³³のである。「変わること」としてのわかるということは、当然のことながら物理的な世界の変化を指し示しているわけではない。むしろ「世界が変わるとは、時間的様相における変容を意味している。すなわち、『身体でわかる』という自己理解は、対人関係を『時間』として生き、体験することでもある。それゆえ、<かわる>としての『わかる』という体験は、私たちにとって、『生きる』ということの歴史性 (historicity) を意味」³⁴することなのである。

6 インタビューとしての面接 — 関係としての面接 —

前節までに述べてきたような、わかることと聴くことをどうつなげるのかという問題に対して、例えば基本的な面接技術として質問、相づち、繰り返し、感情の明確化、沈黙への対処などが紹介される。おそらくこうした面接技術は具体的な技術そのものであるというよりは、面接における原則やもっと身近なポイントといったものであろう。しかし、上述のようにソーシャル・ケースワークの専門職者が、専門的援助関係としてかかわろうとすると、これらは単なる注意事項ではすまなくなる。例えば専門職として必要な対人的能力や対人的感受性はこれら一つひとつを、それぞれの専門職がどのように受け取り、対人的な態度の問題として自覚するか(自己覚知)という問題でもある。対人的能力や対人的感受性を相関図にすると図2のように理解できる。

図2



³³ 早坂 p.91

³⁴ 同上 pp.91-92

能力とは通常 ability として理解され、それは一定の出来事に対してそれが「できるかどうか」が図られるものである。特にこのことを「相手をわかること」が要求される対人的能力として捉え返した場合、何を持ってできたとするのかは一様の判断基準をもたない。むしろできたかどうかという作業的な問題として自己分析的に扱うより、capacity として相手を受け入れる能力として相手との関係において捉える必要があろう。これは、実はソーシャル・ケースワークとしての対人技術として傾聴を取り上げるとき、往々にして傾聴できたかどうかを知的に振り返ろうとしてしまいやすい傾向を捉え返す根本的な視点になるだろう。

また、一方で対人関係の専門職に必要とされる感受性の問題についても、感じやすさという点で敏感さが問題になるが、通常感性は sensibility であるとして捉えられやすいといえる。sensibility は感じる主体の感じやすさが問題となるため、閉じた感じやすさとして理解される。それに対して sensitivity は感性そのものを指している。sensibility が主体の感じやすさが強調されるのに対して、sensitivity は感じる対象や相手の存在に反応または応答できるかどうかということである。つまり、相手に対する反応や応答といった、いわば開かれた感じやすさのことであるといえる。能力と同様に傾聴を例に取れば、援助者自身が聞いたかどうかの問題とされる sensibility に対して、聴くということで相手に反応または応答できたかが問われるのが sensitivity であるといえるだろう。こうしたことを面接における聴き取り技術として理解すれば、面接者はクライアントとの関係の中で (inter) クライアントの抱える問題やその人自身をわかろう (見よう、聴こう) とすること (view) であると理解できるだろう。決して面接者が自身の聞きたいことをクライアントの生活から切り取り、抽出しようとするようなことは面接とは言わないのである。むしろ関係を生きるという意味でのインタビューとして明確化する必要があるだろう。

繰り返しになるようだが、ソーシャル・ケースワークに携わる専門職者が、面接技術を駆使する場面において自らの手続きや自分自身の感じやすさを重視してしまうことで、上述のプロム・ライヒマンが危惧していた、

援助者自身の防衛機制によって利用者やクライアントの姿がくらんでしまうようなことは避けなければならない。むしろ援助者自身が利用者やクライアントとの面接を通して、両者の関係を生きるということが、問題を抱え関係を閉じてしまった利用者やクライアントを関係（社会的生活）の場へと導く支えになるといえる。

引用・参考文献一覧

- M・E・リッチモンド『ソーシャル・ケースワークとは何か』小松源助訳
中央法規 1991
- ゾフィア・T・ブトゥリム『ソーシャルワークとは何か その本質と機能』
川田誉音訳 川島書店 1986
- F・フロム-ライヒマン「5 精神療法家に必要な人間的職業的条件についての覚書」『人間関係の病理学』早坂泰次郎訳 誠信書房 1963
- F・ナイチンゲール『看護覚え書』湯楨ます 薄井坦子 小玉香津子 田村真 小南吉彦訳 現代社 1968
- 川田誉音他編集『改訂 社会福祉援助技術演習』(株)みらい 2002
- 春見静子・澁谷昌史編著『社会福祉援助技術』光生館 2002
- H・H・パールマン『ソーシャルケースワーク-問題解決の過程』全国社会福祉協議会 1967
- H・S・サリヴァン『精神医学的面接』中井久夫 秋山剛 野口昌也 松川周二 宮崎隆吉 山口直彦共訳 みすず書房 1986
- 足立穀 佐藤俊一 平岡蕃 共編『ソーシャル・ケースワーク 対人援助の臨床福祉学』中央法規 1996
- F・P・バイステック『ケースワークの原則 新訳版』尾崎新 福田俊子 原田和幸訳 誠信書房 1996
- 早坂泰次郎『人間関係学序説』川島書店 1991
- 村上陽一郎『新しい科学論 「事実」は理論をたおせるか』講談社ブルーバックス 1979
- 中村雄二郎『魔女ランダ考』岩波書店 同時代ライブラリー 1990

