

【研究ノート】

ソーシャルワーク初回面接における 解決志向アプローチの適用

袴田 俊一*

The Possibility of Solution Focused Approach in Social Work First Interview

Toshikazu Hakamada

要 旨

筆者はソーシャルワーカーとして問題を理解したりクライアントと関わっていくのに必要な視点の一つとして、解決志向アプローチに注目している。そして今回、クライアントとソーシャルワーカーの最初の出会である初回面接における適用可能性について検討した。

解決志向アプローチは現実的で具体的な変化に注目する技法であり、その特徴は傾聴や受容に徹するだけでなく、日常生活の中からクライアント自身が解決を見つけ出すことが出来るように問いかけ、支援していく点にある。これは生活支援者としてのソーシャルワーカーの役割とも深く関係しており、したがって解決志向アプローチは、ソーシャルワークを効果的に進めていく上で強い味方になることが期待できるだろう。

Abstract

I regarded solution focused approach as one of the viewpoints necessary for understanding client's problems as a social worker. In this study, I examined the possibility of solution focused approach in the first interview.

Solution focused approach is a technique to focus on client's realistic and concrete changes, not only devoting the entire attention to attentive hearing and acceptance but also supporting the client in finding resolutions in the daily life. This approach has deep relationships with the role of social worker as a life supporter. In this context, there will be every reason to expect that solution focused approach will lead to more effective social work.

● ● ○ **Key words** 解決志向アプローチ solution focused approach / 初回面接 first interview / 認知療法 cognitive therapy / ソリューション・トークとプロブレム・トーク solution talk and problem talk

受付日 2012.7.30 / 受理日 2012.10.24
* 関西福祉科学大学 社会福祉学部 教授

I 目的

ソーシャルワークの大きな目標は現実的、社会的な援助である。この目標に向かって、どのようにクライアントと関わり、問題を理解していけばいいのだろうか？

改めて言うまでもないことであるが、アセスメントからインターベンションに至る対人援助相談プロセスの作業は面接を中心に行われる。特に初回面接（インテーク）は、クライアントとソーシャルワーカーお互いの最初の出会いであるという点で特に重要である。「取り入れる」や「受理」などの訳からもわかるように、インテークは受理面接、受付面接とも呼ばれ、援助過程の初期段階である「開始期」の基本的な作業を意味している。

しかし、単なる事務的、形式的な受付とは全く異なっている。ソーシャルワーカーに限らず、対人援助専門職者として重要なポイントは、クライアントの話をしっかりと聴き、クライアントが相談しやすいように配慮することである。強い不安や緊張を抱えて来談するクライアントも多い。このような不安や緊張を解いて、まず彼らに「自分の話したいことを聴いてもらった、受け止めてもらった」という、開放感や満足感を持ってもらうことが大切である。したがって、ただ情報を引き出せばよいというのではない。信頼関係の確立を図りながら解決すべき問題を明確にし、それらに関連した情報を収集していく。

すなわち、クライアントが相談しやすい雰囲気を作るために、傾聴や受容といった相談援助面接における基本的な態度でクライアントとの間に信頼関係を確立させる訳であるが、「言うは易し、行うは難し」、そう簡単に築けるものではない。またクライアントが自由に話が出来るようにしっかりと傾聴し、共感的に理解していくのが理想であるとしても、ソーシャルワークの場合は時間的、空間的制約のために、構造化された面接を展開していくのが困難な場合も多い。たとえ一時的であっても早い段階から信頼関係を作り、その中で効果的なソーシャルワークを進めていかなければならない。今回の目的は、その手段として解決志向アプローチに注目し、初回面接における適用可能性について検討することである。

II ソーシャルワーカーの役割と解決志向アプローチ

1 ソーシャルワークの動向

ソーシャルワークでは1940年代には診断主義から機能主義へ、1960年代には医学モデルから生活モデルへという流れの中で、ソーシャルワーカーの役割も一方的に援助するという立場から共同参加者（パートナーシップ）や側面的援助者（イネーブラー）としての立場へと変化してきた¹⁾。1980年代にはストレングス・アプローチの視点が取り入れられ、クライアントが持っている問題解決能力や強さを積極的に活用していくという動きが活発になっていった²⁾。

クライアントは援助を受ける人、ソーシャルワーカーは援助を提供する人という、一方的な関係ではない。むしろ、クライアントこそが自分自身の人生の専門家である。援助は協働して作り出していくものであり、提供する情報についても一方的に説明する（インフォームド・コンセント）のではなく、自己決定のための選択肢として提示する（インフォームド・チョイス）。どれを選択するか判断するのは、クライアント自身である。その基盤には、「クライアントは多くの力量を持っており（コンピテンス）、自分自身で問題を解決できるだけの力を十分に持っている（リソース）」という、彼らに対する強い信頼感がある。ソーシャルワーカーの役割は彼らのリソースを引き出すこと（エンパワメント）であり、支持的な面接の中でこそ、クライアントは初めて本来の力を発揮できる。

解決志向アプローチ創始者の一人であるドゥ・シェイザー（de Shazer, S., 1985）は、「ソーシャルワーカーは外的資源動員者やセラピストなどの役割をプロセスに応じて使い分けなければならない」と述べているが³⁾、特にセラピストとしての役割として、社会資源をどう活用するかと同じように、内的資源（リソース）をどう活用するか。これは、そのまま解決志向アプローチの基本的な視点につながる。

2 解決志向アプローチ

解決志向アプローチの起源は、1960年代からアメリカを中心に発展してきた、短期間での終結を目標とするブリーフ・サイコセラピーまで遡る。その中で代表的なものがドゥ・シェイザー（de Shazer, S.）やパー

グ（Berg,I.K.）らによって開発されたアプローチである⁴⁾。彼らは原因や問題を追求したり特定するよりも、解決や変化に焦点を当てる方がより効率的であると考えた。

では、解決志向アプローチの「解決志向」という言葉に含まれている本質的な意味は何だろうか？ このアプローチは、「問題の解決」ではなく「解決の構築」を目指している。「何が問題か？」と原因ばかり探しても、解決にはつながらない。それよりも、問題を抱えながらその中で何とかうまく生活していけるようになること。解決志向アプローチは、まさしく解決を短時間で作り出そうとするアプローチであり、過去の問題よりも将来の解決、「出来ないこと」（短所や失敗）よりも「出来ること」（長所や成功）に焦点を合わせ、リソースを引き出して解決を作り出していく。

また、解決はセラピストとクライアントが問題でないことについて話し合っていく中で構築されるということから、その会話法は従来のやり方（プロBLEM・トーク）に対して、ソリューション・トークと言われている（表1）。そして、このソリューション・トークを用いて、問題だけらの状況の中でも解決に向かって第一歩を踏み出せるように働きかけていく。

表1 ソリューション・トークとプロBLEM・トーク

ソリューション・トーク：目標 変化 未来 何を求めているのか？
プロBLEM・トーク：原因や問題 過去 何が足りないのか？

ソリューション・トークによる解決構築をいくつかの技法として示したのが表2である。

表2 解決志向アプローチの各技法

リフレーミング 問題に対して、これまでの枠組みにとらわれず、異なった視点から捉えることが出来るように働きかける
一般化 問題に対して、それは誰もが経験する共通のものであると見なし、将来への課題として取り組めるように働きかける
外在化 問題に対して、原因はクライアントの外側にあると見なし、個人の問題ではなく状況の問題として受け止められるように働きかける

目標 問題を将来に向けての課題として示すことが出来るように働きかける
対処 問題の原因よりも、その中での努力に注目できるように働きかける
例外 問題がなかった時や、問題をうまく解決できた時の状況を認識できるように働きかける
スケーリング 問題の程度を数値で示すことで、相対的な見方が出来るように働きかける
ミラクル 問題が問題ではなくなった時のことをイメージすることで、将来に向けての変化に注目できるように働きかける

これら技法の特徴は ・問題の終わりではなく、何か別の始まりとして示す ・否定的なものではなく肯定的なものである ・抽象的ではなく具体的である ・現実的な行動として達成可能である、などの点にある。

その中でも特にリフレーミングは、問題を解決に向けての課題と捉え直すという点で、小手先だけの技法を超えた、問題に対する基本的な姿勢を表している。クライアントが「楽になった」とか「希望が見えてきた」と言うのは、自分のリソースに気づき、物の見方が変わることであり、これもリフレーミングである。したがって、表2では「問題をどのように解決に結びつけるか」という視点を強調するために、全ての技法について「問題」を文頭を持って行っている。

3 初回面接における解決志向アプローチ

これまで問題をうまく解決できないまま、強い抑うつ状態にあるクライアントや、問題に圧倒されっぱなしのクライアントであったとしても、来談してきたこと自体、既に解決に向かっている。彼らは問題によって苦しめられていることに勝るとも劣らず、うまくやれる方法を多く持っている筈である。問題を抱えながらも何とかやれている。事態が悪化しない。これも立派な解決である。

また、実際に起こっていること（現実）と、どうなりたいと思っているのか（理想）の間にある不一致（ギャップ）について、これはたしかに葛藤であるが、同時に変化への可能性が秘められている。解決志向ア

アプローチは、この変化（目標）に向けての動機づけを促進する技法でもある。

そこで、まず「この面接を受けることで、どうなれば良いと思っているのか？、この面接に期待していることは何か？ どうなれば、もう面接を受ける必要がないと思うか？」など、クライアントが面接に何を求めているのかを確認し合う。

困難な状況が100% 続いている訳ではない。クライアントは問題に関係のない場面では、普通の生活が出来ているかもしれない。どんなに困難な状況でも何とか出来ていたことに対して、「問題だらけの中でも頑張ってきた」ことを高く評価する。

また、例外とは問題が起こる筈なのに起こらなかった状況や、起こったとしてもそれほど深刻ではなかった状況を指しており、以前のちょっとした成功も含まれる。それに気づいた時、例外が過去に少なくとも一回はあったのだから、今後とも再び起こり得る可能性が高いと考える。何故ならば、例外とは既にある（達成できた）解決の一部だから。スケーリングを併用することで、例外の発見はより効果的なものとなる。解決にあたっての重要度、緊急度、難易度などについて、クライアント自身にスケーリングしてもらうのも一つの方法である。

これらの技法を手がかりとして、現在の問題を将来の目標に結びつける。やってよかったことは、どんどん続ける。駄目だった時は、別のことをやってみる。特に「よかったこと」について、それを確認し膨らませることで、会話の幅も広がる。これまで意識せずに行ってきた対処行動に気づくことで、長所やリソースを再認識できる（対処の確認作業）。

リソースには心の拠り所や支えになる記憶やイメージなども含まれている（安・高崎、1989⁵⁾）。これらを積極的に利用するのも解決志向アプローチであり、これまで問題にいかに対処してきたかをイメージすることで、既にある解決を確認できる。また、既にある解決だけでなく、未来の解決について尋ねてみる（ミラクル）。例えば、「問題が解決した時、自分はどうなっているか？」といったように、目標に向けての変化をイメージすることは、これから達成しようとする解決を探すのに大きな助けとなる。

5W1Hの活用

ソリューション・トークとしての5W1Hとプロブレム・トークとしての5W1H

ここまで解決志向アプローチのプラス面を中心に述べてきたが、これは決して「問題について知る前に解決を探す」ということを意味しているのではない。客観的、冷静な部分も必要である。特にソーシャルワークの場合、クライアントは何らかの現実的、社会的な問題を抱えて来談しているのであり、アカウンタビリティ（説明責任）という点からも、まず問題について具体的に明らかにしておく必要がある。

解決志向アプローチには「問題と思うから問題、問題と思わなければ問題ではない!」、「問題は解決するのではなく、問題でなくなればよい!」など楽観主義的な面があるが、上滑りの「楽観主義」はかえって危険である。ここで大切なのは、ソリューション・トークとプロブレム・トークのバランスであり、5W1Hの活用が効果的である。

まず、プロブレム・トークとしての5W1Hは、問題を具体的に明らかにするという点で重要な意味を持っている。5W1Hを用いて、状況や出来事の流れ（コンテキスト）に注目する。どのような状況の中で何が起こり、どのような状況となったのかという問題の流れを、纏れた糸をほぐすように確認、整理していく。問題となっている場面（状況）を具体的に明らかにしていく中で、そうではない状況を見出すことが出来れば、例外の発見にもつながる。

もちろん、5W1Hはソリューション・トークとして使うことも出来る。問題の原因探しはしないが、うまくやれていることや例外などについては、「どんなふうにしたのか？ どんな工夫をしたのか？ その時うまく出来たのは何か理由があったのか？」など、細かい部分まで具体的に追究、質問をする。これも対処の確認作業であり、why や how が効果的である。

以上、5W1Hを通して、問題点にも目を向けながら小さな成功体験を積み重ねることで、解決へとつながっていく。

解決志向アプローチと認知療法

5W1Hを用いて出来事を時系列的に考えていく中で、特に事実と感情を結びつける働きとしての思考に注目するのが認知療法である。そして感情の背後にあ

る思考（主観的現実）、それに対応する情報（客観的事実）を明らかにしていく。

解決志向アプローチでは、目標を具体的で肯定的な行動として設定するという点で認知よりも行動を重視しているように思われるが、ある刺激からある行動（反応）が生じる際には、常に認知的なプロセスが関与している（Bandura, A., 1977）⁶⁾。したがって、行動に変化が生じる過程で認知面の変化が起こっているということは十分に考えられ、認知療法的な側面も無視できない。

一般化や外在化など、狭い意味で認知療法と解決志向は水と油かもしれないが、広い意味ではうまく溶け合っている。特に抑うつを対象とする時、解決志向アプローチの「志向」は解決を目指した「指向」や「思考」に通じる。例えば、マイナスをプラスに受け止めるように持っていきければリフレーミングであり、問題の意味づけに注目するという点で、認知療法と解決志向アプローチは共通している。

このように、解決志向アプローチは思考面を中心にすることが出来るし、行動面を中心にすることも出来るだろう。その意味で非常に適用範囲の広いアプローチであり、認知療法、行動療法などのそれぞれが持っている長所を、寄せ集めではなく、うまく合わせ持っている。

ところで、マズロー（Maslow, A.H., 1962）は、精神分析療法を心理学の第1勢力、行動療法を第2勢力と位置づけた上で、人間の積極的な面にもっと目を向けるべきではないかと考え、それらに対立する形で第3勢力として人間性心理学を提起した⁷⁾。この中には広い意味でロジャーズ（Rogers, C.R.）のクライアント中心カウンセリングも含まれる。ここで第3勢力を「温かい心」（傾聴や受容、共感など対人援助専門職者としての基本的な態度）に、第1、第2勢力を「冷めた頭」（積極的な介入：サイコセラピー）に、それぞれ対応させて考えた場合、「温かい心」と「冷めた頭」⁸⁾は決して対立するものではなく、連続的なものでなければならない。

これまで、クライアント中心カウンセリングの立場では、傾聴や受容、共感といった態度を取るだけで、あまり積極的に介入するという事はなかった。これに対して、解決志向アプローチでは「今まで辛かったのですね」だけでなく、「そのような辛い生活の中で、

どれだけ頑張ってきたか？」と、クライアントの強さに注目する。この言葉には暖かさや優しさだけではなく、クライアントのリソースを引き出そうという積極的な姿勢が含まれており、この点で解決志向アプローチは、「温かい心」と「冷めた頭」をつなぐ役割を持っていると言えるだろう。

4 次回以降の面接（アセスメント）に向けて

解決志向アプローチは、確かに基本的な考え方（理論）が明確で、実践面で自由度も高い。しかしその分、技法を機械的に当てはめたり乱用したり、すぐ解決に結びつけようとして、逆にクライアントに変化を迫ってしまいかねない。ちなみに、このようなやり方を皮肉って“solution focused”ではなく“solution forced”なアプローチと呼ばれることも多い。

したがって、アセスメントに向けて2回目以降の注意点として、焦っては駄目である。初回面接でうまく行かなかったとしても、決して落胆する必要はない。初回面接での疑問点は、次回以降の課題として残しておけば良いし、これもリフレーミングである。少なくとも、客観的な情報の収集に走り過ぎたり尋問的になりすぎて、心の中に土足で踏み込むようなことになったり、信頼関係の確立に支障をきたすことがないように注意しておかなければならない。

ニーズのアセスメント

例えば、不平や不満の背後には何があるのか？それは希望や期待だろう。これと同じように、クライアントの何が問題かよりも、彼らは何を求めているのかに注目する。問題をネガティブなものではなく、将来に向けての課題と理解する。ニーズを欠陥と見なし、「-ができない、だから一方的に治療や訓練を行う」のではなく、「どうなればよいと思っているのか？」と考え、環境調整など周りに積極的に働きかける。

また、たとえ同じ問題を抱えていたとしても、パーソナリティなど当然、背景にある事情は違う。アセスメントとはニーズの個別化作業である。クライアントは、自分の問題を一般的なものとしてではなく、個別なものとして理解してもらっていると感じた時、初めてソーシャルワーカーに心を開くものである。クライアントの力を信頼して、彼らのペースに合わせるこ

とが大切である。また、この意味でアセスメントとはワーカビリティの評価でもある。

Ⅲ まとめ

最初にも述べたように、ソーシャルワークの大きな目標は現実的、社会的な援助であるが、目標に至るまでには常に心理面での配慮が必要である。心理面での配慮と言っても、別に高度な技法を用いることではない。解決志向アプローチの各技法(ソリューション・トーク)を用いながら援助的な関係を築き、それを基盤に介入を進めていく。

解決志向アプローチは、現実的で具体的な変化に注目するアプローチであり、その魅力は、各技法がそのままクライアント自身の生活につながっているという点にある。各技法は、クライアントがこれまでの生活の中から以前に効果的だったスキルを再確認したり、新しいスキルを見つける可能性が高く、解決に結びつけやすい。ニーズに対して、生活の具体的な営みから出てきたものと理解することで、解決の糸口も現在の生活状況の中にあることがわかる。

生活とは決して抽象的なものではない。具体的な出来事一つひとつの積み重ねであり、極めて現実的なものである。生活の中からポジティブな変化を見つけ出し、それを拡大していく。ポジティブな変化は、最初はたとえ小さいものであったとしても、一度クライアントによって見つけ出されると、波状効果となって、それ以外の場面でも劇的な変化をもたらすことになるのである。

原因を考えず、目標に向かって行くという発想もある。これは臨床場面だけではなく、日常の人間関係など個人生活にも応用できる。また、個人生活で役立つことはソーシャルワーカーとしても利用できる筈である。

傾聴や受容に徹するだけでなく、日常生活の中からクライアント自身が解決を見つけて出すことが出来るように問いかけ、バックアップしていく。これは生活支援者としてのソーシャルワーカーの役割とも強く関係しており、解決志向アプローチこそ、むしろソーシャルワーカーが身につけるべき技法ではないだろうか。

注

- 1) Germain, C.B. An ecological perspective in casework practice. *Social Casework*. Vol54. No6. The Family Service Association of America. 323-330. 1973. (小島蓉子編訳『エコロジカル・ソーシャルワークーカレル・ジャーメイン名論文集ー』学苑社 1992.)
- 2) 武田建・荒川義子編 臨床ケースワーク 川島書店 1986.
- 3) de Shazer, S. *Keys to Solution in Brief Therapy*. Norton. 1985.
- 4) De Jong, P. & Berg, I.K. *Interviewing for Solutions*. International Thomson Publishing, Inc. 1988. (玉真慎子・住谷祐子監訳『解決のための面接技法ーソリューション・フォーカスト・アプローチの手引き』金剛出版 1998.)
- 5) 安克昌・高崎吉徳 総合病院精神科における精神療法の工夫 *精神療法*第26巻第4号 360-366. 1989.
- 6) Bandura, A. *Self-efficacy -toward a unifying theory of behavioral change*. New York : Guilford Press. 1979.
- 7) Maslow, A.H. *Toward a psychology of being*. 1962. (上田吉一訳『完全なる人間』誠信書房 1964.)
- 8) もともとはイギリスの経済学者マーシャル(Marshall, A.)が考えた言葉で、原語は"warm heart"と"cool head"である。最近では対人援助専門職者に必要な資質として、よく引用されている。

参考文献

- Christensen, D.N. et al. *Solution-Based Casework. : An Introduction to Clinical and Case Management Skills in Casework Practice*. Walter de Gruyter Inc. 1999. (曾我昌祺・杉本敏夫・得津慎子・袴田俊一監訳『解決志向ケースワークー臨床実践とケースマネジメント能力向上のために』金剛出版 2002.)
- Geldard, K. & Geldard, H. *Counselling Skills in Everyday Life*. Palgrave Macmillan. 2003.
- 袴田俊一 ライフモデルを基盤とするソーシャルワークにおける心理的介入ー認知療法と解決志向アプローチを中心に *総合福祉科学研究*第2号 25-34. 2011.
- Sharry, J. *Solution-Focused Groupwork*. Sage Publications of London. 2007. (袴田俊一・三田英二監訳『解決志向グループワークー臨床心理学の応用とその展開』晃洋書房 2009.)
- Sluzki, C.E. *Transformation. : A blueprint for narrative changes in therapy*. *Family Process*. 13. 217-230. 1992.
- Zautra, A.J. *Emotion, Stress, and Health*. Oxford University Press. 2003.