

# 障害者福祉援助論

- これから現場に行くあなたに！ -

第8回

## 対話から信頼を

千葉 晃央

これから、現場に向かう方にお役に立つことができたらと始めた、この連載。8回目です。今回は、利用者の方との対話とその方法について取り上げます。今回も私風です。今回は私が実際に用いて、役に立ったものを紹介します。

### あなたは、なぜそこにいるのか？！

なぜ、あなたがそこにいるのでしょうか？そう、あなたが援助職として現場にいる意味です。そこにいる意味は最も基本となることは「対話をする存在」であることです。対話には2つ条件があります。1つ目は「相手」の存在。そして2つ目は「コミュニケーションを理解する」ことです。

### 対話の条件

- 1 相手
- 2 コミュニケーションを理解する

福祉の現場で出会う方は、話す相手がいるという環境が整うことが難しかった経緯を持つ、そんな方もおられます。自分の存在を他者から認めてもらって、時間を共にする。そんな経験がこれまで、もしくは今少ない方もおられます。

相手がいない場合どうなるのでしょうか。「さみしいので、話をしませんか？」というようなストレートな表現が誰かにできればいいでしょう。しかし、多くの場合、それは難しい。こういった発言は基本的に発言時の安心が保障されてきた経験があ

ったり、こうした直接的な表現で誰かが近くに来てくれた経験があったりする方でしょう。

しかし、そういうめぐり合わせばかりではありません。そして、それは本人の責任でなく、社会がそれを生んでいるのです。「福祉」と略されることが多いですが、この領域は「社会福祉学」です。「社会」がついていることを忘れてはいけません。

## やり取りがない瞬間はない？！

では、相手がいるという状況ができました。その次に大切になってくるのがコミュニケーションをとることができるという状況を作ることです。コミュニケーションはやり取りです。私たちは、やり取りを何もしていない瞬間はないと考えています。会話をしていなくてもコミュニケーションはあります。話さない、こちらも話さないというやり取り（コミュニケーション）です。かかわらないというかかわりをしているということです。「前に居る人はこういう感じの人かな、なら私もこういう態度をとったらいいかな」、「この人がつけているキーホルダーは私も持っているなあ。話す機会があればそのことを言おうかな」…。こんな作用が常に起こっています。「この人の服がこれなら、私もそういう服着てきたらよかったなあ」とかもありますね。

現場では、少し興奮されて、頭に血が上って、カッカしているのを、落ち着いてから話をするということもありますよね。その待つ時間は、そっとしておくというかかわりです。何もしていないのではありません。無策ではありません。この矛盾のような意味がまず分かることが専門職への一歩ではないでしょうか。

## 状況の変化を扱うことができるか？

では、実際の対話場面にうつっていきます。これからの支援を考えるためにも、また支援中の変化を把握するためにも、現在の状況を理解することが大切なことの一つです。そこには、利用者さん自身の自己理解と、支援者からみた他者による理解があります。その誤差が少ないに越したことはありません。そこで使うのがスケーリングクエスションです。

初回なら「今の状況は、通常を 50 にしたらいくつぐらい？」とか、「元気な時を 100 とすると何点ぐらい？」とこうして数値を用いて状況の変化を明確にします。数字が苦手な時はどうしましょう？手と手を広げて「このぐらい？」とききます。そして（広げた幅を広くして）「それともこんなに大きい感じ？」（次ページ参照）。また、2 回目以降なら「前はどのぐらいだったけど、今日はどのぐらい？」と手の幅を小さくしたり、大きくしたり。そんな使い方もあります。前回スケーリングクエスションを用いていなくても「前を 50 としたら今日はそれより上？下？」と聞くこともできます。「はい」か「いいえ」でこたえられる（これをクロードクエスションといいます）ので「上？」と聞いたら「うん」とうなずくか、「違う！」と首を横に振るか。こたえやすい投げかけです。発話がまだ少ない場面でも使えます。

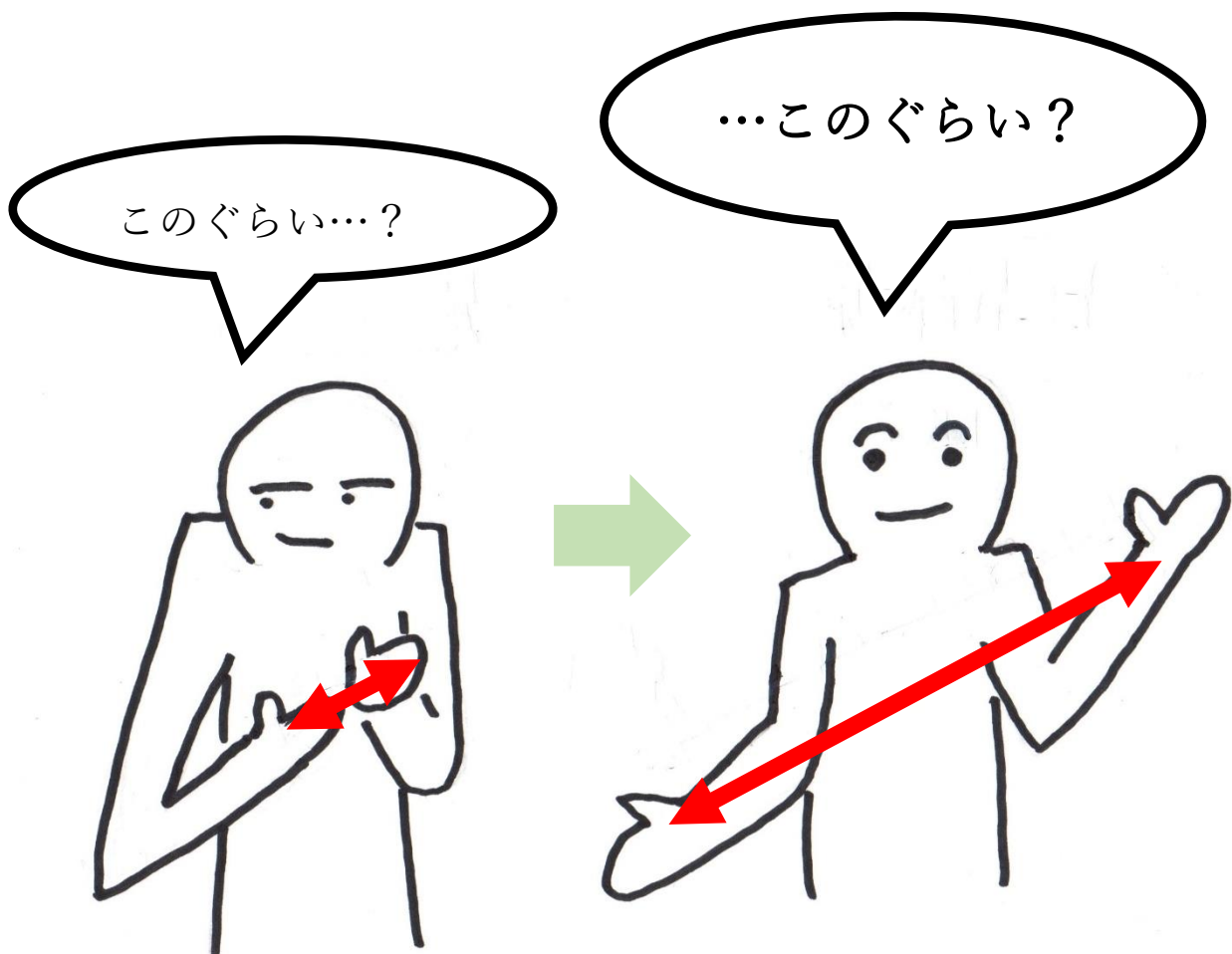
スケールクエスションを用いて、増減があった時には、その理由をきくといいでしょう。何が分岐点になっているのか？です。「こういう時はこうなる」という法則が見えることにつながる可能性もあります。次回もその出来事がありそうなら、そのあとに起こることの予想もつきます。予想がただけでも人は楽になります。予想の範疇であれば、想定内のことになります。こうして自分を知り、コントロールできている自分を取り戻していく契機にもなります。

これらは社会福祉士の養成などではソーシャルワークの解決志向アプローチで紹介されるものです。解決に向けてのプロセスで、今どういう状況にあるのか？が明確になることがポイントになっています。利用者さんの見方と支援者側の見方をすり合わせていく作業は、支援の中で常に行われることのひとつです。このズレがないようにしておかないと、「ここではこうしておいたらいい」というような現実と乖離した、支援が繰り返される可能性もあります。

### いなくても作用し続ける取り組みは？

支援者はいつもかかわっているわけではありません。実際に会っている時もあれば、そうでない時もある。会っていない時間の方が圧倒的に長いのです。では、その時間、支援者は無力なのでしょうか？いやいや、そうではありません。いくつか用いられている方法を紹介します。

賞状や認定証を渡す方法もあります。やり遂げたことへの評価を、賞状や認定証などで表すのです。それを家の目に付くところにあるとリマインダー機能もあります。「あの時頑張ったな」「それを知ってくれている人がいるな」と思う。そうすることで、自己を信頼し、他者を信頼し、社会や未来に期待してもいいかも？！と思う。そんなことを醸成する作用も期待して用いられています。「これがんばったんだからこういうことはやめておこう」「またこのときのように頑張ろう」など、心



のブレーキやモチベーションにもなります。私の知っている人は子どもがもらった賞状を必ず自宅に飾っている人がいます。子どもを認めていること、子どもが自慢であること、子ども自身も頑張ってきて、それを見て知っている人がここにいる！ということを実感させます。心の安定感を生むためにも機能します。

ある作業をしている福祉事業所では皆勤賞を渡しています。また、1年間がんばりました証明書を出しているところもあります。それを利用者さんは持って帰って、自宅の壁や冷蔵庫に貼っているのです。目に入る場所にあることで「これすごかったね！また頑張ろうね！」という陽性感情をとまなうコミュニケーションの契機として複数回機能します。いい紙で、紙のふちに金色で模様がある、自分の名前がある賞状は、うれしいものです。また、福祉のところで出会う方々は人生でなかなか賞状をもらう機会が少ない方もおられます。だからこそ、その効果も大きい時もあります。事実は終わると風化したり、人は忘れてしまいます。後になってもその効力を作用させる、リマインドです。

似たものには、手紙を書くことも用いられたりしています。それも開封を本人に限定にして、秘密を共有する仲間としての親密性形成を期待することもあります。また、手紙を渡して、開封時期を指定して、それでもはやく手紙を開けることも予言したかのような文面にしておくという手法もあります。支援者の専門性への信頼にもつながります。

こうした作用や、影響が継続するような方法はソーシャルワークのナラティブアプローチといわれるところで整理されています。人生は物語です。そのドラマ性を一緒に見出し、そのドラマを共有する関係になる、そのプロセスを共有するというのが支援者の役割でもあります。

次回も対話をテーマに書きたいと思います。

## **BACK ISSUES**

### **「障害者福祉援助論」**

**1～8 連載中！**

**対人援助学マガジン 43～49**

2020年12月～2022年9月

### **「援助職の未来 1～2」**

**対人援助学マガジン 41～42号**

2020年6月～2020年9月

### **「1 工程@1 円～知的障害者の労働現場 1～40」**

**対人援助学マガジン 1号～40号**

2010年6月～2020年3月

### **「対談企画 教育と福祉の連携を模索する」**

**対人援助学マガジン 16号**

2014年3月

### **「障害を持つ友達と過ごすとは？巻末座談会」**

**対人援助学マガジン 6号**

2011年9月