

ダイレクト・ソーシャルワーク ハンドブック

第2部 探索、アセスメント、計画

## 第5章 コミュニケーションの確立

東京都立南葛飾高等学校 教諭

菊池 篤

## 本章の概要

改善の要因の70%…**ワーカー[W]**と**クライアント[C]**の  
人間関係・協力関係による

- 4つの要素
- ① **C**側の要因または治療外の要因（40%）
  - ② 関係性に関わる要因（15%）
  - ③ ブラシーボ効果、希望、期待などの要因（15%）
  - ④ モデルや技法に関わる要因（15%）

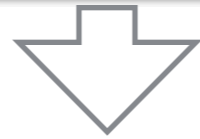
半分近くが、**W**が身につけるべき**技術**と**能力**に依拠  
→いかにミクロレベルの技術を身につけ応用するか

# 面接の構造

ラポールの構築



契約・合意



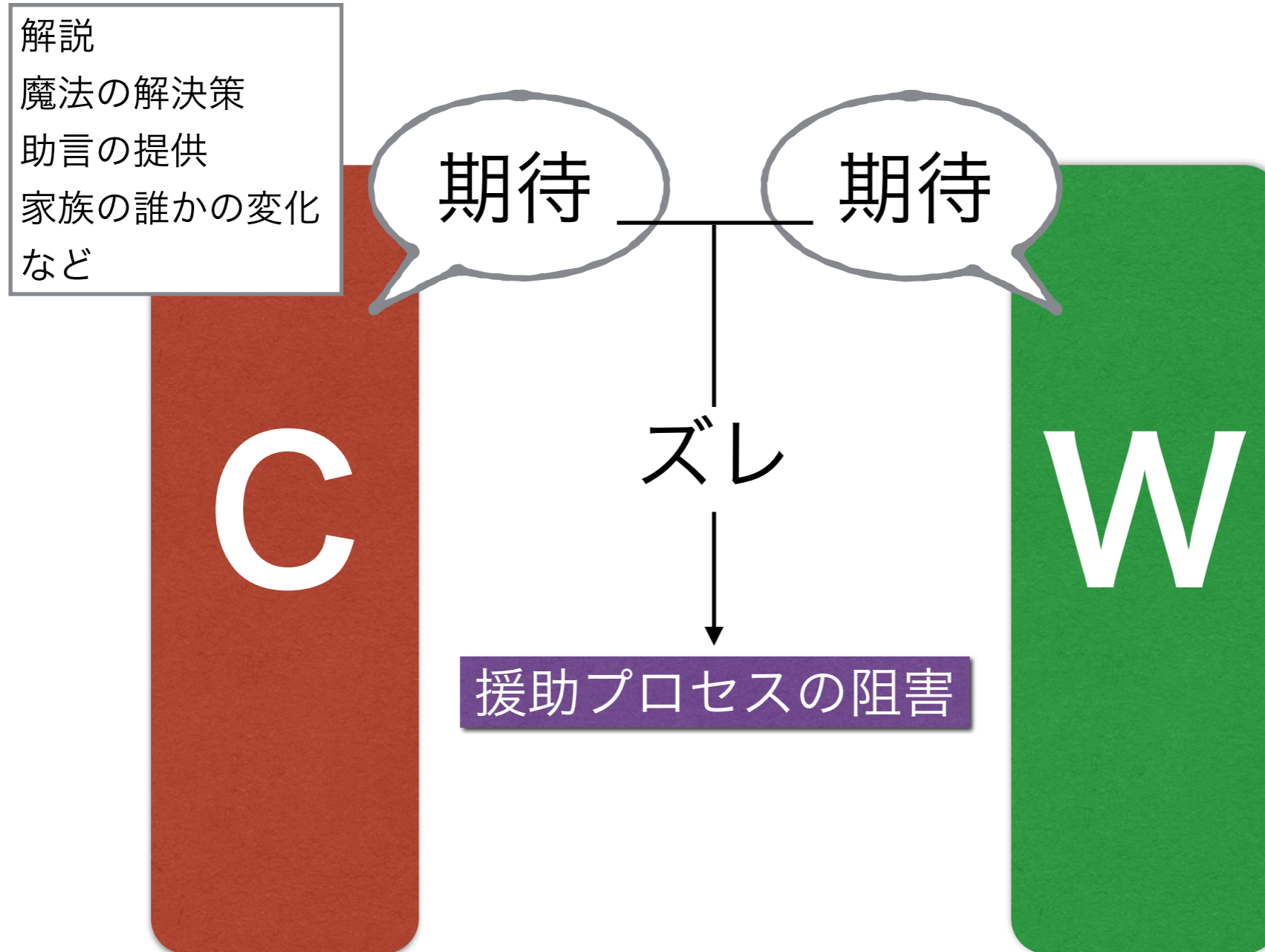
目標の設定



課題・具体的計画の取り決め

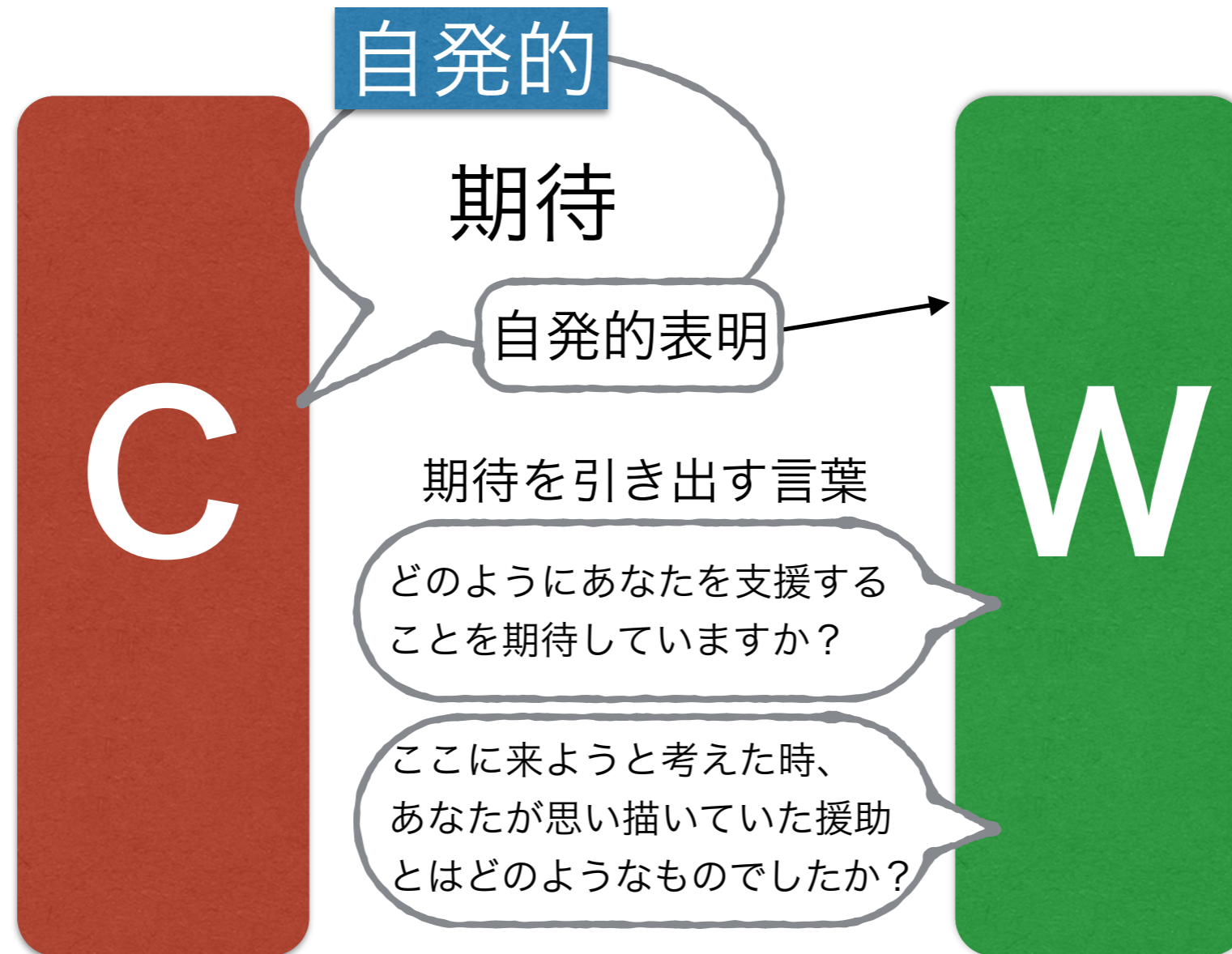
**共感的・オーセンティック・アサーティブ**な  
コミュニケーション

# 参加者の役割

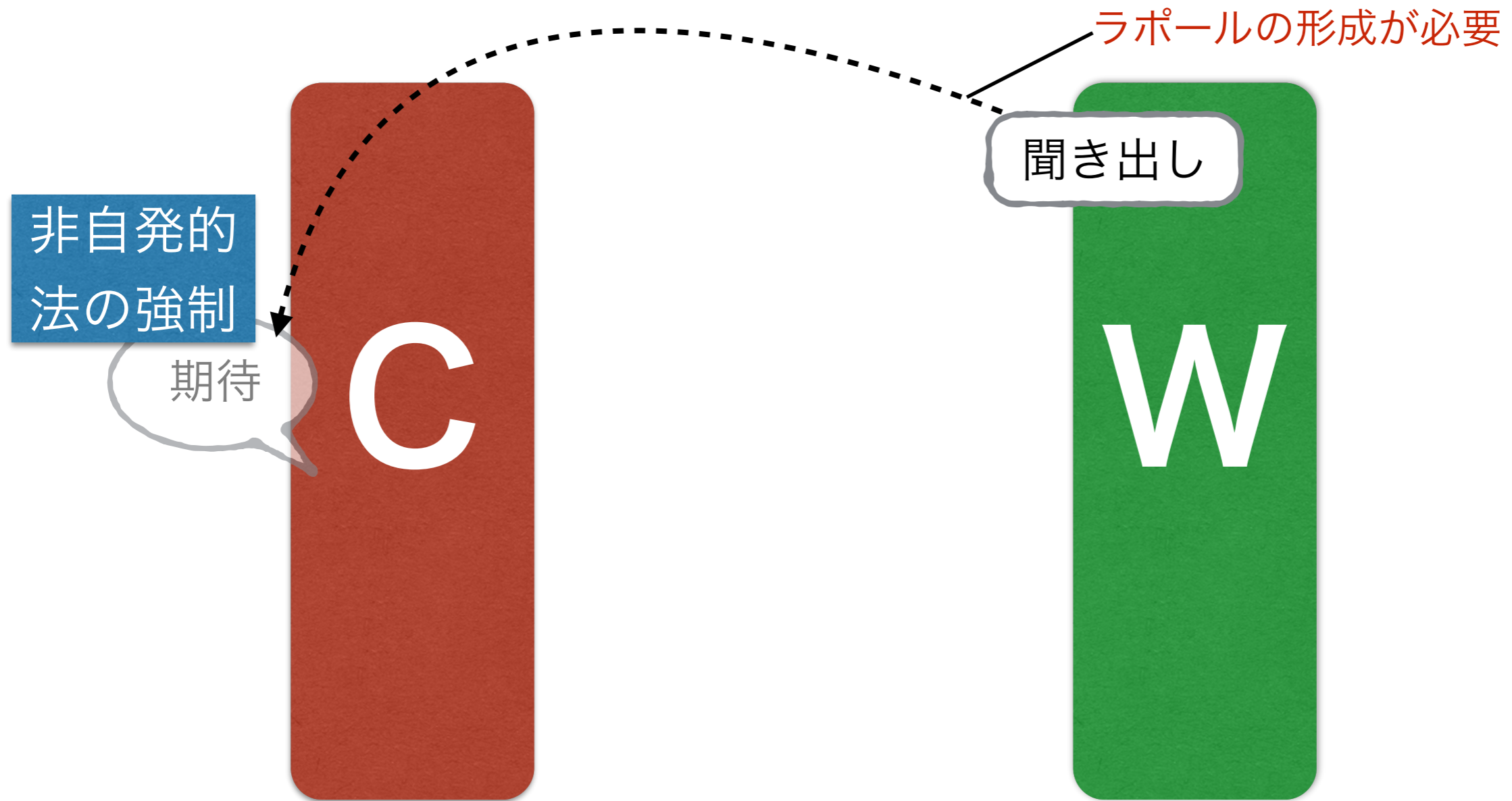


**役割の明確化が重要**

# 期待の見極め



# 期待の見極め



# 役割の明確化



## 役割の明確化のためにWがすべきこと

### 1. Cの誤解を解く

- ① 「Wが期待に応えようとしたがらない…自分に関心が無いからだ」  
→ 「時期尚早な助言はあなたのためになりません」
- ② 「面接の中で問題が解決できるはずだ」  
→ 「次回の面接までの間に自分で困難に取り組むならば、さらなる進展が期待できます」

### 2. Cに心構えを持たせる

- ① 「あなたが最大の利益を得るためには、私に対してできる限り率直であることが必要です」
- ② 「あなたが面接の約束を守ることはとても大事なことです」
- ③ 「変化するということは、困難で時に痛みを伴う闘いを避けては通れないものなのです」
- ④ 「最終的な決定権はあなたにあります」



## 役割の明確化のためにWがすべきこと

### 3. Cに誠意を伝える

- ① 「問題を一緒に解決するためにどうするのが一番よいか、あなたに話してほしいのです」
- ② 「どんな方法でやるかについて決める際、あなたと考えを共有したいと思っています」
- ③ 「私たちが何にどう取り組むかについて、たくさんの意見をだしてほしいのです。」

## 援助関係の3つの促進条件

共感・尊重

支配的でない暖かさ

オーセンティシティ  
(純粋性)

Wにとって必要不可欠な技術

## 援助関係の3つの促進条件

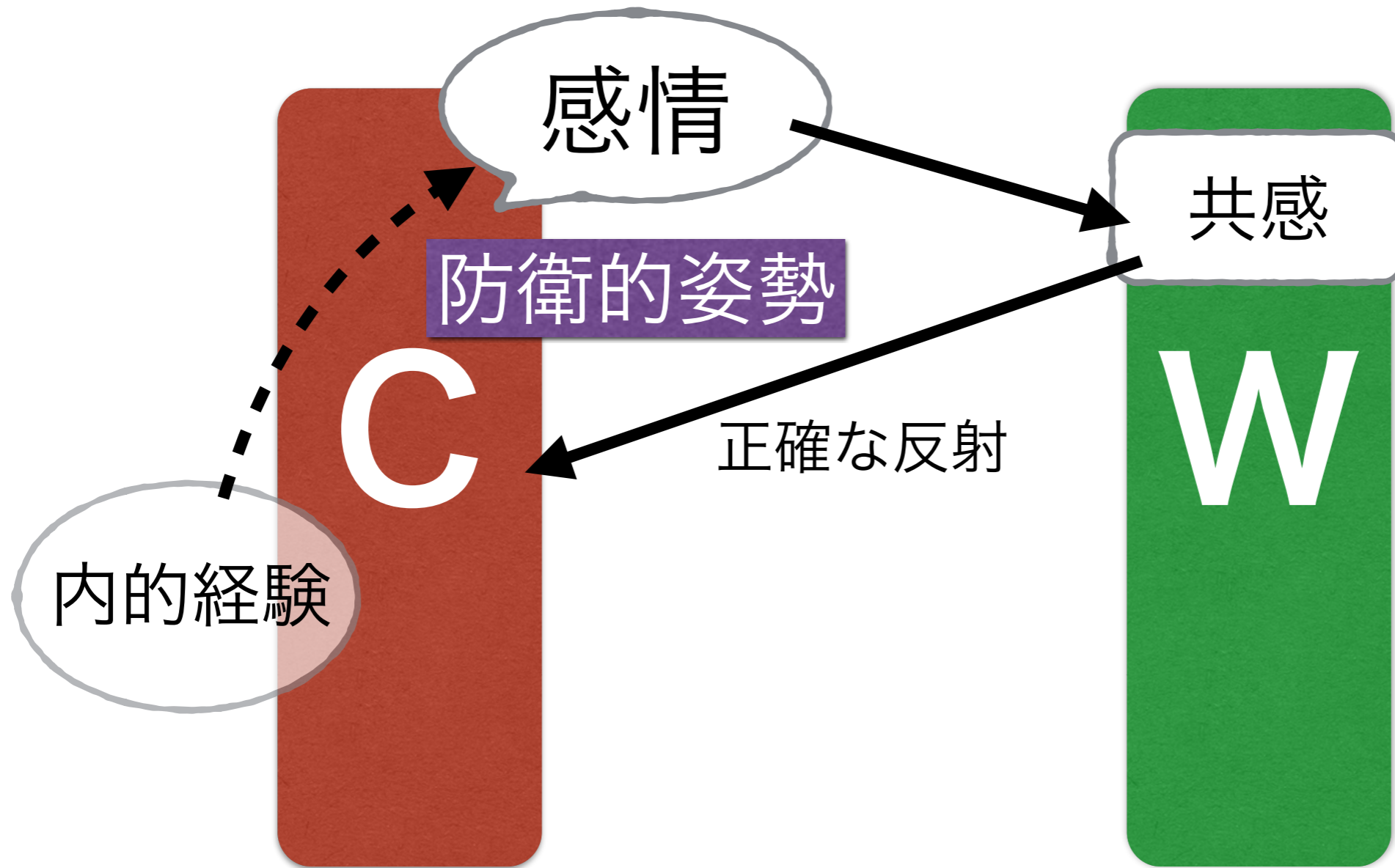
共感・尊重

支配的でない暖かさ

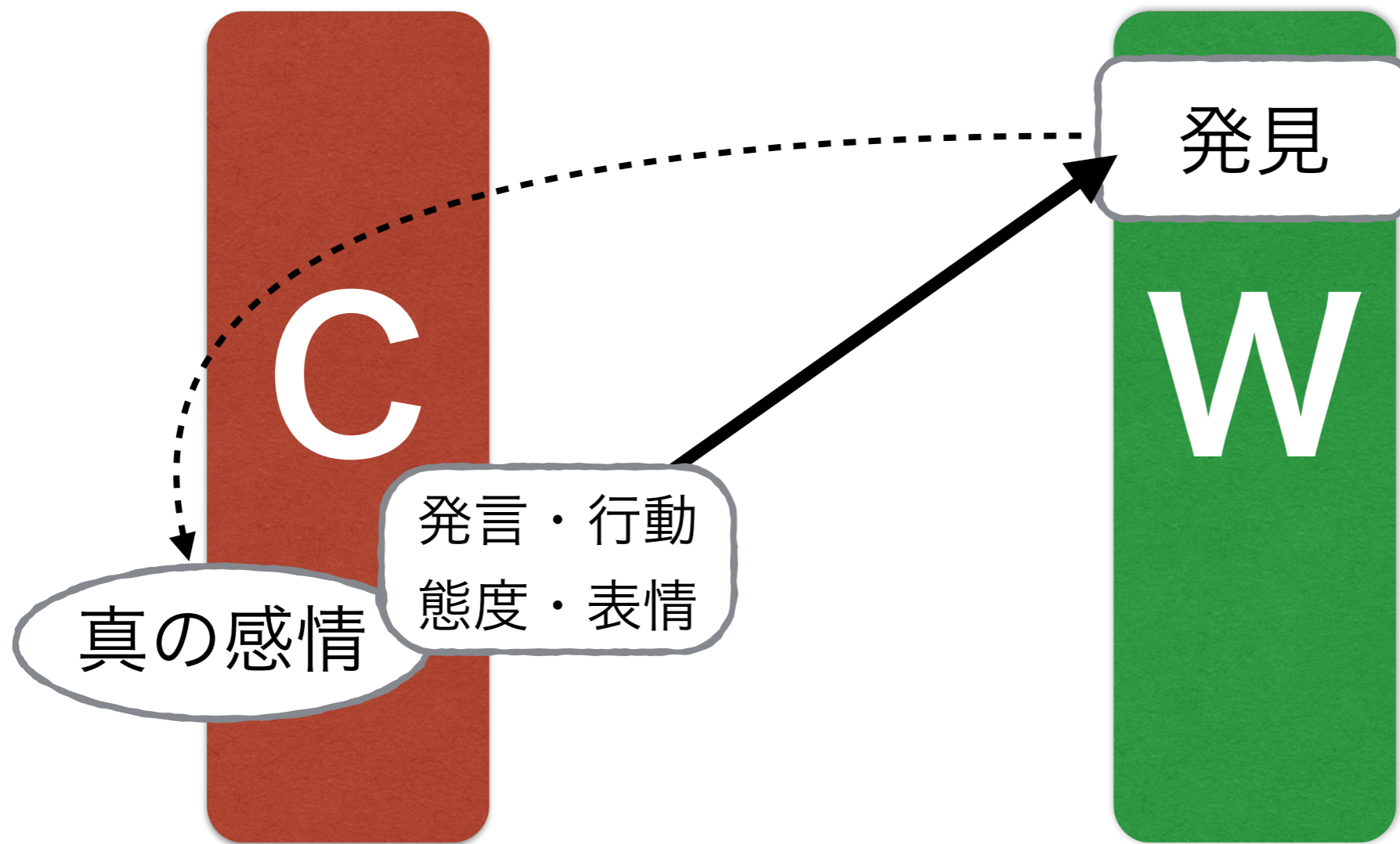
オーセンティシティ  
(純粋性)

Wにとって必要不可欠な技術

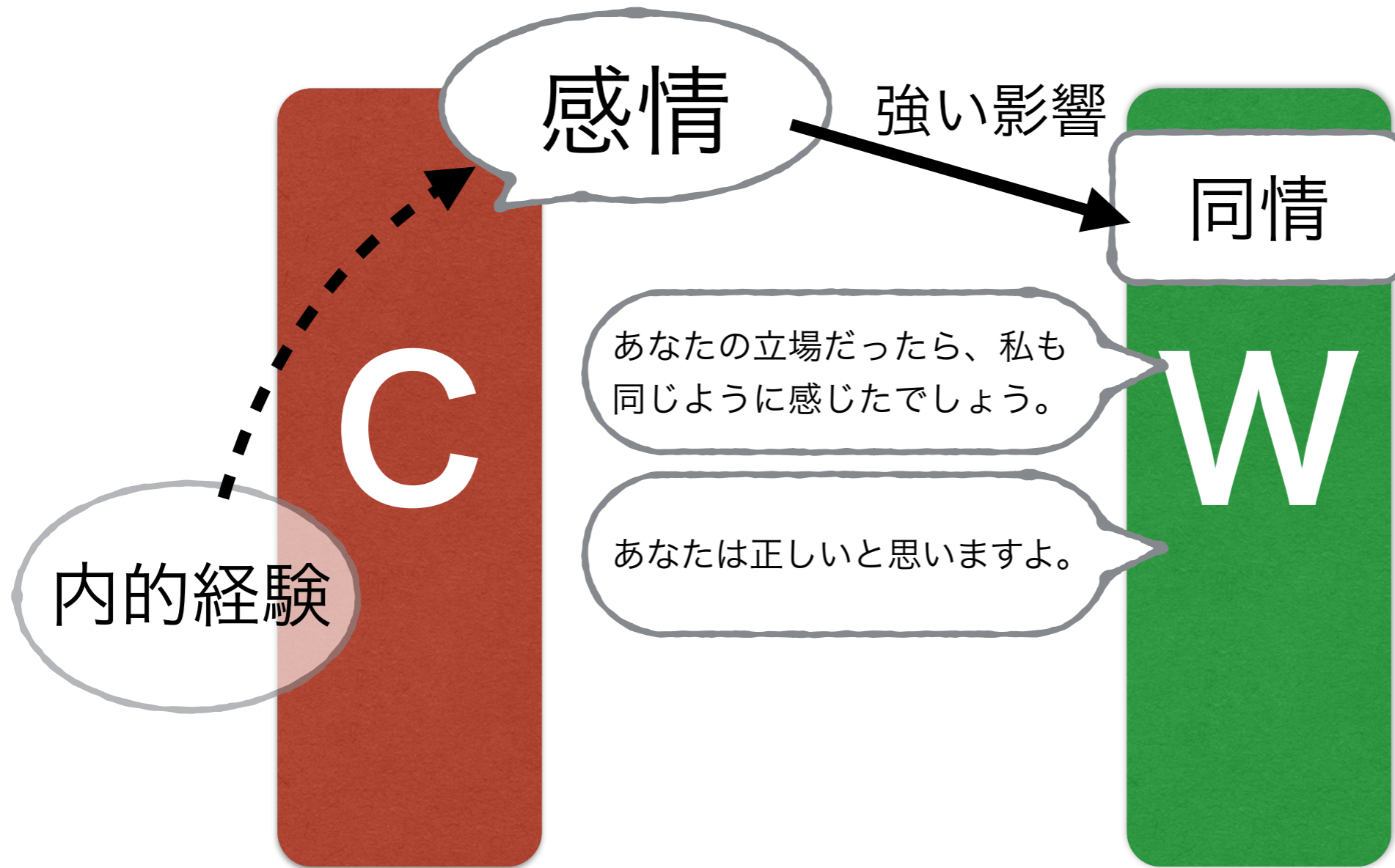
# 共感的コミュニケーション



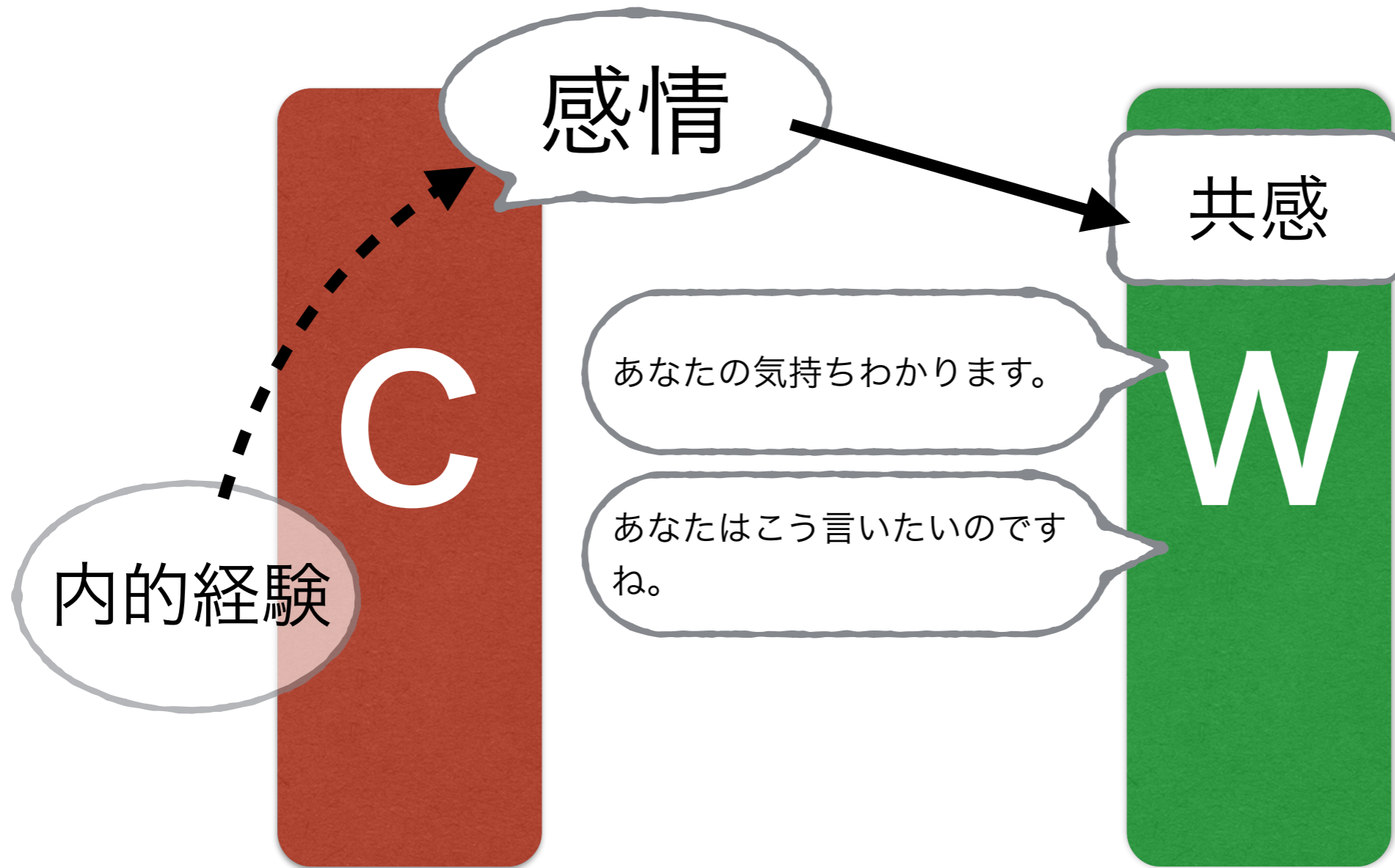
# 共感的コミュニケーション



# 「共感的 ≠ 同情的」に注意

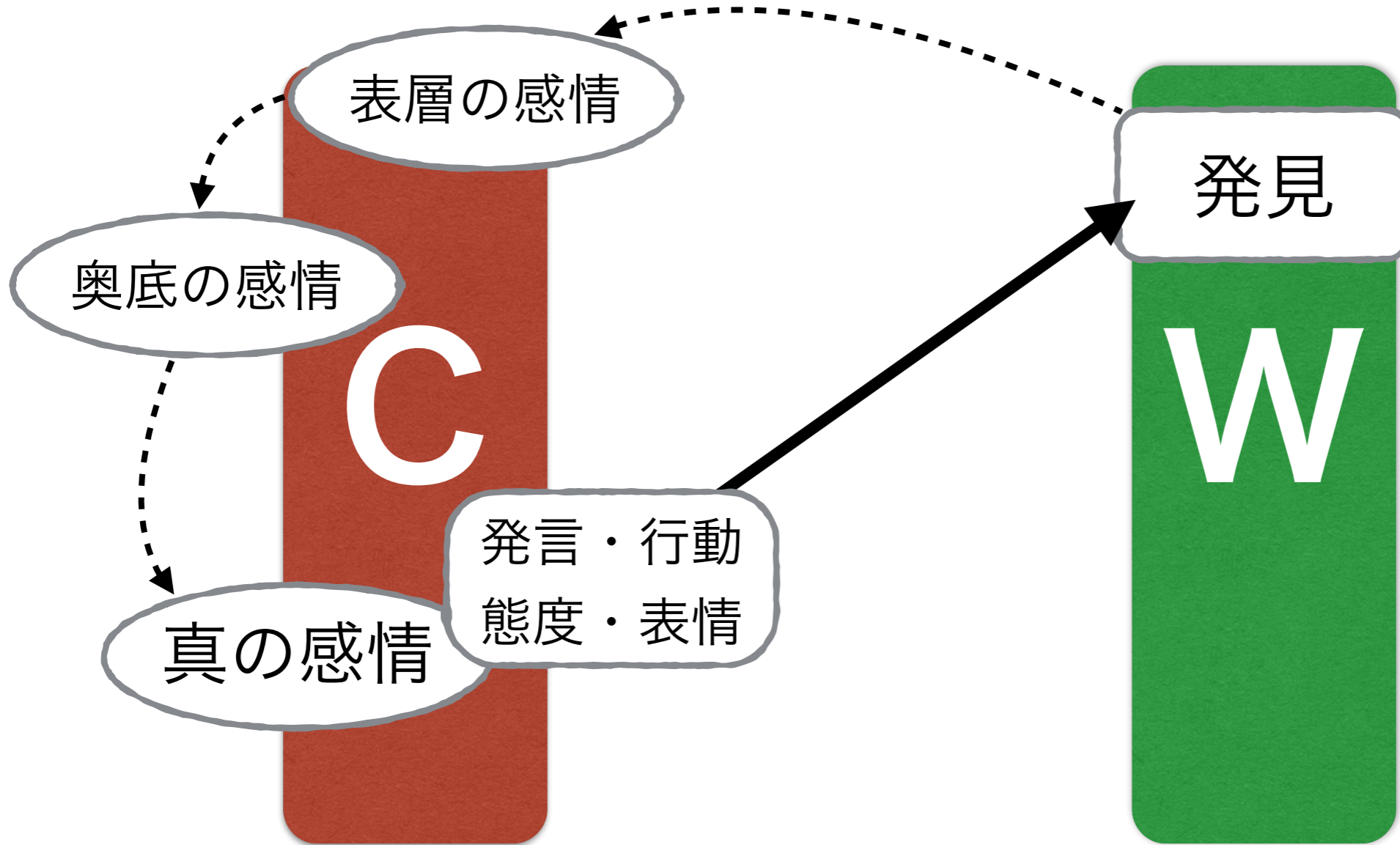


# 「共感的 ≠ 同情的」に注意



## 感情に気づく力の開発

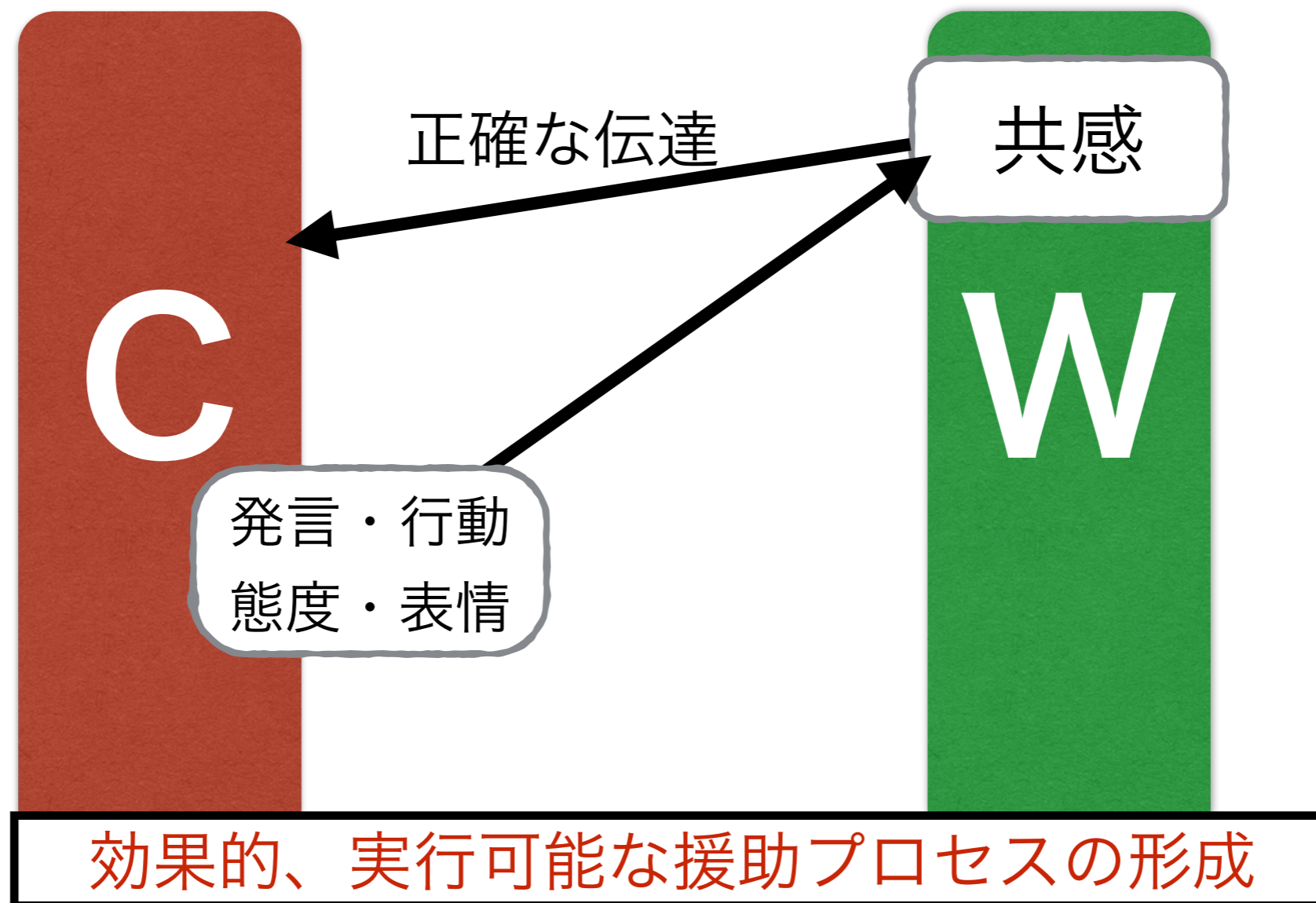
**正確なフォーカス** 多様な感情語を用いて (p158-164)





# 共感を正確に伝える

基礎的であり複雑な技術



## 共感的コミュニケーションの尺度

本質的技術の明確化、技術と成果の関係の確立に寄与

→教育や研究において幅広く役に立っている

本書ではレベル1～5の5段階に集約

**【レベル1】** クライアントの視点はなく、自分自身の視点にとらわれている。

**【レベル2】** クライアントを理解しようとする努力は伝わるが、部分的に不正確である。

**【レベル3】** 主要な部分において、クライアントの表層にある感情や表現を正しくとらえている。 **「最低限の促進的レベル」**

**【レベル4～5】** クライアントの感情全体に目配りができ、その強さについてまで正確に応答し、最も深い瞬間をクライアントと「共に」いることができる。

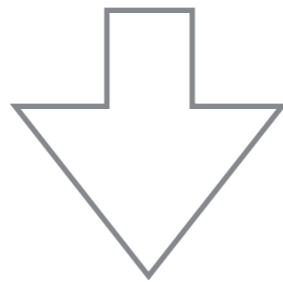
## 対等な共感をもって受け答えする

中位レベル以上の特徴

**【レベル3】** クライアントと**対等なレベル**の受け答えである。ワーク関係の構築を促進させ、相互理解の雰囲気醸成する。

**【レベル4～5】** クライアントが表出する感情や意味のレベルを越えている場合が多い。使用頻度が高いほど多くの利益をもたらすというわけではないことに注意。

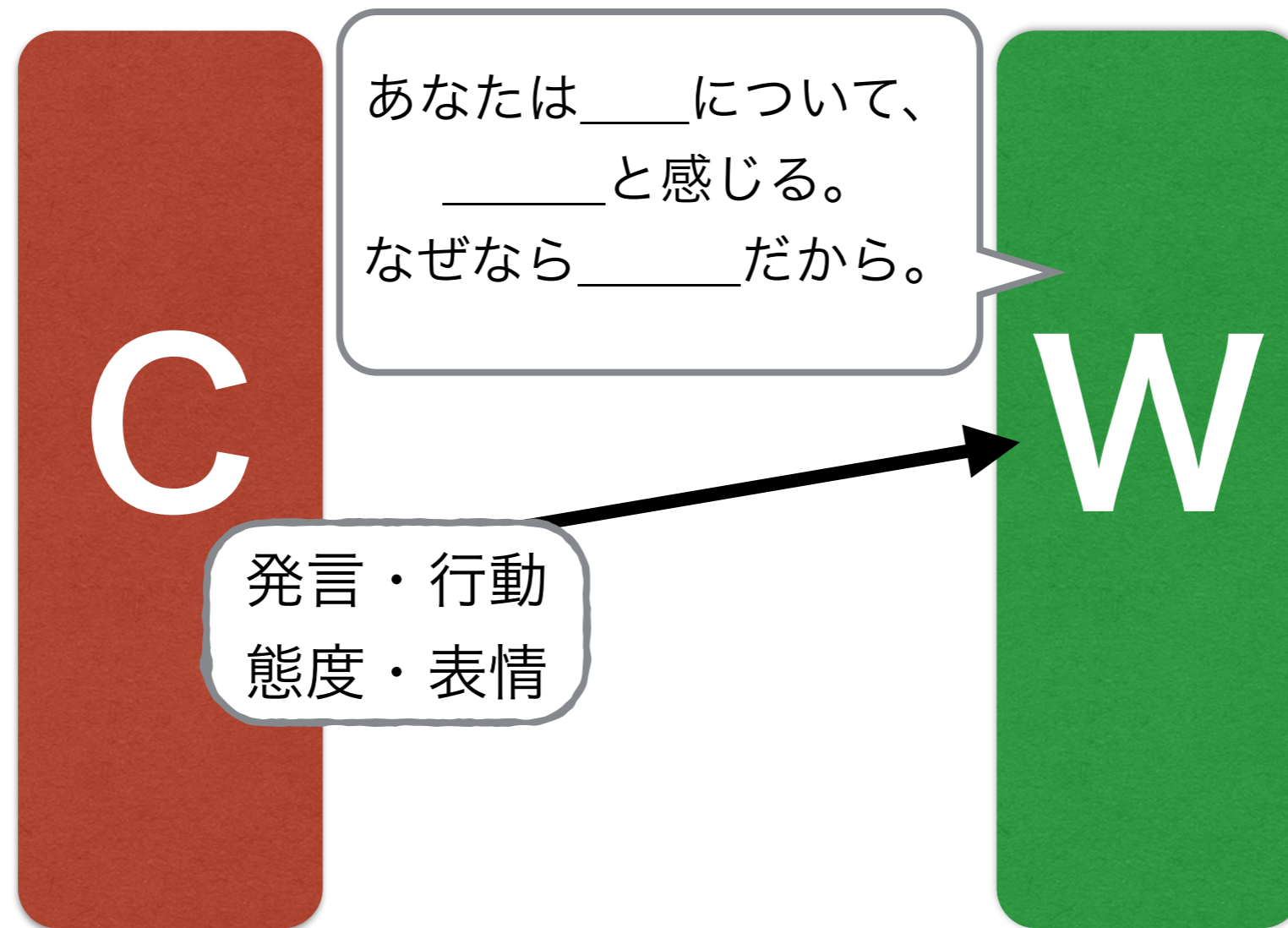
**初期段階**の目的達成には対等な受け答えが良く使われる



レベル3の受け答えの習得が基本

# 対等な受け答えを構成する

レベル3に到達するために役立つパラダイム



## 対等な受け答えを構成する

【例】 **パニック**と**がっかり**という二つの感情に光を当てている。

C

父と話をするとき、私はいつも怖くて泣かすにはいられない。自分をだして父に反論したいのだけど、全然できないのです。

お父さんと話をしようとするとき、あなたはまさに**パニック**のような気持ちになってしまうのですね。本当は動揺しないで落ち着いて思い通りに、お父さんと話したいと思っているから、あなたは**がっかり**してしまうのですね。

W

## 共感的な受け答え用いる

初期段階 → 共感的な受け答えを頻繁に使用すべき

【例】 「理解できているか確認させてください」

「私の理解は正しいですか」

(受け答えを暫定的なものとして伝える)

共感的な受け答えの導入句 (p179-180)

**感情を引き起こす** ではなく **感情の表現を促している**

共感的な受け答えが常に正確とは限らない

→ 正確さよりも重要なのは、クライアントの経験を受け止めようと真摯に試み、理解しようとする姿勢

## 援助関係の3つの促進条件

共感・尊重

支配的でない暖かさ

オーセンティシティ  
(純粋性)

Wにとって必要不可欠な技術

## オーセンティシティ

**【定義】** 自然で正直な、自発的で率直な、  
そして純粋な語りかたで自己を分かち合うこと  
→Wは自分自身が人間らしさや率直さの手本とならねばならない。  
「専門家である」という仮面の背後に隠れてはならない。

### 《禁止事項》

(1) クライエントを不快にさせること

→オーセンティシティは何をやっても許される免罪符ではない（敵意を表現するなど）

(2) クライエントでなくWの要求を満たすために自分の個人的な  
経験や感情に焦点を当てること

→クライエントのニーズに応えることの重要性



## 自己開示の種類

### 自己関与的な説明

→Cに対するWの個人的反応を表現するメッセージを含む

【例】

C

この一週間のあなたの進歩には驚いています。先週話し合ったことをちゃんと実行して、怒りをコントロールする方法の習得に向けて、また一歩前進しましたね。

あのね、君がこの一年で失ったものについて考えると、僕は君の頑張りに本当に驚いているんだよ。もし、自分だったら、君のように耐え抜くことができたか、自信ないな。

W

## 自己開示の種類

### 個人的な自己開示

→Wが経験したことがある、Cの問題に似た問題や葛藤に焦点を当てる

【例】

C

お子さんたちについて、問題をお二人からうかがっていると、**私の子どもが同い年だった頃、私も同じような困難を抱えていたことを思い出します。**

**私たちは**多かれ少なかれ、同じ不安と闘っているのだと思います。**実は今週のはじめに私も…**

W

## 自己開示のタイミングと強さ

### 《自己開示の問題点》

- ① Wに対する信頼を揺るがす可能性がある
- ② Wが自分自身の問題の方に焦点を当てたいのではと誤解される可能性がある

### 《自己開示のタイミング》

C側から、より個人的なレベルの話をする心の準備ができたことを示したとき

→ **時期尚早の自己開示はCを怯えさせ、感情を閉じ込めさせてしまう**

### 《自己開示の強さ》

Wは適度な自己開示を適度なレベルに留めるべき

→ **一定のレベルを超えると、援助プロセスを促進しなくなる**

# オーセンティックに受け答えするためのパラダイム

C

その夜のことは本当にごめんなさい。本気であんなふうにしたわけじゃないんだ。多分君はもう僕と一緒に何かをしたいとは思わないよね。

ええ。そうですね、ダン。あんなことになってしまったことは私も残念です。私はあの夜、あなたがどうして怒っているのかわからなかったから、とても傷つき混乱しました。あなたが理由を話してくれようとしなから、私は不満でイライラしたし、何をどうすればいいのかまるでわからなかった。あの夜、本当に不安になったのは、あの出来事が、私たちがこれからお互いを理解し合っていくための妨げになるのではないかと思ったからです。本当に起きて欲しくないことが起きてしまいました。

W

# オーセンティックに受け答えするためのパラダイム

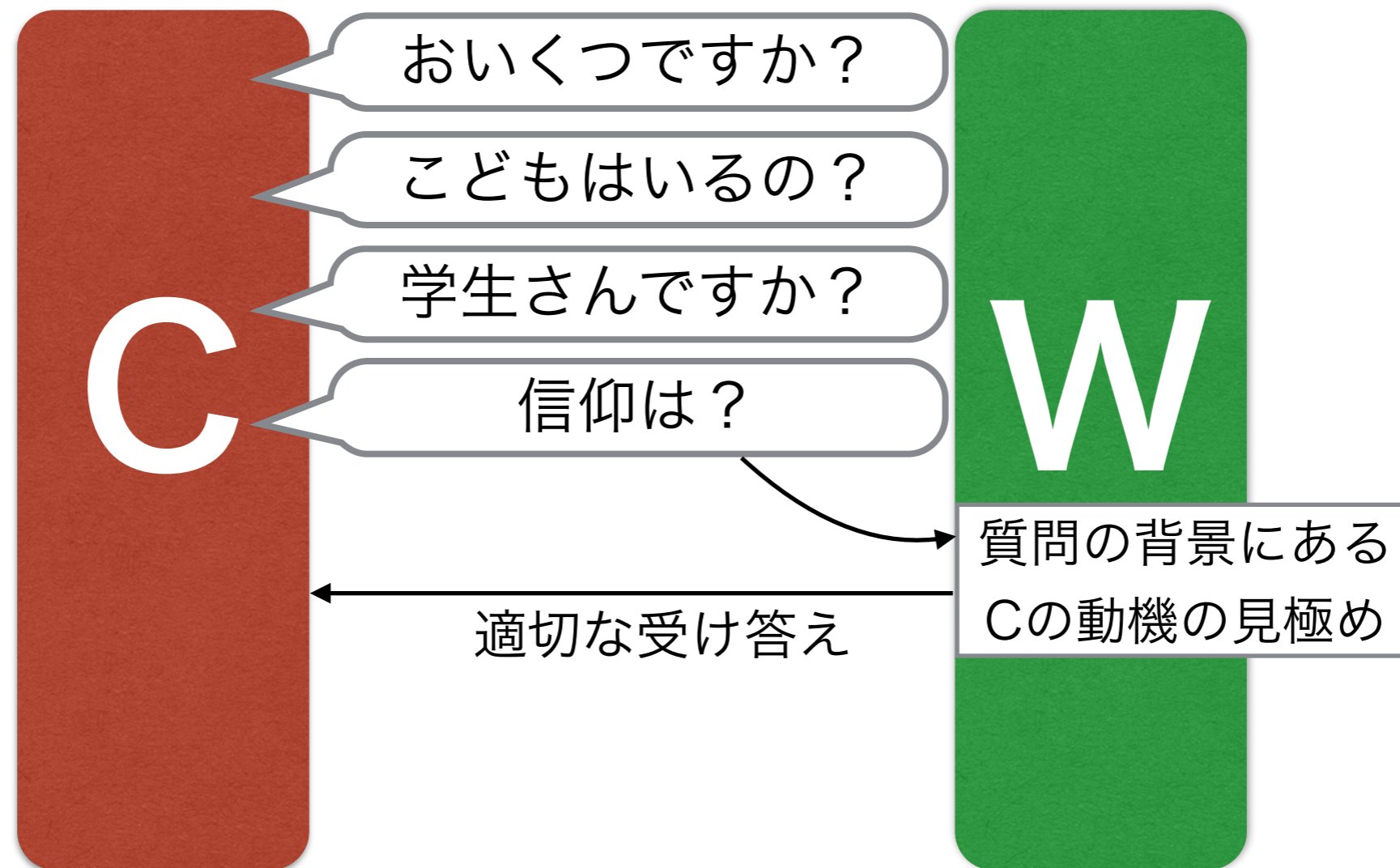
ええ。そうですね、ダン。あんなことになってしまったことは私も残念です。私はあの夜、あなたがどうして怒っているのかわからなかったから、とても傷つき混乱しまいました。あなたが理由を話してくれようとしなから、私は不満でイライラしたし、何をどうすればいいのかまるでわからなかった。あの夜、本当に不安になったのは、あの出来事が、私たちがこれからお互いを理解し合っていくための妨げになるのではないかと思ったからです。本当に起きて欲しくないことが起きてしまいました。

- (1) 「私」は～について（ ）する。  
なぜなら～だから。  
→メッセージを個別化し  
語り手の言葉に色彩を付与する
- (2) 具体的感情または希望  
→ネガティブな感情の分析から  
ポジティブな感情を明らかにする
- (3) 出来事の中立的描写  
→Cの自らの行動への気づきを促す
- (4) 送り手または他者に与える影響  
→Cの行動の他者への影響を明らかにする

# オーセンティックな受け答えのための手がかかり

Cからのメッセージを契機とするオーセンティックな受け答え

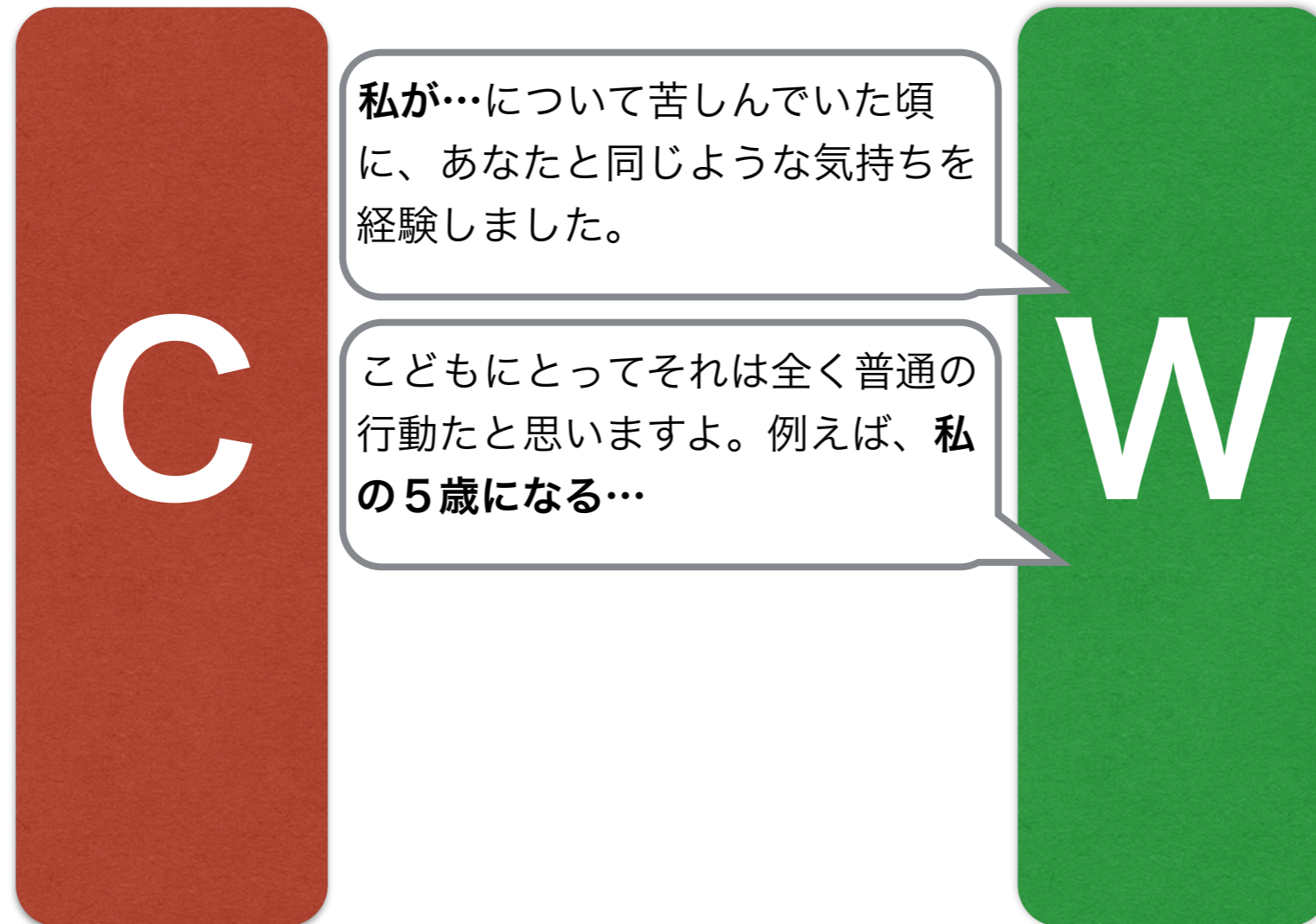
【例】 Cからの個人情報の要求



# オーセンティックな受け答えのための手がかかり

Wから始めるオーセンティックな受け答え

【例】過去の経験の開示



## クライアントとアサーティブに関わる

### アサーティブとは？（Wikipediaより）

**受身的なコミュニケーション**：受身的なコミュニケーションをする人は、自分の「個人の境界」を守らず、攻撃的な人々に傷つけられたり、不当な扱いを受けたりすることを許し、通常、他人に影響を及ぼすというリスクを冒そうとしない。

**攻撃的なコミュニケーション**：攻撃的なコミュニケーションをする人は、他人の「個人の境界」を尊重せず、他の人に影響を及ぼそうとして、他の人をしばしば傷つける。

**欺瞞的、作為的なコミュニケーション**：欺瞞的、作為的なコミュニケーションをする人は、本心は表に出さず、トゲのある言い方や回りくどいやり方で人を責める。正面から人と向き合えないため、人を操ることで自分の望む状況にもっていかうとする。

**アサーティブなコミュニケーション**：アサーティブなコミュニケーションをする人は、自分の心の中を開示することを恐れず、他人に影響を及ぼそうとしない。他人の「個人の境界」を尊重し、攻撃的な侵入から自分を守るうとする。



## クライアントとアサーティブに関わる

なぜ、アサーティブな態度が必要か？

→Cに信頼感を与え、彼らが指示に従うような影響力を発揮するため。

どのような場面で使うのか？

→直面化を開始する際。

→要請し、指示を与えるとき。

→焦点を維持し、妨害を取り払うとき。

→機能不全のプロセスを制止するとき。

→要請を断り、限界を設定するとき。

どのような態度か？

→きっぱりと断固たる言葉で表現する。

→言葉以外の態度もアサーティブで。

→命令に近い。

もし、Cが異議、難色をあらわしたらどうするか。

→この態度に対し共感的に受け答えし、Cの抵抗の根本原因を掘り下げる。

## 第5章のまとめ

クライアントと適切なコミュニケーションを取るために  
必要なソーシャルワーカーの技術

共感性

アサーティブな態度

オーセンシシティ

