

ソーシャルワークにおける解決志向アプローチ

山 田 修 三

A Study of Solution – Focused Approaches in Social Work

Shuzo YAMADA

要 旨

思春期の少女と母親の対立関係を解消するため、コーピング・クエスチョン等の解決志向アプローチ及び循環的質問法による支援をおこない、サブシステムである親子関係を相称的対立からメタ補足性に変容させて親子関係の改善を図った。

そこで、解決志向的アプローチ及び循環的質問法が、本事例においてクライアントである家族とソーシャルワーカーとの面接に及ぼした効果について考察したものである。

キーワード：解決志向アプローチ、循環的質問法、トラッキング、差異化

は じ め に

著者はこれまで心理療法やソーシャルワークによる児童虐待、不登校等の支援をおこなってきた。当初の支援の展開としては、訴えの背景を心理診断や社会診断等から総合的にアセスメントして背景に潜む原因の軽減又は解消を目指して問題解決を試みてきた。そこでは、原因の追究に終始しやすく、とりわけ児童虐待等の加害者への支援をおこなう場合、クライアントとソーシャルワーカーとの関係性を悪化させて、挙句の果てには相談が途切れて支援に繋がらないこともあった。

そこで、因果論的な心理療法モデルとは対照的である構造的家族療法と社会構成主義のパラダイムに基づくシステム論により、クライアントが既に獲得している対処方法を生成させることを目指して、解決志向アプローチ及び循環的質問法による支援を試みるようになった。その結果、ソーシャルワーカーとクライアントとの関係性が良好になるとともに、クライアントが対処能力を高めて問題の改善が図られる事例が認められた。ここでは、解決志向的アプローチ及び循環的質問法による支援の有効性を面接の展開過程から論述する。

1 支援のための基本姿勢

(1) ソーシャルワークとは

ソーシャルワークは、日常生活上で人と環境との相互作用によって引き起こされる児童虐待等の様々な問題に対して、ソーシャルワーカーがクライアントと協働作業により関係機関や福祉サ

ービスなどの社会資源を活用して、その問題の軽減や解決又は自己実現や自立を目指すものといえる。そこではソーシャルワーカーが、傾聴・受容・共感等のカウンセリング技法を活用して、クライアントが潜在的に有している対処能力をエンパワメントしながら、クライアントに適した解決方法を自己決定により選択できるように支援することで一段と対処能力が高まるものと考えられる。

(2) 「訴え」とは

面接の初期段階において、ソーシャルワーカーはクライアントが訴える記述を日常生活の出来事や関係性の事実に沿って記述するためには、傾聴・受容・共感するように心掛ける必要がある。しかし、ソーシャルワーカーが自分の価値判断に基づき、クライアントが訴えの記述をする端々から介入するとなると、クライアントは訴えの記述を中断したり、あるいは自分の都合の良いように記述内容を歪曲したりして事実と異なる訴えの記述となる。それ故、初期の段階ではワンダウンポジションでクライアントが相談に来たことを労いながら、私は何も知らないので、教えてもらおうとする姿勢が必要である。そこでは、訴えの記述内容を丁寧かつ具体的に語るように質問をするとともに、肯定的に聴くことが重要である。そうすることで、クライアントの訴えの記述は、自分に都合のよい抽象的で多義的な内容から、事実に沿った具体的な出来事群へと変容していく。

その後、クライアントにとって、これからの未来がどのようになって欲しいのか目標を定め、それを達成するためのニーズを明確化する必要がある。しかし、クライアントのなかには、悩みをなんとか解消しようとしても状況が改善されないとすると、自己肯定感が低下していく者もいる。そこでクライアントが本来持っていると思われる対処能力を浮上させるようにエンパワメントするとともに、ストレングスしていくことが必要である。その際、クライアントに対してトラッキングにより出来事を順番に記述するように導き、時にはクライアントが問題とみなす出来事の要素を細かく分解しながら、差異化するための質問をすることで肯定的な場面を振り返らせる。その中からクライアントが遂行した根気よく続けられる現実的で小さくて実行可能なプランを新たに導き出すのである。

つまり、問題や原因を追究するのではなく、あくまでも問題の軽減や解決できたこと等の肯定的な場面に焦点を当てながら循環的質問を繰り返していくのである。

2 変容技法

(1) 循環的質問法

この技法は、表のとおり差異を試みる質問である「差異に関する質問」と出来事や行為選択及び意味構成の文脈を明らかにする「文脈の質問」に区分される。

表 循環的質問のタイプ

差異に関する質問	文脈に関する質問
I. カテゴリーの差異の質問 = CD (Category Differences)	I. カテゴリー化された文脈間についての質問 = CC (Categorical Contexts)
II. 時間的差異の質問 = TD (Temporal Differences)	II. 時間的文脈についての質問 = TC (Temporal Contexts)
III. 差異の順序づけの質問 = OSD (Ordering a Series of Differences)	

(Tomm 1985)

以下、会話内容の質問のタイプでは、CD、TD等の略語記号で表す。

循環的質問法は図のとおり、新たな問題解決を有する行為選択法 (action: a) や行為への意味構成 (meaning construction: m) を振り返り、また解決方法を思案することである。そして出来事を差異として浮上させ、それを意味構成や出来事の時系列上の文脈を利用して根源的な強化あるいは変容を目指す。実際場面においては、「差異に関する質問」から「文脈に関する質問」という流れの後、再度「差異に関する質問」が選択される。

また、質問法は支援者の意図により、2種類に区分される。一つは、記述的循環的質問法 (Descriptive Circular Questions) で、もう一つは、振り返るための循環的質問法 (Reflexive Circular Questions) である。前者の質問法は、問題維持的行為選択や意味構成を明らかにするために用いられ、後者の質問法は、記述されたトランズアクション過程の要素への振り返りをクライアントに求める際の質問法である。

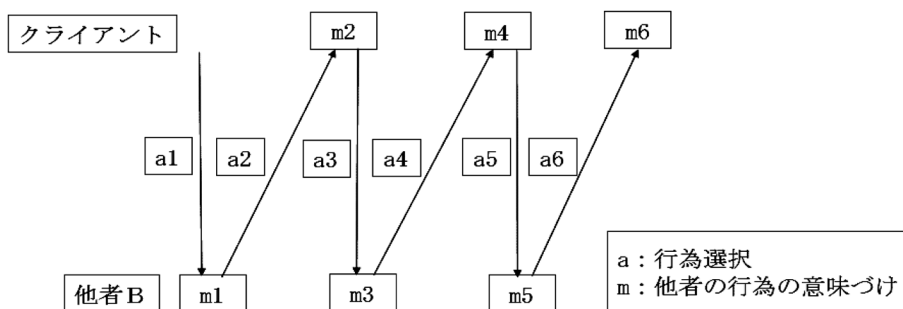


図 トラッキングの技法

(2) 解決志向アプローチ

この理論は、因果関係に基づく心理療法とは異なり、問題そのものに焦点を合わせた生成的臨床モデルである。クライアントが未来に向かってどのようにしたいのか、そのためのニーズに焦点を合わせてトランズアクションにより解決の糸口を見出していくものである。そこでは、クライアントはこれまで日常生活を何とか乗り越えてきた解決の糸口となるヒントを持っていると信じ、それを再浮上させて、現在そして未来への対処能力となるように汎化させていくことが可能となる。

そこで、解決志向アプローチは、生活場面の中で問題行動の背景に焦点を当て支援をするのでは

なく、対処能力を有する出来事やその要素の探索を励ます技法である。そこで、Berg（2010）の諸技法から概説する。

スケイリング・クエスチョンは、シーケンス全体や要素を序列化し差異化を試みるものである。

ゲッティング・バイ・クエスチョンは、クライアントがこれまで困難な問題に取り組んで、解決方法を有していることを明らかにするものである。

例外事象は、クライアントが問題を抱えて解決不能と思っている場合、意識化されていない過去の対処能力を有する出来事を浮上させ、その解決法を現在の問題解決に利用するものである。

ミラクル・クエスチョンは、未来の解決場面を想起させ、人等への新たな意味付けや行為選択の可能性を広げるものである。

コーピング・クエスチョンは、「これまで頑張ってくることができた理由は何ですか。」と、クライアントを尊重して質問することで、これまで解決の糸口がなかなか見出せないとき、気づかなかった具体的な問題解決の対処法を引き出すためのものである。

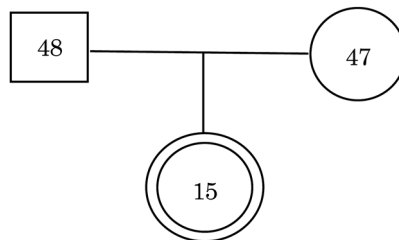
そこで、解決志向のアプローチと循環的質問法を導入した事例に沿って論述する。

3 事例の変容分析

この事例は思春期の少女と親が対立関係にありながら、徐々に良好な親子関係を取り戻していったものである。

ここでは、解決志向アプローチによる技法群及び変容技法として循環的質問法を用いたことで、親子が問題解決の方法を見出し、サブシステムである親子関係を相称的対立からメタ補足性に変容させていった。

(1) 家族構成



(2) 変容過程

ここでは、解決志向アプローチによる技法群及び変容技法として循環的質問法を用いて、8か月間で親子が対立関係から徐々に良好な親子関係を取り戻していった重要な時期を4期に分けて観察する。

①段階：父母対A子の相称的な関係変化とメタ補足性の開始（X月）

1 SW：これまで一番困られたことはどんなことですか。

（循環的質問の開始：以下「CQ」という）

- 2母：夏の家出です。
- 3 SW：父が一番困られたことは何ですか。(CD：行動・出来事の差異化)
- 4父：「学校の補習に行きたくない」と言った時くらいかな。
- 5 SW：そこで父は、どのように話をされたのですか。(TC：行動の文脈作り)
- 6父：「補習を受けんと単位が取れんよ」と学校へ送る車の中ではっきりと言いました。
(父の補足的上位のメッセージ)
- 7 SW：はっきりと言ってやると、A子は何と言いましたか。
(TC：二者間の行動の影響の文脈作り)
- 8父：機嫌は良くなかったですが、我慢をしているというか努力しているというか、「うん」とそれだけ言いました。
- 9 SW：母と喧嘩して家出した事件について、もう少し教えて下さい。
(CD：行動・出来事の差異化)
- 10母：家出の件はA子が泣いて家出をしたので、最初は心配で捜しに行きましたが、行き場が無かったのでしょう。私が捜していると出会い、安心した表情でした。
- 11 SW：A子の安心した表情を見られて、それからどうされました。
(TC：二者間の行動の影響の文脈作り)
- 12母：帰りながら、家出をした理由を尋ねました。すると、私がA子の状況を他人に言ったことを怒っていましたが、話し合い誤解であることがわかり和解できました。
- 13 SW：母さんはどのようにして誤解を解かれたのか教えて下さい。
(CD：認識・考え・信念の差異化)
- 14母：よく話し合うことが大切だと思いました。

父母対A子の関係は、互いに我慢しあうだけでは良好な家族関係を構築することは困難であることが確認できた。

そこで、父とA子の融合的関係を薄め、母対A子の対立を弱体化させる作戦をとり、6父では父がA子に対して上位に立った言動を取り、A子への新たな関わり方を試みたことで、A子自身も父との関わり方について振り返る機会に繋がるものと考えた。

11・13 SWのCQによって、12、14母自身が解決策を浮上させることができた。つまり、CQにより母に出来事を記述させ、SWが解決に繋がり易い出来事の要素を引き出し、母自身が解決できるように導くことができた。

なお、問題場面から如何に解決の糸口に繋げていくことができるか、それが解決志向の特徴でもある。

この結果、母がメタ補足性の立場をとり下位になり、A子が上位に向かった。父は道具的上位、母は情緒的下位へ向かった。また、今回のA子の家出は、父母に対して家族関係を改善させるためのチャンスと考え、その出来事を循環的質問法により詳細に聴きながら、要素を細分化して解決できる具体的な行為を浮上させたことで、母自身が問題解決策の糸口を見出すことに繋がった。

こうした展開を導くためには、父母に出来事を記述させて文脈を作り、振り返りを行うことで解決の糸口を見出せるものと考えた。

②段階：A子の相称的な関係変化と母のメタ補足性の獲得時期（X+4か月後）

- 1 SW：父母は「A子が家事を手伝ってくれて大変助かっている」と言っていた。A子さんがご両親のために手伝ってあげた家事を順番に教えてください。
（コンプリメント）
- 2 A子：あの人、何もせん。
- 3 母：ごめんね。私はA子のために弁当も作れてなくて。
- 4 SW：自分の子どもに正直にできないことを認められるなんて、驚きです。「私できなくて、ごめんね」と言われたお母さんの言葉を聴いて、A子さんはどのような気持ちになったか教えて。（CQの開始、TC：二者間の行動の影響の文脈作り）
- 5 A子：わからん。
- 6 SW：母さんがこれまでA子さんにこんな言い方をされたことがありますか。
（CD：行動・出来事の差異化）
- 7 A子：知らない。ご飯は作ってくれている。
- 8 SW：母は今のA子さんの話を聞かれてどのような気持ちになりましたか。
（TC：二者間の行動の影響の文脈作り）
- 9 母：ご飯を作ってくれていると思っているんだ、と安心しました。私を批判するのかと思いました。
- 10 SW：母さんを批判すると思われたのですか。
- 11 母：A子が批判しないとは思っていなかったの、安心しました。
- 12 SW：A子さんは、お母さんが「批判しなかった。安心した」と言われて、どのような気持ちになれたか教えて。（TC：二者間の行動の影響の文脈作り）
- 13 A子：これだったら楽、ずっと家に居る。

振り返るための循環的質問法（以下「RCQ」という）を用いて2 A子の会話内容を母に振り返させたことで、両者の会話を循環させることができた。

3 母では、A子に対してメタ補足性の関係を継続して下位に立った言い方をしたことで、7 A子のように母の行為選択（ご飯作り）を重要なものと意味構成し、A子が母との間で良好な関係を形成するスキルを獲得しつつある。

なお、3 母がワンダウンポジションの言い方の重要性を強めて、4 SWは、A子のみならず同席していた父に対して、「母が『ごめんね。できなくて。』と言われたことをどう思いますか」と振り返らせて、父母対A子の間でRCQを取り入れる面接を行ったならば、母が下位に立つことの重要性を学習する良い機会になったものと考えられる。

③段階：RCQを用いて母の変化及び父母間の安定を試みた時期（X+5か月後）

- 1 SW：A子さんのことで最近嬉しかったことがあったら教えてください。
（CQの開始、TC：二者間の行動の影響の文脈作り）
- 2 母：起床が早くなり、家事を手伝い、生徒らしい服装になりました。
- 3 SW：父さんから見てどうですか。
（CD：行動・出来事の差異化）
- 4 父：学校の資格試験で「合格可能」の判定が出たようです。それが日常生活の自信に繋が

ったようです。

5 SW：自信がついた。(CQの開始)

6 父：家事を手伝うと、母はぎこちなく「ありがとう」と言うようになり、母と喧嘩をすることが少なくなり、朝の遅刻も少なくなりました。

7 SW：遅刻することが少なくなったのですか。1か月間で遅刻せずに登校している日数がどのくらい増えましたか。(CD：行動・出来事の差異化)

8 父：以前の週2日くらいが4日くらいです。

9 SW：週4日も遅刻することなく登校している。A子さんはどのようにして遅刻が少なくなったのか教えて。

10 A子：わからん。お母さんの手伝いをする事で母さんが腹を立てることが少なくなった。

11 SW：ご両親もA子さんとの関わり方で努力されておられるように思うのですが、どのような努力をされたのか教えてもらえませんか。(コンプリメント)
(CQの開始、TC：二者間の行動の影響の文脈作り)

12 母：最近、娘が機嫌の良い日が増えたので、朝は「起きてよね」と少し優しく言えるようになりました。

13 SW：「起きてよね」ですか。その場面をもう少し詳しく教えて下さい。
(CD：行動・出来事の差異化)

14 母：子どもの気持ちになって、しつこく言わないようになりました。すると、子どもは「眠い。もう少し」と言いますが、「ご飯作っているから、待ってるよ」と言って下に降ります。

15 SW：母さんは以前と比べて「…よね」とか「待ってるよ」と言われるようになられたのですか。そうするとA子さんはどうしますか。
(TD：関係の差異化、TC：行動の文脈作り)

16 母：私なりにワンクッション置いて話すので、娘も腹を立てずに起きることがあります。子どもはしつこく言わなくても分かってくれているのかと思うようになりました。

17 SW：A子さんは以前の言い方と比べてどんなところがちがってきましたか。
(TD：過去及び現在の差異化)

18 母：「うざい」が少なくなりました。

19 SW：そうすると母さんはどんな気持ちになりますか。
(RCQ、TC：二者間の行動の影響の文脈作り)

20 母：それは嬉しいですよ。

21 SW：ワンクッションにおいて、A子さんに話をされるようになったきっかけは何ですか、良かったら教えてください。(CC：意味の文脈作り)

22 母：以前私と2回口喧嘩をして、A子が家出したことがきっかけです。我慢して話すようにしています。

23 SW：そうするとA子さんの反応はどうでしたか。
(TC：二者間の行動の影響の文脈作り)

24 母：穏やかに言ってくれるようになりました。親子は鏡ですよ。

25 SW：鏡とは、もう少し詳しく教えてもらえますか。
(RCQ、CC：意味の文脈作り)

26母 : A子も私がしたことと同じことを私にしているということです。

1・3 SWのCQにより、2母、4・6父の会話のようにA子が「合格可能」の判定に大きな自信と行動の変化に繋がったことに気づき、それに留まらず、母がA子を褒めるメタ補足性を作る機会に繋がった。

12・14・16・18母の言い方は、A子への接し方が過去と現在で差異があることを示している。特に16母ではA子に対するコミュニケーションスキルを獲得した発言がされている。

今回も記述的循環的質問法（以下「DCQ」という）を用いて、母自身にA子との良好な場面を日常生活の出来事の中で具体的に記述させ、解決ができる主体に置いてRCQを用いたことで、12母が解決の糸口を見つけ出すことに繋がり意味があった。なお、父母間で母の過去と現在の言動の差異についてCQを用いて面接したことで、母のA子への対応が改善されたことが確認できてより効果的であったと考える。

④段階親子間の安定期（X+8か月後）

1 SW : 父から見て、母はA子さんへの関わり方が具体的にどのように変わったと思われますか。

（TD：過去及び現在の差異化）

2父 : 「…せんといけない」など、指示的な言い方が少なくなりました。

3 SW : 母は自分ではどのように言われますか、教えてください。

4母 : 「…してね」と言いますね。

5 SW : 以前はどうでした。（TD：過去及び現在の差異化）

6母 : どうか、 「…して」と言っていましたね。

7 SW : どちらの言い方が気持ち良いですか。

（RCQ、TC：二者間の行動の影響の文脈作り）

8母 : 「…してね」ですね。A子が機嫌の良い時は、「…してね」と言い易いですね。

朝食の前は、主人のように「ご飯よ」と声をかけるようにしています。

そうすると互いに不愉快になりません。

9 SW : 母が、父と同じようにA子さんに声をかけられるんですか。

10母 : 私も主人のやり方を真似てみようと思って。

A子にお願いするようにしようと思いました。

A子が食べに降りない時は「食べておくよ」と言います。

11 SW : そうするとA子さんはどうしますか。

（TC：二者間の行動の影響の文脈作り）

12母 : 何も言いません。

13 SW : 以前はそんな時、A子さんはどうしていましたか。

（TD：過去及び現在の差異化）

14母 : A子は気に入らないと、怒ったり、壁を叩いたりしていましたね。

15父 : 今は二人がすごく良い関係です。

1・5 SWでは時間的差異化の質問で「以前はどうでした」、7 SWではRCQとカテゴリーの差異化による質問で「どちらの言い方が気持ち良いですか」と質問し、9 SWの質問で父へ

の振り返りもしてもらったことで、母子関係における親としての立ち位置の重要性をより客観的に振り返ることに繋がった。

つまり、循環的質問法により、差異化とそれに伴う二者間の影響等を振り返ってもらい、改めて母親が子どもに対して、ワンダウンポジションに立つことで、メタ補足性の関係を維持できるようになったことを父母に確認させることができた。

父母にとっては、親子関係が以前よりも安定した関係になっていることを再認識できたのではないかと考える。

4 考 察

本稿は思春期の少女と母親が対立関係にありながら、徐々に良好な親子関係を取り戻していったものである。特にこの事例は父母とA子の親子関係におけるストレス対処法の学習の機会が不足していることから、解決志向アプローチによりクライアントが未来に向かってどのようにしたいのか、将来へのニーズに焦点を合わせて、トランズアクションしながら協働作業により解決の糸口を見出していった。

そこでは、クライアントがこれまで日常生活の中で何とか乗り越えてきた長所や解決の糸口のヒントを持っていると信じ、それをエンパワメントしながら良好な親子関係を構築することを意図して支援してきた。その過程で親子は問題解決の方法を見出し、これまでの相称的対立関係にあった親子関係からメタ補足性へと良好な親子関係に変容させていくことができた。この良好な親子関係へと変容できたことの検証は、変更過程④の最終面接において父母との振り返りの中で確認することができた。

よって、解決志向アプローチによる技法群及び変容技法として循環的質問法を用いたことは、この家庭が抱えていた問題の軽減及び対処能力を高めて、良好な親子関係を構築することに有効であったと考えられる。

特にこの事例では、介入戦略であった母とA子間でA子を主体に置きながら、主には母がA子を問題解決の上位に置き、自らは意図的に下位の立場をとるメタ補足性の関係性を構築することを目標に支援してきた。そこでは、父にも振り返りをしてもらったことで、母はA子との親子関係への対処能力を向上させることができたと考えられる。

注) この事例は個人情報保護の観点から、内容を一部大幅に変更している。

引用・参考文献

1. Berg, I. K. (1994). *Family Based Services: A Solution-Focused Approach*. New York: W.W.Norton and Company, Inc. (磯貝希久子監訳 (2010) 『家族支援ハンドブック』金剛出版。
2. Cronen, V. E., Pearce, W.B. and Tomm, K. (1985). A Dialectical View of Personal Change. In K. J. Gergen and K. E. Davis eds., *The Social Construction of the Person*. New York: Springer-Verlag.
3. Dana N. Christensen, Jeffrey Todahl and William C. Barrett (桐田弘江・玉真慎子・住谷裕子監訳 (2008) 『解決志向ケースワーク』金剛出版。
4. Miller, G. (1997). *Becoming Miracle Workers: Language and Meaning in Brief Therapy*. New York:

Aldine De Gruyter.

5. 大下由美 (2006) 「被虐待児童への支援技法とその体系化」加茂陽編著『被虐待児童への支援論を学ぶ人のために』世界思想社.
6. 大下由美 (2010) 『サポート・ネットワークの臨床論』世界思想社.
7. 山田修三 (2014) 「被虐待児童と里親家族への支援論」大下由美・小川全夫・加茂陽編『ファミリー・ソーシャルワークの理論と技法』九州大学出版会 pp194-195.
8. 山田修三 (2017) 「被虐待児への支援論」安田女子大学紀要45 p58.

[2018. 9. 27 受理]

コントリビューター：江口 公治 教授 (児童教育学科)