

施設処遇における成長促進的援助関係に関する考察

- 双方向コミュニケーションの重要性 -

．問題提起

現在の施設処遇には、より高度で専門的な処遇が求められている。しかし、現状ではその実現に苦慮している。その原因のひとつとして、処遇方法論の不在があげられる⁽¹⁾。

本論文においては、この状況に対するひとつの試みとして、「表現的(expressive)サービス」のあり方に絞って考察してみたい。

施設処遇のサービスは大きく分けて、手段的サービス(instrumental service)と表現的サービス(expressive service)とにわけて考えられる。手段的サービスは建物やおむつ交換やシーツ交換といった物理的なサービスである。一方、表現的サービスは利用者の心の動きに共感したり、尊重的に関わったりするサービス、つまり利用者の心理・社会的欲求に応えるサービスである⁽²⁾。従来の施設処遇を考えた場合この表現的サービスについてあまり探求されてこなかったのではないだろうか。それが本論文において表現的サービスを取り上げる理由である。

さらに、表現的サービスには、対象者理解と援助関係(コミュニケーション)の2側面がある。対象者理解については、自我心理学を中心としたケースワークの理論、援助関係については、ロジャーズのクライアント中心のアプローチが有効であると思っている。どちらも重要な問題であるが、施設処遇においては、どちらかという、援助関係が主になる⁽³⁾。そこで、拙論においては、援助関係の考察を行い、実際の処遇場面での展開についての一試論を提供したい。

．「クライアント中心アプローチ」の特徴

施設処遇において"client-centered approach"を基礎理論とすることの意義について論じたものに、西光氏の「養護施設における治療処遇に関する一考察」(1987. 龍谷大学論集)がある。

氏は、この論文において、クライアント中心のアプローチを検討し、その際だっ

た特徴は、「人間尊重の哲学をふまえた治療者の一致・受容・共感的態度がクライアントに感じられたとき、クライアントの成長力は促進されること、成長とは他からの権威によって動かされていたクライアントが、内発的な自らの成長力によって、自然で自立的な生き方ができるようになることである。」と述べている⁽⁴⁾。そして、施設処遇を「治療的な環境」とするために、「1.養護施設における治療処遇にとって、治療対象としている児童についての客観的な観察や診断資料を積み重ねるより、児童との直接的な治療的接触をはかるべきこと。2.日常児童と接している直接処遇職員の接触的態度や方法を、治療処遇の観点からもっと重要視すべきこと。3.そもそも治療を促進する条件とは何かをもっと微細に検討すべきこと。」の3点が必要であること⁽⁵⁾、また、広く制度的枠組みからも「人間中心的観点から養護施設のありようを総点検する必要」について述べている⁽⁶⁾。

拙論は、施設処遇における援助関係においては、この考え方を継承し、さらに、それをより現場に即し、具体化しようとするものである。そこで、それに先立ち、拙論においても「クライアント中心のアプローチ」とは何なのか「経験」という概念を中心にもういちど振り返っておきたい。これがこのアプローチの特徴のひとつでもあるし、施設処遇での適用にあたって重要な意味を持つてくるためである。

ロジャーズは、セラピーの過程が起こるための条件について有名な6条件を導き出している。それは、

- 「1.二人の人が心理的な接触(psychological contact)をもっていること。
- 2.第1の人 - この人をクライアントと名づける - は、不一致(incongruence)の状態にあるか、傷つきやすい、あるいは不安の状態にあること。
- 3.第2の人 - この人をセラピストと呼ぶ - は、この関係(relationship)の中で、一致(congruent)しており、統合され(integrate)していること。
- 4.セラピストは、クライアントに対して、無条件の肯定的な配慮(unconditional positive regard)を経験している(is experiencing)こと。
- 5.セラピストは、クライアントの内部的照合枠(internal frame of reference)を感情移入的な理解(empathic understanding)を経験して(is experiencing)おり、そしてこの経験(experience)をクライアントに伝達するということが、最低限に達成されること。
- 6.セラピストの感情移入的な理解と無条件の肯定的配慮をクライアントに伝

達するということが、最低限に達成されること。」（アンダーライン部は筆者が挿入）

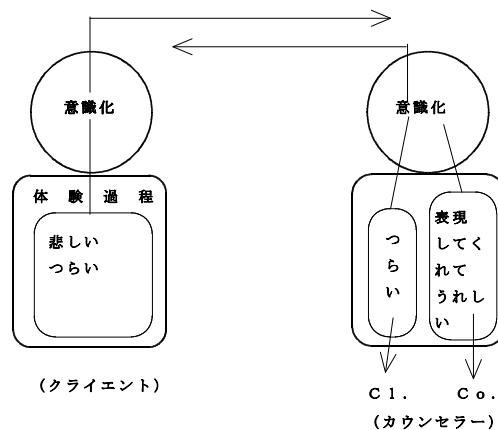
の6つである。これらはif-then関係であり、もし、このような条件が一定期間存在すれば、結果としてセラピーの過程が起きると述べられている⁽⁷⁾。

この中で重要な条件は3.「一致」、4.「無条件の肯定的配慮」、5の「感情移入的理解」であると考えられる。これらの意味については、西光氏は、前述の論文の中でロジャーズの「人間関係論」のなかから詳細に検討している⁽⁸⁾筆者もそれに従い、細かく述べないが、「経験している(is experiencing)」という概念を中心に確認しておく・・・。

- 1.「一致」とは、「経験」（特に感情）と「象徴化」⁽⁹⁾が「一致」している状態である。
- 2.「肯定的配慮」とは、セラピストがクライアントの「経験」を知覚した時に、セラピストの中に肯定的な「経験」（感情）が起きることである。さらに、「無条件の肯定的配慮」といった場合、その「肯定的配慮」が無条件であることを指す⁽¹⁰⁾。つまり、どのようなクライアントの「経験」を知覚しようともセラピストの中で肯定的な「経験」が起きていることである。
- 3.「共感的理解」とは、クライアントの中に起きている「経験（特に感情）」をセラピストが「あたかもクライアントであるかのように」「経験すること」である。つまり、クライアントの感情をセラピストがクライアントであるかのように「感じとること」である。

ここから、セラピー場面とは、セラピストも自らの「経験」を利用しながら、クライアントが自己の「経験（特に感情）」とそれへの「象徴化」つまり「気づき」について取り組んでいく場と捉えることができる（図1）。

(図 1) (C o. は、C 1. の体験過程を
理解するように関わっていく)



「体験過程」→「意識化(気づく)」→表現→理解→理解の伝達
これらが正確に通じあっているとき、その場は成長促進的になる。

さらに、このセラピーの目標とは「一致」にあると捉えられる。自己の「経験」に、より正確に気づけるようになっていくことである。「成長」とか「心理的適応」というのはこのことを指しているのである⁽¹¹⁾。

ここで、大事なことは、この場合、「行動」は考慮に入っていないことである。「経験」と「行動」は切り離して考えられている⁽¹²⁾。だから「配慮」という場合、そこに「行為」は含まれていない。一般で言う配慮よりももっと狭い意味になり、セラピストの内面で起きる感情について述べられているのである。施設処遇にこの理論を適応する場合、この点について考慮しなければならない。

1959年論文の後、このアプローチはこの「経験」(experience)をめぐって発展していく。深化していくと言った方がいいかもしれない。

1960年初めに、Gendlinは人格変化の変数として「体験過程」(experiencing)という概念を提出する⁽¹³⁾。これにより、ロジャーズのこのアプローチの捉え方が変わってくる。つまり、「体験する」といった場合、体験(experience)という静止したものの内容に気づくというよりも、experiencing(体験「過程」)が重視されてくるのである。有機体の中では、常にある感覚の流れが流れている。個人はその意味を発見するために、これに何度も何度も触れ(referent)、その意味を意味付けていく(13)。人格の変化はこの体験過程の意味付けの仕方が変わってくることを意味する。最初は固定的でその流れに沿わないかたちで意味づけられるが、次第次第にその体験の流れを感じとるようになり、柔軟にそれに触れるようになってくる。そして、

意味付けが柔軟になっていく。セラピーのゴールをここにおくようになってきたのである。

「一致(cogruence)」に変わって「純粋性(genuineness)」という言葉が好まれるようになってくる。1979年の論文の中では、"genuineness"について次のように説明している。原文の方がそのニュアンスがよくあらわれているので、原文で引用する。

"This means the therapist is openly being the feelings and attitudes that are flowing within at the moment." (下線、筆者)⁽¹⁴⁾

共感的理解についても定義の変更が行なわれ、より、過程的にとらえられるようになってくる⁽¹⁵⁾。

体験の流れへの触れる深さも変わってくる。個人の中に流れる内的世界は、広大な領域があるようで、それにより深く触れる(referent)ようになってくるのである。現在では、"intuitive" (「直観」)ということが考えられたりしている⁽¹⁶⁾。また、「無条件の肯定的配慮」も検討され、それぞれのより深い体験の世界を経験していくことをめざし、セラピストからの、内的世界の表現による、対決(confrontation)といったことが言われはじめている⁽¹⁷⁾。また、共感もより深められつつある。共感をあらわす言葉は必ずしもフィードバックだけとは限らず、その時の関係で、浮かんできた内的世界を表現することが共感的理解を伝える場合もあることなどが検討されはじめている⁽¹⁸⁾。内的世界の探求はより深く深くなっていくようである。これについては、われわれもグループ体験において同じ様なことを経験する。

以上、クライアント中心のアプローチについて振り返ってみたが、施設処遇を考えるに当たってこのアプローチから示唆されるものを整理しておきたい。

1. 成長促進的な対人関係の理論である。

3つの条件に集約される質の対人関係がある一定の期間存在すれば、クライアントにパーソナリティの変化が起きるということである。そこから、施設処遇の場面で援助的な対人関係のあり方を指し示してくれる。

2. そこにおいては、「経験」、あるいは「体験過程」が重要である。関係が成長促進的であるためには、この「経験」が、うまく橋渡しされることが必要である。

このアプローチはこの適切な経験の橋渡しのありよう、つまり成長促進的なコミュニケーションについて明らかにしたといえるようである(図1)。

3. 「行動」と「経験」は分けて考えられている。

「無条件の肯定的配慮」は行動に対してではない。これは、日常的な施設処遇場面にこの理論を適用するとき大事なことになる。

4. 民主的側面

民主的側面も大事な点である。このアプローチは人間の成長への力を基礎におき、制度や政治をさえ、人間中心、個人尊重の方向に変革させようという動きとなっている⁽¹⁹⁾。権力(power)という面から検討すると、人間関係の民主的なあり方を探る上で示唆にとんでいる。しかも、それがたんに理想論ではなくて、実証的に組み上げられてきた仮説であるところが特徴である。また、民主的な人間関係のありようと精神の健康とが密接に絡むことも明らかになってきている⁽²⁰⁾。施設処遇において、できるだけ参加的な運営をしていく上で、とても大事であると言える。

5. この習得には体験的なものが要求される。

前述したようにこのアプローチは「体験過程」を大事にし、それらを感じとること(referent)を大事にしている。だから、その習得はきわめて体験的なレベルで行なわれることが必要なのである。概念として、3つの条件がわかったとしても、それが即、身についてセラピーができるものではない。セラピスト自身が一致していくこと、すなわち、自らの感情に開かれていくことは、このアプローチの重要な要素であるが、それは、感じとるもの、体験的なものなのである。そのため、その体得は時間をかけて、経験者と直に接することをとおして体験的に行なわれていくものである⁽²¹⁾。そのための場として集中的なグループ経験がある(「エンカウンターグループ」⁽²²⁾)。10数人程度の小グループでの人格的交流を通じて、援助的態度を身につけていくのである。施設処遇でいえば、このようなスタッフの研修の場をどのように設けていくかが大事な問題となる。

. 具体的な展開 - 成長促進的環境としての施設処遇 -

次に「クライアント中心のアプローチ」を施設処遇という場面でどう具体的に展開していくのかを検討していきたい。なお、ここでは、処遇をする人をケアワーカー(以下「ワーカー」と呼ぶことにする。また、事例は主に養護施設の場合をあげたが、これらの態度はどの施設にも当てはまるものである。

1. 双方向コミュニケーションと成長促進的環境

成長促進的な心理的風土

クライアント中心のアプローチによって明らかにされつつある、成長促進的な態度をワーカー一人一人が持つこと。これが、まず大前提である。

これによって、成長促進的な心理的風土(psychological climate⁽²³⁾)が醸し出されてくる。これは、その場のある「感じ」をあらわすものであるが、言葉でいえば、「暖かさ(warmth)」、「caring」、「はっきりした感じ」、などであらわされるものである。「安心して自分自身でいられる、自分自身の欲求や感情を持つことはOKである、それを表現することもOKである。ワーカーからは常にありのままの感情が伝わってくる安心感」といった雰囲気醸し出されてくる。そして、「話しかけたら理解してもらえる」という対人関係が出来てくる。

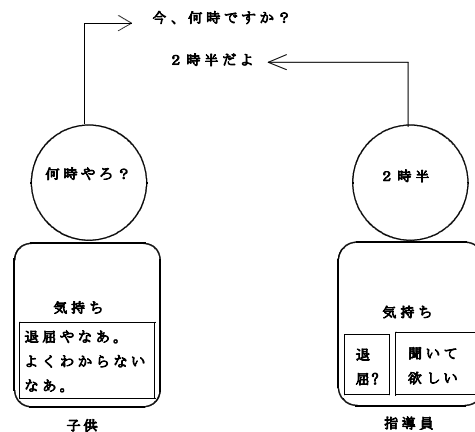
一人一人のワーカーからこのような雰囲気を醸し出されると施設全体が治癒的で、成長促進的な場になってくるのである。施設全体をこのような場にする。これが前提条件である。そこから、成長へのいろいろな動きが起こってくるのである。

双方向コミュニケーション

これをコミュニケーションの観点から例をあげながらもう少し具体的に説明してみよう。

【場面1】 指導員が子供に行事のことについて話をしている、子供はそれを聞いていて、話がよくわからなくなってきた、退屈しはじめ、「先生、今何時ですか」と聞いた。そして、指導員が「2時半だよ」答えた場面。(図2-1)

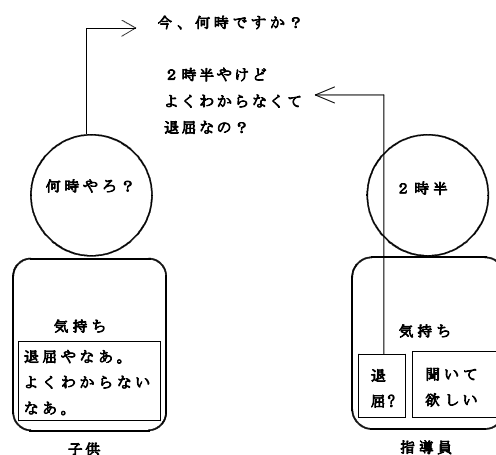
(図2-1) (子供の気持ちが届かない)



子供の内的な体験の世界では、「おもしろくないなあ、よくわからないなあ、退屈やなあ」という感情が起き始める。しかし、みんなの前でもあるし、先生のことにも気になるし、なかなかいえない。また、指導員の中にも「みんな聞いていないみたいで何かおかしいなあ」とか「どうもしっくりこないなあ」といった感情が起きている。こんな中で、子供は「今、何時ですか」ときいたわけである。指導員は、「2時半だよ」と答えた。ここでは、指導員は子供の質問には答えている。しかし、子供の感情には、反応していない。この場合、子供は、はぐらかされたような、わかってくれないなあという感じを持つ。

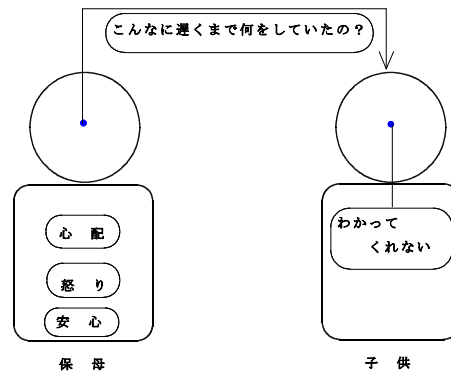
この時に、指導員が子供の気持ちに目を向け、「よくわからないのではないかな。退屈なのではないかな」と理解したとする。そして、単に理解だけで終わらずに、「よくわからないの？ 退屈なの？」と確認したとする。理解のメッセージを伝えるわけである。そうしたら、子供は、「ああ、先生、僕の気持ちをよくわかってくれた、うれしいなあ。」と思うに違いない。そして、先生は話の仕方を変え、より理解しあえる方向へとすすんでいくはずである。もちろん、指導員の理解は必ずしも正しいとは限らない。「はよ終わって欲しいんか」というかもしれない。けれども、それを言葉に出して、確認さえすれば、子供は違うというし、より正確に理解しあえるようになる。このような理解（特に感情についての理解）が多くあればあるほどその関係はよくなっていく。（図2-2）

(図2-2) (子供の気持ちが届く)



【場面 2】 子供が夜 9 時を過ぎても帰宅せず、保母がとても心配している。大変な事が起きたんではないかと、いてもたってもいられなくなってくる。そこへ、子供がただいまと帰ってきた。保母は思わず、「こんなに遅くまで何をしていたの」と言った。(図 3 - 1)

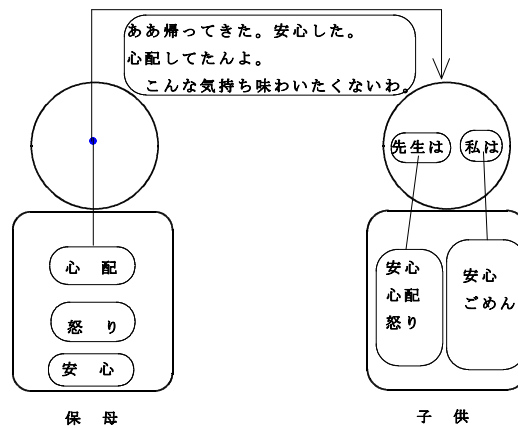
(図 3-1) (保母の気持ちが届かない。子供は不快感を持つ)



この時、帰宅するまでに保母の中で起きている感情は、不安、心配、いらだち、そして、こんな思いをさせる子供への怒りである。そして、無事に子供が帰ってきた。その時、一番最初に起きる気持ちは、ホッとした感じ、つまり安心である。しかし、保母は、「こんなに遅くまで何をしていたの」という。ここに、保母の感情（体験過程）と意識と伝達にずれがある。子供にとってみれば、怒られるのは当然と思いつつ、どこかで、割り切れない怒りの気持ちが残るのではないだろうか。

この時に、保母のありのままの気持ち、「ああ、帰ってきた。安心した。心配してたんよ。けれど、こんな気持ちはもう二度と味わいたくはないわ。この次は連絡してね」と伝えたとしたらどうであろうか(図 3 - 2)。保母のありのままの気持ちが子供にしっかりと伝わり、しかも子供は怒りの気持ちを持つことは少ないであろう。二人の関係がより親密で真実なものになるはずである。つまり、正しく気持ちが伝達できる時、その関係はもっとも充実し、意義あるものになっていくのである。

(図3-2) (保母の気持ちがしっかりと伝わる)



このようにありのままの気持ちがきっちりと理解され、伝えあえるような関係にあるとき、その関係は充実し、意義あるものになっていく。このようなコミュニケーションのあり方を双方向コミュニケーション(two-way communication)という⁽²⁴⁾。コミュニケーションが双方向であり、それが正確であるようにめざしていればいるほどその関係は成長促進的なものになっていく。

これは、「クライアント中心アプローチ」の3条件の展開である。ワーカーがどれだけ、自分の感情(経験)に関われているか、相手がどの感情をもっても暖かく肯定できるか(無条件の肯定的配慮)、相手の気持ちを相手の立場にたって深く感じ取れるか(感情移入的理解)ということになる。特に、ワーカーが自分の感情に関われていることが基本的に重要である。その時は、場面1.においては、自分自身の何かおかしいのではないかという感じに気がつくであろうし、子供の気持ちにも目が向きやすいであろう。結局、この3条件の中で、もっとも重要なのは、ワーカーの「自己一致」、「純粋性」である。ワーカーが自身の体験過程に関われていることである。これは、ワーカーが安定していることでもある。

そのワーカーの安定性を身につけ、日常の処遇の中で、このようなコミュニケーションの障害をできるだけ少なくしていくことが成長促進的環境としての施設処遇の目的である。

2. 日常生活場面への適用

ところで、施設処遇は限られた空間と限られた時間で行なわれるセラピー場面と

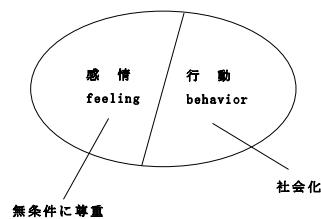
は異なっている。実際にケアを伴うし、子供達も、ワーカーも常に行動しているのである。そんな中で、子供達は偶発的に話しかけてくる。どちらかという、困らされる場面の方が多いのである。例えば、次のようなものがある。「お金やものをねだったりする。就寝時間が問題になってくる。部屋が騒がしいことなどのめごとが起きてくる。価値観の衝突が出てくる。日課や行事や規則のあり方が問題になってくる。」等々。

このような違いから、その成長促進的態度をより生かすためにある工夫が必要になってくる。そのための便利な概念とスキルについて述べていきたい⁽²⁵⁾。

「問題を持つ」という概念と3つの場面

(1)まず、前提として、「行動」と「感情」をわけて考える。「感情」についてはワーカーも子供もすべての感情が尊重される。しかし、「行動」については尊重できるものとそうでないものがある。(図4)

(図4) (感情と行動とを分ける)



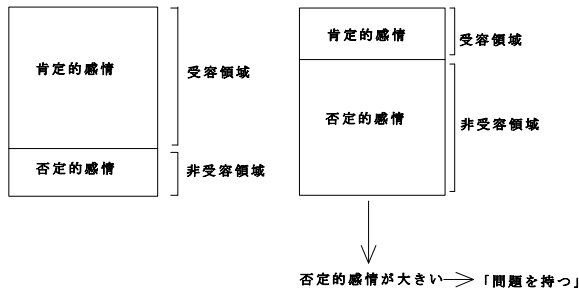
(2)「問題(problem)を持つ」

生活の各場面で、人々の行動によって自分の中に様々な感情が湧き起こってくる。

その感情に目を向けた場合、肯定的なものと否定的なものがある。

この時、「自分の中に欲求不満、緊張、憤慨、居心地の悪さ、など否定的な感情が起きて来たとき」を「問題(problem)を持つ」と言う⁽²⁶⁾。(図5)。

(図 5) 「問題を持つ」(受容領域と非受容領域) P.E.T. P.19

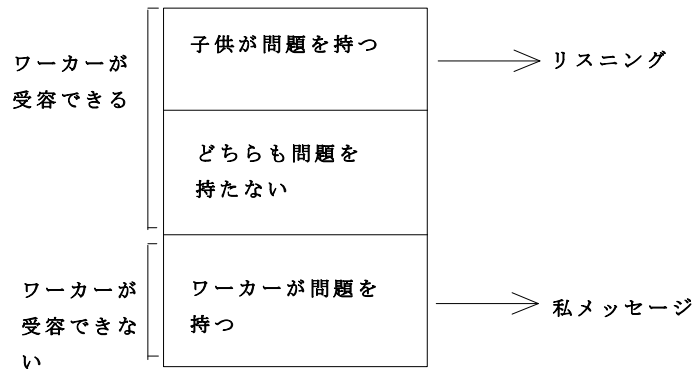


(3)問題を持つ主体によって場面を3つにわけ

そして、「誰が」この問題を持つかということ考慮にいれる。それによって次の3つの場合が考えられる(図6)。

1. 子供が問題を持つ場合。
2. どちらも問題を持たない場合。
1. ワーカーが問題を持つ場合。

(図 6) (問題を持つ主体によって場面を3つにわけ) 文献(2) P.1



3つの場面における対応の仕方 - active listeningとI message -

日常の場面をこのような観点できり分けた上で、子供へのコミュニケーションのとり方を考える。(図6)

【場面1】・・・子供が問題を持つ時

Gordon,Tは、子供が問題を持って話しかけてきたときの対応を6つのステップに整理し⁽²⁷⁾、受容(acceptance)の必要性について述べている⁽²⁸⁾。本論文においては、コミュニケーションが主題であるので、アクティブ・リスニングについて述べ

ることにする。

* アクティブリスニング (Active Listening)

1.の場面。子供がなんらかの状態で、その欲求が満たされず、ワーカーに話しかけてくるときである。その時に、最大の援助になるのが、まず聞くことである。言葉をさしはさまない、あいづちを打つことでそれを実行することができる⁽⁹⁾。その中で、もっともいい援助になるのが、アクティブリスニングである。前章の場面1.において検討したように、子供の気持ちを理解し、理解できたところをフィードバックしてやるのである⁽³⁰⁾。共感的理解にあたる。例をあげると、

Aとの例。事務所で。

「先生、ちょっと。」

「どうしたん。」

「今日、友達から誕生パーティに誘われたんや。それで、（施設の）誕生会はいかれへん。行かへんかったら大きい子に怒られるような気がするし、困ってんねん。」

「そうか、友達の誕生パーティにも誘われていて、誕生会にいかれへんねんな。おこられへんかと思うて心配しているんやね。」

「うん。そうやねん。」

（しばらく沈黙）

「先生、今日、（施設）の誕生会は何時にあるの？」

「4時からやけど。」

（しばらく考えて）

「そうか、それやったら、友達のところに行って、遊んで、それからよかえらせてもらうことにするわ。」

「なるほどそれはいい考えや。そらええわ。」

「ほなら、遊びにいきます。」

この子は、小学校一年生。普段はおとなしい子でボーッしている感じの子供であった。しかし、自分自身の力でこのような解決策を出し、ワーカーも驚いたのであった。適切に対応するとき、子供は自分自身の解決能力をわれわれが想像するよりもはるかに多く発揮するものと思われる。

人は、何はともあれ、まず、聞いて欲しい、わかって欲しいのだと思う。そして、

その理解してくれる人ができたとき、情緒的に安定し、立ち直っていく。そのような場をできるだけ作っていくことが大事である。

また、このような態度は、いつも言葉であらわされるとは限らない。ちょっとした動作、表情を通して、あらわすことができるし（あらわれてしまう）、おむつの交換とか介護の場面にも雰囲気としてあらわれてくる。抱き締めたり、タッチングという動作でそれをあらわすことができる。感情に波長を合わせるという態度の問題なのである。その意味では、言語に障害を持った人達に対してもこれはあてはまることである。

ところが、我々の日常のやりとりを検討してみると、ほとんどの場合、このとおりにはなっていない。Gordon,Tは、日常、子供が困って話しかけてきたときの対応について、12の型に分類して示している⁽³¹⁾。これらの対応の特徴はどれも、子供が感じることを否定する言葉である。

* スペシャルタイム

子供の情緒的な問題が大きく、じっくりと取り組まなければならないとき。あるいは、洗濯や事務など子供達との接触以外の業務（これらも子供達の生活を守る上で大事な仕事であるが）で忙しく、子供達が話しかけてきてもなかなか十分に対応できないときがある。その時に、このスペシャルタイムというのを設定するとよい。

時間を決めて一対一で接する時間を持つのである。日常の処遇のなかからこのような時間を作りだし、その時間は、他の一切の人と接することは止め、その人と一対一で接する時間を持つのである。その中では、前述のような質の高いコミュニケーションをとるように努めるのである。特に、その人がなんらかの問題を持つときに任意に行うときそれは有効である。

この時間があるということは、安心感にもなる。時間は、子供の場合15分程度でよい時もある。15分でも子供達にとっては大きい。老人の場合、30分ないし50分程度がよいと思う。集団処遇の中で、一人のワーカーと過ごせるという時間はそれだけで意味がある。

【場面2】・・・どちらも問題を持たない時

どちらも問題を持たない時。楽しい時間である。よいリスニングを続けたり、肯定的な私メッセージで接しながら楽しく過ごす。特に意識をする必要はない。

【場面3】・・・ワーカーが問題を持つ時

ワーカーが問題を持つ場合である。Gordon,Tは、この時、3つの方法で示している。「1.子供を直接に変えようとする。2.環境を修正する。3.自分自身を変える。」である⁽³²⁾。コミュニケーションが主題であるので、その否定的な感情のより適切な伝え方、つまり私メッセージについて述べる。

* 私メッセージ (I message)

前述の、子供が遅く帰ってきたときの場面。保母に二通りの対応があった。一つは、「こんなに遅くまで何をしていたの」で、もう一つは、「ああ、帰ってきた。安心した。心配してたんよ。けれど、こんな気持ちはもう二度と味わいたくはないわ。この次は連絡してね」である。前者の場合は、「あなたは何をしていたの」と主語が「あなた」から始まっているのが特徴で、「あなたメッセージ」(you message)と言い、後者の場合は、「私の気持ちは・・・である」と、主語が私で始まっているのが特徴である。これを「私メッセージ」という。⁽³³⁾さらにいうと、この違いは主語の違いにあるではない。「私メッセージ」のほうが、ワーカーのより本当の気持ちの表現になっていることにある。この表現の方が、より深くありのままのコミュニケーションになるのである。

こんな例もある。

例．冬の寒いとき、女の子3人が事務所で遊んでいた。その時、指導員が、一人だけだったので、事務所で遊ぶことは問題はなかった。一通り、遊んだ後、外へ出ていった。しかし、ドアが開けたままになっている。寒い風が事務所に入ってきて、指導員は困っている。そして、「指導員はドアが開けっ放しになっていてとても寒くて、たまらない」と言った。子供たちは、すぐには、それに対して、なんの反応もしなかったが、やがて、「先生寒いみたいやし、ドアしめよか」と言ってドアを閉めた。

「私メッセージ」でうまく気持ちが送れるようになってくると、このような例が増えてくる。子供にはその状況を把握する力が我々が考えているよりもあるように思われる。

しかしながら、通常のコミュニケーションのパターンを見てみると、ほとんどの場合、この「あなたメッセージ」が多いのではないだろうか。Gordon,Tはこれらの

通常のメッセージを4つに整理している⁽³⁴⁾。この場合、「あなたはダメな子ね」というメッセージが裏に含まれている。通常の子供達の反抗は、大人からの「あなた」メッセージによる、コントロールメッセージに反抗しているのではないか。日常処遇でワーカーが問題を持つ場面で、このような「私メッセージ」をできるだけ増やしていくことが大事である。

肯定的な感情も私メッセージで伝えるとよい。「安心したよ」、「ドアを開めてくれてうれしかったよ」、「テーブル拭きを手伝ってくれてうれしかったよ」などである。これは、ほめることとは違う。ほめる場合は、「こうするあなたはいい子よ」というメッセージが入り、それはあなたメッセージである。こちらの評価なのである。しかし、肯定的な私メッセージは評価ではない。ワーカーの人としての喜びである。このような表現が多くなればなるほど、その関係はよくなっていく、信頼をあらわす関係になっていく。⁽³⁵⁾

また、これはリスニングと同様、態度の問題であるので、言葉であらわすだけでなく、ノンバーバルにもあらわすことができる⁽³⁶⁾。

* 私メッセージとアクティブリスニングの組み合わせ

ワーカーが問題を持ち、私メッセージでそれを表現しているときでも、子供の体験過程に対しては常に尊重されていることが大事である。私メッセージで最初に表現し、それについて子供が表現してきたら、すぐにアクティブリスニングにまわるのである。子供とワーカーとのコミュニケーションが双方向になるように留意していくのである。

* gently hold (ジェントリーホールド)

小さい子の場合、私メッセージを出しながら、抱き抱えてそれを止めることもある。例えば、「道路に出ていきそうになる時、興奮して他の子に殴りかかろうとする時」といった危険な行動をしている時など。その時は、子供をやさしく抱き抱えて止め、そうしながら私メッセージでワーカーの気持ちを伝え、アクティブリスニングで子供の気持ちを聞きながら、子供が納得するのを待つのである。これをgently holdと呼ぶ⁽³⁷⁾。

技法と態度

成長促進的な態度を日常の施設処遇でとる場合に、困難が起きてくるが、それを

乗り越えるために便利な概念と技法として、Gordon,Tの「問題を持つ」、「誰が問題を持つか」、「アクティブ・リスニングと私メッセージ」をあげて、説明した。これは、いわば、施設処遇という構造のない場面での成長促進的なアプローチについて述べたものである。これは、構造のない施設処遇にある構造を意識してきり分け、それに応じてアプローチをするものといえる。そのためのとても便利な概念と技法である。

しかしながら、すべての概念と技法にはあるジレンマがある。技法によってアプローチが具体化しわかりやすくなる一方で、パターン化し、固定化してしまう面とのジレンマである。すべてのアプローチにはそれをもたらした基本的な哲学と態度があり、それを現実場面においてより発揮しやすいように考え出されたのが技法である。だから技法には常に態度が裏打ちされている必要がある。

ここでのアクティブ・リスニングと私メッセージはそれにあたる。ここでは、一応の言葉のパターンとしてあらわしてあるが、背後にあるのはあくまでも態度である。相手の成長力を信頼し、体験過程に開かれていて(ありのまま)、それぞれの体験過程を尊重するという態度を施設処遇の場面であらわしやすいようにしたものである。また、この態度は常にこのようなパターンであらわされるとも限らない。パターンとは違っていてもそのような態度をあらわしているときもある。この態度なしに言葉のパターンだけを模倣した場合、この技法によって、あらたに偽りのコミュニケーションを作ることにもなりかねない。技法の学習と同時に背後にある態度を常に学ぶ姿勢が必要である。

重要な人物(significant person)

日常生活でのコミュニケーションについて一般的に述べてきたが、このようなコミュニケーションを誰と取るかについても、考慮する必要がある。施設処遇は集団処遇が中心だからである。なかなか一人の子供だけに接しているというわけにはいかない。いっぽう子供達には自分を見てくれる一人の先生が必要である。そこで、担当の職員を決めておくことも非常に重要である。このことによって、集団処遇という限界がありながらも、この人が私を世話してくれる人であるという感覚を子供が持つことができる。また、ずっと子供達に接していることができなくても、決めておくことで子供達は安心する⁽³⁸⁾。

3. 参画的な生活づくりへの双方向コミュニケーションの役割

双方向コミュニケーションは今まで論じてきたようにクライアントの情緒的な安定と成長につながってくるのであるが、日常のケアや生活づくりの面においても重要な役割を果たす。例をあげて考えておこう。

【夏服を購入する例】

夏服の季節になり、子供達に服を買ってあげる必要性がでてきた。そこで、保母さん達が服を子供達に買ってあげることにした。その時の進め方の例。

1. 夏服が必要な季節だから服を揃えよう。大量購入の方が安いと、ええっとあれとこれが必要だからとリストアップをして、まとめて仕入れてくる。

2. 子供の意見をきくのがいいということになり、それを実行することにした。

あらかじめ子供の希望を聞き、それを紙にかいてまとめ、そして一括購入し、子供達にその服を配った。

3. 担当の保母が店まで子供達を連れて行って・・・。

保母・「こんな服どうかな」、「それがほしいの。予算は 円までよ。」

子・「わかった。ええっとあれとこれと・・・。」

保母・「シャツが多いほうがいいんとちがう」

子・「そうかな。考えてみる・・・。やっぱりこうするよ。」

保母・「そう、それじゃそれでやってみるか。」

もちろん、1. と 2. はコミュニケーションが一方向の例、3. は、双方向コミュニケーションの例である。3 がよいのはいうまでもない。

これは、日課、ルールなど生活づくりの面でも現れてくる。施設処遇において、日課やルールはクライアントの成長に当たって重要な意味をもっている⁽³⁹⁾。

それが成果を上げるためにはそのルールや日課が生活するに当たってクライアントの意識の中に適切に受け入れられるかどうかにあると思う。現実にはここがうまくいかないために日課やルールが援助の妨げになっている場合がむしろ多いのではなからうか。ここに双方向コミュニケーションの重要性がある。日課やルールはミーティングを開いてワーカー、クライアント双方で合意が出来る方向に持っていく必要がある。その会議の際に前述の「私メッセージ」と「アクティブリスニング」を使うことで会議が生産的にものになっていく。しかし、現実にはコミュニケーション

ンが双方向にならず、生産的にならないミーティングが多い。

4. 成長促進的環境がもたらすパーソナリティの成長についての仮説

ここでそのコミュニケーションがもたらすパーソナリティの成長の内容について述べておく必要がある。しかし、紙数の都合もあり、今回は概略のみを述べることにする。

1. 自らの「体験過程」に開かれていく

第2章においても述べたように「クライアント中心のアプローチ」の目標は「体験過程」に開かれていくことにある。施設処遇においてもこれは同様である。

2. 自立性の拡大

「アクティブリスニング」の例にもあったように、アクティブリスニングにはクライアントが自力での問題解決を援助していく働きがある。日々の日常生活の中でこのような関わりを繰り返していく中でクライアントの自立性が拡大していくのである。

3. 「体験過程」を否認しないで社会化を図る

「私メッセージ」の項で事務所のドアが開けっ放しになっている時の事例を述べた。これは言い換えると欲求の衝突状態を生産的に乗り越えることだと考えてよい。私メッセージにはクライアントをやっつけるメッセージが少ない。そこで、これは、この葛藤を乗り越える際、自己評価(self esteem)を低めることなく、その葛藤を乗り越えるという課題を達成していく時のひとつのあり方だと思う⁽⁴⁰⁾。

. おわりに - 成長促進的態度を生むワーカーのグループ経験の必要性 -

施設処遇をより専門的で科学的なものとするためのひとつの試みとして、施設処遇場面における援助関係の中心を「クライアント中心のアプローチ」を基にした成長促進的コミュニケーションにおき、その意味、内容について考察してきた。

ところで、この双方向コミュニケーションはそれがワーカーに習得でき、実行できなければ意味はない。前述したようにそれには体験的な学習が必要になってくる。その方法についていくつかの試論を考えている。それは、少人数のグループミーティングが中心で、ワーカーが自らの「体験過程」に開かれていくことを目指すもの

である。それらについても論ずる必要を感じているが、紙数も尽きたことであるし、また、現在、養護施設において実行中であり、もう少し実践を重ねた上で次の機会に論ずることとしたい。

註

- (1)高木邦明氏は、「社会福祉施設における相談援助活動の実態及び実習教育のあり方に関する研究（概要）」（社会事業研究所年報 NO.25 1989）において、施設利用者が変化し、より専門的な処遇が求められている現状と大学の知識中心の教育がそれにおいつかず、現場から問題提起が行なわれている状況（p.192）を報告している。また、筆者自身も、現場経験を通じて、大学での学習が実際の処遇に際して無力であるといってもよいことを痛感している。
- (2)黒川昭登『現代介護福祉論－ケアワークの専門性－』誠信書房 1989. P.15
- (3)同上 P.33
- (4)西光義敞「養護施設における治療処遇に関する一考察」 龍大論集 1987.P.13
- (5)同上 P.16-17
- (6)同上 P.21
- (7)C.R.ロジャーズ著 伊藤博編訳『サイコセラピーの過程』（ロジャーズ全集4巻）
p.119-120
(Rogers,C.R.:The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. J.consult.Psychology,1957. p.96)
- (8)(4)p.8-13
- (9)伊藤博編訳『パーソナリティ理論』（ロジャーズ全集8巻）p.184-185
(Rogers,C.R.:Personality,and Interpersonal Relationships,as developed in the Client Centered Framework. 1959. p.186)
- (10)同上 p.202-203（原著 p.207-208）
- (11)同上 p.243（原著 p.234）
- (12)同上 p.203（原著 p.208）
- (13)E・ジーン・ギェントリ著 村瀬孝雄訳『体験過程と心理療法』1966.ナツメ社
(Gendlin,Eugene:A Theory of Personality Change. "Personality Change")

p.90 (原著p.52)

- (14)C.R.ロジャース著 畠瀬直子監訳 『人間尊重の心理学 - わが人生と思想を語る - 』
P.132(C.R.Rogers:A Way of being 1980 Houghton Mifflin Company P.115)
- (15)同上 P.133 (原著 P.142)
- (16)同上 p.122 (原著 p.129)
- (17)Lietaer, Germain: "Unconditional Positive Regard: A Controversial Basic Attitude in Client-Centered Therapy"
Levant, R.F. and Shlien, J.M: "Client-Centered Therapy and the Person-Centered Approach: New Directions in Theory, Research, and Practice"
Praeger Publishers 1984 p.55
- (18)Bozarth, Jerold D: "Beyond Reflection: Emergent Modes of Empathy"
Levant, R.F. and Shlien, J.M: "Client-Centered Therapy and the Person-Centered Approach: New Directions in Theory, Research, and Practice"
Praeger Publishers 1984 p.69-75
- (19)C.R.ロジャース著 畠瀬稔・畠瀬直子訳
『人間の潜在力 - 個人尊重のアプローチ - 』
(Carl Rogers on personal power, Inner strength and its revolutionary impact. Rogers, C.R. 1978 Constable)
- (20)Gordon, T: "Teaching children self-discipline" 1989 Random House
ゴードンは、第11章において、いくつかの調査結果を紹介し、民主的な家族関係が、子供の自己像を高め、心因反応をより少なくすることなどを述べている。
- (21)ロジャースはこのことについて、ランク派の関係療法に接したときに述べているし(『問題児の治療』 小野修訳 ロジャース全集第1巻 p.201)、(19)『人間の潜在力』においても述べている。 p.15
- (22)C.R.ロジャース著 畠瀬稔・直子訳 『エンカウンターグループ』ダイヤモンド社
1973(Rogers, C.R.: "Carl Rogers on encounter groups" New York: Harper & Row, 1970)
- (23)(19)原著 P.9
- (24)Gordon, T: "Teaching children self-discipline" 1989 Random House P.103

(25)このことを考えるにあたって、参考になったのは、"Play Mountain Place"というアメリカのオルターナティブスクールの実践である。この学校は40年の歴史を持ち、クライアント中心のアプローチを基礎に独自に開発してきたメソッドにより、成果をあげている。筆者は、ここで、1年半、インターンとして滞在し、そこで学んだメソッドを参考にした。

拙稿「教育における人間中心のアプローチをもとめて

- プレイ・マウンテン・プレイス校に学ぶ - 」人間中心の教育 8号1991

(26)Gordon,T : "P.E.T. Parent Effectiveness Training"New American Library
1975. p.63,105

(27)(24)p.169

.問題を確認し、明確にする .代わりの解決策を生み出す .解決策を評価
する .解決策を決定する .解決策を実行する .評価、追跡をする

(28)(24)p.179-180

(29)(24)p.180-182

(30)(24)p.184

(31)(26)p.41-44

1.命令・指示 2.注意、脅迫 3.訓戒、説教 4.忠告、解決策などを提案
5.講義、論理の展開 6.批判、非難 7.賞讃、同意 8.悪口をいう、辱める
9.分析、診断 10.激励、同情 11.質問、尋問 12.中止、注意をほかへそらす

(32)(26)p.107

(33)(26)p.115-116

(34)(26)p.110

1.命令、指示、指令 2.警告、脅迫 3.熱心に勧める、説教、道徳化
4.アドバイス、解決策を送る

(35)(26)p.54

(36)(26)p.134

(37)特に文献にはなっていないが、私が滞在したPMPにおいて、この関わりを
gently holdと呼んで実行していた。

(38)黒川昭登『現代介護福祉論－ケアワークの専門性－』誠信書房 1989.p.79,116

(39)同上 P.142

(40)伊藤博編訳『パーソナリティ理論』（ロジャーズ全集 8 巻）p.200

(Rogers,C.R.:Personality,and Interpersonal Relationships,as developed
in the Client Centered Framework. 1959. p.206)