



AAA (安心づくり安全探しアプローチ) 研究会

今月の執筆 ▶ 副田あけみ & 長沼葉月

ソーシャルワークの手法の一つに、解決志向アプローチというものがあるのをご存じでしょうか。副田あけみ関東学院大学教授を代表とするAAA研究会では、高齢者虐待防止にこの手法を取り入れています。虐待だけでなく、さまざまな場面で応用可能とのこと。6回の連載で紹介します。(編集部)

困難事例を

「困難」でな〜honeyは

「支援困難事例」とか「困難事例」という言葉、皆さん、日ごろよく耳にされたり、口にしたりしておられると思います。皆さんにとって「支援困難事例」というのは、どのような事例でしょうか。

居宅のケアマネジャーさんたちの仕事ぶりをよくご存じの方に聞いたところ、①認知症/高次脳機能障害/老年期精神疾患等のある一人暮らし高齢者・老老世帯、②障害/病気のため相当量の支援が必要な高齢者、③セルフネグレクト事例、④家族との関係が悪くその関係調整が必要な事例、⑤同居家族が種々の問題を抱えている事例などが、ケアマネジャーさんが支援に困難を感じている事例ではないか、ということでした。

支援者が困難を感じる理由や感じ方は、支援者の経験年数やそれまでの「支援困難事例」の体験、職種、適切なスーパービジョンの有無、職場の支援、支援者自身の家族観など、いろいろな要因によって異なると考えられま

す。しかし、大多数の支援者が、①~⑤のような事例に困難を感じるのには、当該事例が問題やニーズを複合的に抱えているからです。この意味で、「支援困難事例」は「複合問題事例」と呼ぶことができます。支援者は、この多様な問題・ニーズが重なりあった状態に置かれている利用者の支援にあたり、多くの自己資源(時間、知識・スキル、経験、物理的・精神的エネルギー等)を費やす、つまり苦勞せざるを得ないのです。

上に記した①②の事例で支援者が自己資源を多く使うことになるのは、ニーズに合わせて、また、緊急性に合わせて、導入すべきフォーマル・インフォーマルのサービスを調整する際、それらが足りない、利用できない、といった場合が多いと思われます。これは、高齢者支援の制度や仕組みにおける課題と言えるでしょう。①②③の事例の場合も、制度・仕組みの不備に悩まされるという側面があると思います。

ですが、高齢者本人や家族が支援に消極的、あるいは拒否的である、また、家族が高齢者と支援者による支援計画に反対するといった場合には、支援者は関係形成や意見調整に苦勞するでしょう。これは関係性の課題と言えます。

この連載では、この関係性の課題に、支援者が少しでも負担感なく、何とかやっていけるかもしれないという対処可能感をもって取り組めるようなアプローチとして、解決志向アプローチをご紹介します。このアプローチを試してみることで、関係形成や意見調整をめぐって、今困っている高齢者や家族とパートナーシップを構築し、当事者とともに当事者の問題・ニーズの解決・改善・解消に取り組むことが可能になるかもしれません。



解決志向アプローチとは？  
困難から「奇跡の質問」が！

解決志向アプローチは、米国で生まれたソーシャルワーク/心理療法のアプローチです。日本では心理士の方が積極的に導入されたので、心理療



そえだ あけみ  
関東学院大学社会学部教授。主な研究分野はソーシャルワーク論、ケアマネジメント論。2011年、高齢者虐待防止のための「安心づくり安全探しアプローチ」(AAA)を長沼葉月さん、土屋典子さんとともに開発。松本葉子さんと松尾隆義さんの新しい仲間も加わり、同アプローチの研修を毎年開催中



ながぬま はつき  
首都大学東京人文社会学部准教授。中学校や予備校のカウンセラーやソーシャルワーカー、私設相談機関の相談員などに従事した経験から、ソーシャルワーク方法論、特に解決志向アプローチやナラティブ・セラピー、オープンダイアログなどを応用した個人や家族への支援方法を中心に研究

法として先に広まりましたが、近年では社会福祉士の国家試験などで取り上げられるなど、福祉領域でも広がりをみせています。貧困、アルコール・薬物依存、知的障害や精神障害、虐待などの家族間暴力、といった問題が複雑に絡まりあっている状況の中で、少しでも効果的・効率的に働きかけるにはどうしたらよいか、ということを考えてながら発展してきた相談技法です。

解決志向アプローチは、開発者が行ってきた数々の相談場面を録画して分析し、「今の相談は何が良かったのか、何が役立ったのか」を振り返ることから発展してきました。まず理論があつてそれにあてはまるやり方を作るのではなく、まず実践がありました。

例えば、困窮したシングルマザーで、夫のDV(ドメスティック・バイオレンス)の後遺症に苦しむクライアントとの面談で、支援者もクライアントも方向性を見いだせず途方に暮れてしまったことがありました。クライアントに何を話しても、憂うつな言葉しか返ってきません。夢や希望、目標、と言葉を換えてどんな聞き方をしても、八方ふさがりな見通ししか出てきません。ため息をつきながらクライアントは言いました「奇跡でも起こらない限り、どうにもならないのかも」。支援者は、ふと思つて、クライアントの言葉を使ってそのまま尋ねました。

「もし、その奇跡が起こったらどうかしら…ごめんさい、変なこと聞いているかも。もし、奇跡が起こって、状況が少しでも良くなるとしたら、どうなっているでしょう」。クライアントの表情が変わりました。少し考えてから、彼女がポツポツと語りだした言葉に、支援者も真摯に耳を傾け、さらに詳しく問いを重ねて、話を広げていきました。そこから、大きな変化が起こったのです。面談ビデオを見ていた人たちも大きく感銘を受け、自分が別のクライアントに対して面談を行う際にも「もし、奇跡が起こってあなたの問題が解決したなら」という問いかけを使ってみました。この質問から、また大きな変化が起こりました。そうして繰り返し使われていくうちに問いかけのフレーズはより洗練されたものとなり、「ミラクル・クエスチョン」として解決志向アプローチを代表する質問技法の一つとなりました。

解決志向アプローチには、他にもたくさん質問技法があります。それら一つひとつが同じようなプロセスを経て洗練され作られていますし、世界中で状況に応じた工夫が積み重ねられてきました。その全てを紹介するには紙幅が足りませんので、質問技法の前提となっている信念・考え方を中心に記してみます。