

第Ⅲ部 権威使用の理論

第10章 個別的ケースワークと権威

1 主導的技法と権威

前章までに、権威の概念を検討し、その公的な側面と心理的な側面についていくつか考察してきた。また、統制に対する種々の態度についても簡単に検討し、さまざまな領域でのケースワーク関係のなかにそれぞれどのような権威が存在するかを明らかにしてきた。この最後の章では、どのような時に権威を“主導的”に用い得るか、その基準を公式化すべく検討するものである。

これを行う前に、個別的ケースワーク法の概念について言及すべきであろう。ブラウン(Brown, A. G.)は、「ケースワーク法概観⁽¹⁾」のなかで、1915年になされたリッチモンド(Richmond, M.)⁽²⁾の以下のような簡潔な定義を引用することから始めて、この概念を検討している。「ソーシャルケースワークは、さまざまなクライアントのために、そしてまたその人はもちろん、同時に社会をも改善するために、彼らと協力しあいながら、それぞれにふさわしい処遇をする技法である」。

リッチモンドは、個別的ケースワークの代表者であり、個人の差異に力点を置き、等しくないことは等しくないように取扱うことが重要であると強調した。ブラウンはそれを受けて、ケースワークにおける技術は種々の社会環境における個人々の異なったニーズを理解し適切な援助を与えることにある、と述べている。彼女は、個別的ケースワークにおける診断と治療については、現在までに数多く書かれているが、ケースワークの本質とケースワーカーの活動の範囲についてはまだ混乱している点が多い、と述べている。ティムス(Timms, N.)⁽³⁾によれば、過去30年間のケースワークの特徴の1つは、種々の処遇の基準を発展させクライアントに対する処遇法を改善してきたことである。彼は、実務的にはともかく理論的には、ケースワーカーは状況を一般化し機械的に応答することをよしとはしていない、と指摘している。ティムスとブラウンはそれぞれ、ケースワーク活動を広い処遇「法」として分類することを目的として、米英両国で何年にもわたっ

てなされてきたケースワーク過程を分類しようとする種々の試みを詳細に述べている。そこでは、クライアントの反応も含めてケースワーカーのたくさんの小活動が研究されている。分類を困難にしている原因は、両国ともにケースワークの論文が正確さを欠いていることと術語の使用に混乱があることである。例えば、方法(method)と技法(technique)、過程(process)と手続き(procedure)、目標(goal)と目的(aim)といった言葉の区別が混乱している。まとめて言えば、これらは手段(means:方法、技法、過程、手続きなど)に関するものと目的(end:目標、目的)に関するものに分けられるが、後者のカテゴリーにあるものが前者に属するように用いられていることもあり、またその逆の場合もある。各カテゴリーのなかの術語も同様に混乱して用いられている。例えば、方法と技法は区別されているにも拘らず、逆の意味に使用されていることがある。さらに、目的(end)についての所説は手段について書かれているように見えることがある。「クライアントの自我を強化するために技法を用いようとするワーカーのニーズ」といった文章に出くわすことがあるが、適切な技法について明快に説明されていることはほとんどない。特に、“目的(aim)”という言葉はあいまいである。名詞として使用されている時には明らかに目的(end)や目標(goal)に関連しているが、動詞として使われている時には、手段に関係しているようである。

ブラウンは、方法と技法を以下のように区別している。

方法という語は、より包括的である。オックスフォード辞典では「あることをする仕方、手続きの体系、意識的規則正しさ、秩序」である。私は、ある大きな目標を達成するための組織的なやり方のなかで、ケースワークにおける関係、要素となる活動、技法を含めて方法という語を用いることにする。例えば、クライアントの自我を支えて、個人的な平衡や現在に至る社会適応の型を維持あるいは回復するよう援助することを一義的に目指すケースワークの場合、その方法は“支持的”とされる。また、クライアントのパーソナリティに変化をもたらすことを目的としてクライアントの自己理解を進める場合、その方法は“変容”または“洞察の啓発”と述べることができよう。

技法は、オックスフォード辞典では「芸術の様式、1つの方式になっている芸術作品の部分」と定義されている。私は、クライアントに対するケースワーカーの特定の応じ方という意味で用いることにする。例えば、金銭を与えること、関心や共感を表現すること、暗示、説明的批評などである。

彼女は、続いて次のように主張している。「当然のことではあるが、確かな分類ができて初めて、それぞれ固有の問題に遭遇しているクライアントにとってどんなアプローチをすればよい結果が得られるかといった、研究の次の段階へ進むことが可能になるし、また多くの“試行錯誤”を避けることもできる」。彼女はさらに、ソーシャルケースワークの方法論的研究を概観した後、ケースワーカーはいかに経験を積んでも、自分自身の実務をたびたび振り返ってケースワーカーとしての各人固有の傾向について反省すべきである、ということをも喚起している。彼女は問う。

われわれは、誰に対しても — 不安な母親、非行少年、一時的な精神分裂病様の状態などに — ステレオタイプのアプローチを採るだろうか。それとも、われわれのつくった関係のなかで、多様な関係を持ち得ているだろうか。いつも許容的、受容的だろうか。または、(お情けを与える)権威主義だろうか。いつも受動的に聴き、感情表出を促し、クライアントの生育環境を調査したりするだろうか。それとも、面接のなかで積極的役割を取り、助言・示唆や場の制約を与える傾向があるだろうか。われわれ自身のやり方を知るよりも同僚の特有なアプローチを観察するほうがずっとたやすい。われわれが異なったクライアントに同じように反応する傾向があるとするとするなら、皆がそうしているからであろうか。それともそうすることが正しいケースワークのアプローチであると信じているからであろうか。あるいはその方法がすべてのケースに真に最善と考えられるからであろうか。もし、われわれが方法を変えているなら、どんな理論的根拠に基づいているのであろうか。われわれは「直観的に“耳で聴いて弾く”ように反応しているのであろうか。それとも、経験上、さまざまな人の欲求に合った有効な方法をいくつかでも知っているのであろうか」。

ケースワークの著述は、事例とクライアントに対する種々の処置の紹介が多い。こういった多くの資料は逸話の形を取っており、個々のワーカーが特定のクライアントまたはグループをどう扱ったかについて述べている。しかし理論的説明のあるものはあまりない。問題は、ケースワーカーが実務経験を明確に説明し表現できる、一般的な理論的枠組と専門用語を持っていないということである。

すべての処遇分類のなかで、ホルリス(Hollis, F.)⁽⁴⁾の分類が最も有用で包括的であると考える。以後、彼女の考えを随所に借りていくことになる。ここでは、ケースワークにおける権威を主導的かつ適切に用いることに第一義的に関心を持っているので、彼女の方法のうち3つに限って検討するが、これは他の3つの

方法が権威に全く無関係という意味ではない。

まず重要なことは、ホリスが（クライアントに対して働きかける）直接的処遇と（クライアントの環境に対して働きかける）間接的処遇とを区別した点である。この分け方は、もともとはリッチモンド⁽⁵⁾に由来している。リッチモンドによれば、直接的過程（direct process）とはクライアントとワーカーの間に直接的に起こる過程、言い換えると、“心と心のぶつかり合い”を意味し、間接的処遇とはクライアントの人間的ならびに物理的環境を変化させようとするワーカーの試みを意味している。

(1) 間接的処遇

実務の上では多くのソーシャルワーカーは“環境を操作”しているのだが、環境操作という言葉自体もその言葉の意味する活動もともにある意味で低い評価をされている。“操作”という言葉に対して疎ましい感じを抱く人々がいるのは事実である。また、その活動は、クライアントの行為ではなくむしろワーカーの行為に関したものであるため、ソーシャルワークの哲学に背くものと考えられている。実務上、ワーカーがどの程度積極的に働きかけるかを定めることは困難な場合が多い。本来クライアント自身に働きかけ、クライアントが自分で環境を統制することができるように援助できれば最も望ましいのであるが、時には環境の操作を企図せねばならない場合もあることを心に留めておくべきである。

- (i) タイミング(timing)は多くの場合、極めて重要な要因である。緊急に、クライアントとその家族に医療措置あるいは精神医学的措置を必要とする場合もある。また、経済的物質的扶助が得られるように即座に決定しクライアントが動き出せるようにする場合もある。
- (ii) クライアントが非常に未成熟な場合、あるいはワーカーに対して疑心暗鬼になっている場合には、クライアントの関係者からクライアントに対して実際の援助が与えられるよう両者の間を効果的にとりなすことが、ワーカーのクライアントに対する関心と有用性を示し得る唯一の方法である。
- (iii) 時には、クライアントに代わってワーカーが簡単な照会や申込みをしてや

ることは常識となっている。ホリスが指摘しているように、クライアントが仕事を休まねば得られない情報を、ワーカーであれば電話で得られるという場合もある。また、クライアント自身では環境を変化させることができない場合でも、ワーカーが行えば、地位と役割、知識と技術が備わっているので効果的にできるという場合も多い。しかし、初めに述べたように、クライアント自身の自発性を不必要に損なうことのないように留意して行わなければならない。

- (iv) 精神疾患（例えば、抑うつまたは極度の不安）のために、クライアント自身では親戚や友人のはげましや支持を求めることができない場合には、クライアントに代わって、それらが得られるように働きかける必要がある。
- (v) ワーカーがクライアントの環境に介入するのは、必ずしも、クライアントの不安を弱めるためであるとは限らない。場合によっては、環境の圧力を弱めることが重要であろうし⁽⁶⁾、クライアントがひとりよがりであるため、環境の圧力だけでは彼自信に変容への意欲を持たせることができない場合には、圧力を強めるような介入が必要であろう。

われわれは、間接的処遇が適切であると思われる状況について極めて簡単に考察してきた。しかし、そこで用いる方法や技法については述べてきていない。その方法や技法は直接的処遇に際して用いる技法と同程度に多種にわたっていると考えなければならないだろう。それは、環境操作について語っても、その操作がどのようななされ、どのような基準でその方法を選択したかを詳細に記さなくては、その処遇を理解することがほとんどできないことから理解される⁽⁷⁾。ホリスは、クライアントの環境の一部となっている人達（例えば、親、配偶者、教師、雇主など）に間接的処遇によって働きかける際には、クライアント自身はこの人達の環境の一部になっているということを指摘し、間接的処遇と直接的処遇の差はこの点のみであり、間接的処遇においても直接的処遇を行う際に用いる技法と実質上同じ一連の技法を用いることができる、と述べている。実際に会っている人をクライアントとの間の役割関係から見より、その人を中心とした社会があるという観点から見るほうが健全で一般的なやり方である。このため、われわれ

が完全に入りこむことが困難な場合がある。例えば、働きかける関係者がクライアントと対立している時、ワーカーの選択できる処遇方法は限られてくる。“間接的処遇”という言葉自体には、クライアントを援助するために関係者に働きかけるという意味が含まれている。しかし、関係者がよくなることが必ずしもクライアントに利するとは限らず、逆に他の関係者やクライアントを害するということもある。クライアントの関係者のなかに、自分自身をケースワークの対象であるとは見做さない人（例えば、雇主、教師）がいることも問題である。こういう人に対してもワーカーは、人間関係についての知識と技術を有効に使うであろうが、用い得る方法と技法の範囲はずっと限定されてくるにちがいない。実際に、もし数多くの方法や技法が有効なら、ワーカーはどんなに楽であろうか。しかし、ホリスは、確かな基礎に立脚して「クライアントの生活上重要な人物に働きかける際、あまり操作を加えずにより支持的にすれば、われわれの環境への働きかけはもっと効果的になる」と主張している。

(2) 直接的処遇

ホリスは、処遇手続きを6つのカテゴリーに分けている。

- (a) 支持的手続き
- (b) 直接的指示手続き
- (c) カタルシスまたは気分転換
- (d) クライアントの置かれている状況について内省を促す話し合い、即ち、状況に対するクライアントの反応、および状況とクライアントとの相互作用を含めての話し合い
- (e) 反応の型や傾向のダイナミクスについての内省を促す話し合い
- (f) 反応の型や傾向がどのようにして出来上がってきたかについての内省を促す話し合い

この手続きの詳細は、ホリスの原著⁽⁴⁾に譲り、ここでは、ホリスらが(a)、(b)、(d)のそれぞれをどのような場合に臨床的に有効であると見做しているかについてのみ、焦点をあてることにしよう。

1) 支持法

この方法はあらゆるケースワーク法の基本になるものである。そのなかで最も重要な技法は、共感的傾聴であり、ワーカーがクライアントに対して持っている関心や援助したいという気持をクライアントに伝える技法である。ワーカーは、関心を持っているということを言葉や声の調子に加え、表情やしぐさによって示す。第2章で受容の概念を検討した際、ケースワークを効果的にするためには、ワーカーはクライアントの行動を承認できない時でも、クライアントを尊敬に値する人間として受け入れているということを伝えることができなければならない、と強調した。支持の技法のなかには、クライアントに特定の行動を取ることを促すなど、直接的指示と極めて類似しているものもある。いろいろな形での再保証 (reassurance) も適切に用いられれば、クライアントを支持しワーカーが承認していることを具体的に表現することになることは疑いない。激励の技法として効果を持つのは、クライアントの能力を信頼していることを示すこと、業績を認めること、成功を喜んでいることを表わすことなどである。その効果は、クライアントが（地位、経験、専門的知識を持った人物としての）ワーカーの権威をどう受け取っているにもかかっている。クライアントの持っている否定的な感情のある面について、悩みや不安を持つ必要のないことを明らかにしたり、あるいはそうした感情が「正常である」と元気づけるためにこの権威を用いる場合もある。支持法のなかには、関心と好意を物質的なものを与えることによって示す技法も含まれる。これは、関心と好意のはっきりした証拠を欲している場合に適切である。子どもとの関係をよりよくしていくための1つの手段として、ケースワーカーが小さな贈り物をしたり愛情を身体的に表現することがあるが、時には、おとなに対しても、関係の改善をはかるために、実際的サービスあるいは面接時間の延長などをしてよいであろう。

ホリスは、以下の場合、支持技法が適切であるとしている。

- (i) クライアントの不安が高い時、自己評価の低い時、防衛の1つとして自身に攻撃を向けているために自信を失ったり自棄的な行動を取っている時。
- (ii) 人間関係を結ぶ能力が遅れている人や、クライアント自身のなかに問題の

原因を見ようとする外部からの福利活動には十分な関心を持たない人に対して。こういう人には、内省を求める処遇を活用することは非常に困難であり、彼が心を動かされるのは、ワーカーがクライアント自身に関心を持ち援助しようとしていると強く感じた時のみである。

- (iii) 現在置かれている ^{リアリティ} 現実 (reality) に対する内省を促す話し合いの前奏または伴奏として。
- (iv) 非現実的な罪悪感に苦しめられているクライアントに対して⁽⁸⁾。
- (v) クライアントの依存傾向を改善する手段として、処遇の初期にクライアントに満足感を与える場合。
- (vi) 性的に未熟な場合。この場合、やさしい直接的働きかけや現実内省を促す話し合いを併用する必要がある。

パースロー (Parsloe, P.)⁽⁹⁾ は、ケースワーカーはクライアントの成熟に応じて最も有効な支持を用いなければならないと主張している。

ワーカーは、クライアントが人間をどの程度まで全体として見るができるかを知らねばならない。クライアントがこの面で問題がある場合には、クライアントに対し、迫害的でない一貫した現実を与え、その現実に対して自分自身をぶつけ試してみることができるようにしてやらねばならない。また、クライアントの自己統制の仕方を理解することも必要である。何故ならば、クライアントの持っている内的基準が非常に厳しい場合には、ワーカーは罰を与えることなく、寛容さを示さねばならないし、一方、内的統制の欠如している場合には、毅然とした親の態度を取ってクライアントがそれに同一視できるようにしてやる必要がある。同様に、クライアントが自分の不安をどのように処理しているかについても知らねばならない。クライアントが不安を行動化する傾向のある場合には、ケースワーカーは面接のなかで取り扱う以外は不安を喚起することのないように注意し、不安を持ったまま面接を終えることのないようにしなければならない。また、クライアントの環境はクライアントが不安を行動化しないようにどの程度力を発揮することができるのかをも知る必要がある。

パースローは、クライアントを支持する際に特に留意すべき側面として、コミュニケーションの手段を取り上げ、議論を続けている。コミュニケーションはすべて言語レベルで行われるとは限らないのである。

われわれは、相手に対する対処の仕方あるいは相手のためになそうとしている内容によって、種々のコミュニケーションの手段を用いる。また、相手が言葉以外にも多くの

メッセージを送ってくることに気づいている。われわれは、こうしたクライアントが、行為によってでなく言葉を用いて気持ちを通い合わせるようになることを望んでいるので、彼らと非言語的にコミュニケーションするだけでなく、感情や行為を言葉によって表現してコミュニケーションしようとする。しかし、コミュニケーションを言葉に限ってしまってはならない。

ヘンリー (Henry, C. S.)⁽¹⁰⁾は、特別な家族サービス計画について書いている。その家族には、学齢以下の子ども達があり、明らかに身体的または情緒的にダメージを受けているにも拘らず、両親は子どもの欲求に合わせることもできず、子どものために援助を求めることもできないでいた。彼女は、こうした“アプローチの困難な”家族に、ケースワークに対する動機づけを持たせることに関して、いくつかの考察をしている。彼女の観察では、

このようなクライアントにコミュニケーションすることは非常に難しいとされてきた。彼らは決して非言語的ではないが、言語をコミュニケーションの手段としてより、むしろ防衛のためあるいは行動化の媒体として用いる傾向がある。初めのうち、クライアントが自分の問題を簡明に述べるができないので、ケースワーカーは「それはこういうことなのですね」といったやり方で、言い直してやらなければならない。しかし、ケースワーカーが彼の立場をくり返し言いかえ確固として述べるうちに、クライアントのなかに怖れや恨みを表出する勇気が出てくるようになるのが普通である。ケースワーカーは、意見を強調する仕方を工夫し、クライアントが攻撃されていると受け取るのではないような質問を考案しなければならない。こうした逃げ腰なクライアントに対しては、一般化、遠まわし、過度の保障、気持ちを開くまでは意見をさし控えるなどをしがちであるが、こうしたやり方は全く無意味である。クライアントは、直接的に過ぎるやり方によっても脅やかされるが、ワーカーに頼りなさを感じる時には、それ以上に怖れを感じるものである。

一方で、ケースワーカーは、クライアントに対して、新しいことができるようになるのだということを絶えず励ますことが必要である。

これに対し、ミラー (Millar, M. W.)⁽¹¹⁾は、ケースワーカーの仕事は、アプローチの困難なクライアントが持っている援助への期待を刺激することによって彼らの防衛パターンを打ち破ることである、と述べている。彼女は、クライアントのモチベーションは4つのケースワーク過程——対決、怖れの軽減、文化的な期待、情緒的支持——によって啓発することができる、と考えている。この情緒的支持は、クライアントに対し支持的で強い関心を示す人を通じて得られる。そして、

その人は、クライアントが幻想のなかで描いているように良い親を持っているという体験を実際に感じさせてくれる人である。ケースワーカーは、よい両親の役割を取って要求を出すとともに、その要求をなしとげるよう支持するのである。

ヘイマン⁽¹²⁾ (Heyman, M. M.)は、統合失調症者に対する直接的ケースワーク処遇の有効性を検討しているなかで、関心を持っていることを示す明白な証拠を与えることが関係を深める方法として価値がある、と述べている。また、ワーカーの役割のなかで“良い親”という側面が重要であることを強調している。この経験は、いずれは他の人達との橋わたしをするものとして役立ち、患者はコミュニティのなかで何か積極的に仕事を始めるようになるだろう。こうした患者は絶えずその関係およびその関係の強さを確かめようとするのであるが、ワーカーにとって親の役割を取ることはむしろ心地よく自己満足に陥りやすいので、クライアントの欲求と潜在能力を細心に評価した後に、この役割を取らねばならないことは言うまでもない。この“親権者的やり方”には、支持手続きと直接的指示の2つが含まれている。

2) 直接的指示

これは、ホリスのカテゴリーの2番目のものであるが、ワーカーがクライアントに特定の行動を取るように促す方法を含んでいる。例えば、雇主ともっと有利に交渉する、医師の診察を受ける、医師の指示を守る、子どもをある方法で取り扱うなど。初期のケースワークでは、ソーシャルワーカーはどうすることが最善であるかということを知っているという前提に立って、特に意識せずに助言および勧告を用いてきた。第2章で見てきたように、ケースワーカーとして訓練を受けたサイキアトリック・ソーシャルワーカーの影響で、より受動的な技法の価値が強調され、少なくとも理論的には、直接的指示法に対する評価は一時低くなっていた。しかし、現在では、ワーカーに対するクライアントの信頼と信頼をクライアントの行動に影響を及ぼす手段として用いることが有効な処遇の形となる場合のあることは認められている。ただ、ホリスも述べているように、この方法を用いる場合には、次の3点を安全装置として守らねばならない。第1に、ワーカーはクライアントにとって最善であるのは何かについて十分知っていなければな

らない。第2に、助言を必要としているのはワーカー自身ではなく、クライアントであるという確信を持つことができねばならない。というのは、ワーカーにとって、専門的に権威のある助言を与えたいという誘惑は非常に強いものだからである。第3の安全装置は、クライアントにできるだけ自分で考えぬくように勧めることである。クライアントはワーカーに対し、助言が必要でない場合でも必要だと思ひこませることがよくあり、また、場合によっては、自分自身で熟考して解決することが難しいと考えたり、事態が悪化した場合に他人に転嫁できるように他人に何をすべきかを尋ねる人もいる。不安な人や自信に乏しい人、あるいは他人に気に入られたいと強く思う未熟な人は、必要以上に指示を求めがちである。クライアント自身に考えさせ処理させるようにすればするほど、予後も良好である。したがって、ホリスの言うように、理解を深める種々の手続きを考えた後に、指示技法を用いるべきである。

彼女は、こうした警告と同時に、指示技法の使用が適切な場合の多いことをつけ加えている。特に、子どもの躰に関しては、ワーカーの持っている知識によってよい助言を与えることができると述べている。クライアントが、自分で解決を得るまで考えぬくことができず、ワーカーの教養に期待している場合、ワーカーが指示を与えないとクライアントはワーカーを無関心あるいは無能力であると解釈することもある。ワーカーは、処遇の全期間を通じてこうした期待に応じる必要はないが、処遇の初期には指示を与えることは重要である。

クライアントの不安が非常に強い時にも指示を必要とする場合がある。ワーカーがクライアントと接触を始めた当初の時期またはクライアントが危機に陥っている時、指示を与え、クライアントの自信が増すにつれて徐々に理解に基づく方法に変えていくことが適当であろう。

処遇の目的が衝動の統制を強めることにある時には、直接的指示はクライアントに自分の行動をよりよく統制させるという形を取る。通常、直接的指示を補うために、衝動統制の不良が他人に対してどのような結果を引き起こしたかについて内省させる。第8章のホワイト氏のケースは、この技法の組合わせを例証している。

逆に、クライアントの行動に過統制または硬さが見られる時には、直接的指示によって統制をゆるめさせ、さらに、「心配しないように、楽にくつろぐように」と助言する。

直接的指示法に含まれる技法群は、激励、承認といった最も穏やかなものから、極めて指示的かつ統制的な技法まで幅広い。中間段階として、暗示、ワーカーが意見を述べること、助言、勧告などがある。ホリスは、直接的技法の最も極端なものは、子どもを家庭から引き離したり、精神的に病んでいるクライアントを観察するために入院させるなど、クライアントの生活にワーカーが介入することであると考へた。こうした処置に対して、クライアントがほとんど不安も抵抗も感じることなく同意するのは、ワーカー自身が懲罰を与える気持を持たず、また、ワーカーが自分の不安をクライアントに感じさせることのないように十分に統制することができる時に、蓋然性が高いように思われる。第9章で見たように、ワーカー自身がその処置とそれをなし遂げる能力について十分に自信を持っているということが重要である。このような態度で処遇を行っている場合、クライアントは、ワーカーの能力を信頼し、試してみようという気持は起こさないものである。

リーダー(Leader, A. L.)⁽¹³⁾は、“積極的な介入がケースワークに及ぼす決定的役割”に言及し、介入を次のように定義している。「治療過程を刺激して活力を与えるさまざまな手法、即ち、言語的指示、非言語的指示、意見を述べること、問題の整理と指摘、救助を申出ること、率直で毅然としていること等」。こうした意味では、介入は受動的な傾聴の役割とはまさに対照的なものと見做されよう。ワーカーは専門職としての権威を持ってクライアントに立ち向かうので、クライアントは、ワーカーおよびワーカーの用いている方法の双方にすぐに心を揺り動かされてしまい、さらにその動揺はずっと続くのである。

ボーケット(Boquet, R. F.)⁽¹⁴⁾は、この技法に同意しながらも、“介入的”ケースワークを予防的ケースワークにおける攻勢的アプローチ(aggressive approach)と区別し、「ワーカーの援助に対するクライアントの抵抗を、クライアント自身で克服できるようにさせるためのソーシャルワーカーの行為・活動」と簡単に定

義している。彼は以下のように述べている。

介入的技法を用いる際には、クライアントの弱い自我をワーカーの強い自我で一時的に代わってやり、処遇計画に参加できる程度にまでさせることが必要である。クライアントの自我がケースワーク関係を保つべく自覚的になるにつれて、ワーカーは徐々に介入的役割から手を引くが、その後も支持的関係を続けることは言うまでもない。

ボーケットは、精神疾患に陥っている者に対してこの役割を取る場合には、ワーカーが患者の権利を全く否定することがあることを認めている。何故なら、患者の願望が漠然とリハビリテーションなしに社会生活を続けていきたいということであることが多いからである。

パースロー⁽¹⁵⁾は、短いが注目すべき論文を次のように書き出している。

ケースワーカーは、ある種のクライアントに対して働きかけている仕事についてどのように意味づけるか分りかねる時に、しばしば次のように言う。われわれはクライアントに「現実リアリティを与えているのだ」、あるいは、「われわれは彼らに現実要因として作用しているのだ」と。こうした言い方は、ワーカーがクライアントに対してどのような見方をしているかを多少とも示唆するものではあるが、それ自身ではワーカーとクライアントの間に進行している仕事の目的とか性質を明らかにするにはほとんど役立たない。逆に、ケースワーカーが与えようとしている現実体験とは何か、また、どのようにして現実体験を与えるつもりなのかという疑問が起きてくる。

ほとんどのケースワークは“現実”を与えるということに関係しているとも言えるだろう。そして、ケースワーカーが与えようとしている現実にはさまざまな局面がある。これらの現実、クライアントの感情あるいは内的世界の現実から、社会の成員は子どもを学校に入れたり市営住宅の家賃を払うように要求されているといった社会的現実までわたっているだろう。ケースワーカーは現実のただ1つの局面を与えようとすることもあるが、多くの場合、相矛盾する現実の局面を受け入れるように援助しようとする。例えば、クライアント自身の感情と子どもの感情、あるいは、社会の要請とクライアント自身の要求、といった現実の対立的な局面である。ケースワーカーは現実のさまざまな局面を与えるのと同じように、それを行うためのさまざまな方法を用いる。どのような方法を選択するかは、その方法を利用するクライアントの能力およびケースワーカーが持っている技術と知識によって決定される。

パースローは、これに続けて、児童相談所における調査と、そこでの支持が必要として紹介されてきたある母親について行った一連の面接のなかから、2つの面接場面を選んで紹介している。この母親は中心我(central self)を持たず、いくつかのバラバラな感情の間を浮遊しているようだった。ワーカーはクライエン

トと関係を築くために、クライアントとコミュニケーションする方法を探し、その関係を用いて、彼女が自分自身を現実のひとりの人間として感じるように援助しようと決心した。しかし、関係を結ぶことができればより現実感を持たせることができるが、中心我を持たず他人とコミュニケーションすることが困難な人とは関係を形成することができるとは思えないというジレンマがあった。パースローはローリー(Laurier, A. M.)⁽¹⁶⁾による統合失調症児童の症例を引用し、中心我の欠如した対象者に現実や自我を確立(または再確立)させるためのワーカーの最初の仕事は、彼らの身体我(body ego)に働きかけることにある、と述べている。パースローによれば、ローリーは子ども達の話の内容よりも、むしろ彼らのコミュニケーションしようとする試みを重視している。ローリーは、子ども達がいつも身体を使って何かをしているようにさせ、常に現実の世界に連れ戻した。パースローは以下のようにローリーを引用している。「……それは関係の問題ではなく……存在・態度の問題である。即ち、患者に対して治療者が力強く、主張的で、侵入的なものとしてあるという存在・態度の問題である。治療者のすべてのエネルギーは、患者と治療者自身との間のコンタクトを確立し、維持し、鼓舞し、発展させるように注がなくてはならない」。このクライアントとの面接からの抜粋によって、パースローは、クライアントに現実を与える技法を生き生きと表わしている。このケースの場合の現実とは、クライアント自身が、ワーカーともクライアントの環境のなかの他の人とも異なるひとりの人間として独立しているという現実である。

シュマイデバーグとソコル(Schmideberg, M. and Sokol, J.)⁽¹⁷⁾もまた、ある種の犯罪者に働きかける際の処遇のなかで“コンタクト”の役割と機能とを検討している。予想される通り、ワーカーが冷淡・超然・敵対・詮索などの態度を持っている限り、いかにコンタクトをつけようと努力しても無益である。シュマイデバーグとソコルは、セラピストは犯罪行動の精神力動のみではなく、犯罪者の特殊な環境と文化の型についても高度に専門的な知識を持たねばならない、と主張している。このことは、事実と虚構とを区別して犯罪者の真の状況を正確に評価するために必要なことである。彼らは、犯罪者に対して処遇を始める際に受動的・

傾聴的役割を取ることは適切でない場合が多い、と述べている。これは、犯罪者は情報をうっかりもらして自分自身あるいは他人に迷惑のかかることのないように防衛している、という理由に基づいている。シュマイデバークとソコルは、クライアントの協力を得るために、ワーカーが信頼に足るということを分からせるさまざまな技法について述べている。興味深いことは、彼らが「ワーカーは活動的で、犯罪者のごく個人的な事柄についても権威を持って話すことができ、非行行動の地域的な型についても熟知していなければならない」ということを本質的なことと見做していることである。

パーキンソン(Parkinson, G.)⁽¹⁸⁾も受動的技法が適切に用いられていないこと⁽¹⁹⁾に関心を持ち、(少なくともプロベーションの範囲では)受動的技法を用いるとクライアントは愛想のよい態度を取るようになりがちであるが、その態度をワーカーに対する協力であると受け取るのは間違いである、と示唆している。パーキンソンは、プロベーションにおいては、クライアントの攻撃性よりもむしろ柔順さの方が大きな障害である、と見ている。彼は、長い間攻撃的態度を取っていた犯罪者が心から協力を示すことについても、積極的な敵意や部分的に抑圧されている敵意よりも扱いにくい新しい抵抗の型であると見做しているが、これは少しばかり行き過ぎであろう。また彼は、ワーカー・クライアント関係のなかで葛藤や建設的攻撃の表出を認める技法の開発についても提唱している。

この示唆は、ラトクリフ(Ratcliffe, T. A.)⁽²⁰⁾によって検討され、アーヴィン(Irvine, E. N.)⁽²¹⁾によって触れられている“真の人間”関係と類似点を認めることができる。アーヴィンは、クライアントのなかには、華やかで驚くほどの幻想生活を持っている者があり、彼らはワーカーの上に投影したものにおびえることがよくあるので、ワーカーはこうしたクライアントに対しては、ワーカー自身の現実をはっきり示してやる必要がある、としている。ラトクリフは、この種の関係について、次のように記している。

われわれは、通常、ワーカーは親の役割を果たすと考えている。これは価値のある重要な考えではあるが、“親の役割”の意味するところをはっきりさせなくてはかえって混乱をもたらすことがあるだろう。重要な要因が、不幸にもクライアントの両親がクライアントの幼児期に果たせなかった役割を果たすことにあるのは確かである。その点では、

ワーカーの果たすべき機能は“良い親”の機能ということができよう。言い換えれば、クライアントが真に望んでいるものは何か、また、ワーカーの反応を受け入れることができるかどうかによって、与えるか否か、認めるか否か、賞めるか叱るか等々、良い親がするように行うのである。

ラトクリフは、この方法で主導的に働きかける利点を述べるなかで、彼がこの方法と二者択一的に選択される主要な方法だと考えている集中的処遇 (intensive treatment)、即ち、心理療法と解釈的ケースワーク (interpretive casework) を適用することができない以下のような場合に、有効であると述べている。

- (1) 援助を受けようという欲求、特に変化しようという意識的な欲求が低い場合。
- (2) 感情を言語化する能力が欠けている場合。これは、自己の感情に触れられたくないために沈黙するクライアントだけではなく、会話を防衛手段として用いる知的な話し上手にも認められる。
- (3) クライアントの環境に深刻な ^{リアリティ} 現実の問題がある場合。特にそれを変えることのできない時。
- (4) 情緒的および社会的未成熟、または自我がまだ弱い場合。ラトクリフは、この場合を最も重視しているようである。

“未成熟な”クライアントに対して、ワーカーがこの“良い親”の役割を取る必要性のあることを論じたものは多いが、グロスバード (Grossbard, H.)⁽²²⁾ とポラック (Pollak, O.)⁽²³⁾ の論文のなかで、時を同じくして見事に取り扱われている。グロスバードは非行者の自我の欠陥から起きる現象に特に焦点を当てており、一方、ポラックはやや一般的に、性格障害者の処遇とワーカーがこのグループに働きかける方法を選ぶ際に直面するはっきりしたジレンマに着目している。

グロスバードは、非行者に対して行った直接的処遇の経験から、効果的な処遇を行うには対象者の自我のメカニズムを理解することが肝要であると信ずるに至っている。彼は、すべての非行者は自我のメカニズムに欠陥があり、そのため合理的手段や症状形成によって葛藤を解決するよりもむしろ“行動化する”傾向があると見做している。われわれは、こうした特性がすべての非行者にあるとす

るのは誤りであると考えている。しかし、欲求不満に耐えたり、刺激に対する反応を制限したり満足を延期したりすることが苦手な人が多いのは事実である。統制の仕方が幼児的な段階に留まり、言語や表象による統制が発達していない。このため、衝動に対して言葉ではなくむしろ活動力を用いて対処し、無意識的な動因を行動化してしまう。

こういう非行者には、過去に頼ったり以前満足したことを思い出すことによって時には欲求不満に耐えることができる、といったより成熟した自我のメカニズムはまだ生じてはいないようである。時間の知覚が損なわれていると同時に、現実を統合できないなど他の知覚面での欠陥も加わっている。その自我は、種々の印象や経験を相互に関連づけあるいは統合するということができず、過去・現在・未来を通じたすべての経験をそれぞれ独立のものとして知覚する傾向がある。

現実を統合する能力に欠けているため、非行者は外的世界に対して断片的な印象しか持つことができない。彼にとって、善と悪とはそれぞれ無関係に共存している。彼は善人か悪人かという二者択一的な見方をし、2つの要素を融合させて他者を知覚することはできない。

同時に、グロスバードは、非行者は人々や人間間の相互作用について非常に鋭い観察をしていることが多い、と述べている。非行者が観察することができないのは、自分自身についてである。“選択的知覚”過程で、彼は、現実のなかから彼の行動図式に合う事実を選び、彼にとって不快な事実や願望実現の障害となる事実の存在は認めない。このメカニズムは、倫理的価値の領域で特に有効に用いられる。非行者は必ずしも超自我に欠陥があるのではないが、彼らは超自我が自己の快樂追求を阻止する時には、その禁止を無視することができる。また、場合によっては、言葉の魔術を用いて、ある人の現実のなかで自分に都合の悪い要素を打ち消し、自己の行動を正当化することもある。

グロスバードは、非行者の性格構造の芯に幼児性を認め、非行者の問題は、超自我の欠陥によるのではなく自我の発達が不完全なためであると主張している。さらに、彼は、「欠陥があるのは非行者の自我」であり、その自我の欠陥と神経症的な罪意識とが結合して葛藤を非行行動に表わすようになる、とつけ加えてい

る。

自我の発達を促すことが処遇の主な目的であることは明らかである。クライアント・ワーカー関係のなかに転移現象が存在するのは疑いのないことではあるが、処遇において最も重要なものではない。ワーカーは、まず、非行者に対して対象関係を形成し、イメージを具体化する能力を刺激するような状況をつくることを心がけねばならない。彼には、過去の再体験よりも現実の生きた経験が必要であり、ワーカーは主に彼の“代理親”の機能を果たしている。グロスバードの見解は、クライアントとのコンタクトの必要性を説いている点で、シュマイデパーグとソコルに同じであると思われる。そして、セラピストは、必要な時にはいつでもコンタクトを取って進んで指導をなし助言を与えねばならないし、また、どんなにくだらなく一時的に見える日常的な問題に対しても援助できねばならないしその努力を惜しんでもならない、と述べている。「セラピストが非行者に対して親的役割を演じ、関心を示し援助の手をさし伸べると、強い依存欲求を持っている非行者は、徐々に援助的で保護的な両親像に反応してくる」。非行者がワーカーといくらかでも同一視をし始めれば、他の方法を用いることもできるようになる。グロスバードは、それらを“代理親、教師、治療者”であるワーカーが採用し組合わせねばならない役割であるとしている。処遇の段階に応じて何を主要な役割とするかは変わってくるが、これらの種々の役割をすべて協働させていかねばならない。ある意味では、処遇には順序・段階があるとも言える。セラピストは、初め保護的な親であり、次に教師になり、最後に臨床家となってクライアントの自己理解を援助することになる。

ポラック⁽²³⁾は、性格障害のクライアントに対してほとんど同じ分析をしており、こうしたクライアントに必要な治療について以下のように強調している。

こうしたクライアントには、知的に理解させようとするよりは、心理的な成長を促したり、治療者の自我との同一化を図ったりすることの方が必要である。したがって、不適応の源である種々の制限から解き放つ治療法よりも、その制限を受け入れることを強調するタイプの治療法が適当である。時には、治療の過程において、治療への1つの段階として神経症の発症を見ることさえある。

許容 (permissiveness) が性格障害のクライアントに対して実質的には役立つな

いことは、一般的に認められている。それ故、ケースワーカーは、このようなクライアントに対しては、許容的なアプローチや受動的なアプローチはやめねばならない。

性格障害のクライアントには、ほんの些細な成功に対しても（稀には、努力の虚しかった時でさえも）賞賛を必要とする。彼らが約束を破った時には、単に手紙や電話で呼び出すよりもっと強く手を伸ばすことが必要である。ワーカーは、彼らの絶望的情况を敏感に感受し、それに働きかけねばならない。彼らには、助言と生活指導が必要なのである。

こういうクライアントに対する処遇は、時間を消費しあるいは疲れるものであるが、“代理親”の役割はけっして魅力のないものではない。ワーカーは、可能な限り、クライアントが満足な人間関係を持つことができるように、また、自分自身の問題に適切に対処することができるように援助することがケースワークの終局の目的であるということを心に留めねばならない。

3) 現実についての内省的話し合い

ホリスの述べているケースワークのカテゴリーのうち、本書のテーマに関連のある3番目のものは、「人—情況に関する現在の全体構造についての内省的話し合い」という重々しいタイトルのついているものである。この技法群は非常に範囲の広いものであり、いくつかに細分類されるが、ホリスの分類は次のようなものである。

- (a) クライアント自身の情況（経済的・社会的・身体的・教育的等々）、または関係人（通常、親戚または主な友人）の性情について内省を促す技法群。
- (b) クライアントの行動、情況に影響を及ぼすクライアントの重要な決心、利用し得る資源の活用、クライアントと周囲の人々との関係などについて内省を促しながら検討する技法群。
- (c) 現在および最近の情況に関する感情、態度、信念のなかで、クライアント自身が抑えてきたり、またはクライアント自身は重要と認めていないものも含めて、内省的に検討するように導く技法群。これは同時に、クライアントの活動や反応が不適切であるためにさまざまな問題を引き起こしているのだということを、一般的な方法で考えさせようとするひとつの段階でもある。

ワーカーはまた、クライアントが自分自身の置かれている状態や他人の行動に関与する諸要素について、あるいはクライアント自身の行動のリアリティなどについて正しく知覚していない時には、クライアントをそれらについて吟味し内省するように仕向けることになる。

- (d) ワーカー・機関・処遇一般などに対するクライアントの反応を内省的に検討するよう促す技法群。このなかには、処遇あるいは機関の性質、およびクライアントに対するワーカーの態度の性質を説明したり明らかにする活動が含まれる。

これらの細分類はそれぞれ重複している部分もあるが、ホリス以外にはこれほど厳密に叙述しているものはない。この処遇の形はケースワークのあらゆるところで使われているのであるが、近年、支持的ケースワークと洞察の啓発の2つが重要視され、クライアントの状況や彼自身の機能自体についての内省を引き出す技法は見逃されてきたことにホリスは気づいている。以下、順を追って、それぞれの細分類を考察する。

細分類(a)「クライアントの現在の状況とその状況のなかの人々やものごとについての内省的話し合い」は、ある部分は知覚に関し、ある部分は知識に関するものである⁽²⁴⁾。ホリスは、目の前にある現実を歪めて一面的に見ている人が多いことを指摘し、以下のような注釈をしている。

この種の状況では、まず初めに、クライアントの注意が現実に向くようになれば、それだけで歪んだ知覚を修正することができるのか否かを見極めねばならない。しかし、ワーカーはそれをしないで歪み自体を検討しようと急ぐために失敗することが多い。この誤りを修正する力があるか否かを判断することによってのみ、現実を歪めて見ようとするクライアントの欲求を測ることができるのである。

こうした意味で、ケースワーカーは、何がクライアントの理解不足の原因であるかについて留意せねばならない。その原因は、年齢や教養の異なる人のごく一般的な反応について現実的知識が不足していることである場合もあり、他人の感情や行動に対する想像力の不足である場合もあろう。ホリスは、以下のように述べている。

内省的話し合いのプロセスは、助言を与えるより退屈なものであるが、助言を通じて

ではできないようなやり方でクライアントの能力を高めるものである。クライアントを、人々や情況への理解に内省を加えるよう援助する場合には、いくつかの技法がある。ワーカーのなかには、多少とも教訓的な方法で物事を説明する人もいれば、もっと巧みにクライアント自身で考えぬくように導くワーカーもいる。3歳児が下の子の誕生によっていらいらしているということを理解しかねている母親に対して、兄弟間には嫉妬がよくあるということを直接的に説明するワーカーもいる。しかし、母親に上の子の気むずかしさの原因として思い当たることがないかを尋ねるほうが、よりよい手続きである。もし、クライアントに思い当たることがなければ、赤ん坊の誕生によって、上の子はのけ者にされたと感じているようではないかと尋ねてみることもよいであろう。自分で考えて見出した答ほど、クライアントはその答に確信を持つ。また、自分で考えぬかせるようにすれば、ワーカーに対する依存が強まることもなく、クライアントの自我は強化され、他の情況に対して応用することもできるようになるであろう。

すでに見てきたように、ある手続きを選択する際には、クライアントの成熟度と自我の強度を評価せねばならない。細分類(a)が適切とされる場合について、ホリスは以下のように述べている。

- (i) クライアントの知覚、判断、統制、面接的能力には問題がなく、援助によって理解がいくらか深まれば自分自身の情況に対処できる場合。
- (ii) 知覚の歪みも少なく、現実検証力もひどく損なわれてはいないので、人あるいは情況の現実に対する歪められた内容について、内省的に吟味してみることでできる場合。
- (iii) 外界の現実を吟味することによって歪んだ自己像を修正できる場合。
- (iv) クライアントが非現実的な罪の意識を持っているように見えるが、自我の力は強いので、援助を受ければこれに対処できる場合。
- (v) 攻撃的で敵意のあるクライアントに対しては、最近の現実を吟味し、敵意感情を刺激しているものを再評価するように援助する。
- (vi) 上とは逆に、攻撃性を禁止し、日常生活のなかでの必要な主張に欠ける場合。
- (vii) 両親との間に未解決のアンビバレントな結びつきはあるが、“矯正的關係”と、クライアントと両親との関係についての内省的吟味とを組み合わせることによって、そのアンビバレントな結びつきをゆるめることができる場合。

(ii) 性的未成熟者のうち、矯正的關係とその情況の現実への内省とを組合わせて用いることが適切な場合。

細分類 (b) は、「クライアントがどういう行動を取ろうとするかという決断およびその行動、またその決断や行動が環境との相互作用によってどのような結果をもたらすか」ということに関したものである。ホリスは、「ワーカーは、クライアントの行動が他の人にどのような影響を及ぼすか、あるいはクライアント自身にどのような結果をもたらすかをクライアントに考えさせるようくり返し援助しようと努める」と述べている。ワーカーは、クライアントが自己の計画や衝動の結果を予測させるようにさせ、さらに、情況のなかに見落としている局面があればそこに目を向けるように援助する。その結果、クライアントは、適切に自己の行動の影響を考察し予見することができるようになる。ホリスは、この手続きは以下の場合に妥当であるとしている。

- (i) 衝動の統制を強めることが処遇の目的となり、クライアントの自我の衝動統制機能の弱さから引き起こされる結果について吟味することが処遇の核心である場合。
- (ii) クライアントの超自我の力が弱い、あるいは、超自我に重大な欠陥を持っている場合。
- (iii) 機能障害の原因が性的衝動あるいは攻撃性にあるため、その面での修正が処遇の目的となる場合。これらの歪みを修正するための処遇は、クライアントの行動が現実生活に有害な結果をもたらすということを示すことから始めるのが普通である。
- (iv) 依存傾向を修正する手段として用いる場合。

ペックとベルスミス (Peck, H. B. and Bellsmith, V. H.)⁽²⁵⁾ は、青年期のクライアントが深刻な性格異常や強い精神病質傾向を持っている場合には、その非行行動の特殊な性質に注意を集中すべきである、と示唆している。シュマイデバーグ⁽²⁶⁾ も、“不本意なクライアント” (例えば、裁判所の命令で処遇を受ける犯罪者) を処遇する際に起こり得る問題を論じているなかで「彼らは、改めねばならないと真剣に考えていないので」処遇へ動機づけられていないのだとしている。彼らは、

むしろ、反社会的なままに留まろうとし、自分の行動の結果を現実的に見通すことができないように思われる。

このように、動機づけの欠如は、彼らの現実感の障害と彼らの社会化の失敗に由来している。したがって、クライアントを動機づけることは処遇に向けての準備態勢を整えるという意味だけでなく、誤った態度を矯正することをも意味しており、すでに治療における第1の段階である。クライアントを動機づけるために、われわれは次のような方法で、誰でもが持っている態度を彼のなかに引き出し、強化しようと努める。つまり、①反社会的な行動の結果をもっと気づかせるようにすること。②彼の持っている社会的態度や潜在能力について、どのようなものであっても強化すること。③社会化に役立つような人間の愛着を育むこと。④社会的な方法で問題を解決し、満足を得ることを教えること。⑤諸能力と自己統制を発展させること。クライアントを社会化し正常な自尊心を持たせるのに役立つのであれば、治療者への依存を生じさせてもよい。

細分類(c)は、クライアントの内面的自覚を強める方法に関するものである。このなかには、「抑えられてきたものをも含めてクライアントの感情・態度・信念」を振り返らせる援助が含まれる。ホリスはこのプロセスは、いわゆる隠された感情や反応を自覚させることに関する時などでは、なかなかスムーズにはいかない場合がある、と述べている。彼女は、これは記憶に関するプロセスではなく、現在生起している感情に反応することであることを明らかにし、3種の「隠蔽」について説いている。1つは、クライアントが自分の感情によく気づいているのに、恥のため、あるいは非難や嘲笑を恐れているなどの理由のために語りたがらない場合、次に、クライアントが自分の感情の重要性や意味に気づいていないために、その感情が現在の状況に関係がある、あるいは話し合う価値があると考えていない場合、最後に、その感情がクライアントの意識的な思考の一部となっていないために、その感情に全く気づいていない場合である。ホリスは、ケースワーカーは特別の場合を除いて、「クライアントの考えを読み取り口に出したい」という誘惑に打ち勝たねばならない、と警告している。時には手助けしてやることも必要であるが、通常は隠されたものをクライアント自身が明らかにするように援助する方法を見出すことが必要なのである。

パースロー⁽⁹⁾は、これを特別の細分類に属するとして、次のように書いている。

これは、もちろん、より受動的なアプローチを意味する。そのアプローチにおいては、

ワーカー自身は背景のなかにおり、クライアントに対し、クライアントの感情について — その感情はどのようにして起こり、どのような道筋を通ってきたか、現在その感情の表わしていることは何かなど — 考えるように促す。この種の方法は、クライアントが自分自身を見つめることを支持するクライアント・ワーカー関係があって初めて可能である。それは紙の上で打診するような冷たい情況ではない。ワーカーは、なかに入り込んで世話をやくが、独特の方法でそれを行う。その上、ワーカーはクライアントの不安のレベルに留意しながら、その方法を絶えず再評価する。というのは、これらの方法は不安を誘発するからである。また、不安は洞察を推進する下地ともなるのではあるが、制御できる程度でなければならない。

この処遇のタイプの最後の細分類(d)は処遇過程自体に対するクライアントの注意に焦点を当てており、「ワーカーや機関、あるいは処遇一般に対するクライアントの反応」について内省を促す援助に関したものである。

ホリスは、ワーカーもクライアントの状況の側面であるという理由で、この過程を第1の細分類の特殊ケースとして概括的に述べている。しかし、この過程は次の2つの理由によって特に重要であり、それ自身をカテゴリー(細分類)とする価値がある。第1の理由はクライアント・ワーカー関係における転移の要素に関係しているということであり、他の1つは権威関係あるいは強制的関係のなかで、クライアントが持っている権威に対する態度、特に否定的態度に目を向けさせるということが重要だということである。本書でわれわれが取り扱っているテーマに関係がより深いのは、この第2の理由であろう。しかし、権威や機関に対する否定的感情を言語化するように援助されたからといって、すべてのクライアントと家族がその感情を処理することができるようになるとは言えない。時には、— 特に未熟なクライアントに対する時などには — 権威には優しく親切な面もあることを示すことが極めて重要である。

オバートン(Overton, A.)⁽²⁷⁾は、“特に援助を望んでいない”家族に対してソーシャルサービスを行う際に有効な諸技法について記しているが、そのなかで、家族内の各成員の問題点と見られることにのみ注目してつくった暗い家庭像と、その家族を全体として見てつくったより肯定的な像とを対照させている。このことを説明するために、彼女は、それぞれ限界はあるが、家族の結束と愛情、欠点は多いが思いやりのある父親のやり方、子ども達から両親に与えられた尊敬とか地

位等々について言及している。こうした家族はほとんど、“権威者”の型にはまったやり方で混乱させられ、当惑させられてきた。つまり、彼らは、不公平に扱われてきたと感じ、また、権威を恨んでいた。彼らは、学校やクリニックその他の機関を恐れ、疑い深くなっているため、処遇資源を実際に利用しようとしている時ですら、十分に活用できずにいた。オバートンは次のようなことに気づいている。

権威に対して抱いている意識的な否定的態度を変容させようとする技法には、専門家はあまり注意を払ってこなかった。おそらく、権威に対する憎しみの無意識的な面に関心を持ってきたためと思われるが、ケースワークにおける1つの重要な領域を見落とし続けていた。こうした家族に働きかけるにつれ、われわれは、彼らが権威を否定的に見ているということに気づくようになったのである。

彼女は、家族が権威に対して持っている認知が変化していくステップを挙げてている。変化は、その家族が欲していながら有効に使えないでいる資源との間にある誤解という溝を埋めることによってなされる。

- (1) その家族に敬意を持って接するというワーカーの緊密なコンタクトを通して、権威の肯定的な意味を感じさせること。
- (2) その家族とともに、権威に対する感情やあつれきが何故生じてきたのか、その“原因”を探り当てること。
- (3) 彼ら自身がやみくもに敵対的なやり方で打ち返しているために、最も被害を受けているのは彼ら自身であるということを感じさせること。
- (4) 権威を持った人物に近づき、またそれと協調するためのより適切な方法を話し合って決めること。

さらに彼女は、こうした作業は、関連している他の処遇機関とも注意深く協働し、その機関にも家族の欲求と限界に気づかせそれに対応できるようにさせていかねばならないことを忘れてはならない、と指摘している。

ステイバー(Staver, N.)⁽²⁸⁾は、1966年に、米国のケースワーカーは“自我”の強さに注目しており、“自我”について非常に多く語っているが、英国のソーシャルサービスの制度においては、サービスが役に立つことさえ分かれば利用するものだと単純に仮定されているために、“自我”については特別に述べられたも

のは少ない、と書いている。彼女は、英国のケースワーカーは衛生と福祉のサービスがいかに有用であり、どれほど宣伝されようとも、それらのサービスを受け入れ難くしている無意識的動機についてはあまり注意を払わない傾向がある、と述べている。彼女はさらに、ケースワークを利用する能力を含めて、内的な葛藤やその他の現実問題に対処するクライアントの資質を最も強化すると思われる“自我”を支持することを目指すケースワークについて考察を続けている。彼女は「それでは、“自我”とは何を意味するのか」、「われわれは何を支持しているのか」と問い、自我防衛については検証されてかなり詳細に概念化されてきているが、主体的で統合的な自我機能についてはほとんど研究されていない、と指摘している。ステイバーは、ケースワーカーがどのようにしてクライアントの自我の状態を知るかについて言及している。姿勢、手ぶり、顔の表情、身体的緊張、服装、身のこなし、声の調子といったものは、クライアントの自己像、他人に理解してもらおうとする時の方法、自尊感情の水準などについての手がかりを与えるであろう。彼の話や動作のタイミング、発言力、語い、沈黙に対する反応、待合室や相談室で他の人々に応じる能力といったものは、彼の自我の強さについてさらに手がかりを与えるであろう。

ステイバーは、自我支持的技法 (Ego-supportive technique) は次のような場合に適切であるとしている。

- (1) クライアントが危機により混乱している心の平静を取り戻す必要のある場合。
- (2) 内外のストレスにより習慣的適応方式 — それ那不適切な場合もある — が弱まっているクライアントに対し、機能の水準を元に戻してやる必要のある場合。
- (3) クライアントの自我がかなり弱まっているというサインのある場合。
 - (a) ケースワーカーとの急激で集中的な関係を求める場合。
 - (b) 論理的思考の混乱。
 - (c) 統制の著しい困難。
 - (d) 潰瘍性大腸炎のような精神身体的症状。

(e) 拒否、回避といった原初的な防衛機制への依存が頑固で著しい場合。

(4) 現実が極めて冷厳で、内的変化を許さない場合（例えば、不治の病、深刻な喪失体験）。

彼女は、クライアントに内的変化を起こそうとするワーカーの試みは、クライアントからも機関からも全く気づかれないことが多い、とつけ加えている。

ステイバーの述べている技法は、以下の通りである。

(a) クライアントの正確に観察する能力と彼自身の思考によって生まれた確信を支持すること。例えば、ケースワーカーとの面接の内容を理解し記憶するクライアントのやり方を是認することによって。

(b) 混乱し統制を失って、過去と現在を混同する傾向のあるクライアントに対しては、面接の焦点を現在にしぼって、日常生活の雑事を処理する際に地に足をつけるようにさせ、時間の観念を与えるようにする。もし、クライアントが面接のなかで思考や時間感覚の混乱を示す場合には、面接をもっとはっきりと構造化してやらねばならない。

(c) より正確な自己知覚を得るようにさせること。

(d) 他人に対しても、より正確に知覚するようにさせること。

(e) 小児的で混乱したクライアントには、以下のような方法で欲求不満に耐えるように援助すること。

(i) 行動する前に結果を予測させるようにすること。

(ii) クライアントが自己を統制しようと試みている時には、積極的に認めてやること。

(iii) 長期目標を達成するために現在の欲求不満に耐える必要のある時は、長期目標に対して常に明るい確固とした見通しを持つように援助すること。

(iv) クライアントへの慰めや元気づけが必要ではない時、即ち、不快さによって健康な成長が促され、自我の他の力を損なうほどではない時に、それらを与えたいという誘惑に打ち勝つこと。

(f) 自由に行動するように、クライアントを励ますこと。これは、身体的に動くという意味（抑制された子ども、あるいは、動きのとれない無力なおとな

に適当だろう)と、クライアントが自発的に環境に働きかけるという意味の双方を含んでいる。「何を考えますか」あるいは「何を感じますか」と訊く代わりに、ケースワーカーは「あなたは何をしようとしているのですか」と尋ねるであろう。

- (g) 以下の方法でクライアントの判断能力を高めること。
- (i) アンビバレンスが人の行動にどのような影響を及ぼすかについてクライアントと検討すること。
 - (ii) 過去の行動や過去の選択の結果を思い出し評価するように仕向けていくこと。
 - (iii) 現在の判断を助けるために、過去の楽しかった思い出や成功した思い出を呼び起こし、さらに「元気で活動していこうという気持ちをもたらす希望や、快適さは努力によって得ることができるという意識」を与えること。
- (h) 敬意と親しみのこもった関心を示してクライアントの昇華能力を助け、“現実の世界”と詩的芸術的幻想の世界のどちらでもより楽しむことができるようにさせること。

2 権威の有効なる使用を目指して

本章では、成熟の概念（あるいは未成熟の概念）について幾度か触れてきた。われわれが概観した文献から次のようなことが明らかになるであろう。即ち、支持あるいは直接的指示といったより主導的なケースワークの方法を適切に用いるためには、まずクライアントの成熟度を正確に評価することが必要である。残念なことに、成熟度を測定することは非常に困難である。心理学者の間では、自我の強さを成熟度の指標とするという考え方は、以前から一般的であり、グラント(Grant, M. Q.)はこの応用分野における最も傑出した研究者の1人である。1952年、彼女は、グラント(Grant, J. D.)とともに、アメリカ海軍の後援のもとに行われたエリオット・キャンプの再訓練本部のプロジェクトに参画した⁽²⁹⁾。グラントらは海軍の受刑者を人間関係における成熟度によって分類した。そしてまた、受