

クライアントと協働関係を築くためのダイアログ

ーオープンダイアログが新たに紡ぐ就労支援の可能性ー

○越智 勇次（しょうがい者就業・生活支援センターアイリス 就業支援員）

1 はじめに

(1) 支援と協働関係

障害の特性はスペクトラムであり、個人差が大きい固有なものである。そのため操作的診断基準を重要視し過ぎて、個別性を欠いた支援に陥ってしまうことを支援者は避けなければならない。クライアントのニーズは唯一無二であり、それに対して提供する支援をテンプレート化してはならない。完全には理解しきれないユニークな他者との協働関係の構築が支援を進める過程では重要となる。しかし、私たち支援者は安易にクライアントを理解したつもりになって支援してはいないだろうか。悩みを語ってもらえる「安心・安全な対話の場」を醸成し、相互理解が促進される関係構築について筆者が暗中模索していた頃に出会ったのが、オープンダイアログ（以下「OD」という。）であった。

(2) 多種多様なダイアログ実践

近年、メンタルヘルス分野でフィンランド発祥のODが注目を集めている。ODはフィンランドのケロプダス病院で実践されている精神療法で、統合失調症などの精神疾患における治療として注目されるようになった。

また同時期よりアンティシペーション/フューチャー・ダイアログ（以下「AD」という。）も注目されている。ADは福祉や教育、企業や組織といった対人支援者間で発生した膠着している状況を打開するために開発されたネットワーク・ミーティングの方法である。

ODとADから少し遅れて日本に伝わったアーリー・ダイアログ（以下「ED」という。）についても紹介したい。従来のアプローチの多くがその対象を「クライアント」としているのに対し、EDの対象は「支援者自身」である。支援者自身が自分の支援の在り方について、心配事を感じた早期の段階でケースに関係する人々とダイアログし、協働関係を構築することを目指したアプローチである。

2 ダイアログと対話の違い

ダイアログを和訳すると「対話、話し合い」である。日本語で対話は「向かい合って話し合うこと」であるが、OD実践でのダイアログは「それぞれの参加者が、他者の語ったことに基づきそれに続け、自らの言葉を折り重ね繋ぐ流れの中で、新たな意味が現成すること」という意味である。そして、対話の目的が「話し合って何かを決めたり方向性を定めたりすること」に対し、ダイアログの目的は「ダイアログを続けること」であることを強調しておきたい。

3 その人を知ろうとする

(1) 無知の姿勢で聴く

客観主義・標準化志向が強いエビデンスベースの現代の臨床現場では、クライアントの症状の変化やその徴候を確認する際、対象者の主観は極力排され「徴候」のみで異常さを描き出そうとする傾向がある。診断基準に記載されている特徴は概ね他覚的な行動所見（徴候）であり、そこからクライアントの主観的な不調や生き辛さは、支援者に伝わり辛く理解され難くなっている。それを補うために支援者はクライアントの主観的な不調について「無知の姿勢」の態度で聴く必要がある。支援者はクライアントの生きる世界について「無知」であることを自覚し、ダイアログのパートナーとしてクライアント（当事者としての専門家）の話を傾聴し応答することが重要となる。

(2) クライアントの世界観

クライアントの主観的な体験を理解するうえで、エストニアの生物学者ユクスキュル（1864-1944）の提唱した「環世界」の概念が役に立つ。環世界とは、物理的に存在し生物を取り囲むいわゆる環境ではなく、生物が自らにとって意味あるものを選び出し、それによって作り上げた「主観的な世界」のことである。つまり、それは主体から見た環境のことである。例えばヒトはイルカやコウモリのように高周波の音波があっても感知できないが、イルカやコウモリは可能である。ヒトにはヒトの、イルカにはイルカの環世界があるということになる。同じように、子どもと大人の間にも、異なる文化間にも、それぞれの違う環世界がある。環世界に対して客観的な物差しは通用しない。臨床場面でいえば、精神疾患のクライアントが話す、一見すると荒唐無稽な妄想のように聞こえる話であっても、その人が感知しているものは、その人固有の環世界となる。ODではクライアントが精神の危機的な状況下であっても、安心して自己表現ができるように支援者は受容し共感的理解に努める対応が必要となる。その過程でクライアントのユニークな環世界に触れ相互理解が進むことは、ニーズに適合した支援や協働関係の構築に繋がる。

4 主人公はダイアログ

ダイアログは、それ自体が新たな意味を生み出す過程である。支援者は質問や介入によってダイアログをコントロールしてはならず、クライアントからの発話に合わせて、絶えず変化し順応することが求められる。ダイアログを主人公とし、それ自体がケースを好転させ展開させる推進力だと捉える。ケースが好転する変化の要因は、支援

者でもなく、クライアントでもなく、その空間で生起し展開するダイアログと考えるのである。

他の心理療法のアプローチにおける支援者の使命はクライアントにとっての解決（策）を見つけることであるが、ダイアロジカル・アプローチの場合は、開かれたダイアログを展開・促進させ、その空間の安心・安全を維持することである。クライアントの話はどのような内容であっても尊重され応答される。支援者が尋ねる場合もクライアントが話したいことを選択できる進め方で、侵襲性を下げ安全を感じられるよう配慮する。またODの原則の中に「不確実性の耐性」という思想がある。混沌とした状況下であっても専門家が解決を先導することを避け、「共に在る」という姿勢で応答し、クライアントが納得するまで関係し続けることで安全性を担保しダイアログを続ける。

5 クライアントから支援についてのフィードバック

支援者とクライアントの関係性は、支援を進める過程で重要であり、良好であることに越したことはない。支援関係が破綻するのは、提供する支援がクライアントのニーズと大きく掛離れてしまい協働関係の構築に失敗することによって起こる。それを防止するためには提供する支援とニーズの差異を最小に留めることが重要である。そのためにクライアントからのフィードバックで確認されたズレを早期に修正することが効果的である。現在、筆者は質問紙 Session Rating Scale¹⁾ (SRS V.3.0) を用いることで協働関係の構築を試みている。SRS V.3.0は、「関係性」「目標と話題について」「方法について」「全体的に」の全4項目でクライアントからフィードバックを受けることで、ズレが少なくニーズに適合した支援が可能となる。

6 ケース

(1) クライアントと家族を交えたOD

【事例】20歳代男性 発達障害（抑うつ症状）

クライアントと家族同席のもとODの構造で面談を行った。そのダイアログの流れの中でエンプティチェア（ゲシュタルト療法）を用いたアプローチを併用し、クライアントの持つ「ソーシャルネットワークを活用する力」の賦活化が起こった。それを契機に本人の語りが促進された。

(2) 複合的なダイアロジカルアプローチ

【事例】20歳代女性 発達障害（行動障害と自殺企図）

良くないことが続き、悪循環によって精神の危機的状況に陥り引き籠ってしまったクライアントへのアウトリーチ支援を行った。筆者以外の支援機関の介入を拒み、事態が膠着した状況下でODとADを行った。

7 考察

ダイアログと出会う前、筆者はクライアントを導くために正確に課題を見出し、それを克服するための方法を考

えるという姿勢で支援をしていた。振り返るとクライアントを「援助される対象」としてコントロールを試みていたともいえる。クライアントの話を聴くことは、病名や障害を特定するためであったり、支援に利用できそうな資源が隠れていないかを探ったり、と支援者が支援に活用できるものを確認するための「聴取」となっていた。このようなファーストオーダー・サイバネティクスの関係性の中では、クライアントは話を聴いてもらえたと感じられないため、信頼に基づく協働関係の構築は難しい場合がある。クライアントのニーズは、本人さえも明確に捉えられていない場合もあり、ましてや支援者の一方的なアセスメントで同定することは困難である。支援者はクライアントの話を「もっと語ってもらいたいという姿勢」で傾聴し、普段の会話では辿り着くことが難しかった新しい視座を共に発見する過程の伴走者のような役割が求められる。就職できるようにクライアントの行動や認知を修正し、「就職可能な範囲の枠へ当てはめる支援」のための情報収集（訊く）では、「支援者が聴きたいことを聴く」という関係に陥ってしまいダイアログは成り立たない。障害や病状の経験談は、普段はなかなか語ることが難しく、塞いでしまった物語であり、クライアントの口から再び紡がれるように支援することが大切になる。クライアントが面談で「話したい・扱ってもらいたい」と思っていることこそ、その瞬間のニーズであり、それが丁寧に聴かれ応答され尊重されていない過程では信頼に基づく協働関係は結ばれない。相手の主観を尊重した関わりこそ重要であり、そこを契機にニーズに適合したオーダーメイドの支援が可能となった時にクライアントもエンパワメントされる。

私たち支援者は、自分たちが治す・援助する立場であり、支援方法を知っていて、クライアントに変化を起こすのは支援者の役割であると思いついてはいないだろうか。ダイアログでは、そうした古いコンセプトは捨て、まず支援者自身の意識変化が必要となる。筆者はダイアログをADの創始者であるトム・エーリック・アーンキル氏に約2年間ほど直接指南を受ける機会に恵まれた。ダイアログを実践する中で、トム氏が筆者に語り掛けてくれた「私はあなたの話を正しく聴けていますか」というフレーズをよく思い出す。就労支援で支援者はクライアントの主観的な語りを阻害せず、安心して話ができる安全な空間を創出し傾聴することで新たな可能性が紡がれると確信している。

【参考】

- 1) S.D.Miller,B.L.Duncan,L.Johnson:『The Session Rating Scale(2002)』
<https://heartandsoulofchage.com>

【連絡先】

しょうがい者就業・生活支援センターアイリス
Tel:075-952-5180