

産業ソーシャルワーカーが 悩みを**解決!**

第4回



(株)インクルージョンオフィス 代表/産業ソーシャルワーカー

皆月 みゆき Minatsuki Miyuki

Profile

産業ソーシャルワーカー。社会福祉士。国家資格を持つ相談の専門家を組織化し、企業で働く人たちが抱える仕事上や生活上の悩みを解決するプログラムを提供する(株)インクルージョンオフィスを設立。問題を未然に防ぎ、個人の幸せと企業の生産性向上を同時に実現している。

相談者の本音を聞き出すための 7つのヒント

今月のワード

●相談者：

母親になれる自信がありません。

◆産業ソーシャルワーカー：

すでに、大事な一歩を踏み出していらっしゃいます。

産業ソーシャルワーカーの皆月です。相談者が語る内容の中心となるものを「主訴^{しゅそ}」と言いますが、その主訴が本来の課題ではないことがあります。それは場合によっては本人すら気付いていないこともあるため、相談者の気持ちを大事にしながら本質的な「困難」を見極め、本人と共有していくことが大切となります。

今回は、出産、子育てに関する相談です。まず相談内容を要約し、その後に実際の回答を載せます。

山内さんの事例から…

相談内容(要約)*

山内優美さん(仮名)。32歳、女性、大手百貨店でバイヤーをしています。4年前にメーカー勤務の同じ年齢の男性と結婚。1年前に神奈川県内にタワーマンションを購入し

て入居しています。夫と優美さんの夫婦世帯年収は1,500万円以上。夫との仲も良く、週末は2人で家具店や雑貨屋にショッピングに行くことが楽しいようです。

最初の相談内容は、仕事と子育ての両立ができるかということでした。30代になり周囲に子どもを持つ人が増えている中で、自分たち夫婦がその決断になかなか至らないということです。今の仕事が楽しく、出産、子育てによってキャリアを断絶したくないという理由を述べていたので、その点について回答しました。しかし、どうもその理由だけではないように感じていました。そこで、彼女の気持ちを受け止めながら、信頼関係をつくることに注力して話を進めていったところ、次第に本質的な悩みを出してきてくれました。

実は夫は子どもを欲しがり、自分も子どもを持ちたいという希望がないわけではないようです。ただ、幼少期の両親のしつけが厳しく、特に母親からは言うことを聞かないと罵詈雑言を受け、食事抜きや外に立たされるなどの虐待を受けて育ったとのこと。そのときの思いを振り返ると、自分が母親になる自信がなく、いつか自分の子どもにも同じことをしてしまうのではないかという不安でいっば

* 秘密保持の原則の下、個人が特定できないように内容を変更しています。

いになってしまうようです。また、虐待に関して、どのような支援があるのかという情報も求めていました。

産業ソーシャルワーカーからの回答

胸にしまっていたことを教えてください、ありがとうございました。つらい経験をされてきたんですね。そして、「母になること」への不安があるんですね。

「親の愛情など感じたことがない自分が、母親になる覚悟が持てない」と述べていましたが、私自身も「親」をしてきて、子どもが生まれる前に覚悟があったかと問われると、あったようななかったような…という曖昧な返事しかできません。でも今は、保護者としての責任や覚悟のようなものはあります。

親としての覚悟は、女性であれば妊娠してそれが分かってから徐々に、男性だったらパートナーが妊娠して体調の変化に対応しているときに少しずつ始まり、誕生して初めて対面したときに、本当の意味の覚悟ができるのかもしれませんが。

赤ちゃんも世の中に初めて出て人生がスタートするとしたら、親の方も初心者としてスタートし、子どもが少しずつ成長するとともに親になっていくように思います。

実の両親から受けた体験はつらいものだと思いますが、その気持ちを横に置いてみると、両親の行為は山内様が「こうはしたくない」という反面教師になるのではないかと思います。一方、親の像については、自分の両親だけでなく旦那さんの両親や友達の両親など、「こうありたい見本」のような方もいらっしゃるのではないのでしょうか。

一つ例を挙げれば、私は仕事で20年近く児童養護施設に関わっています。ここは、親と暮らせない子どもたちが集団で生活する施設で、そこを卒業した方たちを何人も知っています。親と暮らしていなくても、大人になって結婚して子どもを生んで楽しそうな家庭を築かれている方が何人もいます。また、卒業した施設を含めて、支えてくれる人たち

に囲まれた豊かな人間関係を形成しています。

山内様も現在、既に豊かな人間関係や家族関係の中にいらっしゃるように思います。社会ともつながっています。ぜひ、周囲を見渡してみてください。

それでも、自分が虐待してしまう不安があるようでしたら、以下の情報を安心材料にしてみてください。

- 各市区町村には、「児童（子ども）家庭支援センター」という部署があります。虐待だけでなく、子育ての不安についても相談にのってもらえます。山内様のお住まいの〇〇市ならば、こちらです。

<http://www.〇〇〇city.〇〇〇〇.jp/page.html>

- このほか、「保育など支援のサービス・制度」「不安・悩みへの相談のチャンネル」「子どもの虐待防止に対する支援制度」などのサービスもあります。

ただ、今の段階では、さまざまな制度や相談機関で必要に応じてサポートしてもらえる、ということを知っておくだけでいいと思います。今後、必要になりましたらいつでもご相談ください。どこに行き、どのような相談をすると、どのようなサポートを受けられるかなどを具体的にお伝えいたします。

実際に子育てが始まると、想像以上にさまざまな悩みを抱えるかもしれません。そのときに、不安や悩みを人に伝え、社会的サポートやサービス、制度を頼るのも一つの「親としての覚悟」といえるでしょう。

そして、山内様はこうして相談して下さったことを含め、すでに母親になるための大事な一歩を踏み出していらっしゃるように思います。

参考になりましたでしょうか。足りない情報等があれば、さらにご返信いただければ幸いです。

相談者との信頼関係をつくる

冒頭に書いた主訴でない本音を聞き出さ

めには、相談者に信頼していただくことが大切です。そして、そのためには必要な幾つかの原則があります。

ソーシャルワークでは、相談者と1対1で向き合うことを「ケースワーク」といいます。このケースワークに必要な原則について書かれた『ケースワークの原則（援助関係を形成する技法）』（F.P. バイスティック著 尾崎新ら訳、誠信書房、2006）という本があります。ソーシャルワーカーであれば誰でも知っているケースワークの教科書ともいえる内容ですが、1957年に刊行された本が今でも語り継がれているのは、相談を受ける者としての普遍的原則がここにあるからだと思えます。

バイスティックの7原則

職場で部下や同僚から、またプライベートで家族や友人から相談を受ける機会はさまざまあると思います。その場合、以下に示す「バイスティックの7原則」を頭に入れて話すと、信頼関係が築きやすくなります。私たち産業ソーシャルワーカーも、相談を受けるときはいつもこの原則を意識しています。

(1) 相談をパターン化せず個々の課題として捉える

偏見や先入観から自由になり、相談者の言葉や行動の観察を中心とします。

(2) 相談者が感情を自由に表現できるよう配慮する

不愉快な反応を返さず、気持ちが楽に出せる雰囲気をつくります。

(3) 自分の感情を自覚し冷静な態度で関わる

人間行動に関する知識や自身の人生経験を駆使し、相談を受ける側が冷静な状態であることが大切です。

(4) 相談者の気持ちや立場、価値観などを受け止める

人間の尊厳と価値を尊重し、現在のありのままをすべて受け止める姿勢が求められます。

(5) どのような内容でも相談者を審判しない

(非審判的態度で接する)

相談者を非難することなく受け止め、起きていることを多面的に評価します。

(6) 相談者の自己決定を促し尊重する

人は誰であれ、自己決定を行う能力を持ち合わせていると考えます。

(7) 秘密保持を徹底し姿勢を伝える

社会全体的危険がある場合を除き、秘密の保全は信頼関係をつくる基本です。

山内さんのその後

山内さんの返信メールでは、「長年の両親への憎しみが子育ての不安をつくり出してきたものの、それぞれは違うものだと思うようになりました」とありました。また、自分のことを責めずに、受け止めながら視点を変えてもらえたと喜んでいただけました。これが7原則の「非審判的態度」や「受容」の効果なのかもしれません。

山内さんは、子どものころの虐待を、これまで友達にも夫にも言えなかったそうです。それをこうして外部に開示できたことが強みであり、それが解決への足がかりとなります。相談者の強みを見つけることも、私たちの大事な役割と考えています。

本連載の2月号で産業カウンセラーについて記述した部分で、表現の誤りと情報古いものがありました。関係者の皆さまに、おわびして訂正いたします。

【訂正】産業カウンセラーの主な領域はメンタルヘルス対策への支援、職場における人間関係開発への支援、キャリア開発への支援です。一般社団法人日本産業カウンセラー協会によると、資格取得人数は2015年度で61,373人、会員数は30,771人です。産業カウンセラーは、カウンセリングや組織へのコンサルテーション、教育などの活動を通して、働く人と組織が抱える心の問題の解決への支援を行います。