

多文化ソーシャルワークを実践する上でのポイント

1) クライエントの社会的・文化的背景の尊重

多文化のクライアントに対応する際には、クライアントの文化的特色、例えばその文化においてどのような生活習慣、風習、宗教観、家族観、子育て観があるかといった基礎知識を得ることが大切である。また、クライアントの属する国の社会的・経済的状况を把握しておく必要がある。これらの作業を怠ると、クライアントとクライアントの置かれた環境に対する見極め（アセスメント）が不完全なものになってしまい、不適切な援助方法を選択してしまう可能性が出てくる。

しかし、単純に一般的な社会的・文化的知識だけでクライアントを理解しようとするならば、それは同じ文化に属するすべてのクライアントをステレオタイプ化してしまう危険性をはらんでいる。文化的背景を踏まえながらも、個々のクライアントの性格、抱えている問題の独自性、年齢、性別、教育レベル、経済状況、家族関係、サポートシステム、それらの相関関係などを総合的に見ていく必要がある。

2) 日本的価値観のものさしに気づく

ソーシャルワーカーには、日本的な価値観のものさしで多文化のクライアントを判断していないか、自己覚知をする能力が求められる。自文化を見つめなおし、自分の中の偏見にも目を向けていく姿勢が必要である。われわれは、知らず知らずのうちに自分の文化の行動様式や考え方が他の文化にも通用すると思い込みがちである。自分の文化的価値観が果たして相手の状況に通用するのか、問いただす必要がある。

3) クライエントの日本への適応のアセスメント

多文化のクライアントがどのくらい日本に適応して生活しているか、適切なアセスメントを行うことは、重要である。単に日本に暫定的に居住するのではなく、長期的滞在や定住を目的としているクライアントの場合は、経済的・社会的にどの程度日本で自立して生活しようのかということも視野にいれておく必要がある。適応の見極めの要因としては、日本語能力、経済力、サポートネットワークの存在とその質、などがあげられる。

4) 適切な言語での対応

多文化のクライアントと面接をする場合、クライアントの日本語能力に応じて共通言語を何にするかを見極める必要がある。日本語で面接する場合は、平易な言葉を使う、あいまいな表現は避ける、主語や述語などを省略しないなどを心がける。しかし、小さな子どもに対して話すような口調や態度にならないように気をつける。多文化のクライアントに対応する場合は、日本人同士のように暗黙の了解は通用しない。理解できているかの確認作業も日本人クライアント対応以上に行う必要がある。必要に応じて、簡単な文字や図を

書く、辞書を活用する、多言語の情報提供資料など活用するといった工夫も求められる。また、同じ言葉でもクライアントの理解する意味合いは、日本語と異なる場合も想定される。

5) 適切な通訳の活用

日本語での対応が不可能であれば、適切な通訳を活用してケースに介入していく必要がある。サービス提供者側がクライアントの言語と文化に馴染みがない場合、通訳を介することで、日本語ではとても知り得なかったクライアントの生活状況の子細や微妙な感情の動きを知ることができる。また、通訳からクライアントの国の文化や風習についての知識を得られる場合もある。

しかし、通訳を介するという事はクライアントと直接コミュニケーションができないため、クライアントとの関係形成が困難になる、また通訳の質によって面接の質や内容が大きく影響されてしまうといった課題も生じてくる。そこで、通訳を介した面接の留意点として、平易な日本語で話すことを心がけ、通訳者にとっても通訳しやすく、クライアントにもわかりやすいようにする、面接の際、ソーシャルワーカーは、通訳者の顔を見て話すのではなく、クライアントの顔を見ながら話すなどがあげられる。また、相づち程度の短いフレーズも通訳してもらい情緒的つながりを持てるように工夫することも効果的である。通訳を介すると日本人同士の面接の所要時間の倍以上の時間がかかるため、面接時間やクライアントの疲労度を配慮しながら面接を設定する必要もある。

6) クライアントの代弁者となる

日本人を主体とするサービスを提供する連携機関が多文化のクライアントのケースに不慣れなため協力が消極的、もしくは難色を示すことはしばしば起こりうる。また、多文化のクライアントの文化的・社会的背景が十分に認識されていないため、クライアントの言動が誤解されたり、在留資格の状況が正しく理解されない、クライアントとの日本語のコミュニケーションが不十分であるため、さらに現状が伝わらないこともある。このような場合、ソーシャルワーカーは、クライアントの状況や問題、文化的背景を他の援助機関に説明し理解を促す必要がある。加えて、多文化のクライアントも日本人のクライアントと同等に、サービス対象者であることを認識していくよう他機関の援助者の意識を高めていくことも重要である。

7) クライアントと社会資源の仲介者となる

多文化のクライアント自身が、官僚的であったり、馴染みにくい日本の社会福祉サービスのシステムを使うことをしり込みしている場合も多い。ソーシャルワーカーは、社会福祉サービスシステムに対してクライアントの状況や立場を代弁していくとともに、クライアントに対しても日本のサービスシステムについての情報を提供し、サービス活用に繋げ

るなど、クライアントと社会福祉サービスシステムの間に入って仲介する必要がある。

8) ソーシャルネットワークの拡大

多文化のクライアントは、日本の社会システムに馴染みがないことや、言葉の障壁、もしくは非正規滞在であるといった理由から、既存の日本の福祉サービスや医療機関を敬遠しがちである。フォーマルな支援機関のソーシャルワーカーは、潜在化しているケースにアウトリーチしていくために、外国人を支援するボランティアグループ、日本語教室、教会、外国人からなるセルフヘルプグループなど、クライアントの文化や言語にアクセスがあり、クライアントが信頼を寄せているインフォーマルな組織とネットワーキングすることが大切である。専門家によるフォーマルなサービスが、多文化のクライアントにとって必ずしも最良ではない。むしろ既存の社会資源の枠や援助の方法にこだわらず、積極的にインフォーマルなネットワークを活用した方がより効果的である場合もある。柔軟な取り組みを行うためにも、日頃のインフォーマルな社会資源とのネットワークが必要である。

9) 連携体制の構築

多文化のクライアントを支援する場合、フォーマルな社会資源とインフォーマルな社会資源が、外国人支援主体の組織支援者と日本人支援主体の組織支援者がネットワークを構築し、協働してケースを進めていく必要がある。しかしながら、現実には、外国人支援のソーシャルワーカーが連携ではなくケースを全面委託されている場合も多い。外国人のケースは外国人支援者へという意識の壁を取り除くためにも、外国人支援のソーシャルワーカーは、必要とあれば、連携該当機関が自分の機関に即したサービスを自分たちで外国人に提供できるようにするため、多文化の知識や情報を提供し側面的サポートを行う必要がある。また、連携機関とカンファレンス等で各自の専門性に即した役割分担を明らかにしておくことも重要である。