主任介護支援専門員研修

対人援助者監督指導（スーパービジョン）

（目的）

　　対人援助者監督指導（スー パービジョン）の機能（管理や 教育，支援）を理解し，

　実践できる知識・技術を習得する とともに，スーパーバイザーとして主任介護支援専門

　員に求められる姿勢を理解する。

（内容）

　　・対人援助者監督指導（スーパービジョン）の 内容と方法に関する講義を行う。

　　・対人援助者監督指導の効果，介護支援専 門員に対して対人援助者監督指導を行う際

　　　の留意点及びスーパーバイザーとしての主 任介護支援専門員の心構えと視点を理

　　　解する。

　　・個人対人援助者監督指導（個人スーパービ ジョン）と集団対人援助者監督指導（グ

　　　ループスーパービジョン）の方法等を修得する。

　　　　１日目　講義・演習

主任介護支援専門員によるスーパービジョン

　　　　２日目　スーパービジョン演習

　　　　３日目　スーパービジョン演習

　　　　　　　　まとめ

宮城県ケアマネジャー協会　小 湊 純 一。

（主任介護支援専門員／社会福祉士）

スーパービジョン

　スーパービジョンとは，スーパーバイザー（指導する者）とスーパーバイジー（指導を受ける者）との関係間における対人援助法で，対人援助職者が常に専門家としての資質の向上を目指すための教育方法です。  
　スーパービジョンとグループ・スーパービジョンがあり，個人は１対１で，グループは数人でスーパーバイザー（指導者）につくことをいいます。

　実際の面接場面や模擬面接を通して，スーパーバイジーに対して，**専門職としての方法や技法について，自己の盲点について気づかせること**です。

　これらは，契約または職務によって開始します。

　主な機能は下記の３つです。

１　管理的機能

　　スーパーバイジーの能力を把握し，それに見合う業務を担当させるなかで成長をはか

　れるように管理する。

２　教育的機能

　　すでに獲得している知識，技術の活用を促す方法を示唆したり，不足している知識を

　指摘し課題を示す。

３　支持的機能

　　スーパーバイジーが業務上で出来ていることを認めるとともに，出来ていないことに

　気づき、取り組もうとする意思を励ます。

|  |
| --- |
| 主任介護支援専門員  １　地域包括支援センターの基本機能  　（１）地域包括支援センターは次の基本機能を担うものとする。  　　　①　介護予防事業及び改正後の介護保険法に基づく新たな予防給付（以下「新予防  　　　　給付」という。）に関する介護予防ケアマネジメント業務  　　　②　多様なネットワークを活用した地域の高齢者の実態把握や虐待への対応など  　　　　を含む総合的な相談支援業務及び権利擁護業務  　　　③　高齢者の状態の変化に対応した長期継続的なケアマネジメントの後方支援を  　　　　行う包括的・継続的ケアマネジメント支援業務  　２　地域包括支援センターの主任ケアマネ『ケアマネジメント支援』  　（１）ケアマネジャーの相談窓口設置  　　　①　ケアプラン作成技術相談への助言と支援  　　　②　支援困難事例等への助言と支援  　（２）ケアマネジメントのネットワークづくり  　　　①　ケアマネジャーのネットワーク化実践及び指導・助言  　　　②　医療との連携実践  　　　③　専門職との連携実践  　　　④　サービス事業所との連携実践  　　　⑤　ボランティア等との連携実践  　　　⑥　その他関係機関との連携実践  　　　⑦　総合的な連携実践  　３　特定事業所加算居宅介護支援事業所の主任ケアマネ  　（１）管理者としての役割  　　　　「特定事業所加算制度は，中重度者や支援困難ケースへの積極的な対応を行うほ  　　　か，専門性の高い人材を確保し，質の高いケアマネジメントを実施している事業所  　　　を評価し，地域全体のケアマネジメントの質の向上に資することを目的としていま  　　　す。」を実践します。  　　　①　公正中立性を確保し，サービス提供主体からも実質的に独立した事業所 　　　②　経験及び能力を有する主任介護支援専門員による管理監督体制  　　　　・スーパービジョン  　　　　・事例検討 　　　③　常勤かつ専従の介護支援専門員の配置 　　　④　どのような支援困難ケースでも適切に処理できる体制 |

１　主任介護支援専門員（スーパーバイザー）としての役割

　課題を整理し、相談者・職員と一緒に考え、解決方法，解決策を見つけることができるように支援し，気づきと自己解決ができるようにします。

（１）気づきの支援

　事例研究・検討に，スーパービジョンの手法が使われています。しかし，ケアマネジメントの分野で「気づいてもらう質問」をする場合には，質問すべきことが「体系的に整理されている」必要があります。体系的に整理されていなければ，単なる「思いつき，経験則」にすぎなくなるので，根拠の明らかなアドバイス・問いかけをします。

例えば，「対人援助の基本」を踏まえた上で

① ケアマネジャーとして何処まで介入すべきなのか

② 本来は誰が関わるべきなのか

③ 自立支援とは具体的に何をすることなのか

④ 利用者本人の生活支障を具体的にとらえることが出来ていたのか

⑤ 利用者の自己決定を尊重していたのか

⑥ 利用者の回復の可能性を捉えていたのか

⑦ 利用者の想いを受け止めていたのか

⑧ 認知障がいのある利用者への支援の方法を理解しているのか…等々

ただ気づけば良いのではなく，こういうことに気づいてほしいという指針を持っていなければならない。

頼まれなくても職権によって管理監督しなければならない特定事業所の主任ケアマネであれば，さらに責任が重い。上司を選べない訳だから，経験と勘だけで指導教育されたのでは指導されるケアマネジャーが迷惑してしまう。

また，主任ケアマネが，管理，教育，支持する立場にあり，事業所のケアマネジャーがそれを受ける立場であるというお互いの理解がなければ，事業所内であってもスーパービジョン関係は成り立たない。

また，ダメなところを見つけて指摘するという「説教するスーパービジョン」ではなく，いいところを見つけて褒める「育てるスーパービジョン」のような関わりが必要である。

（２）ケアマネジャーの相談窓口

主任ケアマネはケアマネジャーの相談窓口である。ケアマネジャーをしての専門性，立ち位置を踏まえた上で，他職種の専門性，介護保険制度以外の関連制度に熟知していなければならない。

（３）ケアマネジャーへのメンタルケア的役割

ケアマネジャーは，ケアマネジャーとしての役割を超えて頑張り過ぎる傾向がある。介護職員等も同様だと思うが，頑張っても頑張っても終結が見えないのは辛いことである。頑張ったことを認めてくれて，「十分頑張ったと思いますよ。」という一言を言ってくれる主任ケアマネがいると良い。

また，どういうことをすると頑張ったことになるのかを具体的に示したり，ケアマネジャーと共に考える姿勢が重要である。認める，受け入れる，共感することがケアマネジャーのメンタル面を支えることになる。

（４）知識、技術、倫理観などの教育的役割

ケアマネジャーは，実務研修を修了してからが勉強である。ケアマネジメントの知識・技術の前に介護保険制度ができてしまったのだからしょうがないのかもしれない。

とはいっても，主任ケアマネは，課題分析力を含めた，ケアマネジメントに関する指針をもって，後輩ケアマネジャーを育てなければならない。宮城県では，実務研修，基礎研修，専門研修，主任ケアマネ研修，研修担当者研修すべて同じ指針によって勉強する仕組みを作り公開している。居宅介護支援の場合，居宅介護支援の手引き，アセスメントのための情報収集シート記入の手引き，ケアプラン策定のための課題検討用紙と手引きである。施設介護支援も同様に作ってある（宮城県ケアマネジャー協会HP参照）。また，研修担当者研修を毎年数回開催しているが，内容は講義を受けるだけではなく「理解して自分の言葉で説明できること」を研修担当者の要件にしている。その研修担当者は主任ケアマネであり，県内全域に散らばり，地域包括支援センターの主任ケアマネだったり，地域のリーダーとして活躍している。ケマネジメントの基本である指針は県内全域に周知され，ぶれない対応，ぶれないアドバイスがなされている。

昨今，国の審議会等で「アセスメントからケアプランに至る検討過程が分からない」「公正性中立性が保たれていない」と指摘されている。支援の必要性を明らかにするため，課題分析の方法や利用者の自立支援のための考え方を根拠立てて示していかなければ，ケアマネジャーそのものが不要と言われてしまう。

|  |
| --- |
| （高齢者ケアの基本理念）～自立支援～  １　自己決定の尊重  利用者の選択可能な，個人を尊重した個別的サービスを事前に提案して知らせ，利用者自らの決定を尊重してサービスを提供します（継続や変更，中止等も含む）。  自己決定能力を評価し，必要に応じて後見人（家族等）によって決定する場合もあります。  ２　残存能力の活用（能力の発揮）  利用者の残存能力に着目して個々のニーズの客観的な把握・分析を行い，自立を援助及び促進する目的でサービスを提供します。  利用者は，一度失われた能力を回復するためのリハビリテーションに努めるとともに，残存能力を維持・開発し，日常生活に活用することが求められます。  ３　生活（サービス）の継続性（継続性の尊重）  居宅サービスと施設サービスの継続性や，広く福祉保健・医療全般にわたる連携に基づく対応を積極的に進めます。  利用者の心身の機能に障害があってケアを受ける状況でも，その人の生活を維持・継続していけるよう，利用者の生活の継続性を尊重したサービスを提供します。 |

（５）主任ケアマネの自己研鑽

主任ケアマネは，ケアマネジャーの何倍もの自己研鑚をしなければ，相談支援をするということは不可能である。目的を持った事例検討会を継続的に開催する等し，地道に知識，経験を積み重ねると良い。それが主任ケアマネである自分のためになり，結果として周りのケマネジャー，利用者，地域の利益につながる。

２　主任介護支援専門員（スーパーバイザー）としての要件

（１）関係法令の理解

　　①　高齢者福祉・医療等関係法令

　　②　介護保険関連法令・運営基準

　　　（居宅介護支援、介護保険施設、居宅介護サービス、地域包括支援）

（２）福祉・医療の基礎知識

　　①　高齢・障害者の基礎知識

　　②　医療の基礎知識

（３）介護支援の基礎

　　①　居宅介護支援（居宅介護支援の手引き）

　　②　課題分析項目とスクリーニング

|  |
| --- |
| １　健康状態  　観察・管理の必要な病気  　※本人に影響のある，ケアスタッフが観察・管理の必要な病気，３ヶ月の間の入院する  　　原因となった病気も把握します。すでに治った病気，身体機能やプランに関係しない  　　病気は除きます。  　※主治の医師からの指示や，主治医意見書，診療情報提供書により確認します。  　症状  　※健康や健康状態に影響する症状を把握し，病気や事故の予測，機能低下の原因を探り  　　ます。  　痛み  　※痛みの状態や症状の頻度と強さを把握し，管理（コントロールや和らげるための対応）  　　の評価をします。また，痛みによって行動が制限されているかどうかを確認します。  　医療機器  　※在宅医療機器（カテーテル，点滴，酸素，瘻等）の管理（自己管理したか，どの程度  　　介助されたか）を把握します。  ２　ＡＤＬ  　ＡＤＬ  　※利用者本人が，実際に何を自分で行い，何を援助されたかを把握します。  　転倒  　※転倒の危険性を把握します。  ３　ＩＡＤＬ  　ＩＡＤＬ  　※自宅で自立した生活を営むために重要な機能を把握します。  　※「現状」は，本人がどれだけ行ったか。どれだけ支援されたかを把握します。  　※「困難度」は，自分一人で行う場合の困難度です。（問題なし，低，中，高･･･等）  ４　認　知  　認知  　※認知障害があるかどうかを把握します。  ５　コミュニケーション能力  　※コミュニケーション能力の支障を把握します。  ６　社会との関わり  　関わり  　※社会との関わりと適応，社会的活動や役割，毎日の暮らしぶりを把握して対応します。  　気分  　※心理面での支障は，様々な生活障害を伴うため，気分や行動の問題があることを発見  　　把握した対応します。  ７　排尿・排便  　失禁  　※排泄の状況ではなく，失禁（漏れている）の状態を把握します。  ８　褥瘡・皮膚の問題  　皮膚・じょく創  　※皮膚の状態を把握します。  ９　口腔衛生  　口腔ケア  　※口腔の問題を明らかにします。  １０　食事摂取  　栄養・水分摂取  　※意図しない体重減少を明らかにします。  １１　問題行動（行動障害）  　行動障害  　※苦痛の原因となる，同居者を悩ます行動を把握します。  １２　介護力  　介護力  　※インフォーマルな支援体制を評価します。家族，親戚，友人，近所の人等，定期的だ  　　ったり，何かあった時に対応している人を把握します。  １３　居住環境  　居住環境  　※居住環境が危険か，住めなくなっているかを把握します。  １４　特別な状況  　特別な状況  　※虐待やターミナル等，特別な状況を把握します。 |

　　③　課題分析方法（ケアプラン策定のための課題検討の手引き）

　　④　国際障害分類（ICIDH）と国際生活機能分類（ICF）

　　⑤　個人ではない組織的対応

（４）理想・建前ではなく現実的な支援ができる

　　①　介護支援と問題解決の経験

　　②　介護支援と問題解決の知識

３　主任介護支援専門員（スーパーバイザー）としての基本的対応

（１）相談援助者としての基礎知識及び技術

　　①　対人援助技術

　　　ア　受容（受けとめる）

　　　イ　個別化（個人として捉える）

　　　ウ　非審判的態度（一方的に非難しない）

　　　エ　意図的な感情表出（感情表現を大切にする）

　　　オ　統制された情緒関与（援助者は自分の感情を自覚して吟味する）

　　　カ　秘密保持（秘密を保持して信頼感を醸成する）

　　　キ　自己決定（自己決定を促して尊重する）

*引用：F.ﾊﾞｲｽﾃｨｯｸ著「ケースワークの原則」田代不二男・村越芳男訳、〔新訳版〕尾崎新・福田俊子・原田和幸訳*

|  |
| --- |
| （対応の例）  ～話の聞き方・話し方・秘密の守り方・個人を敬う方法～  １　個人に合わせた対応  　　　人は、一人一人考え方や感じ方が違います。環境や習慣もそれぞれ違います。高齢  　　だから、障害があるからということで誰にでも同じ援助を行なうのではなく、一人一  　　人の望むことや必要としていることを理解しようと努めて、一人ひとりに合わせた援  　　助を行なうことが大切です。  　　　例えば、その人の生活のパターンを理解しているとすれば、「〇〇さんは,いつも  　　１４時頃が昼食の時間だから,その時間帯は避けて訪問の約束をしよう」と最初から考  　　えて対応することができます。  　　　あまり賑やかなことが好きではない人に、好きな人と同じように歌などを勧めたと  　　したら、決していい気分ではありません。もしそれを理解していたら、嫌な気分にし  　　てしまうことはないはずです。  　　　一人ひとりを理解して接することができ、その人も個人として理解されていると感  　　じられれば良い関係ができると思います。  ２　相手の感情を上手く引き出す  　　　その人がどんな想いで話してくれているのかを考えながら話を聞き、共感し、感情  　　を表現しやすい雰囲気を作ることが大切です。  　　　ゆっくり話を聞いてもらいたい人にはゆっくり聞くなど、その人のテンポに合わせ  　　て話が聞けると、その人も話しやすくなります。もし、途中で話を遮ったり、勝手に  　　解釈してしまったら、その人は上手く表現できません。  　　　言葉だけで聞くのではなく、その人の表情・身振り・素振りなどから、“どういう  　　気持ちなのだろう”と理解しようとして聞くことが大前提です。楽しいことは楽しく  　　聞いて、悲しいことは悲しく聞いて、共感することが大切です。  　　　自分の話を聞いてくれて、共感してくれる人には、また話を聞いてもらいたいとい  　　う想いになります。  ３　自分の役割を理解する  　　　ただ話を聞くだけではなく、その人の感情を理解し、適切な反応をすることが必要  　　です。  　　　ある時、ちょっとした誤解から怒り出した人がいました。そこでもし、一緒になっ  　　て怒り出したとしたら、ただエスカレートするだけです。その時、なぜその人が誤解  　　してしまったのかを考え、落ち着いた時にもう一度話を聞き、自分の考えを再度説明  　　することによってその人も納得し誤解は解けました。振り返ってみると、今、私は聞  　　く立場、話をしてもらって何かの役に立とうとしている立場と気づく訳です。  　　　自分の立場を理解して、何をするべきか自分の役割をきちんと考えて対処すること  　　が大切です。  ４　受け入れる・認める  　　　その人は、どういう人なのか、どのような考えを持っているのか、今はどう思って  　　いるのかなどをそのまま受け入れ理解することが大切です。  　　　足の痛みを訴える人がいたとします。痛いと言っている人に対して、「そんなに痛  　　いはずないでしょ！気持ちの問題ですよ！」と言ったら反発するのはあたりまえです。  　　その人の痛みは、私達にはわからない訳ですから、痛いと言う人には、「そうですか,  　　痛いんですね」と答えることが受け入れるということです。更に、「そうですか,それ  　　でも今までこんなに頑張ってきたんですね」と言われたらいかがでしょうか。  　　　理解し、受け入れてもらえるということは嬉しいことです。  ５　一方的に非難はしない　押し付けない  　　　一人一人考え方や感じ方が違ってあたりまえなのですから、自分の考えを押し付け  　　たり、勝手に決めたり、一方的に非難はせず、その人がなぜそう思っているかを考え  　　て理解することが必要です。  　　　「足が痛くて歩くのが辛いから車椅子を使いたい」と希望する人に、「前にも同じ  　　ことを言って使ってみたけど結局上手く使えなかったじゃないですか！今度も同じこ  　　とになるのだから止めた方がいいですよ！」と返答したらいかがですか。  　　　一方的に非難されれば、もう話したくないし、頼みたくもないと思うでしょう。  ６　決めるための提案をし、結果を尊重する  　　　その人が、どうしたいのかを自分で決めてもらう為の、必要な情報や方法などを伝  　　えます。例えば、その人が、今居る所から、隣の部屋まで移動しようとしています。  　　　その方法としてその人は、歩くか車椅子を使うかの手段しかないと考えています。  　　その時、私達は、他にも、杖を使う、シルバーカーを使う、這う、手を引いてもらっ  　　て歩く、おんぶしてもらうなど、いろいろな方法があることを説明します。と同時に、  　　その方法を選ぶことによっての、良い事、悪い事の情報を伝えます。それが、自分で  　　決めてもらうための提案です。そして、最終的にどうするかをその人に決めてもらい  　　ます。そこで、その人が車椅子を選んだとします。その時私達は、それを尊重し、今  　　度は車椅子にもいろいろな種類があることを説明します。  　　　決して押し付けたりしないように十分気を付けます。  ７　プライバシーを守る  　　　人と関わる中で、様々なことを知ることがありますが、必要以上に詮索はせず、知  　　ったことも本人や家族の了解なしに決して他者に話してはいけません。  　　　ある人に、他の人のことを、「この前こういう事があったんですよ,〇〇町の△△さ  　　んがね・・・」などと何でも話したとしたら、それを聞いている人は、「この人はこ  　　うやって私のことも他の人の所で話しているのだろうな」と思うでしょう。そう思わ  　　れるということは、もうその人からは信用されていないということになるのです。  　　　秘密を守るということは、信頼関係にもつながる重要なポイントになります。  　　私たちの姿勢で最も重要なことは、「相手のことを理解しようと努力すること」です。  　その想いは必ず通じるし、私たちにとって最も大切な「利用者からの信頼」につながり  　ます。  *「話の聞き方・話し方・秘密の守り方・個人を敬う方法」2003.11.11.加藤美和子。* |

（２）『立ち位置』　～専門性と役割～

　　　自分はどこに，どのように立っているか…

　　①　どのような立場で考えて判断して行動しているのか

|  |
| --- |
|  |

　　②　誰を見て仕事をしているのか

|  |
| --- |
|  |

　　③　介護支援専門員はどのような立場（専門性と役割）なのか

|  |
| --- |
|  |

（３）話しを聞く

　　　相談援助者は、話しを聞くことから始まります。

　　①　目を合わせる

　　②　態度や体の動き、表情、姿勢、向きなどに気をつける

　　③　言葉のテンポ、声のトーン、言い方、言葉の使い方に気をつける

　　④　相手の話の内容に関心を持つ

（４）会話をはじめる

　　傾聴が大前提ですが、質問と問いかけから、より多くの情報を集め、話を整理し、相

　手の考え方を整理することにつなげます。

　　①　「はい」「いいえ」で答えられてしまう質問

　　　　内容が良いかどうか確認をする時等は有効ですが、聞く側が主導することになる。

　　　　「昼ごはんは食べましたか？」

　　　　「病院に行ってきましたか？」

　　②　考えて、自分の言葉で話す機会を作る質問

　　　　相手に自由に話してほしい時、情報を集めようとする時等に有効で、相手に主導

　　　権を持ってもらえる。

　　　　「身体の具合はどうですか？」

　　　　「その時にどう思いましたか？」

（５）話を聞いていることを伝える

　　　「話を聞いてくれているんだな」と思っていただけるような対応ができると、支援

　　関係がスムーズにいくための第一歩になります。

　　①　うなずく、相づちを打つ（上の空はすぐ見破られる！）

　　②　相手の言葉を繰り返す

（６）話の内容をまとめて短くする

　　利用者やその家族は専門職ではない場合が多いので、自分の思いや困っていることを

　うまく伝えられなかったり、気づいていない場合があります。

　　話を整理して主訴を特定すると、効果的な支援につながる場合があります。

（７）言い換えて内容を確認する

　　　問題を整理する場合や、意向を確認する場合など、言い換えをすることが効果的な

　　場合があります。

（８）相手の気持ちを表す言葉を返す

　　幸せ、喜び、楽しみ、不安、怒り、悲しみ、恐れなど、気持ちを理解して言葉にして

　返し、理解されているという「安心感」を持ってもらう。

**参考**

話の聞き方，話し方，接し方

　どのような聞き方，どのような話し方，接し方をすれば良いのかを考えます。

　また，どのような聞き方，どのような話し方，接し方が悪いのかも考えます。

*2005.11.07. miwako*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 良い対応 | 悪い対応 |
| １ | 目を見て話をします。 | 視線を合わせない。  凝視する。 |
| ２ | 表情でも共感します。 | 無表情で話す。 |
| ３ | 想いに反応します。 | 反応しない。 |
| ４ | テンポやペースを合わせます。 | テンポやペースを合わせない。 |
| ５ | 想いに気づきます。 | 気づかない。  気にかけない。 |
| ６ | 「そうですか」「そうですね」と言います。 | 否定する。  「違うでしょう」と言う。 |
| ７ | 「いいですよ」と言います。 | 拒否する。  「だめ」「何やってんの」「無理」と言う。 |
| ８ | 想いを尊重します。 | 押し付ける。  決め付ける。 |
| ９ | プライバシーを守ります。 | いろいろ詮索する。  いろいろ聞く。  断りなく他の人に話す。笑い話にする。 |
| １０ | 普通に話します。 | 偉そうに話す。  馴れ馴れしく話す。  よそよそしい敬語で話す。 |
| １１ | 普通に見ます。 | 「かわいそう」などと特別扱いする。 |

１　目を見て話をします。

　普段，「こんにちは」などと挨拶をする時，その人の目を見て挨拶をするのが普通です。もし，全く違う方を見て挨拶をされたら誰に言っているのかわかりません。

　挨拶の時だけではなく，普段話しかけられた時でも，視線を合わせて答えている時と，そっぽを向いて答えている時を想像してみてください。同じ返事をしたとしても，全く違う印象を受けるのではないでしょうか。

　どんなに優しい話し方をしたり，心では気を使っていたとしても，目を見ていないとその気持ちはその人には伝わりません。

２　表情でも共感します。

　いくら返事をしても表情が無表情だったら，話している人はただ聞き流されているのだろうと感じるでしょう。

　例えば，「この前、紅葉狩りに行ってきたんです。とてもきれいでしたよ。」と嬉しそうに話した時に，「良かったですねー。」と笑顔で嬉しそうに答えてもらえたら，その人はもっと嬉しい気持ちになると思います。それが，「そうですか。」と無表情で返答されたら，（この人に話さなければよかった・・）という気持ちになるでしょう。

　楽しい話、悲しい話、面白い話・・など，話の内容に合わせて表情で表現して話を聞くとその人は話しやすくなります。

３　想いに反応します。

　話を聞く時，相槌を打ちながら聞きます。反応がなければ，聞いているのか聞いていないのかわかりません。話の合間，合間に頷きながら聞いて反応しますが，ただ頷くだけでは聞いてもらっているという想いにはなれません。その時はその人の目を見て，表情や仕草などで表現して話を聞きます。

　さらに，それでも足りない場合があります。例えば，（自分のやったことが本当に良かったのだろうか・・）と悩んでいる人がいて，そのことを相談されたとします。その時，その人の目を見て，その人の気持ちを考えながら表情にも表して、頷きながら聞いたとします。でも、その人はそれだけで満足できるでしょうか。その人は，本当は何かを言ってほしいと望んでいるのかもしれません。

　話の内容や，その時の気持ちによっては，聞いてもらうだけで満足することもあれば，何か言ってほしいと思う時もあります。その気持ちに気づいて，その気持ちに沿った反応することが大切です。

４　テンポやペースを合わせます。

　話の途中でせかしたり，遮ったりしないように注意します。

　例えば，ゆっくりの口調で話す人に，早口でペラペラ喋ったり，せかすように頷かれたらいかがですか。口調を合わせることによって，その人は自分のテンポで話すことができ，伝えたいことも思うように伝えることができるのです。

　それは，行動でも同じことです。もし，付き添いの介助で観光に出かけた時，その人はゆっくり見ていたいと思っているのに，「次はあっちに行って見ましょう！」などと言って自分のペースで行動したら，その人は楽しめず，気を使って言いたいことも言えないでしまうかもしれません。その時に，その人がどう思っているのだろうか・・という気遣いができればその人は楽しめるのだと思います。

　話し方などのテンポは人によって皆違います。自分のテンポではなく，その人のテンポやペースに合わせるよう心がけます。

５　想いに気づきます。

　気づくということは，“その人の想いをわかろうとする”ということです。

　例えば，自分で解決できない悩みがあり，相談をしようと思い友人を訪ねました。ドアを開けて玄関に入ったものの，言いづらいのと，聞いてくれるかどうか不安でどうしていいか分からなくなりました。その時，もし「何ですか？どうしたの？」と言われたらいかがですか。また，すぐに「よく来てくれましたね。中へどうぞ。」と声をかけられたらいかがでしょうか。

　言葉だけではなく，その人の表情や仕草をみて，その人の気持ちに気づくことが大切です。

６　「そうですか」「そうですね」と言います。

　例えば，「私，この花が好きなんです。」と言った時，いきなり「私はそれよりもこっちの花の方が好きです。」と言われたら，その人は否定されたという想いになります。感じ方や考え方は人それぞれです。たとえ自分は違うと思ったとしても，その人の気持ちをそのまま受け入れて，まずは「そうですか，○○の花が好きなんですか。」と答えます。そして，その時援助者は，その人の“好きな花”を知ることができ，その人もわかってもらえたと感じることができます。その後で，「私の好きな花は，○○なんですよ。」と話せばいい訳です。

７　「いいですよ」と言います。

　「△△に行きたい。」と言ったとします。その時もし，最初から「無理です」「できません」と言われたらいかがでしょうか。反対に，「いいですよ」と言われて，一緒に考えたり，やってみたりできたら嬉しいし，それでもしできなかったとしても，その人も納得できるでしょう。

　何もしないで決め付けるよりは，前向きにできる方がいろいろな発見や気づきがあるのではないでしょうか。

　ただし，「いいですよ」というのは，何でも言うことを聞くという意味ではありません。それが危険なことだとしたらできないこともあるということも理解しておかなければなりません。

　また，想いを理解した上で，新たな提案をしてみるのも良いことです。

８　想いを尊重します。

　“尊重する”というのは，その人の気持ちを大事にするということです。

　強引に勧められ，勝手に決められ，それが絶対いいからと決め付けられたらどうでしょうか。

　決めるための提案をしてくれ，決めたことを尊重されるのは気分のいいものです。

９　プライバシーを守ります。

　何でも根掘り葉掘り聞かないようにします。あまり詮索されると何も話したくなくなります。本当に必要で聞くのか，興味で聞くのかでは大きく違います。

　また，他の人の噂話もしないように注意します。「○○さんが言ってたんですけど・・」とか，「この前，△△さんの家に行った時・・」などと何でも話してしまったら，恐らく自分のことも他の人に話しているかもしれないと感じ，その人からの信頼はなくなり，もう何も話したくないという想いになるでしょう。

　どうしても，誰かに話す必要がある時には本人の了解が必要です。

１０　普通に話します。

　特別丁寧過ぎず，馴れ馴れしくもなく，偉そうでもない話し方をします。その人との関係は，友達のような親しい関係ではなく，また，会社のように上司と部下のような関係がある訳でもありません。

年下の人から，「○○ちゃん」と呼ばれたり，「ちょっと待っててね！」などと言われたらどうですか。また，堅苦しく「△△でございます」「かしこまりました」などと言われたらどう思うでしょうか。

一人ひとりに合わせた話し方をすることが，その人に対する“普通の話し方”なのだと思います。

１１　普通に見ます。

　世の中にはいろんな人がいます。一人ひとり顔も違うし，体型も違います。感じ方も考え方も違います。似ている人はいても絶対に同じ人はいません。

　また，高齢者とか障害者というと，何か特別のように思われることがありますが，特別なことは何もありません。障害があっても不自由なことがあっても「かわいそう」などと思ってほしくはないし，特別扱いをされたいとも思っていないのです。共感は普通にできればいいですが，同情は余計なお世話だと思います。

　その人はどんな人で，どんなことが好きで，どんな風にしたいと思っていて・・などということを知ることができて，そのためにその人は何ができて，何ができないのか，何を望んでいるのか・・そういうことをわかろうとすることが，当たり前にできたらいいのではないでしょうか。

　自分だったらこうしてほしいということで考えるのではなく，その人だったらどうしてほしいのかと考えることが大切です。

　やってあげるという感覚ではなく，ごく自然に、普通にその人のために何かの役にたてたら嬉しいものです。

　　　　グループ演習のルール

　　１　意見･考えを自由に発表すること。

　　２　メンバーの発言を否定しないこと。

　　３　発言には必ず理由をつけること。

　　４　話している人の目を見て聞くこと。

*2016.09.28.　文責：小 湊 純 一。*