福祉の相談支援

① その人の持つ生活の不具合（障がい等）を理解しようと努力する

② 生活の不具合を持つその人を理解しようと努力する

③ 生活の不具合の原因はどこにあるのだろう

④ その人のことはその人と話し合う

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「その人からの信頼」につながります。

だれでも… だれもが…

支援を受けて 能力が発揮できる支援を受けて 自己決定できる

支援を受けて あたりまえの生活ができる

*利用者権利と支援の関係性 2019.01.04.小 湊 純 一。*

# その人の権利と支援の基本

１　心身の障がいの有無に関係なく，すべての人は自己決定の権利と一人ひとりが独自の 人であるという基本的権利を持っています。

２　地域社会の中で独立した生活を営んでいる人々がごく普通に受けている生活の状況 と，できるだけ一致した形で生活を営む権利があります。

３　その人一人ひとりの潜在的可能性，身体，認知，情緒，社会的可能性を実現すること に努め，可能性を敏感に認め，はぐくみます。

４　その人一人ひとりの能力，感受性及び信念を尊重することが職員の基本的態度である べきで，あらゆる関係において，礼儀と尊重という態度も同様に不可欠です。

５　その人の名前の呼び方は，その人一人ひとりの希望を尊重することが大切です。

その人は，姓名をはっきりと，または姓のみを，あるいは名のみをというように，その人が望む呼ばれかたで自分の名前を呼ばれる権利があります。名前は，ある人を他の人と区別する名称という意味だけでなく，名前を所有する人が自由に扱うことのできる個人の所有物でもあります。

６　高齢のその人への名前の呼び方は，特に名で呼ぶようにその人から言われていないの であれば，正式に姓で名前を呼ぶことが普通に尊重することになります。

*出典：1985 年 施設ケアの実践綱領*

高齢者施設ケア　～良い実践の原理～

（１）長期ケアを受けつつ生活している人であっても，人間としての尊厳が失われるべきではない。

（２）入居者は，彼らを支援する人びとからも尊敬を受けるべきである。

（３）入居者は，市民としての権利をもって生活するべきである。

（４）入居者は，身体的・精神的に許されるかぎり，市民としての権利が完全に保証された生活を営むべきである。

年齢がどうであれ，精神的・身体的にしっかりしていようがいまいが，そして，障害があろうがなかろうが，入居者は，自己決定と個性的な生活を営む権利をもっている。また，入居者は，可能なかぎり，自宅で普通に暮らしている人と同様の環境で生活する権利をもっている。すべての長期ケアの場では，たとえ入居者に痴呆のような進行性の病気があったとしても，その身体的・知的・精神的・情緒的・社会的側面の能力を最大限発揮できるように，ケアの目的を定めるべきである。そして，このために，個々人の可能性に気づき，それを育むことに努めなければならない。また，時間の経過とともに，それらの能力に変化がもたらされるがあるということにも気づいておく必要がある。

入居者とその幸せが，あらゆるケアの場面で関心の焦点となるべきである。これは，入居者全体にとっても，個々の入居者にとっても，最も大切なことである。ゆえに，施設・施設所有者・マネジャー・スタッフの都合によって，入居者の幸せがないがしろにされるようなことがあってはならない。すなわち，個人のプライバシーと尊厳を尊重し，また入居者の多様性と個性を認め，自立を助長し，選択権を認め，自分の生活のコントロールを可能にするようなケアを，可能なかぎり提供するべきである。

長期ケアを提供する施設における日常生活の基本原理他者のケアを受けているすべて

の人びとがもつべき諸権利を支える基本的な原理がいくつかある。

プライバシーと尊厳性の尊重

　　入居者のプライバシーと尊厳性の尊重は，非常に重要なことである。すなわち，入居者は個室をもち，衣服・食べ物・就寝時間・起床時間，そして１日の過ごし方を，自分で選ぶ機会をもつべきである。身辺ケアのためにスタッフの手を借りなければならないからといって，入居者の尊厳性が傷つけられたり，プライバシーが侵害されたりすべき･ではない。入居者は，一人前の者として処遇されるべきであって，子ども扱いされるべきではない。スタッフはどのような場合であっても，入居者に対して恩着せがましい態度を見せるべきでない。また，入居者は，スタッフや他の入居者や施設への訪問者に対して，どのような呼び方をして欲しいかを，自分で決定するべきである。

自尊心の維持

　　他者に依存している人びとが自尊心を維持できるかどうかは，施設の中で入居者にどのような地位が与えられているかにかかっている。したがって，スタッフやマネジャーは，入居者のことを，援助なしでは生きていけない虚弱高齢者と見なすべきではない。スタッフらは，入居者一人ひとりに対して敬意を払い，彼らの資質や能力や人生経験を施設生活に活かし貢献できるという点を，高く評価するべきである。自分か高く評価されているということが実感されたならば，入居者の自尊心もそれだけ高まるだろうし，やる気も湧いてくるだろう。スタッフは，入居者に対して礼儀正しく振る舞うように努め，また，入居者はプライバシーと自分の意見をもっており，その表明に際しては自らの意思で決める権利がある，ということを尊重すべきである。

自立助長

　　入居者は，自分のことは自分でできるべきであり，自分の問題は自分で処理できるべきである。また，そのようになるためには，たとえ時間がかかっても，スタッフや身内の人びとは，必要なときでないかぎり，「代わりにやってあげたい」という誘惑に打ち克つべきである。そうでなければ，入居者はますます依存的になってしまうであろう。

選択とコントロール

　　可能な場合には，入居者は常に，自分の生活に影響する大切な意思決定を自分で行なうべきである。また，毎日の時間をどう使うかについても，自分で決めるべきであり，例えば，施設での共同生活にどこまでかかわるかについても，個々人の判断にもとづいて決めるべきである。また，家族や友人や地域との関係をどの程度もつかについても同様である。このような選択権の行使は，入居者にとっての権利の一つである。そして，そのためには，しばしば入居者，身内の人びと，さらにスタッフとのパートナーシップが必要となってくる。また，それらの人びととの間で，何を選択するかについて話しあうことも必要になってくる。非常に虚弱な人びとのように，自分の意思や好き嫌いを表明するときに援助を必要とする者もいる。そして，すべての入居者は，外部の人からアドバイスを受けたり，代理人になってもらったり，アドボカシーを受けたりする機会が提供されるべきである。もし，スタッフがこのような施設外の人びととのつなぎ役を果たさなかったならば，入居者の心の奥深くにある意見や希望が表に出されないまま終わってしまうかもしれない。入居者は施設の内外で，情緒的表現や恋愛をする機会をもち，また，個人的な親しい関係をもてるようにするべきである。

個性の認識

　　入居者は他者とともに施設で生活しているには違いないが，自分自身の好き嫌いの感情をもった一人ひとりの個人なのである。スタッフは，個々の入居者の要望に応えてあげるようにすべきであり，一方的に規則ばかりを押しつけるべきではない。というのは，それらの規則は，多数を占める人びとのニーズや好みによって作られたものであったり，マネジャー・スタッフ・身内の人びとの都合で作られているものであったりするからである。また，民族的・文化的・社会的・宗教的な背景の違いによる摩擦は，施設生活において避けられないことでもある。また，スタッフは，自分たちは喜んで入居者たちのニーズに対応しているのだということを，入居者に感じてもらえるようにするべきである。さらに，入居者が，アイデンティティを維持し，過去の習慣や伝統と一致した生活を続けることを望んでいるのだということを，スタッフはよく理解してあげるべきである。また，入居者の方も，施設という社会で他者と生活していく以上，他者には他者の生活のリズムとニーズがあることをわきまえて，それらにうまく合わせていく方法を学んでいくべきである。スタッフが，入居者同士の橋渡し役に努めていることがわかってもらえれば，何事もうまくゆくであろう。ここでは，施設外における人間関係の重要性と，施設内でも同様の人間関係を作ることの大切さを強調しておきたい。

信念の表現

　　宗教上の信仰や政治的な主義主張を公にしたり，それらを追求していく機会が認められるべきである。また，好みの食事や衣服を選んだり，プライバシーが尊重され，静粛な環境の中での祈りや瞑想，あるいは入居者が礼拝に参加することも認められるべきである。また，選挙時には，ポスターを掲示することも認められるべきである。

安全

　　入居者の安全を確保し，入居者が安心感をもてるようにするべきである。しかし，過度の保護や安全への配慮は，個々人の権利の侵害につながる恐れもある。常に入居者の恐怖と不安に気を配り，いつでも援助できる体制を十分に整えた上で，行き過ぎた安全主義に陥らないように気をつけるべきである。

自己責任で危険を冒すこと

　　自己責任のもとに危険を冒すことは，自律と自立を促す上で当然のことであり，また大切なことでもある。危険性があるという理由だけで，入居者の望んでいる活動が拒否されてはならず，危険性と安全性のバランスが慎重に検討されるべきである。スタッフや身内の人びとが不安を感じたならば，危険な活動にチャレンジしたいと望んでいる入居者と，危険性と個々人の権利の問題の折り合いがつくまで，十分に話しあうべきである。

市民としての権利

　　ケアを受けて生活するからといって，公的な保健や福祉サービスに対する普通の権利が制限されるというわけではない。また，それ以外の権利，例えば，一般的な市民としての権利，民主主義の過程に参加する権利，情報を入手する権利が，制限されるわけでもない。また，入居者が望めば，秘密性を保持した上で，郵便や代理人によって選挙に投票するといった方法もとられるべきである。

　　特定の人びとを世話する施設では，施設運営が，民族差別禁止法や機会平等法に抵触しないように気をつけるべきである。施設でも，一般社会と同様に刑法や民法が適用される。また，とりわけ用心が必要なこともある。例えば，虐待・盗み・搾取・詐欺からの保護と予防である。

　　個々の入居者と施設所有者との正式契約が，地方自治体の社会サービス部ノソーシャルワーク部との間でなされた場合は，その内容をケアマネジャーが示し，施設で受けられるケアや入所条件，費用に関して，正式の同意書を作成するべきである。

身内の人びとや友人との人間関係

　　良い施設では，身内の人びとや友人が生活の中で果たす役割が高く評価されている。また，入居者が施設の中で何か役に立ちたいと望み，しかも，それが処遇上重要だと見なされた場合には，奨励されるべきである。

余暇活動の機会

　　施設の内外で余暇活動を実施することは大切である。余暇活動に参加できるか否かは，入居者個々人の希望と能力による。また，その計画は，入居者の状況に柔軟に対応しつつ立てられ，入居者のニーズを充足するために，近隣の社会資源が活用されるべきである。そして，できるかぎり幅広い面で，普通の生活，特に入居者が過去に慣れ親しんできた生活に合わせることによって，施設の生活の質が向上していくであろう。余暇活動には，外出やショッピング，また人にとって可能であれば，礼拝への参加が含まれるべきである。

高水準のケア

　　入居者は，その状態によって必要なレベルのケアが受けられなければならない。そのケアは，個々人の身体的・臨床的・身辺的・社会的・精神的なニーズを全範囲にわたって充足する，高い水準のものであるべきだ。

必要なケア

　　ケアと治療は，それによって積極的な効果が得られ/る見込みがある場合にのみ提供されるべきである。どうしても必要な場合を除き，ケアが抑制を意味するべきではない。治療（例えば，薬によるコントロール）は，施設の都合に合わせて実施されてはならない。入居者は，施設内外の適切な専門家による適切なケアをすぐに受けられるようにするべきである。ケアは，常に個人のプライバシーと尊厳に十分配慮した上で提供されるべきである。

長期ケア

　　たとえ入居者の健康状態や経済状態が悪化しても，できるかぎりケアの継続性が確保されるべきである。医師の指示を受けたやむを得ない場合を除いて，入居者が別のケアを受けるために施設の外の機関に出かけるべきではない。そのような場合には，なるべく外部のサービスを施設内に導入するべきである。また，財源を提供する行政機関の都合により，入居者が施設外の機関に出向くようなことがあってはならない。施設では必要なケアが提供できない場合，あるいはレスパイトケアのようなやむを得ない場合には，施設と自宅，あるいは施設とホスピスや病院の間の移動は，可能なかぎり入居者に負担がかからないような形で行なわれるべきである。

オープンなケア

　　入居者（身内の人と代弁者）は，犠牲にされるという恐れや強制退居させられるという恐れをもつことなく，受けているケアについて不服を申し立てられるべきである。

*1996年「高齢者施設ケアの実践綱領」から引用*

# その人の基本的欲求

１　その人は，事例としてあるいは典型例として，さらにある範疇に属する者として対応されることを望まない。彼らは，一人の個人として迎えられ，対応してほしいと望んでいる。

２　その人は，否定的な感情と肯定的な感情，そのどちらをも表現する必要性をもっている。これらの感情には，恐れ，不安，怒り，憎しみ，あるいは自分の権利は侵害されているという感情などが含まれる。また，これらとは逆の感情も含まれている。

３　その人は，依存しなければならない状態に陥ったり，弱さや欠点をもっていたり，あるいは失敗を経験しているとしても，一人の価値ある人間として，あるいは生まれながらに尊厳をもつ人間として，受けとめられたいという欲求をもっている。

４　その人は，彼らの感情表現に対して，支援者から共感的な理解と適切な反応を得たいと望んでいる。

５　その人は，彼らが陥っている困難に対して，支援者から一方的に非難されたり，叱責されたくはないと考えている。

６　その人は，自分の人生に関する選択と決定を自ら行いたいとする欲求を持っている。彼らは，支援者から選択や決定を押しつけられたり，あるいは監督されたり，命令されたりすることを望まない。彼らは，命令されたいのではなく，援助を求めているのである。

７　その人は，自分に関する内密の情報を，できるかぎり秘密のままで守りたいという欲求を持っている。彼らは，自分の問題を，近隣の人や世間一般の人びとに知られたいとは願っていない。また，自分の評価を捨ててまで，社会福祉機関から援助を受けようとも思っていない。

*引用：F.ﾊﾞｲｽﾃｨｯｸ著「ケースワークの原則」*

# 対人援助の関係性

対人援助は，人と人との関係性によっておこなわれます。

支援者が支配（管理）しようとしたり，支援を受ける人が依存的になったり，互いに，もしくはどちらかが否定的になったりすれば，自立支援関係は成り立ちません。

対人援助の原則は，自立支援のための，良好な関係性を得るための基本的対応方法です。

*The Casework Relationship*

（１）想いや考えを受けとめる。 ということ

（２）「いろいろな人がいるんだなあ」と思う。 ということ

（３）自分のことを自分で決める手助けをして，決めたことを尊重する。 ということ

（４）否定しないし，押し付けない。 ということ

（５）役割を十分に理解し，自分の感情をコントロールして対応する。 ということ

（６）想いや感情を素直に出せるような状況や雰囲気が大切。 ということ

（７）秘密保持は相談支援の大前提。 ということ

その人のことはその人と話し合う

～私たちの事を私たち抜きで決めないで～

*Nothing About Us Without Us*

（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。*

『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

話の聞き方，話し方，接し方

人が相手の仕事です。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.加藤美和子*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 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。 |

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。