

平成28年5月10日(火)

## 対人援助 ～役割りと関わり～

ふくし@JMI 小湊純一(社会福祉士/介護支援専門員)

### 1 対人援助者のリーダーとしての役割りと関わりについて

#### (1) 自分の専門性と役割り

(詳しいこと)

(上手なこと)

(組織上の役割り)

#### (2) 関係性

##### ① 対人援助関係

- 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)
- 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)

## 2 相手を受けとめるために自分を知る

### (1) 肯定的・前向き（ポジティブ）な対応ができているか

- ① 良いところを見つけて伝える（褒める）。
- ② 意見や考えを認める。
- ③ 意見を尊重する。
- ④ お礼を言う，感謝の気持ちを表す。
- ⑤ じっくりと話を聞く。
- ⑥ 挨拶をする，言葉をかける。
- ⑦ 名前を呼んで話しをする。
- ⑧ 目を見て聞く，話す。
- ⑨ にこっとする。
- ⑩ 応援する。賞賛する。
- ⑪ 尊敬する。敬う。
- ⑫ 頑張ったから，打ち上げしよう。
- ⑬ 大変な分だけ，やりがいがある。
- ⑭ いいと思う。いいですよ。
- ⑮ 楽しい。嬉しい。面白そう。
- ⑯ とにかくやってみよう。

### (2) 否定的・後ろ向き（ネガティブ）な対応になっていないか

- ① 悪いところ，欠点を指摘して非難する。
- ② 意見や考えを否定する。
- ③ ないがしろにする。
- ④ 皮肉を言う。
- ⑤ バカにする。
- ⑥ 文句を言う。
- ⑦ 悪口を言う。
- ⑧ 返事をしない。反応しない。
- ⑨ 嘲笑する。
- ⑩ 妬む（ねたむ）。嫉む（そねむ）。
- ⑪ 見下す。軽視する。
- ⑫ やる気のない人は，嫌い。
- ⑬ 面倒だから，やりたくない。
- ⑭ 全然だめ。無理です。
- ⑮ 困った。参った。大変だ。
- ⑯ 全然やりたくない。

(3) 自分を振り返る

- ① この仕事に前向き，事務的，後ろ向き？
- ② 自分に不足していることは何？
- ③ 自分の得意なところはどこ？
- ④ 自分が周りから評価されているところはどこ？
- ⑤ 自分が伸ばしたい成長したいところはどこ？

(4) 自分は誰に認められたいか

- ① 自分
- ② 対象者（利用者）
- ③ 社長・上司・管理者
- ④ 行政担当者
- ⑤ 世間の人
- ⑥ 友達
- ⑦ 同業者
- ⑧ その他

### 3 話しを聞くということ

(1) 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

(2) 会話を始める

傾聴が大前提ですが，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がります。

- ① 「はい」「いいえ」で答えられてしまう問いかけ  
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ります。  
「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問いかけ

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ます。

「身体の具合はどうですか？」

「その時にどう思いましたか？」

(3) 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」と思ってもらえるような対応ができると、支援関係がスムーズに行くための第一歩になります。

① うなづく、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

(4) 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。

(5) 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。

① 「なんとか家で世話しようと思うんですけど、お風呂に入れてあげるのがとても大変なんです。おかげで疲れもたまって、私の方も介護してもらいようになりそうですよ。」

② 「歩く練習をすればいいんだろうけどね・・・」

③ 「家のお風呂でも手伝ってもらって入りたいけど、疲れて帰ってくる人には頼めないし・・・」

(6) 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。

## 4 仕事上の関係性

### ～ 組織 ～

- (1) 形式的でなく、『気楽』である。
- (2) 討議が盛んである。 題は、その仕事に関するもののみ。
- (3) 目標、仕事は十分理解され、受け入れられている。
- (4) 互いに相手の話しをよく聞く。 どんなアイデアもばかにされない。
- (5) 意見の不一致を圧力で抑えず、無視せず、その理由が注意深く検討される。
- (6) 決定は単純な多数決によらず、全員の同意のもと。
- (7) 意見は、素直に、気楽に、個人攻撃はしない。
- (8) アイディアの自由発表と、自由な感情。
- (9) 行動は、明確な割り当てと受け入れによる。
- (10) 長が支配することはない。 集団が長にそむくこともない。  
リーダーは状況により移行する。
- (11) 運営について、十分な自覚をもっている。

## 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。気につけない。                      |
| 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のでしょうか。

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ない。

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「私はそれよりもこちら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、〇〇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、〇〇なんですよ。」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のでしょうか。

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。「〇〇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、「〇〇ちゃん」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のでしょうか。

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。

世の中にはいろいろな人がいます。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、当たり前でできたらいいのではないのでしょうか。

自分だったらこうしてほしいということではなく、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。

やってあげるといふ感覚ではなく、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。