**『相談支援の基本』　～その人の想いを聴く～**

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　平成26年11月14日　小 湊 純 一。

**「自立支援」**って

どう支援することなの？

**「その人を受け入れる」**って

どう受け入れることなの？

そんなことが分かって

その人と関わることができると

もっと頑張れるかも…

**～ 自立を支援するということ ～**

※支援の対象者を「本人」とします。

**１　自己決定の尊重**

　　選択可能な，個人を尊重した個別的対応や方法を事前に提案してお知らせし，本人の自

　らの決定を尊重して対応します。決めるのは支援者でなく本人です。

　　自己決定と自己責任は違います。

　　自分で決める能力を評価し，判断が難しければ後見人（家族等）等が変わりに決定する

　場合もあります。

**２　能力の発揮**

　　本人の自己解決能力に着目して，個々のニーズの客観的な把握・分析を行い，自立を支

　援及び自立を促進する目的で関わります。

　　できるところも代行してしまうと，その時は喜ばれるかもしれませんが，能力の発揮を

　妨げ，依存性を高めてしまう場合があります。

**３　生活の継続性（継続性の尊重）**

　　本人の心身の機能や生活環境に障害があったとしても，その人の生活を維持・継続して

　いけるよう，相手の生活の継続性を尊重して関わります。

　　広く，保健・医療・福祉・介護・法律等，生活全般にわたる連携により支援します。

**～支援者としての立ち位置～**

**１　どのような立場・役割なのか**

　① 自分の役割では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

**２　どのように考えて行動すればよいのか**

利用者本人以外の家族の問題や，ケアマネジャー側や介護サービス事業者の問題，心情

　的問題，関わりに関する問題，介護保険サービス利用で解決できない問題への対応につい

　てどのように考えて行動すればよいか。

①　問題・困難の内容を具体的に整理します。

②　誰にとっての問題・困難なのか整理します。（利用者，家族，ケアマネ，事業者等）

③　問題の原因を明らかにします。

④　問題を抱えていることを受けとめます。

⑤　問題や困難だけに囚われることなく，対象者の生活全般について，解決すべき課

題を把握できるようにします。

　　⑥　介護保険制度の理念，居宅介護支援及び居宅サービス事業の運営基準，介護サー

　　　ビス事業の運営基準，介護報酬Ｑ＆Ａなどを踏まえて検討できるように支援します。

　　⑦　ケアマネジャー，居宅介護支援事業所，介護サービス事業者，地域包括支援セン

　　　ター，行政等の役割，立ち居地を整理して考えて行動します。

**～ 本人を受け入れるということ ～**

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。 |
| 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。

**～ 自立の支援 ～**

参考

**１　自分でできることは自分でできるように手伝います。**

利用者が自分でできること自分でできないことを，尋ねたり，体の状態を見たりして支援します。

自分で簡単にできるところも代行してしまうと，その時は喜ばれるかもしれませんが，能力の発揮を妨げ，出来ない人にしてしまい，依存性を高めてしまう場合があります。

**２　決めるのは利用者本人です。**

決めるのは支援者でなく利用者本人です。支援者は，利用者が決めるため提案や情報提供をします。

一人ひとり考えかたや好みが違いますから，決して押し付けたりしないように気を付けます。

自分と考え方が違う人を「ダメな人」「言う事を聞かない人」扱いにしてはいけません。

**３　利用者本人の生活を受けとめて尊重します。**

物の置き場所，生活習慣，片づけ方，好き嫌い人によって様々です。

また，体が不自由になったり，認知症になったとしても，利用者その人の生活が続けられるように支援します。

利用者に対してどう対応すれば良いかわからない時は，自分一人で判断しないで，わかる人に相談して対応します。

**共依存**

　共依存とは、人間関係そのものに依存するというアディクション（嗜癖・依存症）です。

　（嗜癖・依存症）とは「止めよう止めようと思いながらも止めることのできない悪い習慣に耽ってしまうこと」です。

共依存の核には、他者をコントロールしたいという支配欲があります。

共依存の人は、自分自身を大切にしたり自分自身の問題に向き合うよりも、身近な他人(配偶者、親族、恋人、友人)の問題ばかりに気を向けてその問題の後始末に夢中になります。身近な人の取らなかった責任を一生懸命代わりにとり、結果、現在の困った状況を身近な他人本人が決意して解決する必要を与えず、困った状況をそのまま続けるはめになる……あるいはますます困った状況に陥っていく人達のことです。

身近な他人は大きな問題

アルコール依存症やギャンブル依存症、非行や暴力、買い物中毒、仕事中毒、絶えない人間関係のトラブルなどを抱えているため、共依存症の人の「共依存」という問題がクローズ・アップされることは滅多にありません。

けれども、そういった見た目に派手な依存症や問題を抱えている人達の側にかならずといっていいほどいると言われています。共依存の人達が問題の後始末を一生懸命してくれるので、「困った人達本人」は「困った状況」が「なんだかんだ言ってもなんとかなる」と無意識で感じています。このため問題を解決せずにほったらかしにし、悪化させます。この現象を指して共依存者のことを「依存症の支え手（イネイブラー）」と呼ぶこともあります。

ここで誤解しないでいただきたいのは、身近な誰かが何かの依存症にはまっているのは、その本人に問題があるからです。問題のない人は、依存症にはまりません。共依存症者と他の依存症者が一緒にいると、２人とも依存症がエスカレートしやすくなりますが、共依存症者が側にいなくても、他の依存症者は依存症にハマっています。「私が共依存症だから、相手がパチンコ依存症なんじゃないか」というのはハッキリと間違いです。

共依存症者が側にいなければ、他の依存症者のエスカレートはゆるやかになるケースが多いと言われています。それと同じように、他の依存症者が側にいなければ、共依存症者のエスカレートもゆるやかになります。

立場は同等であり、とちらにも同じように問題があります。どちらが悪いという話しではないことをご理解下さい。

日本女性はとくに「我慢して尽くすこと」が美徳だとされているので、共依存者が多いといわれています。ある程度までは「人間関係の潤滑油」ですが、共依存症者にとってその人生は他人の後始末、後始末、後始末……他人の責任の代行ばかりで自分のための人生を生きることができません。自分自身の人生もみじめですし、周囲もみじめなままになってしまいます。

何らかの援助を必要とする人をケアする立場にある人たちは，イネイブリングの罠にはまる危険があります。特に，心身を病む人を世話するパートナー，親，友人，看護人などは要注意です。適切な援助とイネイブリングの間に線を引くのはなかなか難しいものです。**イネイブラーは，ほんとうは自分の足で立てるはずの人に手を貸してしまいます。**

イネイブラーは，犠牲者は自分のほうだと思いがちです。しかし，誰かに依存されるという状態は，イネイブラー自らが選んだものに他なりません。どこかで弱々しい依存的な人に捉まってしまい，気が付いたらイネイブラーになっていたなどということはありえないのです。イネイブラーは誰かの世話をするように強制されたわけではありません。労力を上回る報酬が明らかにあるからこそ，イネイブラーは人に尽くします。

この社会は「善人に見える人」を賞賛します。イネイブラーは，自分の並外れた博愛的性格だけでなく，その能力を見せつけます。他の人たちの責任まで引き受けることが出来るのは，実に格好のいいことです。こうして彼らは周囲からの賞賛を集め，うぬぼれを強めます。