

## PG1-13 サービス（支援）提供職員等へのスーパービジョンⅠ（演習）

## PG1-17 サービス（支援）提供職員等へのスーパービジョンⅡ（演習）

更新研修標準カリキュラムにおける「サービス（支援）提供職員等へのスーパービジョン」について、Ⅰは映像による講義および演習モデルの提示、ⅡはZ o o mによる演習による実際の科目を体験を行う。

※演習の前提となる講義はPG1-11「サービス管理責任者（児童発達支援管理責任者）としてのスーパービジョン」が該当する。

### 【講師】

社会福祉法人本庄ひまわり福祉会（東洋大学人間科学総合研究所）  
総合施設長 本名 靖

### 【映像出演】

社会福祉法人蒼溪会  
理事長 有野 哲章

社会福祉法人本庄ひまわり福祉会  
支援員 石井 真衣子

社会福祉法人鶴ヶ島市社会福祉協議会鶴ヶ島市生活サポートセンター  
主事 小椋 美穂

社会福祉法人星谷会 星谷学園  
総合施設長 河原 雄一

社会福祉法人唐池学園 マーレ貴志園  
地域支援課長 塩田 友紀

社会福祉法人昴 経営企画室  
室長 町田 尚広

# 福祉実践におけるスーパービジョンの 意義と活用

## 福祉実践におけるスーパービジョンの意義と活用

本名 靖

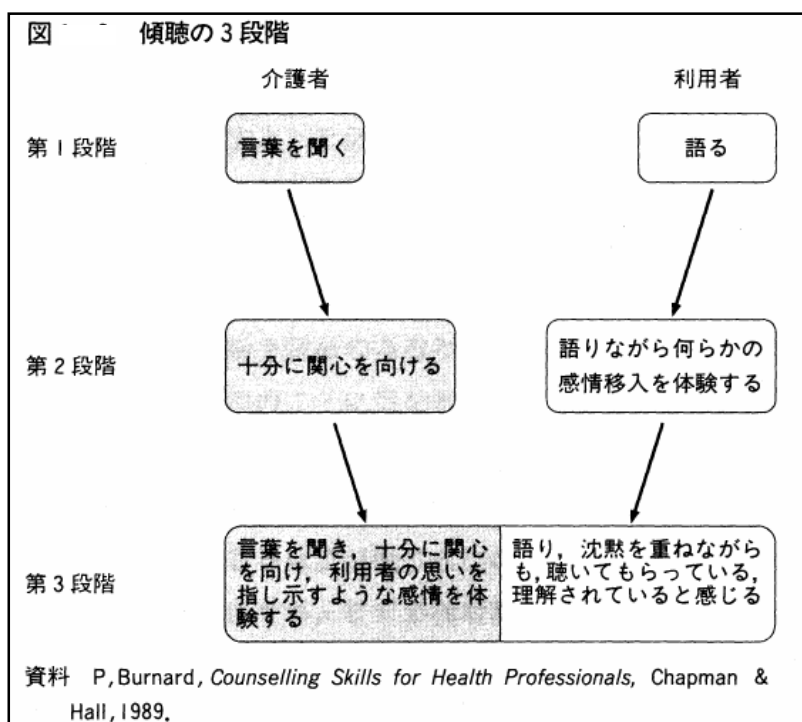
### ● 対人支援技術(スーパーバイズ)としての傾聴 ●

傾聴は聞くことが目的ではなく、相手の話を聞きながら、話している本人が自分で課題を整理し、課題に立ち向かい、解決していく過程を支援する技術

このように村田<sup>12</sup>は教えています。



#### 中央法規 教科書の抜粋



「聴くことはかかわることと表裏一体である。聴くことは、相手の話す言葉を聞くだけでなく、心の声に能動的に耳を澄ますことである。“聴”という字は“聽”という字を単純化したものであり、相手の語る話に耳をつき出し、自分自身の心をまっすぐにして、よく聞

<sup>1</sup> 村田久行 (1998) 『改訂増補ケアの思想と対人援助』川島書店

<sup>2</sup> 村田久行 (2000) 「対人援助における他者の理解—現象学的アプローチ—」『東海大学健康科学部紀要』6, 109-114

くことを表している。このよく聴く技能は、「傾聴」あるいは「積極的傾聴」といわれ、対人援助の基本技能であるばかりでなく、重要な価値観、姿勢もしくは態度であるともいわれる。傾聴は、経験、行動、感情、ものの見方の四つを総合的に聴くことだとも言い換えられる。人の話は千差万別であるが、じっくり聴いていると、話し手が見聞きしたこと（経験）、したこと（行動）、感じたこと（感情）、及びその人の価値観や考え方（ものの見方）が含まれているのに気づく。多くの場合、これら四者は、語る言葉、言葉を語る際の声の調子や間のとり方、表情や動作などを通して聴くことができる。前項の図は、二者間の関係において聴くことを三つの段階に分けて示したものだが、最も十分な傾聴は第3段階であるとも考えることもできる。すなわち、第1段階では、利用者の語る言葉を聞く。第2の段階では利用者は言葉を語るが、同時に介護者からいくらかの感情移入を体験する。この場合、介護者は利用者に十分に関心を向けている。第3段階では、利用者は語り、またある時には沈黙し、「聴いてくれている」「理解してもらっている」ことを十分に感じ取っている。介護者は自分の先入観を離れ、利用者の言葉を聞き、向かい合っている利用者のありのままの姿に心から関心を向け、利用者の気持ちをまるで指し示すような自らの感情があることに気がついている。このように考えると、傾聴といわれる第3段階では、介護者は利用者の中で起きてくる感情を映し出す鏡の役割を担っているといえる。言葉を変えていえば、介護者は利用者の感情と同時に自分の感情も聴き、自らの感情を二者の関係の進展を促進するための共鳴板のように用いており、この状態は resonance（共鳴）と呼ばれている。「共鳴」は相手の感情を理解し、その思いを聴き手の言葉として戻す「共感」というより、聴き手自身の直観的な感情体験が重視されている点で「同一視」の一つのタイプでもあるといえよう。

介護者が日々体験している利用者とのコミュニケーション過程において頻回に用いられるのは、この共鳴である。例えば、特別養護老人ホームの入居者と介護者との人間的な交流では、入居者が「この人が聴いてくれていると感じる」と同時に、介護者は、「この方の思いが伝わってくる。本当にその思いのとおりだ。私も同じように感じる」といった関係が成立している。この関係があるからこそ、入居者は安心して自分を委ねることもできる。さらにこの状況では、言葉で語るよりも沈黙が物事や思いの本質を伝えることが多いともいえる。入居者と介護者は、相互に感じ合い、互いの共同性が築かれている。誤解を恐れずにいえば、この時のコミュニケーションは理知的であると同時に直観的に行われている。よく、「理由はわからないけれど、あの方の言うこと、伝えたいことが、ああこれだなあと感じる」と愛情の深いやさしい介護者が語る基礎には、共感というよりむしろこの共鳴が存在していると考えられる。」

このように記載されています。記載されている内容はとても深い意味を持ち、傾聴の中心的な内容を十分に伝えていると思います。筆者は傾聴の技術ではなく「傾聴の技能」と理解しているので、このように格調が高い文章になってしまったのではないのかと思われます。

私自身は傾聴に関する専門家ではありません。しかし、福祉の領域ではコミュニケーションの技術として傾聴を捉える傾向があるので、そうではなく、具体的な支援のための技術としての傾聴をどうしても取り上げてなければならないと思っています。その概念を提供しているのが村田の傾聴理論であり、技術としてある程度確立されていると感じています。

### ●傾聴の技術とは●

「傾聴は聞くことが目的だけではなく、相手の話を聞きながら、話している本人が自分で課題を整理し、課題に立ち向かい、解決していく過程を支援する技術である」と村田は言っています。つまり、対人支援の実践的な技術であると捉える必要があります。

コミュニケーションの技術としての「傾聴」は利用者の話に共感し、十分に利用者が自分の思いを語るができるかどうか、信頼関係が築けたかどうかを傾聴の技術としているように思われます。そこでは、関係の形成を基礎とした感情の共有が主題となっています。支援技術の基本が関係の形成ですから、傾聴の技術が関係の形成を構築する技術であることは間違いないのですが、もう少し「傾聴の技術」には実践的支援の要素があると考えられるのです。

「聴く」ことを通して、利用者との信頼関係を築くだけではなく、「聴くこと」「話すこと」の相互関係を通して「話している本人が、聴いてもらうことで自分の課題を整理し、課題を解決していく方向を見だし、解決へ向けた意志と具体的な行動を促す技術」といえます<sup>3</sup>。

### ●個と個を繋ぐもの●

しかし、村田の理論に限らず、傾聴の技術そのものにも欠点があります。相談援助技術の欠点といってよいかもしれません。それは「言葉」を道具とするということです。言葉がないと相談支援（傾聴）ができないのです。これが傾聴を含む相談支援技

---

<sup>3</sup> 野村豊子、波田千賀子、照井孫久著 高齢者ケアにおけるスーパービジョン実践 (株)ワールドプランニング 2019

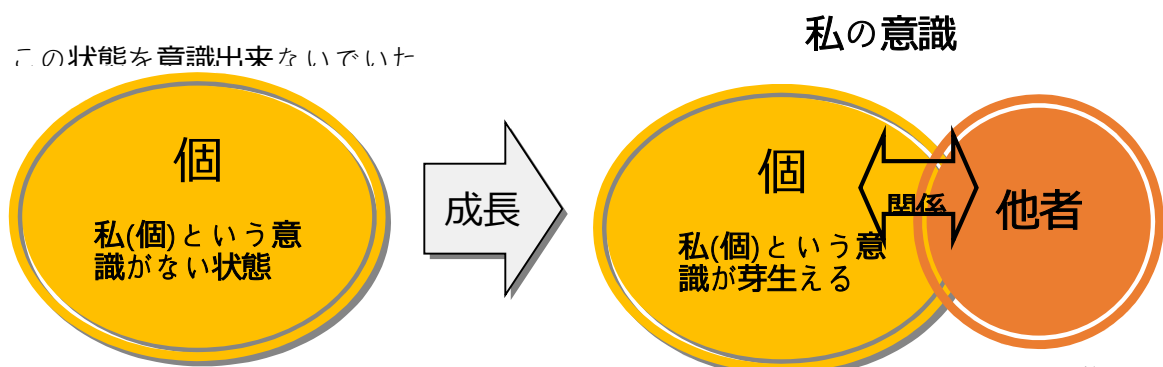
術の一つの限界なのかなと思っています。福祉の支援を必要とする人には言葉が使えない重度の人も多く存在します。そうであるとすれば、相談支援（傾聴）は限られた利用者に対する支援技術となってしまいます。今回の研修はサービス管理責任者のスーパービジョン研修です。職場内の人材育成としての技術として捉えるのであれば、言葉を使用することができるので、この技術を習得することで十分使えるものとなります。職場の人材が日々の実践で独りよがりの支援になったり、幅の狭い支援になったりするのをスーパーバイザーとして指導・助言することになります。その背景には、職員との人間関係の形成がどうしても必要となります。

そこで、今回はまず人との関係を形成する技術（コミュニケーション技術）がどのようなものなのかを振り返ることから研修をスタートしたいと思います。

#### <身体性とコミュニケーション>

「人と関係を結ぶ」という人間の根源的な現象が個人の能力（関係を持ちたいという意志、言葉を操る能力）に依拠していると一般的に考えられています。そもそも、個人に人との関係を結ぼうとする意志や能力がなければ、関係など結べないのでしょうか。このような問いかけにどのように応えたら良いのでしょうか。福祉の領域では支援を必要とする人の中には「人と関係を結ぼうとする意志や能力」に疑問のある人々がたくさんいます。そのような人たちと本当に関係が結べるのでしょうか。実際に支援をしていて、そのような人々と確かに関係が結べていると感じている人は多いと思います。何故、言葉のない人と関係が結べているのか、この根拠を発達心理学の知見を紹介しながら考えてみたいと思います。

その問に答える糸口が身体性だと発達心理学では捉えています。「私＝個」という意識が既に出来上がり、「自分が存在する」ということに何の疑問も持たないでいましたが、発達心理学では「私」とはどの時点から私になったのかということ問いかけます。私という個の意識があまりにも大きくなりすぎていて、その前に「私を意識できない身体」が誕生し、その身体が発達することで私という意識が芽生えるという事実を忘れていて、と指摘しています。



厳密に言えばその通りなのですが、普段、私で在ることを前提としてものを考えている自分にはとても新鮮な示唆でした。そして、もっとすごいと思ったのは、私を意識できない身体の中になにこそ「他者との関係を予定したなにもものかが存在する」という指摘です。

その一つの例が「共鳴」と呼ばれるものです。先ほど紹介した「中央法規の傾聴」の聴く現象第3段階のところでもこの「共鳴」が取り上げられていました。しかし、相手の気持ちに共鳴するという意味でしたが、ここで取り上げるのは「動作としての共鳴」です。

朝、顔見知りの誰かに笑顔で「おはよう」といわれた時、皆さんはどのように反応しますか？ {この人は顔見知りだし、せっかく笑顔で「おはよう」と言ってくれているのだから、自分も応えなければと思ってから「おはよう」と笑顔を返す} などということしていないですよ。相手の笑顔に自分の身体がかってに反応している、といった状態だと思います。その場面では、身体同士が「私という個の意識」を超えて反応している、そんな感じです。

そのような例は普段の生活のなかで数えればきりがないほどあげられます。私はスポーツがとても好きなのですが、格闘技をスポーツとして実践して楽しむといった趣味まではありませんが、観戦するのはとても好きです。特にボクシング、K1等は好んで見ます。試合に夢中になっていると自然に身体に力が入り、知らない間にお気に入りの選手になったかのように、相手のパンチをよける動作をしている自分がいます。この場合も、私自身が意識してそのような動作をしているわけではありません。先ほどの笑顔の挨拶と同様に身体が自然に反応しているのです。

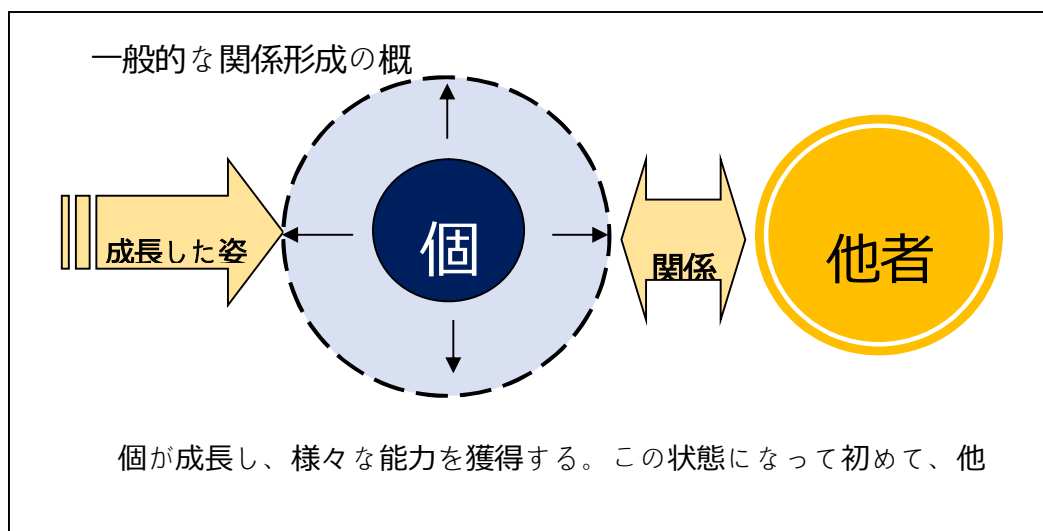
実は、新生児も同じような反応をするというのです。生後1週間の赤ちゃんの両脇を支え、視線を合わせるようにして、母親が口をぱくぱくと動かすと赤ちゃんも同じ反応をするというのです。何故、そうなるのか、この現象を科学的に分析しても決して説明しきれるものではありません。その動作が起こる原因を突き止めることはできるかもしれませんが、何故、その動作が必要なのかまでは説明できないと思います。この現象を解釈すれば、「人間は身体同士が反応するようにできている」としか説明ができないというのです。

さらに、他者の身体の動きに自らの身体を同調させるだけでなく、他者の身体が表現しているなにもものかに自分の身体を重ね、その表現しているなにもものかを共有することもできるのです。例えば、映画やドラマの悲しい場面で主人公の流す涙に、自

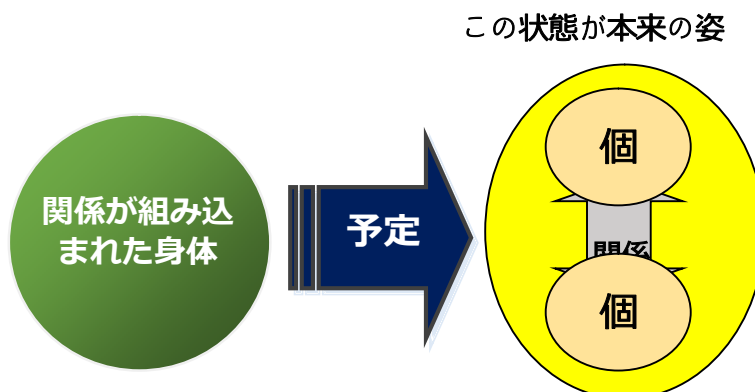
然に自分の身体も反応し、涙を流している。涙を流すという身体の共鳴と同時に、主人公の悲しみ（気持ち）が自分の身体に染み込んできて、いつしか自分自身が悲しみ（身体だけではなく気持ち）も染まっている、そのような経験を皆さんもなさっていると思います。

### <関係が予定された身体>

前述の内容はほんの一例ですが、とても大きな示唆を含んでいます。私たちは成長して、私という個の意識に目覚め、個がさまざまな能力を獲得していくなかで他者との関係を結ぶ能力も身につけていくと思っていたのですが、他者との関係を作るなものかが本来的にこの身体のなかに埋め込まれた状態で生まれてくると、発達心理学では指摘しています。図にすれば、こんな感じでしょうか。



私たちの発達概念は上の図のように個が成長して関係を結ぶ能力を身につけると意識でしたが、次の図のように身体のなかに関係がすでに組み込まれた（予定された）状態で生まれてくるのだとしたら、重度の障害を負った人々が他者との関係を結ぶ能力を獲得しにくいことを問題にする必要はなくなります。





「人と関係を結ぶ」という人間の根源的な現象が個人の能力に依拠しているのではなく、身体としての人間に組み込まれていて、個を意識する前から他者との関係が予定されているからです。

そもそも人は他の生物より未熟な状態で生まれてきます。自分という意識がないのですから何の主体的行為もできないのは当然のことです。周りの刺激に反応（反射）しながら生きている状態です。そんな赤ちゃんが生きて成長するのは、他者の存在や支えが予定されているからにほかなりません。

身体は他の身体の実現と重なり合うということが予定されているばかりか、他の身体をもう一つの主体として捉え、互いの身体の実現を通して能動と受動をやりとりすることもできます。

例として、人と人との関係の中で「見る」という行為を考えてみましょう。見るという行為は、見ている自分が主体であり、自分が見ている相手は客体です。しかし、ひとたび見ている相手の視線を感じたときは、相手から見られている自分は相手の客体となります。話す・聞く、触れる・触られる、握る・握られる等私たちの動作全てが他者との関係の中で、主体となる自分と客体になる自分が同時に存在します。このように自己が主体と客体を同時に繰り返さなければ、相手とのコミュニケーションは成立しないのです。一方的に話し続ける、主体として相手に対峙するだけでは、相手とのコミュニケーションは成立しません。

手を握る、触れる、抱く等の行為も同様です。相手の身体が表現する志向性を受け止め、自分の身体が表現する志向性を他者の身体に返しているという相互的な関係なのです。そこにも説明を越えた人間どうしの関係の予定性が現れています。

#### <対人支援と身体性>

対人支援を専門職とするとき、この身体性を基礎にしなければ援助・支援が本当に成り立つのだろうかと考えてしまいます。対人支援の専門職であることを自認するソーシャルワークが、この身体性を基礎とした支援を展開しているのかは疑問です。少し我田引水ではありますが、現場の支援場面ではこの身体性を基礎とした支援が成り立っています。福祉の現場で私たちは、この身体性を基礎に援助・支援を形成してきました。勿論、これまで述べてきたことを十分意識しながら援助・支援を組み立ててはいない部分もあります。しかし、実際の支援の場では確実にこの身体どうしの響きあいが現象として起こっていることも事実です。この点に着目していけば、能力によ

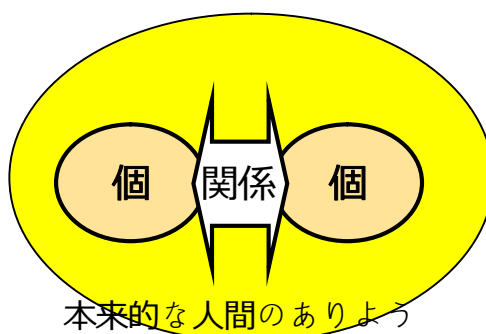
る関係から解放され、どんなに重度な人とでも身体性を基礎とした関係を形成していけるのだと思います。

私自身がソーシャルワークではなく、支援の現場に対人援助の専門性を見いだしているのはこのような理由であり、この身体性にこだわりながら、支援の専門性を追い求めていきたいと思っています。

★では、ここから具体的な傾聴の技術に入っていきます。前提となる条件を確認してから技術に入ります。

### ●具体的な技術●

前提・・・「人間はお互いの気持ちが分かり合い、他者と関係を持つことに喜びを感じる存在である」ことを確認しましょう。



傾聴とは「言葉を聞く」と考えていた人も多いと思います。しかし、言葉だけに頼らない傾聴もあるのです。

そして、何よりも大切なことは、人は自分自身のことを知ってもらいたい、語りたい（他者との関係を予定されている）存在なのだということです。このような人間理解が前提です。身体に組み込まれた相手との相互性について、もう少し確認しておくことが必要です。

発達心理学では、身体そのものの共鳴を同型性と表現していることもあります。この点についてはすでに述べています。

#### ①身体と身体（同型性）

人どうしが同じ身体を持っていて、お互いの身体が相互の動きに応じて同じ型で感応し合うということです。

次に相手の視線（まなざし）には、私とは別の主体が自分に対峙し、何らかの志向（意思）を表していると感じてしまいます。見る・見られるという関係は相互志向性ともいわれています。一方的に自分が主体として立ち続ける場面では、コミュニケーション（関係）が成立しているとはいえないのです。

#### ②まなざし（相互志向性）

見ること（主体）＝見られること（別の主体が自分に対峙していること）主体であると同時に客体でもある。

表情も身体の実現です。不思議なことは表情に自然に反応し、その表情が表している意味を理解し、自分の感情にまで染みこんで来ることです。

皆さんも、落ち込んでいるとき、利用者の笑顔に救われた経験があると思います。表情からその表情が表している意味を理解し、自分も同じような感情を持つてしまうことも不思議なことです。

#### ③表情（相互意味性）

泣く、笑う、怒る、悲しむ、それらの表情をみただけで理解し、自分も同じような感情を持つてしまうこれも不思議なことです。なぜそうなのかの説明がつかません。

そして最後に言葉が来ます。今あげたようなことがコミュニケーション（関係の形成）の基盤です。それが基盤にあるから言葉の意味するところが分かり合えるのかもかもしれません。

#### ④言葉（相互対話性）

互いに志向をやりとりし、意味をやりとりするだけでなく、その頂点として人間は言葉という他者との交通（チャンネル）を生みだしました。人はお互いに何事かについて語り合い、お互いのことを語り合い、しかもそれが通じ合うことに喜びを持つ存在である。

傾聴の場合にも、この点を十分に考慮して実施することが必要です。

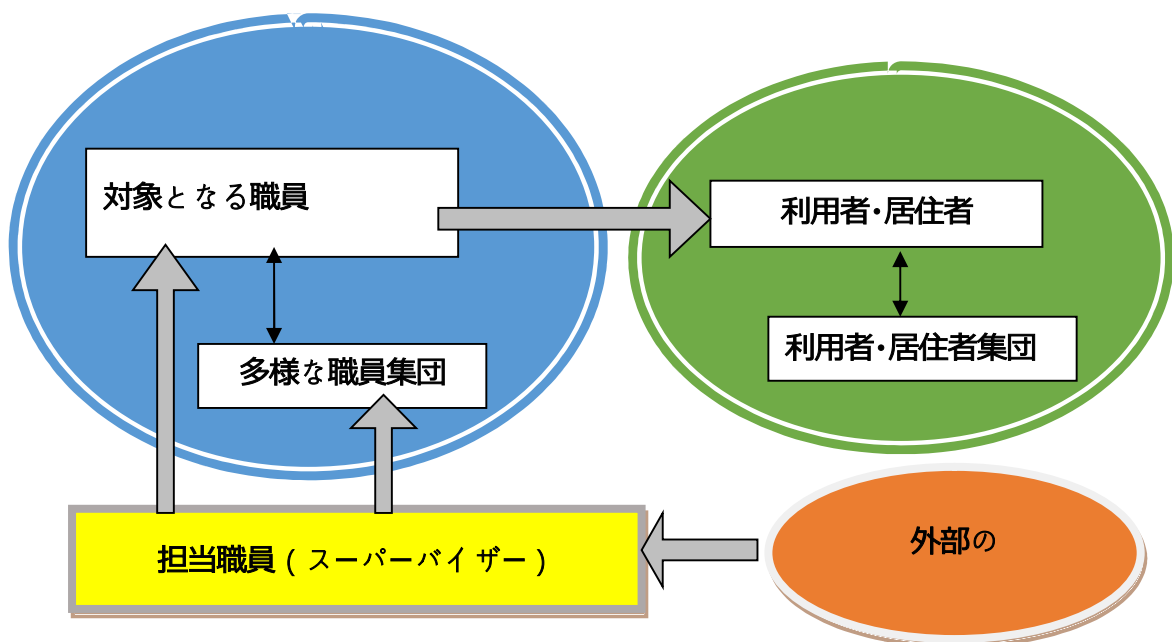
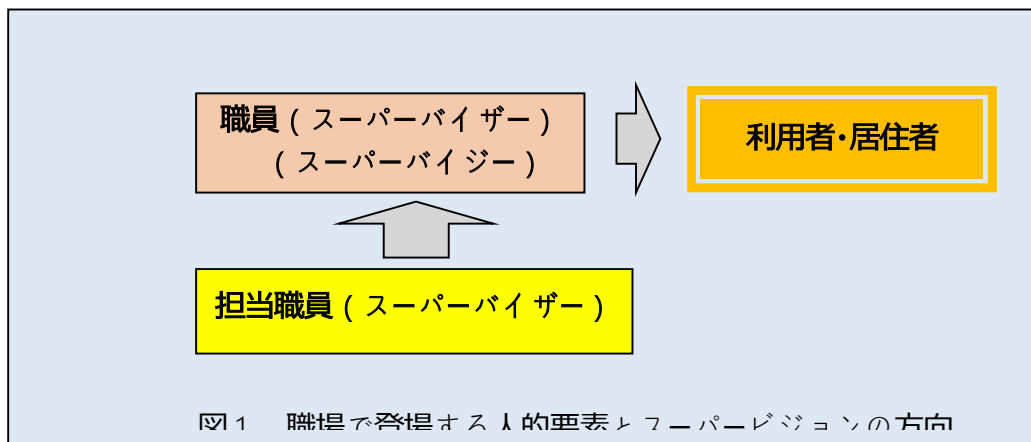
## ●スーパービジョンの実際●

### <スーパービジョンとは>

スーパービジョンとは対人援助者が指導者から教育を受ける過程として位置づけられています。指導者が援助者と定期的に面接を行い継続的な訓練を通じて専門的なスキルを向上させることを目的としています。

### <スーパービジョンの構造>

職場におけるスーパービジョンの構造を考えていくとき、スーパーバイザーと関係者の具体的な関わりを基礎として考えていく必要があります。職場に登場する人的な要素は通常下図のように考えられています（図1）。しかし、実際に職場で登場する人



的な要素はこれだけなのでしょうか。図1で示した人的要素で職場の仕事が展開すれば、非常に平板なスーパービジョンが展開されるだけになってしまうように思われます。職場の現状に即して考えれば、人的要素をもう少し重層的に捉えておく必要があるように思われます（図2）。

### <スーパービジョンの機能>

スーパービジョンの機能をさまざまな文献で調べると、次の三つに整理される場合が多いことがわかります。①教育的機能、②管理的機能、③支持的機能等となります。実習スーパービジョンも同様に三つの機能があると考えることが妥当だと思われます。それぞれについて簡単な解説していきます。

①教育的機能

②管理的機能

③支持的機能

省略しますので自分で調べてください。どの教科書でも同じようなことが書いてあります。

### <スーパービジョンの種類>

#### (1) スーパービジョンの形態

具体的なスーパービジョンの形態には、①個別・スーパービジョン、②グループ・スーパービジョン、③ピア・スーパービジョンの三つの形態があるといわれています。それぞれについて簡単に説明します。

#### ①個別・スーパービジョン

個別・スーパービジョンとはスーパーバイザーとスーパーバイザーが1対1で行うスーパービジョンのことです。このスーパービジョンでは、バイザーとバイザーが時間を決めて定期的に行う場合と、職務遂行上に問題があるなど、必要な時に不定期に行う場合があります。個別スーパービジョンはスーパーバイザーの個別課題を明らかにし、この個別課題をスーパーバイザーが共有し、解決に向けてバイザー自身が歩き出すことを支援する全過程であると理解することが必要です。

## ②グループ・スーパービジョン

事例検討会とグループ・スーパービジョンは、両者の違いが明確に理解されないままに用いられている場合が少なくありません。それは、複数のメンバーが提示された事例について話し合うという形が似ているためです。確かに、その形や方法は似通っていますが、両者の違いはその目的にあります。事例検討会の目的について、岩間<sup>4</sup>は「当事者本人の理解を深め、そこを起点として対人援助の視座から今後の援助方針を導き出す」と述べています。このように、事例検討は援助者が事例の理解を深めることで、利用者に対してより良い援助を提供することを目指して行われるところに主眼が置かれます。これに対して、スーパービジョンでは、管理的機能が重視される場合は利用者に対して機関の機能を具体化していく行動が取れるようにスーパーバイザーが方向づけられ、具体的な支援が提供されることで利用者の利益が生まれます。この点では事例検討と同じ効果が期待されるのですが、その主眼は援助者が機関の機能に即した適切な援助行動が取れるようになることに置かれます。教育的機能が重視される場合は、必ずしも利用者提供される具体的な援助のあり方が問われるのではなく、事例を検討する機会を通じて、スーパーバイザーが援助者として必要な知識を得ていくことが重視されまい。こうした知識には、利用者の心理や行動、心身の健康等について理解するために用いる知識や、援助において用いる具体的な社会資源に関する知識、あるいはそれらの資源を適切に活用するための連絡や調整に関する技術、さらには今の支援を続けていけばよいのか、それとも今の段階で状況の変容を図る介入をすべきか等を判断するような、ケース支援の展開に関わる知識なども含まれると思われる。支持的機能が重視される場合、スーパービジョンは事例の検討を通じて語られるスーパーバイザーの行動面や感情面に焦点が当てられることになり、こうした検討を通じてスーパーバイザーが自らの感情面や援助行動について客観視を図り、整理ができていくことを助力することが重要になります。このように、スーパービジョンに参加したスーパーバイザーは、具体的なケース支援以外にも、さまざまな学びを得ることが考えられます。

## ③ピア・スーパービジョン

ピア・スーパービジョンは職員同士・障害当事者同士で行うスーパービジョンのことです。ピアとは仲間という意味で、同じ職員としての立場でスーパービジョンする

---

<sup>4</sup> 岩間伸之(2001)「事例研究の方法」日本社会福祉士会編『社会福祉援助の共通基盤』中央法規出版。

ことです。この場合はスーパーバイザーが同じ職員ということになるので、職員グループだけで行うこととなります。同じ体験をしているもの同士が体験を語り合い、その不安や恐れを共有することで支え合うといった内容となります。また、この際、話し合われた内容については守秘義務を守るような態度の養成も望まれます。

#### ④ライブスーパービジョン

ライブスーパービジョンとは、スーパーバイザーが働いている場面にスーパーバイザーが同席し、その場でアドバイスや指導をおこなうことです。実際に利用者と接しながらスーパービジョンをおこないます。ライブスーパービジョンでは、実践場面で起きていることを中心にスーパービジョンをおこなうため、質問や困っていることに対しての返答や必要としているアドバイスをすぐに受けることが出来ます。この点がとても優れています。スーパーバイザーが質問や困っていることを緊張のため、うまく表現できないこともあります。その場合には十分なスーパービジョンとはならないこともあります。

このほかに、セルフスーパービジョンを種類に付け加えてる資料もあります。

## <傾聴を用いたスーパービジョンの実際>

傾聴とはどのような技術なのか村田の言葉を思い出しましょう。

**傾聴は聞くことが目的ではなく、相手の話を聞きながら、話している本人が自分で課題を整理し、課題に立ち向かい、解決していく過程を支援する技術**



人の行動の背景には、自分なりの価値観、経験等があります。課題となる行動の背景にもこの価値観が裏打ちされています。行動の変容を促すにはその価値観や行動の背景にある考え方を修正する必要があります。その修正を指摘す

★具体的な傾聴の技術について述べていきます。



### <Step 1> 相手の傍らで、心を開き、意識を集中する

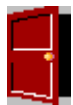
**(私の話を聞く姿勢で、私に向かって心を開いた状態で誰かが私ために傍らに存在する)**

傾聴の初歩として、利用者の話を聞くことが大切だと教えられるから、沈黙が続くとどうしても支援者が自分で話し始めてしまうことになります。でも、話さなくても良いのです。利用者のために存在している自分（相手に心を開き、関心を向け）がい



れば、それだけで支援が成り立っているのです。人は誰かが自分のためにそばにいると感ずることができるだけで、とても嬉しいものです。悲しいとき、嬉しいとき誰かが一緒に自分の悲しみに向き合ってくれている、喜びを分かち合ってくれていると感ずられる時間は、とても幸せな時間です。

ですから、相手の表情、動作、目の動きさまざまなが思いを伝えているので、意識を集中して相手に向き合しましょう。言葉にならない思いが溢れていることに感ずくことができます。それが、傾聴の技術の初歩だと意識してください。



## <Step 2> 言葉を聞くのではなく、相手の気持ちに近づく

厳密に相手の気持ちに近づくなんてできるのでしょうか。「寂しい」と話している本人の寂しさを理解はできますが、それは自分が経験した寂しさの範囲で、相手の寂しさを理解しているだけで、相手の寂しさとは本質的に違っているから、相手の寂しさを共有できないのではないのか、と問われれば、その通りかもしれません。しかし、この思考の中心は自分自身です。対人援助とは

等と考える必要はないのです。相手の気持ちに近づけばいいのです。極端な言い方をすれば、相手の気持ちがその場面でわかっていなくても、相手の気持ちに近づこうとすることが大切です。さらにいえば、相手が自分の気持ちに近づいてくれたと感ずてもらえればいいのです。主体は相手です。ですから、支援者（傾聴する人）が自分で相手の気持ちに近づいたと思っても、相手がそう感ずてくれなければ意味はありません。

技術 1. 相手の気持ちに近づく技術 「同じ言葉を返す」

### <悪い例 1> 問題を客観的に解釈する

「~~~~で寂しい」と話されたら、支援者は話の内容を客観的に捉え、あなたが寂しいのはこのような原因からです。だから、こうすれば寂しさはなくなります、と答えてしまいがちです。話している相手の立場にたてば、別に客観的に寂しさを分析されても何も嬉しくありませんし、あなたに言われるまでもなく、その原因がどこに

あるのかは自分が一番よく知っているのです。だから、「そんなこと、よくわかっているけど、どうしようもなく寂しいんだ。」と感じてしまいます。

「寂しさの分析の例」

<考えて下さい>

### <悪い例2> 自分のことを話してしまう

話されているその寂しさを自分の寂しさで解釈して、実は自分もこんな寂しさを抱えている等と言ってしまいがちです。「寂しさ」を援助者にいくら分析されても、利用者は嬉しくも何ともありません。また、援助者の寂しさを語られても困るだけです。今は、自分の寂しさの話をしているのだから、それをしっかりと受け止めて欲しいのです。寂しさの原因を分析するより、自分の寂しさの話をするより、自分の気持ちに近づいて欲しいのです。支援者は相手の気持ちにより添うことが大切になります。

「よくある例」

<考えて下さい>

では、どのようにすればよいのでしょうか。相手の気持ちに近づくためには、同じ言葉を返しましょう。

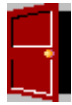
#### 技術1 . 相手の気持ちに近づくには

##### ◎同じ言葉を返す

「〜〜で寂しい」……………「そんなに寂しいのですか」

「〜〜で死にたい」……………「死にたいぐらい辛いんですね」

これだけで、相手は「自分の気持ちに近づいてくれた」と感じます。それがわかると「実はね。これこれ、しかじかで、こんなことがあったの」と話が続くということになります。人間は自分のことを人に理解してもらいたい、話を聞いてもらいたい存在なのだということを思い出しましょう、感情のままにいろいろなことを話し始めます。そして、そのように話し出したら、次の技術が必要になります。



### <Step 3> 話の内容を短くまとめて相手に返す

#### 話されたバラバラな内容を短くまとめる技術

#### 技術2 . 話された内容を短くまとめて「こんなことなのですね」と相手に返す

感情的に話された内容はいろいろな方向性を持っています。また内容のまちまちなことが多いと思います。これらの内容で一番大切だと思うことを短くまとめて、「～～という風に感じているのですか？」といった具合に相手に返してあげます。そうすると、相手は「そうなのよ、そうなの……と思ったのよ」と自分の気持ちをこの人は本当によく理解してくれていると感じます。

この段階で支援者は「この人は何を話したいのか、何が原因でこの状態に陥っているのか」ということに意識を集中します。そして、一番大切な内容を選び出し、相手にわかる言葉で「～～という風に感じているのですか？」と話の内容を単純化して、まとめる作業をすることになります。この技術が必要になります。

話しの内容がまとまらない、簡単な言葉にならないときには、もう少し話を聴きましょう。そして、大切だと思うところでは、「～～と思っているのですよね」と聴いてみましょう。その反応で、核心に触れているのか、周りをウロウロしているのかがわかります。



### <Step 4> 相手の今後の方向性に対する考えを引き出す

#### 技術3 . 開かれた質問で場面の判断と実際の行動を吟味する

利用者の今後の方向性を引き出すには、開かれた質問が適切です。イエス、ノーで応えられる質問ではなく、考えながら話すことを相手に求めます。特に、利用者自身が問題になっている場面で「何をどのように判断し、どのように行動したのか」を聴き取ります。そして、この場面で判断したことは「こんなことですか？」と判断の内容となぜそのように判断したのか、その根拠を知ることが大切になってきます。

利用者に考えてもらうことは、判断の根拠がどうだったのかということです。判断

の根拠が曖昧ではなかったのか、幅が狭いものではなかったのかということを利用者自身が吟味する手助けをします。吟味できるように順序よく質問していく技術が必要になります。この技術は、教えられて獲得していくというより、実践の場面で支援者自身が意識して実践し、繰り返していく中で獲得される技術かもしれません。

利用者自身が自分の判断の根拠を吟味できれば、その判断から導き出された行動がどうだったかということの吟味はすぐにできると思います。いろいろなことに気づくはずで、本人の気づきを評価しつつ、どこを修正していけばよいのか本人が回答を出すのを待ちましょう。一つの方向性を本人が導き出したら、その方向性を確認し、方向性を見つけたことを評価しましょう。決して、自分の判断をつけ加えないことです。もし、方向性が間違っていると感じたら、再度質問です。自分で答えを見つけるまでじっと待つことが大切です。

スーパービジョンでも同様です。自分で課題を整理し、解決していくのを支援することが、バイザーの役割ですから、バイザーの判断と意見を前面に出す必要はありません。バイザーが自分で気づくように質問していくことです。ただ、実際にはバイザーが対面している利用者がいますから、その方に多大な迷惑がかかる状況はバイザーが回避する必要があります。担当を交代させ、じっくりと話を聴く時間を作る等という処置が必要な場合もあります。



#### <Step5> 相手の考えを認めて、具体的な行動を引き出す

### 技術4 吟味した内容から解決に向けて今後の行動を引き出す

場面ごとの相手の判断と行動が吟味できたら、今後どのようにしていくのか、具体的な内容を導き出していきます。この場合も、考えて行動するのはバイザーです。具体的な行動を導き出す手助けがバイザーの役割です。決して、自分の考えを示す必要はありません。場面の吟味ができない状況であれば、適切な行動を指し示すことが必要になるのですが、吟味が始まれば待つことです。人は納得しながら行動しないと成長しません。視点を広げる（ストレンジス）、視点を交える（リフレイミング）作業を手伝うだけでよいのです。

バイザーが側で自分を見ていてくれるという信頼関係がバイザーを力強く（エンパ

ワメント) 変化させるのです。力をつけるのはバイザー自身です。バイザーが先導しなければならぬ場面は多くはありません。じつと質の高い質問をしながら考えをまとめる支援をするだけだと思ってください。

といった支援過程になります。傾聴はコミュニケーション技術ではなく、社会福祉の重要な援助技術なのです。これをスーパーバイズに使いましょう。学生が自ら問題に気づき、それをどのように改善していったらよいのかを自分の力で実行していくことを支援するだけで十分なスーパーバイズです。

## スーパービジョン演習（120分）

＜サービス（支援）提供職員等へのスーパービジョン＞

スーパービジョンは、ソーシャルワーカーや介護支援専門員など対人援助の専門職（以下、「支援者」という）養成において、必須のものと考えられています。社会福祉士の養成課程では新カリキュラムへの移行に伴い、相談援助実習において、実習指導者と担当教員からの実習スーパービジョンが明確に位置づけられました。これから社会福祉士となる者は、相談援助実習の際、スーパーバイザー（実習生）として実習指導者と教員の二者からスーパービジョンを受けることを必須とした実習教育を受けていくこととなります。このように専門職が専門職を育てる過程で、スーパービジョンが活用される仕組みができてきました。このことは、当初、スーパーバイザーであった者が経験を重ねるなかで専門職として成長し、そのうえでスーパーバイザーとしての役割を果たすことが求められていることを意味しています。しかし、スーパービジョンの実践状況については、暗黙の了解のもとに行われるなど、職場内において定着しているとはいえない状況にあります。その原因として、スーパーバイザーが職場にいないことがひとつの大きな要因であると思います。さらに、スーパービジョンの必要性については職場内で一致しているものの、どのようなことがスーパービジョンなのかという概念の曖昧さやスーパービジョンがどのような機能を持つのかといったことについて、統一した見解が出されないままになっていることも職場内にスーパービジョンが定着しない大きな要因であると考えられます。

スーパービジョンの概念が曖昧であれば、当然のことながら、スーパービジョンの実践方法がそれぞれのスーパーバイザーによって異なってしまうという現象が起こります。つまり、どのスーパーバイザーの教えを受けたかによって、その視点や具体的方法論が異なってしまいます。現場ではそれらが混在した状態が続いているのだと推察されます。スーパービジョンがこのような現状では、現場に定着しにくいのは当然だと思います。もっと困るのは、現場の支援者は、経験年数を重ねることで次第にスーパーバイザーとしての役割を求められるような立場になっていくということです。多くの支援者は、自分自身がスーパービジョンを体験することなく、僅かなスーパービジョン研修を受けただけで、スーパービジョンの実践を職場や地域の中で求められるようになっていきます。つまり、座学やロールプレイで学んだだけでスーパービジョンの実践を求められ、スーパーバイザーの役割を求められるということです。現実

の援助場面では、クライアントに対する援助方法 けでなく、制度や社会など援助者個人の誠意や努力などでは解決できない問題も多くあり援助者はジレンマやストレスを感じているのに、それに加え、援助者としての経験を積むことで、スーパービジョンの実践も求められるのだが、実際には実践できない、あるいは実践に自信がないという、もうひとつのジレンマやストレスを抱えることとなります。スーパービジョンの機能には、管理的機能、教育的機能、支持的機能の3つがあり、どの機能を重要視するか研究者によって意見が分かれています。ニール・ソンプソンは「スーパービジョンの焦点が、仕事が行われているかどうかといった点に絞られてしまうと、かえって有害になってしまう」、「人々が信頼されており、支えられており、評価されていると感じられるように支援することが、スーパービジョンの必要な理由である」と、管理的機能が重要視されすぎることには警鐘を鳴らしています。スーパービジョンの名称を用いた組織管理としての抑圧や規制もありうるという指摘もあり、スーパービジョンをどのように位置づけ取り扱うかによって、スーパービジョンは全く異なるものとなってしまいます。また、スーパーバイザーとスーパーバイジーの関係がうまくいかないと、スーパービジョンそのものがストレスの要因となることも指摘されています。

そこで、今回のスーパービジョン研修は支持的機能を重視したスーパービジョンであることを理解して下さい。ただ、実際の仕事の現場では、現場職員がバイジーである限り、利用者に不利にならないようにする管理的スーパービジョンも必要です。この点も、事例で検討していただければと思います。

## ●事例から学ぶスーパービジョンの実際●

<事例> Aさん（女性）支援業務1年目 28歳

Aさんは現場で相談を担当していたが、直接支援がしたいと支援業務に配置転換を願い出て、今年度から利用者・居住者の直接支援を担当することになった。相談員としての経験を生かし、利用者・居住者の立場と視点から支援を考え、施設サービスの質を向上させたいと精力的に仕事をこなしていた。ところが、最近何故か元気がありません。サビ管のBさんがそれとなく「どうしたの?」と尋ねると「支援会議で決められたことが、なかなか職員間で共有されなくて、困ってるんです。」と話し始めました。

先日も、早番で出勤し、居住者のCさんの起床介助をすると、彼女には夜間もオムツを使用しないことになっていたのですが、誰かがオムツを使用していました。当日の夜勤者で年配のDさんに、この件を聞いてみると「夜間はオムツを使用する事になっていると他の職員が言っていたので、オムツを使用したんだよ。」と答えた。「へ～、夜間はオムツを使用しないんだ。そんなこといつ決まったの」と平然と言いつつ放った。私が「先日のケア会議で決められたでしょ。」と答えると「私、出ていないから、そんなこと知らないよ」と言って足早に食堂に行ってしまった。

私は「居住者の支援を統一したいと支援会議を開催しているのに、そこで決められたことが職員間で共有されなければ、何のために会議を開いているのかわからなくなってしまいました。」と、サビ管Bさんに弱音を吐いてしまいました。

サビ管のBさんは当日の夜勤者Dさんと面接をしました。「居住者のCさんの件について、支援会議で決められたことは知っているの?」と聞くと「知っているけど、夜間に数回起こして、ポータブルに誘導するより、ぐっすり眠ってもらう方が大切だから、オムツをさせました。」と答えた。「そうなんだ、だったらそのことを支援会議できちんと言えば良いのに。」とアドバイスすると「Aさんは自分が相談員だったことを鼻にかけて、今までの支援をみんな変えようとしている。支援員としてはまだ、新人なのだから。今までやり方を尊重すべきなのに。」とAさん批判を始めてしまった。状況がある程度把握できたが、サビ管のBさんはAさんに何も説明しないまま数日が過ぎた。Aさんが「どうしても他の支援員とうまくいかない。」と相談してきた。サビ管業務としてスーパーバイザーの役割を担うあなたは、Aさんと当日の夜勤者Dさんに対してどのようなスーパーバイズを行いますか?



## 第1セッション（60分） Aさんへのスーパービジョン

### 1. 個別作業（15分）

#### スーパービジョンの方向性

（Aさんのどのような考え、価値観を拡げるのか）



- 1) Aさんの傍らで寄り添う(視線、表情、言葉を配慮)
  - ・お互いの位置 ・話を聞く時の表情 ・言葉の配慮 等を十分に考える。
  - ・この際の注意事項を思い出す。
- 2) Aさんの気持ちにより添う。
  - ・気持ちにより添う技術は大丈夫か（注意事項を思い出す）
- 3) Aさんの話から、特に主となる部分をまとめて返す。（こんな内容かと確認する）
  - ・Aさんの話している内容をまとめ切れているか、主とする内容に焦点が当たっているのか？
- 4) Aさんの今後の方向性に対する考えを引き出す。
  - ・今回のCさんに対する支援の根拠とDさんに対する行動の吟味（開かれた質問）
- 5) 出された方向性を認め、具体的な行動を引き出す。

・答えは、本人の中にあることを信じて、答えを引き出す。(聞かれた質問)

### 個別作業1 (講師用)



人の行動の背景には、  
それまでの経験で培わ

夜間にオムツをつけないという決定  
は、どのような経緯で決まったのか？

オムツをしないという支援の根拠は何  
か？  
一般的な常識としての支援方法なのか？  
支援の根拠とは何だろうか

#### AさんのSVの方向性

・本当に居住者Cさんのニーズに基づいていたのか？おむつ外しが良いことという常識的な支援方法から提案されたことではなかったのかを吟味する。

### G. W. で実施すること (20分)

1. Aさんに対するスーパービジョンの方向性の確認
2. 個人作業の擦り合わせ、Gとしての結論
3. 具体的な場面設定と台本の確認
4. 配役の決定 (管理者Cバイザー1名、支援員Aバイザー1名、  
観察者1名、評価者2名)

**ロールプレイの実施** (15分)

**実施した内容の評価** (10分)

## **第2セッション（60分） Dさんへのスーパービジョン**

＜第1セッションと同様に行う＞

## 参考文献

1. 岡田まり・柏女霊峰・深谷美枝・藤林慶子編 「ソーシャルワーク実習」社会福祉基礎シリーズ⑰ 有斐閣 2002年
2. 塩村紀美子著 「ソーシャルワーク・スーパービジョンの諸相—重層的な理解—」中央法規 2000年
3. 平成20年度介護福祉士養成実習施設指導者特別研修事前アンケート結果  
社会福祉法人全国社会福祉協議会 中央福祉学院
4. 日本社会事業学校連盟・全国社会福祉協議会編 「社会福祉施設現場実習指導マニュアル第5版」 全国社会福祉協議会 2001年
5. 福祉士養成講座編集委員会編 「社会福祉援助技術演習Ⅱ 第4版」中央法規 2008年
6. 浜田寿美男 孤立の風景—子どもたちの発達の間方— ミネルブア書房
7. 浜田寿美男 発達心理学再考のための序説 ミネルブア書房
8. 浜田寿美男 「私」というもののはじまり ミネルブア書房
9. 浜田寿美男 子どもの生活世界のはじまり ミネルブア書房
10. 岡本夏木 認識と言葉の発達心理学 ミネルブア書房