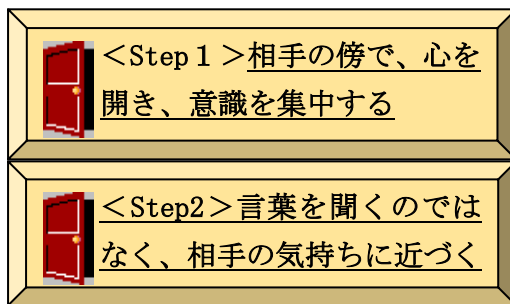


ファシリ用 SVの手順について

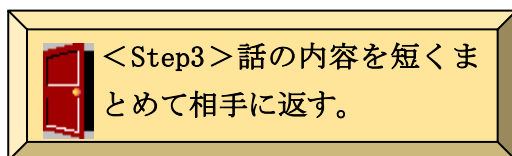
1. 関口さんが居住者の吉田さんの支援を統一することを支援会議で提案し、決定されたのに鈴木さんが決定内容を守らず、勝手な支援をしている。このことが原因で他の支援員とうまくいっていないと感じている。

関口さんが他の職員とうまくいっていないと感じている内容を吟味し、関口さんの支援員としての成長に繋げる



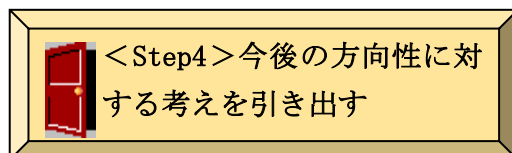
Step1.2 鈴木さんや他の職員とうまくいっていないと感じていることに共感する。

<今の気持ちに近づく>他の職員とうまくいっていない。この気持ちにどのようにして近づいたら良いかを考える。「同じ言葉を返す」「そうなんだ～、うまくいっていないんだ」等



Step2 で関口さんが自分の気持ちに近づいてくれたと感じれば、これまでのいろいろなことを話し出すと思います。その内容を簡潔にまとめて、関口さんに返す。

<話の内容を簡潔にまとめて返す>特に支援会議で決められた内容を鈴木さんが勝手に変えてしまい、そのことを鈴木さんに話をしたら、急に他の職員が自分に冷たくなったと感じている。鈴木さんが勝手に変えた内容と支援会議の内容を再度確認する。



Step3 で関口さんの話した内容の核心を返してあげれば、ますます、自分のことを理解してくれていると感じる。そこで「開かれた質問」で今後の方向性を一緒に考えるような場面を作り出す。



＜今後の方向性を引き出す質問＞この場合は、鈴木さんや他の職員が「関口さんがこれまでの支援内容を全部否定して、新しい支援を作り出そうとしている」と感じていることで、他の職員との溝が出来ている。支援の基本を先ず確認する「利用者主体」と話すと思われるので、オムツの件は吉田さんがどのように思っているのか（吉田さんがオムツは嫌と言っている）。その内容をどのように職員に周知したら良いのかを吟味する。支援会議だけで全体がチームになるとは思われない。どのようにして会議に出席しなかった職員に対して周知することが必要だったのかを吟味すること、さらに、出席出来なかった職員の考えを支援会議に反映させる方法等を吟味出来れば良いと思います。



＜Step5＞相手の考えを認めて、
具体的な行動を引き出す

Step4 で鈴木さんや支援会議に出席しなかった職員に対して、どのようにフォローすれば良いのか？支援を統一するために、必要なことを考えてもらい、具体的な行動を引き出しましょう。示された具体的な行動を認め、一緒に行動することを約束しましょう。




Step5 職員間の意思の統一には着実に一步一步進めていくことが大切だという理解とそのためどのような実践をする必要があるのかを吟味出来れば目標は達成出来たと思います。「支援の中心を利用者に置く」、支援会議で「全ての職員が意見を出す方法」、「支援会議で決まった内容の周知方法」等が確認できればSVは終わりです。しかし、1回のSVでここまでいくことはありません。バイザーが集中して話を聞くことが出来るのは40分程度です。ですから、一定のところで一度ビジョンを切り、次の約束（具体的な日時）をして終了しましょう。無理をする必要はありません。


<荇原さんに対するSVの焦点> (上司の高梨さんがバイザー)。

1. 荇原さんは関口さんがこれまでの施設の支援内容を全て変えてしまいたいと考えていると誤解している。支援の基本的なことを確認し、個々の職員の思いで支援が実施されれば、困るのは居住者や利用者であり、職員がチームとして支援することが大切であることを納得し、そのための行動を引き出すSVを実施する。

荇原さんが関口をどのように思っているのか、その思いを受け入れ、なぜそのように感じているのかを吟味する



 <Step 1 >相手の傍で、心を開き、意識を集中する


 <Step 2 >言葉を聞くのではなく、相手の気持ちに近づく

Step1.2 荇原さんの思いに共感する。



<今の気持ちに近づく>関口さんが今までの施設の支援を全て変えたいと考えていると誤解しているが、まず、その気持ちに寄り添いましょう。「そうなんだ～、そんな風を感じているんだ。」等が良いかもしれません。




 <Step 3 >話の内容を短くまとめて相手に返す。

Step2 で荇原さんが自分の気持ちに近づいてくれたと感じれば、関口さんが決めたと誤解している支援会議の内容（山田さんが夜間オムツを使用しない）について、自分なりの考えを話し始めると思います。そのよう点を短くまとめて、何々と考えているのですね、と伝える



<話の内容を簡潔にまとめて返す>荇原さんが関口さんに対して思っていることとその背景についてまとめて返す。




 <Step4> 今後の方向性に対する考えを引き出す

Step3 で話された不安を十分に理解し、でも支援は誰のために実施するのか。利用者がどのように考えているのか、実際に利用者の思い聞いたことがあるのか？山田さんが職員の状況を忖度して「オムツで良い」と言っていたのではないのか？どのような聞き方をしたのか等を吟味しましょう。



<今後の方向性を引き出す質問> 吉田さんに再度オムツの件を確認してみることを引き出しましょう。そして、もしも吉田さんが本心を話さないでいるとすれば、その理由を考えてもらいましょう。仕事の忙しさを前面に出し、利用者に対して職員主体のケアになっていなかったか。その点も吟味しましょう。



 <Step5> 相手の考えを認めて、具体的な行動を引き出す

Step4 で鈴木さんのこれまでの支援が揺らいでいます。どうすれば良いのか、指示しないで時間をかけてでも鈴木さんから何々しなければという言葉を引き出しましょう。



Step5 これまでの支援が「利用者主体」と職員は考えていても、実際には忙しそうな職員を見て、利用者が本心を話すことが出来ずに、徐々に職員主体のものになっていったのではないのか？今回の件で再度支援を見直す良い機会であることに気づき、再度利用者に支援内容が本当に望む内容なのかを確認する必要がある、オムツの件から利用者に本心を聞いてみることにすることを確認する。関口さんが実施していることはこれまでの支援を全て変えるのではなく、利用者主体として取り組める内容については変更していきたいと考えていたのではないのかという点にも気づければS Vは成功です。