

サビ見管としてのスーパービジョン

今回の講義で話した内容をまとめておきます。以下、傾聴を主としたスーパービジョンの内容です。

●具体的な技術の前提●

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。

この点を簡単に振り返ってみます

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。

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。

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っ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きません。

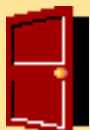
そして最後に言葉が来ます。今あげたようなことがコミュニケーション(関係の形成)の基盤です。それが基盤にあるから言葉の意味するところが分かり合えるのかもしれませんが。

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。

●具体的な傾聴の技術●

ここから具体的な傾聴の技術を応用したスーパービジョンの技術について解説します。5つのステップで技術を考えられています。



<Step1>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じ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じられる時間は、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こと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気づくことができます。それが、傾聴の技術の初歩だと意識してください。



<Step2>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で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。対人援助とは相手を中心に考えることです。ですから、「相手の寂しさを共有できていないのではないのか」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、相手の気持ちがある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じてもらえることが重要なのです。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、相手がそう感じ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>

「~~~~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してもらっ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、「そんなことを言われても、別に嬉しくはありません」と感じてしまいます。

<悪い例2>

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て、その寂しさを克服するのにこんなことをしたとアドバイスしてしまいがちです。支援者の「寂しさ」を語られても、またその解決方法を話されても、バイザーは嬉しくも何ともありません。また、支援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。寂しさを自分に引き寄せて自分の寂しさの話をするより今の私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。

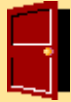
では、どのようにすればよいのでしょうか。相手の気持ちに近づくための方法は、とても簡単です。同じ言葉を返しましょう。

◎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のですね」

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。

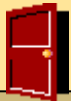


<Step3> 話の内容を短くまとめて相手に返す

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、「～～という風を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「～～という風を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。ここでも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。



<Step4> 今後の方向性に対する考えを引き出す

答えは必ずバイザーの中にあることを信じましょう。その答えを引き出すための技術です。

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、利用者自身が原因となっている場面で「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す。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、解決していくことを支援することが、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

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(ストレングス)、視点を変える(リフレーミング)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ない場面は多くはありません。じっ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。職員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中から見つけ出し、それを認め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。

<事例> 関口さん(女性)支援業務1年目 28歳

関口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。サビ管の高梨さんがそれとなく「どうしたの?」と尋ねると「個別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、早番で出勤した時、居住者の吉田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山口さんに、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」と平然と言い放ちました。私が「先日の個別支援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いました。

私は「居住者の支援を統一するために個別支援会議を開催していると思っていたのに、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、サビ管の高梨さんに弱音を吐いてしまいました。

高梨さんは当日に夜勤をしていた山口さんと面接をしました。「吉田さんの支援については、支援会議で決められた内容は知っているの?」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、ぐっすりと眠ってもらう方が大切だから、オムツを使用しました。」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「関口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るんです。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。」と関口さんへの批判を始めてしまいました。状況がある程度把握できたが、高梨さんは関口さんに何も説明しないまま数日が過ぎました。

関口さんが「どうしても他の支援員とうまくいかない。」と相談に来ました。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、関口さんに対してどのようなスーパービジョンを行いますか?

関口さんへのSV

<個人作業>

課題 1. スーパービジョンの焦点を決める(関口さんのどのような考え・価値観を吟味するのか)以下にまとめなさい。

課題 2. 本日も学んだスーパービジョンの手順に従って、課題 1 で考えた関口さんの考え方・価値観を吟味する内容を記載してみましょう。

<Step1> 相手の傍らで、心を開き、意識を集中する

技術1. 話を聞く姿勢、位置などを考慮し、バイジーに対して心を開いた状態で傍らにいる

<Step2> 言葉を聞くのではなく、相手の気持ちに近づく

技術2. 同じ言葉を返す

<関口さんは「どうしても他の支援員とうまくいかない」と話しています。その言葉を受け止めることがスーパービジョンが始まります。

<Step3> 話の内容を短くまとめて相手に返す

技術3. 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

<Step4> 今後の方向性に対する考えを引き出す

技術4. 開かれた質問で場面の判断と実際の行動を吟味する

<Step5> 相手の考えを認めて、具体的な行動を引き出す

技術5. 吟味した内容から解決に向けて今後の行動を引き出す

関口さんへのSV<G作業>

課題1. Gでスーパービジョンの焦点を決める。(関口さんの考え方・価値観を吟味する内容を記載してみましょう)

課題2. スーパービジョンの手順に従って、関口さんへのスーパービジョンのシナリオを作成してみましょう。このシナリオに沿ってロールプレイを行います。

<Step1>

<Step2>

<Step3>

<Step4>

<Step5>

<スーパービジョンの展開>

1. 配役を決めましょう	
関口さん(バイザー)役⇒	
高梨さん(バイザー)役⇒	
観察者	
2. 観察する項目(観察者で決める)	

SVチェックリスト（関口さんへのSVロールプレイ）

面談の環境設定	面談に適した場所の配慮は適切か	不適切	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	適切
	面談の際の向きの配慮は適切か	不適切	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	適切
	バイジーとの距離の配慮は適切か	不適切	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	適切
ステップ I	相手に意識を集中することができたか	できない	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	できた
	沈黙に耐えられたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
	相手の身体の表現が感じられたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
ステップ II	相手の気持ちを自分の経験で捉えたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
	相手の気持ちを分析したか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
	相手の気持ちに近づいたと感じたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
ステップ III	相手の話の確信が理解できたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
	相手の話の確信を返すことができたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
ステップ IV	相手の行動の根拠を吟味できたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
	相手の新たな方向性を導くことができたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
ステップ V	相手の新たな考えを認めることができたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
	相手の具体的な行動が引き出せたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい

山口さんへのSV<個人作業>

課題 1. スーパービジョンの焦点を決める(山口さんのどのような考え・価値観を吟味するのか)以下にまとめなさい。

課題 2. 本日学んだスーパービジョンの手順に従って、課題 1 で考えた山口さんの考え方・価値観を吟味する内容を記載してみましょう。

技術1. 話を聞く姿勢、位置などを考慮し、バイジーに対して心を開いた状態で傍らにいる
<Step1> 相手の傍らで、心を開き、意識を集中する

<山口さんは、関口さんが今までの支援を全部変えてしまおうとしている>と誤解しています。

<Step2> 言葉を聞くのではなく、相手の気持ちに近づく

技術2. 同じ言葉を返す

<Step3> 話の内容を短くまとめて相手に返す

技術3. 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

<Step4> 相手の今後の方向性に対する考えを引き出す

技術4. 開かれた質問で場面の判断と実際の行動を吟味する

<Step5> 相手の考えを認めて、具体的な行動を引き出す

技術5. 吟味した内容から解決に向けて今後の行動を引き出す

スーパービジョンの展開

1. 配役を決めましょう

山口さん(バイジー)役⇒

高梨さん(バイザー)役⇒ _____

観察者

2. 観察する項目(観察者で決める)

SVチェックリスト（山口さんへのSVロールプレイ）

面談の環境設定	面談に適した場所の配慮は適切か	不適切	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	適切
	面談の際の向きへの配慮は適切か	不適切	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	適切
	バイジーとの距離の配慮は適切か	不適切	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	適切
ステップ I	相手に意識を集中することができたか	できない	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	できた
	沈黙に耐えられたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
	相手の身体表現が感じられたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
ステップ II	相手の気持ちを自分の経験で捉えたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
	相手の気持ちを分析したか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
	相手の気持ちに近づいたと感じたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
ステップ III	相手の話の確信が理解できたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
	相手の話の確信を返すことができたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
ステップ IV	相手の行動の根拠を吟味できたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
	相手の新たな方向性を導くことができたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
ステップ V	相手の新たな考えを認めることができたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい
	相手の具体的な行動が引き出せたか	いいえ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	はい