

相談支援としてのスーパービジョン(2022 相談支援研修)

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り合ひ、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かせん。

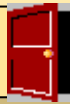
そして最後に言葉が来ます。今あげたようなことがコミュニケーション(関係の形成)の基盤です。それが基盤にあるから言葉の意味するところが分かり合えるのかもしれない。

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、援助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気で解釈して、実は自分もこんな寂しさを抱えている等と言ってしまうがちです。「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。

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。

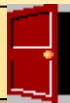
◎同じ言葉を返す

「~~~~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

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」と返す

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、「～～と知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

絶えず、答えはバイジ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ありますから、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

相川さん（相談業務1年目）女性 28歳

相川さんは現場でケアを担当していたが相談業務に配属され、今年度から利用者・居住者の相談を担当することになった。現場の経験を生かし、利用者・居住者の立場と視点から課題の解決を図ろうと努力し、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。

上司の菅原さんがそれとなく「どうしたの？」と尋ねると「千葉君の地域移行の件がなかなかうまく進まない」と話し始めました。「先日の支援会議で千葉君本人、ご家族、市の担当職員等が集まり話し合いを持ったのですが、それ以降、千葉君が私を避けるようになってしまったのです。」「私としてはそうなるような原因が見当たらないのに、どうしてそうなったのかいろいろと悩んでいます。」と話があった。千葉君に会って話を聞きたいのですが、千葉君は「都合が悪い・体調が悪い」等の理由でなかなか会ってもらえないでいます。

そこで上司の菅原さんは千葉君と会い「担当者会議の時、どのような話し合いが行われたの？」と尋ねた。千葉君の話の内容は、相川相談担当職員は、私の意思をなるべく尊重したい、ということで会議を開き、参加者の協力を依頼する内容であったことがわかりました。その旨が、会議の冒頭に説明され、それぞれの立場から意見が述べられた。弟夫婦から「兄の希望はなるべく尊重したいけど、現在施設で不自由なく生活しているのに、何故施設から地域に出たいのか？地域に出て行く場合には、施設にいるときよりも経済的に負担が大きくなるのではないのか、現在私たちには経済的に兄を支える余裕がない」ことが話された。

市役所の障害担当職員からは、「現在、市で管理している公営の障害者住宅はふさがっていること、年金と市で手当てできる制度の説明等」が話された。全体として、千葉君が地域に出て行くことは尊重するが、課題も大きいことが改めて確認されたような感じであった相川相談支援員は「千葉君はどんな気持ちなの？」と何度も聞いてきた。「おそらくボクの決意が固いことを全体に知らせたい、という意図だったと思ったのですが、このような状況で自分の意思だけを表明してもと思い、結局何も言えなかった。」と話してくれた。

菅原さんは相川さんと面接し、今後どのようにしていきたいのか、話を聞いた。相川さんは「なんとか千葉君との関係を改善し、千葉君の地域移行のお手伝いをしたい。」と話してくれた。しかし、千葉君の現状を考え、担当を中村さんに変えることを伝え、今後も千葉君の事例について、一緒に考えていく意味でも面談を続けていくことも伝えました。