

ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー 知っ得
特別授業信頼されるケアマネのコミュニケーションⅡ
第1回『傾聴ふたたび～態度と技術』
北海道医療大学看護福祉学部 准教授 長谷川 聡
(コミュニケーション学)

リクエストにお応えして、またパソコンに向かうことになりました。今シリーズは全6回で、「1.傾聴ふたたび」「2.受容」「3.信頼」「4.場の雰囲気づくり」「5.感情のコントロール」「6.苦手の克服」を予定しています。よろしくお付き合いください。

傾聴はとても大切なことなので、もう一度取り上げます。傾聴には態度と技術の二つの側面があると言われる。実は前シリーズ第1回「傾聴」は、傾聴の態度にあたる部分のポイントをお伝えしました。それは「ケアマネ(あなた)が聴いてくれているとクライアント(話す相手)が感じるように向き合う」ことでした。詳細はNo. 98(2016年2月)をご参照ください。今回は傾聴の主な技術のうち二つをお話しします。

一つ目は話し手のメッセージを読み取る技術です。メッセージとは「本当の意味」「深層の意味」つまり「真意」のことです。人が何かを話した時、そのことばが正確にその真意を相手に分かるように伝えているとは限りません。自分の気持ちや考えを正確に伝えるのに不慣れで苦手な人もいます。経験や状況によって正しく伝えることをしない人もあります。意識的に、あるいは無意識のうちに遠回しな表現をしたり、逆の表現をしたりすることもあります。メッセージとは「表層の表現」の中に潜む「その人が本当に思っている、感じている、考えている」ことの中であなたに伝えられる意味内容のことです。ことばによる表現ばかりでなく、行動や表情、服装や化粧、沈黙や涙、少し

の仕草などに、その人からの大切なメッセージが含まれていることもあります。それらを読みとる技術は面接相談や支援過程の中でさりげなく自然に使えるければなりません。また、そのメッセージを理解したことを言語や行動でこちらから伝えるべきかどうかという判断も含めて、対応するスキルが必要です。

二つ目はクライアントの語りを助け、クライアントが自分自身をよく理解して、自分をもっと正確に、あるいは正直に表現できるように支援する技術です。指示したり問い詰めたりすることなく、質問攻めにするのでもなく、また一定方向に誘導するのでもありません。クライアントが自分の話を整理したり、自分自身の真意に気付いたり、時に問題解決に向かって考えるきっかけを作ったりするよう、復唱したり、言い換えたり、時に問いを発したりして対話を展開する技術を持たなければなりません。

この二つは技術です。技術習得には指導者の下での訓練が必要です。ある程度習得したら相互研修や自己訓練もできますが、最初はだれかに習わなければなりません。講義や読書だけでもダメで、実技演習や実習が必要です。そして何より、日頃からの人への接し方も大切です。



ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー

信頼されるケアマネのコミュニケーション 第2回 「受容」

知っ得
特別授業

北海道医療大学看護福祉学部(コミュニケーション学)

准教授 長谷川 聡



「傾聴、受容、共感」はカウンセリング・マインドの基本で大切な概念です。対人援助職は誰であっても、職種を問わずこの考えかたに基づく対応行動が取れなければなりません。シリーズ第2弾の2回目は「受容」です。受容のコミュニケーション・スキルをぜひ身につけてください。

受容とは文字通り「受け入れること」です。クライアントに接した時のクライアントの態度、行動、言葉を「そのまま認める」ことを言います。受容されると利用者は気持ちが楽になり、素直な気持ちで向き合うことができるようになります。受容してくれるケアマネを信頼し、ホンネで語ってくれるようになるのです。ケアマネとしては仕事がしやすくなり、仕事の効率も効果も上がります。クライアントはさらに自分自身を振り返り、自己肯定感が高まり、問題解決に向かう意欲が出てきます。先々への希望を持つこともできるようになります。

受容の話をする、「何でも認めて許すのか、死にたいと言えば死んで良いということか」と言う人がいます。それは違います。それは受容ではなく「許容(許す、大目に見ること)」です。

今の例で言えば、受容とは「そうなのですね。(今は)死にたいと思っているのですね」と応じることです。自分の言ったことが否定されなかった、分かってもらえた(かもしれない)とクライアントが思い、この人(あなた、ケアマネ)になら話せるし、これからもお願いしようとクライアントが思える対応が必要なのです。

参考のために受容とは逆の対応を示します。

- ・「だめです。そんなこと言ってはいけません」と否定する。
- ・「生きることが大切です」と自分の価値観を押し

付ける。

- ・「もっと前向きに考えてください」と教示したり指示する。
- ・「こういう人もいますよ」と他者と比較する。
- ・「そのうちによくなります」という根拠のない予言や先送りをする。
- ・「家族が来れば」「リハビリすれば」「先生(医師)の言うことを聞いていけば」良くなる、というように条件を提示する。
- ・「そんなものでしょうか」「そうなんですか」と無関心を示す。

これらの対応はクライアントを遠ざけることがあっても、決して信頼関係やカタルシス(話してスッキリすること)には辿りつけません。そうしたことを自分が言われれば、決して良い気持ちがしないことでしょう。そのような対応を見聞きし、あなた自身がそんな対応をしたことはありませんか。

先日、こんなことがありました。視覚障害の若い女性と、彼女を紹介してくれた女性と三人で初めて居酒屋に行った時のことです。「・・・さんは、どうしてセンセイ(長谷川)とお食事する気になったの」とその方が尋ねました。彼女は言いました。「壁を感じないの。悪気もないし、むしろ気を遣ってくれるからそうなんだけど、他の人はヘンに緊張していることが多い。私が何か言うとし〜んとしたり、良く分からないみたいなことを言う。けれど、センセイは<あなたはそう思うんだね>とか<そういう考えかたもあるのか、それがあなたなんだね>と言うの」、だそうです。「受容されない」ことを「壁を感じる」とは良い言い方ですね。勉強になります。

次回は「信頼」についてお話しします。



ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー

信頼されるケアマネのコミュニケーション 第3回「信頼」

知っ得
特別授業

北海道医療大学看護福祉学部(コミュニケーション学)

准教授 長谷川 聡



今回は「信頼」についてお話しします。

最近、介護・福祉関係者の「信用」を失う悲しい事件がいくつかありました。これがケアマネの皆さんの「信頼」を損うきっかけにならないかと心配です。

今、使い分けたように、「信頼」と似たことばに「信用」があります。「信用」と「信頼」は違います。「あの人は信用できる」と言います。それは、それまでの付き合いの中で、その人のことばや行動に嘘やいい加減さがなく、裏切られたことがないような時にそう表現します。

「あの人は信頼できる」とも言います。今から間違いなく期待通りに、あるいは期待以上に何かをしてくれるとか、任せられると感じた時にそのように言います。つまり「信用」とはこれまでの実績や言動に嘘がなく、過去について疑うことのないことを指します。対して「信頼」はこれから先の付き合いの中で、何かを頼んだり任せたり、意見や助言などを受け入れていく気持ちを表現したことばです。

クライアントの「信頼を得る(勝ち取る)」ということは、ケアマネがその人と出会った時から、一つ一つの言葉や行動がクライアントから評価され、この人なら間違いないという「信用」を得て、その上でこの先、クライアント自身がその情報提供や助言を受け入れて、療養・介護生活を切り開こうと進んで行くことを意味します。

この時、大切なことはあなた(ケアマネ)も「クライアントを信頼する」ことです。ケアマネが「できること」「して良いこと」「すべきこと」を区別し、本人や家族に任せるとは任せます。致命的な結果が予見されない限り、クライアントの選択はケアマネの価値観で誘導しないことです。

お互いに信頼し合える付き合いを「信頼関係」

と言います。注意すべきことはケースワークが「根拠のない信頼関係」の中で進行することです。例えばクライアントがあなたの言動からではなく、「ケアマネだから」「<市の人>だから」という外形で「信用している」「信頼しようとしている」と感じることはありませんか。例えばあなたは、その人が「それをする/できる」と思っていないのに「しておいてくださいね」と言うことはありませんか。「うわべの信頼関係」は依存関係や庇護主義に陥るので避けなければなりません。ちょっと難しい話でしょうか。

最後に信頼関係の築き方をお伝えします。実はこれまでの話題「傾聴」「受容」そして、お話ししていないが良くご存じの「共感」的態度等、これらすべてが「信頼関係を築く礎の行動」なのです。嘘、とりわけ保身や良い恰好をするための嘘や耳触りの良いことば(リップサービス)は避けましょう。誠意をもって対応することに尽きるのです。「言うは易く、行うは難し」というところですね。でもコミュニケーション実践研究に関わってわかったことは、やはりこれだけのことなのです。



ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー

信頼されるケアマネのコミュニケーション 第4回「場の雰囲気づくり」

知っ得
特別授業

北海道医療大学看護福祉学部(コミュニケーション学)

准教授 長谷川 聡



演劇で「場(ば)」とは一本の芝居を構成する、物事が何か一つ起こる「区切り」や一仕切の「局面」を指すことばです。演出家はこの「場づくり」にこだわります。そのために劇場はP.ブルックの言う「何もない空間」として用意されます。演出家は台本で設定された時間(時代、日時等)と空間(場所)を考えて「場の雰囲気」を創ります。舞台装置や道具を揃え、照明を当て、効果音や音楽を加え、そして役者を登場させます。役者はその「場の雰囲気」を感じつつ「その役になりきる」ことで務めを果たします。これらの要素が満たされると場が成立し、そのどれか一つにでもしくじりがあれば場が壊れることになります。

さて、ケアマネの面談の「場」を考えてみましょう。面談する「時間と空間」(面談日時と場所)があり、クライアントとケアマネ(両方とも役者、ケアマネは演出兼務)がいます。コミュニケーション学的基礎構造は演劇と同じです。違うのはケアマネの演出にとって、構成要素に舞台ほどの自由がないことです。その制約の中で、クライアントの最大利益を引き出すための「最適な場づくり」をすることが、ケアマネの大切なコミュニケーション技能です。

面談の場所と時間はできる範囲でできる限り調整します。調整できなければ「割り切る」ことも大事です。割り切った上で他の要素を調整して補います。「すぐに見学する」話しなら週末より週明けが通常は良いですね。「今から見学しますか」と言えるのは職場・居宅のどちらか近い場所です。「経路も確認して」という話しならクライアント宅で話すほうが良いかもしれません。ちょっとした話しなら入口や玄関先で、長い説明が必要なら面接室や居間です。座る位置や部屋の明るさ、職場なら調度品やお茶出しも「場づくり」の検討要素です。話の目的や内容により基本的ムードを創り出す工夫をしてください。

しかし、場づくりの一番は「ケアマネ自身の雰囲気づくり」です。良いケアマネ(役者)は説明や応答の内容(台詞)だけでなく、登場の仕方から別れて見えなくなるまでの間の「言葉以外の表現」に、信頼できる専門職としての「らしさ」と「言外の意味」を醸し出します。服装、持ち物、表情、立ち居振る舞い、仕草、視線や(ことばではなく)声など、そうした「すべてのあなたの表現」がクライアントに深く伝わります。

一例です。学生の実習先で小さなトラブルがありました。調べたら学生は悪くないが、そのままだと学生が悪者になりそうでした。指導者から話を聞くと、学生のある言動が誤解を招く原因でした。私から学生にやんわりと注意(示唆かな)することになりました。

以下、私の場づくりです。

その実習先に別の用事を作り、終業時刻間際に行く。その場で学生に「他用で来たが間もなく終わるから、帰りに食事しよう、奢るよ」と約束。一緒に帰路に付きカフェで寄り道。食事して少々無駄話をした後の帰り際、「あ、そうだ。さっきこんな話を聞いた。君、誤解されたみたい。ちょっと気をつけて。実習は最後まで続けて。何も問題はない。」と話す。もちろん終始笑顔は当然です。

難しいですか？それでは「親業」で知られたT.ゴードンのことばを送ります。「他人を変えるより、自分を変えるほうが簡単だ。」場の雰囲気づくりはここからです。

ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー

信頼されるケアマネのコミュニケーション 第5回 「感情のコントロール」

知っ得
特別授業

北海道医療大学看護福祉学部(コミュニケーション学)

准教授 長谷川 聡



介護・福祉・医療の専門職もまたストレスの多い仕事かもしれません。それは当然です。健康で明るく楽しく暮らしている人は、あなたの前に来ないのですから。心身や生活の困難を抱えてくるからこそ、クライアントはあなたに相談に来るのです。

あなたの思う通りにならないケースワークもあるでしょう。時に利用者本人や家族に苛立つこともあるでしょう。職場の上司・同僚・部下との関係に並々ならぬ感情を持つこともあるかもしれません。さらに、家族や友人、ご近所などプライベートな関係が仕事でも気になって、心穏やかならぬ日もあるかもしれません。

今日は「感情のコントロール」、つまり「感情的にならない対人コミュニケーション」の話です。

まず、人間関係に悪影響を与えるのはネガティブな感情、すなわち喜怒哀楽のうち「怒哀」に起因する「瞬間的で反射的な言動」です。

その反射的言動をしないよう、反応するのを「一寸待つ」ように心がけます。物理的には1秒の時間もないこともあります。時には数秒くらい反応しないこともあります。ここで大事なことは脱力です。ため息ではなく、ふうっと息を吐き、肩の力を抜き、相手がある時には、その相手の額の向こうを透視するつもりで、心を落ち着けます。なお、脱力法や自律訓練法は心理療法や言語療法などで行われるメソッドで、体得して問題解決と共に、穏やかで前向きな生活を送れるようになった人を何人も見てきました。

そしてここからが大切です。次に「必ず自分の感情を表現する」ことです。繰り返します。「感情的にならない」で、「感情を表現する」のです。あのT.ゴードン博士が言った通りです。

例えば、苛立ちに任せて暴言を吐いたり物を叩いたりせず、一瞬脱力してから！「理解して

もらえず残念です」と言葉にします。とても悲しい時、一瞬肩の力を抜いて「本当に悲しいね。涙がとまりません。」と口にします。感情を「押えこむ」とか「なかったことにする」ことはしません。それはよくありません。

「そんなことできない」ですか？私も昔はできませんでした。でも、積極的に訓練しました。今も日常的に訓練しています。

訓練には喜怒哀楽の「喜楽」のシーンが良いです。嬉しい時に「嬉しいです、良かった！」「あなたのおかげ、嬉しい！ありがとう！」と意識して声にします。「怒哀」のほうは、例えばご近所に「おはようございます」と声かけして、知らん振りされた時に「一瞬こらえ」て、意識して明るい声で！「雨ですね、お気をつけて」ともう一声かけます。

私も人生の体験、身近な人との別れやそれなりの社会活動をしてきて、感情コントロールの実践力が問われる場面を経験してきました。「一瞬こらえる」と同時に「力を抜く」こと。そして感情を言葉にして伝え、前向きな一声をかけること。それをしないとしっぺ返しがあり、それをするとその後の人間関係が良くなることを、身をもって体験してきました。

そんなエピソードは日暮れ時の赤提灯で、「静かに言葉にする」ほうが良さそうです。これもまた感情コントロールの訓練ですね。

ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー

信頼されるケアマネのコミュニケーション 第6回 「苦手の克服」

知っ得
特別授業

北海道医療大学看護福祉学部(コミュニケーション学)

准教授 長谷川 聡



克服する対象を二つに絞ってお話します。それは「苦手なコト」と「苦手なヒト」です。ストレスなく生きるためには、この二つの苦手を避けるに越したことはありません。避けられるものを避けて通るのは悪いことではありません。しかし仕事となるとそうもいかないので、対処のヒントをお伝えします。

まず「苦手なコト」の克服について。それをやり終える価値をしっかりと認識しなおし、やり終えた後の安堵感や爽快感を期待して、サッサとやってしまうことです。そうでなければ、「認知を変える」、つまりそこに自分自身の「ノビシロ」があると考えて、前向きに処理していくことです。

好き嫌いなく仕事をやれるようになることが、ケアマネとしての自分が成長できるチャンスです。「あなたにこそ頼みたい」「あなただから頼む」と言われるケアマネを目指す。「イヤ、キライ、ニガテなコトこそ引き受ける」ことで仕事人、有能なケアマネへの関門と思えるといいですね。

次に「苦手なヒト」への対処です。こちらはちょっと冷静に振り返ってほしいことがいくつかあります。

あなたはどのような人が苦手ですか。苦手と嫌いは一緒ですか、違いますか。その人のどういうところが苦手ですか。その人にあなたはどんな表情や態度で接していますか。相手はあなたをどう思っているかご存知ですか。その苦手な人と、今後も長く付き合わなければなりませんか。付きあわずにすむか、別れる日は予測できませんか。こうしたことを冷静に振り返ってみた上で、対処します。

その苦手な人と付き合わなければならないとしたら、相手の言動やあなた自身の内心は放っておいて、付き合わなければならない仕事上の目的に集中しましょう。サッサと仕事すれば、その人との接触時間は短くなるはずですが。心に捕われてグズグズしていると、付き合う時間が長くなります。もしかすると、あなた自身の行動や相手への反応が、思い

がけずに付き合う時間を長くしているかもしれません。

無視はいけませんが、無関心は悪いことではありません。相手からの働きかけには応じるが、自分から必要以上の働きかけをしない。それは構わないのではないのでしょうか。地球上にいる何十億人の全人類に、失礼ながら、あなたが関心を持っているとは思えません。その関心を持たないたぐさの人類の一人に、その人を加えたからと言って責められることはありません。

次に立場を変えて考えてみてください。あなたを苦手と思っている人はいませんか。それがわからずに、あなたは無頓着にもその人によく接近したりしていませんか。関わらなければならないことを自覚して、必要以上に関わらないようにすると、ここまでの話がより深く理解できるようになります。お互いさまの原理です。

私も聖人君子ではありませんので、苦手な人がいないわけではありません。また、むしろ私のことを苦手と思っている人がたくさんいることを知っているつもりです。そういう人たちとどう付き合うのかと、私に好意を持ってくださる人たちによく尋ねられます。私はいつもこう言います。「その人たちには遠くで幸せになってくれればよいと願っています」と。ご参考までに。

第2回目のシリーズも今回で終わりです。皆様のご多幸とご活躍を願っています。「遠くで」とは申しておりません。またお目にかかれれば幸甚です。