

会議名	支援相談員部会現任研修	<input checked="" type="checkbox"/> 全体会 <input type="checkbox"/> ブロック会 <input type="checkbox"/> 執行部会
開催日	平成 24 年 10 月 23 日(火) 14:00 ~ 17:00	
場所	横浜市総合保健医療センター	
参加者	ウェルケア新吉田、葵の園・川崎、青葉の丘、希望の森、幸正の苑、四季の森、たかつ、都筑シニアセンター、ナーシングプラザ港北、ファイン新横浜、遊花園、横浜市総合保健医療センター、横浜シルバープラザ、よみうりランドケアセンター、ライフプラザ新緑、レストア川崎、若葉ヶ丘、アゼリア、えびな、ガーデニア・ごしよみ、ききょう苑、グレース・ヒル湘南、相模大野、さつきの里、サンライズ箱根、しょうじゅの里大和、清流苑、成和ナーシングプラザ、ニューライフ湯河原、みかん、ライフプラザ鶴巻、わかば、阿久和鳳荘、グリーンワーフ東戸塚、ケアポート田谷、港南あおぞら、コスモス、こもれび、スカイ、ソフィア横浜、能見台パートリア、ハートケア湘南・芦名、ヒルズ東戸塚、ふるさとユトリウム、横浜磯子、リハパーク舞岡、リハビリポート横浜	
	以上 57 名 記録者：長副	

<p>内容</p>	<p>I 司会 スカイ 渡邊氏より講師紹介</p> <p>II 開会あいさつ たかつ 園田氏</p> <p>III 「中堅者を対象としたコミュニケーショントレーニング」 講師:川崎幸クリニック 心理相談員(臨床心理士) 稲富正治先生</p> <p>[講義]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在墨田区のいじめ対策に参加をしている。いじめの件数の実態のアンケート調査をし、その結果は解消ケース8割、未解消ケース0割、継続中2割という結果であった。未解消は0割と不思議な結果である、このアンケートには不登校の子は件数に入っていないため、不十分である。学校内でのトラブルはなくなったとしても、いじめられた本人の傷は残っている。</li> <li>・埼玉のいじめられた子のケースでは、暴力により左耳が難聴になったが、暴力をふるった側が「しました」と言わない為立件出来ていない。助けを求めている被害者に対し、解決できない事は憤りを感じる。</li> <li>・ある精神科の医師のところに母子が診察にきた。虐待された疑いがある乳児であった。母親は「誤って落としてしまった。」と訴えていた為、不審に思うも処置をして母子を帰した。数日後、再び母子が診察にきた。乳児の腕は、他者がひねったりしないと怒らないねじれ骨折であった。医師は母親に対し「あなたがしたんでしょう。」と問い詰めてしまい、母親は怒って乳児を連れて帰ってしまった。後日、その母親が園児を虐待死させてしまう結果となった。虐待を受けてしまった子供はもちろん、その状況になった母親も助けなければいけないと考える。一見、良くないと思うけれど、その中で取っているバランス(アンバランスのバランス)もある。自分らの目で見ても OK だと思える事だけではないのである。医師は、乳児を入院させ、母と子に距離を作っておける必要があったと考える。私たちは、目の前にいる人を救わなければならないけれど、同時に、その人を支えている人も救わなければならない。</li> </ul> <p>『世の中の流れや医療の流れは大河に例えられる。勢いよく、豊かにながれている。しかし、人・心のケアに関して言えば、その流れは本流ではなく葦や水草の茂る川角をそろりそろりと丁寧に流れている感じがする。葦や流木の枝にひとつひとつにぶつかって、丁寧に丁寧にひとつひとつに拘り拘りながら、「寄り添ったり、踏みとどまったり」しながら、流れに沿って居るように思える。』</p> <p>人に関わるとは、ということなのだろうか。援助の対象者である目の前の人は、高齢者であろうが、若者であろうが、疾病者であろうが、元気な人であろうが、その人なりの生きざまがあって今があり、それに関しては誰も介入することのできないものである。それは、主観的な世界だからである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・うつ病の患者から「今日帰ったら何をすればいいですか。」どう答えるか30秒考えて下さい。</li> </ul> <p>うつ病の人に対して「自由にして下さい。」「好きにして下さい。」という事は言うてはいけない。なぜならば、選択ができないという病気であるからである。</p> <p>「ゆっくり休んで下さい。今日ここに来ただけで精いっぱいやりましたよね。」</p> <p>「これ以上やらなくていいんですか。」</p> <p>「いいですよ。」</p> <p>と「本人が～するといいいんですよね。」と言える状況、自らの道をつくってあげる事は大変であるが、対人援助者として私達には話術が必要である。</p>
-----------	---

対象者との関わり方が大きな課題であり、私たちには「踏みとどまること」が大事なかもしれない。

人が痛みを訴えた場合、多くの場合、その痛みをすぐにとってやろうとします。

とくに医師や看護師など、役割を持った人ならなおさらです。

これは大事なことです、私たちの関わりは、「即解決」ばかり？

例えば、「痛い？じゃあお薬のもうか。」だけではなく、そのところにとどまり、どんな時に痛むか、その心当たりはないか、自分はどうしたいのか・・・といったところに視点を当てられる役割なのではないだろうか。

またそれが必要な痛み・苦しみ場面も多くあるのではないだろうか。時に、痛みや苦しみは、何らかのメッセージという場面もある。

それがメッセージ性のある痛みや苦しみなのか、即対応した方が良い痛みなのか、ということを見分ける目も必要になる。

人を広い視野で見ることのできる力を身につけたい。知識、感性、経験、柔軟性、余裕、関わり技術・・・など。

『To be, not to do.』 いること することでない。

⇒なにかしてあげたことということではなく、そこにいる事が大切。

目の前にいる人に・・・

「居やすい環境を提供できるか」「話しやすい雰囲気をつくれるか」「大事な事に焦点を当てられるか」「本人が気づくまで待ってられるか」「話を進めやすいような合いの手を入れられるか」「自分の価値観にしばられないか」

「同様の自分の体験にとらわれないか」「人を善し悪しだけで判断していないか」「自分の動揺に気が付いているか」

これらをもとに、「痛みを感じられる人」でありたい。

聞いているのに、聞いていない。見ているのに、見ていない。一緒にいるのに感じない。・・・という風にならないようにしたい。

[人を理解するとき]

話の事柄にとらわれていないか。その背景の気持ちやこれまでの経過、その人のおかれている環境などにも目をむけて理解したい。

[話を聞く時]

穏やかな表情、うなずき、あいずち、声の高さ、スピード、抑揚、内容確認のフィードバック、気持ちの確認のフィードバック、焦点付け、待つ、間の取り方など。

[伝える時]

適切なアドバイスか、注意や説得ばかりに偏っていないか、批判していないか、二重拘束になっていないか(否定しながら肯定する)目の前の人の話ではなく人の話・自分の話になっていないか、今の話か・過去の話か・将来の話かを意識出来ているが、など。

[自分の葛藤と向き合っているか]

相手の見たて(問題の理解と解決への青写真、関わり方など)はできているか、意識できているか

対人援助者として1番大切な事である。

<p>内容</p>	<p>＜人間関係(コミュニケーション)の難しさの背景＞</p> <p>心身の疲れ、人間関係の疲れ、心の余裕のなさ(間が持てない)、理解力の低下、伝える能力の低下、人を信じられない心、自己中心的な発想、考え方の柔軟性の乏しさ、自分の言動に対する無自覚さ、何らかの病理の存在</p> <p>心理的ストレスは、こういった人間関係のなかでも・・</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 自分のしたいこと、求める事、信念をもっていること(「理想の自分」と「現実の自分」とのギャップ)</li> <li>② 人に期待する事と現実とのギャップ</li> <li>③ 思った事を話さないこと</li> </ol> <p>などから生じている。</p> <p>このストレスがたまり過ぎると「何から話していいのか分からない」話すだけではおさまらない「自分でも何がストレスなのか分からない」という状態になってしまうので、話せる仲間や関係作りが大切となる。</p> <p>人の成長とは、「自我」の成長です。それは、自分で考え・判断し・行動に移せる力です。「自己意思決定能力」。その成長のために、自分の思っている事は言葉にして伝え、単に利用者さんの情報だけではなく、その場で自分の思っている事も含めて、人と「共有」する事が大事です。</p> <p>＜援助者に必要な事＞</p> <p>知識、感性、聞く力、受容力、伝える力、信頼する気持ち、やわらかな表情・態度、人間的な温かさ、共感的理解力、沈黙に耐える力、人を批判しない力、人と比べない力、スタッフ(仲間)、余裕(心・時間)、スーパーバイザー、自己一致している事、安定したアイデンティティ・・・など。</p> <p>＜対人援助者のストレス＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・こちらの期待になかなか添えない利用者さんや家族の存在。</li> <li>・万能感。</li> <li>・線引きの難しさ。</li> <li>・人間としての自分への疑問。</li> </ul> <p>＜対人援助において、陥ってしまうコミュニケーション＞</p> <p>まじめに聴いていない。周りの事や時間ばかりを気にする集中できていない態度。</p> <p>一生懸命に話を聞いているが、内容の一部を忘れる。</p> <p>安易なアドバイスをする。</p> <p>言葉をはさみ、話題が変わってしまう。話を取る。</p> <p>注意や説教批判が多い。</p> <p>人と比較する。</p> <p>一般論にする。</p> <p>温度差があり、軽くみてしまう。</p> <p>一生懸命がゆえに燃え尽きる。</p> <p>出来ない自分を責めてしまう。</p> <p>距離感を縮め過ぎてしまう。</p> <p>仕事の自分と私生活の自分の区別が難しくなる。</p>
-----------	--

## 内容

目の前で起こっている出来事を別の角度からみる視野を持てるようにしよう。

コミュニケーションの多くは人とよりも自分の心の中で問いかけている事の方が多いという理解。

「自我による自我の為の一時的、部分退行」を大事にする。

[自分自身のメンタルケア]

公私の切り替え、気分転換、適切な愚痴こぼし、支えられ体験、余分な力を抜く、自己知覚、焦りに気づく、理解力のアップ、自分の心を鍛える。スーパーバイザーを作る。

## IV グループでの事例検討

・ある患者さんの訴え聞き、その人にどのように声をかけるかを話し合う。

Aさんの事例

Aさん 33歳女性 摂食障害とアルコール問題がある 身長 165 cm 体重 42 kg

夫と2人の子供(小学4年生と小学2年生の男の子)がいる

次男はI型糖尿病で、不登校、引きこもり

「電車に乗っていると、そこが混んでいると、気持ち悪くなるんです。そうすると、息が苦しくなって過呼吸になる事があるんです。最近では胸に石見たいのが乗ったようになり助けも求められなくなるんです。頭の中は子供の事、毎日の食事、お弁当も作らなくてはいけないという事ばかりで夜も眠れないんです。お酒を飲むと眠られるんです。疲れているのに、掃除をすると髪の毛1本も気になってしまうんです。子供と一緒に食事を食べる席につくけど、食べられなくて。4Lの焼酎が1週間でなくなるんです。まわりからも病院に行くように勧められるのですが、入院なんてできません。肝臓の数字がガンマー600位なんです。これってやばいんですか？」

という上記の質問に対し、まず一言目になんと言うかを書き出してみる。それをグループの中の、正面や隣の人と見せ合い、答えを共有し、どういふ声のかけ方が適当であるかを検討しあう。

## V 休憩

## VI 人の話を聞き出すエクササイズ

1. 2人1組となり共通点を三つ探し、探したらまた別の人と共通点を探す。
2. 3人1組になりA 自分の事(葛藤体験)を語る人 B 質問をする人 C 観察者の役柄を決める。
  - ① Bの人はまず部屋の外に出て、AさんはCさんに話す。その後、BさんがAさんに質問をし、話の内容を聞き出す。
  - ② 質問する際には、AさんはBさんが質問した以外のことは答えず、BさんはAさんの話の核心にたどりつけるようにする。
  - ③ ②まで終了したら、AさんとCさんとBさんにフィードバックしてあげる時間をつくる。

事柄だけでなく情に触れる事を気持ちが必要である。

事例の内容も事柄に拘るのではなく情をポイントに聞いていく事が大切。

## VII おわりに

介護・福祉の世界においてコミュニケーショントレーニングの機会は少ないが、1つの事例について、自分の頭に浮かんだ事を言葉にする事、意見交換する事、客観的・立体的に見る事と話し合う事は大切であると考え。

## VIII 支援相談員部会 部会長 ウェルケア新吉田 内田氏より閉会挨拶

内容	<p data-bbox="236 120 395 152">Ⅸ 事務連絡</p> <p data-bbox="268 170 767 201">11月16日(金) 事務・相談部会合同部会</p> <p data-bbox="268 219 699 250">場所・損害保険ジャパン 弁天通りビル</p> <p data-bbox="268 268 715 300">テーマ:在宅復帰支援向上への取り組み</p> <p data-bbox="268 362 740 394">H25年1月24日 北・南ブロック合同部会</p> <p data-bbox="268 412 504 443">2月合同シンポジウム</p>         <p data-bbox="268 654 320 685">以上</p>
----	---

平成 24 年 10 月 23 日

平成 24 年度 支援相談員部会 現任研修 アンケート

回答総数：33 名

① 今回の研修について

1) 研修のテーマは興味を感じるものでしたか？

a. 興味がる

b. どちらともいえない

c. 興味をかんじない

33 人

0 人

0 人

【感想】 とても楽しく参加できた

2) 内容に対し、研修時間は適切でしたか？

a. 長すぎる

b. どちらともいえない

c. 短すぎる

2 人

19 人

12 人

【感想】 適度であった・もっと時間が欲しかった

3) 研修内容のレベルは適切でしたか？

a. 高すぎる

b. どちらともいえない

c. 思わない

1 人

30 人

0 人

【感想】 適切であった 未回答：2 名

4) 研修内容は業務に生かされると思いますか？

a. 思う

b. どちらともいえない

c. 思わない

32 人

1 人

0 人

【感想】 とても役立つと思う

## ② 研修の総合的な評価について

1) 研修に参加して良かったと思いますか？

a.思う

b.どちらともいえない

c.思わない

33 人

0 人

0 人

2) 今後もこのような研修に参加してみたいですか？

a.思う

b.どちらともいえない

c.思わない

33 人

0 人

0 人

## ③ 今回の研修で響いた言葉と、選んだ理由をあげてください

○そこに居ること      関わることが大事である

⇒現場の風景が浮かび、改めて大切さを学びました

○情に触れる      事柄ばかりにとわられない

⇒事柄を追ってしまいがちなので、気を付けなければと考えさせられました

○To be Not to do

⇒SWとしてのスタンスだけでなく、アスペルガーの子を持つ親としても響きました

⇒言葉だけに頼ってしまいがちだったので

⇒私が子供の頃から大切にしている言葉なので

⇒時間の制限の中で、この言葉をどこまで出来るか考えさせられた

○感情に耳を傾ける

⇒今まで行っていなかった

⇒情報収集にとらわれ過ぎていたと反省した

○話す事と伝える事は違う

⇒今まで忘れかけており、この言葉を聞いてハッとさせられた

⇒よく指導者から指導される人へ「言ったよね」という言葉を聞くから

⇒自分勝手な思い込みで、きちんと伝えていない事があり失敗した事があったから



○専門の対応

⇒自分にそういった感情・自覚があまりなかったから

○踏み止まる事

⇒直に解決しない事も大切だと思った

○語る事で自分を振り返り、自我を成長させる事が出来る

⇒こういった視点での教育・支援が出来たらと思います

○本人の口から本人の判断をしてもらう

⇒利用者主体の意味がしっくりきたから

○トレーニングしてますか？

⇒考えても行動に移せないでいたから

○自己決定能力を育てる

⇒こちらが決めた事を、相手にさせていた感があった為、注意したい

○アンバランスなバランス

⇒人によっては、気持ちや精神状態等の保たれ方が違うと思ったから

○目の前の人を守る為には、その人を支えている人も守らなければならない

⇒現在の業務で、常に頭においておかねばいけないと思ったので

○目の前の人に注意する

⇒家族背景等、他の人の事も考えてしまう

#### ④ 今回の研修でよかった点と良くなかった点をあげてください

○良かった

⇒ロールプレイ研修が良かった

⇒事例を交えてポイントを説明してくれた点

⇒とても興味深い話だった

⇒コミュニケーションの基本に立ち返れた

⇒相談業務に直結する学びが多かった

⇒考えたり想像しながら参加できた  
⇒参加人数が多かった  
⇒二つのグループワークをして、その差が良く解った  
⇒専門的な多方面からの見方を学べたから

○良くなかった  
⇒時間が少ない  
⇒自己紹介・名刺交換をする時間が少なかった  
⇒もっとロールプレイがしたかった  
⇒1日研修でも良いと思った

## ⑤ 今後の研修について

1) 今後、どのような研修に参加してみたいですか？

○ 参加したい内容  
⇒相談専門職としてスキルアップするもの  
⇒MSWとの情報交換  
⇒スーパーバイズの研修  
⇒対人援助  
⇒平穏死について

○ 招いて欲しい講師  
⇒稲富先生  
⇒神奈川県立保健福祉大学の先生

2) 執行部に対する希望・要望を上げてください  
⇒お疲れ様でした  
⇒今回のパート2をお願いします  
⇒今回の様な内容の研修にまた参加したいです

以上