

【家族面談技術】

「家族面談」という切り口を借りて、対人援助職にある私たち専門家が、普段のコミュニケーションにおいて身につけておくべき資質・能力・技術を高めようと試みた研修でした。

私たち支援者の究極の目標は、質の高いサービスの提供だけではなく、利用者・家族のエンパワメント（自立）です。得てして福祉に携わる者は、なにかして差し上げることこそがすばらしいことと勘違いしがちですが、もっと先にある自立を常に意識した上で業務に向き合っていきたいものです。

さて、そこに向かう大切な支援ツールの一つがこの『対話』技術だと考えます。

相手が発語のない方、知的重度の方でさえ、ほとんどの場合を口頭で何かを伝えます。一方では、メラビアンの法則にあるとおり、他者とのコミュニケーションにおいて『言語』が占める割合は1割にも満たないと言われます。普段から、これほど矛盾のある現場で過ごしていることを考えると、支援の現場で大半の部分を占めるこの『言語』でのやり取りというツールは、TEACCHなどで提唱される構造化や視覚的支援と同じように、もしくは、もっと丁寧に、私たちは学ばなければならないのではないのでしょうか。

現場におけるこの課題を解消すればするほど、「あの人が言うと、人は動く」とか、「あの人が話を聞けば、興奮が収まる」といった属人的な現象が少なくなり、事業所内での支援の統一もきっと図りやすくなるのではないのでしょうか。相談支援専門員である私たちにとっては、皆さんにも増してこの『対話』技術がほぼ業務の全てと言ってよいほど重要視しています。手前みそではありますが、このことを意識し始めた2年ほど前から、外部から公認心理士を招聘し、1回2時間程度の『対話』演習を経て、相談現場で臨床実践し、それをもとに公認心理士さんと1対1で振り返りをすることに毎月取り組んでいます。ちょっとやったぐらいではまだ何の改善もみられませんが、長くやり続ける、もしくは、業務に携わる限りずっと続けるくらいの必要性があると認識しています。

改めて今回の研修を振り返ってみます。

まあ、2時間程度やったぐらいでは、何十年もかけて積み上げてこられたご自分の『対話』技術がそう簡単には変わるとは思えないことを最初にお断りしておきます。

それでも、普段何気なく交わっていた保護者や利用者本人との対話、あるいは、職場の仲間との対話の中で、何かを意識して対話をするようになることだけでも、後々大きな差が出てくるはずだと思って

います。なぜなら、ある意識をもって日々の対話をするだけで、対話をする時間の全てがトレーニングの場となり、その時間は膨大なものとなるからです。意識的にトレーニングの場を環境調整することなく、ほぼすべての時間がトレーニングの場となることは自己研鑽の視点から見て大きな強みです。

さて、では、なにを意識すればよいのでしょうか？

それが今回のいち試みでした。たまたまバイスティックの7原則を持ち出しましたが、支援者の対話技術の唯一の視点ではありません。

「福祉に携わる支援者の対人援助に伴い、対話技術を育成する際、目標となる内容や視点を箇条書きで示してください。」AIに尋ねてみました。

【回答】

福祉に携わる支援者が対人援助に伴う対話技術を育成する際の目標となる内容・視点を、実践的観点から箇条書きで示します。

■ 基本姿勢（態度・価値観）

- 利用者の尊厳・自己決定の尊重
- 非審判的態度（ジャッジしない姿勢）
- 共感的理解（相手の立場・感情の理解）
- 受容と肯定的関心
- 文化的・社会的背景への配慮（文化的感受性）
- 専門職としての倫理観の保持

■ 傾聴技術（アクティブリスニング）

- 相手の話を遮らず最後まで聴く
- あいづち・うなずきなどの適切な反応
- 言語・非言語メッセージの理解（表情・沈黙・声のトーンなど）
- 感情の反映（「～と感じているのですね」など）
- 要約・言い換えによる理解確認
- オープンクエスチョンの活用

■ 質問技術

- 開かれた質問と閉じた質問の使い分け
- 誘導的質問を避ける
- 具体化を促す質問
- 利用者の強みを引き出す質問
- 未来志向の質問（解決志向的アプローチ）

■ 信頼関係構築（ラポール形成）

- 安心感を与える態度・言葉遣い
- 適切な自己開示
- 継続的関わりの中での一貫性
- 約束や時間を守る姿勢
- 境界線（バウンダリー）の適切な設定

■ 感情への対応

- 怒り・悲しみ・不安など強い感情への受け止め方
- 沈黙の意味を理解し、活かす力
- 危機介入場面での冷静な対応
- 感情と事実を整理する支援

■ 課題整理・問題解決支援

- 主訴の明確化
- 問題の構造化（背景・要因・強みの把握）
- 目標設定の支援（短期・長期）
- 合意形成のプロセス
- 多職種連携に向けた情報共有力

■ 自己理解・自己管理

- 自己覚知（自分の価値観・偏見の自覚）
- 感情労働へのセルフケア
- バーンアウト予防
- スーパービジョンの活用
- 振り返り（リフレクション）の習慣化

■ 専門性向上の視点

- 記録力（客観的・具体的記述）
- 根拠に基づく実践（EBP）
- 倫理的ジレンマへの対応力
- 法制度・社会資源の理解

■ 到達目標の例

- 利用者が「理解された」「安心できる」と感じる対話ができる
- 支援目標を利用者と共に設定できる
- 困難事例においても冷静かつ倫理的に対応できる
- 対話を通じて利用者の主体性を引き出せる

これだけの内容・視点が挙がってきました。もちろん、バイスティックの7原則に出てくる内容も含まれています。

これらの内容から、さんぽさんが法人として、あるいは、働く支援者として、どのような姿を目指していられるのかをみなさんで紡ぎ出し、それをもとにトレーニングを重ね、資質・技能・技術を高めていられることをお勧めします。

ちなみに、サンクスシェアでは、相談支援専門員が目指す目標として、「すなおさ」「思いやり」「専門的知識」「思考持久力」の4つを掲げています。この中で、対話スキルに直接かかわるのが、「すなおさ」「思いやり」の2つです。

「すなおさ」

- ①頭から否定することはなく、まずは受止め相手を見て「対話」をしている
- ②指示や指摘に対して自己防衛をせず、素直にまずは受け止めている
- ③相手の状況や価値観をよらずに、先入観を持たず物事に対して向き合っている
- ④質問や結論が一方的でなく、相手に考える時間を与えている
- ⑤相手を向き、目を見て傾聴の姿勢が出来ている

「思いやり」

- ①相手の理解度を確かめる確認をしている
- ②要点を明確にし、無駄な情報を省いている
- ③相手が質問しやすい雰囲気を作り、疑問点を解消している
- ④目的を伝え、その理解が出来ているか確認している
- ⑤分かりやすい言葉、スピードなど相手の立場になって考えている

具体的には、上記の着眼点がそれぞれできているかを定期的に評価しながら振り返りをしています。

確実に意識はできるようになってきましたが、実力的にどうか？と言われるとまだまだ自信をもって胸を張ることができないのが現状です(^^);

さて、今回のみなさんの評価にもどります。

普段から意識をしていただいていたわけでもなく、いきなりの評価であったし、たった7分程度の対話であったし、また、あのような形での対話模擬も初めてであったでしょうから、正しく、適切に評価できているとは全く思っていません。また、AIは所詮AIです。機械が機械的に評価をしています。

ただ、人は、人から、自分のことを客観的に評価されることってあまりないので（人は、人に配慮・付度して、評価の事実・情報を削除したり歪曲したりします）、そういう意味では、これから何らかの目標、目指す姿を設定して取り組もうとするスタートと認識し、気づきのいち材料として受け止めるのであれば意味があると思います。

このようなことから、みなさんの評価自体についての詳細な分析は避けませんが、全体をざっと拝読し

た際に、傾向として特徴的だったのが、「自己決定」の項目がみなさん低めで出ていることでした。これは、田中にも言えることでした。相手が子ども、重度であればあるほどこの項目の意識はとて難しくなると認識します。それでもなおかつ、自分自身の『対話』技術の意識の観点から、「相手が自分のことを自分で決める」ことを真から重視しているかを常に自問自答しておかねばならないという気づきを得ました。さまざまな経験があり、生活しづらさが比較的少ない我々支援者が、「こうしたほうがいいよ」と安易に言いがちになることを抑え、たとえ非合理であっても自分や他者に迷惑をかけない範囲で自己選択、自己決定することを重視する「意思決定支援の原則」を心してきたいと思います。

最後になりますが、今回のAI評価の実務的流れについて、情報開示しておきます。

①対話の場面の録画

②録画から対話の文字起こし

A 私が持参したクラウドノートは、音声データを読み込んで文字起こししてくれます。

B 動画データをホームページ上で文字起こしできるアプリを使用（7日間無料などあり）

③文字起こしデータの支援者側（評価をしてほしい人）の名前を話者1とする。

④chatGPT (<https://chatgpt.com/>) にログインし、今回みなさんにもお渡しした、「評価プロンプト」をコピー&ペーストする。

⑤その下に、話者1と表示されている対話文字起こしデータをコピー&ペーストする。

⑥表示された評価結果を Word などにコピー&ペーストし、保存する。

※評価プロンプトは、自由に付加修正できます。みなさんが評価してほしい項目を増やしたり、まったく違う評価の内容、やり方に変えたりすることもできます。chatGPTに「〇〇の評価プロンプトをつくって」と質問すれば、評価プロンプトを新しく作ってくれます。こういうことが好きな方がいらっしゃれば、どうぞ遊びながら作られるといいと思います(^-^);

法人として、あるいは、現場スタッフとして、なんらかの目標設定（何の力を身につけようとするのかを明確にし）を行い、ぜひ、リベンジされることを強くお勧めします。