**＃２　資料①**

他に前回配布した個別支援計画作成過程のペーパーを使いうのでお手元にご準備ください。

**アセスメントとは**

必要性（ニード）、強み（ストレングス）、現状分析、を調べる事がアセスメントです。

なさそうな情報から必要な情報を抽出する事と、ありすぎる情報から必要な情報を抽出する事から始まります。

その情報が、【パターナリズム＝支援者の思考思想に偏らない”事実の追求”である事】が大前提です。

真実は立場や思考によって関係者の数だけありますが、事実は一つです。

事実を突きつけるのではなく、事実確認をして共有認識の下、様々な「真実」の中で、ご本人の幸福追求に必要な事は何かを「チーム○○さん」として考える情報整理がアセスメントです。

個別支援計画策定過程で担当者は、個別支援計画会議（ケース会議等とよばれるもの）を開催し、ご本人やご家族や関係者が参加して「チーム〇〇さん」を形成し、ご本人主体の支援・ご家族への寄り添い支援等をしていく為のケースワークを展開します。みなさんはケースワーカなのです！

個別支援計画会議での担当者の仕事は、事前調査や当日の資料作成が９割となります。

**アセスメント時にやる４種類の事**

1. ご本人へのヒアリング
2. ご家族へのヒアリング
3. 関係者ヒアリング
4. 地域アセスメント（居住地域や活動地域の環境や社会資源）

**ヒアリング時に必要なスキル３つ**

1. アカウンタビリティー
2. 自己覚知
3. バイスティックの7原則

**アカウンタビリティーの３つのポイント**

1. 対象が誰であるか。その対象について正確（多面的に。独断的でなく客観的に。）に把握しているか。
2. パターナリズムではなく、説得するためでもない資料作りや情報提供ができているか。意思決定の手がかりとなり、また意見表明しやすくする情報や環境を設定できているか。
3. 着地点（PDCAサイクルの下、ご本人主体支援）のあるヒアリングになっているか。着地点とは結果ありきという意味ではなく、対象が「何を問われているか。」を、意識して大いに”語って”頂く素地を作れているか否かという事である。

視覚的に分類整頓された資料は、障がいの有無や年齢などに関わらず伝わりやすいです。文字だけの書類を渡され、つらつらと説明されるより、「なにを言われているのだろう」という不安感が薄らぎ、興味を持って時間を共有しようと思って頂ける可能性が高くなります。資料つくりも含め正確なアカウンタビリティースキルがあり、ご本人やご家族や関係者に「不安感ないな。わかりやすいな。」と感じて頂けることが大切な要素と考えます。

他者の表明・表出を促す、すなわち「その方の”語り”を引き出し傾聴に徹する」という支援の基本スキルには、前ページの【ヒアリング時に必要なスキル３つ】の内の②自己覚知と③バイスティックの7原則が必要です。

**自己覚知**

自身に好き・嫌いがある事は多くの方々が知っています。その「自己」は一番揺らがせやすいもろいものです。

人や環境（生活・立場・役割）や自尊心や他者への憎悪で、信念信条の好き・嫌い（＝自己）を揺るがせ、その結果「そうじゃないのに・・・」と自己嫌悪を感じたり、思い通りにならない事を環境・他者に原因があると思いたくなくなります。

事例１

ある人の言葉のチョイスや物言いが嫌いだなと思った。

その人から相談を受け、仕事終わりに飲みに行った。頼みごとをするのは気が引けるのではないかと慮り、間抜けを装い教えを乞うというスタンスで同意・共感の意思表示をし続け「語り」をしてもらえるように心がけて話を聞いた。嫌いという私の感情は、その人を多面的に知らないからで、話せば共通項が見つかるかもしれないし、嫌いと思うのは私の未熟さゆえで、これも自己研鑽の一つだとも思ったからだ。

その後は、どのような場でも上から目線で物を言われるようになった。尚更嫌いになったが、ヘラヘラ笑って事なかれ主義を貫いた。

結果、「○○さんと坂本さんは仲良しだもんね」と言われて、その人と私は同類項と思われてしまった。

私は、まったく共感できない人なのに、相変わらず「ですよね～」などヘラヘラとしていた。

自分の事もその人の事もどんどん嫌になり、その人から電話がかかってきたり話しかけられたりすると、ものすごくアンニュイになった。どこで間違ったのか、何が正解だったのか。本当に嫌いで嫌いでどうしようもなくなった。

喜怒哀楽、すべて自身であり、どの感情も良いのです。持ってはいけない感情はありません。

過去の私に教えてあげたい。嫌いでもいいのです。ジャッチは必要ではないのです。

ただ、福祉従事者として何が必要かというと、そのひきこもごもの喜怒哀楽を否定せず、ネガティブ・ケイパビリティ（わからないものをわからないまま受け入れる力）する事なのです。それが自己覚知です。

**自身を受け入れ、その結果他者を受け入れられるようになる事が自己覚知の目的ではないのです！**

プラス思考信仰の方もいますが、仕事中は捨ててください。この苦難はステップアップする為に必然的に起こった事だとか思わないでください。

プラス思考信仰の事例です。

私は次の言葉をよく言われます。

「困難はそれを乗り越えられる人に起こる事」

乗り越えられる困難なんてそうそうないです。困難なんて自身や家族に起こらなくていい事なのです。毎日どこかしら痛いし、治療は苦しく辛いし、病状で寝たきりになる時は排泄の度に自尊心がズタボロになります。人が苦痛に思う事のトップは移動の制限を受ける事です。ですので、法治国家なら罪を犯して刑務所に収監され、大なり小なり移動の自由を強制的に制限するのです。特に悪い事もしていないのに、私も様々な障がいがある方々も自由意思で移動できません。困難は乗り越えられる事はなく、折り合いをつけるしかないからしかたなくそうしているだけです。

福祉従事者は自己覚知スキルがないとできません。”スキル”と言われるものは、練習をし続けないと維持向上できない類のものです。言い換えれば練習すれば身につく事柄なのです。自己覚知の研鑽はつらい作業になる事もありますが、今説明した自己覚知の真の意味を知れば、正反対に楽になります。思考は、癖です。癖は意識下におけば変容させることができます。前回も言いましたがこの自己覚知で手軽に使えるのが倫理綱領です。

**バイスティックの7原則**

色々な面談の際に実践で使うのが③④⑤で、知っておけば良いのが①②⑥⑦です。

前回の研修でも配布しましたが、より具体的な説明をつけた以下のバイスティック7原則の表を黙読（３分間）してください。

③④⑤を次ページ４の上部の事例を使いながら説明します

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 原則番号 | 原則名 | 原則名の解説 | 補足や例 |
| １ | 個別化の原則 | クライエントを個人としてとらえる | 同じ状況下の人をひとくくりでとらえてはなない。「２０歳・自閉症スペクトラム＝全員同じ悩み」ではない。 |
| ２ | 意図的な感情の表出 | クライエントの感情表現を大切にし、感情表出しやすいように援助者は配慮する | クライエントの感情表出を妨げたり非難しない。クライエントが悲しい気持ちの時に援助者も悲しい表情をしてくれていたら話しやすいがニコニコしていたら話したくない。援助者は自嘲や自身を卑下する発言はしない。それらはクライエントに気を遣わせ、クライエントが自身と向き合うという目的を妨げる。 |
| ３ | 統制された情緒的関与の原則 | 援助者は自身の感情をコントロールしながら話を聞く | 自己覚知が必須。クライエントの感情に吞み込まれないよう、また自身の価値観による感情で話を聞かない。自身の好みを知る。自身の嫌悪を知る。 |
| ４ | 受容の原則 | ありのまま受け止める | 自己覚知が必須。自分がどう感じるかではなく、相手がどう感じたかが重要。ネガティブ・ケイパビリティ（わからないものをからないまま受け入れる力）も必要。 |
| ５ | 非審判的な態度の原則 | クライエントを一方的に非難しない | 自己覚知が必須。クライエントの話を援助者の価値観で裁かない。ジャッチしない。 |
| ６ | 自己決定の原則 | クライエントの自己決定を促して尊重する | 援助者が思う答えに導かない。どうするか決めるのはクライエント自身である。パターナリズム厳禁。 |
| ７ | 秘密保持の原則 | 秘密保持を徹底して言葉や態度で伝える | 自身の困り事を話すという事は勇気のいる事である。ラポール形成をこつこつ重ね、安心感をもってもらう為に必ず守らなければならない。 |

原則３・５の事例

子育てに協力しないお父さんに対して。

「親だからといって子どもの事を第一に考えるという事は誰にでもできる事じゃない。そのような家庭環境ならば、ブラッドショウのニード論のⅣがあると思い支援にあたる」「論破してはならない」という鉄則があるが、「分かっているのだけれど、どうしても許せない」とお父さんを責める事を言ってしまった。

原則４の事例

「彼女にふられた。生きていけない。死にたい。」と何時間も言っているクライエント。

大した事ないな、自分はもっと辛い体験をしているよと思っても、それは横に置いておいて、１・２・３の原則を粛々と遂行する。

**その他の技法**

＊話し方

いつもより1トーン高い声で、２０％ゆっくりと話す。電話の時は笑顔を作り“笑顔声”ではなす。

＊メモのとりかた

目の前ではメモを取らない。なぜなら、メモは支援者がご本人やご家族の話した事を選別している行為なので、自身が話している事で重要と思っている事をメモされなかったら、“語り”をやめてしまいます。バイスティック原則の②番目です。

しかしながら、家族構成や人間関係や利用しているサービスなど、メモをとりたい事柄はあります。その際マッピング技法などを使いながら、書いたものを提示する方法でメモを取ります。

ニードにつながるようなセンシティブな事柄や勇気を振り絞り話して下さった事は記憶にとどめ、面談後にすぐに追記してください。

面談時にご本人やご家族がお話して下さった事はできるだけ、その方々の口語体で記録してください。言葉の選び方で、表現したい気持ちも変わります。バイスティック原則の③④⑤に係る事柄です。要約する際は要約した文章の最後に（○○要約）と要約した者の名を記載する。

＊傾聴スキル

|  |  |
| --- | --- |
| スキル名 | 具体的例 |
| 話を聴く姿勢 | 会話は相手：自分＝７：３。相手の話を聴いてから自身が発言する癖をつける。 |
| うなずき | 相手の話に、的確な（多すぎず少なすぎず）、うなずき（ノンバーバル）や「はい」「そうなんですね」（バーバル）などの相槌を打つ。 |
| 個別化 | 相手の名を覚えて、「あなたは」ではなく「○○さんは」と個別化を言語化する。 |
| 要約 | 話していただいた事と支援者の理解が食い違っていないかを確認する作業。「これまでのお話で、□□は△△ということですね？」など。 |
| 繰り返し | 相手「今度来るヘルパーさんは初めてで緊張します」支援者「初めてのヘルパーさんは緊張しますね。」 |
| 明確化 | 要約と同じようだが、話の主旨を相手と一緒に確認する作業。「○○さんが◇◇と思われたという事は、◎◎というがあったからですね。」など。 |
| 沈黙 | 何を話そうか何を話さないかなど迷われている時や自身と向き合っていたり、考えをまとめたりしている時があります。沈黙が長いなと感じたら「急がなくて大丈夫ですよ。」と伝え、朗らかな表情で待つ。 |
| 焦点化（ちょっと高度です。バイスティック7原則に慣れてきたらできるようになります） | フォーカシングとも呼ばれます。様々な話の中で、どのような事実が起こっているのかを、相手と共に（エンパワーメント）絡み合う事柄を解きほぐしながら、マッピング技法を使い視覚的に整理整頓して、まず取り組むことに焦点（フォーカス）を絞り、四面楚歌の様に思われ絶望してしまう状況に活路を見出す。PDCAサイクルに乗せていく前段階。 |

**『対人援助技術論』という分野なので、ネットで検索するとたくさん出てきます。ご興味あれば検索してみてください。**

**P2事例１を使ったバイスティック7原則と傾聴スキルの体験をしてみましょう！(5分間)**

**～やりかた～**

**事例１を使って二人一組で、クライエント役と支援者役になります。**

**2分間で立場を交換します。**

**文章は言いやす様にアレンジしてください。**

例）最初の文章を使って言い換えをしてみます。

ある人の言葉のチョイスや物言いが嫌いだなと思った。

↓

クライアント：連携する他事業所の人の言葉のチョイスや物言いが嫌いだなぁと思っていて・・・。

援助者：仕事関係で好きじゃない人がいるんですね。（バイスティック：②④、傾聴スキル：繰り返し）

**ラポール形成**

ご利用者ともご家族ともラポールがなければ、支援展開はできませんね。

ご本人にもご家族へもエンパワメント支援をする為には、ラポール形成スキルが必要です。日々の関りの中での積み重ねにより、ご本人とご家族が表出している事の真意を”探る”のでも”憶測”するのでもなく、教えてもらえる関係性を築く力が、福祉従事者には必要です。

ラポール形成していく上で使えるスキルが前回行ったリフレーミングと今回紹介する100文字要約です。

**100文字要約**

１００文字要約は、事実の中から、様々な感情や急用でない情報をそぎ落とす作業です。

前述している通り、事実は一つです。支援展開上、見方・立場によって捉え方は違ってきますが、”事実”は一つであるという現実を共有情報にしなくてはなりません。

その為に、１００文字要約を駆使します。

共有情報に差異があっては、スタートが違ってしまうので、支援の方向がバラバラとなり、統一した支援ができません。これは施設内外、どちらでも言える事です。

どのような仕事でもホウレンソウ（報告連絡相談）が肝ですが、その際まずは１００文字要約で事実報告をし、その後ディテール説明と立場の違いによる捉え方等の報告へとつながり、対処を検討できる段階に進めます。

１００文字要約のスキルは、文章で練習していくと口頭でもできるようになります。スキルと名の付くものは何事も、日々のOJTで培われます。

事実を伝えるという事が、ラポール形成の上で、最大のミッションです。ラポールなくしては支援展開ができないので、スタートラインにも立てません。

１００文字要約練習

以下①・②をそれぞれ2分くらいでやってみて下さい。その後4人一組＆一人1分で発表しあいましょう。

1. 事例１を坂本目線の口語体で１００文字要約して下さい。　（“坂本の真実”を要約する）

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

1. 事例１を１００文字要約して下さい。（上席に報告するつもりで要約する）

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

前回行ったリフレーミングと100文字要約の基本的スキルの理論・概念を根本理解した上で、ご本人やご家族や関係者とのラポールを構築し続ける事が、福祉従事者の仕事の一つです。ラポールなくして支援展開・支援実践なしです！！

これでアセスメントの説明のⅠは終わりです。

個別支援計画作成過程のインテークとアセスメントの欄を黙読(2分間)してください。前回読んだ時より、あ～っとなっていると思います。次回を経れば、あ！！という“気づき”があると思います(´▽｀\*)。

以下は参考資料です。

1. **アセスメントチェック項目表**

今回と次回で説明するアセスメントをしていく時のチェック項目表です。

1. **受容の段階表2種**

ご本人もご家族も様々な受容期の中で、日々お過ごしです。バイスティックの7原則の理解を深めたり、傾聴スキルアップの為に、受容期の理論を知っておくとOJTしやすいです。

**アセスメントチェック項目表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項目 | 関連ワード | チェック |
| ご本人の主体性・自己決定の確認 | アカウンタビリティーエンパワーメント |  |
| ご本人の状況把握の確認 | ヒアリングバイスティック7原則マッピング |  |
| 把握したニーズは的確か | ブラッドショウ4つのニード論*（次回4/11説明）* |  |
| 設定したゴール(支援目的)は妥当か | PDCAサイクルストレングスモデルエンパワーメント |  |
| ご本人含め関係者のストレングスを捉えているか。 | ヒアリングバイスティック7原則マッピング |  |
| 採用したアプローチ法は的確か | アプローチ法*（次回4/11説明）* |  |
| 支援の方向性がずれていないか。（人権尊重・ソーシャルインクルーシブ・社会参加・合理的配慮などから逸脱していないか） | 人権パターナリズム厳禁ICF*（次回4/11説明）* |  |

**受容の段階表2種**

＊障がい受容



＊キューブラー・ロスの死の受容

