

寄り添う側に求められる 「資質」について

Key words 資質／素質／自己制御力／倫理原則／基本的姿勢／情緒的客観性／寄り添う／効果的援助のための6つの特質／気づき／成長／理解／信頼

■寄り添う側に求められ16の「資質」とその伸ばし方！

「素質」や「才能」という言葉はよく使いますが、同じような意味で「資質」という言葉もあります。「素質」とは、持って生まれた性質、将来あるものになるのに必要な能力や性質のことです。「才能」も、物事を巧みにこなす生まれつきの能力のことです。「資質」も同様に、その人が生まれつき備えている、物事を巧みにこなす性質や才能のことです。

1. 「資質」の意味は“生まれつきの能力”

資質という熟語に用いられている「資」には、“もつとで・もちまへ”という意味があります。他には“生まれつき”という意味もあり、天から与えられた生まれつきの賢明さやそのような人のことを指す「天資英明（てんしえいめい）」という四字熟語からも、「資」の意味が読み取れるでしょう。もう一つの文字である「質」には、“たち・中身”という意味があります。

●「資質」と「素質」との違いとは？

「素質」も「資質」も、物事を巧みにこなす先天的な“もの”を指しますが、これらの違いはどこにあるのでしょうか？

例えば、病院で教育実習に臨んでいる医学部生に対して「彼・彼女は、医師としての素質がある」というときは、性格や態度が医師に向いているという意味です。「彼・彼女は、医師としての資質がある」というときは、医師として持つべき才能に恵まれているという意味で、医師として十分な“能力”を有していることを評価しています。

●「資質」と「能力」との違いとは？

「能力」とはものごとを成し遂げることができる力のことを表した言葉です。「能」には、“ちから・はたらき”という意味がありますが、“すぐれた”という意味合いも加わっています。優れているという点では「資質」と同じですが、「能力」は教育や環境などによって後天的に形成された性質を指しており、先天的に備わった才能や性質という意味を持つ「資質」とは異なっています。

2. 「資質」の種類

仕事をするにしても遊ぶにしても、何かの資質を持っている人は、周りの人から信頼されます。この人は、資質があるからきっと伸びると期待もされるのです。

因みに、皆さんは、“寄り添う”うえで必要な資質とは何かを考えてみたことはあるでしょうか？どのような場面で、どのような資質が期待されているかを知って頂くために、16種の資質とその要

第

6

章

寄り添うために不可欠な
“四次元的思考”

Key words 四次元的思考／聴き手の7つの注意点／先入観／転移／逆転移／傾聴／受動的傾聴／反映的傾聴／積極的傾聴

■四次元的思考

1.四次元的思考について

●面接時に同時に遂行すべき4つのこと

援助者はクライアントと面接を行う場合、

- ・クライアントの話すことを受け止め、理解する
- ・話の内容とそこに含まれる感情を受容し、言葉できちんと返す
- ・クライアントの発するさまざまな非言語サインを認識し、理解する
- ・クライアント/援助者双方の言語・非言語サインを記憶する

という四次元のことを同時に遂行する必要があります。

その理由は、援助者はクライアントとの会話において、クライアントが伝えようとするメッセージの内容を全力で理解しようとするとともに、そのメッセージに含まれる感情に対して適切に応答しようと努めたとしても、クライアントへの応答が適切なものであったかどうかをクライアントの言語・非言語サイン、とくに非言語サインを通して客観的に評価する必要があるからです。

ただ、客観的な評価ができるためには、クライアントとの間に適度な心理的距離を保つことができると、また、クライアント自身の感情を絶えず確認しようと努め続けることが大切です。また、非言語サインも含めた対話の内容をできる限り具体的、かつ、正確に記憶できるようにすることは、面接内容や援助関係などに関する振り返りを行って軌道修正を図っていくうえで不可欠なことです。

●面接時の記録について

ちなみに、対話の内容を忘れないようにと記録を取りながら面接をすることは、情報収集という点で確実性を高めることにはなりますが、面接そのものの進行によどみをもたらす結果を招くばかりか、クライアントとの信頼関係を構築するうえで支障をきたすことが多いものです。

もし、面接の途中で、その情報量の多さや複雑さで頭の中が混乱をきたすと思ったときは、途中からでもメモを残す必要性を感じると思います。その場合、基本は自分の五感を通して入ってきたさまざまな情報を記憶することですので、“文字や文章”としてメモを残すのではなく、後で振り返って見直したときに思い起こすことができるような記号や最初の文字だけのメモを残すようにしてください。正確にメモを残そうとすると、当然、クライアントから目を離すことになり、クライアントが発する非言語サインを見落とす・見逃すことにつながり、メモの信ぴょう性が乏しくなってしまいます。できる限りクライアントから目を離さないようにするためのメモの取り方を、各自が工夫するこ

第

8

章

こころの痛みに寄り添う：
共感することの大切さとその難しさ**Key words** 共感／共感的理解／感情のフィードバック／感受性／状況把握／感情理解

■共感

“共感する”という言葉は、よく使われる言葉ですが、共感と感情移入を同じものとして誤用している教員がいますし、さらに、相手に伝わってこそその“共感”であり、独りよがりの共感は今全く意味をなさないということも理解されていません。共感したつもりは言ったつもりと同様で、それが伝わっていなかったのであればしたことにはならないのです。

共感的理解とは、クライアントが言いたいこと、わかって欲しいと思っていること、訴えたいと思っていることを、クライアントが言いたいと思っているまま、わかって欲しいと思っているまま、訴えたいと思っているままに理解することをいいます。

Example

クライアント	「部屋を変えて欲しいんです。Aさんのあの嫌味な言い方が、がまんできないんです」
援助者	「Aさんの言い方ががまんができませんね」＝共感
援助者	「あの嫌味な言い方は、ホント、がまんできませんよね」＝肯定・同情

共感するためには、援助者の目の前にいるクライアントがどのような感情をもっているかについて強い関心をもつことが大切です。具体的には、「どのような気持ちで話しているのか」、「どのような気持ちで援助者の前に座っているのか」について目を向けることです。そしてそれをクライアントの態度や話し方、表情、雰囲気などから読み取るように努め続けるのです。

多くの場合、相談することに対し、クライアントは後悔、惨めさ、恥ずかしさ、抵抗感、腹立たしさ、援助者への過剰な期待などを抱え、躊躇しながら誰にも話さずに訪ねてきます。一方で、強く勧められてしぶしぶ訪ねてきたような場合には、相談することへのモチベーションがない、あるいは低いばかりか、相談するということに対し感情的に抵抗を強く感じている場合がほとんどです。そのような抵抗感を減らし、モチベーションを高めるためには、援助者は“共感”的な態度で接することが大切です。

1. 「共感」をする際のポイント

共感をする際のポイントとして、次の3点を挙げることができます。

- ・できる限り具体的にクライアントの心理・社会的状況を把握する
- ・さまざまな情報を通し、一つの見方・観察だけに捉われず、さまざまな角度からクライアントの感情に対する仮説を立てる
- ・急いで結論を導き出そうとは決してしない

例えば、うつむいた姿勢をクライアントが取っている場合、その姿勢を取ることで援助者に感情を読み取られまいとしているのかもしれませんが、警戒を表しているのかもしれませんが、