

ダイバーシティPress

13号

ダイバーシティセミナー採録

カウンセリングマインドをもって “安心のつなぎ役”に

講師 臨床発達心理士・学校心理士 梶田智奈美氏



梶田智奈美 (のきた・ちなみ)

早稲田大学大学院人間科学研究科修了。子どもの療育施設でのことは発達相談、総合病院小児科での親子相談、親子支援施設での発達相談を経て、幼稚園・小学校での巡回相談にてアセスメントやコンサルテーションを通し「気になる子」「発達に配慮が必要な子」への支援を行っている。

人と人をつなぎ、場や組織を支えるのは、とてもストレスフルな活動です。
のきた
梶田智奈美さんは、幅広い臨床心理学の学問的視野と具体的なスキルで、学校や企業で心理相談や心理面接を行っています。梶田さんの視点から見ると、職場の人間関係を支える業務は「安心のつなぎ役」だと言います。こころやからだの不調を訴える社員、職員も多い企業社会。数多くの現場で、子どもやビジネスパーソンの活力を支えてきた梶田さんに、心理学の視点で培った、こころの不調、からだの不安をやわらげ、人間関係を磨くスキルを教えてくださいました。

悩みや困りごとの答えは その人の中にある

「心理学」というのは誰でも知っていることばで、ズバリ、「その人がよりよく生きていくため、幸せを考えるため」の学問です。“こころ”は目に見えませんし、形にも表せないのです。心理学の最初は理論や理論付けで始まりました。しかし、現代ではさまざまなこころの問題、からだの変調・不調も、科学的に「このような方法で行うと効果がある」「よい方向に向かう」という具体的な心理学の技法もあります。

私は人が生活をしている場面に出かけていき、心理的支援をする心理士で「臨床心理学」という領域で働いています。心理学では、フロイト、ユング、アドラーという同世代に生きた3人が臨床心理学の基礎を築いてきました。アドラーは児童精神医学の医者として、子どもの発

達や子どもの問題をとらえるために、日本でいう児童相談所のような施設を各地につくり、そこで子どもたちを見ていく活動を行っていました。

「アドラー心理学」の流れは教育現場の中で使いやすいアイデアや理論がありましたので、日本でも教育界で活用されてきました。私が臨床で行う心理的支援は、アドラー心理学から派生したロジャースの「カウンセリング理論」と対応する人、その問題に合わせた「認知行動療法」の技法で行なっています。

心理士は何か問題が起きたり、からだの不調、こころの不調があるといったときにお話を聞きます。でも、その人に「あなたはこれをしたほうがいいですよ」とか「これがあなたにとって一番でしょう」などと答えを提示する役割ではありません。お話をしていると、その人自身が答えを持っているのがわかります。ですから、心理士はその人の答えを引き出す作業を一緒に行う存在です。

「こころの基礎づくり」で、 問題を一緒に考えよう

みなさんは、人と人をつなぐ「安心のつなぎ役」の立場だと思います。他の方からいろいろと相談されたときには「答えを私が提示しましょう」「あなたはこう思っているのではないですか」などと接するのではなく、「一緒に考えていく」という立場を崩さないようにしてみたほうがいいです。難しい問題のときに一緒になって考えると、ご自分も苦しかったり大変だなあという思いに囚われてしまうかもしれません。ですので、そこは相手と距離感をもって、その問題を一緒に考えようという立場でいることが大事だと思います。

そういうときにベースになるのが「こころの基礎づくり」と「場のもつ力強さ」というものです。「こころの基礎づくり」というのは、①〈人の良さ〉を体験する、②こころのエネルギー（安心感・楽しい体験・認められる体験）を蓄える、③社会生活の技術を身につける、ということです。つまり「こころの基礎づくり」とは「元気や意欲の素」であり、「たくさんの応援の手が背中を支えている」と実感する環境を作っていくということです。この3つの側面がバランス良く保たれているときに、こころが育って行く状況になります。

何か物事がうまくいかない、苦しい、困った、という

ときは、自分のからだや気持ちを意識してしまいます。そういうとき、「いろいろな人の応援の手が背中を支えられてくれているよ」とイメージできるかどうかが大切です。普段の生活をしているときには意識しませんが、からだの不調や気持ちの不調を感じたり、困難なことがある場合「こころの基礎づくり」という大事な蓄積があることを確認し、意識していただきたいと思います。

組織や職場が健やかだと 「安心の場」が生まれる

次に「場の力」という理論です。「場」というのは安心を生み出す力を持っています。なぜなら、私たち個人個人は、いろいろな居場所で自分の役割を持っています。場が持つ力と個人が持つ力から相互作用が生まれたときに、その人自身の生きる力や「自分は今、頑張っているな」「楽しく生きているな」という感覚がアップされるのです。これはさまざまな研究で裏付けられています。一人ひとりどのような役割や立場で人と関わっていらっしゃるかわかりませんが、普段の仕事をしている場面だけその人と関わるというのではなく、会社の中にいるときはずっと関わり続けるという意識を持つことで職場が活性化するというのを覚えておいてください。

「ゆるやかな場の役割」ということも大切です。これは職場、あるいは組織の「場」が健やかであることが、そこで働く一人ひとりの健やかさを保つという意味です。職場が健やかであると、個人個人のメンタルヘルスはぐっと上がっていきます。ですから、職場の環境づくりに力を注いでいくことも必要だろうと思います。

職場を「安心の場」というふうに位置づけましたが、これはアドラー心理学では「勇気づける場」と言います。そこで使いたいのが3つのことばです。「ありがとう」「助かる」「嬉しい」です。例えば学校で、子どもたちを勇気づけようと「頑張れ、頑張れ」というのではなく、この3つのことばを使うほうが活力が上がると言われています。

なぜ、この3つのことばが良いかというと、このことばを使うと本人のこころの中で「私」が肯定的に意識され

こころの基礎づくり

- 〈人の良さ〉を体験する
- こころのエネルギー
(安心感・楽しい体験・認められる体験)
- 社会生活の技術

元気や意欲の素
たくさんの応援の手が
背中を支えている

るからです。「(私が)ありがとう(と思う)」「(私が)助かったわ」というふうに、相手の動きに対応して「私はこう思いました」ということを伝えることができることばです。つまり、相手や仲間の行動を「認める」ということ。そうすると、そのことばを耳にした相手は「自分がその人にとって役に立っている」「会社や組織、集団の中で役に立っているんだ」ということを意識化できます。

そんな簡単なことばで？と、思われるかもしれませんが、学校や教室などの組織でこの3つのことばを使うようになると、見事に活力がアップされていきました。「ありがとう」「助かる」「嬉しい」というのは、なかなか言い難いことばでもありますが、ぜひ、使ってみてください。同じ職場の方々にも伝えていただきたいことばです。

安心の職場づくり

- **働きがい** = 自分でやれる・やれた
→ 働きたい意欲
- **働きやすさ** = 場・いごこちのよさ
→ 働くための工夫

相談しやすい場
～ふだんからのつながり
制度・サービスをどのように利用する！
を聞き合える場

安心の職場
～良好なメンタルヘルス・キャリア支援
予防：不調にならない考え方(個人)と
環境づくり(職場)

多様な持ち味を認め合い “サポートバンク”体制を

私たちは生きていくうえで、自分が役に立っている、ここに居てもいいんだということをずっと確認しながら生活しています。それが認められる場所が「安心の場」と言えます。ですから職場でも自分が仕事をしている、行動しているということが相手や組織にとって役に立って

いるという肯定感を持てることは、その人にとっての居場所を確保することになります。

職場にはさまざまな人がいます。一言で言えば「多様化」ですが、それはいろいろな考え方、いろいろな持ち味を持っている方がいるということです。それを認め合いながら、各自の存在価値を広めていくのが大切でしょう。「安心の場」というのは職場においては「働きがいがある」「働きやすい」という意味につながります。社員に「働きやすい」と思ってもらうには、社内に「こういうサービスや体制がありますよ」というのを普段から伝えておくことです。

ある企業に出したアイデアは“サポートバンク”といって、「自分はこういうことができる」というのを普段から出し合っておく方法です。「あなたが、何かで早退するときには代わりに助けることができる」「自分はこういうことが得意なので、あなたのこの部分を補うことができる」というのを貯めておくんです。そういうことを「見える化」しておく、社員もSOSが出しやすいし、助けてもらうほうもOKと言いやすい。何かの形でこのような体制をつくっておくのは必要だと思います。

コミュニケーションのズレを縮めるには 会話より「対話」が大切

普段、私達は「コミュニケーション」ということばをよく使います。たとえば、AさんとBさんの会話で、Aさんが「午後の会議に使うファイルある？」と聞く。相手のBさんは「準備しておきました」と答えます。一見、こういうふうに会話がつながっているようですが、それは自分が思っていることの全部を言っているわけではないのです。Aさんから「(明日の)午後に使うファイルを準備しておいてね」と昨日言われたから、Bさんは準備しておいた。改めて、今「準備できてる？」と聞かれたから「準備していますよ」とBさんは答えたわけで、このように文脈と状況の流れの中で会話を繰り返しています。

さて、ここで問題が起きます。心理学的に言うと人は自分の「こころの地図」を持っていて、考え方や受け止め方はその人独自の地図にあるわけです。自分独自の読み

取る方法がある。そこに思い込みやズレが生じます。「私はこう伝えたのに、あんなふうに伝わってしまった」とか「私はこう受け取ったのにあんなふうに思っていたのね」というのは、よくあることです。

そのズレを縮めていくのが「快適なコミュニケーション」で、それは「対話」だと捉えてください。対話は「会話」や「おしゃべり」とは違います。自分がどういうふうに聞き取るクセがある、とか、こういう考え方をしている、というのを知っておいて、相手のこともちゃんとみていくということです。どんなふうに話を受け取ったかによって、物事は変わっていきます。自分の考え方と相手の受け取り方のクセに上手に折り合いをつけてズレを縮めていくことが「快適なコミュニケーション」につながります。

相手の関心に自分も関心をもち続け 「快適なコミュニケーション」を

「快適なコミュニケーション」では、「対話」を意識してください。では「対話」ってどうすればできるのでしょうか。カギを握るのは聞き手の側です。どういうふうに聞いたらいいか、というと「カウンセリングマインド」を持つことです。一つは相手に関心を持っていることに自分に関心を持つことです。そうすると、自分で漫然と聞いているのではなく、相手のことを聞こうとします。そして、「関心を持ち続けること」も大事です。その場だけで人と関わるのではなく「関わり続けていく」という気持ちを持ち続けること。これが「カウンセリングマインド」だと思います。

自分の仲間や同じ組織にいる人に対して、そういう態度で臨んでいくのが大事です。自分と相手のお互いのことばだけで捉えるのではなく、相手の状況や背景まで考えていく。そういうふうに「対話」していく場面が必要だと思います。

対話を介した「快適なコミュニケーション」がなぜ必要かということ、何かその人の困りごとや自分たちの組織が抱えている大変な状況や問題点を解決するのに有効な手立てとなるからです。これは研究でも裏付けられています。安心感と信頼感を与え、人とのスムーズな関わりを

生む技法だからです。健やかな人と組織を持続していきうというのに、役立つ技法だと思います。

相手の成功や失敗にかけることば 「自分はこう思う」を入れて

ここで、一つ練習をしていただきたいのですが、あるプレゼンをチームで行い、代表者が発表したと仮定して【失敗した人にかけることば・成功した人にかけることば】を考えてみましょう。「失敗したけど、それは成功につながるよ」「よかったね、素晴らしい」「あなたが頑張ったからうまくいったのね」とその人への評価のことばを伝えると思います。そこに、もう一つのポイントがあります。

うまくいったときも、成功しなかったときも、「自分はこう思う」という気持ちを伝えることです。「よかったね、素晴らしい」というとき「認めてもらえて良かった。私もまた頑張ろうと思ったよ」とか、逆に失敗した人に「伝わらず残念だった。指摘された部分をみんなでもう一度頑張ってみようと思ったよ」と。こんなふうに「自分はこう思う」ということを加えることで、「横の関係」ができるのです。「自分はこう思った」ということばを相手に伝えることは、その人にとって、自分のやっていることがまわりの人にとっても価値があったと意識することができるので、組織の中で役に立つ、効果のあることばがけです。こうしたことば掛けをお互いに使ってほしいと思います。

相手と対等な立場で自己表現する 「アサーション」の取り組み

もう一つお伝えしたいのが「アサーション」というものです。これはコミュニケーションや自分を表現するときの表現方法です。簡潔に言うと「自分も相手も大切にすコミュニケーション」「相手と対等な立場で自分の気持ちを正直に表現する」ことです。たとえば「この書類、ちょっと代わりにやってくれない？」と頼まれたとき「えっ、無理。時間がない」と答えるのは自分優先の攻撃的な言動です。また逆に、「(引き受けるのはちょっと難しいけど、断るのも面倒くさいし)じゃあ、いいよ」と答えてし

まう。こういうときは自分の主張を出していないので、相手優先の非主張的な言動となります。こういうやりとりが続いていくと、ストレスフルな状態になります。

ですから自分も相手もOKとなるような表現、つまりアサーティブな表現ができるようになるといいですね。ただ、アサーティブな表現の邪魔をしているものがあります。「自分はこういうふうに表示しているんだ」という自己表現の権利を使っていない場合です。アサーティブな表現をするには、「意識して」自分の表現を示すのと同時に相手に配慮しながら話していくというのが大切です。

それと同時に、表現しない権利もあります。表現することで自分が危機的な状況になったり、すごく不快になったりすることがあります。その場合は「表現しない権利」もあることを知っておいてください。

「アサーティブな表現」を身に着けるには自分が優先的に話したり、相手優先でしゃべったりするのはどういう場面かな、どういう人が現れるとそういう状態に陥ってしまうのか、などをチェックしてみるといいでしょう。そして、そういう場面でも相手と対等に話せる自分を保とう、と普段から練習してみてください。

アサーション

●行動療法→assertion training

自分も相手も大切に
コミュニケーション

相手と対等な立場で
自分の気持ちを正直に表現する

よりよい人間関係のもち方
見方・考え方を含む広い意味での自己表現

アサーティブな表現

●攻撃的言動 (aggressive)

自分の感情・要求・意見を表現し
相手もそれを認めるべき

●非主張的な言動 (non-assertive)

自分の感情・要求・意見は
伝えるに値しないので表出しない
相手の要求・意見・行動は
正当だから仕方ない

アサーティブな自己表現
自分も相手も大切に
アサーティブでない場面や
状況に気づくことが大事

「見る・感じる・提案」で アサーティブな関係づくりを

人は誰でも考え方に思い込みがあります。「この場で言うちょっと難しいかな」とか「これを言うと相手が傷ついてしまうかなあ」と思って言えないとか。そういう考え方の思い込みがアサーティブな表現の邪魔をしているのであれば、そこを意識して変えていく必要があります。そういうとき頭に浮かべていただきたいのが「見る・感じる・提案」です。

まず「見る」。自分の気持ちが入らない「状況」で、見たこと聞いたことを話す。次の「感じる」は感じたことをしゃべる。そして「提案」は自分から提案をする。それがOKならいいけれど、その提案が相手に受け入れられなかった場合には次の提案を出しておく、というように、順序立てて表現をするということです。これを練習してみてください。

一例を挙げますと、私が一生懸命仕事をしている時に、後輩が来て、「ちょっといいですか」と声を掛けられました。以前、私が作ったものを参考に資料を作りたいというのです。「この資料の作り方が分からないので、教えてほしい」と言われたときにどう答えるか。「今、忙しいからか「それはちょっと無理」と言うか、「いいよ」と答えるか？ そうではなくて、「(あなたが)資料を作らなくてはいけないので、困っていることが分かりました(=見る)。私はお手伝いしたいと思うけれど(=感じる)、自分の仕事も今日中に仕上げなくてはならないので、明日の午前

中にお手伝いしたいと思いますが、それでいいですか(=提案)」という内容を伝えました。それで相手がOKならその話は終わります。けれど相手は「私も今日中に……」ということであれば、「じゃあ、私と一緒にその資料を作った方に話を伝えてあげるから」と再提案してOK、ということになります。

このように「見る・感じる・提案」のように順序立てて話すアサーティブな表現で、人と人とのつながりにも変化が起こると思います。会社組織にも生かすことができるので、ぜひ、覚えておいていただきたいです。

「ピア・サポート」で 仲間同士の支え合いを支援

みなさんは「安心のつなぎ役」であるとお伝えしました。別の言い方をすると「コーディネーター」です。社員同士のコミュニケーションをつなぐとき、問題が生まれるかもしれませんが、答えはその人の中にあるわけです。その人に必要な答えはその人自身が持っているのです。コーディネーターはそれを引き出すような人を見つけてくるとか、制度を探してくる、新しい状況をつくっていくという役割をやっていくといいと思います。

そして、「安心のつなぎ役」であるみなさんが元気でい

てほしい、というのが一番大切です。そのためにも一つのアイデアとして、みなさん自身を支えてくれる役割の方、コンサルタントと言うか、心理的、身体的に支えてくれる外部の組織を導入することも、これからは必要だと思います。もう実際に組織の中でそういう体制が整っていれば、そこを活用してください。そうやってご自身の健やかさを保っていかれるとよいと思います。

ただ、予算の問題などで、そうした心身のコンサルテーションができる体制を導入するのが難しい場合のアイデアとして「ピア・サポート」という考え方があります。

これはアメリカで立ち上がったセルフヘルプグループ論にあるのですが、「相互に支援しましょう」という考えです。①ストレスと上手につきあう、②聞き上手になろう、③あたたかいことばの持つ力を分かち合おう、④人の役に立てる、何ができるか考えよう、というのが大きな目標で、仲間同士の力を引き出そうと、日本の医療現場や学校(いじめや不登校の問題)に導入されています。

大切なことは「対話」を通して、自分と相手の違いを理解する体験が人々の多様性を認めることにつながります。今の時代、海外からの労働者と一緒に仕事をしたり、新入社員を指導していく仕事をしていくみなさんが、多様性を認めることとなります。ですから、「ピア・サポート」の①～④の柱を理解し、仕事の現場で実行できるようにしていただければいいと思います。

「安心のつなぎ役」こそ 元気で健やかに!

ここまで、「安心のつなぎ役」として、心理学の立場からどうサポートできるかいくつかのヒントやアイデアを交えてお話してきました。人と関わることはストレスを生み出すし、大変な問題を日々抱えていらっしゃる方も多いでしょう。問題を一人で抱え込まずに、同じ役割の方と二人、三人のチームで分業できるようにしてください。そして仲間内で人をつなぐ役割「安心のつなぎ役」を行ってほしいと思います。そういう方々が元気で健やかに、活力を保ちながら過ごしていただきたいと思います。

ピア・サポートプログラム

【目標】 心のケア・つながり・
コミュニケーション・仲間と解決

- ①心とからだを元気にしよう
(ストレスと上手につきあう)
- ②楽しく遊んで話そう
(聞き上手になろう)
- ③あたたかいことば・どう使う
(あたたかいことばの持つ力)
- ④役に立てるよ・何ができるかな
(私にできる仲間サポート・してもらったことを振り返る)