

1 工程@1円～知的障害者の労働現場

16： 触れる

千葉晃央

- ・見つめること
- ・話しかけること
- ・触れること
- ・立つこと

これらは高齢者ケアメソッド「ユマニチュード (Humanitude)」の基本となる4つの柱とされている。「ユマニチュード」は知覚・感情・言語に基づく包括的コミュニケーション法を軸とした高齢者のケア技術で、「人とは何か」という哲学に基づいているのが特徴といわれている。(「週刊 医学界新聞」第3056号 2013年12月16日付)

この「ユマニチュード」の記事を読んだときに頭に浮かんだのは「スキンシップの復権」だった。(私は「ユマニチュード」を専門に学んだわけではないので、あくまで私の連想!) 私の若い頃は人に関わる場面での「スキンシップ」に関して、一定大切だとされていた。一般の社会、アカデミック双方でそのように扱われていたように思う。

しかし、ある時期からハラスメント事案発生の温床という疑念、社会の訴訟環境の整備、リスクマネジメントの浸透などが進み、「スキンシップ」はすっかり語られなく

なった。

同時に支援の現場では、計画記録の強化、インフォームドコンセントという「証拠」が確実に形成されていった。よく考えると「スキンシップと計画記録」「スキンシップとインフォームドコンセント」という組み合わせも微妙である。「手を肩に添えるという支援を行う」「手を肩にのせますけどいいですか?」のような話はまさに滑稽であり、怪しげでもある。こうして支援の領域ではすっかり「スキンシップ」という言葉は聞かれなくなっていた。

スキンシップの復権?

ただ、広く生き物としてとらえた場合はどうだろうか? 生き物は一般的に「毛並みにそってなでると落ち着く」こんなことが言われていたりする。人間の場合は頭頂部から下にむかって誰しも毛が流れている。「背中をさする」というのはこの毛の流れにもそっている行為である。こうした行為は、「されている側」に限らず、「している側」も同様に効果があることも言われている。動物介在療法(アニマルセラピー)が

その例だろう。

実際に、福祉現場の関わりでは、利用者の方が興奮している時に、背中を上から下にやさしく、ゆっくりとさするといわれている。そして、私自身も現場で行うこともある。信頼関係があるならば、一定の範囲内で触れてもらうのは言葉よりも大きなやり取りを産むこともあるように思う。

非言語チャンネル

コミュニケーションでは、言葉を介したコミュニケーションを「言語コミュニケーション」といい、一方で身振り、表情、会話のテンポ、言い方、振る舞い、かかわり、外見など言語以外のコミュニケーションを「非言語コミュニケーション」という。知的障害の方への関わりでは、「言語コミュニケーション」の部分が難しいことも多く、不得手になりやすい。言う、話す、声をかける、訴えるなどが難しい場合が結構存在する。言葉を用いていても、言葉の意味を正確に扱うことができているかとなるとさらに難しい場合もある。そのため非言語コミュニケーションが相当重要になってくる。それは昨今の支援のトレンドでもある「構造化」「視覚化」の例をあげれば明らかであろう。

先ほど触れたユマニチュードの4つの柱に関しては障害者領域にいるものとして思うところがある。ここでは「見つめること」「話しかけること」「触れること」を取り上げる。

見つめること 誰に話しているのか？

知的障害者の現場でのコミュニケーションでは、援助者の問いかけに対して利用者の方が自分への問いかけなのか、他の人なのか、誰に話しているのかが分かりにくいこともある。利用者の方々が大勢集まった場で話しをすると自分に話しているのか、他の人に話しているのか、その両方に話しているのかなどわかりにくいこともある。したがって重要なことを伝えるときは目を見ながら話をすることもある。

一方で、必要以上に目を合わせると、どういう意味か分からず利用者の方が混乱をすることもある。自分への注目があるとわかっただけで緊張や興奮をしてしまうということもある。それは過去の様々な体験を想起させるのかもしれない。視線への配慮は日々のかかわりのなかで十分に気をかけている。(ユマニチュードではアイコンタクトをしたら3秒以内に話しかけるそう)

話しかけること

少し話はそれるが、日本全国にある西武系のプリンスホテルは、ザ・リッツカールトンを傘下に持つマリOTTインターナショナルと提携した。世界からの宿泊客を確保することが目的である。マリOTTインターナショナルはプリンスホテルにシークレットチームを送り込み、プリンスホテルが行っている接客へのアセスメントを実施してアドバイスをを行った。そこでもっとも指摘をされたのが何気ない日常会話の充実

に関してであった。部屋にご案内をするとき、部屋の設備を説明する時など、より気軽にホテルマンからも会話をするように指摘を受け、改善と努力を行っていた。

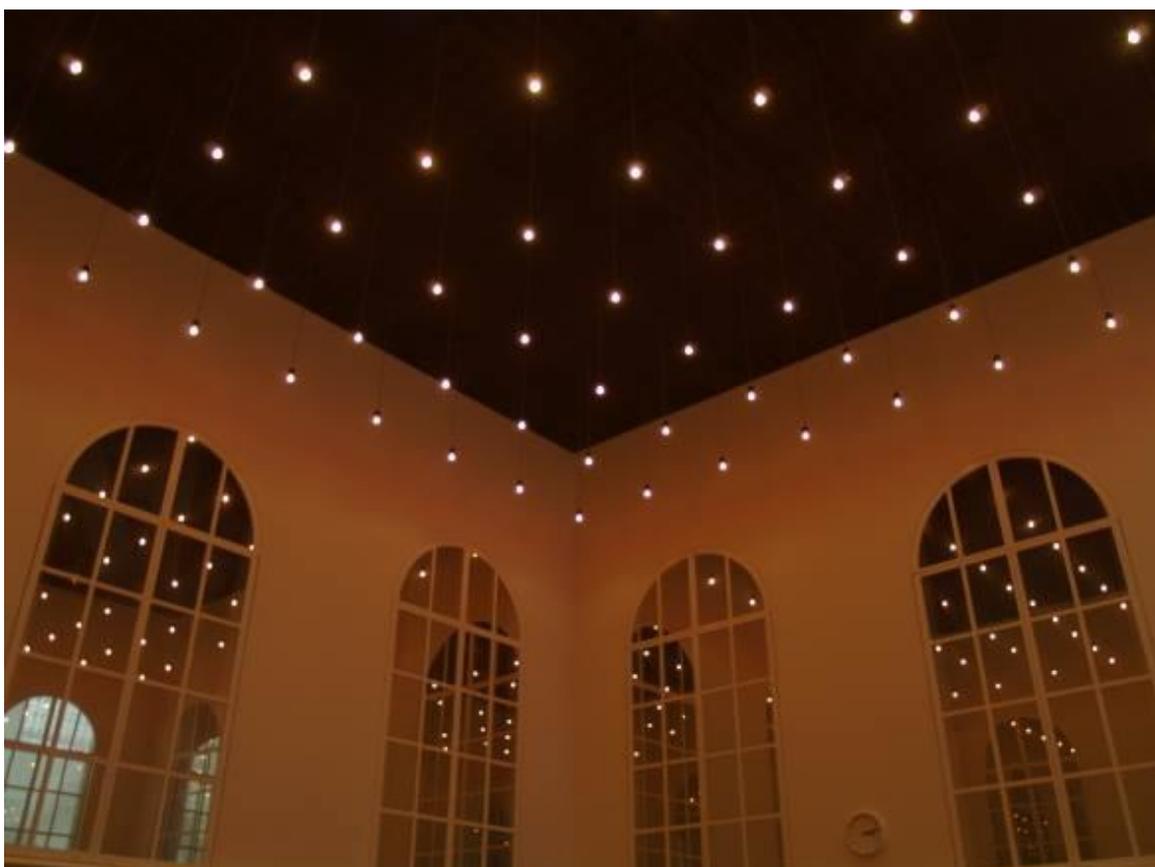
われわれの現場ではどうだろう？話しかけるかどうか自体に関して、きちんと判断することも大事とされている。言語による刺激を与えながら関わることにしては、逆に負担に感じる人もいる。言語に関しては、苦手な手段なので余計に緊張をしてしまうこともみられる。特に興奮しているときはその傾向は強まる。

ホテルの例のように、苦手を感じていない人はリラックスもできるだろう。人によっては会話自体が十分すぎる刺激になることもある。相手によって、状況によって話

しかけることに関しては適否を判断するというのが私自身普段していることである。あえて言葉を使わず、動作を示すだけで意図が伝わり、スムーズなやり取りがあり、そちらを好む人も複数おられる。

どこから話しかけるか？

利用者の方に、うしろから声をかけて失敗したことがあった。普段からユーモアを交えて、やりとりをする利用者の方が、ご自身では誰にも見られていないと思っている場面でうしろから声をかけてしまった。利用者の方はとてもびっくりして、大きな声をあげた。そして、後ろの私の方を振り



向いて、驚いた表情をして、怒りはじめた。後ろを向いて何をしていたかという、施設ではしてはいけないこととなっている行為だった。職員としては、感情的に注意するつもりもないし、「あかで〜」ぐらいのつもりで声を掛けた。決まりごとを犯しているの、つい声をかけてしまった。

上手くいかない関わりをしているのを見ると、時々あるのがこのような後ろから声をかけている場面である。前や横にいと視界に入り、その人影を認識し、声を掛けられるかも予測もし、その経過のもとで実際に声を掛けられる。その準備があるなかで言語コミュニケーションが始まる。その方が不必要なやり取りが発生しないことは確かである。(ユマニチュードでは正面から視野に入るといふのがある。)

誰から話しかけるか？

要件や意図がある時は自分から声をかける。リラックスした会話が必要だと感じた時も同じだ。しかし、その中でもどちらから話しかけるかには注意を払う。援助者側なのか、利用者側なのか。相手が話したいタイミングなのかどうかということである。その心の余裕があるかどうかである。相手から話しかけてきたタイミングで話すこともよくする。話しかけてくるということは会話を望んでいて、私が言葉で返すということに準備ができていると判断ができるからである。

触れること

私がいる現場は男性の利用者が多い。性、ジェンダーの問題もあるので慎重ではあるが肩にふれるなどの関わりも用いることがある。肩や腕にふれる、握手、タッチをする…。言葉より伝わることもあるのは言うまでもない。用いすぎないことも、もちろん重要で、必要以上に用いると依存を助長する。これは私と利用者の方が同性であるということを仮定している。支援担当職員が利用者の方と異性であるときはこのようにはいかない。話すときの物理的距離も含めて、慎重に行わなければならない。「恋愛転移」等は定番中の定番であり、それも含めた関わりが求められるのが現場の常である。

こうしてみるとユマニチュードはなかなか対人援助技術においてカギとなるポイントを示している。特に「スキンシップ」に関しては「タブー」のような扱われ方になって久しく、昨今どの領域でも取り上げられていなかった印象がある。

社会的に受容される「行動化」

人がエネルギーを発露するときの手段としては「言語化」「行動化」「身体化」という3つがよくあげられる。気持ちをとどめてしまった結果としての身体症状として表出する「身体化」であり、声を出す、走り出すなど行動として出すのが「行動化」であり、話をする、聞いてもらうというのが「言語化」である。支援の基本は「言語化」



に向かうよう進めるのが我々援助職の使命とよく言われる

そうしたなかで、スキンシップは「行動化」といえる。こと知的障害領域においては、言語化が難しい側面がある。そのため社会的に受容される「行動化」というのは一定存在していく。「言語化」に関しては「文字として書く」、さらに「描く」という「言語(化)」のようだけれども「行動(化)」よりで、現場でみられる。このあたりが私のいる領域のある一面を表しているといえよう。

(写真：橋本総子)

BACK ISSUES

情報の格差 15

2013年12月

20年前のノートから 14

2013年9月

そうじのねらい 13

2013年6月

個別化の暗部 12

2013年3月

グループワークの視点 11

2012年12月

実習生がやってきた！ 10

2012年9月

月曜日のせいやな 9

2012年6月

所得を決める福祉職？ 8

2012年3月

世界とつながる社会福祉現場 7

2011年12月

この現場へのたどり着き方 6

障害を持つ友達と過ごすとは？ 巻末座談会

2011年9月

旅行がない！ 5

2011年6月

職員の脳内回路 4

2011年3月

たかがガムテープ、されどガムテープ 3

2010年12月

利用者が仕事上の戦友 2

2010年9月

障害者自立支援法で不景気に！？ 1

2010年6月