

ゆき 様

こんばんは。福場将太です。  
取り急ぎ思いつくことを書かせていただきます。

### 「利用者 特に視覚障害を持った利用者

視覚からの情報を共有できない分、誤解や行き違いが生じやすい。

こちらが伝えたいことが思うように伝わらない。

そのことで、利用者の怒りや混乱を招く場面がある。」

基本的なことです。目の不自由な人に対しては、「あれ」「これ」「あそのの」「これくらいの」といった言い方をせず、具体的な名称やわかりやすい例えで説明するのが基本になります。「今私が右手に持っているボールペンは」とか「野球ボールくらいの大きさの」みたいな感じですね。音声だけのラジオドラマでは登場人物がそんな感じでしゃべっているので、ご参考にされるのもよいかと思います。

また視覚障害は一人ひとり別々の障害といわれるほど多様性があり、視力の問題なのか視野の問題なのか、ロービジョンなのか全盲なのか、中途失明なのか先天性の障害なのかによって、困りごとは異なります。そしてもちろん一人ひとり性格の特徴もあるでしょうから、自己決定で動きたい人もいれば支援者に導いてほしい人、先々やってもらえると嬉しい人と不愉快な人、プライベートに踏み込んでほしい人とほしくない人など、それを見極めて関わるのが大切だと思います。

当事者の不安と支援者の不安を混同しないこと、当事者の満足と支援者の満足を混同しないことも大切です。

また、支援の基本は「できない部分・わからない部分だけをサポートする」ことなので、当事者一人ひとりのできること・できないことをしっかり評価して話をするべきだと考えます。できること・わかっていることまで教えられたら本人は腹が立つでしょうし、逆にできないこと・わかっていないことをわかっているかのように話されるとそれもまた腹が立つでしょう。ビギナー視覚障害者もいればベテラン視覚障害者もいるので、個々の能力を支援者はしっかり把握することが大切です。

どうしても障害を持つ人が何かを願ったりやろうとしたりすると、特別な情熱や努力のように思えてしまい、支援者もそう扱ってしまいがちですが、例えば障害のない人が同じことを願ったりやろうとしたりしていたとしたら、そんなに自分は大げさに捉えるだろうか、と考えることも大切です。

言葉遣いについても一様にするのではなく、相手の世代・知性・性格に配慮して決めるべきです。

怒ってしまう当事者というのは、もしかしたら「わかってほしい」「自分に合わせてほしい」という思いが強い人なのかもしれません。ただ障害の事情や伴う心情はわ

かってもらえないのが当たり前なので、支援者に対して伝える努力は当事者自身がせねばなりません。この「自分のことを伝える技術の向上」は障害当事者が社会生活をしていく上でも非常に重要です。

支援は支援者から当事者へ一方的に行うものではなく、お互い様のおかげ様、持ちつ持たれつで行なうべきなので、当事者が「ただ支援を施される人」になってしまわないよう、支援がうまくいくように自分も協力するんだ、支援は当事者と支援者の共同作業なんだという意識を本人に持ってもらえるといいですね。そのためには、支援者が当事者に対して感謝の言葉を伝えることもとても大切だと思います。

### 「利用者家族

家族からみた当事者、支援者からみた当事者は必ずしも同じではない。

支援者から伝えたいことが家族になかなか伝わらないし受け入れられない。

職員側も家族の伝えることを素直にきき受け取る姿勢ができない場合もある。」

家族は当事者本人に対して感情が入ってしまうことに加え、当事者になる前の本人の姿をしっているので、当事者になってからの本人にしか出会えない支援者とは見解に齟齬があって当然です。

また、罪の意識だったり恥の意識だった李、時には過剰な愛情や憎悪を本人に向けてしまったり、家族には家族の心理があります。それは支援者にとっては支援の妨げになったりもするのですが、まずは家族がそのような思いを抱くことを認めてあげて、許してあげるのが大切かなと思います。

自分が相手にわかってもらうための一番の近道は、自分が相手をわかろうとすること。まずは支援者が家族の気持ちを理解しようという姿勢から始まるように思います。

「必ず自分の支援でなんとかしなければ」と背負い込まないことも大切で、どうしても相性というものがありますから、分かり合えなかったとしてもその家族がまた別の支援者と出会ってうまくいくのならそれはそれでよし、必ずしも自分の所でハッピーエンドにする必要はない、くらいに構えた方が気持ちは楽だと思います。ドラマの主演は本人と家族、支援者は脇役です。自分の出番は終わってもドラマはちゃんと続いているのですから。

### 「職員間

申し送り、会議の場面で大切なことが大切だと伝わらない。

どこまで伝わっているのか分からない。

違うとらえ方をする」

支援者チームは分裂を起こしやすいもの、ということをまずは前提として受け入れて、それを予防するための場がミーティング（カンファレンス）だと思います。同じ

単語を用いていても、その単語に持たせている意味は支援者一人ひとり異なっていることが少なくありません。例えば「回復」「支援」「障害」といったごく基本的な言葉でさえ、どういう意味ですかと尋ねると一人ひとり随分答えが違ったりします。

まずはそこからすり合わせていくのがよいかと思います。

あとは個人的な人間関係の不和が支援の方針の不一致と誤認されていることもよくあります。

### 「利用者、職員、利用者家族

相手が怒りクレームを言ってきたときに自分の中の感情をどうコントロールするか  
どういう受け止め方をし、またその受け止めをどう表現するか」

これも支援職であれば常に起こりうるストレスですね。いくつか方法はあるかと思いますが、「叱られたのは支援者という職業人であって自分個人ではない」と割り切るのも一つ、「トラブルが起こった時こそ双方の成長のチャンス」と捉えるのも一つ、「運動をしたり歌ったり飲みに行ったり、理屈抜きで好きなことをして発散しよう！」というのも一つだと思います。

また怒りというのは多くの場合二次的な感情で、何か別の感情が自分の中にあってそこから怒りが生まれていることが多いです。悔しさなのか淋しさなのか憎らしさなのか、自分の本心を剖検してみるのもよいかと思います。

そして怒りは周囲に伝播させないことが一番。イライラしたまま話してしまうと相手までイライラさせてしまうのでご用心。

総じて「人生は本人のもの、挑戦するのも失敗するのも本人の権利であり責任」  
「支援者は支配者ではない」ということを念頭に置くのが大切かなと感じました。

一つでもご参考になれば幸甚です。

福場将太