

令和5年度

ペアレントメンター・地域サポーター研修資料

ロールプレイ ～相談技術と心構えについて～

静岡市発達障害者支援センター「きらり」

副主任支援員（公認心理師・臨床心理士）

杉本美穂

本日一番大事にしていただきたいこと

- ▶ 「保護者の立場」で相談者の話を聴くのと、「支援者の立場」で話を聴くのは違う。
- ▶ 「支援者」は、自分のことは極力話さない
- ▶ 「保護者の立場」であるメンターは、自身の体験も場合によっては話すこともある（しかし、出来る範囲で）。
- ▶ ただし、まず根底に「傾聴」と「共感」があることは、メンターもサポーターも必須。
- ▶ 本日は、「話を聴くこと」の大事さを体験してください。

「ペアレントメンター」と 「地域サポーター」の違い

- ▶ ペアレントメンター(以下、メンター)は「発達障害を持つ子の保護者」であり、所定の研修を受けた人（国が各自治体に養成を勧めている）
- ▶ 地域サポーター（以下、サポーター）は「発達障害に関する知識と、家族支援に関する知識を持っている支援者」であること（静岡市独自の制度）

「聴き役」として配慮すべきこと

- ▶ 1. 相談のルール
- ▶ 2. 相談形態
- ▶ 3. 相談技術とラポール（信頼関係）形成
- ▶ 4. 相談の流れ
- ▶ 5. 相談を受ける際の心構え
- ▶ 6. 「聴き役」としての配慮点のまとめ
- ▶ 7.ペアレントメンターにお願いしたいこと
- ▶ 8. 地域サポーターにお願いしたいこと

1. 相談のルール

▶ 守秘義務を遵守する

- ▶ たとえ友人関係でも他人に漏らさない。
- ▶ 他機関につなぐ場合は、相談者本人から電話してもらう。

▶ 時間を設定する

- ▶ 「何時～何時まで」を確認する。
- ▶ 予約などあらかじめ枠を決めておく。

2. 相談形態

- ▶ 個別面談
- ▶ グループ相談
- ▶ 電話相談
- ▶ Web（メール、LINE、Zoom等）
による相談
など

3. 相談技術とラポール形成

信頼関係

▶ 对人的距離

- ▶ 座る位置(正面、90度、斜め向かいなど)
- ▶ 座る距離
- ▶ 環境設定(壁の色、カレンダーや花の設置、部屋の大きさ、光の加減なども環境に含む)

▶ 傾聴的態度・共感的な聴き方

▶ うなづき

▶ あいづち

▶ 「オウム返し」

▶ 非言語的要素…

(姿勢、体の向き、表情、声の大きさ、
間の取り方、話すスピード、な
ど。)

▶ラポール(信頼関係)の成立のために

- ① 全身全霊で相手の話を聴く。(傾聴)
(ゆったりと余裕を持って)
- ② 相手の**気持ち**を受け止める。(共感)
- ③ 共感を言葉にして伝える。
(さりげなく、自然に)

4. 相談の流れ～面接の始まり～

(1)位置どり

(2)挨拶⇒名乗る、立場の説明

(3)ねぎらい

(4)時間や守秘義務のこと

(5)ききとり

5. 相談を受ける際の心構え

<心構え 1>

- ▶ 必ずしも全ての質問に応えられる訳ではない。
- ▶ 必ずしも具体的解決に導くだけがゴールではない。
- ▶ 適任者にバトンタッチしてよい。

<心構え2>

- ▶ 一緒に考えていく親身の姿勢
 - ▶ 傾聴と共感の姿勢。
 - ▶ 良いところ探しの姿勢で聴いてみる。
 - ▶ 取り組みやすいところから取り組むことで、問題が軽減することがある。

「できるところからやりましょう」

「ちょっとずつ荷物を減らしていきましょう。」

<心構え3>

▶ 情報提供の際の注意点

例えば就学相談の場合・・・「あの学校は〇〇らしい」という噂話は、信頼性に欠くことがある。

「見学や体験を行えるそうですよ。」
と、相手の主体的判断を尊重する。

▶ 相談できる窓口(機関)を紹介。

<心構え 4 >

- ▶ 環境調整の工夫・グッズ紹介
 - ▶ 基本的・一般的な方法の紹介。
 - ▶ 自分が試した方法の紹介
(「私の経験上のことですので、参考になるかわかりませんが…」と一言入れる)。

<心構え 5 >

▶ アドバイスについて

- ▶ 子どもをほめるコツの共有など

- ▶ やってみて上手くいかない、

相手が実行できない場合があることも
想定内に。

(保護者の自責の念に配慮し、努力に注目)

▶ 「頑張って」の落とし穴

<心構え 6 >

- ▶ 相談者だってほめられたい、認められたい(ねぎらい)。
- ▶ 相談者が安心して相談できる場であるように。
- ▶ 相談者の気づき、努力を言葉にして返す(フィードバック)。

6. 「聴き役」としての配慮点の まとめ

- ▶ 「絶対に答えなくちゃ」と思わなくて良い。
- ▶ 相談者の気持ちや想いを想像してみる。
- ▶ 答えにくい時は、その困難さに共感する。
- ▶ チームで考える。(返事を待ってもらっても良い)
- ▶ 専門家にバトンパスしてよい。

- ▶ 相談の際、自分を客観的に俯瞰する
 - ▶ 「聴き役」としての役割の理解。
- ▶ 心理的巻き込まれを防ぐ。
 - ▶ 自分自身も健康であること。
 - ▶ 活動を「パス」できること。
- ▶ 抱え込みを防ぐ。

7. メンターにお願いしたいこと

(1) 「親だからできる親支援」

- ▶ 受け止めてもらえた（安心感）。
- ▶ ちょっと距離を持って問題を眺めることができるようになった。
- ▶ 良い対応を明確化してもらえた(自信)。
- ▶ 一人ではないことの実感。

(2) ペアレントメンター活動から 得るもの

- ▶ メンターネットワーク(交流)。
- ▶ 特性に関する理解。
- ▶ 社会資源情報/権利擁護の取入れと活用。
- ▶ 自分が何かを提供できる経験そのもの。

(アン・パーマー著/ペアレントメンター・ハンドブックから抜粋)

8. 地域サポーターに お願いしたいこと

- ▶ 心構えはメンターと同様。
- ▶ それぞれの専門性を活かした支援を
- ▶ （自分が関わり切れない部分は、他機関にまかせる）
- ▶ 各支援機関と連携を持つ
- ▶ 地域の情報について常にアンテナを張っておく

参考資料

- ▶ 自閉症の子どもを持つ親のためのペアレントメンター・ハンドブック アン・パーマー＋服巻智子＋江口寧子著
- ▶ 井上雅彦 静岡講演資料（平成22年3月/平成23年11月）
- ▶ 井上雅彦 発達障害者支援関係者報告会2013資料「ペアレントメンターの整備について」
- ▶ とともに歩む親たちのための家族支援ガイドブック 特定非営利活動法人アスペ・エルデの会