

第3章 ワーク基礎力形成支援の実施に係る留意点

1 「思考の癖」の気づき

キャリア講習のグループディスカッションでの受講者の発言やワークシートに記載した内容からは、「べき思考」「白黒思考」「先読み」といった思考の癖が把握されます。「復職後も以前と同じように働くべきなので残業は減らせない」「休職した自分に周囲は何も期待していないに違いない」など思考の癖の影響が見られる場合、受講者が認知行動療法に関する一定の知識を有していれば、思考の癖の気づきを促す指摘を行うことで、より現実的な思考に基づきワークシートの内容を深めることができます。そのため、ワーク基礎力形成支援の実施前に、受講者が認知行動療法について一定程度理解している状態が望ましいといえます。

なお、グループの雰囲気やディスカッションの流れで、その場での指摘が難しいときや、事前に認知行動療法に関する知識付与をしていないときには、個別面談の中で思考の癖の気づきを促します。

2 グループディスカッションの進行方法

キャリアを振り返る際には、自らのキャリアを言語化して周囲と共有することが重要です。

実際に、過去の受講者からは、「休職して自信をなくしていたが、過去の成功体験を語り、他の受講生達から褒めてもらえたことで自信を取り戻した」「自分の仕事に対する価値観を説明し、他者の内容と比較することで自分が仕事で大切にしたいことが見えてきた」といった感想が挙げられており、キャリア講習のグループディスカッションで語ることの効果が確認されています。

グループディスカッションでの効果を上げるために支援スタッフは、その進行をファシリテーションの考え方に基づいて実施します。

ファシリテーションとは、ディスカッションのプロセスを中立的な立場で進行することを意味し、その進行役をファシリテーターと呼びます。ファシリテーターの主な役割は、表7のとおりです。¹⁾

表7 ファシリテーターの主な役割

① 観察する	メンバー個々の表情や態度を観察する
② 傾聴する	メンバーの話を最後まで聴き、話の背後にある考えを理解する
③ 質問する	メンバーが考えを確認したり、深めたりする「問い」を発する
④ 介入する	個々のメンバーに働きかけて、グループの雰囲気を盛り上げる

(中村(2017)¹⁾に基づいて、一部改変)

① 観察する

ファシリテーターは、ディスカッションの進行だけでなく、グループの状況をよく見て、参加している受講者の個々の表情や態度などの非言語メッセージや場のムードから言葉に

表れない「心の声」を見つけ出すことにも留意します。

また、受講者の発言が、他の受講者に受け入れられているのか把握しながら、進行することが大切です。受講者の発言内容が、他の人に正しく伝わっているか、周囲から支持や共感が得られているか、他の受講者の緊張や不安を巻き起こしていないかなど、言語化されていない部分にも意識を向けて観察します。

② 傾聴する

相手の話を否定も肯定もしないでひたすら聴くことによって、受講者の考えや発言の真意が見えてきます。発言した人が「聴いてもらえる」と感じて話し続けてもらうために、ファシリテーターは傾聴していることを態度で示すことが大切です。傾聴していることが相手に伝わる態度は表8のとおりです。

キャリア講習では、仕事に対する価値観や過去の成功体験など、日常生活では語る機会の少ない内容を取り上げていくため、受講者が自己開示に戸惑うことがあります。その際にも、ファシリテーターが積極的に傾聴している態度を示すことで発言を促していきます。

表8 傾聴していることが相手に伝わる態度

① 相手と程よくアイコンタクトをとる
② うなづく、相づちをうつなど、目に見える反応を示す
③ しぐさ、言葉遣い、声のトーンやスピードなど、相手にペースを合わせる
④ 「それで?」「もっと聞かせて」など、言葉で相手の話を促す
⑤ 相手の言葉を繰り返して確認する

(中村(2017)¹⁾に基づいて、一部改変)

③ 質問する

ファシリテーターからの質問に関して、過去の受講者から、「自分では考えたこともない角度から質問をされて気づきを得た」「自分の体験に興味を持って質問してもらえたことで気持ちよく話げできた」といった感想が挙げられています。こうした「質問する」ことによって期待される効果は表9のように取りまとめられます。

質問には、オープン・クエスチョンとクローズド・クエスチョンの2種類があります。それぞれの特性を知り、進行の状況に応じて適宜使い分けていくことが重要です。

オープン・クエスチョンは、自由な回答を引き出せる質問です。自らの気づきを促す効果が期待されるため、視野の狭い考え方になっているときや話題の広がりが見られないときに取り入れると、状況を打開することが期待できます。

クローズド・クエスチョンは、イエスかノーで答えられる質問のことで、限定した回答を得るのに有効な質問です。必要な情報を引き出したいとき、ファシリテーターの捉え方に齟齬が生じていないか確認するときなどに取り入れると有効です。ただし、クローズド・クエスチョンを繰り返すと、相手が防衛的になることもあり注意が必要となります。

表9 質問の効果

① 質問されたことについて考える	⑤ 思い出す
② 話す機会を手に入れる	⑥ 新しい視点を得る
③ 発想が広がる	⑦ アイデアが生まれる
④ 思い込みに気づく	⑧ 無知の知を得る

(中村(2017)¹⁾に基づいて、一部改変)

④介入する

コミュニケーションには、歪曲、省略、一般化がつきもので、話し手は普通に話をしていくつもりでも、相手に誤解や取り違いを生じさせることがあります。

取り違えを生じさせないためには、話の前提を確認したり、話の流れを整理したり、具体的な話をするように促したりするなど、ファシリテーターの積極的な介入が必要な場合があります。また、ディスカッションの流れが脇道にそれてしまったときや、受講者からの発言が停滞していたり、同じ内容を繰り返してしまったりする際には、介入するための質問(表10)をすることによって話の流れを整理し内容を深めることができます。

キャリア講習の中では、周囲から期待される役割について考える機会があり、自分の家族や職場などの人間関係に関する課題が浮き彫りになってくる場合があります。そこから、休職前に上手くいっていなかった職場の人間関係や、家族関係の葛藤などに話題が展開することもあります。原則的に、こうした話題は個別相談で取り扱うこととし、ファシリテーターが本来のテーマに戻ることを誘導します。

表10 介入するための質問

根拠	なぜ、そのように考えたのですか？
結論	つまり、どのような結論を出したのですか？
抽象	要するに、何がそこで起きたのですか？
具体	たとえば、それはどのような状態だったのですか？
目的	そもそも、何のためにそれを行うのですか？
手段	どうやって、その目標を達成したのですか？
拡大	他に、楽しかった経験はありませんか？
集中	なかでも、どの経験が楽しかったですか？

(中村(2017)¹⁾に基づいて、一部改変)

3 他の支援技法との連動

受講者は、ワーク基礎力形成支援の受講を通じて、職場復帰後の働き方を考え、再休職を防ぐための方策を講じることを目指します。そのためには、キャリア講習や個別相談で得た知識や気づきを、職場復帰後に活用していく力を養うことが必要になります。そこで、JDS PではジョブリハーサルやSSTなど、他の支援技法と連動させる働きかけをして

います。

例えば、キャリア講座第3回「役割について振り返ろう」の中では、周囲から期待される役割を振り返り、その役割を果たすために今の自分に足りないことを整理するワークがあります。また、第4回「今後の働き方を考えよう」の中では、今後のなりたい自分と、なりたい自分になるために必要なものを整理し、今後の働き方に向けたアクションプランを考えるワークがあります。こうしたワークに取り組む過程で、「ストレス対処能力を向上させてストレスと上手につき合っていきたい」「同僚や上司に早めに相談できるようになりたい」「仕事を自分だけで抱え込まずに周囲と協力して働きたい」など、その目標の達成に向けて、他の支援技法によって必要な知識やスキルの習得など、対応力の向上を図ることが可能な場合があります。その際には、ストレス対処に関する課題であればストレス対処講習^{注2)}、コミュニケーションスキルであればSST、業務遂行に関する課題であればジョブリハーサルと、それぞれに関連する他のカリキュラムの中で課題に取り組んでいくことを提案します。

4 発達障害の特性を有する受講者への対応

発達障害の二次障害として、うつ病や適応障害などの精神疾患を併発する場合がありますことから、受講者の中には、発達障害の診断を受けている人や、未診断であるものの発達障害の特性を有する人が含まれることが想定されます。

キャリア講習では各種ワークシートの記入により、自分自身の価値観や役割などを明確化していきます。このプロセスにより、キャリアに関する情報を整理し視覚化することで自己理解が深まる効果が期待できます。

キャリアについて自分の言葉で語ることによって、自己理解を深めるというアプローチは、発達障害がある人への支援においても有効であり³⁾、特に、失敗体験にばかり焦点を当ててしまう特性のある受講者にとっては、成功体験を振り返り、自分自身の強みを確認するワークは、自信や働いていく意欲を回復する機会になります。

ただし、グループディスカッションの実施にあたっては、他者への共感を示すことが難しく、自分の意見に固執してしまう特性を有する受講者の場合には、多様な価値や考え方を他者から学ぶ機会であることや、他者の意見を否定せずに参加することの重要性を、通常のオリエンテーションの内容に加え説明しておく必要があります。

支援スタッフは、グループディスカッションでの様子を観察し、他者の発言の意図や真意をくみ取れていない場合や、特定の意見のみに固執して会話の流れについていけない様子が見られる場合には、個別相談の中でフォローします。

注2) ストレス対処講習とは、職業センターが開発した、認知行動療法を援用したストレス対処に関する講習。

【参考文献】

- 1) 中村誠司：「対人援助職のためのファシリテーション入門—チームの作り方・会議の進め方・合意形成のしかた」中央法規出版（2017）
- 2) 障害者職業総合センター職業センター：「支援マニュアル No.9 精神障害者職場再適応支援プログラム気分障害等の精神疾患で休職中の方のためのストレス対処講習」(2013)
- 3) 斎藤清二：「発達障がいとナラティブ・アプローチ～大学における支援～」『季刊ほけかん No. 61』富山大学保健管理センター（2013）