

生活困窮者自立支援制度における自立相談支援事業の重要性

国立大学法人九州大学大学院 統合新領域学府 客員准教授 加留部 貴行

1. よりよい職場づくりをめざして

- ・ よりよい職場づくりのポイント
 - ① 理念の共有 ② 職員同士の相互理解 ③ 職員個々の経験の尊重
- ・ 「限界集落化」しつつある職場 ～ 対話の必要性
- ・ 「対話」 = ×

2. 対話の基本

(1) 「聴く」コツと落とし穴

■ ペアワーク①: 「最近、楽しかった(嬉しかった)こと」

◎ 相手を安心させる傾聴のポイント

- ① 向きあう ～ 身体とココロを向ける
- ② 繰り返す ～ 復唱して確かめさせる
- ③ 少し待つ ～ 受け入れて受けとめる

◎ 聴きながら追っているものは何か

- ① 言葉や表現 ～ 何を言っているか
- ② 意図や真意 ～ 何を伝えたいのか
- ③ 背景や感情 ～ 何が言わせているのか

◎ それでもなぜ聴けないのか

(2) 「話す」コツと落とし穴

■ ペアワーク②：「1分間プレゼンテーション」

◎ 相手に何で伝わっているのか（メラビアンの法則）

言語	…	<input type="text"/>	%	} 100%
音声	…	<input type="text"/>	%	
姿勢	…	<input type="text"/>	%	

3. 対話を深める

(1) SHIENワーク

■ トリオワーク：「最近、困っている(悩んでいる)こと」

【1】質問タイム（7分）

↓

- 相談者はテーマの内容を説明します
- 聴き手から質問をしてあげて相談者はそれに答えてください

※ただし、ここでは「アドバイス」や「意見」は言えません

【2】アドバイスタイム（7分）

- 相談者はこれらのやり取りの中から出てきた自分の想いを話します
- 相談者の想いを受けて聴き手からアドバイスを伝えます
- お互いがさらに良くなるための話を続けます

『世界を変える SHIEN 学』（館岡康雄著・フィルムアート社）より引用・改訂

(2) 振り返り

4. 職場づくりへつなげるために

(1) チームをつくる、ということ

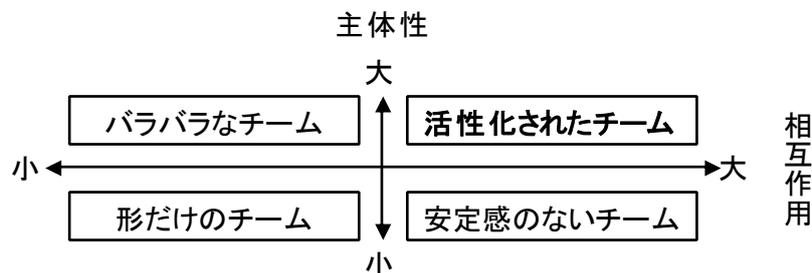
・「グループ(集団)」と「チーム(組織)」

・「チーム」の3つの要素

- ① 共通の枠組み … 目的の共有
- ② 協働する意欲 … いっしょにやろうという気持ち
 - ・ ひとりでやらない
 - ・ ひとりでさせない
 - ・ ひとりにさせない
- ③ 意思や行動の調整 … コミュニケーション

・「社会関係資本」の3つの要素…信頼、互酬性の規範、ネットワーク

【図1】活性化されたチーム（出典：堀公俊・加留部貴行『チーム・ビルディング』より）



(2) 人を管理して「仕切る」だけではなく、人を支援して「自発性」を促す

【図2】管理と支援の本質的な違い（出典：館岡康雄氏『利他性の経済学』より）

	管 理	支 援
行為者	<u>自分</u> のことを知らせて(計画) <u>相手</u> を変えることによって、 <u>自分の意図</u> をはたす。	<u>相手</u> のことを知って、 <u>自分</u> を変えることによって、 <u>相手の意図</u> をはたす。
被行為者	<u>相手</u> のことを知らされて(計画) <u>自分</u> を変わらせられることによって、 <u>相手の意図</u> をはたさせられる。	<u>自分</u> のことを知って貰って、 <u>相手</u> に変わって貰い、 <u>自分の意図</u> がはたされる。

本質的な違いとは：管理は自分から出発して相手を変える行動様式
支援は相手から出発して自分を変える行動様式