

メディエーション理論入門

～ある日のケアホームズむささび～

笑顔を取り戻す介護メディエーション



この課題の目的

人と人が対立したとき、誰かが両者の間に立ち
和解に向けて話し合いを取り持つことが必要です。

「メディエーター」と呼ばれるこの仲介者は
双方の話を平等に・公平に聞くことで
双方が満足できる話し合いを行うことができます。
しかし、現実には仲介者であるはずなのに
メディエーターがどちらかに味方してしまったり
"自分が" 良いと思う方向に持って行ってしまうこともあります。

これを避けるためには、一体どうすれば良いのでしょうか？
アニメを通じて、そのコツを学びましょう。



リーディング課題

ある日、鈴木弘美さんの携帯電話に、父親の光蔵さんが入所している特別養護老人ホーム「むささび」の施設長・滝本さんから電話があります。その用件は、父親がベッドから落ちたとのこと。驚く娘の弘美さんに対し、施設長は「たいしたことはないのですが・・・」



と返したことにより、弘美さんは激怒します。「人がベッドから落ちたのにたいしたことないなんて・・・」電話ではちががあかないので、弘美さんは直接訪問して説明を聞くことにしました。そして、介護メディエーターを交えての話し合いが始まりました。

【はじめ方】

メディエーター：鈴木さん、今日は遠いところお越しいただきありがとうございます。今日は、鈴木さんの介護のことについてお話をしたいということでよろしいでしょうか？



話し合いを始めるにあたってのメディエーターさんの言葉です。まずは**遠方から来たこと**に対する**ねぎらいの言葉**の後、話し合いをすることの確認をします。

【一方当事者の鏡になる】

娘・鈴木弘美：話し合うっていうより、説明を聞きたいだけなんですけど…・だっておかしいじゃありませんか、ベッドから落ちたのに、たいしたことないとか、何度も落ちてるとか。どんな姿勢で介護しているのか知りたいもんです。わざわざ九州から来たんですから、納得のいく説明があるまで帰りませんよ。



メディエーター：お父様がベッドから落ちたことを、たいしたことないと言ったことや以前にも何度かベッドから落ちていることについて納得のいく説明が聞きたいということですね。

メディエーターは、弘美さんの感情的な言葉に対し、言葉を変えずに、そのまま弘美さんの「鏡」になっています。**言葉や表情を変えたり、感情を抑えようとするのではなく、「そのまま」当事者の様子を映し出すことが重要です。**このように、一方の当事者の様子を映し出すことを「リフレクション」と呼びます。それから弘美さんは次のように訴えかけます。



【両当事者の鏡になる】

娘・弘美：ベッドから落ちることが、たいしたことないなんて言う老人ホームは聞いたことがないですよ！食事だって、ちゃんと美味しいもの、出してるんですか？

施設長・滝本：もちろん、できる限り美味しい食事を召し上がっていただこうと思っております。ベッドから落ちると言っても、今回のお父様のケースは、勢いよく落ちたわけではなかったもので、たいしたこと出ないと言ったままで、ベッドから落ちることが、たいしたことではないとは思っておりません。



メディエーター：弘美さんは、スタッフが目を離したときにお父様がベッドから落ちたのだから、ちゃんと介護できていないのではないかとお思いで、食事なども疑問に感じていらっしゃるのですね。施設長・滝本さんとしては、ベッドから落ちることが、たいしたことではないと思っていないし食事は味も栄養も考えて作っているということですね。

ここでは、メディエーターは**一方の当事者だけでなく、双方の当事者の「鏡」になっています**。一方の鏡になるときと同じように、言葉や表現、抑揚などを変えず「そのまま」その場の様子を映し出します。**両者の共通点、相違点をそのまま映し出し、一部だけを映したり、共通点だけを映したりすることはありません**。このように、双方の鏡になることは「サマリー」と呼ばれます。それから、話し合いは以下のように続きます。



【進行方法やそれぞれの決定を確認する】

全員：・・・

メディエーター：みなさん、お話をしない時間が続いていますね。これから、どのように進めましょうか？

施設長・滝本：どうして光蔵さんは急に動いたんでしょうね。

沈黙が続いています。話し合いを続けるのかどうかは、**メディエーターが決めるのではなく、当事者が決定します**。そのために「お話をしない時間が続いていますね」とその場の状況を映し出したあとで（サマリー）、どのように進めるのかは当事者であることを示し、進行方法も当事者の自己決定に委ねます。これを「チェックイン」と読んでいます。

【言葉以外の表情などを映し出す】

娘・弘美：父は、どうして私に電話しようと思ったんでしょうか？父は、寂しがっていたんでしょうか。私は遠いので、年に何回もは会いに行けません。そのことは申し訳ないと思っています。でも、父は、私には一言も寂しいとかもっと会いに来てくれとか言わないんです。

メディエーター：弘美さんは、遠くに住んでいらっしゃるの、年に年会も面会にこれないことを申し訳ないと思っているけれども、お父様はそのことについて何もおっしゃらないんですね。

弘美：そうなんです。父に可哀想なことをしちゃった。

メディエーターは、当事者の言葉だけでなく、表情の変化にも最新の注意を払います。ちょっとした表情の変化も見逃さず、それも映し出します。それが当事者の自分自身の回復（エンパワメント）に繋がり、素直な気持ちを表現することがあります。ただし、メディエーターの感じるのが常に正しいわけではありませんので、当事者が訂正できるような表現が求められます。

メディエーター：弘美さんは、お父様に寂しい思いをさせて可哀想だったという思いと、この施設の介護の質に問題があるかもしれないという思いがあるんですね。一方、施設長・滝本さんと山根さんは、介護は一生懸命やっていて、他の利用者からも苦情はないので、問題はないと思っていらっしゃる。

ここでも、メディエーターは双方の鏡となるサマリーをおこなっています。

【自分自身の回復（エンパワメント）が起こることを助ける】

施設長・滝本：お父様がベッドから落ちてしまったことは申し訳なく思っています。

娘・弘美：どんな理由があっても、ベッドから落ちるといことは、家族からしたら大変なことなんです。今回は、怪我はなかったけど、次は骨折するかもしれませんし。怪我がないから大したことではなくて連絡しなくていいということにはならないんです。

メディエーター：ご家族からすれば、怪我がなくてもベッドから落ちるといことは大変なことなので、怪我がないから連絡していいという話ではないとお考えなんですね。

ここでは、一方当事者の鏡となるリフレクションをおこなっています。このように、リフレクション、サマリー、チェックインを繰り返し行うことで、当事者双方に自分自身の回復（エンパワメント）が起こることを助けるのがメディエーターの役割です。



【相互作用】

施設長・滝本：これまでは、特に怪我とかしていないときは、ご家族にご心配をおかけしてもいけないと思い、連絡しないこともありました。今回は危険がないよう床にマットをひかせていただいたのでお電話いたしました。今後は転倒が起きたときにはいつもご連絡するようにした方がよろしいでしょうか。

娘・弘美：あら、マットを敷いてくれたの。……。そうね。一ヶ月に一度くらい報告をいただくのはどうでしょうか？もちろん、怪我など緊急の場合は別ですよ。

自分自身の回復（エンパワメント）が起きると、**これまでは見ていなかった相手の気持ちなどが見えるようになります**。これを相手の認識リコグニションと言いますが、相手の状況や対応を冷静に捉え、感謝の気持ちが芽生えたり、現実的な対応策を考えることができるようになります。

どちらか一方に、この相手の認識（リコグニション）が起きると、それは相手にも伝わり、次々に相互に認識が起きることもあります。これを「相互作用」と呼んでいます。

「申し訳ない」という言葉や、マットを敷いたことは、すでに電話で話されていたことなのですが、**相互作用がでてきたからこそ、この話を受け入れる状態になりました**。

【終わり方】

メディエーター：他にお話したいことはありますか？いかがでしょうか。

話し合いの終わりには、終わりにするかどうかも当事者の自己決定に委ねるために、話し合うことが他に無いかを確認します。**両者が終わりにしていいと思った時が話し合いを終える時**です。

設問

・あなたは、あなたの友人同士で争いが起きたとき、どのように対応するべきだと考えていますか？

・あなたは、普段あなたの友人同士で争いが起きたとき、どのように対応してきましたか？

・このリーディング課題に登場するメディエーターは、どのようなことに気をつけながら話をしていますか。気付いたことを書いてください。