

動物介在介入（アニマル・セラピー）コーディネーター①  
～人を理解するための知識と技術～

株式会社アニマルアシステッド  
代表取締役 今木康彦  
獣医師/社会福祉士

動物介在介入の基本的な考え方は、動物を介して人を援助していくものである。これを実際に実施していくためには、コーディネーターの存在が必要である。コーディネーターは、人のことと動物のことの両方を理解する力を備えたうえで、動物介在介入を必要としている人に対してどのように動物を介していくのかを危険管理をしながら計画・実施・評価していく。状況によっては、コーディネーター自身が動物介在介入を実施するケースもある。コーディネーターは、動物を介して援助を受ける人が発する言葉を傾聴し、わずかな体の動きを見逃さない観察力が必要である。その傾聴と観察で得た情報を以降の援助プログラムに加えていくこととなる。常に目の前の人に寄り添っていきながら動物を介して必要かつ効果的な援助となるように努めていく。コーディネーターがいることで、継続性をもって安全により効果的な動物介在介入を実施することが可能となる。（図1）

今回は、動物介在介入におけるコーディネーターに必要な知識と技術のうち人を理解するための知識と技術について述べていくこととする。

人を理解するための知識と技術は、医療と福祉の両方を必要とするが、医療面からみるのか、福祉面からみるのかによって知識と技術の習得の度合いが違ってくる。私は獣医師ということもあり医療や動物についての専門性や概念があるため自ら学んでいく術をもっている。しかし、人についての理解、つまり人の専門性や概念はなかったため、人を広く理解し援助することができる福祉を選び、日本福祉大学で社会福祉を学んだ。そして、社会福祉士（ソーシャルワーカー）の国家資格（名称独占資格）を取得した。

社会福祉士とは、社会福祉士及び介護福祉士法を用い、医療・福祉・教育・行政機関等にて日常生活を営むのに問題がある人からの相談に対して助言や指導、援助を行なう専門職である。「福祉」とは、福祉の「祉」の字が「幸福」という意味があり、「幸せ」あるいは「豊かさ」を意味する。英語では「welfare」と書き、「wel（良い）」と「fare（状況）」を組み合わせた造語である。そして、「社会福祉」とは、社会に既存する社会資源（利用者がニーズを充足したり、問題解決するために活用される各種の制度・施設・機関・設備・資金・物質・法律・情報・集団・個人の有する知識や技術等を総称していう。『精神保健福祉用語辞典』

中央法規より)を必要とする人に結び付け援助し、社会全体の福祉向上を目指す総合科学である。社会福祉士は、人と対面するカウンセラーではなく、人の横に並び同じ目線で考える相談援助のプロと言えよう。私が学んできた主な科目は図2の通りである。

人を様々な角度から理解しどのように個別援助するのかを学ぶことで、人と向き合うことができるようになった。基本的な技術や知識なしで人の相談を受けると相談者の感情に同調してしまい引きずられてしまうことなどがある。これでは、相談援助をすることができなくなってしまう。

私は13年間ペットの専門学校専任教員として、犬を介して学生たちの「自律と自立」の援助をしてきた。人と話すことが苦手な学生、自己中心的な学生、発達障がいや知的障がいを抱えた学生、うつ病を抱えた学生と様々であるが、社会福祉を学んでいなければ獣医師だけの資格だけでは学生たちと向き合い援助することはできなかった。また、動物介在介入(アニマル・セラピー)の教育プログラムの中に、学生と介在犬とともに高齢者施設等への訪問実習がある。その時に訪問実習の教育プログラム内容や利用者への援助プログラム内容などについて施設スタッフと話し合うのだが、社会福祉士の資格があることで医療や福祉の専門家たちと詳細に渡る話し合いが可能であった。おそらくここでも獣医師だけの資格ではここまで深く話をできなかったと思われる。

ここからは、私の相談援助方法とくに個別相談における傾聴方法について紹介する。

## (1) 人と向き合うときに大切にしていること

### ① 先入観をもたない

相談者の話をそのまま聴き、相談者の思いをいったん受けとめ理解する(受容)。受容は、すべてを許すことではなく、思いを受け取るということである。そのためには、白いキャンバスに傾聴した話をそのまま描いていく誠実さが必要となる。

### ② 「できること」を探す

相談者のほとんどが「できないこと」ばかりを探し、できる人と比べ落ち込んでいることが多い。私は話を傾聴しながらその人が「できること」を探していく。そして、一つ一つ「できること」を積み上げていくことで相談者の自信につながっていくこととなる。

### ③ 期待する(その期が来るまで待つ)

相談を受けると、初めは様々なネガティブな言葉を発することが多いが、その言葉に傾聴していくと1時間くらい過ぎたあたりから「ああしたい」「こうしたい」など相談者自ら「希望のある言葉」が出てくる。その言葉が出てくるのを待つのである。そして、必ずその相手が笑顔にな

ってから分かれる。そうすることで、その相手が少しでも気持ちが楽になり、また私と話をしてもらえようようにしたいためである。

#### ④笑顔で向き合う

常に状況にあった笑顔でいることと愛のある言葉（マイナスな印象を想像させるような言葉を使わない）とユーモアをもって人と向き合う。そうすることで相談者の笑顔を表出しやすくする。

### （２）私の傾聴技法

#### ①毎回自分に言いきかせてから相談を受けるようにしていること

- 1) 「自律と自立」を援助していくうえで、相談者自らが一步を踏み出すための環境づくりを考えること。
- 2) 自己覚知を常に意識するとともに自分の価値観を押し付けないこと。

#### ②非言語に対する傾聴

アメリカの心理学者アルバート・マレービアン博士が人から受け取る情報（感情や態度など）の割合の実験をした。その結果、顔の表情が55%、声の質（高低）、大きさ、テンポが38%、話す言葉の内容が7%となった。これらのことから人は9割近くを非言語部分から人の感情などを読み取っていると考えられる。よって、相談者自ら話をしてもらえようように、私自身も含めて相談者が話をしやすい環境づくりをしていくことが重要となる。

- 1) 表情、眼の動き、姿勢、身なり、雰囲気、持ち物などの様子からの非言語情報から相談者の気持ちを推測していく。
- 2) 相談者が話しやすい空間づくりをするために、私との距離と位置を考える。話を聴いていく途中で、相談者が話しづらそうだと感じた時には、「空調の温度を下げるね」など何かアクションを入れて位置を変え座りなおし、相談者の表情や目の様子などを観察し話しやすさが変わったかどうかをみる。
- 3) ペーシング、ミラーリング

▶ペーシング：相手の話し方や状態、呼吸などのペースを合わせること

▶ミラーリング：鏡のように相手と同じ行動をすること

まずは、呼吸の速度、話す速さやトーン、アイコンタクト、動きなどを相談者に合わせる。相談者が落ち着いてきて、私のことを見ることのできる余裕ができてきたと感じたら、私が違う動きを試してみる。その動きに相談者が注目してくれたならば、私の声が届く可能性が高くなる。

#### ③言語に対する傾聴

非言語部分からの感情の読み取りが9割ほどあると先に述べたが、その感情や思いを言葉として話してくれることをしっかりと聴き切ることが大切である。

### 1) 相談者との向き合い方

相談者の年齢・性別・立場・人柄など様々な外的な要因（先入観）に惑わされることなく誠実に話そのものに耳を傾けていく。また、相談者の話し方が上手・下手にかかわらず、相談者の意図を汲み取って聴いていく。相談者自ら話し出してくれるように徹底的に寄り添い相談者を理解していく。そして、できることを探していきながら「希望のある言葉」が出てくるまで待つ。

### 2) 頷き（うなずき）

相談者は頷いてもらえると「自分の話を聴いてくれている」「自分の話を理解してくれる」と感じる。頷きは相談者に対して『無言の理解と納得』を示す。また、話のテンポづくりにもなる

《話の内容が分かるとき》



頭を縦に振る \*相談者に「分かっているよ」という合図を送る



相談者はもっと話をしたい気持ちになる

《話の内容が分からないとき》



首を傾げたりする \*相談者に「分からない」という合図を送る



話の区切りがつくまで聴き切り、何が分からないかを考える



話の区切りがつくところまで話を聴きり質問をする

\*自己顕示欲を抑制し、相談者への理解行為を優先させる

#### 【効果的な質問の仕方のポイント】

目的：相談者の話の内容を明確にしておくこと

- a. 「閉ざされた質問」と「開かれた質問」を組み合わせしていく
- b. 例えば「なぜできないのか？」という質問の仕方を「どうしたらできるのか？」と質問に言い換える。前者は「できないこと」を前提に質問をしているのに対し、後者は「できること」を考えさせるような質問をしている。肯定形で質問していくことで相談者を前向きな姿勢にすることができる。

### 3) 相槌（あいづち）

相談者は相槌をうってもらえると意欲をもって話し続けることができる。相槌は相談者に『話の続きをもっと聴きたい』ということを示す。

#### a. 単純な相槌

同意：「そうだね」「なるほど」「たしかに」など

共感：「大変でしたね」「わかりますよ」「心配ですね」など

促進：「というところ？」「例えば？」など

#### b. 繰り返しの相槌

話の区切りがつくところまで聴き切り、話を繰り返す相槌。この相槌は、相談者の言葉をただ繰り返すだけだが、相談者にとっては話を聴いてくれたという安心感を生む大切な技術である。

#### c. 要約の相槌

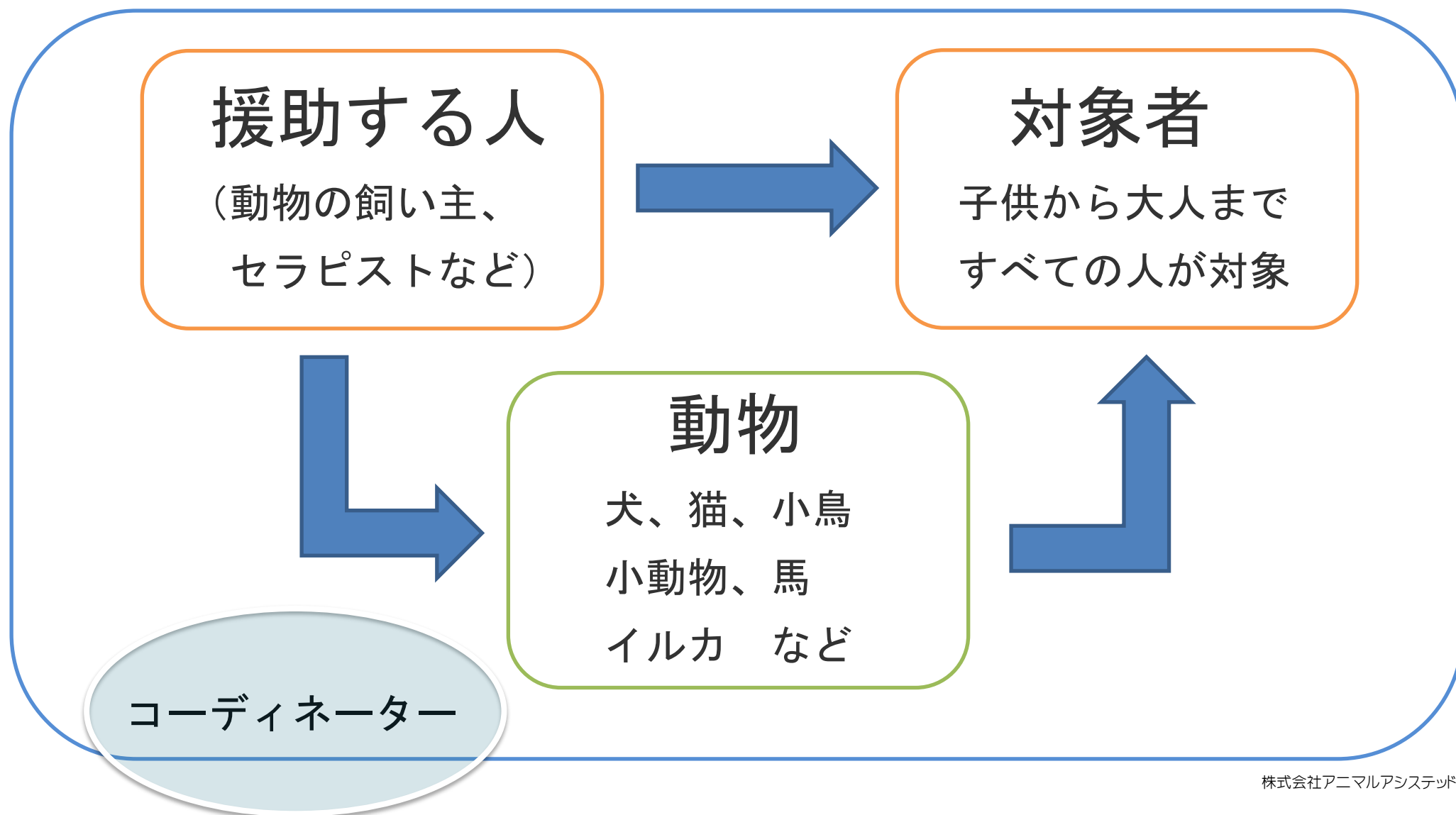
相談者の話の内容の整理と確認のために要約する相槌。「ということは・・・」「要するに・・・」「一言でいえば・・・」など要約するためには話を聴き切る必要がある。この相槌は、相談者の混乱した思いや考えを整理することに役立つ。

#### 4) 驚きと称賛

相談者の話に驚きの表情や動作を連動させ会話に力を与える相槌。話を聴いていることや話の内容を認められていることなどを非言語によって伝え、相談者の話す意欲を高める。

ここで述べた人を理解する方法は、動物病院における飼い主の理解にも同じようなことが言える。獣医大学において、「飼い主の言葉は大切である」「飼い主を理解することは大切である」「飼い主に寄り添うことは大切である」「インフォームドコンセントは大切である」と聞かされたが、飼い主の言葉をどのように傾聴するのか、どのように飼い主とかわかったらいいのか、どのような説明をしたらいいのかなどの具体的な教育プログラムはなかったと記憶している。飼い主に寄り添い理解し援助することは、結果的に犬や猫などの精神的な援助に繋がる。また、日常の診療時から小さなグリーンケアをしていくことが大きなペットロス予防にもなる。人を理解するための講義や実習を獣医学の教育プログラムに入れるべきだと思っている。

図1 《動物介在介入の基本的な考え方》



## 図2 《私が学んできた主な科目》

社会学、家族社会学、現代人間論、法学、公的扶助論、情報科学論、科学技術と人間、生活と環境、スポーツと文化、スポーツと健康  
医学概論、医療福祉論、リハビリテーション医学、スポーツ研究  
（障がい者スポーツ）、レクリエーションワーク論、こころとからだ、  
心理学、発達心理学、老人心理学、臨床心理学  
社会福祉原論、ボランティア論、障がい児保育、児童福祉論、  
障がい者福祉論、老人福祉論、介護福祉論、施設福祉論、地域福祉論、  
教育学、教育福祉論、生涯教育論  
社会福祉方法原論、社会福祉調査論、社会福祉基礎演習、社会福祉専  
門演習、社会福祉援助技術演習（個別援助技術、集団援助技術、地域  
援助技術）など