

「相手の立場にたったコミュニケーションとは？」

8月の公開研修会は、『相手の立場にたったコミュニケーションとは？』をテーマに、鴻池荘サテライト蜻蛉 社会福祉士 福本美和よりお伝えしました。

今回はコミュニケーションの中でも「聴く力」についての研修ということもあり、会場には介護や医療の専門職だけでなく、地域住民の身近な相談役である民生委員の方も多数ご参加頂きました。



まずはじめに、コミュニケーションという言葉には、「わかちあうこと」という意味があり、ただ単に言葉や身振りなどで情報を伝達すればよいというのではなく、人間同士が言葉や表情・体の動きを使って“感情を他人と理解し合う”ということであると説明をさせて頂きました。

その中で「聞く力」を高めるためには、相談者（話し手）には、聴き手に対して「一人の個人として迎えられたい」、出来事そのものよりも「気持ちや感情を表現したい、理解してほしい」「受け止めて共感してほしい」「非難されたくない」という思いがあることを理解し、聴き手の対応（態度）としては、個人の価値観を尊重し、相手の感情を抑制するような態度ではなく共感的な態度をとること。そして相手の複雑な感情や個性を大切にし、敬意を持って聴く事が大切であるということをお伝えさせて頂きました。

また、「聴く力」＝「聴き上手」になるには、自分の考え方や価値感に偏らないことが重要となるため、「自己覚知」について「自分は普段から、どのような事に苛立ち、感動し、嬉しく思い、大切に感じるのかを知っておくことも大切です。みなさんも一度、自分自身を振り返ってみては如何でしょうか？」と参加者に投げかけさせて頂きました。

私たちは普段から、様々な人とコミュニケーションを交わします。その中で、今まで、どのような「聴き方」をしていたのでしょうか・・・今回の研修会では、改めて自分自身のコミュニケーションの傾向を知る、ということの大切さを感じて頂けたのではないのでしょうか。

