

# 活動報告

## 就業継続のヒントを学ぼう！ コラム企画第2回 会員ライフサポート部 活動報告 第67報 ライフサポート部 職場環境を考える

### ■ 働き続けるためにコミュニケーションを見直そう！ 講師：中村 有 氏 ..... 第2回「カウンセラーはどのようにして『きく』のか」

“コミュニケーション”として思い浮かぶものを並べれば、きっと「言葉」を使うものが上位に挙がると思います。姿が見えなくとも通じる、音でなくとも通じる、「言葉」は非常に素晴らしいものです。しかし、言葉のやり取りはなかなか難しく、特に「きく」ことは苦手という人も少なくないでしょう。カウンセラーでさえ、カウンセリング中に相手が無言になってしまった場合どうすれば良いのかわからなくなる瞬間が、新人のときにはあるくらいです。無言は、まるで言葉が無くなったように感じ、拒否や、関係の悪化、聴き方の失敗など、色々な不安を生じます。でも、実は「無言」も立派なコミュニケーションであり、むしろ無言を大切にすることがある、と書くと少し驚くかもしれません。

心理学を仕事にする人たち数名で「アセスメント」の講義をした際、最も重要なものは「面接」であるということで見解が一致したことがあります。相手の話をきき、相手の姿をみて、その中から必要な情報と今後の方向性を見出す心理面接は、静かな場所と椅子があればできる簡便な方法です。何より、当コラムのテーマである「コミュニケーション」をアセスメントの中心にすえている方法となります。心理面接は、きき方と考え方に分かれます。前者は効率よくきき方法であり、後者はその内容を心理学的に理解・解釈する方法です。今回は、きき方について、少し紹介しましょう。

聞き手は、まず、「聞く」と「聴く」を使い分けることが重要です。話し始めや、新しい話題など、まだよく分からないものを詳しく知りたいときは、そのことを「聞き」ます。そしてその話をもっと深めたいときは、耳を傾けて「聴き」ます。前者はこちらから働きかける「質問のような位置づけ」で、後者は相手中心のペースで話してもらう「語りのような位置づけ」で、こちらはそれを支えるだけです。読み方は同じですが、文字の成り立ちが全く違うふたつの漢字が持つ意味を、きくときに使い分けます。具体的には、不明なものを「聞き」次にその内容を深めるべく「聴く」というように会話の中で繰り返すと良いでしょう。

次は、「質問」です。こちらが質問して話が止まるとき、もしかしたら「理由」をきいていませんか？「な

ぜ？ なんで？」というようなきき方は、こちらにとって一番聞きたくない質問ですが、相手はなかなか答えづらいものです。ですから理由をきくことは、必要最低限としましょう。そのためには質問の仕方が重要です。「ハッキリさせる」ことと「ハッキリさせたい話を探す」ことの繰り返しで、理由を浮き彫りにしましょう。何かをハッキリさせるには、「聞く」必要があり、主にYes・Noで答えられる質問が有効です。しかし、Yes・Noで答えられる質問ばかり続けると、話は長続きしません。また、的外れの質問を繰り返すと、聞き手も答える側も疲れてしまいます。そこで、「ハッキリさせたい話を探す」ためにYes・Noで答えられないきき方をして「聴き」ましょう。例えば迷子のように見える子どもに話しかけるときの思い浮かべてください。「迷子なのかな？」と聞けば一発でわかります。でも「どうしたの？」と聴けば、その子がその瞬間に思う色々な答えが返ってくるでしょう。このように、すぐにハッキリさせたいときにはYes・Noを、ゆっくりとききとりたいときにはYes・Noを控えることで話のペースや内容を調整できます。

次は、「何をききたいか」です。例えば、「物事を整理したい（手順や仕組みというような目に見えるものを聞く）」場合は「話される内容の中の物理的なできごととに相槌を打ち、質問もそのような内容に絞る」ことが良いでしょう。いつ・どこで・だれが・なにをした・そしてどうなったか、というような内容に絞ることで、感情に左右されることなく、きちんと整理することができます。その一方で「気持ちを整理したい（まず相手の気持ちをききたい、収めたい、慰めたい）」場合は「話される内容の中の感情的なキーワードに相槌を打ち、質問も気持ちを表現するキーワードに絞る」ことが良いでしょう。相手の話す内容から、感情に関わる部分だけに焦点を当てることで、理性や自制から離れた、その人の感情を聴きとることができます。

さて、最後に沈黙の話に戻しましょう。沈黙は「停止」ではなく、話し手の「熟考」であったり「大切な話を準備」であったり、聞き手からの「その話をききますから、準備ができたら話してください」という「うながし（はげまし）」であったりと、非常に豊かな表現を持つ

行為です。したがって、沈黙が出るということは、それだけ良い時間を過ごしている証拠とも言えます。沈黙は、そのあときき続けるための大切な時間だと考えると、少しだけ気持ちよくなります。

今回書いた内容は「マイクロカウンセリング」という

技法のほんの一部です。どなたでも学べる方法で、非常に明解かつ実用的な技法です。きき方に悩む方々にはおススメの方法ですので、是非、テキストを開いてみてください。学び方や説明を聞きたい場合は、私までご連絡ください。お手伝いをさせていただきます。


### ■ PTだからこそ知っておきたい！ 妊娠によるからだの変化 講師：山崎 愛美 氏 ..... 第2回「“お腹が大きくなる”だけではない妊婦の身体に起こる変化」

前回は、妊娠による目に見えない体の変化をお伝えしました。今回は、目に見える変化でも意外と知られていないことをお伝えします。妊娠してお腹が大きくなってきた同僚を見て、あなたはどう思いますか？私は恥ずかしながら単純に「お腹が大きくて大変そう」としか思っていないませんでした。

妊婦の体の何がどう大変なのか、少し考えてみます。妊娠すると分娩に向けて、産道を確保するため、靭帯を弛緩させるホルモンが全身的に作用します。骨盤帯には強靭な靭帯組織がありますが、そこにももちろん作用します。さらに、仙腸関節は体重が20%増加することで、力学的なストレスが2倍になると言われ、靭帯による弛緩に加え、増加した体重により、仙腸関節への負荷は大きくなります。腰椎へのメカニカルストレスも非妊娠時と比較して、2.3倍ほどになるという報告もあります。これ

だけでも妊娠したことによる体へのメカニカルストレスは相当なものだと想像できます。妊娠中の作業は、このような体の変化に対応しながら遂行されなければなりません。この他にも、重心位置の変化に伴い運動パターンが変化したり、バランス能力が低下します。これに加え、妊娠はインスリン産生を増加させますが、本人が体重増加を気にするあまり、栄養摂取が十分でないと、低血糖症による、疲労感やめまいを引き起こすこともあります。バランス能力が低下した状態でのめまいとなると、注意が必要ですね。このような変化を知っておくことで、妊婦への配慮と作業分配がより円滑になり、妊婦自身も客観的に体調を伝えられるのではないかと思います。

「お腹が大きくて大変そう」という印象から少し想像できることが増えましたか？



義肢・装具・整形靴・特殊靴など

製作から修理、調整等

湘南義肢研究所

横須賀市小川町27 TEL:046-822-6722

http://www.sp-i.net/