

1分のコミュニケーションが 心をつなぐ



私が実施している傾聴練習の一コマを紹介します。3つの聴き方です。1つ目は「全く聞く姿勢なし、無表情で相手の話を聞かない」。2つ目は「聞いているフリ、時々目を見たりうなづくが、頭の中は別のことを考えている」。3つ目は「しっかり聴く、笑顔で、目を見て、うなづきながら、相槌をうちながら」。1つ目と2つ目は30秒、3つ目は1分間実施します。実施後の感想を聞きますと、1つ目と2つ目は聞いてもらっているのかな、話していいのかなと不安になる、話が続かない、嫌な気分になる、悲しくなる等です。3つ目は聴いてもらっているという安心感、話がどんどん広がっていく、いくらでも話せる、嬉しい等です。

聴き方により、「30秒で不快な思いにさせることもできるし、たった1分で心地よくさせることもできる」という事を実感して頂きます。

その後、研修受講生の方から次のような報告がありました。入浴拒否をされるご入居者にほぼ毎日短い時間ですが向き合い話を聞くことを続けたら、1週間もしないうちに「あなたが言うなら仕方ないね」と言ってお風呂に入ってくださったそうです。更に、フロアーで自分をみつけるとニコニコと手を振ってくださるようになったそうです。人はこの人なら信頼できると感じた時に、自分を委ねることができるのですね。

垣内イスズ

