

コミュニケーション技法4： 会話のときの姿勢

目的

動きのある身体反応を動作といい、それに対して、動きのない身体反応を姿勢という。

患者・利用者の話を聞くときの医療職の姿勢にも、立ったままでポケットに手を入れたり、腕組みをしたり、手を自分の膝や机の端に添えたりなど、様々なものがみられる。これらの何気なく行っている姿勢は、それぞれに意味を持ち、患者・利用者に様々な影響を及ぼしている。

患者・利用者の話を聞く際には、どのような姿勢で望むのがよいのか。ここで紹介する演習に取り組めば、話を聞くときの最も効果的な姿勢を理解して、身につけることができる。

方法

①二人一組になって着席し、AさんとBさんを決める。Aさんは昨日の朝、起きてから寝るまでの自分を、できるだけ詳しく思い出しながら、三段階に分けてBさんに話す。各段階は1分間であり、合計3分間となる。

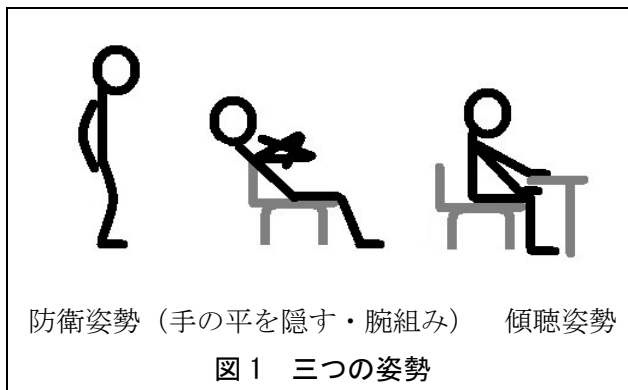
②第1段階の1分間、Bさんは椅子から立ち上がり、ポケットに手を入れて（もしくは両手を腰に当てて）、Aさんの話を聞く（図1）。

③第2段階の1分間、Bさんは椅子に座り、後ろに反り返りながら、腕組みをしてAさんの話を聞く。

④第3段階の1分間、Bさんは椅子に座って背筋を伸ばし、両手を自分の膝のうえに置きながら、もしくは一方の手を膝のうえ、他方の手をテーブルの端に添えながら（肘をつかないように注意）、Aさんの話を聞く。

⑤話してみた感想を、AさんはBさんに伝える。BさんはAさんが語った感想を、振り返りシートに記入する（表1）。

⑥ AさんとBさんは役割を交代して、②～⑤を繰り返す。



補足

聞き手が立ったままでは、上から目線となり、話し手はさすがに話し辛くなる。また、ポケットに手を入れたり腕組みをしたりするのは、自分を守ろうとする防衛姿勢として知られており、聞き手が防衛姿勢で臨めば、話し手も心を閉ざしてしまうことになる。

聞き手の側から率先して、防衛を解かなければ、話し手も心を開いてくれない。手を自分の膝のうえや机の端に添えて、背筋を伸ばした正しい姿勢で臨めば、誠実に話を聞こうとする聞き手のメッセージが伝わり、話し手も話しやすくなる。

なお、参加者数が3名以上の奇数の場合には、Aさん、Bさん、Cさんの三人1組となる。そして、Aさんが話し手、Bさんが聞き手となり、②～⑤を体験した後、Bさんが話し手、Cさんが聞き手となり、もう一度②～⑤を体験するとよい。

表1 コミュニケーション技法4 振り返りノート

学籍番号：_____ 氏名：_____ 自分の役割：A・B・C
1.自分が立ったまま、ポケットに手を入れて聞いた時の相手の感想
2.自分が座って後ろに反り返り、腕組みをして聞いた時の相手の感想
3.自分が座って背筋を伸ばし、手を膝のうえや机の端に添えながら聞いた時の相手の感想

文献

- 1) 諏訪茂樹：コミュニケーション・トレーニング 改訂版 一人と組織を育てる。経団連出版，2012

(諏訪茂樹)