

コミュニケーション技法1： 反応を示しながら聞く

目的

患者・利用者の話に対して、熱心に耳を傾けることは、患者・利用者中心の効果的な医療を実現するための第一歩である。しかし、医療職がいくら熱心に聞いているつもりでも、それが患者・利用者に伝わらなければ無意味である。

無反応で相手の話を聞けば、自分の熱意は相手に伝わらない。うなずきつつ、相づちを打ったり、相手の言葉の一部を繰り返したりなど、反応を示しながら聞くことで、自分の熱意を効果的に伝えることができる。自分の熱意が伝わると、相手は「もっと話そう」という気持ちになり、発話が促される。

ここで紹介する演習に取り組み、無反応で聞いた場合の話し手の話しづらさを、理解することができる。さらに、どのように反応を示しながら聞けば、話し手が最も話しやすくなるのかも理解し、その聞き方を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Aさんの話を、横を向いて無反応で聞く。

③第2段階の1分間、BさんはAさんの話を、視線を合わせたりそらしたりとアイコンタクトを図り、首を縦に振って、うなずきながら聞く。

④第3段階の1分間、BさんはAさんの話を、うなずきの合間に、「へー」「そうでしたか」などと、相づちを打ちながら聞く。相づちが多くなりすぎて、不自然にならないよう、Bさんは注意しなければならない。

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）。

⑥AさんとBさんは役割を交代して、②～⑤を繰り返す。

補足

聞き手が無反応で聞くと、話し手はさすがに話し辛くなる。かといって、聞き手が頻繁に相づちを打ちながら聞くと、話し手は話の腰を折られるようで、かえって話し難くなる。第3段階で聞き手が不自然に相づちを打てば、話し手は第2段階が最も話しやすくなり、第3段階で自然に相づちを打てば、第3段階が最も話しやすくなるだろう。

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

II 演習編／2 コミュニケーション技法1：反応を示しながら聞く

し手、Cさんが聞き手となり、もう一度②～⑤を体験する。

表1 コミュニケーション技法1 振り返りノート

学籍番号：_____ 氏名：_____ 自分の役割：A・B・C
1.自分が横を向いたまま、無反応で聞いた時の相手の感想
2.アイコンタクトを取り、うなずきながら聞いた時の相手の感想
3.うなずきの合間に、相づちを打ちながら聞いた時の相手の感想

文献

- 1) 諏訪茂樹：対人援助とコミュニケーション 第2版 ―主体的に学び、感性を磨く―。中央法規出版，2010

(諏訪茂樹)