

コミュニケーション技法 2 : 要約する

目的

うなずいたり、相づちを打ったりしながら、患者・利用者の話を一通り聞いたならば、聞きっぱなしで終わらない方がいい。話が終わったところで、その話の大切な部分を要約して、「ようするに・・・なのですね」と返すことにより、メッセージの正確な共有につながる。

ここに紹介する要約の技法は、メッセージの正確な共有の他にも、多くの効果を期待することができる。たとえば、話が長くなりがちな患者・利用者の中には、自分でも何が言いたいかわからなくなり、混乱している人もいる。そのような人に要約して返せば、問題の整理を助けることができる。また、ひたすら話を聞き続けるわけにもいかない時には、「・・・なのですね」と要約した後で、「それでは、どうすればよいと思いますか」と伝えて、次の段階に話を進めることもできる。また、「それでは、また次回、続きをお聞かせいただけますか」と伝えて、話を一旦、中断することもできる。

相手の話が終わった後で、話の要点を考えていると、応答のタイミングを外すことになる。相手の話が終わったところで、直ぐに要約して返さなければならない。そのためには、相手の話の要点を押さえながら聞き、話が終わったところで、それらの要点をつなげて返すといい。また、長話を長話で要約してはならない。相手が一番言いたかったことを、ピンポイントで返すだけでも、効果的な要約となる。

方法

①二人一組になって着席し、最近、印象に残ったことを、2分ほどで話せるように、それぞれが準備をする。まずは、「あのことを話そう」と話題を決めて、いつ、どこで、誰が、何をして、どうだったかなどを、メモ書きすると話しやすくなる(表1)。たとえば、家族で旅行した時の話とか、旧友と久々に会って食事をした時の話とか、何でも構わない。

②話題が決まったところで、二人でAさんとBさんを決める。AさんはBさんに対して、「最近、印象に残っていることはなんですか」と質問をする。Bさんは「先週末の話ですが、…」などと、記憶をたどりながら話を始める。

③2分が経過したところで、Bさんは話を終わらせるように努力する。Bさんの話が終わり次第、Aさんは「ようするに…ですね」と、Bさんの話を要約して返す。

④Aさんによる要約が終わったところで、要約されてどうだったかを、「iii. とても納得できた」「ii. まあまあ納得した」「i. 納得できなかった」の三段階で、BさんはAさんに伝える。その際に、「問題が整理できたように思う」とか「上手く伝えることは難しいと思った」などと、要約された感想も同時に伝えるとよい。AさんはBさんによる評価と感想を、振り返りシートに記入する(表2)。

⑤ AさんとBさんは役割を交代して、②～④を繰り返す。

● 補 足

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、Bさんが話して、Aさんが要約した後、Cさんが話して、Bさんが要約するとよい。

表1 最近、印象に残っていること

いつ どこで	
だれが だれと	
何をして	
どうだったか	

表2 コミュニケーション技法2 振り返りノート

学籍番号：_____ 氏名：_____ 自分の役割： <u>A</u> ・ <u>B</u> ・ <u>C</u>
自分が要約した時の相手の反応と感想... iii とても納得できた ii まあまあ納得した i あまり納得できなかった

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)