

企画課の紹介 + Update（更新・書換え）とコミュニケーション

本部企画課

課長・心理士 岡部 善也

1. はじめに

企画課の具体的な業務内容を紹介した。新しいサービスの構築、業務の見直しと効率化、部署間連携、法人のサービスを広く伝えるためには、職員間の情報伝達、ひいては利用者の声をきちんと聴くことが重要となる。そのためのコミュニケーションスキルについて紹介し、自分のやり方を客観視し絶えず見直しをしていく大切さを報告した。

2. 企画課の業務紹介

主には、1. 広報、2. データ共有と見える化、3. 業務の効率化、4. 組織づくりの推進である。職員間の情報共有を促進し、各業務をより効率的に行えるようにデータ分析・見える化を行い、効率化のためのツール作り、「正しくサボる」ための仕組み作りを推進している。各部署の工夫や苦勞を把握する為にあらゆる部署の協力をお願いした。

3. コミュニケーションと Update（更新）

人によって程度の差はあるが、人というのは第一印象や思い込みから逃れられない。相手に対する“好み”や“タイプによる得手不得手”もある。自分の「ゆがみ」「偏見」を認めることが出発点である。とはいえ自分自身が属している価値観に気づくことは難しい。自分が鈍感(多数派)である事柄に他人が敏感(少数派)かも知れない。自分の持っている価値観(偏り)が全てに当てはまるものではないと考え、見方を固定化せず Update することが大切。そのためにどうコミュニケーションをするべきかを技(スキル)として紹介する。

1) まずは感情を認める

感情とは容易にコントロールできないもの。自分(相手)の中に生じた感情を認めることが第一歩。感情に責任は持てないが感情が生じた後の行動や表現を制御することには責任を持てる。子どもが友だちのおもちゃを奪ってしまった(望ましくないことをした)ときに、「遊びたかったんだね。これはお友だちが使ってるから返そうね。貸してっ

て言おうね」という声掛けは、感情を認めた上で行動に責任を持つ立場を体現している関わりである。

2) 感情の意味

「やっかい」と思える感情は実は自分にプラスになるもの。例えば「緊張」は邪魔なものではなく、“ここ一番で自分を応援してくれる”感情。「不安」は「期待」の大きさと釣り合う感情。期待が強ければ強いほどうまくやらなければならないという不安も強くなり、同時に「緊張」も増す。不安が強すぎるなら、“ここまでやらなければ”という期待(目標)を見直してみる。

3) 聴くということ～12個のリスニングブロック

聴くことは案外難しい。聴くことを邪魔するもの(リスニングブロック)には、比べる、心を読む、リハーサルする、ふるいにかける、決めつける、考えにひたる、自分に引きつける、アドバイスする、言い争う、私は正しい、急に話題を変える、なだめる、がある。

例えば、女性同士で話していると、お互い言いっぱなしでなだめたりもしないしアドバイスもしない。男性はしばしばすぐ「解決策」を言って満足するが、その瞬間に聴けなくなっており相手は言うのをやめている。聴くことは話すことよりも難しい。また大人は子どもに対して言い聞かせ指導しようとしがちなので、聴けなくなりやすい。

4. 表現の仕方

1) 伝える。メッセージの4つの表現

表現には事実(観察)・考え・感情・要求の4種類がある。1. 事実(観察)～分かった事実を報告。2. 考え～見聞きしたことから導き出した結論、推察。3. 感情～意見や価値判断とは違う。特定の感情は受け止めづらく、怒りは聴き手の自己肯定感をおびやかす。4. 要求～あなたが求めていること。

2) 「まるごとのメッセージ」を意識してみる

4種類全ての表現が含まれたメッセージのこと。言いたいことがあるとき「質問の形」にしないこと

が大切。遅く帰ってきた相手に「今何時だと思っているの」は、質問ではなく叱責。まるごとのメッセージでは「深夜 1 時になっても連絡がない(事実・観察)、何かあったんじゃないかと思って(考え)、心配になった(感情)。遅くなる時は連絡して(要求)」となる。この方が相手は受け取りやすい。

矛盾したことを同時に伝える「ダブルメッセージ」も受け取りにくい。嫌そうな顔で「いいよ」と言われても本心だとは思えない。「どの方も利用できます。ご相談にのります」と知らせていながら、「こういう利用者さんは～してもらう必要があって、こういう人は～で…」と伝えてしまうと、「自分は歓迎されていないのではないかと受け取られる。

3) 感情を受け止めるには能動的に聴く、代弁する

相手の感情を代弁する(凶星を言う)こと。相手の感情を受け止め、こう感じているのではと伝える事で、相手は不安を伝えてくれる。このときに大事なのは決めつけないこと。間違った決めつけは反発を生む。

4) 子どもへの表現の仕方

1. 具体的に言う(ほめる,感情を表す)。2. できるだけそのときその場で言う。3. 決めつけない～「私はこう感じるんだけど、どうかな」という伝え方を心がける。4. 首尾一貫する～一貫することで、子ども自身がどうすれば良いのかを自分で考えられるようになる。5. 打ち明ける～弱みや悩みを打ち明け相談すると、信頼感が伝わる。

5. 打ち明ける

1) アイ(わたし)メッセージ

「あなたは どうしてゲームばかりしているの」という「あなたメッセージ」は相手に受け止められにくい。伝えたいことがあるときほど、「アイ(わたし)メッセージ」で気持ちを打ち明けるのが効果的。「ゲームばかりしていて一緒にすごす時間がなくてさみしい」と言い換えると受け止められやすい。「あなたは～だ(でない)」ではなく、相手の言動を自分がどう感じているか・考えているかを伝える。大事なものは、1. あらゆる感情を表現すること。4つの表現を意識する。2. あなたメッセージを隠してつかわないこと。3. 無視されても続け

ること、の3つ。2は、「私はあなたがバカだと思う」というように、私と付けただけで相手のことを言っているだけのメッセージのこと。

2) 今のことだけを取り扱う。人格攻撃をしない

「あなたはいつもそうね」「前もそうだった」と過去のことを取り上げない。「考え方がおかしい」、「だからゆとり(最近の若い者)は…」などは、その人の責任外を含めた人格攻撃である。

6. 支援者と援助される人の関係

子どもと大人間と同じく、支援者と援助される人の間にも「力の差」があり立場は異なる。支援者が共感力をどんなに高めても、同じ境遇と思いはなれない。

1) 支援と支配

他人の行動と感情を思い通りにコントロールできる人はいない(無理にやれば洗脳)が、援助職は相手に変わって欲しいという思いと期待をベースに持つ。相手の変化がなかなか起こらない場合「こんなに頑張っているのになんで分かってくれないの!」と期待が恨みに変わりうる。愛情は支配と似ている。「あなたがいないと生きていけない」は「私から離れるな」ということでもある。支配は支援(愛情)の延長線上だという発想を持っておくと、視野が広がる。

2) 意味づけの大切さ

自分が関わらなくても人は様々な経験を経て“勝手に”成長していく。ある時期だけその人の人生に関わる支援者にできることは、“その人の「今、ここ」の姿と変化を受け止めて解釈して伝える事”。具体的療育や支援だけが支援ではない。意味づけが普段関わる人に伝われば、周囲の関わり方が変化しその人が変化する。

7. まとめ

人は絶えず変化し関係も変わっていく。見方を固定化させず常に更新することを意識するのが大切である。コミュニケーションの方法はその人の性格が決めるのではなく、習得が必要なスキルととらえる考え方を示した。利用者相手だけでなくスタッフ同士でも行うことで、より質の高いサービスに繋がると考える。