

NPO 法人マザーズサポーター協会では、納得のいく「今」を生きるために、お役に立つ情報を発信しています。

私は長年病院の事務職として勤務しながら、コーチングや研修を通じて、風通しがよく職員が生き生きとして働ける病院づくりを目標に活動してきました。定年退職後も社内コーチという立場で引き続き職場の皆さんとのかかわりを持っています。

◇無口でコミュニケーションが苦手なAさん

Aさんは高校卒業後すぐに老人保健施設に入職し、10年間高齢者の介護業務に携わったのち現在は施設の相談員として仕事をしています。彼はおとなしく温厚な人柄の好青年ですが、どちらかというとなら無口でコミュニケーションが苦手なタイプであり、現場からは「もうちょっとちゃんとしてよ」など時として苦情を受けたりしていたそうです。上司の勧めでコーチングを受けることになった彼は、「どんな話がしたいですか？」との私の問いに「自分は人とコミュニケーションをとることが苦手で、自分の思いをうまく伝えられないんです」と悩みを打ち明けてくれました。また「家でも子供にすぐ怒鳴ったり手を挙げてしまう」ことにも悩んでいると。

私は彼の話をとにかくじっくり聴くようにしました。「その時どんな気持ちだったの?」「本当は何を伝えたかったの?」そんな問いかけに彼は考え込んだり、つかえたりしながら一生懸命話してくれました。そんなやり取りの中で、彼は次第に自分の考えや気持ちが整理されてきたようで、「こんな風に自分の話をじっくり聞いてもらったことは初めてで、この場が本当にありがたいです。」といった感想を話してくれるようになりました。

◇突然Aさんが泣き出した

何回かの対話を経て、職場や家庭でのコミュニケーションを変えていくために彼自身がチャレンジ目標をたて行動に移していきだしたころのことです。

その日の話題は「最近介護職の同僚が現場で入所者に乱暴な言葉遣いをしたり、ぞんざいな態度をとったりすることを見かけて残念だ」というような話でした。

話しながら急に彼が泣き出したのです。私は突然のことに一体何が起こったのかと戸惑いましたが、ぼろぼろ涙を流す彼の横にティッシュの箱を置いただけで黙って見守っていました。

ようやく落ち着いたところで、「何の涙だったの?」と尋ねてみました。下を向いてしばらく考えていた彼は「悔しいです」と。「悔しいんだ。何が悔しいの?」と更に聞くと「利用者の皆さんは我々から見れば人生の大先輩ですよ。好き好んで病気になったわけではなく、我々のような若輩に（それも異性の場合もある）お尻を拭いてもらうのは本当は恥ずかしいはず、食事も本当は自分で食べたいと思っておられる」と、とつとつと話し始めました。「介護の仕事はこういった人生の大先輩の生活を支えるとてもやりがいのある仕事だと思う。どうしてあんな言葉やぞんざいな態度ができるんだろうか。考えると泣けてくる」と。

私はびっくりしました。こんなにも介護の仕事に誇りと情熱を持って語る人がいることに、何より無口でおとなしい印象のAさんの胸の内にこれほどまでに熱い思いが溢れていたことに。同時に、こんな話を聴くことができたことがとてもうれしかったのです。お互い相手の話に耳を傾け、双方向の対話ができる安心な関係が作れていたのかもしれない。

胸の内を話せたことで、それからの彼の行動には目を見張るものがありました。自分の思いを伝えるためにはどんなアクションを起こそうかの話から、施設の定例勉強会で自分が主催して介護を考える勉強会をやってみようかなという案が出てきたのです。「私にやらせてほしい」と実際に事務長に申し出て同じ内容で2回開催することが決まったのです。

今までは考えられなかった積極的な行動でした。勉強会の準備と予行演習に二人で取り組みましたが、その時の生き生きとした彼の表情が印象的でした。勉強会は成功したそうです。

◇思い込みを外しそのひとを受け止める

Aさんとの対話は私自身大きな学びになりました。相手の話を聴き受け止めることで信頼関係を築くことの大切さは言うまでもありません。一方で大きな反省もあります。私は当初「Aさんはこんな人」との思い込みから、こういうタイプの人

にはこんなふうの良いところを引き出してと、ともしれば「上から目線」で関わろうとしていたのではと反省と共に振り返る機会となりました。Aさんは、そんな私の思い込みを超えた思い、能力を秘めた人だったんだと気づかされました。

“他人の能力、可能性は決められない。自分の思い込みを一旦外しそのままの相手をしっかり受け止める”ことの大切さを学んだように思いました。そして人は自らの本当の思いを自覚したときに自身の力で行動し成長していくものだということも。

(文責 野田 保)



『自立』を促すための《自立型支援方法》

1. 私は「人はいつも最善を選択している」という前提で人と関り続ける。
2. 私は自分の思い込みを一旦はずし、そのままの相手をしっかり受け止める。
3. 私は相手が尊重されていると思う聴き方をする。
4. 私は相手の中の答えを、効果的な質問で引き出す。
5. 私は評価的な表現でない言葉で相手を承認、認知する。
6. 私はコミュニケーションの意図について、いつも意識を向ける。
7. 私は自分の成功体験、情報を押し付けにならないように提案する。
8. 私は「他人の能力、可能性は決められない」ことを知っている。
9. 私は過去と他人は変えられない、人はみな違う（人は見たいようにみるし聞きたいように聞く）ことを知っている。
10. 私は人間関係を破壊する7つの習慣を使わないように意識する。
批判する ②責める ③がみがみ言う ④文句、苦情を言う ⑤罰する ⑥脅す
⑦ コントロールするために褒美でつる
11. 私は信頼関係を構築するために、いつも安心感のある安全な場を作り出す。
12. 私は相手を常に勇気付け、責任を取る権利を奪わない。
13. 私は失敗したと感ずることも、常に学びの種に変える。
14. 私は、いつもどのような時も、自分が世の中に必要な存在であることを知っています。

「NPO 法人マザーズサポーター協会 ニュースレター 第41号」をお読みいただきありがとうございました。過去に情報提供のご希望があったみなさまに、送付させていただいています。今後も更に内容を充実させ、育てる側に役に立つ「自立型支援方法」の情報やイベントのご案内などを発信させていただきます。

NPO 法人マザーズサポーター協会 <http://m-supporter.com> fax:078-731-0615
〒654-0067 神戸市須磨区離宮西町 1-2-20-104

本文イラスト:PIXTA
タイトルイラスト: NPO 法人マザーズサポーター協会 HP

