

【はじめに】

こんにちは。スクールカウンセリング Well-Being の小林晶子と申します。現在、高校で非常勤のスクールカウンセラーとして仕事をしながら、自宅でカウンセリングルームを開業しています。カウンセラーとして仕事をする前は、高校の保健室で養護教諭として14年間、生徒や親御さんと接してきました。

言語聴覚士というお仕事は、カウンセラーと同じく“人間相手”のマニュアル通りにいかない繊細なお仕事ですので、日々感じるストレスもとても大きいのではないのでしょうか。障害を抱え、リハビリを必要としているご本人だけでなく、その方を取り巻くご家族ともコミュニケーションをとらなければならないというお立場は、ご苦勞が絶えないことと思います。

今回は、そんな皆さんの日々のお仕事に少しでもお役立てられるように、カウンセラーとしての立場から、より良いコミュニケーションをはかるためのコツ（考え方）についてお話ししたいと思います。

とにかく、まずはしっかり『聴く』こと

『聴く』という言葉には、何気なく入ってくる言葉や音を耳に入れる『聞く』ではなく、「注意して気持ちを傾けて耳にとめる」意味が込められています。

皆さんの周りの“聴き上手”な方を思い浮かべてみてください。“聴き上手”な方は、しっかり相づちを打ち、話を途中で遮ったり否定したりせず最後まで聴いてくれているはず。そして何より、嬉しい・楽しい・苦しい・つらいといった“気持ち（感情）”をくみ取って、「そうなんだね」と返してくれます。

人は、自分の悩みやつらい気持ちを、ただ聴いてもらうだけでも気分が少し楽になってしまうものですよね。悩みを話したからと言ってその解決策が見いだせなくても、つらい状況が改善されるわけではなくても、「聴いてもらえた（受けとめてもらえた）」という感覚が安心感につながり、明日への前向きな活力の種になるんです。

障害を抱えた方はもちろんのこと、そのご家族にも、つらく苦しい思いはあることでしょう。そういう思いを相談されたり打ち明けられたときは、相手の方のそれまでの人生の歴史に敬意の気持ちを持って、“聴き上手”な方のテクニックを真似て、とにかくまずはしっかりと腰を据えて『聴く』姿勢を、大切にしてください。

自分の意見や考えを相手に伝えるときは…（～『アサーション』という考え方～）

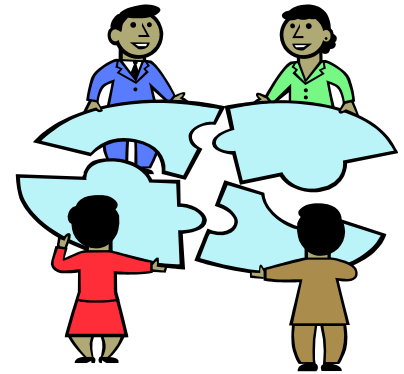
言語聴覚士という専門職としての立場から、障害を抱える方やそのご家族に生活上のアドバイスや指導をしているとき、「でも…」とか「それはできません」というように、なかなか納得（同意）しない方っていませんか？こちらが相手にとってベスト（あるいはベター）だと思うことを提案しているのに、相手がなかなかその提案に納得しないのはなぜだと思いますか？こんなケースに陥ってしまったときは、ちょっと自分自身の内面を見つめてみましょう。

「自分＝上、相手＝下」のような（横柄な）構えになっていないかな？」



逆に、「自分＝下、相手＝上」のような（自信のない、相手を不安にさせる）構えになっていないかな？」あるいは、「自分＝下、相手＝下」のような（自分や相手に対してネガティブな）構えになっていないかな？」

自分と相手に上下の構図のない、人間として対等な構え（関係）を意識して、そこに専門職としてのスキルをプラスαのエッセンスとして盛り込む、これが一方通行ではない、双方向のコミュニケーションにつながります。「ごうしてください、ああしてください」という表現が、この構えをとることによって、「ごうしてほしいのですが、いかがですか？」というような、相手の意見や思いを“待つ”態度に変化していきます。そうすると相手も、「先生のご指導はもっともなのですが、我が家の実情は〇〇で、それが難しいのです。△△ならばできると思うのですが…」というように、「でも…」の中身を率直に伝えてくれるようになります。そこまで関係ができてしまえば、あとは言語聴覚士としてのスキルをフル活用して、そのご家庭の実情に合った方法を再アセスメントして、提案し直していけばいいわけですね。



この考え方は、对患者&家族に限らず、対同僚にも大いに役立ちます。例えばカンファでは、専門職として、患者の治療方針や家族への指導事項等について意見を交わすことになると思いますが、言語聴覚士とはいえ、人間です。ときには意見の違いで衝突することもあるでしょう。そういうときも、自分の意見と同じように相手の意見も大切に、相手の意見の中に、自分にとって「なるほどな」と思えるような新たな発見や、歩み寄れる妥協点を見いだそうと努力してみましょう。意見の違いが“当たり前”、そして、両者とも“患者やご家族のため”に話し合っているんだと思えば、腹も立ちませんよね。

自分も相手も大切に自己表現のことを、『アサーション』と言いますが、皆さんもアサーティブな自己表現を心がけて、キャッチボールのできるコミュニケーションを目指してみてくださいね。

<『千葉県言語聴覚士会ニュース No.33』より転載>