

道草だより

兵庫医科大学保健管理センター
職員相談室 2016.11 月号

やっと、秋らしくなってきましたが、皆様いかがお過ごしでしょうか。気持ちのいい季節となりましたので、充実した時間を過ごせると良いですね。また、旬の食べ物も、美味しいものがたくさんありますので、家族や友人、職場の仲間と楽しいひと時をぜひお過ごしください。今回は、コミュニケーションが円滑になるために、コミュニケーションスキルの『傾聴する』ということについて、お伝えしたいと思います。

『傾聴』のための技術

◆『傾聴』する＜『聴く』ことを意識する＞

- ・相手の方向へ、体あるいは顔を向けて話を『聴く』。
- ・相手の立場に立って話を『聴く』。
- ・話された内容は、あなたの価値観や、あなたの立場で評価しない。

◆雰囲気作り＜話しやすい雰囲気への努力＞

- ・時間的な焦りの気持ちを表出しないように努める。
- ・ゆっくりした動作でうなづく。
- ・柔らかい口調であいづちをうつ。



『聴く』という状況では、話された内容を十分に理解し、さらに、話しの背後にある感情を共感することが必要となります。『聴く』ために最も必要なことは、相手の考えや立場に立って話を『聴く』ということです。日常私たちが人の話を『きく』場合、その多くの場面では、相手から話されたことがらを、自分の考えや価値観に照らし合わせながら、理解しようとするでしょう。でも、相手のことを理解しようとするときは、相手の見方、相手の価値観から、その話が、彼らにとって、どのように理解され、どのような意味を持つのかを知ることが大切になってきます。

毎日忙しい状況では、知らず知らずのうちに、焦りの気持ちが動作や言動に表れてしまうことがあります。焦りの気持ちはすぐさま相手に伝わるものです。忙しいと感じる時程、十分な間（ま）を持って対応することが大切となってきます。コミュニケーションのスキルとは、私たちが相手とのより良い関係を望んだ時に産み出され発展してきたものです。まずは、私たちの心の中にある『人との心地よい関係を望む心』に、今一度呼びかけてみてください。

参考文献：医療コミュニケーション入門コミュニケーション・スキル・トレーニング 町田いづみ・保坂隆



開室日：月曜と金曜の週2日（9：00-18：00） **相談室の場所：**総合研修棟6階

予 約：開室日にお電話で申し込まれるか、FAXか、メールでお願いします。

◇相談内容の秘密は守られますので安心してください。

TEL/FAX: 0798-45-6121

メールアドレス: k-harada@hyo-med.ac.jp

（お電話・FAXは外線をお願いします）

相談員 原田 久仁美

