

職場のストレスが消える 「聴く技術」



看護師 & メンタルセラピスト
時田 幸子

「やってみせ 言って聞かせて
させてみて 誉めてやらねば人は動かじ
話し合い 耳を傾け承認し
任せてやらねば人は育たず
やっている姿を感謝で見
守って信頼せねば人は実
らず」

山本五十六

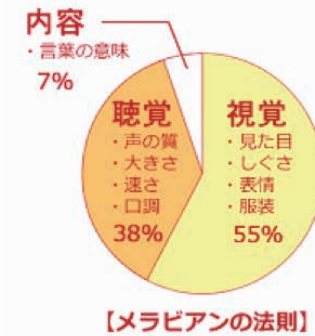
長岡が生んだ「世界的人物」の一人 山本五十六氏は、連合艦隊司令官として真珠湾攻撃を指揮し太平洋戦争の火蓋を切った軍人であり、素顔は、誠実と慈愛に満ちた魅力ある人だったと伝えられています。

(山本五十六 Wikipediaより)

時代も背景も違いますが、この格言を現代の介護業界の人材育成にも当てはめて、参考にして頂ければとご紹介しました。企業研修で私が講師を務める際、次の「3つのバランス」を保つことの重要性をお伝えしています。

- ① 自分の幸せ
- ② 職場の人間関係
- ③ 仕事は志事

このバランスを保つ為に、最も重要な鍵を握るのは、「コミュニケーション能力を高め現場の信頼関係構築に活かすこと」だと思います。コミュニケーションには言語的・非言語的コミュニケーションに分類され、《メラビアンの法則》が示すように言葉はたった7%



しか影響を及ぼすことが出来ません。日常的に言葉を使ってコミュニケーションを取っている私達には意外だと思われるでしょうが、残りの93%は非言語的コミュニケーションが影響しています。

りますが、時として好意的でない発言や、自分と違う意見、受け入れがたい内容を、聞かされた時には違和感や嫌悪感さえ抱くこともあります。7%の数字が示すように、言葉の限界を感じること

も多々あるのも事実です。例えば「痛み」ひとつにしても、解釈の仕方、捉え方は人それぞれ千差万別です。「痛み」の体験が少ない健康

な人、想像力の欠けた人に、果たしてどれだけ「痛み」の価値、強弱、身体面のみならず、精神面や人間関係にまで影響を及ぼすなど予測することが、果たしてどの程度できるでしょうか？利用者様、同僚、上司、部下、どなた

聴く技術

- ① 話しを聴けていますか？
- ② お互いの違いに気づいていますか？
- ③ 承認がすべてを解決する鍵！

私は看護師の仕事と平行して、ゲートキーパー講師やストレスマネジメントファシリテーターとして活動していますが、どの仕事の場面でも「傾聴」が最も大切と提唱しています。傾聴とは、文字から紐

解き、目と耳と心で相手の話を十分聴く、十四の心と耳で聴くとも解釈し、聴く技術として認める「**気付け**」すること

定義してお伝えしています。(職場のストレスが消えるコミュニケーションの教科書より抜粋 著者武神健之 医師 & 医学博士)



相手に対して向ける、意見アドバイス、欠点、課題や問題点を指摘する前に、聴く技術を持って、自分を知らず互いを知ることから初めてみませんか？そして、頑張っている事実を認め合い、日々の小さな変化に気づく視点や感性を研ぎ澄ませていきたいと思います。

すべてを実践して見せろ！というわけではありませんが、大事なポイント位は、経験と余裕のある先輩、上司が背中を見せることで、無言の教育となり、信頼関係を築くきっかけとなって、良好なコミュニケーションが図れると信じておこなってみてください。

リーダーシップに必要な3つの能力

- ① 信頼関係(ラポール)を開かれたコミュニケーションが反応し合っている状態
- ② 理解 傾聴と質問の技

法・相手を理解して初めてリーダーが理解される。③ 説得 痛みと快楽の連続・出来事の解釈

この順番を間違えると良好な信頼関係構築は難しいと思います。そして、信頼関係が築けない仕事は上手くいくはずもなく、最初の努力を怠ると結局は自分で自分の首を絞めることになり、退職者続出、自分で考えない、最低限言われたことだけしかしない(出来ない)人材しか育たない、定着しないという最悪の結果を生みかねません！勿論、生活事情があったり、介護経験豊富でそつなく仕事をこなせる転職者もいると思いますが、

人を育てることは自分を育てること 子育て経験がある方ならうなずかれると思いますが、ひとつも思い通りになりません(笑)



時田幸子HP



NPO法人 新潟県ゲートキーパー協会HP <https://www.facebook.com/niiigata.gk>
一般社団法人 日本ストレスチェック協会HP <https://www.facebook.com/stresscheck>

BLOG >>

看護師 & メンタルセラピスト 時田 幸子

【命の現場から「看護師とっきーの気づきナビゲート」ブログ】

<http://www.kaigogoyoukiki.net/specialist/tokky/>



職場・日常のエピソードから【幸せの種】になる"気づき"をお届けします。