

第 10 回勉強会レポート

平成 20 年 10 月 25 日（土）に熊本市上通りの同仁堂 4F のスタジオライフにて日本コーチ協会熊本支部の 10 月度の勉強会が開催されました。

タイトルは「心で感じるコミュニケーション」、講師は横山依奈さんです。

横山さんは熊本市内で薬剤師として、病院と調剤薬局にお勤めで、日々の仕事の中でコミュニケーションの必要性、重要性を感じられコーチングを学ぶことで、より良い人間関係を築くことを目指しておられます。

横山さんは今回初めて講師をされるということで緊張されていたようですが、趣向を凝らした内容でした。



最初はアイスブレイクです。

椅子に深く腰掛けて目を閉じて深呼吸し 1 分間黙想します。これは参加者だけでなく

講師の緊張を解くのも目的の様でしたが。（笑）次に、参加者同士が 1 対 1 で多くの人と自己紹介をするのを 3 分間しました。なるべく知らない人とするよう講師から言われましたが私の場合

は知ってる人ばかりでした。（笑）

にぎやかなアイスブレイクも終わり、本日のテーマに移ります。

横山さんから「心で感じるコミュニケーション」って、どんなものだと思いますかと聞かれました。突然聞かれて皆さん??の状態でしたが、1 人の方が「心が通じ合う」と答えられました。横山さんにとっては「話し手も聞き手も幸せになるコミュニケーション」だそうです。

ここでさらに質問です。「あなたが聞いてもらったと実感出来た時の事を思い出してみてください。」というものです。

これには「病院でお医者さんに真剣に話しを聞いてもらいホッとした経験がある。」という体験談が参加者からありました。

みなさんが頭の中で考える中、講師から 4~5 人のグループに分かれ、「心、体に起こるどのような変化で聞いてもらっていると実感するか。」を話しあって下さいといわれ、5 分間グループで話し合った後、各グループからどんな話が出たか発表がありました。



- ・ドキドキし、嬉しかったり恥ずかしくなる
- ・心が軽くなったり、ふわふわする

- ・安心や満足、エネルギーをもらう
- ・心がとけていく ・体が熱くなる
- ・相手と境が無くなり一体感がでる ・瞳孔が開く（目が大きくなる）
- ・表情が柔らかくなる ・思ってもみなかったことが出てくる ・足どりが軽くなる
- ・気分転換 ・怒りの感情に気づく ・承認された ・友達になれた ・信頼感
- ・コミュニケーションを作ろうとする状態が作れる ・整理できる
- ・関係を乗り越えて新たな関係作りができた

などが出ました。

これらの意見を受けて、では「聞き手」はどのようなポイントに注意して相手の話を聞けば良いのか講師から質問がありました。

- ・仕事の時、最後まで聞いてから質問する ・話をさえぎらずに聞く
- ・相手の話を繰り返し、確認する ・相手の表情を見ながら話す
- ・待つ、相手のペースに合わせる
- ・話しかけられた時、耳だけで聞くのではなく、相手のほうを向き目を見て聞く

といった意見が出ました。



そして本日の目玉（？）薬局での会話シーンの再現です。

「聞き方のポイント」に焦点をあて、2パターンでその違いを見せるものです。

講師の横山さんも普段仕事で着ている白衣に着替え、薬局の雰囲気を出すための小道具をテーブルに置き、参加者の中からおひとりに患者さんの役をやってもらいました。

最初あまりコミュニケーションが取れていない事例、次に「聞くポイント」を押さえて対応した事例が再現されました。患者役をされたIさんは、風邪をひいた設定でしたがアドリブで咳をされるなど、なかなか芸達者な方でした。（笑）

2パターンの再現が終わってのIさんの感想です。

最初のは事務的で挨拶も無く、聞きたいことがあっても聞けないような感じで、早く帰りたいような気分になった。2番目のはちゃんと自分の顔を見て名前を名乗って挨拶をされ、話をされたのでいろいろ聞けそうな気がして安心感があった。

他の参加者の感想としては、「2番目のほうは聞く方が受け入れる態勢ができていて迎え入れようとする心が伝わってきた。」「最初に自分の方から名前を言われたこと（小さな自己開示）で患者さんも安心してお話が出来たんじゃないかと思った。」などがありました。

そして、いまのポイントを実感するために2人でペアを組んでワークをしました。

テーマは今年楽しかったことで、まずAさんが話をしますが、その際Bさんは無愛想な表情で聞きます、次にBさんが話し、AさんはBさんと目を合わさないようにします。



終了後、みんなでシェアしました。

- ・無表情の時はお互い緊張感が走ったが、目を見ないで話した時は目を合わせなくても心で聞いているように感じた。表情が無いほうがインパクトが強い感じがする。
- ・無表情だと目を見るのが出来ない。むかついた。
- ・無愛想な表情をするのが難しかった。
- ・ただ話を聞くだけではダメなんだなと思った。
- ・目を合わせて話をするのは相手の心に訴えかけるのに重要なんだなと思った。
- ・怒ったような表情で相手の話を聞いていたが、それだと相手の話が入ってこないことに気づいた。
- ・途中で話せなくなった。

などがありました。



続けて逆体験のワークです。

テーマは、年末に向けて楽しみにしていることです。さっきのペアのまま、お互いに交代して話しますが、その時相手の顔を優しいまなざしで見て、驚き、感嘆、喜びなど状況にあったうなずきをして、相手の表情の変化を楽しんで、心を込めて相手の話を聞いて下さいと言われました。

その後シェアした内容は

- ・話が途切れそうな時ほど相手の話を集中して聞いていて、よく聞いていると突っ込みたくなるようなところもあって、その時すかさず自分の感じているところを相手にぶつけると思わぬ方向に展開していくので同意だけではダメだと思った。
- ・間があったときに、聞いている側がその間に耐えられなくなるのが最初あるけれど、じっと待つことが出来ると受け入れられているという安心感を相手に与えることができる。
- ・短い時間だったけど心が通って暖かい感じがした。また自分が進みたい方向の話しもできてとても良かった。
- ・安心して落ち着いて穏やかに話せた。
- ・話が上手なほうではないが、聞こうとしている気持ちが伝わってくるとあまり焦らずに答えたり話が出来ると感じた。
- ・純粋に相手に興味が湧き、聞くことは楽しいことなんだなと改めて感じた。

といったものでしたが、中にはお正月のおせちの話をしているうちに注文を頂いた方もあったようです。(笑)

最後に講師の横山さんからのメッセージがありました。

今回の勉強会のテーマ「心で感じるコミュニケーション」を選んだのは、横山さん自身が心に残る体験をされたからだそうです。数ヶ月前に久しぶりに会った昔からの友人がとても落ち込んでいて、すごく痩せており笑顔も無かったので気になって話を聞いてみたら、人生の深い部分の悩みを持っていたそうです。

自分には何が出来るのか、何を言えば良いのかいろいろ考えていたが、ずっと話を聞いているうちにふっと「何も言わないことにしよう」と思った瞬間があったそうです。

いまでもどうしてそう思ったのか分からないが、その人を信じ元気になるのを待とうと考え、その思いを友人に伝えたらその時初めて笑顔を見せたそうで、その瞬間、横山さん自身もなんだか心が熱くなった気がしたそうです。

半年間いろんな人に相談してきたが心から笑えることは無かったそうで、次の日その友人から電話があり、横山さんの言葉で光がさしたように感じ希望が持てるようになったと感謝されたそうです。



この時、**相手を信じ、相手を思いやる心で聞く**、これが心で感じることではないかと思ったそうです。

レポート後記：

今回の勉強会は、11月のフォーラム前でもありフォーラム実行委員会の副委員長のおひとりでもある横山さんにとっては何かと大変だったのではないかと思います。お疲れ様でした。

私も今回はレポートを書くのにもありますが、勉強会の中で使用された「薬局グッズ」の製作もやりましたので、中々大変でした。でも、お役に立てたようでホッとしています。

文責：岡部隆男

[講師の横山さんより一言です。]

先日の勉強会に参加して下さった皆様、ありがとうございました。

初めての経験でしたが、私自身とってもいい時間を過ごすことができました。

そして、そんな時間を作り上げたのが、なんといってもこのレポートも書いて下さった岡部さんが作成された薬局グッズだと思います。

発砲スチロールのレジ、まるで本物のような本、薬袋 e.t.c.

細かいところまで、工夫してありました。

本当にありがとうございました。

