

【話術1 無言で聴く】

利「家に帰りたいだけど」一職「今日はお泊りだよ」 利「そんなの聞いてないよ」一職「さっき電話があってね…」 利用者の言葉に対し、僕たちは言葉を返しがち。 でも、実は安易に言葉を返さないほうがいい。 なぜなら、職員が返した言葉に利用者が反応し、 ホントに伝えたかった想いをぼやけさせてしまうから。 職員は利用者の気持ちをありのまま聴けるように、

無言になるといっても、ただ黙ってればいいわけじゃない。

【話術2 一緒の顔になる】

まずは口を閉じて『無言』になろう。

職員は言葉のかわりに『表情と頷き』を返そう。 言葉がなくても、聴く姿勢はちゃんと伝わる。 なかでも大切にしたいのが表情。 職員は利用者と一緒の表情をつくりながら話を聴いてみよう。 切ない顔…悲しい顔…利用者と表情を合わせてみると、 言葉だけでは感じきれない利用者の想いが、まるで我が身のように感じられてくる。 僕たちは話す内容に注目しがちだけど、 内容をどんな想いで語っているかをちゃんと理解したい。

【話術3 相槌に感情に込める】

利用者の気持ちが感じられてきたら、 無言の会話から一歩すすんで『相槌』をうちはじめよう。 でも、まだ長い言葉を返すには早い。 利用者の話を遮らない程度の、極めて短い言葉にする。 「うん」「そう」「ほお」無言だったぶん、あなたの声は利用者の耳に強く届く。 この時にも『表情』を大事にしたい。 僕たちがしている表情と、出てくる言葉は連動するもの。 (例:悲しい表情をしていると、悲しい口調が出る) 短い相槌の中にも、しっかり感情はこもるもの。 相槌に込められた感情と利用者の感情とが びたっと合致すれば、利用者はあなたを「わかってくれる人」と感じはじめる。

【話術4 利用者の言葉を使う】

関係性ができてきたら、だんだん長めの言葉を返しはじめる。
でも、返すのはあなたがよく使う言葉ではなく、利用者が使い慣れた言葉。
そのヒントは、ここまでの会話中にすでに登場している。
利「1人は寂しくて」一職「1人は寂しい」一利「そうなの、知ってる人もいなくで…」
会話中に利用者から出る言葉は、利用者にとって馴染みのある言葉。
その言葉をあなたも一緒に使うことで、利用者との関係はますます深まる。
その言葉伝え返すことで、利用者自身が自分の気持ちを再確認できる効果もある。
利用者の"しっくり感"を優先しながら話をしよう。

【話術5 文末をいじる】

利用者の言葉を伝え返すことに慣れてきたら、その言葉の文末をちょっといじるだけで会話のギアがもう一段階あがる。 利用者が「悲しい」と言う時には、 職員は「悲しい」と言う時には、/悲しいよね/悲しいの?」など 文末を工夫しながら返してみよう。 たった1つの単語をいじっただけで、言葉の印象はガラッと変わる。 結果的に、利用者と職員との心の距離が近くなったり遠くなったりする。 いま利用者が求めるあなたとの距離感じどのくらいなのか。 大切なのは近すぎも遠すぎもない、絶妙のバランス。 てんびんを揺らしながら、2人の心地のよい関係をみつけよう。

【話術6 利用者+あなたの言葉】

『あなたは利用者の気持ちを深く感じられている』 『利用者はあなたとの時間を心地よく感じられている』 ここまでたどり着いたら、いよいよ最終局面。 さいには、あなたらしい言葉を届けよう。 この時にも、まず利用者の言葉を受け止めることが欠かせない。 受け止めた利用者の言葉の上に、あなたの言葉をのせてみよう。 利用者「お欠さんに会いたくで…」 職員「お欠さんに会いたくて、たまらないんだね。

きっと、利用者の世界を100%理解することは難しい。

でも、ここまで話してきたあなたなら、 利用者の想いに少なからず近づけているはず。 まるで、あなたキ利用者となったかのような心で、 自の前の利用者に『あなたが感じた利用者の想い』を届けよう。 それが利用者の想いに寄り添ったものなら、 きっと利用者はあなたを"よき理解者"と感じてくれる。 「もっと話したい」「また聞いてほしい」と思ってくれる。 その瞬間、あなたはかけがえない存在になっている。 利用者から頼られ、信頼される人になっている。 その人には、あなたが必要なんだ。

[さいごに]

ここまで読んでくれてありがとう。すごくうれしい。 でも、僕はこれを書きながら違和感で一杯だった。 だって、こんなのショセン小手先テクニックに過ぎないから。 「あの人つらそう…」「すごく気になる…」「力になりたい…」 そんな想いがあれば、きっとこんな紙いらないよね。

僕たちは、ありのまま話すだけでいいんだ。 これまでずっと、そうやって生きてきたんじゃない? あなたの想いは伝わる。伝わるよ。応援してるから。