ピアサポート養成研修会

よりよいコミュニケーションのために

基本的なコミュニケーションスキル

ピアサポーター養成テキスト
P.40～44
(Ⅳ章 ピアサポーターとして身につけておきたいコミュニケーションスキル)

厚生労働省委託事業令和元年度がん総合相談に携わる者に対する研修事業

３つの「きく」について

聞く

音や声を耳で認識する

訊く

尋ねる、問う

聴く

聞いた内容を理解し反応すること
語られている内容だけでなく、
話し手の感情や、本当に言いたい事（真意）を
理解しようとするきき方

（ア）話を聴く

じっくり話を「聴く」ことが何より大事

- 自分と意見が違ったり、間違ったことを言っていると思っても、すぐに否定しない
- 自分の考えや気持ちを上手に言葉にできる人ばかりではない
- 早口の人、ゆっくり話す人、話し方も人それぞれ

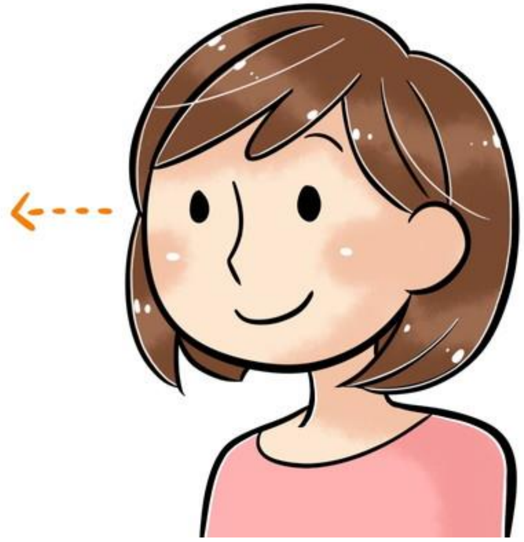
相手のペースに合わせて
しっかりと話を聴きましょう

（イ）話を聴く際に配慮すること

（１）服装
（２）あいさつ、自己紹介
（３）プライバシーを守る
（４）座り方・視線・表情
（５）言葉以外のメッセージ

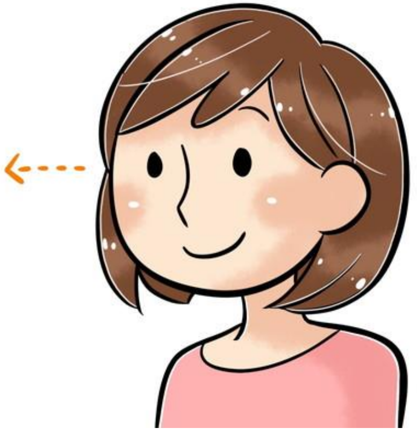
コミュニケーションの要素

- 言語情報
- 聴覚情報
- 視覚情報



コミュニケーションの要素

- 言語情報：言葉で表現される話の内容
- 聴覚情報：声の質感、話す速さ、
  声の大きさ、口調
- 視覚情報：外見・表情・態度・ジェスチャー



（不機嫌な声で）

言語情報、聴覚情報、視覚情報が矛盾している場合、

人は
視覚情報＞聴覚情報＞言語情報
の順でより信じる傾向がある

＜メラビアンの法則＞

（１）服装

第一印象も大事！

（１）服装

華美な服装は避け、失礼のないように

- 華美な服装・奇抜な衣装は避ける
- <u>清潔感のある服装</u>がもっとも大事
- 香水や整髪料など香りには注意が必要

（2）あいさつ・自己紹介

自分の名前、立場を伝える

- 立場を明らかにすることは相手の安心感に繋がる
- 名札があるときは、手を添える仕草も効果的
- ゆっくりと明瞭な発音で名前を伝えましょう
- 自己紹介では、どのようながんを体験したかを簡単に伝える

こんにちは。ピアサポーターの山田です。よろしくお願いします。

（3）プライバシーを守る

プライバシーを尊重することを伝える

- プライバシーを尊重する姿勢を明確に示す
- 具体的な言葉で伝える

  「ここでお話された内容が、あなたの了解なく外部に話されることはありません」
- メモを取るときは相手に了解を得る
- 他の人に相談したり繋ぐ場合は了解を事前にとる

（４）座り方・視線・表情

話しやすい雰囲気づくり

- 向かい合って座ると緊張しやすい
- 椅子を動かしたり座る位置を工夫する
- 「うなずき」は相手が話していることをよく聴いていると示す最も良い方法
- 日本人は、まっすぐ顔を見られるのがやや苦手、適度に顔を合わせたり視線を合わせる程度に

＜聴き方の悪い例＞

足を組んで話をきく

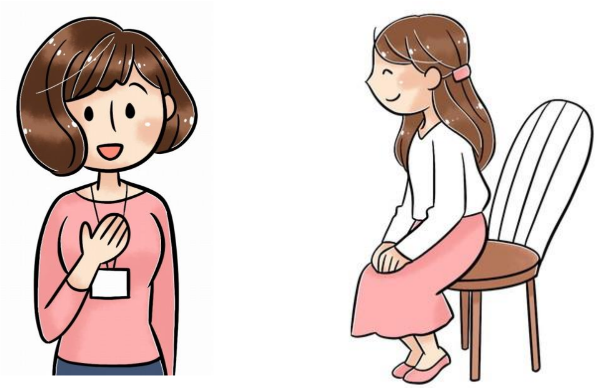
腕組みをする

時計をみる

＜聴き方の良い例＞

笑顔でゆったり座る

椅子に浅めに腰掛けて、上体を前に倒す



（４）座り方・視線・表情

リラックスできる環境

ピアサポーターも利用者も無理ない体勢で

例えば・・・

・リンパ浮腫や麻痺などのために特別な体勢が必要となる場合には、利用者に事前に伝える

（ドライマウス、難聴、視力障害など…）

（５）言葉以外のメッセージ

表情や仕草から気持ちを読み取ろう

- 自分の気持ちや思いを上手に言葉にできる人ばかりではない。
- 言葉と言葉の間、抑揚、表情や仕草などから発するメッセージをキャッチしよう

（５）言葉以外のメッセージ

表情や仕草から気持ちを読み取ろう

例えば・・・

- 利用者が腕組みをしている場合には、これ以上内面に入ってこないでほしいというサインの可能性あり。そういう時は、無理に話題を掘り下げず、違う話題に移るような配慮をしよう

- ピアサポーターの表情や仕草も相手に伝わる。相手を不快にさせていないか客観的に自分を見よう

（ウ）ピアサポートに役立つ会話のヒント

①よく聴いていることを伝える

- あいづち
  - 「はい」「そうですね」「そうだったんですね」「そう思うんですね」等
- くりかえし
  - 相手の言った言葉の一部をそのまま口にして返す
  - 「心配で眠れなかった」「眠れなかったんですね」等

（ウ）ピアサポートに役立つ会話のヒント

②相手の考えを引き出す工夫

- 自由に答えられるような質問をしよう
- 答えが「はい」「いいえ」の質問はできるだけ少なくする
- 「それについてどう感じましたか」「もう少し詳しく教えてもらえませんか」等

－時系列にそって－

①出迎えるための準備

- 服装、身だしなみを整える
- 場作り（机、椅子の配置）
- 声がどれくらい聞こえるかなど事前に確認をしておくとよいでしょう

②話始める（話しやすい雰囲気で）

・笑顔でむかえる
・座り方、目線などにも注意しましょう

☆会話の１例☆

「こんにちは。ピアサポーターの田中です。」 挨拶・自己紹介

（ネームカードを見せながら）

「どうぞ、こちらにおかけください。」

「今日は暖かいですね。」 （時候の挨拶などから開始し、場を和らげる）

話をはじめにくい様子があった時は…

「少し私からお話してもかまいませんか？」

「私は、5年前に乳がんを患いました。その体験から今日は一緒に考えることができればいいと思っています。」

「ここでお話されたことが外部の人に話されることはありませんから安心してお話しくださいね。」 プライバシーの尊重

☆こんな時どうする？☆

- 相手があまり話をしない
- 相手が黙ってしまった
- 話題が続かない・見つからない

実は**「沈黙」**は
大事な時間

できるだけ、相手が話しだ
すのを待ってみましょう。

☆意識するとよいこと☆

おしゃべりの
上手な人
聞き役に徹する

ゆっくり

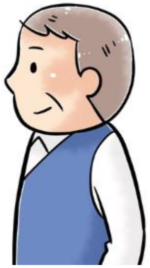
待ちの姿勢

・相手の話すスピードや声の大きさに合わせるなどリズム感を大切に

▍相手の心地よさそうな距離感を大切に

近い距離が
心地よい人

少し離れ気味が
心地よい人



まとめ

- 同じような経験を持つ「仲間が話を聴いてくれる」そのことがまずは大事
- 相手の話に耳を傾けましょう
- 話を聴く際には、服装、あいさつ、座り方、視線などにも配慮し、利用者が話しやすい雰囲気となるよう心がけましょう