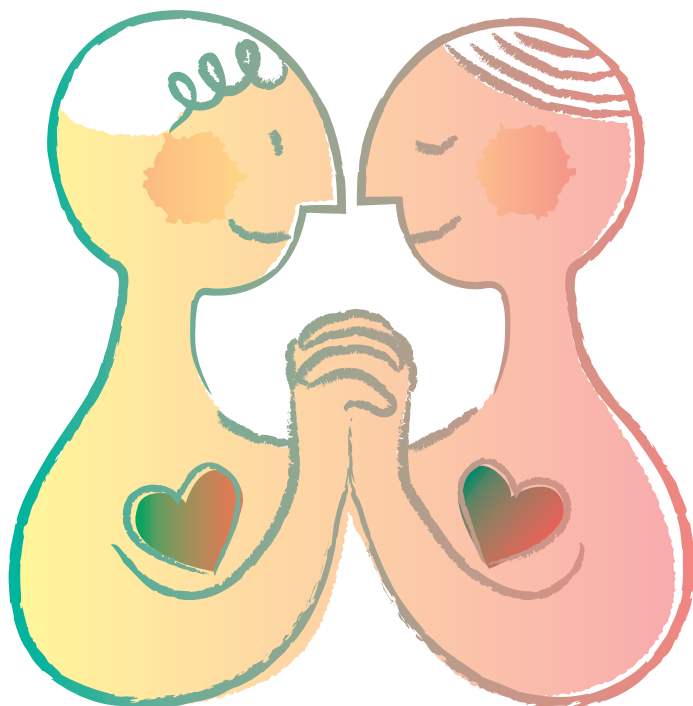


# IV

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





# 基本的なコミュニケーションスキル

## 1 話を聴く

相手の話に耳を傾けることが重要です (図4)。

じっくりと話を聴きましょう。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たりしてもすぐに否定しないようにしましょう。自分の考え方や気持ちを上手に言葉にできる人ばかりではありません。また、早口の人、ゆっくり話す人、話し方も人それぞれです。相手のペースにあわせて聴くことが重要です。

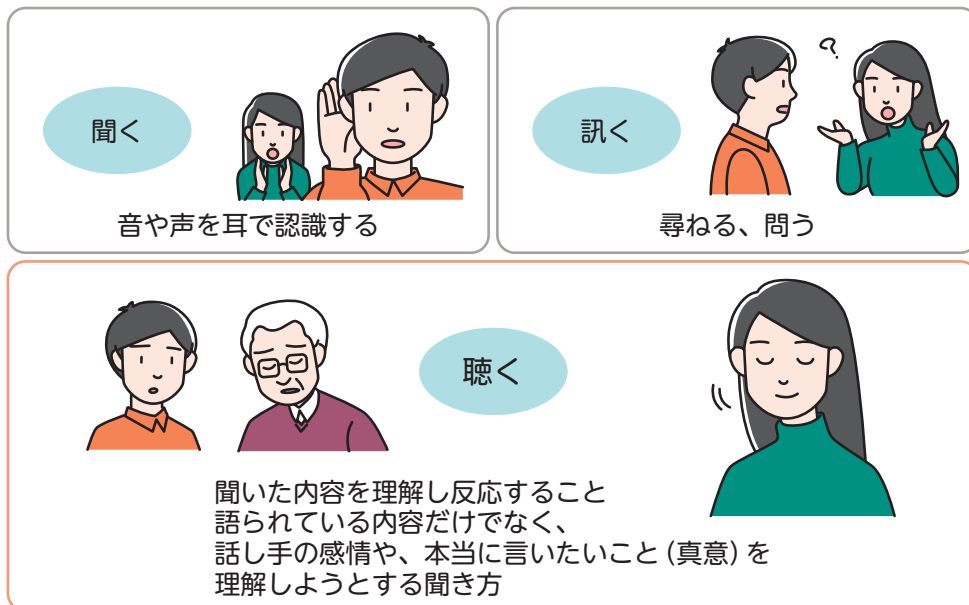


図4 3つの「きく」について

## 2 話を聴く際に配慮すること

### 1) 服装

利用者は大きな不安をもち、真剣な想いで来られています。そうした気持ちを尊重し、華美な服装は避ける一方で、軽装すぎて失礼のな

いようにすることが大切です。

服装は自己表現手段のひとつなので、個性を発揮することは、本来、悪いことではありません。しかし、相手に不快な感じを与えてしまえば、ピア・サポートの目的である「体験を共有し、共に考える」活動ができません。利用者から信頼してもらうためには、清潔感のある服装であることも必要です。高価な服を着る必要はまったくありませんが、はつらつとした印象を与える服装が望ましいといえます。

服装のほか、薬物療法の副作用で吐き気に悩んでいる人もいるので、香水や整髪料など香りにも気をつけましょう。

## 2) あいさつ、自己紹介

第一印象で安心感をもってもらえるように、名前と立場を正確に伝えましょう。

最初に「こんにちは。ピア・サポーターの〇〇です。よろしくお願ひします」などの言葉であいさつし、簡単に自己紹介をするとよいでしょう。名前を伝える時に、胸に名札やバッジをつけているなら、そこに手を添えて軽く上に上げるような仕種をして、そこにも名前が書いてあることをさりげなく伝えるのもよいでしょう。

日常生活の会話では、自分の名前を早口で紹介してしまう人も少なくありません。しかし、ピア・サポーターは、ゆっくりと明瞭な発音で、名前を伝えることが大切です。名前を覚えてもらうことももちろんですが、分かりやすく相手に伝える意思を明確に示すことで、安心してもらうことも大きな目的です。

自己紹介では、自分（あるいは家族）がどのようながんを体験したのか、簡単に伝えるとよいでしょう。例えば「胃がんで手術をして、いま6年目になりました」といった内容です。

## 3) プライバシーの尊重について

ピア・サポート活動の中で利用者が話した内容は、外部に漏れないことを伝えましょう。プライバシーを尊重する姿勢を明確に示すことで、安心して話すことができるようになります。

伝える際には、「ここでお話しされた内容が、あなたの了解なく外部に話されることはありません」と具体的に言葉にして伝えましょう。

医療機関によっては、ピア・サポートの活動を記録するように求められることもあるでしょう。活動内容を記録するためにメモを取る場合には、事前に利用者に説明して了解を得ることが大切です。

#### 4) 座り方・視線・表情など

ピア・サポートでは、利用者が話しやすい環境を整え、話しやすい雰囲気をつくりだすことが大切です。ピア・サポーターの表情や仕度も利用者に伝わります。

1対1で話をする場合、向かい合って座ると、心理的に緊張しやすいとされています。机や椅子を自由に動かすことができる場所であるなら、席を少しずらしたり、向きを変えたりして、相手を斜めから見る形にすると、お互いにリラックスして話をすることができます。机や椅子を自由に動かすことができない場合は、角を利用して座るなどの工夫をするとよいでしょう。

「うなずき」は、相手が話していることをよく聴いていることを示す最も良い方法です。しかし、過度にうなずくとわざとらしく感じられることもあるため、あまり頻繁に動かさず、ゆっくりうなずくことが大切です。

相手の顔を見て、視線を合わせることで、真剣に話を聴いているという姿勢を示すことができます。しかし、日本人の場合、じっと目を見て話をしたり、話をされたりすることが苦手な人も少なくありません。そこで、適度に顔を見たり、視線を合わせたりする程度にとどめ、お互いにリラックスして話せるように工夫しましょう。

##### 【聴き方の悪い例】

足を組んだ姿勢では、相手に傲慢な印象を与えます。

腕組みをしたり、時計を見たり、イライラしたそぶりを見せると、話したいことも話せなくなってしまうでしょう。

### 【聴き方の良い例】

笑顔でゆったり座りましょう。

椅子にはやや浅めに腰掛け、上体を少しだけ前に倒す姿勢をとると、熱心に話を聴いている印象を与えることができます。

## 5) 言葉以外のメッセージにも配慮しましょう

利用者の表情や仕種にも注意を向けましょう。

例えば、利用者が腕組みをしていた場合は、これ以上内面に入ってこないでほしいと思っている可能性があります。このような場合には、無理に話題を掘り下げず、違う話題に移るような配慮が必要でしょう。

また伝えたいことがあっても、すべてが言葉の形で発せられるわけではありません。言葉と言葉の間、抑揚、表情、仕種など、あらゆることが利用者の気持ちを表しています。

## 3 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」と「繰り返し」は利用者に安心感を与えるもので、会話の中に適度にはさむとよいでしょう。

「あいづち」は「はい」とか「そうですね」など、いろいろありますが、日常生活でもスムーズに話を進めるために役立つものです。ピア・サポートの場では、会話を円滑にするだけでなく、「しっかりあなたの話を聴いていますよ」と利用者に伝える役割もあります。

「繰り返し」は相手の言った言葉の一部をそのまま口にして返すことです。例えば、「心配で眠れなかったのです」と利用者が言った場合、「眠れなかったのですね」と繰り返します。そうすることで、「しっかりあなたの話を聴いていますよ」と利用者に伝える効果があります。不自然にならない程度に「繰り返し」を会話の中にはさむとよいでしょう。

## 2) 自由に答えられる質問をしましょう

答え方や内容を限定せず、利用者が自由に答えられるような質問の仕方をして、利用者の考えを引き出す工夫をしましょう。

答えをイエス・ノーのどちらかに限定したり、簡単な事実だけを聴き出したりするような質問の仕方があります。例えば「あなたは結婚していますか」とか「あなたは何歳ですか」といった質問です。最低限必要な情報を聴き出すために、こうした質問をしなければならない時もありますが、こうした質問が多すぎると、利用者は自分の伝えたいことをうまく話せなくなることもあります。

一方、「それについてあなたはどう感じましたか」とか「あなたのご家族について、もう少し詳しく教えてもらえませんか」といった質問をすると、利用者は自由に話を組み立てることができます。ピア・サポートでは、なるべく利用者が自由に答えられる質問を多くして、じっくり話を聴くようにしましょう。

### ☆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

そんな時、「何か話さなきゃ」と慌ててしまうと思いますが、その際は、できるだけ、相手が話し出すのを待ってみましょう。その場に一緒にいる人がいるというだけで、安心できる効果もあります。無理に話を聴きださず、利用者のペースに合わせる事が大切です。