

# 「みる力」を鍛える②

株式会社川原経営総合センター 経営コンサルティング部門 久保田 真紀

高齢者施設でボランティアをしていた学生たちの言葉です。

「お年寄りの笑顔が見たいと歌のボランティアを始めたのですが、皆さんあまり笑ってくれないので悩んでいます」。

介護の必要性が高い方ほど、思考能力や筋力などの衰えから表情や仕草が少なくなりがちです。福祉を専門にする職員の方々はこうした状況をよく理解されていますから、とくに表情や仕草に変化が見られなくても、身体の微妙な変化や体温などから感情の起伏を読み取り、思いを汲み取ってあげることができます。しかし、専門的な学習をしていない学生たちにとっては、表情だけが相手の気持ちを知る唯一の手がかりなのです。

\* \* \* \* \*

アメリカの心理学者アルバート・メラビアンは、人が他者から受ける情報について、言語情報（言葉そのものや話の内容等）は7%、聴覚情報（声のトーンや大きさ、テンポ等）は38%、視覚情報（見た目や表情、仕草、姿勢、服装等）は55%の割合であると分析しています。

この調査は印象や見た目が大事であるような見方もできますが、ここで申し上げたいのは、コミュニケーションにおいて、言葉以外の非言語が果たす役割は非常に大きいということです。人は知らずしらずのうちに、非言語を使ってさまざまな情報を発信してきます。それを的確に掴

み、潜在的な感情や思いを理解することで、よりよい関係性を築くことができるということです。

\* \* \* \* \*

非言語の種類については前号でもご紹介していますが、そのほとんどが無意識のうちに発せられるもので、往々にして潜在的な思いや感情がそのまま表れやすくなります。相手から発せられるこうしたサインを見逃さないことがポイントになります。



冒頭にご紹介した学生さんたちに、歌を披露した後、高齢者一人ひとりの傍へ行き交流するよう勧めました。初めは恐々だった学生たちでしたが、回を重ねるごとに、「声をかけると、少しだけれど腕や足を動かしてくれる」、「だんだん目が合うようになってきた」、「顔を見つめると頬が赤くなる」など、学生たちはそれぞれの目線で、非言語のサインを発見し関わりを深めていくことで、高齢者の気持ちを理解するとともに、ボラン

ティアの楽しさ、やりがいを感じる事ができたようです。

\* \* \* \* \*

言語だけでなく非言語をみる力を高めていくことが大切だということをお伝えしてきましたが、そのためには前回ご紹介した「観察力」や「洞察力」を、あらゆる五感を使って高めていくことが求められます。

視覚や聴覚だけでなく、匂いを感じる嗅覚、料理の味を感じる味覚、体温や感触を感じる身体感覚など、人と接する場面で意識的にみていくことで観察力はより鋭くなりますし、相手との信頼を深めるきっかけが生まれます。

\* \* \* \* \*

非言語コミュニケーションは、相手の思いを汲み取ることができる「共感する能力」と深く関わりを持っていくといわれています。非言語コミュニケーションは、言語コミュニケーションとともにさまざまな経験を重ねることで発達していくものといわれています。しかし、最近では何らかの理由でそのバランスがうまくとれず、言語に強く依存し、相手の本当の気持ちがわからないまま振り回されてしまうといった方も少なくないといえます。

相手の立場に身を置いて言語と非言語をみる力を高めていくことが、共感する能力を伸ばすことにも繋がります。ぜひ意識的に取り組んでみてください。

プロフィール  
Profile

久保田 真紀 (くぼた まき)

社会福祉士、保育士。都道府県社会福祉協議会にて、法人の経営基盤強化や施設の運営に向けた支援のほか、当事者活動支援、福祉教育にかかわる業務に従事。現在は、(株)川原経営総合センターにて、法人・施設等の設立、運営支援、職場内環境改善に向けた調査分析などに携わる。