

豊かな「語彙力(ごいりょく)」を身に付ける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

今回からは、職場内でありがちな事例から、語彙力の量と質を高めていくためのポイントについてご紹介していきます。

ある介護老人福祉施設の施設長に、「職員から『施設長は職員の思いを聞いてくれない』といわれたがどうしたらよいか」というご相談を受けました。

よくお話をうかがってみると、施設長は職員とのコミュニケーションは大切だと考え、日頃から積極的に現場に赴き会話するようにされていたそうです。また、会議の場面でも、できるだけ多くの職員の声を聴くよう努めていたとのこと。それなのになぜこうした意見が上ってきたのでしょうか。施設長と職員の会話から考えてみたいと思います。

会話1

職員：(落ち込んだ様子で) 面会に来たご家族に「お疲れ様です」と挨拶したら怒られてしまい、その場で謝りました。

施設長：怒るくらいだから相当嫌だったのかもね。

職員：気を遣ったつもりなのに…。

施設長：そう。気は遣ったんだ。

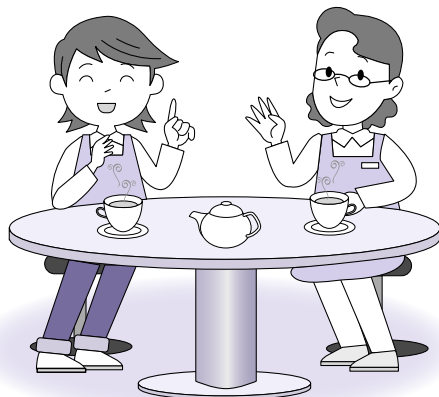
会話1では、施設長は職員の心情に気を配ることなく言葉を返しています。また、後半の会話では、相手の言葉をそのまま返す「オウム返し」になっているところも気になります。

日頃からコミュニケーションの大

切さを認識されている施設長ですので、相手の言葉を受け止めることに意識が向いてしまったのかもしれませんが。それがかえって仇となり、職員は「同じ言葉が返ってくる=思いを我が事のように感じていない」と思ってしまったのかもしれませんが。

「ご家族を怒らせてしまった」、「自分なりに配慮したのに失敗した」。この職員の二つの心情に寄り添った会話ができるよう配慮してあげることが大切です。

語彙についてはネガティブな言葉を少しソフトな語彙に言い換えてあげてをお勧めします。また、「オウム返し」は、会話する相手と親近感を生み、信頼関係を築くための傾聴の手法として有効といわれていますが、ただ繰り返すばかりでは温かみを感じられず、相手に嫌悪感や不信感を抱かせてしまうことがあります。今回のように、気持ちが落ち込み自信をなくしているような状態の相手にこうした対応をしてしまうと、信頼関係を生むどころか、かえって関係が悪くなってしまうこともあります。



相手の気持ちに意識を向け、適切な語彙に言い換えるとともに、自分の気持ちが伴った言葉を添えていくことを意識して、もう一度会話を考えてみましょう(会話2)。

会話2

職員：(落ち込んだ様子で) 面会に来たご家族に「お疲れ様です」と挨拶したら怒られてしまい、その場で謝りました。

施設長：その言葉の心証が悪く、快く受け止められなかったのかもしれない。でも、すぐお詫びしたのはよい判断だったと思うよ。

職員：気を遣ったつもりなのに…。

施設長：相手の気持ちを汲み取るうとする気持ちがあるなら、次からは大丈夫。他の職員の対応などを観察するよう心がけて、少しずつ挨拶のバリエーションを増やしていきましょう。

気持ちを和らげてくれるとともに、自分の心情に近いところから求めている反応が返ってくると、「もっと話したい」という気持ちが高まります。相手が気持ちよく話してくれるようになると会話がよい方向に前進しますので、コミュニケーションの質がより高まります。語彙の選び方や使い方を工夫してみるところから始めてみましょう。

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。