

# 「会話が少ない人」との コミュニケーション①

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



介護福祉施設の  
ユニットリーダー  
Aさんの悩み

介護職員のCさん（入職4年目）は、話しかけると「はい」や「わかりました」だけで、他の言葉があまり返ってきません。

職員同士で仕事の話やプライベートの話をする時、輪の中には入ってくるので、会話をするのは嫌いではないのだと思いますが、皆どう接したらよいか迷っています。口数が少ないので、何を考えているかわからないところもありますが、勤勉だし人柄も悪くないので、もう少し他の職員と会話を増やしてほしいと思っています。

## 「会話が少ない理由」は何か？

人は会話を通して人との関係性を築いていきます。しかし、Cさんのように自ら進んで会話に混ざってこない人もいます。こうした人は何を考えているのかわからないだけでなく、周囲の人が一緒にいることに気まずさを感じたり、相手が話さないことで自分が何か悪いことをしてしまったのか、そうでなければ、相手が自分に何か悪い感情を抱いているのではないかと勘繰ったりして、時に精神的なストレスを感じてしまうこともあります。

本人に疾病などの理由がある場合は別ですが、会話が少ないう理由は大きく「話したいけれど話せない」、「今は話せない」に分けられると思います。

## 「話したいけれど話せない」の理由

Cさんが「話したいけれど話せない」と感じているとしたら、話せない理由の一つとして、会話に不安や恥ずかしさがあるからと考えることもできます。

そうした感情は過去の経験からくるもの（会話をして嫌な思いをしたことがある）や性格的なもの（相手に自分がどう見られているか意識し過ぎてしまう）のほか、知識や経験の不足（自分に自信がない）などさまざまです。周りからみればたわいもないことでも、その人にとってはとても重要なことであるわけですから、「職場なのだから」と無理に会話に引っ張り込むようなことはしてはいけません。

会話の輪の中に入ってくるころから、Cさんは会話そのものが嫌いというわけではないと思われます。Cさんの存在を受け入れているという気持ちを、いろいろな形で示していくことをお勧めします。例えば、「Cさんが言った〇〇はよいアイデアだね」など、言葉を引用して会話を広げてあげる、話しやすい話題をふってあげるなどはよい工夫ですし、相槌や声のトーン、身振りや手ぶりなど言葉以外のコミュニケーションツールを上手に活用して反応してあげることで、

話すことのハードルが少しずつ下がるよう気を配ります。

## 「今は話せない」の理由

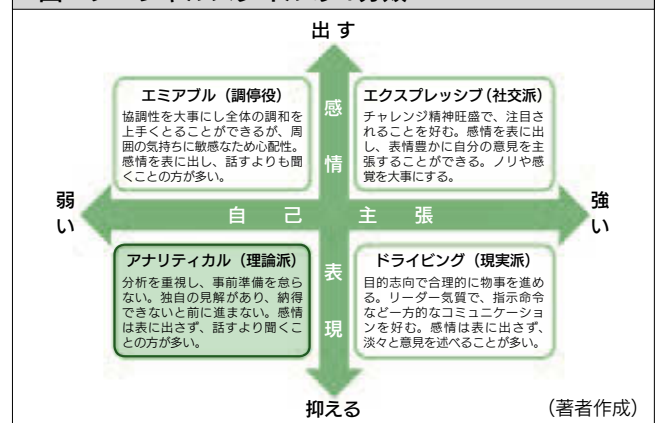
ソーシャルスタイルの「アナリティカル」の特徴を備えているCさんは、行動が慎重になりがちであると考えられます（図）。故に、「今は話せない」状況に陥りやすくなります。

話す相手のことを思い、より正確に応えたいという気持ちが強いからこそ、いろいろと考えすぎてしまい、結果、会話の流れに乗れずに発言する機会を逃してしまふ。「話すのに時間を要する」、そんな風に捉えることもできるのではないのでしょうか。

周りの人たちが、Cさんのリズムを理解しながらコミュニケーションを上手にとれるようになると、的確な情報や考えを得られるだけでなく、信頼性の高い人間関係を生み出すことが可能になります。

今回は、Cさんの「アナリティカル」な特徴が表れている事例をもう一つご紹介しながら、よいコミュニケーションを図っていくための工夫についてご紹介します。

図 ソーシャルスタイルの4分類



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。