

県南さんぽだより 第42号

発行所 茨城県南地域産業保健センター TEL 0297-79-1066 FAX 0297-79-1068 発行人 大西 慶造
ホームページアドレス <http://www.intio.or.jp/m-sanpo/>

「大切な人の味方になろう！ メッセージコントロールのすすめ」

スマイルシスコセーフティアンドヘルス 産業カウンセラー **おく だ ふと し** **奥 田 慧 人**



一年の中でもとても気持ちのよい季節がやってきました。時期的なところでは年度が替わり、新しい環境の中で生活をスタートされた方、今までと同じ環境でも心構えを新たにしておられる方もたくさんいらっしゃることでしょう。大人や子どもにかかわらずこの季節は「先を見たい」という気持ちにさせてくれる希望の時でもあります。まるでいろんなことへの期待をふくらませワクワクする、そしてそれと同じくらい緊張して「お背中ピン！」として座っている小学校に入学したてのお子さんのような感じかもしれません。

今回のテーマは「大切な人の味方になろう！メッセージコントロールのすすめ」と称しました。そうです。大切な人の話を聴くことについてカウンセリングの現場からみなさんにもぜひ知っておいていただきたいポイントをお伝えします。特に毎日が新しい発見と体験の連続である期初はどのような方であれ、また方法は違うにせよ、何かしら話したくなるものです。聴く側もしっかりと聴いてあげましょう。

話を聴くにはまず「なぜ話したいと思うのだろう？」という気持ちを理解しておくことが大切です。あまり難しく考える必要はありません。「なるほど…こんな時は話したくなるよね」という気持ちを持てるとよいと思います。「話を聴く」ということは「その人のことをわかろうとする」ということです。そのような意識を持つと持たざるとでは全く違います。ただ聞き流してしまうことになってはせっかくのコミュニケーションの場も台無しになってしまいますし、なによりその人のことをもっと知る機会を失ってしまうかもしれません。

◆「話したい」と思う気持ちになるのはどんなとき？

話したいと思う気持ちは初めてのことやある出来事を体験したこと、気がついたことやちょっと失敗して

しまったことなどその人の心が良くも悪くも何かしら揺れたときです。そんな時に話すことによって嬉しさを分かち合い、しんどさを半分にし、不安を安心に変えるという人の持つ本能がそうさせているのだと考えています。話を聴いてもらえるということは「自分のことを見てくれているんだ」ということにもつながります。誰しも自分を見てくれている人がいることはとても心強いものです。話すことは「自分は一人じゃない」という安心感を得ることとそれを確認するためのものでもあります。そしてもう一つ。「聴いてもらってよかった！」という満足感(聴いてもらった感)がより安心感を強めてくれることは言うまでもありません。

◆ポイントは心が揺れたとき

「心が揺れたとき」に「安心したい」ということが話したくなるポイントです。ではみなさんは「心が揺れたとき」という言葉でどんな場面を思い出されたでしょうか？「悲しい」「不安」「怖い」「キライ」といったどちらかというネガティブな感情のものかもしれません。しかし、心が揺れるということには「うれしい」「楽しい」「おもしろい」「感激」「好き」など、からだ全体で表現したくなるポジティブなものもそうなのだとことを覚えておいてください。仲間や家族と楽しい気持ちを分かち合う、一緒に楽しんでくれることで自分が「ここにいる」「認められている」という「安心」を手に行っているのです。話すことは相手にとっても自分にとっても「話せた、聴いてくれた」「話してくれた」という信頼関係を強める大切な方法のひとつなのです。

◆「聴いてくれている」と感じてもらえるポイントは言葉と表情・ゼスチャーの合体

さて、次は「聴く」ことです。私は「メッセージコ

ントロール」という言葉をテーマに選びました。実はここに大きな秘密があります。気持ちや意志を伝えるのは言葉だけではありません。みなさん自身も「言葉にならない言葉」で会話をされていることにお気づきでしょうか。例えて言うなら人間がまだ原始人であったころ、言葉はまだ体を成していませんでした。そんな時にどうやって自分の意志や気持ちを伝えたのか興味の湧くところですがおそらく片言の言葉のような声と表情やゼスチャーといったものだったのではと思います。言葉を覚え始めた赤ちゃんをイメージするとわかりやすいかもしれません。この表情やゼスチャーがポイントです。気持ちが落ち込んだ時や不安な時、怖いと感じた時は視線が伏せ気味になったり、感覚がいつもより鈍っていたりします。このような場合に視線を向けてもらうためにも体や顔の動きを使うのです。これらの表現や動きと言葉を組み合わせて「話し手」の視線をこちらに向け、「私はあなたを見ています。大丈夫ですよ」という感じをイメージさせ、より「聴いてもらっている」ということを感じてもらうことが「メッセージコントロール」なのです。身近なところでは気持ちを込めた「あいづち」や「うなずき」もそうです。また楽しい時に一緒に踊ったり、悲しい時に身を寄せて涙したり、感動した時に手を握り合う、それもとくさんあるメッセージの送りかたのひとつです。話を聴く時にはぜひこの「言葉にならない言葉」である「メッセージコントロール」を使っていただきたいと思います。これはお仕事でもご家庭でもどんな場面でも必ず役に立てることができます。お母さんやお父さんとお子さん、上司と部下、同僚、友人、そして相談業務を担当される方など様々な関係で使うことができます。

◆言葉と表情・ゼスチャーで送るメッセージ

言葉と表情・ゼスチャーを合体させることでより視線を引き付け、「私はあなたの話を聴いていますよ、気にしていますよ」というこちらの気持ちを強く感じてもらいましょう。「私の話したこと聴いてくれるのかなあ…」なんて心配にさせないようにしっかりと返すことがポイントです。基本はこの五つ。

- ①興味津々（うん、そう、それで）
 - ②納得（な～るほど！）・了解（そうなんだね）
 - ③驚き（ええっ！そんなに）
 - ④疑問（んん…そうなの？）・保留（う～ん）
 - ⑤共感（そんなふうにしんどかったんだね。怖かったね。頑張ったんだね）
- その場面ごとに言葉遣いは変える必要がありますが、

顔や体にそれぞれに合った表情や動きをつけて視線をこちらに向けてもらえるようにします。動きや表情はそれこそ大根役者のようなやや大げさなものが効果的です。お笑い芸人や落語家などが参考になると思います。話し手がこちらの反応を見て「話してもいいんだ」という安心感を持ってもらうことが大切です。

◆「味方になる」ということは一緒に感じるということ

私のカウンセリングルームにはいろんな事情を抱えて様々なクライアントさんが足を運んでくださっています。それこそ追いつめられて心身的、経済的、社会的にも極限の状態の方も少なくありません。心と体に傷を負いながらも必死で生きのびていこうとする方々がほとんどです。そんな方々を前に私のメッセージを伝えてこられたのものこの「メッセージコントロール」があったからです。話を聴くだけでなく、その方の困ったときに現場に赴き、一緒に悩み、一緒に道を考えていくというカウンセラーとしてのスタイルもメッセージコントロールの影響かもしれません。大切な人の味方になるということは、その人のことを「わかってもらう」ことから始まります。そしてそのことをその人にちゃんと伝えることが大切です。ぜひみなさんの生活の中で取り入れてみてください。そして大切な人の味方になっていただければと思います。

【県南地域産業保健センターから】

●これからの行事予定

・龍ヶ崎地区全国安全週間準備打合せ会

主催：（一社）龍ヶ崎労働基準協会

日時：平成25年6月4日（火）13時45分～

場所：龍ヶ崎市文化会館小ホール

内容：①全国安全週間の実施要綱などの説明

②特別講演 演題 「私の野球人生」

講師 常総学院高等学校野球部前監督

木内 幸男氏

併催：県南地域産業保健センターの健康管理イベントは11時45分～特定健康相談会（従業員の健康管理、メンタルヘルス等）・血圧測定／無料特定健康相談（当日の協力産業医は細井大二先生）是非ご参加ください。

・龍ヶ崎地区全国労働衛生週間準備打合せ会

主催：（一社）龍ヶ崎労働基準協会

日時：平成25年9月3日（火）13時15分～

場所：龍ヶ崎市文化会館小ホール