

電話受け手38名、研鑽と絆深めて

ぬくもりほろほらいんでは、電話相談を担当する「受け手」を対象に、2年に一度、2泊3日の研修を行っている。

5回目となる今年は、幕張セミナーハウスを会場に2月28日〜3月2日の3日間の日程で行われた。今回は「フィードバック」をテーマとし、3人のメンバーが事例と研究を発表。真剣な討議で研鑽を深め、メンバー相互の絆を深める有意義な機会とすることができた。



フィードバックとは、話し手の直前の話から聴き手が返す言葉をいう。

受容、共感的な言葉は相手を癒し安堵させる。また自分を客観的に見たり、自分の話の矛盾点に気づき、考えるキッカケを作るフィードバックもある。適切なフィードバックをすることは、話し手の成長を促し問題解決するのに不可欠のことだ。3名はそれぞれの経験から、フィードバックに関する報告を行なった。

「鏡になりきる」ことの大切さ

M・Yさんはフィードバックの側面として「ミラーリング」について報告。

聴き手は鏡になって話し手の考えや気持ちを映してあげようというもの。聴き手自身の考えを混

ぜないで、話し手の話から聞こえてくるものを正確に映してあげる作業である。話し手と価値観や考え方が違う時、聴き手は相手の鏡になりきれぬか……電話相談でも常に問われる瞬間である。

発表者はミラーリングには三つの視点、「事実のミラーリング」「感情のミラーリング」そして「意味のミラーリング」があると、体験談を通して分かりやすく説明した。

「不快」の感情を大切に

続いて、Y・Nさんが発表。

人の話を聴いたとき、気の毒に思い、「こうしたら」と解決策を考え、分かったつもりになることはよくある。これらはすべて思考の範疇であり、感じたことではない。これに比べて感情はとてもシンプルで、快・不快にわけられるようなもの。例えば不快の中にはイライラ、もやもや、腹立ち、怒りなど、湧いてくると厄介なものがたくさんある。でもそれは大切なものではない

か。厄介だから、と不快の感情に鈍感になっていることが多い。自分の中に湧き起るこの不快感に敏感になることが話を聴く時に役に立つ。その違和感を鍵にして質問し、相手を深く理解することに近づけることができる。報告のあと実際のケースを使って、参加者全員でフィードバックのエクササイズに取り組んだ。

「人は変わる…学ぶことで」

最後に報告に立ったK・Nさん。「ふりかえり研修」（電話の事例を持ち寄り、受け手メンバー同士で検証する勉強会）のとき、性同一性障害の人への対応の話で、渡邊先生の答えが前回に比べて微妙に変化した。オヤツと思つて訊ねた。「何か先生に変化がありましたか？前より受容的に感じますが……」こと。すると、テレビ番組でそういう人たちが受入れられて暮らしている国があること、当事者の著書を読んだこと、などを話してくださいました。

とても納得がいった。学ぶことで人は変わっていくのだ。

その都度自分の心がシッカリつかめていること。それを正直に言葉にできることが大切ではあるが、先生にそれを見て、誰でも学べば変わると分かり、私も例外ではないと確信したと述べた。

参加者の感想から

かけ手を傷つけたであろう返しという言葉が本当に想像力に乏しい心ないものだった。恥ずかしさを乗り越えていきたい。私の成長が適切なフィードバックになってかけ手が快く受け取ってくれる、そんな姿に近づきたい。

今回は、うなずき、相づちが最小限の励ましとなることを知ることができたのが良かったです。このことを心に留め、これから電話に活かしたいと思います。三日間のプログラムも変化に富み収穫が多い研修でした。

これまでにない素の自分、自然体でいられた。エンカウンターでの拘りも無理なく発言できた。研修に来る前も少し感じていたが、子供の頃から今までの中で一番素直でいられた気がする。

宿泊研修の楽しみはみんなでの食事。真剣な表情がゆるみます。

