

## 基本を忘れずに

どんな仕事もコミュニケーションが肝要です。言葉によるもの、そして表情や身振りなど非言語のものなど様々な形がありますが、いずれにしても相互の関係性の中で、心あるメッセージが行き来しているかが大事です。過日、高齢者支援部門の職員全体研修で「利用者の尊厳を守り、笑顔がこぼれるケアの実現に向けて」と題した「接遇・マナー研修」が開かれました。マナーとは相手を大切に思う姿勢のことであり、状況に応じて適切な表現ができるようになることだと講師は話されました。相手基準の視点を忘れないように、と。

私も基本の大切さを改めて学ぶ良い機会となりました。しばしば私たちはメッセージの不一致を起こすことがあります。シュロスバーグ(米、心理学者)の表情相関図によれば、愛情や楽しさなどを表わす「笑顔」は、怒りや嫌悪、苦しみや恐れといった表情とは遠くにある関係ですが、軽蔑や驚きとは実は近い距離にあって、これらは混同されやすいと言います。自分に向かって笑顔で話をされたけど、その表情が自分を小馬鹿にしたように感じられたという嫌な経験をした方もおられるかもしれません。

支援にたずさわる人間には、他者との良好なコミュニケーションが求められます。良かれと思うだけの自分満足の視点では本来のメッセージは相手に届きません。「木の長さを求める者は必ず根本を固くす」という言葉があります。自分の経験の蓄積がおざなりになってはいないか、常に振り返り、基本に立ち返ることの大切さを忘れないようにしたいと思います。

令和元年 11月 安藤 真洋