



“聴くことのできる人を育てる”NPO 法人研修グループ

# P.L.A ニュース 第34号

パートナーシップ アンド リスニング アソシエーション

2014年10月15日発行

発行者 PLA事務所 〒101-0046 千代田区神田多町2丁目7番3号 三好ビル801号室 平日12:00~17:00

TEL&Fax 03-3255-2882 E-mail: info@pla-keicho.org ホームページ: http://pla-keicho.org/



## 〈三菱東京UFJ銀行新任者研修〉参加者からのアンケートから

三菱東京UFJ銀行では、毎年5月に新採用者の研修を行っています。企業市民としての意識やチームワーク、相手の立場にたったコミュニケーションを学ぶという目的で、PLAはこの研修の講師を数年にわたり担っています。

今年は下記のタイトルで約150人の若者が参加しました(講義とシナリオ・ロールプレイ計2時間)。そして彼らは翌日、介護施設や福祉施設などで3日間実習をします。その「ふりかえり」の一部をご紹介します。

### 『高齢者(中途障害者を含む)とのコミュニケーション「傾聴」』分科会(2014.5.19)

#### Aさん<やってあげよう、という上からの立場の目線に気づく>

高齢者の方々は、年を取ると動作に制限がかかり、今まで出来ていた動作ができなくなってしまう苦しみや喪失感というのは、正直今まであまり感じる事ができなかった。心のどこかでは体が不自由だから代わりにやって「あげよう」という上からの立場の目線を持っていたかもしれないことに気がつかされ、愚かさを自分に感じた。

#### Bさん<寄り添うことの難しさ>

傾聴(心を込めて相手に寄り添い、気持ちを聴くこと)の『寄り添う』が難しいと感じた。いたわり方や距離感の適切さが難しい。一つ大切なことは「相手の立場に立ってみる」ではないかと考えている。尊敬の念を抱きながら接し理解した上で、言語的、非言語的対応を上手に使い、距離感や関係を徐々に近づけていけるのではないかと。

#### Cさん<ワンパターンのあいづちでは、話が一方通行に>

シナリオによるロールプレイを聞いたとき、自分はこんなに話を押しつけていないと感じたが、いざ二人でロールプレイを行うと、自分のあいづちがワンパターンで、話す人だけの一方通行になってしまっていることに気づいた。傾聴は単に聞いていればよいのではなく、相互的なコミュニケーションが必要だとわかった。

#### Dさん<最初が大事>

ロールプレイをやってみて、最初に相手に不信感を与えてしまうと、そこから話を発展させることは難しいという事を感じた。いかに最初に、相手の不安を取り除くかということが重要であり、聴いている反応を示すこと、焦って自分の意見や気持ち伝えると押しつけになってしまうことなど学んだ。

#### Eさん<仕事でも同じことが>

今日学んだことをただ機械的に実行するのではなく、相手が求めていること、望んでいることをきちんと把握してコミュニケーションをとること、それは仕事においても同じ事と思う。それらを念頭に明日の施設訪問に臨みたいと思う。

# 第6回傾聴ボランティア交流会を開催します！〈平成26年11月17日(月) 13:00~16:30〉

会場：東京体育館第1会議室



JR中央・総武線千駄ヶ谷駅前・  
都営大江戸線国立競技場前

毎回ご好評をいただいております傾聴ボランティア交流会を「望ましい傾聴ボランティアの姿を目指して」のテーマで開催します。日頃傾聴ボランティアとして活動されている方たちに集まっていただき、相互の交流や情報交換、意見交換、また活動のなかでの様々な悩みやご苦労なども話し合える場として企画しました。奮ってご参加くださいますよう、お待ちしております。

※詳細はHPでもお知らせしています。

## 平成26年度（10/16～12/31）P.L.Aの研修・活動予定



|  | 主催者                    | 日時・曜日・タイトル                            |
|--|------------------------|---------------------------------------|
| 1  | 船橋市福祉サービス公社            | 9/4(木)～毎週木曜日 10日間：傾聴ボランティア養成講座        |
| 2  | 町田市社会福祉協議会             | 10/9(木)～毎週木曜日全5回：傾聴ボランティア養成講座         |
| 3  | 厚木市社会福祉協議会             | 10/8(水)～毎週水曜日全5回：傾聴ボランティア講座基本編        |
| 4  | 川崎市多摩区社会福祉協議会          | 10/15(水)～毎週水曜日全3回：お話し相手(傾聴)ボランティア入門講座 |
| 5  | 昭島市保健福祉部               | 10/18(土)～毎週土曜日全5回：傾聴ボランティア講座          |
| 6  | NPO 法人新しいホームをつくる会      | 10/18(土)：「傾聴」について                     |
| 7  | 江東区社会福祉協議会             | 10/28(火)～毎週火曜日全4回：傾聴ボランティア養成講座入門編     |
| 8  | 船橋市湊地区赤十字奉仕団           | 11/15(土)：傾聴について                       |
| 9  | 社)福音会文京本郷高齢者在宅サービスセンター | 11/15(土)：ご利用者に関わる積極的傾聴について            |
| 10   | 中央大学ボランティアセンター         | 11/22(土)：傾聴について                       |
| 11   | 野田市社会福祉協議会             | 11/25(火)～毎週火曜日全3回：傾聴ボランティア基礎講座        |
| 12   | 町田市社会福祉協議会             | 12/16(火)：心配ごと相談員研修会 3回目               |
| <p>〈フォローアップ研修〉 ●三鷹市役所(10/20、11/20) ●ふじみ野市傾聴ボランティア(むすび)(10/29) ●厚木市社会福祉協議会(11/19) ●青梅傾聴ボランティア「うさぎ」(11/14) ●中央区傾聴ボランティアうさぎの会(11/27) ●稲城市傾聴ボランティア「りすなー」(12/4)</p> |                        |                                       |

### 募集中

## 第19回公開講座：高齢者のための傾聴ボランティア養成講座

- ◇ 主催 NPO 法人 P.L.A：パートナーシップ アンド リスニング アソシエーション
- ◇ 会場 東京体育館サブアリーナ第2会議室  
：「JR 中央・総武線千駄ヶ谷駅前」・「都営大江戸線国立競技場前」
- ◇ 日時 2015年 3/2、3/9、3/16、3/23、3/30 毎回月曜日全5回 13:30~16:00  
※但し 3/30 は活動情報提供のため 16:30 迄
- ◇ 対象 全5回に出席できる 50歳以上の方。※修了証を交付します。
- ◇ 内容 毎回、傾聴理論の講義と実習(体験学習)
- ◇ 定員 先着 24名
- ◇ 参加費 12,000円(全5回分) ★『活動のしおり』を進呈!

