

法律士業のためのコロナメンタル支援ヒント集⑤

・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・「受け止めるためにどのように聞くか・その①」

嘆き、怒り、自信喪失、不安。感情をぶつけられる相談をどのように聞くか。いくつかのコツがあります。すぐに使えるものからご紹介いたします。

①リアクションは大きく

<1>対面の場合：

・・できれば真正面でなく、斜め横などに座ると相談者がリラックスしやすくなります。

- ① 前のめり＝両手を膝に乗せるとやりやすい
- ② 相談者の発言に大きくうなずく。普段の倍くらいの目安がいいかもしれません。

<2>電話の場合：

・・相談をする人の顔さえ見えない状態。相談者にこちらの反応を伝えるためにアクションはひたすら大きくとります。

- ① 「ええ!」「それは・・大変ですね・・」など、一言一言の反応を大きく。
- ② 応答は「はい」。傷ついてきた相談者を丁寧に扱うために敬語を原則とします。

<3>オンラインなどの場合：

・・対面と思っていると伝わらないことが多々あります。例えば、手が震えている、などは画面の向こうの相手には伝わらないのです。

- ① 非言語をカバーするために、説明の分量は2倍ぐらいが目安とっておく
- ② 「何かわからないことは?」「これでいいですか?」など、相手に伝わっているか、と確認することを常に意識する

☆☆☆

文責：中條幸子（公認心理師・社会保険労務士）

☆☆☆少しでも皆様の日々の対応にお役に立てれば幸いです。随時、情報を出していきます

☆☆☆