



就業支援者養成セミナー 傾聴の技術

社会福祉法人実のりの会
障害者就業・生活支援センター
ビック・ハート
センター長 杉田 明

本日の目的

1. ロールプレイや話し合いを通して、きき方を中心に「気づき」を深める
2. 日頃のコミュニケーションにおいて、「話をきくことができているか」「自分のきき方の特徴は何か」「きくことにおける阻害要因は何か」等について考える
3. 効果的な聴き方のスキルを体験して、今後の支援に活かせるようにする。

ロールプレイ1

全員と握手

制限時間 2分 ・できるだけ多くの方と握手をしてください。

全員に自己紹介

制限時間 1分。正面に向き合って座り順番に交代していきます。

「きく」のいろいろ

訊<< ask>

尋ねる、問う、取り調べる、責める、訊き手が必要としていることを相手に「質問」して答えを要求する。

聞<< hear>

聞こえる、聞いて知る、声が耳に入るなど、音声などを耳で感じとることだが、聞き側が受け身。

「心をこめて」「熱心に」という要素は少ない。

聞き手にとって都合の良い部分だけを主に聞きとる場合もある。

聴<< listen>

「聴こうと努力する」「心をこめて聴く」「聴き漏らすまいと熱心に聴く」など、相手の言葉の

意味を聴きとろうとして積極的に耳を傾ける。話し手に積極的な関心を示している。

相手の言っていることを受けとめて理解すること。(相手理解)

ロールプレイ2

様々なコミュニケーションを体験しましょう
トレーナーの指示に従ってください。

テーマは何でも構いません。

話手は聞き手が耳を傾けてくれるよう問い
かけてください。

制限時間は3分です。

ディスカッション1

今のロールプレイの感想について、次の
テーマで「気づき」をまとめてみましょう。
テーマ 話にくい・嫌だ・話す気持ちはうせた
ことはありませんでしたか？
その理由はなんだったのでしょうか？

ココが伝わるあなたの本心 1

ノンバーバル・コミュニケーション

- ・視線、目の動き
- ・声の調子、話し方のクセ (語尾・声量)、話す速度
- ・顔の表情
- ・ジェスチャー
- ・呼吸 (浅い・深い・ため息など)
- ・姿勢

ココが伝わるあなたの本心 2

ボディールンゲージ

- 腕組み、足組み
- 肩をいからせる
- 視線を合わせない(向けない)
- しかめ面
- 口をへの字に結ぶ
- 後ろへのけぞる

傾聴とは？

傾聴は「テクニック」ではなく「心構え」

傾聴というのは、ただ単に相手の話を注意深く聞くということではない。

目の前にいる対象者が持っている本質的な価値を心から認め、相手を独自の存在として尊重するという心構えの裏づけが必要

傾聴の留意事項

対象者の言おうとすることの意味を聴き、気持ちに応える

価値判断の保留

早急な結論を出さない

無知の姿勢

正しく理解しているか確認する

対象者全体に目を配る（ノンバーバル）

自分に気づく

傾聴の技法 1

かかわり行動

簡単受容

事柄への応答

感情への応答

意味への応答

要約

質問

傾聴の技法 2

うなずき

あいづち

黙って聴く(沈黙に付き合う)

繰り返し(相手の言っていることをそのままの言

葉で返す)

要約を返す(相手の言っていることの要点をつか
んで返す)

気持ちを返す(相手の言っていること背景にあ
る感情を返す)

ロールプレイ3

傾聴により、効果的な聴き方を体験しましょう。

(1) 3人1組のグループになって、Aさん、Bさん、Cさんを決めてください。

(2) 話し手 よく聴いてもらう体験

- ・自分の気持ちに焦点を当てて、素直にありのまま話す。事柄、状況、第三者のことをしゃべることではない。
- ・どう思われるか、正しい話し方にこだわる必要はない。

(3) 聴き手 よく聴く体験

- ・安心して話せる雰囲気作りをする(非言語コミュニケーション含む)
- ・相手をよくわかろうとする(思い込み・価値観をはずして聴く)
- ・うなづき、あいづち、繰り返し、伝え返し、気持ちは必ず返す
- ・相手の話しを奪わない、否定しない

(4) 観察者 観察して見えたもの、感じられたことを伝える

- ・2人の雰囲気、姿勢、態度、声の調子、話す速さ、話のかみ合いやテンポ、表情、話し方・聴き方の特徴 等
- ・相手の気持ちや感情に気づいているか、2人の感情の交流や理解、全体の流れ等
- ・メモを取りながら具体的にどの場面でどういったのがどうだったか

(5) 話すテーマ：心配なこと・悩み事について 時間：5分間

振り返りの手順

(1)グループでのふりかえり
聴き手」のコメント

観察者」の 聴き手」へのコメント

話し手」の 聴き手」へのフィードバック

(2)全体でふりかえり
コメントやフィードバックを受けての聴き手のふりかえり

(1)グループでのふりかえり
聴き手」のコメント

観察者」の 聴き手」へのコメント

話し手」の 聴き手」へのフィードバック

(2)全体でふりかえり
コメントやフィードバックを受けての聴き手のふりかえり

まとめ

「聴く」というのは大変な仕事
相手の気持ちを共感的に受け止める
評価しない・押し付けない・同調しない
自分は相手の鏡であると認識する
傾聴は、テクニックではなく心構え

センターをOPENして・・・

話を聴いて欲しい
バカにされたくない