

聴き上手になるためのコツ

傾聴スキル

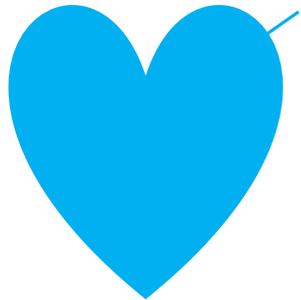
NPO法人チームバラ作戦 2022年9月作成

注意事項

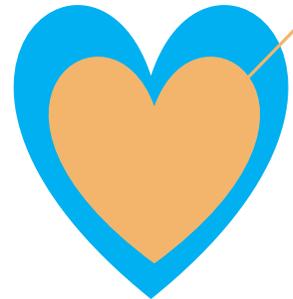
- 資料の複製や編集、転載等の行為は禁止しています。

傾聴とは？

- 「わかってもらえた、話してよかった」と感じてもらう聞き方に「傾聴」がある。
- 否定されず、共感が生まれることで安心感も生まれる。「わかってもらえた。」
- 不安や苦しさでいっぱいだったところに安心感のスペースが出来る。
- 安心感のスペースを使って試行錯誤したり持ちこたえたりすることが出来るようになる。



苦しくて考えられない
ネガティブな考えが出てきやすい



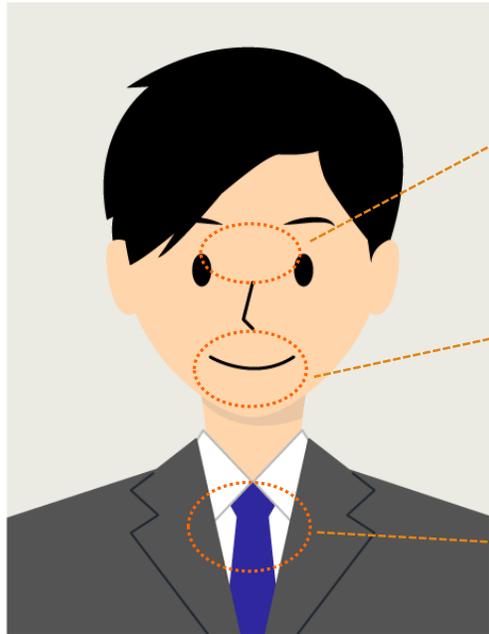
視野が広がって色々考えられる
何とかなるかもしれないという感覚

姿勢・動作

- 体を相手のほうに向ける
- ゆったりと座る
- 適度な距離
- 適度な相槌

➤ 相手に示す態度（姿勢・相槌など）が過度になっていないか、話を聴きながらこころの中で振り返ることが大切。

目線



- ときどき相手の目を見る

- 話している口元に視線を移したりする

- 視線は相手の胸の上あたりにおく

評価せずに聴く

●評価せずに聴く

良いか悪いかではなく、そのまま聴く

×「〇〇と考えるのは良くないよ」

「そんなの勘違いかもしれないじゃない」



○「〇〇と思うんだね」

「〇〇と感じたんだね」



気持ちに焦点を当てる

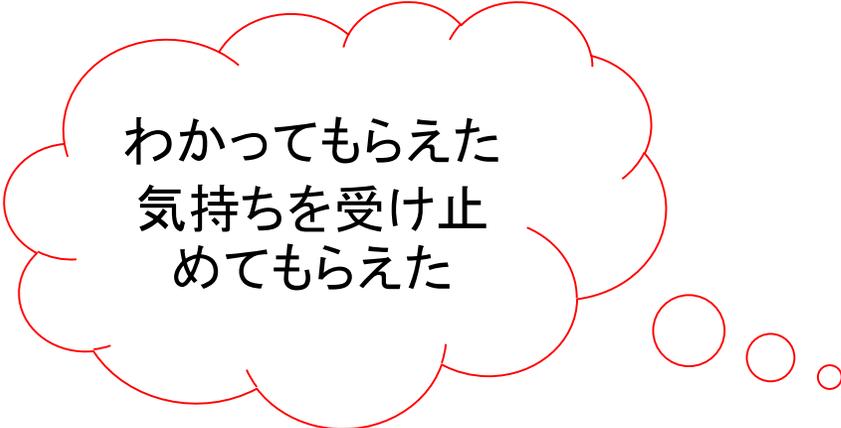
- 共感する

事実確認よりも気持ちの共有(言葉で伝える)

「〇〇な気持ちだったんだね」

「その時どんな思いだったの？」

「今聞いていて、とてもしんどそうに見える」



わかってもらえた
気持ちを受け止
めてもらえた

想像しながら聴く

- 強い感情は影響力も強い



- 怒りも悲しみも相手の大切な気持ち
- 相手の気持ちと少し距離を置くことが大切

主語を分けて聴く

この人は～という気持ちになっている。
その話を聴いて私は～という気持ちになっている。

返す

- 繰り返し

「〇〇だと思ったんだよね...」(間) <〇〇だと思ったんだね> 「そうそう...それで...」

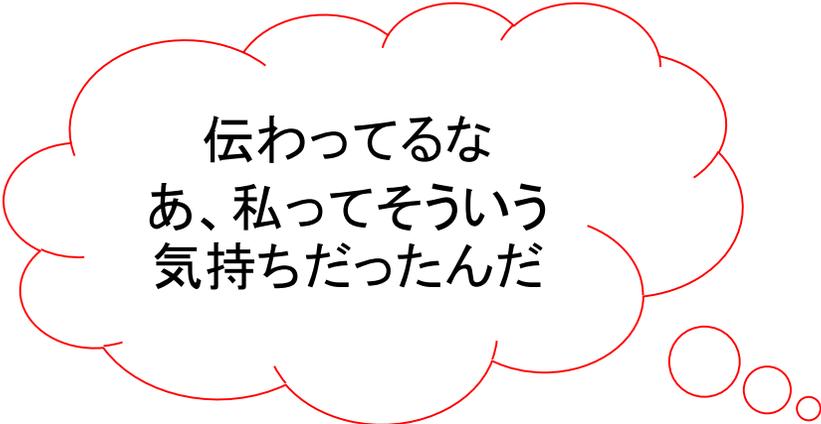
気持ちを確認することで話が進む

- 要約する

相手の伝えたいことを確認する

「〇〇ということがあって△△と感じたんだね」

「〇〇ということかな？」

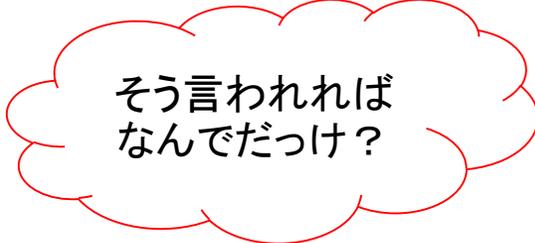


伝わってるな
あ、私ってそういう
気持ちだったんだ

質問する

- オープンクエスチョン

「はい・いいえ」だけでは答えられない質問。
考えを促すので話が深まりやすい。

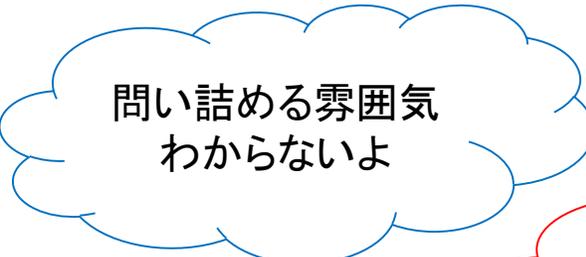


そう言われれば
なんでだっけ？

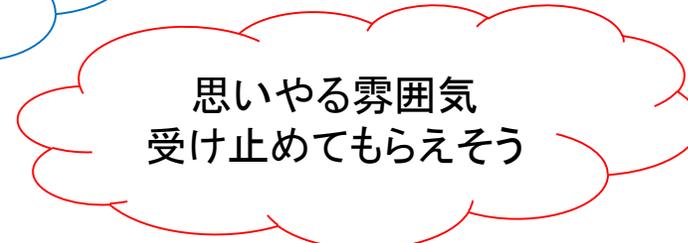
- クローズドクエスチョン

「はい・いいえ」などで答えられる具体的な質問。
答えやすいが情報量は少ない。話の主語・主体を明確にするためには効果的。

- 「なぜ？」は使わず「なにか事情があったのだろうか？」
なぜ期限を守れなかったの？
期限を守れなかったのには何か事情があったの？



問い詰める雰囲気
わからないよ



思いやる雰囲気
受け止めてもらえそう

良い面に光を当てる

- 悩んでいたたり落ち込んでいるときには、悪い要素に目が行きがち。

ろくなことにならない
きっと変わらない

- これまでの努力や経験、その人の性格や今後の見通し等、良い面を伝える。

以前、似た状況になったときは切り抜けていたね

辛いことなのにちゃんと考えているんだね

あと〇日で一区切りつくね

沈黙

➤ 大事な話をする前は沈黙することがあるので、待つこと、沈黙の中身を想像することが大切。

沈黙の中身を想像する

- 考えをまとめたり、何かを思い出したりしている
- 浮かんでいることをどう伝えるか考えている
- 話そうか話すまいか考えている
- これ以上は話したくないと意思表示をしている

➤ 緊張や不安から話しにくそうであれば...「言葉にしにくいかな?」「何を話せばいいか困っている?」など、手を差し伸べるような言葉を伝えてみる。

聴く側に生じる悩み

- 一定時間、一定の頻度で聴くことは難しい。
自分の負担感を吟味して、お互いに妥協できるところで決める。
- 聞きたいことが色々出てくる。
質問攻めにならないように気を付ける。話を聴いていると後から話されることも多い。

聴く側に生じる悩み

- 沈黙が気まずい。

「答えられない自分は頼りにならない奴だと思われてそう...」という思い込みにハマることもある。焦りから生まれる言葉は的を外れになることが多いので、まずは頭の中でこれまでの流れを整理しながら沈黙の中身を想像する。

- 専門家につなぐ選択肢も心に留めておく。

「自分が何とかしないと」とすべてを背負い込むことで共倒れになる危険がある。

自分だけでは難しそうだと感じたら、専門家につなぐことも選択肢に入れておくと安心して聴ける。

相談窓口

田野畑村健康福祉課(保健センター)	0194-33-3102	平日8:30～17:15
NPO法人チームバラ作戦 相談電話	080-6508-6321	平日9:00～17:00 留守電にお名前を入れていただければ、折り返しご連絡します。

参考文献

- 『聴くことでできる社会貢献 新 傾聴ボランティアのすすめ』 NPO法人ホールファミリーケア協会 三省堂
- 『ピア・カウンセリング 高齢者ピア・カウンセラー養成の試み』 斎藤利郎 現代書林
- 『イラストとケースでわかる やさしくできる傾聴』 中村有 秀和システム