

# 傾聴講座

## 第1回「傾聴の基本」

～ リモート時代の傾聴講座 ～

令和3年9月4日（土）

社会福祉士 医療福祉連携士 工藤 賢一

# 本日の内容

- 1 研修にあたって
- 2 なぜ、今「傾聴」なの？
- 3 「傾聴」って何？
- 4 「傾聴」の効果
- 5 「傾聴」の技術
- 6 「傾聴」のベースとなるもの
- 7 まとめ

# 1 研修にあたって

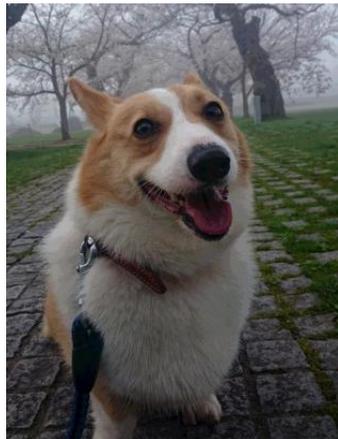
## ● 自己紹介 ①

職場 . . . 現在はフリー (ほぼ無職)

職歴 . . . 元公務員 (一般行政職)

資格 . . . 社会福祉士、認定医療メディエーター、  
医療福祉連携士、成年後見受任資格 (予定)

趣味 . . . 料理、犬、ロケットおたく



# 1 研修にあたって

- 自己紹介 ②

職歴・・・昭和57年 大館市職員に採用（病院配属）  
平成14年 大館市福祉事務所福祉課保護係  
平成21年 大館市立総合病院相談支援センター  
平成26年 同 地域連携室  
平成30年 同 相談支援センター  
令和 2年 同 患者サポートセンター  
令和 3年 3月末日退職

⇒ 「傾聴」のスキルを求められることが多かった。

# 1 研修にあたって

実は・・・「よけしゃべり」と言われます。

子どもの頃（実は今でも）は「聴く」よりも話すことが大好き。話のネタを常に探し、面白い話を披露することが無上の喜びでした。

ホラ話、ネタ話、都市伝説、笑い話、ドジ話・・・

では、「傾聴」は辛いこと？

いえ、「傾聴」は辛くありません。

むしろ、コミュニケーションを円滑にするスキル（道具）として、「話すこと」と同様に、普段から皆さんに活用してほしい、と思っています。

## 2 なぜ、今「傾聴」なの？

コミュニケーションのありようの変化

**YouTube、SNSの隆盛**

- ・ ・ ・ **自由な発信の場の提供  
自己主張の場の拡大**

**○効果 選択の自由**

**○弱点 匿名性の欠点が見れる場合がある**

## 2 なぜ、今「傾聴」なの？

コミュニケーションのありようの変化と**コロナ**

### 1 Youtube、SNSの隆盛 (技術革新とコロナが契機)

#### **「リモート革命」**

→ 物理的な距離を障壁としないようにする社会現象

### 2 **テレワーク**の浸透と課題

### 3 コロナ禍で**うつ病**が増加

コロナうつ、閉塞感、巣籠もり現象

## 2 なぜ、今「傾聴」なの？

コミュニケーションのありようの変化

**「個」と「個」のコミュニケーションは  
不要の時代になったのか？**

**⇒ スキンシップができない時代だから  
こそ、円滑なコミュニケーションが求め  
られるのだと思います。**

### 3 「傾聴」って何？

「聞く」、「訊く」、「聴く」・・・

「聞く」

- ・意識しないで耳を傾ける。耳に入る。

「訊く」

- ・自分の疑問を明確にする。尋ねる。

「聴く」

- ・相手・対象の様子を感じ取る。理解しようと努める

# 3 「傾聴」って何？

## 「きく」場面

### 「聞く」

- ・自然に耳に入ってくる。虫の音。街の喧騒。人の声。

### 「訊く」

- ・人に尋ねる。尋問する。事実確認をする。

### 「聴く」

- ・注意深く聞く。音楽鑑賞。講演。辛い気持ちを聴く。

### 3 「傾聴」って何？

同じ場面でも、「聞く」人、「訊く」人、「聴く」人が・・・。

**「聞く」** 場合・・・

妻 「あなた、子どものことで相談があるんだけど」

夫 「ああ、それで・・・」（新聞見ながら）

妻 「最近、帰りが遅くて、お小遣いもすぐ使ってしまった・・・」

夫 「ああ、ふーん」（新聞の次のページ）

妻 「心配なんだけど」

夫 「ああ、そうだね」（新聞見続けてる）

妻 「ちょっと、聞いているの」

夫 「聞いているよ、でも、子どものことは任せているから」

では、**「訊く」** 場合は・・・。

### 3 「傾聴」って何？

同じ場面でも、「聞く」人、「訊く」人、「聴く」人が・・・。

「訊く」場合・・・

妻 「あなた、子どものことで相談があるんだけど」

夫 「うん、それで」（新聞見るのをやめて）

妻 「最近、帰りが遅くて、お小遣いもすぐ使ってしまったて・・・」

夫 「うん、そりゃ生活が乱れているな。いつからだ。」

妻 「心配なんだけど」

夫 「お前、ちゃんと把握してなかったのか、ちょっと呼んで来い」

妻 「ちょっと、待って。もう少し話を聞いて！」

夫 「聞いているよ、だからまず、連れてこい。」

では、「聴く」場合は・・・。

### 3 「傾聴」って何？

同じ場面でも、「聞く」人、「訊く」人、「聴く」人が・・・。

**「聴く」** 場合・・・

妻 「あなた、子どものことで相談があるんだけど」

夫 「うん、それで」（新聞見るのをやめて）

妻 「最近、帰りが遅くて、お小遣いもすぐ使ってしまった・・・」

夫 「うん、帰りが遅いだけでなく小遣いもすぐ使いのか」

妻 「そうなのよ。だからとても心配なんだけど」

夫 「そりゃ心配だな。で何かほかに気になることある？」

妻 「学校の先生からも、成績とか生活態度が気になるって」

夫 「うん、もう少し詳しく話をしようか」

.....

### 3 「傾聴」って何？

同じ場面でも、「聞く」人、「訊く」人、「聴く」人が・・・。

どうでしょうか・・・

このようなシチュエーションの会話、経験ありませんか？  
自分で振り返ってみて「聞く」場面、「訊く」場面、「聴く」場面どちらが多かったでしょうか。少し振り返ってみてください。

対人コミュニケーションにおける「対話」に着目した場合、  
「聴く」という行動が、より円滑に対話を進める効果を発揮していることが、わかんと思います。

# 3 「傾聴」って何？

## 「傾聴」の語義と定義

「傾聴」という言葉を辞書で引くと、「耳を傾けて熱心に話を聞くこと」とあります。もともとはカウンセリングにおける技法で、相手の気持ちに寄り添って、注意深く共感的に「聴く」ことを意味します。

臨床心理学における「傾聴」は英語で「active listening (アクティブリスニング)」と言います。

「active listening(アクティブリスニング)」は「積極的傾聴」とも言われ、相手の話にしっかりと耳を傾けることで真意を引き出して理解することを指す言葉です。

# 3 「傾聴」って何？

## 「傾聴」の3要素

### 「共感的理解」（共感し理解しながら聴く）

- 相手が話したい内容をそのまま聴き、きちんと伝わっているということを相手にも伝えながら聴くこと。

### 「受容」（無条件の肯定的関心）

- 相手の話を否定せずに聴く。いかなる評価もせず、相手の話をありのまま受け入れるように、聴くこと。

### 「自己一致」（誠実に正直に聴く）

- 相手の前で「誠実で正直」であること。心と態度が一致している状態。うなづき、相槌、姿勢、声のトーンなどで信頼関係を築く。

# 3 「傾聴」って何？

## 「傾聴」のワーク 1

ここで、「アイスブレイク」のためのワークをします。アイスブレイクとは「氷を溶かす」という意味がありますが、初対面の人同士が集まる場面で、緊張した雰囲気、固い雰囲気を和らげるための手法です。

内容は・・・講師の指示に従ってください。

## 4 「傾聴」の効果

「傾聴」が活用される場面とは、どのような場面でしょうか？

**相談、カウンセリング、苦情申立**

**人事評価・労務管理、スーパービジョン**

**商談、ビジネス上の交渉**

**夫婦の会話、親子の会話**

# 4 「傾聴」の効果

## コミュニケーションスキルとしての「傾聴」の効果

**相手の考えが理解できる**

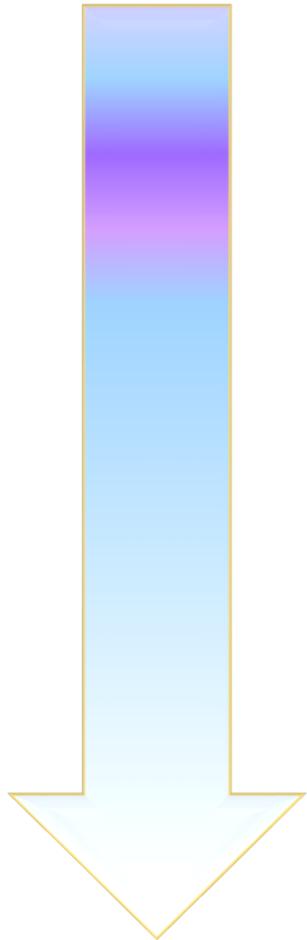
**良好な人間関係が築ける**

**相手の「自己重要感」が高まる**

**現状を整理し、新たな気づきが生まれる**

# 4 「傾聴」の効果

## 個別援助における「傾聴」の占める位置・意義



- 1 問題の発見
- 2 インテーク（受理面接）
- 3 アセスメント
- 4 支援目標の設定
- 5 支援計画の策定
- 6 支援計画の実行
- 7 モニタリング
- 8 全体評価

## 4 「傾聴」の効果

### 「傾聴」の理論（カール・ロジャーズ）

「来談者の話をよく傾聴し、来談者自身がどのように感じ、どのように生きつつあるかに真剣に取り組んでいきさえすれば、別にカウンセラーの賢明さや知識を振り回したり、押しつけたりしなくても、来談者自らが気づき、成長していくことができる」とする理論。

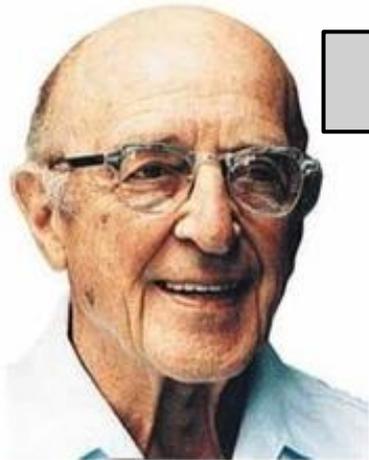
# 4 「傾聴」の効果

だから・・・「傾聴」の3要素！

「共感的理解」（共感し理解しながら聴く）

「受容」（無条件の肯定的関心）

「自己一致」（誠実に正直に聴く）



来談者中心療法

Client-Centered Therapy

By Carl Rogers

# 相談援助の原則の応用

## バイスティックの7原則

### F.P.バイスティック

- ▶ 利用者を個人としてとらえる・・・「個別化」
- ▶ 利用者の感情表現を大切にする・・・「意図的な感情の表出」
- ▶ 援助者は自分の感情を自覚して吟味する・・・「統制された情緒的関与」
- ▶ 受け止める・・・「受容」
- ▶ 利用者を一方的に非難しない・・・「非審判的態度」
- ▶ 利用者の自己決定を促して尊重する・・・「利用者の自己決定」
- ▶ 秘密を保持して信頼関係を醸成する・・・「秘密保持」



F.P.バイスティック・・・アメリカの社会学者、神父

# 4 「傾聴」の効果

## 「傾聴」のワーク 2

**「傾聴」のワーク（第2弾）をします。**

**1回目のワークでは、私たちが普段行っている会話は、実はかなり不安定で「ズレ」が生じやすいものであることがわかったと思います。**

**このような「ズレ」が対人コミュニケーションの場でどのように発生するのか、考えてみましょう。**

**ズレ = 認知齟齬 = と言い換えます。**

# コンフリクトとは何か

コンフリクトとは、人が他者と交流する時点で、必ず発生する様々な食い違いで、**発生を100%未然に防ぐことは困難。**

むしろ、食い違いは様々な場面で発生することを理解し、その場合に、どのような方法で関係を構築していくか、を考えることが重要。

# コンフリクト発生の背景

このようなコンフリクト発生の背景には何があるのが考えてみましょう。



- 言語化におけるコンフリクト
- 慣習、習俗、地域性など環境による  
コンフリクト
- 時間の“ズレ”によるコンフリクト
- そのほかに…

具体的に身近なコンフリクト、みてみましょう。

コンフリクトの実例  
私の実体験より…

**「大館市立南中学校**

**へばまんつ事件」  
とは…**



口頭でご説明します。

# 5 「傾聴」の技術

「傾聴」の3要素について考えましょう。

「共感的理解」（共感し理解しながら聴く）

「受容」（無条件の肯定的関心）

「自己一致」（誠実に正直に聴く）

「傾聴」の3要素については、なんとなく理解できました。では、実際にどうすればよいのでしょうか。

# 5 「傾聴」の技術

## 「共感的理解」

**「共感」とは「同情」ではありません。相手の立場を尊重して、理解しようと努めること。完全なる同調ではなく、相手の人に「この人だったらわかってくれる」、「この人は信頼できる」と感じ取ってもらうこと。**

**ただし、「あなたの気持ちはよくわかります」という言葉は、同じ体験をした経験が無い場合には使わないほうが良いでしょう。**

**(震災ボランティア、グリーンケアなど)**

# 5 「傾聴」の技術

## 「受容」

一切条件なしに受容する事。相談・カウンセリングでは基本的にこのように対応します。

基本的にとというのは、例えば暴力行為などで荒れている学校に受容しかしないカウンセラーが行くと、余計荒れることがあります。これは、受容的に関わる事で、「暴力行為をしてもいいんだな」と感じられるためです。そんな時は、ダメな行動はダメとキッチリ伝え、暴力行為に至ったその人の状況や気持ちは受容しながら関わります。

# 5 「傾聴」の技術

## 「自己一致」

「感じていること、考えていること、そしてその言動や態度が一致していること」ということ。

自分が何か出来事に遭遇したり、何らかの経験をした時に感じたことがあるとします。そして、その感じたことを受けて考えることや、感じたことに対して考えること、それから話すこと、取る行動。それらが、一貫していること、互いに矛盾がないこと。

つまり、そこに「ウソ」がないことを言います。

# 5 「傾聴」の技術

## 「傾聴」の具体的技法～コミュニケーションスキル

「コミュニケーションスキル」としての「傾聴」は、信頼関係構築のための技法。スキルとしてのゴールは、「問題克服」や「合意」ではなく、そのための「構え」を構築することへの援助。

「傾聴」の技法は二つのグループに分類できる。

- ・ 非言語コミュニケーション（ノンバーバル）
- ・ 言語コミュニケーション  
（言い換え、要約、質問技法）

# 5 「傾聴」の技術

## 「傾聴」の具体的技法～非言語コミュニケーション

- 「発話」には3つの次元がある。
  - ・ 発話行為・・・「お疲れじゃないですか」
  - ・ 発話内行為・・・「お疲れ・・・」の言外の意味は？
  - ・ 発話媒介行為・・・発話に媒介されて会話が発展
- 非言語コミュニケーションの注意点
  - (1) 姿勢
  - (2) アイコンタクト
  - (3) 不要な動作に注意
  - (4) 声調（大きさ、スピード、語調）

# 5 「傾聴」の技術

## 「傾聴」の具体的技法～ミクロな奨励

話を聴く際に、うなずきやあいづちなど、ごく小さな発話や応答により、聴き手の関心と受容を表明することができる。このような小さな奨励が、「聴いてもらっている」という満足感につながる。

- ・ うなずき・・・自然なうなずきは安心感につながる
- ・ あいづち・・・作為的でない自然なあいづち
- ・ 沈黙・・・相手の沈黙に言葉をはさまず、沈黙を保つことにより、「見守る」という非言語メッセージにつながる場合がある。

# 5 「傾聴」の技術

## 「傾聴」の具体的技法～質問技法

- 「閉ざされた質問」ではなく、「開かれた質問」を応用する。「開かれた質問」は、①主体性尊重への満足感が高まる、②自分の支援をめぐる気づきの促進、③豊富な情報の獲得、などの利点がある。

	開かれた質問	閉ざされた質問
回答形式	ストーリー回答	単純回答
認知作業	複雑なストーリー構築作業	単純な事実想起作業
フレーム構成の主導権	話し手が主体	聴き手が主体
話し手の感覚	充足感、信頼感	不全感、不信感
「気づき」の可能性	高い、自発的書き換え	低い、書き換えチャンスなし
情報の特性	豊富、不明確	貧困、正確

# 5 「傾聴」の技術

## 「傾聴」の具体的技法～言い換え

### (パラフレーズ)

- 言い換え（パラフレーズ）も、語りを深く傾聴していることを示すメッセージとして、話し手に充足感と信頼感を与える技法。

#### (注意)

- ・ 単純な「繰り返し」、「反復」にならないことが大事
- ・ 言い換える場合でも、語り手が語ろうとした内容を踏み外さないことが大事。
- ・ 言い換えを間違えると逆効果になる場合も。

# 5 「傾聴」の技術

## 「傾聴」の具体的技法～感情の反映

- 言い換えの技法が話し手の語りの「内容」についての応答スキルだったのに対して、感情の反映技法は、語りに含まれる「感情の次元」への応答スキルとなる。

(例)

話し手：「夫がこんなことになり、病院に対してはとても腹が立っています」

直接的感情反映：「病院に対してとても憤っておられるのですね」（言い換え）

深層感情反映：「ご主人のことで本当に苦しんでおられるのですね」 = インタレスト

\* インタレスト = 深層にあり意識しにくい思いですが

# 5 「傾聴」の技術

## 「傾聴」の具体的技法～要約（サマライジング）

● 語り手の長い話を適宜まとめてようやくして返す技法。話しての視点（フレーム）に従ってまとめることを意味する。聴き手ではなく、相手のフレームに従った要約をすることが大事。

⇒ 話し手はきちんと聴いてもらったという充足感をもつと同時に、自分で語っているときには気づかなかった感覚「気づき」を得ることが可能となる。

\* 誤った要約や不必要な要約、頻繁な要約は相手に逆に不信感を与える場合もあることに注意。

## 6 「傾聴」のベースとなるもの

### 「アサーション」と「WIN-WIN関係」について

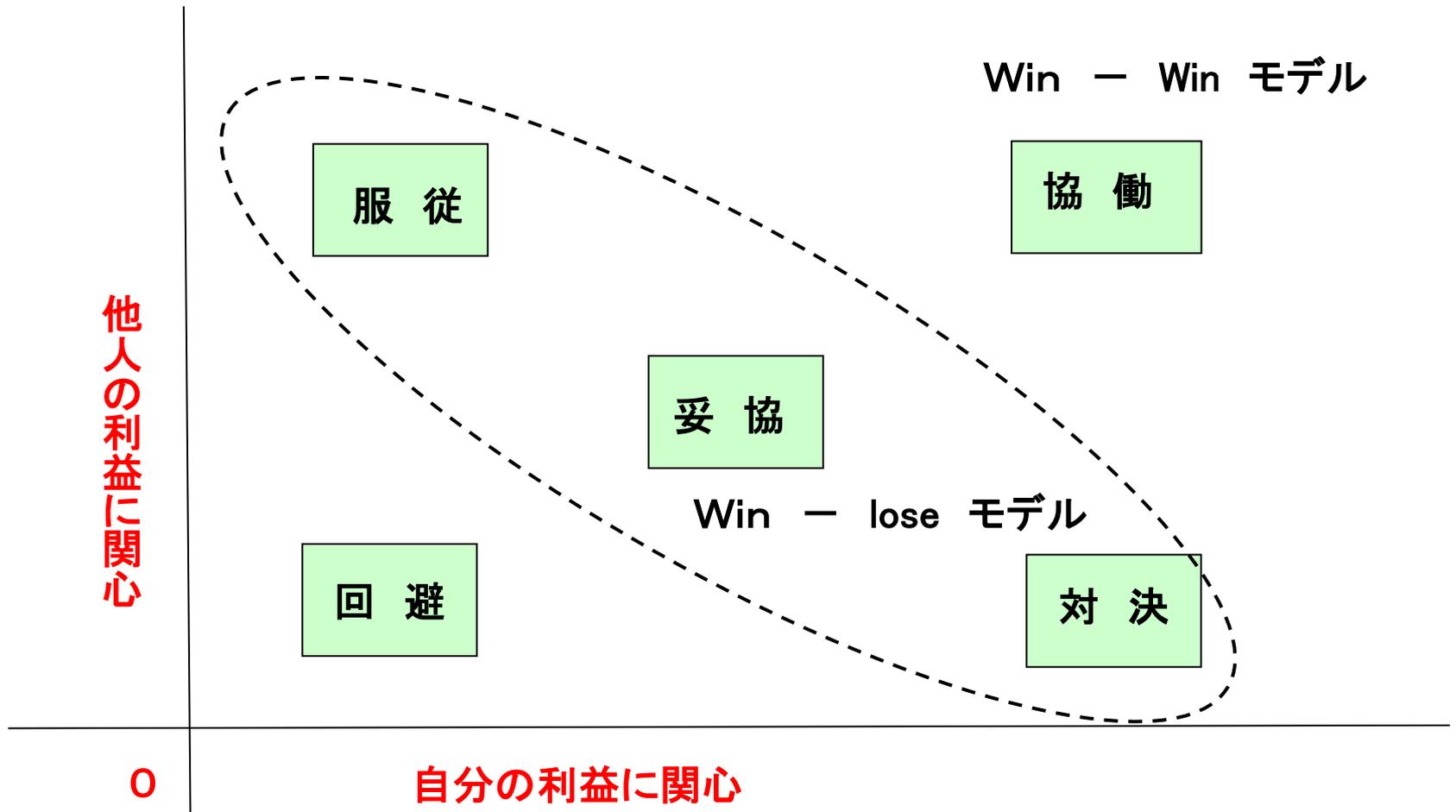
#### ※ アサーションについて

「アサーション」とは「自分と相手を大切に  
する表現技法」を意味します。本来は「主張」「断  
言」などという意味がありますが、「強く自己主  
張をする技術」という意味ではなく、自分のこと  
も、相手のことも大切にするというのがコミュニ  
ケーション技術としてのアサーションの意味。

※ 「傾聴のワーク3」は時間の関係で省略します。

# ※ WIN-WIN 関係とは・・・

## 紛争スタイルチャート



## 6 「傾聴」のベースとなるもの

- ・ 傾聴する態度、姿勢、スタイルの点検
- ・ 傾聴している姿勢を相手に理解してもらう
  - ① 非言語コミュニケーション
  - ② 要約の技術
  - ③ 言い換えの技術
  - ④ 質問技法                      などを応用する。
- ・ 相手の真のニーズ（インタレスト）を探る

→ 「あなたを理解したい」という姿勢  
≡ WIN-WIN 関係

※ 「傾聴」の技術の向上のために...

## 陥りがちなスタイル

- ・ 信頼関係ができていない
- ・ 自分自身の先入観や感情を捨てきれない
- ・ 求められていないのに意見や提案を述べる
- ・ トレーニング不足

※「傾聴」の技術の向上のために...

陥りがちなスタイルと対策

## 「信頼関係ができていない」

そもそも相手が話をしたいと思えるような関係性が構築できていないケース。

日頃から雑談のような簡単なコミュニケーションを重ね、傾聴の前提となる人間関係を育む必要があります。

※「傾聴」の技術の向上のために...

陥りがちなスタイルと対策

**「自分自身の先入観や感情を捨てきれない」**

傾聴を行う際には、相手の持つ考えや感情を理解し、共感する姿勢が必要となります。自分自身の先入観や感情は横に置いておかなければなりません。内的傾聴状態に陥っていないか注意しましょう。

※「傾聴」の技術の向上のために...

陥りがちなスタイルと対策

**「求められていないのに意見や提案を述べる」**

求められていないのに自分の意見や提案を述べてしまうケース。特に上司と部下など上下関係にある場合の「傾聴」で陥りやすい。傾聴に関しては相手からの信頼を損なう行動。傾聴することに集中しましょう。

※「傾聴」の技術の向上のために...

## 陥りがちなスタイルと対策

### 「トレーニング不足」

特に質問技法やペーシング（相手に合わせる）などのスキル部分においてよく見受けられる失敗例。ぎこちないスキルは、相手の信頼度を増すどころか、不信感を募らせる結果になります。ロールプレイなどで練習し経験を積んだ上で、自然とスキルを発揮できる状態を目指しましょう。

※ 「傾聴」の技術の向上のために...

**「転移」と「逆転移」**

**「依存」と「共依存」について**

⇒ 当日配布資料で説明します。

## 7 まとめ

**「傾聴」とは「耳を傾けて熱心に話を聞くこと」。相手の気持ちに寄り添って、注意深く共感的に「聴く」ことを意味する。**

**信頼関係の構築、コミュニケーション不全の解消、営業力や交渉力の向上といった効果がある。また、人と多く接する人には大切なスキル。**

**態度や姿勢などスキルは色々あるが、大事なのは相手への肯定的な関心とリラックス。時々自分自身の状態を観察しながら傾聴しましょう。**

# 「リモート時代の傾聴講座」

ご静聴ありがとうございました。

いかがでしたか？

ご意見は、下記まで願います。

社会福祉士 医療福祉連携士 工藤 賢一

[kudoken196969@gmail.com](mailto:kudoken196969@gmail.com)