

傾聴講座

「スキルアップ講座」

～ **グループワークとロールプレイ** ～

令和3年11月20日、27日（土）

社会福祉士・医療福祉連携士

認定医療メディエーター

工藤賢一

本日の内容

- 1 研修にあたって
- 2 傾聴の技術（おさらい）
- 3 やってみましょう、グループワーク
- 4 それでは、ロールプレイ
- 5 がん専門相談員の考え方
- 6 まとめ

2 傾聴の技術 おさらい

「傾聴の基本」で学んだ内容について振り返ります。

- ・ 傾聴の技術 ・ ・ 共感、受容、自己一致
- ・ 傾聴の技法 ・ ・ 言語・非言語コミュニケーション、ミクロな奨励、質問技法、サマライジング、パラフレージング 等
- ・ 基本的姿勢 ・ ・ 寄り添う姿勢、肯定的な関心 等
- ・ 注意すべきこと ・ ・ 転移と逆転移、依存と共依存

3 やってみましょうグループワーク

グループワーク内で役をきめましょう

- ① 司会・・・ディスカッションの進行役
- ② 書記・・・ディスカッションの内容を記録します。
- ③ 発表者・・・全体発表の場で発表する。

配役の決め方は、講師よりご説明します。

3 やってみましょうグループワーク グループワークのお題は・・・

これから皆様にはある医療機関におけるトラブルの実例（シナリオ）をお聞きいただきます。その内容をお聞きいただいたあと、グループ内で以下の点について意見を出し合い、まとめてください。

- ・ 職員の対応に何か、問題はなかったか、あるとすればどういう点か。
- ・ 職員の対応に改善点があるとしたらどのような点か。

3 やってみましょうグループワーク

それでは、各グループでまとめてください。

- ① 個人での意見まとめ・・・2分
- ② グループでのディスカッション・・・5分
- ③ 発表・・・3分

発表のあと、皆さんからご意見をお聞きします。

3 やってみましょうグループワーク

このままでは消化不良ですね。

引き続きもう1本シナリオをお聞きいただきます。その内容をお聞きいただいた後、グループ内で以下の点について意見を出し合い、まとめてください。

- ・ 職員の対応でよかった点はどこか。
- ・ 傾聴のスキルは生かされていたか。生かされていたとすればどのようなところか。

3 やってみましょうグループワーク

それでは、各グループでまとめてください。

- ① 個人での意見まとめ・・・2分
- ② グループでのディスカッション・・・5分
- ③ 発表・・・3分

発表のあと、皆さんからご意見をお聞きします。

4 それではロールプレイ

ロールプレイとは・・・

ロールプレイ（役割演技）とは、現実にかかる場面を想定して、複数の人がそれぞれ役を演じ、疑似体験を通じて、ある事柄が実際に起こったときに適切に対応できるようにする学習方法の一つ。

様々の分野（対人サービス）における専門職養成に活用されています。

4 それではロールプレイ

ロールプレイの手順 ①

- ・ 小グループ（3人もしくは2人）に分かれる
- ・ 配役は、相談者、相談員、観察者
- ・ 最初に自己紹介
- ・ 小グループは交代でロールプレイ
テーマは・・・
 - ① 職場での悩み
 - ② 夫婦関係の悩み
 - ③ 家族介護の悩み

4 それではロールプレイ

ロールプレイの手順 ②

- 相談者
シナリオを読み込み、相談者としての思い、辛さを疑似体験する。
- 相談員
今まで学習したコミュニケーションスキルを試し、傾聴の経験を積む。

4 それではロールプレイ

ロールプレイの手順 ③

- ・ 相談者はシナリオに沿って、相談員に思いを告げ、相談員からの助言を求める。
- ・ 相談員は、相談者からの思いを傾聴し、適宜助言する。ただし、「傾聴すること」に重点をおいてください。
- ・ 本当の相談場面と同じように、あいさつするところから始めてください。
- ・ 役作り5分、ロールプレイ5分、振り返り5分
- ・ 3人の組で3回、2人の組では2回行います。
- ・ 時間になったら、途中でやめてください。
- ・ ロールプレイが終了したら、完全に役からはおりてください。

4 それではロールプレイ

ロールプレイの注意点

- ・ さきほどのシナリオ紹介でご紹介したような対応の難しい役は演じないでください。
- ・ 振り返りでは、批判的な指摘はしないでください。良かった点、気づきがあった点に注目してください。
- ・ 実際に相談員を演じると、相談においては何が必要か、何が大切かなどいろいろな気づきがあると思います。気づいた点をメモしてください。
- ・ ロールプレイでは、発表は求めませんが、講師より直接お聞きします。

5 傾聴に関する質問とフリートーク

いままでの研修を振り返り、自由に語り合
いましょう。

最初は質問を承ります。

また以下のテーマよりフリートークを行
いますが、その後は自由に語り合いた
いと思います。

- ①傾聴講座の受講動機
- ②本講座を受講し気づいたこと
- ③さらに学びたいと思ったこと

6 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。

「傾聴講座」 スキルアップ講座

ご静聴および積極的なご参加ありがとうございました。

いかがでしたか？

ご意見は、秋田県北NPO支援センターを通じ工藤までお寄せください。

社会福祉士・医療福祉連携士

認定医療メディエーター 工藤 賢一