

「聴かせてください」 —受容・共感—



N P O 法人認知行動療法推進協会
南谷 則子



3人組になってください。



*あなたは寂しくてひとりだな・・と感じる時に、どうしますか？



傾聴のために・・・

* 受容とは

相手をありのままに受け止めようとする姿勢のこと

忠告や評価とは異なる

* 共感とは

相手の感情に寄り添い理解しようとすること

同調、同情とは異なる

*ワークをやってみましょう



次のような相談に対して、3人グループで、適切な（受容的・共感的）な表現を考えてみてください。

【事例 1】

相談者：何十社も受けているのに、就職が決まらないんです。

おまけに親から、『えり好みしないで来年から働いてもらわないと困る。下には、弟たちもいるんだから』と言われるんです。あまりに落ちまくっているんで、自分が全否定されたようでつらくて…。

もう、何もかも嫌になって、毎日うだうだしています。

相談員：（適切ではない言葉がけ）それは…。

- *今は、そんなことを言っている時期ではないでしょう。
- *兄として、もっとしっかりしたら…。
- *今、頑張らないと後々困りますよ。
- *親御さんはあなたに頑張ってもらいたくって、言っているんですよ。
- *就職を決めるためには、どんどん自分で動かないとだめですよ。
- *今どき、理解のないしような無い親ですね。

* 適切な言葉がけ

* 話を「きく」ときの基本的なスキル

◇非言語的なスキル

「あなたの気持ちや言いたいことを理解しようとしています」と、いうことを言葉を使わずに伝える方法

- ・ 相手との距離の取り方、座席の位置関係
- ・ 視線の向け方
- ・ 表情
- ・ 姿勢
- ・ うなづき・あいづち
- ・ 声の大きさ、声の高さ低さ
- ・ 話すスピード

※相談者が安心して話せる環境を用意しましょう。（相談員

自身も環境の一部です。）

◆言語的なスキル

①繰り返し：相手の言葉の最後をそのまま、または感情

の出ている部分などを繰り返す。

②要 約：要点をまとめて復唱する。

③明確化：相手が言葉にしていなかったところを先取りし

て言葉にする。相手の気持ちを慎重に推し量って、伝え返す。

④質 問：さらに相手の話を深めるために。



・ 閉ざされた質問 . . . 「はい」 「いいえ」 または、
簡単な語句

で答えられる。[確認に役立つ]

・ 開かれた質問 「はい」 「いいえ」 また
は、簡単な語句

で答えられない。[さらに詳しく話
し

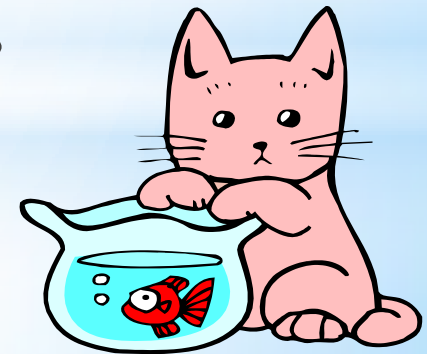
* ロールプレイをやってみましょう！

* 3 人一組

* 各「事例」に記載された内容の続きをロールプレイする

* 役割（相談者、相談員、観察者）を交代しながら、
チェックシートに記入する。

* 1 事例を終えたところで、シェアリング。
これを 3 回繰り返す。



【事例 2】

☆夫（妻）から、DVを受けている人の相談

相談者：言いづらいんですが、夫（妻）から暴力を受けているんです。こんなこと、誰にも相談できなくて。夫（妻）は、いつ怒り出すか、わからないんです。時々は優しいこともあるんですが、怒ると見境がなくなり…。

相談員：

【事例 3】

☆仕事場でパワハラを受けて、心身の状態が悪く
なっている人の相談

相談者：会社で、上司に毎日怒られます。それも他の同僚やみんなの前でどなりつけられます。毎日、仕事に行くのが嫌で…。もう夜も熟睡できないし、朝起きてても眠ったという感じがなくて。

相談員：

相談員の心得（相談に来た人を傷つけないために）

- * 先入観を持って聞かない。
- * 説得したり、一方的に結論を出さない。
- * 安易な慰めを言わない。
- * 批評したり、自分の価値観を押し付けない。

◇相手の立場を尊重◇

- * 相手からの信頼感を大切に。
- * ねぎらいや心配を伝える。
- * 一緒に考える姿勢を。

◆リスク評価⇒ 専門家へのオファー

おつかれさまでした。

(参考文献)

- * 森川早苗「深く聴くための本」金子書房
- * 21世紀職業財団「新相談対応マニュアル 職場におけるセクシュアル ハラスメント・パワーハラスメント防止のために」
- * 内閣府のHP ゲートキーパーとは

www8.cao.go.jp/jisatsutaisaku/kyoukagekkan/gatekeeper.html

