

傾聴トレーニング

受容・共感

♥ハラスメント相談をうけてみよう



NPO法人 認知行動療法推進協会

南谷 則子

本日の内容

□傾聴とは・・・

傾聴のための条件

傾聴の流れと言語的スキル

傾聴の体験

□パワーハラスメントとは・・・

□パワハラ相談を受けてみよう

傾聴のための条件とは？

☆必要なこととは何でしょうか？





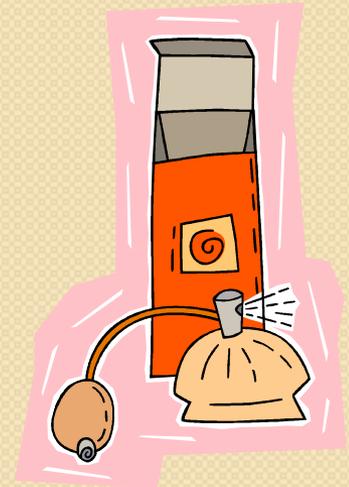
的な態度

- 評価しない、非審判的な態度
- 相手があるがままに受け入れる

的な態度

- 相手の身になって聴く
- 相手の感情に寄り添い、理解する
- 相手に賛成したり、同じ意見である必要はない

傾聴のための エッセンスとは？



- 相手との距離の取り方
- 位置関係（お見合いではなく）
- 視線、目を合わせること
- うなづき、相づち
- 姿勢（少しやや前に傾く）
- 表情、話し方のスピードの同調

・ ・ など

傾聴のための言語的な 『主な技法』とは？



1. 繰り返し

- 「重要」と思われる部分を繰り返す
- 「感情」が出ている表現を繰り返す

2. 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（もしかしたらこんな風に考えているのですか？）

3. 要約する

- 要点をまとめて復唱する
- 話が整理されて、お互いの理解の確認になる（私はあなたの話をこうやって理解していますよ…）

4. 質問する

さらに話を深めるために・・・



2つの質問

○閉じられた質問

「はい」「いいえ」

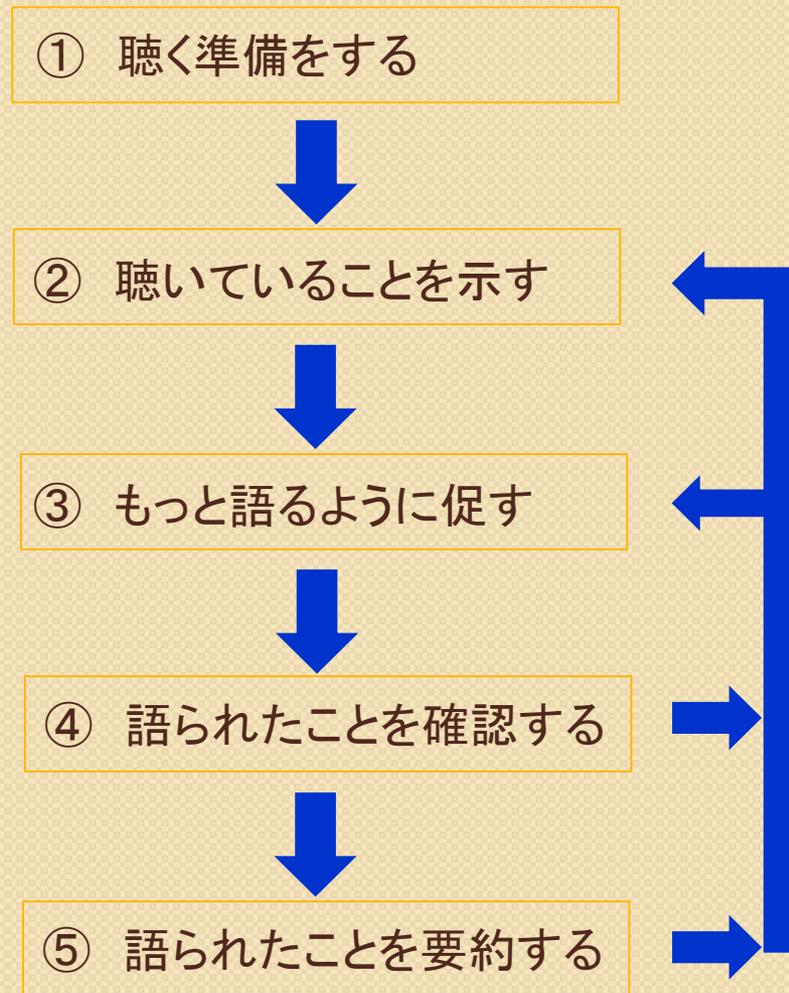
で答えられる聞き方

○開かれた質問

「はい」「いいえ」

で答えられない聞き方

傾聴のスキル ・・・傾聴の流れ



図「積極的傾聴を学ぶ」
三島から

傾聴は、話し手が「聴いて もらえた」と感じたときに初めて 成立する

- 聞き手が「傾聴できた！」「私はよく傾聴できている」ではない。

どういう立ち位置（立場）で
相手の話を聞きますか？



- 話し手の気持ちや意思を尊重して、問題解決の手助けをする。

- 話し手の問題を自分の問題として抱えてしまうのではない。

⇒ ピア・サポート

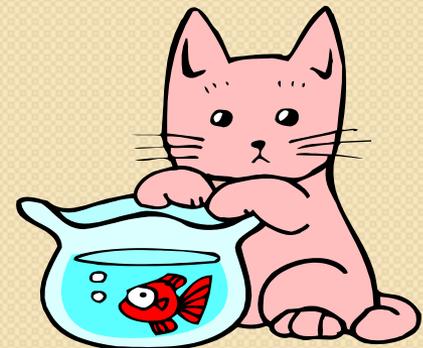
- 専門家にリファーするべきかどうか判断できる。

認知行動療法サポーター

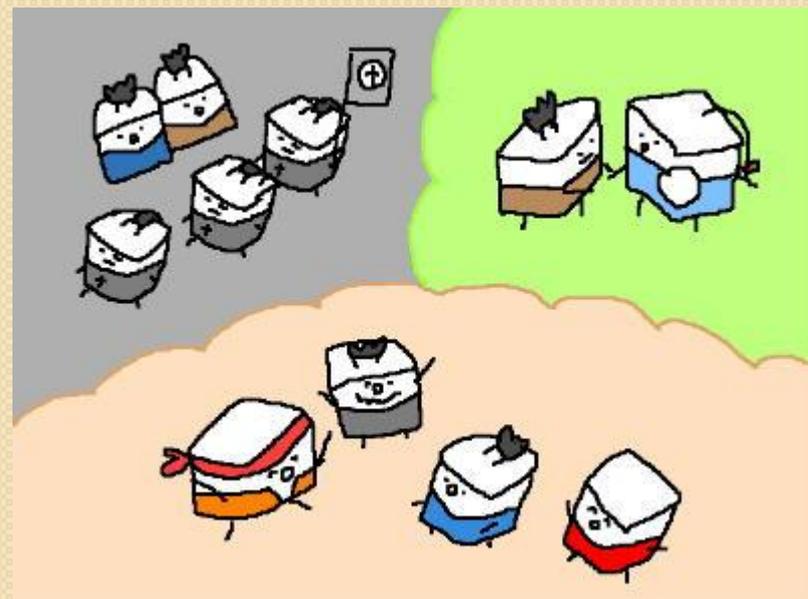
ゲートキーパー

実際に「傾聴」を
体験してみましよう。

♥ 「話し手」 (認知行動療法サポーター)
からのフィードバックをもらいます。



ハラスメント相談を受ける



パワーハラスメントとは

- 同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為をいう。

厚生労働省の「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議ワーキング・グループ報告」（平成24年1月30日）

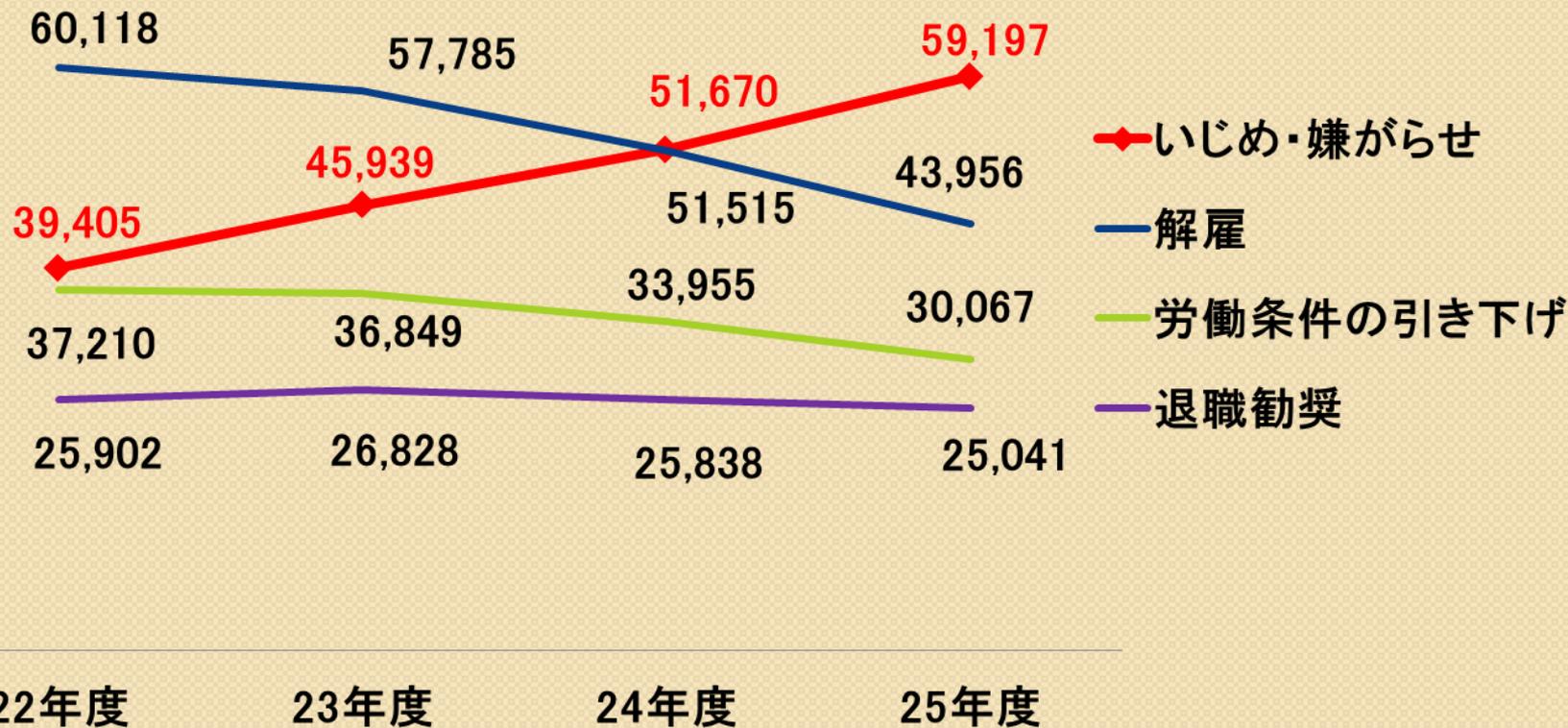
パワーハラスメントの行為類型（例として）

- (1) 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫・暴言等）
- (3) 人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視）
- (4) 過大な要求（業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害）
- (5) 過小な要求（業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと）
- (6) 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

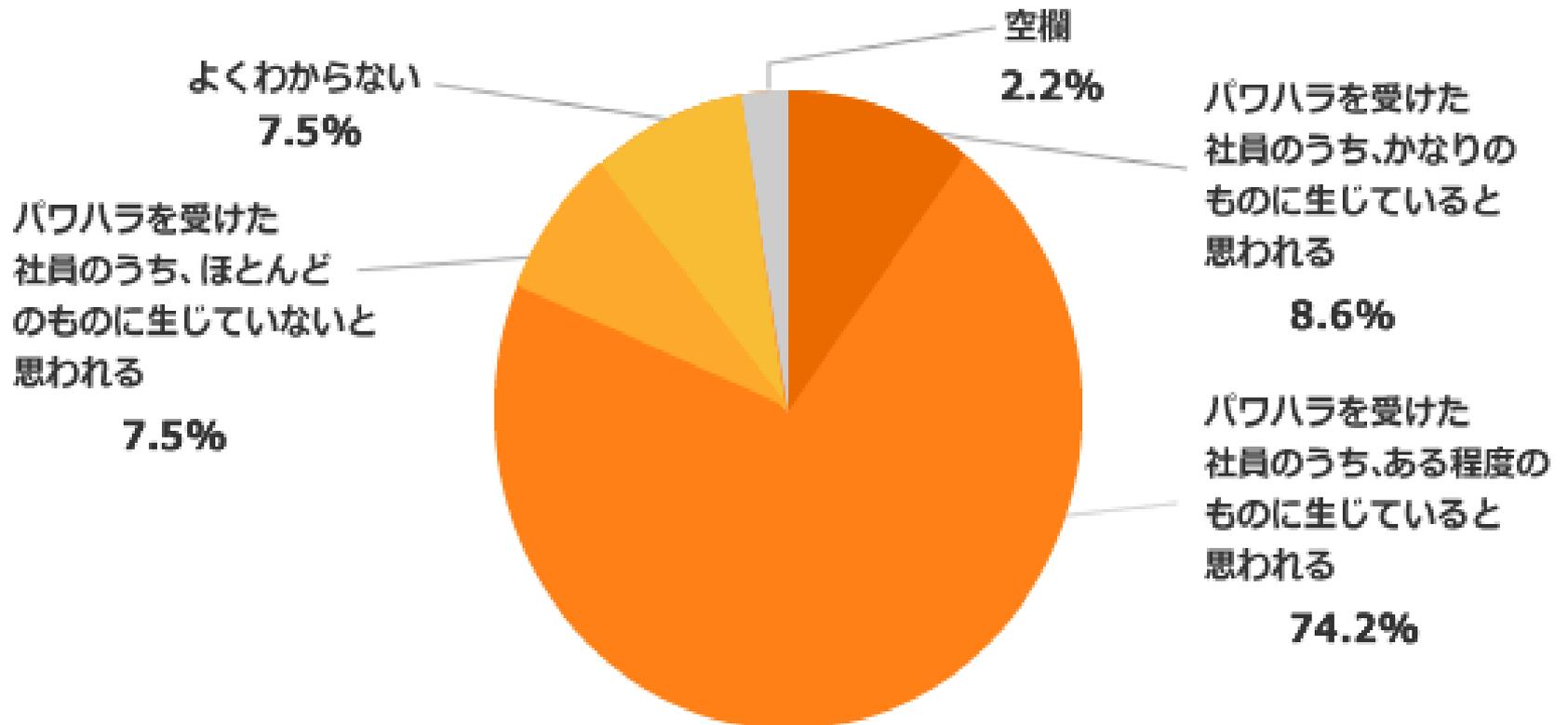
パワーハラスメントの現状

「いじめ・嫌がらせ」が相談件数のトップ

最近4か年度の主な紛争の動向



パワーハラスメントによるメンタル面への影響



■職場のパワーハラスメントに関する実態調査
厚生労働省（委託事業として東京海上日動リスク
コンサルティング株式会社 平成24年7月～9月

2つの『聞く』

- 訊く → 事実をとらえる
→ どんなことがあったのか？

5W1Hを探る

- 聴く → 感情をつかむ
→ (相談者は) どんな気持ちなのか？

ハラスメント相談は、2つの『聞く』を
両立させなければならない。

ハラスメント相談の難しさ

- ♥ 「訊く」と「聴く」を一緒に行わなければならない。
- ♥ 外部だと→状況を掴むことが難しい。
内部だと→公平、公正な立場で聞くことが難しい。
- ♥ 業務上の指示命令のなかで起こっている事案の複雑さがある。
- ♥ 組織の問題でもあり、解決が難しい。

- 相談を受ける人が自分自身の職業観、仕事観（年代ギャップ）から離れて話を聞くことの難しさ



二次被害の可能性

二次被害の深刻さ

ハラスメント相談のロールプレイを 実践してみよう。

- ✓ 先ほどの3人一組になりましょう。
- ✓ 認知行動療法サポーター（いない場合は相談経験者）が話し手になります。
- ✓ 事例の内容で相談を持ちかけましょう。 **7分**
- ✓ チェックシートを基に相談を振り返ります。

10分

事例A 酒の席で言われたことが忘れられない

もともと体質的にお酒が合わないので、宴会に出るのが嫌いでした。けれども、今回はお世話になったAさんの送別会だったので、仕方なく初めて出席したのです。

苦手な上司の隣に座りたくなかったのですが、たまたま隣になってしまいました。もしかしたら、上司は今日こそ色々と言ってやろうと思って、隣に来たのかもしれませんが。

無理にお酒を勧めるだけではなく、普段の私の態度について、早速色々と言い出しました。いつも宴会の席に出ないことから言い始め、付き合いの悪さが陰気くさく人に嫌われるところだとか、性格を変えろとか、個人攻撃をして来たのです。非常に大きな声で話すので、周りの人にもどんなことが言われているか、聞こえていたはずですが、いたたまれない思いで、胸が苦しくなってきましたが、どうしていいかわかりませんでした。

その晩は全然眠れませんでした。次の日の朝、上司の顔を見た時に息が詰まりそうになり、倒れそうなほど胸の動悸が激しくなりました。それでも、上司は昨日のことなどなかったように、いつも通りの口うるささであれこれ注意してきました。周囲の人でも上司が言うように、自分のことを嫌っているのかも考えると、机に向かっているのもつらくなってきました。

事例B お局さまが嫌です。

最近、部署が変わり、Cさんと一緒になりました。Cさんはベテランの上にてきぱきしていて、仕事ができそうで上司の信頼も厚い人です。

慣れない自分に色々と仕事を教えてくれていたのですが、ある時から急に態度が変わり驚いています。朝、挨拶をしても完全に無視をしたり、話しかけてもそっぽを向いていたり、そうかと思うと突然、怒った口調で仕事のやり方に文句をつけたりします。また、自分にだけ仕事での伝達が回ってこないことも度々です。

困ってしまって、上司には相談しました。けれども、上司は「いろんな人とうまくやって行くのが仕事だ。それに、君は仕事のミスが多いからそれをまず直すべきだ。」と、Cさんに注意をしようとはしません。

この頃、CさんがPCのキーボードをすごい勢いでたたき音を聞いたり、どうしても仕事上話さなくてはならない時に、息が詰まるような苦しい感じになります。でも、他の人たちがCさんと楽しそうに会話している姿を見ていると、上手くやれない自分が情けなくなります。仕方なく、トイレの個室にこもって、携帯をいじりながら時間をつぶしていて、早く仕事が終わればいと願う毎日です。

事例C バイトの辞め方に問題があったか…

1年続いた個別指導塾の講師のバイトを8月にやめました。

数カ月前から体調不安定で、2週間ほど休みを取りました。すると体調も回復し、「知らぬ間にバイトが精神的な負担になっている」という実感が湧いてきました。大学生だし、勉強や日々の生活がバイトよりも優先されるべきだろうと考え、辞めようと思いました。

それを復帰後に責任者に伝えると、「人の意見を聞かず無理と思ったらやめる、そういう人は伸びない。その繰り返しで40歳くらいで、自分は何やっているんだろうと気づくんだ」「その性格では将来的にうまくいかない」などと言われました。

他にも、仕事を終えたらすぐ帰るなどの私の行動が「自分だけの効率を求める」「コミュニケーションを取ろうとしない」などと指摘され困惑しました。

私の結論には筋が通っているように思います。他の上司や身近な人も賛同してくれましたが、あまりに確固とした様子の責任者の「助言」が引っかかります。

朝日新聞「悩みのるつぼ」より抜粋

ご清聴、ありがとうございました。



(参考文献)

- ・「ピアヘルパーハンドブック」 日本教育カウンセラー協会編 (株) 図書文化社
- ・「積極的傾聴を学ぶ 一発見的体験学習法の実際一 三島徳雄、久保田進也著
中央労働災害防止協会