



安心・安全なまちづくりをめざして
あなたのまちで

傾聴のすすめ



「この人に話をしていたら、とても癒されたような・・・」

傾聴とは

傾聴とは、その人が「話したいこと」を誰にも気兼ねしないで、その人のペースで「話してもらう」ということです。

話し手のペースや雰囲気に関わり添いながら、言葉に乗っている気持ちに耳を傾けていきます。

じっくりと、丁寧に、肯定も否定もしないで「うんうん」と受けとめながら、話を聴きます。

そうした聴き方を続けることで、話し手は聴き手に好意を持ち、信頼関係が深まり、聴き手の意見や気持ちも聴き入れてもらいやすい関係になっていきます。

こうしたお互いの居心地の良さを作り出すための「聴く技術」が傾聴です。



今なぜ傾聴？

人は悩んだ時、誰かに話すと楽になります。うれしいことがあった時も誰かに話したくなります。

また、誰かに話を聴いてもらうことで、心の整理ができたりもします。

地域や家庭においても、人間関係が希薄になっている今だからこそ、何気ない会話の中で互いの気遣いが大切になってきます。

傾聴は、相手を認めることにもなり、人と人との強い絆へとつながっていきます。

傾聴の身近な事例

親子の会話

(中学生との会話)

母 どうしたの？何かあったの？

子 関係ない！

母 関係ないこと
ないでしょ！

子 うるさい、何にも
分からないくせに！

母 言わなきゃ
分からないでしょ。
忙しんだから
早く言いなさい！



ポイント 相手が話したくなるまで待つことが大切

母 そうね、お母さん分かってないわ。
だからどうしたのかを聴きたいのよ。

夫婦の会話

(デパートでのひとこま)

妻 どっちにしようかしら、迷うわ。

夫 どっちでもいい。これにすれば。

妻 これもいいんだけど、こっちも良くて。

夫 じゃあ、どっちも買えばいいだろ！



ポイント 結論を急がず、一緒に迷ってみましょう

夫 そうだな。こっちもいいかも
知れないな。
もう一度考えて、来週また
買いに来よう！

地域での会話

(朝のラジオ体操のひとこま)

1日目

町内会長 (A君に) おはようございます。

A君 ……(うつむいて無言)

ポイント 相手の名前を言うと、自分に
向けられたあいさつだと分かる

2日目

町内会長 A君、おはよう。

A君 (僕にあいさつしてるんだ!)
おはようございます。

1週間後

町内会長 A君、おはよう。今日も暑いね。

A君 おはよう。今日ね、プールに行くんだ。

ポイント あいさつをきっかけに、
地域のつながりや信頼関係がつけられます



傾聴の ポイント



話をする人の気持ちと思い

あの人に自分の気持ちを聴いてもらいたい

多くの人たちは、自分の話を聴いてもらいたいと思っています。話の内容やある出来事の事の顛末といったことをわかってもらいたいという場合もあれば、それらのことから感じた自分の気持ちの方をわかってもらいたいという場合もあります。どちらかという、自分の気持ちや考えなどを話して、わかってもらいたいという願いの方が多いいえます。自分の胸の内に聴いてもらえたなら、自分のことを受け入れてもらえたという実感が沸き、安心感や満足感などが得られます。これはとても大事なことです。

話を聴いてくれる人を選んでいる

話をする人は、自分の話を聴いてくれると思う人に話をしたいのです。決してだれでもいいという訳ではないのです。特に自分にとってとても大切なことを相談したいと思っているときなどは、初めからこの人に相談したいと考えています。自分の話をしっかり聴いてくれて、そして受けとめてくれそうな人、つまり自分のことをわかってくれそうな人を選んでいるのです。



聴き上手になるために忘れてはいけないこと

自分は選ばれた

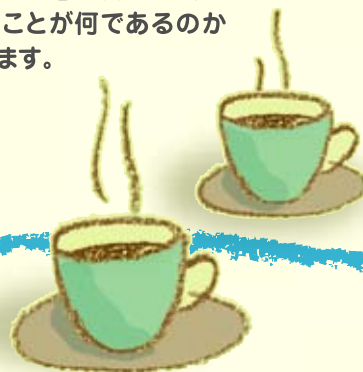
話しかけられた自分は、その人から自分は「選ばれたのだ」と思って、しっかり聴くことです。この人は、私に話をしようと思ってくれたのだなと強く認識することです。

その人は、自分一人の胸の内に収めておけないので誰かに話をしたいのです。その誰かが自分なのです。自分に話をすれば、その人は共感してもらえると信じているのです。



相手のことをわかりたいと思うことが大切

相手の感情も含めて、そっくりそのままわかろうとする気持ちが重要です。「一を聴いて十を知る」ということよりも、「一を聴いて十のことを想像する」という姿勢です。相手が何をわかってもらいたいのかということを考えながら、聴くのです。つまり話の内容のほかに、相手の語調や声のトーン、話しているときの表情や身振り手振りなどにも注意を向けて、相手がわかってほしいと願っていることが何であるのか考えていきます。



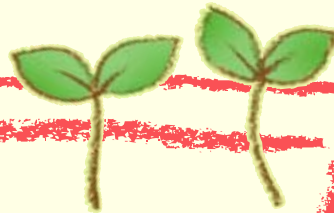
傾聴 の 技法



1 「黙って聴く」聴くときの態度

通常、会話をする時には、互いにコトバを言い、まるでキャッチボールのようにコトバをポンポンと投げて受ける、受けて投げることをします。傾聴をするときには、まずは相手の話を黙って聴くこととなります。相手のコトバにすぐに反応してこちらが何か言ってしまうと、自分のペースで言えなくさせてしまったり、時には相手の話のコシを折ってしまうことがあります。腕組みをして聴いたり、眉間にしわを寄せながら聴いたりすると、相手に威圧感を与えてしまうことがあります。相手はかなりつらい気分になってしまうかもしれません。自分の普通の聴き方がどういうものなのか、自分の会話の特徴をおさえておくことは大切です。どういうコトバを使っているのか、自分の両手はどこにあるのか、自分の表情はどうなっているのかなど、一度チェックしてみると良いと思います。

相手の話を、話したいように話してもらうことが傾聴につながりますので、うなずいたり相づちをうったりしながら、静かに聴いていきます。



2 「効果的なうなずき方」うなずきと相づち

相手の話を聴くときには、「うんうん」と聴いていくだけで十分傾聴になっています。「なるほど」とか「そうなのか」といった相づちは、相手にとってみるとこちらがきちんと聴いて理解しているということがわかり、安心感につながります。

さらに、うなずきや相づちには、相手の話をうながすという作用もあります。「それから?」とか「もう少し詳しく教えてほしい」などといったこともできます。質問やもう一度説明してほしい時などは、「うん?」と語尾をあげることで、相手に伝えることができます。

特にうなずくときのタイミングは、相手が話している時に出る「間」の時にうなずきます。こちらのうなずくタイミングが早くなると、相手は何となく急がされているような印象を受け、だんだん「間」を取らずに話してしまうようになり、最終的には話のペースが乱れてしまいます。

相づちも「○○ということは、△△ということだね」などこちらの思いこみでうっかり違うコトバを言ってしまうと、相手は決めつけられたような印象を受けてしまいます。たとえば「眠れないということは、それだけ心配しているということなんだね」というセリフは、「眠れない」と言った相手のコトバを、「心配している」ことだと勝手に解釈して、決めつけてしまったことになってしまいます。

相手のペースを乱さずに、しっかり聴いて理解していくためには、うなずきと相づちの効果をよく理解して、上手に使いこなしていくことです。



3 「効果的な質問の方法」話したいことを引き出す

話を聴いていて、わからなくなってしまったときには質問をします。感情が高ぶった状況で話をしたり、話をしている最中に感情が高ぶってしまうことが時々あります。そういう時は、話の前後が逆になったり誰がどうなったのかということに、こちらが混乱してしまうことがあります。相手も混乱していることがありますので、質問をして整理していきけるように聴くことも大切です。

相手が何を一番強く伝えたいのかといったことを考えて、話の展開を予想しながら、効果的に質問していくと、順序よく話を進めていけます。

質問には2つの方法があります。その場の状況に合わせて、質問方法を使い分けていきます。

①開かれた質問／相手が自由に答えることができる質問

話をする人の思いや考えを聞き出したい時に有効です。

例) そのとき、あなたはどのような気持ちだったのですか? (答えが限定されずに自由に答えられる)

②閉じた質問／「はい・いいえ」などで答える質問で、答えは限定的

うなずきや簡単な仕草でも答えられます。話す人が自分の思いや考えを上手にまとめられずにいる時には、とりあえずこの質問で先に進めることができます。

例) そのとき、あなたはうれしい気持ちでしたか? (はい・いいえ・どちらとも言えないなどと答えられる)

例) そのときとあのときでは、どちらの方がうれしかったですか? (どちらか1つを答えることができる)



冷蔵庫のドアポケットに「安心カード」 小樽市朝里が丘町内会

小樽市朝里が丘町内会では、ひとり暮らしの高齢者のもしもの時のために「安心カード」を配付している。A4サイズの「安心カード」には、氏名、住所、生年月日、血液型、健康保険証番号、常備薬、かかり付け病院や緊急時の連絡先などの本人の情報を記入。100円ショップで購入した高さ18cmの容器に二つ折りにして丸めて入れ、自宅の冷蔵庫に保管してもらう。「安心カード」の情報は警察・消防と共有され、緊急時には救急隊員などが冷蔵庫からカードを取り出し、個人の情報を入手して、迅速な対応をとることが可能となっている。



絆をあらわすハートのシールを貼付 冷蔵庫のドアポケットに

電話のそばに「安心連絡カード」 岩見沢市町会連合会

岩見沢市町会連合会では、ひとり暮らしの高齢者世帯等の安否確認事業の一つとして、A4サイズの「安心連絡カード」を作成。急病や不慮の事故など緊急の事態が発生した際に慌てることなく、本人または家族・隣人・関係機関が必要な対応ができるよう準備しておくことを目的にしている。「安心連絡カード」には、本人の情報や、親族や友人の連絡先、かかり付け病院、身近な相談相手を記入するようになっており、いざという時のため電話のそばに備え付けるよう呼びかけている。



安心連絡カード 表面

裏面

参加者からの質問・・・

回答は研修会講師の五十嵐教行氏
(北海道総合福祉研究センター理事長)

Q1 お母さんと子どもの会話で、テストの点数が20点でも100点でも怒りも褒めもしないのは、逆に子どもはお母さんから関心を持たれていないと思われないか。



A1 親は、点数に一喜一憂はしないことです。ただし、子どもはどう思っているのかは訊きたいですね。90点取った子どもに対して、こんな質問をしてみるとよいと思います。「あなたはどう思うの?」「嬉しいよ」「ああ、そう。良かったわね。一生懸命頑張ったの?」「うん、頑張ったよ」「じゃあ、頑張ったのは報われたのかな?」「報われたと思う」「ああ、そうなんだね」と言えばいい。ところがその時に、「そう、お前はやれば出来るんだよ」と言ってしまうと、価値観が出てしまうのでダメです。点数が低かった時にはどうするか。20点取った時は、「あなたはどう思うの?」「いや、ちょっとやばいと思ってる」「ああ、そう。やばいと思ってるんだ。どうするの?」「ちょっと勉強しようかと思ってる」「ああ本当、ちょっと勉強しようと思ってるんだ」「うん、ちょっと頑張るから」「じゃあ頑張れるように応援するね」でいいと思います。



Q2 行政担当者として、住民からの要望でどうしても出来ないことなのにうなずいて聴いてしまうと、勘違いされないか、相手にどのように伝えればいいのか。



A2 行政の出来ることははっきりしているので、「大変ですね、困りましたね。でも行政では出来ないんです」と言って、バツンと切ってしまうのと、切らないのでは大きく違ってきます。「それは大変ですね。だけど行政も出来ないんですよ。どうしたらいいですかね。どこかにこういうこと出来る人いないでしょうか。一緒に考えてみませんか」と答えてみたらどうでしょうか。すると、行政は何もできないかもしれないけれども、けんもほろろじゃない対応をしたことで、相談して良かったかなと思うかもしれません。



<監修・執筆>

特定非営利活動法人北海道総合福祉研究センター 理事長 五十嵐教行氏

発行日 平成22年9月

発行 一般社団法人北海道町内会連合会

〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目 北海道社会福祉総合センター

TEL 011-271-3178 FAX 011-271-3956 E-mail:info@d-choren.or.jp