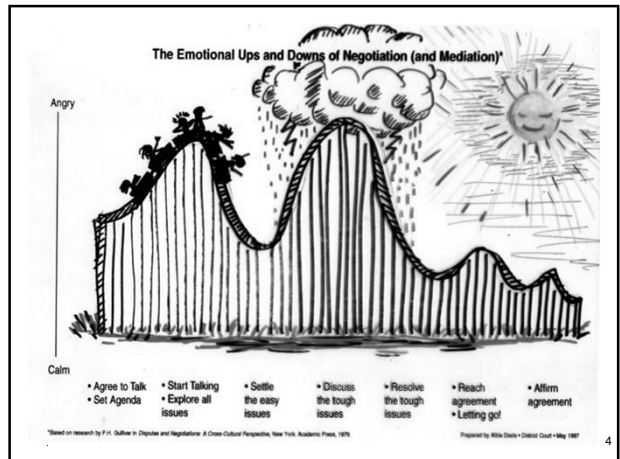
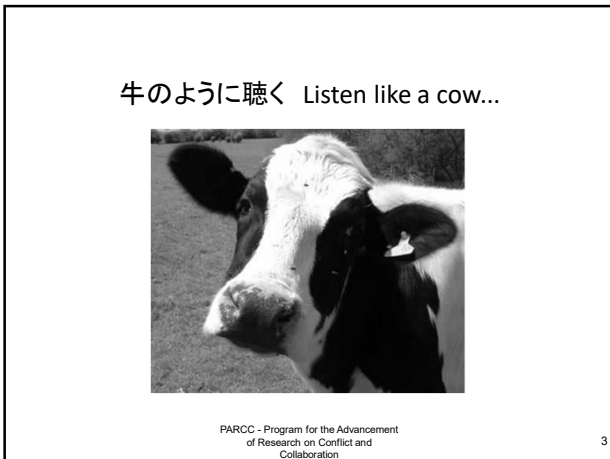
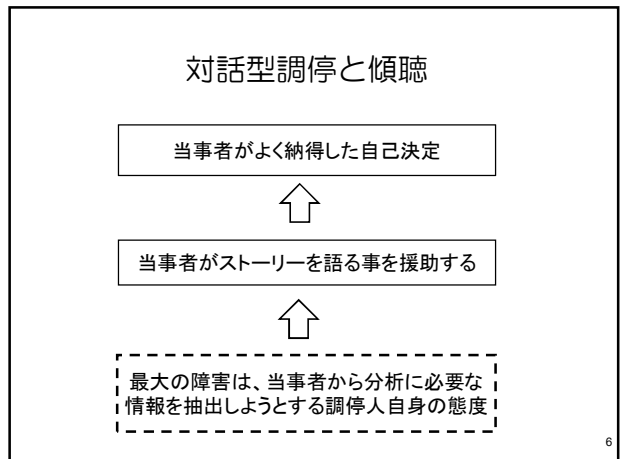


「聴く」スキル

- ## 本日の予定
- 「聴く」スキル
 - 観察と評価
 - 開かれた質問
 - 言い換え
 - 次回(11/5) : 調停ロールプレイ
 - 11/8グループ発表事前準備課題 〆切
 - 11/12 小テスト



「聴く」



自分のスタイル（癖）を知る

- 隣の人と、じゃんけんをします。
- まずは、普通にじゃんけんし、「負けた」人が、勝っていきます。できましたか。
- では、次に、同様に普通のじゃんけんをし、今度は、「勝った」人が負けていきます。
- どうでした。

7

傾聴チェックリスト

- 時々ある× めったにない○
- 1 はやのみこみで、聞き間違えてしまう
 - 2 苦手な人の話は、聞いていない
 - 3 自分が話したくて、相手の話をささげると
 - 4 自分と考えが違う時、聞きたくなくなる
 - 5 相手の話に興味がないとき、態度に出る
 - 6 聞きながら、腕組みをし、無表情になる
 - 7 聞きながら、確認や質問をしない

武藤圭子『「傾聴」の基礎から実践』(丸善・2017年)

8

問題状況を考える

Aさんは、介護事業を行う会社のある事業所の管理者を担当しています。その事業所では、約10名強の介護サービス担当者が登録されており、家事補助などのサービスを提供しています。ひとり暮らしをしている80歳のBさんは、Aさんから見てのクライアントの1人です。あるとき、Bさんは、家事補助をしていたCさんが大事な花瓶を割ってしまったとカンカンに怒って、Aさんに苦情を言ってきました。Cさんに確認すると、割ったのは事実だが、Bさんにはその場で謝り、Bさんは許してくれたと言っています。Cさんは、Bさんが認知症なので自分の言ったことを覚えていないということではないかと、言っています。また、Cさんは、これ以上、Bさん宅に行くのは嫌だと言います。Aさんとしては、何とかお金をかけずに、事態を円満におさめたいと思っています。

9

- | | |
|--|---|
| <p>Aさんの状況をどう考える？</p> <ul style="list-style-type: none"> • 割ったからには弁償 • Bさん認知症なのだから、まともに取り合っても • Cさんがごまかしているだけなんじゃない？ • Cさんに甘えないようにガツンと言わなければ • Cさんから担当者変えればいいんじゃない？ • BさんもCさんもどっちもどっちだなあ <p>支援者としての思いつきを本人に伝えるのが、本人の役に立つのか？</p> | <p>実は状況はよくわかっていない</p> <ul style="list-style-type: none"> • 契約上、今回のようなリスクはどう想定？ • Aさんの会社の方針は？ • Aさんが円満におさめたい？ • Bさんが認知症だというのが、実際の状況は？ • Bさんは今後もサービスを利用し続けたい？ • Cさんの言い分は？ • Cさんの働きぶりは？ <p>Aさんが問題に向き合う支援ネットワーク環境の構築
様々な今後の方策・手続きへの評価・支援</p> |
|--|---|

10

個別化とは？

- 当事者、事件の個別性に着目し、当該問題を個別的に、できるだけ良い解決を目指す方向。
⇒標準化：個別性を捨象し、一般的に当てはまる解決を目指す方向。
- 司法の理想にも、個別的正義(individual justice)がある。
- ソーシャルワーク理論では、バイステックをはじめとして中心的な理念として扱われている。

11

バイステックによる援助者定義

- 個別化、意図的な感情の表出、統制された情緒的関与、受容、非審判的態度、クライアントの自己決定、秘密保持。(7原則)
- 理想主義と現実主義の両立を目指すケースワーカー像。

バイステック『ケースワークの原則』

12

利害（本音）を聴く

Aさんは、Bさんに100万円請求しています。
 どんな質問をしますか？

<請求の正当性を第三者として評価するために>

- 100万円の「根拠」は何ですか？
- 100万円の「明細」を教えてください。

<請求の背後にある当事者の気持ちを聴くために>

- 100万円の請求をされた「ご事情」を教えてくださいませんか？
- 100万円の請求をされようと思った「お気持ち」を教えてくださいませんか？

13

利害（本音）を聴く

利害を聴かない会話

A: 最寄り駅はどこですか？
 B: 学園通りをまっすぐ行くと、左手にベスト電器があります。その次の交差点を左折するとJRの駅があります。

利害を聴く会話

A: 最寄り駅はどこですか？
 B: どこに行きたいのですか？
 A: 天神の〇〇に。
 B: それならそのバス停から、天神行き直行バスが出ています。値段もそっちの方が安いですよ。

14

傾聴技法

理解しようという態度

開かれた質問

言い換え

「お気持ちがわかります」は、傾聴ではない！

15

理解しようとする態度

- 決めつけない
 (知識、経験に引きつけすぎない。)
- 多様性を認める意識を強く持つ
- 自分自身のバイアスに意識的になる
 例: 共感できない相手には、ゆっくり話してもらおう時間をとる。
- あいまいな状況、不安定な状況に耐える

16

開かれた質問

定義:
 はい、いいえなど一言で答えられない質問。
 閉じた質問の反対語。

意義:
 受け手が文脈を自由に選んで答えることができるため、自発的に話をした実感を与えることができる。
 特に、話し合いの初期、前半の当事者の参画を促す際には必須。

17

調停における「開かれた質問」

「はい」、「いいえ」で答えられない質問。

- 1 映像が目に浮かぶように
 例)・・・の経緯を少し詳しく話していただけますか？
- 2 話し手の関心に関心を持つ
 ・・・何を話したいか、話したくないか

18

5W2Hの質問

- 1 開かれた質問？
How (開:方法), Why (開:原因)
What (開/閉)
When, Where, Who, How Much (閉)
- 2 Why(原因追及型質問)に注意
例)「なぜ早起きできないのですか？」
→ **早起きするのが当然なのに、責任を果たしていないという追及的な色合いが強くなる**
 - ・「朝起きる時間について問題になっているようですが、少しご事情を教えてくださいいただけますか？」
 - ・「どんなときなら早起きできますか？」

19

言い換える パラフレーズ

当事者が示したことを、意味を変えずに
調停人が、別の言葉を使って言い換えること

20

調停における「言い換え」の方法と効果

<方法>

- 1 丁寧に確認する
例)・・・とおっしゃっているんですね。(・・・ですか?)
- 2 迷いや矛盾をそのまま受けとめる
例)「・・・という気持ちもあれば、・・・という気持ちもあるということでしょうか」

<効果>

- 1 話し手にとって、聴かれたという実感
- 2 相手当事者にとって、情報が整理されて伝わる
- 3 調停人にとって、判断棚上げと“聴く”ことへの集中

21

ロールプレイの進め方

3人の班 A,B,C

- ・ 1回目 A話し手
B聴き手
C観察者
- ・ 2回目 B話し手
C聴き手
A観察者
- ・ 3回目 C話し手
A聴き手
B観察者

4人の班 A,B,C,D

- ・ 1回目 A話し手
B聴き手
C,D観察者
- ・ 2回目 B話し手
A聴き手
C話し手
D聴き手
- ・ 3回目 D話し手
C聴き手
A,B観察者

「聴く」態度の自己チェック

- (1) 下記の7つの項目で、時々ある場合は×、めったにない場合は○をつけてください。厳密である必要はありません。
- (2) 比較的できている場面と、ちょっとできていない傾向がある場面について、具体的に思い浮かべてください。
- (3) グループで(1)の結果と、(2)の具体的な自身の傾向について共有してください。

	時々ある×	めったにない○
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

武藤圭子『「傾聴」の基礎から実践』（丸善・2017年）を参考に改変

傾聴の練習(決めかねている計画他)

- (1) 三人組で傾聴の練習をします。話し手、聴き手、観察者の3人に分かれます。それぞれがそれぞれの役を行うために3回実施します。(4人班の場合は以下参照)

3人班	4人班
A:話し手 B:聴き手 C:観察者	A:話し手 B:聴き手 C:観察者 D:観察者
A:聴き手 B:観察者 C:話し手	A:聴き手 B:話し手 C:話し手 D:聴き手
A:観察者 B:話し手 C:聴き手	A:観察者 B:観察者 C:聴き手 D:話し手

- (2) 以下の話題から話し合いたいことを選択してください。話題はグループ内で統一する必要はありません。

- ① 決めかねている計画 (例: 自転車を買い換えたい。英会話にチャレンジしたい)
- ② ちょっとした失敗 (例: 旅行先に大事な忘れ物をしてしまった)
- ③ この1年くらいで自分が成長したこと (例: ある楽器にチャレンジしている)

※ 聴き手のトレーニングですので、あまり整理せずに話していただいて結構です。関連した具体的な話ならばそれでかまいません。

※ プライベートであまり話したことの無い話題を話す人の気持ちを感じ取っていただくことが、このワークの大きな狙いの一つです。例えば、ちょっとつまったときに、話し手が何かを探しているのか、それとも単に話題が尽きているのか、よく見ながら、聴き手として関わろうとしてください。

- (3) 聴き手は、なるべく丁寧に聴いてください。
- ・ 話し手の言ったことを確認してください。
 - ・ 質問はOKです。話し手の発言への評価、自身の意見の表明は避けて下さい。
 - ・ 「言い換え」の確認は「ちょっとくどいかな」というくらいに試みてください。実際にくどかったかどうかは、話し手に確かめてください。

原則1 丁寧に確認する

例) ・ ・とおっしゃっているんですね。(・ ・ですか?)

原則2 相手に関心を持って積極的に聴く。

例) 驚きや、感想を伝える。さらに詳しくという姿勢で質問する。

原則3 映像が浮かばないときに、質問する。

例) いま、〇〇さんが親切とおっしゃいましたが、例えばどんな ・ ・

- (4) ふりかえりでは、観察者が司会をして、話し手、聴き手双方にどのように感じていたか話しあってください。最後に、観察者がどのような観察をしていたかを、主として聴き手の方に伝えてください。遠慮しすぎも良くありませんが、キャッチボールをめざすべきで、デッドボールになってはいけません。

- (5) 時間配分は以下の通りです。

- ① 準備 (話す内容、質問の内容) 1分
 - ② 話し合い 4分
 - ③ ふりかえり 2分
- ②と③を3回繰り返す。

傾聴の観察(観察者用)

1. 二人のやりとりを、できるだけ詳しく観察してください。
2. 観察者は観察したことと、感じたことをメモして下さい。
3. 相談員は、どのような関わり方をしているか注意して下さい。
 - ・どんな態度（ボディールanguage）ですか。体の姿勢、体の向き、手の動き、視線などはどうですか？
 - ・発言はどうですか。言い換えは？質問の種類と内容は？

観察したこと	感じたこと（評価したこと）