

傾聴技法

Q5 話を上手に聴くためには、どのような点に留意すればいいのでしょうか？

教育相談では、相手の話を「聴く」ことが最も基本であり、重要なことです。どうしたら聴き上手になれるでしょうか。

場の雰囲気づくり

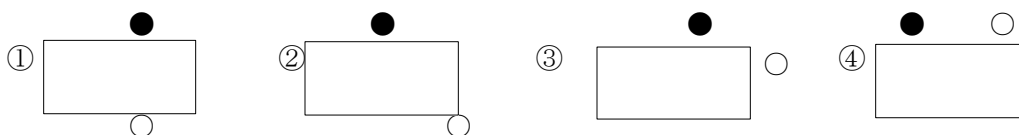
ここでは相談室をイメージして考えてみます。

相談するとき、児童生徒や保護者はとても緊張したり、混乱したりしている場合があります。次のような配慮があると落ち着き、和みます。

- ・ 部屋の色…淡い色彩が好まれます。特に緑系統の色は癒し効果があります。
 - ・ 生きた花…枯れた花では部屋が死んでしまいます。鉢植えの花があると、生長を話題にすることもできます。土にも癒し効果があります。
 - ・ 水 槽…水があると人は落ち着きます。金魚が泳いだり、水藻がゆれたりするだけで、安らぎがもたらされます。
 - ・ 衝 立…ふいに誰かが入ってきても見えないように衝立が必要です。「秘密は守ります」という教師側の気持ちを示すことで、相手に安心感を与えます。
 - ・ そ の 他…絵（風景画や抽象画等がよい）、ぬいぐるみ、簡単な遊び道具等
- ※教室で相談する場合は、この考え方を応用してください。

話を聞く位置

相手との物理的な距離や角度は、心理面に大きな影響を与えます。相手によって位置を調整したいものです。



- ①は正対しすぎて気詰まりがします。心理的圧迫感が強い座り方です。
②、③と角度をずらすことによって、圧迫感が軽減されます。
④は親しみや同一歩調を示す座り方です。ただし、最初からこう座るとなれなれしい感じを与え、かえって抵抗を感じる場合があります。

また、相談者に直射日光が当たることを避けたり、外部から見えないようにしたりするために、窓の位置やカーテンの使い方を考慮します。

話を聞く態度

話を聴くとき、人は言葉以外にもいろいろなメッセージを送っています。相手にどういう印象を与えているかを、自分自身でチェックする必要があります。

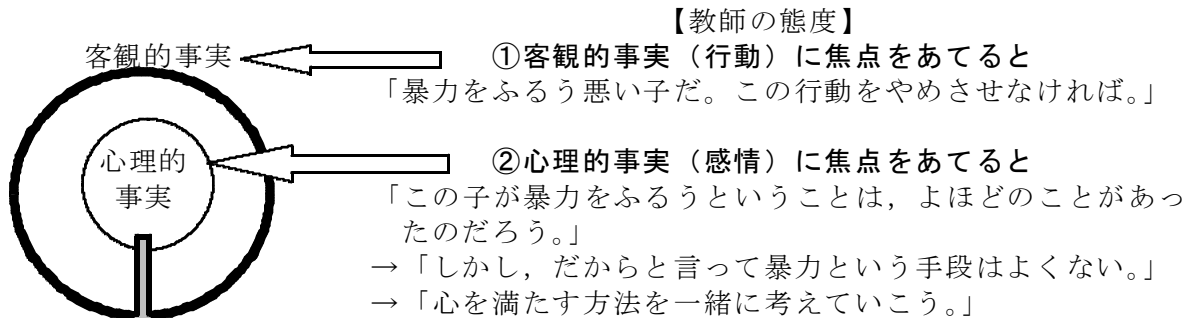
- ①視線 ②表情 ③ジェスチャー ④声の量、質
⑤言葉遣い ⑥服装、身だしなみ

鏡の前で練習したり、同僚とロールプレイ（役割演技）をして意見を交換したりすると、自分の癖が分かります。

話のどこに焦点を合わせるか

私たちはつい客観的事実（行動）ばかりに焦点をあてて、その行動の是非について評価してしまいます。教育相談では、その行動の根底にある心理的事実（感情）に焦点をあて、気持ちを理解しようと努めます。

例「友だちに暴力をふるってしまったA君」に対して



【子供の感じ方】

「先生はありのままの私を認めてくれる。」（受容）

「私の感じていることを一緒に感じてもらえる。」（共感）

「義務感からではなく、本心からそうしているようだ。」（純粹性）

安心して本音が出せる。安心して悩むことができる。

基本的な技法

(1) 受 容… 適度に相づちをうって、非審判的・許容的な雰囲気をつくります。

例：「はい」「へえ」「ほう」「なるほど」「うんうん」…

注意 過剰な相づちはわざとらしい感じを与えます。

(2) くり返し… 相手の話したポイントをつかまえて、それを相手に投げ返します。そのことで、相手には正確に聴いてもらえているという安心感が生じます。

例：「きのう、たかしと遊んでいてけんかになったんだ。あいつが嫌なことを言ったから。」→「嫌なことを言われて、けんかしたんだね。」

(3) 質 問… 質問には大きく分けて2種類あります。

○閉じた質問→ 客観的事実を尋ねたり、「はい」「いいえ」で答えられる質問です。話の確認や短時間で情報を収集するとき有効です。

例：「たかし君って、2組のたかし君のこと？」

：「たかし君とは、そのとき、何をして遊んでいたの？」

注意 多用すると詰問されている感じがします。

○開かれた質問… 「はい」「いいえ」や単語では答えられない、広がりのある質問です。相手の心理的事実を問うときに有効です。

例：「昨日たかし君とけんかして、どんなことを考えた？」

：「たかし君は昨日のこと、どう思っていると思う？」

(4) 支 持… 相手が自分の言動に自信がないときや、迷っているときなどに、教師自身の考えや感情を伝え、相手の言動を許容し、いたわります。

例：「そうかそれでけんかになったんだ。あなたが怒る気持ちも分かるよ。」

(5) 明 確 化… 相手ははっきりとは言語化（意識化）していないところを先取りして、言語化（意識化）します。相手は分かってもらえたという気持ちになったり、気付いていなかった自分の気持ちに気付くことができます。

例：「本当は、あなたはたかし君と仲直りしたいと思っているんじゃないかな？」

技法にとられすぎると逆に話が聴けなくなります。大切なのは相手に対する誠意です。