

みなさんで考えましょう

自分はそのなりに
聞き上手
と
思っている？

人は自分が
思うほど聞き上手
ではない

みなさんで考えましょう

優れた聞き手は
どう振る舞うか

みなさんで考えましょう

良い傾聴とは？

みなさんで考えましょう

良い傾聴は
スポンジ？
それとも
トランポリン？

イメージです



全身を使う傾聴法

目で：相手の態度を観ながら聴く

耳で：言葉と語調をしっかりと聴く

口で：あいづちを打ちながら聴く

身体で：身体を乗り出して聴く

心で：心を相手に向けて聴く



よい傾聴とは、
吸収性に優れた
スポンジのように
振る舞うこと？

よい傾聴とは？

1. 相手が話している時に黙っていればよいということではない
 - 話す人对聞く人の一方向のやりとりではなく
 - 双方向の対話、活発な会話のやりとりを
2. 相手の自己肯定感を育むようなやりとりを伴う
 - 聞き手に支えられている、信頼されていると実感を抱かせる
 - 問題や意見の相違をオープンに議論できる安全な環境作り
3. 協調的な会話のようなものである
 - 双方向でスムーズ、どちらも相手のコメントに身構えることはない
 - 話し手の思い込みに疑問を投げかけ反論するかもしれないが、話し手は手を差し伸べようとしていると感じる
4. 提案を投げかける傾向がある
 - 相手が受け止めやすい形でのフィードバックを与えるという行為を必ず伴い、他の考え方を促すきっかけとなる
 - 提案を投げかけるスキルがある
 - 相手の考えを発展させ、ポジティブに活性化、明確にし、より高みへ

**最も高度で優れた傾聴とは、
トランポリンのような役割を
話し手に対して果たすこと
トランポリンは、エネルギー、勢い、
高さ、広がりをもたらす**

コーチング

「クライアントが持っているものを
引き出して理想に近づける」

ティーチング

「クライアントに何かを与えて
理想に近づける」

コーチングの3つの基本

インタラクティブ

双方向

会話キャッチボール

オンゴーイング

現在進行形

継続的支援

テーラーメイド

個別対応

最適な関わり方

利他のこころ。

「人はストロークなしでは生きていけない」

ストロークとは

他の人の存在を認めるための行動や働きかけ

エリック・バーンの 交流分析理論 (ストローク理論)

ストローク



「心の食べ物」

ストロークの種類

肯定的・心理的ストローク

…「ほめる」「微笑む」「挨拶」など

肯定的・肉体的ストローク

…「抱きしめる」「握手する」など

否定的・心理的ストローク

…「叱る」「非難する」「にらむ」など

否定的・肉体的ストローク

…「たたく」「ぶつ」など

より良い対人関係を築くには

1. 自分のストロークの傾向を認識する
2. 肯定的なストロークを与える
3. 相手の存在を無視したり軽視しない
4. 肯定的ストロークは条件つきより無条件で与える
5. 否定的ストロークは条件付で与える(教育的)

「あなたもOK！わたしもOK！」

セルフエスティーム(自尊心)とは・・・

自分自身を認め、他人からも認められることにより自分の尊厳を持つこと。

人は容姿・思考・財力など一人一人違い、自分自身を理解し肯定すること。

セルフエスティームが高い状態では、組織・グループなどで相手の立場を理解した上で尊重し行動するので、人間関係が円滑になる。

参考)

○アメリカ国民の3人に2人は自尊心が低いと認識。

○小学3年生までは8割が高い自尊心。

5年生になるころには、2割下がり、高校3年生にはわずか5%に激減。



ストローク大会！！「つながる」を体験しよう！！

①2組をつくる

②笑顔で握手③自己紹介④お互いのいいところだけ。あるだけあげる。

(2分)

⑤メモに書く(2分)

⑥いいところを3つに絞る(1分)

⑦向かい合って発表。メモは相手にあげてください

(1分ずつ、6名計6分)

ほめること = ストロークとは・・・



「ほめ言葉は自分を変え、

相手の行動をも変える力を持っている」

ほめることで、相手の自負心を満たすことができる。

ストローク⇒他の人を認めるための行動や働きかけ

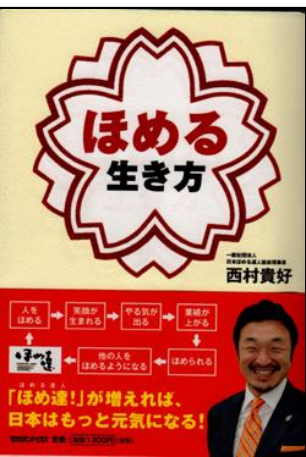
“心の食べ物”、“あなたもOK、わたしもOK!!”で、

日頃のコミュニケーションを図りましょう。

ほめる達人 3S + a



①すごい ②さすが ③素晴らしい + 笑顔



自己肯定感とは？ →

そのままの自分を認める感覚であり、
「自分は大切な存在だ」
「自分はかけがえのない存在」
だと思える心の状態

ココロの状態が良い意味で大きい状態。

セルフイメージ(自己概念)が大きい状態。

「口に入る食べ物が**身体**をつくるように耳に

「**入る言葉が心**をつくる」

セルフイメージを高めるには・・・

⇒ポジティブないい言葉を使うようにする。

例)「楽しい」「ありがとう」「だいじょうぶ」・・・

「ケアの本質」

ミルトン・メイヤロフ(米 哲学者)

人間は他者をケアすることを通して自己実現を求める存在。



自己実現するにはケアをする他者が必要。

ケア: その人の成長を手助けすること

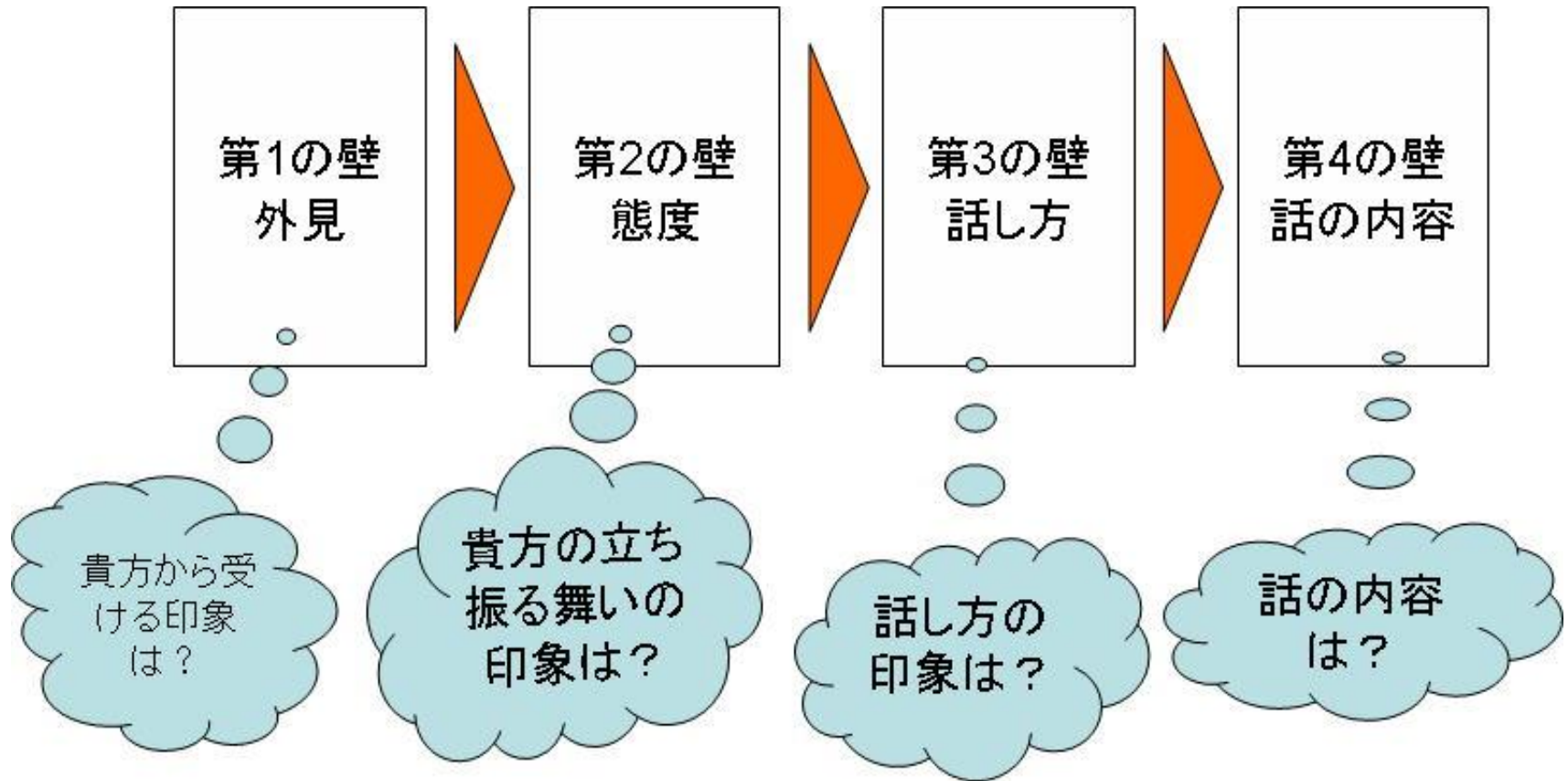


人間は自分で自分に意味付けができない他者との関係の中にしかない。



ケアの仕事はケアすることで、自己の意味(実現)を実感できる。

対人関係の4つの壁



メラビアンの法則

人が相手を認知する際、
ボディランゲージと声の
調子と言葉の内容が果た
す効果の割合

Verbal 言語情報 ・ 話の内容
・ 言葉そのものの意味

7%

Vocal
聴覚情報

- ・ 声の大小
- ・ トーン
- ・ 質
- ・ 口調

38%

Visual
視覚情報

- ・ 表情
- ・ 服装
- ・ 髪型
- ・ 身振り

55%

コミュニケーションに及ぼす影響

バーバル:ノンバーバル=3:7

※ノンバーバル(表情、態度、ジェスチャー、声の大きさ・トーン、口調等)

スキーマとは・・・

第一印象は見知らぬ人との最初の出会いから**4分以内**に決定される。



相談を受ける際の原則 バイステックの7つの原則

- **個別化の原則**

援助職種者がクライアントの問題の個別性をよく理解し、かつ、クライアント一人一人の特有の性質を認め処遇にあたること。（一人一人かけがえのない個性をもった存在。）
- **意図的な感情表現**

クライアントが自分自身の感情、喜びや好意などの肯定的なものや、憎しみや敵意などの否定的な感情などあらゆる感情を自由に表現することを認める。
- **統制された情緒関与**

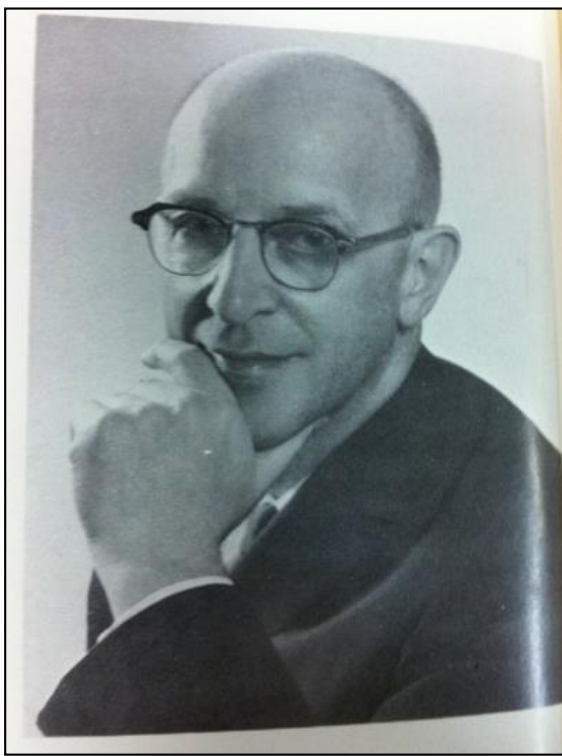
援助職種者がクライアントの感情の意味を理解し、援助関係の目的達成のため適切な反応を示すこと。（クライアントの情緒に反応することを意識することで、援助職種者自身の個人的感情を統制することにつながる）
- **受容**

クライアントをあるがまま、良い面も悪い面もすべてそのまま肯定も否定もせず受け入れる
- **非審判的態度**

援助職種者が自分の価値観や倫理的判断によって、クライアントの行動や態度を批判したり、それをクライアントに押しつかけたりしないこと
- **自己決定**

クライアントが自分自身の考えや意志に基づき、自ら決定し行動できるよう援助すること（あくまでも物事を決定する主人公はクライアント自身であるということ）
- **秘密保持**

クライアントに関する情報はクライアントの権利を守るため、決して他人（家族や同僚であっても）に漏らしてはならないということ



カール・ロジャーズ
(Carl Ransom Rogers,
1902-1987)

アメリカ合衆国の臨床心理学者
来談者中心療法を創始した

クライアント・センタード・アプローチ (来談者中心療法)

- ①“共感”
気持ちを共に感じながら、
 - ②“無条件の肯定的尊重”
相手を信頼・尊重、無条件に肯定し、
 - ③“自己一致”
自分も自分自身でいること。
- 「聴き手に①～③の条件が揃えば、自分の進むべき道筋を自分自身で見つけ出していく能力を持っている」



そういう関係を持つ人間同士のあいだ
では、両者の成長が起こっている

「人は他の人から理解され、わかってもらえたと思った時、心にある変化が生じます。

それが真に自分に向き合う力となり、自らを成長させていきます。」

「カウンセラーは正そうとする前に、相手と寄り添わないといけない」

「自分を素直に出せるなら、今のままの自分で十分です」

リハビリテーションや看護、医学領域では…
一人の患者さんが生を得て、病い、障がいを経て、そして亡くなっていく。
そういう場面に立ち会う時に、
OT、PT、ST、NS等が患者さんから個人が生きた証みたいなもの
聞いてしまうことがあります。

↓
OT、PT、ST、NS等(聴き手)としてどのような態度で接したらいいのか？

↓
“ナラティブ・アプローチ”

ナラティブ(語り、物語)

- 話を自分のことのように一緒に入り込むこと
- 聴き手も相手の物語づくりに参加している
- 語りを通じてその人の生活・世界(価値観や“らしさ”)が見えてくる

↓
人生を物語ってもらうことで本人の人生に対する認識を深め、
より有意義な意味のある作業に気付いてもらう心理的援助方法
“自分らしさや人生の中で大切にしていることを探索するきっかけ”

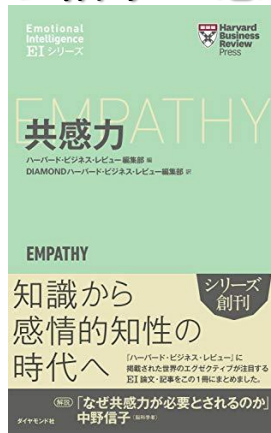
“共感”の3タイプとは…

- ①認知的共感：他者の視点を理解する力
- ②情動的共感：他者の感情をくみ取る力
- ③共感的関心：相手が自分に何を求めているかを察知する力

共感

①認知的共感を抱くには、相手の胸の内をそのまま受けとめるのではなく、相手がどんな感情を持っているかを考える。全てを学びたい、周囲の全員を理解したいという意欲を常に持ち続けること。なぜあのような行動をとったのだろう、何がうまくいき、何がうまくいかなかったのか、探求心を持つこと

②情動的共感を呼び起こすには、相手の感情に対する自分の反応に意識的に注意を向け、他方では表情や声の調子などから相手の感情を幅広く読み取ること



③共感的関心を持つには、他者の痛みを感じる力を保ったまま、自分の苦悩とうまく付き合うことが求められる。医療・介護・福祉職の現場で必要とされるのが共感的関心である

「共感力 ハーバード・ビジネス・レビュー編集部、ダイヤモンド社」より

2人組で話し手・聴き手のワーク

1. 2名ずつのグループを作る。挨拶、自己紹介する。
2. 話し手、聴き手と先攻、後攻を決める。
3. 話すテーマ「大きな影響を与えた人物」について話す。
4. 聴き手の姿勢は①～③の順のパターンに変えて聴く。
 - ①目線合わせず、時計を見て、腕組み、横を向いて聴く。
 - ②質問しない。目線を合わせるだけで聴く。
 - ③自由に質問OK。正対・傾聴。頷き、笑顔も交えて聴く。
5. お互いの感想や気づきを共有する。



ハロー(威光)効果とは・・・

ある人物の一つのポジティブな特徴がその人に対する全体的評価に影響を及ぼす現象。

例) 容姿や身なり、服装の優れている人々への
ポジティブな評価。

⇒裁判所の判決内容、選挙、面接、
自動車メーカーCM、各業種の販売店・・・

ミラーの法則とは・・・



人に嫌悪感を持ち嫌なことすれば、それを反射させ

相手にも嫌悪感を持ち、相手も嫌なことで返す。

「自分の人生に起こる問題の原因は、

すべて自分自身の中にある」

「自分がして欲しくない事は相手にもしない、

自分がして欲しい事を相手にしてあげれば良い」

ミラーリングとは・・・



1. **言**語のミラーリング : 相手と似た語彙を使う
2. **呼**吸のミラーリング : 相手の呼吸パターンに合わせる
3. **声**のミラーリング : 相手の声の調子に合わせる
4. **気**分のミラーリング : 相手の気分と同調する
5. **テ**ンションのミラーリング : 相手のテンションに合わせる

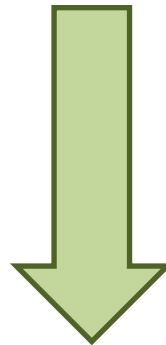
ホスピタリティの心得

「ホスピタリティを定量化してはだめだよ。」

「ホスピタリティを標準化するとただのサービスになってしまう。」

「ホスピタリティは一期一会なんだ。」

リッツカールトンホテル元日本支社長 高野 登さん



お客様と出会い、そのときどきの状況で、目の前の人のために何かしようと思うから感動が生まれる。

ホスピタリティはあくまで、そのとき、その場所で、“1対1”の関係において生まれるものであって、“標準化”した途端に当たり前の“サービス”になる。

「持続可能な資本主義」新井和宏著 より

-ホスピタリティー- hospitality

○おもてなしの心

○相手の立場になり、我が身や自分の家族に置き換え、
思いやりに溢れた心遣いや行動のこと。



ホスピタリティーマインドとは・・・

<input type="checkbox"/>	H	Hearty	誠心誠意である
<input type="checkbox"/>	O	Original	創造的である
<input type="checkbox"/>	S	Self-controlable	セルフコントロールができる
<input type="checkbox"/>	P	Polite	懇切丁寧である
<input type="checkbox"/>	I	Identical	仲間として受け入れる
<input type="checkbox"/>	T	Thoughtful	思いやりがある
<input type="checkbox"/>	A	Attractive	魅力的である
<input type="checkbox"/>	L	Liberal	自由な意見を持つことができる
<input type="checkbox"/>	I	Impressive	感動を与えることができる
<input type="checkbox"/>	T	Thankful	感謝の気持ちを表すことができる
<input type="checkbox"/>	Y	Youthful	心の若さがあふれている
<input type="checkbox"/>	M	Mannerly	作法をわきまえている
<input type="checkbox"/>	I	Interested	好奇心がある
<input type="checkbox"/>	N	Neutral	中庸である
<input type="checkbox"/>	D	Delightful	相手を愉快にすることができる

ストレングス(Strength)とは、英語で「強さ・力」の意味です。

ストレングス・モデルは、その人が、元来持っている「強さ・力」に着目して、それを引き出し、活用していくケース・マネジメントの理論・実践の体系です。

チャールズ・ラップ／リチャード・ゴスチャ著『ストレングスモデル』によると、ストレングスには、4つの種類があります。

1.個人の属性(性質・性格)

その人がどういう人かを表すものです。「ユーモアがある」「人なつこい」「努力家である」等です。

2.才能・技能

その人が持っている才能や技能のことです。「生け花を教えることができる」「ホームページを作ることができる」「ギターを弾ける」などです。

3.関心・願望

その人が関心を持っているもの、強く願望しているもののことです。ストレングス・モデルでは、もっとも重要視されています。「海外旅行へ行きたい」「料理を教えたい」「漫画家になりたい」などです。

4.環境のストレングス

その人の持っている資産、人間関係、近隣の地域資源など、その人の外にあって活用することのできるものが環境のストレングスです。「お金には困っていない」「親戚のおじさんが近所で見守ってくれる」「商店街が近くにある」などです。

企業が顧客を失う理由

商品への不満 14%

従業員の無関心な態度 68%

競合他社の影響 9%

友人の影響 5%

その他 4%



顕在化した1つの苦情の**20倍**は**潜在化**している。

医療者として接遇の原則である5つのポイント

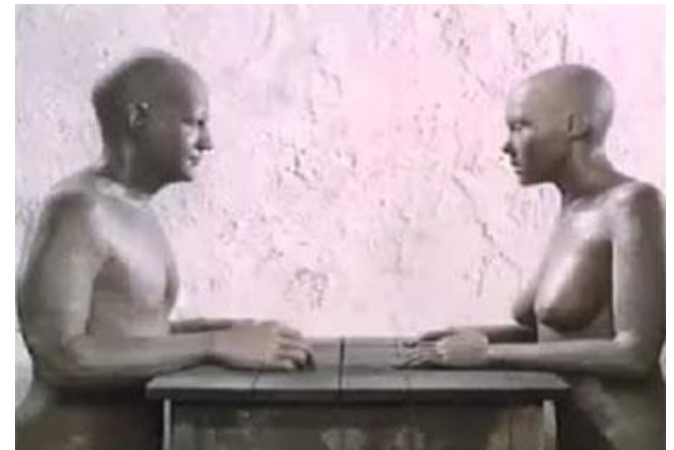
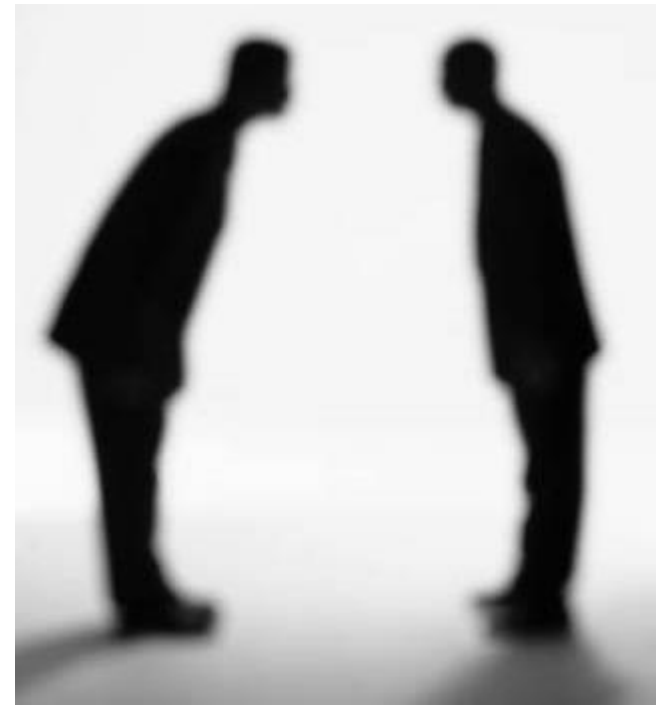
1. 笑顔

2. 挨拶

3. 清潔な身だしなみ

4. 言葉・態度(動作)

5. 対話・感謝



あいさつの極意



あ: 明るく

い: いつも

さ: 先に

つ: 続ける



「サービスは人格である。」

サービスを表現する3要素

1. 態度

2. 表情

3. 言葉遣い

