



# 5 傾聴・接遇（基本動作）

講師：健康管理室  
菅野由喜子





# 傾聴とアサーション

話を聴く / 言葉とそこに伝わる心・思い / 関わり

日本労働者協同組合（ワーカーズコープ）連合会  
センター事業団 健康管理室

菅野 由喜子



## 傾聴の意味とは

★話し手の語る話をなんとなく聞くのではなく、言葉に言い表わされている事実はもちろんのこと、言い表わされていない話の背景にある心の動きを聴こうとすることである

★話し手が、いっそう理解し物事をはっきり考え、自信ある行動をとれるように助力する聴き方である

★主体的に生きることへの援助である。

仲間 仕事  
地域・社会との  
つながりを求めながら  
働く喜び



## カウンセリングの人間観

**人間尊重**

一人一人が違う  
人である。

**人間信頼**

成長する意欲  
がある

**カウンセリングの  
目的**

人がその人らしく  
生きられること  
への援助。

ノーマライゼーションの社会をめざそう！



## ロジャーズの傾聴の基本的態度(3条件)

ありまのまま、  
透明に、構えの  
ない自分でいら  
れる。  
誠実・純粹

### ①自己一致

相手をかけがえ  
のない独自の存  
在として尊重す  
る態度

### ②受容／無条件の 肯定的配慮

見方、感じ方、  
考え方をその人の  
ように理解する  
努力、何が言いた  
いのか理解する

### ③共感的理解

## 「きく」ことのいろいろ

尋ねる 問う、  
取り調べる、責める  
質問して答えを要求  
する。  
相手は受動的

**訊く (ask)**

聞こえる、聞いて  
知る、声が耳に入  
る。  
都合の良い部分だ  
け聞きとるなど

**聞く (hear)**  
(hearing)

聴こうと努力、心を  
こめて、聴きもらす  
まいと相手の言葉の  
意味を知ろうと熱心  
に、積極的に耳を傾  
け、受け止め、理解  
しようとする姿勢

**聴く (listen)**  
(listening)



## 相談の種類・二つ

- 必要な情報を与えることで解決する
- 問題に具体的で明確な回答がある

問題解決



- 明確な回答はないが、納得する結論
- 自分の考えや可能性を見出す
- 心理的な問題はよくわからない

気づき・自己成長

## 誰でもできる傾聴の基本

- (1) 出会いの雰囲気づくり
- (2) 姿勢, 態度, 動作
- (3) 表情, 目の動き, 声の調子・抑揚
- (4) うなずき、相槌
- (5) つぶやき

あなたを  
心から歓迎し  
あたたかく,  
まじめに、  
一生懸命に  
聴いています

## 話の聴き方

- ① 相づち・うなずきを豊富に
- ② 繰り返す
- ③ オープン質問、クローズド質問の組み合わせ
- ④ 相手のいい所を認める、しっかり伝える
- ⑤ 沈黙への対応
- ⑥ 聴く位置・姿勢  
(真正面は避けた方がいい)



## 相手を尊重する傾聴

- 聴き手自身、自分を知ることから始まる（自己理解）
- プライバシーを守る
- 相手を受け止める
- 相手の心を操作しない
- 話を聴きながらその自分をどう感じているかに気づく

## 相談・話すことの意味

### ○話を聴きましょう！自分の中に答え持つ

～相手のことの理解 概要の把握  
事実と感情そして背景を知る  
アドバイスや情報提供をする

### ○話を聴いてほしい・話したい！！

～思いをが伝わる・わかってもらえる  
どんな感じになるといい感じかな？  
～受け止めてもらえることでの変化  
カタルシス・整理・理解  
動きのエネルギーがもらえる  
自己の気づき（自己受容・自己成長）  
方向性や問題が見える  
解決する又は気持ちの軽減される

### ○信頼関係の構築

安全・安心・温かさ・勇気を持てる

## 話を聴く心構え

- 傾聴は「テクニック」というより『心構え』
- 言おうとする意味を聴き、**気持ち**にこたえる
- 価値判断をしない、評価もしない
- 早急な結論を出さない
- 無知の姿勢 思い込み過ぎず 教えてもらう
- 正しく理解しているかどうかの確認する
- 全体に目を配る **非言語的**なところも
- 聴いている自分の状態に気づく





## 鏡となるように聴く

悩む人は、往々にして自分の見る目が曇り、自分の良さを見失いがちである。

**自分探し/知る**

じっくり聴く、いわば鏡のように、悩む人の気持ちや考えを映し返す。

**自分を映す出す**

話し手は、鏡に映った自分自身を見つめ自分の問題を整理、成長する方向に動き出す。

**気づき/自己成長**

## 相手を理解するために

○人は自分の力で成長する、  
悩みを解決する力を持っている

→ 自己成長

○人は自分の可能性を自律的に実現しようとする傾向を持っている

→ 自己実現

○本来の自分を最もよく知っているのも自分である

→ 本来の姿

○見方、感じ方、  
考え方、心の体験に  
耳を傾ける

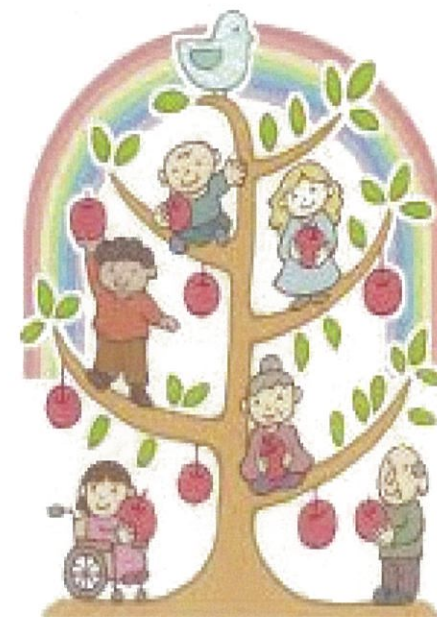


共感的に理解すること

○関係性をつくる



信頼関係  
(ラポール)



世界人権宣言は「だれに  
でも、いつでも、どこで  
も同じ人権」のはじまり



## 「聴く」ときに避けたい6つ

①「あなたはそう  
いうけれど、それは  
さあ……」

→自分のつらさを  
軽んじられている。  
自分の気持ちを否  
定された

すぐにアドバイス・  
意見・反論を言われる

②「私も昔つらい  
ことがあって  
さ……」

→「自分」のつらさを他人の話に「あてはめられた」自罰的なつらさを「片付けられた、受け止めてもらえない」

自分の経験談・  
成功談などを話す

③「なんとかがんばれ……」

→それ以上気持ちの状況や気持ちと言えない悩みを抱え込む

すぐに励ます

## 「聴く」ときに避けたい6つ

④「で、どうして欲しいんだ？ 休みたいのか？ 辞めたいのか？ . . . .」

→本音を言えない  
自分の気持ちが言えない

結論を急ぐ、最後まで  
きかない、話の腰を折る

⑤「なんてことだ！ そんな状況にいるなんて信じられない！ . . . .」

→話す人が、自分の感情を押さえてしまう

自分が感情的になる

⑥「いつものおまえらしくないぞー！ . . . .」

→深刻さ、本音を言えない、傷つく

冗談にする



## 感情表現(アンガー・怒り)とその対応

怒りの程度と 気持ち 軽中強	怒りの メカニズム 怖い/優位	自分の 怒りの処理 脅威の正体	他者の 怒りへの対応 自分を伝える
----------------------	-----------------------	-----------------------	-------------------------



適切に“NOと言える” 表現の大切さ

人と向き合う時、怒らないために「か・り・て・き・た・ね・こ」

## 自己表現の方法 (アサーション)

● 攻撃的  
自己表現  
aggressive

～相手を傷つける  
結果として自分も  
傷つく。

(自分を優先)

ジャイアント くん

● 非主張的  
自己表現  
non-assertive

～奇妙な感じ、  
怒りが蓄積する  
我慢してしまう。

(相手を優先)

のび太くん

● アサーティブ  
な自己表現  
assertive

～分かり合える関  
係づくり。自分も  
大切にすること、  
相手も大切になる  
関係。

(自他を尊重)

しずかちゃん



## 「事実」と「感情」があること

### 事 実

事実とは客観的な内容である必要がある

- 「多くの仕事」という言葉は客観的で事実ではない
- 「みんなこう言っている」「みんなも思っている」客観的で事実ではない

### 感 情

- 全くの主観でかわまない。事実と同じでも、自分がどう考え、感じ、どういう気持ちかは、人によって違っていい。
- 人によって異なることが当たり前という意識をもつことも必要
- 同じ事実でも相手によって感情は変わる。相手がこの事実をどう受けとめるだろうかと考えることは、受け入れやすくする

事象→直観的な感情→客観的な事実→たどり着く結果

## DESK法の効用(表現の具体的な方法論)

### 事実と感情の切り分け (DとE)

客観的な状況・事実  
自分の気持ち表現、  
相手の気持ちへ共感

客観的な事実の言葉  
気持ちを素直に伝える

### 相手への限定的な希望や提案 (s)

相手への希望や  
提案を具体的に  
明示する

整理して自分の考え  
や気持ちの提案する

### 相手への反応 (YesとNoの双方 への) 事前準備

相手の返事次第に  
よる対応を考えて  
伝える

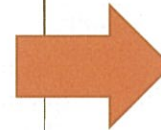
相手の反応/Yes~OK  
No~代替案、可能な提案  
に切り替える



## 自己表現で得られるもの

- 自分以外の相手に対して  
考えや気持ち、感じたこと  
を伝える
- 自身の精神の安定感や  
満足感を得たり、鼓舞する  
ことができる  
(歌う、踊る自己表現も)

相手・他者とのコミュ  
ニケーションだけでなく、自身の内面にも働  
きかけます



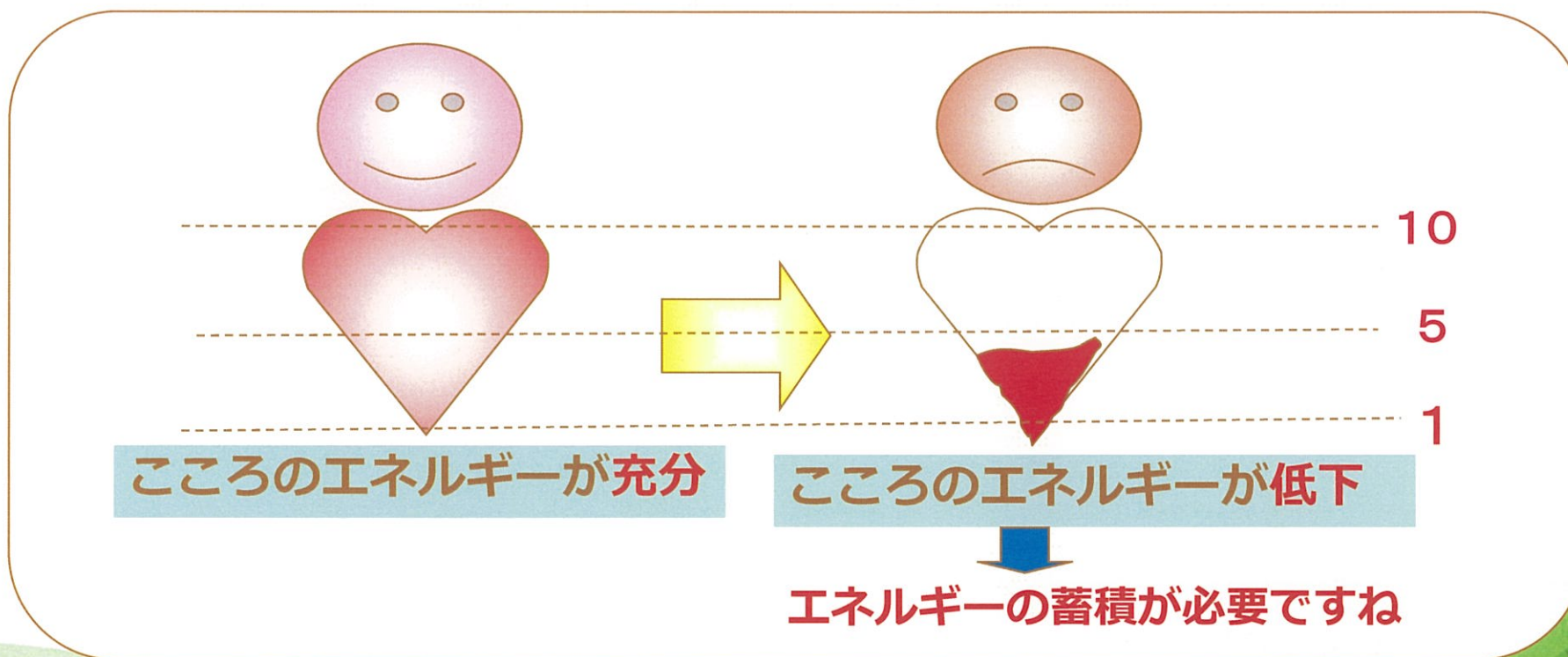
対面对応の基本として  
立ち振る舞い、表情、  
好感の持てる態度、  
好ましい言葉使いなど



## いまの心のエネルギーはどのくらい？

元氣度を簡単に数値化～いつもの自分ってどのくらい？

⇒セルフチェックや相談の際に、相手の体調把握に役立つ





## かりてきたねこ

普段からこのように意識してお話してみませんか  
相手を大事に、自分も大事にしたコミュニケーション！  
(自己表現・アサーション！ 調べてみましょう)

- ・ **か** 感情的にならない
- ・ **り** 理由を伝える
- ・ **て** 手短に話す
- ・ **き** キャラクター、人格を否定しない
- ・ **た** 他人と比較しない
- ・ **ね** 根に持たないこと
- ・ **こ** 個別に部屋を用意ししっかりと聴く

# 職場におけるコミュニケーションを大事に！ どこで、誰が気づく？どこにつなぐ？

- ・どこで気づく？～職場 家庭 社会のどこかで…
- ・誰が気づく？～同僚 上司 家族 産業保健スタッフ等…
- ・誰が、どこに、誰へ、つなぎますか？

管理監督者  
によるケア

現場での気づき  
仲間・上司等  
家族・友人…

## 声かけ

- ・ 普段の関係性、  
いつも声かけが  
できる。あいさつ
- ・ 普段をよく知る。

## 聴く

- ・ 耳を傾けて  
3分きく
- ・ 気持ちを聴く  
よ、受け止める

## つなぐ

- ・ 産業医や  
産業保健スタッ  
フ等、または  
事業場外資源と  
の連携/専門家

関連機関・専門家





## 付録-資料

自殺者数の推移 2019年/総数

精神障害等の労災補償状況の推移

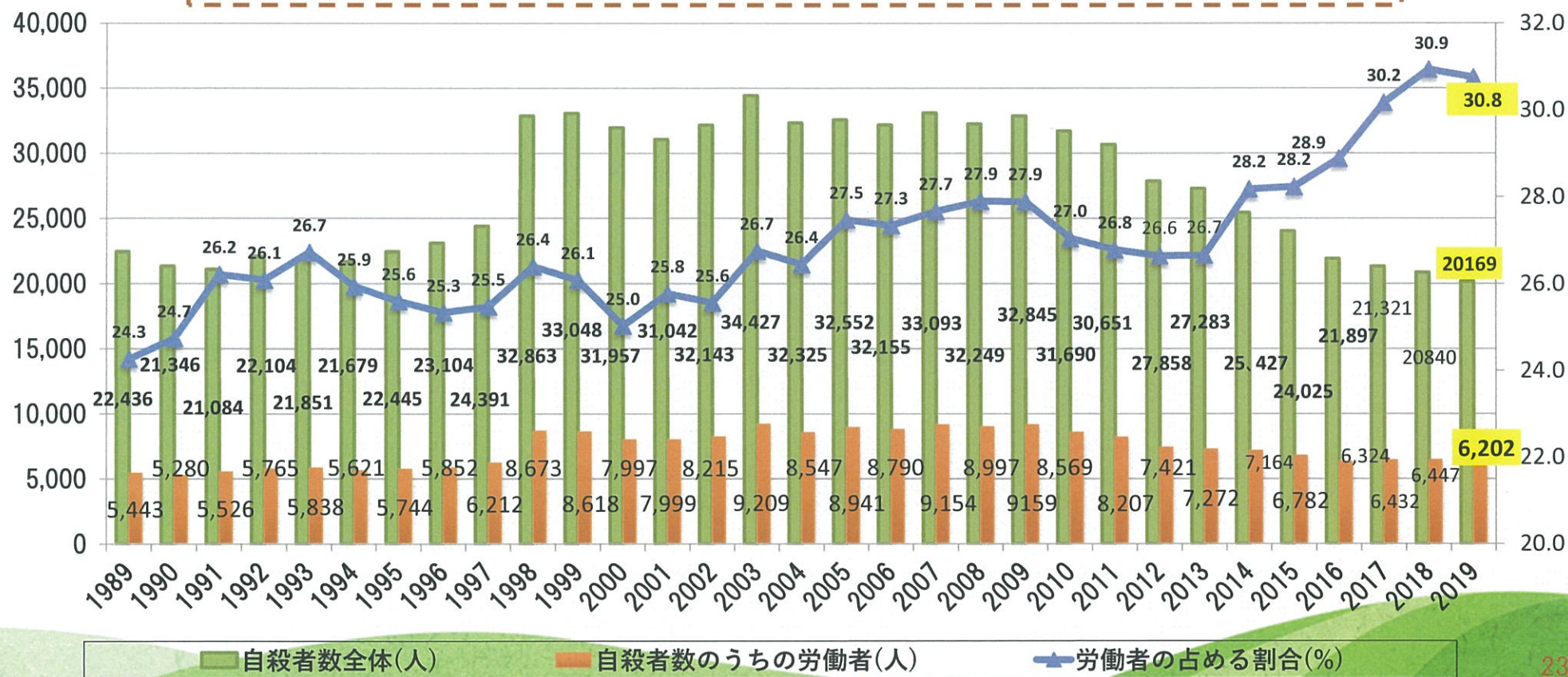
労災/精神障害の出来事別決定（請求）・上位項目

新型コロナウイルス感染拡大防止にむけて



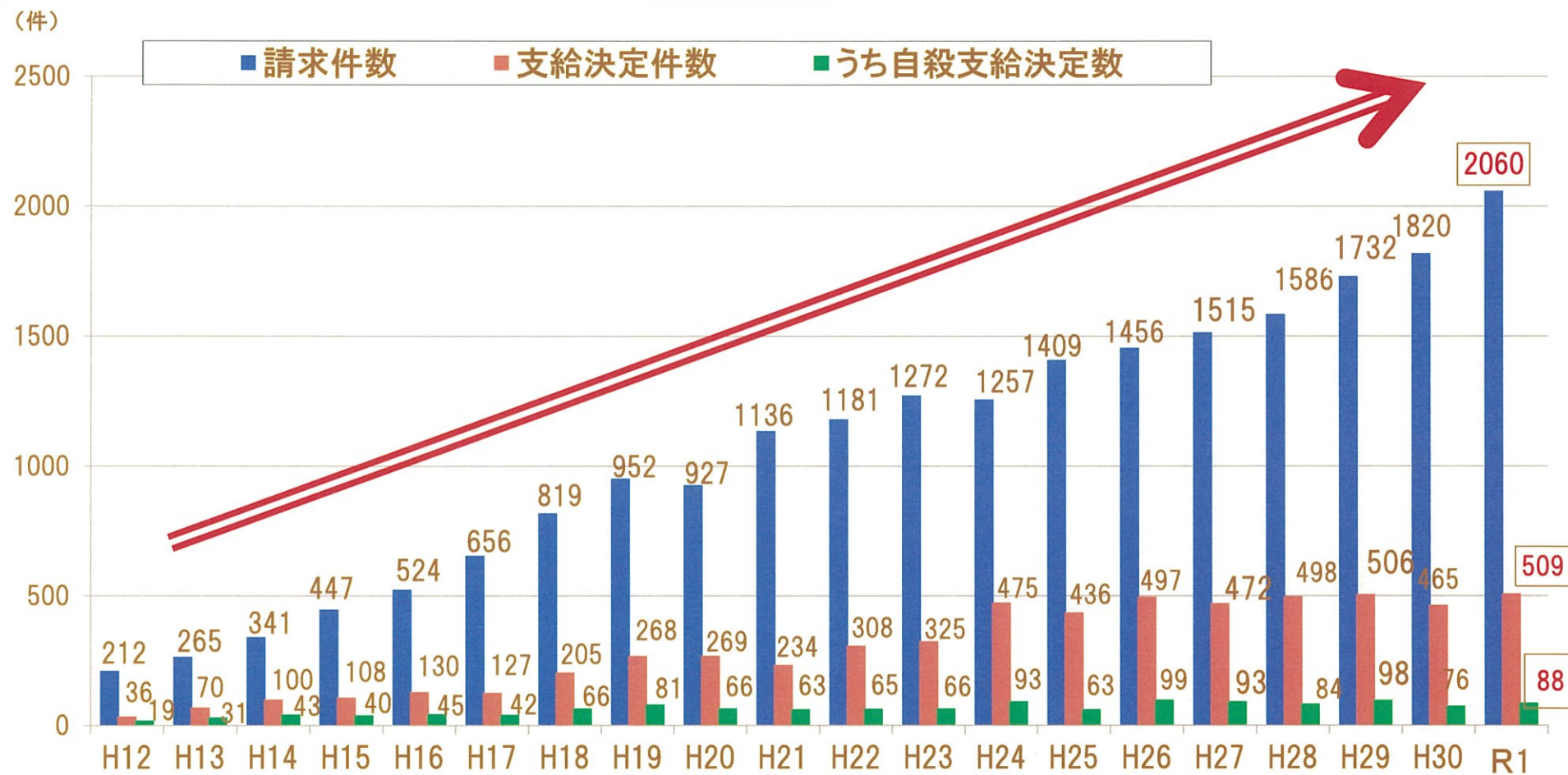
## 自殺者数の推移 2019年/総数：20,169人(男：14,078人 女：6,091人)

- 2019年の自殺者数は**20,169人** 対前年比**671人(約3.2%)減**。  
2010年以降、10年連続の減少。 男性の自殺者数は、女性の約2.3倍
- 職業別でみると、「被雇用者・勤め人」は**6,202人**で全体の30.8%。  
**対前年245人減**



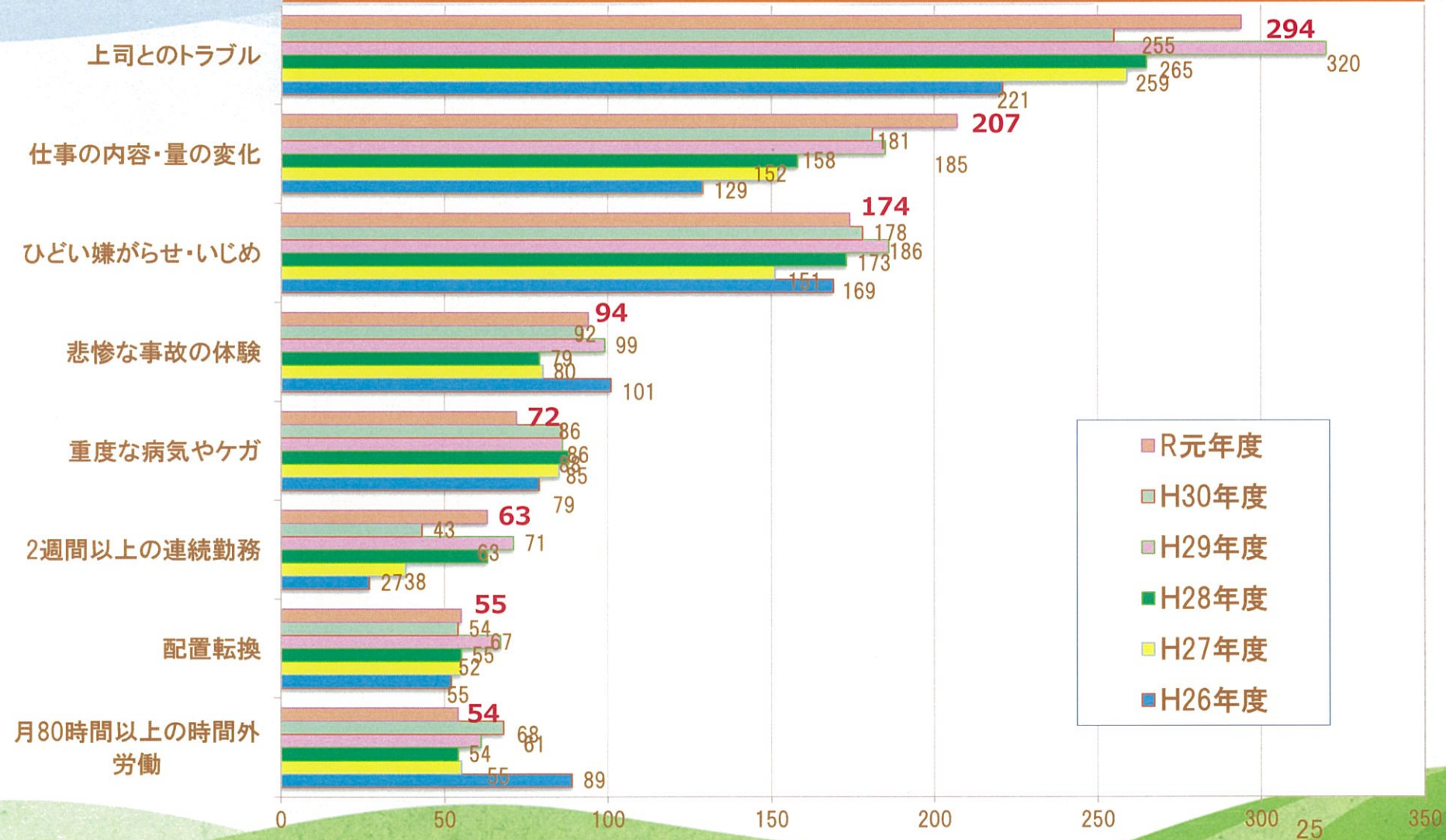


## 精神障害等の労災補償状況の推移



※ 平成11年に精神障害等の判定基準が策定された (注:自殺には未遂を含む)

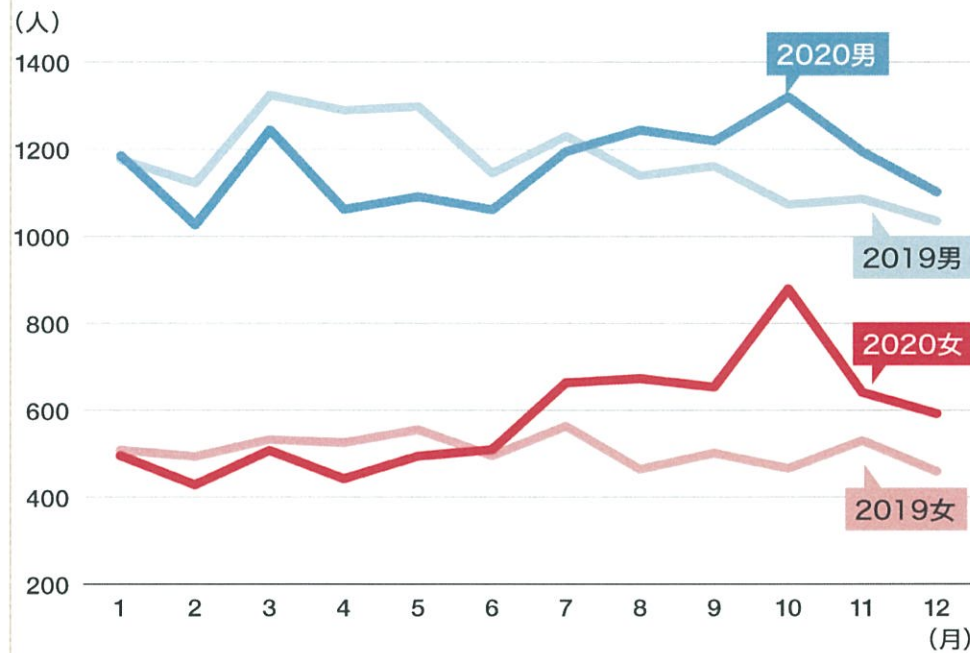
## 精神障害の出来事別決定（請求）・上位項目





## 2020年の自殺者、11年ぶりに増加 コロナ影響か、女性が急増

男女別・月別の自殺者数の推移

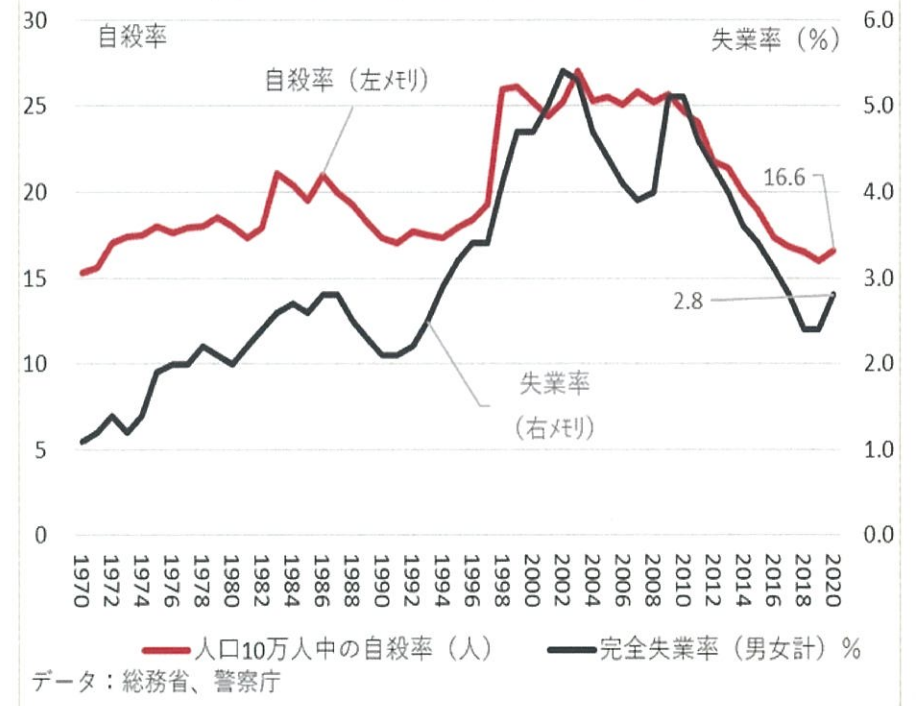


出所：警察庁

nippon.com

26

図表1 失業率と自殺率の長期推移



— 人口10万人中の自殺率(人) — 完全失業率(男女計)%  
データ：総務省、警察庁

支え合おう 話を聴こう 気づくコミュニケーション！

## 新型コロナウイルス感染拡大防止にむけて

- 新型ウイルスワクチン接種へ期待したいものです。
- ワクチンを接種しても、これからも続けることの大事な行動です

手洗いの徹底

マスクの着用

距離をとろう（2m以上）

換気をこまめに

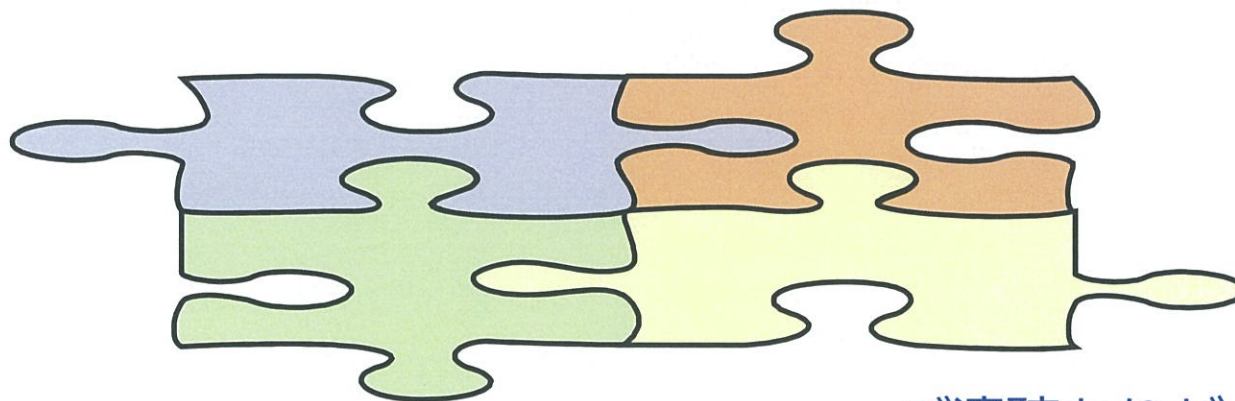
クリーンキラーエースの活用（拭き取り・除菌・噴霧）

免疫力をつける、睡眠をしっかり、食事栄養バランス良くとろう

会えない今、いろんな方法を駆使して  
声で、メールで、お手紙で、絵などで  
いまを伝え合いましょう。  
コミュニケーションの積み重ねですね。



**みんな元気で** みんなが 家族も含めて  
**職場は愉快地に** 人間関係を良くして  
**仕事は楽しく** 創意工夫をこらして仕事に集中する  
**いきいき職場** 人を大切にするノウハウを持つ



ご清聴ありがとうございます

いきいき職場づくりのお手伝い/ [kanno-yukiko@roukyou.gr.jp](mailto:kanno-yukiko@roukyou.gr.jp)  
労働者協同組合（ワーカーズコープ）連合会 センター事業団



## 5 傾聴・接遇（基本動作）

を終わります。

