

カウンセリング研修初級の復習

カウンセリング的聴き方（傾聴）とその意義

(1) 受動的聴き方

- ① 受動的沈黙…とりあえず相手の言っていることに口を挟まずに最後までじっくり聞く。質問すると話が違った方向へ行ってしまうからです
- ② あいづち…「うんうん」「そうですか」「なるほど」など聴いていることを積極的に表現する。中立的な反応、熱心にきいていますというサイン
- ③ 心の扉を開く言葉…「もっと聴きたいですね」「あなたはどう思ったのですか」など本音が言いやすい言葉かけをしながら話を誘っていく。安心感、信頼関係が必要

(2) 能動的聴き方

- ① 相手の話し方の反射…相手の言ったことを相手の言葉でそのまま返す。鏡のように「今日は暑いですね」－「暑いですね」 蒸し暑いですねなど言い換ええない。言い換えると聴き手の主張になり相手を受け止めたことにならない。
- ② 相手の話の要約…長い話だとポイントが分からなくなり途中で要約が必要になる
- ③ 感情（気持ち）の明確化…話全体で何を言いたかったのか明確にする
気持ち、感情、意図、願い、葛藤の明確化

人間関係の3パターン

- 1) 職員主導型・・・利用者が職員の提案にすぐに従わないと、職員が力づくで利用者を従わせようとする関係（力とは、指示、命令、脅迫、非難、報復などパワーハラと捉えやすい）
- 2) 利用者主導型・・・利用者が反抗して職員の言うことをきかない関係。このような時職員は1)のような力を使うか、利用者の言いなりになります。言いなりだと一見穏やかになるが、職員のほうにストレスが溜まります。
- 3) 相互型・・・どちらも力を持っていたとしても、力を使わないで、辛抱強く話し合い、接点を見つけ合い、納得して行動する関係を言います。

*職員主導型が上手くいく時は、利用者が職員に依存し、職員を恐れているだけのことなのです。（ゆがんだ関係といえるでしょう）

相互型の良い点

- 1) 職員は力を持っていたとしても、使わないと決心しています。
- 2) 双方で受け入れられる解決策を探そうとするので、説得する必要がありません。
- 3) したがって、双方に負けたという感じがしません。
- 4) 従って、恨みや反抗心は生まれず、お互いの尊敬や信頼、愛情が深まります。
- 5) また、力の行使による落とし穴（ご褒美をあげたのに裏切られる）になることもありません。

問題解決の6段階の進め方

- ・前段階 話し合いの日時、話し合いの方法など、相手に了解を得る
 - ・第1段階 問題の明確化と欲求の明確化（もっとも大事）
 - ・第2段階 考えられる解決策をたくさん出す。（ブレインストーミングの方法で）
 - ・第3段階 出てきた案を一つ一つ検討する（吟味）
 - ・第4段階 双方が納得できる案を選ぶ（決定）
 - ・第5段階 いつから、どのように始めるか決める（実施方法）
 - ・第6段階 しばらくやって、できばえを評価する（評価）
- *ブレインストーミングの原則①批判厳禁 ②自己規制しない ③案の結合 発展 ④案を多く

問題解決の6段階という方法の良い点

- 1) 不満、恨みが出ない
- 2) 利用者も参加しているので、実行する動機がある
- 3) ユニークな案が出やすい
- 4) 協力的なやり方があることを知らせることになる
- 5) 説得、監視不要
- 6) 力を必要としない
- 7) とともに、尊重されていることが分かる

価値観と価値観を明確化する意義

*価値観とは

- ①自分に影響が少ないか、全くないが、「いやだ」と思うもの・・・相手の癖
- ② それぞれが大切にしている、信じている、好みなど・・・趣味、信条、人生観
- ③人の話を聴いていると、是非の気持ちが浮かんできます。それが価値観

*価値観を明確化する意義

- ①行動選択の基準が明確になる

- ② 選択したものに満足しやすい
- ③ ストレスが少ない
- ④ 自己肯定しやすい、操作されている感じがしない

* 価値観の対立を解く5つの方法

1) 自分が模範になる

- ① 人は、尊敬する人を見習います。
- ② 人は、あなたが言ったことより、していることに影響を受けます。
- ③ 人は、あなたが言うことと、することが違うと、不信感を持ちます。
- ④ しかし、あなたが素晴らしい見本だとしても、見習わないこともあります。よい影響は時間がかかるのです。

2) 気持ちはしっかり伝える

- ① 事実を踏まえ、考え抜いたアイデアを伝える。
- ② しかし、変わる、変わらない責任は相手に残す。
- ③ どんなに素晴らしいアイデアでも、しつこく勧めない。

3) 自分の価値観を再点検してみる

- ① あなたは、親として、男あるいは女として、あるいは上司としてあるべき姿に縛られていませんか？
- ② あなたは自分の考えが正しいと思い込んでいませんか？
- ③ しかも、その正しい考えは、両親や社会習慣から、なんとなく受け入れているのにすぎないではありませんか？
自己受容と他者受容は深いかわりがあります。他人を受け入れにくいときは、自己自身を受け入れていないのではありませんか？
- ⑤ 人を理解できると、その人を受け入れやすくなります。理解できていますか？

4) 祈りにも似た気持ちで待つ

変えられるものは、変える努力を
変えられないものは、受け入れる心の広さを
変えられるものと、変えられないものを見分ける叡智を

5) 価値観の違いを強引に解決しようとする

相手のプライドを傷つけます 相手から敵意を持たれます。
相手との関係を断絶される可能性があります。

叡智 知識や技術があっても使う知恵がないとできない。知恵は教えるものでなく学ぶもの