

活動報告・情報交換 など

出席メンバーの勉強や活動を含む、近況報告をしてもらいました

- ・ **特別勉強会と納涼会** 8/27(土)にNCKの夏のイベント、納涼会を行います！ 15:30から特別勉強会を行い、その後19:00集合で屋形船に乗ります。海鮮もんじゃを頂きましょう！ 豊田さんからのメール[nck:628]もご確認ください。出欠登録をお願いします！
- ・ **ハラスメント関係情報** 平成27年度の総合労働相談の状況が公表されました。「いじめ・嫌がらせ」がまたトップです(4年連続)。 <http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000126365.html>
- ・ **7/26の勉強会** 7/26(火)の勉強会は、NCKの活動のなかで金子さんに頂いたコメントやご指導をふり返って、実習のなかでの注意点やカウンセリングの技術、さらに理想のカウンセラー像について考える勉強会を行います。ぜひご参加ください！
- ・ **ビジターご参加** 今回は遠藤さん(REBT含めて3回目)、柳澤さん(2回目)が参加してくれました！
- ・ **その他、情報交換や近況など**

※ この内容は会員の個人的な活動を含むため
 HP掲載版では割愛させていただきます。

今後の予定

次回以降の予定です。ぜひご参加を !!

※ 毎月第2木曜・第4火曜日はNCKの勉強会です！(8月は1回です。年間スケジュールはこちら→ <http://www.nihonbashi-counseling.org/>)

7月14日(木) 19:00～21:00 テーマ：カウンセリング実習
 (19:30までに入ればポイントがつきます) 場所：人形町区民館 4号室

7月26日(火) 19:00～21:00 テーマ：「金子勝治先生を偲ぶ会(金子さんに頂いたご指導をふり返ります)」
 (19:30までに入ればポイントがつきます) 場所：人形町区民館 4号室

8月10日(木) 19:00～21:00 テーマ：カウンセリング実習
 (19:30までに入ればポイントがつきます) 場所：堀留町区民館 1号室

8月27日(土) 15:30頃～18:30 特別勉強会「コラージュワークと傾聴インタビュー」 場所：勝どき区民館3号室
 19:00集合～22:00 NCK納涼会@海鮮もんじゃ屋形船

場所詳細： 人形町区民館 <http://mappage.jp/S/S04.php?L=12&X=2.4397608735314&Y=0.62275808064978>
 堀留町区民館 <http://mappage.jp/S/S04.php?X=2.4396601999993&Y=0.62280694999973&L=12&PKN=13102S040010>
 NCKへのお問い合わせは→ <http://www.nihonbashi-counseling.org/%E3%81%8A%E5%95%8F%E5%90%88%E3%82%8F%E3%81%9B/>

今回はNCKのオリジナル講座である「傾聴講座」に関して、受講者からの質問について、どう答えるのがよいか？検討してみました。

※ 傾聴講座については会報Vol. 105, 120などで紹介しています。

まず傾聴講座について簡単に紹介した後、質疑応答の検討を行いました。これまでの講座で頂いたご質問や、それ以外に想定される質問について、検討しました。



ファシリテーター
木村さん



以下に、それぞれの質問と、それに対してどう答えるか検討した内容を載せています。

ちなみに想定している質問者は、カウンセリングを学んでいる人ではなく、「傾聴」が初めての方や、以前に少し学んだことがあるという方たちです。ですから、本格的なカウンセリングというよりも、職場で「部下の話聴く」「患者さんの話を聴く」といった場面を想定した回答として検討しました。

今回でNCKとしての回答方針が大体決まりましたので、これを元に「質疑応答例」的なものをまとめておきたいと思います！

ご質問と検討結果 (その1) ※ 類似の質問はまとめてあります

1. 目線ですが男性はネクタイの結び目とかいいますが、女性はどの辺に目線を置けば良いでしょうか？

10. 目を見てお話しするんですが、目力がありすぎちゃうのか・・・ずっと目を見てると疲れてきちゃうし、相手も疲れるんじゃないかと・・・。目はどうするのがいい？

- ・そもそも・・・ネクタイでは低いのでは？
↳ 聴き手でアイコンタクトができない人へのアドバイスが、合えられる場合が多い。
- ・基本は目を合わせる。合えられる場合が多い。
- ・「聴いていますよ」と態度で示すことが大事。
- ・相手が目線をはずせば気にしないのでは。
- ・外す場合も、口元〜あごぐらまで

2. 急な用事が入ったときなどは、途中で終了してもいいものでしょうか？

9. 面談時間の長さは、あらかじめきちりと決めておいた方がいいのでしょうか？

- ・場面によっちゃう？ 職場？ 別室？ 相談室？
- ・できれば、時間決めておくこと。 ↳ これは時間守るべき。
- ・上司・部下、同僚など関係によっちゃう。
- ・急用の場合は仕方ないこと。次回予定決めておくこと。(職場の人と話し話など)

5. 自分と価値観が違う人の話を傾聴すると、疲れたりしませんか？

- ・実際のカウンセリングでも50分やたら10分休憩するなど、休憩はとる。集中するので、つかれます。
- ・価値観が同じか違うかは関係ない。価値観ちがう前提でのどむのが傾聴。
- ・半信半疑じゃない。

3. メモはとってかまいませんか？

- ・プロのコウンセラーはメモ取る人もいる。
- ・メモ取らなくて話しくくなる場合があるので注意。
- ・話の内容によって(たとえばハラスメント相談)しっかりメモ取る方がいい。
- ・メモ取らない上司に対して「解決の気がか」と怒る部下もいる。
- ・最初に話の内容(気持ち？問題解決?)を確認した方がいいかも。
- ・最後にメモ見て確認する。
- ・最初に了解得る。
- ・傾聴そのものはメモしない方がいい。同じように二度聞いてもいいけどはなし。
- ・メモの準備は持っていて、取る取らないは話の内容による。

4. 傾聴はどんな場所で行うのがいいのですか？

- ・できれば、他の人がいないところ。もしくはおちついて話せるところ。
- ・上司と部下の場合など・・・「飲みながら」という人もいるが・・・ → これは傾聴にならないかも？
- ・「相手が話しやすいように」が基本。
- ・環境がきちり整えなくても、少し心づかいしてあげられるといい。(ちょっと場所移動するだけでも)

6. 聴き手が質問するとき、どういうことに、気をつけたらいい？

- ・「事柄」的なのは早い段階で確認の質問することある。
- ・その後は、相手の「気持ち」に関する質問をしていく。
- ・やっばいめに質問しないでも。

7. 毎回、話をしている黙っちゃう人がいる、その人に「どうなの？」とニコニコしながら言っても良いですか？

- ・質問の主旨は？ この「どうなの？」は「どうされました？」くらいの意味か。
- ・沈黙は少し待ってみてもいいと思う。
- ・話したくない(ラポールできていないなど)理由があるかも。
- ・話し手をせかせる、話し手に責任を感じさせることはNG。せかさない。話し手のペースで。
- ・無口な人のときも、基本は待つ。
- ・はじめからオープンクエスチョンだと答えてくれない人も。クローズな質問から入っていく方法もある。(相手のペースを見ながら)

8. 相談者がどんどん話し続ける場合は、相槌だけになってもかまいませんか？

◦ 相づちだけ ではなく、言葉もくり返すなど、講義でやったことを意識してみてください。

25. 傾聴のときは、ただ相づちを打つだけで、「私はこう思う」というのは入れない、ということですよ。

◦ 同様に相づちだけではない。

11. 傾聴とカウンセリングの違いは何ですか？

◦ 傾聴はカウンセリングの一部
◦ カウンセリングを行なうときの基本的態度

12. 仕事ではまず結論を聞きたい、実際の現場ではどのような場面で傾聴を取り入れるのか？

◦ いも傾聴してなくてもいい。(でも、ちょっと意識してね)
◦ 「そうか」と聴いてあげた方が部下のパフォーマンス上がることもある。
◦ 相談がありそうな場合などは、しかりモードを切り替えてやる。

13. 相談者が夫婦など二人の場合、同席してもらうのと別々に聴くのとどちらがいいですか？

◦ ぶつはムリ。
(特殊なカウンセリングとして、カップルカウンセリングというのがあった)

27. 「私のどうでもいい愚痴をいつも文句ひとつ言わずに聞いてくれるとてもいい人」にされてしまうと、こちらが困るのですが…

◦ 傾聴は文句言わず聴く。
でもこういふ人は距離をおくのもひとつの手。
◦ 相手が依存しないよう注意は、

15. 傾聴に向き、不向きってあるの？「この人はできない」って人はいませんか？

◦ 上達のスピードに差はあるが、たまたま上手になれる。
◦ 傾聴しようという姿勢は必要
◦ 「くせ」を直すようなことだから、必ずできる。傾聴しようと思えば、

16. 仲間うちの場合、わかってるから引き出せると思うけど、よく知らない人の場合は難しいのでは？

◦ よく知らない人でもできるのが傾聴。(※ だからこそ練習が必要という意味です)

17. 傾聴しているうちに相手の攻撃の矛先がこちらに向いてきたらどうすればいいですか？

◦ たとえば、自分(上司)が責められた場合、しかり聴いてあげてから、説明した方がいい。
◦ 攻撃性強い場合、危険な場合は別、中断する、逃げる必要がある場合も。

19. 相談者があまりにも落ち込んでいるときには、励ましてあげてもいいですか？

◦ 「はげまし」のやり方が問題。
「がんばって、的なのはまずい。
◦ やってきたことを認める・ほめるようなストロークはOK。
◦ 落ちこんでることをやめさせようと、明るくさせようと、するのはちがう。

20. お互いに話が完全に行き詰まったときなどは、今日のところはこまめでということにしてもいいですか？

◦ いきづまったときは、こままでの話を整理して。

21. 相手が「あなたどう思う？」と答を求めてきたときはどうする？

◦ 私はこう思うと伝えた後に、「(それに対して)あなたはどう思う？」ときいてみたら。
◦ 相手も否定するような言い方はさける。

26. 「正直に悪いところは悪いと言ってくれた方がありがたいんだけど」と言われたときにはどうすればいいですか？

◦ 基本、「あなたが悪い」とは言わない。
◦ 何かウラガがある？
聴き手の態度
話し手の悩み など、確認したいが。
◦ 「何か思い当たることあるんですか？」と質問すると、話が進展するかも。

28. 自分のことを卑下しながらも「いや、そんなことはないですよ」と否定して欲しいんだなとわかった場合は(たとえ本心ではなくても)そう言ってあげた方がいいですか？

◦ (話し手は自己一致していない)
◦ たとえば、リフレーミングで言いかえてあげることもできる。それがスロ-フになることも。

29. 患者さんからのクレーム対応などで傾聴すると、それが「受け入れられた」と誤解されるかも？防ぐ方法はない？

◦ 傾聴、しかりしてから、でいいに説明するのがベスト。
◦ さいふかり話をしえきたりすると、クレームがこじれることがある。

編集後記

会報作成担当のコメント・つぶやき… などなど

なんと前回に続いて今回も増ページとなっています。2枚に収まらなくて…(汗) 定例勉強会だけで3ページになるのは珍しいのですが、それだけ勉強会が充実しているということですね。さて、今回の質疑応答の検討ですが、自分だけで考えるのとは、やはり違いますね。いろんな角度から意見が集まりました。こういうときもNCKとして活動していることの良さを感じますね。すごいです。【水口】