

## 2019 年度 立命館附属校カウンセリング研修

附属校教育研究・研修センター

11月30日(土)、2019年度立命館附属校カウンセリング研修会を、朱雀キャンパス601西において開催した。講師には、大阪国際大学人間科学部心理コミュニケーション学科教授の青野明子先生をお招きした。研修会のテーマ「コミュニケーションスキルトレーニング体験」により、日々の人間関係に役立つカウンセリング方法を学びました。

参加者は、長岡京1、宇治1、守山3、平安女学院1、教職大学院1、他校1、一貫1の計9人であった。

### 《研修会の概要》

#### 1 講師及び参加者自己紹介

青野先生：現在、コミュニケーションスキルの専門家として、週4日大学で教える。かたわら、心理士としてカウンセリングにも携わり、看護師や生徒への研修も担当している。今日の研修は、意見交換をしながらコミュニケーションスキルについて実践的な研修をしたい。

参加者：多様化する生徒や保護者への対応や他の教員との連携のためのコミュニケーションの取り方に日々悩んでいる。そのために必要なスキルを学び、役立てていきたいという参加動機が出された。

#### 2 レクチャー① コミュニケーションスキルの基本

##### (1) 姿勢

教員は「伝える」ことを中心にしがちだが、もっとも大切なのは「聴く」こと。相手のニーズや思いを十分に引き出すために質問し、そのニーズに応えるという姿勢が大切。そのうえで、相手の思いに沿った情報を伝える。じつは、情報や正解は本人がわかっていることが多く、その手助けをするというつもりで。

##### (2) 座る位置

位置によって話しやすさが変わるので、内容や相手によって位置を変えることは簡単で効果が大きい。正対は緊張するため、カウンセリングには向いていない。

A 斜め…ドアの近くで立って迎え、着席を促してから斜め前の位置に座る。体を斜めに向けるだけでもよい。

B 直角…クライアントから聞き手が見えないので、話しやすい。

C 横並び…心を開かない場合は、一緒に作業をすることで連帯感が生まれ、話せるようになる。ただし距離には注意。

##### (3) ロジャーズのカウンセリングの言語的技法

A 受容…評価する態度や自分の価値観をいったん脇に置き、相手の身になりきって話を聞く。「なるほど」「たいへんやったね～」と受け止め、続きをうながす。「それから?」「たとえば、とどんどん話せるようにうながしていく。

B 繰り返す…相手の話の要点を整理し、自問自答を促進する。答えは示さない。語尾はフラットで感情をこめず、ニュートラルに。相手の思いからずれていかないように。

C 明確化…ぼんやりと感じている感情や意味・事実を「もしかしてそれって…ですかね?」などと、軟らかく言葉にして意識させる。

D 支持…話し手の言動に賛意を示し、自己肯定感や自尊感情を高める。これでいい、自分はここでのように存在してもいいという思いにつなげる。

(4) 質問の仕方 途切れた会話をつなげていくために

- A 閉じた質問…早く状況をつかみたいときには有効。精神科の予診など。自分がほしい情報は得られるが、言葉は途切れる。
- B 開かれた質問…多くの情報が得られる。「～はどう？」じっくり聞くことでキーポイントがわかる。相手が話し過ぎて、聞きたいことからずれていくこともある。
- C 質問の留意点…プライバシーへの配慮し、納得して話してもらう。予測より少しオーバーなことを聞いてみるほうが本音を引き出せる。必要なことなら、「話せる範囲でいいんですが…」とつけてから、すばっと聞きにくいことを聞く。
- D 芋づる式の聞き方…自分の興味本位で質問をしないで、相手にとって重要だと思われることを聞く。

(5) 非言語的技法 本当の気持ちを引き出す

- A 表情…相手の心と一致する表情で話を聞く、思いを伝える。
- B 身体接触…物理的距離が近づくと心理的距離もつながる。関係性に応じて
- C 声のトーン…落ち着いた低めの声が疲れにくい
- D 身体の動き…聞き手が力を抜き、姿勢に少し崩れがあるほうが話しやすくなる。

(6) 話の切り方

量より質。時間枠を決めておく。話をして役に立つのは50分が限度。最初から「〇分でもいい？」などと時間を切っておく。そのほうが要点を話してもらえる。また、話の終わりには内容を要約したり、可能ならば次回につなげる声掛けをしたりするとよい。

### 3 ワーク① 話を引き出す聴き方

二人一組になって、聞き手話し手を交代しながら講義の内容を活かして実践。

- (1) 声を出さずに、聴いていることを伝える (表情・うなづき・姿勢…開く)  
話題 自分の趣味・最近興味のあること
- (2) 声を出し、質問を交えて話しやすい雰囲気にする。相手との信頼関係を築く  
話題 良好なコミュニケーション

### 4 レクチャー② 関係修復領域における留意点

(1) 両方の了承を得る

関係修復に関わる時は、まず両方と別々に会って話を聞き、両方の意向を打診してから動く。そして、5W1Hを明確に整理したうえで、相手に伝えていいこと、悪いことを確認して関わる。先入観を排し、両方の味方として、双方の立場に立って話を聴くことが大切。

(2) 両方の勝利感を目指す (ジャッジではなく妥協点を見出す)

事実を伝え、本人が認められるような行動・事実を指摘したうえで、行動のしかたを修正する提案をする。命令や性格の評価はしない。

(3) 完全な和解を期待しない

いったん関係が壊れると、年齢があがるほど修復できないので、解決すべきだという信念はもたず、当事者に委ねる。抱え込まず、専門家に頼ることも必要である。

(4) 関わるときの心構え

A 直そうするな、わかろうとせよ

直そうとする、ということは、相手を否定していることになる。相手の行動の背景を理解しようと思っ

て対応するほうが変化を望める。

B ワンネス (oneness) …だれかのために 相手の心的世界をわかろうとすること

困っている子どもは、だれかに嫌われていることが多いので理解しようとしてくれる人を信頼し、理解者がいると思えるだけで生きる意欲がわいてくるものである。支援者は幅広い視点を持つように様々な体験をすることが大切である。

C 聴き手自身の自己理解…自分の弱点・長所について同じだけ知っていること

日常的に自分に正直にものを言ってくれる人との関係がないと自己理解ができず、傲慢になり、よい聴き手、支援者にはなれない。

5 ワーク② よい聴き手であることを意識して聴く

ワーク①と同様に二人一組になり、聞き手話し手を交代して実施。体を開いて、相手を受けて話を促すことを意識しました。テーマは、相談を受けたときの自分を振り返る。

6 研修の振り返り

参加者からは、話し手として聴いてもらう経験を通じて、聴くことの大切さを実感できたことや、伝えることに偏りがちだったり、逆に聴くことばかりで伝えられなかったりだった自分のあり方、また、生徒同士だけでなく、教員同士や保護者と教員など大人同士の関係修復の難しさなどがあげられた。先生からは、聴いてもらえたと相手が実感できるような対応を意識すること、普段から人間関係に着目して相性のいい関係にある人を見つけておいたり、距離感を測っておくことで、自分一人で抱え込むことなく対応ができること、教員個々のスキルアップのためにスキルをもった教員や理解者を増やすこと、などのアドバイスをいただくことができた。

図2 コミュニケーションスキルトレーニング\*

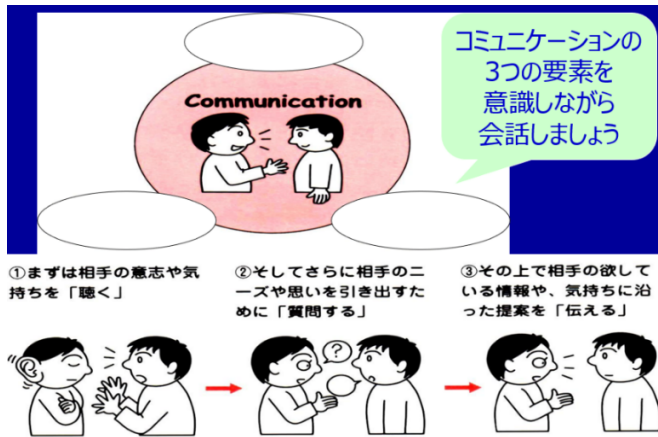
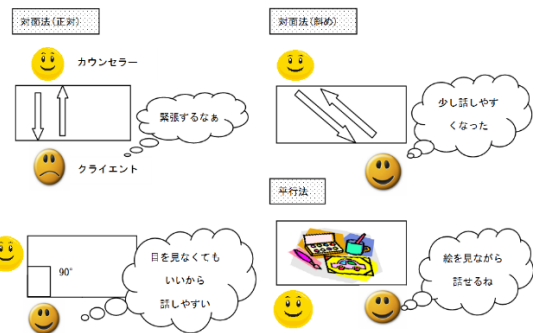


図1 座る位置によって話しやすさが変わる



\*奥田弘美『メディカルスタッフのためのコーチング 25のコツ』