

傾聴を基本とした スーパービジョンの展開

10時25分～11時25分

スーパービジョンの展開

ここでは、(今回は)

特に「**傾聴**」をもちいてスーパービジョンを
進めて行きます。

「**振り返り**」・「**気づき**」を促すことを
中心としたスキル

スーパービジョンの展開

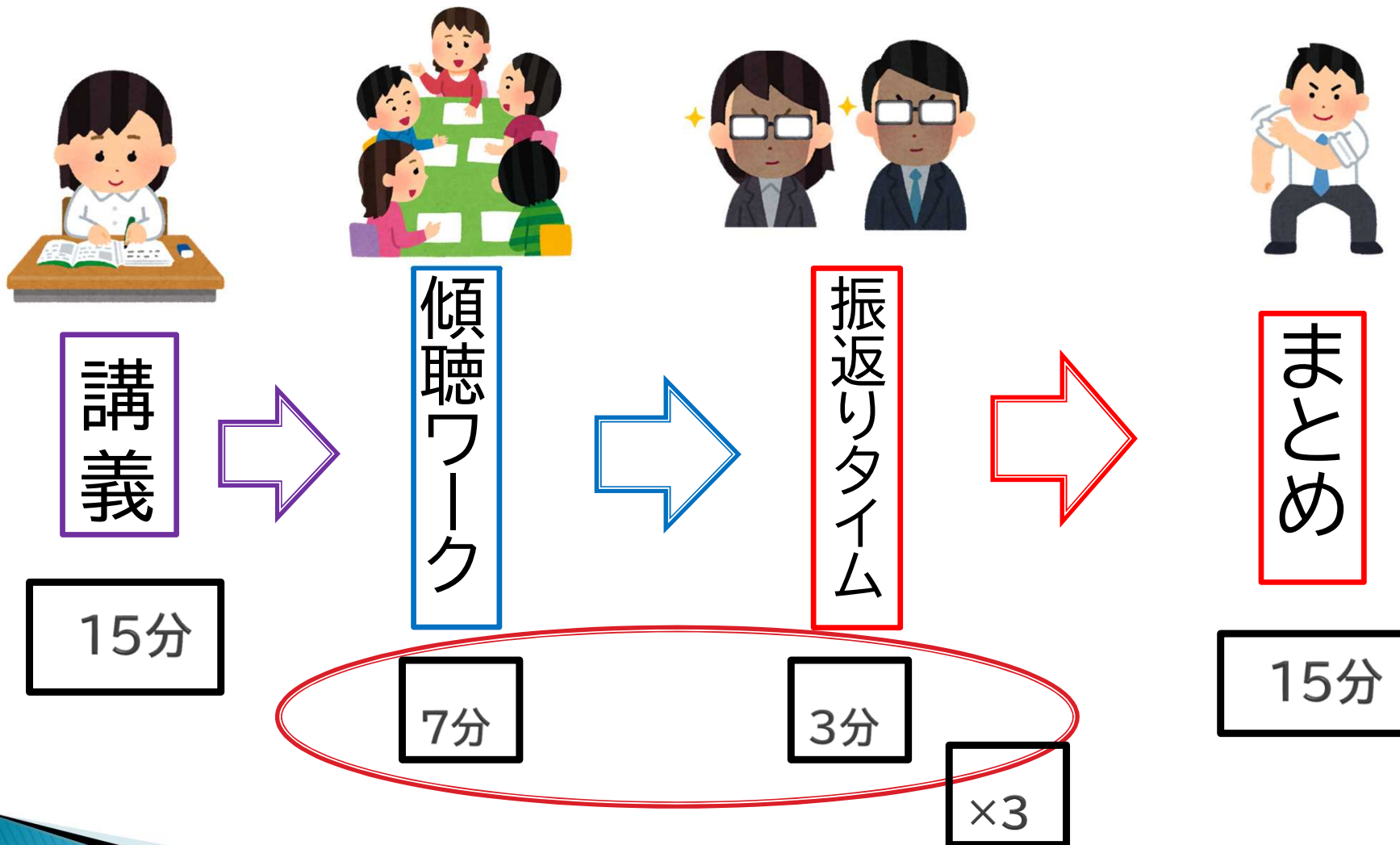
この時間は、スーパービジョン
の土台となる「話を聴く技術」
を確認していきましょう



傾聴を基本とした スーパービジョンの展開

- ・スーパービジョンの展開
 - 傾聴での展開
 - 基本的なかわりの技法(復習)
- ・ 傾聴 （ミニワーク）
 - ミニワーク （やってみる）
- ・スーパービジョンの心構え

～ 講義の流れ ～ 10:25～11:25



傾聴は コミュニケーションの基礎的な技術

傾聴 聴き上手になる

：（ききかたによって変わる相手の反応）

聞く ； 自然に音や声が耳に入ってくる状態

聴く ； 注意深く意識を向けて耳に傾ける状態

訊く ； 自分の知りたいことを尋ねる 問う

傾聴は コミュニケーションの基礎的な技術

聴き上手になる(ききかたによって変わる相手の反応)

聞く 訊く

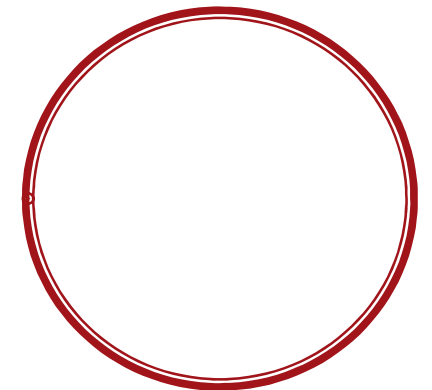
どこまで 話してよいのか？ 警戒

こちらの話を 受け止めてもらえているのか？



聴く

情報・感情・本音を積極的に語ってくれる。
こちらの話に耳を傾けてくれる。



スーパービジョンの展開

傾聴を基本としたスーパービジョン



困っている内容を傾聴し、話している本人が自分で
困りごとを解決していくことを支援する技術

傾聴（聴き上手診断テスト）

- ☐1 ただ黙っているだけなのに、「怒っている？」と誤解される
- ☐2 先に相手が挨拶。自分はその後になることが多い
- ☐3 時間がもったいないので、挨拶の後は、すぐに本題に入る
- ☐4 話題を振っても、会話が續かない、話が広がらない
- ☐5 腕組み・あるいは、足組みをすることが癖になっている
- ☐6 尋ねたことや言いたいことがあると、相手の話に割り込み
- ☐7 会話中、自分と相手のペースが合わない
- ☐8 何かしながら ながら聞き をよくしている
- ☐9 返す言葉がすぐに見つからないと、焦って余計なことを言ってしまう
- ☐10 「そうでしたか。」「そうだったですね」など繰り返すことが多い
- ☐11 会話中の沈黙が苦手。気まずい雰囲気になりそうで怖い
- ☐12 すぐに「私だったら」と意見をしたり、自分の体験談を持ち出したりする
- ☐13 「そんなこと言っては、ダメですよ」と言うことがある
- ☐14 とっさに困った場面で、笑い顔になっている
- ☐15 言葉をそのままの意味として受け取ることが多い
- ☐16 親密な雰囲気になるように、出来るだけ相手に近づいて話す

参考：大谷佳子(2023)『対人援助の現場で使える傾聴受け止める技術便利帖』

株式会社翔泳社

傾聴の技術

アメリカの臨床心理学者ロジャース 提唱

聴く側が大切にしたい傾聴の3原則

- 共感的理解 クライアントに寄り添い深い共感を持つ
- 無条件の肯定的な関心 クライアントを
ありのままに受け入れる
- 自己一致と誠実さ クライアントの感じ方
考え方を正確に把握する

聴く側がとるべき態度

姿勢・表情・目線(視線)・話し方・距離・位置など

傾聴の技術

聴く側がとるべき態度

- **姿勢**・・・オープンポジション ↔ クローズドポジション
- **表情**・・・口角、目元を意識 ※笑顔は万能ではない
- **目線(視線)**・・・なるべく同じ高さ ×上から目線 視線の合わせすぎも注意
- **話し方(近言語)**・・・ゆっくり、丁寧が基本
声のトーン **高** 明るく元気な印象 **低** 落ち着いた印象、言葉に重み
抑揚(大事な部分を印象付ける)、口調、速さetc…
 - ※ **近言語**とは、声の大きさや高さといった、言語に付随する側面的な要素のこと
・・・その他(位置・距離などなど)



傾聴の技術

話を聴くための技法

技法の階層表

技法の統合

今回は赤線で
囲っている一部
を实际体験して
もらいますバイ。

積極的にかかわりの
技法

対決、積極技法、
焦点のあて方など

基本的にかかわりの技法

あいづち 繰り返し 言い換え 要約
明確化 質問 承認

傾聴の技術

傾聴の具体的な技法

- ・うなずき あいづち
- ・**繰り返し** ・言い換え
- ・**要約** ・明確化(感情・事柄)
- ・**質問(オープン クローズ)**
- ・沈黙 ・姿勢 ・**承認** 等



傾聴の技術



傾聴の具体的な技法

繰り返し 相手が話す言葉をそのまま(あるいは一部を短くして)返す。

例)「仕事が多すぎるんです」 → 「仕事が多すぎるんですね」

要約 話の要点を短く整理して返す。

「(要するに)〇〇ということなんですね」

例)「私、業務の効率化を進めようと思って一生懸命取り組んでいるんですけど、みんなが協力してくれなくて一人で空回りしているというか…」
→「みんながあなたの取り組みに非協力的なのですね。」

傾聴の技術



傾聴の具体的な技法

質問 (主にオープンクエスチョンを意識) 不明な情報をを明らかにするとともに会話を広げる。

例)「～について話してもらえますか?」「どのように考えてますか?」

注意

×否定質問「なぜ上手くいかないのですか」「どうしてできなかった?」
→相手は責められていると感じ、委縮させる。過去は変えられない。

○肯定質問…肯定的に考えられるような質問方法。

例)「どうしたら上手くいくと思いますか」

○未来質問 「そうするためには、何をしたらよいと思いますか?」

承認 単純にほめたりおだてたりするのではなく、事実をそのまま認めたり、いいなと感じたことを伝えたり、肯定的な評価を伝えたりする。

例)「頑張って取り組んでいるんですね」「とても良いと思います」
「私も勉強になります」

傾聴の技術



(Step1)相手の傍らで、心を開き、意識を集中する

※ うなづき あいづち 沈黙 姿勢 距離

(Step2)言葉を聞くのではなく、相手の気持ちに近づく

※ 繰り返しの技法

(Step3)話の内容を短くまとめて相手に返す

※ 要約の技法 言い換えの技法

(Step4)相手の今後の方向性に対する考えを引き出す

※ 質問(オープン) 承認 明確化(感情・事柄)

(Step5)相手の考えを認め、具体的な行動を引き出す

※ 質問(オープン) 承認 明確化(感情・事柄)

傾聴の技術 (Step1)

Step1 相手の傍らで、心を開き、意識を集中する

技法：うなづき あいづち 沈黙 距離 姿勢 視線

技術：相手のそばで意識を集中し、話を聴く姿勢が支援である

EX：姿勢・態度(行為 体の向き)

：ダメな例

×沈黙に耐えれず、意味のないことをしゃべりだす。

傾聴の技術（Step2）

Step2 言葉を聞くのではなく
相手の気持ちに近づく

技法： 繰り返しの技法

技術：相手の気持ちに近づく技術
：「同じ言葉を返す」

傾聴の技術 (Step3)

Step3 話の内容を短くまとめて相手に返す

技法： 要約の技法
言い換えの技法

技術：話の内容から重要なキーワードを見つける



傾聴の技術 (Step4)

Step4 相手の今後の方向性に対する考えを引き出す

技法: 質問の技法(オープン)

例)「～について話してもらえますか？」

「どのように考えてますか？」

: 明確化(感情・事柄)

技術: 開かれた質問でその時の判断の根拠と行動を吟味

傾聴の技術 (Step5)

Step5 相手の考えを認め、具体的な行動を引き出す

技法： 質問の技法(オープン)

○肯定質問「どうしたら上手くいくと思いますか」

○未来質問「そうするためには、何をしたらよいと思いますか？」

： 明確化(感情・事柄)

承認「とても良いと思います」 具体的

技術：判断の根拠と行動を吟味することで次の行動を促す



では 傾聴ワーク

「やってみよう！！」

Step1～5を意識
(技法の確認も)



傾聴のワーク

3人1組

①聞き役



②話し役



③観察者



傾聴のワーク



方法

① 2分(反応なし)

② 5分(技法) … 合計7分間
※5つのStepを忘れないように

③ 3分(振返り)

傾聴のワーク



お題は 例えば

「〇〇 での困りごと」・・・

仕事・家庭・子育て

・部下・子ども・友達・パートナー・ペット・近所・地域

①2分(反応なし)

②5分(技法)・・・合計7分間

※5つのStepを忘れないように

傾聴の技術



(Step1)相手の傍らで、心を開き、意識を集中する

※ うなづき あいづち 沈黙 姿勢 距離

(Step2)言葉を聞くのではなく、相手の気持ちに近づく

※ 繰り返しの技法

(Step3)話の内容を短くまとめて相手に返す

※ 要約の技法 言い換えの技法

(Step4)相手の今後の方向性に対する考えを引き出す

※ 質問(オープン) 承認 明確化(感情・事柄)

(Step5)相手の考えを認め、具体的な行動を引き出す

※ 質問(オープン) 承認 明確化(感情・事柄)

1回目の 三二演習

振り返り 感想と
Step1～5を意識
(技法の確認も)

時間は 3分間



傾聴の技術



(Step1)相手の傍らで、心を開き、意識を集中する

※ うなづき あいづち 沈黙 姿勢 距離

(Step2)言葉を聞くのではなく、相手の気持ちに近づく

※ 繰り返しの技法

(Step3)話の内容を短くまとめて相手に返す

※ 要約の技法 言い換えの技法

(Step4)相手の今後の方向性に対する考えを引き出す

※ 質問(オープン) 承認 明確化(感情・事柄)

(Step5)相手の考えを認め、具体的な行動を引き出す

※ 質問(オープン) 承認 明確化(感情・事柄)

交代です



①聞き役



②話し役



③観察者



お題は …… 例 「〇 〇 での困りごと」

①2分(反応なし) ②5分(技法)… **合計7分間**
※5つのStepを忘れないように

傾聴の技術



(Step1)相手の傍らで、心を開き、意識を集中する

※ うなづき あいづち 沈黙 姿勢 距離

(Step2)言葉を聞くのではなく、相手の気持ちに近づく

※ 繰り返しの技法

(Step3)話の内容を短くまとめて相手に返す

※ 要約の技法 言い換えの技法

(Step4)相手の今後の方向性に対する考えを引き出す

※ 質問(オープン) 承認 明確化(感情・事柄)

(Step5)相手の考えを認め、具体的な行動を引き出す

※ 質問(オープン) 承認 明確化(感情・事柄)

2回目の ミニ演習

振り返り 感想と
Step1～5を意識
(技法の確認も)

時間は 3分間



最後です



①聞き役



②話し役



③観察者



お題は …… 例：「〇 〇 での困りごと」

①2分(反応なし) ②5分(技法)… **合計7分間**

※5つのStepを忘れないように

③ 3分(振返り)

傾聴の技術



(Step1)相手の傍らで、心を開き、意識を集中する

※ うなづき あいづち 沈黙 姿勢 距離

(Step2)言葉を聞くのではなく、相手の気持ちに近づく

※ 繰り返しの技法

(Step3)話の内容を短くまとめて相手に返す

※ 要約の技法 言い換えの技法

(Step4)相手の今後の方向性に対する考えを引き出す

※ 質問(オープン) 承認 明確化(感情・事柄)

(Step5)相手の考えを認め、具体的な行動を引き出す

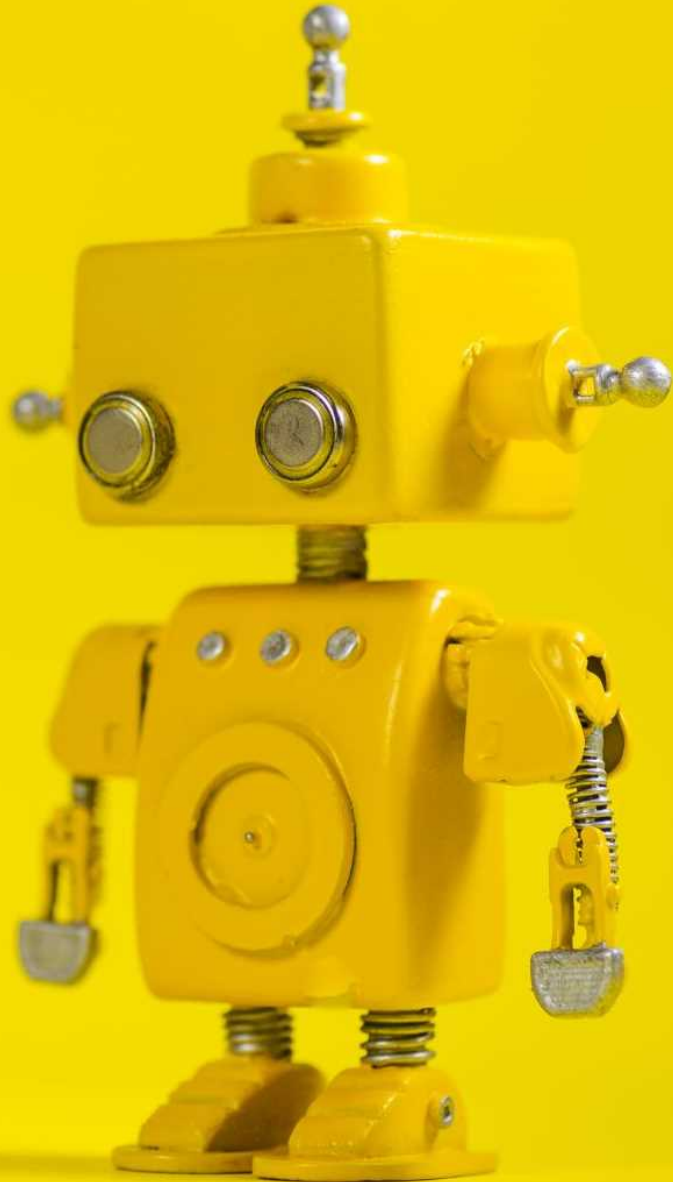
※ 質問(オープン) 承認 明確化(感情・事柄)

3回目の 三二演習

振り返り 感想と
Step1～5を意識
(技法の確認も)

時間は 3分間





共有 タイム

- グループでの振返りを教えてください。

スーパービジョンの関係性

専門的援助関係とは



信頼関係を築き当事者の気持ちや状況を整理できる
専門的なかかわり

援助関係形成の原則

※バイステックの7原則

スーパービジョンの関係性

援助関係形成の原則：**バイステックの7原則**

- ・秘密保持の原則 ・意図的な感情表出の原則
- ・統制された情緒的関与の原則・個別化の原則
- ・受容の原則 ・非審判的態度の原則
- ・自己決定の原則

※ **援助関係形成の原則**を伝授するには

バイザーがバイジーに対して

援助関係形成の原則でかかわることが重要

援助技術・技法を確認しましょう。

これから



スーパーバイザーの心構え

スーパービジョンは、スーパーバイザーにとっても学び、成長する機会！



やりとり



相互関係



- ・ バイジーの実践とその感情をバイザーにさらけだすことになる。
- ・ 自信のなさや不安感もあり、時としてかっこよく見せよう・誤魔化そうとする気持ちが働くかもしれない。それでも、自身の業務や支援過程を**振り返る(内省する)過程**を通して**自分を客観視(気づく)**できる力を身につける必要がある。

- ・ バイザーは、バイジーの不安等に、**寄り添いバイジーが自身の実践を問い直し、成長する過程に、共に歩む存在。**
- ・ バイザーとバイジーの間には、**基本的な信頼関係が結ばれることが必要**である。

やってみる（自分への挑戦）

○期待される立場

（初めて 経験がない 自信がない）

- ・人生はどちらかです。勇気をもって挑むか。棒にふるか。
（ヘレンケラー）
- ・勝ち負けなんてちっぽけなもの。大事なのは本気だったかどうかだ！（松岡修造）
- ・「できなくてもしょうがない」は終わってから思うことであって 途中でそれを思ったら絶対に達成できません。
（イチロー）
- ・「まだやれる、明日があるんやから」（明石家さんま）
- ・「初めては誰にもあるやん。」・「本当やね。」（小4 男2人）

