

# 15分で学ぶ！障がい者支援の基礎

## コーチング

講師： 大谷佳子（昭和大学 保健医療学部 講師）

### 第三回 「傾聴のスキル①」

# 講義のポイント

今回の講義のポイントは・・・

- ①「聞く」と「聴く」
- ②チェックリストで普段の聴き方を確認
- ③「✓」がついた項目の解説

・・・となっています。

## 「聞く」と「聴く」

- **聞く** <hear> : 音が耳に伝わる状態全般
- **聴く** <listen> : 注意を向けて熱心に耳を傾ける

傾聴とは、相手が伝えようとしているメッセージや言葉の奥にある気持ちにも関心に向けて聴く行為

## 聴き方チェックリスト

- 1. 言いたいことや、訊きたいことがあると、相手の話に割り込む
- 2. 「実は私も・・・」「私だったら・・・」とすぐに自分の話を持ち出す
- 3. 「あっそう」「ふーん」などのあいづちが癖になっている
- 4. 作業をしながらの“ながら聞き”をよくしている
- 5. 「でも」「だけど」が多い
- 6. 話に同意できないとき、自分の感情が表情にあらわれやすい
- 7. 「それで」「だから」「結局、何？」と相手の話を急かしてしまう
- 8. 相手が考えたり、言葉を選んでいるとき、「○○ですね」と先回りする
- 9. 話をしている人の気持ちより、話の内容のほうが気になる
- 10. 共感を伝えるとき、「わかる、わかる」とよく言っている



# 1. 言いたいことや、訊きたいことがあると相手の話に割り込む

- **相手の話の腰を折る聞き方**

- **意見したり、質問したりするのは、相手の話を聴いてからでも遅くない**

## ✓ 2. 「実は私も・・・」「私だったら・・・」と すぐに自分の話を持ち出す

- 相手の話をとってしまう聞き方
- 自分の体験や助言、意見を伝えるのは、相手の話を一通り聴いて、その**必要性を判断してからにする**



### 3. 「あっそう」「ふーん」などのあいづちが癖になっている

- 相手を不安にさせてしまう聞き方
- 不安にさせるようなあいづちではなく、  
安心を感じるようなあいづちを心がける

## ✓ 4. 作業をしながらの“ながら聞き”をよくしている

- 話をする意欲を低下させてしまう聞き方
- 何かをしながら話を聴く場面でも、相手に対して  
反応を示すことを意識する
  - うなずき・あいづち
  - アイコンタクト
  - 表情の変化



## ✓ 5. 「でも」「だけど」が多い

- **相手を否定する聞き方**
- **相手の話を最後まで聴き、一度受け止めてから、自分の考えや意見を伝える**



## 6. 話に同意できないとき、自分の感情が表情にあらわれやすい

- 壁をつくってしまう聞き方
- 表情や姿勢、しぐさなどの非言語から相手に伝わるメッセージにも配慮する

## ✓ 7. 「それで？」「だから？」「結局、何？」と相手の話を急かしてしまう

- **聞き手主導の聞き方**

- **コーチングでは、相手に話すことを強制するのではなく、相手の考えを上手に引き出す聴き方が求められる**

✓ 8. 相手が考えたり、言葉を選んでいるときに  
「それは、〇〇ですね」と先回りする

● 待てない聞き方



● 質問した後は、相手の考える時間を保証する

- × げげんそうな表情 × 相手を凝視
- × 落ち着きのない動作 × 威圧的な姿勢

## ✓ 9. 話している人の気持ちより、 話の内容のほうが気になる

- 感情を見過ごしてしまう聞き方
- 話の内容と話に伴う感情は、  
会話の大切な構成要素



## ✓ 10. 共感を伝えるとき、「わかる、わかる」と言っている

### ● 共感が伝わらない聞き方

- 「わかる、わかる」は、自分の気持ちや考えを伝えているだけ。「○○なんですね」と、相手の気持ちや状況を確認することで、どのように理解したかを伝える

## 締めのひと言

- コーチングでは、「訊いたら、聴く」ことが大切です
- 聴き方チェックリストで✓がついた項目から、まず改善してみましょう
- 「傾聴のスキル②」の講義では、コーチングで活用したい傾聴の基本的な技法について学習します