

話の聴き方

～ 演習・聴き方の基本 ～

熊本県精神保健福祉センター

主要内容

○相談場面での話の聴き方

○聴き方の基本：「か・き・く・け・こ」


話の聴き方

基本のイメージは、「キャッチボール」



いろいろなボールが飛んできます！





不安だからこんな風
に言ってるのかな？

SHOP

恋愛観



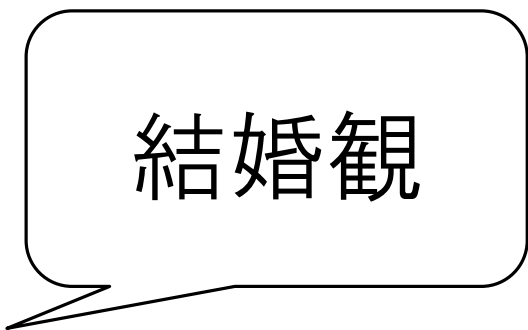
親子関係



価値観



結婚観



自立の問題



聴き方の基本～留意点～

- しっかりねぎらいましょう
- 相手に敬意を払いましょう
- 相手の話に興味を持ちましょう
- 結論を急がないようにしましょう
- 主役は、相手です

話の聴き方 「か・き・く・け・こ」

「か」＝確認（かくにん）～質問を通して～

「き」＝共感（きょうかん）

「く」＝繰り返し（くりかえし）

「け」＝傾聴（けいちょう）

「こ」＝肯定（こうてい）

「か」＝確認（かくにん）

質問を通して相手への理解を深める

①閉ざされた質問

眠れてる？

ご飯食べた？

相手が「はい」「いいえ」で答えられる質問

②開かれた質問

体調はどう？

どんな生活をしているの？

相手が「はい」「いいえ」で答えられない質問



「か」＝確認（かくにん）の例

- 「少しつらそうに見えるけど、体調はどう？」
- 「大変な状況を、どうやってやり過ごしてきたの？」
- △ 「体調が悪いの？」
- △ 「疲れてる？大丈夫？」

コーピングクエスチョン



「き」 = 共感（きょうかん）

相手の立場にたって、どのような気持ちなのか想像し、
その気持ちを言葉にして相手に伝える



会話の中のメッセージ

①事実のメッセージ

「大変だった」という事実

②気持ちのメッセージ

「大変だった」「疲れた」
という気持ち



「き」 = 共感（きょうかん）の例

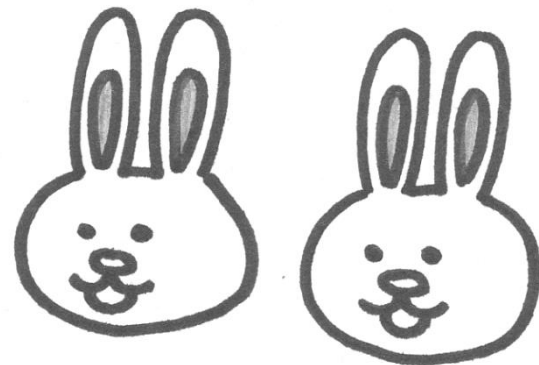
- 「そんな状況だと、とてもつらい気持ちになるよね。」
- 「どうしたら良いのか、わからなくなるよね。」
- × 「〇〇ちゃんがそんな状況だと、ご家族も心配するよ。」
- × 「だったら良い方法があるよ。」



「く」＝繰り返し（くりかえし）

相手の話の中の

大切な言葉（キーワード） をくり返す



「く」＝繰り返しの例

相手「生きていくのがとても辛いんだよね。」

聴き手「そっか…生きていくのが辛いんだね。」

※特に、気持ちに焦点をあてると良い

「け」＝傾聴（けいちょう）

3つのポイント!

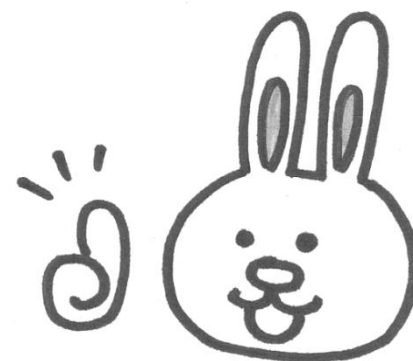
- ①相手の気持ちや考えに寄り添うような姿勢で、話を聴く
- ②表情や声のトーンなど、できるだけ相手に合わせて、聴く
- ③「沈黙」も大切に扱う

→基本的には待つ姿勢で



「こ」 = 肯定（こうてい）

相手の気持ちや考えをありのままに認める



もう、死のうと思う…

気持ち・考え
受け止める



✖

そう…あなたの考えの
通りに死にましょう

○

そうなんだ…死のうと思
っているんだね

○

死にたいくらい辛い気持
ちがあるんだね



「こ」 = 肯定（こうてい）の例

- 「そんな風に考えるんだね。」
- 「そういうことで、とてもつらい状況なんだね。」
- × 「そんな風に、考えない方がいいと思うよ。」
- × 「まだ頑張れば、まだ何とかなるよ。」

一見アドバイスに見えるが『否定』をしている

頑張りが足りないという『否定』に
取られる場合も…



「こ」:



「け」:

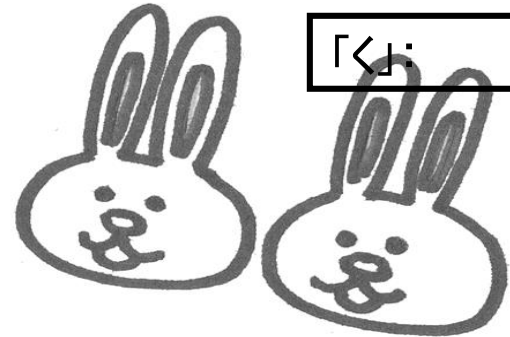


相談者

「か」:



「く」:



「き」: