

### (3) 上手な話の聴き方

#### ア 概要

##### (ア) ねらい

上手な話の聴き方について学びます。相づちを打つ、声の調子に気を付ける、相手の伝えなかったことを繰り返す、最後まで聞くといったポイントを学びます。

##### (イ) 時間設定 (50分)

###### ① 動機づけ (5分)

上手な聴き方を身に付けることの意義を理解し、動機づけを高めます。

###### ② 悪い例の提示 (10分)

ロールプレイで、上手な聴き方のスキルがうまくできていない二人の例を体験します。

###### ③ ポイントの提示 (5分)

上手な聴き方のスキルのポイントを確認します。

###### ④ 良い例の提示 (5分)

ロールプレイで、上手な聴き方のスキルがうまくできている例を体験します。

###### ⑤ 実践練習 (20分)

利用者に実践練習をしてもらいます。

###### ⑥ 振り返り (5分)

セッションを振り返り、発展課題を提示します。

##### (ウ) グループで実施する場合

グループサイズは、4～6名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボードに板書するスタッフがいると良いです。

##### (エ) レイアウト

テキスト学習時は、グループで机を囲んで座る。ロールプレイ時は、立ってできることが望ましい。

##### (オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード

## イ トレーニングの進め方

### (ア) 動機づけ (5分)

○このセッションのねらい、進め方を説明します。

○上手な話の聴き方を身に付ける意義を理解し、セッションへの動機づけを高めます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。
- ・ アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。

1

### 3 上手な話の聴き方

相手の話を聴く時、「大した話じゃないしいいだろ。」「面倒くさいなあ。」という思いから投げやりな態度になってしまったり、「ちゃんと聴いてるけど理解が正しいのかなあ。」という思いから、どうやって聴いたらいいのかわからなかったりすることはありますか？

上手に話を聴けるようになると、周りの人との関係がとてよくなります。



2

◎ 話を聴く時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

メモ

3

1

人の話を上手に聴くことは、周りの人との関係を良くするために、大切なことです。

今日は、上手な話の聴き方について、学んでいきましょう。

聴くと聞くの違いを理解してもらうことが重要です。

また、相手が聴いてもらえたと思える聴き方をするのが、ここで目指すスキルであることを理解してもらいましょう。

2

話を聴く時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか。あなたの考えをメモ欄に書いてください。

【1、2分考える時間を取ります。】

3

メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

特に意見が出ない場合は、実施者がいくつか例を出して導入を行い、次に進みましょう。

ここで無理に意見を言わせようとする必要はありません。徐々に、緊張を和らげていくようにしましょう。

#### ☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、上手な話の聴き方の重要性を理解し、動機づけが高まっていますか？
- ☐ 利用者が意見を言いやすい雰囲気作りができていますか？
- ☐ 利用者が考える時間を確保しましたか？

(イ) 悪い例の提示 (10分)

- ロールプレイで、上手な話の聞き方ができていない2人の例を体験します。
- 悪い例を体験することで、上手な話の聞き方のスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別の場合は、オド美さん、ツン太君を実施者が演じ、とさ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって、ロールプレイを行います。奇数の場合は、3人組や2人目のスタッフが入ると良いでしょう。
- ・ ロールプレイに参加できなくても、見ているだけでも効果が有ります。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

**1** (1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは、とさ子さんの話を聴いています。

オド美さんの場合	ツン太くんの場合
とさ子さん：ねえねえ、オド美さんちょっと聞いてよ～。	とさ子さん：ねえねえ、ツン太くんちょっと聞いてよ。
オド美さん：(うつ向きながら) え、あ…。(なんて言ったらいいんだろう。)	ツン太くん：(携帯をいじりながら) い～よ～。なに？
とさ子さん：この前のことなんだけど。	とさ子さん：…えっと、忙しかった？
オド美さん：(小さな声) え…あっ…。	ツン太くん：(携帯をいじりながら) まあね。で、何なの？
とさ子さん：なに？何かしたの？	とさ子さん：あのね、昨日のテレビ見てたら…。
オド美さん：えっと、あの…その…、(自分の手をじっと見る。) …。	ツン太くん：ああ、あの、ドッキリ番組でしょ～見た見た。ちょうおもしろかったよね～でもさあ～あれさ～。
とさ子さん：…。	とさ子さん：……。 (その番組の話がしたかったんじゃないのに…)。




**2** ◎ オド美さんとツン太くんのやり取りをみてどう思いましたか？  
オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

メモ **3**

**1** 上手な話の聞き方ができない人のコミュニケーションを体験してみましょう。

<個別の場合>  
私が、オド美さん、ツン太くん役をするので、〇〇さん(利用者)はとさ子さん役をしてください。

<グループの場合>  
2人組になってオド美さんととさ子さんの会話をした後、ツン太くととさ子さんの会話をしてみましょう。

悪い例をロールプレイする方法には以下のようなパターンがあります。

- ①利用者がオド美さんをする。
- ②利用者がツン太くんをする。
- ③利用者がとさ子さんをする。

コミュニケーションの幅を広げるには、オド美さんタイプの利用者、ツン太くんをしてもらうなど、普段しない行動をしてもらうことも効果的です。

利用者のロールプレイへの抵抗を減らすように、いろいろなパターンを取り入れながら進めましょう。

**2** オド美さんとツン太くんのやりとりを見て、考えをメモ欄に書いてください。

【2、3分考える時間を取ります。】

**3** メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

- ★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。
- ★考え方の違いや、気づきを共有する。

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、オド美さん、ツン太君のコミュニケーションのどこに問題があるか理解していますか？
- 利用者は、オド美さん、ツン太君のコミュニケーションでとさ子さんがどのような気持ちになるかを理解していますか？

(ウ) ポイントの提示 (5分)

○上手な話の聴き方を確認します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ポイントを説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・利用者同士の考えを出し合い共有することも良いでしょう。

1

(2) オド美さんとツン太くんの例から、上手に話を聴くためには次のようなポイントがありそうです

① 相づちを打つ

- ・話を聴く時は、相手の話に関心を持って聴くように、話した内容に合わせて相づちを打ちましょう。  
(良い例) ◎「うん、うん」「へ、そうなんだ。」「すごいね」「いいね」「それで？」など
- ・えらそうに聴いたり、ハカにして聴いたりしないようにしましょう。  
(悪い例) ×「なんだそんなことか」「ばからしい」「変なの～」「ふん！」など

② 声の調子に気を付ける

- ・相手の声の調子に合わせた声の調子にすると良いかもしれません。
- ・あなたの気持ちが伝わる声の調子で話をしましょう。

③ 相手の伝えなかったことを繰り返す

- ・相手の伝えなかったことを簡潔に繰り返しましょう。
- ・特に相手の気持ちのこもっている部分を繰り返すと、相手はより強く、分かってくれていると思うでしょう。  
(良い例) ◎「…すごく嬉しかったよ」⇒「そうなんだね。すごく嬉しかったんだね。」

④ 最後まで話を聴く

- ・途中で話をささぎらずに、最後まで話を聴きましょう。
- ・相手の話を最後まで聴いて、相手が何を伝えたいのか考えてみましょう。

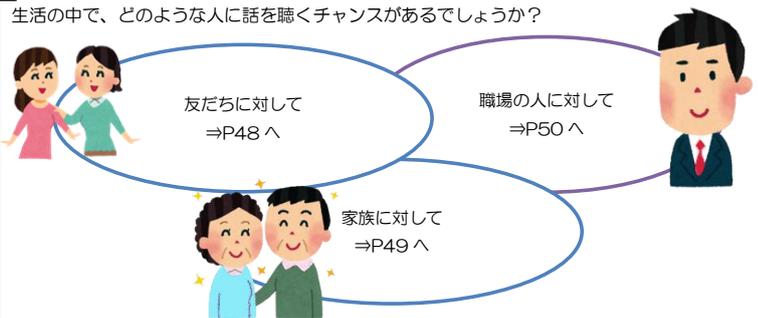
☆「聴く」と「聞く」の違い

聞く…音が耳に入ってくること

聴く…積極的に内容を理解しようと耳を傾けること

2

生活の中で、どのような人に話を聴くチャンスがあるでしょうか？



P47

1

上手な話の聴き方のポイントを見ていきましょう。

ポイントを説明した後に、利用者ならそれぞれのポイントをどのように取り入れるかを考えてもらって、より実践しやすくなります。

例えば、「①相づちを打つ」というポイントについて、利用者ならどのような相づちをするのかを考えてもらう方法があります。

同様に、「②声の調子に気を付ける」では、相手が悲しい時、楽しそうな時、それぞれの状況において、どのような声の調子で話を聞くとよいかを考えてもらいましょう。

2

普段の生活で経験する可能性の高い相手を対象にした練習をするために、次の3つから練習する場面を選びましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

① 1つの場面だけ練習する

② すべての場면을練習する

1つの場면을練習する場合、利用者の普段の生活に近い状況を選びましょう。

繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復するため、すべての場면을練習するのもよい方法ですが、同じ場면을反復練習する方が、普段の生活で実践する可能性が高まります。

☑ チェック・ポイント

☐利用者は、上手な聴き方のポイントを理解していますか？

(エ) 良い例の提示（友だちに対して）（5分）

○良い例を体験することで、上手な話の聴き方の重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、かつ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 (3) 聞き上手だとウワサのハナ子さんの会話を見ましょう  
～友だちに対して～



ハナ子さんの友人のかつ子さんは、先日、旅行に行っていました。かつ子さんは旅行から帰ってきて、とても楽しそうです。楽しかったエピソードをハナ子さんに話しています。そこで、ハナ子さんはどのようにして話を聴いているでしょうか。

かつ子さん：この前、旅行に行ってきたんだけど、とっても楽しかったんだ！

② 声の調子に気を付ける

ハナ子さん：（明るい調子）え～、そうなんだ！良いなあ。

かつ子さん：前から行きたかったAに行ってきたんだ。

ハナ子さん：行きたがっていたAに行ってきたんだね。

③ 相手の伝えたかったことを繰り返す

かつ子さん：まずは、有名なBを見てね、それから…。

ハナ子さん：うんうん、それから？

① 相づちを打つ

かつ子さん：有名レストランCに行ってきたんだ。

ハナ子さん：（明るい調子）わあ、すごいねー！うらやましい！

② 声の調子に気を付ける

かつ子さん：ほっぺたが落ちちゃうくらいおいしかったよ。それでね、それでね…。



2

1 話を聴くことが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ① 利用者がハナ子さんをする。
- ② 利用者がかつ子さんをする。
- ③ 実施者がハナ子さんとかつ子さんをする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんとかつ子さんをすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、かつ子さんはどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P48

☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、かつ子さんがどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

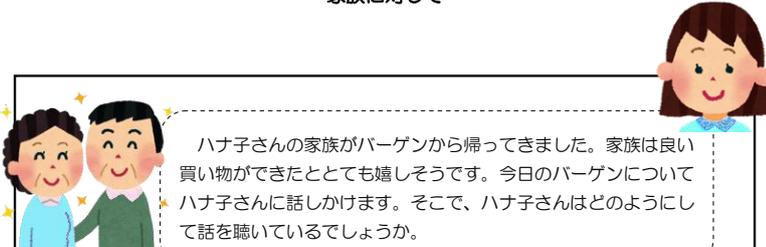
(オ) 良い例の提示 (家族に対して) (5分)

○良い例を体験することで、上手な話の聴き方の重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、家族を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 (オ) 聞き上手だとウワサのハナ子さんの会話を見ましょう  
～家族に対して～



ハナ子さんの家族がバーゲンから帰ってきました。家族は良い買い物できたことでも嬉しそうです。今日のバーゲンについてハナ子さんに話しかけます。そこで、ハナ子さんはどのようにして話を聴いているでしょうか。

家族 : ハナ子～、聴いてよ！今日バーゲン行ってきたんだけど、すごく良い買い物できたよ！

② 声の調子に気を付ける

ハナ子さん : (明るい調子) へ～！そうなんだ！

家族 : そうそう。前から欲しかったコートを買って行ったんだ。

③ 相手の伝えたかったことを繰り返す

ハナ子さん : そうなんだ！コートを買って行ったんだね。

家族 : まず、Aデパートに行って前から欲しかったコートを買って、それから…。

ハナ子さん : うんうん、それから？

① 相づちを打つ

家族 : それから、Bデパートに行ったら、ハナ子の欲しがっていたクツがあったから、買っておいたわよ～。

② 声の調子に気を付ける

ハナ子さん : (明るい調子) わあ、ありがとう～！うれしい。

家族 : 喜んでくれて嬉しい。今度は一緒に買い物行こうね～。



1 話を聴くことが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者が家族をする。
- ③実施者がハナ子さんと家族をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと家族をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

- ★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。
- ★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、家族はどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

2

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで家族がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(カ) 良い例の提示 (職場の人に対して) (5分)

○良い例を体験することで、上手な話の聴き方の重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、上司を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(5) 聞き上手だとウワサのハナ子さんの会話を見ましょう  
～職場の人に対して～



職場の上司がやってきてハナ子さんに話しかけました。ハナ子さんはどのようにして話を聴いているでしょうか。

上司 : あ、ハナ子さん。この前、ハナ子さんにお願ひするかもしれない、と言っていたBの件についてなんだけどね。

② 声の調子に気を付ける

ハナ子さん : (落ち着いた調子) はい。覚えてます。

上司 : 来週からハナ子さんに取りかかってもらおうって思っていてね。

ハナ子さん : はい、来週からですね。

③ 相手の伝えたかったことを繰り返す

上司 : そう、来週からなんだ。急で申し訳ないんだけど、ハナ子さんにやってもらおうと思っているんだ。

ハナ子さん : いえいえ、そんなことないです。任せていただいてありがとうございます。

上司 : 詳しい話を15時からしようと思うんだ。Cに来てくれないか？

ハナ子さん : はい、わかりました。15時にCですね。

③ 相手の伝えたかったことを繰り返す

上司 : そうそう、それじゃあ、よろしくお願ひするね。

ハナ子さん : はい、わかりました。よろしくお願ひします。

① 相づちを打つ



2

1

話を聴くことが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者が上司をする。
- ③実施者がハナ子さんと上司をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと上司をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2

ハナ子さんのように接した時、家族はどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

☑ チェック・ポイント

☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、上司がどんな気持ちになるかを理解できていますか？

☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(キ) 実践練習 (20分)

- 利用者に実践練習をしてもらいます。
- 実践練習を繰り返し行うことで、日常生活で実践する自信をつけることができます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイのやり方を説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 個別の場合は、誰を相手にコミュニケーションを練習することが、利用者の役立つかを検討したうえで、その相手を実施者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって交互に、ロールプレイを行います。2人組で練習した後、グループ全体の前でロールプレイの発表をします。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(6) 実際に2人組で練習してみましょう

<ロールプレイ>


☆場面設定☆

いつ:

どこで:

誰に:

何を:

～話を聴く時のポイント～

- ①: 相づちを打つ
- ②: 声の調子に気を付ける
- ③: 相手の伝えなかったことを繰り返す
- ④: 最後まで話を聴く

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさと、ゆっくりと話しましょう

2

◎ 練習してみてどう感じましたか?

メモ

◎ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

1

実際に2人組になって、話を聴く時の4つのポイントを意識しながら、練習してみましょう。

**<個別の場合>**  
誰とのコミュニケーションを練習したいかを、まず考えましょう。

**<グループの場合>**  
2人組になって交互に、ロールプレイを行います。相手役をする人は、シナリオの相手役の人になったつもりで振舞いましょう。  
練習した後に、皆さんの前でロールプレイの発表をします。

2

ロールプレイでは

- ①まず、練習した人が、感想を話します。
- ②その後、練習した人のコミュニケーションの良かったところをあげていきます。
- ③そして、最後にこうするともっとよくなるという点を1つだけ考えます。  
この順番を守ってロールプレイをしましょう。

ロールプレイを振り返る中で出てきた意見をメモしておく、後で振り返るのに役立ちます。

利用者の緊張が解れているようであれば、実施者が適度にアドリブを入れてロールプレイをしましょう。

グループの場合、実施者を相手に1人ずつロールプレイを披露しても良いです。

ロールプレイを反復して行うことで、スキルが利用者に定着します。

★グループの場合は、意見交換しても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

P51

- ☑ チェック・ポイント
- 利用者は、ロールプレイを実施できていますか?
  - 利用者は、ポイントを踏まえたロールプレイができていますか?
  - 利用者は、ロールプレイの良かったところを見つけられていますか?
  - 利用者は、ロールプレイの改善点として、練習した人が実践できそうなポイントをあげていますか?

(ケ) 振り返り (5分)

- セッションを振り返り、発展課題を提示します。
- 利用者が実践し、成功できる発展的課題を提示することで、日常場面への展開を促します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合は、セッション開始時の輪になって座ります。
- ・ グループの場合は、感想等を発表し合うなど利用者同士の共有を促しましょう。

**1** こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

**(7) 振り返り**

◇ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

1) どれくらい達成できましたか？【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】

2) どれくらい自信がありますか？【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】

3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック(✓)をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①相づちを打つ				
②声の調子に気を付ける				
③相手の伝えなかったことを繰り返す				
④最後まで話を聴く				

**3** プログラムをしてみてどうでしたか？(当てはまる数字に○をつけましょう。)

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

**4** ☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。  
家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック(✓)をした挑戦したいポイントに注意しながら練習してみましょう。

上手に話を聴いてもらえたら、相手は聴いてもらったことで喜んでくれたり、ホッとしたりするでしょう。また、相手のことをより理解できたり、周囲の人とあたたかい関係を作ったりすることができず。

P52

**1** こうするともっと良くなるところを1つだけあげてみましょう。

★グループの場合は、意見交換をしても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

**2** 今日の練習を振り返ってみましょう。挑戦したいポイントを1つ決めて、普段の生活で挑戦してみましょう。

★利用者ができていたと感じていた部分を認める。

★実施者は、利用者の振り返りの状況を把握しておき、以後の支援に生かすようにする。

**3** プログラムをやってみてどうでしたか。満足度を5段階で表し、感想を書き込んでみましょう。

**【利用者の意見を聞きます。】**

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意をしておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

**4** ここで練習したことを普段の生活の中で実践することが重要です。今回練習したスキルをどんな時に使いたいと思いますか？  
今回学んだことを実践してください。そして、その実践したことを、「SST のホームワーク」のシートに記入し、感想を教えてください。

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、次回のセッションまでに実施する機会のある課題を設定できましたか？
- 利用者が次回のセッションに取り組む課題は、利用者が実行可能な難しさですか？
- 利用者が、次回のセッションに取り組む課題を実行した時、周囲の人は好意的に反応しますか？
- 次回までの課題に取り組む意欲がありますか？