

【第3講】

コミュニケーション・スキルの基礎

(ワーク) 対話のパターン (2人組のワーク)

「これまでも、自分なりにがんばってきたのですが・・・・・・、試験に合格できるでしょうか？」

気づきの視点：(1) ても・でも・だって・けど・しかし／そうかなあ・・・

(2) 「よく聴く」「受けとめる」の気をつけたいこと

コミュニケーションの基本

1 よく聴く (傾聴)

気をつけたいこと：無視、無理解、無関心、聞き流し、先送り、時期はずれ、あきらめ、など

2 受けとめる (受容)

気をつけたいこと：安易な保証、気休め、気持ちの否定、心配の先取り・先送り、泣き面に蜂、的外れ、追い込み、正しすぎる意見、など

カウンセリングとは

1 人がよりよく生きるためのこころのサポート

2 「聴く」「受けとめる」を積極的に行うコミュニケーション

【参考】

マイクロカウンセリング (microcounseling) の**基本的な技法** (アイビィ・Aによる)

(1) かかわり行動 (attending behavior)

言語的・非言語的に表現された感情と内容を傾聴し、よく聴いていることをわかるように伝える。

- ① 視線 (eye contact) : 快適で適切な視線の合わせ方
- ② 身体言語 (body language) : 「傾聴」の身体的表現 (表情、姿勢、動作などによる)
- ③ 声の質 (verbal tone) : 声の大きさ、調子、語気、話すスピード、話し方
- ④ 言語追跡 (verbal following) : クライエントの発言を優先

(2) かかわり技法 (attending skills)

① クライエント観察技法 (client observation skills)

- (a) 非言語的表現の観察 : 身体言語 (表情、姿勢、動作など)
- (b) 言語的表現の観察 : キーワード、言語パターン、矛盾、込み入った表現

② 質問 (questioning)

- (a) 開かれた質問 (open questions) : 自己表現を促す
- (b) 閉ざされた質問 (closed questions) : 応答が簡潔。情報収集、話題を絞る

③ はげまし (encouraging)

クライエントの発言を引き出し、自己探求を促す

- (a) 受容 : うなずき (非言語的)、「ええ」「はい」などの言語的反応
- (b) 単語の繰り返し
- (c) うながし : 「それで?」「それから?」「たとえば?」など

④ 言い換え (paraphrase)

クライエントの発言内容のエッセンスを繰り返す

⑤ 感情の反映 (reflection of feeling)

クライエントの感情に焦点をあてて、反射する

以上