

研修名 保育士研修E 対人援助

平成27年12月3日(木) 10:00~16:00

講演 「信頼関係を築く傾聴力 ~保護者が望む対応とは~②」

講師 羽川 由美子 氏



1 効果的なコミュニケーションの方法

1) 明確な表現力

① 人間関係を円滑にする大人の「言い換え」

避けたい言葉	言い換え言葉
神経質	几帳面
けち	儉約家、物を大切にする
頑固	意志が固い(強い)
しつこい	粘り強い
ずる賢い	要領がいい
消極的	堅実
あきらめが悪い	不屈の精神
おしゃべり	話し好き
無口	聞き上手
金遣いが荒い	気前がよい、太っ腹
無礼	物怖じしない

- ・相手を不快にさせない事が大切であり、言葉は声に出して話してしまうと消せないため、話をする時は細心の注意をする。

② わかりやすく説明する技術

- ・説明とは自分が解っている事を、解っていない相手に解りやすく話すこと。
- ・何を伝えたいのか、頭の中でしっかりと確認する。
- ・説明する時は、相手の理解度によって言葉を使い分けること。
- ・必要性・重要性を、熱意を込めて話す。
- ・何が言いたいか先に話し、その理由、根拠を説明する。
- ・伝達率の法則 (話し手) □%伝達→□%情報共有←□%理解 (聴き手)
話し手の10の位×聴き手の10の位=情報共有率
どちらも100でないと情報共有率は100%にはならない。

③ 日本人の話し方の問題点 ペアコミュニケーションゲームA,B(図形を用いて実践)

- ・相手のスタンスを考えて説明する事が重要
- ・図の全体を説明する。
- ・説明者側の思い込みが、相手理解を疎かにする。思い込みを取り払い、相手の状況に添った説明をする。

信頼関係を築く傾聴力

④ 保護者が話しやすい環境を作る

- ・意識を集中する
- ・積極的に聴いているという姿勢を示す
- ・メモを取る
- ・疑問に思った事は、確認する
- ・周囲への配慮を忘れない



⑤ 聞き上手の基本

- ・心に余裕を持つ（プロは自分が疲れていても相手の話を聞く）
- ・積極的にあいづちを打つ（うなずき＝心が柔らかい＝なんでもやってみようと思う）
- ・無心（謙虚な気持ち）で聞く
- ・共感的に聞く（DJ ポリスのように、相手を動かさせやすい）
- ・人間に対する興味を広く持つ

⑥ 保護者からの話し（情報）を引き出す質問技術

～人の話をうまく“聴く力”は訓練で確実にアップする～
スキルアップ パート1（レスポンス力）

1、目を見て

2、顔はリラックス

3、うなずいて

4、相づちを打つ

プラス オウム返し

（相手の話した事、同じ事を話す、
次に一段落終わってまとめて話す）

スキルアップ パート2

- ・相手が話したくて、自分が聞きたい質問をする。

⑦ 的確な質問力

～受動的な物ではなく、相手をリードする方法～

- ・開かれた質問（open question）・・・相手の答えが「はい」「いいえ」で答えられない質問 真実にたどり着きやすい
- ・閉ざされた質問（close question）・・・相手の答えが「はい」「いいえ」でしか答えられない質問 話しがしづらい人に使う。
話の初めと終わりに使うと良い
- ・質問の選択「どちらがいいですか」と選択肢を提示するもの
- ・逆質問「どうすといいですか」と自発を促す

※これらをうまく使わせる事での的確な質問をしていく



（記録 ゆりかご保育園 真下 紗矢）