

■ 通信教育講座 ■

# 話の聴き方 コース

【講師】

野末武義

明治学院大学心理学部心理学科教授  
IPI 統合的心理療法研究所所長



職業訓練法人 日本技能教育開発センター

はじめに 10

## 第1単元 聴くことの基礎

単元のねらい 14

### 第1章 聴くことはなぜ重要か：聴くことを基盤とした コミュニケーションの重要性 …………… 15

1-1 コミュニケーションが希薄な現代社会：	
対面コミュニケーション機会の減少 ……………	16
1-1-1 スピードに人々が翻弄される時代 ……………	16
1-1-2 メールとSNS ……………	17
1-1-3 飲みニケーションの減少 ……………	18
1-1-4 ジェネレーション・ギャップからブレイン・ギャップへ ……………	19
1-2 多様性を受け容れられる社会と組織：	
お互いの“違い”を“間違い”として排除しないために ……………	22
1-2-1 働くことをめぐる価値観の違い：強い忠誠心と滅私奉公から ワーク・ライフ・バランスへ ……………	22
1-2-2 社会での女性の活躍を応援する ……………	24
1-2-3 国際化の中での自己主張と聴くスキル ……………	27
1-2-4 発達障害 ……………	27
1-2-5 精神疾患（特にうつ病） ……………	28
1-2-6 LGBT ……………	29
1-3 ハラスメントの問題：	
自分と相手との関係性を踏まえた関わりの重要性 ……………	30
1-3-1 職場におけるさまざまなハラスメント ……………	30
1-3-2 ハラスメントがもたらす深刻な影響と聴くことの大切さ ……………	31

1-4 「昔はこうだったのに」は通用しない	33
1-5 的確なアドバイスをするために、まず聴くこと	34
1-6 急がば回れ	35
自由研究課題	36

## 第2章 「聴く」ことの土台：カウンセリングから学ぶ 37

2-1 受容（無条件の積極的関心）	38
2-2 共感的理解	40
2-2-1 同感・同意・同情	40
2-2-2 日常的に使われる“共感”と カウンセリングにおける“共感”の違い	41
2-3 自己一致（純粋性）	44
2-4 受容と共感に対する誤解：現状肯定や容認ではない	45
2-5 相手を支え育てようとする気持ち	47
2-6 相手を尊重する気持ち	48
2-7 「分かる」ということと「きく」こと	49
2-7-1 分類するという意味	49
2-7-2 理解するという意味	50
自由研究課題	51

## 第3章 聴くことはなぜ難しいか：聴くことの阻害要因 53

3-1 対人コミュニケーション・セルフチェックリスト	54
3-2 自信過剰：自信がかえってマイナスに作用する場合	56
3-3 強すぎる問題解決志向	58
3-4 不安になりやすく相手に巻き込まれやすい傾向	59

3-5 沈黙が苦手	60
3-6 明るく楽しい話しか聞けない	62
3-7 自分が話を聴いてほしい気持ちが強すぎる	63
3-8 忙しさと疲れ	64
3-9 強すぎる責任感	65
自由研究課題	66

## 第4章 コミュニケーションの3つのタイプと聴くこと 67

4-1 アサーション・セルフチェックリスト	68
4-2 アサーションとは	73
4-2-1 アサーションの定義	73
4-2-2 アサーションに対する誤解	74
4-2-3 3つのタイプの自己表現	75
4-3 非主張的自己表現	77
4-3-1 非主張的自己表現の特徴	77
4-3-2 非主張的自己表現による自他への影響	78
4-3-3 非主張的自己表現になる理由	79
4-3-4 非主張的な人の話の聴き方の特徴と問題点	81
4-4 攻撃的自己表現	83
4-4-1 攻撃的自己表現の特徴	83
4-4-2 攻撃的自己表現による自他への影響	84
4-4-3 攻撃的自己表現になる理由	85
4-4-4 攻撃的な人の話の聴き方の特徴と問題点	88
4-5 アサーティブな自己表現	91
4-5-1 アサーティブな自己表現の特徴	91
4-5-2 アサーティブな自己表現の自他への影響	93
4-5-3 アサーティブな人の話の聴き方の特徴と効果	94

<b>4-6 まとめ</b> .....	<b>100</b>
4-6-1 誰でも3つの自己表現をしている .....	100
4-6-2 自分の傾向や特徴を理解する .....	101
4-6-3 自己表現は努力によって変わる .....	101
4-6-4 すべてをアサーティブに変えようとする必要はない .....	102
<b>自由研究課題</b> .....	<b>103</b>

## 第②単元 聴き方のコツと応用

単元のねらい 104

### 第5章 ▶ 上手に聴くための心の準備：心の中のアサーション

<b>5-1 自己信頼</b> .....	<b>106</b>
5-1-1 自信と自己信頼 .....	106
5-1-2 自己信頼と自己表現の循環関係 .....	106
5-1-3 自己理解 .....	108
5-1-4 自己受容 .....	111
5-1-5 自尊心 .....	113
5-1-6 自己信頼を高めよう .....	114
5-1-7 まとめ：時にプラスの強化をすること .....	117
<b>5-2 自己表現の権利</b> .....	<b>118</b>
5-2-1 “権利”とは：“～しても良い”という意味 .....	118
5-2-2 生まれながらに持っている権利 .....	118
5-2-3 誰もが持っている権利 .....	119
5-2-4 基本的アサーション権 .....	119
5-2-5 役割や立場とアサーション権 .....	123

5-2-6	非主張的な傾向が強い人の権利に対する考え方と聴き方	124
5-2-7	攻撃的な傾向が強い人の権利に対する考え方と聴き方	125
5-2-8	権利はあっても保障されてはいない	125
<b>5-3</b>	<b>ものの見方・考え方</b>	<b>126</b>
5-3-1	ABC理論	126
5-3-2	非合理的思い込みとは	128
5-3-3	聴くことを妨げる非合理的思い込み	128
<b>5-4</b>	<b>感情表現について理解する</b>	<b>133</b>
5-4-1	感情を表現すること、感情を受け止めてもらうことの重要性	133
5-4-2	感情についてのアサーションの基本的な考え方	134
5-4-3	聴くことが難しい感情	136
5-4-4	最も厄介な感情“怒り”について	137
	<b>自由研究課題</b>	<b>141</b>

## 第6章 ▶ 聴き上手になるために：うまく聴くコツ

<b>6-1</b>	<b>基本的な聴くスキル</b>	<b>144</b>
6-1-1	沈黙	144
6-1-2	適切な質問	145
6-1-3	反射	147
6-1-4	明確化	148
6-1-5	要約	150
<b>6-2</b>	<b>応用的な聴くスキル</b>	<b>151</b>
6-2-1	話の「事実」と「気持ち」を聴く	151
6-2-2	複雑な気持ちを受け止めて返す	152
6-2-3	より深い共感的理解： 相手が表現していない気持ちを想像して返す	153
6-2-4	リフレーミング	154

6-2-5 非言語的要素を観察する	156
6-2-6 聴いた後のフィードバック	160
<b>6-3 相手の自己表現の傾向に対応した聴き方のコツ</b>	<b>163</b>
6-3-1 非主張的な傾向が強い人の話を聴くときのコツ	163
6-3-2 攻撃的な傾向が強い人の話を聴くときのコツ： 相手の怒りの感情をどう聴き対処するか	165
<b>6-4 相手のパーソナリティの特徴に合わせた聴き方のコツ</b>	<b>170</b>
6-4-1 強迫的で論理的な人	170
6-4-2 感情的・感覚的な傾向が強い人	171
<b>自由研究課題</b>	<b>173</b>

## 第7章 ▶ 相談場面における聴き方：事例から学ぶ

7-1 事例1：仕事に行き詰まりを感じている社員の相談	176
7-2 事例2：妊娠が分かり、仕事を続けるかどうか 迷っている女性社員の相談	182
7-3 事例3：欠勤が増えてきた社員の相談	189
7-4 まとめ	195
<b>自由研究課題</b>	<b>196</b>

## 第8章 ▶ 問題解決・葛藤解決における話の聴き方と伝え方： DESC法

8-1 DESC法とは	198
8-2 DESC法を用いた話し合いの事例	201
8-2-1 非主張的なDESCの例	201
8-2-2 攻撃的なDESCの例	202

8-2-3	アサーティブな DESC の例 .....	203
8-2-4	まとめ .....	204
<b>8-3</b>	<b>DESC 法における留意点 .....</b>	<b>205</b>
	<b>自由研究課題 .....</b>	<b>208</b>
おわりに	209	
参考図書	210	
講師紹介	215	