

信頼関係構築のトレーニング（その1）

傾 聴

あなたはどんな人と話合いたいと思うのでしょうか？相手が自分の思いばかりを話したり、ずっとスマホの画面を見ていたり、そわそわしている人だと落ちついて話し合う気持ちにはならないでしょうし、次の機会があっても積極的にお話しをしようとは思わないのではないのでしょうか。あなたに関心を持ってあなたのお話を聴いてくれる人、あなたの関心に沿ったお話しをしてくれる人、そういう人だとまたお話ししたいと思うのではないのでしょうか。

相手に関心を持ってお話しを聴くことを傾聴と言います。傾聴にも技法がありますが、その前に心構えが必要です。心構えは次の3つとされています。ここでは専門的な言葉は使いませんが、

- (1) 相手のお話しがどんなものでも評価しないで、相手のことを知りたいという態度で聴く。
- (2) 相手がどんな気持ちで話しているのかを感じ取ろうとして聴く。
- (3) 相手のことを大切に思っているとの誠実さを以て聴く。

<トレーニングの狙い>

このトレーニングは、日常の人との関わりの中で、傾聴の態度で聴く態度を身に付けていくことを狙いとします。

- ◇ 日常で使いやすい傾聴技法を挙げておきますので普通の会話の中で使って練習しましょう
自然に使えたか、タイミングはどうだったか、相手の反応がいつもと変わったかなと思ったことなどを記録して、自分なりに改善していきましょう

傾聴技法	自己評価	相手の反応
正面から少しずれて座る 互いに負担を感じない距離		
目を見て聴く（7割程） 相手に対して前傾姿勢		
頷き		
相槌		
相手の言葉を繰り返す （感情の言葉を言い返す）		
要約 （理解したことの確認）		
感情の反映 （・・・と思ったのですね）		
閉じられた質問 （はい、いいえ、数値の回答）		
開かれた質問 （どのように？詳しく・・・）		
質問過多で詰問にならないように		

信頼関係構築のトレーニング（その2）

出来たことを思い出させる

初対面や偶にしか会わない人と話しをするときは、不満や悲しかったことの話をするのはめったにありません。最初は天気や最近の大きなニュースなど当たり障りのない話から始まることが多いでしょう。そして、これからつきあいが始まると思えば自己紹介をするでしょう。

この自己紹介を聴くときには前項の傾聴の技法を使いたいものです。そして相手のお話しの中で相手が積み重ねてきた実績（肩書から学歴、職歴、資格、社会貢献等）をお伺いしたときに、それを成功体験として語っていただくようにすると、相手の方は「この人と話すと元気になってやる気が出てくる」と感じることでしょう。

<ワークの狙い>

このワークは、他人がこれまでに行ったことを聴き、その中から成功体験の話題を引き出せるようになることを狙いとします。

1. 肩書からの成功体験の引き出し

次を参考に、あなたなら何を訊くことで相手に成功体験を語らせるかを考えてみましょう

1. 1. 年齢や職歴に費して高い役職肩書

1. 2. 専門性が感じられる肩書

2. 趣味やボランティアの話からの成功体験の引き出し

2. 1. 登山

2. 2. 子どもの野球部の指導

3. 社会貢献

3. 1. フードバンク

3. 2. 道路傍の清掃

信頼関係構築のトレーニング（その3）

自己開示

傾聴は、自分の話を安心して話せる相手が居て良かった、この人なら信頼できる、と感じてもらえるツールになりますが、相手の人は同時にあなたのことも知りたいと思っていることでしょう。あなたも自分についてどんなことを知って欲しいかを整理しておきましょう。

自己紹介のところでも自身についてお話ししますが、ここでの自己開示は、もう少し踏み込んだ内容とするとよいでしょう。

<ワークの狙い>

あなたらしさが出ているかなと思う出来事を、自慢にならないよう、卑下しないように話せるように準備することをワークの狙いとします。

1. あなたらしさが出ているかなと思う出来事を3つ思い出してください

①（仕事上、学習上など）

②（家事で、余暇でなど）

③（表彰、アクシデントなど）

2. 自慢にならないよう、卑下しないように言い回しを考えてストーリーを書いてみましょう

①（仕事上、学習上など）

②（家事で、余暇でなど）

③（表彰、アクシデントなど）

3. お話にユーモアは感じられるでしょうか？少し考えてみましょう。