

楽しく「傾聴」を学ぶ講座

～聴くっていいよ！聴いてもらうっていいよ！～

報告書

このごろ家族との会話が少ない。うちの子最近何を考えているのかわからない。職場や地域での人間関係は気を遣う。なんとなく周囲とギクシャクして、人間関係ってむずかしいなあと思う。そんな時、「聴き方」をちょっと変えてみることで変わる人間関係があります。

「楽しく『傾聴』を学ぶ講座」は「人の話を聴く」ことに注目したプログラムです。知識や技術を詰め込むものではありません。「傾聴とは何か」「人の話を聴く上で何が大切なのか」を体験し交流して、感じることを主眼としています。

子どもをもつ親や家庭を対象に「ママパパラインちば」を 14 年間 開設する中で、電話をかけてきた人たちが、話を聴いてもらい、受けとめてもらうことで、子育てや人間関係に前向きになることを実感してきました。ママたちは、まじめで一生懸命だからこそ悩んでいる、情報ツールや IT 環境が発達し、情報は多いが、あり過ぎて却って悩む、メールのやり取りは頻繁だが、対面で話すことが減り、深い付き合いの友だちがいなくて、心配事を一人で抱え解消しきれていないこと等が感じとれ、「これは現代の家庭や地域社会の課題」ではないか、と捉えてきました。

そこで私たちは、「傾聴」は、誰にとっても安心感のあるあたたかいコミュニケーションのために有効な方法であると確信を持ち、課題を少しでも改善するために、上記のような内容で「楽しく『傾聴』を学ぶ講座」を、子どもをもつ親や支援者、一般市民に広げていきたいと考えました。

この度、「平成 26 年度生命保険協会 子育て家庭支援団体に対する助成」をいただき、千葉市を中心とした地域の子ども系 NPO と連携し、子育てをしている養育者、子育て応援者に広く参加を募り 3 地域で実施しました。

事業の実績・成果・課題

1. 実績

●実施地域・実施年月日・参加者・連携団体

実施地域	実施年月日 (各講座は2時間)	参加者	連携団体
四街道市 (四街道市文化センター)	第1回 2015/1/22(木) 第2回 1/29(木) 10:00~12:00	31人	(特)四街道こどもネットワーク (公財)四街道市地域振興財団
千葉市稲毛区 (稲毛区小中台地域福祉交流館)	第1回 2015/6/9(火) 第2回 6/15(月) 10:00~12:00	32人	(特)千葉中央おやこ劇場 千葉北おやこみるあそぶ会
千葉市美浜区 (美浜区保健福祉センター)	第1回 2015/6/23(火) 第2回 6/30(火) 10:00~12:00	25人	千葉西おやこ劇場

●プロジェクト会議の開催：2014年11月7日 2015年5月21日 2015年7月3日の3回開催

2. 主な実施プログラムと目的に対しての達成度を参加者の感想から測る

具体的なプログラムと、実施した各内容がめざす成果が参加者の感想などからあがっているかどうか。

①導入のワーク

プログラム：日本地図を書く・誕生日で遊ぶ・フルーツバスケット・SK法など、動いて、話してリラックス

- ・一番最初のゲーム、一人にならないように、と必死だったが、楽しかった。ゲームをしているうちに今日参加されている方がよくわかりよかった。
- ・久しぶりに遊んだりして笑って楽しかった。
- ・交流のワークから、気持ちがほぐれて楽しく参加できた。
- ・自己紹介をしているとみなさんの顔がだんだんはっきり見えてくるように感じた。
- ・まずは「SK法」を知り、普段伝えていないことを伝えたり、自分を振り返り、また初めて会う人を知ることが楽しかった。

②「傾聴とは何か」

プログラム：① 3つのきく：

「聞く」耳という感覚器官を使って音や言葉を認識する。 = hear

「訊く」自分の知りたい事、質問したい事を訊ねる。尋問する。 = ask

「聴く」相手の感じていること、伝えたい事など気持ちに注目して耳を傾ける。

= listen = 傾聴の聴く

② 傾聴とは何か：

受容＝相手の存在そのものを受け止めること。

共感＝相手の気持ち（感情）を、その人の身になって解ろうとすること。

- ・傾聴できていないので、ask, hear でなく、listen できるよう意識したい。
- ・きくという言葉に「聞く」「訊く」「聴く」と3つあって、ちがいを気にして使わけてはしていなかった。どうしても一方的な ask になっていたかも。
- ・自分が子どもに実際近いことをして反省した。ありのままを受けとめてあげる→相手への信頼とつながりを得るてがかりなのかと思った。
- ・決めつけ、先回りにならないよう、気をつけねば、と感じた。
- ・「ながら会話」をしていて、子どもが「話をきいていない！」とおこる気持ちがよくわかった。
- ・お母さんが決めつけ、お説教し、アドバイスまですると、子どもはもう話しくなくなる。
- ・子育て広場のスタッフに「ここは元気なママが多いから・・・」と言われると、元気でない自分の居場所ではないような気持ちになった。

③人の話を聴く上で何が大切なのか。きくことをちょっと変えてみることで人間関係が変わることが実感できたか

○1 日目の復習 1 週間の間に、「傾聴」にまつわる体験、気づきがあったか？

- ・いつもより聴いてあげようと思うと、職場でも家庭でも視線がちがうだけで気持ちの通いあいがあった。
- ・口数の少ない中学生の息子が話しかけた時「来た！」と思い、目をみて話したら彼はいつもより長く話した。
- ・子どもの話にケータイをいじりながら返事をし「さっき言ったじゃん！」と怒られることがよくあるが、目をみて話してみて「子どもは話したかったんだ」と気づいた。

○ワーク : 「傾聴のきき方と、そうではないきき方」——少し長め会話の中で、2つのきき方（傾聴のきき方／そうではないきき方）を体験する

- ・言ったことを繰り返してもらったりうなづいてもらったりと、どんどん話したくなる。
- ・賛同してもらえるような気がし、自分で考えようとする。
- ・傾聴の聴き方で接してくれることによって話す方はとても安心感が生まれた。
- ・わざと聴かないフリをされると、話す側は壁に向かって話しているような、何を話しているかわからなくなって、もう話したくないという気持ちになった。
- ・目を合わせないことはこんなにづらい！時間が長い！と感じた。
- ・「聴き方のちがいを知る」体験がとても心に残った。聴いてもらえないと不安になって、言いたかったことがわからなくなって、もう話さなくていいか—とってしまった。

○ワーク : 3人組みの「ロールプレイ」——①話す人、②聴く人、③観察者の3つのロール（役割）を体験する。聴く人は、相手をありのまま受け入れ、理解する態度で話を聴こう

- ・人に話を聴いてもらうって心地いいなあと改めて思った。
- ・とってもあたたかい気持ちになった。
- ・傾聴はむずかしい。相手がアドバイスを求めている時もあるだろうし。よく見極めてポイントで傾聴ができたらいいいのかも。私も話しを聴いてもらうなら傾聴を知っている人にきいてもらいたい。
- ・聴く側のあいづちによって話す側の気持ち、話の内容、深さが変わることを感じた。
- ・子どもたちにぜひ体験してほしい。体験した子どもたちの大人になった姿が楽しみだな—と思った。・誰にでも「聴いてもらうだけでいい」があることを忘れないでいたい。
- ・聴くということにはただ耳を傾けるだけではなく「心で聴く」など色々な意味があることに気付いた。
- ・私は普段から「聴く」のが苦手で、つい自分中心に会話をしていることが多く聴き上手の人に憧れていた。聴き手の方が聴き上手だったのだと改めて感じた。
- ・自分の話しを一生けんめいきいてもらえることがこんなに幸せな気持ちになるとは思っていなかった。
- ・話すことはいつも苦手だが、「傾聴」してもらおうと気持ちがどんどんできて、話すこともとても楽しかった。

3. 地域の一般の参加者が参加しやすい工夫

①初めての参加者が緊張されないよう、工夫したこと

初対面の参加者が気持ちを解放するための会場いっぱい身体をつかって動く導入ワークを行なった。心がときほぐされ、本題にスムーズに入れた。

②参加者同士の交流を促すための工夫

5人グループが輪になって、順番に1人に対し4人が短い質問を次々にあびせて答えてもらうワークで、初対面の人たちが「話す」「聴く」の言葉によるコミュニケーションをウォーミングアップでき、人に対し、あたたかい関心を寄せる気持ちの向き方を促す効果があった。

③多く人に参加していただくための工夫

- ・地域の共催団体へ説明会に出向き、講座の趣旨と内容、協力内容について伝えた。その結果、共催団体発信で、友人への口コミ、公共機関、幼稚園、プレイパークなどにチラシを配布するなど積極的に参加をよびかけ、どの会場も定員以上の参加者があった。
- ・別室で乳幼児の託児を行い、いつもの“子どもべったり”の日常から少しの時間解放され、集中できた。地域のシニア世代の協力も得られ、時には保育者を増員して、手厚い託児をすることができた。

④その他運営の中で工夫していること

- ・参加者は子育て世代と支援者世代の両方だった。ファシリテーターは、できるだけ参加者の身近な生活場面での傾聴をリアルに感じてもらえるように、参加者構成の事前情報をこまめにとった。
- ・講座当日は、親であることや支援者の役割や肩書をとっぴらって“素の自分”で参加して欲しいと名札に「よばれたい名前」を書いて胸につけてもらい、ファシリテーターもその名前で呼んだ。

4. 全体的な成果と課題

①アンケートはほぼ全員が提出し、全員が感じたことを言葉にした。うちほぼ100%で楽しく『傾聴』を学ぶ講座を「やってよかった」「参加してよかった」と評価を得ることができた。参加者それぞれ生活や背景によってその胸に色々な響き方をし、反省したり、気づきがあったり、傾聴のむずかしさ、暖かさ、楽しさ等を感じた。スキルではなく体験して感じるこのワークのねらいは達成され、傾聴を日常に活かしていこうと意識変革し、またそれを他者に伝えていくことで、さらにその地域で傾聴の文化が拡がり波及性が期待される。

②子ども劇場千葉県センターは、共催団体とファシリテーターを丁寧につなぎ、参加者の属性、会場条件などをつかみ、講座当日が万全な環境で開催できるよう、主催者としてのコーディネート機能を充分果たした。共催団体は新しい分野の講座を地域に開いて実施したことで、地域に知られ、存在感を示すことができた。

③子ども劇場千葉県センターは今年度も目標をもって、もっとこの講座を拡げていきたい。そのために、ファシリテーターが経験を積み重ねていくことが求められている。今回の6回の講座が更なるスキルアップにつながり力をつけた。

④今後に向けて、大きくはこの事業を含む「傾聴の文化を拡げる」ための事業を、よりちから強く拡げていく課題がある。市町村の子育て支援課、施設などにアピールを始めているが、資金面、講座の回数や時間などの折り合いをつけることがむずかしい。もっと研究していきたい。

ファシリテーターとして

今回の講座を実施してファシリテーターとして感じたことは、多くの参加者が「もっと良くコミュニケーションが取れようになりたい」、「もっと周りの人と分かり合いたい」という思いを強く持っているということです。みんな、自分を取り巻く人達との深く温かい対話の機会を求めているのだと感じました。

傾聴とは、他者と交流するための基盤となる態度・心構えです。しかし、「傾聴の大切さ」、「傾聴の豊かさ」は、どんなに言葉を尽くし、理屈を説いてもなかなか理解してもらうことは難しいことでもあります。自らが傾聴し、傾聴してもらって体験を積み重ねることで、はじめて腑に落ちるものです。だからこそこの講座では「参加者が体験すること」をとっても大切にしました。

この講座でもう一つ大切にしていることは、「自分と向き合い、自らが気づく」ということです。プログラムを構成するにあたり、冒頭でゲームを取り入れました。参加者がゲームを思い切り楽しむことで気持ちがほぐれ、安心して講座に入っていけるよう工夫をしました。聴くことを体験するワークでは、聴く人、話す人、観察する人を体験しながら、参加者自身が、普段何気なく取っている自分の態度や言動に気づいていきました。

講座の終了後にはスタッフ会議を開き、ワークの内容説明は分かり易かったか、言葉かけのタイミングは適切だったか、時間配分は適切だったかなどについてしっかりとまとめる時間を設けました。

参加者からの『本当に楽しい時間だった』、『実際に体験したからこそ、傾聴の大切さが実感できました』などの感想から、私達が伝えたかった思いがしっかりと伝わったことを実感しました。そして改めて、傾聴を体験する場を提供し続けることの重要性和必要性を感じることができました。

ファシリテーター 片岡摩樹子





導入のワークでリラックス



SK法で自分理解を深め、仲間と交流



印象的な3つの「きく」のミニ講座

第1回 1/22 (木) 10:00~12:00 第2回 1/29 (木) 10:00~12:00

会場：四街道市文化センター 302 会議室

主催：(特) 子ども劇場千葉県センター

共催：(特) 四街道子どもネットワーク (公財) 四街道市地域振興財団

参加者：31人 託児の子ども：10人

ファシリテーター：片岡摩樹子さん 岩淵比呂美さん

ワーク:きき方のちがいを知る

- ・一番印象に残ったのは、「きき方の違いを知る」ワークで、わざと聴かないというのが、とても難しかった。話す側になると、壁に向かって話しているような、何を話しているのか分からなくなって・・・もう話したくないという気持ちになった。
- ・初めての体験です。聞いていながらうなずかない、目を合わせないことがこんなにつらい時間が長いとは。今までの子育ての中に心あたりがいくつもあるので、今後に活かせたらと思う。
- ・話に耳を傾けてもらえない気持ちを初めて体感し、もっと子どもの話に耳を傾け聴くことを心がけていこうと感じた。

3つのきく 受容と共感

- ・傾聴できていないので、ask, hear でなく、listen できるように一週間意識しようと思います。
- ・きくという言葉に「聞く」「訊く」「聴く」と3つあって違いを気にして使い分けはしなかった。どうしても一方的な ask になっていたかもしれない。
- ・普段何気なく聞いている事に気付いた。娘によく「きいてる？」ってきかれる。
- ・聴き方って難しい。まさに聴き方をまちがえていた。「助きたい」「解決してあげたい」時どう接すればいいか、一度言葉を飲み込んでみたい。
- ・話を聞くのは自分でもある程度はできているのかなあ、と思っていたが、そこには、相手をどうにか助けてあげたい、問題を解決してあげたい気持ちが先行していたのかなと、反省した。
- ・聞いてほしい人は必ずしも答えを望んでいるとは限らない。ただ聴いてほしいという時もある→答えはほしくない。親の立場では、つい先回りして着地点を探しがち。このおもいは子どもが自ら考える力をうばうこともあること。私が子どもに望むのは自ら考えることだと今回の講座で気付いた。

「話す」「聴く」「観察する」のロールプレイ

- ・傾聴すること、本当にトレーニングが必要です。人間関係の基本ですね。
- ・「察知する」感性、大変勉強になった。磨きたいと思う。なかなかできないので。
- ・話すこと、聴くこと、観察する事を体験して改めて気付く内容がたくさんあった。時々考える事で人ともっと近づける気がする。
- ・先週の一回目が終わってから「傾聴」を気かけながら生活していたが、なかなか実践はむずかしい。でも、心に留めて生活していれば“チリも積もれば”身についていけるのかなーと思った。



「傾聴の聴き方とそうでない聴き方」のセリフを読み込んでいる参加者代表



第1回講座から一週間、何か自分の中に変化はありましたか？とシェアリング



3人組になって、ロールプレイを体験

第1回 6/9 (火) 10:00~12:00 第2回 6/15 (月) 10:00~12:00

会場：千葉市小中台地域福祉交流館

主催：(特) 子ども劇場千葉県センター

共催：(特) 千葉中央おやこ劇場 千葉北おやこみるあそぶ会

参加者：32人 託児の子ども：15人

ファシリテーター：片岡摩樹子さん 高橋隆子さん

ワーク:きき方のちがいを知る

- ・「わざと聞かないふり」で、こんな思いを子どももしていたのか、と感じた。テレビをみながら、ケータイをしながらではなく、子どもが話そうとしている事にちゃんと耳を傾けようと思った。
- ・改めて子どもと向き合って話しかけてみたら、子どももよそを向いて答えていた。そこから「言った、言わない」が始まるんだなと思った。「傾聴の心」をもって会話していこうと思った。
- ・女の人が女の人に対して行う傾聴と男女間の傾聴はちがうのかな？と思った。ケータイいじりながらの聞きかたは大人の私はムカついた。でも、女子高生のおしゃべりとかみていると、相手はケータイ、スマホをいじってるよね。当たり前前の光景になりつつあるかも。

3つのきく 受容と共感

- ・「聴きますよ」という態度の重要性を感じた。
- ・「傾聴」が相手に寄り添うこと、ということにとっても共感できた。息子も傾聴してくれる人にだけ心を開いてくれる感じがあるなあとと思った。
- ・声のトーンや言い方、態度に気をつけて日常の会話をしていきたいと思った。
- ・聴く方がこんなにむずかしいとは思わなかった。聴くことは相手の気持ちによりそう、受けとめること。とても大事なことなんだと気付かされた。

「話す」「聴く」「観察する」のロールプレイ

- ・ワークで話を聴いてもらって気持ちよかったのが、夫や娘にも同じ気持ちを味わってほしく感じた。
- ・傾聴はむずかしいですね。特に身近な人だとどうしても意見を押し付けたりしてしまう。
- ・2日目で質問を返してもいいことがわかった。そうなるともっと会話は広がるのではないかと、ああしたらよかった、と気付きがあった。2時間あつという間だった。
- ・傾聴はむずかしいと感じたけれど、ふだんの会話の中でも少しひいて相手をよくみてもいい関係を築けそうな・・・そういう「きき上手」になりたいと思った。
- ・聴くということにはただ耳を傾げるだけではなく、心で聴くなどいろいろな意味があるのだということに気づいた。気持ちをくみとるということを忘れずに今後生活していきたい。
- ・以前傾聴講座を受けた時はイスに座ったまま話をきく事が多く、私の受けとめは、相手の話を阻止せずにきくのが傾聴かと、つまらない感じだったが、今日は楽しかった。体験をもって実感できた。



動いて笑った導入のワークの後は二人組をつくって自然に次のワークへ



聴く、話す、観察する、を体験した後は「どうだった？」と感想を出し合う



第2回講座の最後に丸くなって全員で感想を出し合う。体験型学習の真髄だ！

第1回 6/23 (火) 10:00~12:00 第2回 6/30 (火) 10:00~12:00

会場： 千葉市美浜区保健福祉センター

主催：(特) 子ども劇場千葉県センター

共催： 千葉西おやこ劇場

参加者：25人 託児の子ども：1人

ファシリテーター：片岡摩樹子さん 渡慶次康子さん

ワーク:きき方のちがいを知る

- ・「きき方のちがいを知る」体験がとても心に残った。きいてもらえないと不安になって、言いたかったことがわからなくなってきたり、もう話さなくてもいいかと思ってしまう。
- ・「きいてもらえない」態度をするのはつらかったけれど、一番身近な家族(主人や子ども)には結構やっつけてしまっていたなあ、こんな気持ちだったんだと反省ばかりです。

3つのきく 受容と共感

- ・「聴く」と「訊く」では全然ちがうのだと改めて思った。相手の気持ちに寄り添っていくことを心がけていきたい。また、話す時も一方的になりがちなので、気をつけていけたらと思う。
- ・人の話を聴けていると思っていた自分の事を反省した。子どもとの対話では、訊くになっていたし、きっと子どもも自分の気持ちを受けとめてもらえずつらい場面も多々あったのではないかなと思う。これからは相手の身になって、相手が話していて心地よい気持ちになってもらえるきき方に徹したい。
- ・傾聴の講座を受けることができて良かった。相手の話をただ繰り返すのではなく、相手の今の気持ちを「わかったわよ！」という気持ちでよりそう事がいかに大切かわかった。子どもに対して職場でも実践したい。

「話す」「聴く」「観察する」のロールプレイ

- ・傾聴の講座に初めて参加した。いつも「傾聴」の姿勢で生活するのは困難だが、何か伝えたいと思っている方がいればそれに気付いてあげる自分になれたらと思う。
- ・「自分の価値観を横においといて」という事、気をつけないといけないな、と思った。
- ・「自分の考えをポンとおしつける聴き方」(最後のワーク)もやっけてしまいがちだが、言われた方は“自分を否定されたような”イヤな気持ちがしてしまうのだなあと思った。
- ・日々バタバタと落ち着かない私ですが、「ここ！」という場面では子どもの話など特に聴き切ることが大事な、と思った。
- ・前回のロールプレイより長かったので、聴くことのむずかしさを実感した。赤ちゃんのいるお母さんと話す機会が多いので、お母さんの気持ちに寄り添うことを心がけて話を聞くようにしたい。
- ・“この人は聴いてくれるんだ” そう思ったら安心して話しができた。このような体験ができてよかった。自分も“聴いてくれる人だ、話して大丈夫だ”と安心を与えられる母、妻でありたいと思った。

(特)子ども劇場千葉県センターでは、以下のような「傾聴」に関する事業を実施しています。

チャイルドライン千葉

チャイルドラインは、18歳までの子どもがかけられる子ども専用の電話です。どんな子どもにも、どんなことにも寄り添う姿勢を大切にして、「子どもの今」をしっかりと受けとめ、安心できる「心の居場所」としての役割を果たしています。

月曜～土曜 16:00～21:00(携帯可)



あなたをひとりにしない・させない! 「ママパパラインちば」

あなたをひとりにしない・させない! 「ママパパライン」
「ママパパラインちば」
子どもをもつママ・パパ・家庭の子育ての悩みや不安な気持ちを電話でお聴きします。なまえ・住所などはおききしません。安心してゆっくりおはなしください。電話だからこそ何でも言える。気軽にダイヤルを!
043-204-9390
毎週金曜日 10:00～16:00
キャンペーン:2016年2月15日(月)～2月20日(土)
6日間毎日 10:00～16:00

☎子どもをもつママ・パパ・家庭の子育ての悩みや不安な気持ちを聴く専用電話です。

☎子育て経験のある先輩ママ・パパたちが、あなたの気持ちを受け止め、やさしくお聴きします。

☎なまえ・住所などはおききしません。安心してゆっくりおはなしください。

☎電話だからこそ、何でも言える。気軽にダイヤルを!

傾聴の文化を拡げる講座

人の話をきくことに注目したプログラム。知識や技術を詰め込むものではありません。様々なワークを通じて「傾聴とは何か」「人の話をきく上で何が大切なのか」を、体験し感じることを大切にしています。

プログラム内容:4つのワークとミニ講座からできています。①イメージの違いを知る ②ききかたで変わる話しやすさ ③気持ちに注目して聴く ④「聴くこと」体験 ⑤ きくことについてミニ講座

時間2時間一コマとして2コマ開催 対象人数:養育者 子育て支援者等 15名～30名 講師(ファシリテーター):2名

2015年7月20日 発行

特定非営利活動法人 子ども劇場千葉県センター

〒260-0031

千葉市中央区新千葉 2-17-6 サンコート新千葉 102号

TEL:043-301-7262 FAX:043-301-7263

E-mail:kidchiba@lily.ocn.ne.jp

URL <http://chiba.gekijou.org/>