資料２

話の聴き方

～　演習・聴き方の基本　～

主な内容

〇相談場面での話の聴き方
〇聴き方の基本：「か・き・く・け・こ」

イメージは「キャッチボール」

いろんなボールが飛んできます！

話を聴く姿勢

- ○ しっかりねぎらいましょう
- ○ 相手に敬意を払いましょう
- ○ 相手の話に興味を持ちましょう
- ○ 結論を急がないようにしましょう
- ○ 主役は、相手です

話の聴き方「か・き・く・け・こ」

「か」＝確認 （かくにん ）～質問を通して～
「き」＝共感 （きょうかん ）
「く 」＝繰り返し （くりかえし）
「け」＝傾聴 （けいちょう ）
「こ」＝肯定 （こうてい）

「か」＝確認（かくにん）

質問を通して相手への理解を深める

①閉ざされた質問

眠れてる？　ご飯食べた？

相手が「はい」「いいえ」で答えられる質問

②開かれた質問

体調はどう？　どんな生活をしているの？

相手が「はい」「いいえ」で答えられない質問

「か」＝確認（かくにん）の例

○「少しつらそうに見えるけど、体調はどう？」

○「大変な状況を、どうやってやり過ごしてきたの？」

△「体調が悪いの？」

△「疲れてる？大丈夫？」

コーピングクエスチョン

「き」＝共感（きょうかん）

相手の立場にたって、どのような気持ちなのか想像し、

その気持ちを言葉にして相手に伝える

会話の中のメッセージ

①事実のメッセージ　「忙しかった」という事実

②気持ちのメッセージ　「大変だった」「疲れた」という気持ち

「き」＝共感（きょうかん）の例

○「そんな状況だと、とてもつらい気持ちになるよね。」

○「どうしたら良いのか、わからなくなるよね。」

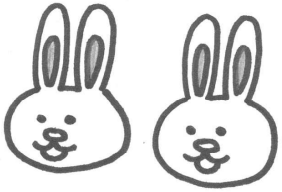
×「○○ちゃんがそんな状況だと、ご家族も心配するよ。」

×「だったら良い方法があるよ。」

「く」＝繰り返し（くりかえし）

相手の話の中の

大切な言葉（キーワード）をくり返す



「く」＝繰り返しの例

相　手「生きていくのがとても辛いんだよね。」

聴き手「そっか…生きていくのが辛いんだね。」

※特に、気持ちに焦点をあてると良い

「け」＝傾聴（けいちょう）

3つのポイント！

①相手の気持ちや考えに寄り添うような姿勢で、話を聴く

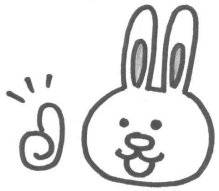
②表情や声のトーンなど、できるだけ相手に合わせて、聴く

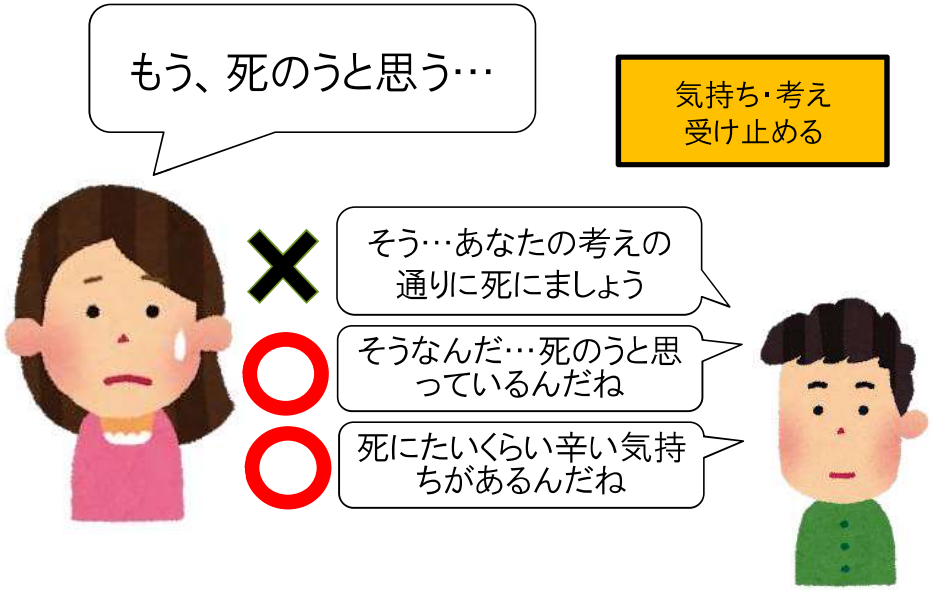
③「沈黙」も大切に扱う

→基本的には待つ姿勢で

「こ」＝肯定（こうてい）

相手の気持ちや考えをありのままに認める





「こ」＝肯定（こうてい）の例

○ 「そんな風に考えるんだね。」

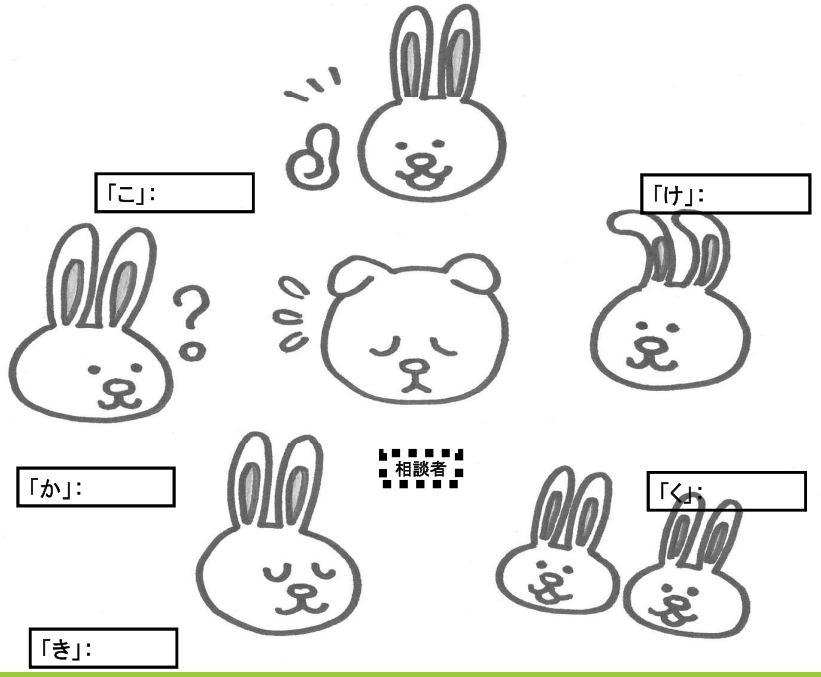
○ 「そういうことで、とてもつらい状況なんだね。」

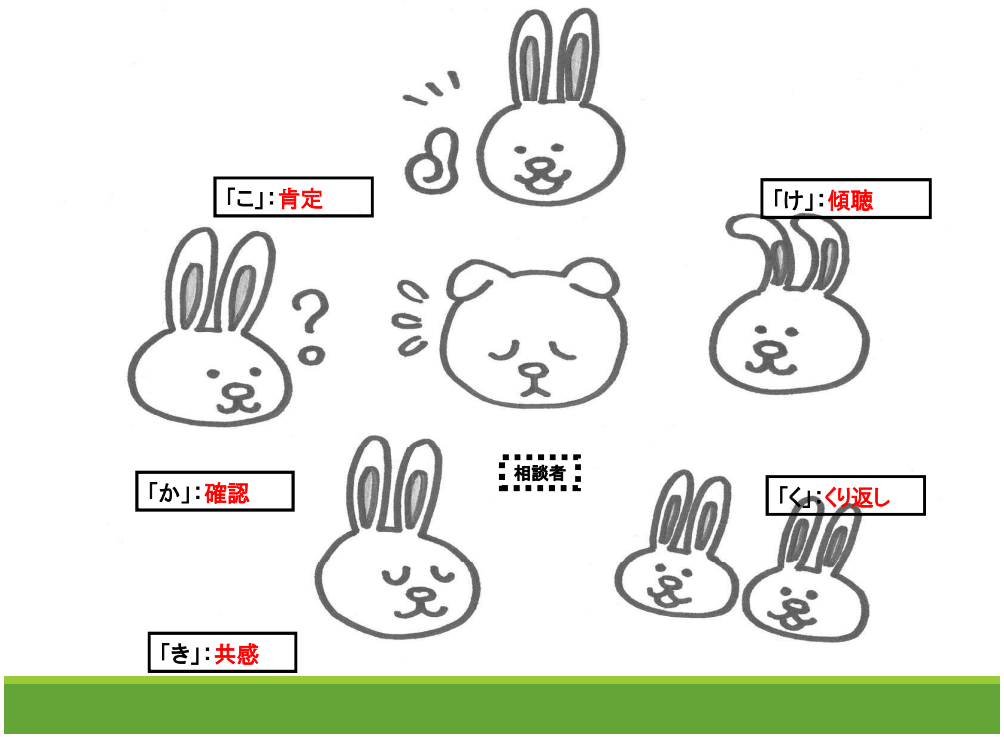
× 「そんな風に、考えない方がいいと思うよ。」

× 「まだ頑張れば、まだ何とかなるよ。」

一見アドバイスに見えるが『否定』をしている

頑張りが足りないという『否定』に取られる場合も…




「こ」：肯定
「け」：傾聴
「か」：確認
相談者
「く」：くり返し
「き」：共感