

「原子力産業基盤強化事業」

安全性向上を担うリスク・コミュニケーター育成研修 基礎編

講義3 ラポールの形成法と リスク・コミュニケーション

筑波大学働く人への心理支援開発研究センター

岡田昌毅 中村准子 大塚泰正

働く人への心理支援開発研究センター

<https://www.human.tsukuba.ac.jp/counseling/t-one-lab/>



最先端の「知」を、最前線に。
働く人への心理支援
開発研究センター
[T-One ラボ]

働く人への心理支援に関する研究と社会貢献体制を整備した開発研究センター

● リサーチユニット

働く人への心理支援に関する研究の推進

公的外部資金、特別共同研究事業、大型科研

● コンサルティングユニット

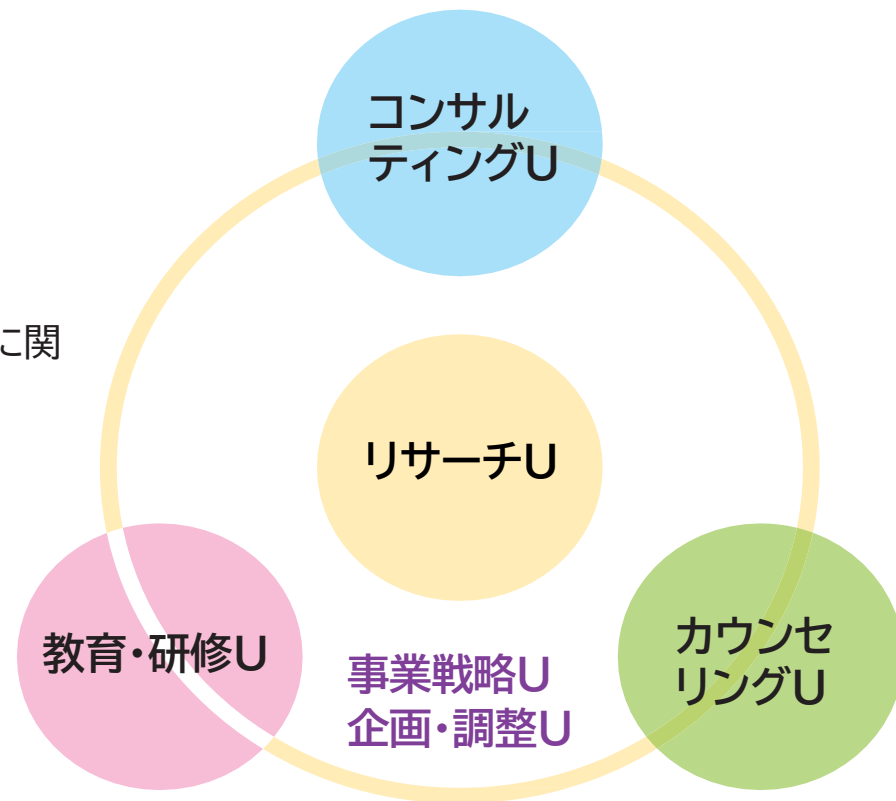
企業との共同研究・学術指導の推進、働く人への心理支援に関する研究の成果を社会に還元

● 教育・研修ユニット

専門職者等を対象とした研修開発・実施、教育効果検証、リカレント教育の開発・実施

● カウンセリングユニット

ライフキャリア相談室運営、スーパービジョン



講義3の内容

1. ラポールとリスク・コミュニケーション
2. ラポールを形成するための話の聴き方
(傾聴)

1. ラポールと リスク・コミュニケーション

ラポールとは何か

信頼関係

ラポールがあると、自由で安心したやりとりの中で、素直に自分の思考や感情を表現することができ、さらにはそれを自分の力で改善していくことができるようになる

ラポールの形成はリスク・コミュニケーションを行う前提条件

ラポールを形成するために必要な 3つの原則

①自己一致

自分の考え方，想い，感情などに正直に気づいているか？
これらを他の人に素直に伝えることができるか？

②無条件の肯定的関心

相手がそう思っているという事実を否定せず受容できているか？
相手の可能性を信じ，前向きに接することができるか？

③共感的理解

相手の立場に立ったものの見方ができているか？
なぜ相手がそう思うのか，その背景について思いをめぐらせているか？

リスク・コミュニケーション

個人，集団，機関（組織）の間における情報や意見のやりとりの**相互作用的過程**

コミュニケーションを取ることで，**互いに影響を及ぼし合う**

そのためには**相手の話をしっかりと「聴」き**，相手が何を考えているか，どういう知識を持っているかななどを精査する

2. ラポールを形成する ための話の聴き方 (傾聴)

グループワーク ～その1

自分の話したい話をしてみましょう

「傾聴」のグループワーク

どのような聴き方をすると、相手が自発的に、進んで、話したいことを気持ちよく話してくれるのかを発見しましょう。

＜練習の目標＞

「話し手」に、特定のテーマについて自分から進んで、自発的に、できるだけ長い時間、話し続けてもらう。

グループの構成

1. 3～4名で1グループをつくる
2. 自己紹介(手短かに！)
3. 「話し手」(1名), 「聴き手」(1名), 「オブザーバー」(1～2名)を決める

※役割はあとで交代します。

「話し手」の役割

話し出す前に話題(テーマのみ)を頭の中で決める
架空の話や他人になりすましたような話はしない
自分らしく自然に話す。

最初に「〇〇について話します」とは言わない。
会話に詰まったら話題を変えてもよい。

※この練習は、話し手が上手く話をするための練習ではありません！

※聴き手に気を使って、無理に話を続けようとする必要ありません！

「聴き手」の役割

全員の座る位置を決める

オブザーバーは会話の邪魔にならない位置に配置

【聴き手のルール】

質問攻めにしない

別の話題に誘導しない

アドバイスしない

「オブザーバー」の役割

グループでの振り返りの際の「司会」と「書記」を担当する。
会話中は、雑談をしない、なるべく表情を変えない。
会話中に「話し手」、「聴き手」を注意深く観察し、記録をとる。

記録のポイント

「聴き手」のどのような対応や聴き方が「話し手」の話を促進させたか、あるいは停滞させたか。

「聴き手」がルールを逸脱していないかをチェック
→逸脱が極端な場合は、ストップをかけて指摘する。

会話の終わり方

「話し手」にとって話に整理がついた場合

「聴き手」が行き詰まった場合

10分経過した場合

※「話し手」は、最低でも8分間くらいは、話が続くように努力してください。

振り返りの進め方

振り返りの進め方(「話し手」に対する質問例)

司会:オブザーバー

- ・話を聴いてもらって、どんな感じでしたか？
- ・どんな聴き方をしてもらったときに、話しやすいと感じましたか？
- ・「聴き手」はあなたの話を理解しようとして聴いていたと思いますか？ それはどんな態度や聴き方からそう思いましたか？
- ・あなたが話したかったことを、「聴き手」は理解していたと思いますか？ それはどんな態度や聴き方からそう思いましたか？

振り返りの進め方（「聴き手」に対する質問例）

- ・どんなところに注意して話を聴きましたか？
- ・「話し手」が話しやすく感じたのは、あなたが聴き方にどんな工夫や努力をしたときでしたか？
- ・あなたがちゃんと話を聴こうとしていたことが、「話し手」に伝わっていたと思いますか？ それはどんなところからですか？
- ・「話し手」が話したいことを話すことができるように、あなたが注意したのは、どんなところですか？
- ・「話し手」が話したいように話すことができるように、あなたが注意したのはどんなところですか？

振り返りの進め方(「オブザーバー」の感想)

- ・話の聴き方で印象に残ったところ
- ・「話し手」が話しやすそうにしていたときの「聴き手」の態度や聴き方
- ・その他気づいた点

※「聴き手」の聴き方に焦点付けたコメントを！

振り返りの注意点

「うまい」、「下手」などの相手を評価する発言はしない。

うまくいかなかった点が出た場合は、事実のみを記録しておく。

「こうしたほうがよい」などの代案は提示しなくてよい。

グループでの振り返りのまとめ(1回目)

どう聴いたらうまくいったか？

どう聴いたらうまくいかなかったか？

グループワーク ～その2

聴き手：「繰り返し」を取り入れてみましょう

話し手：自分の話したい話をしてみましょう

上手に傾聴するためのさまざまな技法

ねぎらい	相談が継続するように
環境整備	相談しやすい時間・場所を用意しておく
視線	凝視しない, なるべくそらさない
姿勢	やや前傾, 腕や足組みはしない
言語	しゃべりすぎない, 話題を変えない, さえぎらない, アドバイスを控える
うなずき	「(うん)」
あいづち	「はい」, 「ええ」など
繰り返し	相手の発言で重要な点をそのまま繰り返す
要約	内容を整理して伝え, 確認する
開かれた質問	「はい」, 「いいえ」で答えられない質問
感情の反射	感情を言語化して返す

グループでの振り返りのまとめ(2回目)

どう聴いたらうまくいったか？

どう聴いたらうまくいかなかったか？

グループワーク ～その3

聴き手（相手とは異なる）自分の意見を述べてみましょう

話し手：自分が心配していること、困っていることなどを話してみましょう（話せる範囲の内容で結構です）

自分の意見を上手に伝える

前提

こちらの意見をはさまずに、まずは相手の言い分を出し切ってもらう。

それに対する自分の評価(あなたの考えは間違っている, など)は相手に伝える必要はない。

発言

「私は〇〇だと思う」のように、「私」を主語にした発言をする。そうすると、相手は自分の意見が否定されたと感じにくくなる。

そうすることで、相手が自ら自分の行動や考え方を見直し、修正しやすくなる。

グループでの振り返りのまとめ(3回目)

どう聴いたらうまくいったか？

どう聴いたらうまくいかなかったか？

まとめに替えて

～上手なコミュニケーションを取るためのワンポイントアドバイス

大事ななのは技法より態度！

日頃からラポールを形成する努力を(話す, つながる)。

ラポール形成の三原則に基づき、相手の気持ちや考えをじっくりと聞く。決してこちらの考えを押し付けない。

一般の人は行政担当者等を放射線のことをよく知っている人だと考えることも。科学的にはつきりしていることは明確に伝えたほうがよい。

放射線の影響が「ない」わけではない。正しい表現は「影響は少ない」や「わからない」(なので、どう行動するかは個々人の自己決定が重要になる)。

行政や電力会社に対する不信感が大きい方も。対応する側のこころのケア(こころの余裕づくり)も大切に。