



北海道福祉人材センターでは、一般社団法人北海道介護福祉士会の協力を得て、福祉・介護に関する基礎知識や日常に役立つ情報を定期的に発行しています。



今月のテーマ「介護のワンポイント」

「～傾聴～目と耳と心でお話を聴く」

一般社団法人北海道介護福祉士会 後志支部 副支部長 上原あゆみ 氏
居宅介護支援事業所かるな 介護支援専門員

■傾聴とは

私が小学校1年生のころ、担任の先生が掲げたクラス目標がありました。それは「人のお話は目と耳と心できこう」でした。この言葉は、高校を卒業して介護の仕事に就いてからも、長年にわたり私の目標となっています。思い返せば、先生は小さい子にもわかりやすい言葉を選んでくれていたように思います。傾聴を広辞苑で調べると「耳を傾けてきくこと。熱心にきくこと。」とあります。相手の話に関心を持ち、感情を受け止め、共感かつ真摯な態度で聴くことともいわれています。「聴く」という字から十四の心と耳を使うと例えられることもあります。日々の業務や人間関係の中で「傾聴」は欠かせない技術ではないのでしょうか。しかし頭ではわかっていても実践が難しく、自分は大丈夫、しっかりできていると思いつ込みがちな技術だと私は考えています。ご自身の「傾聴」を一緒に見直してみませんか？



■ロジャーズの3原則

米国の心理学者であるカール・ロジャーズは自らが行った多くの事例(クライアント)を分析し、カウンセリングが有効だった事例に共通していた、聴く側の3要素として①共感的理解(相手の立場になって聴く)②無条件の肯定的関心(話の内容をはじめから否定しない)③自己一致(聴く側も自分の気持ちを大切に、相手の話でわからないところは聴きなおして確かめ真摯な態度で聴く)をあげ、「人間尊重の態度に基づくカウンセリング」を提唱しました。

■傾聴から得られる効果

「傾聴」から得られる効果は多数あげることができます。みなさんも得られる効果を実感されたことがあるのではないのでしょうか。主な効果として以下3つが挙げられます。

① 信頼関係の形成

否定されずに話を聴いてもらうことで、安心感や尊重されている感覚を持って、信頼関係が生まれる。

② 気持ちの鎮静化(カタルシス)

胸のつかえがとれ、すっきりした気持ちが生まれる。

③ 自己理解や気づきの促進

整理されていない思いを言葉にする手助けとなり、悩みや問題点を客観的に理解できるようになる。

相談環境を整えること、非言語でのメッセージを意識すること、うなずきやあいづちをしっかりと返すことで、さらに効果は高まるとされています。特に高齢者は視力や聴力、理解力の低下が見受けられます。話を聴く場所や時間をよく考え、時にはジャスチャーや筆談等を検討する必要があるかもしれません。「〇〇さん」と会話にお名前を入れて、話しかけていくことも効果的です。

■傾聴がうまくいかないのはどうして？

ロジャーズの３原則とご自身の業務場面を思い浮かべながら、確認をしてみましょう。

形式だけの傾聴は相手への理解や温かさを欠き、ネガティブに作用してしまう恐れがあります。傾聴が必要な場面で、このようなことはないでしょうか…？

① 共感的理解→相手の時代背景や価値観の理解を欠く発言、相手でなく自分軸の発言

② 無条件の肯定的関心→評価・判断してしまう、すぐに解決策や意見を言いたくなる

③ 自己一致→相手の話でわからない部分を知らずとしない、調べるつもりがない姿勢

人間は本来、自分の話を聞いてほしい、分かり合いたいという強い欲求を持つ「話したい生き物」だといわれています。言葉を交わすことで安心感を得て絆を強める特性を持っています。話を聴く側だったはずが、気が付くと自分の話にすり替えてしまうということがあります。また間が待てず、沈黙が怖いために聴く側が話しすぎてしまうことがあります。聴く側に余裕がない時や疲労がある時にもううまくいかないことが多いようです。短時間であっても、1回で話をすべて聴くことができずとも、効果は得られるとされています。多忙な業務の中では傾聴は難しいと感じることと思います。ただ、この時間の積み重ねが信頼関係を生み、業務効率向上に役立つ可能性はあると私は信じています。



■だれかに話を聴いてもらおう

ご利用者様やご家族がとても聴き上手な方で、私自身が「傾聴」していただく立場になることが多々あります。業務中ではありますが、思い切って話を聴いていただくことで、とても気持ちが軽くなることを実感しました。また、そのような関わりを通して、より信頼関係が深まることもあります。

相手の話を聴こうという姿勢、相手にかかる言葉の選び方、会話の間隔など、特に年上の方からは日々勉強させていただくばかりです。こうした学びも介護の仕事が続けていく魅力の一つだと感じています。

■さいごに

「何を話しかけたらいいのか、わからない…」「話しが続かなくて不安…」と同じ悩みを経験された方もいるのではないのでしょうか。私は賑やかで楽しい会話も好きですが、「傾聴」の場面では相手を楽しませることや、多くの話題を提供し場を盛り上げる必要はないと考えています。つたない会話でもあいづちだけでもかまいません。「人のお話は目と耳と心できこう」これができれば、信頼関係の基礎は十分にできていると思います。利用者様との関係づくりに悩んでいる時にも、まずは相手の目を見て話を聴くことを心がけていきたいと考えています。

私が勤める職場「かるな」の語源はサンスクリット語で相手の立場に立って相手を思う気持ち、つまり「相手の痛みのわかるやさしさ」をと表現しているそうです。今は傾聴の力を高めて、誰かの役にたてることを目標として働いています。

最後まで読んでいただきありがとうございました。



参考資料：こころの耳 厚生労働省 <https://kokoro.mhlw.go.jp/>

■読者へのメッセージ

育児休暇後であり、子育てと仕事の両立は時に辛いこともあります。毎日のご利用者様との交流が日々の力となっています。子育てや介護にて仕事をお休みの方もいるかと思います。ぜひ一緒に職場や介護福祉士会にて交流できる機会がありますとうれしいです。

【施設の紹介】

運営法人：社会福祉法人徳風会

事業所名：居宅介護支援事業所かるな（職員数）介護支援専門員 3名

事業種別：居宅介護支援

（設立年）平成12年4月1日



【法人理念】

共生(ともいき)

「共に集って」 私たちは、施設の利用者と職員が共に集まり、あかるく、ただしく、なかよくできる施設づくりに努めます。

「共に楽しく」 私たちは、個性を大切にし、利用者本位の楽しくやすらぎのある生活ができる施設づくりに努めます。

「共に助け合って」 私たちは、地域社会の一員として、住み慣れた地域で生活を継続できるよう共に助け合い、自立支援を担う施設づくりに努めます。

【ホームページ】 URL：<http://www.tokufukai.or.jp>



一般社団法人 北海道介護福祉士会

介護福祉士の職業倫理の向上、介護に関する知識技

術・経験を深めて資質向上を図り、北海道の福祉の推進

に寄与している団体です。 ★ 新入会員募集中 ★



ホームページ
はコチラ



入会のご案内
はコチラ

TEL&FAX 011-222-5200

北海道福祉人材センターからお知らせ

福祉・介護の仕事に関心がある方ならどなたでも参加できます



高齢
障がい
児童



資格・経験不問 服装・入退場自由 事前申込特典アリ!

日時 令和8年9月6日(日) 9:30~14:00
(受付開始9:00)

会場 札幌ビューホテル 大通公園 地下2階
(札幌市中央区大通西8丁目)

事前申込

事前申込者限定!
事前申込みをして
当日参加するとス
テキな景品をプレ
ゼント♪



申込
締切

9月1日(火)まで
当日受付も可能です

「ふくし・かいご通信」を
お読みいただきありがとう
ございます。

皆さまからのご感想をお待ちして
おります!



ご感想入力フォーム

北海道福祉人材センターでは、福祉職場への就職に関する相談
を随時受付けております。

TEL 011-272-6662



発行：社会福祉法人北海道社会福祉議会
北海道福祉人材センター