

チャレンジ10

面談

Counseling

カウンセリング

1. 分かりやすい言葉を使う。

出来る限り標準語で、難しい言葉遣いや言い回しの表現は避ける。

2. 相手（クライアント）が知っている情報70%、新たに与える情報30%。

曖昧に知っていることを再認識させると共に情報共有する。

3. クライアントへの気遣いによる期待を煽るような言動は避ける。

後々「言い過ぎた」とか「言葉が滑った」…とならないよう注意。

4. 約束や決め事などは言葉を曖昧にしないで明確に伝える。

安心・信用・信頼～継続・達成・評判にも影響する。

5. 言いにくい事こそはっきりした口調で伝える。

但し、クライアントの欠点・短所や悪口になることは避ける。

6. クライアントに不安を与えるような口調や表情は避ける。
絶えず冷静に（装う）。
7. 必要以上に大声は出さない。
脅迫観念が強くなりやすい。
8. 早口にならずにゆっくりハッキリ話す。
2回以上聞き返されない配慮。
9. クライアントの話や主張を聞いた後に話す…という繰り返し。
一方的に話し続けない。
10. クライアントを見下げる態度や言動は決してしてはならない。
命令調ではなく、提案・誘導調の態度や言葉を選ぶ。

「メラビアンの法則」

= 「7-38-55のルール」 = 「3Vの法則」

人との情報交換で伝わる情報は、

「話す言葉の内容7%（言語情報）」、「声の質や大きさ・テンポ38%（聴覚情報）」、「顔の表情55%（視覚情報）」の比率になるというコミュニケーションの法則。

※ 3Vとは

「言語情報 = Verbal」 「聴覚情報 = Vocal」 「視覚情報 = Visual」 の頭文字

アルバート・メラビアン → アメリカの心理学者(1971年)

－ カウンセリングに関する問題です －

26. カウンセリングで注意すべき事項について正しければ○を、間違っていれば×を付けて下さい。

- () 難しい言葉づかいは避けて、誰もが分かりやすい言葉を使う。
- () 相手が知っている情報はあえて話す必要はない。
- () 相手の気持ちを引き上げるためにも常に期待を煽るような話し方が良い。
- () 約束や決め事は誤解がないように明確に伝える。
- () 相手の欠点や短所などの言いにくい事こそはつきり伝えて改めさせる。
- () 相手に不安や不必要な緊張を与えないように口調や表情を考慮する。
- () 強いインパクトが必要な時には大声や小声を使い分けてメリハリをつける。
- () 短時間のカウンセリングの中で多くの情報を伝えるためには早い口調で話す。
- () 相手の話を先に聞いてから話をすると言うように話を一方的にはしない。
- () 相手を見下げる態度や言動は避け、いつも対等に公平に話を進める。

27. 情報伝達に於いて言語：聴覚：視覚で伝わる適切な比率を下記から選んで下さい。

メラビアンの法則によると話で伝わる情報は、話す言葉の内容（ a. ） %、声の質や大きさ・テンポ（ b. ） %、顔の表情（ c. ） %の比率になると言われています。

- ① a.言語=7 : b.聴覚=38 : c.視覚=55
- ② a.言語=20 : b.聴覚=35 : c.視覚=45
- ③ a.言語=40 : b.聴覚=28 : c.視覚=32