

チャイルドラインのやくそく



ひみつはまもるよ



どんなことも、いっしょに考える



名まえは言わなくてもいい



切りたいときには電話を切っていい



特定非営利活動法人 チャイルドライン支援センター（認定NPO）

東京都新宿区住吉町 8-5 曙橋コーポ 2 階

TEL: 03-5312-1886 Email: info@childline.or.jp

Copyright©2018, Childline Japan. All Rights Reserved



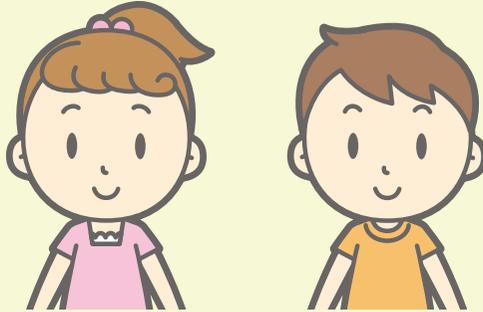
公益財団法人JKA

競輪補助事業 <http://hojo.keirin-autorace.or.jp/>

# 気持ちを聴く

～チャイルドラインが大切にしていること～





チャイルドラインは、1998年に活動が始まって以来、子どもの話を聴き、気持ちを受けとめ寄り添うことを、活動の基本姿勢として大切にしています。

人は話を聴いてもらうと、自分の存在を受け入れ、認めてもらえたと感じたりします。このことは特に子どもにとって自尊感情／自己肯定感を育む土台にもなり、大切な経験になっていきます。

他方、人の話を聴くということは、**相手の存在を認め、対等な人間として意見を尊重する**ということでもあります。子どもだけでなく大人同士でも、信頼関係を築いたり、異なる価値観を持つ人とコミュニケーションをとったりするうえで、「聴く」ことを活かせる場面が多々あるように思います。

この冊子は、チャイルドラインが活動の中で実践してきた「聴き方」の基本を多くの方に知っていただき、日常のコミュニケーションの参考にさせていただけたらと願い作りました。

次のページからは具体的な「聴き方」をご紹介します。



## 最後まで聴く



チャイルドラインでは、「注意深く耳を傾ける」という意味を込めて、「聴く」または「傾聴」という言葉を使います。

「傾聴」の第一歩は「せかさず、途中でさえぎらず、言いたいことを最後まで聴く」ことです。

言葉がすぐ出てこなかったり、なかなか本題に入らないこともあります。子どもなりの話の進め方やペースにあわせ、隣に寄りそうように、話を聴いていきます。

## 子どもが言いたいことは何か

言いたいことや気持ちがあふれ出しそうなどときには、相手の言葉が耳に入りにくくなったりします。また途中でさえぎられると、自分の気持ちをわかってもらうために、さらに言葉を補おうとしたり、堂々巡りに陥ったりもします。

最後まで自分なりに話しきること、考えが整理されたり、気持ちが落ち着いたり、相手の言葉に耳を傾ける余裕が生まれたりします。

point  
1

話を途中でさえぎらない

point  
2

子どもの話し方、ペースにあわせる

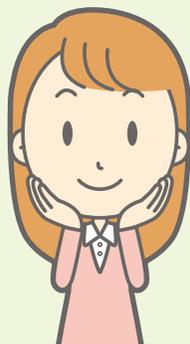
気をつけたい言葉：「早く」「つまり」「だから～でしょ」

point  
3

自分が聞きたいことではなく、  
子どもが言いたいことを聴く



# 気持ちを聴く



チャイルドラインは、「気持ちを聴く」ことを大切にしています。子どもが話す出来事だけでなく、そのときの気持ちや今どんな気持ちでいるかを言葉にしてもらうことで、子どもが本当に言いたいことが見えてきたりします。

たとえば「今日学校で友達に話しかけたんだけど、返事をしてくれなかったんです」という話題が出たとき、「そう、返事がなかったんだね、それがかなしかったのかな？」など、気持ちに焦点を当てたりします。



## 気持ちを言葉にできるように

話し始めたときには、子ども自身がまだ気持ちに気づいていないこともあります。また言葉と気持ちが裏腹だったり、ネガティブな気持ちを表に出してはいけないと考えている子どももいたりします。

「どんな気持ちだった？」「こんなふうに感じていたのかな？」と問いかけることで、ようやく自分の気持ちに気づいたり、堰を切ったように気持ちがあふれてくることもあります。

point  
1

### 出来事よりも気持ちに焦点を当てる

そのときどう感じたの？  
つらかったんじゃない？ など

point  
2

### ネガティブな感情も受けとめる



## 理解し、受けとめる



チャイルドラインが子どもとの対話の中で目指しているのは、結論を出すことやアドバイス／答えを教えることではなく、理解し受けとめる(受容する)ことです。

子どもが求めていること、わかってほしいことは何かを、話を聴いていく中で探っていきます。そして「この子が言いたいのはこういうことかな」と感じるがあれば、それが合っているかを本人に確認していきます。

## 思い込んでいないか

ときに、過去に似たような経験をしていて、「自分には子どもの気持ちがわかる」という思いが生じることがあります。しかしそれは自分の思い込みかもしれないと注意する必要があります。

ちゃんと理解できているかを確認していくことで、子どもにも話を聴こうとしている、自分のことを理解しようとしているという姿勢が伝わったりします。

point  
1

子どもが求めていること、  
わかってほしいことは何かを探る

point  
2

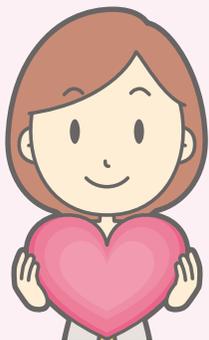
自分の理解が合っているかを確認する

point  
3

「自分にはわかる」  
という思いこみを捨てる



## 安心感



チャイルドラインは、子どもが安心して話せる相手でありたいと考えています。

ときには、言い訳のように聞こえたり、矛盾していたり、価値観や考え方が合わないなど、受け入れがたい話が出てくることもあります。

ただ、「でもね」「だけど～じゃない」「それはおかしいよ」などの否定的な言葉をつかっていくと、子どもは心を閉ざしてしまうおそれがあります。



## 子どもの味方になる



「どうしてそう思ったの？自分は不思議に思うので聞かせてほしい」など、否定や拒絶をしないよう注意しながら、子どもの気持ちや言い分を聴いていきます。

子どもを一人の人間として意見を尊重し、子どもの立場で理解に努めることで、「自分のことを否定せず、話を聴いてくれる相手だ」という安心感や信頼感につながっていきます。

Point  
1

受け入れがたい話も否定、拒絶しない※

「なるほど」「そう考えているんだね」  
気をつけたい言葉：「でも」「だけど」

Point  
2

子どもなりの「言い分」を、  
子どもの側に立って理解する

※ただし個人の尊厳を傷つけられるような場合を除きます



## アドバイスよりも自己決定



チャイルドラインでは、子どもが自己決定すること、あるいは自力で結論に到達するように寄り添い支えることを、「一緒に考える」と表現しています。

問題解決の主体は子どもであり、子ども自身がどうしたいかを考え、決めて行動することが、その子の持つ力を育むことにつながると考えています。

大人が子どものかわりになって解決方法を考えることは、子どもが自己決定する機会を取り上げてしまうことにもなりかねません。



## 子どもが持つ力を信じて

子どもから「どう思うか」「どうしたらいいか」と尋ねてくるときにも、その理由は様々です。たとえば、自分の考えに自信がなくて背中を押してほしかった、という場合もあつたりします。

助言が必要な場面もありますが、まずは子ども自身がどうしたいと思っているのか、どんな状態になることを望んでいるのか、求めていることは何かを探り、受けとめていきます。

point  
1

問題解決の主体は子ども

point  
2

「子どもはどうしたいか、  
どんな状態になることを望んでいるか」  
を主軸にする



