

# KANSAI GAIDAI UNIVERSITY

## 対人援助における傾聴の意義

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 関西外国語大学 公開日: 2024-05-24 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 堅田, 利明 メールアドレス: 所属: 関西外国語大学短期大学部
URL	<a href="https://kansaigaidai.repo.nii.ac.jp/records/2000204">https://kansaigaidai.repo.nii.ac.jp/records/2000204</a>

# 対人援助における傾聴の意義

短期大学部 准教授 堅田 利明

## 1 はじめに

筆者は、医療現場で対人援助を主とする専門職としてクライアントの話をこれまで聴いてきた。主訴や問診を尋ねる以外、アセスメントの結果解説、今後の手立ての助言の様に、筆者が話す量が多くを占めた。短時間で効率よく必要事項を訊き出す問診技術、分析精度、解説力、有益な助言に必須の発想力、これらは専門職として磨いていく部分である。筆者は、分析と解説、具体的な助言内容に着目して取り組んだ。愚かにもその充足感に浸っていた時期がある(堅田, 2022)。ふり返えれば、クライアントの心情や思いに寄り添った臨床ではなく、しかもそのことに気づけずにいた。

その後、解説や手立ての提案ではなく、クライアントの心情理解や心情の変遷をたどる必要のある臨床に数多く遭遇した。クライアントとこの場で居続けられるか、踏ん張れるかを問われた。これまでの臨床を根本から見直すきっかけとなり、クライアントとのこうした出会いにいまも感謝している。(堅田, 2021)。

時期を同じくして筆者は、カウンセラーの諸富芳彦氏が主催する体験型セミナーに出会った。他者との関わりを通して自己洞察を深めていく体験ができた。内容は「カウンセラー、コーチ、キャリアコンサルタントのための自己探求カウンセリング入門－EAMAの理論と実際」に詳しい。体験型セミナーに参加し続けたことで自己洞察が深まり、同時に他者支援にも影響を与えた。これまでの臨床手法をベースにおきつつも、まずはクライアント側にしっかりと軸足を据え、来院に至るまでのいきさつを丁寧に伺い、いまの心情や思いを分かろうとしながら訊いていくこと、筆者の理解が合っているかどうかをクライアントに問い、確認してもらいながら相談を進めることが次第にできるようになっていった。こうした中で、筆者

が当時抱えていた苦難も自己洞察によって乗り越えることができた。「他者支援に携わることは同時に自己支援にもつながる、自己支援のあり方は他者支援にも影響を及ぼす」と実感した。自己支援は言い換えれば自己成長である。心の中の様々な声（感情や思い）に対して分け隔てなく丁寧に傾聴することができる、重要な視点や大切にすべきことがらに気づけるようになる。やがてそういったものへの気づきが起き易い体質へと変容していく。悩みへの対処、人生の岐路に立った選択にも確信が持てるようになれる。こうした実体験をもとに、筆者は数年前から「傾聴セミナー」と称して仲間と傾聴を学び合う場を試行的に始めた。傾聴によって得られる恩恵を是非とも広めていきたいという気持ちと、人の話を親身に聴ける仲間を増やしたいという願いで試行錯誤を続けている。ここでは、対人援助における傾聴のあり方に言及し、その意義について述べたい。

## 2 傾聴

カウンセリングなど、人の話を聴くための基本的な手法として傾聴は欠かせないものである。ただ、傾聴とはいったいどういうものか、傾聴をどのように理解し活用していくのか、それらは一様ではない。傾聴に関してどの程度、どういった内容で訓練を受けたのかといった違いも大きい。河合（1998）は、「相手の言うとおりに聴く」の中で、「カウンセラーとして一番大事なこと、それは忠告するのでもなければ、叱るのでもなければ、説教でもない。『聴く』ということです。向こうの言うことを、とにかく聴いてみるということ」と傾聴の姿勢について言及している。さらに、「これは考えてみると非常に簡単なことですね。聴いてから忠告するものではありません。忠告も何もせず、とにかくひたすら聴くわけです」とある。ひたすら聴くことは果たして簡単なことなのだろうか。河合の「とにかくひたすら聴く」ためにはどういった心構えが必要なのか。「相手の言うことを、ともかく相手の言う通りに聴いていこう」と河合は表現する。相手の言う通りに聴くためには、相手になってみて聴こうとすることではない

だろうか。相手、すなわちクライアントに、いま聴かせてもらった理解が合っているのかどうか、それを確認してもらう作業が必須となろう。聴き手が勝手な憶測でクライアントの話を理解したとっているとずれが生じるはずである。クライアントに確かめてもらいながらずれを訂正してもらう必要がある。聴き手がクライアントの心情や思いを完全に理解することなど到底できはしないが、分かろうと努力することは可能である。聴き上手になるための訓練として東山（2000）は、「相手の気持ちを負担に感じず、こちらから話したくないような練習が必要」と述べている。「相手の気持ちを負担に感じず」とは、クライアントが感じている苦難や悩みに圧倒され、その場から逃げ出したいところをぐっとこらえてその場に居続けようとするための練習を示唆するものである。聴き手がその場に居続けることに耐え切れなくなり、解放されたいところのためについ助言をしてしまうということはいくつも起こる。クライアントのためではなく、自身を安心させるためになされる助言である。また、「こちらが話したくないような訓練」とは、自分の話をしないということである。これは、聴き手に生じる感情や思いの一切をクライアントに告げないという意味ではない。聴き手の体験談や他者の話を対話の中に不用意に持ち込まないということであり、クライアントの話を聴き手がどのように聴いたのか、どう理解したのかについてはその都度伝えて確認してもらう必要がある。そうしなければクライアントは聴き手に対して（このように思われていないだろうか）（こう理解されているかもしれない）といった思いを抱かせてしまいかねない。やがてクライアントは思い切った話ができなくなるであろう。さらに東山は、「まず、第一の修業は、相手の話を『素直に』聞くことです。相手に反論したいときも、話をよく聞いてあげると、相手の意見も自然とおだやかになり、反論しなくてもすむことの方が多いです」と述べている。「素直に聴く」とは、クライアントの話に聴き手の価値判断を加えないで聴こうとすることであり、クライアントの気持ちや考えを分かろうとすることに集中する姿勢を示唆している。

こうした傾聴の姿勢であるが、王道にあるのが Rogers (1957) の態度条件といわれるものである。簡単に解説を加える。

カウンセリングなどにおいて、ある種の手法を使うことでクライアントに有益に働くことはある。それは手法そのものによってではなく、クライアントと聴き手との「関係の質」によって生じるものであると Rogers (1957) は考えており、より良い方向にクライアントの人格が変容していくために聴き手に必要とされるものとして、「治療的人格変化の必要にして十分な条件」の仮説が有名である。それは、1. クライアントとセラピストが心理的に接触している、2. クライアントは不一致の状態、傷つき易い不安な状態にいる、3. セラピストはこの関係の中で一致（統合）している、4. セラピストは無条件の肯定的配慮をクライアントに対して持っていることを経験している、5. セラピストはクライアントの内的照合枠を共感的に理解していることを経験しており、クライアントにこの経験を伝えようとしている、6. セラピストが共感的理解と無条件の肯定的配慮を経験していることが必要最低限クライアントに伝わっている、の6つである。1. はカウンセリングの前提条件を示しており、2. 6. はクライアントの条件である。セラピスト、すなわち聴き手の条件としては3. 4. 5. である。3. の一致（統合）は純粹性ともいわれ、クライアントにできるだけなってみて話の細かなところまで感じ取ろうとしながら、聴き手にふと出てくる何らかの感じに対して丁寧に向き合うことを同時に行うこととされている。諸富 (1997) は一致における重要な2点として、「(1) カウンセラーはクライアントから『ああこうなんだ』と実感として伝わってくるものに応答していくことが大切です。そのためには自分の中で、相手から実感として伝わってくるものと、曖昧にしか伝わってこないものとを明確に区別しておく必要があります。相手を『理解しよう』とするあまり、実感の伴わない理解を無理に言葉にしていくと、クライアントとのリアルな関係を損ない、雑に扱われている感じを与えることがあります。(2) カウンセラーは『自分が相手に何を感じているか』に気づいており、必要な場合には、それを言葉にして伝えていく必要があります。また、たとえ伝

え返す機会がなくても、『相手についての自分の実感』に気づき意識しておくことは、クライアントの状態について『仮説』を形成し『見立て』していく上できわめて重要な意味を持っています《精神分析でセラピストの『逆転移』が診断及び治療において重要であるのと同じことです》と、具体例を示しながら解説している。4.の無条件の肯定的配慮は「受容」ともいわれ、聴き手がクライアントの話に何がしかの条件つきで聴こうとしない姿勢を示している。つまり、聴き手の価値観や倫理観、常識などによってクライアントの話の中身に優劣をつけたり取捨選択したりせず、クライアントの話のどの部分に対しても丁寧に意識を向けようとする態度のことである。そして、クライアントの話肯定することも否定することもしない。5.の共感的理解とは、クライアントの世界を聴き手がどっぷりとつかりながらクライアントになってみて（クライアント側に軸足をおく）感じ取ろう、分かろうとすることである。感じ取ったものは伝え返し（リフレクション）によってクライアントに伝えて確かめてもらう。こうしたRogersの「必要十分条件説」は、クライアントと聴き手との関係の質に言及したものであったが、技術主義に陥る危険性や誤解を避けるために態度条件に関する技術解説や、態度条件がなぜクライアントの人格変化をもたらすのかといった理論的説明がなされなかったために、内省主義・精神主義に陥り易くなるといった批判がなされた。その後、Rogers (1964) によって必要十分条件説の一部修正が行われ、さらに、聴き手にとっての最良の状態として現れる特質について、1. 内なる直感的な自己の近くにいること、2. クライアントとの関係の中で変性意識状態にあること、と晩年に述べている (Bowen, 1990)。

筆者は対人援助職としての幅を広げる目的で諸富芳彦氏の体験型セミナーに参加してきた。人間性心理学・トランスパーソナル心理学・フォーカシング・プロセス指向心理学といった体験学修に加え、認知行動療法や筆者が専門とする分野を組み合わせながら、対人援助に直結する傾聴をこれまで模索してきた。まず、平木 (2007,2013) の自己表現ならびに人間関係をよくするためのルールを参考に、1. 話の番を取らない、2. 間を大

切に扱う、3. 先入観にとらわれ過ぎない、4. アドバイス志向（助言）を止める、の4つを基盤のルールとして据え、5. 聴くときの姿勢として視線の向け方、6. 表情にとらわれ過ぎない、7. うなずき・あいづちの意識、を演習によって身につけていく。さらに、最も重点をおいていることは、クライアントの側に軸足をおくための方法である。クライアントにとことんなってみようとしながら（寄り添い）、話された内容から光景（情景）を思い浮かべていく練習である。例えば、どんな登場人物が現れるか、どんな動きをしているのか、対話から生じる色彩、聞こえる音や感触、キーワード、その他、気になるものを探していきながら聴くという練習を試みている。出てきたものをクライアントに丁寧に伝え返していき、それらを確かめてもらう。Rogersの態度条件でいうならば共感的理解と一致に重点をおいた取り組みである。ただここで、想像もしえない光景（情景）を次々と表現力豊かに語っていく聴き手に出会うと、想像がなかなか浮かびにくく表現が苦手な人にとって、内省を強めてしまう可能性がある。（クライアントにきちんと軸足をおけていないから、寄り添っていないから何も浮かんでこないんだ）といった自己批判に陥ってしまう。Rogersの態度条件が内省主義・精神主義に陥りやすいといった批判がなされる背景に近い。ただ、光景（情景）がなかなか浮かべられないという人であっても、相手を変えて再挑戦してもらうことで切り替えとなって「自然と光景（情景）が浮かんできた」という声は多い。表現力豊かに光景（情景）を語っていく様は、ややもすればRogersの一致の部分で諸富（1997）が指摘しているように「相手を『理解しよう』とするあまり、実感の伴わない理解を無理に言葉にしていくと、クライアントとのリアルな関係を損ない、雑に扱われている感じを与える」ことになる可能性もある。クライアントとの協同作業であるべき傾聴の場において、聴き手の独善的な想像力をただ披露するだけに終わってはならない。クライアントとの心理的距離が開いていくだけである。クライアントにとことんきろうとしながら、話された内容の光景（情景）を思い浮かべようと努力して、それでも一向に何も出てこない場合、何も出てこないというそれ自体をクライアントに伝え

返しをしながら味わっていくことに意味がある。そして、最も効果が期待できるのは、クライアントとして自身が話をじっくり聴いてもらうという体験である。傾聴してもらうことで起こる自身の変化や気づき、発見などを体験してみることで初めて（こういう聴き手になりたい）といったモチベーションが高まるのではないだろうか。

### 3 支援につながる傾聴

ここで2種の対話をご覧いただきたい。傾聴セミナーのデモ用に参加者に見ていただいたものである。デモの部分のみ録音を行い逐語記録として文字に起こしたものである。デモは事前打ち合わせを一切せず、話の出し部分のみ同じ様に話してもらい、2回のデモセッションに臨んだ。いずれも傾聴を基本とする聴き手役を筆者が担った。なお、クライアント役の話し手が話された内容およびふり返りをこの場に記載することについて本人から了承を得ている。

#### (デモ1)

A : よろしくお願ひ致します。えっと、今日は、いま直面している自分のことについてお話したいかなあっていうふうに思っています。

筆者： はい、どうぞ。

A : えっと、私はあの一、学校に勤務してしまして、そこの管理職を担っています。えっと、退職まであと4ヶ月ってなったので、いい締めくりができたらいいなあっていうふうに感じているところなんですけれども。あの一、この2ヶ月は、通常業務に加えて、ほんとに突発的な出来事が多く重なって、で、ほんとにお茶を飲む間もないぐらいの一日をこう過ごすという日々がすごく続きました。あの一、まあ、これまでも週に2、3回は、もうそういう日があったんですけども、毎日のようにこう積み重なってくるって

いうところで、(これ何かな?) (何を意味してるのかなあ?) っていうふうに、感じてきました。特に、あの一、最初は、その不安や焦りっていうものが、本当にあの一、積み重なっていて、(何かこれ神様何か最後に伝えてくれてるのかなあ) とかいろいろ感じながら過ごしてきました。

筆者： うん・・・うん・・・、何かこう、いい締めくくりを、っていうか、まあ、できれば穏やかに、って感じておられたのに、まあ、それどころかもういままで以上に大変な日々をすごされているっていうところなんですね。それはちょっと当てがはずれたみたいなのうに感じてられるんですか？

A : 当てがはずれた・・・、そんな感じではないんですが。

筆者： うん・・・。

A : まあ、できれば穏やかに、っていう気持ちもありましたし・・・、でもこの最後のしめくくりにあたって、いまこの状況っていうのが何なのかなっていうのは感じています。

筆者： 締めくくりをこう、何となく想像されたりするんですかね、こんなふうに終わりたいとか、こういう形でありたいみたいな。

A : そうですね、まあ、できれば、穏やかについていう、さっき、あの一、穏やかというか、大きな事故も事件もなく、で、みんなにありがとうっていつて締めくくれたらなっていう思いはあります。

筆者： うーん。それとずいぶんずれてる感じなんですよね。そうではない日々を送られてる。そのことに対して何かこう感じるものとかありますか？怒りであるとか、焦りであるとか、どうでしょう。

A : あの一、最初の頃は、すごく、その、不安とか焦り、まあ、どちらかというところが多かったような気がします。最初の頃はっていうのは、何かその解決の糸口っていうか、それまでは割合早く、こう見つけられてた感じもしましたし・・・。

筆者： うん、うん、うん。

A： あの一、迅速対応って、自分ではっていうか、せっかちなところもあるかもしれないんですが、早くこう対応していきたいっていうところもあったので、解決の糸口を見つけ易かったっていうか、易いっていうか、そういう形でのずっと対応で来たんですけどもここにきて、まあ、すぐに対応を見つけられないっていうか、糸口があったとしても・・・。

筆者： うん。

A： 思うように進まない。

筆者： うーん。

A： ような状況がいくつかこう積み重なったっていうことがありました。

筆者： それはいままでだったら、もう少しこう、手際よくというかね、この、こう、いままでの様にいかなくなってきたご自身のその最近っていうかね、そういうものも感じておられるっていうふうに、えー、伝わったんですけども、いかがですか？

A： そうですね、あの一、やっぱり子どもたちが、まあ、心身の状態の変化に伴って、まあ、それに伴って保護者の気持ち、それからその担任の気持ち、それにかかわる関係機関の方のお気持ち、いろいろ複雑に絡み合っていて、それぞれの思い、っていうのがあるってことも感じますし。

筆者： うん。

A： で、それが一気に同じ方向に向くのではないっていうことを感じたことが、いくつかあって。

筆者： うん。

A： みんな同じ方向にはないところで、何かちょっと自分も苦しく感じている。

筆者： うーん。

A： って、いうところだったかもしれません。

筆者： うーん、それは一、どうでしょう、いままでもこう過ごしてこられたこの対応とは違う面が見えてこられて、まあそのことに気づけ、気づくことができた。

A： うん。

筆者： それは決して楽なことではないので、まあそれを大変に感じてるとか、いうことで、最初お伝えされたってということでしょうかね。

A： そうですね、あの一・・・、苦しく感じてたんですけども、うん、だけでも、ここ最近、まあ少し変化がみられてきたってところもあるんです。

筆者： その変化について教えてください。

A： はい、えっと一、やはりこう先ほどの話のなかでとことん相手に、っていうところの、その、どこかで自分軸で考えてなかったかとかいうことも、ちょっとこう考えたときに、とことん一回相手の保護者の立場になってみようと、関係機関の方になってみようと、何か他の人の立場に立ってみようって、ちょっと考えられるような期待というのを得て、ほんとに保護者に向かわなければいけなかったときに、一回立場を保護者側にとことんおいてみようっていうふうに想像したときに、ハッとこうひらめくものがある。ああ、保護者の方は、ほんと、主訴はここだったんじゃないかなって気づけたことが、あったんですね。

筆者： うん。

A： そんなときにちょっと、ああ、このことをこの1ヶ月前は、教えてくれようとしてたのかなっていうふうに感じました。

筆者： なるほど。まあ、苦しいと言われたんですけど、いまお話聴いて

ると、すごく大きなものをもらえてるというか。

A : まあ、そうですね。うん。

筆者： で、相手に軸足をおいて、しっかりと親になってみる、ですか？  
そうすると一番こう伝えようとされるのが何かこう感じられて、  
で、そのことをまあ、お伝えされたのかな、そうすると、そんな  
んですっていう、その、こう分かり合えたってようなこう喜びっ  
ていうか、それをいま実感されているんだけど、それは苦し  
いことですかね。喜びではないんですか？

A : ああ、いまは少し、喜びとか・・・。

筆者： うん。

A : ああ、ホッとするっていうことはあるんですけど、完全な着地とか、  
完全な解決っていうところでは、まだ途中ではあります。

筆者： そうですね。おそらく問題がそんな簡単なことではないでしょう  
から、簡単にね、その相手軸に立ったからといって問題解決には  
至らないことの方が多かってことですよ。

A : そうですね。

筆者： ねっ、はい。そういったなかで、もう一度ふり返っていただくと、  
いまの自分のこの時期っていうのはどんなふうに見えますか？

A : そうですね。あの、ゴールっていうところを、いったんおいたん  
ですけども、ああ、自分、それは自分で考えたゴールであって、  
最後まで、あの、まあ役割を全うしなさいよっていう、役割を全うっ  
ていうんじゃないかって、いま、ずっと学んできた集大成というか・・・。

筆者： うん。

A : なんかいま総合演習してる様な感じというか。

筆者： なるほど、なるほど、ああ～。

A : 締めくくりってという意味が、意味合いが、穏やかに終わるっていう締めくくりではなくて・・・。

筆者： うん、うん。

A : いままで全部得てきた経験とか学びをここで発揮しなさいよって・・・。

筆者： うん。

A : 言われてるのかなっていうふうに・・・。

筆者： なるほどね。

A : 感じますね。

筆者： その締めくくりは、結構よくないですか？いい締めくくりができる、そんなことないですか？確かにしんどいけれど、こういままでのもの総動員してとことんこう臨んでみてやってみる。

A : うん。

筆者： その結果得られるものって大きいでしょうし、うん、大きな収穫になるんじゃないですかね。

A : それがまあ、ほんとにほんとの意味であの一解決っていうか、皆さんが次に行けるっていう解決まで行ければ、それは一番喜びとか、ああ、いい締めくくりってなるのかなあって思ったんですけど。

筆者： うん。

A : おそらく、少し時間があるんだらうとか、次の人にバトンタッチしなきゃいけないかもしれないってところもあるんですけども。いま、そうですね、自分で経験したことの集大成としては、最後まで、もう力発揮しようっていうふうに、つらいけれども、そういう気持ちにはなっているかもしれません。

筆者： ぜひ、頑張って頂きたいなと思います。

A： ありがとうございます。

筆者： ありがとうございます。

## (デモ2)

A： よろしく願いいたします。

筆者： お願いします。

A： いま、直面している自分のことについてお話したいと思います。えっと私は学校に勤務してまして、いま管理職という役割を担っています。で、退職まで、あと4ヶ月となっていて、いい締めくくりができたかなあというふうに願っているんですけども、この2ヶ月は、通常業務に加えて、その突発的な出来事が多く重なって、お茶を飲む間も無いくらいな日々が続きました。もちろん、これまでも週に2、3回は、わぁーと思うようなことがあったんですけども、ここに来て、毎日というところで、これ、何を意味しているのかなというふうに、すごく自分を問うたというか、そういう出来事がありました。

筆者： いまお話うかがっていると、こう、お茶を入れたのに、「せんせー！」って言われて、「あっ、はいはい」「えっ、なにになに?」「えっ、えっー! あっ、これやらなきゃいけないわ」そうするとまた別の方が、「ちょっと、すみません、ごめんなさい」って言ってきて、「えっ?! それ、いままでどうしてたの? えっ?!」っていうのが、どんどんこう、声がかかって、いままでだったら、まあ、ひとつひとつではないけれども、まあ、ふたつくらい重なったものを同時並行で、きちっと対応しようっていうところが、もうほんとに「ちょっと待って、なっ、何、この集中度合い」っていう、もう、みつつもよつつも、しかも一つの案件がものすごく大きくなって、当然ちょっと

やそつとでは動かない、人が絡んでることなんで、「えっ、これ何から、どの順番で・・・」「その順番の選択もいいのかなあ」と思っ  
て進むんだけど、またちょっと逆転しないといけない。「これ、ど  
うやっていけるかなあ」っていうところで、ふといま立ち止まっ  
てらっしゃるような感じが、持てたんですが、いかがでしょうかね。

A : まさしくそういう状況でした。あの一、ほんとに、あの一、ひと  
つ案件考えてるときに急に「緊急搬送あります！」とか、「いや、  
保護者からこういう電話がありました」とか、あの一、ほんとに  
命を、命をこう預かっているので、「いままだ登校してません」とか、  
そういう情報がどんどん入ってきて、「じゃ、先にこれしよう」と  
かっていうふうに、「じゃこれ、どう？」とかって同時並行でその  
報告を受けていきながら、「これどうなってる？」とか確認もして  
いかなきゃいけないような状況があって……。で、ほんとに一日、  
こうやっとならなくなったって考えたときに、今日なんていう、ほんとに、  
いろいろあったよねっっていうような、そんな毎日がちょっと続  
きました。

筆者： そのことの意味っていうか、その意味は何かっていうふうに関  
心されるんですか？それとも、いまお話されたいことはそうではな  
い？

A : そうですね。

筆者： うん。

A : 最初は、これ、最初のうちはですね、これ何で締めくくり、もう  
すぐっていうときに……。

筆者： うん。

A : こんな、こういうこと重なってくる？っていうふうに思ったのと、  
もうひとつは、あの一……、これって何かやっぱり私に、何か  
意味あるものとして、まあ、神様がっていう言い方はあれかし

れませんが、なんか課題っていうか与えてくれてるのかなって気持ちも半々持ちながらいましたので・・・、最初はそこ、不安とか焦りとかいうのがすごくあったんですけど、もしかしたら、いま自分に、発揮しなさいっていうか、もう一度何か、自分が忘れてるものない？とか・・・、学んで、学んだこと活かしてないことない？っていうふうに、何か問われているのかなっていうのも実は半分感じてはいました。

筆者：学んだことを、ちょっと出してみようよ、っていうことを感じられる。それをこう、実感できるような出来事とか、あーって思われることってありますか？

A：はい。あの、これまでは何かそういう突発的なこととか嫌なことが起きたときに、もう一人の自分が、「しっかりしなよ」とか、「もっとちゃんと考えろ」とか「もっとがんばれ」とかっていうようなそういう叱責が、叱責っていうか叱咤激励の声が、実は昔はあったんですけど、今回は何も聞こえてこなかったんです。

筆者：おおー。

A：で、不思議だなあって思ったんですね。で、それは何でかなあって思ったときに、あっ、パッとその傾聴セミナーのこういう、あの、ちょうど案内も来てたので、ハッて思っ。

筆者：うん。

A：とことん？相手の話聴いてる？って・・・。あっ！っていうふうに思っ。それは叱咤激励の声ではなかったんですけど、何かその自分の気づきとして、いままで学んできたことをどうするの・・・、っていうような、そういう声に聞こえたので、はい、それをもう一度と思いました。

筆者：それは、「学んできたことどうするの！」っていう声が聴こえなかったっていう意味ですよ。

A : ああ、声は・・・。

筆者： いままでだったら・・・。

A : 叱咤激励としての声としては聞こえなかったと。どちらかと言うと優しく言ってくれた感じ。いままでの厳しい声のことでしたよね、「もっとしっかりして」とか、「もっとがんばらなあかんのじゃないの」という声ではなかったんです。

筆者： 無くなって・・・、うーん、「しっかり聴いてるかなあ」とか。

A : うん。

筆者： うん、「ちょっとは聴けてるかなあ」という様な、まあ、自分を非常にこう、ダメ出しするようなこれまでの、まあ、言わば苦しい声じゃなくて、それが大きく変化したっていうことですよね。

A : そうなんです。それが、不思議に感じました、とても。

筆者： なるほど。その、変化って何ですかね。

A : そうですね・・・、あの一、とても、いつもこう相談とかって向かう場で、とても緊張するんですけども、すごく緊張する。みんな見えないって言うんですが、とても緊張するんですけど、この緊張って何のため、何で緊張するのかなあって思ったときに、もう一度相談のことをふり返ったりしてたりするんですけど、やっぱりその一、相談の相手のことを、グッと考えたときに、ああ、このことをもしかしてお母さんは伝えたかったかもしれないとか、先生はこのことを私にほんとは分かってもらいたかったかもしれないってことに、ふっとこう思って、で、そのときに相談に臨んだときに、まさしくお母さんが語られた言葉がそのままだったんです。で、うわって思って、私そのことを実はあの一、教頭先生とか周りの先生にも、「ごめん、直前に気づいたんだけど」とって言って、「今日お母さんこんな話するかもしれないから、このことについてみんな語れるかな」と一応伝えてはおいたんですね。で、

「ちょっと用意しといて」って、私も「ごめん、こんなギリギリになって」って言ったんですけども、まさしくその相談の場でお母さんが一番最初に語られた言葉が、そのものだったので、みんな「ゾワゾワしてた」って言いました。で、それは、あの一、その周りの先生も気づいてないことだったので、で、それが私も「はあー、やっぱり」って思えたそのことが、やっぱりどこかで嬉しいというか、ああ、やっとお母さんの気持ちにいま近づけた、いままで寄り添ってたつもりだったんですけどっていう気持ちが出てきました。

筆者： それは・・・、発見ですかね。発見と言うのか、その一、近くにいるもう一人の自分ですか？

A： はい。

筆者： もう、こう叱咤激励というか、非難は少なくとももうなくなって応援してるよー、みたいな形でいてくれる存在なんですよ。

A： はい。

筆者： その存在が、何かこう、「うん、よし、そうだよ」みたいに、こう大きくこうなずいてくれてるような、そんな感じがさっときたんですよね。「そうそう」とか、「そうだよ」「うん、そのとおり」みたいな。うん。そういうもう一人の自分って感じられますか？

A： はい、特にあの一、今週に入って、一番ほんとハードだったんですけど、ちょっとゆとりのある自分というか、構えができてるといふか、「もう、そういう毎日であってもいいよね」、「いいよね」までいかないですけど、あの一、もちろん「どんとこい」までは思えないですけど、ちょっとこう、苦しいとか不安とか焦りではない自分を感じて今週は過ごすことができました。

筆者： あー、いまお話伺ってて、もう一人の自分、結構こう自分に、なんていうかな、こう、ダメ出しされるっていうことなんだけど逆

にその存在が自分をここまで・・・。

A : うん、うん。

筆者： 引っ張ってくれたっていうか、やっぱりこう力になってくれてたって、決して見捨てるわけでも・・・。

A : あっ、そうです。

筆者： あのー、非難ばかりするわけでもなくって、応援してくれてるんだっていうことはあるんでしょうけど。でも、どこかやっぱりもうちょっとがんばれてるところも見てほしいとか、うーん、結構へこんじゃうんだよね、その言い方、っていうところもあったのかなあ。そういう存在が、Aさんが変わってきた、それは一生懸命相手に向かう、相手になってほんとに話を聴こうとするその態度そのものがもう一人の自分自身を動かしてこられたんじゃないかなっていま感じたんです。

A : うん、うんうん。

筆者： 「ああ、そう来た」とか、「おお、そうする?」「おお、いままでないやん、それ」という、「おお!」「ええ!」「そう来た?!」っていう様な、もう一人の自分もどんどん変わっていった。だからこそ、言わなくなってるんじゃなくて、ほんとの叱咤激励に変わってきたし、うん、もう一人の自分といまの自分が、すごくこう、気持ちの上でもこう近くなれて、なんかいい間柄?

A : うん、うん

筆者： うん、いい間柄になってこられてるのがいまの時期なのかなっていうふうに感じました。いかがでしょう。

A : そういうふう言葉にさせていただいて、何かとてもありがたいというか嬉しい気持ちがいま広がっています。

筆者： よろしいですかね、そしたら。

A : ありがとうございます。

筆者：ありがとうございます。

### (ふり返り)

筆者： ではですね、Aさんが一番感じられた赤裸々な気持ちというか、そのあたりをね、しっかりと訊いてみたいと思います。比較をさせていただいてどうだったでしょうか。

A : えっと、最初の方のときは、何か話せば話すほど、自分が苦しくなっていく感覚になるんです。あの一、まあ、ゴールっていうところを最初に締めくくりっていう言葉をとらえてられたので、どういう締めくくりをしたいかっていうところで、穏やかにとかっていう言葉も出されて、そうなんだけどっていうところで。そうではない日々をどう感じてますか？みたいな、こう、問われてですね、で、いやー、あの一、そうはしたいけれども、いま違うし、で、それは私が悪いですよみたいな、何かほんとに語っても語っても何か自分を責められてるような、そんな感覚をどうしても受けてしまって、ほんとに話し続けることがちょっと苦しかったです。で、二番目のときには、ほんとに最初に一緒にこう情景を浮かべていただいたときに、まさしく私の姿を見てくださっているかのような、まあ、イメージを出していただいたので、まさしくそうだ、お茶もいつも冷たいまま、もう夕方、朝入れたお茶を見るっていう感じの毎日が続いていて、ほんとに次から次へというその場面をまずは共有していただけたっていうところがとても嬉しく感じて、ああ、この人には語れる、話聴いてもらえるんじゃないかってこと、最初に感じました。そして、やはりその、自分と向き合う自分っていうか、そこにこう焦点を当ててくださったので、いま自分が何を感じていたのかとか、何をしようとしてきたのかと

か、そういうのも総合的にこう考えられる時間っていうのも十分に保障していただいたかなと思うんですね。ですからその出来事というよりも、自分の言動とか、自分の気持ちっていうところをすごくこう大切に扱っていただいたっていう感じがして、で、もう一人の自分、応援団っていうところも、すごくこう描写していただいたので、自分に対する信頼っていうか、っていうのも、いま自分で持ちつつあるんだなっていうことを深く感じることができました。まったく気持ちが違いましたのが、すごく不思議な感じがしました。ありがとうございます。

筆者：ありがとうございます。はい、えー、拝見すると、最初の聴き手に対する A さんの表情であるとか、言葉のちょっとした変化みたいなのも、そんなに表さずに、ずっとどちらかと言うと、ニコツとしながら聴いておられたと思うんです。これは、他の方も感じられたんじゃないかなと思うんですね。ですが、内面はすごく苦しいとか責められてる感じ、でも決してそれを表にストレートに出さない人っていうのがたくさんいらっしゃると思うんですよね。出してもらった方が、聴き手としては、あっと思って修正に入れるんですけども、意外と「そうですね～、ああ」っていうふうに、聴かれてしまうことで、このままで進んでいいなっていうふうになってしまうこともあるのかな。最初はですね、自分軸で聴いていますね。そして、どちらかという分析的。着地点をどこに持っていこうか。後者はおのずと、どう違ったか、先ほど学んでいたルールであったりとか姿勢であったりとか、相手に軸足をおくための実践っていうのが、どれぐらい感じ取っていただけたかなあとと思います。それは、相談に来られるクライアントさん自身が一番感じ取る、感じ取っていただけることではありますが、2回のセッションを見ていただいてもみなさんなりにどんなふうに関心されたかぜひ、言葉で伝えてみようと思います。

両デモの後のふり返りを終え、参加者全員と気づきや感想をシェアし合った。両デモの様子は文面だけでは伝わりにくい面があるが、文面を辿ってもらうだけでも両デモの違いは明白である。クライアントの返答やふり返りからもそれがうかがえる。

では、両デモにおいて、聴き手の違いはどのあたりにあったのだろうか。解釈は多岐に渡るかもしれないが、聴き手の伝え返し（リフレクション応答）の点から考えてみたい。

Rogers (1942) が非指示的療法を提唱していた頃にリフレクションについて解説しており、それを、態度のリフレクション (Reflection of attitudes) と気持ちのリフレクション (Reflection of feelings) として表している。また、Rogers の弟子であり最も影響を与えた共同研究者である Gendlin (1974, 1990) は、リフレクションを心理療法の基盤をなすものとして考え、「クライアントが自らの体験のなかにさらに入っていくための数少ない強力な方法」(Gendlin, 1996) であると述べており、Rogers よりもリフレクションを中核的に用いた。さらに、クライアントとセラピストとの関係性に着目する池見 (1999) は、Gendlin のいうリフレクションを「相手と共にいる具体的なあり方の1つ」であると述べている。

両デモにおいて筆者が意識して臨んだことは、軸足をどこにおくかで話の展開のされ方やクライアントの心情がどのように変容していくかといった点である。デモ1は、聴き手が自分軸に立ち、話し手の話を整理し分析していきながらクライアントに伝え返しを行っていた。また、話の中心となる部分や着地点を探りながら話を聴いていた。デモ2は、軸足をクライアントにおき、できるだけクライアントになろうとしながら語られる世界を想像し、浮かんできたものが合っているかどうかをクライアントに確認してもらいながら進めた。聴き手の想像のなかに浮かんだものを、クライアントが言葉にしていないものであっても伝え返しを行い確認してもらっていた。話を整理され分析されながら聴かれるよりも、分かってほしいながら聴こうとする傾聴の態度は、クライアントに安心して話せる場を提供することにつながった。そういった場ではクライアントに気づきが生じやす

くなり、内容そのものも深まっていった。また、話の核心部分をクライアント自らが発見し表現できていた。ときに、話の整理や分析、助言を優先した聴き方が有益となることはあろう。しかし、人が苦悩し悩みを抱えながらどうしてもできないとき、助言によって解決される程現実には簡単ではない。苦悩の末に最後は自身で答えを見つけ、選択しなければならない。そのときに最も重要なのは、気の利いた助言によってクライアントの苦悩から逃げ出そうとせず、クライアントと共にその場に留まり居続けようとする聴き手の存在と、心情を分かろうとしながら聴こうとする態度ではないだろうか。

#### 4 傾聴の意義

傾聴はクライアントにどういった作用を引き起こすのか。つまり、傾聴してもらえるとどうなるのか、傾聴の意義とは何か。Rogers (1954) はクライアントの変化のダイナミクスとして次のように言及している (諸富・末武・保坂,2005)。

私がこれまで述べてきたような治療的な関係をしばらくの間経験したクライアントの変化は、セラピストの態度を反映したものになっていく。まず初めに、クライアントは相手が自分の感情に受容的に傾聴していることに気づくにつれて、少しずつ自分自身に耳を傾けるようになっていく。彼は自分の中から伝えられるものを受け取り始める。たとえば、自分が怒っていることに気づいたり、どのようなときに自分が脅威を感じるのかを認めたり、どのようなときに自分が勇気を感じるのかを理解したり、というように。自分の中で進行しつつあるものに対してより開かれるようになるにつれて、彼はいつも否認し抑圧してきた感情に耳を傾けることができるようになる。とても恐ろしく、無秩序で、正常ではなく、恥ずかしいと思ってきたので、それまでは自分の中に存在するとは認められなかったような感情に対して、耳を傾けることができるようになるのである。自分を傾聴

することを学習すると、彼は自分自身に対して受容的になれる。自分が隠してきた恐ろしい部分をより多く表現するにつれて、彼はセラピストが自分や自分の感情に一貫した無条件の肯定的配慮を向けていることに気づくのである。彼は少しずつ自分に対して同じような態度を取るようになっていく。つまり、ありのままの自分を受容するようになり、そして生成のプロセスの中で前進しようとするのである。さらに彼は、自分自身の感情をより正確に傾聴するようになり、自分に対して評価的でなくなり、より受容的になるにつれて、より自分自身と一致する方向へと向かうようになる。彼は、自分が身に付けてきた仮面を脱ぎ捨て、防衛的な行動をやめ、そして本当のあるがままの姿に開かれることができるのを見出す。こうした変化が生じるにつれて、つまり彼がより自分に気づく (self-aware) ようになり、より自己受容的 (self-acceptance) になり、防衛的でなくなり開かれていくにつれて、彼はついに、人間生命体にとって自然な方向へと自由に変化し成長することができるようになっていく自分を見出すのである。

クライアントは聴き手に傾聴してもらうことで自分自身への傾聴を学んでいくのだと Rogers は述べている。これまで自身に対して評価的であったり否定的であったりしたクライアントは、聴き手がしてくれたのと同じような傾聴の姿勢で自身にかかわろうとする。そのことから自己に気づいていき、その結果、自己成長がうながされていく。忠告の多い指示的な聴き手に数多く出会っていると、自身に対してもおのずと「こうすべき」「こうあるべき」「こうしないと」といった忠告や指示による関わりをしてしまいやすくなる。傾聴は、「うんうん」と話をただ聴くことではない。ほっとしたり癒されたりすることだけを目的とするものでもない。クライアントの心情に寄り添い、心を込めて丁寧に聴こうとする、そうした態度はクライアントに伝播していき作用を引き起こしていく。クライアントがかかえる悩みは、傾聴されることによって次第に解放されていきやすくなる。その手助けとなるのが傾聴であり、忠告や指示とは違うものである。そこには、クライアントが自ら持ち得る力を聴き手が信頼し、尊重する姿勢が要る。河合 (1998) は、「人間というのは、相当な悪循環に放り込まれて、

相当な悩みがあり、相当に嫌なことがあっても、自分で立ち上がってくる、そういう力を持っていることですね。それを確認しているからこそ、カウンセリングをやるわけです」と述べている。

傾聴セミナーは、クライアントを実際に体験してみることで、これまでとは違う聴き手の姿勢や態度に直接触れ、話し易さを実感してもらうことができる。そうした体験を経ながら、今度は聴き手として傾聴を磨いていき自身の課題に向き合っていくことができる。セミナー参加者のふり返りを、許可をいただいてここに掲載する。

### (ふり返し1)

「聞き方」を教えてもらえるセミナーというイメージで気楽に申し込みましたが、想像していなかった時間を過ごすことになりました。

「傾聴」のためのいくつかのルールを学びいざ実践してみると、これまで自分が「傾聴」と思って聞いていた姿勢との違いを実感しました。傾聴に努めていたつもりでしたが、「評価のために」「解決のために」「相手が話したそうだから」「自分が聞きたいことを聞こう」としていた、あるいは「聞き流していた」こともあったかも知れません。そこに気づいたことで自分軸と相手軸の違いが少し理解できたような気がします。相手軸で聞き続けることは簡単なことではありませんでしたが、瞬間的に相手の話に全感覚を投入して聞くことができたのは大きな経験でした。また話し手になった際は、自分に触れ、その手触りを感じたり探ったりすることが絶対的に許されている感覚をもたらしてくれました。そして自由な思考、気づき、それを言葉に紡いでみたいという気持ちになっている自分がいました。聞いてもらえることで自分自身が発電し始めたような不思議な変化でした。そして話した後には十分に充電された感覚がありました。

「傾聴」に触れると自らを導く力を引き出されるのか、引き出せるように触れるのか、ちょっと言葉に表現しきれない感覚です。その時間と場を

共有するというか、提供するというか、そんな理解をした二日間でした。自らを導く力にご自身が気づかれて、ご自身の足で立って歩んで行かれる姿が想像されました。

## (ふり返し2)

「ベンチに座って、相手の話を聴きながら同じ景色を見る」このことがどうということなのかを、もう一度自身の中で再確認することができました。これまで何度もこの言葉を聞いてきました。これまでも一緒にベンチに座っていた(つもり)、同じ景色を見てきた(つもり)の自分だと感じていました。

今日は、午前中聴き手になったとき、上手くいかなかったと反省する自分がいました。相手の気持ちや感情を横においたまま、話し手の言葉の背景を知りたいと問いを重ねてしまったからです。話し手の表情、ふり返りで返してくれた言葉から、聴き手である自分を振り返ったときハッと気付きました。自分軸だった、まだまだ足りない自分…。そんな失敗を自覚し、午後は自分が聴き手となったとき、描いた景色に立つ相手の気持ちや感情を確認する伝え返しや問いを徹底的に意識していこうと自分で気持ちを切り替えました。ベンチに座りながら、そんな問いを重ねていくと、話し手が深めたかったことや、整理できていなかった思いを私も一緒にもっともっと考えてみたくなりました。そして、話し手が問いによって、自分の気持ちに問い直しをしている姿、それによって表情が変わっていく姿を目の当たりに見せてもらいました。何より、その過程の中で、ベンチから一緒に見ていた景色が変化していくことを体感しました。問いによって、こんなに変わるんだなということを、演習のあの時間の中で感じることができました。

「話を聴いてもらった人の中で何かが起こる」それは、言葉にならなかった気持ちであったり、隠れていた自分の気持ちであったり、目には見えなかった自分自身の思いに気づきをもたらすこと。自分が話し手になったときも、聴き手から自分にハッとする問いを受けました。自分がこれまでその

ことに向き合うことから逃げていた部分でした。自分の気持ちにまだまだ正直になれていないことに気づかされました。そんな自分を自覚できたことも、今日のセミナーの収穫です。聴き手になって、とことん自分に寄り添ってくれたペアの方、同じグループの方々に心から感謝いたします。そして何より、私が一番苦手だった「自分を見つめること」に躊躇しなくなりました。そして、自分の気持ちの切り替えも少しずつ上手になってきたかな、と思える自分がいます。

最後に、本論に記したデモのやりとりであるが、文字だけではどうしても伝わりきれない要素がある。口調や間の取り方、場の雰囲気や空気感といったものである。こうした要素を包含しつつ傾聴の学修を進めていくためには、くり返しの演習体験と、そのふり返りを丁寧に意味づけて行くことではないだろうか。

## 5 引用・参考文献

Bowen, M. V., *Intuition and the Person-Centered Approach*, Unpublished, 1990.

Gendlin, E. T., *Client-centered and experiential psychotherapy*. In D. A. Wexler & L. N. Rice (Eds.), *Innovations in client-centered therapy*. New York: John Wiley & Sons. pp. 211-246, 1974.

Gendlin, E. T., *Focusing-oriented psychotherapy: A manual of the experiential method*. New York: Guilford Press, pp.1-165, 1996. ジェンドリン, E. T. 村瀬孝雄・池見陽・日笠摩子 (監訳), *フォーカシング 指向心理療法 (上) 体験過程を促す聴き方* 金剛出版, 1998.

Gendlin, E. T., *The small steps of the therapy process: How they come and how to help them come*. In G. Lietaer, J. Rombauts, & R. Van Balen (Eds.), *Client-centered and experiential psychotherapy in the nineties*. Leuven: Leuven University Press. pp. 205-224, 1990.

東山紘久, *プロカウンセラーの聞く技術*, 創元社, 2000.

平木典子, *図解 自分の気持ちをきちんと伝える技術 人間関係がラクになる自己カウンセリングのすすめ*, PHP, 2007.

平木典子, *会話が続く、上手なコミュニケーションができる! 図解 相手の気持ちをきちんと聞く技術*, PHP, 2013.

池見 陽, 人間がそこにいる Gendlin, E. T.・池見 陽. セラピープロセスの小さな一歩 — フォーカシングからの人間理解, 金剛出版, pp. 64-72, 1999.

堅田利明, 子どもの吃音症状を悪化させないためにできること — 具体的な支援の実践例と解説, 海風社, 2022.

堅田利明, 保護者支援 — 親子を支える専門家の役割 —, 人権を考える第 24 号, 関西外国語大学人権思想研究所紀要, 2021.

河合隼雄, 河合隼雄のカウンセリング入門 — 実技指導を通して, 創元社, 1998.

諸富祥彦, カール・ロジャーズ入門 — 自分が `自分、になるということ, コスモライブラリー, 1997.

諸富祥彦, カウンセラー、コーチ、キャリアコンサルタントのための自己探求カウンセリング入門 — EAMA の理論と実際, 誠信書房, 2022.

Rogers, C. R., Counseling and psychotherapy: Newer concepts in practice. Boston: Houghton Mifflin. 1942.

Rogers, C. R., The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. In H. Kirshenbaum & V. Henderson (Eds.), The Carl Rogers Reader. New York: Houghton Mifflin. pp.219-235, 1957.

Rogers, C. R., Client-Centered Therapy, In: Arieti, S.(ed), American Handbook of Psychiatry III, Basic Books. 1964.

Rogers, C. R., Client-Centered Therapy. In: Kutash, I. L. & Wolf, A.(Eds.): Psychotherapist' s Casebook: Theory and Technique in the Practice of Modern Therapies. Jossey-Bass, 1968. (H. カーシェンバウム、V.L. ヘ ンダーソン編 『ロジャーズ選集 (上) — カウンセラー なら一度は読んでおきたい厳選 33 論文』 伊藤博・村山正治監訳、誠信書房、2001.

Rogers, C. R., "Some Hypotheses Regarding the Facilitation of Personal Growth," copyright 1954 by Board of Trustees of Oberlin College. Published in pamphlet, "Becoming a person", 諸富祥彦・末武康弘・保坂亨訳, ロジャーズ, ロジャーズ主要著作集 3, ロジャーズが語る自己実現の道, 2005.

