

KANSAI GAIDAI UNIVERSITY

対人援助における傾聴の意義 2 : 話し手の姿勢、聴き手の事前準備

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 関西外国語大学 公開日: 2025-03-28 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	https://kansaigaidai.repo.nii.ac.jp/records/2000329

対人援助における傾聴の意義2 —話し手の姿勢、聴き手の事前準備—

短期大学部准教授 堅田 利明

I はじめに

「対人援助における傾聴の意義」(堅田, 2024)のなかで、他者支援が同時に自己支援となり、自己支援のあり方が他者支援に影響を及ぼす、という筆者の実感をもとに、クライアントに軸足を置く傾聴の意義について述べた。これらを踏まえ本論では、話し手(クライアントなど)が話を聴いてもらう際に知っておくべき点や姿勢について言及する。さらに、聴き手(カウンセラーなど)が話を聴くための事前準備をしておくことで傾聴の質を高められる可能性について述べる。

II 話し手の態度の変容、気付きの深化

カウンセリングの場において人の話を聴くための基本的手法として傾聴は欠かせないものであるという認識はおおよそ共通している。しかし、傾聴とは何か、そのための具体的な方法となると、それは一様ではない。今日、医療・教育・福祉からビジネスの領域に至るまで、傾聴を基盤とした人の話を聴くことの意義についてクローズアップされるようになり、著者の独自の観点や経験知にもとづく傾聴の方法についての書籍が多数著されている。こうした書籍の大半は傾聴のノウハウの記述で占められている。

一方、カウンセリングの最中に生じるクライアントの変容に焦点を当てた研究論文も散見される。クライアントの思考や感情の分析に重点が置かれてきたカウンセリングの歴史のなかで、Rogers (1942)の有名な非指示的療法の提唱と、これに加えてリフレクションに言及している点が意義深い。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) と言われるもので、Rogersの弟子であり共同研究者でもあるGendlinは、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) としてRogersのリフレクションを中核的に据えようとした。こうしてGendlinはリフレクションを発展させていく。特に、クライアントの体験が語られる意味にどう関与するのかを探求し、言葉になりうる前の身体的感覚としてのフェルトセンス、言葉やイメージから意識しうるフェルトレファランスの重要性を示した (Gendlin, 1969)。そして、クライアントの言葉を正確に返そうとする聴き手のリフレクションが、クライアント自身の体験過程に触れることを促そうとした (Gendlin, 1974)。Gendlinは、言葉になる前の身体感覚に着目したことで、より深いレベルのクライアントの変化が可能になると主張した。すなわち、クライアントの態度の変容はカウンセリングの効果に直結することを見出した。

筆者は、クライアントの側に軸足を置くための効果的な方法として、クライアントにとことんなってみようとする (寄り添い) をあげ、その方法として、話された内容から光景 (情景など) を思い浮かべる作業を提唱した (堅田, 2024)。どんな光景が広がるか、登場人物・動き・色彩・音・感触などの光景をつくり出していきながらクライアントの話を聴こうとすること。そうして出てきた光景 (情景など) を丁寧なリフレクションによってクライアントに伝え確かめてもらうことによってクライアント自身に体験過程に触れてもらうことを促そうとした。加えて、聴き手 (カウンセラーなど) の価値観・常識・倫理観といったものが傾聴の場にできるだけ持ち込まれないようにするための防御の役目にもなりうることを併記した。これはRogers (1957, 1964) の態度条件のなかの共感的理解と一致に重点を置いた作業と言える。クライアントとの協働作業としての傾聴の場において、聴き手の独善的な想像力をいたずらに披露するものではなく、クライアントにとことんなりきって、話される言葉から光景 (情景など) を思い浮かべながらリフレクションを丁寧に行う姿勢である。

ところで、聴き手（カウンセラーなど）のリフレクションによってクライアントが自身の体験過程に触れていくことを促していこうと働きかけることで、より深いレベルの変化が可能となるが、クライアントは聴き手のリフレクションをただ受け容れるだけの姿勢をとっていればそれでよいのであろうか。クライアント側の心構えや準備しておくことはないのであろうか。クライアントがいまどのような状況下に置かれていて、どのような苦悩を抱え、その程度はいかほどのものなのか、他の要因も加われば違いは限らないものとなる。さらに、問題を抱えてはいるものの話したがらない子どもに対して親が対話を試みようとする場合など、そもそもクライアントと聴き手が心理的に接触できていない場合であったとしても傾聴の場をつくるための努力を求められることがあろう。本論では、クライアントが抱える悩みや課題等を聴き手に一緒に考えてもらうことを期待している、話を聴いてもらいたいと望んでいる、といった意志がある場合に限定して、クライアント側の心構えや姿勢について扱う。

Ⅲ クライアントの傾聴への向き合い方と方法

日常の会話とは違い、クライアントが傾聴の場にどのような姿勢で臨めばよいかについて諸富（2024,46頁）は、「お互いに理解し合う関係をつくるには『聞いてもらう側』『わかってもらう側』の努力や工夫も必要」と述べている。聴き手（カウンセラーなど）の姿勢や態度について書かれている書籍が数あるなかでクライアント側の心構えや姿勢に言及したものは極めて少ない。諸富は、わかってもらう側、すなわちクライアント側の大原則として6項目をあげている。そのなかの1つに『『いつだったらいい？』と『いつどこで？』を予約する』とある（2024,48頁）。これはクライアントが話を聴いてもらうための時間と場所をあらかじめ確認したうえで行うことの重要性を示唆するものである。つまり、聴き手の聴く準備を促すための確認であると換言できる。聴き手はいつどんな

時でも聴くことに関してOKであるわけではない。聴くための準備は必要である。さらに、クライアントの性格、聴き手に対する心理的抵抗感や信頼感の度合い、両者の協働作業の進め方といった要素も加味されるが、傾聴の場に臨もうとするクライアント側の心構えや姿勢が傾聴の質に大きく関与する点に着目し、筆者なりの解説を行う。

1. 心理的安定性；気持ちが別の何かにとらわれてしまっている状態では話したい深めたいテーマに集中できない。そうした場合は一旦中止したい旨を伝え、別の時間と場所を決める。
2. できるだけ光景（情景など）を浮かべながら話していく；分析や整理しながらの語りは気持ちや考えにアクセスされにくく、テーマが深まりにくい。光景（情景など）を浮かべながらありありとその時々気持ちや思いをそのまま言葉にしていこうようにする。
3. 早口を止める；普段の発話速度より意識してゆっくりと話そうとすることで、語る言葉、言葉の意味合いについて吟味できる余裕が生まれる。そうして修正したり言葉を加えたりしながら自身の気持ちや考えに近づけていこうとする。
4. 出来事の説明は必要最低限にとどめる；その時々感情や思いを中心に話していくことでテーマの本質に近づきやすくなる。
5. 話し続けず間をつくり、聴き手からのリフレクションを受け取る；聴き手のリフレクションがテーマを深めていくための導きになる。
6. リフレクションを浸透させる；聴き手からのリフレクションを気持ちにしっかりと浸透させる（確かめる）ことで気付きが得られ

やすくなる。

以上の6項目を押さえておきたい。1.の心理的安定性を欠く事態があれば、その要因そのものをテーマとする場合はよいが、別のものに気を取られてしまっている状況下でテーマに集中することは妨げられてしまう。気を取られてしまっている要因をテーマと設定し直すか最初のテーマに定めるかの選択によって、その後の傾聴の質が高まる。2.の光景を浮かべながら話していくことで、当時の気持ちや思いをリアルに浮かべられ、それらを言葉で伝えていくことで聴き手自身も光景をつくり出しやすくなる。3.の早口を止めるは、単に話すテンポを遅くすることではなく、自身の語りを自身でしっかり聴き取ろうとすることである。すなわち、自身が発した言葉を自ら点検（確かめを）することで訂正・不足部分の補いが容易となる。そのための意識化を指す。4.の気持ちや思いを中心に話そうとしていくことで、その時々自身の気持ちの動きや思いをふり返ることができ、さらなる気づきが得られやすくなる。5.の聴き手からのリフレクションを受け容れながら話していこうとすることで、独りでは思いつかなかった感情や思いに気付かせてもらえることや、さらに新たな発想が生まれやすくなる。6.のリフレクションを単に言葉尻だけで捉えようとするのではなく、自身に引き込み、それを味わってみることでリフレクションの言葉の本質に触れることができる。そのためには、聴き手からの曖昧なリフレクションを受け取ってしまってクライアント自身が曖昧な言葉で納得させられないように注意が要る。リフレクションがまさにピンポイントとして伝えたかったことを表しているものなのかどうか、ずれがないかどうかの点検と、ずれを修正していくためにクライアントが応答していく両者の協働作業である。中田・岩井・角・中村・日野（2015,71頁）は、「話を聴いてもらう側の人にもそれなりの責任がある」と述べ、クライアント自身の「内面の吟味をルールとすることが望ましい」と喚起している。そのことで、リフレクションが「チェックされ、次のステップや次に語るに相応しい言葉が見つかる

る」ことを示唆している。以下にまとめを記す。

クライアント側の心構えと姿勢

- 1 心理的安定性
- 2 光景（情景など）を浮かべて話す
- 3 ゆっくり話しながら気持ちや思いに触れていく
- 4 出来事よりも気持ちや思いを話す
- 5 リフレクションを受け取る
- 6 リフレクションを気持ちに浸透させる

IV 聴き手の事前準備

悩みのある人、苦しむ人の話を本気で聴くためには、「しっかり聴くぞ!」という意気込み以上に、聴くための一定の方法が身に付いているかどうか、研鑽を積んでいるかどうかの結果に影響を与える。傾聴のための日々の練習は欠かせないものである。人の話を聴くために必要とされる素養にはばらつきがあるので、自身に不足している部分は何か、どのように補充すればよいかを考える。人柄や声質、雰囲気といった傾聴時に強みとなりうる部分を認識しておくことも有益である。筆者はかなりの部分を補いながら現在も練習を続けているがこれは謙遜ではない。不足する部分をどのように補い自身を変革させていけるか、それがやがて持ち味として引き出されてくるものと考えている。ただ、その最終判断はクライアントによってなされるものである。そこで、後半は傾聴の場に臨むにあたっての前段階におけるスイッチングについて述べる。傾聴の場の話題、すなわちテーマに対して聴き手が集中して取り組んでいるかどうかはクライアントに影響を及ぼす。聴き手として人であり、ある出来事が頭から離れない、気持ちが引きずられてしまっているといったことは起こりうる。余程の場合、話を聴くことを辞退することが賢明ではあるが、それが叶わぬ状況もある。そうした際の試みとして、

傾聴の前段階で気持ちや思考を切り替えられるかどうか、すなわちスイッチングの方法について解説する。

1. 身体と心の聴き取り

聴き手として、自身がこれから人の話を受け容れようとする身体の調子かどうか、心のスペース（受け容れるための心の空白部分）があるかどうかの自己点検をする。身体の不調は話の途中で集中できなくなってしまう恐れがある。また、気がかりさは一旦取り出して横に置いておく、以後は浮かばないようにするスイッチング（切り替え）ができなければ引きずられてしまう。結果、集中力を欠くことにつながる。心ここにあらずの聴き手をクライアントは見逃さない。このあと述べるスイッチング（切り替え）の方法によって事前準備が可能かどうかの判断を最初に行う。それは、クライアントに対する謙虚さでもある。いま話を聴くのが難しい状況であるならクライアントにそのことを正直に伝えることが誠実である。クライアントのことを思うがあまり無理に聴こうとして、集中できないまま終わってしまったことで、クライアントを深く傷付けてしまう事態が起こりかねない。良好だった信頼関係にもひびが入ってしまうこともある。

日常のちょっとした対話場面も同様に、話を聴く側として「いま十分な状態ではない」と判断される場合、「ちょっと聴いてほしいことがあるんだけど」といった申し出に対して「少しあとからでもいいかしら、準備ができたなら声をかけますね」と返答するのは誠実な態度である。いまスイッチングができそうか、心身を整えて聴くことに集中できそうか、それはクライアントに軸足を置くための、つまりは寄り添うための姿勢として重要な事前準備である。「少しあとでもいいかしら」の応答に、「だったらもういい」と断られてしまうことも日常ではあるだろう。そのような時は、「しっかり話を聴きたいと思うので、気持ちを切り替えるための時間がほしい。あとから声をかけてもいいかな」と説明しておくことも必要である。話したいことがある人なら「わかった」と応じ

てくれるであろう。それでも、「もういい」と拒否されてしまう場合には、「そうなんだ…、残念だけど気持ちが変わったらまた言ってほしい」と返しておく。話したいという気持ちになれたせっかくの機会ではあるが、聴き手の状態を無視して進めてしまうことで後々問題を生みやすくなる。聴き手もまた生身の人間であり準備が必要であるということを伝えることで、聴くことを大切にしたいという意志を表明することになる。片手間で聴いてしまっただけの話は日常の対話場面においても少なからずあるだろう。

2. 身体と心のスイッチング

話を聴く前の準備として、「話を聴くときには深くゆったりと呼吸をし、体を感じてリラックスしましょう。すると、傾聴の場は落ち着きとおだやかさと癒しをもたらす場となるはずです」(古宮, 2022, 200頁)、「自分の気持ちを整えておくのがよいでしょう。とはいっても、変に前向きになる必要はありません。軽い瞑想のような、ボーッとした意識の構えが一番です。すべては、そのまま。あるがまま。そんな意識の構えをつくって、話を聞く場面に臨むといいでしょう」(諸富, 2024, 44頁)など、心構えとして述べられているものがある。これらの共通点として、クライアントの話に自然に入っていけるか、集中できるか、という点に着目する。聴くことに集中して臨もうという気持ちがいくらあっても、途中から気になるものが脳裏に浮かび、気が付けば話に集中できていない自身に気付かされることがある。話に集中しなくてはと気を取り直して臨もうとしても、しばらくするとまた別のことが浮かんできてしまう。こうしたくり返しに陥ってしまったことはないだろうか。以下に述べるのは、筆者が用いる事前準備のためのスイッチングの具体的な手順である。慣れてくれば短時間でスイッチングが容易になる。また、これから話に集中できる状態であるかどうかの見極めのバロメーターにもなりうる。

V 筆者が提案する手順

話を聴くための事前準備としてスイッチングの方法を述べるが、アレンジを自由に加えてもらってもよい。

1. 着座

ここにいれば心身が落ち着くという場所を定める。最初は一定の場所にする。職場であればここ、自宅であればここ、と一定の場所を定める。慣れてくれば「この場所なら一番よい所はここ」と見極めが容易になる。まずは心身が落ち着く場所を本気で探そうとすること。そのためにも自身に問い、妥協せずに探し出すこと。椅子に腰かけても床面に座ってもどちらでも構わない。ここにいると心身が落ち着いていくという身体感覚を味わうようにする。

2. 呼吸

心身の落ち着く場所が定まり、楽な姿勢（身体を締め付けるものをできるだけ離し、身体を弛める）をつくり、次に呼吸に集中する。呼吸の仕方は以下の通りである。

(ア)鼻からスッと息を吸って、1～2秒そのまま止める

(イ)口をやや丸めるようにして口から息をできるだけ長く吐き出していく

息を吐き切ったところで1～2秒そのまま止める

(ウ)また鼻からスッと息を吸って、1～2秒そのまま止める

(エ)口をやや丸めるようにして口から息をできるだけ長く吐き出していく

息を吐き切ったところで1～2秒そのまま止める

(オ)呼吸に集中し続けながら心身の落ち着き具合に意識を向ける

呼吸をくり返ししながら心身が落ち着いていく身体感覚をつかむ。慣れれば2～3回の呼吸でかなり落ち着くことができる。自己点検のために以下の3つのいずれに当てはまるかを検討してもらいたい。

- ☐ なにも変わらない
- ☐ 落ち着いた感じが出てきた
- ☐ スイッチングされていくのがわかる

練習を続けることでスイッチングの感覚が短縮されてくるはずである。

3. 心のスペース（受け容れるための心的空間）

呼吸に集中しながらスイッチングされていくのが分かってくと次に進む。

できれば閉眼や半眼にしてイメージによって眼前に光景をつくり出す。誰もいない場所に独りたたずんでいる様子、静寂があり、眼前または眼下に見える広大な大草原、もしくは凜とした湖水、あるいは凪いだ海辺、そうした光景を浮かべるようにする。そして、この場所にいると心身が落ち着き自分を取り戻せる、スイッチングができるというイメージをつくる。一定の光景を定めておいて、この場所に戻ってきたという感覚である。独りでたたずみ、ゆったりした時間、充足感を味わう。光景には温かな気候・心地よい風・落ち着く香りといったものを加えても構わない。

こうしてクライアントの話をこれから受け容れるための心のスペースができあがったことを確認する。自己点検のために以下の3つのどれに当たるか検討してもらいたい。練習によって短時間で光景を思い浮かべ心のスペースができあがることを感じ取れるようにする。

- ☐ 光景を思い浮かべようとするが定まらず集中できない
- ☐ この光景が好きだと感じられ、落ち着きと余裕を感じられる

- ☐この場にいる自身を心地良く感じ、心にスペースができたことがわかる

4. 価値観・関心事・思考などを袋に詰めて横に置いておく

光景を思い浮かべ、この場で落ち着いている感じ「私はここにいて、それだけで十分」と思えるようになり、クライアントの話を受け容れるだけの心のスペースができたことを味わう。

次に、自身が日頃抱えている価値観（こうあらねばならない、こうすべき、これは嫌だ、これが好き…）、関心事（興味の有無、いまやっている試合の点数など…）、思考（こんなことをして何になるのか、もっと優しくしてあげないと、よい聴き手でいるだろうか…）といったものをすべて袋に詰め込むイメージをする。袋の口を結んで自身の横にドンと置いておく。近くにあるとつい口が開いてしまいそうな場合は、遠くまで持って行って置いてくるイメージをつくる。これが手放す行為である。自己点検のために以下の3つのいずれに当てはまるかを検討してもらいたい。

- ☐すぐにまた頭に浮かんできしまう
☐価値観・関心事・思考から距離が取れた気がしてきた
☐手放せていると感じる

5. 独りで練習

スイッチングに慣れてくると電車の中、職場のデスク、居室、喫茶室といった種々の場でスイッチングができるようになる。まずは呼吸に集中し、落ち着く空間を思い浮かべ、日頃のもろもろを袋に詰め込んで手放す。ただし、スイッチングを速めることが目的ではない。あくまでも話を聴くための事前準備として丁寧に行う。以下、手順をまとめておく。

スイッチングの手順

- 1 落ち着ける場所を定める
- 2 呼吸に集中する
- 3 光景を定めて心を落ち着かせ、心のスペースをつくる
- 4 価値観・関心事・思考は袋に詰め込んで手放す

VI まとめ

カウンセリングは、クライアントとカウンセラーとの間における協働作業であり、Bordin (1979) はこれを「作業同盟 (working alliance)」として、目標の一致・課題の一致・情緒的絆、をあげてカウンセリングの成果の観点から言及している。良好な作業同盟が構築されることでクライアントはカウンセリングに積極的に臨もうとし、カウンセラーの協力によって変化（効果）を得やすくなる。作業同盟におけるクライアント側の要因 (Lambert, M. J., & Barley, D. E., 2001) に、問題の深刻度・動機・性格特性などが影響を与えるとしているが、本論では傾聴の場におけるクライアント側の心構えや姿勢について提言をした。これらが有益となるかどうかの判断はクライアントに委ねられる。同様に、聴き手（カウンセラーなど）が傾聴に臨む際の事前準備としてあげた提言の数々もまた有益であるのかどうかは聴き手の判断に委ねられよう。

VI 引用・参考文献

- Bordin, E. S., The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 16(3), pp.252-260, 1979.
- Gendlin, E. T., *Focusing, Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 6, pp.4-15, 1969.
- 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.
- 堅田利明, 対人援助における傾聴の意義, 人権を考える第27号, 関西外国語大学人権思想研究所紀要, 2024.
- 古宮 昇, 一生使える! プロカウンセラーの傾聴の基本, 総合法令出版, pp200, 2022.
- Lambert, M. J., & Barley, D. E. (2001). Research summary on the therapeutic relationship and psychotherapy outcome. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 38(4), pp.357-361.
- 諸富祥彦, プロカウンセラーのこころの声を聞く技術 聞いてもらう技術, SB新書646, pp27, 2024.
- 中田行重, 岩井佳那, 角 隆司, 中村 絢, 日野唯香, Gendlinの考えるクライエント中心療法および体験的療法-1974年の論文の紹介, 関西大学心理臨床センター紀要, 6, pp.69-78, 2015.
- Rogers, C. R., Client-Centered Therapy, In: Arieti, S.(ed), *American Handbook of Psychiatry* III, Basic Books. 1964.
- 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.

