



「傾聴を学ぶ」

— 教育と実践 —

カウンスル No.7 第 30 期第 3 回会合

米子クラブお薦め教育・プログラムより

日時：2018年6月26日(火)

場所：倉吉シティホテル

発表者：岡崎祥子・浜田一恵



「傾聴」を学ぶ

～話すこと・聴くこと～

[はじめに]

あなたは、友達の心の支えになりたい、或いは家族や職場の誰かを助けてあげたいと願っているでしょうか。

あなたがどの立場にあっても、共通して大切なことがあります。それは、話し手の気持ちを話し手の身になって理解するとともに、「理解しています」ということを相手に伝えることです。

第1章 「傾聴」という援助法について

1. 悩んでいる人を支える方法について

悩み苦しむ人を支える方法のひとつとして、解決策やアドバイスを与えることの他に、その人の話に親身になって耳を傾ける[傾聴]と言う方法があります。悩み苦しむ人にとって何より大きな助けになるのは、しばしば、自分の話をじっくり聴いてもらい、自分のことを親身になって分かってもらうことなのです。

2. 傾聴がなぜ支えになるのか

私たち誰もが、自分を表現したい、自分のことを分かって欲しいという深い欲求を持っています。だから人から理解されないとき、深い孤独感を感じたり、すごく腹が立ったりします。人と人の間では喧嘩になり、国と国の間では戦争の一因になります。

ですから、私たちは悩みを抱えていたり、心が弱っているとき、心配事や気になっていることを自分のペースで話し、表現することが大切になります。

それを親身になって分かってもらえると、更に自由に話すことができます。そうして十分に表現できるにつれ、心がラクになっていきます。それとともに、もともと私たちの内にあった強さ、たくまさが少しずつ甦ってくるのです。

傾聴するということは、その人が本来もっているしなやかさ、その人らしさが育まれる、適切な環境を提供するということなのです。

3. 傾聴に大切なこと

(1) 親身になって話し手のことを自分のことのように想像しながら聴くこと

悩みや苦しみを抱えている人の話を聴くときに大切なことは、相手の気持ち・思いを、聴き手ができるだけありありと想像し、ひしひしと感じながら「あたかも自分のことのように」親身になって聴くことです。

(2) 話し手をそのまま尊重し受け入れること

- ・人は話しながら、その心の中ではいろいろな気持ちが動いており、またそれは変化していくものです。私たちは、どうしても話の内容に関心がいつてしまい、話し手の気持ちを軽んじることが多いものです。

よく気持ちが通じると言いますが、気持ちが伝わった時に初めて分かってもらえたと思えるのです。そのためには、こちらが受け止めた気持ちを、言葉などで相手に返してあげることが大切です。

- また、人はそれぞれ異なった価値観を持っていて相手の言ったことを自分の価値観でとらえてしまうものです。自分の都合のよいように相手の言ったことを解釈してみたり、自分の思いのままにとらえて満足したりしているものです。しかも、そのことを気付かずにしているのです。相手の価値観、立場に立って、言うことをとらえることが大切です。そのためには自分の価値観を押し付けないこと、具体的には批判したり評価しないで相手に耳を傾けることが必要です。
- 相手がほんとうに自分の立場に立って、真剣に聞いてくれていると思うといろいろなことを話したくなるものです。批判されず、そのまま受け止められていると思うことで、自己開示が進んでいきます。何を話してもそのまま聞いてもらえるという実感がそうさせるのです。時に、自分が気づいていなかったことにも話が発展していく場合もあるでしょう。傾聴され、受容されることで、心は平安になり自分ありのままに見つめることができるようになるからです。そして、自分で問題の解決の糸口を見つけ出すことにもなるでしょう。自己を開放することで自分のことに気がついていく過程こそ「傾聴」がもたらすものなのです。

(3) 聴き手の理解的で受容的な態度が話し手に伝わること

人間には、人を信頼したい、人と仲良くつながりたいという自然な欲求が存在します。受容的な聴き手と交流するとき、こころの理性的で現実的な部分が、「この人なら信頼できる」と見抜きます。ただこのとき、聴き手のそのような態度が話し手に伝わるためには、聴き手の傾聴力が必要です。

☆傾聴力とは：次の三つからなるといえます。

- ① 話し手の気持ちを理解する力、
- ② 理解したことを言葉で伝える技術、
- ③ 聴き手が話し手を信頼し、こころもからだも緩めてその場にいられること。

第2章 傾聴力をつけるために

1. 【傾聴の実践練習】

その1：まず、話し手は、一行か二行くらいの短い文章で話します。例えば「今日は家を出たときはどしゃ降りの雨だったので、駅までが大変でした！傘はさしていたのに、上着もズボンも濡れてしまいました」のように。

話の内容は実際にあったことでもよいし、作り話でもかまいません。

聴き手はそれを受けて、「どしゃ降りの雨の中、大変な思いをしてこちらへ来られたんですね」のように話し手が一番伝えたい内容を話します。

そして話し手は、聴き手の理解が正しいかどうかを教えてあげます。

「そうです。私がいいたかったのはそういうことです」。

或いは「いいえ、一番言いたかったことは○□△ということですよ」など。

その2：次に話し手はもう少し長く2～3分ほど何かについて話をします。

話し終わったら、聴き手は、話し手が要するに何を言いたいのか、その要点を対話調の言葉で

返します。話し手はその理解が正しいかどうかを教えます。

2. [傾聴 対話練習の留意点]

- ★傾聴に慣れてくれば、時間を区切って、話し手役・聴き手役に分かれて対話の練習をする。
- ★話し手役は、「犬」とか「バラ」になったつもりで話してもよい（架空の設定も可）。
- ★上手に話し手役ができているかどうか気にする必要はない。
- ★話し手を演じて自由に話しても良い・・・これに慣れてくれば、話し手は本当の自分のことを話すようになり、対話練習に本格的な真剣さが増してくる。
- ★話し手役は、聴き手役に分かって貰うことを期待してはいけない。
- ★分かって貰えなくても傷つかないように話題を選ぶとよい。
- ★対話練習は、録音するとよい。聞き返すことは有益である。
- ★話し手役の人は、「ここでこう言われたとき、こんな気持ちでした」「この事を分かってくれたので話しやすかった」、「このところは大切なので理解してほしいけど、分かって貰えなかった感じがした」など対話の中で起きてきた気持ちや考えを教えてあげることも効果的な対話練習になる。
- ★傾聴の対話練習は、本質的には「聴き手役」の練習である。
- ★聴き手の相づちや「そうですか」「なるほど」などの短い言葉についても、共感的で理解的な態度を伝えるものであったか、かえって語りの邪魔にならなかったか、なども尋ねてみるとよい。
- ★聴き手役の人は、「あなたが言いたかったことはこういう事だと思って聴いたけど、正しいですか」など話し手の人から教えて貰う（確認）ことも有益である。
- ★聴き手役の練習において大切なことは、「何を言うか、言わないか」ということよりも、「話し手が何を考え、何を感じ、何を表現しているかを、できるだけ相手の身になってひしひしと、ありありと想像しながら理解すること」である。
- ★言葉にこだわりすぎることなく、話し手をどれくらい深く、広く、正確に理解できていたかについて振り返ることを心がける。

3. [傾聴のコツ]

- 1) 傾聴の根本的な態度について
 - ⇒話し手への理解が高いほど、話し手-聴き手の関係が、話し手にとって安全であり、自分らしさを取り戻し、成長を促す関係になる。それはまた聴き手自身にも、人としての豊かさと深さを与える関係でもある。
- 2) 話し手の気持ちをできるだけありありと想像しながら聴くこと
 - ⇒話し手の支えになる共感的な理解とは、事情聴取のように「いつ、どこで、誰が、何をして、どうなった」という客観的な事実を集めることではない。
 - ⇒共感的な理解とは、話し手を感じていること、考えていること、表現していることを、あたかも話し手であるように、話し手の身になって、できるだけありありと、ひしひしと、想像して感じながら一緒にいることである。
 - ⇒そのように、ありありと、生き生きと理解することが最も本質的で、聴き手

が「何を言うか」は本質的なことではない。その上で、あなたの理解を時々
にでも言葉にして返すことが「傾聴」になる。

3) 相づちは多めに、大きめにする

⇒話し手の発言に対して言葉で返すことを述べてきたが、実際の対話では、聴
き手は「うん、うん」「はい」などの相づちや、「分かります」「なるほど」「そ
うですか」などの言葉をはさめば、それで十分なことも多いのである。

⇒話し手の語りの中で、特に大切そうな単語だけを取り出して短く繰り返すこ
とも、理解を伝える有益な方法である。

4) 話し手のもつ解決力、成長力をみる態度を根本にもちながら傾聴する

⇒私たちが傾聴するとき、話し手の苦しみを共感的に理解する根本のところ
で、話し手の成長力、生きる力を見ていることが大切である。話し手のことを「苦
しむ人」と見るのではなく、「苦しみから立ち直る過程にいる人」だと見る。

⇒苦しみの中にいながら、立ち上がろうとする生命力を見るのである

⇒つまり、話し手の成長力を見続ける視点が必要であるということ。

それによって、成長力が活性化される気が話し手に伝わり、話し手は気づか
ないうちに感化されるのである。

[終わりに]

「きく」は「聞く」と「聴く」があることはご存知のことと思います。

普段、私たちはその時の状況や相手によって、この2つをうまく使い分けています。相手によ
っては上手に聞き流すことをし、相手によっては耳を傾けて聴いています。相手と表面的なかかわ
りで十分な時は「聞く」でよいのですが、この人とは深く理解しあう必要があると思うときは「聴
く」ことができなくてはなりません。

また、2つのきき方によって、こたえ方が違ってくると思います。

「聞く」には「答える」、「聴く」には「応える」が当てはまります。

前者は耳で聞いて口で答える、後者はいずれにも「心」という字が入っています。

「聴く」というのは、相手が真剣に心から訴えかけようとするものに、こちらも心をもって応える、
真剣に耳を傾け、相手が真に言わんとすることを相手の立場に立ってそのまま聴きとることです。

以上

参考資料：傾聴術（誠信書房） 著者：古宮昇

人間関係づくり トレーニング 星野欣生 著

著者 古宮昇氏 紹介：

- ・米国メリーランド州立フロストバーグ大学カウンセリング心理学修士課程修了
- ・州立ミズーリ大学コロンビア校心理学部博士課程終了
- ・ノースダコタ州立ノースセントラル・ヒューマン・サービス・センター常勤心理士
- ・州立ミズーリ大学コロンビア校 心理学部非常勤講師を経て、
現在は大阪経済大学人間科学部教授・心理学博士・臨床心理士

著書：「心理療法入門」「しあわせの心理学」「やさしいカウンセリング講義」

「共感的傾聴術」「大学の授業を変える」など多数

「傾聴」の実践

とにかく話し手を理解し、その理解を返そうと努めること。

傾聴の本質的な態度とは、話し手が何を考え、何を感じ、何を表現しているのかを、できるだけ話し手の身になって、ひしひしと、ありありと想像して理解し、その理解を言葉で返そうと努めることです。

1. 傾聴による対話の実際

最も大切なことは、話し手の気持ちをできるだけその人の身になって、理解することです。話し手が表現していることを、短く分かりやすく言葉にして返す技術を繰り返し練習して、向上させることが必要ですが、「理解することの大切さ」に比べると、「何を言うか」は本質的に重要ではありません。

傾聴によって理解が進む対話の一例を挙げて見ましょう。

聴き手：「他人からどう思われるかが気になるんですね」

話し手：「はい… 他人からと言うより上司からどう思われるかが気になります」

聴き手：「特に上司の目が気になるんですか」

話し手：「上司から仕事の遅いやつだとか、知識のないやつだ、と思われなかと心配になるんです」

聴き手：「上司から低く評価されるんじゃないかと怖い、ということですか」

話し手：「そうです。そうなんです。その通りです」

「正しく聴こう」とか「上手に返そう」という意識ではなく、「話し手が何を感じ、考え、表現しているのかを、あたかも話し手であるかのように、できるだけひしひしと、ありありと、生き生きと想像して理解しよう」として聴くように心がけましょう。こうした対話のやり取りを重ねることによって、話し手をより正確に、より深く、より細やかに理解できるようになります。

2. 「傾聴トレーニング」の実践 —— 応答の仕方

それでは、次に「傾聴トレーニング」の実践を例題を挙げて行ってみましょう。

『不登校で苦しむ女子中学生』のケースです。

元気がなく沈んだ表情で、話すのが辛そうで、間をあけがちにぽつぽつと話す。

「今日も学校に行けなかったんです。学校に行けない私はダメに思えて、悪いことをしているふうに思ってしまったって…… これからもずっとこんな状態が続くと思うと、どうしていいかわからないんです」

実際に聴き手になったつもりで、あなたならどう応答しますか。書いてみましょう。

そのために重要なことは、話し手を理解すること

①認めてもらえないことの苦悩

学校に行く良い子でないと誰も自分を認めてくれない。

②両親との関係

親が苦しんでいるのは、自分がダメで悪いことをしていると思ってしまう。

親に心配をかけているのが重荷なのか、学校に行かないことを親に責められて辛い気持ちなのか。

③彼女の絶望感を理解する

聴き手が自分の物差しで判断すると、相手は心を開いて苦しみを語らなくなる。

[あなたの応答]

参考のために、よくある応答例を挙げて見ましょう。

どれが適切な応答例でしょうか。

1. 「学校に行けないからって罪悪感を持つ必要はありませんよ」

もし、自分の子供が不登校になった場合に心配するのであれば、学校に行かなくてもいいとは思わないでしょうから、この応答は偽りの応答になります。聴き手が嘘をついたのでは援助になっていません。「罪悪感を持たなくてもよい」と言われたからといって、この中学生は翌日から罪悪感を持たず明るい気持ちで過ごすことができるでしょうか。きっと無理です。

2. 「とりあえず保健室まで行ってみたら」

この程度のアドバイスで解決や軽減するのであれば、彼女は苦しむことはありません。この応答は彼女の身になって理解していません。

3. 「学校に行けないのが辛いんですね」

この応答では、彼女が最も伝えたいことを正確に返していません。

彼女は「学校に行けなくて辛い」という以上に、学校に行けない自分がダメに思えること、

悪いことをしているような罪悪感を感じることで、これから先も今の苦しい状態が改善せずずっと苦しみ続けなければならないのかという罪悪感の3点です。

次に挙げるのが適切とされる応答例になります。

1. 「学校に行けないとダメで悪いことをしているように感じるし、これからもずっと行けないんじゃないかと思うと、すごく辛いんですね」

聴き手が本人の罪悪感と絶望感をひしひしと想像しながら優しく応答すれば、「この人なら分かってくれる」と心を開いて対話が進展していくでしょう。

2. 「お父さん、お母さんはどう言っておられるの？」

中学生の女の子にとって、両親の影響はとても大きいはずですから、この質問は適切です。しかし、親との関係が大きな苦しみのもとになっている可能性もあります。対話に伴う心の動きに注意することが重要です。

3. 「学校へ行こう行こうと思えば思うほど、それができなくて辛いんですね」

登校しなければならないという思いが空回りする焦りと苦しみを強く感じている中学生は、この応答によってその苦しみについての理解が伝わるなら十分な支えになるでしょう。

何れの応答例の場合も、当人の負担になったり不服に感じたりすれば、それについて話し合いができれば最適です。例えば「学校へ行こうとして焦ってはいけないと言われたようで負担に感じますか」とかお互いに質問・応答で返して本人の不満を話し合うことができるまでに進展していけば理想的でしょう。いずれにしても、一問一答、一朝一夕では軽減・解決できることではなく、焦らず長い時間をかけてやっと一筋の光が見えてくるような長い道程になる心構えが必要です。

【終わりに】

「きく」は「聞く」と「聴く」があることはご存知のことと思います。普段、私たちはその時の状況や相手によって、このふたつをうまく使い分けています。相手によっては上手に聞き流すことをし、相手によっては耳を傾けて聴いています。相手と表面的なかかわりで十分な時は「聞く」でよいのですが、この人とは深く理解し合う必要があると思うときは「聴く」ことができなくてはなりません。

また、ふたつのきき方によって、こたえ方が違ってくると思います。

「聞く」には「答える」、「聴く」には「応える」が当てはまります。

前者は耳で聞いて口で答える、後者はいずれも「心」という字が入っています。

「聴く」というのは、相手が真剣に心から訴えかけようとするものに、こちらも心をもって応える、真剣に耳を傾け、相手が真に言わんとすることを相手の立場に立って、そのまま聴きとることです。

参考資料：傾聴術(誠信書房) 著者：古宮 昇

資料作成：ITC-J 米子クラブ 岡崎祥子・浜田一恵