

傾聴

聞き上手と言われる人の特徴

- 肯(うなず)きながら聞いている。
- 相づちを打ちながら聞いている。
- オウム返しの応答をしている。
- 対面的な位置で聞いている。
- 相手の目を見て聞いている。



外側から観察される特徴

IV-1 傾聴とは 3つのきく

● 聞く

耳に入ってくる音や言葉を認識する

● 聴く

耳を傾けて聴く、注意を払って聴く

● 訊く

尋ねる、質問する

IV-2 カウンセリングにおける傾聴

● 積極的傾聴

単に言葉の意味やその内容を聴くことにとどまらないで、言葉を発している人の在り方、感情、思考、態度をすべて含むその人の存在に耳を傾けること

14

IV-3 カウンセリングの援助観

● 援助とは

援助とは、その個人が自らの本来の存在(being)をそのままに歪めないで示すことができる対人関係の場、対人的かかわりの場を、治療者が提供することである。

● 知っているのはクライアント自身

何がその人を傷つけているのか、どの方向に行くべきなのか、何が重大問題なのか、どんな経験が深く秘められているのか、などを知っているのはクライアント自身である。

● 適切な風土・関係・条件と治療的な動き

もし、カウンセラーが適切な風土と適切な関係や条件をつくることができれば、治療的な動きのプロセスは、ほとんど必ずクライアントに生じる。

C.R.ロジャーズ

15

V 傾聴の技法 傾聴の必要十分条件

建設的なパーソナリティ変化が起こるためには、次のような条件が、かなりの期間継続的に存在することが必要である。

1. ふたりの人間が、心理的な接触を持っていること。
2. クライアントは不一致の状態にあり、傷つきやすい、あるいは不安な状態にあること。
3. カウンセラーはこの関係のなかで一致しており、統合されていること。
4. カウンセラーはクライアントに対して、無条件の肯定的配慮を経験していること。
5. カウンセラーはクライアントの内的枠組みに共感的理解を経験しており、その経験をクライアントに伝達するように努力していること。
6. カウンセラーの共感的理解と無条件の肯定的配慮をクライアントに伝達するということが、最低限に達成されていること。

16

V 傾聴の技法 傾聴の必要十分条件1

ふたりの人間が、心理的な接触を持っていること

症例アリス 30歳 緊張病

保護室4号に入っていくと、不気味な静かさと凍結したものに私は直面した。毛布の下にくるまっている人間の形をしたものがまだ生きているのだということを示す何の物音も身動きもなかった。その病者の外界との関係のすべてはもう何ヶ月ものあいだ断たれたままで、その瞳は閉じられ、唇は沈黙していた。彼女は人工栄養によってのみ養われることが可能であり、最小限の看護さえ大変な骨折りを必要とした。

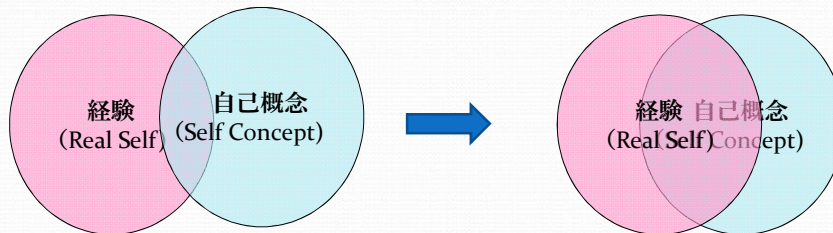
ホロス先生の助言にしたがって、私は数日間いつも同じ時刻に30分ほどベットのかわらに静かに座ることにしていた。3～4日の間は部屋の中は静かなままだった。そしてある日のこと、毛布がほんの少し持ち上げられた。ふたつの暗い眼が用心深く周りを見わたした。不安と深く傷つけられた人間の姿がその中にあった。やがておもむろに顔全体が現れた。その顔は虚ろで仮面のように死んでいた。私は断乎として受身の姿勢を持したが、そのことから安心感を得たのか、彼女は起き上がりまじまじと私を見つめ始めた。そして次の日、あんなにも長い間、黙し続けていた口が開かれた。「あなたはわたしのお姉さんなの？」と彼女が尋ねたのだ。「いいえ」と私が答えると、「でも」と彼女は続けた。「毎日あなたは私に会いに来てくれたじゃないの、今日だって、昨日だって、一昨日だって！」

G.シュヴィング著/小川信夫他訳(1966)「精神病者の魂への道」みすず書房

17

V 傾聴の技法 傾聴の必要十分条件2

クライアントは不一致の状態にあり、傷つきやすい、あるいは不安な状態にあること



もしもその人が、自分の中の不一致に少しでも気づいているときには、不安と呼ばれる緊張状態が生まれる。

また、外部からの強制的な経験(診断、評価、指示、助言、解釈等)によって、この不一致に気づくように無理強いされた時には、その人は混乱に陥るだろう。

18

V 傾聴の技法 傾聴の必要十分条件3

カウンセラーはこの関係のなかで一致しており、統合されていること・・・自己一致

カウンセラーは、クライアントとの関係の範囲内で、一致(congruent)した、純粹(genuine)な、統合された人間でなければならない。

この関係の中で、自由にかつ深く自己自身であり、彼の現実の体験がその自己意識によって正確に表現される。



カウンセラーの言葉と表情や態度に表裏がなく、その発言はここから感じているありのままを表している。

19

IV-1 傾聴の技法 傾聴の必要十分条件4

カウンセラーはクライアントに対して、無条件の肯定的配慮を経験していること…受容

無条件の肯定的配慮 (unconditional positive regard)
無条件の好意 (unconditional caring)

カウンセラーが、相手の体験のすべての側面を、その相手の一部として暖かく受容し、受容について条件を付けないこと。

つまり、「あなたが…である場合には、あなたを好きです」という感情を持たないこと。

クライアントの「良い」、「積極的」、「肯定的」、「自信のある」、「社会的な」感情を受容すると全く同じように、「悪い」、「ネガティブな」、「苦しい」、「恐ろしい」、「異常な」側面の表現を受容すること。



クライアントがその人のままであることに対して心からの喜びを感じる

自己が真の自己自身であること

- 見せかけのものや「べき」「ねばならない」から離れる
⇒期待に沿うということをしなくなる
⇒自己の方向に向かう
- 白黒をハッキリ分けることへのこだわりがなくなる
⇒過程的な存在に向かう
- 経験に対して開かれるようになる
⇒「考え」から「感情」へ
⇒「あの時あそこで」から「今此処で」へ
- 自己を信頼するようになる
⇒他者を受け入れるようになる

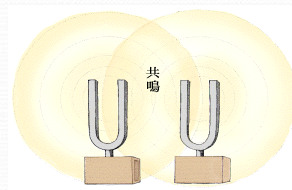
V 傾聴の技法 傾聴の必要十分条件5

カウンセラーはクライアントの内的枠組みに共感的理解を経験しており、その経験をクライアントに伝達するように努力していること

クライアントの体験している過程に、カウンセラーが正確な共感的理解(empathic understanding)を体験すること。

相手の内的世界をあたかも自分自身の世界であるかのように感じとり、しかも「あたかも(as if)」という性格を失わないこと。

つまり、相手の怒りや混乱、恐怖、苦痛を恰も自分自身のものであるように感じとり、しかも自分の怒り、混乱がその中に巻き込まれないようにすること。



22

IV 傾聴の技法 傾聴の必要十分条件6

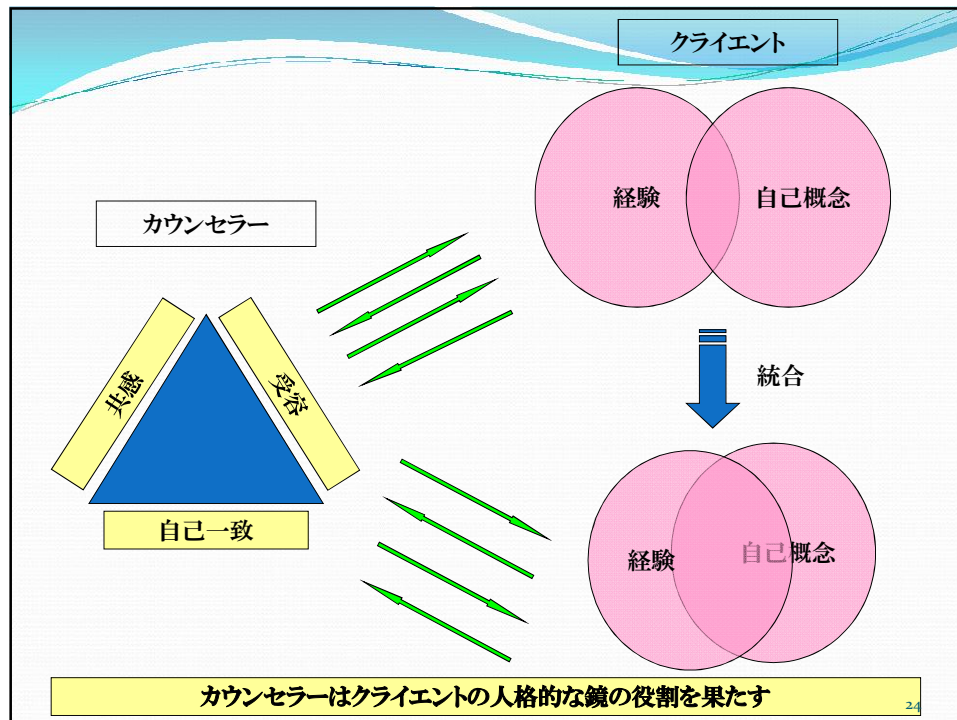
カウンセラーの共感的理解と無条件の肯定的配慮をクライアントに伝達するということが、最低限に達成されていること

クライアントが、最低限度カウンセラーが彼に対して体験している受容や共感に気づいているということ。

「変化が起こる瞬間には、私は相手をありのままに見ており、また相手は、私が彼を受容していることを、まざまざと感じているのです」

ロジャース(1960)/村山正治編訳(1967)『人間論』岩崎学術出版159頁

23



グロリアへのロジャースの応答(共感)

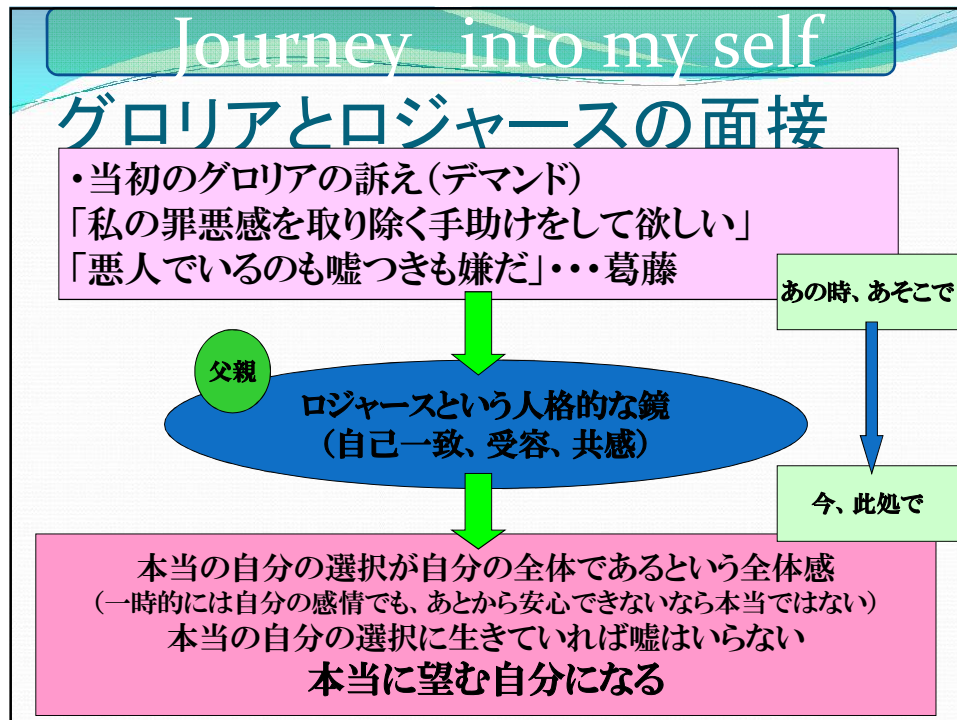
- 「娘さんのことがとても気になっていて、今まで二人の間は開放的だったけれど、そういう関係が消えてくような気がするんですね」
- 「お嬢さんが嘘に気づいたり、何かおかしいと感じ始めるのではないかと心配なんですね」
- 「自分で認めたいけど、自分を認めさせないような行動も自分でしてしまうようなんですね」
- 「お父さんに対して、本当の気持ちを話せなかったことを残念に思っているんですね」
- 「いつもお父さんの望むような女の子になろうと、一生懸命に努力したんですね」
- 「お父さんをビシッと叩いて、『これが本当の私です。もうわかったでしょ』といている」
- 「お父さんがそう(好きだ)言ってくれる見込みがほとんどないのを、あなたは残念に思っているんですね」
- 「お父さんはあなたを理解することも、愛することもできなかった、それで涙が出てくる感じなんですね」
- 「ちょっとした痛みの方が、ずっと楽なんですね、大きな傷のかたまりを感じないですむから」

グロリアへのロジャースの応答 (自己一致にもとづくフィードバック)

- 「いいえ、あなたを混乱させたいとは思っていませんよ、と言いたい気持ちですが、この問題は、わたしには答えてあげられないような、とても個人的な問題のような気がします。とにかく、あなたに何か解答が見つかるよう、あなたの手助けになりたいのは確かなんです」
- 「あなたの質問から逃げているように聞こえるかもしれませんが、あなたが本当に正直でないのは、自分に対してだと思えます」
- 「わたしにはそれは三角形の関係のように思えますよ」
- 「あなたはそうおっしゃいますが、わたしは自然なことだと思っています」
- 「わたしはその気持ちは偽りのモノではないと思いますよ」
- 「私にわかることは、この瞬間に、わたしがあなたを身近に感じているということなんです」

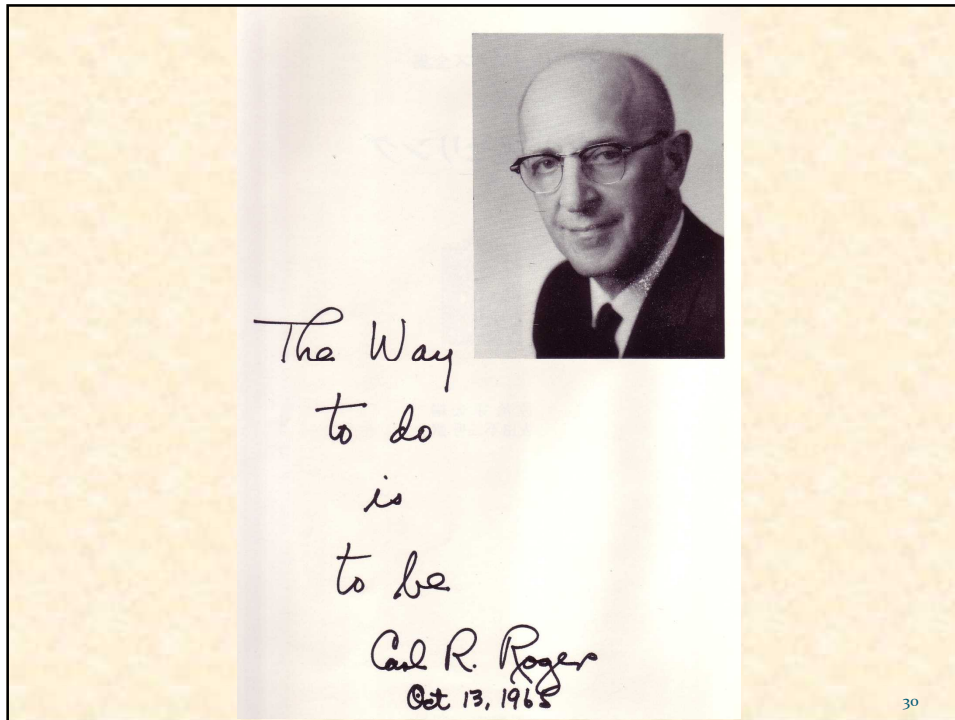
グロリアへのロジャースの応答 (受容と支持)

- 「あなたの中の何かが『それが正しいのでない限り、私はそんなことは嫌いです』と言っているんでしょう」
- 「わたしが強く感じているのは、生きるっていうことは、非常に危険を伴うことだっていうことなんです」
- 「先生は『グロリアさんあなたは自分のとるべきことを知っていますよ。どうぞ、そのようにおやりなさい』と言っているように思えます」(グロリア)
- 「大切なことは、あなたが本当に望まないことをするのはよくないんだということなんです。それで、わたしはあなた自身の内面の選択は何だろうか、それを発見できるように援助しようとしてきたんです」 → 自律・自己決定・自治への援助
- 「自分で正しいと思われることをするときの自分の中の感情は、よくわかっているとおっしゃっていますね」 → 自己効力感



VI その他の留意点

- 姿勢
- 「開かれた質問」と「閉じた質問」
- 明確化(意味と感情)
- 質問や助言を求められたら
- 悪口への同意を求められたら



参考文献

- 鈴木絹英(2007)「一目でわかる傾聴ボランティア」NHK出版
- 三島徳雄(2003)「積極的傾聴を学ぶ」中央労働災害防止協会
- C.R.ロジャーズ著(1942)／佐治守夫編訳(1966)「カウンセリング」岩崎学術出版
- C.R.ロジャーズ著(1960)／村山正治編訳(1967)「人間論」岩崎学術出版
- 佐治守夫(1983)「ロジャーズ クライアント中心療法」有斐閣新書
- 佐治守夫(1988)「カウンセリング」日本放送出版協会
- 佐治守夫(1966)「カウンセリング入門」国土社
- シュヴィング著(1940)／小川信夫訳(1966)「精神病者の魂への道」みすず書房
- 鈴木秀子(1999)「愛と癒しのコミュニオン」文春新書