



カウンセリングのお作法 第二回

聞く 聴く 訊く

CON カウンセリングオフィス 中島（みづとり） 弘美

カウンセリングを学びはじめて間もないはてな子さんと、
カウンセラーCON（みづ）子さんの会話です。

はてな子 「このタイトルの漢字『訊く』は何て読むのですか？」

CON子 「これは『きく』と読みます。あまり目にしないかもしれませんが、話し言葉でよく使います。質問する、たずねるという意味です」

はてな子 「こんな漢字を書くのですね。ほかの『聞く』と『聴く』の違いは何ですか」

CON子 「新聞の聞という文字の『聞く』は、音や声が自然に耳に入ってくるという意味です。もうひとつの『聴く』は身を入れて内容をしっかりきくという意味です。耳へんに十四の心、聴と文字が

成り立っているように、耳を大きくして、心を込めてきくことです。カウンセリングは、カウンセラーがクライアントの話を聴くということが大切なことです」

はてな子 「そんなに聴くということは重要なのですか？」

CON子 「はい。重要です。支援を必要としている人が、いま、どういう状況のなかで、どんな心境なのか、これから何を望んでいるのかを深く理解するために、話を聴かせていただくことはかかせません」

はてな子 「話を聴くというのは、ウンウンとわずくということですかね」

CON子 「そうです。話す人が、いま何を伝えようとしているのか想像しながら、話し手のペースを大切にしてお聴きします。もちろんそのカウンセリングがどのような目的で行われるのかも正しく理解しておかなければなりません」

はてな子 「聴くことが大切なのはわかりますが、どんなところが、重要なのかまだイメージがわかりません」

CON子 「そうかもしれませんね。では、ちょっと考えてみましょうか。突然ですが、いまここに、カウンセリングを必要としている人がいます。その人はいったい、どんな心境にあると、はてな子さんは考えますか？」



聞く 聴く 訊く？

何か違いがあるのかな？

聞く 音や声が自然に耳に入ってくる

聴く 身を入れて内容をしっかり聴く

= 耳 十 四 心

訊く たずねる 質問する

カウンセリングは、カウンセラーがクライアントさんの話を**聴く**のが要(かなめ)です。何を伝えようしているのか、想像しながら、しっかり受けとめて聴かせていただきます。





聴くことはそんなに重要ですか？

支援を必要としている人の状況や心境を深く理解するために

はてな子 「えっ、うーん、カウンセリングを利

用する人は、何か困ることがあって
落ち込んでいたり、悲しんでいたり、
とにかく元気がない状態、たぶん」

CON子 「そうですね。もちろん、人それぞれで
すが、多くの場合、元気がないですね。

そのような状態にある人と接するとき
は、細心の注意を払う必要があります。
たとえば、自然災害の被害にあった人
をサポートするときなどを考えてみる
と少しイメージしやすいと思いますが
いかがですか」

はてな子 「はい、少しわかる気がします」

CON子 「被害にあったあとに、思っていること
感じていること、体験したことをお話

くださいといっても、混乱していて、

話すことすらむずかしいでしょうね。

それだけでなく、日本ではカウンセリ
ングを受ける人〓弱い人と思われがち
です。さらに、カウンセラーからお説
教されるのではないかと思っている人
もいます。これは誤解ですね。カウ
ンセリングに関心があるものどこか敷
居が高いようです。このように支援が
必要で何とかしたい気持ちと、警戒す
る気持ちがあり、複雑です」

はてな子 「そうっか。いろいろ理解しておかない
といけないですね」

CON子 「心がけることは、話しやすいと安心し
ていただけるようにすることです。表
現することはそのものはもちろんのこ

と、ことば以外にも自然に伝わる表情
や姿勢、態度をはじめ、空間から受け
る影響などクライエントさんの立場に
たって配慮するようにします。そのよ
うなかで、良好なコミュニケーション
が生まれます」

はてな子 「確かに学校の先生でも、話しやすいと
思う先生と、なんとなくこわいと感じ
る先生がいます。この先生だったら相
談してもいいなと思うのと同じこと
ですか？」

CON子 「そう、同じです。自分のことを話して
も大丈夫と思ってもらうよう、安心で
きる雰囲気をつくることに心くばりし
ます」



支援を必要としている人の心境は？

元気がない、たぶん、、、

なんでこんなことになったかわからない
何が悪かったのか、何とか問題を解決したい
いや、もうだめなんじゃないか、無理だあ～
つらいよ～ 苦しい、何も考えられない



この気持ちをわかってもらえるのかな
カウンセリングに行くなんてはずかしい
弱い人間みたいで情けない
説教されるのかな



「今日はどういったことで来られましたか」

クライアントさんは、問題解決したい気持ちと、カウンセリングへの不安があり複雑です。初回のカウンセリングでは、今どのように困っているかお聴きし、あささがしではなく、解決につながる強みや良さを見つけるように心がけます。



人の話をしっかりと聴くには？

安心して話してもらえよう！聴く！トレーニングをしましょう

話しやすいとは

しっかりと聞いてもらえるという安心感から

はてな子「ここでは、そういうときの作法を学ぶという事ですか」

CON子「はいそうです。何をきいたらいいかわからないとか、沈黙が気まずいとか、カウンセリングの初學者の人は、同じような疑問があります。安心感をもってもらうために、聴く練習をくり返すと良いと思います。人の話を聴いていくよつで、実際は聴いていないことに気がつき、その大切さが実感できると思えます」

はてな子「そうなんだあ、体験が必要なのですね」

CON子「カウンセラーがつきつぎに質問するのはなく、『今日はどういったことで来られましたか？』というて、あとはしっかりと聴きます」

はてな子「練習をしたらうまくなりますか？」

CON子「はい。いろいろなパターンで繰り返し練習をしてください。これはトレーニングです。たとえば、テニスの試合をたびたび観戦して、知識を多く持っているても、実際にプレイすると思い通りに行かないのはよくあることです。知っていることと、できることとは別です。トレーニングを重ねるなかで、ま

すますカウンセリングのことがわかってくると思えます」

はてな子「基本の姿勢はありますか？」

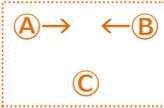
CON子「はい。以前話したバイステックの原則がベースです。そして、実際にお話を聴かせいただくときのお作法は、クライアントさんの語ることばに関心を持ち、解決につながるような強みをのがさないようにすることです。問題を引き起こしているのは何かといった犯人探しではなく、クライアントさんの良いところをつかめればOKです。良いところが発見できると、クライアントさんとのあいだに自然と信頼関係が築けます」



人の話を聴くトレーニング



三人組になりましょう

1	役割を決める	Aさん→クライアント話す役 Bさん→カウンセラー聴く役 Cさん→観察者二人の様子をよくみる役
2	テーマ	例「カウンセリングを学ぼうと思ったのは?」「現在取り組んでいることについて」
3	時間 5分間	AさんとBさんがカウンセリング Cさんはその様子を時間まで黙って観察 
4	ふりかえり	三人で感想を話しましょう 3分間 聴く役の良いところに注目!
5	くり返し	役割を交代して、すべての役を体験し、ふりかえる

◎四人組の練習方法

1回目 Aさん→クライアント話す役 Bさん→カウンセラー聴く役 CさんDさん観察者

2回目 Aさん→カウンセラー聴く役 Cさん→クライアント話す役

Bさん→クライアント話す役 Dさん→カウンセラー聴く役 観察者はなし

3回目 Cさん→クライアント話す役 Dさん→カウンセラー聴く役 AさんBさん観察者

ポイント!

カウンセラー役をするときは、自分の話はNGです。聴くことに徹しましょう。

クライアントさんに肯定的な関心を持ち、良いところや強みを探すつもりで聴きましょう。