

カウンセリングのお作法第十三回

CONこん カウンセリングオフィス中島 中島みずとり 弘美



『聴く』のなかみ

個別カウンセリングにおいて、大切なことは何ですかと問われたら、話をしっかり『聴く』ことと返答するでしょう。

対人支援の基本姿勢のひとつです。

『聴く』態度は、日常会話でのやりとりと異なり、さまざまな注意点が 있습니다。理解はできても身につけるまでに時間がかかるため、繰り返しトレーニングをする必要があります。カウンセリングのお作法第二回「対人援助学マガジン20号」に「聞く聴く訊く」を記しました。今回は、さらに『聴く』のなかみについて話します。

人に話しかけたとき、声が届かなくて、残念な思いをしたことはありませんか。

聴くという行為は、聴き手が話し手に対して

適切な態度を反応するという意味が含まれているため、返事がない＝理解されていないと感じると、それ以上話せなくなります。もちろん二者間の信頼関係は築けません。聴き手の態度は話し手に大きく影響をします。

ここからは、『聴く』を考えると、その反対の「聴いていない状態」を明確にしてみましよう。そうすることで、『聴く』の輪郭がよりわかりやすくなります。

無視

支援を必要としている人の話を聴かない態度は、まず無視をすることがあげられます。う

っかり、話をきき逃すと、話を聴いていないのと同じこととなります。うなずかないことも同様です。無反応な態度にならないように、集中して話を聴きましょう。

説教

話の内容に対して、聴き手が、あなたの行動に問題があるので、改善しなさいと一方的に意見をいうことです。これも避けるべきです。

本人のためを思っただけの内容だとしても、そのメッセージが攻撃的であると感じると、クライアントは萎縮して、話し続けられなくなります。詳しく話を聴かないうちに、決めつけて意見をいうのもクライアントにとって負担に感じます。

聴き手が避けるべき態度



無視

「話を聴いてよ～聴いてくれないの～もう話せない」



説教

「朝、起きられない、、、」

「夜中までスマホをさわっているからそんなことになるんだ！

生活習慣を見直す必要がある！」



「聴く」のなかみ

なんで・わかるわ・がんばれ は控える

それでは、『聴く』聴かない行動について、例をあげて考えてみましょう。

「朝、なかなか起きられなくて困っています」とクライアントさんが話しました。聴き手のあなたはどうしますか？

初学者がやりがちな反応一 なんで

カウンセリングを初めて学ぶ人がやりがちな対応に

「なんで、起きられないのですか？」
と、理由を尋ねることがあります。

事情をくわしく尋ねたい気持ちはわかりますが、このことばは、話し手を追いつめること

になりかねません。クライアントさんが話し始めた直後に、なんでとか、どうしてとかの言葉かけをすると、話が続かなくなります。

初学者がやりがちな反応二 わかるわ

同じく、よくやってしまいがちな対応をあげてみます。

「わかるわあ〜私も朝、起きられないのです」という反応です。

安心させるつもりで言ったことばが、クライアントにとって違和感があることが多いです。聴き手の経験をききたいわけではありません。友だち同士のおしゃべりなら、そうね〜わかるわ、私もよ、というのが自然な流れかもしれませんが、安易にクライアントさんの話をわか

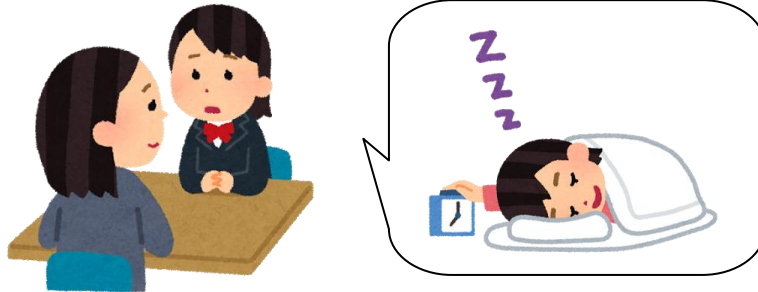
るわ〜という表現は、すべて理解しているかのように映ります。クライアントさんを理解するのは短時間では難しいことが多いです。この言葉は、控えましょう。そして、聴き手自身の経験話も持ち出しません。

初学者がやりがちな反応三 がんばれ

「そんなこといわないで、がんばって起きてよ、きっとできるよ！」

がんばれの連呼です。応援することばもついつい言ってしまうがちです。行き詰っている状態にあるクライアントさんを安易に励まさないこと、ここにも気をつける必要があります。聴き手は何かの言葉を返したくなりますが、徹底して頷いて聴くことが求められます。

聴き手の態度



「朝、起きられない、、、」

聴き手は、うなずきながら「朝、起きられないんですね」
と言って待つと、クライアントは、続けて話しやすくなります



CON子さん 心理カウンセラー

クライアントさんに関心を持って話を聴いていると

リアクションが **はひふへほ** になっていることがあります

「はあ～ ひえ～ ふ～ん へえ～ ほ～」





「聴く」のなかみ



関心をもつてうなずき、つぎの言葉を待つ姿勢

とか、

クライエントさんの話し始めは、朝起きられ

ないことを話しておられるけれど、それは一部
かもしれません。

何を伝えようとしているのか、何を理解して
もらいたいと思つて話しているのか？その背
景を想像しながら、耳を傾けます。

実際には、

「朝、起きられないですね」

と、うなずいて応じ、次にクライエントさん
が話しやすいように待ちます。間があると、ク
ライエントさんが話したいと思つていること
をさらに言葉にされます。

ゆっくりと待つていても、どうしても、言葉
が出てこない様子であれば、

「もう少し詳しく聴かせていただけますか」

「たとえば、どんな様子なのですか」

とさらに話していただけるように、ことばを
添えます。

つまり、どんなことをお話しただいてもい
いですよ、くわしく聴かせてくださいという態
度を示しながら、待ちます。

とくに、初回面接では『聴く』ことに徹しま
す。はじめて、出会った人に思いのたけ全てを
話すことはとにかくエネルギーが要ります。流
れるように話す人は少なく、なかなか整理して
話すことはむずかしいです。

たどたどしく言葉を口にされ、もしかしたら、
まとまりのない混乱している状態での話かも
しれないので、理解を深めようとしながら、耳
を傾けます。

トレーニング

聴くことの大切さを理解するためのトレ
ーニングがあります。それは、自分自身がクライ
エント役を体験することです。すると、いかに
相手の人に理解してもらうことが難しいのか
がわかります。さらに、相手の聴く態度によつ
て、話し手がさまざまな感情をいだくことも実
感できます。

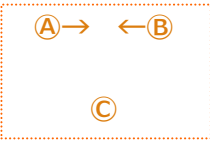
なかでもお勧めは、聴いてもらえない実感を
体験することです。次頁に示しました。

聴いてもらえない体験をすると、聴くときに
何が大切なのかわかるトレーニングです。



演習 人の話を聴く/聴かないカウンセラー役とクライアント体験

三人組になりましょう

1	役割を決める	A さん→クライアント役 B さん→カウンセラー役 C さん→観察者(二人の様子をよくみる)役
2	テーマ	A さんの話す内容 例「この一週間のできごと」など話しやすい内容 B さん 人の話を聴かないカウンセラーを演じる
3	時 間 3 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 5 分間	三人で感想を話しましょう 観察者役も交えて ●話を聴いてもらえない体験をしてクライアント役はどう感じたか
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
6	まとめ	1 から 5 のあと、話を聴かない態度について 全員で話し合いをする →話を聴くときに何が大切かについて意見交換をする
☆	応用	2 しっかり話を聴くカウンセラー役をする 3 以下同様

