カウンセリングのお作法　第十四回

『うまく聴く』のなかみ

CON（こん）カウンセリングオフィス中島　中島（みずとり）弘美

前回、支援を必要としている人の話を聴くときは、無視せず説教をせず、関心を持って耳を傾けて待つのが大切という内容でした。

今回は、その続きで話し手が話しやすいと感じてもらうような聴き手の反応の仕方について考えます。ポイントは『うまく聴く』です。

「受験に失敗したらどうしよう」

大学受験を控えている高校三年生の女の子が不安を口にもらしたとき、聴き手であるあなたはならどうしますか？

受験に受かるようにという願いがあふれて、その思いから、きっと大丈夫に違いない、精いっぱい勉強しているから、心配しなくてもいいよと、励ましたくなります。

はたしてその態度は、話し手からするとどのように感じるのでしょうか。

励まされると逆効果？

受験に対して少しでも自信があるとき、他者からの言葉かけは、あまり気にならないかもしれませんが、敏感になっている状態のときに、たやすく大丈夫だよ、がんばれという言葉をかけられると、他人事に感じられ、かえってつらい思いをすることがあります。

また、それらのことばが負担になり、いらだちを引き起こすことにつながりかねません。これ以上何をがんばれというのだという感情です。

黙って見守る応援団

さらに、でもね受験はだれでも経験することだからなんとかなるよ、などと、伝えようとすると、話し手は固まってしまうこともあるでしょう。「でも」や「けど」などの反対語で始まる話は、そのあとに説得がはじまるのを瞬時に感じ取るため、話し手は、私の気持ちをわかってくれていないと感じて、それ以上語れなくなります。

聴き手は、主人公である話し手の話をしっかりきいて、みて、感じて、黙って見守る応援団です。話し手が話したいこと、話しながら感じることを表現できるように見守りながら、話し手を応援します。

聴き手は見守る応援団

「受験に失敗したらどうしよう、、、」

「受験に失敗したらどうしようって思っているのですね」

『うまく聴く』のなかみ

聴き手は理解型の対応

ターミナルケアアンケート

鷲田清一著「聴く」ことの力―臨床哲学試論（一九九九年）の中で、あるアンケートに触れています。「わたしはもうだめなのではないでしょか？」という患者のことばに対して、ターミナルケアにかかわる職員はどうこたえるかです。その問いは、五つ。

(1) 「そんなこと言わないでもっとがんばりなさいよ」と励ます

(2) 「そんなこと心配しないでいいんですよ」と答える

(3) 「どうしてそんな気持ちになるの」と聞き返す

(4) 「これだけ痛みがあると、そんな気持ちにもなるね」と同情を示す

(5) 「もうだめなんだ…とそんな気がするんですね」と返す

このアンケートは、ターミナルケアの研究者、柏木哲夫・岡安大仁によって作成されたものです。調査では、精神科医を除く医師と医学生のほとんどが(1)を、看護師と看護学生の多くが(3)を選び、精神科医の多くが選んだのは、(5)でした。この対応は、解答というわけではなく、患者の言葉を確かに受け止めましたという応答であると、中川米造が『医療クリニック』のなかで記しています。

あなたのことばを確かにうけとめました

終末期にある患者さんからこれらの言葉を話されると、医療従事者はなにもできなくなってしまうのではないかと考えます。が、しっかりとその思いを受けとめることが役目です。理解型の対応ともいいます。

カウンセリングではキーワードのくりかえし技法と呼ばれ、支援を必要としている人が話した大切であろうと思われる言葉をそのままくりかえすことです。そのときにはできるだけ聴き手の言葉ははさみません。

また、対人支援理論バイステックの七原則に当てはめると、受容にあたります。ありのままを受けとめることです。

表現されたことばをくりかえすことは、一見簡単な作業のようですが、その言葉がどのような思いのなかから生まれてきたのかを想像しながら、受け止めます。

ターミナルケアの患者さんと医療従事者の対応

患者「わたしはもうだめなのではないでしょうか」という患者のことばに対して、医療従事者であるあなたは、どのように答えますかというアンケート

設問は五つ

⑴ 「そんなこと言わないでもっとがんばりなさいよ」と励ます

⑵ 「そんなこと心配しないでいいんですよ」と答える

⑶ 「どうしてそんな気持ちになるの?」と聞き返す

⑷ 「これだけ痛みがあると、そんな気持ちにもなるね」と同情を示す

⑸ 「もうだめなんだ…とそんな気がするんですね」と返す

鷲田清一著(1999)「聴く」ことの力―臨床哲学試論

⑴励まし型　⑵説得型　⑶調査型　⑷支持型　⑸理解型

自分の話を聴いてもらったという感じがするのは

⑸理解型の対応であると考えられています

ＣＯＮ子さん　心理カウンセラー

『うまく聴く』のなかみ

聴き上手は、うなずく　まとめる　くりかえす

自分の反応の仕方

みなさんは、自分自身の聴き手リアクションについて自覚されているでしょうか。

前のアンケートの設問のうち⑴～⑸のどれを選びますか。ひとつでなくても複数でもかまいません。選んでみてください。

元気がない人がいたら、すぐがんばれといったり、心配ないよといったり、どうしたのとたずねたり、わかるわ～といったり、いつもキーワードのくりかえしばかりだったり、自分の反応の仕方についてのパターンを理解しておくと、客観的な対応につながります。

それぞれは、⑴励まし型　⑵説得型　⑶調査型　⑷支持型　⑸理解型です。

どの対応の仕方が多いでしょうか。毎回理解型の⑸を選ぶ人がいるかもしれません。

ひとつの対応が正解とはいいきれず、いろいろなリアクションを状況に応じてできることも大切であると考えるので、選ばなかった対応についても確認する必要があると考えます。

うなずく、まとめる、くりかえす

困っていたり、悩んでいたりする人の話を聴くときには、すぐに手助けしたい、積極的かかわりをしなくちゃと、あせりますが、何を伝えたいと思っているのかを第一に理解します。

そのためには、話を聴きながら、肯首うなずくことです。つぎに、重要なポイントとなる単語がでてきたら、その単語そのものをくりかえします。キーワードのくりかえしによって、話し手は、話を聴いてもらっていると感じます。

まとめる

そして、話し手の話がひと区切りついたときに、まとめます。

『模擬試験のC判定は、思っていたよりも悪くてショックで、大学受験のことを考えていると不安で仕方がないのですね』

そのことで、話し手は聴き手が何を理解したのかが明確になり、お互いの関係に信頼感が築かれていきます。

うなずく、くりかえす、まとめるの三つの頭文字をとって、うまくきくです！

聴き上手はうまくきく

うなずく
まとめる
くりかえす

話し手の話を聴いてうなずき、大切なことばをくりかえす、まとめる

話し手の話す内容や話している様子をみて、うなずき、大切なことばをくり返しながら、『模擬試験のＣ判定は思っていたよりも悪くてショックで、受験に失敗したらどうしようとおもっているのですね』とまとめる