

# カウンセリングのお作法

## 第二十七回

CONカウンセリングオフィス中島 中島(水鳥)弘美



# 話を聴き続けることと基本姿勢をふりかえる

『カウンセリングのお作法』は、これからカウンセリングを学びたいという人や、まだ実践経験の少ない人を対象に、わかりやすいことばでイロハを伝えていくことができると考えています

### 話を聴き続けること

今回は、クライアントの話を聴き続けることについてもう一度、基本をふりかえって話をします。

カウンセリングでは、クライアントの話を聴くことは重要で、理解している方も多いと思います。相談に来られた方が、不安と期待のなかで、その気持ちを語り、カウンセラーは話された内容を受けとめて、少しずつ信頼関係を築きます。

聴くことは、支援を必要としている人が、いまどういふ状況の中でどんな心境なのか、

何を望んでいるのか、深く理解するためには欠かせない基本姿勢の一つです

### クライアントとの呼吸

ゆっくり

なかなか困りごとの思いを話すことができないうクライアントさんがおられます。その場合は、ゆっくりとそのペースに合わせます。カウンセラーの態度は、待つです。クライアントとの間で呼吸合わせをしながら、クライアントさん自身のペースを守るようにします。

### 急いでいる

クライアントさんの話が、テンポが速い場合もあります。初対面で、お会いしたときから、途切れることなく、自分の思いを語る方がおられます。テンポの速い語りには、ときに極度の焦りや怒り、持ちこたえられないつらい思いなども考えられます。

カウンセラーは、できるだけそのテンポに合わせていきますが、話される内容を理解し共感して聴く必要があります。

### 視線

カウンセラーの態度のうち、視線に注目して考えましょう。

面接における視線の意味は、その人の関心の方向に一致すると考えられています。カウンセラーが途中で視線をはずすと、クライアントの話はききたくないと思っっているように受け取られるかもしれません。

また、カウンセラーの落ち着かない定まらない視線は不安になり話せなくなります。伏し目がちの視線は関心のなさが伝わります。しっかりと受け止めていることを示しながら、話を聴き続けます。

# 話を聴き続けること

## 基本姿勢

### 落ちついて受けとめる



落ち着きのない態度



視線を途中ではずす

カウンセラーが途中で視線をはずすと、  
クライアントのその話はききたくない  
と思っているように受け取られるかもしれません



# 話を聴き続けること〜基本姿勢をふりかえる〜

## あわてずに落ち着いて聴き続けること

### 落ち着いて話を聴く

クライエントさんの話すペースにカウンセラーがそっとついていくようなペースであれば、理解を深めながら徐々に受けとめることができますが、クライエントさんのペースがとも速く、じっくり受けとめる間もなく、話がどんどん進んでいくことがあります。

次のような具体的な場面を想定して、あわてずに落ち着いて聴く態度について考えてみましょう。

あなたは病院に勤務する相談員で、新人一年目です

A入院中の男性が面接室にられました

「入院して三か月も経ちました、それなのに退院の話が全く出てきません、わ、わたし

は、私は、ほんとうはがんなんじゃないですか！ もう手遅れなんじゃないですか、知っていることがあれば教えてください！」

B子育て中の女性がおひとりで相談にられました

「初めての子育て中です、かわいいとは思のですが、子どもが泣き止まないし腹が立って、腹が立って、バシバシたたくこともあり、なんで私をこんなにも苦しめるの！と思うのです」

さて、みなさんはこのような場面、いかがでしょうか 落ち着いて話を聴き続けることはできるでしょうか。

切羽詰まった感じで、クライエントさんは、抱えている思いをカウンセラーに話しま

した。思いをぶつけているようにも感じます。

話を聴いていて、その内容が、いきなり、命にかかわるような話や暴力の話が出てきました。

「そのような話はききたくない」

「そんな話をされても困る」

「この人心配しすぎ」

「なんてひどいことをするの」

というような気持ちがよくったりしませんか？

もしも、そのような場合は、驚きや困惑からそれらが表情にあらわれ、非言語として残念ながらクライエントに伝わるかもしれません。

受け入れではなく、拒否的な態度に感じられるかもしれません。

すると、クライエントは話し続けられなくなるかもしれません。このような態度は、一瞬にして信頼関係を壊してしまうかもしれません。

次のような場面を想定して考えてみましょう  
あなたは病院に勤務する相談員です



A 入院中の男性

「三か月たっても退院できません、  
本当はがんなんじゃないですか？」



B 子育て中の女性

「子どもが泣き止まないと  
腹が立って叩くこともあります」



命にかかわるような話や暴力の話を目にすると  
そのような話はききたくない、そんな話をされても困る～  
その驚きや困惑の表情が非言語としてクライアントに伝わるかもしれません



## 話を聴き続けることと基本姿勢をふりかえり

# クライエントさんの話に少しあとからついていく

もうひとつ次の場面を考えてみましょう。

あなたは高校に勤務する新人のスクールカウンセラーです

ある高校生女子の相談です

「A子さんとは、小学生のときからずっといっしょにいます。けれど最近、いっしょにいるのがたまらなくいやになってきました。顔をみるのもいやで、頭が痛くなることもあります。いつも、心の中であっちに行つてよと思つています。」

この話を落ち着いて聴く態度について考えてみましょう。

「いや」「頭が痛くなる」「あっちに行つてよ」など、注目すべき言葉が出てきました。

話が一区切りついたところで、カウンセラーは、たとえば、

「小学生のときからずっといっしょにいるA子さん、最近、いっしょにいるのがいやで、顔を見るのもいやで、頭が痛くなることもあるのでですね」

とクライエントの話で理解した内容を要約します

ここで、

「そうなんです」

と言葉が返ってくるか、さらに話が続くか、その流れはクライエントさんに合わせながら、話を聴き続けます。

大切なことは、

「なんでこうなったの？」

「そんなに嫌だったら一緒にいるのをやめたらどう？」

などと聴き手の考えや対策などに頭を働かせないように注意します。

おちついて、さらに聴き続けます。

他にも話したいことはないだろうか

この出来事をどのように感じているのだろうか

何を伝えたいと思つているのだろうか

それらのことを想像しながら、少しあとからついていくように話を聴き続けます。クライエントさんがカウンセラーに話しながら自らの発見があることで、次のステップに進むことが多くあります。

落ち着いて話を聴き続けることをつねに確認しましょう。

## あなたは高校に勤務するスクールカウンセラーです ある高校生が相談に来ました



「A子さんとは、小学生のときからずっといっしょにいます。  
けれど最近、いっしょにいるのがたまらなくいやになって  
きました。顔をみるのもいやで、頭が痛くなることもあります。  
いつも、心の中であっちに行ってよと思っています。」

なんでこうなったのか？

そんなに嫌だったら一緒にいるのをやめたらいいなど、  
対策などに頭を働かせることに気持ちが向いたりしませんか？



他にも話したいことはないだろうか、  
何を伝えたいと思っているのかを想像しながら  
少しあとからついていくように話を聴き続けます



CON 子さん 心理カウンセラー

おちついて話を聴き続けることの大切さを再確認しましょう！