

カウンセリングを学んで使おう —聞き上手をめざして—

岩村 聡

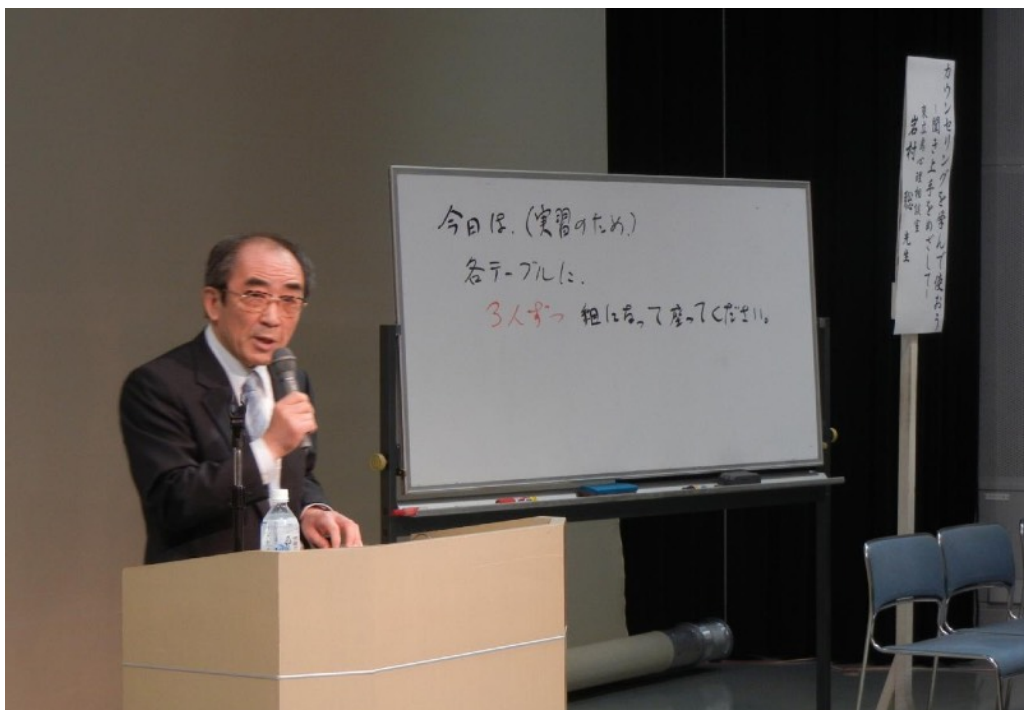
(東広島心理相談室カウンセラー)

はじめに

カウンセリングの本質は、「受容」にあります。カウンセリングは、自分も人も受け入れ・大切に、自分に対しても素直になり、聞き上手になって、人の言いたいことや気持ちを受け止め、理解しようとすることをめざします。

カウンセリングは、プロのカウンセラーなどを利用して援助を受けるカウンセリングも意味がありますが、あなた自身がその基礎的な部分などを学んで、家庭や学校や職場などの対人関係に生かすことも、お勧めできます。

数回の実習を含むカウンセリングの授業や研修会などで、受講者の人達は次のような経験をします。「相手が聞く態度だったので、次々と話したくなった」、「相手が待ってくれると、次の言いたいことが言える」、「話して聞いてもらってスッキリした」、「聞いてもらうだけで気持ちが軽くなった」、「話していて、自分の思いがわかって驚いた」、「人に聞いてもらうことで、自分の考えがまとまることを経験した」、「相手が受け入れてくれると、素直になれる。飾らずに話せることがわかった」、「相手の私的なことを聞いて、その人が大切な人に思えた」など。



2013年3月19日 TSS文化大学で講演する筆者

I. 話のいろいろな聞き方 (デモンストレーション)

[スローガン]

誰でもちょっと努力すれば (大事なときに注意を集中して対応すれば)、良い聞き手になれる。

☆ 3月19日の講座では、まず、話の良い聞き方・良くない聞き方を (再) 確認してもらうために、デモンストレーションを行いました。

☆ 大学に入ったばかりの孫が、おばあちゃんに相談を持ってきたストーリーになっています。

問題：聞き手の態度や応答のしかたによって、話し手はどんな気持ちになるでしょうか。

(孫) 大学がおもしろくないんだ (おばあちゃん) <そう!>。僕はもっといい大学へ行きたかったんだけど <ええ>、入試の追い込みの時期に風邪を引いてしまって..... <ほんとう>。今の大学も、もう少しはましな大学かと思っていたけど、授業は退屈な授業ばかりだし <ふーん>、学生もやる気のない学生ばかりだし <なるほど>。.....大学をかわることはできないんだろうか <うーん>。おばあちゃんも同じ大学の卒業生と聞いているし。来年の入試を受け直すためには、今の大学を退学してからでないといけないのかどうか、おばあちゃんが知らないかと思って。

☆ この訴えに対して、おばあちゃんの聞き方・答え方を3種類用意しています。「応答1」のような答え方は、いかがでしょうか。どんな特徴があるでしょうか。あなたがもし「孫」の立場だったら、どんな気持ちになるでしょうか。「応答2」や「応答3」はいかがでしょうか。

応答 1

(おばあちゃん) そう。入試の追い込みの時期に病気をしてしまって、目標の大学に入学できなかったの。あなたの従妹の彩花ちゃんも、中学入試の直前に風邪を引いてしまって、本番のときに実力が発揮できなかったと悔しがっていてねえ。もう第二志望の中学に入学してしまったのだから、いい加減で諦めればいいのに、まだ最初の志望校にこだわっているとか、今の学校が嫌いだとか、勉強する気になれないとか、いつまでも体調がよくないとか言っているらしいんだけど。両親も困り果てて私のところへたびたび電話をかけてくるので、私もいい加減にしてほしいと思っているのよ。

☆ これは、話しをそらしていますよね。後半は、おばあちゃんが連想した「孫の従妹の彩花ちゃん」の話にすりかわっていますね。こういう連想話は、気楽な雑談のときにはよいのですが、「孫」がもし本当に悩んでいるときだったら、まずいですよね。話をそらす話は、訴えている人の、話を続ける気持ちをそぐ悪影響がありますよね。

応答 2

(おばあちゃん) ええ? 入学してまだ2週間くらいしかたっていないのに、もう大学をかわりたいの? あなたの大学の先生方は、そんな退屈な授業はしていないはずよ! 学生もやる気がないなんて! 失礼じゃないの! あなたは甘えているんじゃないの? もっとそのような自分を反省する必要があるんじゃないの?

☆ これは、おばあちゃんが「孫」を叱っています。お説教といってもよいかも知れません。叱るという対応は、よくない行動などを緊急にやめさせたいときなどには有効ですが、相手の事情

をよく聞かずに頭ごなしに叱ったりすると、「誤解された」感じになったりして、反発を招く恐れがありますよね。よい叱り方の条件は、「信頼関係」を築いてから叱る、ということが重要だと思いますが、いかがでしょうか。

応答 3

(おばあちゃん) そう。.....入試の追い込みの時期に病気をしてしまって、いい大学に行けなかったし、今の大学には不満だから、大学をかわることを考えているのね。

☆これは、相手のいいたいことを「理解しようとしている」意味で、「**理解的態度**」といいます。よく見てみると「孫」が最初の6行でいったことを、まとめて返しているだけです。これは「**要約**」といいます。カウンセリングの基礎的技術の1つです。

それからもう1つ。「今の大学には不満だから」の「不満」ということばは、「孫」は言っていないことばですが、文脈からわかる感情です。こういうのを「**感情の言語化**」といいます。これも、カウンセリングの基礎技術の1つで、これらがうまく使えれば、訴えた人は、(そこまでは)わかってもらえた気持ちになりやすいです。

II. カウンセリング基礎練習 (感情の言語化と要約)

☆そこで、今回の講座の2段目では、この「感情の言語化」と「要約」とを、練習問題で練習していただきました。

① **感情の言語化:相手の感情をことばにして返す。**

② **要約:相手の言ったことを、要約し確認する。**

(定型は、「あなたは、~なのね。」「~ですか?」です。)

☆まず、例題を見てもらいました。

例題 胃カメラの前の麻酔薬をのどに入れていたら、気持ち悪くて、だんだん気分が悪くなって、途中で吐き出してしまいました。胃カメラも人一倍時間がかかったと思います。のどを通すときもしんどかったし、目の前のモニターに映っている私の胃のまん中に黒いところがあって、とても不安でした。

① [感情の言語化] 不安

② [要約] 胃カメラはしんどくて、とても不安だったのですね。

☆それから、全員実際に、紙に書いて答えてみていただきました。様子を見て答え合わせもしました。

問題 1 2才になった上の女の子が、赤ん坊をいじめたり泣かしたりするんです。上の子にも優しくしてやらなくては、とは思っただけど、私もいらいらしてきつくなってしまうんです。赤ん坊がせっかいい子をしていて、私も忙しいときに、泣かしたりされると、上の子が憎くなって、私がきつく叩いたりするんです。

① [感情の言語化] _____

② [要約] _____

☆こういう種類の問題は、(前後の文脈がカットされていますので、)正解は1つではない場合がほとんどです。以下のような、私が考えた「これも正解かな」と思う「回答例」も、練習のあとで配らせていただきました。

[回答例]

① [感情の言語化] 悩んでいる。

② [要約] 上のお子さんにいらいらしてきつくなって叩いたりしてしまって、そのことで悩んでおられるんですか。

問題 2 実力テストの成績が思わしくなかったので、心配だったんです。浪人しようか、働こうかと思っただけだったんです。でも、この学校なら悪くないし、合格したときは、本当に、少しずつでも勉強していてよかったなと思いました。

① [感情の言語化] _____

② [要約] _____

[回答例]

① [感情の言語化] 満足。

② [要約] この学校に合格できて、満足しているんですね。

問題 3 元気だった夫が、急に癌で入院して1週間で亡くなったんです。40年間どっぷりと夫に依存していたので、人生の目標がなくなりました。2階に息子夫婦と孫がいますが、顔を合わすことは月に何回もありません。暇があるのに足などを悪くして、何かやろうとしても足が痛むし、生きる楽しみがありません。

① [感情の言語化] _____

② [要約] _____

[回答例]

① [感情の言語化] 生きる楽しみがない。元気が出ない。憂うつ。

② [要約] ご主人を急に亡くされて、息子さんご一家ともあまり会わないし、足なども悪くされて、生きる楽しみがない感じなのですね。

問題 4 退院して、ずっと調子がいいんです。以前のような顔の痛みや頭痛もなくなりましたし、朝も気持ちよく起きられます。まだ勉強はしていませんが、台所の手伝いなどはしています。ご飯もおいしいし、テレビを見ても楽しいし。父も母も、私が前のようにヒステリーを起こさなくなっただけいいです。そのせいか、兄などは、父や母のぐちがへったっていいんです。やはり手術を受けてよかったなと思っています。

① [感情の言語化] _____

② [要約] _____

[回答例]

- ① [感情の言語化] 喜んでいる。
- ② [要約] 退院後ずっと調子がいいので、手術を受けてよかったと、喜んでいるんですね。

III. カウンセリングの応用の勧め (まとめと提案)

☆そのあとは、「カウンセリング」について概論的な説明をしました。

(1) カウンセリングの考え方 (背景にある価値観)

☆カウンセリングは、以下のような考え方を持っています。

① 受容：相手の現状を受け入れようとする。

cf. (その反対は、) 相手のあり方を否定して、目標に向かわせようとする。

※「肯定」との違い：「あなたは～(と思うの)ですね」の気持ちで。

「～できてよかったですね」と「～できてよかったと思っているのですね」の違い。迷いや失敗や滞りなども受け入れようとする。寛容。
本人の動きを待つ。

理解的態度：相手(の気持ち)を理解しようとする。わかろうとする。

(クレーム対応などにも有効。)

cf. 相手の気持ちにかまわず、こちらの考えだけで動く。

傾聴：耳を傾けて聞こうとする。

援助的態度：相手の問題解決・発展等に向けて援助しようとする。

→人とおだやかな関係を作ることができる。

② 主体性尊重：本人(の意志)を尊重する。その人のことはその人に決めさせようとする。本人の試行錯誤を助けようとする。

cf. 本人の意思にかまわず、命令したり、指示したり、束縛したり、せかしたりする。

→自分も人も大切にできる生き方ができる。

③ 率直さ：素直、正直、自然にふるまう。本音を出す。飾らない。リラックスする。自己一致。オープン。自己開示の用意がある。

→人と心を開いた関係を作ることができる。

(2) カウンセリングの効果

☆カウンセリング的な態度などをうまく生かすことができると、(多くの場合は、それをくり返し積み重ねると、)「相手」の人に以下のような変化が表れてきます。

- ① **カタルシス**—あなたがカウンセリング的な態度（「カウンセリング・マインド」ともいう）で対応すると、相手は、話を聞いてあげただけで、気持ちが軽くなる。
- ② **率直化**—その人は、あなたを信頼するようになり、あなたには本音で話してくれるようになる。
→さらに効果が広がると、みんなに対して、より素直になる。こだわりや偏見が薄らぐ。
- ③ **自己理解・自己受容の発展**—(その人は) 自分の思いがわかる。考えがまとまる。自分自身への理解が深まる。自分の現状を受け入れる気持ちになる。自分に対して肯定的になる。自信をもつようになる。精神的に安定する。
- ④ **他者への関心と受容の発展**—人となじむようになる。人に対して寛容になる。
- ⑤ **自発化・主体化**—ものごとを自分の動機でおこなうようになる。責任がとれるようになる。より個性的になる。生き生きしてくる。

(3) 具体的な場面で

☆以下、その応用のお勧めを列挙しました。

① 困っている人への援助

問題状況を聞いて受容すること

(そのとき、安心安全な関係や場を重視すること。→本人の率直化。)

前進への支援

(問題解決援助、いっしょに考える。)

(肯定。ほめる。成功経験を支える。チャレンジ・継続・前進などを支える。→自信をつける。)

② むずかしい性格の人 (病気や障害を持っている人など) との関係作り

理解的態度 (理解しようとする姿勢)

「この人はなぜこうなのかな? きつとなにか事情があるのだろう」がポイント。

③ 学校を信頼できない保護者や、病院や役所や会社などの「組織」を信頼できない人が増えている。

→関係者 (あなたなど) が誠実に対応して、「信頼のきずな」になることが望ましい。

④ あたたかい集団をつくるために

「受容」や「主体性尊重」や「率直さ」は、あなたの家庭や、あなたが属している学校や職場などを、よりあたたかい集団に発展させる効果があります。

まずあなた自身が、そういう場で、少しずつ受容的で、おたがいの主体性を尊重する態度、そして、率直な態度をとってみることをお勧めします。

IV. (話しあい) 「私という人」

☆最後の時間は、全員3人ずつのグループに分かれて、話しあいをしていただきました。

(1) (短い) メモ「私という人」(カードに書いて、あとで提出してください。)

☆まず、全員以下のような「準備」をしていただきました。

- ① 名前・ふりかな・性別 (読みにくい名前の人は、字を示したりして自己紹介してください。)
- ② いま住んでいる町(「〇〇区」「〇〇市」くらいでよい)
- ③ 今の生活など どんな生活をしているか、楽しいか、充実しているか、など
- ④ 趣味
- ⑤ その他話したいこと (この授業で話しても差し支えない範囲の話を選ぶこと。)

※自分のことを話すときは、率直に話してみてください。が、話したくないことは話さないでください。

(2) グループの話しあい「私という人」(発表2分、感想2分)

☆そして、準備した「メモ」を基に、話しあいをしていただきました。

持ち時間2分、要領よく話すこと。

☆慣れないうちは時間が余ったり不足したりしやすい。

→時計を見ながら話す、いちばん話したいことや結論などを先にいう。など。

感想の時間、計2分。聞き手は、要領よく感想を言って上げてください。

※他の人の話を聞くときは、いまはその人の時間なのだから、話し手を大事にする態度で聞いてみてください。

聞き手の人は、話し手の方に顔を向けて、一生懸命聞いて、感想は、発言者のいちばん言いたいところに触れて、返すようにしてみてください。



3人一組で話し合う受講生たち。写真中央は筆者

受講者の感想

☆当日の受講者は、約 100 人。終了時に皆さんからいただいた感想文の一部を、引用させていただきます。

「むずかしい話かと思いましたが、楽しい授業でした。」

「すばらしい講義でした。」

「文化大学で初めてこういう講座を受けさせて頂き、大へん参考になりました。有りがとうございました。」

「こういう授業を望んでいました。とても充実した内容でした。個人的にご相談させていただきたいくらいです。」

「このような講座あまりなかったので、最後の3人でやったのがよかった。」

「聴講者との一体化ができた。正にカウンセリングの手法。」

「授業が楽しかった。久しぶりに学生に帰った感じだった。」

「若いときにこの様な講義に接したかった。」

☆このような肯定的な感想をくださった方が大半でしたが.....。

☆他方で、(少数ではありますが、)「実習」に参加してくださらなかった方や、「参考になる話しではない。興味ある講座ではなかった」、「やらせず、もっとカウンセリングとはについて聴かせて欲しかった」などの批判的な感想もありました。「次回に向けて工夫しなければ」と思っているところです。

おわりに

「カウンセリング」の研修で、冒頭に書いたような効果をあげることは、1回 90 分程度の講座ではむずかしいと思いますが.....。筆者は、さまざまな大学や専門学校や「講習会」やカルチャー・センターなどで、12 回～15 回などの研修機会を提供しています。関心をお持ちの方は、[筆者の相談室のホームページ \(東広島心理相談室\)](#) などをご参照ください。