

当論文内に掲載されているすべての文章の無断転載、転用を禁止します。

第2 教程（社会生活分野に関する心理カウンセリング）

飯島 崇

積極的傾聴の課題

如何に話を引き出すか、そして、如何に信頼を得るか。この課題に対して、もっとも効果的な技術こそ積極的傾聴である。つまり、聞く姿勢がすべてを左右すると言っても良いのではないのでしょうか。

聴く姿勢について、話の聴き方が上手い人の姿勢に注目してみるとまず、

①、聴き上手な人は相手の話をしっかり聴こうという態度が出来ている。

これは相手の話を受け入れ、「どうぞ、話してみてください」という姿勢であり、話し手に安心感を与える。

②、相手が話したら、その話の内容をきちんと理解する。

もし、理解できない部分があったら、その部分に関して質問をする。

③、相手が話し終わったら、その内容についてまとめたり、話を整理して的確な反応を示す。

クライアントの話を受け止め、その時の気持ちを理解し、状況を詳しく聴くために質問を投げる。

つまり、人の話を聴くということは

①、相手の話を受け入れている。

②、相手の話の内容が理解出来ている。（感情をくみ取る）

③、相手の話の内容にそった適切な反応が出来る。（感情を返す）

ということが言えます。

※姿勢の他にも、相手の気持ちを理解し、それに合った言葉で反応を示す事も重要な要素となるのではないのでしょうか。

上手く会話出来るかどうかは「聴き手」次第であり、コミュニケーションの主役（主導権）は「話し手」ではなく「聴き手」と言う事です。

この意識がなければカウンセリングが成功する事も無く、クライアントからの信頼もありえないと言う事に為ります。

この積極的傾聴は、色々な所で表現は違うけれどよく言われる事です。

「話を聴いて欲しいければ、あなたがまずは相手の話を聴いてあげること。」

「相手に自分を理解してもらいたければ、まずあなたが相手を理解すること。」

これらは、すべて同じ事で、「如何に話すか？」よりも「如何に聴くか？」の方が重要ですよ、ということをお教えしている訳です。

私自身経験がある事ですが、誰かと話しているとき、相手の「態度」や「表情」、「仕草」がとても気になります。

特にちゃんと分かって欲しい、聴いて欲しいと思っていればいるほどです。

もし、相手がちょっとでも余所見したり、つまらなそうな表情をしたら、たちまち不安になって話題を変えたくくなりますし、話すこと自体が嫌になります。時には怒りを感じる時もあります。

逆に相手が一生懸命耳を傾けてくれていたら、とても話がしやすく、相手に好印象を持ちます。

たったこの姿勢1つでまったく逆の感情が生まれるのです。

ある落語家の話ですが、寄席に上がってその日のお客さんの雰囲気やちょっとした反応を見て、その日の演目を決めるそうです。つまり、お客さんがその場の流れ（主導権）を決めると言うのです。

一方的に演者が話をする場合でも同じなんです。

だから、どう話すか？よりも、どう聴くか？が重要なのです。

繰り返すことにはなりますが、いかに上手に話そうとも、聴き手が聴き下手だとすると、相手への印象はとて悪いものになってしまい、逆にうまく話が出来なくても、上手に相手の話を聴いてあげることが出来れば、とても好印象を与えることが出来るだけでなく、話を広げることも出来るのです。

話が面白い、上手い、というのもいいけれど、一方で、聴き上手というのは、対人関係をより円滑にする魔法のようなものなのです。

この「聴く」ことについて余談ですが、「聴く」と言うのは、女性性的なアプローチで、相手を受容し、理解し、許す行為であると言われていています。

誰もが少なからず持っている「誰かに分かって欲しい」、「受け入れて欲しい」、「認めて欲しい」、そんな気持ちをも、「聴き上手」な人というのは、満たしてあげることが出来る、貴重な存在なのです。

だから、必然的にそんな「聴き上手」な人の周りには、人が集まって来るし、大切な存在になります。

でも、話を聴くというのは、簡単なようでとても難しいのも事実です。

ノンバーバルという言葉がありますが、相手の感情を読み取るだけにあるのではなく、相手に読み取られてしまうこともあると言うことも忘れては為らないはずで。

自分の意見や感情が入ってしまった時（自分の価値観に照らし合せて相手の話を聴いている時）、その感情は必ずノンバーバルとして現れます。

そして、聴いてほしいという人がいればそれは直ぐに相手に伝わってしまうのです。

この事からも結構純粋に聴くというのはとても難しいことだと感じます。

無論、この「自分の価値観との照合作業」は自然なことで、無意識的に誰でもやっていることです。

人は無意識的に「自分の考え方、価値観は常識的なもので、そうじゃないものは非常識だ」と感じている部分が多いはずで。

例えば、関東と関西（関西では薄味が常識）では味付けが違う。

こうした味や視覚的なものについてはまだ比較的受け入れやすいのですが、内面的、象徴的なものとはとても難しいはずで。・・・文化、宗教、生立ちなど。

つまり、人は当たり前のように「自分の常識」という価値観に沿って生活をしているのです。

ただ、自分の価値観や常識で聴いている事に気付き、常に「自分の価値観」と「相手の価値観」を区別出来れば、無闇に自分の価値観を押し付けることなく、より謙虚に相手の話を受け入れやすくなるのではないのでしょうか。

そして、それは謙虚さだけではなく、視野を広げ、器を大きくし、人としての懐の深さにも繋がるものにもなります。

だから、誰かと話をしているとき、常に「自分の価値観」を押し付けていないかどうかをチェックし、冷静に、また客観的に話を聞く癖をつける必要がある訳です。

カウンセリングを行う時には、その人の「性格」、「人間関係」、「経緯」そういう様々な情報を得て、そのケースによって考え方を変えなければ、よいカウンセリングは出来ないと言う事に為ります。

なお、「自分の価値観押し付けてしまった。」と思った時には、それを素直に伝えることも大切なコミュ

ニケーションとなるのではないのでしょうか。

「間違いを認め、素直に謝ることが出来る」というのは確実に信頼を高めてくれます。

「この人は間違っただけでも隠したり、強がったり、誰かのせいにしたりしない、謙虚で素直な人だ」という印象を与えられるからです。（とは言え、何度も同じミスをしたら、逆に信頼度は下がりますが）

「傾聴」1つとっても本当に難しい課題だと感じますが、この「傾聴」が出来なければすべてのカウンセリングは成功しないはずです。必ず身に付けなければならないスキルと痛感しています。