

聴き上手に なれる傾聴法



～ 身近な人の力になるために出来ること ～

クオーレ カウンセリングルーム 浅野 真・愛子 共著

傾聴

～家族や友人を助けたり、職場やお客さんの話を上手に聴ける～

家族や友人など身近な人の悩みを聴ける、問題の相談相手になれる、職場の同僚や部下が悩んでいるときに力になれば。

心に問題を抱えている人は年々増加していますが、心療内科では予約が取れなかったり、診察を受けても十分に話をすることが出来なかったりというのが現状であり、ケアを必要とする方が大勢います。

さらに、心療内科に通うほどではないが悩みや問題を抱えていて何とかしたい方を含めると、心のケアを必要としている方の数は膨大になると思います。

このような方にカウンセリングは非常に有効な手段ですが、カウンセリングは精神疾患の方が受けるものだという誤解があり、カウンセリングルームの敷居が高いと感じる方もいらっしゃいます。予防的な意味を含めマッサージやエステを受けるように気楽にカウンセリングを受けられる社会を作るのが私の夢ですが、その第一歩として傾聴講座を開講しています。



この小冊子は講座のエッセンスをまとめたもので、カウンセリングや傾聴を学んだことがない方でも、傾聴を通して周りの人の援助が可能になることを目指しています。

傾聴技術を身につける事によって、コミュニケーション能力が高まり家庭での人間関係を良くするだけでなく、ビジネスの分野でもお客様のニーズに耳を傾けるなどスキルアップに繋がります。

<< 1 >> 傾聴の前提となる考え

(1) 人は解決する力・能力を持っている

だれでも自分の力で成長し、悩みや問題を解決する潜在能力を秘めています。目の前の人を信頼し成長を待つことを心がけることが大切です。

(2) 問題を解決するのは本人



いくら優秀なカウンセラーでも、長い時間お話を聞いたとしても、問題について一番詳しいのは本人です。

また、本人が正直に話しているつもりでも、事実を相談者というフィルターを通して聴くので、すべてが正しい情報だとは限りません。

悩みや問題、状況を一番よく知っているのはご本人ですので、解決法についても本人が一番知りうる立場なのです。

問題解決に直接取り組めるのは本人だけであり、相談を受ける人は解決をするためのサポート役です。

「サッカーをするのは選手であり、スタッフやサポーターは選手が力を出せるようにサポートする役目です。」

<<2>> 傾聴の基本

(1) 誠実で正直

心に感じたことに正直でいましょう。

何か言わなければと、適当に相づちをうっても、相手には伝わってしまいます。相手の言葉を真剣に聴き、自然な反応を心がけましょう。

(2) 無条件に受け入れる

相談者を心から大切に、ありのままの姿や行動を受け入れる。

その方なりに頑張っても出来ないから悩みや問題になっているのです。

頑張ろうと思っても頑張れない状態のときに叱咤激励や、批判されたりすほど辛いことはありません。これ以上話しても辛さが増すだけで、無駄だと感じてしまい、心を閉ざし正直に自分の気持ちを表現できなくなります。

相談者は……

「学校に行けない」「感情がおさえられず怒りが爆発してしまう」「親のことを憎いと思ってしまう」「健康のために食べようと思うが食べられない」

「会社に行きたいけれど行けない」「お酒を飲み過ぎてしまう」など、「こうあってはいけない」「こんなことを思っではいけない」と思っでもどうすることも出来ないのです。

そのうえ、問題の原因は問題とは別の所にあることが多いのです。

例えば、学校に行けないことを何とかしようと、早く寝させるとか、車で送っていかとかしても、行けない原因が友達との人間関係にある場合は、行かせることが問題を複雑化させて、かえって問題を長期化させることさえあるのです。



相談者が叱咤激励や批判を受けることなく、自由に話を出来る環境を作ることに
より、時には相談者本人さえも気づいていない根本原因に気づくこともあります。

(3) 自分のことのように感じる

聴き手は、相談者が自分自身であるように感じながら聴くことが大切です。

ただし、混乱や怒りなどの激しい感情に巻き込まれないで、常に冷静であることが大切です。

同感 と 共感

同感 : 聴き手の中に癒せていない心の傷があると、相談者と似た怒りや悲しみの感情が湧き出て同情から話を聞いてしまう。

例えば、自分が男性から裏切られた経験があって、そのときの感情が十分に消化し切れていないと、相談者から同じようなストーリーを聴くと、強い否定的な感情を感じます。

しかし、聴き手は自分の感情が自分自身の過去に起きた出来事による感情であることに気づかず、あたかも目の前にいる相談者の感情を感じているように誤解してしまうことがあります。

また、感情が動くことによって、相談者寄りの見方をしてしまい、公平な第三者としての受け止め方が出来なくなります。

共感 : 相談者の感情をそのまま感じること。

*同感しているときには、相談者の感情に共感し充実した傾聴が出来ていると錯覚することがありますが、同感と共感は似て非なるもので同感しながら話を聴いても効果的な傾聴にはなりません。



(4) 秘密厳守

聴いた内容を他の人に話す事は、信頼関係をなくすだけでなく、相談者の心に新たな傷を作ることになりかねません。第三者に話の内容を伝える必要があるときは相談者の了解を得てください。

ただし、自分自身を傷つける恐れや、自殺、他の人に危害を与える恐れがある場合は、生命の安全を優先して必要な措置をして下さい。

<<3>> 傾聴の心構え

- (1) 相談者の感情に関心を持ち、伝えたい意味が何かに関心を持って聴く
相談者が何を伝えようとしているのか、伝えたいことを聴くようにします。
- (2) 自分の枠の中だけで聴かない
相談者は、自分とは環境も生い立ちなども異なり、価値観や常識も違います。安易に自分の経験や知識から判断したり、アドバイスしないように心がけましょう。
- (3) 問題や悩みの解決を急がない
問題や悩みが解決するには機が熟すまで、待つことが必要な時もあります。
- (4) 白紙の状態で聴く
この人はこういう人だという先入観を持たずに聴く事が大切です。
- (5) 自分が理解しているかを確認めながら進める

あいまいな部分をそのままにしておくとは勘違いをしている場合があり、現実と理解していることの違が大きくなってしまいます。

明確に理解できないことは、その都度、確認しながら聴くようにします。

(6) 話の内容以外にも意識を向ける

相談者の様子、態度の中に言葉では伝えられないメッセージがあります。

腕組み：聴き手に対して警戒心が有り、相談者が心の中のすべてを正直に話していない、心を許していない場合にみられます。

笑い：笑うような内容ではないのに微笑んだり、笑いがでたりする時
・問題と向き合うには辛すぎるため、無意識に問題を心の奥深くに隠して、問題の核心にふれないようにしている場合
・本当の気持ちを無意識に隠している場合

身なり：髪、身なりなどが乱れている時、精神的なダメージが大きいことが推測されます。

等があります。相談者の今の状態を推測することができます。

(7) 自分の状態や感情を把握している

相談者の話を聴いていると怒りや悲しみなどの感情が湧き出てくる場合があります。相談者の話を聴くことで、自分の中にある同じような感情が引き出されてきているのです。

この時、自分の感情が出てきていることを意識しながら聴くことが大切です。

<<4>> 傾聴することで期待できる効果

(1) 信頼関係を築くことができる

自分のことのように真剣に聴いてもらっていることが相談者に伝わると、相談者は安心感を持ち、信頼関係が築かれます。

(2) カタルシス効果と自己理解

話すだけでも、カタルシス（浄化）効果といって、胸のつかえが消えて、心がスッキリとすることがあります。

(3) 自己受容と変容への展開

自分自身を客観的に見直すことで、自分のことを否定的に見過ぎないようになり、現状をありのままに捉えることが出来るようになります。

問題の原因を明確にして適切な行動を起こすことが可能になります。

<<5>> 聴き手としての自分にできること

(1) 自分自身を癒す

自分の中に癒されていない傷があると、相談者の話しによって自分自身の感情が出てきたり（同感）、逆に、聴き手が自分自身の過去の傷に触れたくないために、自分でも気づかないうちに聴き手自身が心を閉ざしたり、その結果、相談者の言う事に共感出来なかったり、相談者に怒りを感じたりすることさえあります。

自分自身を癒す方法としては、怒りや悲しみの感情が出てきたときに、その感情から逃げるのではなく、積極的に感じ続けてみてください。感情が消えていくのが分かると思います。

自分の手に負えないときには、カウンセリング・セラピーを受けるのも有効です。

(2) 100% 相談者のために聴く

相談者の力になりたくて聴いているつもりでも、実は「聴き手が自分の能力を認めて欲しい」とか「相談者の状況を見るのが辛い」等、聴き手の都合で力になろうとしている場合があります。

この時、相談者は、このことを無意識のうちに感じ取り、違和感を感じたり、圧力を感じたりして正直に話すことが出来なくなります。

誰でも認められたいとか、褒めて欲しいという欲求はあるので、話を聴いているとき、自分の欲求に意識を向け、今感じている欲求が何であるかを分かっている事が大事です。

(3) 勇気を持って相手に近づく



私たちは、完璧ではありません。相談者の話に同感してしまったり、うまく傾聴できなかったりします。

完璧になってから相手を助けようと思っていたら、いつまでたっても誰も援助する事はできません。

まず、愛の心を持って、勇気をだして相手に近づいていってください。

「私に出来ることなら何でもするけれど。何か力になれることはありませんか」

「話だけでも聴かせてくれませんか」

と、聴いてみてください。

最初は、拒否されるかもしれません。

でも、あなたが、100%相手のことを思っているときには、あなたの気持ちは伝わっているはずですよ。

自分からカウンセリングを受けに来られる人には、私たちカウンセラーが力になることができますが、それができない人には、近くにいる、あなたの助けが必要です。

勇気を持って近づいて、でも、どうしていいかわからないときには、私たちカウンセラーに相談してください。

解決できない問題はありません。ひとりで抱え込まないでください。

電話相談、掲示板への無料書き込み相談など方法はいくつもあります。

<<傾聴のしかた>>

相談者に寄り添い、相談者の感情、欲求、葛藤など内面の世界を相談者と共に理解しようという気持ちで聴く。

- ・表情 優しい表情
- ・姿勢 やや前傾で、自然にゆったりとした感じ
手や足を組まない
- ・視線 自然に視線を向ける
- ・観察 聴き手の服装や髪の状態、表情、動作などに注意を向ける
- ・話し方 優しい感じの話し方をする
- ・位置 正面 あるいは 相談者の斜め前方や横など相談者がリラックスできる位置
関係に座る。相談者の希望を聞くのも良いでしょう。
- ・聴き方
 - ・うなずき 通常はゆっくり・小さく、内容によっては早く・大きく
- ・あいづち 話の合間にあいづちをうつと、相談者はちゃんと聞いてもらっていると安心して話すことができます。

「そうですか」「なるほど」「それで」等を自然な感じで返してもいいですよ。
相談者の話のポイントを簡単に要約して伝え返すと相談者と聴き手の理解が一致していることを確認できます。

例 ・繰り返し＝相談者の1語か2語を返す。
「毎日、残業で11時まで働いているんですよ」「毎日、11時」

・事柄への応答
「仕事を探しているんですが、何がしたいのか分からないんです」
「何がしたいか分からない」

<<よくある質問>>

Q. 深刻な話を聴いていると、こちらまで苦しくなり、エネルギーを吸い取られているように感じる。

A. 自分が同感していることに気づいて下さい。
自分の問題ではないことを認識し直して下さい。

Q. ネガティブな話を聴いて、何か重いものが自分にのしかかってきたようで、話が終わっても疲れがとれない。

A. 次のようなイメージをしながら話を聴くと安全です。
例1 自分が透明な輝く光の球の中において安全であるとイメージする。
例2 重いエネルギーを自分の足の裏から大地に流すイメージをする。

Q. 「何とか問題を解決してあげたい」「いいアドバイスをしたい」と思ってしま
う。

A. 問題を解決するのは本人です。アドバイスをするなら相談者が話し尽くして
から、「……してみたらどう？」と疑問系です。

Q. アドバイスや解決法、自分の考えを言いたくなってしまう。

A. 傾聴の基本は、聴き手は自分の考えや判断を言わずに、相談者の話に耳をかたむけ、相談者が自分の状況や問題などの全体像、その時の感情を冷静に見つめる事が出来るように援助をすることにあります。
たとえ解決に至らなくても、話すことで気持ちが楽になったり、気づきがあったりと、状況改善の助けになります。

しかし、アドバイスや自分の考えを言うことが絶対にだめだというわけではありません。十分に時間をかけて相談者の話を聴き、「自分はこう思うけれど……さんはどう思う？」とか「こうしてみるのはどう？」など、相談者が自分の意見や感じていることを話せるように配慮して下さい。

Q. 相談者が自分で解決法を出せるように、どう導くのか分からない。

A. 導こうという意識を持つ必要はありません。丁寧に話を聴くことを心がけて下さい

Q. どうすれば相手の力（解決力）を引き出してあげられるか学びたい。

A. 聴き手は、何が起きているのか状況を整理するのを手伝ってあげて下さい

Q. 共感してしまい涙があふれてきてしまいます。我慢したほうがいいのでしょうか

A.涙が出てきたら無理に我慢する必要はありませんが、どうして涙が出てきたのかを自分に問いかけて、分かっていることが大切です。

Q. 話を聞くとき、いらだったり、暗い気持ちになりそうな時、どう自分の気持ちを維持したらいいか

A. 維持することより、どうして相談者の話を聴いていらだつのか、暗い気持ちになるのかを自問自答して下さい。

Cuore クオーレ カウンセリングルーム

〒501-1159

岐阜市西改田松の木 79-4-3D

☎ 058-230-1982 FAX 058-374-0235

URL <http://www.icuore.jp>

Mail cuore@me.com