

## 聴くということ

木村 晴子（南山短期大学助教授）

『自分で話すよりも人の話を聞くほうである』——最もポピュラーな質問紙法テストであるY-G性格検査の1項目である。

筆者が病院の神経科で心理テスターとしての仕事をしていた頃、依頼にそっていくつかのテストバッテリーを組む際、問診を兼ねてY-G性格検査を1対1の口答で実施していたことがある。1問ずつゆっくり読みあげながら被検者と相対していると、それだけでもラポールが付き、相手を理解するための有効な参考になった。その折、上にあげた項目に対する被検者の反応は興味深い、注目すべきものであった。すなわち、この質問に対しては大部分の被検者が全く迷うことなく“はい”と答えるのである。つまり非常に多くの人が“自分は人の話をよく聞いている、聞き上手である”との自己評価をするのである。さらに、皮肉なことに、その臨床像が自己中心的で周囲をみるのが難しく、自らの主張をすることに極めてエネルギーにみえる人ほど“私はよく聞いている”としているように思われるのである。一般的にみて、自分はちゃんと人の話を聞いていると自負している人は案外多い。しかし本当に“相手の話を聴く”ことは意外に難しい。『聴くこと』を仕事とするプロのカウンセラーが存在するのもそういう理由からである。

～☆～☆～☆～☆～☆～☆～☆～

### 聴く実習にみる反応

人間関係のトレーニングのための実習の1つに「聴く実習」がある。“対人関係のなかで起るコミュニケーションを体験的に学ぶ” e t c. といったねらいのもとに行われるこの実習は、一定のルールに従って対話をし、そのプ

プロセス、自分の聴き方、話の伝え方などをふりかえり、学習するものである。実施のしかたにはさまざまなバリエーションが考えられるが、次に示すのは手順を示した指示書の一例である。

## 聴く実習

### ねらい

より深いコミュニケーションを持つために望ましい話のきき方、話し方を体験する

### 手 順

1. 4人組を作り、2人がルールにしたがって話しあい、他の2人はメモしながら観察する。あらかじめコーチングのペアを決めておく。
  - 1) デモンストレーション P……対話をする人
  - 2) はじめ自然に（3分間） O……観察する人
  - 3) ルールに従って（15分間） Oはルール違反がないようチェックする。
  - 4) わかちあい（5分間） P；1人ずつ感想をのべる  
O；みたことを発表する
  - 5) コーチング（5分間）
2. 役割を替えて1)～4)までをくりかえす。
3. オブザーバーなしで2人のグループでコーチングをいかしてルールに従ってもう一度話しあう。（15分間）
4. 自分の聞き手話し手としての特徴をまとめる。

### ルール

- \* 発言したい人は前の発言者の真にいわんとすることを自分の言葉で置きかえていいかえし、相手からOKを貰ったら発言する。前の発言者はそれがすこしでも違っていると感じたらNOと言う。
- \* NOの場合、もう一度言いなおす。
- \* それでもNOの場合、前の発言者は自分が真に言いたかったことはなにかを説明する。

### テーマ

- 1)
- 2)
- 3)

この実習をこれまで多くの場で実施し、出会った主な反応は次のようなものである。

とにかく難しかった！／たいへん疲れた、あーしんどい！／何とやっかいなルール。このルールを作った人に腹が立った。／一生懸命聞いているとかえってわからなくなる。自分の言いたいことを忘れてしまうようで不安……etc.

これらは表面的にネガティブなフィーリングを含む反応である。人間関係トレーニングの実習は、積極的な参加者にとってその多くが「楽しかった」「面白かった」「熱中した」「感激した」と言ったストレートな反応を生むものであるのに対し、聴く実習はなかなか苦しいものであるようだ。しかし、一見否定的な感想に続いて、「相手の言うことを、気持ちも内容もほんとうにしっかり聴きとることがこんなに大変なことだとは思わなかった」「これまでの自分の、人の話を聞く姿勢を反省する材料になった」といった洞察が出てくることが多く、そういった意味でこの実習は相当にインパクトの強いものであると言えるようである。

インストラクターとしてこの実習を指導していて常に思うことは、きちんとルールどおり実習を展開することの困難さである。ルールを説明し、多少のデモンストレーションをして、頭ではわかったはずであっても、いざルール入りの対話に入ると、なかなかルールを守れず、うやむやな展開に流れていくことが非常に多い。そのため、インストラクターはこまめにグループをまわって具体的に指導をして歩くことが多くなる。ルールそのものに問題がないわけではないが、この実習はこうしたトレーニングの中で、おそらく最も難しいものではないかと筆者は思っている。

具体的には次のようなことが起こってくる。

……発言者が一方的にガラガラと話を続けてしまい、話が非常に長くなっていく。聞き手の側も“聞かねばならない”と思うあまり、フンフンとあいづちをうち続けるが、相手が何を言いたいのか、何を話しているのかがだんだんわからなくなる。話し手の側もまた、発言が長びくうちに自分の言いたかったことがわからなくなってしまったり、途中からテーマが違ってきたりして焦点が定まらなくなり、混乱していく……

このような状況に迷いこんでいくと、対話はうまくいかなくなり、にもかかわらず、ルールを守らねばという思いが頭を離れぬため、参加者は極めて苦しい状態に追い込まれるのである。考えてみれば対話におけるこうした困難や葛藤は日常場面でもしばしば起こりうるものである。

この実習を体験して、メンバーは次のようなことをあらためて感じるのである。

### ☆話し手側

自分の言いたいこと、伝えたいことを整理し、自分なりに消化したものにして表現することの大切さ。

一方的に伝えるのではなく、時折話を区切って相手の反応を確かめたり、相手が話についてきているかどうかの確認を入れることの必要性。

### ☆聞き手側

一見、聞いているようなふりや、あいづちで聞き流してしまうことは、結果的には相手に対して不親切になるということ。

ガラガラと続く話の場合、合間で区切って、相手の気持ちや、言おうとしていることを確かめてから続けてもらう。そのためにストップをかける勇気を持たねばならないこと。

そして、ルールが身につき、実習がスムーズに動き始めると、話し手は正確に自分の言うことが伝わっていく喜びを実感でき、聞き手は相手の気持や考えを少しずつ着実に共感していくことを体験し、お互いがコミュニケーションを徐々に深めていくことの充実感を味わうことができるのである。

これらの気づきはとりもなおさず、対話の相手を尊重することに連がり、真にわかりあい、より深くコミュニケーションするために心掛けておきたい視点であるといえる。

聴く実習のトレーニングは、オーソドックスな来談者中心療法にみる対話の基本姿勢を確認するのに有効であり、筆者はこれをカウンセリングの研修の場でもしばしば導入する。ロールプレイングを行う前の段階として正確に聴くことをねらいとしたり、あるいは最初のロールプレイングをふりかえって、自分が「聴けてない」ことを確認した後にこの実習を入れてみるのも効果的である。ルールの固さに多少の問題もあり、この実習に熟達することのみが“良く聴ける”ことにつながるわけではないが、聴くことについての自らの基本姿勢を問うのに1つの示唆を与えるものになる。

## カウンセラーの仕事

専門家としてのカウンセラーのする仕事が決して「人生相談」ではなく、悩んでいる人に答をあげることではないということが、現在どのくらい知られているかは今もって疑問である。常識的に考えて「ああすれば良い」「こう考えれば良い」という指導は本人の内部から生まれたものでないため、頭ではわかってもそのように出来ぬことが多い。また、「正しくても役に立たぬ一般常識」や、「かえって相手を傷つける、言ってはならぬ真実」といったものもあり、言葉を尽くして激励することが相手をより落ち込ませることになる場合もしばしばである。容姿のみにくさを悩んでいる人に対して、「人間の値うちは心

の美しさ。外見の問題ではない」と説き、激励するがごときもの、あるいは「君は自分の弱さを認めたくないためにそうした問題行動をとるのだ」と指摘するごときである。

専門家としてのカウンセラーはそうした助言、指導、激励等をするのではなく、基本的には、来談者（クライアント）の訴えや気持ちを非常なエネルギーを傾けて“聴く”という仕事をする。そうして、自分が相手の表現を通して聴いたこと、感じたことを正確に伝え返し、クライアントが自分の力で考え、自らをみつめ、新しい気づきを得ていくのを援助していくのである。先に述べた聴く実習はこれを少々 rigid にルール化して聴きとる能力を磨こうとするものであるといえる。

心理療法としてのカウンセリングの場は極めて非日常的な場である。そこでクライアントは日常生活の中におけるのとはかなり異なった話の聴かれ方を体験する。そうした中で、これまでに直面することのなかった自らの内面のフィーリングを感じたり、気づかなかった自分の一側面が見えてきたりして、人は自己成長の道を歩むのである。

カウンセリングにおける「聴き方」の基本姿勢が、故カール・ロジャースによって説かれてからすでに久しい。面接のテクニックとしての彼の技法がすべてであるとは決して思わぬし、現在は様々な理論に基づく療法、技法が多く提唱され、それぞれに見るべきものがある。しかしながら、人は自分の言うことに熱心に耳を傾けられ、自分をどうとらえ、どう感じとったかを相手に言語化して返されるというコミュニケーションを体験すると、かなり非日常的世界に降りてゆき、そこで自己発見が出来るものであることには変りないようである。「こんなふうに話を聞いてもらったのは初めてです」と涙を流した若い女性がある。専門のカウンセリングとはそのような世界をクライアントが感じる対話をするものであると言える。単に「うん、うん」と聞き、相手の発言をまとめて返すのみのものではない。クライアントの発言からその人を感じ、そのイメージを自らの表現で伝え返す、生きたパーソナリティーがそこになければならない。カウンセリングにおける対話とはそのようなものであり、専門家としてのカウンセラーはそうした訓練を受けていくのである。

ずっと以前、筆者がまだ学生であった頃、故カール・ロジャースから直接教えを受けた日本人の1人である、某カウンセラーに指導していただく機会があった。厳しいと思われるまでの姿勢で話を聴き、一言一言をかみしめるように話されるその人の言われたことは今も印象深い。「私は対談の場においては、いつもその時点で考える限り考えて言葉を選び、伝え返すのに不必要なコトバがひとつもないようにしたいと思っています。」

専門家として“本当に”相手の話を聴くということは非常に集中力と体力を要することである。カウンセラーは治療のための近代的な器具も薬も持たずにクライアントと会っていく。そのため、真にどのような役割をとる人である

のかの理解がされにくいところがあって、妙にあこがれを抱かれる存在であったり、逆にうさん臭い人間だと思われたりすることもあるようである。人の役に立つことをしたい、悩んでいる人の相談にのってあげられるようになりたい…という動機づけのもとにカウンセラーを志す人、あるいはボランティア活動に応募する人は年々増えているように思われる。この傾向を見ると、人の善意に感動すると同時に、次のようなことも感じざるを得ない。他者に言ってあげられること、指導してあげられることはほんとうに少ない。カウンセリングにおける援助とは真に聴く耳を働かせることであると。



今年の新年の深夜、テレビ番組で長時間の討論会があった。学者、政治家、ジャーナリストなど、一流の人々が10数名集って、内容的には興味ある討論会であった。しかし、それとは別に、その討論は見ている、聞いているあまり気持の良くない、たいへん気疲れのするものであると筆者には感じられた。討論者たちは各自の主張をし、論を展開することのみにエネルギーであり、お互いの話を聞こうとする姿勢に極めて乏しいのである。話がひと区切りついで次の人が発言するということは珍しく、たいていは相手の話をさえ切り、たたみかけるようにして、より大きい声で自分の話したいことを話していく、という状況であり、そのパターンが続いていく。マスコミにしばしば登場する有識者たちだけに、各自の主張は興味深く、話も巧みである。にもかかわらず、何となく残る不快感は、お互いの聴く姿勢の欠如からくるものであろうと思った。むろん、限られた時間の中で自分の意見を少しでも多く述べるためにはいたしかたのないことであろうから、これらの人達が聴く姿勢を全く持ち合わせていないというつもりはない。しかしながら、このような場面は政治討論、各種の団体交渉などにおいてあまりにも多い。そういうエキサイティングな感じが活気があり、スリルに満ちて良いのだと言う人もあるかもしれない。時間的制約や内容の切迫度によって紛糾するのはやむをえないが、「そうでなければ面白くない、話あった気がしない」と言う人があるとすれば、それは深く理解しあえるような安定したコミュニケーションを持つことの出来ぬ、単にアグレッシブなパーソナリティの持主であり、健康さをも欠いていると言わざるを得ないと筆者は考えている。しかしまた、自己主張、自己表現の大切さが注目される現代において、自分を伝え、示すことが弱ければ、西洋化されつつある社会の中で対等に戦っていくことが難しいことも現実である。

他者の言うことを本当に“聴く”姿勢を持って現代社会を生きぬいていくことはなかなか困難なことなのかもしれない。