

傾聴の技法（来談者中心療法）

傾聴の技法 解説

セラピストにとって、相手の話を「聴く」ことは基本であり最も重要な能力です。人は、自分の考えや、特に自分の気持ちを話すことで心が整理できるのです。相手の話を親身になって聴くことが大事なのではありません。相手の潜在意識に「聴いていますよ」というメッセージを伝えることが大切なのです。

また、家族や友人に対してはセラピーの技法を使いにくいものですが、この「聴く技術」だけは、むしろ積極的に使っていきたい、汎用的な技法ですのでぜひ習得してください。

重要なポイントと、勘違いしやすいポイントがありますので、よく理解してください。

勘違いしやすいポイント

- × 親身になって聴くことが大事なのではない。
- × 話の内容をよく覚えていることが大事なのではない。
- × 相手に感情移入することが大事なのではない。

実演「話しやすい人」「話しにくい人」

あづまが「話しにくい人」そして「話しやすい人」を演じます。

何が違うのか、動作、受け答え、声の調子、表情などについて

話しやすい人の特徴、話しにくい人の特徴について観察し、考えてみましょう。

○ペーシング (相手と呼吸・話し方・動作のリズム・声の調子を合わせること)



男「きのう、〇〇さんがさあ」

女「うん」(うなずきながら)

男「車を買って換えたんだって」

女「へえ〜」(うなずきながら)

このように、相手の話に合わせて「うなずき」「相づち」を入れるとスムーズな会話になります。「相手と呼吸のリズムを合わせる」と説明する人もいますが、うなずきながら相づちを打てば、ちゃんと呼吸のリズムが合うので簡単です。体で覚えるまで繰り返し練習しましょう。

上級編：怒っている人には、力強くペーシング／早口の人には早く／うなずき方もよく観察して。

●ペーシング実習

二人ペアになり、話し手は世間話をし、聴き手は始め、「うなずき」「相づち」を全くせずに聴き、合図があったら「うなずき」「相づち」を入れながら聴きましょう。

○ミラーリング (相手の動作や姿勢を真似すること)



相手の動作を鏡合わせのように真似します。息の合った恋人同士は同じタイミングで飲み物を飲みます。鏡合わせのように極端に真似しても意外に気づかれません。特に姿勢は重要。相手が前かがみなのに、ふんぞり返って話を聴いたら嫌な印象を持たれます。

●ミラーリング実習

二人ペアになり、話し手は少し身振りを入れて話し、聴き手はミラーリングしましょう。

癒しのセラピスト養成講座テキスト

○バックトラッキング（相手の言葉をオウム返しすること）

傾聴というのは、単に聞くだけではありません。相手の言葉を伝え返すというのは、とても大事なポイントです。伝え返されると、より「聞いてもらえている」と感じるものです。

また、カウンセリングをしていると Yes,But ゲームをしている人（※）や、自分の思いこみをよく吟味せずに話している人に出会います。セラピストがあれこれ指摘する前に、伝え返しをして、自分の言っていることに気づいてもらうことが大事です。

相手の使っている言葉を尊重し、勝手に単語（浮気⇔不倫、主人⇔旦那、バカ⇔アホなど）を言い換えないことが大事。但し、辛いことは意図的に過去形に、楽しいことは意図的に現在形にする。

セラピスト（セ）：「どうしました？」

クライアント（ク）：「実は、彼と、最近険悪になってしまってます。」

セ：「そうですか。彼氏さんと険悪になってしまったんですね。」←伝え返し

ク：「はい。それで、メールを出したんですが、」

セ：「はい。」←単なる相づち（全部の言葉にバックトラッキングしなくてよい）

ク：「それが・・・」

セ：「それが・・・？」

ク：「『あなたみたいな冷たい人とは、もう別れます』って言っちゃったんです」

セ：「はい・・・『あなたみたいな冷たい人とは、もう別れます』って言っちゃったんですね」

↑（大事なところは、しっかりとバックトラッキングする）

ク：「（嗚咽）私ってひどいですよね・・・」

セ：「そうですか。ご自分がひどい人だと感じてしまっているんですね。それは辛いんですね。」

↑（自分や他人を責める発言は「～と感じてしまっているんですね」などの形で、同意も否定もせずに、そう【感じていること】のみ受け止めるのが無難です）

●バックトラッキング実習

二人ペアになり、話し手は世間話をし、聴き手は少し話に割って入って、伝え返しましょう。気づいたことをシェアしましょう。

○ディスペーシング（ペーシングしないこと、特に、相手の考えを否定すること）について

セラピーをしていると、理屈に合わないことや、常識に反したことを言うクライアントに出会います。

「それは違うよ!」「あなたはそういう考えだから、うまく行かないんだよ」「それをやってはダメ」と言いたくなることもしばしば。それでも、相手を否定しないことが大事なのです。自分の価値観と合わないことや、非常識なことでも、まずはその価値観、世界観を受け入れることが大事です。

癒しのセラピスト養成講座テキスト

○コンプリメント（ほめる、ねぎらう）

ほめることはラポール（信頼関係）を築くために重要です。問題に関する話は相づちを打って聞き流して良いが、良いところや頑張っているところはしっかりほめましょう。よく耐えている、よく希望を失わずに頑張ってきたということも十分ホメるポイントになります。

必ずほめた方がよいのは、問題を解決しようとセラピーに足を運んだこと。また、相談者に敬意を持って接し、「この人は現時点での最善を尽くしている」と考えていると、ネガティブな話の時も「よく頑張っていますね」というねぎらいの言葉が自然に出ます。相談者の価値観、世界観を大切にし、相談者の視点でほめることが大事です。

●コンプリメント実習

二人ペアになり、話し手は「自慢話」や「苦労話」をし、聴き手は話し手の良いところを探してほめたり、頑張ったことをねぎらったりしましょう。

気づきをシェアしましょう。

○ラポール（信頼関係・無意識の同調）

ラポールとは、信頼関係のことですが、お互いの無意識がつながって、リラックスして同調している状態と表現する方がより正確です。息が合った状態。この状態を作ることが、セラピーの効果が上がるかどうかの一番大事なポイントです。平均すると20分ぐらいは呼吸を合わせて話を聴き、相づちを打ち、オウム返しをする必要があります。ほめることも大事です。電話カウンセリングの場合は、声だけが頼りなので、40分ぐらいを目安に話を聞き続けます（私の経験上）。セラピーの効果がでないケースの多くは、ラポールの形成に失敗していることが原因です。

●電話でペーシング・バックトラッキング・コンプリメントする実習

二人ペアになり、話し手が背中を向けて会話してください。聴き手はペーシング・バックトラッキング・コンプリメントを意識して傾聴してください。対面と比べてやりやすさはどうでしょうか？

○共感（相手の感じている感情を、飲み込まれずに感じ取ること）

ラポールが築かれると、相手の感情の一部が、多くは体の感覚として伝わってきます。ラポールを築き、自分の感情、体の感覚に意識を向けることが大事です。

まずは、クライアントが感じている感情に共感できることが大事です。そして、相手が言った「イライラ」「悲しい」「辛い」「苦しい」などの「感情の言葉」は確実にオウム返ししましょう。

●共感の実習1 【言葉がなくても伝わる！？】

グループの中で話し手を一人決めます。話し手は自分の気持ちが動いた話を【黙って】します。実際に話すように頭の中で言葉まで組み立ててください。ジェスチャーではありません。

聴き手は、どんな話をしていたか当ててください。

●共感の実習2 【感情を汲み取ってオウム返し】★重要！

二人ペアになって、話し手は自分の感情が動いた話をします。聴き手は感情の言葉を逃さずバックトラッキングして傾聴してください。

★共感とは相手の感情と一体化することではありません。一緒に悲しみに沈んでしまっただけでは解決できません。

★相手がまだ意識化できていない感情に先に気づくのが上級編です。自分の得意な方法で行うことが大事です。ラポールが築かれた状態で自分の体に意識を向ける／目の奥にある感情を読み取る（あづまはこれが得意です）／感情のパターンを知る（第9回にやります）などが役立ちます。

★感情にはニセモノがあり、ニセモノの感情に共感すると問題解決の邪魔をしてしまうことがあるので要注意です（例：寂しさを強く抑圧していて、代わりによく怒るクライアント。怒りというニセモノの感情にセラピストが共感することで、クライアントの問題解決を止めてしまう。）詳しくは第9回のテキストで取り扱います。ここでは、ニセモノの感情があるということだけ覚えておいてください。

★相手が本心をお話しているかどうか、常に注目しましょう。表情に注目しつつ、全身に意識を向けます。心の中で変化が起きているときには、表情、しぐさ、声の調子、話す速さ、目の動きなどに変化が出ます。受け答えが速い場合、頭（表層意識）で考えていて心（潜在意識）を探っていないので注意。逆に目を下に向け、体の感覚を探りながら「～のような・・・気がする・・・」という受け答えは心にアクセスしているので、本心である可能性が高いです。確信の持てない話、心の中で葛藤のある話は、目をそらしながら「ええ」と気のない返事をしたり、声の調子が弱くなったりして、サインが出ます（不一致感）。葛藤のあるポイントを探ることは心理療法上極めて大切です。

癒しのセラピスト養成講座テキスト

相手を否定せず話を聴く、というのは、なかなか大変なことです。特にネガティブな話を聴くのは、相当疲れます。だからこそ、家族の間で愚痴をこぼし合えないほどゆとりがないときはカウンセラーの出番なのです。

人は、本当は自分を大切に扱ってほしい、自分のことを受け止めてほしい、分かってほしいと願っています。相手の話を聴くことは、相手のことを大切に思い、受け止め、分かろうとすることです。この経験を通じて、クライアントは心のゆとりを取りもどし、自分を大切にすることを学んでゆくのです。

この講座で学ぶ様々な技法はみな有効なものですし、中には魔法のように切れ味が鋭いワークもありますが、傾聴は地味ではあるけれど、一番基本になる大事なスキルです。

参考文献

森・黒沢のワークショップで学ぶ 解決志向ブリーフセラピー

森俊夫 黒沢幸子著 ほんの森出版

可能性療法 効果的なブリーフ・セラピーのための51の方法

ビル・オハンロン／サンディ・ビードル著 宮田敬一／白井幸子訳 誠信書房

プロカウンセラーの聞く技術

東山紘久著 創元社