

対人援助における傾聴技法に関する学習について

山崎理央
(心理学科)

心理臨床現場における対人援助に際しては、援助の受け手に関わるうえで、まずは相手の語りをじっくりと聴いて受け止めることが援助の第一歩であり、傾聴はその重要な働きかけである。本稿では、心理学に関心を持つ大学生が傾聴について抱いているイメージや、その傾聴の学びにまつわる体験について検討した。また、この傾聴をテーマとして、心理学を学ぶ大学生らや対人援助に携わる人たちを対象に実施した研修における体験学習ワークの取り組みについて触れた。

【キーワード 傾聴 心理療法 応答技法】

はじめに

心理臨床現場における対人援助に際しては、「傾聴」は重要な位置をしめるキーワードである。援助の対象となる相手に寄り添い、関わるうえで、まずは相手の語りをじっくりと聴いて受け止めることが、援助の第一歩となるからである。

19世紀末から20世紀初頭にかけて Freud, S. によって創始された精神分析は自由連想法をその中心的技法の一つとし、患者(来談者)の語りを妨げたり誘導的になることなく、自由な表現を促すアプローチを特徴とした。また、20世紀前半に Rogers, C. R. によって創始され、のちに人間性心理学、パーソン・センタード・アプローチとして発展した来談者中心療法は、「いま・ここ」での関わりを重視し、来談者の受容や共感的理解に努めることや、情緒的体験に価値を置いた(下山, 2001 など)。

わが国においても、海外で生まれたこのような心理療法の理論・実践の流れは、戦後の教育・職業指導や医療といった臨床現場に取り入れられ、急速に浸透していった。それまでは指導や助言が中心的な手法として一般的であったのに対して、これらの理論や技法が紹介され導入されていったことは、援助的関わりにおいて援助者側の視点から被援助者側の視点をより重視する流れへの転換をもたらした歴史的意味を含んでいると言えることができる。

また、行動療法など治療者による直接的な介入の側面を持ち、プログラムに則った関わりを中心とする理論・技法を実践する場においても、傾聴を基本とする受容的態度は理論・技法を越えて尊重されている。

一方、こうした歴史的経緯の側面を別の角度から俯瞰すると、そこにはさまざまな課題も伴っていると考えられる。理論の創始者が本来意図した内容や理論的根拠から離れて、たとえば「非指示的」といった言葉についても表面的な理解やイメージが一人歩きした側面も指

摘されうる。また、理論を実際の臨床場面に援用する際にはさまざまな困難や例外的局面が生じることも当然ながら存在しうる。

現代においては、対人援助の現場に携わる心理臨床家を育成するためのカリキュラムを備える教育現場は拡大の規模を増し、心理学科やその近接領域で臨床心理学に関する授業を開講している大学も増加の一途をたどっている。また、援助職の人たちが理論や技法といった臨床心理学的知見、とりわけ傾聴に代表されるような援助対象との関わり方をさらに学びたいというニーズは高まっており、これに関する研修会や講演も各地で多く開かれている。

心理学科で臨床心理学の教育に従事し、また医療現場・教育現場などで心理療法やコンサルテーションに携わる筆者も、それらの立場からこうした流れに関心を日々新たにしている。大学および大学院では臨床心理学や心理療法に関する授業のほか、学生の課外活動として学生サポーターが携わるピア・サポート活動において(山崎・橋本・川人・青野, 2015; 橋本・川人・山崎・青野, 2014; 青野・橋本・山崎, 2013), また学外の研修会講師の活動においても(山崎, 2013a, 2013b), 傾聴について取り上げる機会が少なくない。

ただ、この「傾聴」自体、上記の臨床心理学的援助のいわゆる望ましい形態を表す言葉として多用されているものの、その意味合いは抽象的であり、一般的には言葉のイメージが一人歩きしている印象がある。たとえば、実際の援助現場でこの傾聴を実践する際には、援助者自身が種々の局面で迷いやとまどいといった感情を味わっているものである。また、傾聴の「テクニック」として示される事柄を教条的にとらえた関わりに援助者が陥りかねない可能性もある。これらのことは、援助者や、それに限らず傾聴という言葉に触れる者にとってどのように体験されているのであろうか。また、こうした傾聴にともなう積極的意義と、それが孕む留意すべき側面、この両者は臨床教育の現場においてどのように理解され、どのような形で教育されうるのだろうか。これらのことが表す「傾聴」の概念・技法の具体的な実質、その教育における特徴とは何かということは興味深いテーマである。

そこで本稿では、心理面接場面などの心理臨床の関わりにおいて重要なこの傾聴の概念・技法が、心理学を学んでいる大学生にどのように捉えられているのか、質問紙調査を行い検討した。また、この傾聴をテーマとした、対人援助に携わる人や心理学を学ぶ学生を対象に実施した研修における体験学習ワークの取り組みについても触れた。

傾聴技法に関する大学生の意識について

方法 心理学を学ぶ大学生 109 名 (男性 54 名, 女性 55 名。学年は 1~2 年生 56 名, 3 年生以上 53 名) に質問紙調査を実施した。学年・性別のほか、これまでに「傾聴」について学んだ機会の種類 (授業や研修会・講演等, 書籍等, その他, 複数回答可) やその内容、「傾聴」に対して抱いている印象や理解 (「傾聴」をするうえで大事だと思うこと), 自分が「傾聴」

をする場合にしやすいと思う相手・しにくいと思う相手、「傾聴」について疑問に思うことについて尋ねた。調査は授業時間内に配付・実施し、その場で回収した。

結果・考察 各質問項目に対する回答内容を表1に示した。回答者の大半が「傾聴」の言葉には概してなじみがあるようだが、傾聴について実際に学んだ機会は、授業の他では自主的なものも含めて意外に少ないようだった。学年が進むと臨床心理学関連の専門科目が入ってくるものの、初年次の教養科目等の比重が大きかった。対人場面における「マナー」としての意味合いでの理解が多いのかもしれないという印象であった。より専門的な「技法」としての学習をさらに重視する必要があるようである。

一方、知識としての学びは、その後の授業内のワークや課外活動、日常の人間関係の中で改めて「体験学習」が重ねられていることも、学年層の違いとしてうかがえる。基本的な技法や特定の理論的背景の学習に加えて、それまでに学んだ「傾聴」の概念・技法の理解を実際の援助対象との関わりの中で吟味し、現場での困難な体験や援助的関わりの手応えをもとに精緻化を重ねる経験が求められるだろう。「知識」「マナー」や抽象的「概念」として学ぶ段階から、経験を取り入れて実際の関わり「スキル」や「スタイル」として変化していく段階へのプロセスを、より学びの中に取り入れ、促していく必要があると考えられる。

対人援助における傾聴技法の体験学習ワークについて

傾聴については、これをテーマとして、対人援助に携わる人や心理学を学ぶ学生を対象に、さまざまな体験学習ワークの研修が実施されており、筆者もそのいくつかに関わっている。上記の結果もふまえた現在のこれらの取り組みについて触れる。

大学の初年次教育科目におけるワーク 20歳前後の大学1年生を参加者とした前期の教養ゼミにおけるピア・サポート訓練のプログラムの一環として、傾聴をテーマとしたワークを2回設けている。心理学科教員の指導のもと、上級学生がインストラクターを務める。10名弱の小グループから、さらに話し手と聴き手のペアに分かれ、話し手に関心を向ける／向けないなど条件を変えてやりとりし、聴き手の姿勢や態度が話し手に与える影響を体験した。さらに、閉ざされた／開かれた質問など、聴き手からの働きかけも題材に取り上げた。

子ども向け電話相談活動の受け手研修 参加者は30～60歳代の非専門職の人たち約20名であり、傾聴を中心とした関わりの実践を実施するにあたって、子どもをめぐる知識や技法を学ぶ過程にある。主にこれから活動に加わるメンバーを対象に、傾聴の発見的学習を意図して、三島・久保田(2003)を参考に導入した小グループでのロールプレイによるワークを

表1 「傾聴」に関する回答内容

項目	1～2年生 (n=56)	3年生以上 (n=53)
「傾聴」についてこれまでで学んだ機会	<p>[授業] 教養ゼミ (43), 基礎科目 (3), キャリア科目 (3), カウンセリング論 (2), その他の科目 (1), 中・高校の授業 (2)</p> <p>[研修会・講演] 傾聴の講座 (4)</p> <p>[書籍等] 心理学の本 (2), カウンセラーの本 (1)</p> <p>[その他] 先輩の話で, 高校の授業で</p>	<p>[授業] 教養ゼミ (21), 基礎科目 (5), キャリア科目 (3), 臨床心理学 (13), カウンセリング論 (2), その他の科目 (4), 中・高校の授業 (1), 内容不明 (4)</p> <p>[研修会・講演] 傾聴の講座 (1), ボランティアの研修会 (1), その他 (2)</p> <p>[書籍等] 心理学の本 (2), 心理療法の本 (1), コミュニケーションの本 (1)</p> <p>[その他] 高校の国語の授業で, 親からの話で, ピア・サポート活動</p>
「傾聴」という言葉の印象	<p>耳を傾ける, 真面目に/しっかり/ゆっくり/丁寧に/よく/真剣に聴く, 相手に寄り添う, 話しやすい状況を作る, しっかり理解する, カウンセリング, コミュニケーション, 意見を押しつけない, 相手を受け入れる, 相手のことを考える, 少し気をつけるだけでも相手が話しやすくなる, 社会人として身につけたいマナー, 専門家, 心地よく話してもらおう, 誰でもできる</p>	<p>「聞く」ではなく「聴く」, とても大切なこと, なかなか難しい, 身につけておいた方がよいもの, 相手のことを思いながら関心を持って聴く, 真剣, まじめ, 気持ちを理解する, 難しい, 悩みを引き出す, とてもいいこと, 自分がほしいスキル, あたためい感じ, 心地よい, 相手を自分に置き換えて聴く, 気持ちを察する</p>
「傾聴」をすすめるうえで大事なと思うこと	<p>相手の気持ちになる, 気持ちをわかるようにしっかり聴く, やさしく聴く, 相づち・うなずきなど話しやすい状況を作る, 感情や表情, 相手と呼吸を合わせる, 聴こうとする意思, アイコンタクト, 目を見る, 本心に伝えたいことを理解する, 聴いていることを示す, 相手を尊敬する, むやみに相づちを打たない, 悩みを聴くこと, SWIH</p>	<p>聴いていることを示す, 相手の話に関心を持つ, 相手が話しやすいようにする, 相手への配慮・リスペクト, 相手をわかろうとする気持ち, 聴いていることをアピールする, しっかり聴く, わからない, 秘密を守ること, 否定しない, 受け入れる, 話したいことを話してもらおう, 相手の立場に立って聴くこと, 話をしてよかったと思ってもらえること, リラックスできる環境を作る, 聴いてもらっていると感じるような対応, 相手に関心を持つとする</p>

表1 「傾聴」に関する回答内容（続き）

項目	1～2年生 (n=56)	3年生以上 (n=53)
「傾聴」しやすいと思う相手	穏やかな人, 優しい人, 自分を信用してくれる人, 先輩, 友人, 先生, 親, 家族, 目を見てくれる人, 主語がある人, 笑顔, 柔らかい雰囲気の人, 順序立てて話してくれる人, おしゃべりな人, 仲のよい人, 目上の人, 自分の意見がある人	よく話す人, 異性, 友人, 恋人, 母親, 同じ気持ちを持ったことがある人, 相手に考えを理解してもらおうとする人, 話が合う人, 頼ってくれる人, 年が近い人, 知らない人, お年寄り, 子ども, 同級生, 年下, 尊敬している人, 反応を求めている人, 自分と似た考えの人
「傾聴」しにくいと思う相手	すぐ怒る人, 話をしてくれない人, 内気な人, きょうだい, 態度が悪い人, 異性, 先生, 目を見てくれない人, 早口な人, 不機嫌な人, イライラしている人, 主語がない人, 子ども, 同級生, いつも文句を言う人, 短気な人, 親しくない人	あまり話さない人, 同性, 世界観が違う人, 相手に考えを押しつけようとする人, 目上の人, 話したことがない人, 年が離れている人, いかつい人, 自分勝手な話ばかりする人, 上から目線の人, 同世代, 年下, 年上, 先輩, 先生, 友人, 異性, うそをつく人, 悪口ばかり言う人, 自分と考えの異なる人, こちらに拒否反応を示している人
「傾聴」についての疑問	コツがあるのだろうか, 元の英語は何か, どのような言葉を返せばいいか, たた聴くだけなのか, マイナスの話を聴くとこちらでもマイナスになってしまう	「傾聴」という言葉を使えばそれでいいと思っている人がいる, 「傾聴」と普通の「聴く」との境目, 「傾聴」が大切と言うが実際に身につけているか疑問, 友人との会話でアドバイスしたりするのは「傾聴」と違う?, カウンセリングと同じようなこと?, どのくらい聴くことに徹するべきか, どう聴けばよいか

実施している。

3名ずつの小グループを作り, 話し手・聴き手・観察者の3役をローテーションで受け持つ。話し手はその場で差し支えない身近な楽しい話題を話し, 聴き手は自分なりに考えるよい聴き方を工夫しながら聴く。その後, グループ内で各役割での体験を振り返り, 感想を出し合いながら傾聴のポイントについて整理する。最後に各グループでその内容を発表し, 参加者全員で共有し意見交換する時間を設ける。

自殺対策ゲートキーパーの研修 30～70歳代の民生委員や介護職など, 心理職ではないが

何らかの対人援助業務に携わる人たち約40名を対象に実施した。身近な人の悩みに寄り添い、必要な支援につなげる“ゲートキーパー”の役割について関心が高く、傾聴については初心者から基本的な理解を持つ人たちまでさまざまであった。

研修では傾聴の基本的な技法に関するレクチャーを実施したのちに、ロールプレイによるワークを実施した。3名ずつの小グループで話し手・聴き手・観察者の3役をローテーションで受け持つ形式は上記と同様だが、イヌバラ法(大辻, 2000。話し手が自己開示をしやすく、聴き手も安易に理解した気にならずに対応に焦点化できる)を導入し、話し手には「動物や花になったつもりで」悩みを語ってもらった。

大学の心理学関連科目におけるワーク 臨床心理学に関する科目を受講する大学1~3年生約60名を対象に、授業の一環として傾聴に関する体験学習のワークを複数回設けた。話し手・聴き手・観察者の3役でのロールプレイに加え、援助的な相互関係を築く条件についてペアによるボディワークを通して検討する体験課題(藤原, 2003)も取り入れて実施した。

大学院の基礎実習科目におけるトレーニング 後期15回の実習として、応答の基本的技法を吟味する紙上応答訓練、および話し手と聴き手のペアによるロールプレイを取り入れている。前者では感情の反射・明確化、葛藤、聴き手からの質問、話し手からの質問といったテーマについて素材をもとに検討・討議する。後者ではロールプレイを実際の面接室で実施したのち、その逐語録を作成して発表し、応答や関わりの流れについて全員で話し合う。

対人コミュニケーションにおける話す/聴く行為は日常の中にあり、傾聴の重要性への理解も、実は私たち自身の日常の体験を通して、すでにある程度築いてきている。このような“**What**の知識”と“**How**の知識”(三島・久保田, 2003)を連関させた学習方法として、体験学習のワークは効果的である。しかし、実施に際しては次のような課題が考えられた。

一つは対象者に応じた研修内容の問題である。傾聴のテーマに関する参加者の理解度や経験によって、日常における傾聴体験の再発見、あるいは困難な場面における効果的な応答の追究、これらのどちらに研修の比重を置くかが異なってくる。

次に、研修の頻度の問題である。特に一般向けの研修会の場合は多くが1回もしくは2回の実施である。もちろん1回でも有意義であるが、研修をきっかけとしてその後も学びを継続できるような働きかけを配慮することが必要である。

さらには、実習から実践への橋渡しの問題である。ワークは相手も対話内容もあくまで疑似体験という限界がある。体験学習ワークを有意義な学びにするには、その後の実践につながる目標をどのように設定するか、参加者が練習を継続できる課題の提示、および研修後のフォローアップが重要な要素と考えられる。

前述したように、援助者は実際の臨床現場における援助対象との関わりの中で、迷いやとまどい、手応えといったさまざまな感情を味わう。実践の中でのそれらの経験を通して、特定の理論的背景においてそれまで学んできた、あるいはその結果とらえている「傾聴」の概念・技法の理解のあり方を、援助者はそのつど改めて吟味することになる。このような、援助者が「知識」や抽象的「概念」として学ぶ段階と、援助者が経験を通して自分自身の「スキル」や「スタイル」として体得する段階との様相とは、何らかの違いがとらえられるであろう。初学者からベテランといった立場の変化によって、概念理解の深まりだけでなく、その質の相違を明らかにすること、また一方で、教条化や、経験に基づかないままの知識先行の学びがもたらす弊害があるとすれば、そうした課題にも目を向けることである。これらは臨床教育における実質面の改善や向上の一助になると考えられる。

〈付記〉本稿は中国四国心理学会第70回および第71回大会での発表をもとに加筆修正したものである。

引用文献

- 青野篤子・橋本優花里・山崎理央 (2013). 大学におけるピア・サポート活動の新たな展開 ― 学生の横の関係と縦の関係をつなぐ試み― 福山大学人間文化学部紀要, **13**, 29-42.
- 藤原勝紀 (2003). からだ体験モードで学ぶカウンセリング ナカニシヤ出版
- 橋本優花里・川人潤子・山崎理央・青野篤子 (2014). ピア・サポート・トレーナー養成講座の発展 ―2年目の取り組みと今後の課題― 福山大学人間文化学部紀要, **14**, 121-136.
- 三島徳雄・久保田進也 (2003). 積極的傾聴を学ぶ 中央労働災害防止協会
- 大辻隆夫 (2000). イヌバラ法の訓練指標 児童学研究 (京都女子大学児童学研究室) **30** (3), 12-24.
- 下山晴彦 (2001). 世界の臨床心理学の歴史と展開 下山晴彦・丹野義彦編 講座臨床心理学 1 臨床心理学とは何か 東京大学出版会 pp. 27-50.
- 山崎理央・橋本優花里・川人潤子・青野篤子 (2015). ピア・サポート・トレーナー養成講座 3年目の取り組み ―活動の定着と今後の発展に向けて― 福山大学人間文化学部紀要, **15**, 35-50.
- 山崎理央 (2013a). 日本における自殺の現状と予防対策について 日本学研究, **2**, 81-87.
- 山崎理央 (2013b). 自殺予防対策の現状とゲートキーパーの役割について 中国四国心理学会論文集, **46**, 37.

Learning Active Listening in Interpersonal Communication and Human Support

Rio Yamasaki

Active listening is one of the most fundamental and important components of interpersonal communication skills because when we try to offer psychological support to someone, listening to his/her expressions and receiving him/her should be the first step toward our helpful support. This paper focuses on the types of learning experiences of university students who have been learning about the skill and types of images and thoughts on active listening they have in mind. The author also reports his own educational activities regarding learning through experiences of listening in interpersonal communication, which he has conducted with university students who majored in psychology and the people engaged in some types of psychological support.

Key words: active listening, psychotherapy, response techniques