

# 「聴く」ことについての一考察

教育相談室 主任教育相談主事 玉井 千鶴

【要旨】 「きく」は日常的な行為であるが、教育相談における「きく」は「傾聴」と表現される。傾聴することにより聴き手が理解したものを、聴き手から話し手に返していく。そこから話が展開し、さらに面接が進んでいく。そのような話し手と聴き手の相互作用を通じて、話し手が内面的に変化する可能性がある。「傾聴」は、受動的な行為ではなく、聴き手の積極的で能動的な姿勢が重要である。

【キーワード】 聴く、傾聴、積極的、能動的、理解、関係

## 1 はじめに

「コミュニケーションがとれなくなっている」「人間関係が難しい」といった言葉を耳にすることが増え、それに呼応するかのように「聞く」・「聴く」ことの大事さが唱えられるようになった。「聞き方の技術」「上手な聴き方」と題する書物が、教育相談に関係するもののみならず、ビジネス書などにもあふれている。「要するに人間関係作りのためには、話を聴いたらいということですよね」や「聞くではなくて、聴くが大事なのですね」などと言う人もいる。「聴く」ことの必要性・重要性に異を唱える者はないであろう。なかには、話を聴くことぐらいなら簡単にできると思う人もいるかもしれない。

例えば、相槌を打ちながら聴くというのは、基本的な聴き方の技術である。それだけで、ずっと相手が話し続け満足してくれるなら、それが最もよい聴き方であるし、ある意味簡単であるとも言えよう。積もっている不満や愚痴を話したいという状況なら、相槌だけで話が進んでいくこともある。電話相談などでは、相槌を打っているだけで「ありがとうございました。すっきりしました」と言って電話を終える相談者もいないではない。しかし、実際、日常の面接場面では、なかなかそのように進んで話が終わることにはならないものである。

教育相談主事の職務に就いたのは平成13年度であるから、今年度で11年目となる。しかし、未だに「聴く」ことの難しさ・奥深さとともに、自分自身の「聴けなさ」を日々痛感しているといっても過言ではない。本稿では、これまでの経験を通じて、

「聴く」ことについて現時点で考えていることを整理してみたい。

## 2 「訊く・聞く・聴く」について

3種類に書き分けた「きく」について、星野欣生（2007）は以下のように述べる。

「訊く」は、尋ねる側が、自分の必要や関心に応じて、相手のことをききだして行くやり方です。……（中略）…答える側に選択の余地はありません。尋ねられたことに、はい、いいえの形で答えるだけです。……（中略）……「聞く」については、この字は、門構えの中に耳が入っています。したがって、相手の言葉が門構えの扉に当たると、そのまま跳ね返ってしまっって耳に届かない。しかし、門ですので、1箇所だけ開いているところがある。自分にとって必要なことだけは、見事に門を通過して耳に届いてきます。つまり、相手のことには関係なく、自分中心で、自分に必要なことだけ聞くということです。もう少し言うならば、相手の言ったことを、自分の都合のいいように聞くやり方、あるいは、聞き流すというやり方です。自分本位のきき方です。……………（中略）……………

「聴く」については、前2者と違って、相手本位のきき方です。「聴く」とは、相手の言わんとすることを、相手の立場にたって、その通り捉えることです。話の内容はもちろんですが、その時の話し手の気持ちにも関心を向け、受け取ることです（※1）。

さらに、星野は「聞く」は英語の "hear", 「聴く」は同じく "listen" に当たると述べ、「ヒアリングテストと表現していたものが、リスニングテストと変更したことには、テストの内容は大きく変わらないのかもしれないが、英語を学ぶ目的が違うという考えがある」と言い、次のようにも述べている。

つまり、何のために英語の学習をするのかを考えたときに、コミュニケーションの単なる手段ではなく、相互理解のためだということです。「聞く」と「聴く」の違いはまさにそこにあると言えます（※2）。

日常会話において、「聞く」ではなく、相手本位の「聴く」を心がけようとする、相槌とうなづきを多くして、相手が話しやすいように促したり、自分の意見を差し挟むことを控えて相手の語りをできる限り邪魔しないようにしたりすることになろう。相手の話に耳を傾けるうちに、聴き手の心に湧いてくる疑問・意見・感想、時には批判・非難といったことも、一旦は横に置いておき、相手に話をしてもらおうようにする。これを実行することは案外難しい。つい途中で相手の話の腰を折ってしまったり、話を聴いているようでも実際には自分の心の動きの方にばかり注意が向いてしまったりしがちである。相手と意見を異にするときには、どうしても一言言いたくなるもので

あるし、言わないままでいると、異なる意見を認めることになってしまうのではない、同感だと思われてしまわないか、と心配になるものである。また、相手が何か要求した場合（例えば「ゲームを買ってほしい」と子どもが要求した場合）、「相手はそういう要求をしたい気持ちでいること」をまず受け止めることが大切であるが、気持ちを受けてしまうと、その要求をかなえることになってしまうのではないか、かなえなければいけないのではないかと思ってしまうがちである。

これらのことから、日常会話の中でも、少し相手を中心に聴くように心がけることすら簡単にはいかないことがわかるであろう。さらに、教育相談の場においては、聴くことは一層難しく、むしろ聴くことが最も求められる場であるがゆえに、聴くことの困難な事例や場面に出会う。

教育相談における「聴く」は、「傾聴」と表現することが多い。次に、「傾聴」について述べる。

### 3 「傾聴」について

ここでは、面接の一場面をいくつか取り上げて傾聴について考察する。

なお、本稿で取り上げる面接場面については、すべて過去に担当した事例より、一部分を切り取って描写したものであるが、本質が損なわれない程度に改変を加えていることをご了承いただきたい。

#### (1) 「注意した方がよかったのでしょうか」－中学校教員との面接から－

どちらかというが目立たない、おとなしい男子生徒が、突然教室に入れなくなったり、変わった言動があったりするので対応に困っているとの訴えで、中学校の教育相談係の先生が来談した。先生は、彼のここ何週間かの状況を記録をもとに語った。ある朝、彼が風変わりな服装で登校したということが語られた。校則違反の服装をしたことなど、それまでは全くなかった彼なのに、その時は違反というよりも、何か奇異な印象を受けるような服装であったと言う。前から歩いてきたその生徒の、その服装や様子に気がついていながら、先生は結局そのまますれ違っただけであったと語った。筆者が「先生はその時何もおっしゃらなかったのですか」と確認すると、「はい。このところ様子がおかしかったし、ここで違反の服装を注意しない方がいいかと思ったので。……やっぱりその場で注意すべきだったのでしょうか？注意した方がよかったのでしょうか？」と問いかけてきた。筆者が「先生は、その時の彼の様子を見てどう感じられたんですか？」と問い返すと、しばらく黙って思い返していたが、「今日は一体どうしたんだろう？何かあったのだろうか？そんな格好で登校するなんてと思っていた」と答えた。「では、そのように言われたらどうでしょうか？」と応じると、「ああ、そうか。そうですよね。そういう言い方があったのですか。注意することしかないわけじゃないですもんね」と答えた。

この先生は、男子生徒が風変わりな服装をして登校してきたのを目にした。ただ目に留めたというだけの「見た」なら、校則違反の服装での登校を、教員として注意する必要があった。しかし、「きちんと見る・本当に見る」ということはそうではないと考える。これまでは目立たない生徒であったという男子生徒の様子、最近の彼の言動、周囲の友人や担任からの情報、そういったものを総合して考え合わせた上で、目の前の人を見ることが、「本当に見る」ことである。そして、この先生は、そういう見方を彼に対してしていたのであるから、それをそのまま彼に表現すればよかったのである。それによって、先生からの「あなたに今何かが起きていること、それが何かはわからないけど、今日はいつもとは違う服装をしている。そういうあなたに私は気がついているよ」とのメッセージが彼に伝わったのではないだろうか。そうすることで、彼がこれまで多様な方法で周囲に訴えかけようとしているもの、それが何かにつながる糸口をつかむことができたかもしれない。

桑原（2009）は、『『みる』は、『自分の目で実際に確かめる。転じて、自分の判断で処理すること（広辞苑）』とあり、きわめて能動的、主体的な動きであることが察せられる』（※3）という。前述の「見る」に対して「本当に見る」ことが、「聞く」に対しての「聴く」であり、面

接場面においては「傾聴」と言えるのではないだろうか。

カウンセリング辞典によると、「傾聴」を"active listening"と英訳し、以下のように説明している。

積極的な聴き方。相手の話の文字通りの意味だけを受動的に聴くというのではなく、「この人はどうしてこんな風な話し方をするのだろうか」「どんな気持ちでこの話をしているのだろうか」ということをわかろうとする積極的な姿勢で話を聴くこと。聴き手が話し手を大切にする心構えで、このアクティブ・リスニングをしていくと、話し手は、自分の気持ちを率直にのびのびと話すことができ、内面的に変化する可能性がある（※4）。

では、この「傾聴」するということは、面接の実際においては、一体どういうことであろうか。具体的には、どういう風に聴いて、そこでどんなことが起きているのであろうか。それについて、以下に、3つの面接場面を用いて述べていく。過去の面接でのやりとりの中で、特に筆者が応答に際して窮地に陥ったように感じた場面である。それゆえ、筆者にとっては、今でもありありと蘇ってくるほど印象深く、多くの示唆を得ることとなったものである。

## （2）「どうしたらいいか教えてよ」－高校生女子との面接から－

中学生の頃より、家族、友人、教員等、彼女を取り巻く人間関係において多くのトラブルを来して、家でも学校でも自傷行為を繰り返す高校生女子と継続して面接していた。

ある日の面接で、彼女が、母親への通じなさや、やめたいのにやめられない自傷行為の辛さを、しばらくの間語り続けた後、不意に筆者をじっと見つめてきたかと思うと「もう、どうしたらいいか教えてよ」と半ば叫ぶように迫ってきた。これまでになく強いまなざしと口調で問い詰めるような彼女に対し、筆者は「教えられるものなら、私だって教えたいよ」と同じく叫ぶように応えるしかなかった。彼女はそのまま黙り込んだ。二人とも黙ったまま10分ほど経過した時、彼女が「もう…あきらめるわ……」とつぶやいた。母親にわかってもらうことをあきらめるという意味であろう。そう言わざるを得ない彼女の痛々しさと、でもあきらめるにあきらめきれない思いが伝わってきて、「そうね。……今はね」と応じた。彼女は「うん。今は、あきらめる」と先ほどよりはしっかりした口調で言った。

彼女とこれまで幾度も面接を重ねてきたが、前回までは、「(母親について)嫌い、うるさいだけだから早くひとり暮らしをしたい」と、終始語ってきた。

こういった彼女の言葉を言葉通りに受け取るのではなく、あくまで母親を求める気持ちを逆説的に表現しているに過ぎないこと、実は、母親に一番心配してもらいたい、優しい声をかけてもらいたいという彼女の願いがあること、その願いがかなえられていない現実の辛さがあること、それらを理解するのが「傾聴」と言えよう。

こういった母親への思いと現実の辛さを、初めてはっきりと言語化したのがこの回である。彼女のこれまでの言動の奥にある本当の思い、心からの叫びをストレートに口に出してしまったわけであるが、正面から表現できたことについては、悪いことではない。むしろ、表現できてよかったとも言える。ただ、言葉にして出したものはそのまま自分に戻ってくる。言えたからよかっただけではすまされない。見たくない現実を突きつけられることになり、一層どうしようもなさが募ってしまうことになる。だから、「教えてよ」と、聴き手にその後を預けるよりほかなくなってしまうのであろう。

自分の身体を傷つけるようなことはやめてもらいたい、そう思いつつ彼女と会い続けてきた筆者は、しかし、どうすることもできないでいた。彼女の自傷行為という形をとるしかない苦しさ、やめられない辛さをわかっているのに、否、わかっているからこそ、簡単に「自分の身体を傷つけることはやめてほしい」とも言えなかった。その言葉が彼女にどう響くか、どうしようもならないことを言えば相手を辛くさせるだけであり、何の解決にもならないことはわかっている。かといって、解決になる答えがどこにもない。だからこそ「教えられるものなら、教えたいよ」と、筆者は応えるしかなかったのである。

このとき、筆者の言葉から、彼女に何が伝わったのだろうか。

「私はこれまであなたの話を聴いてきて、あなたがその苦しみから抜け出せないものか、なんとかならないものかと祈っている。何とかすることができたらいい

いのにと願っている。でも、そのどうしたらいいかについては、私が教えられるものではなく、あなたが自分で考えて自分で見つけていくほかないのである」という筆者の思いではないだろうか。そして、「自分で見つけていくほかないとはいえ、だから私には関係ないと切り捨てるのではなく、あなたが見つけて行く過程をともに歩み、ともに考えて行きたい」という、こちらの姿勢ではなかっただろうか。

そういった応答を受けて、彼女は、「(母親にわかってもらおうとすることを)あきらめる」という解決策を見つけた。あきらめることが最善の方法とは言えないかもしれない。しかし、彼女はあきらめるという方策を、自分で選択した。そして、この時に「あきらめる」ことを選択した彼女に、筆者は感動を覚えていたのである。

自分があきらめない限り、わかってももらえない辛さで自傷行為を繰り返してしまう彼女。わかってもらおうとしてわかってももらえない辛さで自傷行為を繰り返すよりは、あきらめる方がまだましである。あきらめることで、わかってももらえない辛さに耐えるという選択をしたことは、今の彼女の行動をコントロールすることにつながる。つまり、わかってもらいたいという思いで使われるエネルギーを、他の対人関係に使うことができる可能性が開かれたからである。

子どもというのは、親の庇護のもとで成長していく。親の庇護という精神的な守りの中で自分という存在に自信が持てる。しかし、母親にわかってもらおうことをあきらめるというのは、その庇護が得られなくても、自分が自分でいられるという自信を失わないという覚悟である。その覚悟ができることは強いことだと思う。彼女にはもともとそういう強さが秘められていたのかもしれない。面接を重ねるうちに、たくましが引き出されたのかもしれない。その彼女の姿に、筆者は感動したのである。

あきらめるというのは、究極の選択である。あきらめることは「捨てる」ことであって、痛みを伴う、とても切なく辛いことである。筆者は、そんな辛さを選択できる彼女の強さを信頼したいと思っ

た。

だからこそ、「今はね」と一言付け加えた。それは、筆者自身の思い入れからである。「今のあなたにはそれしか選べないかもしれない。でも、それは今のことであって、大きくこの状況が変わる、あるいはあなたの度量が変化することで目にうつる世界が変わってくれば、また違った解決策もあるかもしれないし、できるならそうあって欲しい」と未来への期待を込めた「今はね」であった。

その筆者の思い入れが、ただの一方通行のものでしかなかったら、この応答は彼女に無視されたであろう。しかし、彼女は「うん、今は、あきらめる」と筆者の応答を取り入れた。それもしっかりとした口調で言えるほどに。

自分が望む通りに相手が受け止めてく

れることをひたすら欲する、子どもっぽい世界から抜けられなかった彼女が、自分の望むようには応えてもらえないことに耐えるという選択をした。今はあきらめるというふうにしかならなくても、あきらめることができるようになれば、目にうつる世界が変わる。自分の望む形ではないものの、母親からの自分への愛情を受け取ることができるかもしれない。母親に理解してもらうことばかりを追い求めていた彼女が、逆に、そうとしかできない母親の事情を慮る道が開かれたとも言える。そうとしかできない母親を理解できると、その母親がかけてくれる愛情の存在に気づくことができる。そういう可能性につながるのではないかと思うのである。

### (3) 「どうせ、仕事でやってるくせに」－中学生女子との面接から－

些細なことでパニックになって教室やその他、場所を問わず暴れたり、落ち込みが激しくてどうしても動けなくなったりするといって、担任に連れられて来談した女子生徒であった。会ってすぐ、自分自身の日常のしんどさや、友人・先生のこと、学校での様子、家族の状況などを語ってくれた。話すことに慣れていくかのようにも思えた。学校の先生たちがいかに自分のことを大事にしてくれるか支えてくれるかといった話を交えて、人なつっこい笑顔で、40分近く語り続けたあと、突然「でもね、どうせ学校の先生も、仕事でやってるんよ。そう先生らに言ったら、『仕事やけど、でも仕事だけからじゃない』って先生らは言うてくるけど、仕事よ。そうでしょ。先生（筆者）だって、仕事だから私の話をそんな風にじっと聴いてくれるんでしょ」と、それまでの様子とは一転したきつい口調で言い放ち、「どうだ、まいったか」とでも言わんばかりの強い目で見返してきた。その激しさにたじろぎながら、どのように応じるか迷った末、一呼吸置いて筆者は「そうやね。私は仕事だから、あなたと会ってお話を聴いているんだよね」と静かに応えた。

この面接において「傾聴」することは、彼女の言葉をどのように理解することなのであろうか。

初回面接の場面であった。彼女は、普段どんな生活を送っているか、どんな人とかかわっているかといったことや、しんどくなった時の自分の状態や周囲が与えてくれる援助について、言葉で表現できる生徒であった。中・高校生の、いわゆる思春期にある子どもたちは、彼女のように積極的に話そうとする子と、あまり多くを語ろうとしないまま1時間を過ぎず子とに分かれる。よどみなく自分のことを話してくれる子を前にするのは、聴き手としてはありがたく、楽であると

言えた。とりわけ、彼女は表現力に長けていたため、じっと聴き入ることができた。

よくよく聴いていくと、彼女は事実やできごとを表面的に上手に語ってはいるものの、自分の心の中に踏み込んだ話はしようとしないうちに気がついた。一見心の内を開いて話しているように受け取れるけれども、実はそれ以上踏み込まれないように、巧みに話をとりつくろっていると感ぜられた。このことから、彼女は、とても相手を警戒していながら、しかし、その警戒を相手に悟らせずに、何でも話すかのように見せる話し方をしてきたとの想像がつく。それだけ警戒して

ガードを固めなければいけないということは、ガードの内側にとっても傷つきやすく繊細で、感受性の鋭い姿があると推察されるのであった。

担任に連れてこられたとは言え、本人にも相談の意志があるから来たのであろう。だから、語っていくうちに、これ以上踏み込んだ話をしても大丈夫なのだろうか、受け止めてくれるのであろうかという思いにとらわれ、聴き手を試したくなったのではないだろうか。それが、「先生だって、仕事だから話を聴いてくれてるわけでしょ」という挑戦的・挑発的な言葉となったと考える。出会ったばかりなのに、親切そうに話を聴く筆者を、信頼に足る人物なのかどうか試す必然性が、彼女にはあったのである。

例えば、大事な人を突然失ったり信頼していた人物に裏切られたり、といった辛い経験が積み重なると、誰であっても人間不信を募らせることになる。出会う人がまた自分を裏切ることになるのではないか、信頼していいものなのかどうかを確かめたくなるのも当然のことと想像できよう。

どこまでも受け容れてくれそうに見えるというのは、かえって人を不安にさせるものである。だだっ広い野原をずっと歩いていくことを想像すると理解しやすいであろう。どこまで行けるかがわからないとすると、先の方が心配になる。ここまでと行き止まりを示される方が「そこまで行けるなら、もう少し行ってみよう」という安心につながる。逆に、行き止まりがあるのに、どこまでも行けそうに見せかけるのはまやかしである。彼女の問いに話を戻せば、「仕事でしていることはわかっているのだから、仕事と認めてほしい。それ以上のものではないのに、期待させないでほしい」ということではないだろうか。

彼女の「仕事でしょ」に対して「仕事ではない」という応答がまずいことは、それまでの語りの中で教えてくれていた。筆者はとりあえずはその轍を踏まずにすればいいのであった。だからといって、「仕事だから付き合っていると認めるのは、人間として冷たいことなのではないだろうか」、一瞬そういった迷いが頭をよぎった。おそらく、彼女は、仕事

という役割でしか会ってくれないというのは事務的であり、本当に自分のことを考えてくれる人ではないのではないかとこの思いを抱いていたのであろう。だから「仕事ではないと言って期待をかけさせるのであれば、最初から仕事と言ってほしい」という思いを持っていた。「仕事である限りは、聴き手側の都合が優先されて、自分を一番に考えてくれるわけではない、そういうあり方は信用できない。かといって、仕事ではないというのは不誠実で、もっと信用できない」とも考えていたのではないだろうか。その挑発に対して、「仕事という制限を取り払ったら信用に足る人物になれるのではなくて、制限がある中であなたを一番に考えることに意味があるのだ」という信念を筆者は持っており、その思いで応えたから、信用してくれたのではないだろうか。「仕事である」と言い切ることは、ある意味冷たいことと言えるのかもしれないが、「仕事である」とことと人間関係における「信頼できるかできないか」とは何ら関係がないのである。

彼女の滑らかな語りや挑発的な言葉を筆者はこのように理解した。その理解がなければ、つい「単に仕事として話を聴いているわけではない」と言ってしまったらう。そうすると、彼女はそれまで通りの表面的な話のままで時間を過ごし終えただろう。

面接場面でのこのやりとりの後、彼女は少々興奮した様子でさらに二言三言付け加え、部屋から飛び出してしまった。もう二度と来ないかもしれないの思いと、もしかしたらまた会えるかもしれないという、かすかな手応えと期待のようなものを筆者は感じていた。果たして、彼女はそれ以後も継続して来談することになった。そして、2回目の面接以後、彼女は自分自身のしんどさの背景にある、非常に大きなできごとや、人間不信に陥らざるを得ないほど、深く傷ついた体験を語ることになっていったのである。そのことを語れる相手としての聴き手を欲していたのだと思う。嘘やごまかしではなく、正直に、でも冷たくなく、限界がありながらもその中においては、あなたのことを一緒に思い、考え、やっていきたいという聴き手を求めていたの

ではないかと思う。そういったことをなんとか伝えることができ、彼女が信頼してくれたことで、その後、深い人間不信の傷つきを語り、そこから少しずつ成長していく場として、面接が機能したのではないだろうか。

挑発的な言動をどう聴くか、どう理解するか、それによって話し手と聴き手の

関係は深まり、また、そうでなければ、面接は継続されないものになる。それをまざまざと見せつけられた。

聴き手がやれることには限界があること、それが自分の職務であるという誇りや揺るがない態度でいる強さが求められること、そういったことを思い知らされる体験であった。

#### (4) 「何をしに来てるのかと思っておられたでしょうね」－保護者との面接から－

あと一年も経たないうちに卒業であるにもかかわらず、突然学校に行かなくなった娘のことで来談した母親がいた。本人は家から出なくなっているため姿は見せず、母親だけが来談していた。しかし、数回の面接を重ねても、筆者には母親の来談の意味がわからないでいた。母親から「娘のことを相談したいから来ている」という意志を感じとれなかったからである。担任がまず来談し、その担任から勧められたという経緯も関係していたかもしれない。母親は娘の状態に困っていないわけではないものの、来談に至るほど困っている様子もあまり感じられなかった。登校するしないにかかわらず、すべて本人に任せていると言うばかりであった。父親もほぼ同じ気持ちであり、本人の思う通りにさせるしかないという両親の間では話しているということであった。一般的に、保護者との面接では、一度は口にされる「どうしたらいいんでしょうね」といった、嘆きとも聴き手への問いとも取れる言葉も発せられない。そういった理由もあって、筆者は面接の目的や意味がわからなくなっていた。それがわからないせいで、話に耳を傾けてはいるものの、安定して聴けなくなっている自分を感じていた。

この母親との数回分の面接記録をもとに指導を受けた。スーパーヴァイザーも「この方はどうして面接に来られているのでしょうか」と述べた。それがわからなくなって落ち着かないことを伝えると、その疑問をこのままにしておくのではなく、当人と話し合ったり確認したりすることが必要であると助言を受けた。次回の面接時にそうしたいと返答したが、だからといって、「どうして面接に来られるのですか」と単刀直入に尋ねるものはばかられた。また、そう尋ねて「娘の不登校のことで」と返答されても意味がないと思えた。そこで、その次の回、「何度かこちらに来られていますが、どんな風を感じていらっしゃるでしょうか？」と尋ねてみた。すると、母親は「実は、私もなにか気になっていました。ここに来て、どうしたらいいかと尋ねもしない自分を、先生（筆者）は、一体何しに来てるのかと思ってるんじゃないかなあと。こちらに来ると、他のお母さん方はきっとそんなことを尋ねるものなのだろうと思ってはいたのですが…」と言われた。そして、それを皮切りに、自分の思いを自分自身で確かめるようにしながら、少しずつ語っていったのである。

もともと母親は、娘自身が自分のしんどさ、生きづらさを話すことを望んでいたため、母親が来談することで娘の来談へとつなげられるのではないかと期待していたと想像する。初めの2度ほどは母親の語りからそういった下心のようなものが窺い知れた。だからこそ、筆者は母親ひとりでの来談は長続きしないであろうと予想していた。しかし、母親はその後も来続けたばかりか、娘が来るか来な

いかを取り沙汰することもなくなっていた。そうはいっても、筆者には、母親が積極的に来談しているようにも感じ取れず、その目的がよくわからない状態であった。

面接の目的を確認する作業は、初回に主訴を明らかにすることと同時並行でなされることが多い。「こういう目的でお会いしましょう」とはつきり言うかどうかは、主訴によって、来談者によって、

また面接者によっても異なる。だから、必ずそうせねばならないというわけではないが、少なくとも、次回の来談希望の有無は確認する。この面接も当然確認しながら継続してきたものである。さらに、車で往復するための数時間を費やしての来談であるから、母親にとっては意味があつたの事だろうと筆者は思つていた。ただ、次回の日程を決めて約束するものの、そこに母親自身のどれほどの希望があるのかが感じとれないままで、不全感が残つていた。

行き詰まつた筆者が、面接に関連する自分自身の思いのたけを語つたとき、スーパーヴァイザーには、話し手と聴き手の関係で起きていることのしくみが見えていたの事であろう。しかし、それを解説するのではなく、筆者から母親に言葉で伝え、話し合うようにと助言した。話し手と聴き手の二人で、面接の目的や意味の確認という作業を行うことが、面接をより意味ある場として作り上げていくことにつながり、そうすべきであるという助言であつたと考える。

それを受けて、筆者は自分自身の思いを母親に率直に表現した。そこから、母親も自分の心の中になんとなく感じていたことを言葉にすることができた。自分がどう思うか、漠然としたままで存在していたものを、確かめるようにしながら語ることができていった。

母親は、娘の来談はかなわないと気がついてからも自分の来談をやめようとはしなかったが、その理由はおそらく母親自身にも明確にはなつていなかった。そこに、筆者が「何度か来ていることで、どう感じているか」と、面接に来ることを取り上げて問ひかけた。娘の不登校ではなく、母親の来談について、今大事な事として取り上げたことで、母親が娘の状態だけでなく、それで揺れ動く自分自身の感情やかかわりを織り交ぜながら語ることにつながつた。そして、これ以後、自分の思いを探りながら少しずつ言語化していく経験を積み重ね、実は「語ること」そのものに意味があるということに徐々に気がついていったと考える。

母親は、当初から、面接というのは、聴き手である筆者に、どうしたらいいかを尋ねて何かアドバイスをもらうもので

はないと感じていたようであつた。how to 式に尋ねようという気はもともと持っていなかつたので、母親は何も尋ねようとしなかつた。だからとつて、本人に対してどうかかわつたらいいかもわからないから、それについて語れないでいた。曖昧なままで心の中にあるものを、どう語つていいのかわからなかつたし、そういう自分の思いを解きほぐす糸口も見つからなかつたのかもしれない。しかし、「実は私もなにか気になっていました…」と、はっきりしないものを、はっきりしないまま語ることが重要なのであつた。

たとえ娘へのかかわりの方法がわからなくても、「日々の生活において、自分は娘のことをどう感じ、どう受け止め、どうかかわっているか、その時の娘はどんな様子だつたか、それをまたどう受け取つたか」といった自分自身について、振り返る時間を持つことは、本人を大事に考えていることであり、以後の本人へのかかわりにつながっていくことに気がついていった。娘のことは本人自身に任せるしかないにしても、他にどうしようもないから仕方なくそうするのではなく、本人自身が決定していくことが、今後の本人の歩みにとってとても重要であること、それを親として応援し支えるためにはどうしたらいいのか、どうしたいのか、といったことを少しずつ考えることとなつた。そこから母親としての毎日のかかわりを、積極的に生み出すことにつながつた。

筆者が、いわば霧の中をさまよつているような状態をそのままにして聴き続けていたら、話し手もただなんとなく話すままであつたかもしれない。ということは、筆者が問ひかけをしたところから、母親がより明確に言語化していく面接が進んでいったと言つてもよいのではないだろうか。話し手も聴き手も、今後の面接を共同作業として進んでいくための覚悟ができるきっかけとなつた問ひかけだつたと言えるのではないだろうか。

##### (5) 「聴く」「傾聴する」とは

森川 (2010) は、「聴くということは、あなたの感じていること、考えていることに関心があるよということですよ」(※5)



と言う。何のために話を聴くのか、それは話し手である「あなた」を理解するためにほかならない。それは「あなた」という存在を大事にしているよというメッセージを伝えることでもある。

ここまで例を挙げて述べてきたように、「傾聴」とは積極的に能動的に聴くことである。自分の身体全体を働かせて、話し手その人が、その人なりのどのような思考、気持ち、感情を持っているのか、全力で理解しようとすることに尽きる。そして、聴くことを通して、相手の心の状態やありようを、聴き手がどれだけ理解したか、どんな理解ができたかは、聴き手の応答として表現される。その応答を受けた話し手には、聴き手が何をどれだけどんな風に理解してくれたかが伝わる。そこから、双方の関係がさらに深まる。すると、話し手の話の内容や展開が変わってくる。聴き手がどれだけ聴けるかで、面接の進み方や展開が左右されると言える。そのことによって、話し手の心の作業が進むとともに、双方の関係もまた深まっていく。つまり、一方的な作業ではなくて、双方向の作業と言える。ともに歩みながら創り出す作業と言えるのである。

土居（1977）は、「ただ情報を集めても全体的な理解は所詮不可能である」といい、「理解するということは、事柄の間関係が見えてくるということ」と述べる（※6）。話し手が、今語る情報や事実、感情の間にはどんな関係・意味・つながりがあるのか。それを目の前のこの聴き手に語ることには、どんな意味がこめられているのか。話し手と聴き手の間関係はどうであろうか。これらが理解できるように聴かねばならない。そして、話し手がその人自身の主体的なあり方で語る場になるためには、聴き手の主体性も求められる。それを強く求められてきたのが、これらの面接であったと感じる。そういった意味においても、「傾聴」とは、積極的・能動的、そして主体的なことであると言えよう。

#### 4 おわりに

筆者がまだ本職務についたばかりの頃、「相手中心に話を聴くことは、相手が行き先を決めているのではなく、実は聴き手が

舵を取っているのだ」と教えを受けたことがある。相手中心であることは、ただ相手が進むままについていくことではない。当時は実感として捉えられていなかったことが、ここに述べた面接ではまさに身をもって知ることとなったのである。

本稿を作成するにあたっては、スーパーヴァイザーのもとに数回通い、聴いてもらう体験を重ねた。例に用いたいくつかの面接において、筆者が何をどう理解していたかを振り返り、明確にしていく作業をともに行った。正直、実際の面接では自分が何を感じて、どう理解して、応答しているかをすべて意識化できていたわけではない。反射的に口についたとしか言えない場合もある。しかし、その背景には、話し手への自分なりの理解が必ず存在する。その背景を明確にしていくのは、なかなか自分ひとりでは進まなかった。筆者も聴き手を得ることで、自分自身の心の動き、話し手と聴き手の間に起きていたことを確認できた。どんな理解に基づき、何を感じたから筆者の応答として表れたか。それが相手にどう受け取られ、何が伝わったのか、それらを考え明らかにすることができた。

面接という場は、話し手と聴き手が一体化してしまう面がある。土居はまた、「面接者が被面接者を理解しようとして経験する感情はしばしば相手の感情が反映したものである」（※7）とも述べている。感情が反映してしまうほど一体化するからこそ面接が進むとも言えるし、だからこそ見えなくなってしまう、迷ってしまうとも言えるであろう。

「十分に聴いてもらえた分だけ、また聴くことができるようになる」と言われるが、スーパーヴァイザーという聴き手を得て、自分自身を振り返る作業が重要になるゆえんである。

今回、「聴く」ことの奥深さとともに、醍醐味とも言えるものを確認することができたと思う。

理解することよりも、理解したいという気持ちをあきらめずに持ち続けたい。「わかる」ことを急がずに、「わからない」ことを大事にしつつ、「わからない」ことをごまかさずに、「わかろう」として聴く姿勢であり続けたい。

<引用文献>

- ※1 星野欣生『職場の人間関係づくりトレーニング』金子書房 pp.34-35 (2007)
- ※2 同上
- ※3 桑原知子「心理療法で何がおこっているのか」『こころの科学』No. 143 日本評論社p.107 (2009)
- ※4 国分康孝編『カウンセリング辞典』誠信書房 p.6 (1990)
- ※5 森川早苗『深く聴くための本』(株)日本・精神技術研究所 p.58 (2010)
- ※6 土居健郎『新訂 方法としての面接 臨床家のために』医学書院 p.41 (1977)
- ※7 同上 p.102

<参考文献>

- ・河合隼雄『カウンセリングの実際問題』誠信書房 (1970)
- ・鷺田清一『「聴く」ことのカー臨床哲学試論』TBSブリタニカ (1999)
- ・平木典子・沢崎達夫・土沼雅子編『カウンセラーのためのアサーション』金子書房 (2002)
- ・園田雅代・中釜洋子・沢崎俊之 編『教師のためのアサーション』金子書房 (2002)
- ・河合隼雄『臨床心理学ノート』金剛出版 (2003)
- ・河合隼雄 鷺田清一『臨床とことば 心理学と哲学のあわいに探る臨床の知』TBSブリタニカ (2003)
- ・亀口憲治編『臨床心理学全書10 臨床心理面接技法3』誠信書房 (2004)
- ・鷺田清一『「待つ」ということ』角川選書 (2006)
- ・前川あさ美『つなぐ心と心理臨床』有斐閣選書 (2007)