

大学院授業におけるアクティブ・リスニングの 実習体験報告と考察

Report and the consideration of Active Listening in Graduate School Class

大谷 桃子

跡見学園女子大学人文科学研究科臨床心理学専攻

Momoko Otani

Division of Clinical Psychology, Graduate School of Humanities, Atomi University

要 約

大学院の授業の一環として行われたアクティブ・リスニング実習（全14回）の実際と体験の報告を述べた。そして「カウンセラー体験」, 「クライアント体験」, 「ベテランセラピストによるデモンストレーション体験」について、アクティブ・リスニングの基本技法〔①簡単な受容、②くり返し、③明確化、④支持（サポート）、⑤質問（リード）〕の観点から、報告と考察を行った。そしてアクティブ・リスニングにおけるカウンセラー体験とクライアント体験から学んだこと、ベテランカウンセラーによるデモンストレーション体験から学んだことについて総合考察を行った。

I はじめに

野島（1997）は「心理臨床家を目指す人に望むこと」の中で認知的学習、体験学習、実習、スーパービジョンの4点が大事であると述べている。アクティブ・リスニング（積極的傾聴）体験は、4点のうちの体験学習に該当するため、有効な学習であると言えるだろう。

院生によるアクティブ・リスニング体験の報告と考察としては、齊藤・多和（2014）、加藤・相馬（2014）、植竹・鹿子田（2015）、西野（2017）らの論文がある。

本論文では2018年4月から7月にかけて修士課程1年生を対象とした大学院授業内で行われたアクティブ・リスニングの実習体験を報告し、毎週提出していたレポート

14枚をもとに、「カウンセラー体験」, 「クライアント体験」, 「ベテランセラピストによるデモンストレーション体験」の3点から考察を行う。

II アクティブ・リスニング実習の実際

初回授業時、担当教員によって「アクティブリスニング」について講義が行われた。講義資料（野島, 2018）によると、アクティブ・リスニングは積極的傾聴を意味しカウンセリングの基本技法であるとされている。授業内ではアクティブ・リスニングの詳細の他に「カウンセリングとは」「カウンセリングの基本原則」「カウンセラーの基本的態度」「カウンセリングの3つのコミュニケーション・チャンネル」「カウンセリングの基本技法」に関する講義が行わ

れた。

第2回目からは担当教員がカウンセラー役、学生がクライアント役を担い、50分間の個人面接をデモンストレーション形式に行った。また、毎週の課題として次回授業時までには院生同士でペアを組み、50分ずつカウンセラー体験、クライアント体験を行い、両方の体験をA4紙1枚程度にレポートとして作成し、教員に提出した。

第3回目からは①提出レポートを元に30分ほど教員がフィードバックやコメントを行う、②教員と院生による個人面接のデモンストレーション、③残りの10分間でデモンストレーションの感想や質疑応答を行う。以上のような流れを繰り返すことで行われた。

また、院生同士のペア実習の構造として、クライアント役とカウンセラー役の役割交代時に面接の感想を20分程度伝えあい、検討を行った。検討点として講義資料を参考に、アクティブ・リスニングの3つのポイント「相手がその瞬間に感じているままに聞き取り、一つ一つ応答していく」「相手に自分の気持ちや意見を押し付けることでない」「相手の発言と自分の考えや気持ちを混ぜ合わせてはならない」をカウンセラー役として踏まえていたか検討した。

Ⅲ アクティブ・リスニングの実習体験報告と考察

ロジャース(1966)は治療的人格変化のための必要で十分な条件6つのうち、セラピストの態度として必要な中核三条件として、「受容(無条件の肯定的配慮)」、「共感(感情移入)的理解」、「真实性(純粋性・

自己一致)」を挙げている。そのため筆者はアクティブ・リスニングの実施時、中核三条件を心掛け学習に望んだ。さらに、野島(2018)の講義資料にある積極的傾聴のための応答技法の中から①簡単な受容、②くり返し、③明確化、④支持(サポート)、⑤質問(リード)を活用するよう努めた。

しかし、木村(2009)は中核三条件について「初心者はよく誤解して、完全な自己一致を目指したり、いつも必ずクライアントに肯定的な配慮をして共感しなければならないと言う過大な要求を自分自身に課したりしがちである。すると、そうでは無い自分自身の姿を意識の外に追いやろうとして、ありのままの自分自身をとらえることができなくなったり、そのようにできない自分自身に失望して自信を失い、自分自身を受容できなくなったり、完全なクライアントへの関心が持てずに、自分自身に注意が向いたりしがちになる。そして、いずれにしても、カウンセラー自身が、ありのままにそこにいることの妨げとなり、クライアントの話を、その人の「ありのまま」を尊重しながら共感的に傾聴することが十分にできなくなってしまう要因を、自分自身で作り出してしまう危険性がある。」と述べている。したがって、本論文で過去のレポートを振り返る際、アクティブ・リスニング実習時に心掛けていた中核三条件について留意し、考察を行う。また、積極的傾聴の基本技法5つについての報告を行う。

1. カウンセラー体験

①簡単な受容

実施したばかりの頃は「ええ」「はい」「そうでしたか」などとバリエーションが

豊かではなかった。第2回目の感想では「録音した音声を聞き直した際、自分が思っていた以上に声が低く相槌が少しだけ機械的に感じた」と述べており、簡単な受容には言葉だけの返答ではなく、ボーカルとノンバーバルも重要であるのだと学ぶことができた。

②くり返し

くり返しを行う際は、クライアントの発言をそのままの言葉で返すよう意識した。また、クライアントの感情に焦点を当てる短い繰り返しを行い、クライアントが今ここで感じている気持ちを受け止めているのだと伝えることを心がけた。しかし、クライアントの発言が長い場合などは内容を覚えておくことに気を取られてしまうこともあった。第7回目ではクライアントの発言を覚えきれず、「このようなことを発言されていたな」と繰り返してしまった。フィードバック時に「まだ言っていない言葉を繰り返されて置いていかれた気持ちになった」との指摘を頂き、クライアントの発言を無下に扱ってしまったのだと反省した。以降はある程度の長さを持った発言のあとには「～ということですか？」等と発言の内容を確認し、クライアントと共にあろうとより心がけるようになった。

③明確化

クライアントが言葉に迷っている時などに明確化を心がけた。クライアントの心にすっと届く言葉であった場合「そうです、そうです実は～」と自身の感じていることを話してくださるクライアントが多い印象を受けた。「このように感じているのではないだろうか」と考えた上で発言はするものの、クライアントの心に寄り添う的確な

言葉選びであるのか不安に思うこともあったと覚えている。

④支持（サポート）

ねぎらいや労りの声かけを行い、支持する気持ちを伝えることを心がけた。5つの技法のうち、1番好意的なフィードバックをいただけるものではあった。しかし、親しい友人がクライアントだった際、何か一言フォローをしたいと言う気持ちが大きくなり余計なねぎらいを伝えてしまった。クライアントに寄り添うつもりで行ったねぎらいではあったが、その気持ちはカウンセラーとしてではなく友人としての気持ちであったのかもしれない。フィードバック時、「急に友達としてフォローしてのではないかなと思う労いがあった。無理矢理な感じだった。」と指摘を受けた。練習の構造上、二重関係が発生しているものの、クライアントの気持ちを追い越した支持的な態度はセラピストのエゴになりかねないのだと学んだ。

⑤質問（リード）

筆者にとって質問は最も難しい技法であった。クライアントの心へ侵入させていただくイメージがあったためである。さらに、興味本位で質問をするのではなくクライアントにとって自己理解が促進されるような質問をする場面は日常生活では中々なく、実施前は高度な技術を要するのだと強く考えていた。しかし、回数を重ねるごとに、質問することへの抵抗感が徐々に少なくなる感覚を得るようになった。第9回目ではクライアントからリードがとても良かったとフィードバックを受けている。だが、レポートを振り返ると「たとえうまくいったとしても、「あれで本当に良かった

のだろうか」と自分のリードを信頼できない。考えれば考えるほどリードの難しさを感じる」と記述しており、リードに対する姿勢に劇的な変化は見られなかった。

カウンセラー体験の初期はクライアントの話した内容を適切に受け取ることができているか、それを忘れずそのままの形で繰り返すことができているか等、技法の取得を中心に考えてしまっていた。カウンセラー体験第1回目のレポートでは「クライアントの話聞き漏らさないよう冷静に慎重であろうと意識すればするほど、素の自分との距離が遠くなっていき、クライアントとの間に1枚のガラス板が設置されたような感覚があった」と述べている。素の自分との距離が遠くなる、という状況は自己が不一致であったことを表しているのではないだろうか。さらに「私的な感情を投影させてはいけないと意識すればするほどなぜだかクライアントと距離を感じた。」との記述もあり、クライアントのことよりも自分自身の心の動きに目を向けている様子うかがえる。この状態は木村（2009）の「自分自身に注意が向いた」状態に近いと言えるだろう。

2. クライアント体験

①簡単な受容

実施前は普段生活を共にする同期に自分自身の内的な自己表現を行うことに抵抗感を持っていた。しかし第4回目では「カウンセラーの相槌が加わることによって、自分の考えが引き出されるような感覚を得られた」「声を出すことによって自己理解が進み、自分の力で悩みの先が見えていったような気がした」と記述している。懸命に

相槌を打ち、自分自身の話に応答してくれるカウンセラーを見ているとサポートされているような感覚を抱くこともあった。

②くり返し

繰り返しの長さや繰り返す部分の抽出などカウンセラーによって様々であった。やはり自分自身の言葉がそのままの形で返ってくる繰り返しが1番自己理解が促進されるのだと実感することもあり、クライアントとして個人面接を受けたからこそ繰り返しの重要性をさらに感じることもできたと考えている。また、筆者が自虐的な発言をした際ただその言葉が繰り返されるわけではなく「そうですよね」と発言を受け止められることがあった。レポートを読み返すと「繰り返しだったら傷つかなかったのかもしれないが、同意されることによってカウンセラーも私に対してそう思っているのではないかと不安になった。自虐的な言葉でもすんなりとそのままの形でくりかえすことの大切なのだと知った。」と記述している。

③明確化

明確化によって自分の意図しない言葉を当てはめられた際「本当はこうなんだよな」と自分でもまだ気がついていなかった気持ちを言葉に出来るようになった。カウンセラーとして明確化を行った際は、お門違いの言葉を当てはめるとクライアントとの信頼関係に影響を及ぼすのではないかと考えていたが、実際に自分自身が体験すると、必ずしも大きすぎるダメージを受ける訳ではないのだと知った。カウンセラー側のみを体験していた場合、得られない感覚であったと考えている。

④支持（サポート）

非常にシンプルなことではあるが、言葉による支持的な態度はクライアント側に立ったとき大きな励ましになるのだと体験した。自分自身では過小評価していた頑張り等を拾い上げて支持されると前向きな気持ちになり、自己受容の気持ちが育まれる感覚があった。

⑤質問（リード）

筆者の個人的な感覚ではあるが、日常生活において質問をされることは詮索をされるような気持ちになるため苦手である。しかし、面接場面での質問は興味本位で生じるものではなく、クライアントの気づきとなる質問ばかりであるため居心地の悪さを感じる体験は少なかった。

クライアント体験実施前は、二重関係に悩み内的な自己表現をどの程度行うか迷っていた。どのように自分の話を受け止めてもらえるのだろうと期待する気持ち以上に、どこまでの段階だったら話せるのだろうかと不安な気持ちが大きかった。面接に臨んでいる最中も、「ここまでは言わないほうがいいかな」「少し言い過ぎてしまったかな」などと迷いながら臨むことが多々あった。しかし、面接中の葛藤状態や心の揺れ動き等は体験を通してでないと学ぶことができなかったとも考えている。また、14人のカウンセラーを通して相性について考える機会も得られた。「なんとなく落ち着くなあ」「なんだか話しやすいなあ」などと漠然とした居心地の良さを感じる事ができた相手こそ相性の良いカウンセラー役の方だったのだと考えている。クライアントの方々の気持ちを体験すると言う意味でこの学習は非常に有効であったと考えられた。

3. ベテランカウンセラーによるデモンストラーション

①簡単な受容

面接を受けている自分の姿を同期たちが観察する状況はに対し、授業の構造上仕方のないことだが強い抵抗感があった。実施の1週間前から不安感と緊張感を持っていた覚えがある。面接が開始した直後はとにかく落ち着かなかった。しかし、開始10分程度でカウンセラーから受容されている感覚になり、同期の目が気にならなくなった。「うん」「はい」等の基本的な応答に温かみがあり、心が穏やかになる感覚があった。森川（2010）は「聴くと言う事は、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言うことです」と述べており、まさにベテランカウンセラーの傾聴する姿勢はクライアントへの関心を表すようであった。また声や表情から静かに寄り添っている姿勢を感じ取ることができ、今この場で、このカウンセラーと共にいるのだと50分間感じられた。

②くり返し

自分自身の発言がそのままの言葉で繰り返されるだけでなく、的確なポイントをつかんだ上で繰り返しが行われているため、「このカウンセラーは私の話をじっくり聞いてくれる人なのだな」と実感できた。

③明確化

もやもやとした気持ちのまま発言した際、明確化によって「確かに自分はそう感じているのかもしれないな」と自分自身の気持ちに対し視界が明るくなるような感覚を得られた。まさに自己理解が促進された状況だったのだと考えられる。

④支持（サポート）

はっきりとした励ましの言葉やねぎらいの言葉がなくても、クライアントを支持する姿勢を感じられるものなのだと非常に勉強になった。先ほども述べたが、カウンセラーと共にいるという感覚そのものがサポートされている感覚であり、心強さを感じた。

⑤質問（リード）

面接中盤、カウンセラーから「どうして～と感じるのですか？」といったもやもやの根本を問うような質問があった。真正面からの質問を受けることによって、初めて自分自身でも「言われてみればどうして私はそう感じているのだろうか」と問題に対し深く考えることができた。長年もやもやしていることが当たり前になってしまっていたため、この直接的な質問によって心の動きがかなり活発になったことを覚えている。質問は相手に対する侵入が深くなるため配慮が必要であるが、的確なメスであったため良い方向に働いたのだと考えられる。

大きな不安を抱きながら望んだデモンストレーションであったが、終了後は安心感と満足感を得ることができた。明確な励ましの言葉や問題解決の提案がなくても、寄り添い、共に時間を過ごすことでサポートは表現できるのだと学んだ。そして、そのサポートがあればクライアントは自分の力で模索し始めるのかもしれないと身を以て実感した。カウンセラーに受容されるクライアントの気持ちを理解できたのは貴重であり、今後臨床家として歩む上で忘れてはならない体験であると考えられる。

Ⅳ 総合考察

以上のように、筆者の「アクティブ・リスニング」におけるカウンセラー体験とクライアント体験から学んだこと、ベテランカウンセラーによるデモンストレーション体験から学んだことについて考察を行いたい。

1. カウンセラー体験から学んだこと

振り返ってみると筆者は「クライアントにとって良い対応をできたか」よりも「カウンセラーとして良い対応ができたか」とカウンセラーを中心に面接を行っていた一面もあったのではないだろうかと考えた。レポートを読むと「今回はリードに挑戦したい」等と自分自身の技術を試したい気持ちが表れている。次回練習相手となるクライアントにリードが必要なのかどうかもわからない段階で挑戦したいと述べているのは、カウンセラーが主体となっている証拠であろう。また、クライアントから良かったとフィードバックをいただいても、本当に良かったのだろうかと思得ができていない状態も見られ、クライアントの良しよりもカウンセラーの良しを優先している姿勢も見えた。実際に「まだまだできていない」と感じる事が多く、まさに木村(2009)の「過大な要求を自分自身に課したりしがち」な状態であり、結果的にカウンセラー中心になっていたのであろう。

面接はクライアントのためのものである。クライアント中心でなくてはならない。そのため、中核三条件とは何か再度考え、カウンセラー自身がありのままであることが必要であると考えられる。ありのままの状態でクライアントと接し、クライエ

ントのありのままを尊重しながら面接に望むことが筆者のすべきことであると考えた。今後は自分自身に「この面接は誰のために行われている面接なのか」を問い、真の意味でクライアントに寄り添う面接を目指したい。

2. クライアント体験から学んだこと

経験値に比較的差のない院生同士で練習したため、初学者の誠意と熱心さを感じることができた。ベテランカウンセラーのような安心感は当然ないが、誠意と熱心さが伝わり「一緒に歩もうとしてくれているのだなあ」と筆者は感じるることができた。一緒に、という姿勢はクライアントにとって大きなサポートになると感じている。そのサポートを技術ではなく、誠意と熱心さでカバーする姿をクライアントとして体験でき、意味深かった。ビギナーズラックは何年も使えるものではないが、筆者自身も持っているのだと思い、カウンセラーとしてポジティブな気持ちで面接に挑みたい。

3. ベテランカウンセラーによるデモンストラーション体験から学んだこと

クライアントとして受容される感覚を体験し、共にあることの心強さを感じることができた。また、明確な励ましの言葉がなくてもクライアントに寄り添うことができるのだと知った。ボーカルとノンバーバルが支持的であれば、クライアントは「大切にされているのだ」と十分に実感できるのではないだろうか。実習体験を通さなければこれらを感じて理解することができなかつたと考えられる。また、中核三条件はカウンセラーが持つ意識だけではクライ

アントにとって有効とは言えず、クライアントに届いてこそ有効なのだろうと考えさせられた。今後は筆者自身も「クライアントと共にあること」を第一に、その気持ちがクライアントに伝わるよう誠心誠意面接に臨みたい。

謝辞

本論文作成にあたりご指導いただきました野島一彦教授に厚く御礼申し上げます。

文献

- 加藤美佳・相馬理沙他 (2014). 「積極的傾聴」実習体験による意識変容過程の仮設モデルの検討. 跡見学園女子大学附属心理教育相談室紀要, 10, 153-163.
- 木村登紀子 (2009). つながりあう「いのち」の心理臨床—患者と家族の理解とケアのために, 新曜社.
- 森川早苗 (2010). アサーション・トレーニング—深く聴くための本, 金子書房.
- 西野秀一郎 (2017) 大学院授業における「積極的傾聴」の実習体験報告と考察, 跡見学園女子大学文学部臨床心理学科紀要, 5, 77-83.
- 野島一彦 (1997). 心理臨床家を目指す人に望むこと. 九州大学心理臨床研究, 16, 1-2.
- 野島一彦 (2018). 平成30年度跡見学園女子大学「臨床心理面接特論」講義資料.
- Rogers.C (1966), 伊東 博訳. サイコセラピイの過程, 岩崎学術出版社.
- 斉藤暁子・多和千里他 (2014). 大学院授業における「積極的傾聴」の実習体験

の報告と考察. 跡見学園女子大学文学
部臨床心理学科紀要, 2, 77-89.
植竹奈美子・鹿子田睦月他 (2015). 大学
院授業における「積極的傾聴」の実習

体験の報告と考察. 跡見学園女子大学
附属心理教育相談室紀要, 11, 91-
106.