

# 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

Report and the consideration of “active listening” in Graduate School Class

菱谷 康代

跡見学園女子大学大学院

人間科学研究科臨床心理学専攻

Yasuyo Hishiya

Division of Clinical Psychology,

Graduate School of Humanities, Atomi University

## 要 約

本稿では、まず大学院「臨床心理面接特論Ⅰ」の授業で行われたカウンセリングの基本技法を訓練するための「積極的傾聴」の実習体験について構造を述べた。次に計13回の筆者のカウンセラー体験、クライアント体験について報告した。最後に実習体験を通して「積極的傾聴」のための5つの応答技法（簡単な受容、くり返し、明確化、支持、質問）の観点から考察を行った。

【Key Words】積極的傾聴、クライアント体験、カウンセラー体験

## I はじめに

野島（2017）は、心理臨床の技能の獲得には、講義を聞いて技能の理論を学ぶ「きく」、技能の観察をする「みる」、技能を実践してみる「やる」、以上3点の<きく・みる・やる方式>が重要であると述べている。

臨床心理面接特論Ⅰの講義では、カウンセリングの基本技法である積極的傾聴の応答技法を身に付けるために、<きく・みる・やる方式>が取られている。

積極的傾聴とは、相手がその瞬間に感じているままに聴き取り、一つ一つ応答していくことであり、そのための応答技法には、①簡単な受容②くり返し③明確化④支持⑤質問がある。（野島，2021）

これまで「積極的傾聴」の実習体験の報告と考察は、斉藤・多和ら（2014）鹿子田・新ら（2015）、西野（2017）、大谷（2018）、菅（2020）が行っている。

本稿では、まず「積極的傾聴」の実習体験の構造について述べる。次に計13回の筆者のカウンセラー体験、クライアント体験について報告し、最後に実習体験を通して5つの応答技法の観点から考察を行う。

## II 「積極的傾聴」実習体験の構造

「積極的傾聴」の実習体験は大学院の「臨床心理面接特論Ⅰ」の授業で行われた。105分の授業時間は次の3パートで構成されており、授業後には宿題が出された。

パート1（30分）：院生（14名）から提出された積極的傾聴体験のレポートの重要な点について教員からコメントする。

パート2（50分）：教員がカウンセラー、院生（1名）がクライアントとなり積極的傾聴のデモンストレーションを行う。残りの院生（13名）は観察者となる。院生は一人1回必ず教員とのデモンストレーションを体験する。

パート3（25分）：デモンストレーションを行った教員と院生から感想を述べ、次に観察者が感想や質問を述べる。

授業後の宿題：次の授業までに、院生はペアになり積極的傾聴のロールプレイを行う。それぞれカウンセラー役とクライアント役を体験し、このとき録音を取っておく。体験の感想や気付きをレポートにまとめ教員にメールで送る。全ての院生と一回ずつペアになり、計13回の実習を行う。

### Ⅲ 「積極的傾聴」実習体験の報告

#### 1. カウンセラー体験

##### 1回目

カウンセラー（以下Co）役で意識したことは、積極的傾聴のための応答技法を意識しすぎず自然に傾聴することを心掛けた。また、目の前に座っているクライアント（以下CI）役が、自分の親しい友人・家族であるかのような心持ちで、自分の緊張を取りながら、相手にも「安心してなんでも話してください」という雰囲気づくりを意識した。目を合わせ過ぎると緊張感が出てしまうため、斜めに座り、目を見ながらも顔全体を見るようにした。カウンセリング中、ずっと同じ姿勢でいることが辛くなり、話に集中できない場面があったため、

背もたれに寄りかかるなど、ゆったりとした姿勢でいることが大事だと感じた。また、話を切り込むタイミングが難しいと感じた。話の中で、理解しづらい部分があったがCI役の話が途切れず、質問できなかった。そのまま話題が変わり、今質問したら不自然だと思い、頭には先程の疑問は残しながら話を聞いている状態だった。

##### 2回目

今回以下の点に気を付けながら行うことを意識した。①「くり返し」することに遠慮や恐れを持たず、しっかりくり返すことで理解を整理し、CI側にも整理する時間を与えること、②「くり返し」や質問をするときは、相手が使った言葉を用いること、③評価せず、受容すること、である。前回に比べて、自然に、躊躇することなく、くり返し技法を用いることができたと感じた。「相手に水を差すようなことがCIにとって重要になり得る」ということを理解したことで、自信を持って行うことができた。また、「理解がずれることを恐れない」という点を意識したことで、間違えないように考えながら要約してくり返すというよりも、相手の話に共感しながら聴いて自然にくり返すということができた。終了後、CI役からは、「くり返されることで、話がまとまりやすくなった」ということであった。くり返しや質問をする際は、相手が使った言葉をそのまま使うことを心掛けることができた。具体的には、CIが「～なんですよ」という気になる発言について、そのまま「～なんですか?」と質問形にして返した。CIの言葉を質問形にして返すことで、深掘りしすぎる危険が少なく、話を発展させることができると考え

る。

### 3回目

今週の授業とこれまでの傾聴体験を振り返って、傾聴するときに相手に対して心遣いを持つことが、重要であると感じた。自分の心の中は、自分にも相手にも見えないが、自分が緊張していれば相手にも緊張感を与えるし、自分がリラックスしていれば、相手もリラックスする。相手が緊張して話している時に、「安心して話してください」と言葉には出さないけれど、そう思いながら話すことで、それが相手にも伝わって、だんだん緊張感が和らいでくる。一番大事なことは、CIに対して敬意を払い、「思いやり」を持つことだと考えた。カウンセリング終了後、CI役からの感想は、「今までで一番話しやすかった」「今までの中で一番50分が早く感じた」「話しにくいことも話せた」ということだった。傾聴体験は院生同士でやるためお互いに知り合っているが、実際のカウンセリングにおいては、全く知らない状態から、カウンセリングの中で情報を得て、信頼関係を築いていく場合がほとんどであるため、限られた空間の中でいかに信頼関係を築いていくかが重要であると考えた。Co役だった筆者の感想としては、終始、緊張感なくゆったりとした雰囲気であったのが良かったと感じた。反省点としては、くり返しすることに躊躇してしまい、くり返し内容が長くなってしまったことである。くり返しをするタイミングを逃さずに、テンポ良く進めていきたい。一方で、これまでくり返しする際、どの言葉を抜粋して要約すれば良いか迷いがあったが、話を聴きながら、「ここがポイントだな」と自然に要約しながら話

を聴くという体験をした。また、今回初めて相手の話に取り込まれそうになる感覚を味わった。それは以前授業の中で、共感と同感の違いについて説明があったが、共感から同感に移っていった体験なのかもしれないと考えた。

### 4回目

今回意識したポイントは、①CIの名前を呼ぶ、②話しやすい雰囲気重視する、③くり返す、④質問すること、であった。①について、今週の授業の中で、先生が意識的にCIの名前を呼ぶ場面があった。それは、相手の主体性を尊重するために行なっていることであると学んだ。②について、他の授業で「技法に頼らず、目の前のクライアントに共感的に関わる」というロールプレイを行なった。たとえ診断名や主訴が一緒だとしても、CIは一人ひとり異なる。技法をCIに当てはめるのではなく、目の前のCIに合わせた技法を行うことが重要であると学んだ。そこで、今までに学んだ技法を頭に入れながら、クライアントセンタードで、まずは話しやすい雰囲気を作ることが重要であると考えた。セッションを振り返って気付いたことは、①くり返しの介入が自然にできた、②CI役の言葉を言い換えて伝えられた、③質問ができたこと、である。①について、これまでのセッションでは、くり返しのタイミングが掴めず、「今のタイミングでくり返ししたかったのにできなかった…」と、セッション中に反省を感じる場面が多かったが、今回初めて、自分がくり返したいタイミングで行えたという実感を持てた。これまでのセッションと比べて意識したことは、くり返しや質問などCo側が話すタイミングと同時に、手の

動きをつけたことであった。それが、介入のしやすさに繋がったのかもしれないと考える。②と③について、今回CI役の話す話が、全体的にポジティブな内容であったため、言い換えや質問がしやすかった印象を受けた。

#### 5回目

今回、反省の多いセッションとなってしまった。一つ目の理由は、服装が適切でなかったことである。CI役からも「服装が気になった」との指摘を受け、このことから、服装がカウンセリングを左右する可能性があると考え、適切な服装の重要性を知ることができた。二つ目は、体調が万全でなかったことである。自分の体調に少しでも異変があると、そのことが気になってしまい、集中力の妨げになると感じた。以前授業の中で、「技術を体力で補う」という話にもあったが、体調管理の重要性を実感した。三つ目は、聴く体勢の問題である。以前、背筋をピシッと伸ばして50分間セッションを行った時、背中が痛くなってしまったのと、余計な緊張感を生んでしまった経験から、ゆったりと背もたれにもたれかかり、まずは自分がリラックスして、CI側にも話しやすい雰囲気を作り出そうとしたのであるが、リラックスし過ぎた体勢となってしまった。具体的には「偉そう」な座り方になってしまったのである。以上三つの理由から、全体的に緊張した雰囲気が生まれ、話を聴くことに集中しづらい状態となってしまった。集中力の低下から、自信を持ってくり返しや質問をすることができなかった。また、Coとして話を聴いている時、こんな状態で話を聴いていて相手に対して「申し訳ない」という気持ちが生まれ

ていた。

#### 6回目

前回の反省とこれまでの学びを踏まえて今回気を付けた点は、①リラックスした体勢、②温かい眼差しで、相手の目を凝視し過ぎない、③話の内容によって技法を使い分ける、④表情は相手の気持ちに合わせる、⑤丁寧な日本語を心掛ける、⑥意識的に名前を呼ぶ、⑦技法は自然に用いて、クライアントファーストを忘れないこと、である。今回気を付けた点について振り返ると、前回CI側から、目を合わせ過ぎて「心を見透かされているような気持ちになる」という指摘を受けたため、そうならないよう気を付けた。終了後、CI側に視線について感想を求めると、「視線によって話しづらさはなかった」ということだった。今回のCI役の話は、「本人の中で既に完結している話」であり、淡々と話す印象であった。そこで、聞かされっぱなしにならないように、頻繁にくり返しを行った。また、自己理解を深められるように、言い換えや質問を多く行った。質問については、「開かれた質問だったので答えやすかった」という感想をもらった。しかし、状況によって、「はい」か「いいえ」で答えられるような閉ざされた質問が良い場合があると考ええる。

#### 7回目

専門的で哲学的な話をするCI役は、とてもやりづらいつと感じた。その理由は、一つ目は、話を理解するのに必死で話を聞かされてしまったためである。二つ目は、知識のある相手に対して、見当違いなことを言うてしまうのではないかという不安があったためである。取り止めがなく、流れるよ

うに話すCIに対しては、頻繁にくり返しや、こちらの受け取った内容が合っているかを確認する質問をすることで、一度CIを立ち止まらせる必要があると感じた。そうでないと、CI側は気持ちよく話し続けてしまい、Co側は話を聞かされ続け、話の理解が曖昧になってしまうのだと思った。

#### 8回目

私は今回Co役として、CIの気持ちに合わせて「笑うこと」を意識した。以前授業の中で、辛い話の時こそ、「笑う」ことで辛さを緩和できるという話があった。また、私がCI役だった時、私の話をCo側が、私以上に「辛そうに」聞いていることに違和感を覚えた経験から、カウンセリングという深刻な話になりやすい場面で、Coの表情は、時にクライアントの感じている以上に深刻になりやすいのだと思った。終了後、CI役とそれについて意見を交わしたところ、「CIの自嘲的な笑いには合わせない方が良い」「評価的でないフラットな表情が大事」という気づきを得た。くり返しに対するCI役からの感想で、「Co側の理解をCIに聞かせる時間になってしまっている」という指摘を受けた。言い換えに対するCI役からの感想で、「言葉のニュアンスの違いがあり、話を理解してくれていないのではないかと感じた」ということだった。CI側にそのように感じさせたことは、大きな反省点である。今回のように「話を理解してくれていないのではないか」と思わせるような言い換えは、根本的な信頼関係を損ねてしまう危険があるため、気を付けようと思った。

#### 9回目

50分間、終始居心地の良い雰囲気を感じ

ることができた。CI役からも、「話しやすかった」という感想をもらい、私もCI役も同じような雰囲気を感じて、その場の雰囲気二人で共有しているような感覚だった。私は「相性が良かったのかな」と感じ、そうした心地よい雰囲気は、どのセッションにおいても感じられるようにしたいと思った。今回心掛けたことは、「CIを主体にすること」だった。その心は、目に見えないが、ちょっとした言葉のニュアンスやCoの醸し出す雰囲気に反映され、それがCI側に伝わり、心地よい雰囲気を生み出す要因の一つになったのではないかと考えた。セッション中、CI側が視線をよく外していたので、「目を合わせることに抵抗があるのかな」と感じ、侵襲的にならないように相手の目を見て、意識的に視線を外すことを心掛けた。終了後、CI役から「目が合う時間が長かったので、もう少し視線を外して欲しい」との指摘を受けた。筆者が思う以上に相手は「見られている」という感覚を持ち、威圧感や緊張感を生んでしまうのだと思った。今回のCI役は、話の筋道がしっかり決まっていたため、ある程度の区切りまで聴いてから、くり返し技法を行うことをした。そのため、要約が長くなってしまったことが筆者の中の反省点だった。一方で、CI役からは、私が要約している内容を聴いている中で、話し忘れていたことを思い出し、要約が終わった後に付け加えて話すことができた点が良かったという感想をもらった。

#### 10回目

以前録音を聴いた時に、私のCIに対する応答は「ちょっと」「まあ」「なんか」「えっと」というような言葉を多く用いてお

り、結果的に話が長くなってしまっていることに気が付いた。それは口癖であり、また「この返しで合っているだろうか」「相手を傷つけないだろうか」という不安から来る「ためらい」であると思った。授業内でのデモンストレーションで、先生の応答にはそうした「ためらい」が無いと感じた。そこで、今回キーワードとなる言葉以外をなるべくそぎ落として歯切れ良く応答していくことを心掛けた。終えてみての感想は、「勇気がある」ということであった。また、ためらいなく返すことが「切れ味の悪い応答」であり、同じ内容でもその返し方によって、CIの受け取り方は大きく変わってくるだろうと考えた。

#### 11回目

CI役から「質問が漠然としていて答えにくかった」という感想をもらった。質問する側としては、ピンポイントな質問だと侵襲的な印象を与える可能性があると考え、あえて的を絞りすぎないような質問の仕方をしてきたため、難しいと感じた。「Co側の手振りが大きかったので、固くならない話しやすい雰囲気できていた」とCI役から感想をもらった。手振りが雰囲気作りに影響を与えるとは思っていなかったため、そのことは新しい発見だった。

#### 12回目

セッション終了後、セッション中にCI役から語られた内容について質問したり話したりした。CI役だった相手からは、「セッション中よりも、終わった後の方が、距離が近い感じがして良かった」とのことだった。しかし、終了後に交わしたコミュニケーションは、アクティブリスニングでの

それとは性質が異なると思った。カウンセリング場面では、決められた枠組で適切な距離感を保つ中で、CIが安心して話せると感じてもらえる空間を作り出すことが重要であり、日常で友達や母親に相談する時と比較すると、(特に院生はCoとCIの関係から友達関係に戻るという特殊な構造のため)その独特の距離感が際立って感じられるのではないかと思った。前回のセッションの反省から、今回はCIの話の流れや声のトーン、表情など全ての情報から、アンテナを立てて、CI役が伝えたいキーワードをキャッチしよう意識した。キーワードをキャッチしてくり返すことにより、磨かれた鏡になり、自己理解が深まっていくことを期待していた。そこでセッション開始前に、自分がCo役として気を付けるポイントを伝えておき、終了後にそれができていたかどうか聞いてみた。すると、CI役が伝えたい内容がある程度拾って応答できていたという感想をもらった。しかし自己理解は深まらなかったということであり、まだまだ練習が必要なのだったと思った。

#### 13回目

最終回で自信を無くすような出来のセッションだった。セッション中、終始CIの話す内容が頭から通り過ぎていく感覚があり戸惑いを覚えた。特別な緊張感があつたわけではなかったため、単に集中できていないのだと思い、姿勢を前のめり気味にして話に集中しようとするが、内容を部分的にしか捉えることが出来ず、応答が曖昧で部分的な返しをするものとなってしまった。過去のセッションでも似たような経験が1度だけあつたが、服装が適切でなかったこと、体調が万全でなかったこと、お互いに

緊張感があったことなど、集中できない理由が明確にあったため納得もできた。CIとの相性の問題もあるのだろうかと思問に思った。

## 2. クライアント体験

### 1 回目

話し始めは、お互い緊張した雰囲気があり、「自分が話したいと考えてきたテーマについて相手が分かりやすいように話そう」という意識が強かった。終了後にCo役から聞いたことであるが、「最初、緊張で話あまり入ってこなかった」という。CoはCIが話しやすい雰囲気を作ることはもちろん、Co側も緊張を和らげるなど聴きやすい状態になることが重要だと感じた。話している途中で、Co役から「ちょっといいですか」と断りがあってから、今まで話してきた内容を「～ということですね」とくり返す場面が見られた。「くり返し」は一定のタイミングで行われた。自分の話を要約して話されることで、「自分はこんなことを言っていたのだな」と確認することができ、自己理解に繋がった。一方で、「くり返し」が多くなると、少ししつこい印象を受けたため、自然な流れで行うのが良いと感じた。一通り話し終え、終了10分前くらいから、少し深い話ができたと感じ、満足感が得られた。50分という時間の中で、話すことがなくなってくると、内面に意識が向き、深い話が出てくるのだと思った。また、Coに話すことによって内容が整理され、それによって新しい気付きが得られ、深い話に及ぶのだと感じた。

### 2 回目

カウンセリング中、Co役は頻繁に「くり返し」をしていたのだが、それに対してCI側が感じたことは、たくさんくり返されることで、自分を理解してくれようとしていると感じ、誠実さが伝わってきた。また、自分の使った言葉でくり返されることで、自分の伝えたい意図でしっかりと話を相手に伝えられているという安心感が生まれた。くり返し技法を用いるにあたって、端的にくり返されているか、Co役がリラックスした状態で、自然にくり返しできているかも重要な点であると考えた。後半、Co役から質問されることが多かったのだが、その質問は、自分の話したことを一段掘り下げるような内容であった。(例：話の内容に対して「なぜそう思ったのか？」と質問する)そのため、質問された時に自分の内面と向き合うことになり、緊張感が生まれた。一方で、質問に答えた後、「自分はそんなことを考えていたのだな」と自己理解の深まりを感じた。一段階掘り下げた質問は、内面と対峙しなければならず、精神的な負担がかかることを体感した。そのため、ラポールをしっかりと形成した上で、タイミングを見極めて行うのが良いと考えた。

### 3 回目

緊張感なく話し始めることができ、今までで一番話しやすいと感じた。筆者は、傾聴体験の時、どのCo役にも同じテーマで話そうと決めているが、Co役との信頼関係や、その場の雰囲気によって、自己開示の量が増えることに気が付いた。信頼関係があって、緊張感がなければ、言葉を選ばずに、より感情的な表現も多くなり、自己理解が深まっていくのを感じた。改め

て、信頼関係を築く重要性を知った。

#### 4回目

緊張感が無く、柔らかい雰囲気、話しやすかった。Co役の印象として、「この技法を使うぞ」というような技法に対するこだわりや心構えみたいなものは伝わってこず、自然体であった。その自然体な雰囲気が、話しやすさを演出している一方で、カジュアルなフランクな印象を受け、日常会話に近いと感じた。そのため、話しやすさはあったが、内面と向き合うような自己理解が深まる場面は少なかったように感じる。こうした体験を通して、カウンセリングの目的は、CIが話しやすい雰囲気の中で安心して話をするこゝで、自己理解を深め、カタルシス効果を生むことであり、また、Coのくり返しや質問などの応答によっても、自己を整理し深めていくことで、最終的にCI自身が自ら心理的問題に立ち向かっていくことを支援することであると考えた。

#### 5回目

話の内容がポジティブだと思って話していることに対して、「それは大変でしたね」と言わんばかりの労わるような表情で話を聴かれると、「そんな表情で聴かないで欲しい」と感じた。自分が分かってもらいたいと思っている内容が、Co側に分かってもらえていないのだと感じてしまった。また、「あなたの話は大変な話だ」と評価されているようにも感じた。相手の表情や話の内容に合わせて、表情を変えることは大事であるが、自分の価値観で捉えるのではなく、相手がどんな気持ちでその表情をし、話をしているのかを敏感にキャッチすることが重要であると考えた。また、

ノンバーバルであっても、表情や傾き方によって、相手を評価するような印象を与える場合があるため、大袈裟にならない、さりげない程度にするのが良いと考えた。

#### 6回目

CI役をやって気付いたことは、Coの雰囲気、表情、技法が、CIの気持ちに影響を与えることである。私は、毎回同じテーマで話をしているのであるが、今回は「楽しい、ポジティブ」な気持ちになった。一方で、以前のセッションの中には、「辛い、ネガティブ」な気持ちになることもあった。今回は、話しやすい雰囲気、目が受容的で、直面化の技法はほとんど用いられなかった。ネガティブに感じたセッションでは、緊張した雰囲気があり、目を合わせづらく、私の話を辛そうに聴いてくれるCo役で、たまに質問が用いられた。自己理解の深まりという点では、楽しい雰囲気のセッションでは、あまり感じられなかった。話しやすさも大事だが、そこが行き過ぎると自己理解が深まりづらいう方で、緊張した雰囲気が続くと、自分が感じている以上に「辛さ」を生み出し、自己理解に至らないと感じた。そのため、適度な緊張感で、話しやすく、自己理解が深まっていくことが理想であると考えた。

#### 7回目

今回のCo役は直面化が多く、心が揺さぶられる感じがした。具体的に言うと、質問と言い換えが多かった。私は健康的な精神の人間であるので、その揺さぶられる感じに耐えることができ、自己理解が深まったと捉えることができたが、そうじゃない人もいると思った。まして、カウンセリングに来る人にとっては、堪え難いだろうと

感じた。頻繁な質問と言い換えによって、自分の話をしっかり理解してくれようとしているのだと感じる一方で、自分自身がまだ受け止められていない自分や、未発見な自分を、自分が追いつかないスピードで、次々に明るみに出されるような感覚があり、それは、効率的で自分を無下にされているようにも感じた。このことから、CoはCIの伴走者であり、導きすぎてはいけないのだと考えた。

#### 8回目

今回のCo役は、私の発した言葉の中からキーワードとなるような単語を一つ一つ丁寧に選んでくり返して、「自分の話を大切に聴きいてくれている」という印象を受けた。一方で、くり返しの回数が少なかったため、一回の要約が長く、情報量が多いことが気になった。「ちょっと前に語ったことが今くり返しされているな」という感覚があり、自分が今語っていた内容の2つ前くらいから、今の語りの内容までをまとめて要約されていると感じた。終了後、この部分をCo役に聞いてみると、①「CI側が時系列で語っていたため、頻繁にくり返しをすることで語ろうとしている内容を忘れさせてしまうと思った。そこを考慮した結果、くり返しの頻度が少なくなった。」、②「少し前の語りから取えてくり返すことで、時系列で語るCI側の思考が整理され、自己理解が深まるのではないかと考えていた。」という2つの意図があった。そうしたCo側の意図に対するCI役(筆者)の感想としては、まず①について、Co側の意図の通り、語りにくさはなかったが、そこが問題であるように感じた。気持ちよく語っている時は表面的な内容で、そ

こから一步深い語り(自己理解を深める語り)をするためには、Co側からの応答によって、相互的な関わりが必要であると考えた。今回においては、くり返しだけでなく、「～について詳しく教えてもらえませんか」というような質問が、Co側からもっとあっても良かったかなと思った。②について、今の語りから2つ前の語りまでを一度に要約することで、自己理解が深まるかと言われれば、そうではなかったが、例えば、始まってすぐに語った内容が、中盤の今の語りの内容と関連がある場合、最初に語った内容を中盤で改めて持ち出し、くり返すことは、CIの思考整理と自己理解につながるのではないかと考えた。

#### 9回目

Co役のくり返しが早口なのが気になった。Co役の意図としては、要約の時間を短くしようとするCI側への配慮ということだったが、早口は、せかせかした印象を与え、「私も早く話したほうがいいのかな」という、迫られるような感覚があった。また、早口なので要約の内容の理解についていくことが難しかった。また、Coは基本的に聴く側であるが、CIの自己理解のために応答技法に基づいて話をすることも重要であるため、CIのために要約の時間を少なくするといった早く終わらせようという意識はもたなくてよいのではないかと考えた。

#### 10回目

言い換えに関して、意味は大きく違わないがピッタリ合っているかと言われたら、そうでは無い場合、「というよりも、～ということです」というように、Co側の言い換えを受けてさらに具体的な言葉にして

いくことは、自己理解が深まると感じた。つまり、ピッタリ合わない言い換えができなかったとしても、CIにとって意味あるやり取りになる場合があると考えた。しかし、あまりにも意味が異なっていると、CIとの関係性によっては、信頼を損ねてしまう可能性もあるため注意が必要であると感じた。CI役である私の話が一息ついたタイミングで、Co役が言葉を発せずにお互いに目だけ合わせる時間が数秒あった。そのちょっとした数秒の間から、Co役の受容的な雰囲気伝わってきた。こちらが話し始めるのを待っていて、けれどもせかされる感じはなく、そのとき私は気持ちを落ち着かせることができた。Co役をやっていると、言葉で応答しているときにCIにとって意味ある時間であると考え、話すことに意識が向きやすいが、ちょっとした間や沈黙の時間というもの、話す時間と同じくらい重要であることを実感した。

#### 11回目

Co役の「はいはい」という簡単な受容のテンポが早かった。CI役だった私のテンポも早かったのも、そのことで急かされるような感じや、話しにくさはなかったが、バランスを取るために意識的にCo側のテンポを落すことで、落ち着いた雰囲気が生まれ、より話しやすさに繋がるのではないかと考えた。

#### 12回目

どこかで間があっても良かったかなと感じた。私が一息ついたタイミングで、すぐにCo役から応答があったので「Co役は間を作らないように意識しているのかな」と感じた。そうすると「私も話すのを頑張らなきゃ」という、せかされるような気持ち

になり、それは私とCo役で常にジョギングしているような感覚だった。私は比較的テンポ良く話すタイプだったが、話が区切れるタイミングでは一息つきたいという感じもあり、間を求めているところがあった。授業の中で、「CoはCIのペースに合わせすぎない」という話があったため、テンポの早いCIにはCoはテンポを遅くして、少し間を取るくらいにバランスを取っても良いのではないかと考えた。今回、Co役の「自己理解に繋がるようにしたい」という意図から、質問や言い換えが多かった。Co役の意図通り、話をしていく中で新しい気づきが得られ、自己理解が深まっていた実感があった。それと同時に、「話の中で発掘された新しい自分をCo役に受け入れてもらえるだろうか」というような不安が生じた。また、発掘された新しい自分を受け入れるために内省することで、多少の疲労感を覚えた。以上のことから、直面化を図る技法は、自己理解に伴うCI側への負担も十分に考慮した上で、タイミングや頻度を考える必要があると思った。

#### 13回目

今回Co役のくり返しと先生とデモンストレーションした時のくり返しでは何が違うのかという疑問が生まれ、くり返しで鏡になるにはどうしたらよいか、終了後にCo役と話し合った。話し合いでは、くり返しの長さが重要というよりもキーワードとなる言葉がしっかりくり返されているか、自信を持ってくり返しできているか、人生経験や臨床経験が関係しているのではないかという意見が出た。授業中に先生から「臨床は経験が大事」という話もあったため、経験によるところは大きいのだと感じる。

実習は今回が最後になるが、これからはインテーカーさんの技法を観察して取り入れ、これまでの練習を実際のケースの中で実践し、改善をくり返して経験を積んでいきたい。

#### IV 考察

積極的傾聴の実習体験を通して、「積極的傾聴」のための応答技法である①簡単な受容②くり返し③明確化④支持⑤質問について考察する。

##### (1) 簡単な受容

CIが話している時に、「うーん」「そうですね」「はい」といったような相槌を入れることは、CIに話しやすさを与える。しかし、CIの話に被せることや、CI以上に大きなボリュームで相槌を入れると、CIは話しにくくなってしまう。また、相槌やそれに伴う頷きのテンポが早いと、CIがCoのテンポにつられてしまい、自分のペースで話すことが難しくなる。そのため、「CIが話しやすいように」という目的を忘れずに、相槌を入れる頻度、声のボリューム、テンポを目の前のCIに合わせて調節していくことが重要である。

##### (2) くり返し

CIの話のある程度の区切りで要約してくり返すことで、CIは客観的に自分の話の内容を理解することができ、自己理解に繋げることができる。しかし、頻繁にくり返すと、しつこい印象を与えるため、CIの話す内容で重要だと思われる内容についてくり返すことがポイントである。また、話すテンポが早いCIに対してくり返しを行うことで、CIのテンポをCoのテンポにスローダウンさせ、「話を一方的に聞かされる」こ

とを防ぐことができる。

経験の浅いCoはくり返すことに躊躇しがちである。その理由は、一つ目にくり返した内容とCIが話した内容にずれが生じるのではないかという恐れからくるものである。しかし、ずれが生まれた場合、CIは「そうではなくて、～ということです」というように訂正することがある。これはCIにとって、自分の話を客観的に理解することに繋がったり、一度話した内容を言い換えて、さらに具体的に話すきっかけになる。それにより、CIは自己理解を深めるとともに、Coはより深くCIを理解することに繋がると考える。しかし、吉井(2015)は「鏡のように映し返したいという必死の努力をする中で、必然的に起こるズレが結果的に適度なズレになる」と述べているように、ずれていても良いと開き直すことではないため注意が必要である。二つ目に、くり返すことでCIの話を中断し、水を刺したような気持ちになるためである。経験の浅いCoは、カウンセリングではCIに安心して気持ちよく話してもらい、聴くことに徹しようと考えていることが多い。しかし、CIが一方的に話すだけではカウンセリングは成り立たず、CIの話にCoがどのような応答をしていくかということが重要である。Coの応答により、CIが今まで気付かなかったことに気付いたり、CIの内的な変化が生まれるのである。Coの応答がたとえCIにとって水を差すような内容であったとしても、それもCIにとっては意味のある応答になりうるということである。

CIはキーワードとなる言葉を発することがある。キーワードとなる言葉とは、CI独特の表現や、話の重要なポイントであると

言い換えることができる。Coはキーワードを拾って、CIが使ったそのままの表現でくり返すことが効果的であると考え。それによりCIはCoに対して「しっかり話を聞いてもらえている」という安心感を得ることができる。また、キーワード掴むことで、要約してくり返す際に、長くならず端的に応答することができる。

### (3) 明確化

明確化は相手がまだはっきりと言語化していないことを、Coが言語化して述べることである。それにより、CIの自己理解が促される。明確化には、CIが話したことをCoが言い換えることがある。言い換えによって、CIは新たな気付きを得たり、自分のことをCoがしっかり理解してくれているという安心感に繋げることができる。一方で、言い換えた内容にずれが生じている場合、「このCoは何も分かっていないのだ」というようにCIに不信を生んでしまう可能性がある。また、何でもかんでも話したことを頻繁に言い換えされることは、話をそのまま受け止めてもらえていない感覚になり、「自分の話す話は言い換えしないと理解できないのかもしれない」とCIが自信を無くしてしまう可能性がある。そのため、言い換える時は、CIの話で重要な内容に絞って言い換えをすることが効果的であると考え。経験の浅いCoは、CIの重要なポイントを掴むことが難しく、CIにピッタリと当てはまるような言い換えができないかもしれない。しかし、ピッタリしない応答であっても、CIが自己理解を深めるきっかけになる場合もあると考え。

### (4) 支持

CIの発言に対して、Coが「励まし」や

「いたわり」を述べることで、CIは気が楽になり自信をつけることができる。CoがCIの言葉を支持するとき、オーバーリアクションにならないように注意すべきである。例えばCIが過去の苦労話をしたときに、Coが「それは大変でしたね」と声のトーンを下げて言い、表情を歪め、「私はあなたの苦労をちゃんと理解しましたよ」ということを前面に表現するようにいたわることは、CIにとって違和感として受け取られる場合がある。CoはCIの辛い話を聞いたときに、その気持ちに寄り添いたいという気持ちから、オーバーにいたわってしまうことがある。しかし、オーバーないたわりは、CIの立場からすると「あなたは苦労してきた可哀想な人なのですね」といったような評価をされたと感じ取られる場合がある。そのため、CoがCIに励ましやいたわりの言葉をかけるときは、評価的な態度にならないようさりげなく寄り添う姿勢が重要であると考え。

### (5) 質問 (リード)

CIの話聞いていて分かりづらい点があればそのままにせず、質問をして確認する必要がある。経験の浅いCoは質問することに遠慮しがちだが、そうすると曖昧な理解のまま結局CIの言いたいことが分からないという状態になり、CIの信頼を損ねてしまう可能性がある。しかし、質問しすぎること問題である。CIが話している時に頻繁に質問すると、CIは話を中断された気分になってしまう。そのため、重要だと思われる内容についてしっかり理解するために質問していくことがポイントであると考え。また、Coが自分の興味で質問するのではなく、あくまでも「CIにとって必要な

質問をしていくこと」が重要である。

質問はCIに緊張感や精神的な負担を与える場合がある。CIの話聞いて「そのときどのように思ったのか」「なぜそのようにしたのか」など一歩掘り下げるような質問は、CIが自身と向き合うことになる。これはCIにとって精神的な負担が大きく、カウンセリングをドロップアウトすることにもなりかねない。そのため、CIと信頼関係を築いた上で質問することが大切である。また、オープンクエスチョンではなく、クローズドクエスチョンを投げかけることも、CIの負担の軽減に繋がると考える。吉井(2015)は、オープンクエスチョンとクローズドクエスチョンにはメリットとデメリットがあることを述べており、状況によって使い分けていくことが重要であるとしている。また、前提として「話せる範囲で話してもらい、話したくないことは話さなくて良い」ということをCIに認識してもらい、CIの負担を減らすことができると考える。

一方的に話すCIや、話すことがCIの中で完結しているような話し方をするCIは、CoがCIから話を一方的に聞かされやすく、CIとしてもスッキリ話せたが話す前とこれといった変化がないという状態になりやすい。そうしたCIには、質問や明確化が効果的であると考えられる。CIの中では当たり前になっている考えや行動を質問していくことで、CIが改めて自身と向き合うきっかけになると考える。

## 謝辞

このたび「積極的傾聴」の授業を担当していただき、本稿をまとめるにあたり、ご

指導下さいました野島一彦教授に感謝申し上げます。

## 文献

- 鹿子田 睦月・新 彩子・寺澤麻衣・植竹 奈美子・八木 あずさ・野島一彦  
(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所紀要, 11, 91-106.
- 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 (2017) 臨床心理士養成大学院における臨床心理面接の訓練, 跡見学園女子大学附属心理教育相談所紀要, 13, 25-33.
- 野島一彦 (2021) 個人面接 (カウンセリング), 「臨床心理面接特論」講義内配布資料.
- 大谷桃子 (2018) 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, 跡見学園女子大学附属心理教育相談所紀要, 15, 71-78.
- 齊藤暁子・多和千里・矢嶋文哉・野島一彦  
(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, 77-86.
- 菅 佳菜美 (2020) 大学院授業内におけるアクティブ・リスニングの体験報告と考察, 跡見学園女子大学附属心理教育相談所紀要, 17, 153-162.
- 吉井健治 (2015) カウンセリングの基本的技法: 相手のところに近づく聴き方一

二の技, 鳴門教育大学研究紀要, 30,  
41-51.