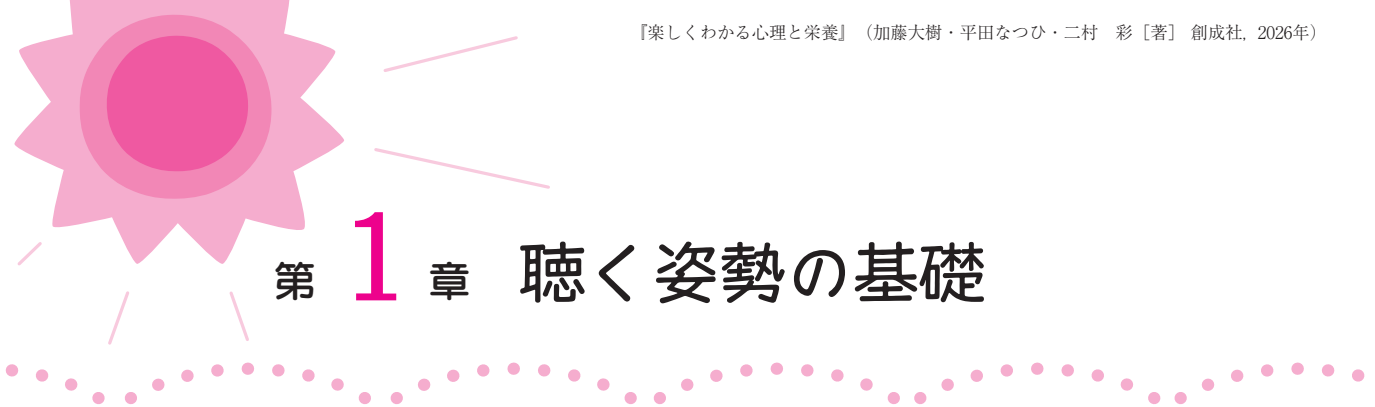




第 1 章 聴く姿勢の基礎

①もっと聴いてみよう・知ってみよう

みなさんは、「傾聴」ということばを耳にしたことがあるでしょうか？ 傾聴は、心の支援においても栄養カウンセリングにおいても、相手とかかわる上でとても大切なものです。

はじめに、「聞く」と「聴く」の違いについて考えてみましょう。この2つの「きく」ということばの違いについて考えたことはありますか？ どちらも耳で情報をきくという意味では共通していますが、実はきく側の姿勢が大きく異なっています。

「聞く」ということばは、音声が自然にみなさんの耳に入ってくる状態をあらわしています。たとえば、カフェでくつろいでいる時に店内の音楽が聞こえてくる場合や、散歩をしていて遠くから鳥のさえずりが聞こえてくる場合などが当てはまります。

これに対し、「聴く」ということばには、自分が積極的に意識して聴こうとする姿勢が伴います。授業の時に先生の話を中心して聴こうとしたり、友達の相談を電話で聴いたりする場合などが当てはまります。

このように、私たちはふだん何気なく「きく」ということばを使っていますが、そこには自分たちの姿勢や態度が大きくかかわっているのです。特に人とのコミュニケーションでは、より積極的に相手とかかわる姿勢が大切になります。相手のことを知ろうとし、理解を深めることは、心理的な支援をする上で重要な一歩です。このような理由から、対人支援の現場では特に、「聴く」スキルが求められます。

この「聴く」姿勢のことを、心理学では「傾聴」と呼んでいます。傾聴ということばは、もともとカウンセリングの実践や理論の中で生まれたものです。相手の話に耳を傾け、内容に十分な注意を向け、関心を持って聴くこと、それが傾聴の基本的な姿勢です。

説明をするのは簡単ですが、実践しようとするとなかなか難しいものです。プロのカウンセラーでも、本当の意味での傾聴の姿勢を身につけるためには長い年月がかかります。しかし、少しの工夫をすることで、日常の中で傾聴の姿勢を取り入れることは可能です。ここでは、質問の方法とあいづちの方法に焦点を当てて、毎日のコミュニケーションの中で活かすことができる傾聴の姿勢について一緒に学んでいきましょう。

「傾聴」ってどうすればできるの？



「はあ・・・」



「ため息をついてどうしましたか？」



「昨日、友達とケンカをしてしまって・・・」



「おやおや、それは大変でしたね」



「はい。今日も朝から気まずかったんです」



「ケンカの原因は何だったのでしょうか？」



「きっかけは、何でもなかったんです。」



「うんうん」



「私は、何かに集中すると、つい熱中してしまうみたいで、他のことが耳に入らなくなってしまうんです」



「なるほど」



「ゲームに夢中になってて、友達が話しかけてくれたのに気づかなくて……。いつも話を真剣に聴いてくれないって怒ってしまったんです」



「そうか、友達は話を聴いてもらいたかったのに、少し寂しい気持ちになってしまったのかもしれないですね」



「先生、人の話を聴くって難しいんですね」



「そうですね。でも、どうしたら相手の話に向き合えるかについて、せっかくだから一緒に考えてみましょうか」



「はい！ よろしくお願いします」

相手の話に関心を持つ



「あなたは、好きなものが何かありますか？」



「う〜ん、甘いケーキが大好きです！」



「ほう、いいですね。どんなケーキが好きなんですか？」



「どれも好きですが、イチゴショートケーキがいちばん好きです」



「おいしそうですね。どうしてイチゴショートケーキが好きなのですか？」



「イチゴの甘酸っぱさと、生クリームの甘さが、もう最高です」



「あなたと話していると、イチゴショートケーキの美味しさがありありと伝わってきますねえ」



「そう言ってもらえると嬉しいです。先生もケーキがお好きなのですか？」



「ははは，そうだといいのですが，実は，私は甘いものは少々苦手なのですよ」



「ええー！ そうだったんですか？ でも，あんなに私の話を熱心に聴いてくださったじゃないですか。てっきり，先生もケーキが大好きなのかと思いました」



「そうですね。私は，ケーキが大好きなあなたに関心を向けて，お話を聴いていただけですよ」



「え，どういうことですか？」



「自分がケーキが好きかどうかは置いておいて，この人はこんなにケーキが好きなんだな，どうしてそんなに好きなのかなということがもっと聴きたくて，いろんな質問をしていたんですよ」



「へえ。何だか，すごく話を聴いてもらえたと感じて，嬉しい気持ちになりました」



「そうですね，ちょっとした気持ちの持ち方で，相手の話に関心を持っているということがきちんと伝わりますね。そのための練習を少ししてみましよう」

今回のねらい・めあて・ポイント

- ・相手の話を引き出す質問のしかたを身につける。
- ・関心を持っていることを伝える。
- ・「聴く」スキルについて理解する。

WORK 聴く姿勢を身につけよう

1. あなたは夏休みにどこに遊びに行きたいですか？ 自由に書いてみましょう。

2. どうしてそこに行きたいと思いますか？