

## 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 十二の技——

吉井健治

(キーワード: カウンセリング, 教育相談, 基本的技法, 聴き方, 技)

### はじめに

カウンセリングや教育相談において、カウンセラーや教師といった援助者は、相談に来られた相手（子ども、青年、保護者など）がどのような経験をしているのか、またどのようなことを感じているのか、そのところを理解することが重要である。そして次に、相談に来られた相手が抱えている課題に対して、今後どのように解決していけばよいのかを一緒に考えるのである。援助者は、相談に来られた相手の気持ちを十分に理解しないで、援助者の立場から良かれと思って一方的な対応とならないように気をつけなければならない。大事なことは、相手のところに近づいて話を聴いていくという関わりである。

そこで本論文では、相手のところに近づく聴き方として十二の技を提示し、詳しく説明した。これらの十二の技は、筆者の約25年間の心理臨床の経験から導かれたカウンセリングの基本的技法である。また、これらは特定の心理療法理論に基づいたものではなく、様々な心理療法理論が混ぜ合わさったものである。

これまで筆者は、臨床心理士養成のための講義「臨床心理学研究」、教員養成のための講義「カウンセリング論」、スクールカウンセラー研修会の講演、教員研修会の講演などにおいて、カウンセリングや教育相談の基本的技法について講義してきた。これらの講義内容をもとに、本論文において十二の技としてまとめた。

### 技1. 鏡になって反射する

カウンセリングの基本の技は「反射」である。反射とは、聞き手が話し手の言葉の中で重要だと思った言葉をそのまま繰り返すことである。たとえば、話し手が「この先どうなるか心配です」と言ったとき、聞き手が「この先どうなるか心配なんですね」とそのまま返すことである。この技は「オウム返し」と呼ばれることがあるが、反射はオウムのような単調な発音ではなく、声の調子が重要である。反射の中で、特に感情に焦点を当てて反射することを「感情の反射」と言う。

反射はどのような効果があるのだろうか。第1に、話し手は相手にしっかり聴いてもらっているという感覚がもてる。第2に、話し手は自分が話したことが相手に正確に伝わったことが分かる。第3に、話し手は自分が話したことを、改めて相手から同じ言葉で聞くことによって、自分の考えや感情を客観的に知ることができる。たとえば、話し手が「母が嫌い」と言って、聞き手が「お母さんのことが嫌い」と反射したとき、話し手は自分が「嫌い」という言葉で感情を表現していることに改めて気づくようなことである。

反射は、やり方は簡単だが、実は難しいものである。一見、反射のようであっても、話し手と聞き手の間に微妙なズレが起こる。聞き手は話し手の言葉と同じ言葉で返したつもりだが、イントネーションが違った場合には実質的には反射にならないことがある。たとえば、話し手が「くやしくて、くやしくて」と強く2回繰り返したとき、聞き手が「くやしかった」と淡々とってしまった場合には、反射の効果はなくなり、ズレが起こる。また、言葉を少し言い換えただけで反射ではなくなってしまう。たとえば、話し手が「のけ者にされて、くやしかった」と言った時、聞き手が「のけ者にされて、つらかった」と返した。一見、反射のようだが、話し手は「くやしかった」と言ったのであり、「つらかった」とは言っていない。くやしいという言葉に込められている怒りの感情は受け取ってもらえなかったということになる。

こうした微妙なズレを許せないと感じてしまう人がいる。特に、周囲に自分の気持ちを分かってくれる人がなくて、誰かにぴったりと分かっただけでほしいと思っている人ほど、聞き手への要求水準が高くなり、少しでもズレが起こった時に失望感をもってしまう。そして、ズレが大きかった場合には、話し手は深く傷ついて、悲しかった

たり怒りを感じたりして、面接を継続することが難しくなる。実は、このズレという状況が話し手のトラウマだった可能性が考えられる。だからこそ、話し手は微妙なズレに過敏に反応して動揺しているのである。それで、このズレの状況を克服していくプロセスが心理的回復に大きく貢献することになる。過去、今ここで、ズレによって傷ついて、悲しみと怒りを抱えているという気持ちに、聞き手が共感していくことが重要である。こうしたズレの治療的活用という側面がある。

微妙なズレは多かれ少なかれ必然的に起こることであり、避けることができないものである。つまり、厳密には、鏡のように返すことは不可能である。だからといって違ってよいということではない。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のであって、ズレでも仕方ないという開き直りは非共感的なズレとなって相手を傷つけてしまうことになるので、注意が必要である。

## 技2. 鳴き声として聴く

ペットの犬をかわいがっている人は、その犬の鳴き声を聞いて、犬が今どのような要求をもっているのかが分かる。空腹なのか、外に行きたいのか、かまってほしいのか、犬の鳴き声は聞き分けられる。

人間も、その心理状態によって声が変わっている。元気のある声、さみしい声、甘えた声、怒った声などいろいろな声がある。話し手が「まあ大丈夫です」と言ったとき、話の内容では大丈夫という意味だが、声は小さく頼りないことがある。話の内容と声の響きが相反することがある。こうした違いに気づくことで、建前と本音が変わる。ところが、多くの場合、話の内容に注意が向けられやすく、声そのものを聴いていないことがある。表面上の言葉に引きずられて、話し手の葛藤の心理状態を読み誤ってしまうことがある。それゆえ、常に人間の声を鳴き声として聴いてみることである。

人と人とのコミュニケーションでは、鳴き声の掛け合いという側面がある。カウンセリングに来談したうつの人は最初の頃はか細い鳴き声である。この時カウンセラーは、「こんにちは」の言葉をどのように発するのがよいのだろうか。これからスポーツを始めるような元気のよい声をかければクライアントの気持ちとは大きくズレてしまう。そこで、クライアントの気持ちとズレないよう小さく穏やかな声を発するのがよいだろう。

朝の登校時、校門で教師が生徒に「おはよう」と声かけをしている。生徒はどのような「おはようございます」という鳴き声を返してくるのか。生徒の挨拶の鳴き声で、教師はその生徒の心理状態を判断している。

声についていろいろ検討してみよう。声は、振動によって伝わる音波であり、指向性がある。顔がうつむいていれば、声は下に落ちてしまっていて、相手にしっかりと届かない。また顔が横を向いたり上を向いたりしていれば、声は別の方向に行ってしまう、相手にはしっかりと届かない。声を確実に相手に届けるためには、顔が相手を真っ直ぐに見て、相手の胸に投げるように声を発することである。相手の胸に確実に届けるように声をかけることによって、まさに相手のところに響く言葉になると思われる。教員養成においても、カウンセラー養成においても、声かけの方法として重要な事項である。

声は言葉の意味を伝えるだけでなく、人の感覚を揺さぶる働きがある。たとえば、「ざー」という声を発してみよう。どんな感覚が起こるだろうか。喉や胸の中に何かモヤモヤとした感覚が起こってこないだろうか。「ざわめく」、「ざわつく」など「ざー」という声には漠然とした不安が込められている。人の声そのものが、人の気持ちを和らげたり、苛立たせたり、不安を感じさせたりする。もしかすると母親のせわしい声が子どものイライラ感を増長させていないかどうか観察してみたい。母親が意識して穏やかな声を発することで、子どもが落ち着けるかもしれない。

以上のように、人間の声を鳴き声として聴いてみることで新たな発見がある。人々はどのような鳴き声をしているのか、また自分は何のような鳴き声をしているのか、よく観察してみよう。

## 技3. 目を使って聴く

目に映れども見えず。対象が目映っていても、対象を見ることに注意が向いていなければ、その対象は意識には上がってこない。聞き手が話の内容に気が取られていると、見ることに注意が向いていないので、話し手の表情や姿勢を意識化することはできない。「目を使って聴く」ということは、相手の非言語的行動あるいは身体言語（ボディ・ランゲージ）を見ることに注意を向けながら話を聴くということである。それはどのような点で役立つのだろうか。

話し手の非言語的行動を知ることによって、その人の心理状態の理解が促進される。たとえば、会話中に腕組みをするのはどのような心理状態だろうか。それは、相手に対して威圧的になっていたり、自分が防衛的になっていたりすることの現れである。また、手で身体を撫でる動作はどうだろうか。人は、不安な気持ちや寂しい気持ちの時、自分の手で自分の腕や胴体を撫でることがある。また、口の周辺を指で触れる動作はどうだろうか。指1本で口の周辺を触ってみよう。これは甘えた気持ちになっている心理状態である。

ことわざで、“目は口ほどにものを言う”というのがある。人の目には本心、本音が表現されていることがある。“目を輝かせる”というのは比喩のようであるが、実は目は本当に輝くのである。目は瞳孔が大きくなると黒目が大きくなって、それが光に反射して輝いているように見える。瞳孔は、目の中に入る光の量を調節する働きがあり、明るい場所では光の量を減らすために小さくなり、暗い場所では光の量を増やすために大きくなる。こうした働き以外にも、何か興奮すると瞳孔が大きくなるという性質がある。それゆえ、話し手の話に関心をもって好意的に聞いている時、聞き手の気持ちは興奮して、瞳孔は大きくなる。つまり、黒目が大きくなって、まさに目を輝かしながら聞いていることになる。

大人に比べて子どもは、とくに中学生は、相手の目をじっと見て直感的に目の輝きを感じている。そして、相手は自分に関心をもっているのか、自分は嫌われていないか、相手はうそをついていないか、相手は本心なのかなどと相手の目の輝きを通して判断している。大人は、言葉の内容に関心が向かうので、相手の目を本当には見えていないことが多い。中学生は、相手の目に注意を向けているので、親や教師やカウンセラーなどの大人の本心は見破られてしまう。このような意味で、中学生に対して大人は本気で対応しないといけない。

#### 技4. 話されなかったことを想像する

話し手が「僕は友達なんかいない」と言った時、これを文字通りに受け取ると、友達はいらないということになる。また、話し手が「あなたなんか大嫌い」と言った時、これを文字通りに受け取ると、あなたのことは大嫌いということになる。しかし、話し手の気持ちは本当にそうだろうか。人のところは、葛藤やアンビバレントなことがあって白黒つけられないことが多い。

人の気持ちはまるでシーソーのように、6：4になったり、4：6になったりして、二つの気持ちの間で揺れ動いている。そして、6割の方の気持ちが言葉として表出され、4割の気持ちは表出されないでところの中に潜んだままになる。これを「6：4の法則（ロクヨンの法則）」と呼ぶことにする。前述の例で考えてみよう。話し手が「僕は友達なんかいない」という6割の気持ちを言葉にした時、「僕は信じられる本当の友達がほしい」という4割の気持ちはところの中に潜んだままである。また、話し手が「あなたなんか大嫌い」という6割の気持ちを言葉にした時、「本当はあなたのことをもっと好きになりたい。甘えたい」という4割の気持ちは潜んだままである。

そこで、「話されなかったことを想像する」という聴き方は、話し手のところの中に潜んだままになっている4割の気持ちを想像しながら聴いていくということである。結果として口から出てきた言葉だけでなく、言われなかったことにも気を配ることである。具体的にはどのような対応をすればよいのか。前述の例を用いると、話し手が「僕は友達なんかいない」と言った時、聞き手はまず「友達なんかいないと思うんだね」と反射の技法で返す。そう返されると話し手は、理解してもらえたと思う反面、本当の気持ちとのズレを感じる。そこで聞き手は、「何かわけがあるのですか?」、「どんな友達がほしいですか?」という質問をして、話されなかった気持ちに焦点を当てていくのである。

ただし、注意しておかねばならないことは、話し手は自分が発した言葉に責任をもつことや、聞き手は相手から発せられた言葉通りを尊重することは、現実社会のコミュニケーションとしては大事な側面があるということである。

「話されなかったことを想像する」という聴き方にはもう一つの意味がある。それは、話し手自身も気づいていないところの無意識に焦点を当てた聴き方である。青年が「何かムカつく」、「何かイヤ」という表現しかできない時、ところの中には言葉になる前の気持ちが流れている。簡単には言語化することができない気持ちは、行動化（強迫行為、自傷行為、等）、身体化（腹痛、身体の違和感、等）、精神症状化（不安、無気力、等）によって表現される。聞き手は、こうした明確な輪郭をもたない漠然とした気持ちを想像しながら聴いていくことが大切である。青年のところの中で流動する感覚や感情を大事にしながら、「それはもしかするとこういうことだろうか」、「それはもしかするとこういう意味だろうか」、などと青年が言葉にしていくための支援を行うことで

ある。こうして青年の気持ちが言語化の道をたどることによって、行動化、身体化、精神症状化は軽減されていくのである。

## 技5. 言葉を口に入れ、よく噛んで、腹に入れ、消化する

知的理解というのは、相手の言葉を“耳から入れて頭で分かる”という聴き方である。一方、共感的理解というのは、相手の言葉を“口に入れ、よく噛んで、腹に入れ、消化する”という聴き方である。この一連の流れは、4つのステップ、①“口に入れること”、②“よく噛むこと”、③“腹に入れること”、④“消化すること”に分割して考えることができる。

まず、①“口に入れること”について考えてみよう。「梅干し」という言葉を口に入れてみる。そうすると多くの人には唾液分泌という条件反射が起こる。また、「不登校」あるいは「人から見られているようで苦しい」という言葉を口に入れてみる。そうすると、このような経験がある人は胸が締めつけられるような緊張反応を起こす場合がある。他方、この言葉の意味は理解できるけれど何も身体反応が起こらない人がいる。つまり、自分が経験したことがある人は口に入れて味わいやすいが、自分が経験したことのない人は口に入れて味わうことは難しいのである。

次に、②“よく噛むこと”について考えてみよう。「経験がないから分からない」とか、「経験があるから分かる」などという簡単なものではない。それは、ある人の経験と別の人の経験は似ているけれども、いろいろな点で異なるからである。自分も経験があるから同じ味だと思いついで、分かった気になってしまうことがあるが、これは誤解である。むしろ、自分には経験がないからどういう味なのかを一つ一つ相手に確認する方が相手の経験を正しく理解することにつながる。つまり、“よく噛むこと”は、相手の経験を一つ一つ確かめていく過程である。経験のある人は口に入れて味わうことは容易かもしれないが、よく噛まずに飲み込んでしまう危険がある。ややもすると、相手の経験ではなくて自分の経験を飲み込んでいるだけに過ぎないことに注意する必要がある。

そして、③“腹に入れること”とは、聞き手がよく噛んで飲み込んだ相手の経験を自分の経験と照らし合わせることである。たとえ別の人物の違った経験ではあっても、同じ人間としてそこに共通する本質がある。たとえば、話し手の不登校という経験に対して、聞き手は不登校の経験がなかったとしても、人間の挫折経験に本質的に含まれているところの、孤独感、無力感、怒り、悲しみなどの影の部分、他方で絆、思い遣り、あきらめないことなどの光の部分については共通している。たとえば、会社で活躍する父親は不登校の中学生の息子のことを腑甲斐ないと感じて全く理解できないと拒絶していたけれども、息子の話をよく噛んで腹に入れて、父親自身が若い頃に挫折して苦しんだ経験と照らし合わせてみたとき、父親は人間の挫折経験に本質的に含まれている光と影に気づき、息子への理解が広がり深まっていくのである。

最後に、④“消化すること”について、前述の父親の例をもとに説明しよう。父親は、腹に入れて、自分の挫折経験に照らし合わせたことで理解が促進され、息子の状況を消化することができた。父親は息子の置かれた状況の辛さが身にしみてよく分かるようになり、息子に温かい言葉かけができるようになっていった。しかし、息子が「あいつのせいで」と人を恨んだり、「何で自分だけ」と人を妬んだりしたとき、父親は息子の言葉を“口に入れ、よく噛んで、腹に入れる”のだが、前向きなパーソナリティの父親にとっては人間の恨みや妬みの感情というものは消化しにくかった。父親は、腹に入れたものの、消化不良を起こして吐き出してしまった。もし無理解な親ならば、最初から口に入れることさえも拒絶しただろう。

ところで、この不登校の息子が「あいつのせいで」、「何で自分だけ」と言葉にしたのは、息子自身が自分のこのころの中でその気持ちを消化できず吐き出したと考えることができる。このように消化不良の気持ちを言葉にして投げかけてくる。それゆえ、聞き手もこの言葉を腹に入れると消化不良を起こす可能性が高い。息子にとっても父親にとっても簡単には消化できない気持ちである。こうした時、父親は自分では消化できない気持ちをカウンセラーに投げかけて、カウンセラーに消化してもらおう方法がある。そして父親は、恨みや妬みという消化不良を起こしやすい感情をどのように理解しどのように克服していくのかを知り、改めて息子と向き合うことになる。

## 技6. 自然に話したくなる質問の仕方

何も話したくないという拒否的な青年，何を話したらいいのか分からないという不安の強い青年がいる。こうした青年が親に促されて無理をして来談することがある。拒否的な青年は腕組みをして顔を背けていたり，不安の強い青年は固く手を結んでうつむいていたりする。ここらだけでなく，姿勢にも気持ちが表現されている。

カウンセラーが「今日はどうしてここに来てみようと思ったのですか？」と質問すると，青年は「……」と沈黙のままである。「何か困っていること，相談したいことはありますか？」と質問すると，「別に…」と一言だけである。「こういう話はあまりしたくないですか？」と質問すると，「分かりません」と言うだけである。これ以上は青年のここらに入り込めないと思って，普通は降参する。しかし，カウンセラーはこれから青年のここらと身体を一つ一つゆるめ，閉ざされた扉を開いていくのである。

そこで，「自然に話したくなる質問の仕方」を用いて話を聴いていく。質問の仕方には，閉ざされた質問（クローズド・クエスチョン）と開かれた質問（オープン・クエスチョン）の2種類がある。閉ざされた質問とは，はい・いいえ，簡単な単語で回答できる質問の仕方のことである。たとえば，「きょうだいはいますか？」（回答例：「いいえ」），「何時に起きましたか？」（回答例：「9時」），「好きな食べ物は何ですか？」（回答例：「カレーライスです」）などである。閉ざされた質問のメリットは，簡単に答えやすいことである。デメリットは，このような質問を連続して受けた時，何か暴かれているように感じられることである。他方，開かれた質問とは，答える者がどのようにでも答えられるような自由度の高い質問の仕方のことである。メリットは，思ったことを自由に言えることであり，デメリットは，何を言えばいいのか迷うことである。たとえば，「いまの気分はどうですか？」，「どんなところが好きですか？」，「どんなふうに思いましたか？」などである。開かれた質問は，クライアントが思ったことを自由に答えることができるので，主体性が引き出される。

状況によって，この2種類を使い分けていく。まずは，沈黙がちな青年には閉ざされた質問をする。「何か好きなことはありますか？」と質問すると，青年は「野球」と答える。そして，「好きな選手は？」と質問すると，「〇〇選手」と答える。そこで，「どんなところが好きな？」と開かれた質問をする。そうすると，青年は自分が好きな選手の話なので自然に話したくなる。質問内容も重要である。その青年の趣味や好きなことに関して開かれた質問がされたならば，青年は気軽に楽しく話せる。

たとえ無理に連れて来られた青年であっても，親はやつとの思いで連れてきたのであり，また青年もかなり頑張ってきたのだから，拒否的な気持ちのまま帰してはいけない。また，「もう二度とカウンセリングなんか行きたくない」と思わせるような逆効果があってはなおさらいけない。まだ来談の時機ではなかったという合理化をして，自己弁護してはいけない。カウンセラーの関わり方が誤っていたからかもしれない。引きこもりの青年は，ある意味では社会的な命が危機にさらされている状態である。来談は少ない貴重なチャンスだから，取り逃がしたり見捨てたりしてはいけない。

## 技7. こころの波長を合わせる，波長をずらす

相手のところに近づくためには，相手のこころの波長に合わせる事が重要である。スターン（Stern, D.N., 1985）は，母親と乳児の相互交流において情動調律という概念を提唱した。たとえば，乳児はおもちゃに興奮して「アー」という喜びの声をあげ，母親を見る。すると母親も乳児の目を見て，乳児の「アー」という声のリズムに合わせて，手を握ったり広げたりする。これが情動調律である。このように，相手の動作や声に対して，同じリズムの動作や声で応答することである。

こころの波長が合っていることが調律だとすると，反対にこころの波長がずれていることは誤調律である。たとえば，小さな声でほぼそと話す人に対して，元気な声で返すのは波長がずれており，誤調律である。「技2. 鳴き声として聴く」で述べたように，人の声を鳴き声として聴くとその人の感情状態が分かる。その鳴き声に波長が合っている応答（動作や声かけ）をすることは調律であり，波長がずれた応答をすることは誤調律である。

こころの波長をわざとずらす方法がある。これは意図的誤調律と呼ばれている。たとえば，乳児がワーワーと激しく泣いているとき，親はその泣きのリズムとは違った穏やかなリズムを乳児に送り込む。親は「よし，よし」と穏やかに声をかけ，優しく背中をさすってあげる。すると，乳児の興奮はだんだん静まっていく。また，別の例を挙げよう。ある生徒指導のベテランの先生は，生徒たちが一触即発で喧嘩を始めそうになっている時の対応について教えてくれた。その時教師は，激しい大きな声をかけるのではなく，穏やかに「まあ，座れ」と言

って生徒を落ち着かせるそうである。生徒の興奮した気持ちの流れに乗らないで、穏やかに接していくことが大事だと教えてくれた。このように、わざとこころの波長をずらすという意図的の誤調律は様々な場面で活用できる。

うつ状態の人のカウンセリングにおけるカウンセラーの対応を例に考えてみよう。カウンセラーは、面接の最初の時間はボソボソと穏やかな声かけをして、うつ気分のクライアントに波長を合わせる。中盤からは少しずつ元気のよい声かけや笑いのある関わりをして、波長をずらすことによって、クライアントの元気を引き出していく。もし、カウンセラーが最初から最後までクライアントのうつ気分に波長を合わせてばかりだと、クライアントのうつ気分は長引いたり増幅して、うつ気分を強めてしまうことになる。最初は波長を合わせ、その後は波長をずらすという応答の仕方は、同質性の音楽と異質性の音楽の活用と似ている。元気がないときはバラードを聴いてこころの波長と合わせ、その後は軽快なリズムの曲を聴いていくことで、気分を変化させるという方法である。

## 技 8. 肯定的に言い換える

否定的な意味の言葉を肯定的な意味の言葉に言い換えることである。否定的な意味を肯定的な意味に捉え直してフィードバックすることである。リフレーミングとも言われている。

「私はあきっぽいんです」という否定的な意味をもつ言葉に対して、聞き手は「好奇心旺盛なんですね」と肯定的な意味の言葉を返す。「私はいいかげんなんです」に対して、「おおらかなんですね」と返す。「私は頑固です」に対して、「意思が強いんですね」と返す。「口が軽い」に対して、「くそがつけられないんですね」と返す。「自分がない」に対して、「協調性豊かですね」と返す。

このように一面的な見方、とくに否定的な見方に囚われている人に対して、本人が気づいていない肯定的側面に光を当てること、つまり別の視点、別の意味を提供することである。

しかし、聞き手が肯定的に言い換えて返したとしても、否定的な見方に囚われている人は簡単には変化しない。それは、反射的に起こってしまう「考え方の癖」（認知行動療法の自動思考）だからである。肯定的な面を見ようとしないうち、悪いところばかりを拡大して見る、全てを悲観的に捉えるなどという「考え方の癖」である。私たちは日常生活の行動においても様々な癖があるが、こうした癖はなかなか直らないものである。では、癖を直すにはどうすればよいのだろうか。第1段階は「自分の癖に気づく」ことである。第2段階は「自分は癖を変えることができる」というエフィカシー（自己効力感）をもつことである。第3段階は「癖を変えたい」というモチベーション（動機づけ）を高めることである。こうした過程を経て、「考え方の癖」は少しずつ変化したり、ある時は突然に変化したりする。

ただし、ねたみ、うらみの心理である「ルサンチマン」（ニーチェが提唱した概念）に陥っている場合には、ここから抜け出すにはかなりの時間がかかる。なぜなら、それは癖というレベルのものではなくて、こころの奥底にあるトラウマ（心的外傷体験）が影響しているからだと考えられる。

## 技 9. 支えること、探ること

「支えること」とは、なぐさめること、肯定すること、励ますこと、一般化することなどである。「探ること」とは、詳しくたずねて掘り下げていくことである。まるで金属探知機のように、見えないところに潜んでいるものを発見することである。なお、以下では支えることを「支持的対応」、探すことを「探索的対応」とする（McWilliams, N., 1999）。

母親が「子どもの細かいことまで気になります」と言った。これに対してカウンセラーが「母親ですから気になりますよね」などと返すのは支持的対応である。他方、カウンセラーが「どんなことが気になるか、例を挙げて教えてください」、「小さなことまで気にしてしまう自分のことをどんなふうに思いますか？」などと返すのは探索的対応である。

もう一例を挙げよう。生徒が「何か気になって勉強のやる気が起きないです」と言った。これに対して教師が「そういう時は勉強が手に付かないよね」などと返すのは支持的対応である。他方、教師が「気になっていることを教えてください」、「やる気が起きない時は、それからどうしているの？」などと返すのは探索的対応である。

来談の最初の頃には、支持的対応が望ましいだろう。カウンセリングにやって来たクライアントは自己否定の

気持ちが強かったり、混乱していることが多い。そこで、こうした時には支持的対応によってところに元気を回復することが必要である。「心配ですね」などとなくさめ、「これまでよく頑張ってきてくれましたね」と肯定し、「希望をもって一緒にやっていきましょう」と励まし、「あなたと同じように悩み苦しんでおられる人もいますよ」と一般化し、このような支持的対応が効果的である。

しかし、面接が何回か過ぎて、クライアントがある程度落ち着いてきた時には、カウンセラーの支持的対応は何か物足りないように感じられ、また問題を回避しているだけのように感じられたりする。クライアントは、自分が背負っている問題に立ち向かっていく勇気と動機が高まってきているのだろう。そうやって初めて探索的対応が効果をもつことになる。

カウンセラーはクライアントと協力し合って、クライアントの環境やところの世界と一緒に探索していく。しかし手当たり次第に掘り下げるのではない。カウンセラーのもつセンサーの性能がどの程度のものなのかが重要である。鈍かったり歪んでいるセンサーでは何も発見できない。たとえば、カウンセラーが「お父さんはどんな人ですか？」と尋ねたとき、クライアントは「普通の人です」と答えた。その時カウンセラーのセンサーは「ピピッ」と反応した。ここには何かあることに気づいたのである。

支持的対応と探索的対応は、相反するものではなく相補的なものである。支持的対応のイメージは“温かいものを注ぐこと”である。探索的対応のイメージは、“掘り起こすこと”である。カウンセラーは、クライアントのところの世界と一緒に歩きながら、“掘り起こすこと”によって、地中に潜んでいた大事なものを地表に出して安全に取り扱う。一方、ぽっかりと空いた穴には“温かいものを注ぐこと”で修復を行う。面接が展開していくというのは、こうした支持的対応と探索的対応の循環によって、クライアントのところの世界がしだいに耕されていくというイメージである。

## 技10. 自己開示

相手がどんな人か分からないと、自分を出しにくいものである。そこでカウンセリングでは、クライアントが人に対して過敏になったり警戒している時、カウンセラーが自己開示をしてクライアントに安心感をもってもらうようにする。自己開示とは、自分に関する情報（事実、経験、感情、人生観など）を他者に言葉で伝えることである。カウンセラーの自己開示によって、クライアントはカウンセラーに対して安心感と親近感を抱くことができる。たとえば、カウンセラーが「私の趣味は音楽を聴くことです」、  
「私は初対面では緊張する方です」などと自分のことを率直に話すことである。なお、広い意味の自己開示には、間接的に個人の考えや気持ちが含まれた表現がある。たとえば、「紅葉がきれいになってきましたね」、  
「ドライブなどをして気分転換も大事です」などと言う場合である。

自己開示の内容はどのようなものがよいのだろうか。相手のことをあまり知らない段階では、似ていたり共通している内容について自己開示する方がよいだろう。たとえば、サッカーが好きだという青年には、自分もサッカーが好きだという話をするのがよい。青年の場合、音楽、芸能、スポーツなどの話題を共有することによって、安心感のある関係づくりができる。カウンセリングで、ある中学生が人の目が気になると訴えたり、くよくよ考えたとお腹が痛くなると訴えた時、カウンセラー自身も同じような経験があることを自己開示すると、中学生は安心感をもつことができる。他方、違う内容を自己開示する方が効果的な場合もある。ある中学生が「あんなことを言われて嫌だったけれど、我慢して黙っていた」と言った時、カウンセラーが「本当に腹が立つねえ。私だったら文句を言うかもしれない」と自己開示する。そうすると自分を抑えがちな中学生は、誰でも腹が立つのは当然だから文句を言ってもいいのだと思えて、気持ちが楽になることもある。このように自己開示の内容は、どのような効果をもたらすのかを想像しながら選んでいくことが大切である。

社会心理学では自己開示の返報性という考え方がある。これは、自己開示を受けた人は自己開示をしやすくなるということである。相手がそこまで話してくれたのだから、自分も話そうという気持ちが生じるのである。カウンセラーが自己開示することで、クライアントも返報性によって自己開示しやすくなる。

自己開示の過程には、互いの関係性が影響している。日常関係では一般的に、お互いに少しずつプライベートな話をしていくことで関係性が深まっていく。しかし、自他の境界がゆるい人がある。初対面なのに、かなり個人的な自己開示をしてしまう人は、相手を戸惑わせることがある。相手との関係性に見合った内容の自己開示というものがある。ただし、カウンセリング関係においては、専門家に相談するという特別な関係なので、初対面であっても他人には言いにくい悩みを自己開示できるという面がある。

## 技11. 分身になる

「分身になる」という技は、相手のところに近づくために、“自分がどこか相手と似ているところ”を見つけるという聴き方である。もしかすると相手は“自分の分身”であり、言い換えれば“もう一人の私”であるかもしれないと想像してみる。この聴き方によって、話し手は自分独りだけではないという感覚を得て孤独感が癒やされる。

人は様々なところの悩みを抱えている。その悩み自体からくる苦しみに加えて、悩みを抱えたために副次的に起こる孤独感に押しつぶされそうになることがある。たとえば、家庭内暴力の子どもを抱えた母親は、自分だけがこんなにも苦しんでいて、この気持ちは誰にも分かってもらえないという孤独感に陥ることがある。また、引きこもりの青年は、ほとんど外出することもなく自分の部屋で過ごしながら自分は独りぼっちだと感じて、この気持ちから逃れようとしてゲームに没頭していることがある。こうしたクライアントと向き合うカウンセラーは、“自分がどこか相手と似ているところ”、“もう一人の私”を発見しようと思いつきながら話を聴いていくのである。同じ人間として何か共通するところはないかと考えてみる。たとえば、この母親とは「くよくよと悩むところは似ている」、この青年とは「空想して楽しむところは似ている」などと考えてみる。こうした似ているという気持ちになる時、カウンセラーはクライアントに親しみを感じ、共鳴し、温かい気持ちになることができる。このようなカウンセラーの態度や雰囲気を通して、クライアントの孤独感が癒やされる。

同様に、子どもに関わる父親、母親、担任教師においても、“自分がどこか相手と似ているところ”、“もう一人の私”を発見することによって、子どもに親しみを感じ、共鳴し、温かい気持ちになることができる。たとえば、“強くなければならない”という強さ志向で生きてきた父親が、自分には不登校の経験はないけれども、不登校の息子が今感じている挫折感、劣等感、疎外感という側面では共通する経験があることに気づいたとき、息子に対して温かい気持ちになることができる。そして息子は、こうした父親の深い愛情に接したことによって、孤独感が和らぎ、癒やされる。一方、父親も気持ちが楽になる。それは、父親自身が自分の中に抑圧してきた“弱さ”を認めるからである。

以上のように、「分身になる」という聴き方を通して、立場は異なるけれども自分と相手を重ね合わせてみることによって、人間の悩みの根本にある孤独感が癒やされるのである。

しかし、似ているところが何も見つけられなかったときはどうすればよいのだろうか。自分は相手とは全く違う人間だという突き放した見方からは何も生まれてこない。表面的な類似性だけで見ようとしなないことが大切である。河合（1970）は「共通の因子」を見つけることだと言っている。クライアントが家出のことを話していたが、カウンセラーには家出の経験がなかった。家出は親からの自立という意味があり、この点ではカウンセラーにも同じ経験があることに気づいた。このように人間の本質を捉えていくことが大切である。

一方、似ていると思いついでしまうことの危険もある。カウンセラー自身、深刻な悩みを抱えた経験のある人は、自分と似たような経験をもつクライアントに同情的になってしまったり、自分を見失わないように注意する必要がある。

最後に、「分身になる」という聴き方は次のような概念から導かれたので、ここで紹介しておきたい。神田橋（1984）は「相手の身になる技法」という話の中で、援助者が実際に患者のベットに横になってみたり患者の姿勢や動作を真似てみるのが大切だと述べている。サリヴァン（Sullivan, H.S., 1953）は、同性同年輩の親しい友人のことを「チャム」と呼んで、その本質は似ていることにであると述べている。コフート（Kohut, H., 1984）は、本質的に類似しているという安心の体験を与えてくれるものを「分身自己対象」と呼んだ。

## 技12. 意味を探し求める

夜空に散りばめられた星には何か意味があるのだろうか。古来から人間は星を眺めて、星の集まりを一つの意味あるもの、たとえば双子座などを見なして、物語を連想してきた。こうした星座（コンステレーション）は、人間が星の偶然の布置（配置）に「意味」を発見したことから創作されたものである。ただし、星座を構成している恒星は、天体力学的な関連をもって並んでいるわけではない。星座のそれぞれの恒星は、地球からの距離もまちまちであり、たまたま同じ方向に見えるだけのことである。

星座はただの偶然で並んでいるだけなのだろうか。このような星と同じように、自分の命はただの偶然で生まれてきただけなのだろうか。また、自分の家族はただの偶然で一緒になっただけなのだろうか。それは、偶然かもし

れないし、偶然ではないかもしれない。真実は分からないが、確かなことは人間は星座のように「意味」を創造する性質があるということである。人は自分の人生の「意味」を感じることによって、生きる意欲、使命感、生きがいをもつことができる。

人は病気や悩みに遭遇したとき、それまで漠然と感じていた「意味」を見失うことがある。たとえば、自分の子どもにいじめや不登校の問題が起こったことで、これまでの子育てや家族のあり方に対して疑問をもったり、友人の存在や学校という社会制度に対して疑念を抱く。このように漠然と感じていた「意味」が壊れていく。そして、人生とは何か、家族とは何か、友人とは何か、学校とは何かなどを改めて捉え直し、新しい「意味」を創造していくのである。

いじめや不登校のことは忘れてしまいたいと思うのは当然のことである。嫌なことには蓋をして、できれば見ないようにしたいと思うのが自然な気持ちである。しかし、病気や悩みは否定的側面だけではなく、肯定的側面もある。心理的に傷ついた経験があるからこそ、反対に心理的に成長できるということがある。これは「外傷後成長」と呼ばれている。いじめや不登校を経験したからこそ、人の思い遣りの温かさに気づくようになり、人をゆるせる気持ちになれたり、ということがある。挫折経験、失敗経験、傷ついた経験は、人生では避けることができないものである。こうした経験は、新しい「意味」の創造という側面から見れば宝である。しかし、否定的にばかり見ていたのでは単に自分を苦しめる価値のないものになる。以上のようにして、人は病気や悩みを通して新たな「意味」の創造に向かっていくのである。

カウンセラーの「意味を探し求める」という聴き方は、クライアントのころの洞窟を歩いているようなものである。洞窟の暗闇の中で、カウンセラーは明かりを灯しながらクライアントと共に歩いている。カウンセラーが照らす明かりの下で、クライアントは病気や悩みに対する覆いを少しずつ取り払って、過去の否定的な出来事、現在の苦悩、そして未来への不安などを語る。こうした否定的側面だけではなく、これまでの努力や喜びなどの肯定的側面も照らし、一つ一つの様子を確認する。時には、見たくないことも見なければいけないこともある。その時クライアントの「抵抗」が起こる。カウンセラーは、こうした気持ちも当然のこととして理解し、励まし、一緒にころの洞窟を歩き続ける。そして、カウンセラーとクライアントの二人は、クライアントの人生において星のように散りばめられていた出来事の中に星座（コンステレーション）を発見する。こうしたプロセスが「意味を探し求める」という聴き方である。結果として現れた「意味」は、カウンセラーとクライアントの関係性の中で協同して創造されたものである。

## おわりに

カウンセラーは、クライアントの話をどのように聴いていけばクライアントのところに近づけるのか。教師は、生徒の話をどのように聴いていけば生徒のところに近づけるのか。こうした課題に対して本論文では、「技」という視点をもとに、相手のところに近づく聴き方として十二の技を提示し、具体的に説明を行った。

「技」は単なるマニュアルではないし、単に形を真似ることではない。「技」の背景には「ころ」があり、「技」は経験を通して洗練された「型」に則っている（源，1989）。「技」は頭では理解できていても、簡単には身につけられない。「技」の習得には試行錯誤が必要である。大事なことは、その「技」が意味することは何か、その「技」は何のためにあるのかという本質、すなわち「ころ」を知ることである。

## 文 献

- 神田橋條治（1984）：精神科診断面接のコツ 岩崎学術出版社  
 河合隼雄（1970）：カウンセリングの実際問題 誠信書房  
 Kohut, H.(1984) : *How does analysis cure?* The University of Chicago Press. 本城秀次・笠原 嘉（監訳）、幸 順子・緒賀 聡・吉井健治・渡邊ちはる（共訳）（1995）：自己の治癒 みすず書房  
 McWilliams, N.(1999) : *Psychoanalytic Case Formulation*. Guilford Press. 成田善弘（監訳）（2006）：ケースの見方・考え方－精神分析的ケースフォーミュレーション 創元社  
 源 了圓（1989）：型 創文社  
 Stern, D.N.(1985) : *The Interpersonal World of the Infant : A View from Psychoanalysis and Developmental Psychology*. Basic Books. 小此木啓吾・丸田俊彦（監訳）、神庭靖子・神庭重信（訳）（1989）：乳児の対人

世界－理論編 岩崎学術出版社

Sullivan, H.S.(1953) : *The Interpersonal Theory of Psychiatry*. W.W.Norton. 中井久夫・宮崎隆吉・高木敬  
三・鑑幹八郎 (訳) (1990) : 精神医学は対人関係論である みすず書房

# **Basic Technique of the Counseling : 12 skills of listening to get closer to the feeling of the partner**

YOSHII Kenji

In the counseling and the educational counseling, it is important that a counselor and the teacher understand how children, young people and parents experience and feel. Next, a counselor and the teacher solve the problem in cooperation with children, young people and parents.

Then, 12 skills of listening to get closer to the feeling of the partner are proposed and explained in this article. These are basic technique of counseling. These are derived from author's clinical experience as counselor during approximately 25 years.

These 12 skills are not based on a specific psychotherapy theory, but are mixed various psychotherapy theories.