日々に役立つカウンセリング手法

カウンセリングサービス
根本裕幸
http://blog.livedoor.jp/cs_hiro/

カウンセリングの手法は、コミュニケーションのツールとしてあらゆる場面で活用していくことができます。
職場の人間関係をうまくやっていくために、
対人関係をより上手にこなすために、
恋愛や夫婦関係に生かせるコミュニケーションを学ぶために、
あなたの目的に合わせ、カウンセリングの手法を使ってみてください。

このテキストはワークブックとして、日常でも使えるように構成させていただいています。
大きく次のテーマとその説明、簡単なエクササイズを紹介しています。

Theme 1.　「聴く」ということ
　話すことよりも、聴くことに意識を向けるのが第一段階です。
　そして、「聞く」ではなく、あえて「聴く」としているポイントを説明します。

Theme 2.　上手な聴き方とは？～感情的に「聴く」ということ～
　聴き上手＝コミュニケーションの達人です。
　その秘訣と心構えをご紹介します。

Theme 3.　上手に話をする秘訣～説得ではなく、繋がりを大切にしよう～
　今度は話をする側に立ちます。
　大切な感情表現についてご紹介します。

Theme 4.　言葉のキャッチボールをしてみる
　一方通行なコミュニケーションではなく、会話として成り立つために、
　何に気をつければよいのか？何を学べばよいのか？をご紹介します。

Theme 5.　自分の価値を受け取る、相手の価値を見つける、与える
　否定的なコミュニケーションは関係性をよくすることはできません。
　相手の価値や魅力を見ることで、より深い信頼関係を築くことができます。

Theme 1. 「聴く」ということ

カウンセリングの本などを読まれると必ず「聴く」という言葉に出会うものです。
「聞く」のではなく「聴く」ということをよく言うんですね。
単純には「聞く」というのは英語の「hear」で「聞こえる」という風に、
一方、「聴く」は「listen」で「意識してよく聴く」という風に使います。

つまりは「しっかり話を聴きましょう！」というのがカウンセリングではとても大切なこととされています。
私たちはついつい「話す」「答える」ということに意識を向けてしまいます。
相手の話にどう答えようか？と思いながら聞いているとしたら、それはちゃんと話を聴くことにはならないんですよね。
カウンセリングでは「傾聴する」とも表現しますが、耳を傾けてよく聴く姿勢がとても大切なのです。

よく相手の話を聴くのは**信頼関係を築くため**なのです。
カウンセリングに限らず、興味をもって自分の話を聴いてくれる人に私たちは信頼を感じるものです。
どれだけ良いことを言ってくれる人でも、話を聴いてくれない人だとしたら、いざというときに頼れない相手になってしまいます。

ですから、まずは「聴く」ことの大切さを知りましょう。
どんなに素晴らしい回答を用意したとしても、自分の話を聴いてもらえない相手から発せられる言葉は価値が半減してしまうものです。

●コミュニケーションのあれこれ・・・

私たちの性格にも色々タイプがあるように、聴き方／話し方にも人によってぜんぜん違います。

まずは、**「論理的」**なコミュニケーションを重視するタイプがあります。
これは男性に多く、ビジネスで多用されるコミュニケーションです。
プロセスよりも結果・結論にこだわるので、「言いたいことは何なの？」「結論は？」という“耳”で聴いてしまいます。
聴き方としては分析的になりやすく「要するにこういうことだよね？」なんてまとめ役になります。
情報を正確に伝えたり、論理的な説明が必要な場面では活躍しますが、思考的になりやすい分、温かみは薄れてしまいます。

次に「**感情的**」なコミュニケーションをするタイプがあります。
女性に多く、気持ちや状況、情緒などを伝え合うのに適しています。
ただ、自分の心の状態に左右されやすいので、同じ話を聴いても反応が変わったりします。

例えば、普段ならば気にも留めない一言が、ある時はとても傷つく一言に変わったりします。
人と人とのつながりや温かさなどは、心で感じるものですから、感情的なコミュニケーションができることは、いい人間関係を築く秘訣です。

それから「**感覚的**」なコミュニケーションのタイプがあります。
たとえ話や比喩を多用します。ちょっと芸術家肌のように感じられることも多く、自分の感性に合わないと話が通じにくくなってしまいます。
ただ、表現力は豊かなのでユーモアのセンスがあると、周りを笑いの渦に引き込むことができます。

これらは誰もが持っているもので、ケースバイケースで無意識的に使い分けていることが多いんですね。

Lesson 1.

あなたは普段、どんなコミュニケーションをしているでしょうか？
何か課題を感じますか？

Theme 2. 上手な聴き方とは？～感情的に「聴く」ということ～

私たちは人に対して「分かってもらいたい」「理解してもらいたい」という欲求をとても強く持っています。
そして、何を分かって欲しいのかといえば、それは「自分の気持ち」に他ならないのです。
みなさんも、人から決め付けられるのは嫌でしょう？
「私のこと何もわかってないくせに」とか思ってしまうかもしれません。

ですから、相手の感情に意識を向ける（つまり「**感情的に聴く**」）ことが、上手な聴き方と言えます。
でも、これは「自分の感情」ではなく「相手の感情」を見てあげるということなんですね。
話をしている相手がどんな気持ちなのか？どんな状態なのか？をあなたなりに聞いてあげることがとても大切なのです。

これは自分の状態が良くないと難しいんですね。
例えば、ショックな出来事があったあとでは、そのことばかりが頭をよぎって人の話を聴く余裕がなくなってしまいます。気持ちが高ぶっているときも同じです。
相手のことよりも、自分のことが優先されてしまうので、良いコミュニケーションはとりにくくなってしまうのです。

こういう話をすると「私は感情の起伏が大きいから、なかなかフラットな気分で聞けないんです」なんて感じてしまう方もいらっしゃるかもしれません。
でも、人間ですから、誰しもそういうところはあるものです。

そのため、日ごろから自分の感情の状態に意識を向け、自分の心と上手に付き合っていくことが大切です。しんどい時はしんどい時なりに話が聴けるといいですね。

Lesson.2－1

あなたは日ごろ、自分の心とどんな付き合い方をしていますか？

＜心と上手に付き合うための日常エクササイズ＞

○ 「今、どんな気分なのか？」って心に聞いてみる。何も反応が無くても大丈夫。思いついたときに、自分の心をチェックしてみるつもりで、心と対話してみましょう。

○ 自分の気持ちを否定しないようにしましょう。どんな感情が出てきても大丈夫。怒りも悲しみも寂しさも受け止められる自分になるために。

○ 身近にいる人の気持ちに目を向けてあげましょう。家族、友人、同僚など、ふとしたときに「この人どんな気分なのかな？」って見てあげると、人間関係もよくなっていきます。

実際に聴き上手になるためのほかの秘訣を列挙してみましょう。

1. **心に余裕を作ること**・・・聴き上手になるためには、心に余裕がないと難しいですね。みなさんも緊急事態が発生し、即座に最寄のトイレに入らないと悲惨な目に遭いそうなときに、おちおち人の話を聴いてなんてあげられませんよね。仕事でいらいらしているとき、彼と喧嘩したとき、親にむかついているときなどは相手の話を聴くこともままならないんです。だから、日ごろから自分自身の心をケアし、心に余裕を持っておくことがとても大切なのです。

2. **相手を良く見ること**・・・必ずしも目を見る必要はありません。人によってはそれで威圧感を覚える場合もあります。相手の表情や態度などの変化が分かるくらい相手を見てあげましょう。ここで意識するのは「情報は相手が持ってる」ということです。当たり前のことですが、「どう答えよう」

「なんて話せばいいか」と考えてしまうと、相手から情報を得ることができませんね。

3. **考えない、分析しない**・・・話を聴くときは、その内容を整理したり、気持ちをキャッチしたりすることは構いませんが、考えてしまわないことが大切です。自分の思考にエネルギーをとられてしまったら、やはり相手よりも自分が中心になってしまいます。

4. **答えようとしないこと**・・・答えが必ずしも必要な場合ばかりではありませんよね。話を聴いてもらうだけですっきりした経験がある方も少なくないのではないでしょうか？「どう答えるか？」よりも「どう聴くか？」を大切にしてみましょう。

5. **判断しないこと**・・・「決め付け」は辞めましょう。カウンセリングの講座などでよくお話するのですが、カウンセリングのトレーニングを積んでデビューした時点でも、７０％の判断は間違っていると言われます。「～に違いない」って思ったら、それを相手に伝え、同意を得るようにしましょう。一人で思い込まないことが大切なのです。

6. **聴くだけで十分役に立つ**・・・面倒見が良かったり、一生懸命さややさしさを持った人ほど、相手を助けてあげよう、楽にしてあげようと頑張って答えを考えてしまうものです。聴くだけでも、その人を楽にしてあげられることがあるんです。

7. **気持ちを聞いてあげよう**・・・先ほども書きましたが、分かってもらいたいのは「気持ち」です。彼に振られた出来事よりも、振られて辛い気持ちを聴いて欲しいんです。だから、話を聴きながら、相手がどんな気持ちなのかを「感じて」あげましょう。「考える」のではなく「感じる」というのがとても大切なポイントです。

8. **話しやすい雰囲気を意識しよう**・・・腕を組み、仏頂面で話を聴くというのは損をしてしまいます。態度や表情も雰囲気を作る秘訣です。自分がどんな雰囲気なのかをチェックしてみましょう。もちろん、頑張って役作りをする（役割にはまる）必要はありません。あなたなりの「話を聴いてあげたい」という気持ちがとても大切なのです。

9. **相槌を打つ**・・・黙って聴くよりも「ふんふん」「へぇー」「それで？」など、相槌を入れてあげることが大切です。「共感」という言葉を聞いたことがあるかもしれません。相槌を打つことは、共感的な態度になります。

10. **話の腰を折らない**・・・言い終わるまで最後までちゃんと聴いてあげましょう。当たり前と思いつつも、意外に難しいんです。特に異議を唱えたくなると、話の腰を折ってしまいがちです。

11. **効果的な質問をしてあげよう**・・・上級編ですが、相手がより話をしやすい質問をしてあげましょう。話をあちこち飛ばすのではなく、話の筋を曲げないように、また、話が逸れていかないようにしてあげるのも聴き手の大切な役割です。実はコミュニケーションというのは、話し手ではなく、

聴き手がリードするんですね。

12. **沈黙は怖くない**・・・沈黙すると緊張してしまう方がいらっしゃいますが、相手が考えたり、あるいは自分が考えたりする時間として有効活用できます。沈黙をうまく使いこなせるようになると、コミュニケーションの達人と言えるかもしれません。

さて、これだけ列挙されると、このことで頭がいっぱいになって却って話が聴きにくくなるかもしれません（笑）
これらのことは頭の隅に入れておいて、時々チェックしてみるだけで効果が出てきます。
上手にやろう、完璧にやろうと思わないことこそ、とても大切です。

また、同時に、話を聴くことの難しさが分かるかと思います。
とても「忍耐」がいることですし、自分の状態によって左右されますから、まずは、自分の心と上手に付き合ってみましょう。

Lesson.2－2

今日は実際に「話を聴く」練習をしてみましょう。
誰かの話、あるいはテレビやラジオなどをできるだけじっと聴いてみます。
そして、自分がどんな聴き方をしているのか？
何か口を挟みたくなったり、否定的な気持ちになったりすることはなかったでしょうか？
また、応援したくなったり、愛情を感じたりすることはなかったでしょうか？

Theme 3. 上手に話をする秘訣～説得ではなく、繋がりを大切にしよう～

今度は話をする側に立ってみてみましょう。
話し手はつい相手に分かって欲しいと思うので、自分の主張を相手に押し付けてしまうことがよくあります。断定口調になったり、あるいは立て板に水のごとく言葉を連ねたりするのはもちろん、相手に余裕を与えない話し方では、せっかくの自分の意志も伝わらなくなりがちです。

そうした話し方は実は心に余裕がないことから生まれます。
例えば「ちゃんと分かってもらえるかどうか不安」だとしたら、早口になりやすいでしょう。
また、「自分は間違ってない」と思えば、相手を否定するような表現を使ってしまいがちです。

そうしたコミュニケーションでは信頼関係を損ねるばかりか、相手に嫌われてしまうことにもなるんで

すよね。
相手に分かってもらうことも大切ですが、まずは、相手との繋がりを作ることが大切だと思ってくださいね。

話を聴いてあげると、相手の心に少しずつ準備が出来てきます。
そうすると私の話を受け入れてくれる余裕が生まれてくるのです。
それまでじっと耐えるのはしんどいものですが、相手に余裕が生まれてくれば、自然と自分の話を聴いてくれるようになるものです。

その上で、できるだけ気持ちを込めて話をすることが大切です。
要するに「一生懸命話す」ということなんですね。
相手の態度や状況を見ながら、ちゃんと話を聴いてくれているか？理解できているか？を見つめてみることです。
話しながら相手の感情をチェックするのは高等テクニックのような気がしますが、実は当たり前にやってることが多いんですね。
皆さんも話し相手の目の動きや表情、態度を見て「ちゃんと聴いてもらってる」「全然聴いてないな」って感じることって多いでしょう？

優しさや温かさもそうですが、時には毅然とした態度や、怒りを伝えることも大切なコミュニケーションなのです。ケースバイケースなのはもちろんですが、日常生活ではあまり理論的な話が必要となる場面は少ないものです。
心に意識を向けた話をしてみましょう。
そこで、話をする際のポイントをいくつか纏めました。

1. **「私は・・・」の主語をきちんと付ける**・・・「私は・・・だと思うよ」というのは相手にとって受け取りやすい表現になるんです。押し付けがましくならない効果があります。特に相手の言葉に反応するときは「私は」をきちんとつけることが大切です。

2. **うまく話そうとしない**・・・伝えたいことがあったり、分かって欲しい気持ちが強くなればなるほど、私達は「うまく」やろうとしてしまいます。どんなものにも通用しますが、うまくやろうとすればするほど、失敗しやすいものです。「うまく話をしなきゃ」という思いは、かえって自分を縛ってしまうことに気が付いてください。下手で不器用で、かっこ悪い表現でも、一生懸命表現しようとすれば、思いは相手に伝わります。一生懸命話をしようという気持ちが大切です。

3. **相手の気持ちを尊重する**・・・よく言われることですが、それだけ難しいことかもしれません。相手が自分の話を聴ける状態かどうかを見極めることが大切ですね。眠いのに、無理やり話を聴かされたら誰でも嫌になります。もし、相手の状態がわからなければ「今、話をしても大丈夫？」とか「今、気分はどう？」って相手の状態を確認してみます。

4. **相手との心理的な距離感を意識する**・・・パーソナルスペースという縄張りを人はみんな持っています。ここから内側に入ると人は威圧感や恐れを感じて「ウザイ！」となります。また、距離が遠くなると分離感や嫌われてるんじゃないか？という恐れを引き起こします。適度な距離を意識しましょう。そうすると自分の話を心地よく聴いてもらえます。

5. **感情表現を学ぼう**・・・気持ちを伝えるのはとても難しい作業ですが、論理的な表現は相手に「冷たい」印象を与えてしまいます。「どう感じたのか？」を伝えてあげることがとても大切です。自分の気持ちをチェックし、それを表現することを意識してみましょう。

6. **コントロールに注意！**・・・私たちは自分の言いたいことを伝えることが、押し付けになってしまうことがあります。押し付けられても誰も受け取りませんから、結果的に関係性を悪化させてしまうようになりますね。

7. **やわらかい表現を心がけよう**・・・相手が受け取りやすい表現を選んでみましょう。「～だよ」「～に決まってるよ」よりも「～じゃないかなあ？」「～だと私は思うよ」の方が受け取りやすいものです。特に相手を否定するような表現には気をつけましょう。

8. **相手のために！という思いが大切**・・・言いにくいことを伝えなければならないこともありますね。そういう時は、嫌な気持ちを感じている分、自分に意識が向きやすくなります。つまり、押し付けやコントロールが生まれやすいんですね。そこでは「相手のために」という与える気持ちを持ってみましょう。ちょっと自分を捨てる勇気が必要なんですね。たとえ嫌われても、怒らせることになっても、それが相手のために必要ならば毅然と言ってみることが大切なのです。勇気と自信が必要なのですが、やはり相手への愛情が一番モノをいう場面です。

つまりは「上手に話をする」というのは、「相手が受け取りやすい態度や言葉を意識してあげる」ということなのです。

Lesson. 3

今のあなたの気持ちを自分なりに表現して伝えてみましょう。
うまく伝えようとしないでくださいね。
そして、いきなり難しい相手で練習しないでください。
相手が見つからない場合は、ボランティア・カウンセリングを練習の場に使ってみてもいいですよ。

Theme 4. 言葉のキャッチボールをしてみる

一方通行の会話は、どちらかの自己満足に陥りやすいものです。
キャッチボールをするような感覚で、相手の話に耳を傾け、そして、自分の思いを伝え、そして、再び相手の話に耳を傾け・・・という感じで繰り返されていくのが理想です。
また、言いっ放しに気をつけましょう。

ちょっとカウンセリングの中の一こまを紹介します。

A：「昨日、旦那がまた帰りが遅かったんですよ。忙しいのは分かるんですけど、どうしても怒ってしまって」
B：「大事にされてないって感じるんですよね？やっぱり帰りを待ってるのは寂しいですもんね」
A：「そうなんですよ。寂しいし、やっぱり仕事の方が大事なのかな？って思っちゃうんですよね」
B：「ええ、確かにそうですね。家族のためにご主人は働いてくれてるって頭では分かるんですけどね。やっぱり寂しいものは寂しいですよね」
A：「そうなんですよね。たまにならいいんですけど、毎日毎日ずっとですから・・・」
B：「そしたら、ずっと我慢しなきゃいけなくなりますよね？辛い気持ちになることも多いでしょう？ご主人にもそういう気持ちは伝えてますか？」
A：「私はつい我慢してしまうことが多いんですよ、何事にも。それに、うちの主人、あんまり話を聴いてくれるタイプじゃなさそうなんですよね」
B：「じゃあ、なおさら気を使っちゃいますね。でも、それってすごいストレスになりませんか？」
A：「そうなんですけどね。友達には愚痴ってるんですけど、それも申し訳ないな、って思うんです」
B：「ああ、でも、友達がいてくれてよかったですね。そうじゃなかったら大変なことになってるかも」
A：「ほんと、ストレスでこっちが倒れちゃうかもしれませんよね」
B：「それに奥さんの方が浮気しちゃったりして・・・（笑）」
A：「え、いや・・・、それはないと思うんですけど・・・（苦笑）」
B：「まあ、でも、今誰かに優しくされたら弱いと思いません？」
A：「そうですね。でも、そんな人いないですから・・・」
B：「そう思うとまたすごく寂しくなりません？やっぱり辛い気持ちをたくさん我慢してるみたいですね。ご主人と一度ゆっくり話ができるといいですね。勇気が要ることですけど、これからの二人のこと、あるいは自分の浮気防止のためにも（笑）、必要なことかもしれませんね」
A：「そうですね・・・。やっぱり、ちゃんと一度話をする機会を作ってみます」

この会話の中で、B さんがしたことというのは「共感」といって、相手の感情に寄り添う姿勢です。
必ず A さんの話に相槌を打ったり、頷いたり、ちょっと話を膨らませて笑いに持っていったり、A さんが乗ってくるように配慮しています。

Lesson.4

相手の話に共感してみましょう。
話をうんうんと聴き、「こんな感じですか？」とか「こういう気分になってしまいますよね？」って共感的フレーズを意識して入れてみましょう。
なかなか難しいことかもしれませんが、「練習」のつもりで。
もちろん、間違えることを怖れないで下さい。最初はきっとうまくいきませんから！（笑）

Theme 5. 自分の価値を受け取る、相手の価値を見つける、与える

大人になればなるほど、人から価値を見られたり、伝えられたりする機会が少なくなっていきます。
その分だけ、自分の価値は見つからなくなり、また、相手の価値も見えなくなり、不毛な関係を築きやすくなります。

また、恋人同士、友達同士などはお互いに価値や魅力を感じているからこそ成り立つ関係なのですが、あまり相手の価値を伝え合うことってないのかもしれません。
それは「恥ずかしさ」という感情が関係してきます。
何年も寄り添った夫婦ならば「何をいまさら・・・」という気持ちになって後回しにしてしまいます。
でも、相手の価値をきちんと見つめてあげること、そして、それを伝えることは関係性の発展のためには本当に必要なことなんです。
皆さんもパートナーが自分のことをどう思っているのかわからなくて不安になったことはありませんか？
また、関係性が悪化して、好きなはずの相手に魅力を全然感じなくなることってありませんか？

ロマンスの時代はいいのですが、関係が長くなるとつい私達はこの部分を忘れてしまいます。
特にマンネリしたり、ケンカが増えたりしたときこそ、相手の魅力や価値を見つけてあげることが大切なのです。

私達のカウンセリングの特徴は「その人の価値、魅力の部分から見てあげる」というところです。
批判したり、否定するのは、十分ご本人が自分に対してされてることですし、気分がいいわけではありませんよね。
問題点を追求された上に「こうしなさい」って命令されたとしても、実際そのとおりにしてみようという気持ちは起こりにくいものです。
もちろん、時には厳しい意見や叱ってあげることも大切なコミュニケーションですが、まずは、相手の価値や魅力を見てあげることがとても大切なのです。

Lesson. 5

あなたの身の回りにいる人の「いいところ」「魅力」「価値」を見つけてあげましょう。
すぐに思いつかなくてもいいです。
相手の価値や魅力を見ることは欠点に目を瞑ることではありません。

＜価値や魅力を見つける力をつけるエクササイズ＞

○ 電車で向かいに座ってる人、待ち合わせの間に近くに座ってる人の価値や魅力を探してみましょう。利害関係がない相手の方が価値・魅力を見つけやすいものです。

○ 自分が好きなタレント、尊敬する上司、憧れの先輩など、あなたが今魅力を感じる人に見る魅力を表現してみましょう。言葉にすることで、いわゆる「ボキャブラリー」を増やすことができます。

講師の紹介：根本裕幸（ねもとひろゆき）

カウンセリングサービス所属の心理カウンセラー／セラピスト。
神戸メンタルサービス（http://www.healing.ac）にて心理学やカウンセリングの手法を学ぶ。
ボランティア・カウンセリング・グループ“カウンセラーズ・グループ”や、カウンセリングサービスの設立に主力メンバーとして参画。
大阪を中心に、東京、名古屋、福岡で面談カウンセリングを行うほか、電話カウンセリング、心理学ワークショップの講師を担当。企業や団体向けの講演会も行う。
恋愛や結婚などの男女関係、職場での対人関係やビジネス心理、家族関係など幅広いジャンルを得意とし、分かりやすい切り口での問題解決プロセスを提案すると同時にハートフルなセラピー（心理療法）を提供している。
また、妻とともに日本では数少ない夫婦カウンセラーとして活躍中で、年間１０００本以上のカウンセリングと３０本以上のワークショップをこなす実践派である。（※現在妻は育児中のため、カウンセラーとしての活動を休止しています）
著書に「本当に愛されてるの？」「『女子校育ち』のための恋愛講座」（共にすばる舎）があり、雑誌などへの寄稿も多数。
カウンセリングサービスのホームページ（http://www.counselingservice.jp/）では心理学講座やコラム、心理テストなどの無料コンテンツを精力的に執筆している。
個人ページはこちら（http://blog.livedoor.jp/cs_hiro/）。
日々のコラムや気付き、簡単な心理学講座など、心の関する情報を発信中。

連絡先：カウンセリングサービス　／　神戸メンタルサービス（資）
〒564-0052　大阪府吹田市広芝町 9-31-404
〒108-0074　東京都港区高輪 2-16-32-601
Tel：06-6190-5131　／　Fax：06-6190-5612

E-mail：info@counselingservice.jp
電話受付時間：12:00～20:30
（月曜日定休日。月曜日が祝日の場合は翌日）

※面談カウンセリング、初回無料電話カウンセリング、有料電話カウンセリングへのお申し込み、ご予約は電話で承っております。

※　本テキストの無断転載・転用を禁じます。