

学校カウンセリングにおける傾聴技法の意義の検討

安東 末廣

要約

学校カウンセリングでは、受容と共感に基づくカウンセリングマインドが強調されてきたため、実際のカウンセリングでは傾聴技法への視点が軽視された経緯を明らかにするとともに、カウンセリングのプロセスと傾聴技法との関係を明らかにした。次に、傾聴技法の予防的活用例として、中学校におけるいじめ未然防止のためのピアカウンセリングの活用例を紹介し、傾聴技法は生徒同士が相談し合うための有効な手段になることを示した。最後に、傾聴技法の問題解決的活用例を挙げ、カウンセリングプロセスの導入期では表現的技法の簡単な受容、内容の繰り返し、感情の反射などをベースとしながら質問のクローズド・クエスチョンがラポート(信頼関係)の形成に有効であること、展開期では表現的技法をベースとしながら支持、助言、自己開示などが児童生徒の自己理解、問題の改善に有効であることを示した。

キーワード：学校カウンセリング、カウンセリングプロセス、傾聴技法、予防的活用、問題解決的活用

1. はじめに

学校カウンセリングでは問題解決のためのカウンセリングが中心であり、スクールカウンセラー制度の導入もこの目的で開始されたものであった。いじめ、不登校、発達障害、友人関係困難などの問題を持つ児童生徒のカウンセリングでは、基本的かつ効果的な技法として来談者中心カウンセリングが位置付けられることは異論の余地がないところである。ただ、これまで学校カウンセリングの中で傾聴技法の意義について検討されたことはほとんどなかった。従って、本論では以下の3つの目的の下に傾聴技法の有効性について検討する。

1つ目は、学校カウンセリングの視点から傾聴技法を整理しその有効性について検討することである。歴史的に国の施策として学校教育相談ではカウンセリングマインドを持って対応することが強調され、来談者中心カウンセリングが紹介されてきた。しかし、これまで学校現場ではカウンセリングマインドの中核である受容と共感はいずれも効果がないとの意見が大勢を占めている。

これは、来談者中心カウンセリングにおけるカウンセラー側の聴く態度である受容と共感のみが強調され、傾聴技法の詳細な紹介や技法を用いた事例検討がなされることなかったからである。学校現場の状況に合わせた使われ方が工夫されなかったことから来る誤解であると考えられるため、学校カウンセリングの立場から傾聴技法を改めて整理してみたい。

2つ目は、学校では予防的、開発的な意味でストレスマネジメントやスキル教育が実施されてきているものの不十分であり、いじめの未然防止という予防的観点からのカウンセリングの活用はなされて来なかった。筆者は学校におけるいじめの未然防止の取り組みの一環としてピアカウンセリングの研修を行う機会を得たので、ピアカウンセリングへの傾聴技法の活用意義について検討してみたい。

3つ目は、いじめ、不登校、発達障害、虐待などの問題解決的カウンセリングにおける傾聴技法の有効性の検討である。現在では、これらの問題行動には様々な支援技法が活用され、その有効性も明らかになっ

ているが、傾聴技法の活用とその有効性についてはまだ明らかにされていない。それは、傾聴技法が基本的なものであるがゆえに、その有効性が見落とされがちな傾向にあるからでもある。そこで、改めて傾聴技法の問題解決的活用について検討してみたい。

2. 学校カウンセリングの視点から見た傾聴技法

(1) 来談者中心カウンセリング

来談者中心カウンセリングは非指示的カウンセリングとも呼ばれ、ロジャース(Rogers, C.R.)の現象学的自己理論の立場をとる。それによれば、人間は現象の場の中で自己概念という枠組みの中で自分をとらえ、この内部的照合枠と言われるもので自己および外界を選択的に認知するとされている。また、人間観も誰もが受け入れやすい考え方で、人間は本来的に成長・発展する潜在的可能性(自己実現傾向)を持つ存在であるとし、現実経験と自己概念の一致が自己実現傾向を引き出すとする。自己概念とは“私はこのような人間である”というイメージや観念のことで、現実経験と自己概念の不一致が不適応状態につながるとする。従って、自己概念の円と経験の円という二つの円の重なる部分が自己一致と言われ、重なる部分が少ないほど自分の経験をありのままに自分として認識できない心理的不適応状態とされ、重なる部分の拡大がカウンセリングの目標となる。重なる部分が多くなればなるほど、自分の経験をありのままに自分として認識できる心理的適応状態になる。

(2) 傾聴についての理解の変遷

来談者中心カウンセリングでは、人間に本来的に備わっている自己実現傾向はカウンセラーとの関係によって引き出されるとされ、クライアントとカウンセラーとの関係性を維持する要因が傾聴技法である。

傾聴とはクライアントが何を語り表現しようとしているのかを注意深く集中して「聴く」ことであり、積極的傾聴とも呼ばれ、態度と技法がある。

ところが、当初わが国ではカウンセリングを学ぶ人達が“非指示”と言う言葉に過剰に反応したために普及過程で歪みが生じ、結果的に傾聴の態度にのみ力点が置かれ技法への関心が薄れてしまったと言える。

ここで、傾聴について整理するために、古典的理解と現代的理解とに分けて考えてみたい。

傾聴の古典的理解としては、“ひたすら聴き入る”態度が重視されたため、技法の習得がおろそかになった。そして、傾聴のための3つの基本的態度が重視された。また、ロジャースの人間観である自己実現傾向の一人歩きとも言われる現象が起き、この現象がわが国に古くから存在する“以心伝心”の風土とも合致してしまい、“すべての来談者は自己実現傾向を持つのであるから、カウンセラーは何も言わずにそっと見守るだけで良いのだ”という態度が生み出されてきた。その弊害として、“カウンセラーは聞くだけで、何も言ってくれなかった”と不満を感じるクライアントも多くいたのである。また、他の学派からの批判として、カウンセラーの聴く態度が重要視されすぎるあまりに、客観的、科学的視点が不足しているとの指摘も出てきた。

このような弊害を踏まえて、傾聴技法の現代的理解が生まれてきた。その背景として、わが国の社会的、経済的構造の変化や価値観等の変化が生じ、“以心伝心”の文化が崩壊してしまい、個性の尊重が重視され、考えていることや感じていることの言語化が促されることになり、何を考え感じているかを主張する文化が主流になった。また、クライアントの支援に必要な心理療法も数多く紹介されるに至り、その人の物の考え方、受け止め方、感情の動き、行動の仕方等の理解に焦点が当てられるようになった。とりわけ認知行動療法の普及はめざましく、来談者中心カウンセリングは逆に古いという印象を持たれるようになった。

った。しかし、現代的な理解での共通認識としては、双方はもとの理論と技法は異なるが、互いに補充の関係にあると考えられている。他の支援技法との差別化で傾聴技法について言えば、カウンセラーがクライアントとの間で思考、認知、感情などの合意を常に尊重して実践する特色があると言える。

(3) 傾聴の基本的態度と技法

カウンセラーの傾聴のための基本的態度としては、3つが挙げられている。1つ目は自己一致または純粋性と言われるもので、自分の経験をありのままに自分のものとして認識できる心理的適応状態のことである。2つ目は無条件の肯定的配慮と言われるもので、クライアントの存在そのものやクライアントの体験や表現について条件付き（肯定、否定、無視）でない関心を持って受け止めることである。3つ目は共感的理解と言われるもので、クライアントの視点(内的照合枠または内的準拠枠)を感受性豊かに正確に感じ取り理解することである。

傾聴技法には、受容(単純な受容、あいづちとも)、内容のくり返し、感情の反射、明確化(感情の明確化)、要約、質問などの他に、フィードバック(つじつまが合わず矛盾する点の指摘)、支持(はげまし、とも)、助言(情報提供や指示)、自己開示(カウンセラー自身の考えや感情の伝達)、解釈(無意識的な心の動きを指摘し、意識的な自覚を広げる)などがある(参考文献1)。

このように、傾聴技法にはもともと多くの技法のあることが理解できるし、解釈技法などは精神分析療法特有の技法と誤解していたところがある。また、来談者中心カウンセリングでは、クライアントが言いたいことや思いついたことを話すという意味では、精神分析療法の技法である自由連想法と似ているとも言えるが、精神分析療法では刺激語を使用する点が異なる。

3. 学校カウンセリング場面の特質

これまでカウンセリング場面の特質と言われてきた、カウンセラーとクライアントの面接契約、カウンセラーの受容性、カウンセラーの専門性に裏打ちされた理解、クライアントの主体性などは、学校の中で行われるカウンセリングでも何ら変わりはなく必要とされるものである(参考文献2)。

ただ、学校カウンセリングは学校組織の中で実施されるものであるため、面接契約の重要な点である秘密の厳守についてはその扱いがやや異なる。学校カウンセリングは一つのチームとしての機能が欠かせないために、情報の共有が求められる。カウンセラーは学校から児童生徒に関する情報提供を受けるとともに、カウンセラーがカウンセリングで知りえた児童生徒のプライバシーに関する情報についても、本人の不利にならないことを十分に配慮した上で学校と共有する必要がある。また、クライアントの主体性という点においても特有のものがある。学校では、スクールカウンセラーとの面談を希望する児童生徒には優先的にカウンセリングを計画してくれるが、学校の教育的観点からすれば必ずしも児童生徒の主体性だけを尊重するわけにはいかないことも多く、学校は本人にカウンセリングの必要性を説明し面談を勧めることもある。

4. 学校カウンセリングのプロセスと傾聴技法

学校カウンセリングにおいても一般的に言われてきたカウンセリングのプロセスと同様に、導入期、展開期、終結期がある。導入期は1~2回で受理面接とも呼ばれる。展開期は主訴または問題により回数が増える。終結期も1~2回ある(参考文献3)。

導入期の目標には、場面構成、面接目標の確認、動機づけの把握、レポート形成などがある。従って、

技法は思いや感情を自由に表現させる働きかけである表現的技法が求められ、受容と共感（受容的傾聴、共感的理解）が必要で、技法としては、表現的技法と言われる単純な受容（あいづち）、内容のくり返し、感情の反射などが用いられる。

展開期では己表現や自己理解の促進、体験様式や行動の変化、問題の緩和や症状の軽減などが見られる半面、現実に対する不安や葛藤の高まりも見られ、一進一退を繰り返すこともある。技法は表現的技法をベースに、明確化、要約、質問、フィードバック、支持、助言、自己開示などが用いられる。

終結期では、生活状況や人間関係の変化、現実を受け入れる余裕、自信の回復などが見られる。技法は表現的技法をベースに、支持、助言などが用いられる。

5. 学校カウンセリングの効果と限界

学校カウンセリングの効果としては、児童生徒の問題となる行動や症状の改善、心理的社会的な安定性の向上、対人関係上の問題解決や問題の緩和、自己概念の変化や自信の出現、問題解決能力の向上などが挙げられる。これらの効果判定については、本人の言動をよく見ている学級担任をはじめとする職員側の印象によることがほとんどであるが、家庭からの情報も有効である。

効果が見られるまでには数カ月から半年の時間のスパンを要する例が多い。数カ月を要した例では、自傷の生徒が継続的なカウンセリングによる家庭の協力体制の確立により、自身の存在感の実感から問題解決に至ったものが挙げられる。約半年を要した例では、部活の人間関係のトラブルから遅刻や欠席を繰り返す生徒が、その子の特性に配慮した継続的なカウンセリングにより、問題解決に至るまでに2つの学期を要した。また別の例として、攻撃的発言や破壊行為を繰り返す男子生徒の場合は、関係職員とスクールカウンセラーとの連携のもとに対応に当たり、職員の対応が軌道に乗ってきた約半年後に、職員間で“そう言えば、この頃学校でキレる回数が少なくなったね”と言った効果が見られた。問題行動が深刻であればあるほど、学校の対応やカウンセリングの効果が出るのに時間がかかることが分かる。

その一方で、学校カウンセリングの限界もある。児童生徒の要因としては動機づけや意欲が低い場合、何らかの病理的問題が予想され変化や問題解決へのレディネス（準備状態）が欠如している場合が挙げられる。例えば、少ない例ではあるが、児童生徒が担任などの職員の家庭訪問に強度の不安を抱いて反応しない場合には、学校での支援には限界がある。

6. 傾聴技法の予防的活用

令和元年度に文部科学省はいじめの未然防止に向けた取り組みとして、全国の中学校を対象に各県10校程度の推進校の指定を行い、どのような取り組みをしているかについて各県の代表校に集まって発表してもらおうという「全国いじめ問題サミット」を東京で開催した。

筆者は宮崎県の代表校となった中学校のスクールカウンセラーをしていたこともあり、いじめの未然防止のための取り組みの一環として生徒会役員がいじめの相談相手になるための研修の依頼を受けた。生徒同士が相談し合うピアカウンセリングの試みは全国でも例がなく、サミットでも注目を集めた。

相談に乗るための基本的な資質として傾聴技法の習得が必要であると考え、生徒会役員に対してピアカウンセリングの研修を行った。参加した数十名の生徒達は技法の習得のための説明やロールプレイングに積極的に取り組んだ。

そこで、学校カウンセリングの予防的意味合いとしての機能を持つピアカウンセリングの意義についての検討してみたい。

学校カウンセリングにおける傾聴技法の意義の検討

研修の時間帯は昼休みで、8回の研修を行った。その際、次のような内容についてのプリントを配布した。内容は、カウンセリング、ピアカウンセリング、傾聴技法、学校のピアカウンセリングのメリットとデメリット、カウンセリングの配慮点、ピアカウンセリングのロールプレイングの方法、などである。

(1) ピアカウンセリング

ピア(peer)は仲間、同輩、同僚などの意味があり、ピアカウンセリングは同じ様な体験をしたか似た境遇にある当事者同士がカウンセリングを行うものである。もともとは、同じような精神疾患や障害のある人同士がカウンセリングを行うと言う意味であった。したがって、ピアカウンセラーは専門家でもなくともよいし、1対1で行うものでもない。似た用語に、自助グループ(セルフ・ヘルプグループ)があり、アルコール依存、ギャンブル依存など同じ悩みを持つ人同士が支えあうもので、治療者や指導者を置かない。

(2) 学校で行うピアカウンセリング

専門的なカウンセリング場面について、時間、場所、面接目標の確認などの面接契約があり、カウンセラーの専門性に裏打ちされた深い理解と受容性、クライアント自身による問題解決や解消の意欲などが欠かせないことを説明した。しかし、学校で行うピアカウンセリングは生徒同士が相談し合うものであるから、このような専門的な特質は生かせないことも付け加えた。

ピアカウンセリングで相談を受ける側としては、傾聴技法の特に表現的な技法である単純な受容(あいづち)、内容のくり返し、感情の反射などについて習得する必要があるため、これらの技法について実際の言い方についてプリントを用いて解説した。

そして、学校でのピアカウンセリングには次のようなメリットとデメリットがあること伝えた。

1) 生徒同士が相談し合うメリット

- ① 秘密が守られる場所・空間の確保が、相談した方に安心感と落ち着きを与える。
- ② 同じ年代、同じ生徒としての考えや気持ちが分かり合える。
- ③ いろいろな人の考えや経験を聞け、悩んだり苦しんだりしているのは自分一人ではないという安心感が生まれる。
- ④ その安心感が自分自身に勇気を与え、問題解決力を高める。

2) 生徒同士が相談し合うデメリット

- ① 相談内容が漏れるのではないかと心配になる。
- ② 相談内容が深刻であれば、相談を受けた方が混乱する。
- ③ 相談を受けた方が、何か解決策を与えなければと考えがちになる。
- ④ 強い人の意見に引きずられやすいため、相談した方が自分には合わないと感じてしまう。
- ⑤ 相談を受けている方が質問を多くして、相談をしている方の話を遮りやすくなる。
- ⑥ 慰めや同情に終始しやすい。

(3) ピアカウンセリングの配慮点

相談される側として気をつける点として、次のことが挙げられる。

- 1) 秘密の厳守を伝えること
- 2) できれば包み隠さずに何でも話して欲しい旨を伝えること
- 3) メリットの面を伝えること

- 4) デメリットの面に気をつけること
- 5) 傾聴のための3つの態度を忘れないこと
- 6) 傾聴技法の簡単な受容と内容の繰り返しをベースに相手の話を聞くこと

(4) ピアカウンセリングのロールプレイング

相談を受ける人の言い方は、以下の①から⑦までとなる。

- ① 「今から、相談を始めますが、初めにお伝えすることがあります。」
- ② 「この相談では、秘密が守られます。」
- ③ 「できるだけ包み隠さずに何でも話してください。」
- ④ 「この相談のメリットとして、同年代の同じ生徒としての考えや気持ちが分かり合えます。」
- ⑤ 「また、いろいろな人の考えや経験を聞け、自分だけが悩み苦しんでいるのではないという安心感が生まれます。」
- ⑥ 「では、どういう相談か話してください。」

(注)

相談をする人の中には、大変困って解決策を求める人が多いので、どのような相談が考えられるかを生徒に挙げてもらったら、いじめ、登校しぶり、家庭内問題、クラスや部活の人間関係、恋愛などが出てきて、生徒達は筆者が想像していた以上に自分たちの悩みの内容については知っていることが分かった。

そこで、筆者の方から次のような注意をした。

相談を受ける人に上記についての知識や経験がなく、また相談に乗った経験が乏しい人は慌ててしまい、「どうしたらよいか？」という解決策を探すことに注意が行ってしまいやすいので、次のように対応するように助言した。

- ⑦ 「〇〇についての相談ですね。」「どうしたら良いかについて、一緒に考えましょう。」「〇〇について、詳しく話してください。」

以上が研修の流れであるが、生徒達はプリントを見ながら相談を受ける側と相談をする側の役割を交代してロールプレイングを行った。そして、ついにはプリントを見ないでロールプレイングができる生徒達も現れた。生徒会では、この研修と並行して校内に「目安箱」を設置し相談活動に取り組んでいる。

7. 傾聴技法の問題解決的活用

(1) 導入期での傾聴技法と配慮点

発達障害の傾向のある児童生徒は、人間関係を築くことや維持することに困り感を持っている。それは、彼らがクラスや部活の人間関係のトラブルにつながりやすい言動を行いがちであるからであるが、自身の言動には気づきを得にくく、結果的に関係性がまずくなり自信を無くし、部活を止めたり登校しづらくなったりする。

一方、教師は発達障害の傾向のある児童生徒に対して、学校基準や社会基準を当てはめ注意や説諭を行うが、彼らがそれらの基準の理解を不得手としているため、そのような説諭は効果的であるとは言いがたい。その結果、彼らは教師への不信感や嫌悪感を持つようになる。

筆者は、児童生徒の初回のカウンセリングでは、傾聴技法の質問の技法を用いて始めることにして

いる。特に、クローズド・クエスチョンを用いて面談に入ると、全員が質問によく答えてくれることを経験している。理由は、答える内容がはっきりしていて分かりやすいからで、彼らの緊張や不安を和らげ話しやすい雰囲気を作ることに適しているからである。

クローズド・クエスチョンは、好きな食べ物、苦手な食べ物、好きな教科、苦手な教科、楽しい思い出、苦しかった思い出などについて順に聞いていくが、生徒にとっては身近なことについての質問であるために、答えやすく話しやすいのである。

前に述べたように、カウンセラーは彼らの話を単純な受容（あいづち）、内容のくり返し、感情の反射などの技法をベースに話を聞いていくが、答えてくれた内容についてさらに詳細に聞いていくことができるので、児童生徒も意識しないうちに自分の感じたことや考えていること、家庭内のことなどを素直に話すようになる。このため、クローズド・クエスチョンから入るカウンセリングの仕方はレポート形成には有効な方法であり、生徒からのカウンセラーへの信頼も得やすい手段であると感じている。

このような流れでカウンセリングが始まると、自然にレポート形成がなされるため、生徒にとっては次回からのカウンセリングのモチベーションにつながりやすい。特に、発達障害の傾向のある児童生徒は認知的に物事を白か黒かで考えてしまう全か無か思考の傾向があるために、カウンセリングの継続性は初回の印象の良さが決め手となる。このような意味でも、筆者のクローズド・クエスチョンを用いる方法は有効であると考えている。

以上に、導入期では表現的技法をベースとしながら、質問のクローズドとクエスチョンが有効であることを示した。

(2) 展開期での傾聴技法と留意点

展開期では己表現が促進され、行動の変化や問題の緩和、症状の軽減などが見られる半面、現実に対する不安や葛藤の高まりも見られるため、カウンセラーとしてはうまく行っている部分にのみ目を奪われないように留意すべきである。

また、学級担任や保護者も本人の変化を求め過ぎるがあまりに、プレッシャーをかけやすい存在となることが多い。カウンセラーとしては、本人なりの変化のスピードがあることを繰り返し説明して、彼らの理解を得るための努力が必要となる。

児童生徒の中には、カウンセラーと話している時には気持ちが軽くなり、表情も明るくなって能動的な発言をする者もいるが、学級や家庭では現実に戻されてカウンセリング場面のようにはいかなくなり、自信を無くしてしまう子もいる。このような場合には、カウンセラーとして支持、助言、自己開示などの技法を用いて、生徒自身の現状についての受け止めができるように支持や助言を行い、カウンセラーの現状認識を伝えながら、本人の現実に寄り添うことが求められる。

つまり、展開期では表現的技法をベースとしながら、支持、助言、自己開示などが有効であることを示した。なお、カウンセリングの対象者が児童生徒であるため、明確化、要約、フィードバック、解釈などの技法は使用されなかった。

参考文献

1. 一般社団法人・日本産業カウンセラー協会(編) (2018). 『産業カウンセラー養成講座テキストⅠ』、一般社団法人・日本産業カウンセラー協会.
2. 安東末廣(編著) (2012). 『生き方支援の心理学』、北大路書房.

安東 未廣

3. 安東末廣・佐伯栄三(編著) (2005). 『人間関係を学ぶ』、北大路書房.