

カウンセラーの応答における傾聴と共感の定義をめぐる課題

— 「確認」という視点の再評価 —

対話法研究所 心理カウンセラー 浅野 良雄

「傾聴」には、応答を含まないものと含むものと異なる定義があるため、臨床心理学やカウンセリングの分野において混乱が生じている。日本語の「共感」には、相手の考えや気持ちに同感・同意すること (sympathy) と、相手の立場に立って物事を考え、感じることができること (empathy) という2つの異なる意味がある。そして、共感 (感情移入的理解) は、心の中に起こる現象であるため、外から観察できない。また、共感のコツとして「繰り返し」(オウム返し) が提唱されることがあるが、これにはいくつかの問題点がある。そこで、傾聴や共感を、「応答」という目に見える行動として定義すると、外からの観察が可能になるため、指導や評価が容易になる。傾聴・共感について書かれた文献の中に出てくる「確認」という言葉は、傾聴や共感とほぼ同義の概念である。そして、「具体的に観察可能な行動」として定義される「確認型応答」と、それ以外の応答の総称である「反応型応答」という分類を採用すると、従来の様々な応答様式がシンプルに整理される。

キーワード：カウンセラー、応答様式、傾聴、共感、確認

I. 見えない傾聴と見える傾聴

カウンセリング技法の一つである「傾聴」という用語が、大きく分けて2つの異なる意味をもっていることは、専門家の間でも、あまり意識されていないようである。

一般に「傾聴」は、「相手が言っている言葉の意味だけでなく言葉の背後にある相手の真に言わんとすることを聴くこと」¹⁾ (p.120) や、「単に受動的に聞くのではなく、相手の言動から感情をも含めて聴き取る努力をすること」²⁾ (p.79) とされている。また、対人援助職が使う専門的な「傾聴」の場合は、たとえば、「面接場面において利用者を多面的に理解するための『聴く』という意図的な態度、及び、行為」³⁾ とされることが多い。しかし、ここで重要なのは、いずれも、傾聴が、「聞くだけ」の内面的な行為として定義されているため、その人が本当に聞いているかどうか、さらには、どのようなことを聞き取ったかが、聞いている本人以外には分からないという問題である。つまり、これらは、「外から見えない」(観察できない) 傾聴である。

一方、ゴードン⁴⁾ のように、傾聴を「能動的な聞き方」として、相手からのメッセージの理解内容をフィードバックすること、つまり聞き手からの「応答を含

む」ものとして定義している研究者もいる。また、アイビー⁵⁾ は、「基本的傾聴の連鎖」の下位概念として、開かれた質問・閉ざされた質問・はげまし・いいかえ・要約・感情の反映をあげている (p.8)。カーカフ⁶⁾ は、「応答技法において大切なのは、ヘルピー (被援助者) の思考の枠組みに入って、ヘルピーの話を書くことであり、そして、聞き取ったことをヘルピーに伝え返すことである」(p.87、括弧内は引用者) と述べている。さらに、ポーター⁷⁾ の分類による「理解的態度 (understanding attitude)」(p.201)、生月ら⁸⁻⁹⁾ の研究における「中性的応答」、山口ら¹⁰⁻¹¹⁾ の研究における「非指示的応答 (感情的・共感的理解と受容)」、浅野¹²⁾ の研究における「確認型応答」(相手が言いたいこと、伝えたいことの要点を、自分の想像や推測を含めて理解し、その理解が合っているかどうかを、相手に言葉で確かめるための応答) も、「応答を含む」傾聴に近い概念である。このように、応答を含むものとして定義された「傾聴」では、聞き手が本当に聞いているかどうか、外から (聞き手以外から) 観察できる (耳に聞こえる) のである。

このように、一言で「傾聴」と言っても、実は複数の種類がある。グレン¹³⁾ は、リスニングに関する50件の文献におけるリスニングの定義を分析

し、リスニングの要素として、perception、attention、interpretation、response、memory、spoken sounds、visual cuesに分類した。その結果、32%の著者が、リスニングの要件として「response」(応答)を必須としていることが分かった。つまり、傾聴には、応答を「含まない」と「含む」と、異なる定義があり、一致した定義はないのが現状である。そのため、臨床心理学やカウンセリングの分野において、潜在的な疑問や混乱が生じているのではないかと筆者は考えている。

II. 共感に関する2つの定義

カウンセラーの態度や技法とされているものの一つに「共感」がある。少し大きめの一般の辞書では、共感とは、「他人の考え・行動に、全くそのとおりだと感ずること。同感。他人の体験する感情を自分のもののように感じとること」¹⁴⁾と説明されている。そして、よく読むと、前半と後半では、異なる意味が書かれていることが分かる。

たとえば、「あの映画の主人公の考え方には共感するよ」と言うときの共感とは、前半の意味である。つまり、相手の考えや気持ちに同感・同意すること(sympathy)と、ほぼ同じ意味である。一般的に、共感とは、こちらの意味で使われることが多いようである。一方、後半は、同感・同意という意味ではない。これは、「相手の立場に立って物事を考え、感じるができること」²⁾(p.79)に近い概念(empathy)であり、必ずしも同感や同意を伴うものではない。そして、カウンセリングをはじめ、対人支援の専門分野では、「共感」をこちらの意味で使う。つまり、「来談者そのものを、またその見方、感じ方をも正確に聴くこと」⁵⁾(p.67)や、「カウンセラーがクライアント自身と彼の思考方法を理解すること」¹⁵⁾(p.22)という意味である。相手の話を聞いて、カウンセラーがどう思うか、あるいは、どういう気持ちになるかではなく、カウンセラーの判断を交えない理解の仕方である。つまり、一般に使われる「共感」とは正反対の概念である。しかし、日本語では、これらの異なる概念に対して、「共感」という一つの用語が当てられている。

ここから生じる問題は、カウンセリング技法の学習過程における教示、たとえば、「クライアントの気持ちに共感することが大切です」の意味を、「クライアントへの同感や同意が大切である」と誤解(この誤解は学習者だけの責任ではない)してしまう可能性である。もちろん、「同感・同意とは異なる共感」であることを示すために、共感的理解・感情移入的理解などの専門用語が当てられることもあるが、多くの場合、

「共感」と簡略化して使われることが多いのが現状である。

III. 見えない共感

共感(これ以降は、「共感」を感情移入的理解の意味で用いる)には、もう一つの問題がある。カウンセラーや医療従事者などが使う「共感」の定義として、たとえば、「二人の人物の間で一方が他方の体験している感情と同一の感情を体験すること」¹⁶⁾がある。また、ロジャーズ¹⁷⁾は、「感情移入的理解」について、セラピストが「クライアントの私的な世界を、あたかも自分自身のものであるかのように感じとり、しかもこの“あたかも……のように”(as if)という性格を失わない」ことであり、「クライアントの怒りや恐怖や混乱を、あたかも自分自身のものであるかのように感じとり、しかも自分の怒りや恐怖や混乱がそのなかに巻きこまれないようにすること」(p.127)と説明している。ところが、これらの定義では、共感の「状態」について説明されてはいるが、「どうする」ことが共感なのかについては、「具体的な行動」という形で示されていない。そのため、自分が相手に対して真に共感できているかどうかを自分自身で判断することは難しい。また、ある人が相手に対して真に共感しているか、あるいは共感できているかどうかを、第三者が判断・評価することも難しい。なぜなら、これらの定義による共感とは、心の中に起こる「心理的現象」であるため、外から観察できないからである。したがって、共感の技法を指導する際に、「これが共感だよ」とか、「それが共感だよ」と、目に見えるものとして示すことができない。そのため、長い間、共感とは、言葉で教えることが難しい態度や技能であるとされてきた。

IV. オウム返しの問題点

共感を教えることの困難さを補うために、共感のコツとして、「繰り返し」や「オウム返し」を提唱している専門家がいる。たとえば、ある入門書¹⁸⁾では、「事柄の繰り返し」や「感情表現された言葉の繰り返し」(p.69)が紹介されている。また、スナイダー¹⁹⁾による「カウンセラーのカテゴリーの定義」の中にも、「内容の再陳述」(p.415)がある。さらに、アイビイ⁵⁾は、「語られたことの重要部分をくり返し、短縮し、具体化する」(p.58)ことや、「1語または2語のくり返し」「クライアントが話をした文章の最後の数語をそっくりくり返す」(p.49)ことを提唱している。

一方、ロジャーズ理論を中心としたカウンセリング技術として、「クライアントが語ったことがら、もしくは内容をできるだけ忠実にくりかえして言うことで

す」「発言に心をこめて耳を傾け、できるだけクライエントの使った言葉をそのまま使って応答することが大切です」と説明しながらも、「『内容のくりかえし』は、ともすると形式的・機械的な『オーム返し』になりやすい」(p.85-6)と注意を促す専門家²⁰⁾もいる。また、繰り返しの「ポイントがずれているとイライラする」「細かく繰り返されると話の腰を折られる」(p.45)などの悪影響が生じることも、効果的でない繰り返しの例として指摘されている²¹⁾。ロジャーズ²²⁾も、「私は、カウンセラーがクライアントのいったことを、そのまま反射し返すという、偽りの理解を不自然な技術で示すことを支持しているのではない。カウンセラーの教育や訓練の中にとときどき取り入れられている、私のアプローチの仕方を解説したものを見て、私は少なからず戦慄(せんりつ)させられてきた」(p.53)と苦言を呈している。さらに、「非指示的療法では、クライアントが述べた最後の言葉を繰り返せばよい」というふうには、自分たちが提唱しているアプローチが完全に歪曲されたことにショックを受けて、その後数年間は共感的傾聴に関して何も述べないようにした(p.130)とも書いている²³⁾。

初心者でも比較的容易にできる「繰り返し」(オウム返し)という「技法」に内在する弊害についての実

証的な研究は、ほとんど見られないが、潜在的な問題として無視できないものと筆者は考えている。

V. 聞くだけから応答へ

医学教育における行動目標(SBOs)の要件には、「動詞を含む文章で書くこと」や「使用する動詞は、『理解する』というような包括的、概念的な動詞ではなく、観察可能な行動を具体的に表すような動詞であること」²⁴⁾という記述がある。そして実際、傾聴や共感は、「大変なんですね」や「痛いんですね」などのように、相手の気持ちや状況に配慮した声かけとして指導されることが多い。つまり、傾聴や共感ができているかどうかを客観的に判定するためには、「聞くだけ」の傾聴や、「内面的な心の働き」として定義された共感ではなく、何らかの「行動」として目に見える形で定義することが大切なのである。その一つが「応答」である。「応答する」という、目に見える行動として定義すると、外からの観察が可能になるため、技能としての指導や評価が容易になる。

ここで、先行研究における、傾聴や共感を含むカウンセラーの「応答様式」に関する分類と呼称から、主なものを表1に示す。

表1 主な応答様式の分類と呼称 ※ゴシックは、傾聴・共感とほぼ同義であると筆者が考える様式

ポーター ⁷⁾	評価的態度、解釈的態度、支持的態度、診断的態度、 理解的態度
岩村ら ²⁵⁾	明確化 、 受容 、自己開示、 感情の反射 、否定、対決、解釈、提案、限定的質問、感想、説明の要求、情報、非言語的行動への言及、肯定、その他
生月ら ⁸⁻⁹⁾	指示、 中性的応答 、価値観への介入、援助的応答、情報提供
山口ら ¹⁰⁻¹¹⁾	指示的応答(助言・忠告・指導)、 非指示的応答 (感情的・共感的理解と受容)、一般的応答(常識的な応答)、否定的応答(禁止的・命令的な応答)、援助的応答
玉瀬ら ²⁶⁾	事実明確化質問、感情明確化質問、 事実明確化反映 、 感情明確化反映
島本 ²⁷⁾	指示的、 非指示的
浅野 ¹²⁾	確認型応答 (相手が言いたいことの要点を、相手に言葉で確かめること)、反応型応答(自分の考えや気持ちを言うこと)

VI. 「確認」という視点

傾聴・共感について書かれた文献の中には、「確認」という言葉がしばしば出てくる。たとえば、晩年のロジャーズ²⁸⁾は、「セラピスト応答は『気持ちのリフレクション』ではなく、『理解の確認』(Testing Understandings)、または『知覚の確認』(Checking Perceptions)と呼ぶことを提案する」(p.153)と書いている。ゴードン⁴⁾は、「能動的な聞き方」として、「自分の聞いたことの正確さを最終的に確認すること」の重要性について書いている(p.61)。三島ら²⁹⁾は、日常会話では確認は見過ごされがち、としながら、「積

極的傾聴は、相手を相手の立場に立って理解しようとして聴くことですから、聴き手が理解したと認めることが、本当に相手が言いたいことであったかを確認することが必要になってきます。このときに聴き手が行うやり方に、確認、要約といった聴き方があります」(p.182)と書いている。淘江ら³⁰⁾が開発したコミュニケーションスキル尺度の「VCSI」(Verbal Communication Skills Inventory)の「第IV因子」には、「相手の言動や気持ちの確認」がある。また、小川³¹⁾による、「共感的理解とは、まず、相手の立場になって、感情移入し、相手の内面にある感情的側面のみならず、

知的側面をも含めたあらゆる側面を、ありのままに追体験し、つぎに、それらを、自己の視点から、もう一度、冷静にとらえなおし、さらに、その判断・認識が妥当であるか・否かを、相手に伝え、その当・否を、繰り返し検証することである」(p.61)という記述の中の「検証」も、確認のことである。

これらの説明から、「確認」は、傾聴や共感とほぼ同義の概念であることが分かる。しかも「具体的で観察可能な行動」である。しかし、カウンセリングの理

論や技法の中で、「確認」という行動は、傾聴・共感という、心理学の分野で長く使われてきた概念の陰に隠れたまま、その重要性があまり強調されてこなかったようである。浅野¹²⁾は、「確認」という「具体的で観察可能な行動」に着目して、すべての応答を、「確認型応答」と、それ以外の応答の総称である「反応型応答」とに分類した。この分類を採用すると、この小論で紹介した主な応答様式は、図1のように、きわめてシンプルに整理される。

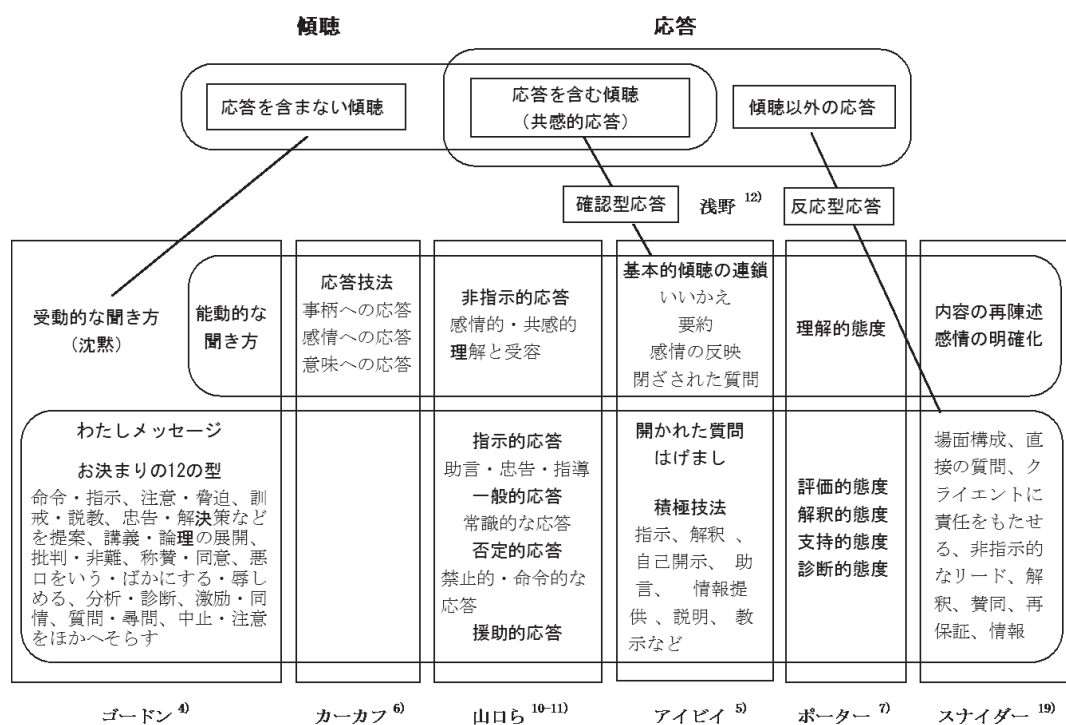


図1 様々な応答様式の分類

文献

- 1) 津村俊充：コミュニケーションスキルの開発と訓練（原岡一馬編，人間とコミュニケーション），ナカニシヤ出版，118-30，1990.
- 2) 西川一廉，小牧一裕：コミュニケーションプロセス，二瓶社，2002.
- 3) 鳥海直美：相談援助職による傾聴に関する研究－在宅介護支援センターにおける実践から－，社会福祉士，10，83-90，2003.
- 4) Gordon T.：親業－子どもの考える力をのばす親子関係のつくり方－（近藤千恵訳），大和書房，1998.
- 5) Ivey A.E.：マイクロカウンセリング（福原真知子，椋山喜代子，國分久子，楡木満生訳編），川島書店，1985.
- 6) Carkhuff R.R.：ヘルピングの心理学（國分康孝監修，日本産業カウンセラー協会訳），講談社，1992.
- 7) Porter E.H.：An Introduction to Therapeutic Counseling, Houghton Mifflin Company, 1950.
- 8) 生月誠，原野広太郎，山口正二：カウンセラーの応答様式に対するクライアントの選択反応についての研究，カウンセリング研究，21（1），29-38，1988.
- 9) 生月誠，山口正二，原野広太郎：種々のカウンセリング様式間の関係についての研究－質問紙法によるクライアントの選択・拒否反応からのアプローチ－，カウンセリング研究，23（1），18-29，1990.
- 10) 山口正二，芹澤智江子，原野広太郎：相談場面における生徒の望む教師の応答様式－生徒の性格類型とカウンセリング様式の視点より－，カウンセリング研究，21（2），109-18，1989.

- 11) 山口正二, 中島剛, 山本勝也, 原野広太郎: 学校
カウンセリング場面における教師の応答様式に
関する研究, カウンセリング研究, 25 (1), 19-30,
1992.
- 12) 浅野良雄: 共感的態度を評価するための一方法
- 確認型応答という概念の導入 -, 医学教育, 41
(3), 175-8, 2010.
- 13) Glenn E.C.: A Content Analysis of Fifty
Definitions of Listening, International Journal of
Listening, 3, 21-31, 1989.
- 14) 松村明 (編): 大辞林, 三省堂, 1988.
- 15) Trower P., Casey A., Dryden W.: 実践認知行
動カウンセリング-最新の援助技法ガイドブック
- (内山喜久雄監訳), 川島書店, 1997.
- 16) 加藤正明 (編): 新版精神医学事典, 弘文堂,
1993.
- 17) Rogers C.R.: ロージャズ全集 第4巻 サイコセ
ラピの過程 (伊東博編訳), 岩崎学術出版社,
1966.
- 18) 楡木満生: 産業カウンセリングの過程と技法 (杉
溪一言他編著, 産業カウンセリング入門), 日本
文化科学社, 61-72, 1995.
- 19) Snyder W.U.: ロージャズ全集 第16巻 カウンセ
リングの訓練 (友田不二男編訳), 岩崎学術出版社,
1968.
- 20) 西光義敏: 暮らしの中のカウンセリング, 有斐閣,
1984.
- 21) 鈴木克則: 目標化支援カウンセリング (宗像恒次
監訳, SAT法を学ぶ), 金子書房, 21-56, 2007.
- 22) Rogers C.R.: ロージャズ全集 第6巻 人間関係論
(畠瀬稔編訳), 岩崎学術出版社, 1967.
- 23) Rogers C.R.: 人間尊重の心理学-わが人生と思
想を語る- (畠瀬直子監訳), 創元社, 1984.
- 24) 日本医学教育学会医学医療教育用語辞典編集委員
会編: 医学医療教育用語辞典, 照林社, 2003.
- 25) 岩村聡, 小柳晴生: ファシリテータ発言分類法作
成の試み, 広島大学総合科学部紀要Ⅲ, 8, 95-
113, 1984.
- 26) 玉瀬耕治, 西川知子: 相談面接における聴き手の
応答の意図に関する研究, 奈良教育大学紀要 (人
文・社会科学), 41 (1), 161-80, 1992.
- 27) 島本淳子: カウンセラー応答の指示性と来談者の
心的状態との適合性に関する実験的研究, カウン
セリング研究, 29 (1), 9-18, 1996.
- 28) Rogers C.R.: ロジャーズ選集・上 (伊東博, 村
山正治監訳), 誠信書房, 2001.
- 29) 三島徳雄, 久保田進也: 積極的傾聴を学ぶ-発見
的体験学習法の実際-, 中央労働災害防止協会,
2003.
- 30) 淘江七海子, 堀美紀子, 松村千鶴: 看護学生のコ
ミュニケーション能力育成に関する研究-CAI教
材「言語的応答訓練」による学習効果-, 日本看
護学教育学会誌, 14 (1), 13-24, 2004.
- 31) 小川芳男: 医療心理学, 北樹出版, 2005.

※

※

**The Problems Regarding Definition of Listening and Empathy on the Responses from a Counselor
— Reevaluation on “Confirmation” —**

Yoshio ASANO

Institute of Dialogue Method

Abstract

Listening has several definitions those contain responses or not, then there has been confusion in the field of clinical psychology and counseling. The Japanese word kyokan has two different meanings ; sympathy and empathy. Empathy is a phenomenon which occurs in human mind, then it cannot be observed from the outside. Parrot and restatement are often recommended as a knack of kyokan, but these cause several bad effects. Defining listening and kyokan as “responses” those are visible action, observation of these from the outside becomes possible, then instructing in and assessment of these become easier. The word confirmation which is contained in literatures about listening and kyokan is similar to the concept of listening and kyokan. “Confirmative response” which is defined as concrete and observable action and “reactive response” which is the response except for reactive response organize conventional several types of responses to the simple classification.

Key Words

counselor, response type, listening, empathy, confirmation