

～形だけの傾聴から、人と心を通わす傾聴へ～

# 誤解されている傾聴スキル 「8つの真実」

傾聴・共感、カウンセリングの正しい学習法に悩んでいるあなたへ

< 特別レポート >



心理カウンセラー鈴木雅幸の公式サイト

<https://counselinglife.com/i-phone/>

塾長 鈴木雅幸の Facebook

<https://www.facebook.com/masayuki.suzuki.106>

※上記フォローを歓迎します。

この PDF レポートでは、以下の内容を Q&A 形式で記し、実際に現場で通用する傾聴やカウンセリングの学習法をお伝えしていきます。

- 1) カウンセリングの勉強は理論だけで大丈夫？
- 2) カウンセリングの1回の面接時間はどのくらいが良いのか？
- 3) カウンセリングは毎回、どの位の間隔を開ければいいの？
- 4) カウンセリングはオウム返しをすればいいの？
- 5) いつも2回目の面接につながらないけれど・・・
- 6) 資格を取ればプロとしてやっていけるでしょうか？
- 7) 最も良い傾聴トレーニングの仕方は？
- 8) 共感的理解ってどういうこと？

<その他の Q&A>

- 質問をしてクライアントの問題を引き出せと言われたが？
- カウンセリングはどうやって終わるのがいいの？
- 助言・アドバイスはなぜしてはいけないの？
- 具体的な対応を講師に質問したら「ケースバイケースです」とお茶を濁されたが？
- どの心理療法を勉強すればいいの？

## 1) カウンセリングの勉強は理論だけで大丈夫？

回答：プロを目指すなら実技訓練は必須

カウンセリングの勉強を「勉強」だけに終わらせるなら、理論学習だけでも意味は出てくるでしょう。

しかしカウンセリングを仕事としてやっていく場合や、様々な相談業務にカウンセリングのスキルを生かすのであれば、当然、実技訓練は必須です。

なぜなら理論や知識を「知っている」ということと、実際にそれらが「実践できる」ということとの間には、大きな隔たりがあるからです。

さらに「実践して成果につなげる」となると、より研鑽が必要になってきます。

理論だけでは「知っている」「わかったつもりになっている」の域を出ません。

実際に自分がどうやっているか？どこまでのことが出来ているのか？

先ずはそこから出発しないと始まりません。

そのためにも、現場で役立つ実践的な訓練が必要になるのはいうまでもありません。

理論や知識というものは、実際に人を目の前にすると、ほとんど役に立たないものです。

実際に人を（クライアントを）目の前にして役立つのは、対応における「反射神経」のみです。

いざ、クライアントや相談者を目の前にして、いかに適切な対応ができるか？

それも「即応」できることが求められます。

なぜなら、現場では「ちょっとお待ちください」は通用しないからです。

ですからカウンセリングの面接や相談業務で重要なのは、何を知っているかではありません。

重要なのは「実際にどうやっているか」であり、「何が出来ているか、いないか」です。

そこをしっかりと振り返りながら技術の向上、実力の向上を目指します。

そのためには実際に直面する様々なケースや場面に対応する力を養います。

つまり、そういう対応力が本当の意味で養える訓練が必要となります。

具体的には

◇ロールプレイ演習

◇ケースカンファレンス（事例検討）

◇応答（反応）訓練

◇教育分析（指導者にカウンセリングを受けること）

◇エンカウンターグループ

といった教育訓練を受けながら、継続的に指導者の指導を受けることです。

正直、理論だけなら、専門書を読めばいくらでも補えます。

それよりも現場で直接的に必要なのは、適切な対応が「即応」としてできること。

つまりはそういう「反射神経」であり、そこを磨いていくことなのです。

私は「臨床カウンセラー養成塾」という私塾を 2010 年の秋に立ち上げました。

立ち上げた理由は、とてもシンプルです。

それは、カウンセリングに関して教えられている「間違い」や「誤解」を解きたかったからです。

その間違いや誤解によって、学習者、そしてクライアントが迷路にはまっていくのを防ぎたかったからです。

こうした「クライアントの声」というのは、我々セラピストには、直接入ってきません。

直接訴えてくる人もいますが、やはりそれは少数です。

むしろ、そのセラピスト本人の居ないところで話され、広まっていくのです。

例えば、他のセラピストであったり、相談者の知り合いや身内の人たちであったりします。

そういう意味でいうと、私のカウンセリングにお見えになるクライアントの中にも、他のカウンセラーに傷つけられた、失望したという方が何人もおられました。

その体験談をお聞きすると、実にひどいものでした。

また、私たちカウンセラー側では認識も薄いし、認めたがらない人もいますが、カウンセリング等の心理援助は、今、社会的な信用を著しく落としています。

スクールカウンセラーも同様で、教育現場での評価は極めて厳しいものがあります。

我々カウンセラーや、カウンセリングを学ぶ人たちは、先ず、こうした現実にしつかりと目を向けましょう。

そして、どのようなカウンセリングが社会的信用を回復し、困っているクライアントの援助につながるかを意識しておくことをお勧めします。

そうした社会的背景から、私は「臨床カウンセラー養成塾」という私塾を立ち上げようと思いましたが、今回のこのレポートを作成しようと思った動機も同様

です。

ということで、このレポートは「傾聴」という観点から、カウンセリングで皆さんが漠然と疑問に思っていて解決できないこと。

実践したり学んだりしていく過程で払しょくできない悩み。

そうしたことに明確な回答を与えるものであることを願いながら作成しました。

傾聴というものをどう学び、どう習得していけばいいのか？

皆さんが実際に傾聴を心がけ、実践しようとする際や、傾聴を学び、練習しようとする際に、一番悩むことって何でしょう？

セラピストや対人援助職の方々、そしてカウンセリングを自分の仕事や生活に生かしたいという方や、自分自身の直面している問題解決に役立てたいという方。

まさに今、いろいろな方が「傾聴」や「カウンセリング」「心理学」について学んでいます。

ところが、これまた多くの学習者たちが、傾聴の学び方や習得の仕方について悩んでいます。

カウンセリングや傾聴について、学べる機関や団体はたくさんあるのに、なぜ、このようなことが起きているのでしょうか。

答えを見つけるには、学んでいる内容や学び方に注目する必要があります。

わかりやすいので、例を出してみます。

こういう学習内容や学習の仕方だと、悩んでしまうというパターンです。

#### 1) 傾聴の概念の説明だけで終わる

「傾聴とは・・・」と説明し、知識として頭に入っているだけの場合です。

講座や授業の中で、傾聴に対しての講義があり、実際に具体的事例にもとづいた授業がない場合ですね。

このように知識や情報として傾聴の概念を説明されただけでは、実際に人の話を聞くとき、その話の一つ一つをどう聞き、どう理解すればいいのかといった肝心の「神経の働かせ方」がわからないので、現場では何の役にも立ちません。

なぜなら、相手の話は、いつも同じもの、決まったものではないからです。

会話というものは、相手との話のやり取りです。

相手が口を開くたびに、どんな話になるか、どんな言葉や表現が出てくるかは、その言葉・話を聞いてみないとわかりません。

しかも、会話、いえ、カウンセリングの難しいところは、相手（クライアント）の口から発せられた内容に対して、聞き手であるカウンセラーが瞬時に、しかも適切に反応できなければならないところです。

いわゆる「即応」ができるかどうか・・・ということですね。

今からクライアントはどんな問題、どんな経験について話されるのか？

仕事の悩みなのか、人間関係の悩みなのか、自分の性格に関する事なのか。

人間関係であれば、誰に対して、どういう場面でのことか？

その場面で経験したことを、その都度どう感じているのか？

そもそもその人との関係をどう捉えていて、今後、どうしていきたいと思っているのか？

こうしたことは実際にその人（クライアント）の口から出てくる話（言葉）を聞いて初めて伝わってくることです。

そのために、同じ人（クライアント）であっても、毎回違う話になるわけで、それぞれの話の内容、言葉や表現のニュアンス、それらを「どう聞くか」が、現場

で実際に求められるわけです

ですから、本当に必要なことは、瞬間々々に変わっていく話の内容や流れ、その時のクライアントの胸の内など、こうした要素を瞬間的に「どう正確に聞けるか」「どう的確に（深く）感じるか」という学習です。

その学習の仕方が、皆さんわからずに、悩んでいるといってもいいくらいです。

## 2) 感覚的な内容の講義に終始している

またよくあるのは、傾聴とはこんな感覚で、こんな感じで・・・と、講師の経験則のみを言葉だけで伝える授業や講座です。

これも、学習者が後で困ってしまうパターンです。

これはデモンストレーションやオープンカウンセリングの形を取ったとしても、同じです。

学習者は、講師の感覚的な表現に酔い、「これはすごい」と感激します。

これは心理系の本によくあるのですが、感覚的なものを表現するのに、その表現によってごまかすという伝え方です。

こういう伝え方は、心理の世界で相当に名の知れた先生方でもやっています。

その言葉や表現を目にすると、読者や受講者は、何かすごいことに触れたような気になったり、今まで思いも及ばなかったことを知ることができたと思ったりします。

私は相当に名の知れたカウンセラーや心理臨床家、セラピストの方であっても、こうした説明でお茶を濁している伝え方をたくさん見てきました。

でも、これではそこに「再現性」がないんです。

つまり、私たちが同じように習得ができないということです。

私が吉田哲という臨床家に師事した理由は、こうしたごまかしが一切なく、妥協のない徹底的な具体表現を用いていたからです。

吉田は感覚的な部分を具体化（言語化）し、平易に伝えることに優れた指導者でした。

それは、その感覚的なものの深さ、確かさを自ら身につけた人間だからこそ可能な伝え方でもありました。

一方、抽象的、いえ芸術的表現や経験則のみの独自の表現でしか伝えることができない指導者の話を聞くと、一時は感激や興奮を覚えるものです。

しかし、その感激熱もほどなく冷めることになります。

なぜなら、その講義を聞いた受講者が、今度は実際にカウンセリングや相談業務などで誰かの話を聞くときに、聞いた話に合わせた具体的な対応が、結局はわからないからです。

相手がどんな話をするか、どんな言葉や表現が出てくるかわからない。

出てきた瞬間に、それにピタッと合った言葉で反応できなければならない。

でも、その瞬間、どう反応すればよいのか、やっぱりわからない・・・・・・・・

ここで、多くの学習者が途方にくれ、どういう学習や訓練を積んでいけば良いのかわからなくなります。

せっかく資格を手には入れたけれども、その後、現場でどうすればいいかわからないという声を聞くのも、こういう問題にぶつかっているからです。

ヒントをいえば、そこに具体的な材料があればいいわけです。

つまり、実際の会話の記録（逐語記録）をテキストにし、その会話をどう聞かかを一つ一つ検証すればいいわけです。

また、ロールプレイも一つの方法ですが、これもやり方次第です。

### 3) 形だけのロールプレイ

傾聴のトレーニング（研修）の一つとして、ロールプレイを取り入れているところも多いと思います。

ロールプレイ自体、傾聴などのスキルアップの訓練としては良いものだと思いますが、肝心なのはその「やり方」です。

まず、「あなたは、今日は、子どものことで相談にきたお母さん役」というやり方があります。

「子どもが最近学校に行きたがらなくて」と、実際にはその話し手役の実体験ではないのですが、そういう設定で行うというものです。

これは「作り話」で行うことであり、「セリフ」を話しているのと同じです。

学芸会のお芝居の稽古じゃないので、これも NG です。

確かにロールプレイですから「役割を演じる」という意味ではありますが、この場合演じる役割は「話し手」という役割と「聞き手」という役割です。

ですから、話す内容は作り話ではなく、話し手を演じる人が実際に経験したこと、考えていること、興味のあること等が適切でしょう。

つまり、リアルな（本当の）話であればあるほど、検討も緻密で実践的に行えることになります。

また、いくらカウンセリングのロールプレイだからといって、悩みごとの話でなければならぬということはありません。

実話であれば、最近ハマっている趣味の話でもいいわけです。

指導者が臨床の力のある人間なら、どんな話でも解析&指導ができるはずです。

次に、検討や解析の仕方についてです。

ただロールプレイをやって、録音などもせずに、相手や周りの人の感想をもらって、講師の雑感をもらう。

そういう形では、正直、何も身につけません。

「しっかり聞いてもらった感じがしました」と話し手に言われたとします。

でも、大事なのは「どこの部分をどういう風に聞けていたか？」というフィードバックです。

「しっかり聞いてもらえた感じがしました」とだけ言われても、聞き手は「ありがとうございます。」としか言えませんし、そこで話は終わってしまいます。

あるいは「心が楽になりました」という雑感だけもらっても、それが傾聴の能力開発には結びつきません。

そこに「録音をして、その録音記録を何度も聞きながら、一言半句のレベルで解析する」という方法が絶対に必要になります。

なぜなら、人間の記憶にのみ頼っていたら、こうした解析は不可能だからです。

「話し手はこう言っていて、それに聞き手はこういう言葉で応じている」

「さて、この応じ方で本当に良かったのか？他に応じ方はなかったのか？」

「あの部分で話し手がこう表現したが、それはどういう意味でそう言ったのだろうか？」

こうした解析作業なくして、傾聴の能力開発はできません。

また、こうした作業は録音記録や逐語記録といった「記録」を基にしなければ行うことができません。

この解析作業とフィードバックこそ、実際の面接に生かせる学習法となります。ただ、こうした解析がしっかりとできる団体や機関である必要はありますね。

4) おうむ返し、言葉の繰り返しが傾聴と教えている

これももちろん、論外です(^\_^;

そもそも、日常会話でそんな聞き方をしているのでしょうか？

実際に、やってみたらいいですよ。

途端に不穏な空気が流れ、親しい間柄なら「バカにしてるの？」「真面目に聞いているの？」と言われるのがオチです。

カウンセリングを創始したロジャーズは、「おうむ返ししろ」なんて言っていません。

また、彼自身の逐語を調べると、おうむ返しなんて全然やってません。

では、どうすればいいのか？

傾聴というのは、相手の話を正確に聞くことであり、聞けることです。

養成塾ではそうお伝えしています。

傾聴＝話を正確に聞くこと、聞けること。

そして、相手の話を正確に聞くためのポイントは何か？

それは、次の観点から相手の話をしっかりと聞くことに尽きます。

「相手の一番言いたいことは何か」

え？と思われたかもしれません。

これだけ？と思って、物足りない感じがしたかもしれません。

しかし、事実、このポイントに絞って話を聞くようにお伝えしても、皆さん、ほとんど出来ないんですね。

「相手の一番言いたいことは何か」に絞って聞いてくださいって何度も言っているそばから、この観点が吹き飛んでしまうようです。

話を聞いているうちに、相手の言葉に引っかかったり、余計な感情や考えが浮かんで来たり・・・

挙句の果てには「相手の言いたいこと」ではなく、「自分の言いたいこと」を言ってしまう。

結果として、クライアントは「？」となり、やっているこちらもちょうど出来た感じも持てず・・・

あくまでも大切な観点は、「相手の一番言いたいことは何か」です。

ロールプレイの録音検討でも、この観点でチェックしていくと、見事に解析が可能になります。

もちろん、解析能力がある人間が行えば・・・の話です。

より厳密にいうと

「相手の一番言いたいこと、問題にしたいこと、わかってほしいことは何か？」

という観点で・・・ということになります。

この観点でしっかりと聞けるようになると、話の聞こえ方が一変します。

それには、ある程度、先に紹介したような正しい訓練を繰り返し続ける必要がありますね。

## 2) カウンセリングの1回の面接時間はどのくらいが良いのか？

回答：基本的には50～60分が適切

カウンセラーによっては90分や120分という時間設定をしています。

また、「時間延長」という設定をしているカウンセラーもいるようです。

しかし、カウンセリング、特に心理のカウンセリングは、時間という枠組みを壊さないってことが、ものすごく大切になってきます。

心理面接は人間の内面の深い部分をテーマに、カウンセラーとクライアントが人間関係を続けていく場でもあります。

そのため、かなりシビアであったり、クライアントにしてみたら辛い場面も出てきたりします。

そういう時に初めから時間が決められていることによって、その時間内はがんばって取り組めるわけです。

ですから、時間延長という発想は危険です。

際限なくクライアントの依存心に任せる格好になりやすく、カウンセリング自体が失敗する危険性をはらんでいます。

人間は誰でも、辛いときは感情的になっています。

理性が働きにくくなるので、辛さから逃れたい一心で、どうしても依存的な態度が出やすくなる場所があります。

依存から建設的な歩みが生まれることは、まずありません。

それどころか、逆に、心の問題がさらに深刻になっていたり、立ち直るきっかけをずっと掴めなくなる「悪循環」を招いたりすることもあります。

また、カウンセラーがクライアントの心理的問題に巻き込まれやすくなります。

カウンセラーとクライアントとの関係性が、立ち直りに必要な信頼関係ではなく、お互いが感情的になる依存関係になってしまいます。

そしてこの依存関係でカウンセリングを行えば、必ず失敗します。

臨床の世界では1回の面接時間は、50～60分が最も効果的であり、適切であるとされています。

これは永い年月をかけて先人たちが検証を繰り返して得た結論であり、先人たちが私たちにのこした叡智です。

この50分～60分という時間こそが、人間が一番集中ができ、なおかつその集中が持続する限界ともいわれているんです。

つまり、カウンセリング面接の適切な時間は50分～60分までであり、その時間が最も効果的な時間であるということになります。

長すぎる面接は間延びしますし、効果も出にくくなるでしょう。

それだけでなく、お互いの関係性に「依存」という影を落とす危険性もはらんでいるといえます。

ちなみに、私の場合は5分から90分という単位での面接を実際に何度も経験し、その中で最も効果を実感したのが50分でした。

そのため、現在もカウンセリング面接の1回の時間は50分としています。

そして、基本的に50分になったら「時間になりました」とし、話が途中であってもそこで面接を終えるようにしています。

こうして時間を厳格に守る姿勢が伝わることで、クライアントにしてみたら「これはなかなか覚悟の要る時間だな」と、背筋が伸びる思いにもなります。

この背筋が伸びる感じこそ、カウンセリング成功のカギを握るものです。

なぜなら、カウンセリング面接というのは、安心できる場でもありますが、同時に気楽な団らんの場合とは違い、ある程度の「緊張感」も必要だからです。

時間厳守、同じ場所（カウンセリングルーム）で行う、クライアントに出向いて頂く。

こうした枠組みを維持することで、お互いが依存関係ではなく、ある程度の緊張関係を維持することにつながります。

カウンセラーとクライアントとの距離感というものは、通常の人間関係よりはるかに近い感覚で行われます。

しかし、どんなに近い関係性であっても、そこには必ず一定の距離感が存在します。

この距離感は終始守られるものであり、この距離感があるからこそ、互いの関係性が依存ではなく信頼関係になっていきます。

面接時間を守ることで守られる枠組みは、カウンセラーとクライアントを守ることにもなっています。

この枠組みがあるからこそ、一方では、全力で心の問題に取り組むことが可能となるわけです。

私はカウンセリングを学ぶことで、「本当の人助け」ってどういうことかを学びました。

「本当の人助け」というのは、本当にその人の助けになることです。

本当の人助けとは、手取り足取りではないということです。

途中の段階で、手取り足取りが必要な場合があります。

でも、それはあくまで一時的な話。

自立して生きていくための、ある段階での便宜上の関わりでしかありません。

でも、助けたいと思うあまりに、このへんが見えなくなっていく。

助けにならず、やがて依存を生んでしまう。

こうなると、共倒れになってしまうんです。

人助けって、常に一定の距離感が重要です。

この距離が近すぎると依存を生み、遠すぎるとそもそも助けにならない。

このさじ加減がカギを握ります。

カウンセリングも、この距離感がすごく大事。

この距離感がセラピーの成否を決めるといっても決して言い過ぎではないほどです。

カウンセリングでは、かなり近い距離での人間関係を互いに経験します。

しかし、これ以上近くしてはならない。

そういう距離があります。

カウンセリングでは、常にこの距離感を保ちながら近い関係性で、なおかつ深い取り組みを行います。

この距離感を保つ要素は、細かいところまでいろいろあります。

いくつか例をあげると

- ・時間厳守
- ・カウンセリングルーム（同じ場所）での実施
- ・言葉づかい
- ・カウンセラーとしての姿勢（あり方）
- ・カウンセリング観
- ・カウンセラーの人間性（人格）

- ・経験値
- ・訓練の積み重ね etc

こんなところでしょうか。

「馴れ馴れしい態度」と「親しみのある態度」とは似ているようで全く違います。

「共感」と「同感」と「賛同」と「同調」も、似ているようでそれぞれ全く違います。

こうしたことをしっかり理解し、常に実践できることが大切です。

近いけど一定の距離感で取り組んでいく。

これが相談者の自立を生んでいくんですね。

相談に来る人は、誰だって辛いんです。

辛いし苦しいから相談にくる。

そういう気持ちで来る人に対して、私たちは最終的には、新たな自立心を育てていく。

カウンセラーって、そういう役割があるんです。

「自分の問題は、自分で解決する。」

そういう気持ちでカウンセラーの力を借りるから、カウンセリングで立ち直っていけるんです。

この気持ちがクライアントの中で弱いと、どんなカウンセリングも無力です。

だからこそ、距離感を保つことで、自立心が新たにしっかりと育つようにしていく。

それが本当の人助けなんだと、カウンセリングを通してわかりました。

ここまでお読みになられて、もう気がついたことと思います。

そう、これってカウンセリングだけの話しじゃないですよ。

子育て、教育、ビジネスのマネジメント。

全てに通じる話です。

なぜ全てに通じるか？

それは子育てや教育から企業経営まで、ちゃんとやっていくには、そこに「人の成長」が、絶対必要になるからです。

「人の成長」って、私たちの社会を左右します。

だから、カウンセリングでも問題を乗り越えるということは、「その人が成長する」ということと同じなんです。

より自立した人間になっていく。

それがカウンセリングを卒業すること。

それが成し得たとき、人助けもできたことになります。

こう考えるとカウンセリングの歴史って、人がいかに自立に向けて成長していくか。

その探究の歴史といってもいいですね。

こうしたカウンセリングの枠組みやルールというものは、必要があつて今も受け継がれているわけです。

こうしたことは、カウンセリングのスクールなどで、ぜひしっかりと伝えて頂きたいものです。

### 3) カウンセリングは毎回、どの位の間隔を開ければいいの？

回答：集中的に実施する場合でも一週間の間隔を空けます

基本的にはクライアントと相談をして決めます。

これがとても大切です。

こちらから来ることを迫ったり、逆にもう来ないでと言いついたり、そういうことはあってはならないことです。

しかし、いろいろな経験者の話を聞くと、そういうケースは珍しくないようです。

続けるか、続けないか？

まずはそこからクライアントの意志を尊重します。

続けるか続けないか、どのくらいのペース（間隔）で継続するのか？

こうしたことは、クライアントが主体的に決めてやっていくからこそ、カウンセリングで成果が出てくるわけです。

ですから、なるべくクライアントの意志を尊重し、迷っているようなら相談に乗ります。

その相談の乗り方も重要です。

毎週にするのか、2週間ずつにするのか、徐々に間隔を空けるのかは、相談して決めます。

私の場合、初回に継続の意思を確認して続けますが、毎回面接終了時に「(次は) どうしますか？」と確認します。

極力クライアントが主体的に諸々を決定していくような雰囲気を心がけています。

間違っても「しばらく通ってください」なんて言いません(笑)

また、一週間よりも短い間隔でやっても、あまり進展は見られません。

クライアントが「辛いので3日後にお願いしたい」と望んでも、私は1週間空けて頂いています。

そこで「3日後」の要望に応じてしまうと、クライアントの依存心を助長し、上手いかなくなる可能性があるからです。

もちろん、何事にも例外はつきものですが、基本的には1週間以上が基本だといえます。

カウンセリングでは、この面接と面接との間の日々の生活も、とても大切になってきます。

クライアントはこの間、いろいろな経験をしていくこととなります。

職場で、家庭で、自分の生活環境の中で、様々な出来事が起き、様々な経験をしていきます。

ただ、それまでと違うのは、カウンセリングを受けているということです。

カウンセリングを受け始めて経験することというのは、カウンセリングを受けていなかった時とは違った経験や学習になっていきます。

カウンセリングの効果の一つは、クライアントの視野が広がっていくことです。

私たちは視野が狭いときに、悩んだり失敗をしたりしやすい部分があります。

また、悩むことで余計に視野が狭くなってもいきます。

自分特有の思い込みが、視野を狭くしていく場合もあります。

カウンセリングを受けると、こうした視野の狭さが解消されていくのです。

そして、カウンセリングによって以前より視野が広がってきたり、思い込みが修正されてきたりした段階で経験する出来事。

そうした出来事に対しては、それまでとは違った捉え方ができるようになります。

だから、同じ出来事であっても以前とは違った対応ができたり、捉え方ができるようになったりする。

その結果、解決できたり克服できたり、気持ちが楽になったりしていくわけです。

そして、その経験はカウンセリングの中で話されます。

その話にカウンセリングが行われることで、より自分の経験したことを確認でき、さらに整理されたり、大切なことを再認識したりできるようになります。

だから、カウンセリングを一定の間隔をおいて継続する意味がそこにありますし、こうした経験値を積み重ねていくには、1週間以上あけて継続する方が、効果が出やすいのです。

カウンセリングでは、カウンセラーとクライアントとの関係性に、一定の距離感を保つことが大切です。

この1週間以上あけるという枠組みも、一定の距離感を保つことになりすし、それで効果が高まっていくということもいえるわけです。

#### 4) カウンセリングはオウム返しをすればいいの？

回答：オウム返しは限られた場面のみ有効

例えば日常の会話の中で、あなたは「オウム返し」で会話していますか？

・・・しませんよね。そんなことしたら「ちゃんと聞いてんの？」「バカにしてんの？」という話になります(笑)

日常会話で不自然なことは、カウンセリングでも不自然です。

カウンセリングは日常会話の延長です。

人と人の会話、対話なわけですから、そのやり取りの本質もやりとりそのものも同じなはずです。

ただ、日常会話とカウンセリングの違いがどこにあるかといえば、その「細やかさ」と「深さ」です。

最初は「こんなことがあった」とか、「あんなことがあった」といった話になることが多いです。

そしてその出来事を通してどんな経験をしたかという話になります。

どんな気持ち（感情）だったか？

どんな思いが出てきたか。

どんなことを考えたり、思ったりしたか。

そういう経験について語り、さらにはその出来事をどう捉えているかといった話になります。

そして、その経験が自分にとってどんな意味があると思うか。

自分はその経験を通してどんなことに気づき、何を学び、それを自分にどう生か

していこうと思うのか。

話しの流れはこうしたことに及んでいきます。

また、こうした話の中に、自分の内面で起きていることについてもふれられます。

どんな心理が働いているのか。

無意識だったけど、どんな思考・感情・捉え方があったのか。

そうやってクライアントの視野が徐々に広がることで、捉え方が変わり、以前とは違う態度・行動に変わっていきます。

態度や行動が変われば、結果もこれまでとは違ったものになります。

違った結果になったことを、さらに自分がどう捉えていくのか。

こんな経験と面接の繰り返しによって、その人（クライアント）自身が変わっていくのです。

この変化を通しての自己洞察、物事の本質の理解も起こります。

カウンセリングとは、こうした総合的な変化と人間的な成長を呼び覚ますほどの力をもったものです。

こうした流れで特に重要になってくるのが、カウンセラーが見せる一つ一つの反応です。

カウンセリングでカウンセラーが返す言葉を「応答」と言います。

この「応答」によって、カウンセリング（面接）の流れが大きく変わっていきます。

応答によって洞察が深まることもあれば、逆に阻害されることもあります。

カウンセラーの応答は、それほどに重要で大きな影響を与えるものです。

この応答は、クライアントの伝えてくれたことに対して、カウンセラーがそれらを「どう受け取り、どう感じ、理解したか」を、言葉で投げ返すものです。

ですから基本的にはカウンセラーが自分の言葉や表現に置き換えるのが応答の基本です。

もちろん、クライアントの言いたいことをしっかりとくみ取った言葉や表現に置き換えます。

「英語のテストがあるけど、もう迫っていて、なかなか手につかなくて・・・」

と言われたら、 オウム返しだと

「英語のテストがもう迫っていて、勉強が手につかないんですね」

となりますが、カウンセラーの理解を通して自分の言葉にして

「時間が無いと思うと、その分、焦ってしまうんですね」

と返すほうが、クライアントは「わかってもらえた」「伝わった」という実感が持てるのです。

このくらいの短いやり取りならいざ知らず、もっと長い話、複雑な内容の話しだしたら、果たしておうむ返しは有効でしょうか？

オウム返ししかできなければ、おそらくそれは、カウンセラーの無能さを露呈するようなものです。

話が長くなればなるほど、内容が複雑になればなるほど、深くなればなるほど、おうむ返しではなく、カウンセラーがいかにしっかりと受け止め、理解したかが問われます。

そこにおうむ返しが入る余地など、本来はないはずですが。

ただし、ここはオウム返しが有効だという限られた場面もあります。

要は「オウム返しが適切か否か」の見極めができることが最も大切になりますね。

カウンセリングのスクールや団体では、重要だと思ふ語句をすぐに繰り返すこと・・・と教えるところもあるようです。

例えば「この頃、調子が悪くて・・・」と話せば、その瞬間「ああ、調子が悪い」と応じるというのです。

養成塾のロールプレイでも、話の途中なのにこうして語句を挟んでいくカウンセラーを何人も見たことがあります。

これではクライアントは話しにくくてしょうがありません。

こんな対応も日常会話では絶対にしないはずです。

そもそも、こんな風に相手の語句や表現だけ拾っても無意味です。

クライアントが伝えたいこと、訴えたいことをしっかり押さえるには、細部はもちろんのこと、話の全体や筋を押さえていく必要もあります。

また、一つ一つの言葉を通してクライアントの感情、その話の背景、感覚を感じ取ることも必要です。

話の全体を捉えたり、全体を通してその伝えたいことの真意、意図、思いなどを感じ取らなければ、話の真意はくみ取れません。

そうしてカウンセラーは自分が理解したり感じたりしたことをしっかりと伝える必要があります。

そのための応答であり、それが語句の繰り返しでは決してないわけです。

血の通った対話を織りなし、心を通わすためには、おうむ返しではなく、クライアントの内面を深く理解できる力と対応が必要です。

## 5) いつも2回目の面接につながらないけれど・・・

### 回答：初回の面接が勝負

プロになられた方の中には、初めのうちなかなか2回目の面接（セッション）につながらない方がいます。

つまり、1回の面接で終わってしまい、その後クライアントの予約が入らないというケースです。

カウンセリングはある期間、継続的に通って頂くことで成果につながります。

心理的な問題やパーソナリティーの変容は、1回の面接（セッション）でできるほど簡単な話ではありません。

いえ、もし1回で何か得られてそれでいいというのであれば、それはそれで良いと思います。

しかし、カウンセリングの相談内容というのは、かなり深い悩みだったり、長い年月抱えてきた問題だったり、ちょっとやそつとでは解決法など見つけられない困難な状況だったりします。

そのため、そうした問題を根本解決しようとするなら、ある程度の期間取り組む必要がどうしても出てきますので、通って頂く方がほとんどになります。

そのためにも、継続して通って頂くためには、クライアントに「通おう」と思ってもらわなければなりません。

「通おう」と思ってもらくために、重要なのが初回の面接です。

通って頂けるかどうかは、初回の面接内容が勝負です。

「このカウンセラーなら信頼できる」「お願いしたい」という面接にすること。

そういう面接にするには、しっかりとしたカウンセリングをやっていくしかなく、そのための力をつけるしかありません。

では、しっかりした面接とは、どういった面接なのでしょう？

それは、クライアントがカウンセラーに信頼感をもてるようなカウンセリング面接です。

このカウンセラーは信頼できる。

そういう思いがクライアントの中に起きることがカギです。

では、悩んでいる人が信頼を寄せることができる人間とは、どのような人間でしょうか？

それは「自分のことを本当によくわかってくれる」という思いになる人間です。

「ああ、わかってもらえた」という実感をクライアントが持てる人間です。

「この人は自分のことを、本当によくわかってくれる」と思うと、誰だって「もっと話を聞いてもらいたい」という気持ちになります。

逆に、わかってもらえなかったという経験になれば、そうした経験をもう一度したいなどは、あまり思わないでしょう。

つまり、このカウンセラーは自分のこと、自分のわかってほしいこと、自分の伝えたいことをあまりわかってくれないな・・・

そういう実感を持たれてしまうと、またカウンセリングを予約しようとは思いません。

だから、まずは「ああ、わかってくれた」という実感をクライアントに持って頂くことが重要です。

「ここは自分のことを心から理解されたという経験ができる場なんだ」と認識できることが重要です。

その他にも専門性とか、暖かさや安定感、懐の広さとか、誠実さなど、いろいろ

な要素を感じて頂くことも必要です。

しかし、初回の面接だけで、ここまでの要素を全て感じて頂くことは、難しいことも多いんです。

だから、この中の要素で一つだけ選ぶとするなら、やはり「理解されたと実感できる経験」ということになります。

悩んだり苦しんだりした人の多くは、「理解されない」という経験をしてきています。

だからこそ、「ほんとうに理解された」「心からわかってもらえた」と実感できる相手に出逢えたことは、クライアントにとって何より心強いことでもあり、救われる経験にもなり得ます。

そういう経験が一番、相手への信頼感につながります。

この信頼感が、カウンセリングでは次の予約につながります。

もちろん、クライアントの状態や本気度も、カウンセリングの継続には必要です。

そのため、いくら優れたカウンセリングであっても、そこにはどうしても「限界」はあります。

ですが、カウンセラーは常に最善を尽くすしかありません。

クライアントの問題性によって、カウンセリングが継続まで至らないケースもあります。

ただ、ここで気をつけたいのは、カウンセラー側の力不足や不十分さを棚にあげ、クライアントの問題によって継続しなかったと片づけてしまうことです。

カウンセラーに問題があったのに、クライアントの問題として片づけてしまう。

私はこういうケースも多く観てきました。

それではクライアントは救われませんし、カウンセラー側にも進歩が生まれません。

こういう人助けの仕事で、助ける側の自己満足ほど怖いものはないからです。

カウンセラー側の問題点と、クライアント側の問題点。

その両方を的確に見極めることが大切です。

いずれにしても、的確に深く理解されたという経験が、クライアントの背中を強く後押しすることは間違いありません。

これに加えて、クライアントに対し、継続すれば問題を解決できると思えるような「場面構成」を行うことも必要です。

※場面構成については、ここでは説明を割愛します。

そうした実力を養成できる学びの場を確保することが、最も必要なことといえるでしょう。

6) 資格を取ればプロとしてやっていけるでしょうか？

回答：資格を取っただけでは何もならない

世の中にはいろいろな資格がありますが、心理学系の資格もなかなか人気がありますね。

ただ、世の中には取得することで仕事に直接つながり、仕事をする上でとても有益な資格もあれば、そうでない資格もあります。

私は、そうでない資格の代表格が、カウンセラー（心理系）の資格だと思っています。

資格を取れる学校やカウンセリング機関は数多くあります。

名称はいろいろありますし、公的に比較的認められている資格から民間の様々な資格まで、実にたくさんの資格が用意されています。

しかしカウンセリングに関していうと、資格を取っただけでは、プロとしてやっていけるわけではありません。

※この問題で困っている人が実にたくさんいます。

それはどういうことか？

その理由は、主に次の2つの理由になります。

1) プロとして続けていくには、経営の知識・実力が必要になるから。

2) 臨床は理論・知識だけあっても、いざという時、何もできないから。

まず1)の「プロとして続けていくには、経営の知識・実力が必要になる」から説明します。

プロとして独立してやるなら、経営者・起業家としての実力が必要です。

なぜなら「私はこんな資格を取得しています」と公言しても、「ならお願いします」ってことには、絶対にならないからです。

理由はいろいろです。

同じ資格を持っている人が何人もいるからというのがあります。

そもそも、その資格がどれほど信用できて、どういう重みのある資格なのかということも、一般の方にはわかりにくいからです。

資格を取ろうと勉強した人にはイメージできることでも、一般の方からすると、

「その資格は、私の解決したい問題を解決してくれるの？」

という話になります。

だから、資格は判断材料の一つにはなっても、その資格そのものが純粋に相談者を引き寄せるものではないんです。

だから、相談したいとか、あなたのセミナーに参加したいという人に来て頂くためには、別に経営努力が必要になります。

具体的にいえば、経営戦略、マーケティング、営業努力、PR、会場の用意や受発注などの事務手続き、顧客管理、財務管理、人脈ネットワークの構築などなど・・・

こうしたことを、先ずは自分で全部出来ないとなり立たないんです。

こういうこと、資格の勉強の際には、教えてもらえないことがほとんどです。

もっと細かくいうと、ホームページの作成、メルマガの配信、ブログや facebook などの SNS の更新、これらの導線の構築など、しっかりやれないとなりません。

また、その更新する記事や投稿内容、その一つ一つの目的やクオリティーも精査が必要になります。

これは資格とは全く別の学習と経験値が必要です。

仮に、どこかの病院や機関に属せたとしても、低賃金で生活できないことが多いです。

だから、一人一人の経営努力が不可欠になっていきます。

では、どうすればいいのか？

基本的には自分が努力するんですが、信頼できるプロ（経営コンサルタントなど）に指導してもらうのが良いと思います。

もしくは、既に事業を軌道に乗せている経験豊富な先輩カウンセラーに指導してもらうかですね。

ほとんどの資格学校が、資格さえ取れば開業もできますというニュアンスで生徒を募集しています。

しかし、いざ資格を取ったら、そのサポートで納得できるものを提供している学校や機関は少ないです。

なぜなら、その学校や機関も経営が大変な所が多いからです。

続いて2)の「臨床は理論・知識だけあってもいざという時、何もできないから」についてです。

カウンセリングでは、当然のことながら、しっかりとした面接を行う力も必要です。

実際にクライアントが来てくれて、そこで面接対応をしていきます。

その時に様々な場面で、一つ一つしっかりと対応していけるか。

それがカウンセリングでは問われることなんです。

しかし、様々な場面での具体的な対応について、資格を取る時に学べるかという

と、正直、これも難しいのが実情です。

カウンセリングの面接は、クライアントが相談に来る場です。

それもかなり複雑で困難なケースが多いわけです。

そういう相談を受けるには、心理学の知識や理論は、あまり役に立たないことが多いんです。

悩み、苦しんでいる人に寄り添うために必要なのは、カウンセラーの人間的な力量なんです。

ものを視る確かな眼、本質を捉える洞察力、精神的な安定感、先を見通す先見性、深くて暖かい愛情、その場で起きている事を鋭く緻密に観察できる感受性。

そして、どんな場面でも適切に即応できるだけの反射神経。

実際の現場では、こういう力が必要なんです。

こういう力を、カウンセラー資格が保証してくれるのかというと、はなはだ心許ない感は否めません。

クライアントがこういう話をした。

それにカウンセラーはどう返せばいいのか？

クライアントがこんな態度を見せてきた。

それにカウンセラーはどう反応すればいいのか？

こういうことの連続が「現場」なんです。

つまり、カウンセリングの面接（現場）というのは、常に「いざ」の連続なんです。

そういう「いざ」に対して、カウンセラーは常に厳しいものを求められる。

だから、現場で適切に即応できる力が必要で、カウンセリングの学習もそういう力が養えるプログラムじゃなきゃならないんです。

だから、資格を取得すること自体は無駄ではないと思います。

その学習を通して理論や知識は学べますし、一緒に学んだことで仲間もできますしね。

でも、現場で本当に必要になることって何か？

ここから出発することが、実は一番大切ですし、それが本質だということをご理解いただけると良いかな・・・と思います。

## 7) 最も良い傾聴トレーニングの仕方は？

回答：記憶ではなく記録をフルに活用

「傾聴とは何ですか？」

この質問には、答えられる人は多いと思います。

では、この質問はどうでしょう？

「どうしたら傾聴できているといえますか？」

この質問に明確に答えられる人はいるのでしょうか？

では、この質問はどうでしょう？

「実際に傾聴できている例を挙げ、解説してください」

多くの人が、こういう質問に明確には答えられないのです。

なぜかというと、傾聴の言葉の意味だけ教わって、実際の傾聴の仕方や事例研究、具体的な対応を学べていないからです。

傾聴ができているといえる「根拠」が説明できないんですね。

傾聴できているかの判定が、きちんとできて、その根拠を説明できなければ、そもそも自分が傾聴をわかっていない、出来てもないということになります。

それは、手術の言葉の意味と知識だけ教わって、実際にどう手術したらいいかわからないっていうのと同じです。

スポーツに例えると、こうなります。

指導者やコーチが、生徒に競技技術を教える時には、お手本を示しますね。

自分が実際にお手本を示すか、お手本となる選手の技術を分析&解説するか。

こうした方法で指導し、実際に選手一人一人の動き（やり方）について、具体的な指摘を行うから、選手は技術が向上します。

では傾聴ではどうでしょう？

傾聴でも、スポーツと何も変わりません。

傾聴のお手本を示すか、お手本となるカウンセリングを分析&解説する。

そして、生徒一人一人のやり方（カウンセリング）を見て、具体的な指摘を行うからこそ、傾聴スキルは向上します。

そして、実際にカウンセリングの流れや成果によって、傾聴技術の向上度合は見てとれます。

つまり、傾聴技術が向上したのなら、それだけ良いカウンセリングになっていくはずですし、どこがどう良くなって、どんな成果が起きているのかも、具体的に解説できるはずなんです。

ところが、カウンセリングの学校等では、こうした指導や教育が受けられる所がどれだけあるのでしょうか？

そもそも、カウンセリング経験の乏しい人間がカウンセリングの講師をやっていたりするものが、この業界の特徴です。

中にはカウンセリング自体、ほとんどやったことがないけど、カウンセリングの学校の講師をしているケースもあります。

では、最も良い傾聴トレーニングの仕方はどんな方法なのでしょう？

それは、やり取りを録音することです。

実際の面接であったり、ロールプレイの実技演習であったり、そのやり取りを録音します。

私の場合は、ICレコーダーを使用します。

実際のカウンセリングでも、クライアントに許可を頂いた場場合や、養成塾の傾聴スキルトレーニングでも、会話のやり取りを録音します。

そしてその音声記録を再生したり、やり取りを文字にする逐語記録を起こして突き合せたりしながらチェックします。

人間の記憶はこういう場合、とても曖昧で、全くあてにはなりません。

会話の5分くらいのところで、お互いどんなやり取りをしていたか？

この言葉の後、カウンセラー（あるいは聞き手）は、どんな言葉で応答していたか？

こういう検討は、人間の記憶だけで正確に振り返ることは、ほぼ不可能です。

しかし、音声や文字といった「記録」が残っていれば、こうした正確な検討が可能になります。

逆に、音声や文字記録をもとに、一言半句のレベルで検討していく以外に、傾聴の力を伸ばす方法はありません。

それからロールプレイを行う場合は、録音をとるのはもちろん、適切な解析のできる指導者に指導を仰ぎましょう。

録音もしないで「こんな感じだった」という感想を言い合っても何も向上しません。

以前、養成塾の塾生 Bさんは、他のカウンセリング学校での、次のような体験を話してくれました。

Bさんはロールプレイをしたときに、自分が全然ちゃんと聞いていないと思い、とても落ち込んだそうです。

ところが、話し手役の人や周りで観察していた人たちからは、ちゃんと聞いてい

ましたよと言われたそうです。

Bさんは、この周囲の反応に強い違和感を覚えたそうです。

どう考えても出来ていないのに「ちゃんと出来てたよ」といわれた。

ロールプレイをした相手も「すごく聞いてもらった感じがしました」と言う。

まるでお茶を濁しているようにしか感じなかったというのです。

でも、こうした場面は学習の場のあちこちで起きていることです。

なぜこうなるかというと、一つには録音記録なども残さず、記憶だけでやっているの、正確に振り返りようがないから。

二つめは、傾聴を一言半句のレベルでしっかりと指導できる指導者がいないからです。

ですので、傾聴スキルを向上させるには、記録による細かい解析と、それができる指導者の存在が不可欠ということになります。

## 8) 共感的理解ってどういうこと？

回答：言葉じゃなく感覚をマスターすること

共感的理解という言葉や概念は、カウンセリングを学んだ方なら耳にしたことがあるでしょう。

しかしこれも知識として持っているだけでは、実際には役に立ちません。

野球のピッチングはこう投げるとい知識だけ持っていたとしても試合で役に立たないのと一緒です。

数多くの練習や実践を重ねて、毎回それらを振り返り、また練習や試合などの経験を積み上げていく。

その積み上げの中で「これだ！」という感覚を得て、その感覚を定着させて、初めて自分のものにできますよね。

共感的理解も全く例外ではなく、感覚として掴んでいくものです。

言葉でいくら説明してもおそらく本当の意味で「ピンとくる」ことはないでしょう。

あえて言葉にすると、クライアントの経験や感覚の世界をカウンセラーも同様に認識・理解していくこと。

クライアントの経験したことや感覚を、出来る限りリアルに想像し、自分もできる限り近い感覚を想起できるようにしていくこと。

つまりは、クライアントが伝えたいことを伝えたいままに理解していくことだという表現になりますね。

でも、やっぱりこれは知識ではなく、感覚であり、技術であり、一つの領域であるということになります。

共感というのは「実感」が必要なんです。

共感できたという実感ですね。

あるいは「わかった」「そうだったのか」「ああ、なるほど！」という反応です。

カウンセラーの中に、この実感や反応があるからこそ、それが相手（クライアント）にも伝わる。

だから、お互いの関係性が変わっていくんですね。

実感のないまま、共感できるよって態度を取る。

それは「共感」ではなく「共感できた振りをする」っていいいます。

わかっているのに、わかったような態度を取る。

それって、相手からするとすごく虚しいし、場合によっては苛立つことなんです。

だから、実感もないまま、実感があつたかのようにふるまうと、特に思春期の子どもは、猛烈に反発するんです。

「わかってもいなくせに、わかったようなことを言うなよ！」

親御さんや先生方が苦勞するところですね。

ある意味、これは思春期の子ども一般的な反応ですけど、思春期じゃなくても、デリケートな心理状態にある子どもや大人は、こういうところ、すごく敏感なんですね。

ある意味「うそ」や「矛盾」に対して、嗅覚がものすごく鋭くなっている。

こちらに「わかった」「そうだったのか」といった実感が無い。

だったら、実感ないなあって言っていた方が、まだ正直でウソがない態度ですよ  
ね。

クライアントとの間に信頼関係を築くには、そこに「ウソ」が無いこと。

これがとっても重要になってきます。

私たちは本当に共感できたとき、静かだけど確かな「そうか」って反応が内側に起きるんです。

なるほどっていう実感は、大きくはないけど、そこに「間違いない」って感覚があります。

「それ以外にあり得ない」「そういうことだったんだ！」

こういう「確かな感覚」があります。

こういう実感があるから、それは自分の言葉になりやすい。

自分なりに理解を持てたからこそ、その理解を自分の言葉で伝えられる。

これが「共感」です。

だからね、おうむ返しにはならないんです。

おうむ返しになりようがない。

わかったという実感を伴った「自分の言葉」がちゃんと浮かんでくるんです。

共感是人から言われて出来るものではなく、自分が実感するものなんですね。

当たり前のお話ですけど。

だからカウンセラーは本当に自分の実感を大事にしてください。

そして、この実感を得るためには、やっぱり相手を徹底的に観察できないとならない。

この観察の一つとして会話上でなされるのが「話を正確に聞く」ということ、つ

まり傾聴です。

実態のある共感を得るためには、徹底的に観察が要るし、傾聴ってそのために必要なんです。

ということは、会話が成立しない状況であっても、徹底的な観察はできますよね。

例えば不登校のお子さんでいうと、こういう子はあんまり話をしてくれないんです。

学校のこと、自分のこと、これからどうしたいのか。

そういったことが言葉として出て来なかったり、そもそも喋ろうとしなかったりするんです。

話そうとしないというか、話せないというか、いろいろです。

だから、親御さんや学校の先生は、ほとんど困ってしまう。

子どもから直接ヒントになることが聞き出せないからです。

でもね、そういうことは、直接話してもらえないとわからないかということ、そんなことはないんです。

徹底的に観察をして、日々、家の中でどういう風に過ごしているかを観る。

昼夜逆転の有無、食欲の有無、顔つきや言動。

昼間や夜に多く過ごす部屋、過ごさない部屋。

どの話にどういう反応を示すか？

学校に関係した話題やワードには、どの程度の抵抗を示すか、示さないか？

朝・昼・夕、そして夜の生活パターンはどうか？

外出する時は、どんな時か？

どの程度外出をするのか、しないのか？

学校の手紙を目にしたとき、どんな反応を見せるか？

先生が家庭訪問する時、どういう様子か？

友達が様子を見に来たときは？

その様子は、友達によって違うのか？

こうしたことは、会話が出来なくても観察可能ですよね。

こうした観察から得られる情報をもとに、どんなアプローチが可能かを判断していきます。

そして、こうした観察から「そうか」「なるほど」ということが見つかった時。

「この子はこういう思いだったんだ」

「そんなことを考えていたんだ」

という実感が得られたとき。

これも一つの「共感（的理解）」になります。

実感もないのに、「辛いね」「苦しいね」っていう、そういう言葉を投げかけることじゃないんです。

つまり、実感が得られるまでは、徹底的に観察する（話を聞く）しかないってことです。

こう捉え直せば、不登校で会話もない。

そういう関係の中でも、出来ることはあるってわかってきます。

どんな小さな動きも見逃さないってことがどれほど大事かってこともわかってきます。

共感というのは「わかったという反応」であり、自分なりに得心（とくしん）がいったという「実感」なんですね。

だから相手にもそれが伝わるし、相手も「わかってもらえた」っていう「実感」が持てるんです。

養成塾では、わかったという反応がどうしたら起きるのか？

どうしたらなるほどっていう実感が経験できるのか？

その観点からの授業やトレーニングプログラムを組み立てています。

だから実践で役に立ち、現場で使える「力」「反射神経」を体得できるんです。

## <その他の Q&A>

### ■質問をしてクライアントの問題を引き出せと言われたが？

回答：質問の怖さを理解する

「質問によってクライアントの問題や問題解決のヒントを引き出す」という教え方をする機関も多いようです。

しかし、質問というのは、実はとても難しい対応なのです。

そもそも質問というのは、クライアントの話しの流れを遮断してしまうリスクをもっています。

クライアントの話しの流れというのは、適切な応答によって生み出される場合、問題の核心や本質に迫ることができるものです。

しかし、質問を挟むということは、この「流れ」を見えなくしてしまうリスクがあるわけです。

そのあたりが見えていないカウンセラーの多くが、質問を連発することで面接の流れを断ち切ってしまっています。

こうしたリスクの他に、質問にはもう一つのリスクがあります。

クライアントの心理的な問題が複雑だったり深刻だったりする場合、クライアントには「ふれたくない問題や記憶」というものがあります。

そのあたりを見極めるには、それなりの力量や専門性、そして経験値が必要です。

しかし、そういう見極めもできなかつたり、そもそもそこを見極めるという発想もなかつたりするカウンセラーが、質問すればいいといった安易な動き方をすると、クライアントのトラウマに塩を塗るような悲劇になりかねません。

クライアントがふれて欲しくない問題、トラウマに関連する問題の場合、そこを質問するのは危険です。

そういうことを熟知していることが必要で、安易な質問はクライアントを危険な状態にすら追い込みます。

また無神経な質問をすれば、即座に反発や抵抗を受けるでしょう。

カウンセリングでは、初めのうちは質問をしないよう指導されます。

それは、質問をしても大丈夫かどうか、その判断ができる実力がつかないうちはするな・・・という意味です。

質問を重ねていくうちに、結局わけのわからない流れにならないように、気をつけたいものです。

見極め能力が研ぎ澄まされ、豊富な経験と高い専門性のある場合は、むしろ、適切な質問をしていくことで、面接は深まっていきます。

適切な質問は、クライアントの自己洞察をも深め、促進していきます。

ですから、質問というのは、実は非常に高度な技術だといえるんですね。

## ■カウンセリングはどうやって終わるのがいいの？

回答：終結そのものは、クライアントが決定する

基本的にカウンセリングの終結はクライアント自身の判断を尊重します。

カウンセリングが成功するのは、クライアントが主体的に問題に取り組んでこそ。

カウンセラーに助言を受けたり、励まされたりすることで、背中を押される場面も無くはありません。

しかし、あくまでもクライアントが自分で問題を解決しようと思って自分から取り組むことが必要になります。

そして最終的にはカウンセリングを必要としない状態になることで、カウンセリングを卒業します。

その後は周囲の協力を得ながらであっても、基本的には自分の力で自分の人生を切り拓いてきます。

ですからカウンセリングの終結もカウンセラー主導で迎えるものではなく、クライアント自らの判断が中心です。

クライアントが自分の感覚や判断から「もう大丈夫です」と言って終結を迎えることが理想です。

私の経験上、クライアントが終結を意識しているときは、こちらにも何となくそれがわかるものです。

いつものように玄関でお出迎えするときや、面接が始まってすぐなどに、「あ、この人、今日で終わりにしようと思っているな」と感じる場合があります。

そういう時は、だいたいその回で終わりになることが多いものです。

## ■助言・アドバイスはなぜしてはいけないの？

回答：いけないのではなく、適切な場面の見極めが重要

カウンセリングにもちこまれる相談や問題は、その多くが心理的な問題が絡んできます。

法律や経営など、情報や知識を得ることで解決しやすい問題とは違います。

心理的な要素がある場合、知識や情報がいくらあっても解決しない、解決に向けての行動につながらないことが多いのです。

「こうしてみても？」と助言をして、その助言が活かされて解決に向かうケースは極めて少ないものです。

その場では「なるほどそうですね！やってみます」という反応であっても、次のカウンセリングでは状況が全く変わっていない。

クライアント自身も「やってみます」と言って結局行動できないことがよくあります。

あるいは助言を受けても「それが正しいことはわかっているけど、それが出来たら苦労しない」という気持ちが出てきたりするわけです。

ただ、助言・アドバイスが活かされるケースというものもあります。

助言・アドバイスが活かされるケースは、カウンセラーとクライアント双方に絶対的な信頼関係が基礎にあること。

クライアントが助言・アドバイスを活かせる状態にまで回復し、その意識が高まっているとき。

そして、助言・アドバイスの伝え方が適切であることなどが条件です。

また、カウンセラーもこうした諸々の条件がそろっていることを的確に判断できることも必要になります。

これらが相まって初めて助言は生かされていきます。

ちなみに私の経験で助言・アドバイスが起きたというケースは、全体の 10%程度だという認識です。

つまり、いかに助言・アドバイスなしでクライアントが立ち上がっていく援助ができるかがカギになるわけです。

■具体的な対応を講師に質問したら「ケースバイケースです」とお茶を濁されたが？

回答：具体的な対応こそ「命」

カウンセリングは心理学の理論や方法論を当てはめようとしても、実際にはほとんど無効となることが多いです。

カウンセリングは、カウンセラーとクライアントが「はじめまして」というところからスタートします。

クライアントがどんな問題を抱えていて、どんなパーソナリティーを有していて、どういう気持ちでいるのか？

カウンセラーはそうした情報もほとんどないところから解決に向けて一緒にその道筋を歩んでいきます。

つまり、初めから台本（シナリオ）などない状態で、その場、その瞬間での対応を常に迫られることとなります。

カウンセリングというのは常にそうした「いざ」の連続だといってもいいわけです。

その瞬間に起きたことに対して、常に的確な判断と適切な対応を求められます。

そうした現場対応の力を磨くには、具体的な場面に対しての対応の仕方を学ぶ必要があります。

ですから「こういうケースはどうすればいいか？」ということ学習しなければなりません。

もっといえば「クライアントがこう言ったらどうすればいいか？」という学習が絶対的に必要になります。

カウンセリングの学習とは、こうした「具体的にはどうすればいいか？」を学ぶものだといってもいいでしょう。

ですから、カウンセリングを学ぶには、そういう学習がしっかりできる学習機関がベストです。

しかし、私の知る限り、そうした学習機関はほとんどありません。

## ■どの心理療法を勉強すればいいの？

回答：自分が一番興味・信頼のおけるものを学ぶのだが・・・

心理療法にはいろいろなものがあります。

精神分析、行動療法、ゲシュタルト療法、認知療法、交流分析、フォーカシング等々

基本的には自分が一番興味・関心があるものを学べばいいと思います。

しかし、もしカウンセラーとしてカウンセリングを実施しようと思うのであれば、ロジャーズの心理療法は必須です。

なぜなら、人と人が心を通わすための基本的なあり方と接し方の宝庫であるからです。

ロジャーズの来談者中心療法では、情報提供や助言という知的な働きかけの限界に着目しました。

そうした知的な働きかけではなく、心を深く通わせることでクライアントの精神機能を回復させ、人間的な成長を呼び起こす心理療法の一つです。

したがってどの心理療法よりも、セラピストの人間的な成長を常に求められる心理療法です。

人間洞察の深さ、人間関係の機微への配慮、人格の限りなく尊重など、その基本姿勢のあり方も見事です。

私自身、一番興味を覚えたのは、ロジャーズの「クライアントを限りなく信頼する」という姿勢です。

カウンセラーになって13年が過ぎましたが、私は現在もこのカウンセラーの基本姿勢の追及を継続しています。

そして、ロジャーズの来談者中心療法には、コミュニケーションの粋があります。

「ちゃんと話を聞いてもらえなかった」  
「自分の体験談を雄弁に語られた」  
「質問ばかりされて、不愉快だった」  
「カウンセラーの価値観を押しつけられるような説教をされた」

こうした不満の声がクライアントに出てくるのは、カウンセラーのコミュニケーション能力の欠如が原因でもあります。

カウンセリングはコミュニケーションによって精神機能を回復させ、クライアントの人間的成長を起こす人間関係そのものです。

ですから、カウンセラーはコミュニケーション能力が高くあるはずで、どんな人間に対しても、どんな場面であってもコミュニケーションがしっかりとできる人間だということになります。

そういうコミュニケーション能力を有していれば、上記のような不満の声は出てこないはずなんです。

「ただ聞いているだけで、何も言ってもらえなかった」

これもよく聞く声ですね。

「傾聴する」ということと、「漫然と聞いている」「ただ黙って聞く振りをしている」ということとは、似ているようで全然違うことです。

本当に聞いているのなら、カウンセラーは応答（どんな言葉を返せばよいか）で困ることは、基本的にはないはずだからです。

ただ相槌をうって、聞いているような雰囲気にする。

これと「しっかり聞いている」ということも、やはり全然違うことなのです。

傾聴というのは、クライアントの話を正確に聞くことであり、正確に聞いていることです。

クライアントが言いたいことを言いたいままに聞いている。

一番伝えたいことが何かをちゃんとわかっている。

この基本原則を自分のものにするからこそが、傾聴を体得することといえるでしょう。

#### ●鈴木雅幸の「オンライン講座」

傾聴・カウンセリング、心理学、生き方、そして社会で話題になる事件や問題などの考察について、最新の授業や分析を学ぶことができます。

動画セミナー、ブログ記事によるコラム、月 2 回配信の PDF テキスト。

どんな内容かを下記のサイトでチェックできます。

<https://counseling-net.com/online/>

※月額 2,980 円の新しい会員制学習コンテンツ

#### ●カウンセリングの個別レッスン

傾聴スキル・共感能力アップなど、カウンセリングの力をアップできる様々なプログラムを受けられます。入門者・初心者からプロまで幅広く対応したレッスンです。マンツーマンなので、個別に合った内容、ご希望される内容に合わせています。

[https://counselinglife.com/i-phone/?page\\_id=21033](https://counselinglife.com/i-phone/?page_id=21033)

※Skype・zoom・対面からお選び頂けます

鈴木雅幸（心理カウンセラー／企業研修講師／元スクールカウンセラー）



昭和42年 東京生まれ。専修大学卒業。

心理カウンセラーとして、これまでの12年間で5000回以上のカウンセリングを実施。また、企業研修講師として一部上場企業や中小企業の社員教育を実施。さらにはスクールカウンセラーとして教職員の研修、保護者への講演と教育相談、児童のカウンセリング（1000回以上）を行い、不登校・いじめ・学級崩壊の問題に取り組んだ。現在もカウンセリングを続けながら、私塾「臨床カウンセラー養成塾」にてカウンセラーの育成も行う。また、一般の人たち向けに各種テーマで勉強会・講演会を開いている。

2016年5月「感情は5秒で整えられる」（プレジデント社）を出版。

2017年2月同著の翻訳版が台湾にて出版される。

●鈴木雅幸の公式サイト

<https://counselinglife.com/i-phone/>

●鈴木雅幸のfacebook（フォロー歓迎します）

<https://www.facebook.com/masayuki.suzuki.106>



●amazon のページ↓

<http://ur0.work/u1tF>