

相 談 の 基 本

奈良「いのちの電話」協会 理事
奈良大学 教授

藤掛 永良

1 . 相談とは何かという、相談の意味を知る。

相談にかかわるものにとって、何より大事なことは、そもそも「相談」とは何かという、相談についての基本的な考えをしっかりと身につけておくことである。

相談とは、「いろいろな問題に直面し、助力を必要とする人（一般に相談者とかクライアントと呼ぶ）と、その人に支援の手をさしのべようとする専門的訓練を受けた人（一般に相談員とかカウンセラーと呼ぶ）とが対面し、相互の話し合いによって、助力を必要とする人の問題解決を支援する過程である」と定義される。

つまり、「相談」は、相談を受ける側の一方的な考えによって、指示したり、命令したり、あるいは代行したりすることではなく、あくまでも相互の話し合いによって、相談者自らが自分の問題を克服していけるように支援することである。

ちなみに、相談を意味する“カウンセリング”の語源は、ラテン語の知恵、考慮、相談ということであり、まさに、相互に知恵を出し合い、考え合い、相談し合うことが相談ということの意味であるといえる。

2 . 相談者が直面している問題を的確に理解する。

相談者が直面している問題は何であるかを、的確にとらえ、理解しなければ適切な支援ができないことはいうまでもない。

的確に理解するために必要なことは、相談者の主訴を、先入観なしに傾聴することである。主訴とは、相談者が相談のなかで訴える困難や、苦悩の中心をなすものであり、相談は、まず相談を受けるもの（以下“聴き手”と記す）がこの主訴を傾聴し、的確に理解することから始まるのである。

主訴を傾聴することによって、相談内容が明らかになるわけであるが、それは大別すると、身体面に関する問題と心理面に関する問題、そして、社会生活面に関する問題ということになる。人間はいうまでもなく、身体的、心理的、社会的存在であるため、人間が直面する問題や苦悩は、まさに、人間存在の全面にかかわるものである。

主訴はまた、相談者のニーズを表すものであり、相談の聴き手に何を求めているのかを的確に理解することが必要である。このニーズは、主に知識や情報の提供を求める認知的問題と、苦悩の解決を求める情緒的問題、そして、危機の救援を求める危機介入問題に大別できる。

しかし、これらのニーズは、必ずしも^{せつぜん}截然としたものではなく、一見、認知的問題のよ

うであっても、よく傾聴していると、背景に情緒的問題が存在していることは少なくなく、簡単に認知的問題として、情報を提供すれば済むというものではなく、相談者の思いに深く心を寄せつつ傾聴することが必要となる。

3 . 相談の聴き手に求められる人権感覚と人権意識

上に述べたように、相談者が訴える問題は、内容およびニーズの面で多岐にわたるが、それらの背景には必ずといってよいほど、人権にかかわる問題が存在しているといえる。

同和問題にかかわる相談や、児童虐待、ドメスティック・バイオレンスの相談等は勿論人権問題の最たるものであることはいうまでもないが、一見、人権問題とは無縁のように思われる、女性の苦悩の背景に、当の女性自身も気づいていない、たとえば“良妻賢母”といった女性差別、女性抑圧の神話に女性が搦め捕られていることが多くみられる。夫の不当な暴力に対しても、自分が良い妻でないからであり、子どもが不登校になるのも、成績が思わしくないのも、みんな母である自分が賢い母でないからであるといった具合に、ひたすら自分を責め続け、自分で自分を泥沼に追い込んでいかざるを得ない状況を作らされてしまっているといった具合である。まさに、女性の安心して自由に生きる権利が抑圧され、すべて国民は個人として尊重されるという、日本国憲法が謳う個人の尊重も侵害されているのである。

男は男らしく、女は女らしくという、ジェンダーに絡む不合理な観念に、無意識的に搦め捕られ、男らしくないとされる自分、女らしくないとされる自分を自分で責め、自己嫌悪に陥り、無力感と孤立感に苛まれ、身体的、心理的、社会的面での、さまざまな問題を抱えさせられてしまって苦悩しているというのが、相談の中に決して少なくないのである。

1947年に制定された、わが国の児童福祉法は、周知のとおり、第1条において「すべて国民は、児童が心身ともに健やかに生まれ、且つ、育成されるよう努めなければならない」と、健全育成の義務を謳い、また「すべての児童は、ひとしくその生活を保障され、愛護されなければならない」と、児童の愛護される権利を謳っている。

しかし、子どもに関する相談の多くは、その背景に、この児童福祉の理念が無視され、子どもの人権侵害が存在しているといえる。

近年、大きな教育問題、社会問題ともなっている不登校問題をもみても、一見、人権問題とは無縁のように考えられがちであるが、よくよく問題を傾聴していくと、決してそうではなく、れっきとした人権問題が背景に存在していることが明らかになってくるのである。

文部科学省の報告による、不登校の直接のきっかけを見ると、友人関係をめぐる問題や、親子関係をめぐる問題、そして、本人の情緒的不安定や無気力といったものが多くなっている。このことは、友人、親子といった人間関係の中で、個性や人権が十分に尊重されず、情緒が不安定になったり、無気力になって、不登校に至っているものと考えられる。

また、不登校を呈する子どもの中には、学業成績が友だちより落ちることになりはしないか、あるいは、友だちから嫌われることになりはしないか、といったことでの不安やス

トレスを高めているものが少なくない。このことは、成績は常に他人より優れているべきであり、他人に劣ったら大変なことになるとか、他人には完全に好かれるべきであり、嫌われたらえらいことになる、といった完全主義の強迫観念に追い込まれていることであり、また、子どもの評価を「できる子」「できない子」で値打ちづけし、一人ひとりの個性や人格を大切にすると人権教育が欠落し、安心感をもち、自己肯定感をもって生き生きと自己実現する権利が侵されている証左でもある。

このように、一見、人権の問題とは何のかかわりもないように見える子どもの問題にも、その背景に、社会的、文化的な人権抑圧の価値観が根強く存在し、子どもたちを生きづらくさせていることが少なくない。

つまり、相談の聴き手にとって大事なことは、相談者から訴えられるさまざまな問題の背景に存在する、人権問題を正しくとらえる人権感覚と、人権意識をしっかりと身につけておくことが必要である。

4 . 相談場面の諸要件について配慮する。

面接場所はできるかぎり静かで、落ちつける場所であることが必要で、原則としては相談室を用いることがのぞましい。部屋に一輪の花でも置くことができれば、心が和み、相談者と聴き手の関係が温かなものになるであろう。

面接室での着席の位置についての配慮も必要であり、相談者と聴き手が対面の位置で着席する対面法、60度の角度で着席する60度法、90度の角度で着席する90度法、その他、120度法、180度法等があるが、相談者がもっとも落ちつける着席の方法を選べばよい。要は、取り調べ風の威圧感をもたせることのないように配慮することが必要である。その点で丸テーブルを用いることもよい方法である。

面接時間は、一般的には45分から50分程度で、定期的に継続して面接を行う場合は、週1回程度である。大事なことは、毎回面接時間を約束し、時間を厳守することである。そのことは、相談者の聴き手への信頼感を高めるうえでも大変大事なことである。特に面接を終わる時間にも配慮が必要となる。

面接記録をとることへの配慮として、記録をとることの目的、たとえば、聴き手が面接の後で振り返り、相談者の訴えを正確に理解し、いっそう適切な支援ができるようにするためであること、などを説明し、相談者の了解を得て記録をとるようにすることが必要である。なお、記録のとり方としては、面接中の相談者を緊張させたり、心の流れを邪魔したりなど、相談関係に支障が生じないようにするためには、要点のみをメモ程度に記録しておき、面接の後で整理するようにしたらよいであろう。学生が講義中に必死になってノートをとるときのような、うつむいたまま記録に集中するかたちになったり、事情聴取のようなかたちにならぬような配慮が必要である。

5 . 相談者の心理に対して配慮する。

相談関係において必要なことは、助力を求めて来談する相談者の心理を、聴き手がよく理解することである。

相談者の多くは、日頃、不満や不安や、悩みを抱え、傷つきやすい心境にあると考えられる。このことは、アメリカの文化・社会学派の精神分析家であるカレン・ホーナイが呼んだ「基本的不安」、つまり、「無慈悲で敵意に満ちた世界に、無力な自分がただ独り、孤独に存在している」という、無力感と孤独感を中心とした心理状態であるといえる。

人間というまでもなく、身体的、心理的、社会的な全体的な存在である。したがって、身体的に存在していくためには、水を飲まなければならないし、ご飯を食べなければならない。また、心理的・社会的存在として生きていくためには、自己肯定感と意欲をもち、意味ある対人関係を保持することが必要となる。無力感や孤独感という基本的不安の状態は、いわば身体的存在に必要不可欠な水や、食べものを断たれた状態に等しいわけである。水や食べものを断たれては生きられぬように、基本的不安の状態のままでは、人は健やかに生きることができないのである。したがって、不安な心は安心を求め、安全を求めることになる。その無意識的方策を防衛機制と呼ぶ。

ホーナイによると、防衛機制は三つに大別され、一つは、他人の愛情と是認を求め、「自分が屈従すれば、傷つけられずにすむだろう」という思いからくる服従的・依存的態度である。したがって、相談場面においては終始控え目で、自己主張が少なく、必要以上に従順な態度となったり、相談者によっては、聴き手に同情を求めたり、甘えたりがあらわになることもある。

防衛機制の二つめは、人を支配し、優位に立つことによって、安心感や安全感を得ようとするものであり、「自分に力があれば、自分を傷つけるものはないだろう」という思いからくる、支配的・攻撃的態度である。この場合は、聴き手に対して横柄で支配的な態度となることがある。

さらに、三つめの防衛機制は、他人から離れ、逃避したり、断念することで安心感や安全感を得ようとするもので、「自分が引きこもれば、何ものにも傷つけられないですむだろう」という思いからくる、逃避的・断念的態度である。この場合は、面接場面で聴き手に対していかにも他人ごとのような、「われ関せず」といった態度を示したり、諦めのような態度となりやすい。

要するに、相談者の心理は不安定な状態にあり、その結果、以上のような防衛機制が働きやすくなり、それが面接場面に反映されることが少なくないことを、聴き手は十分理解しておくことが必要である。

つまり、相談者の主訴やニーズは、単にそれだけではなく、相談者の防衛機制のあらわれである態度や、ことばと一緒に表出されるということである。したがって、聴き手が傾聴するにあたっては、「どんな主訴やニーズが、どんな語り方や態度で語られるか」「そんなことばや態度でしか相談ごとが訴えられない人かも知れない」といったことを十分理解することが必要である。

そのことが分かっていると、聴き手はどんな相談にも、比較的安心して対応することができるであろう。これが不十分であると、聴き手が相談者の感情に巻き込まれ、相談者のあるがままの心に素直に寄り添うことができなくなり、聴き手自身が防衛機制に陥ってしまい、相談の目的を果たし得なくなることにもなる。

6 . 相談における聴き手の基本的態度

助力を必要とする相談者への支援は、相談者に対する聴き手の態度と、支援の方法によって実現される。聴き手の態度や方法が支援の効果を左右するものであり、聴き手の力量の中心をなすものである。聴き手の基本的態度については、相談に関する理論的立場の違いによって異なる面があるが、ここでは、もっとも一般的な「来談者中心療法」の創始者であるアメリカの心理学者ロジャーズの、いわゆる「相談における必要十分な三条件」とされる基本的態度について述べる。

純粹性

相談関係の中で、聴き手が真実であり、純粹であり、自分に偽りがあつたり、ごまかしがあつてはならないということであり、正直で誠実であれということである。聴き手が真実で誠実な態度をもつとき、相談者に信頼感と安心感を与えることになる。

無条件の積極的尊重

聴き手が相談者を一人の人間として無条件に尊重し、肯定的に配慮することである。つまり、相談者の人格や人権に対する理屈なしの全面的尊重のことである。この態度が維持できるためには、当然のことであるが、聴き手に差別意識や偏見があつてはならず、人権意識が強く求められるのである。

共感的理解

相談者を外側から眺めて理解するのではなく、その人の身になって、相談者の感情や思いを内側から理解することである。つまり、同情ではなく、相談者が感じていることを聴き手がわがことのように感じ取って理解し、「あなたは今、こんなふうに感じておられるんですね」といったかたちで返すことである。

相談関係を成り立たせる基盤である、相談者と聴き手の間の信頼関係は、まさに、以上の基本的態度を聴き手がもち続けることによって確かなものになると考えられる。

7 . 相談の基本的な方法

相談者のニーズに的確に応え、支援の目的を有効に達成するための具体的手法が、相談の方法というものである。それはまた、上記の相談における基本的態度を、聴き手が相談場面で具現化するものであるといえる。以下、その主なものについて述べる。

傾聴

上に述べた基本的態度に則り、相談者の訴えにしっかりと耳を傾け、心を傾けて、相談者の感情や思いや態度のすべて、つまり相談者の存在そのものに心

を傾けて聴き入ることである。

鷺田清一氏は、聴くことについて以下のように述べている（ケアする人のケア・サポートシステム研究委員会編、「生命に寄りそう風景」2001年）。

「聴いてもらうということは、言葉を受けてもらったという体験であり、語ることによって、自分に取り付いている不安の実態が何なのかを、聴き手の胸を借りながら探索しはじめるということです。そう考えると、直接何かをするのではなく、ただじっと見守っている、あるいは何もしないでただ傍らににいるというだけで非常にポジティブな力を生み出していくような場面が、案外多くあるのではないのでしょうか」「『聴く』という行為は多くの人が日常的にしていることですが、他人の言葉をそのまま聴くというだけではなく、『他人を聴く』、つまり他人の存在をそっくりそのまま『聴く』という営みをこそ本当の意味で『聴く』ことだと私は考えています。

そう考えると、『聴く』というのは案外難しい行為なのです。私たちは、自分の中に苦しみを抱え込んでいる人びとの話を聴くときに、聴き過ぎるとか、遠慮し過ぎるかしてしまいます。何かひとつ言葉が漏れてくると『それはどういう意味か』とか『どうしてそういうことしたの』とか、根掘り葉掘り聴きたくなるのが私たちの聴くことの常です。また逆に『そんなことまで聴いていいのかなあ』と、自分の言葉が相手を傷つけないようにと、抑制し過ぎて、遠慮し過ぎることもあります。」

「特に、苦しんだり悩んだりしている人にとっては、うまく言葉にならないときもあります。いやなことや苦しいことは忘れたいもので、触れたくないものです。そういう人から何かを聴くときに、せっかく、そっとこぼれ落ちかけた言葉を横取りしてしまったり、自分がわかるストーリーにねじ曲げてしまったりしてしまいます。すると、やっと言葉が出かけた人は、たいてい『ちょっと違うな』『何か違うな』と感じて、せっかく出かけた言葉を飲み込んでしまいます。」

また、18歳の長男をひき逃げされて亡くした大久保恵美子さんは、「『聞いてください。』私があなたに話を聞いてほしいと思って話をしているときに、あなたがアドバイスを始めたら、その瞬間、あなたはわたしのしてほしいことを裏切っていることになる。アドバイスはもう、本に出ています。私は、無力ではないんです。悲しみと失望でくじけてしまっているかも知れないけれど、無力ではありません」と述べている（河原理子著「犯罪被害者 いま人権を考える」平凡社新書、81頁、1999年）。

いずれも、相談関係における聴き手の傾聴のありようを教えるものである。聴き手にとって大事なことは、先に述べた必要十分な基本的態度をしっかりと踏まえ、「傾聴」はその具現化の一つであることを考え、相談者の心の流れに寄り添い、ひたすら聴くことである。

感情の受容

「無条件の積極的尊重」という基本的態度を具現するものであり、聴き手の

価値観で相談者を評価したりすることなく、相談者の肯定的な感情も否定的な感情も、あるがままに温かく受け入れることである。そして、たとえば「なるほど、なるほど、そうですか、大変でしたね」といった具合に、言語化して返すことである。そのとき、相談者は自分のあるがままの思いを、そっくりそのまま温かく受け容れてもらえているという思いになり、安心感と信頼感をもつことができるようになるのである。

感情の反射

相談者の感情を共感的に捉え、それをたとえば、「いらいらしてどうしようもないんですね」とか、「気持ちが落ち込むんですね」といった具合に、相談者の感情を聴き手が、鏡のように的確に映し返す方法である。したがって、そのためには聴き手が曇りや歪みのない心の鏡でなければならず、まさに、聴き手の基本的態度の一つである純粋性が必要となる。

内容の繰り返し

相談者が述べた内容を、相談者の言葉で繰り返し伝えていく方法である。これは、聴き手が相談者の思いをしっかりと聴いてくれているといった安心感をもたせるうえで大事な方法である。

感情の明確化

相談者が伝えたいと思っている思いや、感情を、聴き手が代わって言語化し、相談者が「そうそう、その通りです」といった具合に、相談者の思いや感情を明確にできるかたちにして返すことである。

質問

相談者の思いやニーズが、聴き手に十分理解できなければ、共感も受容も困難である。質問によってより深く相談者を理解することができ、相談者に、「聴き手がよくわかってくれようとしている」という安心感をもたせ、信頼関係を高めることにもなる。

要は、対話のなかで、どのようなときに、どのような質問の仕方をするかということである。相談者の発言を中断させたり、相談者が述べていることとつながらないような質問によって、相談者の心の流れを塞ぎ止めてしまったり、不満感や不信感をもたせることのないように留意しなければならない。

質問には二つの方法がある。一つは「閉ざされた質問」であり、もう一つは、「開かれた質問」である。前者は、たとえば、「あなたはいま、学校が楽しいですか?」とか、「あなたはお勤めですか?」といった、相談者が「はい」「いいえ」で答えられるような質問であり、後者は、「学校生活はどうですか?」とか、「会社はどうですか?」といった具合に、相談者が制限されることなく、自由になんともでも答えられるような質問である。相談者のニーズが知識や情報を求める相談の場合は、閉ざされた質問が用いられ、情緒的問題のような場合には、開かれた質問が多く用いられるといった具合に、相談者のニーズに対応して、妥当な質問法を用いることになる。

洞察

相談の過程の中で、相談者が今まで気づけなかった心の内面や、問題の原因、背景についての深い気づきのことである。単に頭の上での知的な洞察だけではな

く、感情や体験を踏まえた情緒的洞察が重要となる。

特に、人権に視座を置いた相談においては、問題の背景にある文化的、社会的に形成されてきた、相談者の“イラショナル・ビリーフ”つまり、非合理的な考え方、または信念への洞察を援助することが必要となる。その方法としては、アルバート・エリスの提唱による「論理療法」が参考となる。論理療法の考え方は以下のものである。

人間の行動の基盤には、その人それぞれの信念（考え方）があり、それには二通りある。

一つは合理的な信念であり、もう一つは非合理的信念である。そして、現在抱えている問題や悩みの原因には、非合理的な間違った信念（イラショナル・ビリーフ）があると看做す。したがって、相談者が抱えている問題を解決するためには、まず、その非合理的な信念を明らかにし、それに代わる、より幸せに生きることのできる合理的な信念を身につけることができるようにするというものである。

相談者の相談事の多くは、大なり小なり人権にかかわるものであることを先に述べたが、その背景には、まさに、非合理的な信念をもたされ、それに絡ませられることが少なくない。

「男は弱音をはいてはならない」「女のくせに出しゃばって」「成績は常にトップでなければならない」「他人には常に好かれるべきである」「女性は良妻賢母でなければならない」「年寄りのくせに」「障害者のくせに」といった具合に、例をあげればきりがない。それほどに、お互いの社会は非合理的な信念が蔓延し、それにかぶれさせられ、自分の責任でないところで、不安に陥れられ、無力感と疎外感に苛まれることを余儀なくされるという、まさに、非合理的な結果を招かされていることが少なくない。

人間が、社会のなかで安心して自尊感情をもち、自己の独自の可能性を精一杯に実現できる、自由な生き方ができなくなっている背景に、非合理的信念（考え方）に基づく偏見、差別、そして人権侵害があることを自覚することも、洞察の重要な中身の一つであるということができる。

支持

相談者が自分自身では克服できないと感じている困難を、聴き手が共に共有し、相談者のその体験に即して理解しようと努め、その理解をもとに、相談者と聴き手が共同してその困難に対応していこうとすることである。

以上、相談の基本について、人権問題への配慮を含めて述べた。カレン・ホーナイは、「完全な分析などというものはない...完全な人間を作り得るという考えは傲慢であるばかりでなく、私からみれば、そういう考えは強く人に訴えるものさえない。人生はたたかいであり、努力であり、発達であり、成長である。そして分析はこの過程を助けるひとつの手段である」と述べているが（霜田静志・國分康孝訳「自己分析」誠信書房、1961年）、相談もまさにその通りである。

相談の営みを通し、21世紀が真に平和で、人びとが心豊かに暮らせる、「人権文化」の花開く世紀になるよう努めなければならないと念ずるところである。