



傾聴は“敬聴”なり！

NPO 傾聴講師研究会 横浜市港南区港南中央通 2 - 4

★第 14 号 令和 6 年 10 月 1 日発行

☎&FAX：045-841-3749 ✉：moriyasu0409@outlook.jp

傾聴は—「聴く」と 「伝える」の二刀流 ～だれでもできる実践の要点

代表 黒川貢



これまで5回にわたり「なぜ聴くのか」をテーマに聴くことの目的、大切さを学んできました。今回はそれをふまえ、「だれでもできる実践のポイント」を学びます。大切な家族、友人、知人等との対話に活用してみましょう。

★

①聴くとは—何を聴くのか

話す人の思い、感情（うれしい、楽しい、辛い、悲しい、怒り等）を理解すること、分かることです。

そうすると話す人は気持ちが楽になり、ホッと心を開いてくれます。

②伝えるとは—何を伝えるのか

話し手に「聴いていますよ」というサインを伝えることです。話に「うなづき」、「相づち」をうち、「反復」することです。

★

「うなづき」……首をタテに振り、同意、理解を表すサイン。

「相づち」……話にタイミングを合わせて言う大切な言葉。大切な言葉とは“春のソナタ”の実践です。春のように温かく、おだやかな気持ち

で「そうだね～」「なるほどね～」「大変だったね～」など。

「反復」……話す人の言葉をうけとめ、その思いをくり返すこと。単なる「オウム返し」ではありません。うれしい話には「それは嬉しかったですね」。また、悲しい話には「それは悲しかったですね」など、話す人の心情を受けとめたことを伝えることです。

そうすると、話す人はもっと話したくなり、話が深まり、お互いの温かい信頼関係が築かれます。



(写真は安曇野 by M.F.)

このように「傾聴」は単に「聞く」という一方通行の行為ではありません。非言語的な部分（顔の表情や発する言語の強弱など）も含めてこちらの信頼と関心を寄せる気持ちを伝えていくこと、それによって安心して深い気持ちまでも出しやすい環境を整えていくことでもあります。いわば、「聴く」と「伝える」の「二刀流」をもって、話し手と聴き手とが双方向で交わし合うコミュニケーション・ツールとも言えるでしょう。

◎日々の何気ない出合いを新鮮なものに……

5分間、目の前にの人に聴いて、伝えてみよう

いま、私のできることを



荒川典子 (名古屋市)



18年前、脳に腫瘍ができて手術を受けました。腫瘍が大きくて2回に分けての大手術でした。その後遺症のため身体の動きが不自由になり、移動するのに支障があります。すでに夫も見送り、今は一人暮らしのためヘルパーさんに助けをもらいながらの生活です。特に気温や気圧の変化に影響を受けやすく、その時は身体の辛さがありますが、それでも私は声を出して話をする事は出来ます。

ほとんど在宅の日々ですが、ある日、Aさんとの出会いがあり電話で話をするようになりました。ちょうど、コロナ感染がまん延し始めたころです。Aさんは「自分はどうなってしまうのだろう?」と不安を話してくれました。Aさんには喘息の持病があり、不安が増すようでした。一人暮らしですが外出して人と会い、話をする事が何よりの活力となっていました。それが外出すらままならずイライラが募り、もうどうしたらいいのか自分でも分からなくなっている状態でした。

「何日も外に出られず、人と話もできなくなって落ち着かないわ」「なのに、外出してお茶飲んでいる人もいる。どうして? いま、そんなことをしているの?」「私はこんなに我慢しているのに」と。

私は相づちを打ちながら、ときにはAさんが話した言葉を借りそのままを返して、一緒に腹を立てたりAさんの思いに寄り添いながら話を聴きました。

★
しばらく聴かせてもらい、「そうだね……。で、あなたはどうしたいの?」と訊ねてみました。Aさんは「出かけた。人と会って話がしたい」と、自分の願いをはっきり言葉に出してくれました。「そう、出かけたんだね。人と会って話がしたいんだね」「うん。したい」。Aさんはそうして、自分のやりたいことをはっきり自分で決めることができました。

★

★

した。そんなやり取りを電話で続けていました。

以前、私は傾聴を学ぶ場でこんな経験をしました。それまでいつも他人の評価をどこかで気にしながら生きてきた私です。それをそのまま、丸ごと受け止めてもらったのです。そのとき深い感動が湧き、心の中に満ちていきました。(あ、評価のない場があるんだ)と気づき、ありのままの自分をいとおしく思えたのです。その感動がずっと心の中で生きていました。

最近のAさんとの会話です。「今、自分の思っていること、気になっていること」をお互いに話しているうちにAさんはこう言いました。「私は心の片隅で、自分のことをダメな人間だと否定している。だからモヤ〜としていたんだね。(今、私はこう思っている自分なんだ)、と自分のことをそのまま受け入れてあげよう……。だよね」。私はそんなAさんの自問自答のお手伝いをしている感じです。そして、共に学んでいるようにも感じます。私もときどき、(この思いは本当に自分の思っていることだろうか?)と自分に問いかけています。これはまさにAさんとのやり取りから学んだことでした。

元日に能登半島で震度7の大きな地震が起こり大変な被害をもたらしました。そこに住むBさんも多大の被害を受け、日常生活で困っていること、周りの方々とふれあいで悩んでいることを抱え生活しています。その時その時のBさんの気持ちを電話で聴かせていただいています。

「困ったね」「その言葉は嫌だなあと思ったんだね」。話の後、Bさんは「いつも聴いてくれてありがとう。楽になったわ」と電話を切ります。

動けなくても誰かの話を傾聴することは出来る。外出も旅行もできないことはたしかに不自由かもしれない。けれども私は、代わりに電話を通して傾聴させていただける幸せを実感しているこの頃です。



認知症の人とのふれあいから学ぶ

認知症の人と家族の会静岡支部 熊井亮子



痴呆症という言葉が認知症と変更されて20年になりました。その間、多くの方々が認知症を理解し、知ることについて尽力してきました。

しかしながら「認知症になったら何もできなくなる」「何も分からなくなる」「周りに迷惑をかける」などの負のイメージは根強く残っています。認知症と診断されると、あれもダメこれもダメと何もさせてもらえなくなった、どう思うか、どうしたいかを聞いてもらえなくなったと多くの当事者が打ち明けています。診断されてもあすから何もできなくなるわけでも、その進行が速まるわけでもありません。できることはたくさんあるし、会話も可能です。

ときに激しい症状を表わしたり混乱することもあります。でも、比較的穏やかなときもあります。そんなときがふれあうチャンスです。同じ話を何回も繰り返すかもしれません。また、話があちこち飛んでしまうかもしれません。それでもそれは、その人の人生で大切な心に刻まれている思い出なのです。

ある日のデイサービスでの出来事でした。なじみのデイサービスであったためいつものようにテーブルを回りおしゃべりが始まりました。

「30年もA駅のホームの売店で働いていたのよ。電車が停まるたびにお客さんが走ってきて、新聞やお弁当や飲み物を買って電車で飛び乗っていった。大忙しだった。お金の計算なんてみんな暗算よ。置いてある品物の値段なんかすべて頭に入っていたわねえ。お昼なんか売店の床に座りこんで食べていたわ。子どものために一生懸命だった」

82歳のTさんのいつもの話です。30年が20年になったり40年になったり、A駅がB駅になったり、子供の数が3人になったり6人になったりします。

繰り返してこの話をしてくれるTさんの顔はとても輝いています。

ふと誰かの視線を感じて、見ると隣のテーブルのKさんと目が合いました。Kさんは重度認知症で自らの発語はほとんどありません。あいさつし、話しかけましたが反応はありません。私は手を握り、しばらくさすっていました。

以前ご主人から「歌が好きだった」とお聞きしたので思い出し、手を握りながら耳で「ふるさと」を歌いました。するとわずかに表情が変わりました。そして、「赤とんぼ」「ふじの山」「月の砂漠」などゆっくりと歌い続けました。するとKさんの口が動き、声は出ませんでしたが一緒に歌うそぶりを見せてくれました。そして、とびっきりの笑顔を見せてくれたのでした。その時私は、Kさんの思いをしっかりと受け止められたのを実感しました。

Tさん、Kさんとの時間は「傾聴とは耳で聴き、眼で聴き、心で聴くこと」をあらためて学ぶ時間となりました。



嬉しいことでも悲しいことでも、それを聞いてくれる人がいる。そこで交わされる言葉や感情は、お互いにとっても幸せなひと時です。何を話したかは忘れてしまっても、温かな感情は残ります。私たちは傾聴というスキルをもって、認知症の人たちの精神的ケアに貢献することができます。たとえ症状が進行し言葉でのやり取りが難しくなったときでさえ、表情やしぐさ、五感を使ってお互いに心を交わすことはできるのです。

おいに耳を眼を、こころを傾けましょう。たとえ短い時間であっても、触れ合ったその時のご縁を大切にしていきましょう。

<プロフィール> (公社) 認知症の人と家族の会 静岡県支部世話人 静岡県認知症コールセンター相談員。商社勤務を経て専業主婦に。40代でボランティアをきっかけに福祉の道へ。当初から認知症の世界に心を寄せ、介護現場でのふれあいを大切に、現在まで認知症の本人と家族への支援に携わっている。

自分らしく生きるために



顧問 渡邊恭位

令和6年次、傾聴ボランティア「ひのあたる会」の総会後に講演会があった。今まで聞いたことがない、「ACPって何？」というテーマでした。

Advance Care Planningの略で、あらかじめ将来に備えて今から、自分が病気になるったり介護が必要になったりしたときに、「自分はどう生きたいか」を考え、「家族や大切な人、医療・介護ケアチームと繰り返し話し合い、自分の思いを共有すること」と教えていただいた。

加齢により心と身体の働きが弱くなってきた状態をフレイル（虚弱）と言うそうだ。「フレイルにならないように食事で栄養をしっかり摂ることや、口の健康を保つこと、運動習慣を身につけること、友人・知人などと交流すること、楽しさ・やりがいのある活動を健康な状態で過ごす期間を延ばすことができる。それ故、自分自身やあなたの大切な人が元気なうちに、少しずつ考えていくことが大切」との講演内容だった。

今まで「終活」は人生の最期を迎えるための準備として、自分の老後や亡くなったときに備え、お葬式やお墓、遺言、相続など「エンディングノート」に書き留めておくことと理解していたが、一方「ACP」は、「自分はどう生きたいか」「自分が大切にしていることは何か」など、自分自身が病気などにより意思表示が難しい状態になったときに、どんな医療や介護を受けたいか、家族や大切な人や医療・介護関係者と前もって伝えておくことの大事さにハッとさせられた。

(己書「春のソナタ」金山早希子さん)



編集長 岡部守恭



研修の講義が一段落つきふと脱力感を覚えた。行程が班討議に移ったとき、講師を務めていた私はどういうわけか壇上を降り、そのまま控えの席に座ってしまった。その後の進行は司会に任せ、自分はまだ演台に戻ろうとしなかった。「予定の質疑応答は無しでもいいですか？」。私の様子を気遣ってくれた問いかけにもうなづくだけ。完全に気の抜けた状態になっていた。

帰宅後、自身の冒してしまった“大事件”にやっと気づき、なんて無責任なことをしてしまったのかと後悔の念に激しくさいなまれた。思えばこれが初めてではない。同じような失敗で後悔した記憶がよみがえる。（ああ、またやってしまった！）。もう「人生終わった」の激しい落ち込み。ついには「人間失格」の烙印を自身で押していた。

眠れないまま数時間を煩悶し、少し落ち着いた。こんなとき、どう思えばいいのか。備忘録をパラパラめくり、一文がふと目に留まった。「感情は自分自身ではない。その時の負の感情＝自己と思いきから自己否定になる」。どこで拾った言葉か、その時の私には至上の救いになった。

そうか。「私は生きている価値がない」の感情は永遠につづくとは思えない。明日になればきっとまた、何かしら変化している。そう思えて、「失敗するのもまた私自身。気が付いただけでもOK」と自分を受け入れられて、やっと眠りにつけた。

数日後、反省は反省として次に生かそうと思えるまでに回復した自身を発見した。自分を受容できたとき、私は感情と自己の間に少しの距離を置けたのだと思う。だから、立ち直るのも早かったのかもしれない。

