

<レポート>

JR 西日本あんしん社会財団助成事業

「傾聴ボランティア養成講座」の報告

平成 29 年に NPO 法人全日本大学開放推進機構では、JR 西日本あんしん社会財団助成事業として、平成 26 年の広島での大規模な土砂災害の被災地域への支援を目的に、「あんしん社会づくりのための危機対応、「傾聴ボランティア」の養成」講座（以下、「傾聴ボランティア養成講座」と略す）を広島のコミュニティ・アカデミー上幟にて 5 月 29 日から 9 月 30 日にわたって開催した。

当事業は、東日本大震災の後に福島で傾聴ボランティア養成講座を実施してきた法人会員の桜の聖母短期大学の生涯学習センターと、その受講生から組織された「傾聴ボランティアさくら」から専門的知識の提供の助力を得てなされたものである。

当講座は 1 回の講演と 6 回の連続講義から構成されたが、このたび全講義の 3 分の 2 以上の講義に出席した受講生 11 名に感想を寄せてもらった。以下、まずは受講生の感想録を紹介し、次に講座の風景を写真掲載し、最後にコーディネーターをつとめた三瓶氏による受講生の感想録と講座全体についてのコメントをもって事業報告の一環としたい。

1. 「傾聴ボランティア養成講座」を受講しての感想録

① 広島市安佐南区 M.W

精神障がい者の方が利用される施設で働き始めて、15 年が過ぎました。利用者のお話を聞くことが多いのですが、どう対応してよいか悩みながら過ごしてきました。そんな時、このセミナーを受講する機会に恵まれました。

6 回の講義で特に心に残っているのは、「沈黙を恐れない」「オウム返しをする」「否定しない、瞬めない（評価しない）」ことです。また、利用者が時々話されるマイナスな話、例えば「早くお母さん死んでほしい」こんな話を聞いた時は主語を話し手にして返せば良いと、アドバイスいただきました。これは、即実践することができ、私の気持ちも楽になりました。

第 6 講で、ホスピスをすすめる会代表、石口さんが話された「希望のある言葉」も大変心に残りました。傾聴だけではなく、相手に寄り添い、希望のある言葉を言える、そんな人になりたいと思っています。

② 広島市安佐南区 Y.M

1) 傾聴で最も必要なこと

人は誰も皆、他者から認めてもらいたいと思っている。心が弱くなっているときはなおさらである。苦しい悲しい心の内を聞いてもらい、自分の存在をありのまま受け止めてもらったとき、心は安定する。心が安定して初めて次なる一步を踏み出すことができる。

傾聴とは、その一步を踏み出す力を信じてありのままを受け止めた聴き方をするこ
とである。受容的かつ共感的な聴き方ができるかが一番重要となる。

聴き手としてのポイント

1. 傾聴モードに切り替える
2. 自分の考え思いによりそう
3. 話し手の考え思いに寄りそう
4. 共感していることを伝える
5. 沈黙や、質問などにあわてない
6. できること、できないことの見極め
7. 守秘義務

これらをしっかり心に留めて聴くことが大切である。

2) 実践に向けて

日常の中で悩みを抱える人、災害に遭って傷つく人、病気で辛い思いをする人、現代社会には、傾聴を必要とする人が数多くおられる。

傾聴することで、一人でも多くの方が元気を取り戻すことができる世の中でありたい。セミナーで学んだことを忘れず、ボランティア活動ができればと思う。

経験でしか気につけられない話術もあるが、言葉にできなくても伝わる気持ちがあるはず。恐れず実践することで少しずつスキルアップしていけば良いと思う。

ただひとつだけ注意しなければならないことがある。それは傾聴する側は、いつも心が元気でいなければならないということだ。話し手の話に集中し、ひたすら受け止めるには、強い精神力が必要となる。心身共に健康でなければ、充分役を果たせるとは思えない。

自分自身が健康に生活できるよう心がけ、すてきな出会いから新しい学びを得ることができればと思う。

③ 広島市中区 Y.S

この講座を受講して非常に影響力を受けたことは、傾聴は習得やテクニックではなくて。自分の在り方がそのまま行動になってくると感じたことです。たった一人しかいない自分を、たった一度しかない人生を、本当に生かせなかったら、人間に生まれてきた意味がないじゃないか。という自分が、同じような相手にそのときに寄り添う気持ちが大切になってくると気づきました。

そして、その中に「聞くから聴くこと」にシフトしていくことを学びました。自分の想像の世界で聞くのではなく、受容と共感をベースに聴くこと。他のことを考えながら聞いているだけや話の腰を折るのではなく。相手の言葉を繰り返してそこで共感を覚えながら助言は控えめにすること。防衛的な感情が生じてしまいがちなところを、より理解するための質問に変えてみる。ただ聞いているだけで沈黙を恐れないまま、話の内容と感情を要約すること。などが話し手の知恵や解決力を徐々に引き出していくかを知ることができました。傾聴で話し手の自問自答が始まれば自己が答えを見出していくことを信じることができました。

ですから、傾聴は決して難しいものではなく。むしろお互いの気持ちが楽になると、本来の自分たちを取り戻し、選択、決断ができるのではないかと確信いたしました。この傾聴の精神的文化が社内や地域社会に活用されることを願います。世の中の役に立つ人間になろうという教育は、世の中の役に立つ方を尊敬し、世の中の役に立たない人間を軽蔑します。一方、困った人のために立つ人間になろうという教育は、困った人のために立つ人間の方を尊敬し、困った人のために立たない人間を軽蔑します。機能価値より存在価値で見る文化が傾聴にはあります。精神的痛みは、自分の存在価値を失うことから生まれてくるということがよく分かるようになりました。ありがとうございます。

④ 広島市安芸区 W.H

本講座を通じて学び体得したことは、人の面談に臨むときの自らの精神性のあり方について、すなわち心構えが肝要であると気づいたことです。それは、自らの心が落ち着いていること、自らの思考が自由であること、自らの力のみで解決しようとしないう受け容れる心境をもつということです。

例えば、多くの場合がそうであるように初対面の方の傾聴は、それぞれに理解や信頼性の違いが様々で、傾聴スタイルそのものの柔軟性がなければ、対象者が心を許して会話にすることが困難になります。ときに会話は心のやりとりであったり、また情報のやりとりになったり、考えがまとまらないから話したり、考えがまとまってから話しはじめたり、すべて聞きたいと思う人がいたり、すべて話す必要はないと思う人がいたり、ただ悩みを聞いてほしいだけの人もいれば、悩みを解決してほしいと思う

人がいたり、言わなくても分かってほしいと思ったり、何も言わなければ一所懸命に話してくれると思う人もいます。

従って、傾聴のその時間には特定の目的も目標もなくただ自らの心が落ち着いて相手のすべてを受け容れられる精神でいることが大切であると感じました。また、多くの高齢者の方々のご先祖様や神仏に対する尊崇の念が比較的に高いため、それぞれに持つ神仏への信仰心と対話の在り方をやさしく後押しして承認してあげることが仏教者の配慮たるべき他力の大きい寄り添いであると感じました。

総じて、現場という環境の中では対象者も私も仲間もすべてが平等な立場であり、すべてが過不足なくコミュニケーションをとっているということが「和」であり、因縁という命のつながりの全体であると感じました。そのことは座学やワークショップで記憶していたことが現場で次々とつながっていくことから実感できました。合掌。

⑤ 広島県三原市 K.M

ホスピスケアをすすめる会の会報と一緒に届いた『傾聴ボランティア講座』の案内を見て、その内容に魅かれ、早速申し込みをしました。傾聴の学習に興味があったことも理由の一つですが、広島のと砂災害や、福島で傾聴に携わっている方々の話を聴く機会がプログラムに組んであり、是非受講したいと思いました。

これまでの6回の講座では、傾聴の技術の学習に加えて、ボランティア現場での体験談、そして、実際に災害の現場を歩き、被災された方の話を聴くなど、とても貴重な経験ができました。

講座を受けたからといって技術が簡単に身につくものではないし、ボランティアとして活動するには、まだまだハードルが高い…という思いもありますが、日々の仕事などにも実際に役立っており、折にふれて講義の内容を思い出しています。

前回(第6講)の講座では、藤土先生が「傾聴は小技(コワザ)ですから」と言われたことが印象に残っており、その言葉の意味を考えました。

傾聴というと反復や沈黙等の技術的なものに目が向きがちですが、技術以前に相手に対する態度(姿勢)が大切なのではないか。相手が抱えている問題(課題)の解決に向けて一緒に考えたい、力になりたい、そのような気持ちをもって『聴く』ことが大事なのではないかと感じました。

最近読んだ本に『視座を移す』という言葉が書いてあり、強く心に残りました。上から視線ではなく、相手の立場に視座(視点)を移す姿勢は傾聴にもつながることだと思いました。

また、これも先日体験した黙想会の瞑想の中で耳にした言葉なのですが、『価値判断を入れず、あるがままに気づく』ということ。『感覚・感情・思考と自分を切り離し、自己解放(心の自由と平和)を図る』という説明を受け、自分の感情等を入れずに客観的に見つめる(捉える)ことは傾聴につながるのだと思いました。

このように、講座で学んだことから『聴く』ことへの関心が深まり、自分の世界が広がっているような気がしています。

⑥ 広島県三原市 N.Y

私が、傾聴という言葉を最初に意識したのは、看護学校の時で、50年近くになります。その後、保健師をしながら、カウンセリングや、エンカウンターを少し学びましたが、「傾聴」出来たかという自分で納得できず今日まで至っています。

特に、早期退職した後、両親の在宅見取りの経験の中で、両親を尊厳しながら傾聴できなかった自分の姿をまざまざと見せつけられました。その後、ホスピスかボランティア講座や事例講座等を受けて自分の振り返りをしています。

今回、「傾聴ボランティア講座」のチラシを見て、地域でボランティア活動していくために、ぜひ参加してみたいと思いました。活動の中で人とのかかわりの中の一環とした、傾聴、共感・受容を意識しながらボランティア活動してきましたが、「傾聴ボランティア」と名称で活動するボランティアに興味を持ちました。災害後だけでなく、日常の地域の暮らしの中で、一人暮らしの方が、「夕方になるととても寂しくなり、人の声を聴きたくなる。」「外出しないと誰とも話さないと頭がどうにかなりそう」と話されています。その方のそばにいて、心に寄り添った接し方をするにも傾聴はとても有効と思えます。しかし、大変奥が深く、心に寄り添った傾聴ができたと思っても、自己満足のことも多いと思います。相手の方の気持ちに沿っていたかどうかは相手しかわかりません。常に、振り返り、スーパーバイザーがいないと不安になってしまいます。また、言葉だけでなく、表情・声のトーン・リズムなどにも目配りし、うなずいたり、繰り返しの言葉を使ったり、共感・肯定的・純粋性を配慮し、沈黙も大事にしていきたいです。

現在、地域包括ケアシステムづくりを言われ、その人が、最後まで、豊かに自分らしく暮らし続けるための仕組みづくりを推進していくことが求められています。本人・家族。近隣・専門家など、お互いに尊厳し理解し合い、共有しコミュニケーションを図ることが基本になります。その時に、この傾聴が基本になれば、仕組みづくりも成り立たないのではないかと痛切に感じています。

今後、今住んでいるまちで、最後までその人らしく豊かに住み続けるために、「傾聴」「心に寄り添う」が、みなさんと一緒に考え活動していくための糧としていきたいと思っています。

⑦広島市西区 A.M

日本で一番進んでいると言われている桜の聖母短期大学生涯学習センター長の傾聴ボランティアの意義についての講演が聞けたことは貴重な体験でした。東日本大震災で多くの方々が亡くなられ、心に深い傷を持たれた人々の為に始められた活動はとても素晴らしいと思いました。最初は大きな事が出来なくても、「小さな事が地域を明るくする事になれば」と、池に小石を投げると周りの水が波打って少しずつ辺りへ広がっていくように、大きな輪に広げていくことが出来たらいいと思いました。

安佐南区八木の土砂災害の実態も、テレビのニュースで見ただけでは分からない崩れた山々や家などを実際に現地で見学することができた事は大きな収穫でした。この現地視察では「モンドラゴン」に集まり、広島市防災NWの柳沢さんに現地を歩きながら説明をして頂きました。今でも雨が降る音が怖いことや、孤独を感じたりすることがあるので、助け合いをする事など「防災を忘れまい」と活動されていることがとても印象に残りました。実際に災害に遭われた方のお話には、いかに大変であったか昨日の事のように話されていたので、大きな衝撃を受けました。

傾聴ボランティアはカウンセラーとは違い、向き合うのではなく同じ方向を見て、相手の思いを“正しい”や“正しくない”に関係なく、自分の事のように聴く役割であると考えます。それには、相手の話を少しずつゆっくり、じっくりと聴き、教えて頂くという姿勢がとても重要であり、不可欠なものであると感じました。語ることを受け止める人がいることによって、その人自身が自分自身のことに気付き、自分の頭の中や心の中が整理できていくのだと思います。人間は成長する力を持っており、解決策は自分自身の中にあるのだと考えています。だからこそ語ることにより、自分自身で自分の内面に気付くことができ、解決に向かって元気を取り戻していけるのだと思います。

講座の中で聞いた、「あたたかく、やわらかく、トゲのない存在」という言葉はとても印象に残りました。これは傾聴する時だけでなく、日頃からこのような存在となれるよう私自身心がけたいと思います。自分の心が苛々したり、気になる事があると、相手の心に寄り添う聴き方は出来ないと思うので、自分の心を整えるように日々生活していこうと思いました。

話を聞いてもらえることは幸せなことであり、それと同時に聴かせてもらえることも幸せなことだと思います。相手の辛い気持ちや、苦しい感情を受け取って返す事を、決して同情的ではなく、共感し、受容的な態度で聴けるようになることも大切です。そして、そういった信頼できると言える存在となることも、とても大切なことだと思います。

⑧ 広島県安芸郡 T.N

私は長年臨床看護師として勤務してきた。多くの患者さんとの関わりの中で、「患者中心の看護」「傾聴する」という言葉を当たり前のように発してきた。そして、自分自身も出来ていると思っていた。(実際は聞いているだけだったのか?)

数年前より、在宅の高齢者支援に関わっている。自宅を訪問、室内に上がらせてもらう、さらに困りごとや話したくない個人情報も伺うことが多くある。本人が思いを話しているのか? その思いを本当に正しく聴けているのか? と疑問に感じるようになり、改めて「傾聴とは?」と、もっと学び仕事や今後地域での活動に繋げていきたいと思っている。

・傾聴とは、話し手が、自分自身に対する理解を深め建設的な行動がとれるように支援する。人と人が繋がる手段であると目的の再確認できた。関わる側の、傾聴スキルが重要になることを学んだ。

・寄り添う側の態度・姿勢が大切。

受容と共感を意識して聴く。(相槌を打つ、相手の言葉を繰り返す、思いを確認等)

同情や励ます対応にならないよう「聴かせていただく」という謙虚な姿勢で対応する。

「少しずつ、ゆっくり、教えていただく」という姿勢での対話されたことが印象的だった。頬づえ、足や腕を組む等の態度は体を閉じてしまい話を聞く姿勢ではない。

レットル張りや評価せず、相手が更に安心して話せるような関わりが必要で、ノンバーバルコミュニケーションが重要と忘れかけていた事を再確認できた。

・聴く事に没頭する。(自分の考えや思いは話さない)

(暖かく、柔らかく、トゲない存在) 基本的なことで常に意識する必要がある。

また、沈黙も大切な時間であることを学び、その間、話し手はいろんな思いを巡らし考えてる時間である事も再確認できた。

この研修で、初めて災害現場の実際を目前にし、被災者・復興に関わった人の話を拝聴した。どういう態度で行けばいいか不安は強かったが、岡安先生の「ただニコニコして『こんにちは』とあいさつするだけでいい」との言葉に背中を押され参加することができた。経験したことのない災害の大きさや悲惨さを自分の事のように感じた。

また、地域住民(近所同士)の繋がり的重要性を実感すると共に行動力の速さに驚きも感じた研修だった。そして、自分の防災に対する意識の向上にも繋がった。

また、ロールプレイでは、聴いてもらえたスッキリ感や聞いてもらえないことのもやもや感も体験できた。分かったと思って聞かない事。一生懸命反復し、その人の中に抑えられていたものが話される。話し手の変化が見えればいい。さらに、聴くことの難しさや重要性も実感できた。

この研修でこれまでの自己の振り返りになった。聞きたい免持ちが強く、沈黙が続くと話しかけ始める・評価じみた発言・自分の考えの提案など傾聴態度での対応ができていない自分に改めて気づくことができた。

簡単に出来る事ではないが、今回をスタートラインにして、機会あれば活躍できるようにキルを身につけるべく学び続けたいと思う。また、今回の受講生が新しいとのネットワークに繋がればと更に学びに繋がると思っている。

⑨ 広島市安佐南区 R.H

＜傾聴の意味を深く考えるようになったきっかけは＞

3.11 東日本大震災の後、読んだ『語りきれないこと』（鷺田清一著）の「ひたすら聴くというのは、その場で相づちをうつことではなく、又聴いているうちに気持ちが同じになるということでもなく、むしろ逆に感触が異なること、相手との差異・隔たりが細かく見えてくること。分るといえるのは、ここにいる他者の心持ちを知り尽くせないことを思い知ることでしょう」の一文に深く共感してからである。

この度の講座で、あらためて、聴くことの意義とそのスキルを具体的に学ぶ機会を得て、私の中では聴くことと・語ることがある意味表裏であることが鮮明になった。

全体を通して、講座の雰囲気もアイスブレイクでリラックスし、和やかな中、一方通行ではない、受講者を巻き込んでのロールプレイを軸に、実践の中で傾聴の意義や耳の傾け方を学ぶ、分りやすい構成であったように思う。

＜特に興味深かったのは＞

- ① 20年後には人間の仕事を47%、AI（コンピューター）に取って代わられるとの予測。そこで、人間にしかできないことは何か？人間とAIが如何にして協働できるか？

接頭辞の Com（2人以上・一緒という意味）、身近なのが community などなど…

糊とセロテープの違いを通して、人と人をつなぐコーディネーターを糊役・糊しろ発見隊と表現し、その人材（コーディネーター）育成が急務であると強調されていた。

- ② 又、被災地へは足を運ばなければ絶対に分らなかった被災の酷さとその苦悩（一端でしかないが）を肌で感じ取れたこと、その半面 現地で感じた復興への確かな息吹、おそらく地域のコミュニティーにコアとなるコーディネーターが存在し、糊しろ発見隊となって悪戦苦闘されたであろうことは容易に想像できた。このような惨状の中では人間にしか出来ないことだらけではなかっただろうか？

被災者という被害者意識など微塵も感じさせないコミュニティーで、生き活きと協働している姿を目の当たりにしたのには驚きと同時になんと人間とは強いものであるかと感動で目頭が熱くなった。

今後、この講座を受講したものとして、（人+人・地域+課題の糊役としての）知の循環型社会の構築を目指す一人になれたらと思うようになった。

⑩ 広島市西区 T.S

一番印象に残っていることは、2015年の広島市八木地区の豪雨土砂災害の被災地を訪問し、被災された方々のその後の生活に触れたことです。被災直後には言葉も失っていたということ。被害が大きかった方ほどその傾向が強く、何もかも失うという事態の苦しさに寄り添うことがいかに難しいかと知りました。そんな中で、立ち上げられたお好み焼きの「ドラゴン」さんの取り組みは、傷んだ、疲れた心にどれだけ癒しになったものかと感じました。

傾聴がどんなに難しいことかを感じたのは、最後の藤土先生の講義を受けて、Sさんがそれを体現してくださったときです。傾聴とは、ただ聞くだけにとどまらず、語る方に寄り添うことこそ重要で、そのことが語る方の心を解きほぐし、いっしょに考えていこうという姿勢につながっていく有様を見ることが出来ました。

岡安先生の講義、福島での「人に寄り添って」の実践、いずれも大変勉強になりました。

傾聴がどこかで生かされるよう生きていきたいと考えております。

⑪ 広島県東広島市 M.K

傾聴ボランティア養成講座では、普段お話を聞くことができない講師の先生方からお話を伺うことができ、毎回とても楽しく勉強になりました。他の受講生の方との交流も毎回楽しみにしておりました。

特に印象に残っているのは、「スピリチュアルな痛み」についてのお話と、藤土先生の「言葉を聞くのではなく、所作を聞く」というお話です。話を聞くことを仕事にしているので、すぐに実践しようと思いました。

傾聴ボランティア養成講座で得た知識や、伺ったお話は、傾聴ボランティアとしての活動だけではなく、母親として子ども達と接するときや、仕事でお客様のお話を伺うとき等、日頃の人間関係を豊かにしてくれるものでした。

2. 講座の受講風景



① 5月20日講演「傾聴ボランティアの意義」三瓶千香子講師



② 6月10日第一講「相手の心に寄り添う心のかよ聴き方」岡安詔子講師



③ 6月24日第二講「平成26年広島大規模土砂災害の実態」現地見学



④ 7月8日 第三講「罹災者との懇談会」柳迫長三講師



⑤ 7月22日 第四講「フクシマの地で人に寄り添って」熱海紀子講師



⑥ 8月26日 第五講 「地域での傾聴ボランティア活動」 石口房子講師



⑦ 9月30日 第六講 「まとめ」 藤土圭三講師

3. 自分を映し、見つめる傾聴 ——受講生のエッセイを読んで——

三瓶千香子 (桜の聖母短期大学 生涯学習センター長)

哲学者鷺田清一は、『語りきれないこと』(角川学芸出版、2012年)で、大きな喪失体験は、〈わたし〉についての語りなおしをとりわけ深く求めてくることに触れている。ここでいう「語りなおし」というのは、青虫が蝶になるようなことだという。青虫はいったん自分の身体をどろどろに溶解させて、じわりじわりと蝶の形に再編成する。人間の変容する時も、語りなおしを通して、自分の心情、想いを一度分解して、自分の内側でもう一度〈わたし〉を見つけていくことを求めていく。ところが、青虫と人間の変化では全く異なる部分があるという。それは、人間の語りなおしの場合は単独でできない点である。変わろうとする人が溶解プロセスを辿るとき、メルトダウンしないように「伴走する人」が必要だと鷺田は強調している。伴走する人とは、どれだけ時間がかかってもじっと見守り、その人が語りきるまで「聴く」存在がどうしても必要になってくることを述べている。

このことを踏まえて、「傾聴ボランティア養成講座」受講生のエッセイを読むと、伴走者つまり語りを受容する存在によって、語り手自身が心を整理し、前向きになることの理解がされている点に言及されていることが分かる。また語り手自身に限ったことではなく、聴き手になろうとする受講生そのものが本講座を通して、自己の在り方を見直し振り返っていることも伝わってくる。人に寄り添い、人の語りを聴く存在になるためには、自分自身の心身が健康で、思考が自由で、受容できる余裕や豊かさを持っている必要性に気づき、果たして今の自分は本当にそのような状態であるだろうかと再確認している記述が多くを占めているのである。

傾聴ボランティアを養成する講座といえば、スキルやテクニックの修得を目指すことを思い浮かべられることが多い。しかし、受講生のこのエッセイにはスキルを重視した内容は少ない。ここにプログラムの内容と編成の重要性が見えてくる。この社会や地域に傾聴が重要なのか、人と人がつながるとはどういうことか、ネガティブなエピソードや語りを聴いたときにどのように話し手と聞き手の心が動くのかなど、社会づくり・地域づくりの視座が根底にある理論、実践的なロールプレイングそして現場を直視するフィールドワークが体系的に組み込まれた全7回にも渡る講座によって、受講生は人の語りに寄り添い、聴くことの深さに気付くと共に、自分の現在に直面し、将来の有り様を考えるようになるのだ。

今後求められるのは、個人の学びを個人レベルにとどめないことであろう。つまり“聴く伴走者”のネットワーク構築が求められるということである。冒頭にも述べたように、人の変容は単独ではできない。それは学びも実践も同じである。他者と気づきを共有し、次の段階へと繋げていくことで、ネットワークがさらに拡大し、社会に一石を投じる力となってくる。今後は、受講生の学びのつながりに期待したい。