

〈レポート〉

そこにいる、ともにいる (being) 傾聴ボランティア養成講座

——福島と広島連携講座レポート——

三瓶千香子 (桜の聖母短期大学准教授・
生涯学習センター長兼地域連携センター長)

1. 不安を分かち合える社会づくりの必要性

国際情勢とくに東アジア情勢の緊迫度が増し、私たちは自然災害に対する備えのほかに、いわゆる非常時に対しての備えも必要になってきている。2017 年 8 月 29 日早朝に全国で鳴り響いた J アラートによって、私たちの多くが驚きと不安、困惑、パニック感を抱いたに違いない。さて、その時、私たちはいったい何をしたか。テレビやラジオ、インターネットを通じて何があったのかという確認をした後、大半が家族や知人と直接あるいは SNS などを通じて、抱えている不安を分かち合ったのではないだろうか。これは最近起きた極端な一つの例だが、しかし、私たち人間は病気、老い、死、事故、災害、人間関係の難しさなどに不安、恐れ、苦しみ、怒り、孤独、絶望を感じるものである。「いつもと同じ」という日常が崩れ、その日常を喪失した時、人は現在の自己を知り、向き合うことになる。その際に、自分の気持ちを傾聴してくれる存在が身近にいて救われた、気持ちが軽くなったという人は多いのではないだろうか。

2014 年 8 月に広島を中心に起きた豪雨による土砂災害によって深い傷を持った人々をどう考えていかねばならないか、また地域社会における人のつながりの希薄化で孤独を感じる人が多くなった今、地域づくり・人づくり・つながりづくりをどう考えるか。この趣旨によって全日本大学開放推進機構 (UEJ) が主催した広島における「傾聴ボランティア養成セミナー」(JR 西日本あんしん社会財団助成事業) は、7 つの講座によって構成されている¹。そのうち桜の聖母生涯学習センター (福島市) が連携したのは、第 1 講「傾聴ボランティアの意義」(筆者担当/2017 年 5 月 20 日実施)、第 2 講「相手の心に寄り添う 心のかよう聴き方」(岡安詔子先生/2017 年 6 月 10 日実施)、第 5 講「フクシマの地で人に寄り添って」(熱海紀子先生/2017 年 7 月 22 日実施) の 3 つである。連携の経緯と第 1 講については、既に UEJ ジャーナルに掲載されているため²、本稿では第 2 講、第 5 講がどのような内容で展開されたかを記したい。

2. 第 2 講「相手の心に寄り添う 心のかよう聴き方」の概要



写真 1. 当日の講義の様子

岡安先生は、東京のカトリック聖イグナチオ教会の信徒であり、15 年以上も前から東京都を中心として傾聴ボランティアを実践しており、足立区の安心ネットワーク語らいパートナーとして認定を受けている。また、地域における子育て支援と高齢者支援を目的とした多世代交流の場「みんなのおうち」の立ち上げメンバーであり、運営者の一人でもある。東日本大震災後に桜の聖母生涯学習センターが注力して展開している傾聴ボランティア養成講座（福島市・会津若松市）には、講師およびアドバイザーとして協力して下さっている方である。

岡安先生の講座は、まず、2 人 1 組による 1 分間のマッサージから開始された。最初は沈黙で 1 分間マッサージ、次に「どこを揉んでほしいですか？」と問いかけから始める 1 分間マッサージである。その後、マッサージ中の身体的変化、前者と後者の気持ちの変化を言語化し、受講生は自分の心の動きを聴き、掴み、理解することの重要性をわずか数分のマッサージというアイスブレイクで体感することになったのである。

傾聴ボランティアは、精神科医でもなければ臨床心理士でもない。よって相手を治療するという形で関わる存在ではない。ただし、聴く人としての存在 (being) としては、非常に大きな役割を担う。岡安先生は、ここでアメリカの臨床心理学者カール・ロジャーズ (Carl Ransom Rogers : 1902-1987) の傾聴の意味と意義を引用する。来談者中心療法 (client-centered therapy) つまりクライアントに対して援助的に傾聴していくと、クライアントは自分の感情に一貫した無条件の肯定的配慮で傾聴してもらっていることに気づき、それにしたがって少しずつ自分自身に耳を傾けるようになっていく。この「自分を傾聴す

ること」を学習するにつれて、クライアントは自身に対してより受容的になれるという。そうしてクライアントは、自分に対して評価的、防衛的でなくなり、自分に気づく (self-aware) ようになり、自分自身の本当のあるがまま、つまり自己一致へ (self-congruence) と向かうようになる³。ロジャーズの考えを踏まえると、治療者でなくとも傾聴ボランティアとは、日々の不満や不安あるいは大切なこと・人の喪失による孤独や絶望を持つ人々の「鏡役」でありうるのである。傾聴は、話し手自身が内面を映し出し、反映し、対峙し、自己の存在の意味や価値に気づき、自ら整理し始める機能を持ちうるものなのである。

では、話し手の鏡役になるには、どのようなスキルが必要であるか。岡安先生の講義では、人の話を聴けているか、コミュニケーションが取れているかのセルフチェックシートが資料として配布される。例えば「早飲み込みで聞き間違えてしまう」「苦手な人の話、話し手の人の話は聞いていない、聞く気がしない」「自分の話がしくて相手の話をさえぎる」「知らない人でもアイコンタクトを取れる」「自分は相手の話し方から学ぶことがある」など、20 以上の質問に「はい・いいえ」で答えるシートである。普段、私たちは自分の価値観で他人の話を聴いたり、解釈したり、上辺だけで聞いたふりをしまいがちである。また相手の話を折ったり、攻撃的な質問をしたり、身体や表情で不賛成を表したりすることも少なくない。このチェックは、日常の「聞く」と傾聴を行う際の「聴く」がどう異なるのかを知る上で、あるいは普段の自分の対人コミュニケーションの姿勢を振り返る上で重要となる。

岡安先生によれば、人は誰でも自分の心の中の喜び、悲しみ、苦しみを他人に聴いてもらいたいという欲望を持っているからこそ、黙って相手の話を聴くことで話し手の目的の半分は達成されるという。聴き手としてのポイントは、自分に向けていたエネルギー、関心、注意を話し手に向け、自分の考えや思いをまず横に置くことである。耳、目、心を集中させ、注意深く相手の話に耳を傾け、相手が安心して話せる雰囲気を作ること、つまり受容的態度 (acceptance) と共感的理解 (empathic understanding) をもってして「傾聴モード」で相手に向き合うことがまず大切なのだ。この傾聴のあり方を知ってこそ、アイコンタクト、身体的言語 (ノンヴァーバル)、トーン、スピード、うなずき、繰り返し、言い換えや要約などの言語による明確化、オープンクエスチョン (what、when、who など yes や no で答えられない開かれた質問)、リフレーミング (今までとは異なった考え方や捉え方、意味を見出す方法) というスキルが生きてくるのである。

講座では、多くのロールプレイング例が紹介された。最近の辛いこと、嬉しいことを交互に話す「聞いてもらった実感」の体験、公園から帰ってきた子どもと話を聴かない親になりきって「話を聴いてもらえない実感」の体験、死にたいと言われたらどうするかとい

う厳しい事例の体験などである。このロールプレイングはアメリカの心理学者メラビアン (Albert Mehrabian : 1939-) の 3V の法則 (Verbal communication<言語>、Vocal communication<声の高低、話すスピード、間>、Visual communication<表情、態度など非言語>) 4をいかに駆使するかは練習であるが、相手に自分がいかに傾聴しているか、共感しているか、受容しているかを伝える、寄り添う存在であること (being) の難しさと奥深さにつながるケーススタディでもある。

岡安先生は、森一弘司教の言葉を借りて、以下のことを話している。

「人は一人で飛ばなくてはならない。しかし、柔らかく温かくとげのない止まり木のような存在は必要である。傾聴ボランティアになろうとしているみなさんは、地域社会の中で、そのような止まり木になれるのです。」

誰かの横にただ居て (being)、その人が話し始めたら懸命に耳を傾ける (active listening)。それだけで相手の中で何かが変わる。この要義を踏まえて自ら実践しようとする人こそ、傾聴ボランティアであり、人間関係をも含むコミュニティ構築の本質的な部分なのである。

3. 第 5 講「フクシマの地で人に寄り添って」



写真 2. 当日の講義の様子

第 5 講を担当した熱海紀子先生は、桜の聖母生涯学習センターを含む桜の聖母学院を営むコングレガシオン・ド・ノートルダム修道会 (CND) のシスターである⁵。しかし、今回は、シスターとしてではなく、ボランティア組織「傾聴ボランティアさくら」の事務局代表として広島で講義した。傾聴ボランティアさくらは、桜の聖母生涯学習センターで行われている傾聴ボランティア養成講座修了者から自然発生した。2014 年 4 月に設立され、

傾聴ボランティア養成講座を受講し、傾聴ボランティア活動を実践する人々の拠点であり、情報共有、傾聴スキル共有、悩みの共有の場でもある。この組織と地域の高齢者施設や仮設住宅からのニーズ、オファーをつなぎ、コーディネートしているのが熱海先生なのである。

まず第 5 講は、2011 年 3 月 11 日のあの東日本大震災と原発事故以降のフクシマに関する話から始まった。断水、停電、通信網・交通網の不通、家屋崩壊、食糧・ガソリン・情報の入手困難の状況が、私たちにどれだけ喪失感を与え、どれだけ私たちを分断していったかという話から講座は開始されたのである。熱海先生は、自然の力を目の当たりにして、手も足も出ない人間の無力さを感じたからこそ、快適な生活や物質的な豊かさを当たり前前に思っていた傲慢さに気づけたという。また、生活が根こそぎになった時、井戸水を譲り合って、支え合い労い合う地域共同体の美しさと力強さ、そして人間の愛おしさを改めて気づいたという。それと同時に、自分の守りだけに埋没していないかと自己対峙し、フクシマが立ち上がるために何かをしたいと思い、「直感的に、これだ！」という傾聴ボランティア養成講座と出会ったのだという。

桜の聖母生涯学習センターの傾聴ボランティア養成講座開講の経緯や意義に関する詳細は筆者の拙論に譲るが⁶、「直感的」にこのボランティアを選んだ人々は少なくない。震災直後、津波被害が多かったエリアにはがれき処理やイベント開催のボランティアなどが多く入ったことは周知のとおりである。しかしそのほかに被災地のために、自分たちの復興のために地域のために何かをしたい、自分たちにも可能なボランティアはないか、と探していた人たちも少なくなかったのである。2012 年に開講された定員 30 名の傾聴ボランティア養成講座に 90 名以上の申し込みがあったのも、その証の一つであろう。

傾聴ボランティアさくらは、代表 1 名、役員 3 名、会計監査 2 名、顧問 1 名、各訪問個所の代表 10 名で構成された運営委員会、事務局 3 名という組織で運営されている。10 の高齢者施設を毎月 1~2 回、仮設住宅 1 か所、月に 2 回の在宅訪問、施設内の個別の傾聴をも月に 2 回 20 名体制で行い、カレンダーには毎月ほぼ満杯に活動先が記入されている。熱海先生の講座では、たくさんの傾聴活動の様子が紹介されるのと同時に、「お元気ですか」と声をかけたところ「元気なはずはない」とそっけなく拒否され、どのように声を掛けたらいいのか分からなかったという活動初期の苦労話も多く盛り込まれた。

注目すべきなのは、この傾聴ボランティアさくらが自らのスキルアップを常に行っていることである。臨床心理士を講師にした事例検討会や修道会のシスターを講師にした人としての向き合い方の研修会などを定期的に行い、年に 1 度は地域への啓蒙活動の一環としてシンポジウムも開催しているのである。さらに驚くべき点は、これから実施され続けて

いく傾聴ボランティア養成講座をどのようにサポートしていけばいいのかという「サポーター養成講座」を自ら開催していることだ。桜の聖母生涯学習センターの傾聴ボランティア養成講座は岡安先生を招聘したり、ロールプレイング、ワークショップの講座が多く盛り込まれている。50～70 名を超す受講生にいかにか深い学びをしてもらうのかは、一人の講師では難しい。傾聴ボランティア実践者としての「さくら会員」による講師のフォローが鍵となるのである。傾聴スキルのブラッシュアップにとどまらず、講師のフォローアップスキルまで向上させていく研修会を自ら企画し実施しているというボランティア組織は稀有ではないだろうか。

傾聴ボランティアの実践では、多くの体験をする。笑顔で「また来てね」「あ！あなたの顔、見たかったのよ」と声を掛けてもらえる時もあれば、つれない反応をされる場合もある。特に後者のような場面に遭遇した場合、どんなに傾聴のキャリアを重ねようとも不安、戸惑い、困惑、落胆は感じると熱海先生は言う。その時、必ず戻るべき原点は、「傾聴はそれだけで援助になる」つまり傾聴は「他者の存在の回復と支持になる」という傾聴ボランティアの意義だというのだ⁷。この原点的意義を確認した上で、笑顔であいさつし、温かく誠実にかかわることを原則にしているという講義を展開した。

講義後半は、シナリオがすでにできているストーリーを朗読という形で受講生と共有した。「話すことは、何もない。話なんかして何になる。帰れ、帰れ！」と訪問先で相手に言われた場合のストーリーである⁸。相手に言われるまま帰る例と相手に寄り添って傾聴ボランティアが継続できる例と受講生と朗読し、どんな人でも大切な人生を生きてこられた人であるという尊厳とお互いが対等な存在であるという認識の重要性を改めて強調した。

熱海先生の講義は、傾聴ボランティアさくらという組織の具体的な傾聴活動とその意義についてがメインテーマであったが、講義の中でグループ活動の効果について言及している。それは、①失敗があっても励まし合える②やりがいを感じられる③友ができる④成果につながりやすい環境ができる⑤同じ立場の人（傾聴ボランティアで活躍している人々）によるサポートがある⑥モチベーションの維持が容易である、とまとめている。ボランティアは一人でも出来るが、上記①～⑥は活動を補い、助け合える仲間がいてこそ感じられるものであろう。

さて、傾聴ボランティアさくらという組織は今後どのようにフクシマに根を張るのだろうか。2012 年に傾聴ボランティア養成講座がスタートし、2014 年にはその卒業生たちがボランティア組織を発足し、2017 年 9 月現在で会員も 100 名に至り、傾聴活動は今や毎月のカレンダーが満杯に記載されるほどになった。講義の最後に、熱海先生は今後のフクシマでも展開として、①スーパーバイザー的人材を育成する②スキルアップ体制の構築③他の

傾聴グループとの交流の拡張を挙げている。3.11 以降、フクシマにはいくつかの傾聴ボランティア組織が誕生しているが、まだ横の繋がり希薄であることが実情である。傾聴を行うという共に同じ志、使命感を持った組織が縦横につながり、紐帯を強化すれば、おのずとスキルアップ体制もスーパーバイザー的人材も生み出されるかもしれない。また運営資金の調達法を含め組織の運営方法の情報交換も互いの組織にとって重要なはずである。このような交流を図ることで、ボランティア一人ひとりの視野の拡張も、それぞれの組織の自立性や活動力も高まることになる。その結果、フクシマという地の復興にもつながるであろうというのは、筆者個人の楽観的な希望ではなく確信に近いものであることを付け加えたい。

4. 多世代に対応できる傾聴ボランティアの養成を

地域社会のつながりの希薄化は、東日本大震災の前から課題とされてきていた。しかし、3.11 以降、我が国では「つながり」「絆」「紐帯」という言葉の重みが改めて確認された。というのは、今日までの平穏な日々が明日にはないかもしれないという不安、今日まで隣にいた人たちが明日にはいない寂しさを我々は痛感したからである。同時に、不安や寂しさを何とか誤魔化してくれたり、払拭してくれるのは他者であり、隣に住む者であり、コミュニティにいてくれる人々であることも実感したからである。

震災から 7 年目を迎え、フクシマは少しずつではあるが着実に復興へ進んでいる。だが一方で、我が国全体は少子高齢社会に拍車がかかり、一人暮らしの高齢者が増え、社会や人間関係も複雑化している。その上、本稿の冒頭で触れたように東アジア情勢は緊迫化し、このような社会では不安や寂しさを誰かと共有したいという人々が増加してもおかしくない状況であることは想像に難くない。

ところで、現在、幼いころからネットに慣れ親しむ「デジタル・ネイティブ」と呼ばれる 10 代の高校生のインターネット利用内容の 89.6% がコミュニケーションだという⁹。無料通話アプリによって夜の勉強時間から就寝、翌朝の起床まで電話をずっと通話状態にしている若者たちが増えているそうだ。彼女たちによれば「つながっていると安心するから」という。寝るときから起きる時までネットにつながっているというのは極端かもしれないが、ネットでもいいからつながりたいというのは一部の若者に限られたことではない。総務省情報通信政策研究所による調査では、ソーシャルメディアを見る・書くという行為に費やす平日 1 日の平均利用時間は、10 代で 57.8 分、20 代で 46.1 分であり、スマートフォンの普及に伴いそれに対応したアプリが登場し、利用時間が一貫して伸びている可能性が考えられている¹⁰。

岡安先生、熱海先生の両講義で、何度も強調されていたのが「聞き手は他者の存在を受け止める者としてそこにいる」ということであった。「そこにいる、ともにいる」(being)だけでも大きな役割を果たすのである。これは、SNS を介した being とはまた異なる意味を持つ。相手の表情、声のトーン、間から相手の今を理解しようとする、そして時として手を握る、肩に手を置くなどの接触による温かみを伝えていくことは SNS では難しいことになる。傾聴ボランティア養成講座というと、一般的には高齢者や認知症の方々あるいは被災地の方々を対象にした傾聴をどうするかという講座になりやすい。桜の聖母生涯学習センターが行っている傾聴も、内容的にはそれに近い。しかし、今は高齢者ばかりが不安や寂しさを抱えているわけではない。上に触れたような SNS でなんとかつながろうとしている若者、育児中の母親や職場でストレスを抱えている中間管理職など、傾聴ボランティアが「いること (being)」が必要になっている人々はたくさん存在する。1999 年から 2002 年にかけて実施された世界価値観調査 (World Value Survey) でも、「友人・同僚・その他 宗教・スポーツ・文化グループの人とまったく、あるいはめったに付き合わない」と回答した日本人の比率は第 1 位の 15.3% で、OECD 調査によって日本人の社会的孤立度が高いことが明らかになったことは有名である¹¹。今後は、年代別の傾聴のケーススタディなど多様なワークショップと多様な人々の関与が必要になるであろう。

傾聴ボランティア養成講座が全国各地で、より拡張し、よりその地に根差すことを願って、本稿を締めたい。

- 1 趣旨詳細は、本機構のホームページの PDF に記載。 <http://uejp.jp/>
- 2 三瓶千香子「地域における傾聴ボランティアの意義」『UEJ ジャーナル第 24 号』全日本大学開放推進機構、2017 年 7 月 15 日発行。 <http://www.uejp.jp/journal/index.html>
- 3 岡安先生は、諸富祥彦・末武康弘・保坂享共訳『ロジャーズが語る自己実現の道』(岩崎学術出版社、2005 年) の第 4 章 62-63 頁を資料としている。
- 4 メラビアン「3V の法則」(Verbal7%、Vocal38%、Visual55%) は、一般的に非言語コミュニケーションの重要性を説いていると言われているが、彼の実験の俗流解釈、拡大解釈ともされている。しかし傾聴において、非言語コミュニケーションは非常に大きな要素のため、傾聴スキルを考える上では重要である。
- 5 17 世紀に聖マルグリット・ブールジョワによって創設され、カナダに本部を置くカトリックの教育修道会である。福島では、学校法人コングレガシオン・ド・ノートルダムが桜の聖母学院(幼稚園・小学校・中学校・高校・短期大学)を経営している。
- 6 三瓶千香子「傾聴ボランティアを福島『福幸』につなぐ」『UEJ ジャーナル第 8 号』全日本大学開放推進機構、2012 年 10 月 1 日発行。 <http://uejp.jp/journal/j08.html>
三瓶千香子「地方創生のコアとしての『傾聴ボランティア養成講座』～福島の課題ニーズに応える取り組みの事例として～」『UEJ ジャーナル第 18 号』全日本大学開放推進機構、2016 年 1 月 15 日発行。 <http://www.uejp.jp/journal/j18.html>
- 7 傾聴ボランティア養成講座の先駆者である村田久行京都ノートルダム女子大学名誉教授の傾聴理論の一つ。
- 8 特定非営利活動法人ホールファミリーケア協会編『聴くことのできる社会貢献 新 傾聴ボランティアのすすめ』三省堂、2009 年。
- 9 内閣府『平成 26 年度 青少年のインターネット利用環境実態調査 調査結果(速報)』「ポイント② 青少年のインターネットの利用状況 -2 (利用内容)」、2015 年 2 月。
http://www8.cao.go.jp/youth/youth-harm/chousa/h26/net-jittai/pdf/kekka_sokuhou1.pdf (最終閲覧日 2017 年 9 月 12 日)
- 10 総務省情報通信政策研究所『平成 27 年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査 報告書』「2-1-1 平成 27 年ネット利用項目別利用時間」、2016 年 8 月。
http://www.soumu.go.jp/iicp/chousakenkyu/data/research/survey/telecom/2016/02_160825mediariyou_houkokusho.pdf (最終閲覧日 2017 年 9 月 12 日)
- 11 藤和彦「少子高齢化が進む日本における地域通貨の有用性」『RIETI Policy Discussion Paper Series 17』独立行政法人経済産業研究所、2017 年。
<http://www.rieti.go.jp/jp/publications/pdp/17p001.pdf> (最終閲覧日 2017 年 9 月 12 日)

三瓶千香子(さんぺい・ちかこ)

1974 年、福島県(郡山市)生まれ。2000 年、上智大学大学院文学研究科教育学専攻博士課程前期修了。専門は教育学(生涯教育学)。2006 年より、桜の聖母短期大学生涯学習センター研究員として、開放講座の企画・運営を担当。現在、同短大キャリア教養学科准教授、生涯学習センター長・地域連携センター長として「傾聴ボランティア養成講座」を企画指導。論文「傾聴ボランティアを福島『福幸』につなぐ」『UEJ ジャーナル』2(2012.10)、6-13 頁。福島県生涯学習審議会委員、文部科学省中央教育審議会生涯学習分科会学習成果活用部 会専門委員(第 8 期)を歴任、特定非営利活動法人全日本大学開放推進機構理事。