

福祉とコミュニケーション

—対人援助における「聴くこと」と「語ること」—

青 山 良 子

はじめに

社会福祉は、生活課題をかかえた人間の生き方についての根源的な関心によって成立している。特に、社会福祉の対人援助を考えるにあたっては、人間をどのような存在としてとらえるか、人と人とのかかわりをどうとらえるかということが重要となる。

筆者は、対人援助の実際を通して、「人間は、自分を表現したい、自分を知ってもらいたいとの思いを持っている生き物である」との思いを強くしている。

そのため、ひとにとって、自分の話を「聴いて」くれる人の存在は、大げさに言えば、生きる力をも与えてくれる存在にさえなりうる。なぜなら、ひとは、どうでもいいと思っている人の話はいい加減に聞き、大切に思っている人の話は心をこめて聞くものだからである。また、ひとにとって、自分を「語ること」は、自分自身が変わっていくことを助ける力にもなると思っている。なぜなら、自分を語ることで、自分自身を見直す機会を得ているからである。

そこで今回は、「福祉とコミュニケーション」というテーマについて、社会福祉の対人援助の視点から、特に、対人援助における「聴くこと」と「語ること」に焦点をあてて考えてみることにしたい。

1. 「聴くこと」

(1) 「モモ」^①

「……モモのところには、入れかわりたちかわり、みんながたずねてきました。……モモが、ものすごく頭がよくって、何を相談されてもいい考えを教えてあげられたからでしょうか。なぐさめてほしい人に心にしみいることばを言ってあげられたからでしょうか。何についても、賢明で正しい判断がくだせたからでしょうか。違うのです。こういうことについては、モモはほかの子と同じ程度のことしかできません。……ひよっとすると魔法が使えたのでしょうか。どんな悩みや苦労もふきはらえるような不思議な呪文でも知っていたのでしょうか。手相を占うとか、未来を予言するとかができたのでしょうか。これもあたっていません。小さなモモにできたこと、それはほかでもありません。相手の話を聞くことでした。……」

最初から、引用で申し訳ないが、ミヒヤエル・エンデの「モモ」の一節である。「モモ」は、身寄りもなく住む家もない小さな女の子の話である。

相手の話に耳を傾けて聞く、これを「傾聴」というが、「はじめに」でも書いたが、私たちは、どうしてもいい人の話しは聞き流すこともあるが、大切に思っている人の話は一生懸命に聞こうとする。そして、相手の気持ちに少しでも近づこうとする。だから、自分の話に耳を傾けて聴いてもらったとき、ひとは自分が大切に扱われていると感じることができる。

ミヒヤエル・エンデの「モモ」の話ではないが、ひとはだれかに自分の悩みを聞いてもらえただけで不思議なことであるが、自分で自分の問題を解決する力がわいてくるもののようなのである。社会福祉の対人援助の場で、私たちはこのようなことを時々経験する。ひとは、自分が人に大切に思われている存在なのだと自覚することができたとき、それが自分で自分のかかえた問題を解決する力のもととなるのである。

いみじくも、テリッヒという神学者が「耳を傾けて聴くことは愛である」といっているが、かみしめてもいいことばだと思う。

(2) バイステックの「ケースワークの原則」⁽²⁾より

社会福祉の対人援助の専門職が持つべき基本的態度や考え方は、「ケースワークの原理・原則」として整理されている。そのケースワークの原理・原則を表した代表的なもののひとつとして、F. P. バイステックの「ケースワークの原則」があげられる。そのバイステックの「ケースワークの原則」では、援助者にとっての「傾聴」の重要性がいたるところで強調されている。ここでは、「聴くこと」について考えるにあたり、その主なものを再確認しておきたいと思う。

バイステックは、「ソーシャルワークは、多くの臨床現場で多くのクライアントと関わってきた経験から、社会福祉機関に求められる援助はいかなる場合でも心理的・社会的性質を持っているという確信を育ててきた」「むろん、クライアントによって情緒の内容やその強さの程度は異なる。また、社会的問題の内容やその意味もクライアントによって異なるだろう。さらにクライアントによって生活状況に対処する能力も情緒の成熟度も、パーソナリティーの強さも異なるだろう。しかしこのような相違はあるものの、いかなるクライアントも彼らに共通する情緒と態度の基本的な傾向を持っている」⁽³⁾とし、心理的・社会的な問題をかかえるクライアントが共通に持っている人間としての基本的なニーズを7つに整理した。バイステックは、この7つの原則⁽⁴⁾は「ケースワーカーの行動原理といってよい」とし、「これらの原則はいずれも援助に関する基本的な事実にもとづいた原則であり、ケースワーカーの援助行動に何らかの影響や指針を与え、ワーカーの行動を導くものである」⁽⁵⁾と述べている。

そして、ワーカーがそれらの態度や能力を身につけるための前提条件として、偏見や先入観から自由になること、人間行動に関する知識、クライアントのペースで動く能力、人々の感情のなかに入っていき能力、バランスのとれたものの見方を持ち続ける能力とともに、「クライアントの話を聴く能力とクライアントを観る能力」をあげている。そして「話さない事柄にも注意深く耳を傾ける」⁽⁶⁾ ことの重要性を強調している。

そして、傾聴という行為に対して、耳を傾けてもらうことで「クライアントは、ケースワーカーが現実的な方法で自分の問題を共有しようとしてくれていると感じるものである。そして、彼はケースワーカーが自分の重荷を分かち合ってくれていると感じ、負担を軽減することができるようになる」⁽⁷⁾ と述べている。

(3) 聴くことの相互性

前述したバイステックの「クライアントの話しを聴く能力とクライアントを観る能力」について、少し考えておきたいことがある。「聴くこと」と「観ること」におけるワーカーとクライアントの関係についてである。

一般的にとらえられている「傾聴」は、ワーカーのほう为主体となって、クライアントを客体として「聴くこと」になる。ことばをかえていえば、クライアントを「対象化」するということである。「対象化」は、「観ること」すなわち観察とあいまってその傾向をより強めることになる。

バイステックは「クライアントがことばによって感情を表現しない場合でも、彼らはわれわれが目に見える、あるいは耳に聴こえる、さまざまなかたちで感情を表出しているものである。たとえば、話し方のスピードの遅さ、ためらいがちな話し方、あるいは早口などもなんらかの感情を伝えている可能性がある。またクライアントの表情、姿勢、服装、手の動かし方なども……手がかりとなる」⁽⁸⁾ と述べ、「注意深く、また援助目的を意識して傾聴するケースワーカーの能力」の重要性を指摘している。ワーカーが一生懸命に聴こうとすればするほど、相手を対象化することになる。

ここで考えたいことは、それをもう一歩すすめて援助関係において、どちらか一方の「主体」ではなく、お互いに「主体的」な関係になるということについてである。佐藤俊一はそれを「相互性」ということばで表現している。佐藤俊一は「聴くことの相互性とは、お互いが主体的なあり方をしていることを意味している。聴くという態度で相手の気持ちをわかることを通して、援助者は自分の気持ちにも気づいていけるのである。クライアントの気持ちを、ソーシャルワーカーは感じながら聴けるということに相互性の意義はある。……相手をわかろうとして相手に近づいていくかわりと、参加することによって相手はこちらに近づいてくれる働きとが同時に起こることによって「聴ける」ようになるのである。したがって、ワーカーのほうが一方向的に聴けるのではなく、その時にはクライアント

のほうも聴けるようになっていくのである。」⁽⁹⁾と述べている。傾聴における関係性の重視であるといえよう。傾聴における関係性の重視は、共感的態度の重視につながるともいえる。

なお、バイステックの「ケースワークの原則」も、原題は「The casework relationships」であり、本来は、ケースワーカーのみでなくクライアントの主体的かわりも含めた「関係」の原則であると理解しなければならないことを付け加えておきたい。

(4) リピートの持つ力

「聴くこと」を考えるにあたり、相手のことばをくり返す効果についてふれておきたい。

相手と気持ちを通わせるために、私たちは「会話」をする。対人援助での会話における技法のひとつに、相手のことばを繰り返すというものがある。リピートという。

心をこめた、ていねいなリピートを行うことで、不思議なことであるが、援助者が問題をかかえて相談に来た人に、なにか役立つことや元気が出るようないいことを何もいってないにもかかわらず、問題が解決されてしまうという経験をすることがある。それはなぜであろうか。

ここでは、リピートの持つふたつの力を確認しておきたい。ひとつは、援助者が相手のことばを繰り返すことにより、相手が自分のことばを援助者のことばを通してもう一度聴くことができる。それによって、自分の話したことばの再確認が行われるわけである。これが、リピートの持つ力のひとつ、「明確化」を助ける力である。もうひとつは、援助者が、相手のことばを繰り返すことにより、「私はあなたのいうことをちゃんと聞いていますよ」ということを示すことにつながる。これがリピートの持つもうひとつの力、「傾聴」を相手に伝える力である。

2. 「語ること」

(1) O君のこと⁽¹⁰⁾

私が出会った一人の少年の話を紹介したい。

彼は進行性筋ジストロフィー症という病気であった。進行性筋ジストロフィー症とは筋肉がだんだん衰え、若くして死にいたるといういまだ治療法のないたいへん厳しい病気である。彼はしゃべらない子どもであった。いわゆる「かん黙」傾向のある子どもであった。彼の声を聞くことはほとんどなく、彼はただうなずくか、首を横に振るか、穏やかな笑顔でにっこりと微笑むか、悲しそうな困った顔をするかのいずれかであった。

高校生になり、だんだんと病気が進み、自分のことが自分でできないことが多くなるにつれて、「しゃべらないこと」で、様々な問題が生じた。それは彼にとってはつらいこと

であったが、しかし、「しゃべらないこと」は変わらなかった。そんな彼も、病気が進んで最期のときを迎えようとしていた。そんな彼が具合が悪いにもかかわらず、自分のことを話し始めたのである。彼を知るすべての人たちが驚くほどであった。それほど彼の変化は大きかったのである。それから1週間ほどして、彼の容態は急変した。

人は誰でも、自分を「語りたい」と思っているものなのだろうか。ずっと、人と話すことをしなかった彼ですらそうであったのだから。私にそんなことを考えさせてくれたO君との出会いであった。

「語ること」を考える時、今、「ナラティブ narrative」ということばが注目されている。「物語」あるいは「語り」を意味することばは、80年代の後半からさまざまな分野で注目されており、福祉の分野も例外ではない。「ことば」が大きな役割を持ち、そして、その「ことば」が「物語」や「語り」のかたちをとる時に大きな力を持つことが注目されるようになったのである。

しかし、この稿では、「ナラティブ」については深入りせず、「語ること」に関しても、「聴くこと」と同様に、パイステックの「ケースワークの原則」で指摘されていることを確認することにとどめたい。

(2) パイステックの「ケースワークの原則」より

「語ること」について考えるにあたり、パイステックの「ケースワークの原則」において、自分自身を表現することの意義について述べられているが、そのいくつかを確認したい。

そのひとつは、クライアントの自分を表現したいというニードについてである。パイステックは、「これまで多くのソーシャルワーカーは、クライアントの自分を表現したいというニードと他者と経験を分かち合いたいと望むニードが、援助関係において大変重要な意味を持つことを指摘してきた」⁽¹¹⁾と述べている。また「クライアントは否定的な感情と肯定的な感情、そのどちらをも表現する必要性をもっている」とし、「とりわけ否定的な感情を自由に表現したいというニードをもっていると、きちんと認識することである」⁽¹²⁾と強調している。

もうひとつは、感情表現は「治療」を助けるという側面についてである。パイステックは、「クライアントは感情を表出することによって、問題解決の次の段階に進むことができる」⁽¹³⁾とし、クライアントの感情表現は「治療」を助けると指摘する。クライアントの感情表現は、「クライアントが自分で問題を客観的に把握する過程を助け、解決への歩みを進める効果を持っている。クライアントの心からいくらかの障害や抑制が取り除かれ、彼らは自らより明瞭に考え、いっそう正確な推論を行い、さらにより確実な行動を取るようになる。ふつう、クライアントの問題は知識の不足にあるのではなく、感情が緊縮して

いる状況こそが問題なのである」⁽¹⁴⁾とし、そして「感情表現は、クライアントが彼の問題を自ら解決する原動力であるといってよい」と続けている。

(3) いいづらいことを配慮したことばで

福祉の現場で出会うクライアントのかかえている問題の多くが、できれば人にふれられたくないこと、言いたくないことである。しかし、そのことを避けては援助ができないことも事実である。ひとが一番ふれたくないことのひとつが「死」についてであろう。

筆者は、長い間、進行性筋ジストロフィー症の子どもたちとかかわる仕事をしてきた。前述の「O君のこと」のところでもふれたが、進行性筋ジストロフィー症は「死」と直面せざるをえないたいへん厳しい病気である。しかし、進行性筋ジストロフィー症の子どもたちとかかわる中で「死」を避けることはできない。「死」を避けることのできない子どもたちとかかわる仕事を通して、援助者として鍛えられたことのひとつは、いいづらいことを精一杯の配慮をもってことばにすることである。

ことばをいくら吟味しても、そこに心がこもらなければ何にもならないことは確かである。ことばについて、バイステックも「それがワーカーの『心のなか』をきちんと通過した時にだけ意味を持つものである」として『『あなたの気持ちはよくわかる』とか、『きつとつらいよね』などのことばは、それがワーカーの心をきちんと通過したものでなければ効果はない。クライアントは、心を通過しないワーカーのことばを見抜くものである」⁽¹⁵⁾と指摘する。また、鷲田清一も「ことばが矢のように飛んでくるとか、ことばが胸に突き刺さる……ことばに棘がある、ことばが荒れている、ことばが冷たい、硬い、重い、……これらの表現は、比喩としてというより文字どおりに受けとめられるべきであろう。ことばの中身も大事だが、ことばのきめもまた強く働くものである。あるいは語られた内容にではなく、むしろ語られ方に魅せられるということもある……」⁽¹⁶⁾といい、表現や語られ方に注目している。

筆者自身の拙い経験を通して、援助者として求められる能力のひとつとして、「いいづらいことを精一杯の配慮を持ったことばで表現する能力」をあげたいと思う。前述した「心のなかを通過したことば」や「語られ方」のためには、援助者は豊かな感受性が必要であり、そのためには、感動する豊かな体験を多くもつことが求められよう。また、いいづらいことを精一杯の配慮を持ってことばにするためには、使えることばが貧弱であるよりは、豊かであるほうが良いことも事実であろう。そのためには、援助者は、「感動した体験」と同様に、自分の心を揺り動かした「感動したことば」も大切にしたいものである。

3. 「聴くこと」と「語ること」

(1) 聞き書きボランティア⁽¹⁷⁾

聞き書きボランティアとは、北海道で数年前に始まった活動で、少しずつ全国に広がっている。お年寄りから自分の人生を語ってもらいそれを書き留めるお手伝いをするボランティアのことである。誰の人生にも、とっておきの思い出話がある。何年もの長い間心にとめてきたこと、家族にさえ語らなかつた事実、自分の生きてきた証が、聞き書きによって鮮やかによみがえる。

自分の生涯を生き生きと語り始めた「聞き書きボランティア」の事例のいくつかを紹介するなかで、「聴くこと」と「語ること」について、もう少し具体的に考えることにする。

(2) Tさん

Tさんは、秋田に住む91才の女性の方である。

9人の子どもがいたが、あいついで3人の娘に先立たれる。そんな母親を心配して、東京に住む五女が、聞き書きボランティアを依頼。その娘さんは「母は、子どもに先立たれたつらい経験を心の奥にしまいこみ、身内に語ることもない。初めて母の人生にふれる人が真剣に聞いてくれることで、もしかしたらことばに出して話すのではないか。話すことで母の気持ちが軽くなってくれたら」との思いで依頼したという。そんな娘のすすめを、母親は素直に受け入れた。

「聞き書き」をきっかけに、家族も、初めて「語られる」Tさんの話しに耳を傾ける。それは、三十代で亡くなった四女の「死」に対する母親の思いであった。同居している家族にも話したことがない心のうちを聞き書きボランティアに語るうちに、いままでひとりでかかえてきた悲しみを少しずつ吐き出していく。

「聞き書き」がすすむうちに、Tさんが意外な行動をとる。聞き書きボランティアの人に見てもらいたいものがあるといって、仏壇の引き出しから亡くなった娘さんの形見を取り出したのである。それは、四女のおさげ髪であった。中学校の時からのおさげ髪を、高校を卒業し就職する時に切り、母親に手渡して上京したものとのこと。もちろん家族の誰も知らないこと。Tさんは「語る」なかで、聞き書きボランティアの人に、どうしてもそれを見てもらいたい気持ちが生じたのだろう。

「語る」なかで、Tさんに生じた変化はもちろんであるが、「語り」「聴く」なかで、Tさんと聞き書きボランティアの「関係」に生じた変化にも注目したい。

(3) Yさん

Yさんは、北海道に住む79歳の男性。南米ペルーで生まれ、両親と弟の家族4人で生活していた。母と弟が病死し、父親は商売を立て直すために、当時11歳の息子であるYさんを、日本の祖父母の元に帰すことにした。「父さんもすぐ帰るから、お前は先に帰っていなさい」といわれ、そのことばを信じてひとりで帰ってきた。父の帰ってくる日を待つが、

しかし、それは実現しなかった。

ペルーのカヤオ港での父との別れが生涯忘れられない記憶として残っているという。自分は、結局父親に捨てられたのではないかという思いが、港で別れたときから60年間以上、わだかまりとして心のかたすみにあったという。それを取り除くきっかけが、ある聞き書きボランティアとの出会いであった。Yさんの人生を3ヶ月にわたり耳を傾けた。

その聞き書きボランティアは「聞いてあげることは、結果的には、あの方の安らぎになったように思う」といい、「なんかほっとした顔に変わったから……」という。まさしく、その聞き書きボランティアは「聴くこと」ができたのだ。

Yさんは、延べ20時間にわたる「語り」のなかで、父親の人生と自分の人生を冷静に見つめなおし、父親に対する感情が次第に変わっていった。「親の気持ちが良くわかった。自分以上にづらい思いだったのだろう。」といい、「聞き書き」の最後には「恨んでなんかないですよ。……本当ですよ……」と父親に語りかけることができるようになっていた。

聞き書きボランティアの方も、「ただ聞くだけなのに、なにかいいことをしたみたい」という。

おわりに

筆者がこれまでにかかわってきた学生たちの「聴くこと」と「語ること」についての感想⁽¹⁸⁾をいくつか紹介して、この稿を終わりにしたい。

A君「……私は自分自身を表現したいとは思っていない。いまは、自分を表現するほど生きていないからだと思う。……いつか自分も誰かに話したくなるかも知れない。その時、自分の人生が自信を持って語れるように生きたい。……」

Cさん「……『聴く』ということはとても難しいことだと思っています。ただ単純に、耳の中を通り過ぎる聞き方は簡単だけれど、心で聴くというのは聴いている人もエネルギーを使うと思うのです。だから耳を傾けて心して聴くというのは覚悟が必要だし、覚悟が必要だからこそ、愛に通じるのだと思います。……」

E君「……心のケアなどとかっこいいように今までいってきたような気がするが、はっきりそれが何なのかは今もよくわからないが、しかし、『話を聴かせていただく』。それも心のケアのひとつとしてとっても大切なことだと感じた。」

Fさん「……『傾聴する』ということは、一見すべて受身のような気がしていました。そのため、私は『傾聴』ときくと、『面倒くさい』とか『私にはできない』と思っていました。しかし、『傾聴とは、聴くことによって与えられるもの。聴くほうは聴くだけでなく、自分も何か与えられる。ギブアンドテイクのようなものだ』と感じました。『傾聴』の力はとても大きな何かを動かすものだと思います。……」

だから傾聴できる人はすてきな人になれるのだと思いました。……」

Gさん「私は授業で、『聴く』ことについてたくさん考えた。私の祖母は身内には自分のことをあまり話さない。特に私の父や母には話さない。いや、話さないのではなく、父母が聞こうとしないのである。父母は祖母のことを知ろうとしない。祖母が具合が悪くなり入院したとき、看護婦さんに『本当にいっしょに住んでいるんですか』といわれたくらいだ。私はそのときとても恥ずかしく感じた。身内に自分のことを話さない祖母も、聞き書きボランティアのように、知らない人には話すのだろうか。父母でなく、私なら話してくれるかもしれない。そう思った。……」

この感想のなかで、『傾聴』とは、一見すべて受身のような気がしていました。……傾聴くことによって与えられるもの。聴くほうは聴くだけでなく、自分も何か与えられる。……だから傾聴できる人はすてきな人になれるのだと思いました。……」という学生の感想は、筆者に、対人援助における「相互性」について考える気づきを与えてくれた。この稿では、その「相互性」については、すこしふれただけで深め切れていないが、今後深めていきたい視点である。

註

- (1) ミヒヤエル・エンデ『モモ』、大島かおり訳、岩波書店、1976年。
- (2) F.B.バーステック『ケースワークの原則』、尾崎新・福田俊子・原田和幸訳、誠信書房、1998年。
- (3) 前掲『ケースワークの原則』、p. 20。
- (4) バーステックの7原則とは、「個別化」「意図的な感情表出」「統制された情緒的関与」「受容」「非審判的態度」「自己決定」「秘密保持」の7つである。尾崎等による新訳版では、「クライアントを個人として捉える」「クライアントの感情表現を大切にする」「援助者は自分の感情を自覚して吟味する」「受けとめる」「クライアントを一方向的に非難しない」「クライアントの自己決定を促して尊重する」「秘密を保持して信頼感を醸成する」と訳されている。ここでは、その内容の詳細についてはふれない。
- (5) 前掲『ケースワークの原則』、p. 28。
- (6) 前掲『ケースワークの原則』、p. 43。
- (7) 前掲『ケースワークの原則』、p. 59。
- (8) 前掲『ケースワークの原則』、p. 79。
- (9) 佐藤俊一『対人援助の臨床福祉学』、中央法規出版、2004年、p. 36。
- (10) この事例は、拙著『福祉の現場で働くあなたに伝えたいこと』、川島書店、2001年、に詳しく紹介してある。
- (11) 前掲『ケースワークの原則』、p. 53。
- (12) 前掲『ケースワークの原則』、p. 54。
- (13) 前掲『ケースワークの原則』、p. 59。
- (14) 前掲『ケースワークの原則』、p. 73。
- (15) 前掲『ケースワークの原則』、p. 92。

- (16) 鷺田清一『聴くことの力』、ブリタリカ、1999年。
- (17) 2002年秋、NHK「にんげんドキュメント 一聞いてください私の人生を―」を参考にさせてもらった。
- (18) 拙著『福祉の価値と倫理―いのち・ひと・生活―』、考古堂、2004年、に紹介したものの中からの抜粋である。