

傾聴ボランティアってなあに？

目次



CONTENTS

| | | |
|---|------------------|----|
| 1 | 傾聴ボランティアってなあに？ | 2 |
| 2 | 傾聴の基礎知識 | 5 |
| 3 | 傾聴ボランティア活動の位置付け | 12 |
| 4 | 傾聴ボランティアを始めるためには | 14 |

1 傾聴ボランティアってなあに？

.....

問 1：最近、新聞、雑誌やテレビ・ラジオ等で「傾聴ボランティア」という言葉を見たり聞いたりするようになりましたが、「傾聴ボランティア」って何でしょうか？

答 1：「傾聴ボランティア」とはまさに、「相手の方のお話を『傾聴』するボランティア」のことです。「相手の方のお話を受けとめてキチンと聴くトレーニングを受けたお話し相手ボランティア」とも言われています。

問 2：傾聴ボランティアは誰にでもできるのでしょうか？

答 2：傾聴ボランティアは、「傾聴」のトレーニングを受けた人であれば誰にでもできます。

問 3：どんな人のお話を傾聴するのでしょうか？

答 3：どなたでも構いません。お話を聴いて欲しいと望んでいる方であれば、どなたのお話でも傾聴します。

問 4：といっても、路行く人、誰彼となくお話を聴くというわけにはいかないと思います。実際に、傾聴するお相手の方々はどんな方々ですか？

答 4：傾聴ボランティアがお話をお聴きするお相手の方々は、お話し相手を求めている個人の方々、あるいは施設や病院等に入居・入所の高齢者等です。

問5：傾聴するお相手は主として高齢者のようですが、傾聴ボランティアは高齢者しか相手にしないのでしょうか？

答5：「傾聴」ということからいいますと、お相手は別に高齢者でなければならない理由はありませんが、活動の実態からいいますと、在宅の高齢者や施設入居の高齢者、あるいは病院で長期療養中の高齢者等が多いということです。

問6：傾聴ボランティア活動を行っている人たちの年齢層はどんな具合ですか？

答6：傾聴ボランティアとして活動しているのは多くが中高齢者です。

問7：何故、傾聴ボランティアは中高齢者が多く、また、お話を聴きするお相手も高齢者が多いのですか？

答7：これは、傾聴ボランティア活動が日本でどのように展開してきたかということと関係があります。この活動は、生き生き元気高齢社会の実現を目指すNPO法人（特定非営利活動法人ホールファミリーケア協会）が、アメリカのシニア・ピア・カウンセリング（カウンセリングの基礎を学んだ高齢者が同じ世代の高齢者の悩みや不安の相談に乗るという相互支援のボランティア活動、ピアは仲間・同輩の意）の理念とプログラムをベースに、日本型の社会運動として、高齢者同士による心の支え合い活動を伸展普及してきたからです。

こうした経緯と実態がありますので、傾聴ボランティア活

動は中高齢者のための新しいボランティア活動とも言われています。

問8：傾聴ボランティア活動は無償のボランティア活動ですか？

答8：そうです。傾聴ボランティア活動は無償のボランティア活動です。多くの傾聴ボランティアは交通費も自弁で活動しています。それは、傾聴ボランティア活動が、自分自身にとってひとつの生きがい活動になっているとの認識に基づいているからです。

(しかし、活動を継続するためには、交通費の問題も含め、なるべくご自分のお住まいの近くの地域で活動されることをお勧めします。)



問9：それでは、傾聴ボランティアは交通費をもらってはいけないのでしょうか？

答9：交通費実費を支払っていただける場合もあります。支払っていただける場合は、敢えてお断りする必要もないと思われれます。但し、交通費を払ってくれなければ傾聴ボランティア活動はしないという姿勢ではないことについては十分にご理解をいただきたいと思ひます。

2 傾聴の基礎知識

.....

問 1：「傾聴」とは耳慣れない言葉ですが、どういう意味ですか？

答 1：岩波国語辞典によりますと、「傾聴」とは「耳を傾けて熱心にきくこと」とあります。まさに相手の方のお話を「耳を傾けて熱心に、関心を持ってきくこと」です。

問2：傾聴することと普通にお話を聞くこととはどう違うのですか？

答2：傾聴するということは、こちらは一言も話さずにただひたすら聴いているだけということでもありません。しかし、「傾聴モード」に切り替えて、そのモードでききながら、相手の方とお話をするということですので、一般の会話やいわゆるお茶飲み話とは異なったものになります。傾聴ボランティ

アが行う傾聴とは、相手のお話を、受容的、共感的、肯定的にお聴きするという事です。

問3：その受容的、共感的、肯定的に聴くとはどういうことですか？

答3：受容的とは、相手のお話をありのまま受けとめて聴くということ。共感的とは、あたかも相手の立場に立ったならばそのように感じるであろうというような気持ちで聴くこと。肯定的とは、(受容的に聴くことに含んでも構わないかもしれませんが)、相手のお話を否定せずに受けとめて聴くということです。こうした聴き方をすることを「傾聴モード」で聴く、あるいは「傾聴する」といいます。

傾聴の練習の中では、一般会話の中の「きく」は往々「漫然と、散漫にしかきいていない」ことであると考え「聞く」という字を充て、また、「傾聴モード」で「きく」場合には「聴く」という字を充てて区別しています(今後、この小冊子の中で、「聴く」と書いた場合には傾聴モードで聴くことを意味します)。

問4：受容的、共感的、肯定的に「傾聴モード」で聴くというのは誰にでもできるのでしょうか？

答4：「傾聴モードで聴く」ことは誰にでもできます。

但し、多くの人にとっては、トレーニング(練習)が必要です。

というのは、私たちは、往々にして、相手の方のお話を聴いている積りでも、いつの間にか、自分の意見を押し付けたり、頼まれもしていない助言を与えたり、あるいは、話を横取りして自分自身の体験を語っていたりするからです。ある意味では、これが普通に行われている一般の会話であるとも言えます。お互いがそうし合っているわけですから、そこからはよい人間関係がなかなか生まれにくいということがあります。

本当にコミュニケーションの上手な人は、「聴き上手」な人とも言われています。「傾聴ボランティア」とはまさに「聴き上手」な人というわけです。

問5：受容的、肯定的といっても、自分の知っていることや自分の価値観と違う話を聞いた場合には、なかなかそのような態度で聴けないのではないかと思うのですが、どうでしょうか？

答5：確かになかなか難しいことです。しかし、そのためにトレーニング（練習）が必要なのです。「そのような考えもあるんだな」と受けとめることが必要です。

問6：それでは、聴くトレーニングをすれば、自分の意見とは違う意見も聴けるようになるのでしょうか？

答6：トレーニングだけをすればよいということでもありません。他者の話を受けとめて聴くためには、単に聴くための

スキル（技能）を身に付ければよいという問題の前に、基本的な人間観・人間理解についての学習が必要です。人生の問題や生活上の様々な問題は、算数の答えのように、答がひとつとは限りません。色々な答えや見方、価値観があると考えるのが妥当ではないでしょうか。

「傾聴をする」ということは、このように多様な価値観を認めるということでもあります。

問7：相手の考えや価値観を認めるということは、自分と同じように、「その人の存在」を認めるということでしょうか？

答7：仰るとおりです。傾聴するためには、相手の方を一人の人間として、その存在を認めることでもあります（存在認知）。人が百人いれば百様の考え方があると言われています。傾聴ボランティアは相手の考えや言うことを先ず受けとめるという謙虚さも必要です。

問8：「傾聴」すると、どんなよいことがあるのでしょうか？

答8：あなたが上手に傾聴して差し上げれば、相手の方は、先ず喜んでくださるでしょう。人は思い悩むことを人に話すこ



とによって気が楽になります。心が浄化されるとも言われます（カタルシス効果）。また、思い悩むことがなくても、ともかくも人とお話をしたいという方々もたくさんいらっしゃいます。話すことは、人間の基本的な欲求のひとつであるとも考えられますので、聴いて差し上げることも同様に重要なことと考えられます。

問9：相手の方とお話する際には、傾聴ボランティアは、悩み事等については、何か「解決策」を教えるのが役割なのでしょうか？

答9：傾聴ボランティアは、原則として、「解決策」を提示したり、助言を与えたりはしません。思い悩むことについて一番よい解決策を知っているのは、ご本人であるという考え方に立って、ご本人がそこに至るためのお手伝いをするのが、傾聴ボランティアです。自分で考えた解決策が、ご本人にとって一番納得の行く答であり、また、「人は誰でも自分で答えを出せる」という考えに立っています。

（認知症その他病気等のために、自分で答が出せないということも場合によってはあります。）

問10：特別養護老人ホーム等の施設に行くと認知症の高齢者の方々も多く、お話をすることは勿論、お互いにコミュニケーションを図るのも難しい方々もいらっしゃると思うのですが、傾聴ボランティアはこうした方々もお相手するのでしょうか？

うか？

答10：傾聴ボランティアは認知症高齢者や失語症や難聴の方々のお相手をすることもあります。こうした方々のお相手をする際には、言語(言葉)で双方向的にコミュニケーションするというよりは、非言語的表現を重視してコミュニケーションします。こうした方々のお相手をするということは、お話し相手や悩み事の相談相手をするということではなく、馴染みの関係の中で、ともに楽しく有意義な時間を過ごす活動と考えるとよいでしょう（情緒的一体感の共有）。こうした活動もまた、広い意味での傾聴ボランティア活動です。認知症の方々のお話をお聴きする際にも、否定せず、受けとめて聴くという傾聴の基本は同じだからです。

問11：お話を傾聴すると相手の方にどんな効果を与えることができるのでしょうか？

答11：お話しを聴いて差し上げる相手の方が、明るくなった、よく話すようになった、意欲的になってきた、精神が落ち着いてきた、夜よく眠るようになった、うつ症状が軽減した等々の報告が事例として、活動中の多くの傾聴ボランティアから寄せられています。また、こうした心の活性化の結果として、寝たきりの高齢者が起き上がるようになったとか、血色もよくなり体調がよくなったとかの報告も寄せられています。こうした事例は多くの施設で職員の方々によっても認められています。

ともかくも、「人はパンのみに生きるにあらず」、精神的な活動が相伴って初めて、人は真の意味で「生きて」いると



言えるのではないのでしょうか。お話を聴いて差し上げることによってもたらされるこうした効果については、ある意味では、当たり前のことだと言えるかもしれません。

「傾聴」は対人支援の重要な方法のひとつです。

問12：相手の方からお聴きした話の内容が他に漏れるというようなことはないのでしょうか？

答12：そのようなことは厳にあってはいけないことであり、傾聴ボランティアが絶対に守らなければならないこととして「守秘義務」ということがあります。これは相手の方からお聴きしたお話を決して他に漏らさないということです。傾聴ボランティアはこのことを養成講座の中で厳しく学びます。

(深刻な身体的不安や命に関わることなどについては、関係者への報告が義務としてある場合もあります。また、傾聴ボランティア同士の「事例検討会」等、限られた特定のメンバー内における勉強会の際等では守秘義務に関し例外が認められています。)

3 傾聴ボランティア活動の位置付け

.....

問 1：傾聴ボランティア自身にとって、傾聴ボランティア活動はどんな意味があるのでしょうか？

答 1：傾聴ボランティア活動は、その活動を行う方々にとっては、他者に対して役に立っているという有用感を感じることでできる活動であり、また、この活動を通して社会参画・社会貢献をしているという充足感を感じることでできる有意義な活動です。新しい生きがい活動であるとも言われる所以です。

問 2：傾聴ボランティアはこの活動を通して喜びを感じるようなことがあるのでしょうか？

答 2：「ありがとう、また来てね」と相手の方から言われる一言が何物にも代え難いと多くの傾聴ボランティアはいいます。また、なかなか心を開いてくれなかった相手の方が心を開いてくれたとき、何を伝えたいのかなかなか分からない相手の方の気持ちが分かったときなど、傾聴ボランティアは大きな喜びに包まれます。今までの苦労が一遍で吹き飛ばすように感じます。また、傾聴ボランティアはお相手をする高齢者から、様々なことを学びます。「私の方が教えられることが多い」という声を多くの傾聴ボランティアから聞きます。

しかし、一番大きな喜びは、自分自身が多様な価値観を受け入れられるようになるという喜びではないでしょうか。自

分の人生の幅が大幅に広がり、豊かになるからです（自己変革・自己成長）。

問3：傾聴ボランティアにとっても、傾聴ボランティア活動をすることによって、何かよい効果のようなものがあるのでしょうか？

答3：傾聴ボランティア活動を始めて、Aさんはとても穏やかになった、人当たりがとても柔らかくなったなどということはよく耳にすることです。こうした内面的なことの他に、精神免疫学の分野では、ボランティア活動をする人は免疫力が高まり、その結果、健康で長寿にもなるという研究結果なども発表されています。また、傾聴ボランティア本人の主観的な健康感、幸福感も増し、このことも身体的な健康の増進に繋がります。



問4：傾聴ボランティア活動は地域にとっても役に立つ活動なのではないでしょうか？

答4：傾聴ボランティア活動は地域にとってまさに役に立つ活動です。地域の活性化、よき近隣関係の復活、あるいは高齢者の閉じこもりや寝たきりの予防、認知症の進行抑制といった効果が考えられます。よい人間関係の復活がこの活動のテーマです。人間関係の希薄化が嘆かれている現在の社会において、貴重な活動と言えるのではないのでしょうか。とりわけ、核家族化や男女共働きの進行等により孤独な状況に置かれている高齢者にとっては、大いに意味のある活動となっています。

4 傾聴ボランティアを始めるためには

.....

問1：傾聴ボランティアになるためには、どうすればよいのでしょうか？

答1：前述のとおり、傾聴ボランティアになるためには一定のトレーニングが必要です。そのトレーニングでは、受容的態度、共感的理解で聴くためのスキルを学びますが、何よりも大事なことは、相手の存在に敬意を払うといった基本的な態度あるいは人間観といったことに対して理解をしていただくことです。

問2：「傾聴ボランティア養成講座」は、すでに養成講座を修了した人たちが講師になって、地域で開催するようなことはできるのでしょうか？

答2：経験を積んだ専門の講師に指導を受ける必要があります。傾聴の基本的な考え方やカウンセリングの基礎的なスキルの指導に関しては慎重でありたいと考えています。というのは、傾聴の活動は、直接・間接に相手の心に関係する活動であり、不適切な対応（介入）は相手に害を与える恐れがあるからです。

従って、経験が不十分な人たちが講師役を務める方法は、当座は控えた方がよいと思われます。

問3：傾聴ボランティアになるためにはどれくらいの時間数の講座を受講しなければならないのでしょうか？

答3：出来れば、協会（NPO法人ホールファミリーケア協会）主催の本講座を受講して学んでいただくことが望ましいことですが、諸事情により、短い講座（6～16時間程度）を受講後、直ぐに活動に入らせていただく場合もあります。こうした場合には、最初から「傾聴ボランティア」と畏まるよりも、「傾聴的態度で話をお聴きするお話し相手ボランティア」と自らを定義付けて活動に臨むほうがより実態に沿っているとも考えられますし、また、活動開始時には、傾聴ボランティア自身にとっても、「傾聴的態度で話をお聴きするお話し相手ボランティア」とであると自らに言い聞かせ、そのような態

度で活動に臨むほうが、寧ろ、気楽に活動を開始できるということもあります。

しかしながら、この活動はあくまでも実践活動を行うことを前提にした活動であり、最低限守らなければならないルール・態度・スキルを身に付けていただければ、直ぐに活動を始めていただいても構わない活動であります。

大事なことは、実際に活動を始めた後に、スキルアップのために継続的に仲間同士で勉強会を開いたり、また同時に定期的に専門の講師に指導を受けることです。

「今日の傾聴ボランティア活動は『完全』にできた」というようなことはあり得ません。活動の中に喜びを感じると同時に、今日の自分の対応の仕方によかったのだろうかと不安や戸惑いの気持ちを持ちながら活動する姿こそ自然です。こうした不安や自問自答が成長をもたらす源になります。そして、時折、専門家による指導（スーパービジョン＝具体的な事例に基づく面談技法の指導）を受けることが大事です。このことを理解していただいた上で、活動していただければ幸いです。

また、ここで一つ強調させていただきたいことは、「トレーニングを受けていないお話し相手ボランティア」と、（養成講座の長短にかかわらず）「トレーニングを受けたお話し相手ボランティア」では、明確な違いがあるということです。トレーニングを受けたお話し相手ボランティアにとっては、相手の方との最初の出会いの瞬間から、自ずと「傾聴」は始まっ

ています。「傾聴」を学んでいるからこそ、素晴らしいお話し相手ボランティアができることを実感されるでしょう。

問4：傾聴ボランティアを始めるにはどうすればよいでしょうか？

答4：標準的な活動方法として、お住まいの地域の社会福祉協議会やボランティアセンターでご相談されることをお勧めします。ボランティアコーディネーターが様々な分野からの情報を紹介してくれますし、また、活動するための相談にも乗ってくれます。できれば、ボランティア登録をして、ボランティア保険にも加入して、安心な状態で活動するよう心掛けてください。

また、社会福祉協議会・ボランティアセンター、あるいは地域包括支援センター等と連携しながら活動することによって、お話し相手の方の状況に何か変化（悪化）があった場合に、専門職に繋げる方法が確保されているということも、活動上大変重要なことです。

発行日 平成18年2月

発行 ○桜美林大学加齢・発達研究所

〒194-0194 東京都町田市常磐町3758

Tel.042-797-2661 (代表) 内線：3350 Fax 042-797-9847

○特定非営利活動法人ホールファミリーケア協会

〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町1-19 千代田ビル2F

Tel. 03-5297-7108 Fax 03-5297-7109

E-mail: agingymd@mve.biglobe.ne.jp

HP: <http://www5d.biglobe.ne.jp/~AWFC>

このパンフレットは、平成17年度厚生労働科学研究費補助金
(政策科学推進研究事業：研究課題「地域住民の力を活用した
地域福祉活動の展開と評価」)を利用して作成しました。