

# 『同朋大学認定傾聴士』資格制度に関する一考察 (3)

—— 傾聴士とは何か ——

目 黒 達 哉

## I 研究の目的

本論文は第三報となる。第一報では「同朋大学認定傾聴士」の設置の背景と概要にふれ、また資格の社会的意義、社会的位置づけについて検討し、さらには実施されているカリキュラムの課題点と今後の展望について考察した。第二報では「同朋大学認定傾聴士」と他の学校法人、学会、NPO法人等の団体が認定している傾聴関連の資格について比較検討するなかで、そこから見えてくる「同朋大学認定傾聴士」の独自性を抽出した。

ここで取りあげたいのは、そもそも「傾聴士」とは一体何かということである。これまで傾聴士資格制度の構築に注いできてそれ自体には意義があったと考えるが、本質論のところで明確な議論はなされていなかった。

本来であれば、資格制度構築以前にしっかりとした議論をし定義をしておくべきところであった。順序が逆になってしまったが傾聴士資格制度について、今一度原点に立ち返り、「傾聴士とは何か」という問いを投げかけてみたい。

2013年5月の本学教授会において、傾聴士は本学独自の資格であるから履修規程に定義を明記する必要があるのではないかという提案があった。筆者もその時点から傾聴士とは何かについて再考するようになった。本学の履修規定<sup>1)</sup>における定義（「Ⅲ 結果 2. ④」参照）については、学部内で議論がなされ、教授会（2014年11月）で承認された。

定義が規定される以前から同朋大学学生生活（2014）<sup>2)</sup>の中に以下のような傾聴士（一種）、傾聴士（二種）に関する記述がなされている。なお、養成の目的は、建学の精神である「同朋和敬」を礎に、社会に貢献することにある。大学の独自性をアピールしていくうえで、さらに他大学と差別化を図るためには、社会性のある試みであると考えられる。当面は、在学生のみ（社会人学生を含む）の資格認定を実施し、在学生への認定が確立してから一般の社会人に広く資格を開放していきたいと考えていて、今後の検討課題である。

『同朋大学が認定する「傾聴士」とは、対象者の話に耳を傾けて、対象者を受け容れ、対象者の話が促進されるように、また対象者の気持ちの整理がつくようにするよう援助する。さらには、対象者が傾聴士では対応できないような問題を打ち明けてきた場合には、専門家につなぐ役割も果たす。同朋大学認定傾聴士には、「一種」と「二種」が有り、いずれも同朋大学が独自に認定する資格である。』<sup>2)</sup>

『傾聴士（一種）とは、同朋大学が独自に認定する資格である。この資格は、社会福祉士国家試験受験資格課程、精神保健福祉士国家試験受験資格課程、介護福祉士国家試験受験資格課程、保育士課程、教職課程、真宗大谷派教師課程のいずれかの専門分野の課程を修了した者に併せて、傾聴の態度を学び、各専門分野の領域や地域社会で傾聴活動に生かすことのできる資格として与えられる。傾聴士（二種）とは、同朋大学が独自に認定する資格で、傾聴士の最も基本的な資格である。近年、職場や家族の人間関係の問題が目立ってきているように感じられる。人間関係には、コミュニケーションが生じていて、コミュニケーションの入り口は徹底した傾聴の態度が必要であると考えられる。この資格は、職場や家族の人間関係を促進するのに役立ち、人々の心の問題を予防するために生かせる資格である。』<sup>2)</sup>

傾聴士の定義(「Ⅲ 結果 2. ④」参照)は作成されたが、本論文ではより以上に傾聴士の本質に迫るために他機関が認定している傾聴関連資格と比較検討し、また筆者が傾聴ボランティアに実施した傾聴感覚に関するアンケート調査も踏まえ、傾聴士とは何かについて考察を深めたいと考える。

## Ⅱ 研究方法

研究方法としては、次のような手順で実施した。

1. 「傾聴」の意味について、文献、辞典などから検討する。
2. 他機関資格制度の資料を収集し、各機関が認定している傾聴関連の資格の目的及び定義を収集する。
3. 他機関が認定している傾聴関連の資格の目的及び定義を本学「傾聴士」の目的及び定義と比較検討を行う。
4. 筆者が傾聴ボランティアに実施した傾聴感覚(「傾聴とは何か?」「傾聴できたと感じた場面は?」)についてのアンケート調査結果からの検討を行う。
5. 1から4のことを踏まえ、総合的に「傾聴士とは何か」「同朋大学認定傾聴士とは何か」について検討する。

## Ⅲ 結果

### 1. 傾聴の意味について

ここでは、傾聴の意味について検討する。一般的な辞書と産業系の辞書等で検討した。

一般的な辞書では次のような記述がみられた。

日本において代表的な国語辞典といえば広辞苑である。広辞苑第六版(岩波書店)によると『耳を傾けてきくこと。熱心にきくこと。』と記載さ

れている。その他の国語辞典では、大辞泉（小学館）によると『耳を傾けて、熱心に聴くこと。』とある。また、大辞林（三省堂）によると『真剣に聞くこと。』となっている。

また、産業分野の用語集、辞書とでは、次のような記述がみられる。ビジネス基本用語集の解説によると、以下のようにになっている。

『①傾聴とは、「こちらの聞きたいこと」を「聞く」(Hear)のではなく、「相手の言いたいこと、伝えたいこと、願っていること」を受容的・共感的態度で「聴く」(Listen) ことであり、相手が自分自身の考えを整理し、納得のいく結論や判断に到達するよう支援することである。つまり、「聴く」の字の如く、「耳と目と心できく」のが「傾聴」の基本である。②もともとカウンセリングにおけるコミュニケーション技能の1つ。傾聴の目的は相手を理解することにある。それにより、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なるようサポートする。傾聴で大切なのは次の3つとされる。

- ・言葉以外の行動に注意を向け、理解する（姿勢、しぐさ、表情、声の調子など）。
- ・言葉によるメッセージに最後まで耳を傾け、理解する。
- ・言葉の背後にある感情も受け止め、共感を示す。』

人事労務用語辞典によると『「傾聴」とは、カウンセリングやコーチングにおけるコミュニケーションスキルの一つです。人の話をただ聞くのではなく、注意を払って、より深く、丁寧に耳を傾けること。自分の訊きたいことを訊くのではなく、相手が話したいこと、伝えたいことを、受容的・共感的な態度で真摯に"聴く"行為や技法を指します。それによって相手への理解を深めると同時に、相手も自分自身に対する理解を深め、納得のいく判断や結論に到達できるようサポートするのが傾聴のねらいです。』

広辞苑をはじめ国語辞典では傾聴を「耳を傾けてきくこと、熱心にきくこと、真剣に聞くこと」としている。産業分野のビジネス用語辞典や人事労務用語辞典においては、傾聴の意味を「傾聴」という言葉の意味そのも

のだけでは、カウンセリング、コーチング、コミュニケーションスキルなど心理学的な視点から言及し、専門用語として位置づけていることが分かる。

## 2. 他機関が認定している傾聴関連の資格と本学認定傾聴士の目的及び定義

現在、傾聴に関する資格制度を実施している機関は、筆者が調査したところ、本学を含めて7機関8資格であった。その中で学会、学校法人と称する3機関4資格を選び、本学の傾聴士の目的及び定義と比較検討することとした。比較検討する3機関4資格とは、特定非営利活動法人日本精神療学会（準傾聴療法士、傾聴療法士）、特定非営利活動法人ヘルスカウンセリング学会（傾聴支援士）、学校法人日本放送協会学園 NHK 学園（コミュニケーション傾聴士）である。

### ① 準傾聴療法士、傾聴療法士（特定非営利活動法人日本精神療学会）<sup>3)</sup>

この学会の目的は、「地域住民の心悩む人々に対し、いつでも、どこでも、誰にでも傾聴及びカウンセリングを提供することを基本にし、加えて、個々の問題に関する教育、指導等を行い、よって社会の発展に寄与することを目的とする。」<sup>4)</sup>とありこれに基づいた準傾聴療法士、傾聴療法士の養成をしているものと考えられる。しかし、準傾聴療法士、傾聴療法士ともに明確な定義はなされていない。

### ② 傾聴支援士（特定非営利活動法人ヘルスカウンセリング学会）<sup>5)</sup>

この資格の養成目的としては、記述はないが、能力要件として問題解決のための効果的な目標設定をする SAT（構造化連想法）技能をもつ者とされている。SAT法（Structured Association Technique: 構造化連想法）は、筑波大学名誉教授の宗像恒次氏によって開発された。この方法はクライアントの潜在意識への気づきを深め、過去の未解決や脚本を、再解決さ

れた脚本へと変容する技法であると述べられている。しかし、傾聴支援士に関する明確な定義はなされていない。

③ コミュニケーション傾聴士<sup>6)</sup>

この資格は、学校法人日本放送協会学園（NHK 学園）が認定している資格で、通信講座となっている。この学園の目的は、世代を超えて学ぶ喜びと感動を提供し、こころ豊かな社会の実現に貢献するとある。傾聴の養成講座の目的もこれが基礎となっていると考えられる。しかし、コミュニケーション傾聴士の明確な定義の記述は見られない。

④ 傾聴士（二種）、傾聴士（一種）（学校法人同朋学園同朋大学）<sup>7) 8) 9) 10)</sup>  
同朋大学認定傾聴士資格履修規程

『第1条 この規程は、学校法人同朋学園同朋大学が認定する傾聴士資格の取得に関する事項を定め、もって本学の建学の理念である同朋和敬の精神に基づき、社会に貢献することを目的とする。』<sup>1)</sup>

『第2条 この規程において、傾聴士（一種）とは、第7条の登録を受け、専門的知識及び技術を有し、人々の聴き役となり、心の問題の発生を予防し、必要な対策や援助を行う者をいう。

2 この規定において、傾聴士（二種）とは、第7条の登録を受け、人々のコミュニケーションを促進し、心の問題の発生を予防するために活かせる知識及び技能を有する者をいう。』<sup>1)</sup>

以上のように、3機関4資格、特定非営利活動法人日本精神療法学会（準傾聴療法士、傾聴療法士）、特定非営利活動法人ヘルスカウンセリング学会（傾聴支援士）、学校法人日本放送協会学園 NHK 学園（コミュニケーション傾聴士）と本学の目的及び定義と比較検討した。

いずれの資格も養成目的は明確に記述されていることが分かった。特に「社会の発展に寄与すること」「世代を超えて学ぶ喜びと感動を提供し、こ

ころ豊かな社会の実現に貢献する」「社会に貢献すること」等の社会貢献に関する記述が、特定非営利活動法人ヘルスカウンセリング学会（傾聴支援士）以外はなされていることが分かった。また、資格の定義に関しては、本学の傾聴士以外は明確な記述がなされていなかった。

### 3. 傾聴感覚について

筆者（2013）は、行政機関が主催した傾聴ボランティア養成講座を修了した45名の受講生にアンケート調査を実施したことについて報告した。

実施内容は「傾聴とは何か」と「傾聴感覚が生じる場面」についてであった。筆者は傾聴感覚について次のように定義している。傾聴感覚とは、『傾聴ボランティアなどの聴き手が「傾聴できた」と実感すること、あるいは「傾聴できた」と感じる場面の体験』と定義している。

アンケート調査結果の分析から、傾聴ボランティアが理解した『傾聴』とは、『相手の「話」「気持ち」「心」に耳を傾け、聴くことである。また、コミュニケーションの技術で、相手との間に精神的なコミュニケーションが生じ、相手を受容することである。』と結論づけることができた<sup>11)</sup>。

また、傾聴ボランティアに傾聴感覚が生じるのは、「相手が気持ち・言動・行動・表情で表現してくれた場面」「過去の話をしてくれた場面」「家族の話をしてくれた場面」「コミュニケーションが図れたと感じる場面」であるということが分かった<sup>11)</sup>。

## IV 考察

ここでは、「Ⅲ 結果」における「1. 傾聴の意味について」「2. 他機関が認定している傾聴関連の資格の目的及び定義」「3. 傾聴感覚について」の視点から総合的に「本学傾聴士含めた傾聴関連資格者とは何か」ひいては「同朋大学認定傾聴士とは何か」について考察を試みたい。

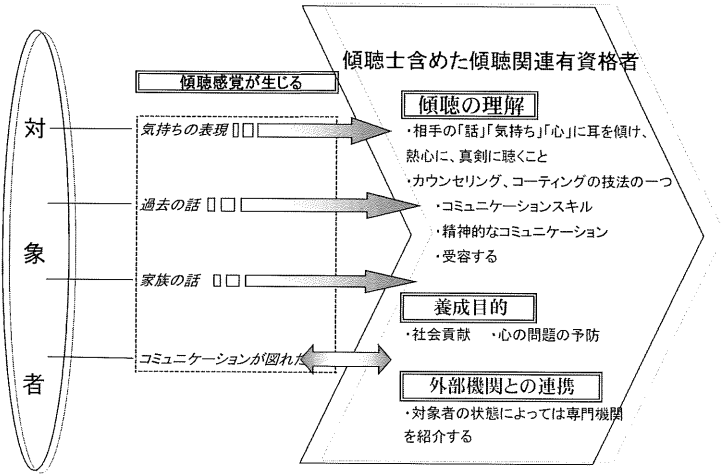


図1 傾聴士を含めた傾聴関連有資格者の構造図

(目黒(2013)改変)

### 1. 本学「傾聴士」を含めた傾聴関連資格者とは何か

ここでは、本学の傾聴士を含めた傾聴関連有資格（以下、有資格者と記す）とは何かについて考察したい。図1を参照されたい。

有資格者とは、第一に傾聴の意味について理解している必要がある。つまり、相手の「話」「気持ち」「心」に耳を傾け、熱心に、真剣に聞くことである。また、カウンセリング、コーチングの技法の一つで、コミュニケーションスキルでもある。対象者との精神的なコミュニケーションを図り、対象者を受容することでもある。

第二に、有資格者は傾聴感覚を体験できるということである。対象者が気持ちを表現してくれた時、過去の話をしてくれた時、家族の話をしてくれた時、コミュニケーションが図れたと感じた時に傾聴感覚が高まるのである。

第三に、有資格者は、社会に貢献し、心の問題の発生を予防し、必要な対策や援助を行うことを理解する必要がある。



第四に、有資格者は、対象者の状態に応じて、適切に専門機関を紹介することができるということを理解しておくことが必要である。

以上のことから、次のように本学傾聴士を含めた傾聴関連有資格者とは何か定義できよう。

『傾聴関連有資格者とは、社会に貢献することを目的し、現代社会における心の問題発生を予防し、必要な対策や援助を行う者をいう。また、傾聴とは相手の「話」「気持ち」「心」に耳を傾け、熱心に、真剣に聞くことで、カウンセリング、コーチングの技法の一つで、コミュニケーションスキルでもあり、対象者との精神的なコミュニケーションを図り、受容することでもあることを理解している者をいう。さらに、対象者の気持ち、過去の話、家族の話等を聴くことができ、対象者と有資格者間にコミュニケーションを図ることができたという実感など傾聴感覚を体験できる者をいう。そして、対象者の状態に応じて、専門機関を紹介できる者をいう。』

## 2. 同朋大学認定傾聴士とは何か

同朋大学認定傾聴士とは何かといった場合、傾聴関連有資格者と何が違うのかということである。それを表したのが図2である。図1と図2を比較すると何が大きく違うのかというと、同朋大学認定傾聴士は建学の精神である同朋和敬（共なるいのちを生きる）を礎としている点である。これは他の傾聴関連資格者にはない相違性である。

ここで、同朋和敬の精神と傾聴士の関連性から同朋大学認定傾聴士と他の傾聴関連資格の相違性について考察を深めたい。

小島（2011）は同朋和敬の精神について次のように述べている。『同朋大学は、親鸞の「同朋（どうぼう）」と聖徳太子の「和敬（わきょう）」とをもって、「建学の精神」としている大学である。「同朋」とは、親鸞の「御同朋御同行（おんどうぼうおんどうぎょう）」の言葉による。親鸞は、ともに教え聞く人びとを「弟子」ではなく「同朋」と呼んだ。その親鸞が、

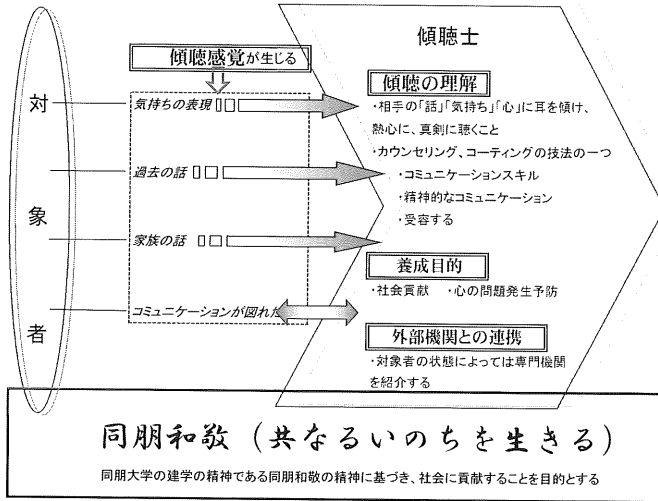


図2 同朋大学認定傾聴士の構造図

「和国（わこく）の教主（きょうしゅ）」として敬ったのが、聖徳太子である。聖徳太子は、「和（やわ）らかなるをもって貴（たつ）し」「篤（あつ）く三宝（さんぼう）を敬え」といい、仏教を理念として政治をおこなった人物である。

「同朋」からは、親鸞が唯一信じた「阿弥陀（あみだ）」という時間と空間の制限を受けない仏のもとにおいて、平等な個々人は「自立」した存在であること、また「和敬」からは、他者を排除せずとも生きる「共生」連帯の社会が導き出される。』<sup>12)</sup>

「同朋大学認定傾聴士」はひとえに「仏教精神、ことに親鸞の同朋精神と聖徳太子の和敬の精神」に基づく資格である。

地域社会には子どもから高齢者まで様々な戸惑い、悩み、葛藤を抱えている人々が生きている。このような人々を受け容れて、自立を促し、共生を図っていく社会を実現させていくことが重要である。人を受け容れていくには、人の話に耳を傾けて聴く必要がある。この役割を果たすのが傾聴

士である。人の話に耳を傾けていくには「他者を思いやる心」が大切である。「人を思いやるという心がどこから出てきているのか」は、同朋大学の建学の精神「同朋和敬」によって生まれてくる「他者を思いやる心」を身につけることで解決が可能となり、さらに真摯な態度で人の話に耳を傾けることができるようになるのである。これを当たり前のようにできることを目指しているのが同朋大学認定傾聴士である。まさに同朋大学認定傾聴士は「同朋和敬」の精神からなり立っているのであって、これが他の傾聴関連資格者にはない大きな相違性といえる。

したがって、これまで述べてきたことから総合的に同朋大学認定傾聴士を定義すると次のようになる。

『同朋大学認定傾聴士とは、同朋大学の建学の理念である同朋和敬の精神を礎に社会に貢献することを目的し、現代社会における心の問題発生を予防し、必要な対策や援助を行う者をいう。また、傾聴とは相手の「話」「気持ち」「心」に耳を傾け、熱心に、真剣に聞くことで、カウンセリング、コーチングの技法の一つで、コミュニケーションスキルでもあり、対象者との精神的なコミュニケーションを図り、受容することでもあることを理解している者をいう。さらに、対象者の気持ち、過去の話、家族の話等を聴くことができ、対象者と有資格者間のコミュニケーションを図ることができたという実感など傾聴感覚を体験できる者をいう。そして、対象者の状態に応じて、専門機関を紹介できる者をいう。』

#### 引用文献

- 1) 同朋大学認定傾聴士（一種）（二種）資格履修規程
- 2) 同朋大学学生生活 2014
- 3) NPO 法人日本精神療学会・傾聴療法士資格認定資料
- 4) NPO 法人日本精神療学会・学会定款
- 5) 学会公認傾聴支援士／ヘルスカウンセリング学会資料

## 目 黒 達 哉

- 6) 学校法人日本放送協会学園 NHK 学園生涯学習通信講座案内書
- 7) 和木康光『同朋和敬 — 同朋大学のあゆみ —』中部経済新聞社、2002.
- 8) 学生生活、同朋大学、2014
- 9) 目黒達哉・村上逸人：「同朋大学認定傾聴士」資格制度に関する一考察—課題と展望— 同朋大学論叢. 97、47-59、2013.
- 10) 目黒達哉：「同朋大学認定傾聴士」資格制度に関する一考察（2）—他機関資格制度との比較検討— 同朋大学論叢. 98、1-15、2014.
- 11) 目黒達哉：傾聴ボランティアに関する実践研究—傾聴感覚についての検討— 『同朋福祉』.19、73-93、2013.
- 12) 小島恵昭：「建学の精神と福祉実践力の関連性について」同朋大学社会福祉学部教授会資料.2011

## 参考文献

- 鷺田誠一：「聴く」ことのか—臨床哲学試論。TBS ブリタニカ、1999.
- 野崎瑞樹：高齢者への傾聴ボランティアの試み—ボランティア学生と高齢者との関係性の変化について—。日本社会心理学会第 46 回大会発表論文集、385-386、2006.
- 村田久行：傾聴の援助的意味：存在論的基礎分析。東海大学健康科学部紀要 2、29-38、1996.
- 目黒達哉：傾聴ボランティアに関する実践研究—学生ボランティアへのアンケート調査からの検討—。日本コミュニティ心理学会第 11 回大会発表論文集、100-101、2008.
- 目黒達哉：傾聴ボランティアに関する実践研究—行政機関主催養成講座の課題とプログラム開発— 同朋福祉. 同朋大学社会福祉学部 16、207-225、2010.
- 目黒達哉：傾聴ボランティアに関する実践研究（5）—傾聴ボランティア養成講座から独自型大学認定資格制度の構築へ—。日本コミュニティ心理学会第 16 回大会発表論文集、88 - 89、2013.