

LISTEN

リスン 聴く

第7回



「聴く」を めぐって

宇都宮市教育センター

大 瀧 伸 一



「特技は、人の話をよく聞くということ
あります。」

聞き覚えのあるこのフレーズ、メディアで
の表記は聞くでしたが、聴くの意ですね。相
談業務に携わる人にとっては、ごく基本的な
資質能力ですが、こうも正面から言われると
「それって特技と言えるものだったのか!？」
と少々妙な（新鮮な？）気がします。

でも確かに、相手からどんな言葉が飛び出
してきても、感情を露わにしたり取り乱したり
せず聴けるには、聴く側の人柄や心構え
だけでなく、多くの学びや経験に基づく知識
と対応スキルが欠かせません。ですので、そ
れらを身に付けてしっかりと聴けることは、
特別な技と言えるのかも知れませんね。

ただ、自分ではちゃんと聴いているつもり
でも、相手にとっては「聴いてもらえない」
「自分が話したいように話せない」と感じる
場合があります。そうなると、そもそもの相
談事に加えて、「今、ここ」での相談員との
関係が新たなストレスになってしまいます。

私は対面での相談活動を行っていますが、
相手がひと通り語り終えるまでの聴き方とし
て、次の点を心に留めるようにしています：

相談者が語る「言葉」は、「^{こと}事の端＝事
^{はし}端切れ」つまり相談者を取り巻く状況やエ
ピソードなどの一部が言語化されたものです。
言葉と言葉の間や言葉の裏側には、未だ語ら
れていない事実や思いが潜んでいます。そう
した隙間や裏側に思いを馳せながら、全体状
況を俯瞰的に思い描いたり、相談者が見聞き
して感じている主観的な世界を想像したりし

て物語の文脈を理解するようにしています。
そして、聴いて分かったことや気付いたこと
を自分なりの言葉で伝えることで、相談者が
「分かってもらえた」「気持ちを整理するこ
とができた」「話して良かった」と感じてく
れたらと思っています。

気を付けなければならないのは、語られて
いない隙間や裏側を推理して言い当てるの
とは違うということです。そうした意図を感じ
た相談者は、警戒して途端に幕を引いてしま
うか、二度と相談には来なくなるでしょう。

また、話の内容が分かりにくいと、こちら
が耐え切れずについ語りに割って入って質問
をしたくなります。これは**訊く**行為です。然
るべきタイミングでなら良いのですが、とも
すると相手の話のペースを崩し、主導権を奪
い取ってしまうことにもなりかねません。

聴くことを困難にする落とし穴は、他にも
自分自身の聴き方や話し方の癖も含め、たく
さんあるものです。感性と想像力を総動員し
て聴きながら、同時に自分自身の聴き方を
チェックすることを忘れないように心がけて
います。

