

陣内俊の聴き方講座 シラバス

2010年11月15日 作成

2010年12月8日 最終改定

執筆者：陣内俊

(声なき者の友の輪スタッフ／ボランティアグループ「チーム江古田」責任者)

.....

《目 次》

●基本的なルール

●「聴く技術」について

●おわりに

.....

基本的なルール

「聞き屋」を実践するにあたり、難しいルールはありません。街で看板を立てて行う「聞き屋ボランティア」も、施設や病院で行う「傾聴ボランティア」も、日常生活の中で隣人の声に耳を傾ける「歩く聞き屋」と私が呼んでいる聞き方も、基本的なルールは共通です。「裁かない」「教えない」「秘密厳守」の3つがその基本ルールです。

○裁かない：

「裁かない」とは、話している人の内容に対し、「それは違う」「間違っている」などの判決を下さない、ということです。自らの判断や評価を一旦横に置いておく必要があります。ある本には、「自らの主観的判断を冷凍庫に入れて鍵を掛けておく」と表現されています。聴くことは、相手の「心のコップ」に溢れてそうになっている「感情のわだかまり」という水を、空のコップ（聴き手）に注ぐことに喩えられます。相手の思っていることをそのまま受容し、判断を加えずに聞くことが大切です。

○教えない：

相手に対して「こうした方が良い」とか「私ならこうする」という助言をするのを辞めましょう。あなたの助言は優れているかもしれませんが。しかし良い聴き手になろうとするなら、その「素晴らしい助言」を封印する必要があります！あなたが「ただ聞いて受けとめてほしい」という欲求を抱いて誰かのところに行き、その人に助言されたらどう感じるでしょうか？がっかりし、悲しい思いになり、「もう二度とこの人には相談しない」と思うのではないのでしょうか？教えずに聞くことを、練習しましょう。

○秘密厳守：

聞いた内容を他言しないという秘密厳守の原則は大切です。信頼して個人的なことを話

した結果、それがゴシップになっていたことを知った時のショックはどんなにか大きいでしょう？そこで話した内容が他言されることはないということは、話す人の安全を保証するために大切なルールです。「裁かない」「教えない」「秘密厳守」の三つのルールはすべて、話す人の安全を確保するためのルールです。これらのルールがあってはじめて、話す側は安心して自分の悩みを話すことが出来るのです。

「聴く技術」について

「聴く技術」に関しては、既に傾聴に関する多くの本が出版されています。ここでは、そのうち代表的で実践的な 4 つの技術を紹介します。聴くことは心の態度の問題であって技術は関係ないというのは誤解です。料理の技術、サッカーや野球などの技術、自転車に乗る技術などと同様に、聞くことも理論を習い練習を繰り返すことで上達する技術です。ところが、「スピーチや弁論」などの話す技術については多くの学校で教えられるのに対し、聞く技術について教える学校は殆ど皆無です。「聴く」ことは、人生を生きる上で、最も大切な技術の一つなのに、、、。

神は人間に口を一つ、耳を二つお与えになりました。「自分が話すその倍は、人の話を聞きなさい。」ということです。ところが私たちの多くは、話すのに忙しくて人の話に傾聴することがあまりにも少ないのではないのでしょうか。「しかし、だれでも、聞くには早く、語るにはおそく、怒るにはおそいようにしなさい。（聖書の言葉）」神が望まれるような良い聴き手になるために、まずは以下の 4 つの「技術」を意識し、実践してみましょう。

1. オウム返し

相手の話をそのまま繰り返す、という技術です。例を挙げると以下ようになります。

A：「悲しかったんです」

B：「悲しかったんですね」

A：「お母さん、何もかも嫌になったんだ。学校を辞めたいと思っているんだ。」

B：「そう、何もかも嫌になって、学校を辞めたいと思っているのね。」

A：「本当にあいつを殺してしまいたいほど憎いです。」

B：「殺してしまいたいほど憎いですね。」

このとき、自分の評価や判断や主観を「凍結」させておくことが大切です。それらは「冷凍庫に入れて鍵をかけて」おきましょう。オウム返しをすることによって、「受容」のメッセージが伝わります。「私はあなたのありのままを受容していますよ。」というメッセージです。これによって、相手が自分の心の奥底に降りていくことを助けてあげることができます。さらに深い欲求や本当の気持ちに、話している相手が到達することを促進することになるのです。「学校を辞めたいと思っているのね」と言われた息子は「数学の授業が難しすぎるよ、、、」と続けるかもしれません。母親は「そう、数学の授業が難しすぎると感じて

いるのね」とまたオウム返しをします。息子は「そうなんだ。全然授業についていけなくて焦っているんだ。でも本当は予習したり復習したりちゃんとしなきゃいけないのは分かっているんだよ。」、...、という風に、息子は自ら解決の道を発見するかもしれません。ところが最初の「学校を辞めたいと思っている」という言葉に反応し、「何を言ってるの！授業料を払っているのは誰か分かっているの？」「社会に出たときに困るのはあなたなのよ。」などと自分の評価や判断を加えて反論してしまうと、息子は解決の道を発見することが出来ません。

上の例のように上手く行くことは少ないかもしれません。しかし、「オウム返し」は、評価や判断を加えずに相手の話を聴く基本姿勢です。人の話を聴くのが難しい、という方はまずはここから始めてみましょう。

2. あいづち

電話をしていて、相手のあいづちが 1 分間聞こえないと不安になります。相手が本当に聞いてくれているかどうか分からず、おぼつかない気持ちになるからです。あいづちに「このあいづちをしておけば大丈夫」というマニュアルはありません。しかし適切なあいづちは、練習によって習得することが出来ます。あいづちが上手な人がすべて聴き上手なわけではありませんが、聴き上手な人の殆どはあいづちが上手です。「この人と話していると気持ちいいな」とこちらが感じる人と言うのは、大抵あいづちが上手です。

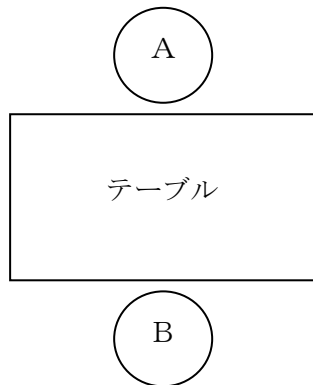
「適切なタイミングと頻度で、適切なあいづちを打つ」というのが原則です。

「ハイハイハイハイハイ」「分かる分かる分かる」というようなあいづちは「やりすぎ」で鼻に着きますし、1分間黙して動かず、というのは少なすぎます。相手の心の動きを察知し、心に寄り添うようにして「へえ」「そうですかあ」「なるほどお」などとあいづちを打ちます。「ハ行」は、耳触りが優しいので良いと書かれている本もあります。「はあ」「ふうん」「へえ」「ほお」などです。また、曲調によって合の手が変わるように、相手の話すテンポや年齢、話している内容によってもあいづちを変える必要があります。テンポよく自分の知識を披露している相手には、「ほお、知りませんでしたあ」というあいづちを頻繁にするのがよいかもしれません。壮絶な人生の悲劇について、生まれて初めて人に打ち明けている相手には、30分黙ったまま、ということもありうるかもしれません。「目であいづちを打つ」という技術もあります。

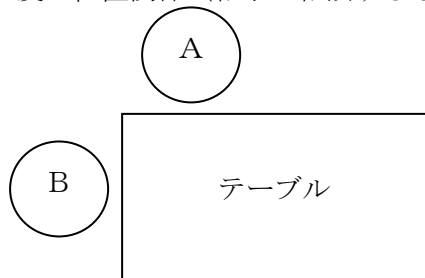
あいづちは、相手が話しやすい「場」を作り出します。「場」の話しが出たのでここで「聴くための空間づくり」についても触れたいと思います。与えられた環境で、話しやすい雰囲気を作ることを心がけましょう。音楽を掛けたり、照明で雰囲気を出したり、お茶を入れたりすることも「場」づくりの一つです。何よりも「一定時間自分の予定を空けて携帯の電源を切る」というのは大前提です。街で聴き屋をするような場合でも「お茶や灰皿を出す」などの工夫が出来るかもしれません。また、座る位置も「場」を支配します。相手と対面に座ると、相手は圧迫感を感じるかもしれませんし、対決しているような雰囲気を

醸し出してしまうかもしれません。90度に座るのがベスト、と良く言われます。「一緒に解決策を探っていきましょう」という姿勢を現すこととなります。机の同じ側に座ることも時には有効です。「私はあなたと同じ側にいる」というメッセージを発することとなります。ケースによって座る場所（向き）を変えることも、聴く技術の一つです。

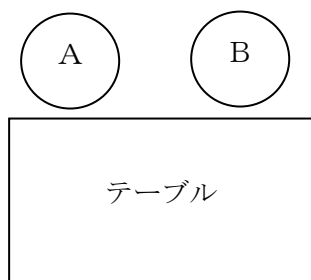
A：対面（ビジネスなど、利害関係の生じる場などに最適）



B：90度の位置関係（相手と相談するなどの場に最適）



C：同じ側に座る（相手に寄り添う態度が伝わる。）



3. 質問

傾聴は、相手の話を「裁かない」「教えない」からと言って全く口をはさまないわけではありません。時には相手の話しを遮ってでも、質問する必要があります。質問は、聴くプロセスを促進します。その理由を説明します。

聴くことは山頂で小川に落ちた「木の葉」が、大海に辿りつくまで、手を出すのを我慢して追いかけていくことにも喩えられます。「木の葉」が相手の気持ちや感情、川が相手の話しの流れ、「大海」は、話している人が本当の自分の気持ちや既にその人の中に会った解決策に出会うことを現しています。話している人が「大海」に辿りついたとき、その人の

顔が変わります。すっきりした顔になります。本当の自分に出会えたり、本当の自分の気持ちを見つかったり、次になすべきことが何か分かったり、少なくとも自分が世界でひとりぼっちではなかったことを発見したりしたときの顔です。その瞬間は本当に感動的です。聴き手として、この顔を見ることほど大きな喜びはないかもしれません。

小川に落ちた「木の葉」を追いかけるときに、知っておかなければならないことがあります。相手の話が理路歴然と話していなくて、簡潔に話せば本来なら3分かかることを30分かけて話していたとしても、手を出さず聴くことが重要です。相手が言葉にすることが出来ないことを「こういうことですか？」と手を「貸す」ことは構いませんが、結論を先回りするなど手を「出す」ことは避けましょう。これは川がくねくねと曲がっているだけで、大海に向かっている場合です。

一方、川が「支流」にそれる場合があります。本題から話がそれるのです。話す方はそれを自覚していないこともあります。例えばある男性が家庭内別居のような状態になっていることで悩んでいる話しをしていたとしています。問題の核心は、奥さんとの確執にあります。しかし、ふとした瞬間に、男性の話が政治の批判や不景気の世の中の批判にそれていったとします。このとき、川は「大海」でない別の場所に流れ込む「支流」にそれたことになります。話している本人は無意識にそれをしています。良い聴き手はこのような場合、「今、支流にそれたな」「今、会話が迷子になったな」ということを察知し、分岐点まで戻して差しあげる必要があります。「奥さんとの関係のことを先ほど話しておりましたが、そちらの方の話しをもう少し詳しくお聞かせいただけますか？」などの質問によって、分岐点まで戻すのです。多い時には一回のセッションで何度も分岐点まで引き戻す必要があることもあります。そのようにして相手が「本流」を下っていくお手伝いをすることも、聴き手の役割なのです。聴くことは受動的でなく能動的な行為であり、重労働だということが分かっていただけではないのでしょうか。

4. リフレーズ

リフレーズとは「言い換え」という意味です。相手が話している内容を、自分の言葉で言い換えるのです。「つまりこういうことですか？」ということです。これには、今までの話をきちんと聴けているか確認するという意味があります。そのことによって話している人は「ここまでの話をきちんと聴けてもらえている」という安心を得、その先の話しがしやすくなります。また話し手が、「この人は私の話を誤解して聴きたくないから、確認してくれている。」「私の話を大切に聴いてくれている。」ということを感じる、という効果もあります。聴き手の側からは「あなたの話をきちんと聴けているかどうか、あなたと同じ全体像を描けているかどうか、あなたの体験を追体験出来ているか、確認させてください。あなたの話しをきちんと聴きたいのです。」さらには「あなたの話は大切な話です。」そして「あなたは大切な人です。」という隠れたメッセージを送ることになるのです。

例を挙げるとこのようになります。

(相手が 30 分ぐらいと話した後で)「今までの話しを確認させていただいて良いですか？あなたの会社の中で、●●な状況が起きている。その原因は、△△さんにあるとあなたは考えている。ところが上司はあなたのことを批判し、あなたは非常に腹立たしく感じている、、、。会社を辞めたいという気持ちもあるが、この先のことを考えるとそれも不安だし、そもそも今の仕事 あなたは非常に好きでもある。という風に私は理解しましたが、合っているでしょうか？」

話し手の反応は、「その通りです。」という確認、または「いえ、腹立たしいと言いましたが、本当は私にも少しは原因があると思うのです、というの、、、」という訂正または補足、という 2 種類になります。いずれにしても、話している人は、「この人は自分の話を丁寧に聴いてくれている」という安心感を得、その先の話が非常にしやすくなります。

リフレーズが出来ると、聴き手としてはかなり上級者と言えます。4 つ紹介した技術の中で、リフレーズだけがある種の能力と資質を要するからです。聴き手の人生経験とボキャブラリーが、話し手を上回っている必要があるのです。相手の話しを聴いて、それを現す適切な表現を自らのボキャブラリーで言い換えるためには、人生経験と語彙力が必要なのです。だからと言って、自分より若い人や自分より知識が少ない人の話ししか聴くことが出来ない、というわけでは決してありません。技術より大切なのは、その人の感情に寄り添うという気持ちと、仕える心の態度、そして忍耐力です。

おわりに

私たちの周りにはあらゆる必要があふれています。とりわけ私たちの暮らす現代社会は孤独な社会です。インターネットや携帯電話などの、本来コミュニケーションを促進するために発明された技術が、ますます多忙で孤独な社会を作りだし、現代社会の誤解と無理解、無関心に拍車をかけていることは皮肉という他ありません。「ただ自分のそばにいて寄り添ってくれる誰か」を、これほどまでに渴望している時代は他になかったかもしれません。6 年間の聞き屋の実践を通して私が学んだことは、聞く人の一番の資質はボキャブラリーでも人生経験でも、技術ですらなく「忍耐力」であるということです。私たちはあまりに忙しく、相手に寄り添うには時間がないのです！エレベーターが到着するまでの 30 秒が待てない世代、インターネットのブラウザが立ち上がるまでの 3 秒が待てない世代に、私たちは生まれてしまったのです！しかし考えてみてください。人生を最も豊かにする「他者との気持ちのふれあい」以上に大切なものが他にあるのでしょうか？そのことのために時間を割かなくて、他にどんな「大切なこと」を優先するのでしょうか？これを読んでくださっているあなたはその「大切なこと」に気づいている一人だと思います。「ただ黙って人の話しを聴く」ことが出来る人が、あまりにも少ない忙しい現代社会にあって、あなたのような「歩く聞き屋」がひとりでも増えることを願ってやみません。