

三商レポート

第七十九話「最後に残った“聴く”」

相続プラザ（株）三商 内藤 雄

〒187-0003 小平市花小金井南町 1-14-24 Tel.042-467-2103

URL <http://www.souzokusoudan.net> E-mail sansyo@trust.ocn.ne.jp

明けましておめでとうございます。

三商レポートをお読みいただきありがとうございます。

本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。



人は誰もが悩みや問題を抱えて生きています。辛く苦しい状況をなんとかしたいと思
います。でも、なんともならない時があります。どうしたらいいのかも分からない時があり
ます。やっとの思いで「この人なら」と相談してみます。

相談された人は、なんとか役に立ちたいと思います。その思いが強いほど、早く答えを
示し解決しなければと焦ります。そのため、相手の気持ちを受け入れる前に、自分の
知識・経験・価値観で救おうとします。そして、良かれと思ってアドバイスしたり・励まし
たり・説教したり・叱りつけたりします。

これで効果があればOKです。しかし、多くの場合「そういうことじゃないんです」「そんな
ことはとっくに分かっています」と受取られてしまいます。面と向かって言わないものの、
2度と相談には来ません。

アドバイスも励ましも説教も叱りつけることも全て効果がないとき、最後に残された
方法が「聴く」ということです。

「きく」には、「訊く」「聞く」「聴く」などがあります。

「訊く」は、取調べのように、訊く側が知りたいことを一方的に質問し答えを要求します。

「聞く」は、耳に入ってくるイメージ。聞く側が受け身です。

「聴く」は、本気できく。相手の言葉の背後にある気持ちまでも分かろうとして心をこめ
てきく。耳できいたことを心で受けとめる能動的な姿勢です。

悩みや問題を抱えた人の多くは、自分のこの気持ちをわかってほしいのです。まずは、
ただ聴いてほしいのです。そして、一緒に感じてほしいのです。

傾聴されてわかってもらえると、心の支えとなり、はじめて自分の気持ちに素直に向き
あうことができるようになります。その結果、安心して自分を深く見つめ、自らの心の声
を聴くようになります(自己探索)。そして、気づき、自分で決め(自己決定)、自分らしく
成長していくことができます(自己成長)。解決資源は本人が持っています。

アドバイス・励まし・説教・叱咤に効果があるのも、これをきっかけに自己探索・自己決定・自己成長があるからです。

これに反し、どんなに傾聴してもうまくいかない(解決しない・治らない)ことがあります。例えば、話し手が「あの時こうだった。それからこうなった。だから今こうなってる。」と、出来事ばかりを話し続けるケース。また、「ちょっと聞いてくださいよ。もう、あの人がいたら…」と他人への不平・不満・文句など、感情をひたすらぶちまけ続けるケース。いずれも自分の内面に向き合わないのので、いつまでも気づきに至りません。

良い傾聴のポイントは、「解決しようとするな。分かろうとせよ。」にあります。善悪を判断せずそのまま受け容れる(受容)。あたかもその人になったかのように感じ取る(共感)。聞き手自身も内面深く共に降りて行き、感じた気持ちを伝え返し確認する(一致)。相手の辛く悲しい気持ちや悩みに対し、安易にアドバイスしたり励ましたりしない。逃げ出さず、踏みとどまり、一緒に続ける。内的自己探求を協同して行なう伴走者の姿です。

簡単なことではありません。訓練が必要です。信頼関係がなければできません。本物の傾聴は、聞き方の基本にとどまらず「極意」であると思います。本物の傾聴を身につけるには、傾聴の技法を学び続けるだけでなく、人間修行も必要と感じます。大変な世界に足を踏み入れてしまった気がします。しかし、大切な分野に出会うことができたいと思っています。この学びと修行を続け、仕事に活かし、人のお役に立ちたいと願います。

(2011年1月4日)