

## 三商レポート

### 第十五話「聴く」ことの大切さ

(株) 三商 内藤 雄

仕事から多くの相談を受けます。お客様の悩みが大きいほど「早く何とかしてあげたい」と思います。そこで、専門知識を駆使し、知恵を働かせ一生懸命に問題解決のお手伝いをします。成功し喜ばれます。しかし、失敗もあります。作業の途中で行き詰まり中断してしまいます。この失敗の原因は、私の思い込みや先入観であったり、知識に頼りすぎたり、私の価値観の押し売りであったりします。相談に見える方は、一人一人「心」も「感情」も「価値観」も「人生観」もみな違います。法律や税金の知識だけでは本当の解決はできません。そのため、もっともっと人の話を「聴く」ことの大切さを痛感します。

「きく」には、いろいろあります。

- ① 「訊く」・・・検察官の取調べのように、訊き手が必要としていることを相手に一方的に質問して答えを要求するような場合です。
- ② 「聞く」・・・聞こえる、単に耳に入る、などのように聞く側が受身のケースです。聞き手にとって都合の良い部分だけを聞き取る場合もあります。
- ③ 「聴く」・・・字が表わすように、耳で聞いたことを心で受け止めることです。心をこめて聴くことです。相手が何を言おうとしているのかきちんと受け止めようとするきき方。相手の言いたい内容・問題点・その人独自のものの見方・考え方・気持ち・感情に積極的に耳を傾けることです。

(平木典子「カウンセリングの話」より)

相談を受けたとき、自分の考えや価値観はひとまず脇に置きます。相手を尊重し、相手の話を何の評価も加えずに共感的に理解しようと努めます。その姿勢が相手に伝わると、「この人は本当に聴いてくれている」「この人は分かってくれる」「この人になら何を話してもいいんだ」と、信頼関係が生まれてきます。こうして、相手の言葉の奥の、心の底の、本当の悩みや本当はどうしたいかが伝わってきます。問題解決のお手伝いは、やっところから始まります。

相手を尊重し、相手のことを理解しようとする姿勢で「聴く」という心構えが問題解決の第一歩だと思います。そして、この考えは相談を仕事にしている者だけでなく、家庭でも会社でも同じだと思います。子供を叱る時、夫婦喧嘩の時、相続でもめそうな時、会社で対人関係に悩む時など、「きく」の違いを知った上で使い分け、相手の話をまず「聴く」姿勢が良い解決策を導いてくれることと思います。

(2005年9月5日)