



本のテーマ=「聞く」の不全と「聞く」の回復

- ・なぜ話を聞けなくなるのか？
- ・どうすれば聞けるのか？
- ・どういう時に話を聞いてもらえないのか？
- ・どうしたら聞いてもらえるのか？

P7~22 まえがき

「聴く」より「聞く」のほうが難しい！対話が難しく社会の亀裂が深まっている時代

「聞く」 声が耳に入ってくること

(言葉通りに受け取る)

受動的で素人でも当たり前ができる

「聴く」 声に耳を傾けること

(裏にある気持ちに触れる)

能動的で難しく専門家の高度な仕事

「話を聞いてくれない」「ちゃんと聞いて」という切実な訴え = **社会で苦しんでいる人たち**

- ・政治家や経営者が話を聞かない
- ・社会がマイノリティの声を聞かない
- ・言葉をぶつけあうだけでお互いに傷つけあい、対話がうまくいっていない

「聞きたくない時がある」「聞く余裕がない」「聞き方がわからない」 = **日常で困っている人たち**

- ・家族、職場の部下、身近な人にどう声をかければいいのか？
- ・夫が聞いてくれない、親が何もわかってくれない、子どもが理解できない

P19 結論

あなたが話を聞けないのは、あなたの話を聞いてもらっていないからです。心が追い詰められ、脅かされているときには、僕らは人の話を聞けません。ですから、聞いてもらう必要がある。

話を聞けなくなっているのには事情があること、耳を塞ぎたくなるだけのさまざまな経緯があったこと、あなたにはあなたのストーリーがあったこと。

そういうことを聞いてもらえたときにのみ、僕らの心に他者のストーリーを置いておくためのスペースが生まれます。「聞く」の回復とはそういうことです。「聞く」は「聞いてもらう」に支えられています。したがって、「聞く技術」は「聞いてもらう技術」によって補われなくてはなりません。

<本の構成>

(1) 実用的なマニュアル(日常で使うことを想定して書いたもの)

- ①「聞く技術 小手先編」 ②「聞いてもらう技術 小手先編」

- (2) 第1章 なぜ聞けなくなるのか →朝日新聞評論「社会季評」とカウンセラー目線の解説
 第2章 孤立から孤独へ →朝日新聞評論「社会季評」とカウンセラー目線の解説
 第3章 聞くことのちから、心配のちから →朝日新聞評論「社会季評」とカウンセラー目線の解説
 第4章 誰が聞くのか →朝日新聞評論「社会季評」とカウンセラー目線の解説

(1)―① 聞く技術 小手先編 P23

1. 時間と場所を決めてもらう

誰かの話をきちんと聞くときは「どこで話そうか?」「どれくらいの時間あるといいかな?」と尋ねて相手に選んでもらう。基本的にはよく会っていて、時間が長くて、密室ほど深い話ができるが、広間のほうが安全に話ができる。

2. 眉毛にしゃべらせよう

反応がオーバーであったほうがいい。眉毛はあげるかひそめるかの二通りで使い勝手がよい。得意な表情の部位を動かして反応すると、人はうれしい。ただし、心に起きたことをオーバーに表現するのであって嘘はだめ。

3. 正直でいよう

嘘をつくところの気持ちが萎縮して話が盛り上がらない。嘘がばれたら、相手に話したことを後悔させてしまう。思ってもいないことを言うのはだめ。一割でもそう思うなら、オーバーに同意する。ただし、言にくいことについては黙っておくこと。

4. 沈黙に強くなろう

沈黙を増やす。相手の話が途切れるタイミングで何かしゃべらないといけないという強迫観念から、気まずい沈黙を恐れる人が多い。間を作ること。情報交換はペースが速い方が効率よいが、苦しいところを聞くにはペースが遅い方が、心が滲み出してくる。

5. 返事は遅く

沈黙が苦手な人は、相手の話が終わったらすぐにしゃべりださず5秒待ち、相手の話の内容を反芻しながら考える。「うーん」と言って、考えている時間だという雰囲気醸し出すのもよい。5秒待たない人はさらに話を重ねてくるので相手のペースで話が進む。

6. 7色の相槌

7つくらい相槌があると、話が聞かれている感じがする。相槌が変わることで心がきちんと反応しているのが伝わる。「うーん、ふーん、なるほど、そっか、まじか、だね、たしかに、うむ」

7. 奥義オウム返し

相手の話を繰り返す。相手に何を言っているのかわからないとき、沈黙が苦しいとき、5秒考えても何も思いつかないときに使う。ただし、連発すると、バカにしているのかと怒られることもあるので最後の手段とし、普通に返事できるときは返事した方がいい。応用として「〇〇ということ合ってる?」と言って、認識が間違っていたら、相手が正確なニュアンスを教えてくれる。

8. 気持ちと事実をセットに

話を聞くための質問の基本は詳しく訊く。「もうちょっと詳しく教えて」

「具体的に何が起きたの?」と事実を聞いて、具体的なエピソードを話してもらう。

逆に相手が事実だけを話しているときは気持ちを聞く。5秒待って「どう思ったの?」と聞く。事実と気持ちがセットで語られると心が伝わるので、両方がセットになるように聞く。

9. 「わからない」を使う

相手の話を聞いてよくわからないと思ったときは、話が深まるチャンス。相手の話を否定せず丸呑みする必要はない。わからないときは「わからない」と伝えるべき。ただし、相手を否定せず、自分と相手の違うところを明確にすることで語りやすくする。

「私だったらこう思いそうな気がするけど、なんであなたはそう思うの?」

10. 傷つけない言葉を考えよう

話を聞いていて意見を言いたくなったら、言ってみるといい。「……と思うんだけど、どう思う？」と最後を疑問形にして、強制せず、異論があれば言いやすいようにする。ただし、意見をいう時はとっさに反応せず、10秒～20秒ゆっくり考えてから言葉にする。自分の言葉を頭の中で推敲して相手を傷つけない言葉を探ることが大切。相手が新しい話を始めたら「聞く」に戻ればいい。自分の意見はまた今度でいい。

11. なにも思い浮かばないときは質問しよう

相手が意見を求めてきた時はきちんと応答する。ただし、いい意見がないときは、焦って意見を言ってしまうと質問をする。「どういうことを知りたい？」「なにについて聞きたい？」と尋ねる。答えづらい質問は、相手も自分が何を聞きたいのかよくわかっていないことが多いし、こちらも相手の質問の意図を測りかねるので、もう少し相手に話してもらおう。

12. また会おう

一回で物事が解決することはほぼないので、無理に解決しようとせず、時間を置いてまた会うこと。「私も考えとくから、また会おう。いつが空いてる？」と伝える。次の約束があると考える力が湧く。一週間考えれば言葉になったりする。

※しかし、小手先は余裕のあるときだけ使える。余裕を失っているときは小手先以上が必要！

聞くことの本質は、相手との関係性



相手との関係が悪くなっても話を聞くためには
「聞いてもらう」からはじめよう

話が聞けないのは、技術がないからではなく、関係が悪くなっているから。

第1章 なぜ聞けなくなるのか P48

朝日新聞 2021.9.16 掲載 朝刊オピニオン面「社会季評」から「届かなかった言葉」

コロナ禍での二人の首相の言葉の比較から、孤独に踏みとどまり遠い他者の声を聞く力について述べた評論

×日本の菅首相の言葉は国民に届かず政権の寿命を縮めた。

様々な説明をし、様々な施策を発表し、緊急事態宣言を呼びかけたが言葉を覚えていない。

◎ドイツのメルケル首相の演説は時代の歴史に刻まれた。

東ドイツで育ち、移動を制限された痛みの経験に言及しながら、コンサートを失った人々の落胆にまで思いを至らせ、人と人との付き合いが閉ざされる痛みを語り、緊急事態をわび、協力を求めた。

相手の中にあつた孤独を想像することで、遠くの耳にまで届く言葉が生まれた。

「聞く」はタフな営みであり、関係が円滑なときではなく、不全に陥ったときに必要とされる。

○同居しているパートナーの話は普段聞き流していてもそれなりに会話は成立しているが、

×二人の関係が危機に陥るときこそ「聞く」を再起動しなければならない。

現代社会にもっとも欠けているのは「聞く」

私たちにも「聞いてもらえない」経験はないか？

(例) 親として正論を言っているのに子どもが聞かない

クライアントに言葉が届かなくなっている

言葉の中身ではなく
関係性に問題が起きている

精神分析家・小児科医ウィニコットのアイディア

「対象としての母親」=心に思い浮かべている母親

↑
こういう人だ、こんな思い出があった、
↓
記憶に残されている姿

「環境としての母親」=失敗しないパーフェクトな母親

当たり前だと思っあなたから気づかれず、意識されない母親、
うまくいかなかったとき、失敗した時だけ存在を思い出される

← 普通の「聞く」と似ている

時々失敗する
好意に甘えすぎる
考えが及ばない

↓
「全然聞いてない！」と怒られる

↓
挽回されない欠乏により不信感が生じ、関係がこじれる

↓
「聞く」とは「ごめんなさい、よくわかっていなかった」と言うこと

解決できないときには、不信感に耳を傾け、何に失敗したのか、相手がどのような痛みを苦しんでいるかを聞くしかない。「聞く」には現実を変える力はなくとも、孤独の痛みを慰める深い力がある。

聞く側も聞かれる側も孤独。話を聞くためには、誰かに話を聞いてもらう必要がある。孤独な挑戦をするためには、後ろで支えてくれる仲間が必要。

第2章 孤立から孤独へ P82

朝日新聞 2021.3.18 掲載 朝刊オピニオン面「社会季評」から「連鎖する孤独」

英国の「孤独担当相」に習い、日本の内閣官房に「孤独・孤立対策担当室」が設置されたことについて、孤独は国家が本腰を入れて社会全体のバックアップのもとで取り組まれるべき問題であることを述べた評論

孤独(つながりの希薄化)の背景

- ・ 同じマンションに住んでいてもお互いを知らないし、無理につき合うことをしない
- ・ ケアを必要とする高齢者や子ども、障害者、生活困窮者が孤立してしまう
- ・ 不登校の子ども、ひきこもりの青年、孤立するシングルマザー、老いたホームレス
- ・ 自殺をはじめとした様々な問題が引き起こされる

孤独=心の個室に**暴力的な他人**(自己責任を問う社会そのものの声)が住んでいる

「お前は迷惑だ・無価値だ、気持ち悪い」

孤独は連鎖して、社会を壊していく→粘り強く関わりを重ねる、支援者の支援など無数のつながりの連鎖によって社会を再建しなければならない。



孤独と孤立のちがい

「週末には孤独な時間がある」→

※どこか豊かなムード・安心感

鍵のかかる心の個室に自分一人

←「週末になると孤立する」

※問題を抱えて深刻な空気・不安感

心の相部屋に悪しき他人がいる



現実が不安定で厳しい状況である「孤立」

- ・仕事がない
- ・お金がない
- ・生活が不安定
- ・さまざまなストレス
- ・周囲とのつながりがない

※虐待、依存症、うつ、不登校などの原因となる

安定した現実・手厚い守りがある「孤独」

- ・安定した仕事がある
- ・心を許せる友人がいるなどつながりがある
- ・お金がある
- ・住んでいられる家がある

※一人の時間をもって、自分について考える
 ※電車の中で本を読んでいるときみたいな感じ。

過去のトラウマ(現実には他者から攻撃された記憶)

「私なんかいないほうがいい、みんなに迷惑をかけている

あいつは俺を馬鹿にしている、あの人から嫌われている、自分なんてダメ人間だ、死んだほうがいい」

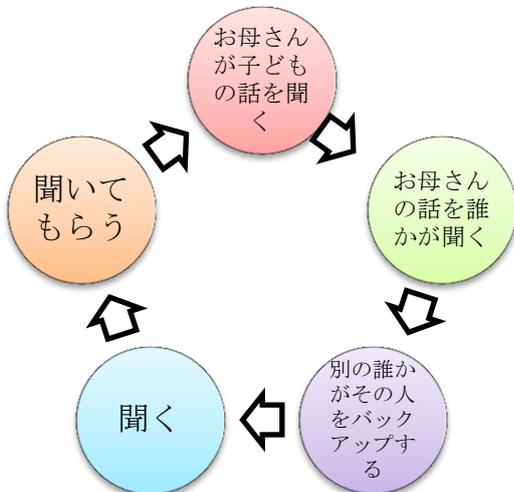
メンタルヘルスの本質は「つながり」

- ①周囲とのつながりの中で「休養」する
- ②見守られながら流れる「長い時間」の積み重ね
- ③案外ひとは他人に無関心だし、けっこうやさしくしてくれる人もいるという「安心感」を得ていく

社会の「見える化」「見られる化」の弊害

どれだけ社会の役に立っているかを「見える化」するチェックが厳しくなった。

IT導入による組織の「見える化」により個人が「見られる化」した。(例)大学の世界ランキング
 気が抜けない、頑張り続けなければならないので疲弊する。



個人がしばしば隠れていられる場所を残しておく！
 =心の個室を再建する
 孤立している時は話が聞けなくなる

つながりの連鎖が必要

(1)―② 聞いてもらおう技術 小手先編 P123

話を聞けないときに必要なのは、「聞く技術」ではなく「聞いてもらおう技術」である。

ただし、「うまくしゃべる技術」(自分の強みを伝えるための、カッコいいテクニック)ではない。

「情けないところ、弱みをわかってもらおう技術」である。まわりが心配して「なにかあった？」と聞いてくれるための技術である。

【日常篇】・・聞いてもらえる関係を作るために日常から心がける技術

他人と体を一緒に置くことで、普段は言葉にならないことをしゃべりだす体のコミュニケーションによって、赤の他人を軽い友人に変える技術。

1. 隣の席に座ろう

人から離れた場所に座らず、思い切って顔見知りの隣に座る。しゃべらなくても、3回くらい続くと馴染みの感じが出てきて、ちょっとしたおしゃべりが始まるものである。

2. トイレは一緒に

連れション、昼休みの歯磨き、喫煙所に行くなど、個人ですることと一緒にいくと、無駄話をしてしまうものである。

3. 一緒に帰ろう

学校、職場、講演会の帰りに駅まで一緒に帰る。帰り道は気が抜けているので普段できない話ができる。旅行の帰り道など、疲れていて、手持無沙汰の時間こそよい。

4. ZOOMで最後まで残ろう

オンラインミーティングで最後まで退出しない。会議の感想とか、世間話とか、みんながいるときに話せなかったことが語り合われる。

5. たき火を囲もう

ただ見ているだけで場が持つ。しかも、同じ方向を見て横に並んでいると言葉が漏れ出る。海を眺める、テーマパークの行列に並ぶもよい。

6. 単純作業を一緒にしよう

プリントの袋詰め、PTAの印刷作業、花見の場所取りなど、頭を使っていない時に、聞いてもらえる。

7. 悪口を言ってみよう

悪口、愚痴、嫌だったことを軽くこぼす。人は悪口でつながるときももっとも仲良くなる。

【緊急事態編】・・緊急時にSOSを出すための技術

苦境に陥ったときに「助けて」「聞いて」と言えない時に、まわりのほうから「なにかあった？」と聞いてもらおうための技術。

8. 早いめにまわりに言うておこう

緊急事態に陥るかもしれないことをまわりに予告しておく。「今はまだ大丈夫なんだけど、これから何かが起こるかもしれません。そのときは相談させてください」

※ただし、何の準備もないままに緊急事態になったときは

9. ワケありげな顔をしよう

苦しそうな表情、眉をひそめて座る、髪の毛をセットしない、化粧しないなど、行き届いていない自分をさらす。

10. トイレに頻繁に行こう

腹痛や頻尿のときは我慢せずに行くべき。体調の悪い時は素直に言う。

11. 薬を飲み、健康診断の話をしよう

人前で薬を飲む。健康診断の数値の話をする。体の心配をしはじめると仲良くなれる。

12. 黒いマスクを試みよう

装いを変える。普段白いマスクをしているのに、突然黒いマスクに変える。髪をバッサリ切る。金髪にしたり坊主にする、ヒゲを剃ったり、ピアスを空ける、コンタクトを眼鏡に変える、変なネクタイやTシャツを着るなど、変化をまわりに伝える。

13. 遅刻して、締切を破ろう

失敗をやらかす。具合の悪い時はどうしても失敗するので、聞いてもらうための絶好のチャンス。

未完のテクニック 緊急事態編まとめ P146

身近に「聞いてもらう技術」を使っている人がいたら、「なにかあった？」と尋ねてほしい。

聞いてもらう必要がある人が、戸惑う心を滲ませているのを見つけ出すことこそ「聞く技術」の核心である。「聞いてもらう技術」と「聞く技術」はセットなので、両方使おう。

日常のあらゆるところに、聞く人がいて、聞いてもらう人がいる。その役割がグルグルと円滑に循環する社会になったときに「聞いてもらう技術」は誰もが使える技術として完成する。