

『聴く』ということ

前回のこの欄でご紹介しました「H.R.P 研修」の牛島日出男先生からお聞きしたお話をもう少し詳しく紹介させていただきます。

先生は、「聴く」ということについて、先生の体験談をお話して下さいました。それは、

老人保健施設に入居している、一人身で80才くらいのおばあちゃんの話です。

入居して何年か経ち、これまで元気になっていたおばあちゃんが最近すっかり元気をなくし、塞ぎがちだと言うのです。特にここ数日は、自分の部屋に閉じ籠り食事も取らないというので施設の方々が大変心配され、牛島先生になんとかして欲しいと依頼されてきたと言う訳です。

牛島先生が、おばあちゃんの部屋を尋ねると、電気も付けず真っ暗で寒々とした部屋に一人壁に向かって座っていました。

こんにちは、と声を掛けて部屋に入り色々話し掛けても全く反応がなく沈黙状態が長く続きました。

そこで先生は、おばあちゃんの側に行って、おばあちゃんの手をそっと握りました。そしたら、おばあちゃんは急いで手を引っ込めてしまいました。それでも、先生は懲りずにおばあちゃんの手を握ると、ついにおばあちゃんは、先生の手を払い除けることをしなくなり、それを許しました。

その日はそんな状態が続き、二人は話すこともなく終わってしまいました。

そして、翌日も又、先生は、おばあちゃんを尋ねました。おばあちゃんは、やはり一人壁に向かって座っていましたが、寒々した雰囲気はありませんでした。

この日も、先生はおばあちゃんの手を握り、そばに座っていましたが、しばらくすると、おばあちゃんは、突然大きな声で「私は頑張ってきたんだヨ」と叫びました。

先生は、びっくりしながらも「そうですか、おばあちゃんは頑張ってこられたんですね」と相槌を打ち、おばあちゃんのことをしっかり見ながら更に手を強く握りしめると、おばあちゃんは、手振り、身振りで今までやってきた仕事のことについて、亡くなったご主人と二人で一生懸命働いてきたことを語りかけてきました。

おばあちゃんのその迫力には、先生もびっくりしました。

おばあちゃんの話をとくさん聴いて夕方、先生は帰りました。

ところが、おばあちゃんは、その翌日から朝早く起きて、とても元気で入所者の方達に話し掛けるだけでなく、不自由な方達のお手伝いを積極的にするようになりすっかり元気になりました。

施設の方々は驚いて牛島先生に「何をされたのですか」と電話がありましたが、先生は「何もしていません」と答えざるを得ませんでした。納得してはもらえなかったとのことです。

体験談とは、おおよそ以上の通りですが、この話しを聞いて私は「聴く」ことの大切さを痛感しました。

我々は、人の話を聴く (listen)、といいながら、ややもすると聞き (hear) 流していなかったか？

又、自分の立場になって相手を説得しようとしていなかったか？

「聴く」とは、相手の立場になって相手に感情移入し、耳だけでなく、言うならば、五官で相手を理解し受け入れることだったのです。

私など、職業柄、色んな方と話す機会が多い訳ですが、すっかり身に付いた悪習が、相手の方の不信を買い、いやな思いをさせてきたのではないかと、身の毛がよだっと思います。

今度、この研修を受けたことで今後の人生に少しでも役立てたいと痛感致しているところです。

合掌

平成 19 年 9 月 5 日

アイクス税理士法人

代表社員 飯 田 昭 夫