

●職場のメンタルヘルス⑭

『人の話を聞く』ことの

大切さ

1 モモをご存じですか

ミヒヤエル・エンデの『モモ』（エッセイ集） 大島かおり訳 岩波書店 1996年）は100万部売れたという児童文学です。

「人の話を聞く」という並はずれた能力をもっている女の子の話です。『モモ』の中にこんな一節があります。『孤児のモモは町はずれの廃墟に住みついている女の子。モモのころには、入れ替わり立ち替わり皆が訪ねてきました。どうしてでしょう？モモがものすごく頭が良くして何を相談されてもいい考えを教えてあげられたからでしょうか？慰めてほしい人に心にしみる言葉を言ってあげられたからでしょうか？何についても賢明で正しい判断を下せたからでしょうか？

違ふのです。小さなモモにできたこと、それは他でもありません。相手の話を聞くことでした。なあんだ、そんなことみなさんは言うでしょうね。話を聞くなんて、誰にだってできるじゃないかって。でも、それは間違いです。話を聞くことのできる人はめつたにいないのです。そしてこの点でモモはそれこそほかには例のないすばらしい才能を持ったのです……」

モモは、人の話を聞くということだけで、人間にもう一つの豊かな現実——ただ存在するだけで豊かであること——生きているという実感を感じださせてくれるという不思議な女の子なのです。（是非）一読下さい。1973年に書かれた作品なのに、今の諸悪にみちた世相を予言して警鐘を鳴らしているのです）

2 話を聞く余裕をつくる

さて、現実には、こんな能力もつた「聴き手」はいないようです。しかし、話を聞くことのできる人が身の回りに存在するかどうか、そういう人間関係が培われている場のありやなしやで、生きて行く苦悩から救われることもあるのではないのでしょうか。

ところが、人は話を聞いてあげる時をどのように確保しているでしょうか。何か問題にぶつかって緊張しているとき、仕事に忙殺されているとき、あるいは処理すべき課題が多すぎてほかのことが入る余裕が無いとき、人の話を耳を傾けることは困難です。

聞くためには、まず、時間をつくること。そして、人のことばとその意味するものを受け入れるだけの心の余裕が必要です。デビッド・アウグスバーガーは著書『親身に聞く』（すぐ書房、1999



●京都市のちの電話常務理事
平田眞貴子
ひらた まきこ

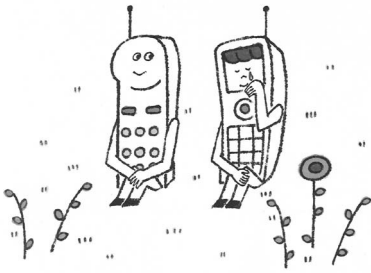
社会福祉法人 京都市のちの電話常務理事・事務局長・研修委員 京都府自殺対策連絡協議会委員（2006年）。京都府教育委員会「京の子ども・明日へのとびら」作成委員会委員（2006年）。京都市教育委員会「親と子のこころの電話」スーパーバイザー（1983年）。日本バプテリスト看護専門学校講師（1985年）。その他、日本電話相談学会理事、社団法人京都犯罪被害者支援センター理事・運営委員、日本自殺予防学校評議委員。主な著書『電話による援助活動』（共著、至文堂、「ひとりでも悩まずに」のちの電話」（編著、ほんの森出版）他多数。

7年）の中で、「人とのつながりの窓口をつくるための六つのステップ」を説いています。すなわち、
①一緒にいてあげること
②心を配る：自分の心を開いて、相手の人格、様子、メッセージ、声の調子、感情の動き、つまり相手の全

モモ表紙



あなたがつらいとき、
近くにいます。



ひとりで悩まないで、こころの苦しみを、お話しください。

自殺予防 いのちの電話

0120-738-556

毎月10日 8:00~翌日8:00
(24時間・無料です)
2008年4月10日~2009年3月10日

主催：社会福祉法人いのちの電話 後援：厚生労働省 <http://www.find.jp/> 協賛：NPO法人電話相談

を設定し、「良い聴き手」となれるよう育成指導します。聞くより話す方が得意な人、自分の価値観から説教してしまいがちの人、経験や知識を披露したがる人、重い悩みに寄り添えない人、機関や仲間との連帯で仕事をすることの理解

をコントロールの4つを設定し、「良い聴き手」となれるよう育成指導します。聞くより話す方が得意な人、自分の価値観から説教してしまいがちの人、経験や知識を披露したがる人、重い悩みに寄り添えない人、機関や仲間との連帯で仕事をすることの理解

日本いのちの電話連盟傘下50センターで取り組んでいる「自殺予防いのちの電話」は毎月10日24時間受信をしています。ここでも救いを求めても応え切れない状況です。例えば、真夜中の1時に0120-738-556フリーダイヤルいのちの電話に掛けたとします。今年の3月10日のデータによると、1148件の呼びかけがあったのに実際に電話が繋がったのは131件、繋がらなかった

体に対して十分な注意を払うこと
③まごころからの共感を持つこと
④判断を控える：他の人の意見を大切にすること
⑤忍耐：相手の話をせかせたり、話の腰を折ったり、沈黙が続くと、とりあえずいろいろと言おうとする。(そうすると十分にメッセージを聴くのが妨げられます。)
⑥努力をする決意：対話をしてゆくためには、相手を受け入れ、信頼する。率直な効果的な聴き方をするため自分勝手に選択して聞かない。

リーダーのみなさん一人ひとりが、職場において「人とのつながりの窓口」をつくる存在であってほしいと願っています。
3 察する能力の開発
いのちの電話の電話相談においても、「いま、彼(もしくは彼女)は重い問題を(持つて)電話を)かけているようだ」と「察する能力」すなわち感受性の開発こそ対話力を高めるのです。他人の心情・欲求を認識する「対人認知力」が人の話を聞く時に大切なのです。

が不十分な人、さまざまなタイプの人がいいますが、何より大切なのは、相談者を支援しようとする気持ちがあることなのです。
全ての人が生きていく意味があり、全ての人が生きていく役割・使命があり、全ての人が生きていくこと自体に価値があるとの「人間尊重の精神」こそ、「いのちを救う」ことになると信じてゆきたいものです。
4 死に急ぐ人たちに救うために
年間自殺者数が1998年から10年連続で3万人を超えています。調査によると、自殺前の1カ月以内に相談機関を訪れた人は62%であり、死にたいほどの苦悩に苛まれているとSOSを発しているのに、救えなかったのです。

身近な人に話を聞いて貰っていたら：周囲のひとりが危険を察知できていたら：死の瀬戸際にいる人々をひとりとめることができたら：救えませんか。
日本いのちの電話連盟傘下50センターで取り組んでいる「自殺予防いのちの電話」は毎月10日24時間受信をしています。ここでも救いを求めても応え切れない状況です。例えば、真夜中の1時に0120-738-556フリーダイヤルいのちの電話に掛けたとします。今年の3月10日のデータによると、1148件の呼びかけがあったのに実際に電話が繋がったのは131件、繋がらなかった