

## 心の声を“聴かせていただく”ために

杉山 雅 宏

### 1. 教師は教えることが好き

教師は、教えることが好きである。教えることが嫌いで苦手であれば、教師になることはない。

しかし、現場に出て子どもの前に立つと、「こんなことも知らないのか」という場面に遭遇する。そして、「教えなくては」という使命感に拍車がかかる。

「教える」には、「伝える」と「引き出す」がある。教師と子どもとの関係性は双方向の関係である。しかし、教えることが好きな教師は「引き出す」ことよりも「伝える」ことが「教える」と誤解し、「伝える」ことにより力を注いでしまう傾向がある（杉山，2014a）。

教師が伝えることに熱心になると、つい説教をしたくなったり押しつけがましくなったりして、子どもの話を聴こうとする姿勢を忘れてしまう。「忙しくて、子どもと向き合う時間なんてない！」という教師もいる。確かに、教師は毎日忙しく、ゆとりがないかもしれない。

教育は、教育する側の考えだけで進めるものではなく、教育される子どもの考えにも耳を傾けながら進めなくてはならない（金山，2013）ことに、昨今、異議を唱えるものはいないだろう。だから、どんなに忙しくても、子どもの話を聴こうとする努力はできる範囲ですべきであると考える。

子どもたちは、教師に話を聴いてほしいと思っている（杉山，2005）。先生とたくさん話し聴いてもらいたい、もっと仲良くなりたいと思っている。一方、教師も子どもの話を聴く必要に迫られている。子どもの話を聴くことで、指導上、効果があるからである。

子どもの話を聴くことによる指導上の効果として、以下の3点が考えられる。

(1) 子どもの自尊感情を育てる

子どもたちの中には、「自分はだめな人間だ」「自分は満たされていない」などの不満を抱いているものが多い。また、心に葛藤を抱えながらも、ひとりで抱え込んでいる子どももいる。

そういう子どもたちの話を教師が聴くことで、「先生に受け入れてもらった」「大切にされている」「理解してもらえた」という気持ちを抱かせることができる。自分の存在を大切にすることを育んだり、葛藤に悩む子どもを癒したりすることができるという効果がある。

(2) 子どもが教師を好きになる

教師はどうしても、「教える」「伝える」という一方通行のコミュニケーションで子どもとの関係性を構築し、教育しようとしてしまう。そんな中で、子どもたちは自分の話を聴いてくれる教師に期待し、好きになり、信頼するようになる。

褒める力も子どもからの信頼を得るために、教師に求められる資質の1つである(大友, 1993; 桑野, 2010)。しかし、それだけでなく、話を「聴く力」も子どもから信頼されるために教師が身につける必要がある。子どもは「先生に大切にされれば、自分たちも尊敬できる」(杉山・楡木, 2010)と言っている。子どもは学校で人間教師とのふれあいを求めているのである(杉山, 2014b)。

(3) 子ども理解が深まる

子どもの話を聴くことで、子どものものの考え方、見方、行動の仕方、子どもの要求、意見等を知ることができる。

子どもは大人と異なる考え方、行動をとることがある。それは、理由を聴いてみると、子どもの指導に役立つ情報であることもある(杉山, 2009)。

こうした効果を再確認する意味でも、教育する側の考えを伝えるだけでなく、教育される側の心の声を引き出すために「聴く」技術を身につける必要があると考える。

## 2. カウンセリング・スキルを活かし「教えよう、伝えよう」という気持ちを捨てて「聴く」

私たちは誰でも、自分という人間を認めてほしい、受け入れてほしい、愛してほしいという基本的欲求がある。これが満たされることが人間の成長・発達に大きな役割を果たす。この欲求を満たすために最もよい方法が「聴く」ことである。

「聴く」ことは相手をひとりの人間として受け入れること、尊重すること、大切にすることである。「聴く」ことにより、受け入れてほしいという欲求が十分に満たされると、私たちが本来的にもっている能力や可能性が活性化される。人間の変化や成長はこうしたプロセスの中で主体的に起こる。

教師が子どもを理解しようとして話を聴き、子どもが理解してほしい、わかってほしいという欲求をもっているときに、双方の思いが一致する。そして、この欲求が満たされたとき、子どもは満足し、人間同士のつながりを感じ、自分はひとりではないという思いを強くする。これは大きな成長の力となる。

ただ、子どもの方が大人よりも「聴く」ことに敏感である可能性が高い。子どもは言葉を自由に使えないため、自在に思いを伝えることができない。そうした姿は、大人からみれば、応答する力が未発達に思えることもある。しかし、周囲の動きや働きかけに対してはとても敏感で、好奇心をもって聴いている。大人からみて拙い反応でも、子どもはありのままの自分を素直に表現している。

この「聴く」ことは、言葉を使い、それが理解できる大人になると、だんだん鈍ってくる。自分なりに言葉の意味が分かるから、相手がその言葉に託している意味を聴かず、自分の枠組みで理解し、わかったような気分になってしまう。子どもは意味が分からないから、聴いた言葉の意味を理解しようと非言語的な動きなどに敏感に反応し、相手の意味を探ろうとするが、大人はその試みをやめてしまう。

「○○しなさい」(命令)、「○○してあげましょう」(提案)、「努力が足りないから○○なんだ」(解釈)、「頑張れ」(激励)、「どうした、何があった」(尋問)、「○○はもういいから、□□しよう」(すり替え)、「普通、そんなことするなんて考えられない」(説教)。

これらの発言を教師がすると、子どもは聴いてもらうことを諦めてしまう。教師が上で子どもが下の関係となり、教師が一方向的に判断していることを示していると子どもが感じてしまうからである。

また、結論や正しいことを即答で判断されたとき、すぐに拒否や否定されたとき、何かをしながら聞かれたり、上の空で聞かれたりしたとき、「忙しいから後で」と言われたとき、などの態度を教師がとれば、子どもは急に話をしなくなる。

話をしよう、聴いてもらいたいと思っている子どもの立場からすれば、教師に尊大な態度をとられたと感じ、自分たちは大切にされていないと思ってしまうのである。このことは、教師に限らず、保護者を含めた大人全般に当てはまる。

教師はカウンセラーとは違う。長い時間をかけて特定の場所でセラピーをすることはできない。しかし、教師にしかできないことは、学校生活のあらゆる場面で子どもたちの行動・感情に耳を傾け、「おはよう」「はい」「元気です」などの一言を大切に、言葉にできない心の声を引き出すことである。これは、カウンセリングを学んだことのない教師でもできる。

「聴く」ことは、非難もせず褒めもせず、何を感じ、何を話しても親身になって理解し、受け入れてくれる安心を相手を感じることである。子どもは自分に代わって問題を解決してくれることを教師に求めているのではない。気持ちを受け止めて寄り添ってくれることや成長を信じて応援してくれることを切に願っているだけである。

教師には、問題の解決を急ぎ、子どもに何かを教えよう、伝えようとするだけでなく、安心を提供するために、いっしょにどんな時間や関係を共有するかということを考え、ただひたすら話を聴くという姿勢も求められている。

### 3. 本音が正しいとは限らない

教師の重要な仕事の1つに、正しいことを教え、伝え、間違いを正すことがある。確かに、子どもに対して必要な仕事であるが、心の問題を扱う場合は知識を扱う場合とは少々異なる。人の本音の中には、正しくない様々な気持ちがあるからだ。

例えば、教師は子どもの気持ちや行動を理解し、指導力を高めるために教育や心理学に関する専門雑誌を定期的に購読することがある。継続して学ぶことが子どものために正しい行為となる。しかし、本音では、堅苦しい文章を読むよりは、漫画をみたり音楽を鑑賞したりしたいという気持ちになることがあるだろう。

他方、自分の気持ちを理解して欲しいという欲求は、とても強烈的な欲求である。私たちが誰かに話をするときに、聴き手の物差しで「正しい」「正しくない」を判断して欲しいわけではなく、私たちの身になってわかって欲しいだけである。だから、本音を話したいのに話すことができないと心が傷ついてしまう。さらに、私たちの本音を他者が判断し、正そうとされたりすれば、もっと傷つくだろう。そうすると私たちは本音を言わな

くなる。

まして子どもは、自分のことをわかって欲しいと大人以上に強く願っている。子どもは、正直な気持ちを行動や言葉で表現したとき、それを大切にしてほしい、尊重して欲しいと強く願っている。

しかし、子どもが本音を言ってきたときに、それが正しいか正しくないかを判断し、教えよう、修正しよう、正そうとすれば、子どもは教師に本音など言わなくなるだろう。そうすれば、子どもの気持ちが変わらなくなり、指導に支障をきたす。本音が正しいことばかりではないということを、私たち自身が体験し知っていることを忘れてはなるまい。

#### 4. 教師がもつべき「聴く」技術

##### (1) 話を最後まで聴く

子どもの話は主観的・感情的で省略することも多い。話も上手でなく語彙も少なく、表現も未熟なため最後まで聴くには相当の忍耐が必要となる。「聴く」ことにとって忍耐は大切な力量となる。

多忙な教師にとって、時間が無駄のように感じ「早く結論をいいなさい」「要するにどういうことなの？」などの言葉がでてしまう。特に、話が上手でない子どもほど、口ごもり、話がそれたりするなど、何が言いたいのかははっきりしないことが多い。

しかし、こうした子どもの心の根底には劣等感、自信の喪失などの気持ちがある。自信がないからこそ、口ごもり、おろおろするのである。そういう子どもに、「早くいいなさい」などと急かせば、ますます子どもは自信を失うことになる。

教師はこうした子どもの話を忍耐強く最後まで聴くことが必要である。最後まで聴くということは相当の忍耐を求められるが、そうした努力を惜しまなければ、子どもは教師に感謝の気持ちや親近感・信頼感を抱くよう

になる。人は一般的に最後まで話を聴いてくれた人に感謝の気持ちを抱くようになる。聴くという行為により、感謝されるということである。子どもは聴いてもらうことにより自信をつけるわけだから、信頼関係構築の上でも効率がよい。

子どもの話を最後まで聴くためのポイントは、途中で言葉をはさまないことである。言葉をはさむと、話の腰を折ることになる。そして、話が違う方向に進んでしまうことがある。そうならないようにするために、子どもが話しやすいように聴くことが求められる。

子どもの話にタイミングよく反応することである。具体的には、子どもにしっかり向き合い、「なるほど」「うんうん」と相づちを打ったり、「それはすごいね」など感心したりするだけでなく、「それからどうしたの?」と話を促したり、「もう少し詳しく聴かせて?」など質問し、子どもの話を弾ませるような聴き方をするのである。

最後まで話を聴くと、「なるほど、こんなことが言いたかったんだ」というように、子どもが何を言いたかったのかがみえてくる。教師が子どもの話を最後まで聴こうとする忍耐力がないと、子どもが何を言ったのかわからないまま終わってしまう。これは、指導・支援をしていくうえでの大きな損失となることを忘れてはならない。

## (2) 評価しようという気持ちは脇に置く

子どもの心の中には様々な気持ちが混在している。「私、いじめられているかもしれない」ということを訴えてきた子どもの気持ちを考えると、「いじめられているかもしれない」という1つだけの気持ちではない。「私はダメな人間」という自分を責める気持ちもあるだろう。逆に、「私をいじめるなんてひどい!」と友だちを責める気持ちもあるかもしれない。いじめられているということを認めたくない気持ちもあるかもしれない。「もしかしたらどうにかなるかもしれない」という楽観的な気持ちもある

かもしれない。友だちの言葉に傷つき、心が疲弊している可能性もある。

子どもは、これらの気持ちを瞬時に正確に捉えることができないため、「私、いじめられているかもしれない」というあいまいな表現で語り始めていると考えられる。

だから、教師は子どもの語る言葉や気持ちを安易にわかったつもりになってはいけない。まずは丁寧に受容すること、そのまま認めることが大切である。どのような言葉も完ぺきではないし、どんな気持ちもその気持ちの一部にすぎないからである。言葉には表現できない心の言い分があることを忘れてはならない。

そのまま認めるとは、それでいい、それではいけないと評価するのではなく、「そんな気持ちでいるんだ」と丸ごと受け止めることである。子どもは辛いときほど、自分の心の中に混在する複雑な感情を一人で受け止めることが難しい。だから、どんな気持ちでも評価されず無条件で丁寧に受け止めてもらうと、その体験を通じて、自分自身のそうした気持ちを受け止めることができるようになる。

教師は、子どものたわいのない世間話や、つじつまの合わない非現実的な話でも、まずは否定しないで最後まで聴くべきである。小さな矛盾にとらわれたり、子どもの話の揚げ足を取ったり、間違いを責めたりすることなく、子どもの話をまっすぐに受け入れる。そうすることで、子どもは嬉しくなり、ますます先生に話を聴いてもらおうと話を続けるようになる。

「先生が気持ちをわかってくれた」と子どもを安心させるために、教師は解決を急がずに子どもの気持ちを受け止める必要がある。子ども自身がそう思わずにはいられない心の言い分に耳を傾け、子どもと一緒にそうした混んとした状態に付き合うことを子どもは教師に求めている。

### (3) 共に考える姿勢

子どもは、話を聴いてもらうだけで心が落ち着き、満足する。しかし、



いじめのように解決を必要とするケースの場合、子どもの話を十分に聴くだけでなく、気持ちを受け止めた後、共に考えてあげることが教師に求められる。

ここで教師が忘れてはいけないことは、「解決してあげよう」「早く答えを出してあげよう」と急ぐことなく、「共に考える」関係で寄り添うことである。子どもが、「先生は気持ちをわかってくれて、一緒に考えてくれた」という実感を持ったとき、子どもにとっては大きな支えになる。この支えは子どもにエネルギーを注ぎ込み、自分自身が主体となって（いじめなどの）問題に向きあおうとする勇気を与える。問題を乗り越える力を自然に与えるのである。

特に、具体的な問題を抱えた子どもに対しては、応援メッセージを送ることを勧めたい。すぐに問題は解決しないかもしれないが、「共に考える」「守り、応援する」という気持ちを是非伝えたいものである。子どもは、問題をひとりで抱えていると思うから辛いのである。問題を教師と子どもがふたりで抱えながら、共に考えていくことを約束し、つながり続ける存在でいてくれることを子どもは求めている。

#### （４）教師としての価値観は脇に置く

教師としての言いたいことや自分の価値観は脇に置き、子どもの話を最後まで聴いたうえで、教師の感想や意見を伝えるようにしたい。「なんとかしてあげなければ」と思いながら聞くと、自分の思考の雑音で頭が忙しくなり、教師自身が聞いていて疲れてしまう。何も考えずに、まずは話だけを聴くようにしたい。

子どもの話の展開を追うだけでは、辛さや悩みを受け止めてもらえたと子どもは思わない。教師が自分の価値観で解釈し、自分の枠で受け止めようと考え、指導・助言に必要な項目を訊くだけでは、子どもは尋問を受けているような印象を抱く。教師が自分の考えをまとめるまでの間、子ども

の話を聞くだけでは、仮に「辛い気持ちはわかる」と口先だけで言うようにしか子どもには映らない。教師は自分が聞きたいことを聞くのではなく、子どもが聴いて欲しいという思いを聴くべきである(杉山, 2014c)。

カウンセリングでも、クライアントの苦しい話を聴き続けるのが辛くなり、そこから逃げ出したくなったカウンセラーが「もっと他の道を探しましょう」「きっとあなたならできますよ」とアドバイスや励ましをしてしまうことがある。クライアントは「先生、励ましていただきありがとうございます」と言葉にしながらか、「この人にはわかってもらえない」という気持ちを募らせ、次回からキャンセルして別のカウンセラーを求めるような事例がある(杉山, 2011)。カウンセラーは、クライアントの痛み・苦しみを、クライアントの側に立ち、その位置まで降りてきて一緒に感じ、ほんの少しでいいから心の痛みを聴く(諸富, 2010)ことで、クライアントの傍らにととどまり続けようとする。

子どもの話を聴くときは、教師の心の中に、子どもの思いを受け入れる空間を作ることが大切である。だからこそ、教師は、自分の価値観をそつと心の脇にしまいこみ、子どもの話を聴こうとすれば、自分の価値観に汚されずにずっと、子どもの思いを受け入れることができる。

#### (5) 心を整える

教師は日々忙しく頭や体を動かしているため、心が落ち着かず、子どもの話を聴くゆとりをもつことが困難である。しかし、どんなに忙しくても、子どもの心に向き合える心のゆとりをもてるように心がけることは必要である。

教師と子どもでもっとも異なる点は、会話のテンポである。教師は、日々忙しい中でテンポよく会話することが当たり前であり、慣れている。そのため、子どもに話しかけたとき、子どもからの返事がないと、答えにくい語りかけだったのではないかと、つい先回りし、子どもの答えを待つ

ことなく、また別の言い方で語りかけてしまうことがある。子どもの立場で考えてみれば、「言いたいことが言えなかった。先生はわかってくれなかった」ということになる。

カウンセリングを学んだことのない教師は、子どもの話を聴くときに、まずは2分でも3分でも黙って聴く、と心に決めてみることを勧めたい。子どものことを思えば思うほど、早くよい結論を出したい、助言したいと思う。しかし、まずは2分でも黙って待つことである。そして、「なるほど」「うんうん」「それから」と、子どもの話をひたすら聴いてみる。教師が待つことで、子どもは、自分のペースで話すようになる。

子どもによっては感情を出しながら話し続けるかもしれない。沈黙しながら話をする場合もある。核心には触れず、関係ない話をすることもある。このような子どもの言葉、表情、態度、間の取り方など、丁寧に観察しながら黙って聴いてみる。だから、はじめから長い時間、聴けなくてもよい。短い時間でも子どもの気持ちに寄り添うことで、子どもの心の様相が伝わってくる。子どもの気持ちを共に眺める関係（半田，2007）を築くことで、子どもが安心するだけでなく、教師も心を整えることができる。

#### （6）沈黙に立ち向かう

教師は多忙さにかこつけ、また沈黙の恐ろしさに打ち勝てず、「黙っていてもわからない」と口火を切ることがある。何とか話させようと、色々質問することもある。しかし、言葉にできない子どもの気持ちや感情を懸命に理解しようと、沈黙を共有すると、寄り添ってくれた教師に親近感を抱き、以後の話がスムーズに進む。視線を柔らかく、笑顔になり、ときにかすかにうなづくことで、気づまり感はやとり感に変化していく。

子どもが言葉に詰まったとき、つまり、沈黙したときは必ず意味があると考えるべきである。何をどのように伝えたらよいかを考えているかもしれない。混乱中の自分の心を整理しているのかもしれない。話してよいか

悪いのかを悩んでいるのかもしれない。教師の考え方に否定的なのかもしれない。こうした重苦しい空気に耐えられず、教師が沈黙を破ると、子どもは話そうとしなくなるだろう。

教師が話を聴くときに大切なことは、子どもに無理に話させようとしないうことである。カウンセリングにおける傾聴では、クライアントのありのままを無条件で受け入れることが基本態度となる。つまり、話したければ話せばよい、話したくなければ話さなくてもよいという思いであることである。

相手が黙りこむと、何か話させようと自分から話しかけることはよくある。しかし、相手がどんな思いだから話せないのか、その気持ちを想像する必要がある。教師もそれを実践すればよい。黙っている子どもの方が苦しいと思えば、沈黙に耐えることはできる。

## 5. 終わりに一聴かせていただく姿勢一

子どもの話を聴くという場面で、どうしても「聴いてあげる」「わかっけてあげる」という一段高い目線から見てしまう教師が多いかもしれない。しかし、子どもと同じ目線で聴く、子どもの心をわかろうとする、こうした謙虚な姿勢を子どもたちは求めている。問題を抱えている子どもたちは、「～してあげる」という、どこことなく上から目線の恩着せがましいものの言い方に、若干の抵抗を感じているのではないだろうか。

子どもの話を聴くことで、子ども自身だけでなく、教師自身もよりよく生きる可能性が高くなる。教師の教育的発達なくして、子どもの教育的発達を引き出すことは困難であろう（岩本，2006）。

教師の前で話をする子どもたちの期待と不安に配慮をしつつ、まずは子どもたちの成長・発達する可能性を信じ、謙虚に「聴かせていただく」ところから始めたいものである。

## <引用文献>

- ・半田一郎 2007 同じものを同じように「ともに眺める関係」 月刊学校教育相談 2007年5月号 26-29
- ・岩本俊郎 2006 『教育の探求－現代日本の教育－』 あずさ書店 7－16
- ・金山健一 2013 子どもの心を聴く先生 児童心理 No.977 41－46
- ・桑野 直美 2010 私の学校経営「褒める」の積み重ねで落ち着き 内外教育 (6005) 5－6
- ・諸富祥彦 2010 『カウンセリングとは何か』 誠信書房 17－19
- ・大友 昇 1993 “アメとムチ”の教育を問う－褒める指導も厳しい指導－ 児童心理 47(17) 1631－1636
- ・杉山雅宏 2005 中途退学者の事例に関する分析研究 学校教育相談研究 第15号 25－33
- ・杉山雅宏 2009 中途退学者が語る理想の高校像－中途退学予防のための教師の意識変革の方向性－ 研究紀要(日本福祉図書文献学会)第8号 53－64
- ・杉山雅宏 2011 学生が“相談する”ということ 東北薬科大学一般教育関係論集 25 77－94
- ・杉山雅宏 2014a 『カウンセラーが教える気になる子ども・保護者との信頼関係が深まる聴く技術』 学事出版 10－14
- ・杉山雅宏 2014b 教師ひとり一人にできる高校中途退学予防策 社会福祉科学研究 第3号 127－134
- ・杉山雅宏 2014c 『いきる自分心鏡』 東京六法出版 34－35
- ・杉山雅宏・楡木満生 2010 高校中途退学者の本音－中途退学予防のための心理的支援具体化の方向性を模索して－ 福祉心理学研究 第6巻 第1号 52－60

## <謝 辞>

平成26年10月25日～26日、愛媛県松山市の聖カタリナ大学において、日本人間関係学会 第22回全国大会が開催されました。私は、「いじめられる子ども、いじめる子どもの心の理解－“聴かせていただく”ことで育む人間関係－」というテーマで基調講演をする機会を得ました。本稿は、基調講演の一部内容(教師がもつべき“聴く”技術)に大幅な加筆・修正を加えたものです。

このような貴重な機会を与えて下さった、日本人間関係学会理事長 小山 望 先生(埼玉学園大学大学院教授)、及び、大会実行委員長 山本克司 先生(聖カタリナ大学教授)に感謝の意を表し、ここに記します。

