

「聞く」ではなく「聴く」ことの大切さ

黒川 大樹

私は市役所の福祉課で勤務している。仕事柄、窓口に来られる市民の方の対応もすることがある。いろんな人の話を聞く機会があり、すごく勉強にはなるものの、この窓口対応がかなりしんどい。

なぜならば、私は両耳が全くといっていいほど聴こえていないからだ。いや、四六時中全く聴こえていないわけではない。補聴器を使用すればわずかに効果があるからだ。とはいえ読んで字の如し、あくまで聴こえを補うにすぎず、完璧に聴こえるわけではない。私の場合裸耳だと全く聴き取れない会話が、補聴器を着ければ…それでも聴き取れているのは二～三割くらいだ。では残りの七～八割はどうしているのかというと、相手の表情や動作、話される時の唇の動きを読み取り、類推解釈して内容を理解している。

窓口対応の時ならば、相手の持参物からヒントを得て、たぶんこの申請に来られたんだなと推測し、先回りして申請時に必要な書類を準備する。

ところが、このコロナ禍である。来る人来る人皆マスクを着用し、さらにテーブルの上には飛沫防止の亚克力板。これでは唇の動きは読めないし、コロナ禍以前は辛うじて聴こえていた相手の話し声も途絶えてしまった。

いや、仮にコロナ禍ではない日常であっても、隣のブースの話し声が大きければ聴き取りづらいし、フロアの騒音が妨げとなる場合もよくある。普段でもハードだが、今の状況は普段の何倍も苦しい局面である。せめて私の聴こえの程度が一定していればまだ救いではあるのだが、日によって聴こえの程度がコロコロ変わるからそうもいかない。

健常者でも雨の日や気圧の低い日は耳が遠くなるという方がいるが、私の場合はその波が人一倍激しいのだ。

また、起きた後の数時間は鼓膜が寝ているのか、聴こえが芳しくない。なので、窓口の当番の日はずっとより1時間早く起き、いかに早く耳を目覚めさせるかにかかっている。起きてすぐに補聴器のボリュームやチャンネルをいじり、その日自分が最も聴こえやすい設定に近づけていく。ミュージシャンが自分の扱う楽器をこまめに調律するが如く。

と、家を出るまでにあらゆることを考えながら、数々の細やかな準備の上に私の窓口対応が成り立っている。そこまでしても、万全の状態になることは稀だ。無論、これらの準備を怠った日は、それはもう悲惨なことになる。

そして哀しいことに聴き間違いや行き違いは発生する。発生しない日がないくらいだ。そもそも窓口対応のスキルが私に不足しているというせいでもあるのだが。

だが、当番を担う以上、来られる市民の方には最大限誠実に応対することを心がけている。最初と最後の挨拶を明るくすることであったり、訴えにはじっくり耳を傾けたり。接客スキルはすぐに上がらなくても、基本動作は自分の心がけ次第で何とでもなるからだ。

福祉課の窓口であるため、障がいに関する問い合わせや相談が多い。そして障がいをお

持ちの方ご本人が来られることもあれば、その保護者たる健常の方が来られることもある。たとえば、これから初めて障がい者手帳を申請しようという人が来られ、障がいあるいは障がい者という言葉にあまりいいイメージがないと打ち明けられたことがあった。その時に僭越ながら、あえて自分の障がいのことを話すことがあった。自分の境遇や今まで体験したことを少しだけでもお伝えすることで、その方が障がいに対するイメージを柔軟に捉えられるようになれば、との気持ちからであるが、最後には「不安でいっぱいでしたが励まされました」とお礼を言われたことがあった。

聴こえないなりに一生懸命その気持ちに寄り添い傾聴しようという一心だったので、お礼を言われた時は感激した。

そもそも私は自分がこの耳でどこまでできるのか、自分の可能性を知りたくて、志願して窓口対応のある部署へ異動した。その時点で市民の方に尽くすよりも自分の野心を優先してしまっていて情けない限りではあるが、そんな自分でもわずかながら人の役に立てたことがすごく嬉しかった。同時に、これまでの積もり積もった準備や、本来ならばしなくていいような苦勞が報われたような気がした。

毎日前向きに取り組めるわけではない。その日の聴こえの状態ひとつで窓口に出ることを怯んだり億劫になることも正直ある。しんどいことには変わりはない。

でも今は、もう自分のためではなく誰かのために一生懸命やってみようと思う。