

「きく」とはなにか？

大高 研道（聖学院大学政治経済学科教授）

「きく」ということの排除性

NHK連続テレビ小説「花子とアン」のワンシーン（第45話）でのことである。教師となった"はな"が貧しい家庭の生徒"たえ"を特別扱いしていると非難される。同じ教師として「きく」ことの難しさを考えさせられる場面であった。

誰かの声を「きく」ということは、他の誰かの声をきき逃し、時として排除する契機にもなり得る。「公平性」や「平等性」といった名のもとに特別扱いを問題視されること、あるいは、特別扱いにならないように気を使ったり、無関心を装ったりしたことのある人は少なくないのではないだろうか。

「きく」と「こたえる」

誰の、どのような声を「きく」のかということも問題になろう。組合員の声カードや「見たこと／聞いたことカード」など、多くの生協が組合員の声を商品活動に反映させる試みを行っている。その取り組みは単なるクレーム処理の域を超えており、すべての「声」に目を通し回答している生協のエピソードなどを聞くと、頭が下がる思いをするとともに、その真摯な姿勢が組合員とともにある生協を根本から支え形づくってきたことを教えられる。きいてもらっているという実感は組合員の「自分たちの店」という意識を高め、購買意欲を促すうえでも意味のあることだろう。

ただし、それが多様な商品ニーズをくみ取る装置と化しているのであれば、「こた

える」ことを意識した「きく」取り組みにならざるを得ない。

もし、「きく」という営みを「こたえる」という行為と一体的なものとしてのみ捉えるようなことになれば、「どのようにこたえるか」ということを意識しながら「きく」ことになる。そのような「こたえる」ことに主眼をおいた「きく」実践は、きいた側がこたえる義務と責任を引き受け、主客の関係性も固定化される。それでは、「本当の声」をきき逃すだけでなく、組合員の存在を単なる消費者・顧客の枠に閉じ込め対象化する危険性も否定できない。

社会の声をきく

それでもなお、多くの協同組合人は、「きく」という行為の中に大切な価値と可能性が含まれていることを本能的に感じ取っている。高齢者の声を受けて小分けにした商品を開発したストーリーに、我われが感動と共感を覚えるのはなぜか。

先の「花子とアン」では、幼馴染の同僚"朝市"が、"はな"は"たえ"がお気に入りだから目をかけたのではなく、今すぐに手を差し伸べなければならない生徒だったからであることを校長先生に訴えかける。そこには、もっとも弱き者の声こそがききとられなければならないというメッセージだけでなく、個の声が普遍化する瞬間が描かれているように思われる。

弱い者の声に耳を傾けるのは、その人たちが可哀そうだからではない。弱者にとって生きにくい社会は、私たちにとっても生

きにくい社会であるという実感がその根底にあるからであろう。それは、ともに今を生き、未来を創造する「生活当事者」意識といってもよい。その思いは、安心だけでなく、生きていることの意味や希望をも見出す力になる。

あらためて問いたい。私たちは何を「きく」のか。

多くの優れた実践の経験からは、必ずしも合理的な事業経営には結びつかないが、社会的に意味がある試みとして「きく」実践が紹介されている。そこでは、個別化した組合員の声が社会的文脈で捉え直され、さらには課題をつなげ共有する重要な契機として「きく」実践が受けとめられているように思われる。その意味では、ここでできているのは「顧客の声」ではなく、「社会の声」なのである。

失われた想像力と「きく」ということ

いま、人と人の関係がモノとモノの関係に取って代わり、物象化された世界が広がっている。市場経済が生活の隅々にまで浸透している中で、私たちは商品を介して社会（他者）と接する機会が増えた。

それは物事の連関が見えにくい社会でもある。いま食べているものが本来どのような形をしていて、誰によって、どのように作られているのか。なぜ、こんなに安い商品が手に入るのか。その背後にある労働者・生産者の生活は成り立っているのか。

暮らしのあらゆる側面が連関性を意識されないままに断片化されている。なぜ、スイッチを入れると電気がつくのか。いま、福島はどうなっているのか…。私たちはどんどん想像力を失っている。

その想像力は、他者との関係性（いのちの連関）を自覚する中でしか育まれない。「きく」という営みは、その先にある関係

性の中で生きる私たち自身の姿に想像力を働かせる重要な契機を与えてくれるのではないだろうか。

「きく」というプロセスに埋め込まれた価値が共有された時、私たちはその声が結実化したストーリーに心を奪われる。そして、そのプロセスを通して、私たちは、支援・被支援、サービス提供者・顧客といった固定化された役割から解放され、一方通行の分断された関係を超えて、ともに悩み、ともに創造する存在（主体者）としての成長を成し遂げるように思われる。