

はじめに

コミュニケーションの中心である会話は、「話す」と「聴く（聞く）」から成り立っています。では、「話す」と「聴く」はどちらが大事かと言われたら、ほとんどの人は「話す」または「話すと聴くの両方」と答えるでしょう。また、どちらが好きかと言われたら、多くの人は「話す」と答えるでしょう。

人は、普通、「話す」ことは好きでも「聴く」ことはあまり得意ではないのです。それは、話すほうが楽で楽しく、「聴く」は根気の要る大変なことなのです。でも、会話では「話す」も「聴く」も両方必要です。しかも、実際の会話では、話しているよりも聴いている時間のほうがずっと多いのです。何となく苦手な「聴く」ですが、実は「話す」以上に大事なのです。

この大事な「聴く」ことを、スキル、技術として身につけようというのが、「アクティブリスニング」の考え方です。アクティブリスニングは、日本語では「積極的な傾聴」という意味で、心理療法のひとつとしてみなさんもよく知っている「カウンセリング」の基本的要素です。カウンセラーがクライアント（相談者）の話を「聴く」ときの手法・技術として生まれた考え方ですが、その手法を越えて、一般的に「聴く」技術として、注目されるようになりました。

一見やさしそうでも意外に難しい「聴く」という作業ですが、このテキストでアクティブリスニングの手法を学んで「聴き上手」になれば、人とのコミュニケーションが楽しくできて、得意になり、仕事人として、また人間として、あなたは大きく成長するはずです。

では、このテキストの構成を簡単に紹介しておきます。

第1章では、あなたの普段の「聴く」姿を振り返りながら、「聴く」とはどのようなことか、また大切なのに実践が困難なことを学びます。

第2章では、よい聴き手になるためにはどうすればいいか、その心得・姿勢をいくつかの要点に絞って紹介します。そして、第3章では、アクティブリスニングの基本的なスキルを学んで、「聴き上手」になるためのテクニックを身につけましょう。

第4章では、いくつかの現実的な会話の場面から、アクティブリスニングの実践的な手法を学びます。

では、この講座で、あなたの聴く力をしっかり磨いてください。

第1巻

アクティブリスニング —「聴く技術」—

第1章

しっかり「聴く」こと、できている？

.....

Subject.1 普段の「聴く」を振り返ってみよう 8

Subject.2 人の話を「聴く」のは「話す」より難しい 12

Subject.3 人の話を「聞く」と「聴く」の違いって？ 16

Subject.4 「聴く」ことでこんなにたくさんのいいことが... 20

第1章を復習してみよう 24

第2章

まずはよい聴き手になろう

.....

Subject.1 よい聴き手になるためにアクティブリスニングを身につけよう！ 26

Subject.2 よい聴き手になるための心得(その1)—「聞き役に徹する」— 30

Subject.3 よい聴き手になるための心得(その2)—「批判・否定しない」— 34

Subject.4 よい聴き手になるための心得(その3)—「受け止める・共感する」— 38

第2章を復習してみよう 42

第3章

相手が話しやすくなるアクティブリスニングの基本スキル

Subject.1	表情やしぐさで「話しやすい」雰囲気をつくる	44
Subject.2	あいづち・うなずきで相手の気持ちを引き出そう	48
Subject.3	繰り返し・言い換えで安心させて内容確認	52
Subject.4	質問することで理解と共感をさらに深めよう	56
	第3章を復習してみよう	60

第4章

アクティブリスニングを実践してみよう

Subject.1	初対面の顧客から話を聴く	62
Subject.2	顧客からのクレームを聴く	64
Subject.3	同僚の仕事上の悩みを聴く	66
Subject.4	会議で発言者の意見を聴く	68
Subject.5	上司からのアドバイスを聴く	70
Subject.6	トラブルを起こした部下の報告を聴く	72
Subject.7	自信を失った部下の愚痴を聴く	74
Subject.8	面接官として応募者の話を聴く	76
	第4章を復習してみよう	78

第1章

しっかり「聴く」こと、
できている？

普段の「聴く」を振り返ってみよう

■「聴く」と「聞く」

音や声を「きく」という言葉は、漢字では「聴く」または「聞く」と書く。このテキストでは、おもに「聴く」を使うことにする。(p 16参照)

あなたの普段の会話を振り返ろう

私たちは、日々会話の洪水の中で生きています。半分無意識に話していることもある、家族との何でもない会話。道で出会った近所の人とのあいさつ。楽しく、また、互いに刺激し合える友人との会話。職場で、仕事にかかわる愚痴をこぼし合う同僚との会話。仕事の段取りを相談する上司との真剣な会話。……

程度の差はありますが、どれもこれも、生活には欠かせないものですね。でも、ちょっと振り返ってみましょう。あなたは、自分の日ごろの会話について、次のように思いあたることはありませんか。

- 相手の話を聴かないで、すぐ自分のほうから話してしまうことが多いらしく、相手から「私の話を聴いてよ」とよく言われる。
- 相手の話をよく聴かないで早合点し、ピントのずれたことを言ったりしたりすることが時々ある。
- 相手の話がつまらないと思ったり、自分の考えと違うことを言われたりすると、すぐ相手を批判してしまう。
- 相手が話しているときに、相手の話の内容とはまったく別のことを考えていることがある。
- 人と会話しているときに、今相手が話していたことを忘れてしまうことが時々ある。
- 忙しいときや、何かに熱中しているときに人に話しかけられると、相手の言葉がまったく耳に入っていないことがある。
- 近所の人に通りすがりに声をかけられて、通り過ぎてから気が付くことがある。

いかがですか。普段の会話を振り返ってみると、意外に相手の話を「聴いていない」ことが多いのではないのでしょうか。しかし、この「聴いていない」ことが、自分では気づかなくても、何らかのトラブルになっているかもしれませんし、そのことで何か大きな損をしていることもあり得ます。

会話はまず「聴く」ことから始まる

.....

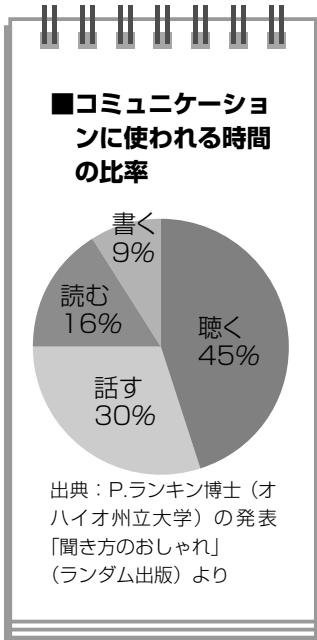
いうまでもなく、会話は「話す」と「聴く」ことの2つで成り立っています。どちらも不可欠な要素ですが、どちらがより大事かという点、「聴く」ことのほうだといえるでしょう。それは、会話は、相手の話を聴いて、相手の考えや気持ち、意見などを知ること、理解することから始まるからです。それを抜きに自分の言葉を発することは、一方的な発言にすぎず、会話にはなりません。もちろん、会話があなたの「話す」から始まることもあるでしょう。しかし、あなたがその話をするのは、「相手は私の話を聴いてくれるだろう」というふうに、相手の立場、相手と自分との関係を理解しているからですし、あなたの発言を相手が「聴く」ところから、会話は回り始まります。

そして、会話にかかわるトラブルの原因も、「聴く」ことにある場合が多いのです。前ページにあげた会話上の問題点はすべて「聴く」ことにあります。つまり、相手の話をよく聴いていない、または聴くことを拒絶しているということです。

「いや、『話す』も大事だし、『話す』が原因のトラブルも多いはずだ」と反論なさる方もいるでしょう。「上手に話さないと相手に伝わらないことが多いし、不用意な発言によってトラブルが起こることもよくあるし、……」と言われれば、その通りです。しかし、「相手に伝わらない」というのは、あなたが相手のことをよく知らずに話していたからかもしれませんし、「不用意な発言」も、状況をよく理解していなかったからということが多いものです。これらのトラブルは、「話す」前にしっかりと相手の話を「聴く」ことで防げることも少なくありません。

会話において、「聴く」と「話す」は、いわば車の両輪です。どちらが欠けても成立しません。しかし、「話す」は「聴く」があってはじめて成立するものであり、会話において大事な互いの「理解」も、「聴く」ことが大切な作業です。「両方大事だが、会話はまず『聴く』ことから始まる」というのが、このテキストの出発点です。





「聴く」は最も大事なコミュニケーション手段

コミュニケーション（communication）という言葉があります。辞書には「伝達、通報、通信、情報、交通、通信交通機関、通信経路」などの訳語が書かれていますが、もうすっかり日本語にとけ込んで、「言葉を中心にした、人と人との交流の総称」といった意味で使われています。

コミュニケーションの中心である言語的コミュニケーションは、「聴く」「話す」「読む」「書く」の4つの要素で成り立っていることは、よく聞きますね。このうち、前者2つは音声言語、後者2つは文字言語ですが、文字言語活動の普段の主流は「読む」であることは、日常生活を振り返って考えれば、いうまでもなくわかるでしょう。同様に、音声言語では、「聴く」が主流です。

私たちの意識では、「聴く」と「話す」は、どちらが主流か、判断が難しいところですが、「話す」ほうが自分の印象に残りやすいため、「話す」が主流のように感じますが、自分と相手、個人とまわりの人々の会話を思い浮かべると、「聴く」が主流であることは否定できません。一方、音声言語と文字言語では、普段は、音声言語のほうが圧倒的に比重が大きいとされています。したがって、言語コミュニケーションの中では、「聴く」のはたらきが最も大きいといえます。自分の普段の生活をちょっと振り返るだけでも、それは納得できるでしょう。

私たち人間は生きるために必要な知識、情報を、圧倒的に「聴く」ことから得ています。生活するために欠かせないコミュニケーションにおいて、「聴く」は最も大事な手段なのです。左のグラフを見ても、コミュニケーションに使われる時間は、「聴く」が圧倒的に多く、「聴く」が大事であることを示しています。

IT社会といわれ、仕事でも生活でもパソコンや携帯電話でのインターネットやメールの利用が増え、文字のはたす役割が高くなったとはいえ、「聴く」の重要さはいささかも衰えていません。

あなたの「聴く」を振り返ろう

会話をはじめとしたコミュニケーションにおいて、「聴く」が大きな比重をしめ、トラブルの原因がおもに「聴く」にあることを、改めて確認していただけたかと思います。

では、ここで、あなたの「聴く」はしっかりできているか、これまでの自分を振り返りつつ、確かめておきましょう。

次の各質問項目にあなたの状況があてはまれば、その項目のチェック欄にチェックを入れてください。

- A：一方的に相手の話を聴くことはどうも苦手だ。イライラしてくる。
- 相手が話しているときに、すぐにさえぎったり、口をはさんだりしてしまう。
- 相手の話が自分の考えに合ってなかったり、批判されたりすると、不愉快になる。
- 人から話しかけられても、返事をしないことがある。
- 人と視線を合わせるのはどうも苦手だ。すぐはずしてしまう。
- B：人と話しているとき、自分が話すより人が話している時間のほうが自然に多くなる。
- 人の話を聴くのが好きだ。
- 人と会話しているとき、相手が話し終えてから話すように心がけている。
- 人の話を聴くとき、内容や相手の気持ちを確かめながら聴くようにしている。
- 人から愚痴をきかされたり、相談を受けることが多い。

Aはチェック1つを-1点、Bはチェック1つを+1点として計算し、右の評価欄に数字を入れてください。

どうでしたか。数字は、あなたの性格やこれまでの生き方、今の生活の環境など、さまざまな要因を反映しているでしょうし、何よりもあなたの主観的判断の結果ですから、簡単に評価はできないでしょう。でも、おおよその傾向はわかるはずです。このテキストを学習していけば、あなたの「聴く」度はきっとアップしていきます。すすんで取り組んでいきましょう。

評価欄

点

- 1 ~ +1：普通
- 2 ~ -3：「聴く」度やや低い
- 4 ~ -5：「聴く」度低い
- +2 ~ +3：「聴く」度やや高い
- +4 ~ +5：「聴く」度高い

人の話を「聴く」のは「話す」より難しい

意外に少ない「聴き上手」

コミュニケーションにとって、「聴く」ことはとても大事なことです。が、「聴く」は意外に難しいといわざるを得ません。

私たちの周囲で、話が上手な人、弁舌に長けた人はよく見かけます。会議や打ち合わせで簡潔に説明しすぐ相手を納得させられる人や、トラブルがあっても上手に相手を説得して収められる人、大勢の人の前で見事に意見や演説をこなし周囲をうならせる人、話でまわりを楽しませる人など、あなたの身近にもきっと何人かはいるでしょう。「うちの課長、話が上手ね」や、「A社の社長は、スピーチの達人らしいよ」なども、よく聴く言葉です。

しかし、一方、聴き上手な人といわれると、なかなかいません。そもそも、「聴き上手ってどういうこと」ときかれても、説明すら難しいのが本当のところでしょう。それは、なぜでしょうか。

ひとつには、話し上手はすぐわかるし、目立ちます。その場にいれば、いやでもその人の声がきこえるので、わかります。また、見るからに格好いいし、あこがれることもあり、自分もそうなりたいと思うことも少なくないでしょう。

それに引き換え、聴き上手は静かだし、目立ちません。何かで困って相談した上司が、よく話を聴いて理解してくれ、改めて、「うちの上司は聴き上手だなあ」と思い知らされることもあるかもしれませんが、それはめずらしい体験でしょう。そうです。聴き上手は、いわば、会話の黒子です。目立たないので、なかなか見えてこないし、気づくのに時間がかかります。話し上手より少ないかもしれませんが、聴き上手もきっとあなたの身近にいるはずですが、あなたが気づいていないだけなのです。

でも、聴き上手の人に、なかなか気づかないのは、それだけでも「聴く」のが難しいことを示しています。手本が少ない、目指すべき目標がわからないのですから、聴き上手になるのは、たやすくはないのです。

