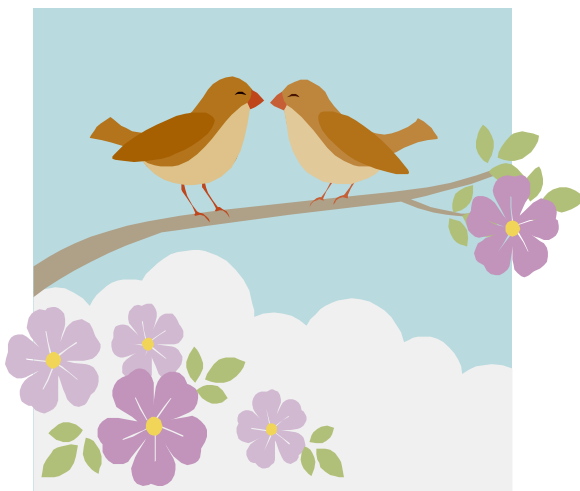


学生生活サポートシリーズ③

相手の話を聞くということ 〈前編〉

～相手の話を上手く聞くコツ～



大阪工業大学
学生課 学生相談室

豊かな人間関係を築くために

◆人間関係って難しい？

信頼できる人間関係をもちたいと思っている人は多いのではないのでしょうか。でも、人と信頼できる関係を作りたいと思っても、実際にはなかなか難しい面があると思います。

信頼できる人間関係づくりのための第一歩は、何だと思えますか？それは、相手の話を上手く聞くことです。この「相手の話を聞くということ 前編・後編」では、聞き上手になるためのポイントを紹介していきます。

◆一生懸命話しているのにうまくいかない・・・

知らない相手と出会い、その人と付き合っていきたいと思う時や、さらに深い関係になりたい時、私達はまず相手を知ろうとするのではないのでしょうか。

さて、もっと知りたいと思う相手と、いざ会う機会ができたとしましょう。その時に、もしあなたが一方的に話してばかりだったら、相手はどう感じるのでしょうか。あなたは仲良くなろうとして一生懸命に話しているのかもしれませんが、相手によっては「何でこの人は、私の話を聞いてくれないんだろう」と、愛想を尽かしてしまうかもしれません。

それでは豊かな人間関係を築くどころか、親密になるチャンスを失ってしまうこととなります。

◆相手のことを知ろう

～人の話を一生懸命に聞くってどういうこと？～

そこで必要になるのが、聞き上手になることです。相手を理解するにはまず聞かなければなりません。

「聞くななんて簡単だ」と思えますか？そう思う人は、もしかするときちんと相手の話を聞けていないのかもしれませんが、相手を理解するために本気で話を聞こうとすると、自分が話をするよりもずっと疲れるものです。ちょっとしたコツもいります。

これからそのコツをお教えしますので、実践してみてください。

◆相手が話しやすくなるコツ

話を肯定的に聞く

聞き手の姿勢として重要なのは、相手の話を肯定的に聞くことです。自分の話を否定的にとらえられたら、話す気がなくなりますよね。

でも、相手の話を肯定的に聞くといっても、何でも賛成するわけではありません。相手の話を、「その人の考えていることだ」「今感じている気持ちなのだ」と認めるといことです。相手の話と自分の考え方とは違うかもしれませんが、まずは相手の考えていることを、ありのままに聞いてみましょう。

どうやったら話を肯定的に聞けるの？ ～共感～

話を肯定的に聞くには、「共感」が重要です。共感とは、話し手の立場に立って想像することです。映画を見ているうちに、いつの間にか自分が主人公になり切っていたという経験はありませんか？相手の話を一生懸命聞いていると、自分がその人になったかのような気持ちになり、相手の気持ちが理解できる。それが共感です。

共感とは高度なテクニックですが、あなたが本当に共感することができれば、話し手は「分かってもらえた」と強く思うでしょう。

肯定的な気持ちを態度で表すには

1) 相手に関心をもつ

もしあなたの話し相手は、携帯を触りながら、テレビを見ながら話を聞いていたら「話をちゃんと聞いてもらえた」と感じるでしょうか？できないですね。話を聞くときには他のことをせず、「ちゃんと聞いていますよ」という気持ちを、態度で表しましょう。

2) 相づちを打つ

話をちゃんと聞いていることを相手に伝える最良の態度は、相づちを打つことです。聞く側が相づちを打たず、話す番を待ち構えていたり気持ちがそれていると、話す方は話す気が失せてしまいます。

「なるほどなあ」「なるほど！」「なるほどなるほど」「なるほどね」など、「なるほど」だけでも何種類もの相づちがあります。文脈に合わせていろいろな種類の相づちが打てれば上級者です。自分が使いやすい相づちのバリエーションを増やせるといいですね。

コラム：ひとの話を聞くとどうということ？

こんな時、あなたはAちゃんに何と言ってあげますか？

幼稚園で、幼稚園児のAちゃんがお母さんのお迎えを待っていますが、なかなかお母さんは迎えに来てくれません。

Aちゃんは、「Aちゃんのおうちはどっち？」とP先生に聞きました。仲間先生は、「みんなと一緒に遊んでおいで」と言いました。でもAちゃんは、みんなのところに行きません。

丁寧先生にまた、「Aちゃんのおうちはどっち？」と聞きました。すると丁寧先生は「Aちゃんのおうちは、あっちの方向だよ」と指差しました。それでもAちゃんはどこか不安げです。

次にAちゃんが受皿先生に「Aちゃんのおうちはどっち？」と聞くと、受皿先生はAちゃんをギュッと抱きしめながら「お母さん、早くお迎えに来てくれるといいね」と言いました。

するとAちゃんは明るい笑顔になって、みんなの輪の中に入って遊び始めました。

参考文献：「子どもの叱り方」（高橋愛子・コスモトゥーワン）

受皿先生は、Aちゃんのおうちの方角を示したわけではなく、文字通りに言えばAちゃんの質問には答えていません。でもAちゃんが一番話を聞いてもらえたと思ったのは、受皿先生のようなのです。Aちゃんは自分の気持ちを聴き取ってもらって、安心したんですね。

あなたの普段の話の聞き方は、仲間先生、丁寧先生、受皿先生のどれが多いですか？

学生生活サポートシリーズ④「相手の話を聞くということ 後編」では、差し控えたい聞き方について紹介します。

