

「きく」という行為

皆さんは「この人と話をしていると楽しい」と思ったり、「時間が早く過ぎるな」と感じたことはありませんか？

友人や恋人のような関係であれば、それも当然でしょう。また初対面の人でも相手を飽きさせずに話題を盛り上げる話上手な人はたくさんいます。でも、初対面の人とは深刻な相談をしたりプライベートなことまで話すということでは、なかなかいかないものです。

人はどんな状況に置かれたときに、自分が思っていた以上にしゃべってしまうのでしょうか。

「なぜだかわからないけれど、知らぬ間に心を開いていて、プライベートなことまで正直に話してしまった」

「話をしたあとにすっきりした感じになった」

などという経験はありませんか。どんなときにそんな状態になったかを思い出してみてください。たぶん相手が自分のいうことに共感をもって、「きいて」「くれた」ときだと思えます。

私は職場においても友人に対しても、できるかぎり相手の話を傾聴するように心がけています。それは相手の話を聞きながら、黙ってその言い分を一方的に聴くということではありません。

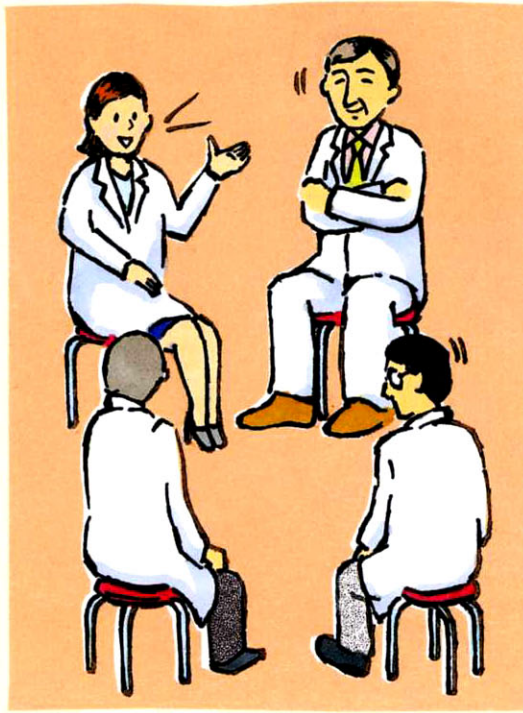
「そうか」「それは大変だったねえ」など同調の言葉をかけたり「それはすごいね」「それから？」「本当に？」「私もそう感じるよ」など、疑問を投げかけたり、私の感想も入れるということです。



第3回

聞く？ 聴く？ 訊く？

和歌山県立医科大学麻酔科学教室教授 焔埜 義雄



イラスト・あおき ゆみこ

れを相づちで表現することで、話をしている相手に聴いてもらえていかなど感じてもらおうことが大切なんです。

麻酔科での実践

それではこれから、私が和歌山県立医科大学麻酔科の学生たちに対して、実践している実例を紹介してみます。麻酔科の臨床実習の総括で、「自己主張」の時間をとっています。1グループ3人と私を入れた4人で、学生の決めた

テーマについて話をします。若いころは、頭のなかにたくさんキーワードを持ちながらなかなか整理ができないものです。人に話をすることで、考えがまとまったりします。私はそこでオープンクエスチョンで話を広げていきます。

「聴いてくれて」と感じてもらえるように、オープンクエスチョンのなかには、相づちやうなすき、おうむ返しなどの工夫を入れています。このとき、ゼロポジションを守ることも重要です。ゼロポジションとは、先入観を排除し、

いので、次は疑問の表現を使いましょう。「君はそういう意見をいったけれど、本当にそうかなあ？」と投げかけたり、首をかしげてみたりします。そうした投げかけで、自分の意見に関心を持ってもらっていると感じさせることができます。

最後は、私の意見も少しはさみます。「そういう説明なら、納得できるな」とか、「私にはない感性だから、そういう斬新な意見もいいね」といった言い方をして、主観的な意見を伝えます。

また合間には、話がスムーズに進行するように、「それで、その続きはどうなったの？」とか「その後はずいぶんいい感じ、小さくうなずいたりします。そうした工夫で、学生たちには、教授に『聴いてもらっている』というメッセージを伝えます。そうすることで彼らは、いいことを主張したという満足感を得ます。その満足感が、彼らの自信につながるのです。相づちやうなすき、おうむ返しはそれほど意識しなくても、簡単に使えるスキルです。これからはそのスキルを積極的に使い、コミュニケーションづくり役に役立ててみてください。

大切な励ましのメッセージ

次は、「傾聴」のスキルに励ま

まずはじめは、座る位置の工夫です。悩みを打ち明けている相手の話を「傾聴」するときには、面と向かわずに、直角に座ると話しやすいように感じます。対面だと相手は面接されている感じを受けず、お互いの目が合いません。あまり相手の目を見すぎないこともポイントのひとつだと思います。話をしているうちに感情が高ぶって、涙をためているときに相手にじっと見られたのでは、気分がよくないものではないでしょうか。できるだけソフトな口調で相づちを打つように工夫しています。

そして相手の気持ちや感情を理解し、共感を示します。「気持ちよくわかるよ」「彼らは君のことをきちんと理解してくれているんだね」と感じます。

最後に「君はそのままでもいいんだよ」という励ましのメッセージを送ることが、彼らの次のエネルギーにつながるのではないのでしょうか。

今月の【傾聴】スキル

- 相づち、うなずき、おうむ返しは基本のコミュニケーション・スキル
- 「傾聴」で励ましのメッセージを相手に送ることが大切