

「聞く」ということ その1

研究開発部 矢口みどり

1. 「聞く」というのはどういう行動か

コミュニケーションは、おおざっぱに言えば「話す」と「聞く」という行動から成り立っている。「聞く」というのは、能動的な「話す」という行動に対して、受動的なものであると考えられている。本当のところはどうなのか。話し手に対してどういう行動をするのが、「聞く」ということなのか、聞き手の行動に注目して、会話事例を分析してみよう。

<p><事例 1> 妻：ねえ、どう思う？ 夫：・・・・・・・・・・ 妻：ねえ、どうなの？ 夫：・・・・・・・・・・ 妻：ねえ、聞いているの？ 返事してよ！ 夫：聞いているよ。難しい話だから考えてたんだよ。 妻：ちゃんと返事してくれなきゃ、聞いているかどうかかわかんないわよ。目つぶって黙ってたら、寝てるのかって思うじゃない。</p>	<p><事例 2> 子：ねえお母さん、相談があるんだ。 母：後にしてくれない。今、手が離せないのよ。 子：大事なことの。急ぐんだよ。 母：こっちも大事なのよ。 ここで、目を離すとまっ黒けになっちゃう。 お料理が台無しだわ。 子：ぼくのことよりお料理の方が大事なんだね。 もういいよ！（出ていく） 母：そんなことないわ。少し待ってって言ってるのよ。 あら、行っちゃった。短気な子ねえ。</p>
--	---

これは、いずれも聞くことに失敗した事例である。事例1の「聞き手」である夫は、妻の相談ごとに対して自分なりに考えていたのだが、無反応であったために、そのことが「話し手」の妻には伝わらなかった。事例2は、相談したいことがあった息子に、「聞き手」の母親は自分の状況を優先させる姿勢をとったために、息子は心を閉じてしまう。

会話においては、「話す」という行動が、話し手が話せば成立するというものではなく、「聞く」という行動があって成り立つのだということがよくわかる。話し手は、聞き手がちゃんと聞いているか、あるいは聞く気になっているかどうかを、聞き手の言葉や態度から読み取っている。そして、聞き手がちゃんと聞いているから、あるいは聞く姿勢を示してくれるから、話し手は安心して話すことができる、話す気になるのである。

つまり、「聞く」という行動は、ただ単に相手の話を耳から聞くというだけのことではなく、相手に「聞いている」「聞きますよ」という表現行動をも含んだ行動だ、ということがわかる。

◀ 黙って聞くのが「聞く」ではない。聞く姿勢を表現するのが本当の「聞く」 ▶

2. 「聞く姿勢」を表現する

では、「聞いているよ」「あなたの話を聞きたいと思っている」ということは、どうしたら相手に伝わるのだろうか。それは、話し手の話す内容に対して、反応することである。話し手は、聞き手が自分の話に反応してくれることで、聞いているかどうかを感じ取る。しかし、ただ反応すればよいというわけではない。事

例 2 のように反応して、相手の気持ちを閉ざしてしまうこともある。

そこで次は、聞き手の反応のしかたが、聞く姿勢を表現していると感じられる表現を、会話事例から抜き出してみる。そしてそれらが、どのような姿勢が伝わるのか考えてみる。

①「ほんと～」 「へえ、そうなんだ」	②「そう、そういうことだったの」 「君の気持ちはよくわかったよ」	③「心配してるのね」 「それは大変だったね」
④「そうそう、私もそう思う」 「本当に困ったもんだ」	⑤「いや、それはどうかな」 「僕の考えはちょっと違うな」	⑥「ちょっとわからないなあ」 「難しい問題だね」
⑦「うんうん、それで？」 「それから、どうしたの？」	⑧「それって、〇〇っていうこと？」 「君のねらいはわかったよ。それで、具体案はどんなの。」	

①は、話を聞いたことで起きた驚きなどの感情を表現している。

②③は、話し手の事情や気持ちを受け止めたということを相手に伝えている。

③は相手の気持ちを自分の言葉に置き換えて表現し、より深く受け止めたことを表現している。

④⑤⑥は、話の内容に対する聞き手の考えや感情の表現。④は同意や共感、⑤は反論、⑥は疑問や迷いを表現し、話の内容について考えていることを伝えている。

⑦は、話し手に続きを話すことを促している。もっと話を聞きたいという姿勢が表現されている。

⑧は、的を絞った質問。相手の話に強い関心を持っているということを相手に伝えている。

単なるあいづちである①より、相手の気持ちや状況を受け止めた表現の②③、話の内容に対する自分の気持ちを示す④⑤⑥や、話し手に先を促したり質問をする⑦⑧からは、より聞く姿勢が強く感じられる。そして、相手の話の内容や展開に沿った表現であるほど、聞く姿勢が強く感じられる。こうした言葉は、きちんと相手の話を聞いていなければ出てこない。つまり、聞いているということをしっかり伝えるには、まず相手の話を真摯に聞くことが重要ということだ。話を聞いて、相手の話したいことは何かをつかもうとすること、そして相手の気持ちを受け止めようとする姿勢を持つことが大事だということである。

JADEC ニュース 83 号 (2011/3) 「コミュニケーション学習を考える」改変